

ÇOCUKLARA VE TOPLUMLARA HESAP VEREBİLİRLİĞİN ÜÇ AYIĞI

Çocuklarla ve topluluklarla bilgi paylaşımı ve iletişim

Hangi bilgileri paylaşmalıyız?

Tüm personel (ve ortaklar), çalıştığınız topluluklardaki çocuklara ve yetişkinlere düzenli, zamanında, açık ve erişilebilir bilgi sağlamalıdır:

- Kim olduğunuz ve bağlı olduğunuz ilkeler.
- Projeleriniz ve kuruluşunuzun ve ortaklarının neyi sağlamayı amaçladığı (örneğin, insanların neyi ne zaman almaya hakkı olduğu, kimlerin destek almaya uygun olduğu vb.)
- Personeliniz ve onlardan nasıl davranmaları beklendiği.
- İnsanların programlarınıza nasıl dahil olabilecekleri ve karar alma süreçlerine nasıl katılabilecekleri.
- Geri bildirimlerini nasıl paylaşabilecekleri.

Bilgileri nasıl paylaşmalıyız?

- Bilgileri aşağıdaki dillerde, formatlarda ve ortamlarda iletmeliyiz:
- Kolayca anlaşılabilen
- Farklı okuryazarlık seviyelerine ve yeteneklere uyum sağlama
- saygılı ve kültürel açıdan uygun

Bilginin, çocuklar ve engelliler gibi ayrımcılık ve eşitsizlikten en çok etkilenen gruplar da dahil olmak üzere farklı insan gruplarına ulaşmak için çocuk dostu yollar da dahil olmak üzere birçok farklı şekilde paylaşılması gerekecektir. Bilginin uygun dil ve formatlarda, etkili kanallar aracılığıyla, saygılı ve kültürel olarak uygun, rahat anlaşılır bir şekilde paylaşılması gerekir.

Çocukların ve yetişkinlerin katılımı

Çocuklara ve yetişkinlere (ayrımcılık ve eşitsizlikten en çok etkilenen gruplardan olanlar da dahil olmak üzere) görüşlerini ifade etme ve program döngüsü boyunca karar alma sürecini etkileme (örneğin ihtiyaç analizi, tasarım, uygulama, izleme, değerlendirme ve savunuculuk sırasında birlikte tartışma, birlikte karar verme ve birlikte çalışma) ve koruma önlemlerimizi etkileme fırsatları sunmalıyız.

Katılım Önemlidir Çünkü;

- Çocuklar ve yetişkinler kendi hayatlarının uzmanlarıdır.
- Proje ve hizmetlerimizi uyarlayarak ihtiyaçlarını daha iyi karşılamamıza olanak sağlarlar
- Çocuklar katılım hakkına sahiptirler (BMÇHDS).
- Çocuk gelişimini destekler
- Koruma, psikososyal iyilik ve dayanıklılığı destekler.
- Diğer çocuklara ulaşırken daha etkin olmamızı sağlar
- Hesap verilebilirliği artırır

Çalışmalarımızda çocuk katılımı nasıl görünebilir?

- Çocukların ihtiyaçlarını ve önceliklerini anlamak
- Tesis/yapı tasarımı
- Hizmetlerin gözden geçirilmesi ve iyileştirmenin desteklenmesi
- Akranlarla bilgi paylaşımı
- Programların gözden geçirilmesi ve değerlendirilmesi
- Savunuculuk ve kampanya

Geri Bildirim ve Raporlama Mekanizmaları

Geri bildirim nedir?

Kuruluşunuzun programları, personelinizin ve temsilcilerinizin veya diğer kuruluşların davranışları hakkında olumlu veya olumsuz bir fikir beyanı veya soru, değerlendirilmek ve/veya eyleme geçilmek üzere sizinle paylaşılır. "Şikayetler" bir geri bildirim türü olarak kabul edilir.

Örnekler:

- Personel veya temsilciler tarafından toplumdaki çocuklara veya yetişkinlere yönelik her türlü sömürü, istismar veya taciz (cinsel, fiziksel ve sözlü dahil) gibi temel politikaların ihlali
- Medya ve iletişim çalışmaları da dahil olmak üzere, faaliyetleri nasıl uyguladığımızın bir sonucu olarak çocukların veya yetişkinlerin risk altında olabileceği güvenli olmayan programlar
- Irk, cinsiyet, inanç, din, cinsel yönelim, engellilik, yaş vb. temelinde çocuklara veya yetişkinlere karşı ayrımcılık
- Dolandırıcılık, yolsuzluk ve proje fonlarının veya malzemelerinin kötüye kullanılması
- Güvenlik tehditleri

Birden fazla çocuk dostu giriş kanalı ve toplanan geri bildirimlerin sistematik takibi ile Geri Bildirim ve Raporlama Mekanizması (FRM) her zaman mevcut olmalıdır. Geri Bildirim ve Raporlama Mekanizmaları kurumunuzun faaliyetleri için oluşturulan, faydalanıcılar, çalışanlar ve diğer paydaşların şikayetlerini iletebilecekleri güvenli ve gizli iletebilmeleri için kurulan iletişim kanalları ve şeffaf prosedürlerdir.

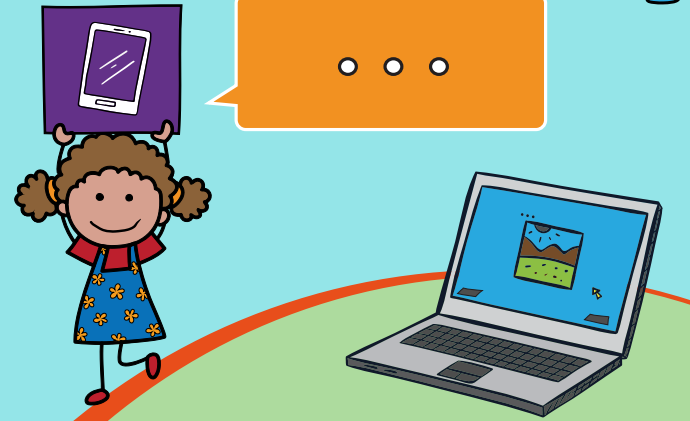
Bu mekanizma şunları içermelidir:

- Proaktif kanallar (insanlardan aktif olarak geri bildirim isteyen) (Örneğin, dağıtım sonrası izleme çalışmaları, çocuklar, yetişkinler, topluluk grupları ile danışma oturumları, odak grup görüşmeleri)
- reaktif kanallar (sizinle iletişim kurmalarına yardımcı olan - kendi seçtikleri zamanda ve konuda) (Örneğin, şikayet ve geribildirim kutuları, şikayet hattı)
- Personelin topluluklarda çalışırken günlük olarak gördüğü veya duyduğu geri bildirimleri yakalamamanın yolları
- anonim kanallar

Geri Bildirim ve Raporlama Kanallarına Örnekler

Çocuklar da dahil olmak üzere topluluk içindeki farklı grupların farklı tercihleri ve kapasiteleri olacağından, birden fazla geri bildirim ve raporlama kanalının bulunması önemlidir.

- Personele yüz yüze geri bildirim
- Grup tartışmaları
- Geri bildirim anketleri
- Topluluk geri bildirim komiteleri
- Ses kayıt cihazları
- Telefon yardım hatları
- SMES/ Mesajlaşma uygulamaları
- E-postalar ve sosyal medya
- Geri bildirim kutuları
- Ofis giriş saatleri



Geri Bildirim Çemberi:

- Geri bildirim sözlü veya yazılı olarak toplanır
- Geri bildirim veren kişiye ne zaman yanıt beklemesi gerektiği söylenir
- Geri bildirim resmi olarak bir veri tabanına kaydedilir
- Geri bildirim araştırılır
- Çözüm, geri bildirimde bulunan kişiye iletilir ve uygun olduğu durumlarda harekete geçilir
- Veritabanı güncellenir

