

## أمثلة على قنوات التغذية الراجعة والإبلاغ

من المهم وجود قنوات متعددة للتغذية الراجعة والإبلاغ وذلك لأن المجموعات المختلفة داخل المجتمع، بما في ذلك الأطفال، سيكون لها تفضيلات وقدرات مختلفة

- تقديم التغذية الراجعة للموظفين وجهًا لوجه
- مناقشات جماعية
- استطلاعات الرأي لتقديم التغذية الراجعة
- لجان التغذية الراجعة المجتمعية
- مسجلات الصوت
- الخطوط الهاتفية المباشرة المجانية
- تطبيقات الرسائل النصية القصيرة / المراسلة
- رسائل البريد الإلكتروني وشبكات التواصل الاجتماعي
- صناديق التغذية الراجعة
- موعد دون حجز مسبق خلال ساعات العمل



## دائرة التغذية الراجعة

- يتم جمع التغذية الراجعة شفهيًا أو كتابيًا
- يتم إخبار الشخص الذي قدم التغذية الراجعة بموعد توقع الرد
- يتم تسجيل التغذية الراجعة بشكل رسمي في قاعدة البيانات
- التحقيق في التغذية الراجعة
- يتم إبلاغ الشخص الذي قدم التغذية الراجعة بالقرار ويتم اتخاذ الإجراء المناسب عند الاقتضاء
- تحديث قاعدة البيانات



## آليات التغذية الراجعة والإبلاغ

### ما هي التغذية الراجعة؟

بيان عن رأي إيجابي أو سلبي، أو سؤال، حول البرامج التي تقدمها مؤسستك وسلوك موظفيك وممثليك، أو سلوك المنظمات الأخرى يتم مشاركته معك للنظر فيه و/أو اتخاذ إجراء بشأنه. تعتبر "الشكاوى" نوعًا من التغذية الراجعة

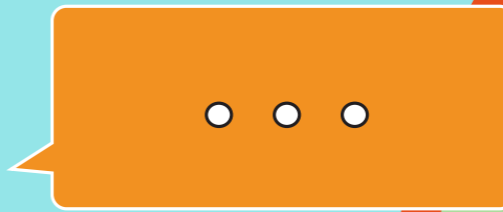
### أمثلة

أي انتهاك للسياسات الرئيسية، مثل أي شكل من أشكال الاستغلال أو الإساءة أو التحرش (بما في ذلك الجنسي والجسدي واللفظي) للأطفال أو الكبار في المجتمع من قبل الموظفين أو الممثلين  
البرامج غير الآمنة، حيث قد يكون الأطفال أو الكبار معرضين للخطر نتيجة لكيفية تنفيذنا للأنشطة، بما في ذلك العمل الإعلامي والاتصالات  
التمييز ضد الأطفال أو الكبار على أساس العرق والنوع الاجتماعي والعقيدة والدين والتوجه الجنسي والاعاقة والعمر وما إلى ذلك  
الاحتيال والفساد وإساءة استخدام أموال أو مواد المشروع  
التهديدات الأمنية

يجب أن تكون هناك دائمًا آلية لتقديم التغذية الراجعة والإبلاغ مع قنوات دخول متعددة ملائمة للأطفال وتتبع منهجي للتغذية الراجعة التي تم جمعها

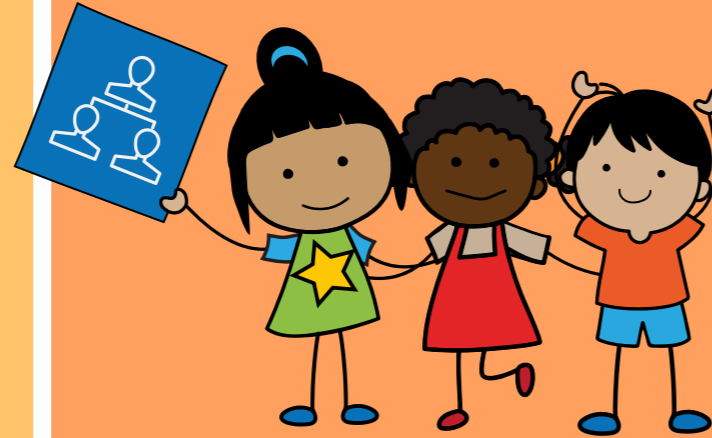
### يجب أن تتضمن

- قنوات استباقية (التي تسأل الناس بفعالية عن التغذية الراجعة)
- قنوات تفاعلية رجعية (التي تساعد على التواصل معك - في الوقت وعن الموضوع الذي يختارونه)
- طرق الحصول على التغذية الراجعة التي يراها الموظفون أو يسمعونها بشكل يومي عند العمل داخل المجتمعات
- قنوات مجهزة المصدر



## مشاركة الأطفال والكبار

يجب أن نوفر للأطفال والكبار (بما في ذلك الفئات الأكثر تضررًا من التمييز وعدم المساواة) فرصًا للتعبير عن آرائهم والتأثير في صنع القرار في جميع مراحل دورة البرنامج (على سبيل المثال، المناقشة معًا، واتخاذ القرار معًا، والعمل معًا أثناء تحليل الاحتياجات والتصميم والتنفيذ والمتابعة والتقييم والتأييد)، بالإضافة إلى التأثير على تدابير الصون الخاصة بنا



## كيف يمكن أن تبدو مشاركة الطفل في عملنا؟

- فهم احتياجات الأطفال وأولوياتهم
- تصميم المنشأة / الهيكل
- مراجعة الخدمات ودعم التحسين
- مشاركة المعلومات مع الأقران
- مراجعة البرامج وتقييمها
- التأييد وتنظيم الحملات



## تبادل المعلومات والتواصل مع الأطفال والمجتمعات

### ما هي المعلومات التي يجب أن نشاركها؟

يجب على جميع الموظفين (والشركاء) تقديم معلومات منتظمة وفي الوقت المناسب ويمكن الوصول إليها للأطفال والكبار ضمن المجتمعات التي تعمل فيها

من أنت وما المبادئ التي تلتزم بها  
مشاريعك وما تنوي مؤسستك وشركاؤها تقديمه (على سبيل المثال، ما يحق للأشخاص الحصول عليه ومتى، ومن هو المؤهل للحصول على الدعم، وما إلى ذلك) موظفيك وكيف يتوقع منهم أن يتصرفوا  
كيف يمكن للأشخاص المشاركة في برامجك والمشاركة في صنع القرار كيف يمكنهم مشاركة التغذية الراجعة

### كيف يجب أن نشارك المعلومات؟

يجب أن ننقل المعلومات باستخدام اللغات والصيغ والوسائط التي

- يسهل فهمها
- تستوعب مستويات وقدرات مختلفة للقراءة والكتابة
- تظهر الاحترام ومناسبة ثقافيًا

يجب مشاركة المعلومات بعدة طرق مختلفة - بما في ذلك الطرق الملائمة للأطفال - للوصول إلى مجموعات مختلفة من الناس، بما في ذلك الأطفال والمجموعات الأكثر تضررًا من التمييز وعدم المساواة، مثل الأشخاص من ذوي الإعاقة

