إجراءات تقديم الشكاوى والملاحظات[[1]](#footnote-2)

## أنواع الشكاوى

|  |
| --- |
| يمكن تصنيف الشكاوى التي جمعت عبر آلية تقديم الشكاوى والملاحظات كما يلي:   * الشكاوى التي يمكن أن تتولاها الآلية:   + الشكاوى غير الحساسة، التي تتعلق بجودة البرنامج   + الشكاوى الحساسة، التي تتعلق بسلوط الموظفين أو المتطوعين. * الشكاوى التي لا يمكن أن تتولاها الآلية، وهي شكاوى حول مسائل غير مرتبطة مباشرة بالبرنامج. |

**ما هي أنواع الشكاوى التي يمكن أن تتولاها آلية تقديم الشكاوى والملاحظات؟**

تتولى الآلية بشكل عام الشكاوى غير الحساسة المرتبطة بنوعية البرنامج بما في ذلك الإطار الزمني، الأمن، عدم الوفاء بالوعود، جودة الدعم، النقص في المعلومات. ويقدم الجدول التالي أمثلة حول الشكاوى غير الحساسة:

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **شكاوى المستفيدين** | **شكاوى غير المستفيدين** | **شكاوى عامة** |
| * عدم الرضا بحجم الدعم * عدم الرضا بمدة الدعم * عدم الرضا بتغيير البرنامج أو انهائه. | * عدم الرضا باستبعادهم عن التقييم * عدم الرضا باستبعادهم عن المشروع * الرغبة بالانضمام إلى المشروع * الرغبة بالحصول على نوع مختلف من المساعدة | * الإبلاغ عن انفاق أحد المستفيدين للتحويلات بشكل غير لائق. * الإبلاغ عن كون أحد المستفيدين غير مؤهل للحصول على التحويلات. |

وقد تنطوى الشكاوى غير الحساسة التي تطالب بالمزيد من المعلومات، أو حل المشاكل، أو التتبع، على مسائل معينة كالتالي: حجم الدعم، مدة الدعم، تاريخ التحويل، عدم استلام البطاقة بعد التدريب، عدم الحصول على التحويل بعد وصول الرسالة النصية، سحب جهاز الصراف الآلي للبطاقة، فقدان البطاقة أو تعرضها للسرقة، مشاكل أخرى مرتبطة بالبطاقة، اسئلة حول كيفية استخدام البطاقة، مشاكل في الرقم السري.

|  |
| --- |
| ملاحظة هامة: لا يجوز أن تعتبر آلية تقديم الشكاوى والملاحظات الوسيلة الوحيدة لطلب الحصول على المعلومات. فلبناء الثقة بين فريق البرنامج والمستفيدين، يتم الاستجابة لهذه المطالب المقدمة عبر الآلية، ولكن من المهم أيضاً أن يلجأ أفراد المجتمع شخصياً إلى الموظفين والمتطوعين للحصول على المعلومات. |

الشكاوى الحساسة: وهي الشكاوى المتعلقة بسلوك الموظف أو المتطوع، لاسيما تلك المتعلقة بما يلي: الازدراء، وسوء المعاملة، والاتهامات بالفساد، والمحسوبية، والتحرشات الجنسية، والاستغلال، والسلوك العدواني أو التهديد، والتمييز، وغيرها من أشكاء عدم الاحترام للمجتمع المعني وعاداته. ويمكن أن تنطوي الشكاوى الحساسة أيضاً على أدوار ومسؤوليات اللجان أو مسؤولو التنسيق.

**ما هي أنواع الشكاوى التي لا يمكن لآلية تقديم الشكاوى والملاحظات التعامل معها؟**

لا تتولى هذه الآلية الشكاوى حول المسائل غير المرتبطة مباشرة بالبرنامج. وتشمل هذه الشكاوى تلك المتعلقة بالنزاعات المجتمعية الداخلية، والاجراءات الحكومية أو التي تتخذها وكالات خارجية. ولا بد من إحالة هذه الشكاوى خاصة تلك المتعلقة باتهامات الاستغلال أو الاعتداء الجنسي من قبل موظفي المنظمات الإنسانية الأخرى، إلى المنظمة المعنية من دون ضمان الاستجابة إلى هذه الشكاوى.

1. **إدارة الشكاوى**

تقدم هذه الأداة اقتراحات حول كيفية إدارة الشكاوى، على أن يتم تكييفها مع السياق المطروح والحاجات، بما يتوافق مع التدابير التشغيلية المعيارية، وقواعد السلوك وغيرها من الوثائق ذات الصلة.

**الموارد البشرية المعنية:**

* مسؤول عن آلية تقديم الشكاوى والملاحظات- يعيّن على مستوى المقرً الرئيسي
* بديل للمسؤول عن آلية تقديم الشكاوى والملاحظات- يعيّن على مستوى المقرً الرئيسي
* ضابط برنامج التحويل النقدي- على المستوى الميداني
* مدير الموظفين- يعين بحسب القطاع المعني
* لجنة تعنى بآلية تقديم الشكاوى والملاحظات- تشمل الموظفين الأربعة المذكورين أعلاه.

**أدوار ومسؤوليات المسؤول عن آلية تقديم الشكاوى والملاحظات**.

* الرد على الشكاوى والأسئلة التي بقدرتة الاجابة عليها تلقائياً
* اللجوء إلى المدير المعني تلقائياً في حال كانت الشكوى حساسة.
* إحالة الشكاوى التي ليس مخول للتعامل معها إلى ضابط برنامج التحويل النقدي. يمكن الاضطلاع بهذه الخطوة عبر الهاتف، على أن يرافق المكالمة إرسال بريد الكتروني إلى الضابط ونسخة إلى مدير الموظفين المعني.
* التواصل مع اللجنة لمناقشة المسائل الطارئة الناشئة في الفترات التي تفصل الاجتماعات.
* إدارة قاعدة بيانات الشكواى والملاحظات.

**قاعدة بيانات الشكواى والملاحظات**

* إنشاء قاعدة بيانات للشكاوى والملاحظات وحفظها على كمبيوتر محمول يملكه المسؤول عن الآلية دون سواه.
* إنشاء كلمة مرور سرية لقاعدة البيانات
* لا يجوز أن يعدل قاعدة البيانات سوى المسؤول عن آلية تقديم الشكاوى والملاحظات أو بديله.
* يحق للمسؤول عن آلية تقديم الشكاوى والملاحظات إحضار الكمبيوتر المحمول الذي حفظت فيه قاعد البيانات إلى الاجتماعات، من أجل أن يتمكن من تعديل المعلومات مباشرة.
* يجب إنشاء نظام احتياطي، يحرص المسؤول أو بديله على تحديثه في نهاية كل يوع عمل (اسم الملف/ *CRM database dd.mm.yyyy)*

**أدوار ومسؤوليات اللجنة المعنية بآلية تقديم الشكاوى والملاحظات**

* عقد اجتماع أو أكثر اسبوعياً[[2]](#footnote-3) لمناقشة التقدم المحرز، والاتفاق على اجراءات التتبع والمهام المعنية بالأعضاء الخارجيين.
* دعوة المدراء المعيين لحضور الاجتماعات عند الاقتضاء.
* إحالة الشكاوى غير الحساسة التي تتطلب التحقيق على المستوى المحلي إلى الأعضاء الرئيسيين في المكاتب المعنية. ولا يدرج اسم مقدم الشكوى والمعلومات المتعلقة به إلا عند الضرورة التي تقضي بجمع المزيد من المعلومات حول الشكوى.
* يسأل مقدم الشكوى عبر الهاتف عن امكانية تقديم المعلومات الخاصة به لغرض البحث في الشكوى.
* إحالة الشكاوى الحساسة إلى المدير المعني.
* بذل الجهود لإحالة الشكاوى المتعلقة بالمنظمات غير الحكومية الأخرى إلى الجهات المعنية.
* إن أمكن، إحالة الشكاوى إلى المنظمات غير الحكومية المعنية في المنطقة (مثلاً إحالة الشكاوى المتعلقة باللاجئين إلى مفوضية الأمم المتحدة لشؤون اللاجئين، وإلى منظمة Save the Children إذا كانت الشكوى متعلقة بحماية الأطفال، إلخ).

**مهام المسؤول عن آلية تقديم الشكاوى والملاحظات في مجال تحسين الآلية والاستفادة من ردود الفعل**

* التحقق من تتبع نماذج الشكاوى و الصناديق مختومة
* تشجيع الموظفين والمتطوعين على دمع معلومات حول آلية تقديم الشكاوى والملاحظات في الاجتماعات والمناقشات مع المجتمع المحلي.
* تشجيع الموظفين والمتطوعين على تقديم ملاحظاتهم حول سير الآلية والتدابير التي يجب اتخاذها لتحسينها، والاجابة على أسئلتهم.
* إصدار تقرير شهري يتضمن موجز بأنواع الشكاوى (الأسئلة) المقدمة، والإجابات، والتحاديات، والتوصيات القترحة لتحسين الآلية والبرنامج، إلخ.
* إضافة بعض النقاط على الأسئلة الأكثر شيوعاً من أجل زيادة معلومات الموظفين والمتطوعين.
* تبادل ردود الفعل الخاصة بالمنظمات الأخرى مع مدير البرنامج.

## تلقي الشكاوى والطلبات وردود الفعل عبر الهاتف الخط الساخن

**إرشادات عامة**

* تعيين أحد الموظفين كمدير معني بالخط الساخن لضمان سرية الشكاوى، والاستجابة، لها وتتبعها.
* يولى المسؤول عن آلية تقديم الشكاوى والملاحظات تحديث الشكاوى في قاعدة البيانات ذات الصلة.
* تحدد ساعات الإجابة عبر الخط الساخة وتعمم على المعنيين: مثلاً، من الاثنين إلى الجمعة، من الساعة 9:00 صباحاً إلى الساعة الثانية بعد الظهر، باستثناء أيام الأعياد الرسمية.
* عند تلقي مكالمة فائتة، يجب إعادة الاتصال على رقم المكالمة في غضون 48 ساعة.
* في الساعات الخارجة عن ساعات العمل، يجب على المكالمة جهاز رد آلي يزود المتصل بـ"ساعات الإجابة عبر الخط الساخن" والبريد الالكتروني في حال أراد المتصل اللجوء إلى وسيلة اتصال بديلة.

**دليل للمحادثات المقترحة**

**المقدمة:**

"ادعى ... وأعمل لصالح الصليب الأحمر. وهذا الخط الساخن برنامج التحويلات النقدية"

وقد يبدأ المتصل يسرد بعض التفاصيل في هذه المرحلة. لذا بأسرع وقت ممكن، حاول اطلاعه على ما يلي:

"الخط الساخن هو وسيلة لتقديم الشكاوى، أو طرح الأسئلة، أو طلب المعلومات، أو تقديم ردود الفعل الخاصة ببرامج التحويلات النقدية... وقبل الخوض في السمألة التي تحاول الاتصال للتناقش بها، لا بد من أن اعلمك من أنني لن أكون قادراً على حل المشكلة مباشرة، كما يجب أن أعرف منك بعض المعلومات بما يساعد الصليب الأحمر على حل مشكلتك أو الرد على سؤالك. وهذه العملية قد تتطلب خمس دقائق، فهل أنت موافق على الانتظار على الخط أم تريدني أن أعيد الاتصال بك؟"

*جمع الشكاوى:*

***استقاء المعلومات اللازمة لإكمال نموذج الملاحظات والشكاوى.***

**انتهاء المكالمة:**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| "شكراً على هذه المعلومات وعلى تقديمك للشكوى (الحساسة). اعلم أننا سنحرص على معالجة المسألة بسرية كاملة".  "بسبب طبيعة الشكوى التي تفضلت بتقديمها، ووفقاً للاجراءات التي نتبعها في الصليب الأحمر، إعلم أنني سأحيل الشكوى إلى المدير المختص.[[3]](#footnote-4) وهو سيقرر حول كيفية معالجة المشكلة في غضون أسبوع، على أن يحلها في خلال 30 يوماً.[[4]](#footnote-5) هل توافق على أن أزود هذا المدير بالمعلومات الشخصية عنك في حال أراد الاتصال بك؟" | **"شكراً على هذه المعلومات وعلى تقديمك للشكوى (غير الحساسة). اعلم أننا سنحرص على معالجة المسألة بسرية كاملة".**  **"وفقاً للاجراءات التي نتبعها في الصليب الأحمر، إعلم أنني سأتشاور مع زملائي حول حل المشكلة/أو الاجابة على سؤالك في غضون الأسبوع المقبل. على أن نجد حل للمشكلة في خلال الأسبوعين المقبلين.[[5]](#footnote-6) هل توافق على أن أزود هذا المدير بالمعلومات الشخصية عنك في حال أراد الاتصال بك؟"** | **"شكراً على هذه المعلومات وعلى تقديمك للشكوى".**  **"سأحيل الشكوى إلى الموظف المختص"** |

## تلقي الشكاوى والطلبات وردود الفعل عبر البريد الالكتروني

* يتحقق ضابط البرنامج من البريد الالكتروني بانتظام: مثلاً من الساعة 9 صباحا إلى الساعة الثانية بعد الظهر/من الاثنين إلى الجمعة.
* يجمع الضابط الشكاوى التي تلقاها بنسخة مطبوعة ويرفقها بنسخة ممسوحة ضوئياً للبريد الالكتروني الأساسي ويرسلها إلى المسؤول عن آلية تقديم الشكاوى والملاحظات، الذي يتولى تحديث قاعدة البيانات.
* يحصل مقدم الشكوى على رد فوري كالآتي:

*"****نود إعلامكم بأن رسالتكم وصلت وأن الفريق المعني سيجيب عليها في غضون 48 ساعة بدءاً من تاريخ ارسال الرسالة/المكالمة، وقد يستغرق الأمر المزيد من الوقت في بعض الأحيان".[[6]](#footnote-7)***

***إن كانت رسالتكم طارئة، الرجاء الاتصال برقم الخط الساخن التالي:22222222***

***نستقبل مكالماتكم/رسائلكم: الاثنين-الجمعة؛ 9:00 -14:00.***

***يجب على الخط الساخن فريق آخر مختص.***

***تحتسب المكالمات بحسب المعدل المحلي، لذا يمكنك القيام بمكالمة فائتة وسنعيد الاتصال بك.***

***يعمل الفريق جاهداً للنظر في الشكوى في خلال 48 ساعة بدءاً من تاريخ ارسال الرسالة/المكالمة، وقد يستغرق الأمر المزيد من الوقت في بعض الأحيان".***

***نشكر ثقتكم بالصليب الأحمر"***

*.*

*\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_*

*\** *يرجى ملاحظة أن هذا ليس الرد الفردي إلى البريد الإلكتروني الخاص بك، ولكن تأكيد عام على استلام البريد الإلكتروني.\*”*

* عند الحاجة، يعيد ضابط البرنامج الاتصال بمقدم الشكوى لطلب المزيد من المعلومات (من المفضل أن يكون هذا الاتصال عن طريق الهاتف، في حال وافق مقدم الشكوى على اعطاء رقم هاتفه).

**5- تلقي الشكاوى والطلبات وردود الفعل عبر صندوق الشكاوى**

### الارشادات العامة:

* توفير صناديق شكاوى مختومة للمستفيدين في مراحل التسليم والتدريب، يتولى المسؤول عن برامج التحويلات النقدية جمعها.
* لا تكون المفاتيح مرفقة بصناديق الشكاوى.
* يحيل الضابط المعني ببرنامج التحويلات النقدية البيانات بنسختها المطبوعة. وعند الاقتضاء، يقوم بمكالمة هاتفية مع المستفيد (إذا توفر الرقم) أو يرسل إليها بريدا الكترونياً.
* يجمع الضابط الشكاوى التي تلقاها بنسخة مطبوعة ويرفقها بنسخة ممسوحة ضوئياً للبريد الالكتروني الأساسي ويرسلها إلى المسؤول عن آلية تقديم الشكاوى والملاحظات.
* فور استلام الشكاوى، يدخلها المسؤول عن آلية تقديم الشكاوى والملاحظات في قاعدة البيانات. فيما يحتفظ بالشكاوى المقدم بنسخ مكتوبة في ملف مخصص لها، بعد وصمها برقم يتلائم مع قاعدة البيانات. وتحفظ الشكاوى في مكان آمن للحفاظ على سريتها.

## كيفية تتبع شكاوى محددة

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **نوع الشكوى** | **الاجراءات الفورية المطلوبة** | **الخطوات المقبلة والشخص المسؤول** | |
| **عند تلقي الشكوى شخصياً** | **عند تلقي الشكوى عبر الخط الساخن، أو البريد الالكتروني، أو صندوق الشكاوى.** |
| اتهامات بشأن سلوك عدواني/تهديد (من أحد الموظفين/المتطوعين) | نعم | يطلع الموظف المستفيد على آليات تقديم الشكوى القائمة، لاسيما الخط الساخن. | يحيل المسؤول عن الآلية الشكوى إلى المدير المختص. |
| اتهامات بشأن فساد/احتيال/محسوبية/محاباة/تمييز (من أحد الموظفين/المتطوعين) |
| اتهامات بشأن تحرش الجنسي / اعتداء / استغلال (من أحد الموظفين/المتطوعين) |
| ابلاغ عن سلوك عدواني/تهديد (عند نقاط أجهزة الصراف الآلي أو مراكز الاستلام). |
| مشاكل في رقم التعريف الشخصي | نعم | يطلع الموظف المستفيد على آليات تقديم الشكوى القائمة، لاسيما الخط الساخن. | يتعاون المسؤول عن الآلية مع ضابط/مدير البرنامج للتحقيق. وغالياً ما تكون الاجراءات المتخذة هي الاتصال بالـFSP أو إعادة إصدار رقم التعريف الشخصي PIN |
| ابتلاع جهاز الصراف الآلي للبطاقة | يتعاون المسؤول عن الآلية مع ضابط/مدير البرنامج للتحقيق. وغالياً ما تكون الاجراءات المتخذة هي الاتصال بالـFSP. |
| فقدان البطاقة | يتعاون المسؤول عن الآلية مع ضابط/مدير البرنامج للتأكد من تحديد المستفيد (رقم البطاقة مثلاً). وغالياً ما تكون الاجراءات المتخذة هي الاتصال بالـFSP وإلغاء رقم التعريف الشخصي PIN وإعادة إصداره. |
| سرقة البطاقة |
| مشاكل أخرى متعلقة بالبطاقة. | يتعاون المسؤول عن الآلية مع ضابط/مدير البرنامج للتحقيق. وغالياً ما تكون الاجراءات المتخذة هي الاتصال بالـFSP. |
| عدم الرضا بحجم الدعم | كلا | يطلع الموظف المستفيد على آليات تقديم الشكوى القائمة، لاسيما الخط الساخن. | يستشير المسؤول عن الآلية مدير البرنامج للحصول على المساعدة. وغالياً ما تكون الاجراءات المتخذة الاتصال بالمستفيد. |
| عدم الرضا بمدة الدعم |  |
| عدم الرضا بتغيير البرنامج أو انهائه |  |
| عدم الرضا باستبعادهم عن التقييم |  | يحيل المسؤول عن الآلية الشكوى إلى اللجنة المعنية بالآلية. |
| عدم الرضا باستبعادهم عن المشروع |  |
| الرغبة بالانضمام إلى المشروع |  |
| الرغبة بالحصول على نوع مختلف من المساعدة |  |
| الإبلاغ عن انفاق أحد المستفيدين للتحويلات بشكل غير لائق. |  |
| الإبلاغ عن كون أحد المستفيدين غير مؤهل للحصول على التحويلات. |  |
| الأسئلة بشأن حجم الدعم |  | يحاول الموظفون والمتطوعون التوضيح. وإن تعذر عليهم ذلك، أو إن طرح المستفيد المزيد من الأسئلة، يطلعون المستفيد على آليات تقديم الشكوى القائمة، لاسيما الخط الساخن. | يستشير المسؤول عن الآلية مدير البرنامج للحصول على المساعدة. وغالياً ما تكون الاجراءات المتخذة الاتصال بالمستفيد. |
| الأسئلة بشأن مدة الدعم |  |
| الأسئلة بشأن تاريخ التحويل |  | يحيل المسؤول عن الآلية الشكوى إلى اللجنة المعنية بالآلية.. |
| الأسئلة بشأن طريقة استخدام البطاقة |  |
| الحصول على التدريب وعدم استلام البطاقة |  | يطلع الموظف المستفيد على آليات تقديم الشكوى القائمة، لاسيما الخط الساخن.. |
| وصول رسالة نصية ولكن عدم اتمام التحويل. |  |

**7- توقيت ووسيلة الرد على الشكاوى**

|  |  |
| --- | --- |
| **الشكاوى الحساسة** | |
| 🕿 |  |
| 🖰 |  |
| 🗎 |  |
| **Non-sensitive complaints, questions or information requests** | |
| 🕿 |  |
| 🖰 |  |
| 🗎 |  |
| **ردود الفعل** | |
| 🕿 |  |
| 🖰 |  |
| 🗎 |  |

### كيفية الرد

### يجب أن يتلقى المستفيد الرد على الشكل التالي:

* بشكل عام، يتلقى المستفيد رداً شخصياًعلى شكواه من قبل المسؤول عن الآلية أو ضابط المشروع.
* يتلقى المستفيد رداً شخصياًعلى شكواه من قبل المدير المختص، أو اللجنة المعنية بآلية تقديم الشكاوى والملاحظات عند الاقتضاء.
* يتلقى المستفيد رداً عبر الهاتف، لاسيما عندما تكون الشكوى قد تم تلقيها عبر الهاتف: أو عبر البريد الإلكتروني في حال تم تلقي الشكوى عبر البريد الالكتروني ايضاً ولم يذكر مقدم الشكوى في رسالته رقم الهاتف.
* يرد على الشكوى بشكل جماعي، عبر وسائل التواصل الجماعية (اجتماعات مجتمعية، منشورات، واعلانات) أو عبر نشاطات فورية لحل سبب الشكوى تكون واضحة للمجتمع. ويتم اللجوء إلى الرد الجماعي في حال تم تلقي الشكوى نفسها من عدة أفراد.

1. Adapted from Lebanon Red Cross CRM BFM procedures for staff and volunteers [↑](#footnote-ref-2)
2. بحسب السياق [↑](#footnote-ref-3)
3. الموظف المعني بحسب التدابير التشغيلية المعيارية، وقواعد السلوك والوثائق ذات الصلة. [↑](#footnote-ref-4)
4. تحديد الموعد الأخير بحسب التدابير التشغيلية المعيارية، وقواعد السلوك والوثائق ذات الصلة. [↑](#footnote-ref-5)
5. تحديد الموعد الأخير بحسب التدابير التشغيلية المعيارية، وقواعد السلوك والوثائق ذات الصلة. [↑](#footnote-ref-6)
6. تحديد الموعد الأخير بحسب التدابير التشغيلية المعيارية، وقواعد السلوك والوثائق ذات الصلة. [↑](#footnote-ref-7)