العناصر الرئيسية لآلية تقديم الشكاوى والتعليقات

تشكل آلية تقديم الشكاوى والتعليقات وسيلة آمنة، وفعالة وسهل الاستعمال يلجأ إليها الأفراد والمجتمع لتقديم الشكاوى، طرح الأسئلة، أو التعليق، ليحصلوا بالمقابل على جواب المنظمة المعنية. وتعتبر هذه الآلية إذاً وسيلة ضرورياً لمشاركة المجتمع، ورصد وتقييم سير عملية التحويل، والتعلم من الدروس المستفادة.

وتسمح هذه الأداة بمراجعة العناصر الأساسية التي يجب أخذها في الاعتبار قبل وخلال تصميم وإعداد آلية تقديم الشكاوى والتعليقات:

قبل تصميم آلية تقديم الشكاوى والتعليقات، احرص على:

* دعم الجهات القيادية والإدارية لفكرة ىلية تقديم الشكاوى والتعليقات
* توفر فريق عمل متفان
* تمتع أفراد فريق العمل بالخبرة اللازمة وحصولهم على التدريب المطلوب.
* توفر الموارد المالية
* استشارة أفراد المجتمع في ما يخص وسائل تقديم الشكاوى التقليدية وتفضيلاتهم في هذا الشأن.

عند تصميم آلية تقديم الشكاوى والتعليقات، احرص على:

* مشاركة الموظفين والمجتمع في وضع المبادرئ التوجيهية الخاصة بآليات تقديم الشكاوى والتعليقات.
* دمج واحترام مبادئ السرية
* تحديد أدوار ومهام الجهات المعنية بوضوح
* تامين آلية لتقديم الشكاوى والتعليقات آمنة ويسهل استخدامها والوصول إليها.
* تمكين الأطفال والمعيلين من تقديم الشكاوى في المناطق النائية.
* التمكين من تقديم الشكاوى والتعليقات شفوياً أو كتابياً.
* التمكين من تقديم الشكاوى والتعليقات بالنيابة عن شخص آخر (بسبب الأمية، الخوف على السلامة الشخصية، عدم القدرة على السفر، إلخ).
* الاستجابة على الحالات الخارجة عن نطاق صلاحية المنظمة (ادعاءات الإساءة مثلاً) أو إحالتها.
* القدرة على الاستئناف إن لم يكن مقدم الشكوى راض عن الإجابة.

قبل إعداد آلية تقديم الشكاوى والتعليقات، أحرص على:

* تدريب كل أعضاء فريق البرنامج على آليات تقديم الشكاوى والتعليقات.
* إعلام أفراد المجتمع حول النقاط التي يمكن تقديم الشكاوى بشأنها.

عند إعداد آلية تقديم الشكاوى والتعليقات، احرص على:

* توثيق كل الشكاوى وحفظها في قاعدة بيانات، وتصنيفها بحسب نوعها.
* الحفاظ على سرية وثائق الشكاوى في كل الظروف والأوقات. وتمكين الجهات المعنية بالتعامل مع الشكاوى دون سواها من الاطلاع على الوثائق للحفاظ على حقوق مقدمي الشكاوى وعدم خيانة ثقتهم.
* القدرة على تقديم الشكاوى شفوياً أو كتابياً، عبر الهاتف، البريد الالكتروني، صندوق الشكاوى، إلخ. ووضع التدابير الخاصة بكل وسيلة. بالإضافة إلى إدراج ما يلي: تاريخ الشكوى، الشخص المعني بالشكوى، لمحة حول طبيعة الشكوى، تاريخ الاجابة على الشكوى، كيفية استئناف الشكوى.
* حل الشكاوى: تتطلب بعض الشكاوى، لاسيما تلك المتعلقة بسوء المعاملة، تحقيقاً رسمياً. لذلك من المفضل إشراك موظفين غير معنيين مباشرة باليرنامج (شركاء أو أفراد من المجتمع). وفي بعض الحالات، يجب إحالة الشكوى للجهات المعنية العليا والخبراء.