

**PRZYJAZNE DZIECIOM
MECHANIZMY
INFORMACJI ZWROTNEJ**

PRZEWODNIK I NARZĘDZIA

Lipiec 2018

Ta publikacja jest również dostępna online pod adresem: www.plan-international.org.

Wydanie pierwsze 2018 – tekst i fotografie © Plan International 2018.

Wszystkie prawa zastrzeżone. Żadna część niniejszej publikacji nie może być powielana ani udostępniana w żadnej formie ani przy użyciu żadnych środków: urządzeń elektronicznych, mechanicznych, kserokopiarek ani żadnych innych, bez uprzedniej zgody Plan International.

Zalecany opis bibliograficzny: Plan International (2018) *Child-Friendly Feedback Mechanisms: Guide and Toolkit*, United Kingdom: Plan International.

PRZEDMOWA

Jedną z podstawowych zasad, jakimi kierujemy się w prowadzonych działaniach humanitarnych, jest odpowiedzialność. Koncentrujemy się na ochronie godności, zapewnieniu przetrwania i wspieraniu procesu zdrowienia społeczności dotkniętych kryzysem. Uważnie słuchamy dzieci, młodych ludzi oraz ich społeczności i stosujemy najwyższe standardy, aby zapewnić im bezpieczeństwo w czasie, gdy z nimi pracujemy. W swoich działaniach kierujemy się podstawowym standardem humanitarnym dotyczącym jakości i odpowiedzialności.

Mechanizmy informacji zwrotnej są kluczem do odpowiedzialności, ponieważ zapewniają dzieciom, młodzieży i społecznościom potrzebną wiedzę i dają im możliwość przekazywania informacji zwrotnych, co nie tylko zwiększa skuteczność pomocy humanitarnej, lecz także wzmacnia społeczności, w tym dzieci i młodych ludzi. Mechanizmy informacji zwrotnej odgrywają również decydującą rolę w ochronie dzieci i młodzieży w ramach zapobiegania wykorzystywaniu i wyzyskiwaniu seksualnemu – między innymi w działaniach profilaktycznych i w reagowaniu na skargi dotyczące wszelkich naruszeń polityki ochrony dzieci i kodeksów postępowania, które obowiązują naszych pracowników, partnerów i współpracowników.

Jako organizacja globalna, działająca na rzecz promowania praw dzieci i równości płci, Plan International dąży do wdrażania przyjaznych dzieciom mechanizmów informacji zwrotnej. To oznacza, że dostosowujemy nasze kanały komunikacji do potrzeb dziewcząt i chłopców w każdym wieku, niezależnie od ich tożsamości płciowej, dbamy o to, by nasze działania były inkluzywne – obejmowały osoby ze specjalnymi potrzebami – oraz podejmujemy środki zapewniające bezpieczeństwo na wszystkich etapach pętli informacji zwrotnej. Wspieramy również przywództwo dzieci i młodzieży w projektowaniu i wdrażaniu mechanizmów informacji zwrotnej.

Z dumą przedstawiamy niniejszą publikację – „Przewodnik i narzędzia – przyjazne dzieciom mechanizmy informacji zwrotnej w pomocy humanitarnej” – naszym zespołom terenowym. Została ona opracowana przy udziale naszych współpracowników z rejonu jeziora Czad, Etiopii, Nepalu, Nigerii, Paragwaju, Filipin, Sierra Leone, Tanzanii i Zimbabwe, którzy podzielili się z autorami swoim doświadczeniem, oraz dzięki wsparciu globalnych zespołów zajmujących się zarządzaniem ryzykiem katastrof, ochroną dzieci i młodzieży, jakością programów oraz oddziaływaniem i odpowiedzialnością.

Jorgen Haldorsen

Dyrektor ds. Zarządzania Ryzykiem Katastrof

Mariama Deschamps

Dyrektor ds. Ochrony Dzieci i Młodzieży



PODZIĘKOWANIA

Pracą nad niniejszym przewodnikiem i zbiorem narzędzi kierowała organizacja Plan International Sweden, w imieniu Plan International Federation. Tekst niniejszej publikacji opracowały Simone van Dijk (niezależna konsultantka) i Lotte Claessens, przy wsparciu grupy referencyjnej Plan International, w której skład weszli: Alexandra Shaphren, Tholakele Ndhlovu, Emma Kelleher, Josaphat Tchetan-Awo, Angelo Hernan (Enan) Melencio, Mediatrice Umfuyisoni, Jummai Lawan Musa, Peter Sjoberg, Tala Budziszewski, Anne Marie McCarthy, Elsebeth Elo i Mariama Deschamps.

Do powstania niniejszego przewodnika przyczynili się również wymienieni pracownicy Plan International poprzez swój udział w wywiadach pogłębionych i podzielenie się dobrymi praktykami: Ezgard Fungo, Cecilia Charles, Frank Charles, Tendai Makaruse, Josaphat Tchetan-Awo, Timothy Sam, Vikas Sharma, Mankumari Thada, Moges Jemaneh, Hiwotie Simachew, Juanmanuel Gamarra i Fiorella Mackliff.

Pragniemy także podziękować ekspertom zewnętrznym za ich cenny wkład i poświęcony czas. Byli to: Daniël Stevens (World Vision International), Sarah Mace (CDAC Network) oraz Mandy Yamanis (Save the Children).

Korekta: Kelsey Albertino i John Achwal

Projekt graficzny: VRHL Content en Creatie



SPIIS TREŚCI

Przedmowa	03
Podziękowania	05
Podstawowe terminy	08
Wprowadzenie	10

Część 1: Dlaczego potrzebne są przyjazne dzieciom mechanizmy informacji zwrotnej?

1.1 Czym jest mechanizm informacji zwrotnej?	11
1.2 Dlaczego mechanizmy informacji zwrotnej powinny być przyjazne dzieciom?	13
1.3 Rola mechanizmów informacji zwrotnej w profilaktyce wykorzystywania i wyzyskiwania seksualnego (PWWS) oraz w ochronie dzieci i młodzieży	16

Część 2: Jak krok po kroku stworzyć przyjazny dzieciom mechanizm informacji zwrotnej

Etap 1. Projektowanie przyjaznego dzieciom mechanizmu informacji zwrotnej

Krok 1.1 Powołanie zespołu ds. informacji zwrotnej	22
Krok 1.2 Analiza kontekstu	23
Krok 1.3 Określenie zakresu mechanizmu informacji zwrotnej	26
Krok 1.4 Wybór przyjaznych dzieciom kanałów informacji	28
Krok 1.5 Projektowanie pętli informacji zwrotnej	38
Krok 1.6 Planowanie zasobów	40
Krok 1.7 Opracowanie planu wdrożenia mechanizmu informacji zwrotnej	42
Krok 1.8 Budowanie kompetencji personelu	43
Krok 1.9 Poinformowanie dzieci, młodzieży i ich społeczności	45

Etap 2. Wdrażanie pętli informacji zwrotnej

Krok 2.1 Wysłuchanie dzieci, młodzieży i społeczności	50
Krok 2.2 Kategoryzacja informacji zwrotnych	53
Krok 2.3 Reakcja na informacje zwrotne	55
Krok 2.4 Zamknięcie pętli informacji zwrotnej	58

Etap 3. Wyciągnięcie wniosków z informacji zwrotnych

Krok 3.1 Monitorowanie mechanizmu informacji zwrotnej	60
Krok 3.2 Korzystanie z informacji zwrotnej do usprawnień w organizacji	61

Bibliografia

NARZĘDZIA

(zob. załączniki)

1. Plan wdrożenia
2. Karta oceny mechanizmu informacji zwrotnej
3. Kategorie informacji zwrotnej
4. Kanały informacji zwrotnej
5. Aktywności dla dzieci
6. Aktywności dla społeczności
7. Dyskusje w grupach fokusowych
8. Skrzynki na uwagi i sugestie
9. Pytania ankietowe
10. Formularz informacji zwrotnej
11. Formularz informacji zwrotnej przyjazny dzieciom
12. Technologia a mechanizmy informacji zwrotnej
13. Przyjazne dzieciom mechanizmy informacji zwrotnej: Plan dyskusji
14. Konsultacje społeczne
15. Ocena zagrożeń bezpieczeństwa
16. Pętla informacji zwrotnej
17. Podnoszenie świadomości społecznej na temat ochrony dzieci i WWS
18. Przyjmowanie skarg dotyczących ochrony dzieci i WWS
19. Baza informacji zwrotnych
20. Instrukcja do bazy informacji zwrotnych

PODSTAWOWE TERMINY

DZIECKO – osoba do 18. roku życia.

INFORMACJA ZWROTNA – informacja lub reakcja na dany produkt, usługę lub działanie. Może być pozytywna lub negatywna. Może też zawierać sugestie dotyczącą zmiany czy poprawy.

KANAŁ INFORMACJI ZWROTNEJ – kanał komunikacji, poprzez który dziewczęta, chłopcy, młodzi ludzie i społeczności mogą przekazywać organizacji informacje zwrotne lub wносить skargi; na przykład darmowa linia telefoniczna, grupa fokusowa albo ankieta ewaluacyjna.

KODEKS POSTĘPOWANIA – zbiór zasad postępowania obowiązujących wszystkich pracowników danej organizacji.

MECHANIZM INFORMACJI ZWROTNEJ – kompleksowy system służący pozyskiwaniu i opracowywaniu opinii dziewcząt, chłopców i młodych ludzi, społeczności i partnerów na temat pracy danej organizacji, w celu jej poprawienia.

MŁODZIEŻ – zgodnie z definicjami Organizacji Narodów Zjednoczonych termin „młodzież” odnosi się do osób (młodych kobiet, młodych mężczyzn i młodych osób o innej tożsamości płciowej) w wieku od 15 do 24 lat. Plan International uważa, że młodzi ludzie mają szczególne potrzeby w zakresie ochrony, a co za tym idzie – wymagają szczególnego podejścia, innego niż młodsze dzieci i starsi dorośli. Dla potrzeb niniejszego przewodnika „młodzież” (lub „młodych ludzi”) zdefiniowano jako osoby w wieku od 18 do 24 lat.

NIE SZKODZIĆ – najważniejsza zasada pomocy humanitarnej, która nakazuje unikać narażania dzieci i dorosłych na dalsze szkody na skutek działania (lub zaniechania) albo w procesie udzielania pomocy.

OCHRONA DZIECI I MŁODZIEŻY – obowiązki, działania profilaktyczne, interwencyjne i kierujące do odpowiednich służb/specjalistów, podejmowane przez Plan International w celu ochrony dzieci i młodzieży oraz zapewnienia, że żadne dziecko ani młody człowiek nie doświadczy żadnej formy krzywdzenia w wyniku kontaktu z tą organizacją. Obowiązująca w Plan International globalna polityka ochrony dzieci i młodzieży określa, jakich zachowań oczekuje się od wszystkich pracowników, gości i współpracowników, zarówno w godzinach pracy, jak i poza nimi.

PARTNERZY – podmioty i organizacje, które świadczą usługi i udzielają pomocy humanitarnej w imieniu lub we współpracy z Plan International. Personel lub osoby zatrudnione przez partnera Plan International będą dalej nazywane „personelem” lub „pracownikami pomocy humanitarnej”.

PODSTAWOWY STANDARD HUMANITARNY (PSH) – podstawowy standard humanitarny dotyczący jakości i odpowiedzialności.

PROFILAKTYKA WYKORZYSTYWANIA I WYZYSKIWANIA SEKSUALNEGO (PWWS, ang. PSEA) – termin odnoszący się do procedur, polityk i działań podejmowanych przez organizacje w celu zapobiegania i przeciwdziałania wykorzystywaniu i wyzyskiwaniu seksualnemu (WWS, ang. SEA). PWWS określa się też mianem ochrony przed wykorzystywaniem i wyzyskiwaniem seksualnym. „Wykorzystywanie i wyzyskiwanie seksualne” odnosi się do konkretnych form przemocy uwarunkowanej płcią, zgłaszanych w kontekście pomocy humanitarnej, zwłaszcza gdy zarzuty dotyczą pracowników pomocy humanitarnej. WWS jest jednym z najpoważniejszych naruszeń zasady odpowiedzialności i poważnym problemem w zakresie ochrony. Niszczy zaufanie społeczności dotkniętych kryzysem i całego państwa-gospodarza do tych, którzy udzielają im pomocyⁱⁱⁱ.

- **Wyzyskiwanie seksualne** – wykorzystanie lub usiłowanie wykorzystania bezradności, nierównowagi sił lub zaufania w celach seksualnych, w tym czerpanie korzyści finansowych, społecznych lub politycznych z wyzyskiwania seksualnego innej osoby.
- **Wykorzystywanie seksualne** – kontakt lub groźba kontaktu fizycznego o charakterze seksualnym, przy użyciu siły lub w warunkach nierówności albo przymusu.

PRZEMOC UWARUNKOWANA PŁCIĄ (GENDER-BASED VIOLENCE – GBV) – ogólny termin odnoszący się do każdego krzywdzącego czynu popełnionego wbrew woli ofiary, który opiera się na przekonaniach społecznych na temat różnic między mężczyznami i kobietami (tj. między płciami). Pojęcie to obejmuje czyny powodujące krzywdę bądź cierpienie fizyczne, seksualne lub psychiczne, groźby popełnienia takich czynów, wymuszanie oraz inne formy pozbawienia wolności.

SKARGA – informacja zwrotna zawierająca negatywną reakcję lub negatywny komunikat.

SKARŻĄCY – osoba, która wnosi skargę do organizacji.

WRAŻLIWOŚĆ NA KONFLIKT – zdolność organizacji do: zrozumienia kontekstu, w jakim działa; zrozumienia interakcji między swoją interwencją a tym kontekstem; oraz postępowania opartego na owej wiedzy, aby minimalizować oddziaływania negatywne i maksymalizować oddziaływania pozytywne na konfliktⁱⁱ.



WPROWADZENIE

W Plan International głęboko wierzymy, że odpowiedzialność w działaniach humanitarnych jest konieczna dla zapewnienia godności, przetrwania i powrotu do równowagi u dotkniętych kryzysem dzieci, młodych ludzi i społeczności. Stworzenie mechanizmów informacji zwrotnej jest ważną częścią wysiłków Plan International w tym zakresie, zgodną z podstawowym standardem humanitarnym (PSH) dotyczącym jakości i odpowiedzialności, a także z zasadą przewodnią Konwencji o prawach dziecka (*UN Convention on the Rights of the Child* – UNCRC), która zapewnia dzieciom prawo do uczestnictwa.

Celem Plan International jest wdrożenie przyjaznych dzieciom mechanizmów informacji zwrotnej – mechanizmów zapewniających dzieciom i młodzieży właściwe dla płci i wieku, inkluzywne, bezpieczne i poufne sposoby otrzymywania informacji, udzielania informacji zwrotnych oraz realnego uczestnictwa w tworzeniu programów pomocy humanitarnej.

CEL NINIEJSZEGO PRZEWODNIKA

Niniejszy przewodnik ma na celu wsparcie Plan International i jego partnerów w opracowaniu lub udoskonaleniu przyjaznych dzieciom mechanizmów informacji zwrotnej w kontekście pomocy humanitarnej. Szczegółowe wskazówki i towarzyszące im narzędzia pozwolą zespołom świadczącym pomoc humanitarną zaprojektować i wdrożyć mechanizmy informacji zwrotnej we współpracy z dziećmi, młodzieżą i społecznościami. Przewodnik jest podzielony na dwie części:

Część 1: wprowadza podstawowe pojęcia odpowiedzialności i mechanizmów informacji zwrotnej w sektorze pomocy humanitarnej i w Plan International.

Część 2: zawiera szczegółowe wskazówki, objaśniające – krok po kroku – jak zaprojektować i wdrożyć przyjazny dzieciom mechanizm informacji zwrotnej.

Niniejszemu przewodnikowi towarzyszy [pakiet szkoleniowy Przyjazne dzieciom mechanizmy informacji zwrotnej](#).

DO KOGO JEST ADRESOWANY TEN PRZEWODNIK?

Niniejszy przewodnik powstał z myślą o zespołach pomocy humanitarnej w Plan International oraz w organizacjach partnerskich, odpowiedzialnych za stworzenie mechanizmów informacji zwrotnej jako ważnej części programów pomocy humanitarnej.

JAK KORZYSTAĆ Z PRZEWODNIKA?

Zespoły świadczące pomoc humanitarną korzystają ze szczegółowych wskazówek i używają towarzyszących im narzędzi w procesie projektowania, wdrażania i pozyskiwania wiedzy z przyjaznych dzieciom mechanizmów informacji zwrotnej w kontekście pomocy humanitarnej. Kolejne kroki wyznaczają minimalne wymagania dotyczące mechanizmów informacji zwrotnej, a narzędzia mogą być adaptowane do potrzeb danego kraju czy kontekstu pomocy humanitarnej.

W części 2 przewodnika ważne działania, narzędzia oraz informacje oznaczono piktogramami:



Kluczowe działanie – działanie, które należy podjąć, aby ukończyć dany etap.



Narzędzie – nowo wprowadzane narzędzie, którego można użyć, aby ukończyć dane działanie lub etap.



Ochrona – konkretna informacja lub działanie związane z ochroną dzieci i młodzieży oraz zapobieganiem wykorzystywaniu i wyzyskiwaniu seksualnemu (WWS).

CZĘŚĆ 1: DLACZEGO POTRZEBNE SĄ PRZYJAZNE DZIECIOM MECHANIZMY INFORMACJI ZWROTNEJ?

1.1 CZYM JEST MECHANIZM INFORMACJI ZWROTNEJ?

Plan International definiuje **mechanizm informacji zwrotnej** jako: „**Pozyskiwanie i opracowywanie opinii dzieci, młodzieży, członków społeczności oraz innych partnerów na temat pracy Plan International, w celu jej doskonalenia**”. Mechanizmy informacji zwrotnej często określa się mianem „mechanizmów informacji zwrotnej i skarg”, ponieważ mają na celu pozyskiwanie różnych typów informacji zwrotnych, w tym skarg i zażaleń.

INFORMACJA ZWROTNA (FEEDBACK) – ogólny termin oznaczający opinię lub reakcję na dany produkt, usługę lub działanie. Może być ona pozytywna lub negatywna. Może również zawierać sugestie dotyczącą zmiany lub ulepszenia.

SKARGA – typ informacji zwrotnej wyrażający negatywną reakcję lub opinię.

Mechanizmy informacji zwrotnej są ważnym elementem szerzej zakrojonych wysiłków Plan International na rzecz **odpowiedzialności** (*accountability*), czyli dążenia do korzystania ze swych uprawnień i władzy w sposób odpowiedzialny poprzez branie pod uwagę opinii osób, którym dana organizacja pomaga, informowanie ich oraz rozliczanie się przed nimi ze swoich poczynañ. Plan International opisuje odpowiedzialność jako: „**Aktywne słuchanie opinii innych, przekazywanie informacji na temat tego, kim jesteśmy i czym się zajmujemy – w sposób przystępny, zrozumiały dla wszystkich interesariuszy – oraz reagowanie na informacje zwrotne na temat podjętych działań i decyzji, w tym modyfikowanie naszej działalności w odpowiedzi na otrzymane skargi i informacje zwrotne**”.

Przyjazna dzieciom pętla informacji zwrotnej Plan International obejmuje cztery kroki:



- 1. Wysłuchanie dzieci, młodzieży i społeczności:** zebranie i przyjęcie informacji zwrotnych poprzez wybrane kanały informacji zwrotnej oraz interakcje z dziećmi, młodzieżą i społecznościami.
- 2. Kategoryzacja informacji zwrotnych:** zarejestrowanie i skategoryzowanie informacji zwrotnych i skarg, a następnie – jeśli to konieczne – ich weryfikacja.
- 3. Reakcja na informacje zwrotne:** podjęcie odpowiednich działań w odpowiedzi na informacje zwrotne i skargi.
- 4. Zamknięcie pętli informacji zwrotnej:** poinformowanie osób, które udzieliły informacji zwrotnych, o działaniach podjętych w odpowiedzi na te informacje i zapytanie ich, czy są zadowolone z tych działań.

Efektywna pętla informacji zwrotnej opiera się na kilku filarach:

Informacje zwrotne na temat działalności organizacji. Mechanizm informacji zwrotnej powinien umożliwiać pozyskiwanie opinii dotyczących pracy Plan International, między innymi tego, co robimy, w jaki sposób to robimy i jak postępujemy (naszych wartości).

Systematyczne podejście. Mechanizm informacji zwrotnej powinien być zaprojektowany jako ciągły proces, a nie seria doraźnych interakcji z dziećmi, młodymi ludźmi i społecznościami.

Dwustronny dialog. Proces zbierania i opracowywania informacji zwrotnych powinien być dwustronnym, partycypacyjnym, włączającym dialogiem, a nie tylko metodą pozyskiwania informacji.

Uczenie się i doskonalenie. Mechanizm informacji zwrotnej powinien wspierać organizacyjne uczenie się i ciągle poprawianie jakości i adekwatności działań Plan International.



Mechanizmy informacji zwrotnej a monitorowanie i ewaluacja (MiE)

Mechanizmy informacji zwrotnej często są uważane za element monitorowania i ewaluacji, ale służą innym celom.

Cele MiE: *pomiar postępów w realizacji programu i jego jakości w odniesieniu do wyznaczonych celów, działań i wskaźników.*

Cele mechanizmów informacji zwrotnej i pracy na rzecz odpowiedzialności: *pomiar efektywności programu w odniesieniu do priorytetów danej społeczności oraz działania podjęte w celu modyfikacji programu na podstawie informacji zwrotnych pozyskanych ze społeczności.*

Pomimo tych różnic MiE i mechanizmy informacji zwrotnej są ze sobą ściśle związane i mogą się wzajemnie wspierać. Na przykład podczas wizyt służących monitorowaniu programu można zbierać od członków społeczności informacje zwrotne, które mogą służyć do ulepszania lub modyfikowania tego programu. Z drugiej strony uzyskane od dzieci informacje zwrotne na temat prowadzonych działań mogą pomóc zespołowi odpowiedzialnemu za MiE oraz innym osobom realizującym program w zrozumieniu, dlaczego dociera on (lub nie dociera) do zakładanej liczby dzieci, albo dlaczego nie przyniósł zamierzonych efektów.

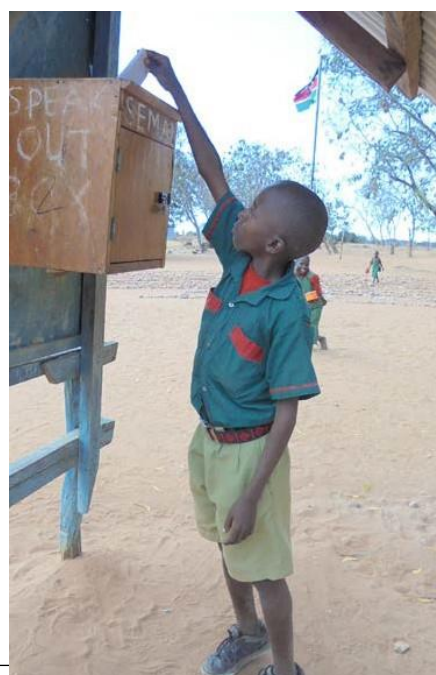
Sugestie dotyczące ulepszenia programu mogą pomóc w bieżącej modyfikacji działań projektowych. Oferowany przez Plan International zbiór narzędzi wspierających monitorowanie, ewaluację, odpowiedzialność i uczenie się (ang. MEAL), Child Protection in Emergencies^{vi}, zawiera dalsze wskazówki na temat tego, jak połączyć mechanizmy informacji zwrotnej z przyjaznymi dzieciom procesami monitorowania i ewaluacji.

1.2 DLACZEGO MECHANIZMY INFORMACJI ZWROTNEJ POWINNY BYĆ PRZYJAZNE DZIECIOM?

Przyjazny dzieciom mechanizm informacji zwrotnej zapewnia dzieciom i młodzieży odpowiednie dla płci i wieku, inkluzywne, bezpieczne i poufne sposoby otrzymywania informacji, udzielania informacji zwrotnych oraz realnego uczestnictwa w tworzeniu programów pomocy humanitarnej.

Doświadczenie pokazuje, że kiedy mechanizmy informacji zwrotnej nie są celowo projektowane z udziałem dzieci i dla dzieci, często nie są przez nie wykorzystywane, ponieważ^{vii}:

- Dzieci i młodzi ludzie nie są właściwie informowani o istnieniu kanałów informacji zwrotnej ani o tym, jak z nich korzystać.
- Kanały informacji zwrotnej nie są dostępne w miejscach, w których dzieci i młodzi ludzie mieszkają i korzystają z usług pomocowych.
- Kanały informacji zwrotnej nie są dostępne dla dzieci i młodzieży o niskim poziomie piśmienności lub z niepełnosprawnością.
- Dzieci i młodzi ludzie obawiają się, że ich opinie nie będą traktowane poufnie albo że odbiorcy negatywnych informacji zwrotnych im nie uwierzą lub nie udzielą pomocy.



Przyjazne dzieciom mechanizmy informacji zwrotnej są tworzone na kilku wymiarach:



Adekwatność do wieku Mechanizm informacji zwrotnej jest dostosowany do możliwości rozwojowych (fizycznych, psychicznych, społecznych i emocjonalnych) dzieci i młodych ludzi oraz sprzyja ich realnej partycypacji, na tyle, na ile pozwalają na to ich rozwijające się zdolności. Przekazywane informacje i kanały informacji zwrotnej są dostosowane i dostępne dla dzieci i młodzieży w każdym wieku.

Przykład: Dzieci i młodzież tworzą ulotki, używając prostego języka oraz ilustracji, aby przekazać ważną wiedzę na temat mechanizmu informacji zwrotnej innym dzieciom w swojej społeczności.



Wrażliwość na płeć Mechanizm informacji zwrotnej wspiera równość dziewcząt i chłopców oraz mężczyzn i kobiet. Tam gdzie istnieją nierówności, podejmuje się odpowiednie środki, aby zapewnić wszystkim dostęp i uczestnictwo.

Przykład: Tam, gdzie dziewczęta i kobiety mają ograniczony dostęp do przestrzeni publicznych i dialogu w społeczności, prowadzi się specjalne konsultacje i sesje informacji zwrotnych z grupami dziewcząt i kobiet, aby poznać ich opinie i priorytety. Takie sesje są prowadzone przez kobiety.



Inkluzywność Mechanizm informacji zwrotnej opiera się na szacunku dla różnorodności oraz akceptacji dzieci i młodzieży w różnym wieku, o różnych zdolnościach i różnej tożsamości płciowej, a także młodych osób z grup wykluczanych i marginalizowanych.

Przykład: Konsultacje społeczne obejmują osoby z niepełnosprawnością oraz członków grup marginalizowanych lub mniejszościowych, zapewniając im bezpieczną przestrzeń do wyrażania ich poglądów. Grupa osób niedowidzących prosi o materiały informacyjne zapisane alfabetem Braille'a i zarejestrowane w formacie audio.

Bezpieczeństwo i poufność Mechanizm informacji zwrotnej wspiera dzieci i młodych ludzi w przekazywaniu informacji zwrotnych i zgłaszaniu problemów w sposób bezpieczny i z zachowaniem poufności, bez narażania się na szkody lub działania odwetowe. Należy dołożyć starań, aby zbudować ich zaufanie do mechanizmów informacji zwrotnej poprzez klarowne wyjaśnienie, jak one działają, w jaki sposób zapewniana jest poufność i jak osoby zgłaszające dowiedzą się o działaniach podjętych przez organizację.

Przykład: Z dziećmi i młodzieżą prowadzone są konsultacje na temat wyboru kanałów informacji zwrotnej służących do zgłaszania skarg na niewłaściwe zachowanie personelu. Dla dzieci jest bardzo ważne, aby informacje zwrotne były zbierane w środowisku, w którym czują się swobodnie i bezpiecznie. Proponują, aby jedna z pracownic organizacji pozarządowej pełniła funkcję osoby kontaktowej, której będą mogły zgłaszać takie problemy.



Wrażliwość na konflikt Mechanizm informacji zwrotnej nie powinien wywoływać ani nasilać konfliktów i podziałów między grupami dotkniętymi kryzysem ani pomiędzy organizacją pomocową a społecznością.

Przykład: W trakcie międzyagencyjnego zbierania informacji zwrotnych na temat pomocy dla uchodźców dla uchodźców prowadzi się regularne konsultacje z lokalną społecznością, aby ocenić spostrzegany wpływ pomocy humanitarnej na tę społeczność.

Uczestnictwo dzieci Mechanizm informacji zwrotnej



sprzyja realnej partycypacji dziewcząt, chłopców i młodych ludzi w procesie jego projektowania i realizacji. Partycypacja może być sama w sobie wzmacniająca, ale konsultowanie się z dziećmi i młodzieżą zapewnia również lepsze dopasowanie mechanizmów informacji zwrotnej do ich potrzeb i możliwości. Uczestnictwo powinno być zawsze dobrowolne, oparte na szacunku, adekwatne, włączające, bezpieczne i transparentne.

Przykłady: Po trzęsieniu ziemi w Nepalu w 2015 roku organizacja Plan International przeszkoliła grupę młodych osób, które miały zgłaszać problemy dotyczące dzieci. Pozyskiwały one od dzieci informacje zwrotne dotyczące ich potrzeb informacyjnych i zadowolenia z pomocy humanitarnej, a następnie przekazywały tę wiedzę organizacji. Podczas innej akcji humanitarnej dziewczętom i chłopcom powierzono zadanie zbierania informacji zwrotnych na temat działań prowadzonych w Przestrzeni Przyjaznej Dzieciom, w tym sugestii dotyczących zmian i ulepszeń, oraz przekazywanie tych informacji Plan International. Dorastający chłopcy i dziewczęta (w wieku 11-17 lat) prowadzili sesje informacji zwrotnej z udziałem Plan International i dzieci, podczas których te ostatnie mogły zadawać organizacjom i lokalnym decydentom pytania oraz przekazywać informacje zwrotne na temat prowadzonych działań.



Przyjazne dzieciom mechanizmy informacji zwrotnej są ważnym narzędziem budującym odpowiedzialność, gdyż wspierają:

Ochronę godności i wzmacnianie dzieci, młodzieży i społeczności Przyjazne dzieciom mechanizmy informacji zwrotnej pozwalają dzieciom, młodzieży i całej społeczności wyrażać swoje potrzeby i priorytety, wpływać na kształt programów pomocy humanitarnej oraz przekazywać bezpośrednie sugestie na temat tego, w jaki sposób pomoc humanitarna może najlepiej wspierać ich godność.

Ochronę dzieci i młodzieży oraz profilaktykę wykorzystywania i wyzyskiwania seksualnego (PWWS) Solidne, przyjazne dzieciom mechanizmy informacji zwrotnej mogą w dużej mierze poprawić świadomość dzieci, młodych ludzi i całej społeczności w zakresie ich praw oraz właściwego zachowania pracowników pomocy humanitarnej, zwiększyć ich zdolność do rozpoznawania potencjalnych zagrożeń oraz zapewnić im wiedzę na temat tego, gdzie i jak mogą bezpiecznie zgłaszać naruszenia zasad ochrony i zarzuty WWS, w tym przypadki przemocy (seksualnej), wykorzystywania i wyzyskiwania.

Zapobieganie oszustwom i korupcji Skuteczne mechanizmy informacji zwrotnej mogą pomagać w rozpoznawaniu oszustw i korupcji, a także przeciwdziałać celowym nadużyciom władzy.

Wzrost transparentności Dwustronny dialog między Plan International (lub jego partnerem) i grupami dotkniętymi kryzysem może ułatwiać komunikację na temat problemów, zwiększać skuteczność rozwiązań i budować wzajemne zaufanie.

Wysoką jakość i efektywność kosztową programów Systematyczne pozyskiwanie informacji zwrotnych pomaga identyfikować skuteczne i nieskuteczne działania oraz sugestie dotyczące ulepszeń, co z kolei sprawia, że pomoc humanitarna staje się bardziej skuteczna, inkluzywna i oparta na opiniach dzieci i społeczności będących jej odbiorcami. Ciągłe uczenie się może pomagać w ulepszaniu programów w trakcie prowadzonych działań, a nie dopiero po ich zakończeniu, co sprzyja lepszemu wykorzystaniu zasobów.

1.3 ROLA MECHANIZMÓW INFORMACJI ZWROTNEJ W PROFILAKTYCE WYKORZYSTYWANIA I WYZYSKIWANIA SEKSUALNEGO (PWWS) ORAZ W OCHRONIE DZIECI I MŁODZIEŻY

Mechanizmy informacji zwrotnej odgrywają ważną rolę we wzmacnianiu działań zapobiegawczych i mechanizmów zgłaszania nieprawidłowości w profilaktyce wykorzystywania i wyzyskiwania seksualnego (PWWS) oraz w ochronie dzieci i młodzieży. Mechanizmy informacji zwrotnej mogą pomagać znanym i potencjalnym pokrzywdzonym, ułatwiać zgłaszanie przypadków i podejrzeń WWS oraz kierowanie ich do odpowiednich służb, a także spełniać funkcję prewencyjną dzięki szkoleniu i zwiększaniu świadomości wśród personelu i lokalnej społeczności. Ważne jest, aby w procesie tworzenia mechanizmu informacji zwrotnej członkowie personelu i beneficjenci zostali przeszkoleni w zakresie PWWS, globalnej polityki ochrony dzieci i młodzieży oraz kodeksu postępowania.

Profilaktyka wykorzystywania i wyzyskiwania seksualnego (PWWS)

Termin PWWS odnosi się do procedur, polityk i działań podejmowanych przez organizacje w celu zapobiegania i przeciwdziałania wykorzystywaniu i wyzyskiwaniu seksualnemu (WWS). „Wykorzystywanie i wyzyskiwanie seksualne” oznacza konkretne formy przemocy uwarunkowanej płcią, zgłaszane w kontekście pomocy humanitarnej, zwłaszcza gdy zarzuty dotyczą pracowników pomocy humanitarnej. WWS definiuje się jako ^{viii}:

- **Wyzyskiwanie seksualne:** wykorzystanie lub uśmierzanie wykorzystania bezradności, nierównowagi sił lub zaufania w celach seksualnych, w tym czerpanie korzyści finansowych, społecznych lub politycznych z wyzyskiwania seksualnego innej osoby.
- **Wykorzystywanie seksualne:** kontakt lub groźba kontaktu fizycznego o charakterze seksualnym, przy użyciu siły lub w warunkach nierówności albo przymusu.

Wykorzystywanie i wyzyskiwanie seksualne znalazło się w centrum publicznej uwagi w 2002 roku, kiedy pojawiły się liczne zarzuty dotyczące wykorzystywania i wyzyskiwania seksualnego dzieci i kobiet uchodźców i migrantów przez pracowników pomocy humanitarnej oraz członków sił pokojowych w Afryce Zachodniej, co uznano za wynik „katastrofalnego braku ochrony”^{ix}.

Wykorzystywanie i wyzyskiwanie seksualne przez pracowników pomocy humanitarnej jest poważnym problemem w zakresie ochrony i jednym z najpoważniejszych naruszeń zasady odpowiedzialności. Niszczy zaufanie społeczności dotkniętych kryzysem i całego państwa-gospodarza do tych, którzy udzielają im pomocy*.

W kontekście pomocy humanitarnej można wskazać wiele czynników zwiększających ryzyko wykorzystywania i wyzyskiwania seksualnego szczególnie zagrożonych grup: ubóstwo i desperacja finansowa osób dotkniętych kryzysem, napływ wartościowych dóbr, takich jak żywność oraz inne zasoby, brak sprawnie działających organów ścigania, masowa rekrutacja oraz skrócone procedury rekrutacji.

Równocześnie problemy WWS często nie są zgłaszane, ponieważ członkowie społeczności dotkniętych kryzysem obawiają się, że wniesienie skargi mogłoby ich pozbawić dostępu do pomocy.

Zespół zadaniowy IASC do spraw odpowiedzialności i zapobiegania WWS (IASC AAP PSEA Task Team) został powołany w 2014 roku, aby pracować na rzecz następujących celów:

- Budowanie kultury odpowiedzialności i ochrony przed wykorzystywaniem i wyzyskiwaniem seksualnym na wszystkich poziomach systemu pomocy humanitarnej.
- Instytucjonalizacja odpowiedzialności i PWWS w organizacjach pomocy humanitarnej, m.in. w lokalnych, krajowych i międzynarodowych organizacjach pozarządowych, Ruchu Czerwonego Krzyża i Czerwonego Półksiężyca oraz agendach ONZ.
- Wspieranie operacjonalizacji odpowiedzialności i PWWS na poziomie zbiorczym i na poziomie poszczególnych organizacji.

Zaangażowanie Plan International w **profilaktykę wykorzystywania i wyzyskiwania seksualnego (PWWS)** zostało zapisane w globalnym kodeksie postępowania tej organizacji (w wersji dla personelu i dla osób spoza personelu). W Plan International obowiązuje polityka zerowej tolerancji dla wszelkich form wykorzystywania i wyzyskiwania – w tym seksualnego – dzieci, młodzieży i dorosłych odbiorców pomocy. Kodeks postępowania określa oczekiwane zachowanie wszystkich pracowników i współpracowników wobec dotkniętych kryzysem dzieci, młodych ludzi i społeczności, które obowiązują zarówno w godzinach pracy jak i poza nimi. Podstawowym elementem PWWS jest właściwe zarządzanie personelem.

Ochrona dzieci i młodzieży (do 24. roku życia) Ten termin opisuje obowiązki oraz działania profilaktyczne, interwencyjne i kierujące do odpowiednich służb/specjalistów, podejmowane przez Plan International – jako organizację zajmującą się prawami dzieci – w celu zapewnienia, że żadne dziecko (do 17. roku życia) ani młody człowiek (w wieku 18–24 lat) nie doświadczy żadnej formy przemocy ani krzywdzenia w wyniku kontaktu z tą organizacją.

W Plan International obowiązuje **globalna polityka ochrony dzieci i młodzieży**, stanowiąca formalne zobowiązanie do zapewnienia środowiska, które zapobiega przemocy wobec dzieci i młodych ludzi. Obejmuje ona zasadę zerowej tolerancji dla wykorzystywania i wyzyskiwania seksualnego popełnianego przez pracowników pomocy humanitarnej. Globalna polityka ochrony obowiązuje wszystkich członków personelu, współpracowników i gości. Do współpracowników należą osoby otrzymujące wynagrodzenie lub działające nieodpłatnie, które zobowiązały się do współpracy lub wspierania Plan International, w tym przedstawiciele partnerów i władz, wolontariusze, stażyści, sponsorzy, podwykonawcy, badacze, członkowie organów zarządczych i inni. Polityka obowiązuje w godzinach pracy i poza godzinami pracy. Podstawowym elementem ochrony jest wyznaczony punkt kontaktowy w sprawie ochrony dzieci i młodzieży – przynajmniej jeden w każdym biurze krajowym Plan International.



Różnica między polityką ochrony (*safeguarding*) i programową odpowiedzialnością na przemoc w społeczności (*protection*)

Wszyscy pracownicy pomocy humanitarnej powinni rozumieć różnicę między organizacyjną polityką ochrony dzieci i młodzieży (*safeguarding*), obejmującą kodeks postępowania, który obowiązuje wszystkich członków personelu, a ochroną rozumianą jako programowa odpowiedzialność na przemoc w społecznościach (*protection*):

- WWS jest formą przemocy uwarunkowanej płcią (*gender-based violence* – GBV); profilaktyka WWS różni się jednak od programów przeciwdziałania GBV, których celem jest zwalczanie przemocy seksualnej i uwarunkowanej płcią w społecznościach. Programy przeciwdziałania GBV w kontekście pomocy humanitarnej obejmują zapobieganie i reagowanie na przemoc w społeczności. Na przykład Plan International może realizować program edukacji na temat zagrożeń GBV w szkołach, bądź też pracować z dziećmi, opiekunami i liderami społeczności nad zapobieganiem i reagowaniem na GBV w rodzinach i w ośrodkach/placówkach działających w danej społeczności. Przeciwdziałanie GBV w kontekście pomocy humanitarnej jest koordynowane przez podgrupę ds. GBV, działającą w ramach zespołu ds. reagowania na przemoc (*protection*).
- Problemy w zakresie ochrony dzieci to naruszenia prawa dzieci do bezpieczeństwa i ochrony; jednakże ochrona dzieci i młodzieży (*safeguarding*) jest czymś innym niż programy *Child Protection*, których celem jest przeciwdziałanie przemocy wobec dzieci w społecznościach. Programy *Child Protection* (CP) w kontekście pomocy humanitarnej obejmują wsparcie i usługi służące zapobieganiu i reagowaniu na przemoc, zaniedbywanie, wykorzystywanie i wyzyskiwanie dzieci. Na przykład Plan International może tworzyć bezpieczne miejsca dla dzieci albo świadczyć usługi w zakresie zarządzania przypadkami. Działania z zakresu *Child Protection* w kontekście pomocy humanitarnej są koordynowane przez podgrupę ds. CP, działającą w ramach zespołu ds. reagowania na przemoc (*protection*).



W dalszej części tego przewodnika rozważania i działania związane z ochroną dzieci i młodzieży oraz profilaktyką wykorzystywania i wyzyskiwania seksualnego będą oznaczone przedstawioną w ramce ikoną.



Podsumowanie: polityka ochrony a programowa odpowiedź na przemoc w społeczności

Naruszenie zasad ochrony przez pracownika pomocy humanitarnej		Odpowiedź Plan International	
Osoby pokrzywdzone	Problem z zakresu ochrony	Polityka organizacji	Kogo obowiązuje ¹
Dziewczęta i chłopcy (0-17 lat), młodzież (18-24 lat)	Wszelkie formy przemocy i krzywdzenia, w tym wykorzystywanie i wyzyskiwanie seksualne (WWS) dziewcząt i chłopców (0-18 lat) i młodzieży (18-24 lat), którym pomaga Plan International	Globalna polityka ochrony dzieci i młodzieży	Personel, goście i współpracownicy Plan International
		Kodeks postępowania	Personel Plan International
		Kodeks postępowania dla osób spoza personelu	Osoby spoza personelu Plan International
Kobiety i mężczyźni od 25. roku życia	Wykorzystywanie i wyzyskiwanie seksualne (WWS) kobiet i mężczyzn w wieku od 25 lat, którym pomaga Plan International	Kodeks postępowania	Personel Plan International
		Kodeks postępowania dla osób spoza personelu	Osoby spoza personelu Plan International
Kobiety i mężczyźni od 25. roku życia	Inne formy przemocy, wykorzystywania, dyskryminacji i molestowania kobiet i mężczyzn w wieku od 25 lat, którym pomaga Plan International	Kodeks postępowania	Personel Plan International
		Kodeks postępowania dla osób spoza personelu	Osoby spoza personelu Plan International
Przemoc w społeczności		Odpowiedź Plan International	
Osoby pokrzywdzone	Problem z zakresu ochrony	Odpowiedź programowa	
Dziewczęta i chłopcy (0-18 lat)	Wszelkie formy przemocy, zaniedbania i wykorzystywania dziewcząt i chłopców (0-18 lat), których sprawcą jest inny członek społeczności	Odpowiedź programowa „Child protection in emergencies”	
Kobiety i mężczyźni (od 18. roku życia)	Uwarunkowane płcią formy przemocy, zaniedbania i wykorzystywania dorosłych kobiet i mężczyzn (od 18. roku życia), których sprawcą jest inny członek społeczności	Odpowiedź programowa „GBV in emergencies”	

¹ Personel Plan International, Inc. oznacza wszystkich pracowników Plan International, Inc., Plan Limited oraz podmiotów zależnych, w tym biur międzynarodowych, krajowych, regionalnych i koordynujących. Personel Plan International Federation oznacza wszystkich pracowników Plan International Inc. oraz biur krajowych Plan International (National Offices – NO). Do osób spoza personelu Plan International należą: zewnętrzni konsultanci, tymczasowi pracownicy zatrudnieni przez inne organizacje lub agencje (m.in. wynajęci kierownicy, personel sprząający, pracownicy ochrony), dostawcy, sponsorzy, przedstawiciele organizacji darczyńców i goście.

CZĘŚĆ 2: JAK KROK PO KROKU STWORZYĆ PRZYJAZNY DZIECIOM MECHANIZM INFORMACJI ZWROTNEJ

Część 2 niniejszego przewodnika zawiera wskazówki dotyczące tego, jak krok po kroku stworzyć przyjazny dzieciom mechanizm informacji zwrotnej oraz dostarcza praktycznych narzędzi. Instruktaż podzielony jest na trzy etapy:

- Etap 1: Projektowanie przyjaznego dzieciom mechanizmu informacji zwrotnej
- Etap 2: Wdrażanie pętli informacji zwrotnej
- Etap 3: Wyciąganie wniosków z informacji zwrotnych



Przyjazny dzieciom mechanizm informacji zwrotnej: przewodnik i narzędzia – Spis treści w podziale na kroki

Etap 1. Projektowanie przyjaznego dzieciom mechanizmu informacji zwrotnej	
Krok 1.1 Powołanie zespołu ds. informacji zwrotnej	Narzędzie 1 – Plan wdrożenia
Krok 1.2 Analiza kontekstu	Narzędzie 2 – Karta oceny mechanizmu informacji zwrotnej
Krok 1.3 Określenie zakresu mechanizmu informacji zwrotnej	Narzędzie 3 – Kategorie informacji zwrotnej
Krok 1.4 Wybór przyjaznych dzieciom kanałów informacji	Narzędzie 4 – Kanały informacji zwrotnej Narzędzie 5 – Aktywności dla dzieci Narzędzie 6 – Aktywności dla społeczności Narzędzie 7 – Dyskusje w grupach fokusowych Narzędzie 8 – Skrzynki na uwagi i sugestie Narzędzie 9 – Pytania ankietowe Narzędzie 10 – Formularz informacji zwrotnej Narzędzie 11 – Formularz informacji zwrotnej przyjazny dzieciom Narzędzie 12 – Technologia a mechanizmy informacji zwrotnej Narzędzie 13 – Przyjazne dzieciom mechanizmy informacji zwrotnej: Plan dyskusji Narzędzie 14 – Konsultacje społeczne Narzędzie 15 – Ocena zagrożeń bezpieczeństwa
Krok 1.5 Projektowanie pętli informacji zwrotnej	Narzędzie 16 – Pętla informacji zwrotnej
Krok 1.6 Planowanie zasobów	
Krok 1.7 Opracowanie planu wdrożenia mechanizmu informacji zwrotnej	
Krok 1.8 Budowanie kompetencji personelu	
Krok 1.9 Poinformowanie dzieci, młodzieży i ich społeczności	Narzędzie 17 – Podnoszenie świadomości społecznej na temat ochrony dzieci i WWS
Etap 2. Wdrażanie pętli informacji zwrotnej	
Krok 2.1 Wysłuchanie dzieci, młodzieży i ich społeczności	Narzędzie 18 – Przyjmowanie skarg dotyczących ochrony dzieci i WWS
Krok 2.2 Kategoryzacja informacji zwrotnych	Narzędzie 19 – Baza informacji zwrotnych Narzędzie 20 – Instrukcja do bazy informacji zwrotnych
Krok 2.3 Reakcja na informacje zwrotne	
Krok 2.4 Zamknięcie pętli informacji zwrotnej	
Etap 3. Wyciąganie wniosków z informacji zwrotnych	
Krok 3.1 Monitorowanie mechanizmu informacji zwrotnej	
Krok 3.2 Korzystanie z informacji zwrotnej do usprawnień w organizacji	

ETAP 1. PROJEKTOWANIE PRZYJAZNEGO DZIECIOM MECHANIZMU INFORMACJI ZWROTNEJ

Celem etapu projektowania jest przeanalizowanie kontekstu operacyjnego, wybór przyjaznych dzieciom kanałów informacji zwrotnej oraz zidentyfikowanie zasobów niezbędnych do wdrożenia mechanizmu informacji zwrotnej. Kluczowe znaczenie ma udział w tym etapie dzieci, młodzieży i szerszej społeczności: im lepiej będą zaangażowani w projektowanie mechanizmu informacji zwrotnej, tym większe prawdopodobieństwo, że będzie on przyjazny dzieciom, adekwatny i dostępny dla wszystkich członków społeczności. Kroki podjęte w fazie projektowania pomogą zespołom opracować plan wdrożenia mechanizmu informacji zwrotnej. Plan ten określa jasny cel i zakres mechanizmu informacji zwrotnej, definiuje kanały informacji zwrotnej, zawiera opis pętli informacji zwrotnej i funkcji zaangażowanych osób oraz wskazuje wymagane zasoby. Plan wdrożenia jest ważnym narzędziem służącym do wewnętrznej komunikacji na temat mechanizmu informacji zwrotnej oraz mobilizacji wymaganych zasobów.



Narzędzie 1 – Plan Wdrożenia zawiera szablon planu wdrożenia mechanizmu informacji zwrotnej.

KROK 1.1 POWOŁANIE ZESPOŁU DS. INFORMACJI ZWROTNEJ



Kluczowe działanie: Ustanowienie zespołu ds. informacji zwrotnej

Mechanizm informacji zwrotnej obejmuje zasięgiem całą akcję humanitarną i jest wspierany przez różne obszary:

- Monitorowanie, ocena, odpowiedzialność i uczenie się (Monitoring, Evaluation, Accountability and Learning, MEAL)
- Programy
- Komunikacja
- Zasoby ludzkie (HR)
- Operacje, w tym logistyka i IT
- Wyższy szczebel kierowniczy

Zaleca się powołać zespół ds. informacji zwrotnej z udziałem przedstawicieli tych obszarów, który będzie kierował projektowaniem przyjaznego dzieciom mechanizmu informacji zwrotnej. Ponieważ wdrożenie nowego systemu wymaga zazwyczaj wsparcia ze strony (wyższego) szczebla kierowniczego, należy zadbać o to, by do zespołu należeli przedstawiciele kierownictwa. W przypadku współpracy z jednym lub większą liczbą partnerów wdrażających, należy angażować ich od samego początku, aby zwiększyć poczucie współodpowiedzialności za mechanizm informacji zwrotnej.



Kluczowe działanie: Wyznaczenie lidera ds. informacji zwrotnej



Należy zaangażować osobę odpowiedzialną za globalną politykę ochrony dzieci i młodzieży (główny punkt kontaktowy ds. ochrony w danym kraju) oraz osobę zajmującą się naruszeniami kodeksu postępowania, w tym kwestiami wykorzystywania i wyzyskiwania seksualnego (zazwyczaj z działu HR).

Zaleca się wyznaczenie lidera ds. informacji zwrotnej, który działa jako osoba kontaktowa koordynująca pracę zespołu oraz cały proces projektowania przyjaznego dzieciom mechanizmu informacji zwrotnej. W zależności od wielkości zespołu reagowania humanitarnego, osoba ta może być kierownikiem stricte ds. informacji zwrotnej lub starszym specjalistą ds. programu lub MEAL.

Wszystkie kroki opisane w tym przewodniku podejmuje lider i zespół ds. informacji zwrotnej.

KROK 1.2 ANALIZA KONTEKSTU

Kiedy ustanawia się nowy mechanizm informacji zwrotnej, ważne jest, aby najpierw przeanalizować kontekst operacyjny. Należy zbadać zaplecze, takie jak istniejący mechanizm informacji zwrotnej, dostępne zasoby ludzkie, technologiczne i finansowe. Należy również ocenić ryzyko i ograniczenia operacyjne, takie jak poziom dostępu do ludności dotkniętej kryzysem, kwestie bezpieczeństwa lub inne zagrożenia związane z kontaktem ze społecznością. Tam, gdzie to możliwe, należy wykorzystać istniejące zasoby i unikać tworzenia dublujących się systemów.



Kluczowe działanie: Przeanalizowanie kontekstu operacyjnego

Należy omówić i przeanalizować następujące kwestie:

- Czy istnieje mechanizm informacji zwrotnej i/lub składania skarg, obsługiwany przez Plan International, partnera(ów) i/lub grupę międzyagencyjną?
- Jakie są obecne możliwości i zasoby Plan International/partnera? Należy uwzględnić zasoby ludzkie, możliwości personelu technicznego oraz zasoby finansowe, technologiczne i materialne?
- Czy Plan International/partner ma dostęp do populacji dotkniętej kryzysem?
- Czy Plan International/partner ma możliwości, by zapewnić ochronę zebranych danych?
- Czy są inne potencjalne zagrożenia (dla bezpieczeństwa), ograniczenia lub bariery związane z ustanowieniem mechanizmu informacji zwrotnej?



Schemat podejmowania decyzji

MOŻLIWOŚCI, ZAGROŻENIA, OGRODZENIA	PYTANIE	ODPOWIEDŹ
Istniejący mechanizm informacji zwrotnej	Czy Plan International/ partner ma działający i przyjazny dzieciom mechanizm informacji zwrotnej?	Tak: Świetnie! Skorzystajcie z Narzędzia 2 – Karta oceny mechanizmu informacji zwrotnej w celu sprawdzenia jego kompletności. W obszarach wymagających poprawy zastosujcie odpowiednie kroki z tego przewodnika. Nie: Mechanizmu informacji zwrotnej nie ma, albo nie działa on optymalnie. Skorzystajcie z tego przewodnika, by zaprojektować i/lub poprawić oraz wdrożyć przyjazny dzieciom mechanizm informacji zwrotnej.
	Czy istnieje międzyagencyjny mechanizm informacji zwrotnej, do którego Plan International/ partner powinien dołączyć?	Tak: Świetnie! Należy upewnić się, że mechanizm informacji zwrotnej należący do Plan International jest zgodny z systemem międzyagencyjnym. Skorzystajcie ze wskazówek i narzędzi z tego przewodnika, aby zapewnić, by mechanizm informacji zwrotnej Plan International był bezpieczny i niedyskryminujący wobec dziewcząt i chłopców w każdym wieku i o różnych stopniach sprawności. Nie: Należy zacząć od ustanowienia solidnego i działającego, przyjaznego dzieciom mechanizmu informacji zwrotnej dla Plan International (i partnerów wdrażających). Tam, gdzie to możliwe i celowe, warto zbadać możliwości zainicjowania lub wsparcia międzyagencyjnego mechanizmu informacji zwrotnej.
Zasoby ludzkie	Czy Plan International/ partner jasno określa role i obowiązki w zakresie projektowania i wdrażania przyjaznych dzieciom mechanizmów informacji zwrotnej?	Tak: Świetnie! To będzie pomocne we wdrożeniu skutecznego mechanizmu informacji zwrotnej. Skorzystajcie z 4. sekcji Narzędzia 2 - Karta oceny mechanizmu informacji zwrotnej, by sprawdzić, czy zrealizowane są wszystkie punkty dotyczące przypisania ról i obowiązków oraz budowania kompetencji. Nie: Należy zapewnić zaangażowanie w fazę projektowania mechanizmu kluczowych osób z różnych zespołów, a także przypisać jasne role i obowiązki członkom zespołu na różnych etapach procesu.
Dostęp do populacji w kryzysie	Czy Plan International/ partner ma bezpośredni dostęp do populacji w kryzysie?	Tak: Świetnie! Oznacza to, że podczas fazy projektowania mechanizmu informacji zwrotnej można bezpośrednio konsultować się z samymi zainteresowanymi. Przejdźcie do kroku 1.3 niniejszego przewodnika. Nie: Można rozważyć opracowanie zdalnego mechanizmu informacji zwrotnej z wykorzystaniem technologii mobilnej, ewentualnie z pomocą strony trzeciej. Mechanizm należy oprzeć na współpracy z kluczowymi informatorami, a nie konsultacjach społecznych.

**MOŻLIWOŚCI,
ZAGROŻENIA,
OGRANICZENIA**

PYTANIE

ODPOWIEDŹ

Ochrona danych

Czy Plan International/
partner ma politykę i
zasoby, by zapewnić
wystarczającą ochronę
danych beneficjentów?



Tak: Świetnie! Należy zadbać, by globalne i specyficzne dla danego kraju wytyczne dotyczące ochrony danych miały zastosowanie do wszystkich procedur gromadzenia, przechowywania i wykorzystywania danych (mobilnie//online).



Nie: Skonsultujcie się z działem IT biura krajowego lub regionalnego, aby zapewnić wprowadzenie i przestrzeganie protokołów ochrony danych podczas projektowania mechanizmu informacji zwrotnej.

Czas trwania

Czy Plan International/
partner planuje długą
obecność w regionie?



Tak: Świetnie! Należy zadbać, by mechanizm informacji zwrotnej wdrażany w ramach reagowania kryzysowego, był powiązany z istniejącymi programami i systemami. Przejdźcie do kroku 1.3 niniejszego przewodnika i zaangażujcie odpowiednie osoby w projektowanie mechanizmu.



Nie: Niezależnie od tego, jak krótko może trwać akcja humanitarna, zawsze powinien istnieć przyjazny dzieciom mechanizm informacji zwrotnej. Przejdźcie do kroku 1.3 niniejszego przewodnika, aby ustanowić adekwatny i przyjazny dzieciom mechanizm informacji zwrotnej na czas trwania akcji.



Narzędzie 2 – Karta oceny mechanizmu informacji zwrotnej może być wykorzystane jako lista kontrolna do sprawdzenia funkcjonalności już istniejącego przyjaznego dzieciom mechanizmu informacji zwrotnej.



KROK 1.3 OKREŚLENIE ZAKRESU MECHANIZMU INFORMACJI ZWROTNEJ

Przyjazny dzieciom mechanizm informacji zwrotnej powinien mieć jasno określony cel i zakres, który precyzuje, jakie rodzaje informacji zwrotnej mechanizm będzie zbierał i na które będzie reagował. Chociaż mechanizmy mogą różnić się w zależności od placówki, ogólnie zaleca się, aby zakres przyjaznego dzieciom mechanizmu informacji zwrotnej Plan International był zbiorczy i obejmował różne rodzaje spraw, informacji zwrotnych i skarg.

Cel: Gromadzenie informacji zwrotnych i skarg przekazywanych przez dzieci, młodzież i społeczności, reagowanie na nie oraz ciągłe doskonalenie działań w ramach programu w oparciu o otrzymane informacje zwrotne.

Zakres mechanizmu informacji zwrotnej:

1. Informacje zwrotne związane z pomocą humanitarną świadczoną przez Plan International/partnera.
2. Podejrzewania związane z naruszeniem ochrony dzieci i młodzieży i/lub wykorzystywaniem i wyzyskiwaniem seksualnym (SEA) beneficjentów.
3. Inne informacje zwrotne związane z niewłaściwym zachowaniem personelu, w tym oszustwami i korupcją.



Dzięki zbiorczym mechanizmom informacji zwrotnej Plan International jest w stanie gromadzić i reagować na szeroki wachlarz różnych zgłoszeń, w tym dotyczących kwestii wrażliwych, np. naruszeń zasad ochrony czy zarzutów o wykorzystywanie lub wyzyskiwanie seksualne.

Z punktu widzenia ochrony, z takim kompleksowym mechanizmem informacji zwrotnej wiąże się zarówno zalety, jak i zagrożenia lub ograniczenia^{xi}:

Zalety:

- Mniejsze ryzyko stygmatyzacji i działań odwetowych wobec osób pokrzywdzonych WWS/udzielających informacji zwrotnej.
- Prostota polegająca na zebraniu wszystkich skarg związanych z programem w jednym miejscu. Odbiorcy pomocy nie są zdezorientowani musząc wybierać spośród wielu miejsc składania skarg.
- Zgrupowanie zarzutów dotyczących ochrony i WWS razem z innymi kwestiami programowymi może ułatwić włączenie kwestii ochrony i profilaktyki wykorzystywania seksualnego do głównego nurtu działań i promować je jako podstawowe elementy zapewniające jakość i odpowiedzialność w programach pomocy humanitarnej.

Zagrożenia / ograniczenia:

- Duża różnorodność spraw zgłaszanych za pośrednictwem jednego mechanizmu informacji zwrotnej, może zmniejszyć skuteczność tego mechanizmu; duża ilość informacji zwrotnych od społeczności może spowodować opóźnienia w identyfikacji i weryfikowaniu zgłoszeń dotyczących naruszeń zasad ochrony i zarzutów dotyczących WWS.
- Większe ryzyko, że priorytetowe problemy, zwłaszcza naruszenia zasad ochrony i zarzuty dotyczące WWS, mogą zostać przeoczone w gąszczu innych skarg.
- Zgłaszanie kwestii wrażliwych, takich jak naruszenia zasad ochrony i zarzuty dotyczące WWS, może wymagać odrębnych kanałów informacji zwrotnej niż kanały zbiorcze.
- Zgłoszenia anonimowe mogą utrudnić odpowiednią reakcję na naruszenia zasad ochrony i zarzuty dotyczące WWS.

Na każdym etapie niniejszego przewodnika uwzględnione zostaną różne rodzaje informacji zwrotnych oraz specyficzne wymagania dotyczące rozpatrywania bardziej wrażliwych informacji zwrotnych i skarg.



Kluczowe działanie: Określenie kategorii informacji zwrotnej

W oparciu o zakres mechanizmu informacji zwrotnej, należy określić kategorie informacji zwrotnej, które system będzie zbierał i na które będzie reagował. Niniejszy przewodnik przedstawia dziewięć kategorii informacji zwrotnej. Inne kategorie mogą zostać dodane w kontekście lokalnym, na przykład w oparciu o specyficzne wymagania darczyńców.

Kategorie informacji zwrotnej

- 1 Wyrazy wdzięczności
- 2 Sugestie usprawnień
- 3 Prośba o informacje
- 4 Prośba o pomoc
- 5 Wyraz niewielkiego niezadowolenia z usług / udzielonej pomocy
- 6 Wyraz istotnego niezadowolenia z usług / udzielonej pomocy
- 7 **Pilne:** Zgłoszenie naruszenia polityki ochrony dzieci i młodzieży
- 8 **Pilne:** Zgłoszenie naruszenia kodeksu postępowania, w tym wykorzystywania i wyzyskiwania seksualnego (WWS)
- 9 **Pilne:** Zagrożenie bezpieczeństwa

Uwaga: W kategorii 7 i 8 mieszczą się również *domniemane* naruszenia lub podejrzenia.

Wszystkie wiadomości, które nie są związane z określonymi kategoriami informacji zwrotnej, powinny być kierowane poza mechanizm informacji zwrotnej. Na przykład: informacja zwrotna o pomocy, która została udzielona przez inną agencję, powinna być skierowana do odpowiedniej agencji. Zgłoszenia dotyczące incydentów *w obrębie* społeczności, np. przemocy między członkami społeczności, nie powinny być rozpatrywane za pośrednictwem mechanizmu informacji zwrotnej, lecz w ramach działań humanitarnych (np. poprzez program ochrony dzieci).



Narzędzie 3 – Kategorie informacji zwrotnej zawiera szczegółowy opis wszystkich kategorii informacji zwrotnej.



Kluczowe działanie: Zidentyfikowanie polityk w organizacji, które są powiązane z mechanizmem informacji zwrotnej

Ważne jest, aby mechanizm informacji zwrotnej był dobrze połączony z istniejącymi politykami organizacji w zakresie zapobiegania niewłaściwym zachowaniom pracowników i reagowania na nie, a także, aby przestrzegać dotychczasowych mechanizmów raportowania, co pozwoli uniknąć dublowania sprawozdawczości.

Zadaniem zespołu ds. informacji zwrotnej jest zidentyfikowanie i dokonanie przeglądu wszystkich istotnych polityk Plan International/partnerów, które obejmują kwestie mogące wchodzić w zakres mechanizmu informacji zwrotnej, w tym mechanizmy raportowania i osoby kontaktowe. Uwzględnić należy przynajmniej następujące:

- globalna polityka ochrony dzieci i młodzieży
- kodeks postępowania (dotyczący personelu)
- kodeks postępowania (dotyczący osób spoza personelu)
- globalna polityka przeciwdziałania oszustwom, łapówkarstwu i korupcji

Należy zaangażować osoby odpowiedzialne za ochronę dzieci i młodzieży oraz naruszenia kodeksu postępowania, w tym zarzuty dotyczące WWS.

KROK 1.4 WYBÓR PRZYJAZNYCH DZIECIOM KANAŁÓW INFORMACJI

Wybór przyjaznych dzieciom kanałów informacji zwrotnej powinien zawsze odbywać się po konsultacjach z samymi dziećmi i młodymi ludźmi. Ważne jest zrozumienie, co się sprawdzi w przypadku dzieci i młodzieży w różnym wieku i o różnym stopniu sprawności, a nie ograniczanie się do preferencji osób dorosłych. Choć będzie się to różnić w zależności od kontekstu, z ankiet wynika, że dzieci i młodzież generalnie preferują następujące sposoby przekazywania informacji zwrotnej²⁸:

- **Spotkania twarzą w twarz:** Dzieci i młodzież przekazują informacje zwrotne podczas spotkań grupowych, takich jak spotkania klas szkolnych. Mogą uczestniczyć w spotkaniach szerszej społeczności, prowadzić sesje pytań i odpowiedzi z agencjami humanitarnymi lub organizować spotkania z decydentami.
- **Rówieśnicy:** Starsze dzieci i młodzież często wolą zbierać informacje zwrotne między sobą i przekazywać je zbiorowo lub za pośrednictwem przedstawiciela grupy.
- **Osoba odpowiedzialna ds. informacji zwrotnej/ochrony z organizacji:** Szczególne naruszenia ochrony i inne wrażliwe kwestie są najczęściej zgłaszane zaufanemu pracownikowi organizacji pozarządowej, który działa jako punkt kontaktowy ds. ochrony dzieci.
- **Na piśmie:** Dzieci i młodzi ludzie zapisują swoje opinie lub sugestie w formie pisemnej notatki, listu lub propozycji, sporządzonych indywidualnie lub w grupach. Skrzynki na sugestie są skuteczne tylko w kontekstach o wysokim poziomie umiejętności czytania i pisania, gdzie przekazywanie bezpośrednich pisemnych informacji zwrotnych jest powszechną praktyką.
- **Infolinia, SMS-y, e-mail i internet:** Telefoniczne linie interwencyjne, SMS-y, poczta elektroniczna i platformy internetowe są coraz częściej wykorzystywane do pozyskiwania informacji, zgłaszania incydentów oraz przekazywania informacji zwrotnych lub składania skarg, szczególnie przez starszych nastolatków i młodych ludzi posiadających dostęp do usług telekomunikacyjnych.





Kluczowe działanie: Zidentyfikowanie potencjalnych kanałów informacji zwrotnej

Niniejszy przewodnik przedstawia wybór kanałów, które można wykorzystać w ramach przyjaznego dzieciom mechanizmu informacji zwrotnej. Należy dokonać przeglądu wszystkich kanałów informacji zwrotnej i wybrać te, które mają sens w lokalnym kontekście. Można je przedstawić i omówić z dziećmi, młodzieżą i dorosłymi podczas konsultacji społecznych. Warto również zidentyfikować sposoby, w jakie dzieci i młodzież mogą włączyć się w działania związane ze zbieraniem informacji zwrotnych.



Kanał	Opis
Kanały dwukierunkowe	
Aktywności dla dzieci	Przyjazne dzieciom aktywności sprzyjające dawaniu informacji zwrotnych są specjalnie opracowane z myślą o dzieciach i młodzieży. Można je łatwo wpisać pomiędzy inne aktywności trwającego projektu. Przykładowe aktywności: wesola/smutna buźka, diamentowy ranking, ranking preferencji, metoda rozwiązdy, storytelling i wyrażanie przez sztukę. Narzędzie 5 – Aktywności dla dzieci
Aktywności dla społeczności	Aktywności sprzyjające dawaniu informacji zwrotnych przygotowane, by zebrać opinie młodych ludzi (18-24) i innych dorosłych z danej społeczności. Można je wpisać pomiędzy inne aktywności trwającego projektu lub przeprowadzić jako odrębne sesje informacji zwrotnej. Przykładowe aktywności: przegląd po działaniu i metoda rozwiązdy. Narzędzie 6 – Aktywności dla społeczności
Dyskusje w grupach fokusowych	Dyskusja w małej grupie dzieci, młodzieży lub dorosłych w celu zebrania informacji zwrotnych i sugestii zmian. Narzędzie 7 – Dyskusje w grupach fokusowych
Osoby odpowiedzialne w organizacji za zbieranie informacji zwrotnych / ochronę / WWS	Jedna lub więcej wyznaczonych osób kontaktowych z organizacji pozarządowej do zbierania informacji zwrotnych ogólnych lub dotyczących konkretnych spraw, w tym naruszeń globalnej polityki ochrony dzieci i młodzieży lub oskarżeń o WWS.
Wizyty domowe, zbieranie informacji „od drzwi do drzwi”	Chodzenie pracowników agencji po domach w lokalnej społeczności w celu zebrania opinii dzieci, młodzieży i dorosłych.
Spotkania społeczności	Mobilizacja społeczności i bezpośrednie spotkania z jej członkami w celu przekazania informacji o pomocy humanitarnej świadczonej przez organizację i zebrania informacji zwrotnych.
Komitety społeczne (np. ds. ochrony dzieci, grupa młodzieżowa itp.)	Określone grupy członków społeczności spotykające się regularnie, aby zbierać i przekazywać informacje zwrotne w imieniu reprezentowanej przez siebie grupy.
Monitorowanie programu	Monitorowanie programu może być dobrą okazją do zebrania informacji zwrotnych od dzieci i dorosłych na temat udzielonej pomocy humanitarnej.
Punkty informacyjne	Punkty informacyjne mogą być zlokalizowane w miejscach publicznych, np. punktach dystrybucji pomocy, bezpiecznych przestrzeniach, biurach władz lokalnych lub węzłach transportu publicznego. Mogą pełnić następujące funkcje w mechanizmie informacji zwrotnej: rejestrować informacje zwrotne i skargi; na bieżąco zgłaszać skargi, podejrzenia i sugestie zespołom ds. informacji zwrotnej i reagować na nie a także udzielać bezpośrednich informacji lub pomocy w ramach zamykania pętli informacji zwrotnej.
Numer telefonu organizacji	Numer telefonu organizacji dostępny w celu przekazania bezpośredniej informacji zwrotnej do agencji humanitarnej.
Bezpłatna infolinia	Numer telefonu strony trzeciej (niezależnej, zewnętrznej), pod który można dzwonić, aby przekazać informacje zwrotne lub złożyć skargę.
Radio	Audycje radiowe mające na celu dostarczanie informacji i przyjmowanie pytań na żywo od słuchaczy, reagowanie na informacje zwrotne i dostarczanie aktualnych informacji o tym, w jaki sposób zajęto się zgłoszeniami lub wprowadzono zmiany.
Kanały jednokierunkowe	
Skrzynka na informacje zwrotne	Zamknięta skrzynka, do której można wrzucać pisemne informacje zwrotne lub propozycje zmian. Narzędzie 8 – Skrzynki na uwagi i sugestie
Ankiety / wywiady	Zestaw pytań zadawanych dzieciom, młodzieży lub dorosłym przy użyciu (pół)ustrukturyzowanego kwestionariusza. Przykładowe pytania zawiera Narzędzie 9 – Pytania ankietowe
Formularz informacji zwrotnej	Z formularzy informacji zwrotnej mogą korzystać zarówno pracownicy, jak i same dzieci, młodzi ludzie i członkowie społeczności, aby przekazać informacje zwrotne na piśmie. Przykładowe formularze informacji zwrotnej, w tym przyjazne dzieciom, zawiera Narzędzie 10 – Formularz informacji zwrotnej / Narzędzie 11 – Formularz informacji zwrotnej przyjazny dzieciom
E-mail	Adres e-mail przeznaczony do odbierania opinii społeczności i odpowiadania na nie.
SMS	Informacja zwrotna przekazywana poprzez wiadomość tekstową wysłaną na centralny numer telefonu i odpowiedź otrzymywana tą samą drogą.
Narzędzia online	Platforma lub strona internetowa, za pośrednictwem której można przekazać i odebrać informacje zwrotne.



Narzędzie 4 – Kanały informacji zwrotnej zawiera opis każdego z kanałów informacji zwrotnej oraz dalsze wskazówki dotyczące wykorzystania każdego kanału, w tym uwzględniając kwestie płci, wieku i niepełnosprawności.

Niektóre kanały informacji zwrotnej sprzyjają dwukierunkowemu dialogowi, podczas gdy inne, jednokierunkowe, służą pozyskiwaniu informacji. Zaleca się korzystanie z różnorodnych kanałów, aby zapewnić dostęp do mechanizmu informacji zwrotnej różnym grupom dzieci, młodzieży i dorosłych. Niektóre kanały informacji zwrotnej są przeznaczone tylko dla określonych grup, na przykład wizyty w domach mogą być przeprowadzane tylko wobec dzieci z niepełnosprawnościami lub objętych opieką zastępczą. To, ile różnych kanałów informacji zwrotnej należy wybrać, będzie zależało od wielkości i specyfiki kontekstu humanitarnego, a także od istniejących zasobów i możliwości gromadzenia informacji zwrotnych, zarządzania nimi i reagowania na nie. Ogólnie, w celu utrzymania przepływu danych na rozsądnym poziomie, nie zaleca się korzystania z więcej niż 10 różnych kanałów informacji zwrotnej.



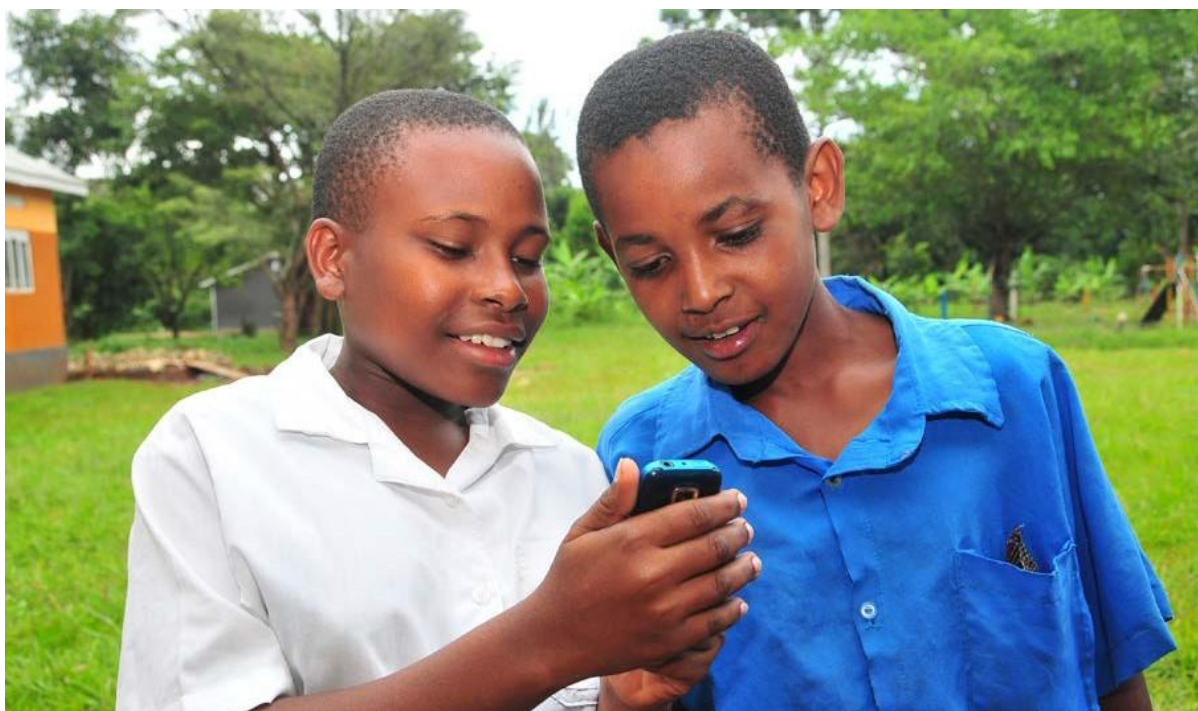
Zasady korzystania z technologii

Technologia może wspierać różne etapy pętli informacji zwrotnej i być niezwykle użyteczna w docieraniu do dużej liczby osób, promowaniu dwustronnego dialogu, dostępie do odległych społeczności, zbieraniu informacji zwrotnych w czasie rzeczywistym oraz upraszczaniu analizy ogromnych zbiorów danych. Jednocześnie, technologia może nieść ze sobą ryzyko i nie wszędzie być skuteczna. Przy wyborze kanałów informacji zwrotnej należy wziąć pod uwagę następujące podstawowe zasady korzystania z technologii:

- Zawsze sprawdzajcie, w jaki sposób dzieci, młodzież i dorośli wymieniają się informacjami i ustalcie, jakie technologie są im znane i którym ufają. Pomoże to określić, kiedy i gdzie technologia będzie przydatna oraz jakie jej rodzaje są najbardziej odpowiednie dla kogo.
- Zadbajcie o wrażliwość na konflikt: zastanówcie się, do kogo dotrą rozwiązania techniczne, a do kogo nie. Unikajcie pogłębiania nierówności związanych z płcią, wiekiem, umiejętnością czytania i pisania, dostępem do telefonów komórkowych i łączności sieciowej.
- Testujcie, testujcie i jeszcze raz testujcie. Rozwiązania techniczne, które są skuteczne w niektórych obszarach, zawiodą w innych. Zapewnij odpowiednią elastyczność, aby umożliwić powtarzanie i adaptację w odpowiedzi na opinie użytkowników.
- Zawsze korzystajcie z wielu kanałów informacji zwrotnej, aby zapewnić sobie alternatywę w przypadku awarii technologii.
- Korzystając z aplikacji, stron internetowych lub oprogramowania zewnętrznego, wprowadzajcie zabezpieczenia i środki ochrony prywatności, aby mieć pewność, że prywatne dane będą bezpieczne. Korzystając z aplikacji lub stron internetowych, wybierajcie te z szyfrowaniem end-to-end, które zbierają i zatrzymują minimalne ilości danych i które mają dobre wyniki w zakresie ochrony danych.
- Wprowadźcie silne systemy zarządzania informacjami i zapewnijcie zasoby ludzkie do zarządzania danymi i bezpiecznego ich przechowywania. Otrzymywanie informacji zwrotnych za pomocą rozwiązań technologicznych może skutkować wprowadzeniem dużych ilości danych z różnych źródeł. Słabe systemy zarządzania informacjami mogą zwiększyć ryzyko naruszeń prywatności użytkowników lub wywołać frustrację lokalnych społeczności, jeśli pytania i skargi nie spotkają się z szybkim potwierdzeniem przyjęcia i nie będą sprawnie rozpatrywane.
- Zainwestujcie czas i zasoby w zamknięcie pętli informacji zwrotnej, w tym weryfikację i walidację informacji zwrotnej, analizę i reagowanie na zgłoszenia.



Narzędzie 12 – Technologia a mechanizmy informacji zwrotnej zawiera listę rozwiązań technologicznych powszechnie wykorzystywanych w kontekście humanitarnym, takich jak SMS-y, komunikatory i narzędzia do zbierania informacji zwrotnej online.





Kluczowe działanie: Omówienie wymiarów przyjaznych dzieciom mechanizmów informacji zwrotnej

Po wstępnej selekcji kanałów informacji zwrotnej, należy dokonać przeglądu najważniejszych uwarunkowań wszystkich kanałów informacji zwrotnej – dotyczących wieku, płci, inkluzywności, bezpieczeństwa, poufności i wrażliwości na konflikt. Narzędzie 13 zawiera najważniejsze pytania do rozważenia, których można użyć, by pokierować dyskusją zespołu. Omówcie, jak dzieci i młodzież mogą uczestniczyć w aktywnościach ukierunkowanych na informację zwrotną i je prowadzić. To przydatne ćwiczenie przygotowawcze dla moderatorów konsultacji społecznych, które pomoże im przeciwyczyć ustrukturyzowaną dyskusję z dziećmi i młodzieżą.



Osobno omówcie potencjalne kanały informacji zwrotnej dla naruszeń zasad ochrony i zarzutów o SEA. Skonsultujcie się z osobami odpowiedzialnymi za ochronę, działem kadr i innymi właściwymi pracownikami, aby sprawdzić adekwatność wybranych kanałów informacji zwrotnej i ocenić istniejące kanały i procedury sprawozdawcze. Osobno spiszcie potencjalne kanały dla informacji zwrotnej z kategorii 7 i 8 oraz innych wrażliwych kwestii.



Narzędzie 13 – Przyjazne dzieciom mechanizmy informacji zwrotnej: Plan dyskusji dostarcza najważniejszych pytań do omówienia w czasie dyskusji oraz wskazówek, jak sprawić żeby kanały informacji zwrotnej były przyjazne dzieciom.



Pytania do omówienia

WIEK

- Jakie grupy wiekowe są odbiorcami działań humanitarnych?
- Jaki jest poziom umiejętności czytania i pisania wśród dzieci i młodzieży?
- Jakie są odpowiednie miejsca i sposoby przekazywania informacji zwrotnych przez młodsze dzieci (6-9 lat), nastoletnie dziewczęta i chłopców (10-17 lat) oraz młodzież (18-25 lat)?
- Jak można ich aktywnie zaangażować w zbieranie informacji zwrotnych i raportowanie?
- Czy zamężne, zaręczone lub ciężarne dziewczęta mogą uczestniczyć w programie razem ze swoimi rówieśnikami, czy też są uważane za dorosłe kobiety?

PŁEĆ

- Czy dziewczęta, kobiety i osoby o innych tożsamościach płciowych lub orientacji seksualnej mają równy dostęp do pomocy humanitarnej, usług publicznych i/lub przestrzeni?
- Czy jakaś płć jest narażona na szczególne ryzyko podczas przekazywania informacji zwrotnych?
- Czy dziewczęta i kobiety mają taki sam poziom umiejętności czytania i pisania jak chłopcy i mężczyźni?
- Czy normy dotyczące płci nakazują oddzielną pracę z kobietami i mężczyznami?
- Kiedy (dzień/godzina) i gdzie powinny odbywać się konsultacje i aktywności związane z udzielaniem informacji zwrotnych, tak aby uwzględnić zwyczajowe zajęcia grup docelowych, takie jak szkoła, praca i obowiązki domowe?

RÓŻNORODNOŚĆ I INKLUZYWNOŚĆ

- Czy istnieją jakieś bariery kulturowe dla dziewcząt, chłopców, kobiet lub mężczyzn w zakresie przekazywania informacji zwrotnych (publicznie lub prywatnie)?
- Z jakimi grupami wykluczonymi lub zagrożonymi należy się konsultować w fazie projektowania? Czy powinny być one konsultowane oddzielnie?
- Jakie bariery istnieją w związku z poziomem umiejętności czytania i pisania, językiem, oddaleniem geograficznym, dostępem do technologii?
- Czy wszyscy członkowie społeczności mają fizyczny dostęp do miejsc, w których można przekazać informacje zwrotne?
- Czy zbieranie informacji zwrotnej wymaga szczególnych udogodnień lub pomocy dla dzieci, młodzieży i dorosłych z niepełnosprawnościami oraz osób starszych/kobiet w ciąży?

BEZPIECZEŃSTWO

- Jakie są główne zagrożenia bezpieczeństwa wskazane przez dzieci, młodzież i dorosłych podczas przekazywania informacji zwrotnej?
- Czy różne grupy mają bezpieczny dostęp do kanału informacji zwrotnej?
- Czy można uruchomić specjalny kanał osobisty dla dzieci, kobiet i grup ryzyka, aby zgłaszać sprawy związane z WWS lub inne wrażliwe kwestie?
- Na jakie zagrożenia bezpieczeństwa mogą być narażone dzieci, młodzież i inni członkowie społeczności, kiedy zgłaszają naruszenie zasad ochrony lub zarzut WWS?

POUFNOŚĆ

- Czy w społeczności istnieją osoby odpowiedzialne za ochronę, które cieszą się zaufaniem dzieci i młodzieży?
- Czy wszyscy pracownicy i współpracownicy zostali przeszkoleni w zakresie procedur sprawozdawczych w ramach globalnej polityki ochrony dzieci i młodzieży i czy znają osoby odpowiedzialne w Plan International?
- Jakie są główne zagrożenia dla dziewcząt, chłopców, kobiet i mężczyzn w zakresie poufnego przekazywania informacji zwrotnych?
- Czy w społeczności istnieją grupy, które napotykają na szczególne bariery w poufnym zgłaszaniu problemów?

WRAŻLIWOŚĆ NA KONFLIKT

- Jak wygląda istniejąca dynamika władzy i kwestie wykluczenia w społeczności?
- Jak społeczność postrzega rolę Plan International/ partnera w dostarczaniu pomocy humanitarnej? A w promowaniu spójności społecznej?
- Czy wykorzystanie lub zapewnienie dostępu do technologii zmienia lub zaburza istniejący układ sił pomiędzy członkami społeczności?
- Czy jedna grupa jest w lepszej sytuacji ze względu na dostarczane przez was zasoby? (pamiętajcie, że szkolenia i umiejętności rozwinięte dzięki uczestnictwu w mechanizmie informacji zwrotnej są również zasobami).

Przykładowy arkusz dokumentowania wyników

GŁÓWNE WYMIARY PRZYJAZNYCH DZIECIOM MECHANIZMÓW						
KANAŁY INFORMACJI ZWROTNEJ	WIEK	PŁEĆ	RÓŻNORODNOŚĆ I INKLUZYWNOŚĆ	BEZPIECZEŃSTWO	POUFNOŚĆ	WRAŻLIWOŚĆ NA KONFLIKT
1. Np. Spotkania z dziećmi i nastolatkami w bezpiecznych przestrzeniach	8-17 Nie obejmują młodzieży	8-12 mają kluby mieszane ale dla 13-17 potrzebny facylitator mężczyzna/ kobieta	Zadbać by do kanału miały dostęp dzieci niechodzące do szkoły i wykluczone	Zapewnić dobrych facylitatorów, potrafiących stworzyć bezpieczną przestrzeń do przekazywania informacji	Zapewnić prywatne pomieszczenie na rozmowy o informacjach zwrotnych; pytać dzieci z kim wolą porozmawiać	Zadbać by do mechanizmów informacji zwrotnej miały dostęp też inne dzieci, w tym niechodzące do szkoły
2.						
ltd.						
GŁÓWNE WYMIARY PRZYJAZNYCH DZIECIOM MECHANIZMÓW						
KANAŁY INFORMACJI ZWROTNEJ	WIEK	PŁEĆ	RÓŻNORODNOŚĆ I INKLUZYWNOŚĆ	BEZPIECZEŃSTWO	POUFNOŚĆ	WRAŻLIWOŚĆ NA KONFLIKT
1. Np. osoba odpowiedzialna za bezpieczeństwo w organizacji pozarządowej	6-17	Osobami odpowiedzialnymi są mężczyźni i kobiety więc dzieci mogą wybrać rozmówcę	Zadbać, by osoby odpowiedzialne za bezpieczeństwo nawiązywały kontakt również z dziećmi z niepełnosprawnościami i wykluczonymi	Zadbać, by osoby odpowiedzialne za bezpieczeństwo były przeszkolone przez Plan International. Zadbać, by dzieci mogły się z nimi kontaktować, nie narażając się na stygmatyzację lub odwet	Zapewnić prywatne przestrzenie, w których osoby odpowiedzialne będą mogły rozmawiać z dziećmi i wysłuchać informacji zwrotnych lub podejrzeń	Zadbać by osoba odpowiedzialna z organizacji cieszyła się zaufaniem i szacunkiem i by w jej wybór zaangażowane były również same dzieci
ltd.						



Kluczowe działanie: Konsultacje z dziećmi, młodzieżą i ich społecznościami

Przeprowadźcie konsultacje z dziećmi, młodzieżą i szerszą społecznością w celu wybrania odpowiednich kanałów informacji zwrotnej i przedyskutowania, jak uczynić je przyjaznymi dla dzieci. Do konsultacji wybiercie grupy reprezentatywne dla społeczności, której dotyczy mechanizm informacji zwrotnej. Zadbajcie o to, by w skład grup wchodziły osoby o specjalnych potrzebach, osoby z grup zmarginalizowanych w danej społeczności oraz inne grupy wykluczone. Zaleca się przeprowadzenie osobnych konsultacji z następującymi grupami, aby określić potrzeby, uwarunkowania i preferencje specyficzne dla wieku i płci:

- Dziewczynki i chłopcy (6-10 lat)
- Nastolatki (dziewczęta i chłopcy, 11-17 lat):
Zaleca się odrębne konsultacje z nastolatkami młodszymi (11-13 lat) i starszymi (14-17 lat)
- Młode kobiety i mężczyźni (18-24 lat)
- Dorosłe kobiety i mężczyźni (25 lat i więcej)

Tam, gdzie to możliwe, konsultacje mogą być również zintegrowane z trwającymi programami i działaniami w ramach istniejących struktur, na przykład komitetów kobiet, grup młodzieżowych lub w ramach rozpatrywania przypadków. Oddzielne konsultacje mogą być przeprowadzane, gdy określone (wrażliwe) grupy nie mogą łatwo uczestniczyć w konsultacjach społecznych lub gdy pomoc humanitarna jest skierowana do bardzo konkretnej grupy. Może to dotyczyć przypadków pracy np. z dziećmi w placówkach medycznych lub instytucjach opieki, dziećmi w pieczy zastępczej, dziećmi pracującymi lub osobami z grup marginalizowanych lub dyskryminowanych.





Narzędzie 14 – Konsultacje społeczne zawiera wskazówki, jak krok po kroku przeprowadzić konsultacje z dziećmi, młodzieżą i dorosłymi. Udokumentujcie wszystkie wybrane kanały informacji zwrotnej i ich zamierzonych użytkowników oraz odnotujcie kluczowe czynniki stanowiące o tym, że będą przyjazne dla dzieci.

PRZYKŁADOWE SUGESTIE ZEBRANE OD SPOŁECZNOŚCI PODCZAS KONSULTACJI^{xiii}:

- „Punkty informacyjne mogą się sprawdzać przy dystrybucji żywności, ale jeśli chodzi o informacje zwrotne na temat programów dotyczących higieny, lepsze są wizyty w domach, ponieważ trzeba zobaczyć zachowania” – pracownik organizacji pomocowej w Sudanie.
- „Dla nas najlepszą opcją byłoby dzwonienie z telefonów komórkowych na bezpłatny numer. Dlaczego? Bo to jest bezpośrednie... Inną najlepszą opcją jest przyjazd zespołu bezpośrednio na miejsce (...)” – lider społeczności, Pakistan.
- „Ze względów bezpieczeństwa (...) jesteśmy w kontakcie poprzez osobę odpowiedzialną u nas w wiosce i partnera wdrażającego. Oni przekazują nasze wiadomości do agencji” – członek społeczności, Pakistan.



Podczas konsultacji społecznych zaleca się przeprowadzenie odrębnych dyskusji w celu wyboru kanałów dla informacji zwrotnych natury ogólnej (kategorie 1-6)

i odrębnych dotyczących zgłaszania pilnych spraw dotyczących m.in. ochrony, SEA i bezpieczeństwa (kategorie 7-9). Zaleca się to, by zapewnić, że specyfika poufnej i bezpiecznego zgłaszania naruszeń ochrony lub zarzutów SEA będzie dobrze zrozumiana i potraktowana z należytą troską.



Podczas konsultacji z dziećmi i młodzieżą zawsze należy przeprowadzić ocenę ryzyka w zakresie ochrony, aby zidentyfikować potencjalne zagrożenia dla bezpieczeństwa związane z udziałem dzieci i młodzieży w konsultacjach. Należy złagodzić wszelkie zagrożenia przed rozpoczęciem konsultacji społecznych.



Narzędzie 15 – Ocena zagrożeń bezpieczeństwa dostarcza narzędzia do oceny ryzyka i wskazówek na ten temat.

KROK 1.5 PROJEKTOWANIE PĘTLI INFORMACJI ZWROTNEJ

Pętla informacji zwrotnej opisuje cały proces – od 1) wysłuchania dzieci, młodzieży i społeczności; przez 2) kategoryzację informacji zwrotnych; 3) reakcję na informacje zwrotne; aż do 4) zamknięcia pętli informacji zwrotnej.

Pętla informacji zwrotnej



Kluczowe działanie: Zaprojektowanie pętli informacji zwrotnej

Zaprojektujcie pętlę informacji zwrotnej, omawiając jakie działania są podejmowane przez kogo na poszczególnych etapach pętli. Odpowiedzcie na następujące pytania:

1) Wysłuchanie dzieci, młodzieży i społeczności

- Kto jest odpowiedzialny za zbieranie informacji zwrotnych poprzez każdy z wybranych kanałów?
- Kto jeszcze może otrzymać informację zwrotną? (wszyscy pracownicy, którzy mają kontakt z dotkniętymi kryzysem społecznościami)
- W jaki sposób, gdzie i przez kogo zidentyfikowane informacje zwrotne zostaną potwierdzone (np. poinformowanie osoby udzielającej informacji zwrotnej o jej otrzymaniu i o tym, jakie będą następne kroki)?
- W jaki sposób i przez kogo informacje zwrotne będą dokumentowane?



2) Kategoryzacja informacji zwrotnych

- Kto jest odpowiedzialny za rejestrowanie i konsolidację wszystkich otrzymanych informacji zwrotnych w centralnej bazie danych?

3) Reakcja na informacje zwrotne

- Kto będzie zaangażowany w przetwarzanie informacji zwrotnych i ich weryfikację w razie potrzeby?
- Kto jest odpowiedzialny za reagowanie na informacje zwrotne z każdej kategorii?
- Jakie są minimalne działania, które należy podjąć w odpowiedzi na informację zwrotną i w jakich ramach czasowych?
- W jaki sposób odpowiedzialny personel będzie raportował do lidera/zespołu ds. informacji zwrotnej o podjętych działaniach?

- Jakie powinny być ramy czasowe reakcji na informacje zwrotne dla różnych rodzajów informacji?
- Kto i jak będzie przekierowywać sprawę do innych agencji? Jak będzie to dokumentowane?

4) Zamknięcie pętli informacji zwrotnej

- Kto jest odpowiedzialny za informowanie dzieci, młodzieży i dorosłych członków społeczności o tym, co zrobiliśmy w odpowiedzi na ich zgłoszenie?
- Kto jest odpowiedzialny za zapytanie, czy zmiany są zadowalające?
- Kto jest odpowiedzialny za wewnętrzne raporty dotyczące informacji zwrotnych ogółem: trendy, priorytety i osiągnięcia?



Naruszenia zasad ochrony i zarzuty dotyczące SEA powinny być natychmiast i odpowiednio rozpatrywane przez wyznaczone osoby odpowiedzialne w ramach akcji humanitarnej oraz poprzez zastosowanie protokołów i polityk biura krajowego Plan International. Skonsultujcie pętlę informacji zwrotnej dotyczącą naruszeń ochrony i zarzutów o wykorzystywanie i wyzyskiwanie seksualne (SEA) z osobami odpowiedzialnymi za ochronę w ramach akcji humanitarnej i innymi odpowiednimi członkami personelu, w tym z kierownictwem i działem kadr. Wykorzystajcie następujące dodatkowe pytania do omówienia:

- Jakie są wewnętrzne procedury zgłaszania podejrzeń związanych z naruszeniem globalnej polityki ochrony dzieci i młodzieży?
- Jakie są wewnętrzne procedury zgłaszania podejrzeń dotyczących SEA? Czy istnieją zewnętrzne lub międzyagencyjne procedury zgłaszania podejrzeń dotyczących SEA?
- Jakie są wewnętrzne procedury dotyczące innych problemów związanych z bezpieczeństwem?
- Jakie są przepisy dotyczące osób pokrzywdzonych SEA lub innymi formami przemocy, wykorzystywania lub wyzysku i jaka istnieje dla nich oferta? Należy rozważyć usługi związane z bezpieczeństwem, prawne, psychospołeczne, medyczne i inne, które trzeba zidentyfikować na wszelki wypadek.



Narzędzie 16 – Pętla informacji zwrotnej

to poręczny instrument do planowania i dokumentowania, kto co robi na poszczególnych etapach pętli informacji zwrotnej. Dostosujcie narzędzie do lokalnego kontekstu i włączcie pętlę informacji zwrotnej w ostatecznym kształcie do planu wdrażania mechanizmu informacji zwrotnej.



KROK 1.6 PLANOWANIE ZASOBÓW

Optymalnie funkcjonujący, przyjazny dzieciom mechanizm informacji zwrotnej wymaga adekwatnej obsady, materiałów, technologii i zasobów finansowych. Koszty finansowe przyjaznego dzieciom mechanizmu informacji zwrotnej powinny być dzielone pomiędzy wszystkie projekty humanitarne. Należy rozważyć następujące kwestie:

Zasoby ludzkie

- **Personel:** Struktura zespołu i organizacja zależności powinny wspierać przyjazny dzieciom mechanizm informacji zwrotnej, z uwzględnieniem następujących ról:
 - Lider/ koordynator ds. informacji zwrotnej: koordynuje projektowanie i całościowe wdrożenie mechanizmu informacji zwrotnej.
 - Kierownik bazy danych: odpowiada za wprowadzanie danych do bazy informacji zwrotnych, aktualizację plików z informacjami zwrotnymi, dostarczanie analiz i regularnych sprawozdań dotyczących danych.
 - Pracownicy ds. informacji zwrotnej: odpowiadają za zbieranie i raportowanie informacji zwrotnej oraz zamykanie pętli informacji zwrotnej.
- W przypadku braku wyspecjalizowanego personelu ds. informacji zwrotnej, role te mogą pełnić pracownicy MEAL, pracownicy projektu i/lub pracownicy ds. zaangażowania społeczności.
- **Czas i wsparcie kierownictwa:** Do mechanizmu informacji zwrotnej należy przydzielić odpowiednie zasoby ludzkie. W sytuacji, gdy nie ma wyspecjalizowanych pracowników zajmujących się informacjami zwrotnymi i role te pełnią inni pracownicy, kluczowe jest, aby wszyscy mieli wystarczająco dużo czasu i wsparcia (ze strony kierownictwa), aby skutecznie wypełniać swoje zadania.
- **Wprowadzenie i szkolenia dla personelu:** Należy przeznaczyć czas i środki na wprowadzenie dla całego personelu i szczegółowe szkolenia dla wybranych pracowników, a także na specjalistyczne szkolenia, które powinny przejść wszystkie osoby odpowiedzialne za globalną politykę ochrony dzieci i młodzieży oraz ds. zarzutów WWS
- **Skład zespołu:** Zadbajcie o to, by w zespołach ds. informacji zwrotnej była odpowiednia równowaga płci, by skutecznie angażować dziewczęta, chłopców, kobiety i mężczyzn. W zależności od kontekstu, konieczne może być, aby personel odzwierciedlał reprezentację społeczności lokalnej, w której będzie pracować, aby nie zwiększać ryzyka konfliktu. Pracownicy powinni cieszyć się szacunkiem i zaufaniem społeczności, zwłaszcza dzieci i młodzieży.
- **Partnerzy:** Należy wesprzeć lokalnych partnerów w zaplanowaniu zasobów niezbędnych na potrzeby mechanizmu informacji zwrotnej.



Materiały

- **Materiały:** Należy zaplanować materiały, jakie będą potrzebne do funkcjonowania mechanizmu informacji zwrotnej, np. skrzynki na opinie, wyposażenie punktu informacyjnego, formularze informacji zwrotnej, zamykane szafki na dokumenty i segregatory, koszty projektowania i wydruku infografik i innych materiałów informacyjnych, materiały dla osób niepełnosprawnych (z wykorzystaniem pomocy wizualnych, alfabetu Braille'a, nagrań audio itp.) oraz wynajem miejsca na działania związane ze zbieraniem informacji zwrotnej.
- **Miejsce:** Należy zidentyfikować miejsca (w społeczności), w których dzieci i dorośli będą w stanie w sposób poufny przekazywać informacje zwrotne, zgłaszać incydenty lub odbywać spotkania z pracownikami.
- **Wsparcie logistyczne:** Należy określić wszelkie potrzeby dotyczące zamówień i transportu, w tym koszty wynajmu pojazdów lub paliwa, rowerów, motocykli lub koszty transportu pracowników. Aby uniknąć opóźnień we wdrażaniu, zaleca się zamawianie materiałów i korzystanie z technologii, które są lokalnie i łatwo dostępne oraz unikanie zasobów, które są trudne do pozyskania lub których zakup i transport zajmie dużo czasu.

Zasoby technologiczne

- **Zasoby technologiczne:** Weźcie pod uwagę sprzęt, taki jak laptopy, tablety i telefony, a także oprogramowanie, w tym programy antywirusowe, programy do tworzenia komunikatów radiowych lub nagrań wideo, koszty prowadzenia platformy internetowej lub infolinii, wsparcie techniczne i konserwację.
- **Zarządzanie informacjami i bezpieczeństwo danych:** Należy stworzyć bezpieczny i poufny system zarządzania informacjami do zbierania, przechowywania i udostępniania informacji zwrotnych i innych danych. Baza danych i wszystkie pliki powinny być chronione hasłem, informacje zwrotne należy oznaczać kodem (a nie nazwiskiem) a dokumentację papierową zawsze przechowywać w zamykanej szafce na dokumenty.

Zasoby finansowe

Zaleca się przygotowanie ogólnego budżetu zawierającego zestawienie wszystkich kosztów związanych z mechanizmem informacji zwrotnej. Całkowite koszty mechanizmu będą zależeć od kontekstu i skali programu działań humanitarnych, ale ogólnie zaleca się zakładać kwotę stanowiącą od 0,5% do 2% całkowitego budżetu programu. Odpowiednio podzielony koszt należy uwzględnić w budżetach poszczególnych projektów.

Należy uwzględnić następujące kategorie kosztów:

- **Personel:** koszty personelu, np. koordynatora/kierownika ds. informacji zwrotnej, pracowników ds. informacji zwrotnej i/lub czas pracy personelu MEAL.
- **Szkolenia:** np. koszty wprowadzenia dla całego personelu, regularnych szczegółowych szkoleń i warsztatów, w tym z udziałem partnerów i innych zainteresowanych stron (miejsce, materiały, poczęstunek, koszty transportu).
- **Koszty związane z etapem projektowania:** np. spotkania i warsztaty z pracownikami, partnerami i/lub grupami międzyagencyjnymi oraz sesje konsultacyjne z dziećmi, młodzieżą i społecznościami.
- **Koszty związane z informowaniem społeczności:** np. materiały, w tym zasoby komunikacyjne i technologiczne, warsztaty z dziećmi, np. w celu opracowania komunikatów radiowych lub nagrań wideo, oraz inne koszty związane z bieżącym podnoszeniem świadomości i przekazywaniem informacji.
- **Koszty związane z wdrożeniem:** np. materiały, zasoby technologiczne i logistyczne niezbędne do wdrożenia systemu informacji zwrotnej. Należy również uwzględnić koszty związane ze zmianą lub dostosowaniem programu w reakcji na uzyskane informacje zwrotne.
- **Koszty związane z zamknięciem pętli informacji zwrotnej:** np. konsultacje społeczne, spotkania społeczności, komunikaty radiowe lub nagrania wideo, koszty transportu związane z przekazaniem informacji zwrotnej zainteresowanym osobom.
- **Koszty związane z monitorowaniem i ewaluacją mechanizmu informacji zwrotnej:** np. spotkania zespołu, warsztaty ewaluacyjne, konsultacje społeczne, tworzenie lub dostosowanie kanałów informacji zwrotnej i materiałów informacyjnych.



Fundusz kryzysowy: należy przewidzieć finansowanie kryzysowe, aby umożliwić natychmiastowe reagowanie na pilne potrzeby związane z ochroną, w tym podejrzenia przypadków wykorzystywania lub wyzyskiwania seksualnego.

KROK 1.7 OPRACOWANIE PLANU WDROŻENIA MECHANIZMU INFORMACJI ZWROTNEJ

Korzystając z informacji zawartych w krokach od 1.1 do 1.6 opracujcie plan wdrożenia przyjaznego dzieciom mechanizmu informacji zwrotnej. Plan ten może być wykorzystany do wewnętrznego przekazywania niezbędnych informacji i wytycznych zaangażowanemu personelowi oraz do mobilizacji zasobów. W tym kroku zaleca się ustanowienie wyraźnych powiązań pomiędzy mechanizmem informacji zwrotnej a istniejącymi procedurami monitoringu i ewaluacji. Zidentyfikowanie możliwości połączenia działań w zakresie monitoringu i ewaluacji oraz zbierania informacji zwrotnych może pomóc w optymalizacji wysiłków i zapobiec dublowaniu praktyk.



Narzędzie 1 – Plan wdrożenia zawiera szablon planu wdrożenia.

Plan wdrożenia mechanizmu informacji zwrotnej powinien obejmować:

- Ogólny cel i zakres mechanizmu informacji zwrotnej
- Wszystkie wyselekcjonowane kanały informacji zwrotnej
- Wszystkie kroki w ramach pętli informacji zwrotnej wraz z przypisaniem funkcji zaangażowanemu personelowi
- Potrzeby w zakresie zasobów
- Opcjonalnie – ogólny budżet mechanizmu informacji zwrotnej z rozbiciem na poszczególne koszty, aby usprawnić skuteczny zwrot kosztów
- Listę narzędzi i formularzy wspierających mechanizm informacji zwrotnej



KROK 1.8 BUDOWANIE KOMPETENCJI PERSONELU

Kompetentny personel jest niezbędnym elementem skutecznego mechanizmu informacji zwrotnej. Należy regularnie organizować szkolenia dla całego personelu. Kompetencje pracowników powinny spełniać wymogi przyjaznych dzieciom kanałów informacji zwrotnej, a ich zachowania powinny być zgodne z wartościami i zobowiązaniami organizacji.

Nastawienie na współpracę

Stwórzcie nastawiony na współpracę proces projektowania mechanizmu informacji zwrotnej, poprzez zaangażowanie różnych zespołów w terenie. Zmniejsza to ryzyko, że zbieranie informacji zwrotnych będzie postrzegane wyłącznie jako zadanie zespołu MEAL, w które nie są zaangażowane zespoły terenowe, lub że każdy zespół projektowy stworzy swój własny mechanizm informacji zwrotnej.

W związku z tym zaleca się, aby MEAL lub zespół ds. informacji zwrotnej przeprowadziły wstępne, centralne szkolenie dla wszystkich kluczowych pracowników, a następnie wspierały zespoły terenowe przeszkoleniu pracowników (partnerów) w terenie, w celu zwiększenia poczucia odpowiedzialności za mechanizm. Zaleca się, aby zespoły MEAL odgrywały raczej rolę szkoleniową i udzielały praktycznego wsparcia, niż nadzorowały i egzekwowały wdrażanie mechanizmu.

Pracownicy mogą mieć opory wobec angażowania się w zbieranie informacji zwrotnych, jeśli będą sądzić, że negatywne opinie przełożą się na ich bezpieczeństwo zatrudnienia. Zaangażuj kierownictwo wyższego szczebla w promowanie mechanizmu informacji zwrotnej jako sposób organizacji na uczenie się i doskonalenie, a nie jako miarę wydajności poszczególnych pracowników.

Szkolenie wszystkich pracowników organizacji humanitarnych

Wszyscy zatrudnieni przy pomocy humanitarnej, w tym w organizacjach partnerskich, mający kontakt z beneficjentami powinni zostać przeszkoleni przynajmniej w następującym zakresie:

- Mechanizm informacji zwrotnej: cel, zakres i pętla informacji zwrotnej
- Globalna polityka ochrony dzieci i młodzieży Plan International
- Międzynarodowe zobowiązania w zakresie przeciwdziałania wykorzystywaniu i wyzyskiwaniu seksualnemu (PWWS)
- Kodeks postępowania Plan International dla pracowników i osób spoza personelu
- Podnoszenie świadomości społecznej i główny przekaz na temat mechanizmu informacji zwrotnej
- Potwierdzanie informacji zwrotnej
- Postępowanie po otrzymaniu informacji zwrotnej, w tym dotyczącej naruszeń ochrony i incydentów WWS

Szkolenie personelu powinno odbywać się cyklicznie, aby zapewnić, że wszyscy pracownicy mają aktualną wiedzę i są świadomi wszelkich zmian w mechanizmie informacji zwrotnej. Jeżeli zespoły nie mają doświadczenia w akcjach humanitarnych, zaleca się dodanie wprowadzenia do działań humanitarnych, w tym zasad pomocy humanitarnej i podstawowego standardu humanitarnego dotyczącego jakości i odpowiedzialności.

KOMPETENCJE PERSONELU: CO SIĘ SPRAWDZA

Z badań wynika, że pracownicy postrzegają dostępność praktycznych szkoleń w miejscu pracy i możliwości coachingu jako kluczowe elementy funkcjonujących systemów informacji zwrotnej. Inne czynniki sprzyjające to m.in.

- Wsparcie ze strony dobrze działającego systemu monitoringu i ewaluacji
- Jasna komunikacja wewnętrzna
- Możliwość uczenia się od siebie nawzajem i rotacji w różnych rolach i zadaniach związanych z mechanizmem informacji zwrotnej; podejście oparte na uczeniu się przez działanie
- Dostępność funduszy na dedykowanych pracownikach obsługujących mechanizm informacji zwrotnej
- Starszy personel służący jako wzór do naśladowania, zaszczepiający kulturę dzielenia się i otwartości w organizacji.

Źródło: Bonino, F. with Jean, I. and Knox Clarke, P. (2014) Humanitarian feedback mechanisms: research, evidence and guidance. ALNAP Study. Londyn: ALNAP/ODI.

Specjalistyczne szkolenia dla pracowników mających konkretne role w pętli informacji zwrotnej

W przypadku pracowników pełniących określone role w pętli informacji zwrotnej, takich jak moderowanie sesji informacyjnych z dziećmi, administrowanie ankietami lub analizowanie danych, należy zapewnić dodatkowe szkolenia i wsparcie coachingowe dostosowane do ich specyficznej roli i wymaganych kompetencji.

Należy rozważyć następujące kompetencje:

- Komunikowanie się z dziećmi: aktywne słuchanie, używanie języka przyjaznego dzieciom, umiejętność prowadzenia interakcji z dziećmi i młodzieżą w różnym wieku.
- Przyjmowanie osobistych skarg związanych z naruszeniem zasad ochrony i zarzutów dotyczących WWS (tylko dla wyznaczonych osób odpowiedzialnych)
- Udział dzieci i młodzieży podczas zbierania informacji zwrotnych
- Płeć i integracja: rozumienie płci, integracja, umiejętności facylitacji inkluzywnej, analiza potrzeb związanych z płcią i różnorodnością w przepisach dotyczących zbierania informacji zwrotnych
- Wrażliwość na konflikty: angażowanie społeczności w sposób wrażliwy na konflikty, który nie powoduje (pogłębiania) konfliktów ze społecznościami lub w ramach społeczności
- Wdrażanie kanałów informacji zwrotnej (ilościowe, jakościowe i partycypacyjne gromadzenie danych)
- Baza informacji zwrotnych: wprowadzanie danych, zarządzanie informacjami i ich analiza
- Raportowanie na temat systemu informacji zwrotnej.

Pakiet szkoleniowy dotyczący przyjaznych dzieciom mechanizmów informacji zwrotnej to pakiet szkoleń uzupełniających kroki opisane w niniejszym przewodniku.

PROMOWANIE WEWNĘTRZNEGO DIALOGU NA TEMAT WŁAŚCIWEGO ZACHOWANIA PRACOWNIKÓW I ZGŁASZANIA WĄTPLIWOŚCI

Podczas sesji szkoleniowych dotyczących mechanizmu informacji zwrotnej, personel często ma wiele pytań dotyczących ochrony dzieci i młodzieży oraz PWWS. Nierzadko dochodzi do nieporozumień związanych z terminami i definicjami, takimi jak: różnica między PWWS a przemocą seksualną i przemocą uwarunkowaną płcią (SGBV), właściwe i niewłaściwe zachowania personelu oraz sposób poufnego zgłaszania spraw, w tym zarzutów i podejrzeń. Ważne jest, aby podczas szkoleń stworzyć bezpieczną przestrzeń do prowadzenia takich dyskusji i przeznaczyć wystarczającą ilość czasu na wyjaśnienie terminologii, przedstawienie odpowiednich polityk organizacji oraz wyjaśnienie, jakie kroki powinien podjąć personel w przypadku otrzymania informacji wskazujących na naruszenie globalnej polityki lub kodeksu postępowania.

Wobec tych tematów należy przyjąć podejście oparte na szkoleniu partycypacyjnym. Sesje szkoleniowe, które polegają jedynie na przedstawieniu Biuletynu Sekretarza Generalnego ONZ w sprawie WWS (2003) lub przedstawieniu polityki ochrony, są niewystarczające i nieskuteczne. Zamiast tego należy organizować interaktywne spotkania robocze i sesje szkoleniowe z pracownikami w celu przeprowadzenia burzy mózgów na temat kreatywnych wewnętrznych i zewnętrznych

działań zwiększających świadomość, które skutecznie zaangażują pracowników i będą promować zachowania zgodne ze zobowiązaniami i wartościami organizacji.

Do wprowadzenia tematu wykorzystywania i wyzyskiwania seksualnego można posłużyć się filmem **To Serve with Pride** ([film](#)). Ten 20-minutowy film przeznaczony dla pracowników ONZ i powiązanego personelu humanitarnego, omawia wpływ WWS na jednostki i społeczności oraz wprowadza w obowiązki wynikające z Biuletynu Sekretarza Generalnego ONZ w sprawie WWS (2003).

Oferowany przez Plan Academy [kurs](#) na temat zasad ochrony dzieci i młodzieży stanowi dobre wprowadzenie do organizacyjnej polityki kadrowej i jest dostępny również dla pracowników organizacji partnerskich i współpracowników zewnętrznych.

Osoby odpowiedzialne za globalną politykę Plan International w zakresie ochrony dzieci i młodzieży są szkolone przez centralę międzynarodową (IH) w zakresie wdrażania tej polityki w danym kraju, w tym w zakresie przyjmowania skarg osobistych oraz reagowania na (domniemane) naruszenia.

KROK 1.9 POINFORMOWANIE DZIECI, MŁODZIEŻY I ICH SPOŁECZNOŚCI

Po zaprojektowaniu mechanizmu informacji zwrotnej i przeszkoleniu personelu, kolejnym krokiem jest poinformowanie społeczności o systemie i sposobie jego działania. Ważne jest, aby dobrze się do tego przygotować, ponieważ jest to kluczowy etap procesu: im lepiej dzieci, młodzież i członkowie społeczności zostaną poinformowani o mechanizmie informacji zwrotnej, tym większe jest prawdopodobieństwo, że będą z niego korzystać. Zdefiniowanie kluczowych terminów związanych z globalną polityką ochrony dzieci i młodzieży oraz profilaktyką wykorzystywania i wyzyskiwania seksualnego (PWWS), a także wyjaśnienie błędnych przekonań na temat znaczenia każdego z nich, to ważny punkt wyjścia dla podnoszenia świadomości społecznej.



Kluczowe działanie: Opracowanie planu podnoszenia świadomości społecznej

Opracujcie plan podnoszenia świadomości na temat mechanizmu informacji zwrotnej w społeczności, w tym: jakie informacje należy przekazać, do jakich grup docelowych, gdzie i jak skutecznie przekazać te informacje dzieciom, młodzieży i dorosłym w społeczności.

Omówcie następujące aspekty:

Co: Zidentyfikujcie kluczowe komunikaty i informacje, które należy rozpowszechnić wśród różnych grup docelowych w społeczności. Na ogół przekazywane są następujące informacje:

- Informacje o organizacji (np. Plan International/partner)
- Jakie usługi są świadczone w ramach akcji i jak można do nich dotrzeć
- Cel i zakres mechanizmu informacji zwrotnej: jakie rodzaje informacji zwrotnej mogą być przekazywane
- Kanały informacji zwrotnej i jak dzieci, młodzież i dorośli mogą uzyskać do nich dostęp
- Jak można bezpośrednio skontaktować się z organizacją: kluczowe dane kontaktowe

- Czego można się spodziewać po przekazaniu informacji zwrotnej lub złożeniu skargi, ile czasu zajmie organizacji odpowiedź i jak zostanie zamknięta pętla informacji zwrotnej
- Jakie kroki podejmie organizacja, aby zapewnić bezpieczeństwo i poufność zgłoszonych informacji zwrotnych

Jeśli chodzi konkretnie o ochronę i PWWS, społeczności mają prawo poznać:

- Cel i zakres globalnej polityki Plan International dotyczącej ochrony dzieci i młodzieży oraz działania organizacji w tym zakresie
- Definicję wykorzystywania i wyzyskiwania seksualnego (WWS) oraz działania podejmowane przez organizację, aby im zapobiec
- Standardy postępowania dla wszystkich pracowników akcji humanitarnych (zobowiązanie PWWS i organizacyjny kodeks postępowania)
- Swoje prawo do pomocy humanitarnej bez narażania się na WWS lub inne naruszenia ochrony
- Gdzie i komu należy zgłaszać naruszenia zasad ochrony i zarzuty dotyczące WWS (należy również wspomnieć, czy istnieje specjalny międzyagencyjny system sprawozdawczości PWWS)
- Czego można się spodziewać po złożeniu skargi, potencjalne ramy czasowe na przekazanie sprawy, rolę, obowiązki i wszelkie ograniczenia zaangażowanych pracowników/zespołów
- Kroki, jakie podejmie organizacja, aby zapewnić bezpieczeństwo i poufność zgłaszanych skarg



Narzędzie 17 – Podnoszenie świadomości społecznej na temat ochrony dzieci i WWS zawiera

dodatkowe wskazówki dotyczące sposobu informowania społeczności o kwestiach związanych z ochroną i WWS oraz o powiązanych mechanizmach sprawozdawczych.

Do kogo dotrzeć: Określcie, kto powinien wiedzieć o mechanizmie informacji zwrotnej. Rozważcie różne grupy, które powinny zostać poinformowane i do których powinny dotrzeć działania zwiększające świadomość, w tym

- Dziewczynki i chłopcy, nastoletnie dziewczęta i chłopcy, młode kobiety i mężczyźni oraz rodziny
- Grupy szczególne: dzieci w pieczy zastępczej lub w placówkach medycznych, dziewczęta nieuczęszczające do szkoły, osoby z grup marginalizowanych, dzieci z niepełnosprawnościami itp.
- Inni indywidualni członkowie lub grupy w obrębie społeczności, w tym między innymi: przedstawiciele struktur społecznościowych, tacy jak liderzy społeczności, członkowie klubów dziecięcych lub grup młodzieżowych, stowarzyszenia kobiece, lokalne komitety, itp.



- Przedstawiciele organizacji lokalnych, organów rządowych i inni kluczowi interesariusze
- Przedstawiciele organizacji działających na poziomie lokalnym, takich jak agencje ONZ, międzynarodowe organizacje pozarządowe i darczyńcy

Gdzie: Zidentyfikujcie miejsca, w których można podnosić świadomość i informować ludzi o mechanizmie informacji zwrotnej, w tym miejsca, które odwiedza lub w których mieszka ludność dotknięta kryzysem, np.:

- Miejsca prowadzenia projektu.
- Osiedla mieszkaniowe
- Ośrodki kultury
- Szkoły
- Punkty informacyjne

Kiedy: Zidentyfikujcie okazje do podnoszenia świadomości, takie jak:

- Spotkania społeczności lokalnej
- Zajęcia społeczne lub rekreacyjne
- Dystrybucja pomocy
- Rejestracja np. na dystrybucję, po pomoc w rozpatrzeniu przypadku itd.

Należy również rozważyć strategiczne momenty w ramach całej akcji humanitarnej i w cyklach poszczególnych projektów, które dają możliwość informowania społeczności o mechanizmie informacji zwrotnej; np. przy rozpoczynaniu działań na nowym obszarze, otwieraniu nowego biura, podczas uruchamiania projektu lub podczas trwających działań w ramach pomocy humanitarnej.

Jak: Określcie środki komunikacji umożliwiające dotarcie do grup docelowych, np.:

- Materiały pisemne, takie jak ulotki lub kieszonkowe przewodniki
- Billboardy
- Internet za pośrednictwem poczty elektronicznej, mediów społecznościowych
- Piosenki (muzyka), teatr lub inne kreatywne środki wyrazu
- Komunikacja werbalna
- Komunikaty radiowe lub nagrania wideo
- Pomoce wizualne

Określcie potrzeby w zakresie personelu i innych zasobów niezbędnych do opracowania i rozpowszechnienia informacji. Rozważcie, w jaki sposób dzieci i młodzież mogą być zaangażowane w projektowanie materiałów informacyjnych przyjaznych dzieciom lub podnoszenie świadomości wśród rówieśników.

DOBRE PRAKTYKI W PODNOSZENIU ŚWIADOMOŚCI:

Komunikacja przez muzykę: W pilotażowym mechanizmie informacji zwrotnej IASC w Demokratycznej Republice Konga, radio i muzyka okazały się bardzo skutecznym sposobem przekazywania informacji przy użyciu lokalnych stacji radiowych, bardzo popularnych w obozach dla przesiedleńców, dzięki czemu wiadomości są dostępne dla ludności. Komunikaty są również często powtarzane, co zwiększa ich oddziaływanie.

Dziecięca kampania redukcji ryzyka katastrof na Filipinach: Dzieci nagrały na wideo obszary w swoich społecznościach, które uznały za zagrożone incydentami SEA i przeprowadziły wywiady z członkami społeczności i osobami odpowiedzialnymi za zapewnienie bezpieczeństwa dzieciom. Okazało się to być potężnym narzędziem, które zidentyfikowało luki w ochronie/bezpieczeństwie oraz braki w świadomości rodziców i osób odpowiedzialnych za bezpieczeństwo w zakresie ich obowiązków.

Źródło: PSEA Best Practice Guide: Inter-Agency Community-Based Complaint Mechanisms (2016)



Ocena ryzyka: Należy zidentyfikować wszelkie zagrożenia związane z szerokim reklamowaniem mechanizmu informacji zwrotnej lub informowaniem dzieci, młodzieży i dorosłych. Jeśli istnieją jakiegokolwiek zagrożenia dla bezpieczeństwa, nie należy angażować dzieci i młodzieży w podnoszenie świadomości.

ETAP 2. WDRAŻANIE PĘTLI INFORMACJI ZWROTNEJ

Pętla informacji zwrotnej składa się z następujących etapów: 1) Wysłuchanie dzieci, młodzieży i społeczności; 2) Kategoryzacja informacji zwrotnych; 3) Reakcja na informacje zwrotne; oraz 4) Zamknięcie pętli informacji zwrotnej.

Pętla informacji zwrotnej



1. WYSLUCHANIE DZIECI, MŁODZIEŻY I SPOŁECZNOŚCI

Plan International dba o to, by głosy dzieci, młodzieży i społeczności były słyszane, uruchamiając różne przyjazne dzieciom kanały informacji zwrotnej.

Potwierdzenie otrzymania informacji zwrotnej: Plan International daje znać osobie udzielającej informacji zwrotnej, że jej zgłoszenie zostało przyjęte.

2. KATEGORYZACJA INFORMACJI ZWROTNYCH

Zespół ds. informacji zwrotnej konsoliduje wszystkie wiadomości i klasyfikuje informacje zwrotne według płci, wieku, lokalizacji, sektora i kategorii.

- | | | | |
|---|---|---|--|
| 1 | Wyrazy wdzięczności | 7 | Pilne: Zgłoszenie naruszenia polityki ochrony dzieci i młodzieży |
| 2 | Sugestie usprawnień | 8 | Pilne: Zgłoszenie naruszenia kodeksu postępowania, w tym wykorzystywania i wyzyskiwania seksualnego (WWS) |
| 3 | Prośba o informacje | 9 | Pilne: Zagrożenie bezpieczeństwa |
| 4 | Prośba o pomoc | | |
| 5 | Wyraz niewielkiego niezadowolenia z usług / udzielonej pomocy | | |
| 6 | Wyraz istotnego niezadowolenia z usług / udzielonej pomocy | | |

3. REAKCJA NA INFORMACJE ZWROTNE

Informacje zwrotne i skargi należące do kategorii 7, 8 i 9 są rozpatrywane w trybie **pilnym** zgodnie z zasadami i procedurami Plan International. Są one natychmiast przekazywane osobom odpowiedzialnym za ochronę, działowi HR i kierownictwu.

Wszystkie informacje zwrotne z kategorii 1-6 są przekazywane odpowiednim zespołom, które je rozpatrują i podejmują działania, a następnie składają sprawozdanie z tego, co zrobiły.

4. ZAMKNIĘCIE PĘTLI INFORMACJI ZWROTNEJ

Po podjęciu działań i rozwiązaniu problemu można zamknąć pętlę informacji zwrotnej. W Plan International odbywa się to poprzez:

- 1) Poinformowanie osoby przekazującej informację zwrotną o tym, co zrobiliśmy: informowanie dzieci, młodzieży i społeczności o tym, co organizacja zrobiła w odpowiedzi na ich informację zwrotną lub skargę.
- 2) Zapytanie osoby udzielającej informacji zwrotnej, na ile jest zadowolona z podjętych działań.



KROK 2.1 WYSLUCHANIE DZIECI, MŁODZIEŻY I SPOŁECZNOŚCI

Wysłuchanie dzieci, młodzieży i ich społeczności jest pierwszym krokiem w pętli informacji zwrotnej. W tym celu uruchamia się wybrane kanały informacji zwrotnej, aby głosy społeczności dotkniętych kryzysem były słyszane oraz aby wszystkie informacje zwrotne zostały zarejestrowane i spotkały się z odpowiedzią.



Kluczowe działanie: Potwierdzenie otrzymania informacji zwrotnej

Potwierdzenie otrzymania informacji jest kluczowym elementem zbierania informacji zwrotnych i powinno mieć miejsce w przypadku każdej informacji otrzymywanej za pośrednictwem przyjaznego dziecka mechanizmu informacji zwrotnej. Znaczenie potwierdzenia:

- Oznaka wysłuchania, szacunku w komunikacji i zwrócenia uwagi na osobę udzielającą informacji zwrotnej;
- Udzielenie odpowiedzi lub wyjaśnień niezwłocznie po otrzymaniu informacji zwrotnej, i/lub;
- Zapewnienie, że informacja zwrotna została odpowiednio odnotowana, oraz;
- Poinformowanie osoby udzielającej informacji zwrotnej o tym, jakie kroki zostaną podjęte w odpowiedzi na przekazaną informację.

Przyjmowanie informacji zwrotnych jest kluczową kompetencją personelu, która przejawia się w doskonałych umiejętnościach komunikacyjnych i pełnej szacunku postawie wobec osoby udzielającej informacji zwrotnej. Jeśli komunikacja z osobami udzielającymi informacji jest niejasna, niezgodna z prawdą lub pozbawiona szacunku, dzieci i dorośli stracą zaufanie do mechanizmu informacji zwrotnej i niechętnie będą korzystać z pomocy lub zgłaszać problemy. Ma to również zasadnicze znaczenie w przypadku angażowania partnerów, stron zewnętrznych lub nastolatków i młodych ludzi w zbieranie informacji zwrotnych – muszą oni być dobrze przeszkoleni i poinformowani, aby móc zbierać informacje zwrotne i skargi w imieniu organizacji.

Potwierdzenie informacji zwrotnej nie musi oznaczać, że wszystkie przesłane prośby zostaną spełnione, ważne jest jednak, aby poinformować osobę udzielającą informacji o tym, w jaki sposób jej opinia zostanie wykorzystana i pokazać, że jej zgłoszenie traktowane jest poważnie i z szacunkiem. Potwierdzenie informacji zwrotnej może odbyć się osobiście, w formie pisemnej, poprzez SMS lub komunikaty radiowe lub wideo, w zależności od rodzaju informacji zwrotnej i środków komunikacji preferowanych przez zgłaszającego.



Chociaż potencjalnie każdy pracownik może otrzymać skargę dotyczącą naruszenia zasad ochrony lub zarzutu SEA, za formalne potwierdzenie zawsze powinny odpowiadać wyspecjalizowane i odpowiednio przeszkolone osoby odpowiedzialne.



Narzędzie 18 – Przyjmowanie skarg dotyczących ochrony dzieci i WWS zawiera dalsze wskazówki dotyczące roli pracowników ds. informacji zwrotnej i osób odpowiedzialnych za ochronę w przyjmowaniu takich skarg.





Kluczowe działanie: Zarejestrowanie wszystkich informacji zwrotnych

Rejestrowanie informacji zwrotnych jest często słabym ogniwem w mechanizmie informacji zwrotnej. Szczególnie spontaniczne informacje zwrotne lub skargi, które są rozwiązywane na miejscu, często nie są rejestrowane lub uwzględniane w raportach. Prowadzi to do braków w danych dotyczących informacji zwrotnych, które mogą mieć negatywny wpływ zarówno na beneficjentów, jak i na organizację; osoby udzielające informacji zwrotnej mogą nie otrzymać od organizacji opieki po zakończeniu procesu, aby zamknąć pętlę informacji zwrotnej, a w skali makro niekompletne dane na temat informacji zwrotnych mogą prowadzić do zafałszowania analiz trendów i raportów.

Wspierajcie zespoły terenowe w rutynowym dokumentowaniu otrzymywanych wiadomości, niezależnie od tego, czy są to informacje zwrotne, o które poproszono, czy przekazywane spontanicznie. Należy wdrożyć dedykowane narzędzia do dokumentowania dla każdego kanału informacji zwrotnej oraz wprowadzić standardowy formularz informacji zwrotnej (papierowy lub internetowy). Formularz zawiera zwięzłe informacje na temat danej informacji zwrotnej, które mogą być łatwo wprowadzone do bazy danych i przewiduje miejsce na dodanie bardziej opisowych informacji. Formularz można rozbudować i/lub dostosować do lokalnego kontekstu. Przykładowe formularze informacji zwrotnej znajdują się w Narzędziu 10 i 11.



Narzędzie 10 – Formularz informacji zwrotnej zawiera standardowy formularz informacji zwrotnej.



Narzędzie 11 – Formularz informacji zwrotnej przyjazny dzieciom zawiera formularz informacji zwrotnej w formie przyjaznym dzieciom.



KROK 2.2 KATEGORYZACJA INFORMACJI ZWROTNYCH

Wszystkie otrzymane informacje zwrotne należy zebrać w centralnej bazie danych. Prowadzenie centralnej bazy danych pomaga śledzić wszystkie informacje zwrotne i działania podjęte w odpowiedzi na skargi lub sugestie, a także dostarcza narzędzi do analizy i raportowania trendów dotyczących informacji zwrotnych. Przykładowe narzędzia do prowadzenia bazy danych to: Excel, Microsoft Access lub baza danych SPSS. Niniejszy przewodnik zawiera narzędzie do tworzenia bazy danych w programie Excel.



Narzędzie 19 – Baza informacji zwrotnych zawiera gotową bazę danych informacji zwrotnych, która może być dostosowana do lokalnego kontekstu.



Narzędzie 20 – Instrukcja do bazy informacji zwrotnych zawiera wskazówki dotyczące kodowania etykiet bazy danych.

Kodowanie informacji zwrotnych Każdej informacji zwrotnej należy przypisać unikalny numer identyfikacyjny oraz kod odpowiadający danej kategorii informacji zwrotnej. W razie wątpliwości co do charakteru wiadomości z kategorii 7, 8 i 9, należy zwrócić się o pomoc do osoby odpowiedzialnej za ochronę i innych właściwych osób kontaktowych (HR, kierownictwo). Każdą informację zwrotną należy sklasyfikować według płci, wieku i niepełnosprawności oraz innych istotnych zmiennych demograficznych.

Kategorie informacji zwrotnej

- 1 Wyrazy wdzięczności
- 2 Sugestie usprawnień
- 3 Prośba o informacje
- 4 Prośba o pomoc
- 5 Wyraz niewielkiego niezadowolenia z usług / udzielonej pomocy
- 6 Wyraz istotnego niezadowolenia z usług / udzielonej pomocy
- 7 **Pilne:** Zgłoszenie naruszenia polityki ochrony dzieci i młodzieży
- 8 **Pilne:** Zgłoszenie naruszenia kodeksu postępowania, w tym wykorzystywania i wyzyskiwania seksualnego (WWS)
- 9 **Pilne:** Zagrożenie bezpieczeństwa



Wszystkie informacje zwrotne należące do kategorii 7, 8 i 9 muszą być rejestrowane w sposób poufny, bez wprowadzania do bazy jakichkolwiek danych osobowych skarżącego i charakteru skargi, czyli sekcje 4 i 5 oraz 11-18 bazy danych muszą pozostać puste. Informacje te powinny być przechowywane z zachowaniem poufności przez osobę odpowiedzialną za ochronę i inne odpowiednie osoby kontaktowe do spraw pilnych.

Ochrona danych Wszystkie pisemne informacje zwrotne należy przechowywać w zamykanych na klucz szafach na dokumenty a pliki i bazy danych chronić hasłem, aby zabezpieczyć informacje zwrotne przekazane drogą elektroniczną. W komunikacji na temat spraw należy używać ich numerów identyfikacyjnych, a nie nazwisk osób udzielających informacji zwrotnej.

Dane jakościowe Ryzyko związane z korzystaniem z bazy danych polega na tym, że dane jakościowe (np. zapisy rozmów lub dyskusji grupowych) są pomijane lub przyćmiewane przez informacje zwrotne przedstawione w bardziej zwartej lub liczbowej formie (np. dane z ankiet lub dzienników monitoringu), które łatwiej wprowadzić do bazy danych. Należy zadbać, by osoby zarządzające bazą danych potrafiły skutecznie wyłuskiwać i kodować informacje zwrotne z form opisowych. Ważne informacje jakościowe należy dokumentować w oddzielnych, chronionych hasłem plikach z danymi opisowymi (np. pliki Word).



KROK 2.3 REAKCJA NA INFORMACJE ZWROTNE

Reakcja na informacje zwrotne rozpoczyna się od przekazania informacji odpowiednim osobom kontaktowym, po czym następuje jej weryfikacja, podjęcie działań i sporządzenie wewnętrznego sprawozdania z działań podjętych w związku z informacją zwrotną. Reakcja na naruszenia zasad ochrony i zarzuty dotyczące WWS wymaga podjęcia odrębnych działań. Zostały one opisane na końcu tego kroku.



Kluczowe działanie: Przekazanie informacji zwrotnej odpowiednim osobom odpowiedzialnym

Postępujcie zgodnie z wewnętrznym przepływem informacji zwrotnej i z ustalonymi rolami i działaniami. Wszystkie informacje zwrotne należące do kategorii 1-6 są przekazywane zainteresowanym zespołom i kierownikom, w szczególności zespołom MEAL lub zespołowi ds. informacji zwrotnej, działowi programowemu, ds. komunikacji, operacyjnemu lub kierownictwu wyższego szczebla, w zależności od sprawy. Zaleca się regularny ogólny przegląd otrzymanych informacji zwrotnych przez kierownictwo, na przykład podczas cotygodniowych lub comiesięcznych spotkań.

Weryfikacja informacji zwrotnych. Weryfikacja informacji zwrotnych to proces porównywania dostarczonych informacji z innymi dostępnymi źródłami w celu oceny ich dokładności (triangulacja) oraz ewentualnie skali i powagi sytuacji, aby zaplanować odpowiednią reakcję. Na przykład, gdy rodziny skarżą się, że w ich zestawach WASH brakuje elementów, można sprawdzić, czy rzeczywiście tak jest i czy zdarzyło się to wszystkim rodzinom, czy tylko jednej. W celu weryfikacji informacji zwrotnych można zebrać dodatkowe dane, na przykład: informacje od innych członków społeczności, od partnerów, od personelu lub z wewnętrznych baz danych, dzienników i raportów. Zebranie tych informacji może wymagać od pracowników odwiedzenia miejsca realizacji projektu i przeprowadzenia spotkań, wywiadów lub obserwacji.

Proces weryfikacji powinien być zorganizowany w sposób uniemożliwiający łatwe zignorowanie niepożądanej informacji zwrotnej przez pracownika. Aby ograniczyć to ryzyko, oceny i weryfikacji informacji powinno dokonywać dwóch pracowników wspólnie; w razie potrzeby, przy wsparciu ze strony zespołu MEAL lub ds. informacji zwrotnej.





Kluczowe działanie: Reakcja na informacje zwrotne

Reakcja na informację zwrotną będzie zależała od charakteru przekazanej informacji. Nie musi oznaczać, że wszystkie prośby lub sugestie zostaną zawsze spełnione; czasami nie jest to możliwe. Ogólnie rzecz biorąc, reakcje na informacje zwrotne mogą być następujące ^{xiv}:

- **Udzielenie informacji**

PRZYKŁAD: wyjaśnianie osobiście lub za pomocą innych środków komunikacji, dlaczego program lub organizacja może lub nie może spełnić określonych próśb lub sugestii dotyczących zmiany niektórych elementów działań pomocowych, oraz przejrzysta odpowiedź na temat tego, co jest możliwe.

- **Wprowadzenie drobnych zmian w świadczonej pomocy**

PRZYKŁAD: dostosowanie kryteriów wyboru kwalifikujących się uczestników programu lub odbiorców pomocy; dodanie określonych aktywności do programu zabaw rekreacyjnych dla dzieci i młodzieży; czy też utworzenie zacienionego obszaru w punkcie dystrybucji na wniosek grupy kobiet.

- **Wprowadzenie istotnych zmian w rodzaju, jakości lub sposobie udzielania pomocy humanitarnej.**

PRZYKŁAD: zmiana rodzaju żywności rozprowadzanej w społecznościach, zmiana projektu i materiałów użytych do budowy przestrzeni przyjaznych dzieciom, aby były bardziej wytrzymałe, lub otwarcie dodatkowych świetlic, aby umożliwić zajęcia psychospołeczne i sportowe w przestrzeniach przeznaczonych tylko dla dziewcząt.

- **Natychmiastowa pomoc i ochrona w reakcji na naruszenia ochrony lub incydenty związane z WWS (np. wsparcie w zakresie bezpieczeństwa, medyczne, prawne i psychospołeczne) oraz dalszy nadzór.**



Sprawozdanie z podjętych działań Po zareagowaniu na informację zwrotną odpowiedzialny zespół lub kierownik składa raport do kierownika ds. informacji zwrotnej (bazy danych) na temat podjętych działań, aby informacje te mogły zostać wprowadzone do bazy danych. Pozwoli to na skuteczny dalszy nadzór, jak również na analizę reakcji organizacji na informacje zwrotne, w tym terminowości i adekwatności podjętych działań. W niektórych przypadkach, zwłaszcza gdy informacje zwrotne są zgłaszane anonimowo, weryfikacja informacji lub zebranie dodatkowych danych może być utrudnione. Należy zadbać, by w ramach podnoszenia świadomości na temat mechanizmu informacji zwrotnej kłaść nacisk na ograniczenia możliwości reakcji organizacji na anonimowe skargi lub informacje zwrotne.

Analiza reakcji na informację zwrotną Zaleca się regularne analizowanie reakcji na informacje zwrotne oraz zdawanie kierownictwu raportów na temat trendów, sukcesów i wyzwań, aby ułatwić podejmowanie decyzji o większych zmianach w programie. Infografiki mogą być użytecznym narzędziem do tworzenia podsumowań informacji zwrotnych przekazanych przez różne grupy – dziewczęta, chłopcy, kobiety i mężczyźni, w podziale na sektory lub lokalizacje geograficzne (więcej wskazówek na temat wykorzystania informacji zwrotnych do usprawnień w organizacji znajduje się w Kroku 3.2).



Reagowanie na naruszenia zasad ochrony i zarzuty SEA

Wszystkie informacje zwrotne z kategorii 7, 8 i 9 należy niezwłocznie zgłaszać wyznaczonym osobom odpowiedzialnym. Zgłoszenia dotyczące oskarżeń o wykorzystywanie i wyzyskiwanie seksualne, oszustw i korupcji lub niewłaściwego zachowania pracowników, powinny być traktowane jako sprawy pilne i delikatne, które wymagają natychmiastowej uwagi. Zgłoszenia te powinny być niezwłocznie przekazane do osoby odpowiedzialnej w Plan International za ochronę dzieci i młodzieży, działu HR, kierownika ds. reagowania kryzysowego (ERM) i/lub innych właściwych osób odpowiedzialnych, a następnie właściwie rozpatrzone w trybie pilnym, zgodnie z polityką i protokołami raportowania Plan International.

Weryfikacja zgłoszeń o naruszeniach zasad ochrony i zarzutach dotyczących WWS zajmują się wyłącznie odpowiednie osoby odpowiedzialne, których zadaniem jest przeprowadzenie podstawowego dochodzenia i zebranie dowodów, a w razie potrzeby zawiadomienie policji. W przypadku innych pilnych spraw, takich jak nadużycia finansowe lub inne naruszenia kodeksu postępowania, weryfikację i dochodzenie przeprowadzają odpowiednie osoby odpowiedzialne.

O **reakcji** na sytuacje związane z WWS i naruszeniami polityki ochrony decyduje wyłącznie osoba odpowiedzialna za ochronę, wraz z kierownictwem i działem HR. Globalny zespół zadaniowy IASC PSEA zaleca przeprowadzenie mapowania usług w celu zapewnienia następujących usług (lub informacji o nich) dla osób pokrzywdzonych wykorzystywaniem lub wyzyskiwaniem seksualnym:

- Ochrona i bezpośrednie bezpieczeństwo osoby pokrzywdzonej i jej rodziny
- Pomoc zdrowotna/medyczna
- Wsparcie psychologiczne i psychospołeczne
- Opieka materialna (odzież, schronienie, żywność lub fundusze na wypadek sytuacji kryzysowych)
- Pomoc prawna/ dochodzenie sprawiedliwości

KROK 2.4 ZAMKNIĘCIE PĘTLI INFORMACJI ZWROTNEJ

Zamknięcie pętli informacji zwrotnej polega na poinformowaniu dzieci, młodzieży i społeczności o działaniach podjętych przez Plan International/partnera w wyniku przekazanych informacji zwrotnych oraz na zapytaniu ich, na ile są zadowoleni z tych działań. Zamknięcie pętli informacji zwrotnej jest kluczowe dla utrzymania zdrowego, przyjaznego dzieciom mechanizmu informacji zwrotnej. Sprzyja ono upodmiotowieniu społeczności, której członkowie są traktowani jako aktywni uczestnicy programu, a nie bierni odbiorcy pomocy.

Jeśli dzieci, młodzież i społeczności nie otrzymają informacji zwrotnej o tym, czy i w jaki sposób ich opinie zostały uwzględnione lub jak rozwiązano ich problem, stracą zaufanie do mechanizmu. Mogą też nie widzieć sensu ponownego przekazywania informacji zwrotnych w przyszłości.



Kluczowe działanie: Określenie właściwych sposobów na zamknięcie pętli informacji zwrotnej

Poinformowanie osoby udzielającej informacji zwrotnej o działaniach podjętych przez Plan International/partnera może odbywać się w różny sposób, w zależności od rodzaju informacji zwrotnej. Możliwe są następujące sposoby:



Bezpośrednie działanie personelu w terenie

Jeśli problem jest zgłaszany pracownikom terenowym i są oni w stanie bezpośrednio go rozwiązać, pętla informacji zwrotnej może zostać natychmiast zamknięta: pracownik przyjmuje informację zwrotną, natychmiast na nią reaguje, osoba udzielająca informacji zwrotnej wie o podjętych działaniach, a pracownicy mogą na miejscu ocenić jej zadowolenie z podjętej reakcji.



Bezpośrednia komunikacja z osobą, która przekazała informację

Na indywidualne informacje zwrotne lub skargi można odpowiedzieć bezpośrednio osobiście, telefonicznie lub pisemnie. W przypadku, gdy osoba udzielająca informacji zwrotnej udostępniła swoje dane kontaktowe, zaleca się bezpośredni, osobisty kontakt, aby zapewnić efektywne zamknięcie pętli informacyjnej. W przypadku bardziej wrażliwych informacji zwrotnych lub poważnego niezadowolenia, bezpośrednia komunikacja ze skarżącym jest szczególnie ważna i najbardziej odpowiednia, na przykład poprzez bezpośrednią rozmowę lub spotkanie w małej grupie pomiędzy organizacją a skarżącym(i).



Komunikacja masowa: tablice informacyjne, radio, wideo, platformy internetowe, ulotki

W celu zamknięcia pętli informacji zwrotnej dotyczącej problemów wspólnych dla wielu osób lub kwestii, które dotyczą całej społeczności, odpowiednia może być komunikacja masowa. Może to obejmować tablice informacyjne, strony internetowe, komunikaty radiowe lub ulotki dołączane do pomocy rzeczowej. Przy opracowywaniu komunikatów należy wziąć pod uwagę poziom umiejętności czytania i pisanie oraz język. Jeśli działania podejmowane przez organizację dotyczą dzieci i młodzieży, należy upewnić się, że wiadomości są rozpowszechniane w miejscach publicznych, do których mają one dostęp. Za pomocą metod komunikacji masowej nie należy przekazywać informacji wrażliwych.



Konsultacje społeczne

Sesje konsultacji społecznych są przydatne, aby bezpośrednio odpowiedzieć na informacje zwrotne od określonej grupy lub poinformować grupy docelowe o działaniach podejmowanych przez organizację. Konsultacje społeczne mogą być również dobrą opcją, gdy wymagany jest dalszy dialog. Nie należy podczas konsultacji społecznych omawiać indywidualnych opinii lub problemów bez zgody osoby udzielającej informacji zwrotnej.



W przypadku wszelkich kwestii związanych z naruszeniem globalnej polityki ochrony dzieci i młodzieży lub SEA, zamknięcie pętli informacji zwrotnej powinno odbywać się zgodnie z ustalonymi procedurami. Bezpieczeństwo i poufność powinny być najwyższym priorytetem, a interakcja Plan International z osobą udzielającą informacji zwrotnej nie może narażać jej na ryzyko (dalszej) krzywdy lub odwetu.

ETAP 3. WYCIĄGANIE WNIOSKÓW Z INFORMACJI ZWROTNYCH

Ostatnim etapem wdrożenia przyjaznego dzieciom mechanizmu informacji zwrotnej jest wyciąganie wniosków z otrzymanych informacji zwrotnych w celu ciągłego doskonalenia programów. Regularne monitorowanie funkcjonowania mechanizmu jest kluczowe dla zidentyfikowania wszelkich wyzwań, zagrożeń i luk oraz zajęcia się nimi we właściwym czasie i w odpowiedni sposób. Kiedy mechanizm informacji zwrotnej funkcjonuje optymalnie, pozyskiwane informacje zwrotne mogą być wykorzystywane strategicznie do opracowywania lepszych programów.

KROK 3.1 MONITOROWANIE MECHANIZMU INFORMACJI ZWROTNEJ

Mechanizm informacji zwrotnej powinien być elastyczny i możliwy do dostosowania do kontekstu, w którym jest wdrażany. Należy regularnie monitorować wszystkie aspekty przyjaznego dziecku mechanizmu informacji zwrotnej, przynajmniej co sześć miesięcy lub częściej, jeśli kontekst humanitarny lub programy pomocy szybko się zmieniają.

Do monitorowania przyjaznych dzieciom mechanizmów informacji zwrotnej służą następujące narzędzia:

- **Systematyczna wewnętrzna refleksja zespołu** na temat funkcjonowania różnych aspektów mechanizmów informacji zwrotnej z użyciem [Narzędzia 2 – Karta oceny mechanizmu informacji zwrotnej](#)
- **Analiza bazy danych informacji zwrotnych:** baza danych może pomóc w monitorowaniu rodzaju otrzymywanych informacji zwrotnych, terminowości i adekwatności odpowiedzi ze strony organizacji, wykorzystania kanałów informacji zwrotnej oraz wszelkich nieoczekiwanych zmian. [Narzędzie 20 – Instrukcja do bazy informacji zwrotnych](#) zawiera wskazówki na temat analiz, które można przeprowadzić przy użyciu danych dotyczących informacji zwrotnych.
- **Zaangażowanie dzieci i młodzieży w monitorowanie:** Zaangażujcie dzieci i młodzież w monitorowanie funkcjonowania kanałów informacji zwrotnej oraz adekwatności działań podejmowanych przez organizację w reakcji na zgłoszenia. [Narzędzie 13 – Przyjazne dzieciom mechanizmy informacji zwrotnej: Plan dyskusji](#) pomoże w przeglądzie różnych wymiarów przyjaznych dzieciom mechanizmów informacji zwrotnej.



KROK 3.2 KORZYSTANIE Z INFORMACJI ZWROTNEJ DO USPRAWNIEN W ORGANIZACJI

Informacje generowane przez przyjazny dzieciom mechanizm informacji zwrotnej dostarczają ważnych dla organizacji danych, które można wykorzystać do uczenia się na podstawie przeszłych zagrożeń i błędów oraz do poprawy skuteczności i jakości programów. Zaleca się włączenie do planu wdrażania przyjaznego dzieciom mechanizmu informacji zwrotnej części dotyczącej usprawnień w organizacji. Należy rozważyć wszystkie zasoby, które są niezbędne do promowania uczenia się organizacji na podstawie informacji zwrotnych.

Poniżej znajdują się trzy przykłady sposobów na uczenia się organizacji na podstawie mechanizmu informacji zwrotnej:



Włączenie informacji zwrotnej do standardów raportowania

Włączenie analizy informacji zwrotnej do wewnętrznych procesów raportowania, takich jak raporty tygodniowe, miesięczne lub kwartalne raporty dla darczyńców. Regularne raporty zbiorcze mogą być użytecznym narzędziem informującym zespoły i kierowników o trendach w zakresie informacji zwrotnej, np. ile informacji zwrotnych i skarg wpłynęło w danym okresie, ile z nich zostało rozpatrzonych, jaki jest odstęp czasu pomiędzy otrzymaniem informacji zwrotnej a rozwiązaniem problemu, jak często osoba udzielająca informacji zwrotnej jest informowana o tym, w jaki sposób załatwiono jej sprawę, czy zgłoszenia się powtarzają itp. Wykorzystanie infografik sprawi, że raporty będą przystępne dla personelu. Opracowanie łatwych w użyciu szablonów do przekazywania danych o informacjach zwrotnych w raportach ograniczy dodatkowy nakład pracy.



Regularne spotkania wewnętrzne w celu omówienia i refleksji nad informacjami zwrotnymi

Regularne przedstawianie informacji zwrotnych podczas wewnętrznych spotkań zespołu, takich jak spotkania kadry programowej lub spotkania kierownictwa wyższego szczebla. Prezentujcie ogólne trendy w otrzymanych informacjach zwrotnych i zgłoszonych sprawach, a także działania podjęte przez organizację. Dyskusja i refleksja mogą pomóc w rozwiązaniu kluczowych problemów, podjęciu decyzji o zmianach w programie reagowania humanitarnego lub w samym mechanizmie informacji zwrotnej. Jest to również dobry sposób na poinformowanie kierownictwa wyższego szczebla o postrzeganiu organizacji przez społeczność.



Zgłaszanie kierownictwu 3 najważniejszych spraw

Przekazywanie kierownictwu wyższego szczebla trzech najważniejszych zagadnień może być dobrym i łatwym sposobem zadbania o to, by przełożeni byli świadomi kluczowych skarg lub wyzwań związanych z akcją humanitarną. Jest to szczególnie ważne, gdy informacje zwrotne mogą prowadzić do istotnych zmian w programie reagowania, które wymagają decyzji kierownictwa wyższego szczebla.





BIBLIOGRAFIA

- Conflict Sensitivity Consortium, 2012, [How To guide to Conflict Sensitivity](#).
- Educo, Plan International, Save the Children UK, War Child UK and World Vision International, 2015, [Inter-agency study on Child-Friendly Feedback and Complaint Mechanisms within NGO programmes](#).
- Humanitarian Accountability Partnership, 2010, The 2010 HAP Standard in Accountability and Quality Management.
- IASC Task Team on Accountability to Affected Populations and Protection from Sexual Exploitation and Abuse (AAP/PSEA), 2016, PSEA Best Practice Guide: Inter-Agency Community-Based Complaint Mechanisms. W języku [angielskim](#); [francuskim](#); [hiszpańskim](#).
- Plan International, 2016, [Guidelines for Consulting with Children and Young People with Disabilities](#).
- Plan International, 2017, Global Policy on [Gender Equality and Inclusion](#).
- Plan International, 2017, Global Policy on [Harassment, Bullying and Discrimination](#).
- Plan International, 2017, Global Policy on [Programme and Influence Quality](#).
- Plan International, 2017, Global Policy on [Safeguarding Children and Young People](#).
- Plan International, 2018, Core Humanitarian Standard (CHS) Verification [Audit Report](#).
- The CHS Alliance, 2014, Core Humanitarian Standard on Quality and Accountability.
- The Sphere Project, 2011, Humanitarian Charter and Minimum Standards in Humanitarian response.
- Save the Children Norway, 2008, A Kit of Tools for Participatory Research and Evaluation with Children, Young People and Adults.
- World Vision International, 2016, [Child-Friendly Feedback Mechanisms: A case study from Mongolia](#).



PRZYPISY

- i. [Strona internetowa](#) Inter-Agency Standing Committee, IASC Task Team on Accountability to Affected Populations and Protection from Sexual Exploitation and Abuse (AAP/PSEA), 2016.
- ii. Conflict Sensitivity Consortium, [Conflict-Sensitivity How To Guide](#) (2012).
- iii. [Strona internetowa](#) Inter-Agency Standing Committee, IASC Task Team on AAP/PSEA, 2016.
- iv. [Strona internetowa](#) Inter-Agency Standing Committee, IASC Task Team on AAP/PSEA, 2016.
- v. Plan International, 2017, Global policy on Programme and Influence Quality.
- vi. Plan International Child Protection in Emergencies MEAL Toolkit, dostępny na [wsólnym dysku](#) CPiE.
- vii. [Inter-agency study on Child-Friendly Feedback and Complaint Mechanisms within NGO programmes](#), Educo, Plan International, Save the Children UK, War Child UK and World Vision International, 2015.
- viii. PSEA Best Practice Guide: Inter-Agency Community-Based Complaint Mechanisms, IASC Task Team on Accountability to Affected Populations and Protection from Sexual Exploitation and Abuse (AAP/PSEA), 2016.
- ix. [Strona internetowa](#) PSEA Task Force, cytat ze strony głównej, akapit „The Challenge”.
- x. [Strona internetowa](#) Inter-Agency Standing Committee, IASC Task Team on Accountability to Affected Populations and Protection from Sexual Exploitation and Abuse (AAP/PSEA), 2016.
- xi. PSEA Best Practice Guide: Inter-Agency Community-Based Complaint Mechanisms, IASC Task Team on Accountability to Affected Populations and Protection from Sexual Exploitation and Abuse (AAP/PSEA), 2016.
- xii. Child-Friendly Feedback Mechanisms: A case study from Mongolia, World Vision International, 2016; Inter-agency study on Child-Friendly Feedback and Complaint Mechanisms within NGO programmes, Educo, Plan International, Save the Children UK, War Child UK and World Vision International, 2015.
- xiii. Bonino, F. Jean, I. Knox Clarke, P. (2014) Humanitarian feedback mechanisms: research, evidence and guidance. ALNAP Study. Londyn: ALNAP/ODI (s. 51).
- xiv. Bonino, F. Jean, I. Knox Clarke, P. (2014) Humanitarian feedback mechanisms: research, evidence and guidance. ALNAP Study. Londyn: ALNAP/ODI (s. 70).

Plan International jest niezależną organizacją rozwojową i humanitarną, która działa na rzecz praw dzieci i równych szans dla dziewcząt.

Wierzymy w moc i potencjał każdego dziecka. Ale często są one przygaszone przez ubóstwo, przemoc, wykluczenie i dyskryminację. Szczególnie dotyczy to dziewczynek. We współpracy z dziećmi, młodzieżą, naszymi sympatykami i partnerami, zabiegamy o sprawiedliwy świat, zwalczając przyczyny źródłowe trudności, z jakimi borykają się dziewczynki i wszystkie najbardziej bezbronne dzieci.

Działamy na rzecz praw dzieci od urodzenia do osiągnięcia dorosłości. Pomagamy dzieciom przygotować się i reagować na kryzysy i przeciwności losu. Wykorzystując nasz zasięg, doświadczenie i wiedzę, wprowadzamy zmiany w praktykach i polityce na poziomie lokalnym, krajowym i globalnym.

Od przeszło 80 lat budujemy silne partnerstwa na rzecz dzieci i działamy obecnie w ponad 71 krajach.



Siedziba główna Plan International

Dukes Court, Block A, Duke Street, Woking, Surrey GU21 5BH

Wielka Brytania

Tel: (+44)1483 755 155

Więcej o naszych działaniach na rzecz dzieci na stronie:

www.plan-international.org