Ключевые элементы механизма обратной связи, подачи жалоб и реагирования

Официальный механизм обратной связи, подачи жалоб и реагирования (МЖР) предоставляет людям и сообществам безопасный, доступный и эффективно функционирующий канал, с помощью которого можно подать жалобу, задать вопрос и дать отзыв, а организации с помощью этого канала могут ответить на обращения. МЖР необходимы для вовлечения сообществ в работу, для мониторинга, оценивания и обучения. В данном документе будут рассмотрены основные элементы, которые следует учесть до и во время разработки и внедрения эффективно работающего МЖР. Также будут отмечены другие соответствующие инструменты в данном пособии.

### Прежде чем приступить к разработке МЖР, убедитесь, что:

* Высшее руководство и персонал на местах поддерживают идею МЖР
* Для МЖР выделены специальные сотрудники
* Назначенные для работы с МЖР сотрудники имеют соответствующий опыт и/или проходят обучение
* Выделены финансовые ресурсы
* Для обсуждения традиционных и предпочитаемых каналов подачи жалоб проводятся консультации с сообществом.

### Во время разработки МЖР, убедитесь, что:

* В разработке руководства по МЖР принимают участие и сотрудники, и сообщество
* Учтены принципы конфиденциальности и принцип защиты от преследований за подачу жалобы
* Все участники процесса знают свои роли и зоны ответственности
* Механизм подачи жалобы доступный, простой и безопасный:
* дети и их опекуны в отдалённых регионах могут подать жалобу
* жалобы принимаются как устно, так и письменно
* можно подать жалобу от лица другого человека (по причине неграмотности, опасений за личную безопасность, неспособности передвигаться и т.п.)
* На жалобы по вопросам, не входящим в компетенцию организации (например, обвинения в насилии), может быть получен ответ, или они направляются в соответствующую организацию
* Если человек, подавший жалобу, недоволен результатом, он/она может его обжаловать

### Прежде чем приступить к внедрению МЖР, убедитесь, что:

* Все сотрудники (не только имеющие непосредственное отношение к этим вопросам) проинформированы по вопросам МЖР и прошли соответствующее обучение
* Сообщество проинформировано, и люди знают, на что они могут пожаловаться, и как это можно сделать

### Во время внедрения МЖР, убедитесь, что:

* **Все жалобы записываются** на бланках жалоб и хранятся в базе данных. Рекомендуется каталогизировать их по типу.
* **Файлы с жалобами конфиденциальны**. Доступ к файлам должны иметь только те, кто отвечает за работу с жалобами. Чрезвычайно важно, чтобы люди, подающие жалобу, доверяли процессу и верили, что их право на конфиденциальность всегда соблюдается.
* **Подавший жалобу человек получает подтверждение, что жалоба принята**, устно или письменно. Жалобы можно принимать с помощью горячей телефонной линии, по электронной почте, через ящик для жалоб и т.п. Вам следует разработать собственную процедуру с учётом конкретных особенностей выбранного механизма подачи жалоб. Не забудьте включить: дату, когда была подана жалоба, лицо, кому была подана жалоба, кратко суть жалобы, дату, к которой подавшее жалобу лицо может ожидать ответ, а также как обжаловать результат жалобы.
* **По всем жалобам принимается решение**. Помните, что некоторые жалобы, особенно касающиеся нарушений со стороны персонала, требуют официального расследования. Рекомендуется привлекать сотрудников, не связанных с проектом напрямую (или партнёров или членов сообщества). В некоторых случаях жалобу нужно «усугубить», чтобы к расследованию подключились люди более высокого уровня либо эксперты.