

**ДРУЖНІ ДО ДІТЕЙ
МЕХАНІЗМИ
ЗВОРОТНОГО ЗВ'ЯЗКУ**

ПОСІБНИК ТА ІНСТРУМЕНТИ

Липень 2018

Ця публікація також доступна онлайн за посиланням: www.plan-international.org. Перше видання 2018 року - текст і фотографії © Plan International 2018.

Всі права захищені. Жодна частина цієї публікації не може бути відтворена або поширена в будь-якій формі та будь-якими засобами: електронними, механічними, фотокопіювальними або іншими, без попереднього дозволу Plan International.

Рекомендований бібліографічний опис: Plan International (2018) Дружні до дітей механізми зворотного зв'язку: Посібник та інструментарій, Сполучене Королівство: Plan International



ПЕРЕДМОВА

Одним з основних принципів, якими ми керуємося в нашій гуманітарній роботі, є відповідальність. Ми зосереджуємося на захисті гідності, забезпеченні виживання та підтримці процесу зцілення громад яких торкнулася криза. Ми уважно слухаємо дітей, молодь та їхні громади і застосовуємо найвищі стандарти для забезпечення їхньої безпеки під час роботи з ними. У своїй діяльності ми керуємося базовими гуманітарним стандартом якості та відповідальності.

Механізми зворотного зв'язку є ключовими для відповідальності, оскільки вони забезпечують дітям, молоді та громадам знання, яких вони потребують та громадам необхідну інформацію і дають їм можливість надавати зворотний зв'язок, що не тільки підвищує ефективність гуманітарної допомоги, але й зміцнює громади, зокрема дітей та молодь. Механізми зворотного зв'язку також відіграють важливу роль в убезпеченні дітей та молоді та запобіганні сексуальній експлуатації та сексуального насильства, в тому числі у профілактичних заходах та у реагуванні на скарг щодо будь-яких порушень політики убезпечення дітей та кодексів поведінки, які застосовуються до наших працівників, партнерів та колег.

Як глобальна організація, що працює над просуванням прав дітей та гендерної рівності, Plan International прагне впровадити механізми дружні до дітей. Це означає, що ми адаптуємо наші канали комунікації до потреб дівчат і хлопців різного віку, незалежно від їхньої гендерної ідентичності, дбаємо про те, щоб наша діяльність була інклюзивною, включаючи людей з особливими потребами, також вживаємо заходів для забезпечення безпеки на всіх етапах циклу зворотного зв'язку. Ми також підтримуємо лідерство дітей та молоді у розробці та реалізації механізмів зворотного зв'язку.

Ми з гордістю представляємо цю публікацію - "Посібник та інструменти - дружні до дітей механізми зворотного зв'язку в рамках гуманітарної допомоги" - нашим польовим командам. Вона була розроблена за участі наших колег з району озера Чад, Ефіопії, Непалу, Нігерії, Парагваю, Філіппін, Сьєрра-Леоне, Танзанії та Зімбабве, які поділилися своїм досвідом з авторами, а також за підтримки глобальних команд, які займаються управлінням ризиками стихійних лих, убезпеченням дітей та молоді, якістю та впливом програм, а також відповідальністю.

Йорген Хальдорсен

Директор з питань Менеджменту Ризику Катастроф

Маріама Дешам

Директор з питань Убезпечення Дітей та Молоді



ПОДЯКА

Роботу над цим посібником та інструментарієм очолювала організація "Plan International - Швеція" від імені Федерації Plan International. Текст цієї публікації був розроблений Сімоною ван Дейк (незалежною консультанткою) та Лотте Клаессенс за підтримки референтної групи Plan International, до складу якої увійшли Александра Шафрен, Толакеле Ндхлову, Емма Келлехер, Йосафата Четан-Аво, Анджело Ернан (Енан) Меленсіо, Медіатріс Умфуйоні, Джуммай Лаван Муса, Петер Шьоберг, Тала Будзішевська, Енн Марі Маккарті, Єлизавета Ело та Маріама Дешамп.

Наступні співробітники Plan International також зробили свій внесок у підготовку цього посібника, прийнявши участь у поглиблених інтерв'ю та поділившись передовим досвідом: Езгард Фунго, Сесілія Чарльз, Френк Чарльз, Тендай Макарусе, Йосафат Четан-Аво, Тімоті Сем, Вікас Шарма, Манкумарі Тада, Могес Джемане, Хівоті Сімачеу, Хуанмануель Гамарра та Фіорелла Макліфф.

Ми також хотіли б подякувати зовнішнім експертам за їхній цінний внесок і час. Це були: Даніель Стівенс (World Vision International), Сапа Мейс (CDAC Network) та Менді Яманіс (Save the Children).

Редагування: Келсі Альбертіно та Джон Ачвал

Графічний дизайн: VRHL Content en Creatie



ЗМІСТ

Передмова	03
Подяка	05
Основні терміни	08
Вступ	10

Частина 1: Чому нам потрібні дружні до дітей механізми зворотного зв'язку?

1.1 Чим є механізм зворотного зв'язку?	11
1.2 Чому механізми зворотного зв'язку мають буди дружніми до дітей?	13
1.3 Роль механізмів зворотного зв'язку у запобіганні сексуальній експлуатації та насильству (СЕН) та в забезпеченні дітей та молоді	16

Частина 2: Як крок за кроком створити дружній до дітей механізм зворотного зв'язку

Етап 1. Розробка дружнього до дітей механізму зворотного зв'язку

Крок 1.1 Створення команди у справах зворотного зв'язку	22
Крок 1.2 Аналіз контексту	23
Крок 1.3 Визначення області застосування механізму зворотного зв'язку	26
Крок 1.4 Вибір дружніх до дітей інформаційних каналів	28
Крок 1.5 Проектування циклу зворотного зв'язку	38
Крок 1.6 Планування засобів	40
Крок 1.7 Розробка плану реалізації механізму зворотного зв'язку	42
Крок 1.8 Створення компетенцій персоналу	43
Крок 1.9 Інформування дітей, молоді та їхніх громад	45

Етап 2. Реалізація циклу зворотного зв'язку

Крок 2.1 Почути дітей, молоді та громади	50
Крок 2.2 Категоризація відгуків	53
Крок 2.3 Реакція на відгуки	55
Крок 2.4 Завершення циклу зворотного зв'язку	58

Етап 3. Формування висновків на основі отриманого зворотного зв'язку

Крок 3.1 Моніторинг механізму зворотного зв'язку	60
Крок 3.2 Використання зворотного зв'язку для покращення організації	61

Бібліографія

ІНСТРУМЕНТИ

(див. додатки)

1. План реалізації
2. Бланк оцінювання механізму зворотного зв'язку
3. Категорії зворотного зв'язку
4. Канали зворотного зв'язку
5. Дружні до дітей заходи
6. Заходи для громади
7. Обговорення у фокус-групах
8. Скриньки для коментарів та пропозицій
9. Анкетні питання
10. Форма зворотного зв'язку
11. Дружня до дітей форма зворотного зв'язку
12. Технологія та механізми зворотного зв'язку
13. Дружні до дітей механізми зворотного зв'язку: План обговорення
14. Консультації з громадськістю
15. Оцінка ризиків щодо забезпечення
16. Цикл зворотного зв'язку
17. Підвищення обізнаності громадськості щодо забезпечення дітей та СЕН
18. Отримання скарг щодо порушення політики з забезпечення дітей та СЕН
19. База даних зворотного зв'язку
20. Інструкція для бази даних зворотного зв'язку

ОСНОВНІ ТЕРМІНИ

ДИТИНА – особа віком до 18 років.

ЗВОРОТНИЙ ЗВ'ЯЗОК – Інформація або реакція на продукт, послугу чи дію. Вона може бути позитивною або негативною. Вона також може містити пропозицію щодо змін або покращення.

КАНАЛ ЗВОРОТНОГО ЗВ'ЯЗКУ – канал зв'язку, за допомогою якого дівчата, хлопці, молодь та громади можуть надавати зворотний зв'язок або подавати скарги до організації; наприклад, безкоштовна телефонна лінія, фокус-група або оціночне опитування.

КОДЕКС ПОВЕДІНКИ – збірка правил поведінки, які є обов'язковими для всіх працівників даної організації.

МЕХАНІЗМ ЗВОРОТНОГО ЗВ'ЯЗКУ – комплексна система отримання та узагальнення думок дівчат, хлопців та молоді, громад та партнерів про роботу організації з метою її покращення.

МОЛОДЬ – Згідно з визначенням Організації Об'єднаних Націй, термін "молодь" означає людей (молодих жінок, молодих чоловіків і молодих людей з іншою гендерною ідентичністю) у віці від 15 до 24 років. Plan International вважає, що молоді люди мають особливі потреби в убезпеченні і тому потребують особливого підходу, відмінного від підходу до дітей молодшого віку та людей старшого віку. Для цілей цього посібника "молодь" (або "молоді люди") визначаються як особи віком від 18 до 24 років.

НЕ СКРИВДИТИ – найважливіший принцип гуманітарної допомоги, який полягає в тому, щоб не наражати дітей і дорослих на подальшу шкоду через дії (або бездіяльність) або в процесі надання допомоги.

УБЕЗПЕЧЕННЯ ДІТЕЙ ТА МОЛОДІ – обов'язки, профілактика, втручання та перенаправлення до відповідних служб/фахівців, які вживає Plan International, щоб убезпечити дітей та молодь і гарантувати, що жодна дитина чи молода людина не зазнає жодної форми шкоди в результаті контакту з організацією. Глобальна політика Plan International щодо убезпечення дітей та молоді визначає, яка поведінка вимагається від усіх співробітників, відвідувачів та колег як у робочий, так і в позаробочий час.

ПАРТНЕРИ – суб'єкти та організації, які надають послуги та гуманітарну допомогу від імені або у співпраці з Plan International. Персонал або особи, найняті партнером Plan International, надалі називатимуться "співробітниками" або "працівники гуманітарної допомоги".

ОСНОВНИЙ ГУМАНІТАРНИЙ СТАНДАРТ (ОГС) – основний гуманітарний стандарт якості та відповідальності.

ЗАПОБІГАННЯ СЕКСУАЛЬНІЙ ЕКСПЛУАТАЦІЇ ТА НАСИЛЬСТВУ (ЗСЕН, англ. PSEA) – Термін, що позначає процедури, політику та дії, що вживаються організаціями для запобігання та протидії сексуальній експлуатації та насильству (СЕН, SEA). ЗСЕН також називають захистом від сексуальної експлуатації та насильства. "Сексуальна експлуатація та насильство" стосується конкретних форм гендерно зумовленого насильства, про які повідомляється в рамках гуманітарної допомоги, особливо коли звинувачення стосуються працівників гуманітарних організацій. СЕН є одним із найсерйозніших порушень принципу відповідальності та серйозною проблемою захисту. Воно руйнує довіру постраждалих громад і приймаючої країни в цілому до тих, хто надає їм допомогу.

- **Сексуальна експлуатація** – використання або спроба використання безпорадного стану, дисбалансу сил або довіри в сексуальних цілях, включаючи отримання фінансової, соціальної або політичної вигоди від сексуальної експлуатації іншої особи.
- **Сексуальне насильство** – контакт або загроза фізичного контакту сексуального характеру, із застосуванням сили або в умовах нерівності чи примусу.

ГЕНДЕРНО ЗУМОВЛЕНЕ НАСИЛЬСТВО (GENDER-BASED VIOLENCE – ГЗН) – загальний термін, що позначає будь-яку шкідливу дію, вчинену проти волі жертви, яка ґрунтується на суспільних переконаннях про відмінності між чоловіками та жінками (тобто між статями). Термін включає дії, що завдають фізичної, сексуальної або психологічної шкоди чи страждань, погрози вчинення таких дій, примус та інші форми позбавлення волі, а також саме позбавлення волі.

СКАРГА – відгуки, що містять негативну реакцію або негативне повідомлення.

СКАРЖНИК – особа, яка подає скаргу до організації.

ВРАЗЛИВІСТЬ НА КОНФЛІКТ – здатність організації до: усвідомлення контексту, в якому вона функціонує; розуміння взаємодії між її втручанням і цим контекстом; та дії на основі цих знань з метою мінімізації негативних наслідків і максимізації позитивного впливу на конфліктⁱⁱ.



ВСТУП

В Plan International ми твердо переконані, що відповідальність у гуманітарній діяльності має важливе значення для забезпечення гідності, виживання та відновлення постраждалих дітей, молодих людей і громад. Створення механізмів зворотного зв'язку є важливою частиною зусиль Plan International в цьому напрямку, відповідно до Основного гуманітарного стандарту (ОГС) щодо якості та підзвітності, а також керівного принципу Конвенції ООН про права дитини (Конвенція ООН з Прав Дитини англ. - UNCRC), який забезпечує право дітей на участь.

Метою Plan International є впровадження дружніх до дітей механізмів зворотного зв'язку - механізмів, які надають дітям та молоді відповідні до статі та віку, інклюзивні, безпечні та конфіденційні способи отримання інформації, надання зворотного зв'язку та реалістичної участі в розробці гуманітарних програм.

МЕТА ЦЬОГО ПОСІБНИКА

Цей посібник призначений для підтримки організації Plan International та її партнерів у розробці та вдосконаленні дружніх до дітей механізмів зворотного зв'язку, у рамках гуманітарної допомоги. Детальний посібник та супровідні інструменти допоможуть гуманітарним командам розробити та втілити механізми зворотного зв'язку у співпраці з дітьми, молодими людьми та громадами. Посібник складається з двох розділів:

Частина 1: знайомить з основними поняттями відповідальності та механізмами зворотного зв'язку в секторі гуманітарної допомоги та в організації Plan International.

Частина 2: містить детальні інструкції щодо того, як крок за кроком розробити та втілити дружній до дітей механізм зворотного зв'язку.

Цей посібник супроводжується [Навчальним пакетом Дружні до дітей механізми зворотного зв'язку](#).

КОМУ АДРЕСОВАНИЙ ЦЕЙ ПОСІБНИК?

Цей посібник розроблено для команд гуманітарної допомоги в Plan International та партнерських організаціях, відповідальних за створення механізмів зворотного зв'язку як важливої складової програм гуманітарної допомоги.

ЯК КОРИСТАТИСЯ ПОСІБНИКОМ?

Команди, які надають гуманітарну допомогу, використовують детальних вказівок та супровідні інструменти для розробки, реалізації та вивчення дружніх до дітей механізмів зворотного зв'язку, в рамках гуманітарної допомоги. Наведені нижче кроки визначають мінімальні вимоги до механізмів зворотного зв'язку, а інструменти можуть бути адаптовані до потреб конкретної країни або контексту гуманітарної допомоги.



Ключові заходи – дії, які необхідно виконати для завершення певного етапу.



Інструмент – нещодавно запроваджений інструмент, який можна використовувати для завершення даної діяльності або етапу.



Убезпечення – конкретна інформація або дії, пов'язані з убезпеченням дітей та підлітків і запобіганням сексуальній експлуатації та насильства (СЕН).

ЧАСТИНА 1: ЧОМУ НАМ ПОТРІБНІ ДРУЖНІ ДО ДІТЕЙ МЕХАНІЗМИ ЗВОРОТНОГО ЗВ'ЯЗКУ?

1.1 ЧИМ Є МЕХАНІЗМ ЗВОРОТНОГО ЗВ'ЯЗКУ?

Plan International визначає **механізм зворотного зв'язку** наступним чином: „**З'ясування та вивчення думок дітей, молоді, членів громад та інших партнерів щодо роботи Plan International з метою її вдосконалення**”. Механізми зворотного зв'язку часто називають "механізмами зворотного зв'язку та розгляду скарг", оскільки вони спрямовані на отримання різних видів зворотного зв'язку, включаючи скарги та претензії.

ЗВОРОТНИЙ ЗВ'ЯЗОК (ФІДБЕК) – Загальний термін, що позначає думку або реакцію на продукт, послугу чи дію. Він може бути позитивним або негативним. Він також може містити пропозицію щодо змін або покращення.

СКАРГА – відгуки, що містять негативну реакцію або негативне повідомлення.

Механізми зворотного зв'язку є важливою частиною більш широких зусиль Plan International щодо **відповідальності (accountability)**, тобто прагнення відповідальною мірою використовувати свою владу та повноваження, враховуючи погляди тих, кому дана організація допомагає, інформуючи їх та звітуючи перед ними за свої дії. Plan International описує відповідальність як: „**Активне слухання думок інших, донесення інформації про те, ким ми є і що ми робимо, у спосіб, доступний і зрозумілий для всіх зацікавлених сторін, а також реагування на відгуки про дії та прийняті рішення, включаючи внесення змін у нашу діяльність у відповідь на отримані скарги та відгуки**”.

Дружній цикл зворотного зв'язку Plan International для дітей, включає чотири кроки:



1. Дослухатися до дітей, молоді та громади:

Збирайте та отримуйте відгуки через обрані канали зворотного зв'язку та взаємодію з дітьми, молоддю та громадами.

2. Категоризація зворотного зв'язку: реєстрація та категоризація відгуків і скарг з подальшою перевіркою, якщо це необхідно.

3. Реагування на зворотний зв'язок: здійснення відповідних заходів у відповідь на відгуки та скарги.

4. Завершення циклу зворотного зв'язку: інформування тих, хто надав відгук, про дії, вжиті у відповідь, і опитування їх щодо того, чи задоволені вони цими діями.

Ефективність циклу зворотного зв'язку ґрунтується на кількох засадах::

Зворотний зв'язок щодо діяльності організації. Механізм зворотного зв'язку повинен забезпечувати зворотний зв'язок щодо роботи Plan International, включаючи те, що ми робимо, як ми це робимо і як ми діємо (наші цінності).

Систематичний підхід. Механізм зворотного зв'язку має бути розроблений як безперервний процес, а не як серія спеціальних взаємодій з дітьми, молодими людьми та громадами.

Двосторонній діалог. Процес збору та узагальнення зворотного зв'язку має бути двостороннім, інклюзивним діалогом за участю всіх зацікавлених сторін, а не просто методом отримання інформації.

Навчання та вдосконалення. Механізм зворотного зв'язку має сприяти організаційному навчанню та постійному вдосконаленню якості та доречності діяльності Plan International.



Механізми зворотного зв'язку і моніторинг та оцінка (МО)

Механізми зворотного зв'язку часто розглядаються як частина моніторингу та оцінки, але служать іншим цілям.

Цілі МО: вимірювання прогресу реалізації програми та її якості відповідно до поставлених цілей, заходів та показників.

Цілі механізмів зворотного зв'язку та роботи спрямованих на відповідальність: Вимірювання ефективності програми щодо пріоритетів громади та заходів, вжитих для модифікації програми на основі зворотного зв'язку з громадою.

Незважаючи на ці відмінності, МО та механізми зворотного зв'язку тісно пов'язані між собою і можуть підтримувати один одного. Наприклад, під час візитів з метою моніторингу програми можна зібрати відгуки членів громади, які можна використати для покращення або модифікації програми. З іншого боку, відгуки дітей про заходи можуть допомогти команді відповідальній за МО та іншим реалізаторам програми зрозуміти, чому програма охоплює (або не охоплює) цільову кількість дітей або чому вона не дала бажаного ефекту.

Пропозиції щодо вдосконалення програми можуть допомогти у постійній модифікації проектної діяльності. Інструментарій, запропонований Plan International для підтримки моніторингу, оцінки, відповідальності та навчання (МОВН), "Захист дітей у надзвичайних ситуаціях", надає подальші рекомендації щодо поєднання механізмів зворотного зв'язку з дружніми до дітей процесами моніторингу та оцінки.

1.2 ЧОМУ МЕХАНІЗМИ ЗВОРОТНОГО ЗВ'ЯЗКУ МАЮТЬ БУТИ ДРУЖНІМИ ДО ДІТЕЙ?

Дружній механізм зворотного зв'язку для дітей, надає дітям і молоді відповідні до статі та віку, інклюзивні, безпечні та конфіденційні способи отримання інформації, надання зворотного зв'язку та реальної участі в розробці гуманітарних програм.

Досвід показує, що коли механізми зворотного зв'язку навмисно не розробляються разом з дітьми і до дітей, вони часто не використовуються ними, тому що^{vi}:

- Діти та молодь не поінформовані належним чином про існування каналів зворотного зв'язку та про те, як ними користуватися.
- Канали зворотного зв'язку відсутні в місцях, де діти та молодь проживають та користуються послугами підтримки.
- Канали зворотного зв'язку недоступні для дітей та молоді з низьким рівнем грамотності або з інвалідністю.
- Діти та молодь побоюються, що їхні відгуки не будуть розглядатися конфіденційно або що одержувачі негативних відгуків не повірять їм і допомога не буде наданою.



Дружні до дітей механізми зворотного зв'язку, створені за кількома напрямками:



Відповідність до віку Механізм

зворотного зв'язку пристосований до особливостей розвитку (фізичного, розумового, соціального та емоційного) дітей та молоді і сприяє їхній реальній участі, наскільки це дозволяє рівень їхнього розвитку. Надана інформація та канали зворотного зв'язку адаптовані та доступні для дітей та молоді різного віку.

Приклад: Діти та молодь створюють листівки, використовуючи просту мову та ілюстрації, щоб донести важливі знання про механізм зворотного зв'язку до інших дітей у своїй громаді.



Гендерна чутливість Механізм

зворотного зв'язку сприяє забезпеченню рівності між дівчатами та хлопцями, а також між чоловіками та жінками. Там, де існує нерівність, вживаються відповідні заходи для забезпечення доступу та участі для всіх.

Приклад: Там, де дівчата та жінки мають обмежений доступ до публічних просторів та діалогу в громаді, проводяться спеціальні консультації та сесії зворотного зв'язку з групами дівчат та жінок, щоб дізнатися про їхні погляди та пріоритети. Такі сесії проводять жінки.



Інклюзивність Механізм зворотного

зв'язку ґрунтується на повазі до різноманітності та прийнятті дітей та молоді різного віку, здібностей та гендерної ідентичності, а також молодих людей з ізольованих та маргіналізованих груп.

Приклад: Громадські консультації включають людей з інвалідністю та представників маргіналізованих груп і меншин, забезпечуючи їм безпечний простір для висловлення своїх поглядів. Група людей з вадами зору просить надати їм інформаційні матеріали, надруковані шрифтом Брайля та записані в аудіоформаті.

Безпека та конфіденційність Механізми зворотного

зв'язку допомагають дітям та молоді надавати відгуки та повідомляти про проблеми безпечно та конфіденційно, без ризику заподіяння шкоди чи помсти. Необхідно докласти зусиль, щоб зміцнити їхню довіру до механізмів зворотного зв'язку, чітко пояснивши, як вони працюють, як забезпечується конфіденційність і як ті, хто звертаються, дізнаються про дії, вжиті організацією.

Приклад: з дітьми та молодими людьми проводяться консультації щодо вибору каналів зворотного зв'язку для подання скарг на неналежну поведінку персоналу. Для дітей дуже важливо, щоб зворотний зв'язок відбувався в середовищі, де вони почуваються комфортно та безпечно. Вони пропонують, щоб один із співробітників організації виступав контактною особою з питань убезпечення, якій вони можуть повідомити про такі проблеми.



Вразливість до конфліктів

Механізм зворотного зв'язку не повинен створювати або посилювати конфлікти та розбіжності між постраждалими групами, а ні між організацією, що надає допомогу, та громадою.

Приклад: під час міжвідомчого збору зворотного зв'язку щодо допомоги біженцям проводяться регулярні консультації з місцевою громадою з метою оцінки сприйняття впливу гуманітарної допомоги на громаду.

Участь дітей Механізм зворотного зв'язку сприяє



реальній участі дівчат, хлопців та молодих людей у його розробці та реалізації. Участь може розширювати можливості сама по собі, але консультації з дітьми та молодими людьми також гарантують, що механізми зворотного зв'язку будуть краще пристосовані до їхніх потреб та можливостей. Участь завжди має бути добровільною, шанобливою, доречною, інклюзивною, безпечною та прозорою.

Приклади: Після землетрусу 2015 року в Непалі організація Plan International навчила групу молодих людей повідомляти про проблеми, що стосуються дітей. Вони збирали відгуки дітей про їхні інформаційні потреби та задоволення від гуманітарної допомоги, а потім передавали ці знання організації. Під час іншої гуманітарної акції дівчаткам і хлопчикам було доручено зібрати відгуки про діяльність "Дружнього простору до дітей", включно з пропозиціями щодо змін і вдосконалень, і передати цю інформацію до Plan International. Хлопці та дівчата підліткового віку (11-17 років) проводили сесії зворотного зв'язку з Plan International та дітьми, під час яких останні мали змогу поставити запитання організаціям та місцевим керівникам і надати відгуки про проведені заходи.



Дружні до дітей механізми зворотного зв'язку, є важливим інструментом побудови відповідальності, оскільки вони підтримують:

Захист гідності та розширення прав і можливостей дітей, молоді та громад Дружні до дітей механізми зворотного зв'язку, дозволяють дітям, молоді та громаді в цілому висловлювати свої потреби та пріоритети, впливати на розробку гуманітарних програм та надавати прямі пропозиції щодо того, як гуманітарна допомога може найкращим чином підтримати їхню гідність.

Убезпечення дітей та підлітків і запобігання сексуальній експлуатації та насильству (ЗСЕН) Надійні, дружні до дітей механізми зворотного зв'язку можуть значно підвищити обізнаність дітей, молоді та громади в цілому про їхні права та належну поведінку гуманітарних працівників, підвищити їхню здатність виявляти потенційні ризики та гарантувати, що вони знають, де і як вони можуть безпечно повідомити про порушення принципів забезпечення та обвинувачення в СЕН, включаючи випадки насильства (сексуального), жорстокого поводження та експлуатації.

Запобігання шахрайству та корупції Ефективні механізми зворотного зв'язку можуть допомогти виявити шахрайство і корупцію та протидіяти навмисним зловживанням владою.

Підвищення прозорості Двосторонній діалог між Plan International (або його партнером) та постраждалими групами може полегшити комунікацію про проблеми, підвищити ефективність рішень та зміцнити взаємну довіру.

Високоякісні та економічно ефективні програми Систематичний зворотний зв'язок допомагає визначити ефективні та неефективні заходи та пропозиції щодо їхнього вдосконалення, що, в свою чергу, робить гуманітарну допомогу більш ефективною, інклюзивною та заснованою на думці дітей та громад, які отримують допомогу. Безперервне навчання може допомогти вдосконалити програми під час їх реалізації, а не лише після завершення, що сприяє кращому використанню ресурсів.

1.3 РОЛЬ МЕХАНІЗМІВ ЗВОРОТНОГО ЗВ'ЯЗКУ У ЗАПОБІГАННІ СЕКСУАЛЬНІЙ ЕКСПЛУАТАЦІЇ ТА НАСИЛЬСТВУ (ЗСЕН) І УБЕЗПЕЧЕННІ ДІТЕЙ ТА ПІДЛІТКІВ

Механізми зворотного зв'язку відіграють важливу роль у зміцненні механізмів запобігання та інформування про випадки сексуальної експлуатації та насильства (СЕН) і забезпечення дітей та підлітків. Механізми зворотного зв'язку можуть допомогти відомим і потенційним жертвам, сприяти повідомленню та перенаправленню випадків і підозр на СЕН до відповідних служб, а також виконувати превентивну функцію завдяки навчанню та підвищенню обізнаності персоналу та місцевої громади. Важливо, щоб у процесі створення механізму зворотного зв'язку співробітники та бенефіціарі пройшли навчання з питань ЗСЕН, глобальної політики забезпечення дітей та молоді та кодексу поведінки.

Попередження сексуальної експлуатації та насильства (ЗСЕН)

Термін ЗСЕН означає процедури, політику та дії, що вживаються організаціями для запобігання та протидії сексуальній експлуатації та сексуальному насильству (СЕН). "Сексуальна експлуатація та насильство" - це специфічні форми гендерно зумовленого насильства, про які повідомляється в гуманітарному контексті, особливо коли звинувачення стосуються працівників гуманітарних організацій. СЕН визначається як ^{viii}:

- **Сексуальне насильство** – контакт або загроза фізичного контакту сексуального характеру, із застосуванням сили або в умовах нерівності чи примусу
- **Сексуальна експлуатація** – використання або спроба використання безпорадного стану, дисбалансу сил або довіри в сексуальних цілях, включаючи отримання фінансової, соціальної або політичної вигоди від сексуальної експлуатації іншої особи

Сексуальна експлуатація та насильство опинилися в центрі уваги громадськості в 2002 році, коли з'явилися численні звинувачення в сексуальному насильстві та експлуатації дітей і жінок біженців і мігрантів з боку працівників гуманітарних організацій та миротворців у Західній Африці, що стало наслідком "катастрофічної нестачі захисту" дітей і жінок, які постраждали від сексуального насильства, з боку гуманітарних організацій та миротворців^{ix}.

Сексуальна експлуатація та насильство з боку працівників гуманітарних організацій є серйозною проблемою захисту та одним із найсерйозніших порушень принципу відповідальності. Це руйнує довіру постраждалих громад і приймаючої країни в цілому до тих, хто надає їм допомогу.^х

У контексті гуманітарної допомоги можна виділити низку факторів, які підвищують ризик сексуальної експлуатації та насильства над вразливими групами: бідність і фінансовий відчай постраждалих людей, приплив цінних товарів, таких як продукти харчування та інші ресурси, відсутність функціонуючих правоохоронних органів, масове вербування і скорочені процедури найму.

Водночас, про проблеми СЕН часто не повідомляють, оскільки члени постраждалих громад побоюються, що подання скарги може позбавити їх доступу до допомоги.

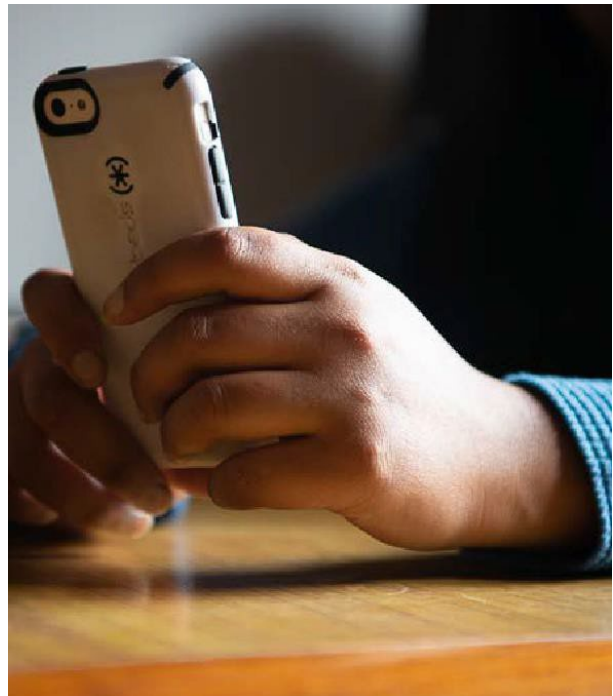
Робоча група IASC з питань підзвітності та запобігання СЕН (IASC AAP PSEA Task Team) була створена у 2014 році для досягнення наступних цілей:

- Розбудова культури відповідальності та захисту від сексуальної експлуатації та насильства на всіх рівнях системи надання гуманітарної.
- Інституціоналізація підзвітності та ЗСЕН в організаціях гуманітарної допомоги, включаючи місцеві, національні та міжнародні неурядові організації, Рух Червоного Хреста і Червоного Півмісяця та установах ООН.
- Підтримка впровадження відповідальності та ЗСЕН на колективному рівні та на рівні окремих організацій.

Залучення Plan International до запобігання сексуальній експлуатації та насильству (ЗСЕН) закріплено в глобальному кодексі поведінки організації (версії для персоналу і для непрацівників). Plan International дотримується політики нульової толерантності до всіх форм експлуатації та насильства, включаючи сексуальну експлуатацію, над дітьми, молоддю та дорослими отримувачами допомоги. Кодекс поведінки визначає очікувану поведінку всіх співробітників і колег по відношенню до постраждалих дітей, молоді та громад, яка застосовується як у робочий, так і в неробочий час. Важливим елементом ЗСЕН є належне управління персоналом.

Убезпечення дітей та молоді (до 24 років) Цей термін описує обов'язки, профілактичні заходи, втручання та перенаправлення, які здійснює Plan International як організація, що захищає права дітей, щоб жодна дитина (віком до 17 років) або молода людина (віком від 18 до 24 років) не зазнала жодної форми насильства чи шкоди в результаті контакту з організацією.

В Plan International є обов'язковою **глобальна політика убезпечення дітей та молоді**, яка є офіційним зобов'язанням щодо забезпечення середовища, що запобігає насильству над дітьми та молодими людьми. Вона передбачає нульову толерантність до сексуального насильства та експлуатації з боку працівників гуманітарних організацій. Глобальна політика убезпечення поширюється на всіх співробітників, партнерів і відвідувачів. До асоційованих осіб належать особи, які отримують винагороду або діють безоплатно, які взяли на себе зобов'язання співпрацювати з Plan International або підтримувати його, включаючи представників партнерів і органів влади, волонтерів, стажерів, спонсорів, субпідрядників, дослідників, членів керівних органів та інших осіб. Політика застосовується в робочий та позаробочий час. Важливим елементом убезпечення є призначена контактна особа з питань убезпечення дітей та молоді - щонайменше одна в кожному представництві Plan International.



Різниця між політикою убезпеченням (охорона від небезпеки) та програмним реагуванням на насильство в громаді (захистом)

Усі гуманітарні працівники повинні розуміти різницю між організаційною політикою у сфері убезпечення дітей та молоді (охорона від небезпеки), включаючи кодекс поведінки, який поширюється на всіх співробітників, і захистом, який розуміється як програмне реагування на насильство в громадах (захист):

- СЕН є однією з форм гендерно зумовленого насильства (ГЗН), однак запобігання СЕН відрізняється від програм запобігання ГЗН, які спрямовані на боротьбу з сексуальним та гендерно зумовленим насильством у громадах. Програми протидії ГЗН у гуманітарному контексті включають запобігання та реагування на насильство в громадах. Наприклад, Plan International може впроваджувати освітню програму про безпеку ГЗН у школах або працювати з дітьми, опікунами та лідерами громад над запобіганням та реагуванням на випадки ГЗН у сім'ях та центрах/об'єктах на рівні громади. Протидію ГЗН у гуманітарних контекстах координує підгрупа з протидії ГЗН Групи реагування на насильство (захист).
- Проблеми, пов'язані з убезпеченням дітей - це порушення права дітей на захист; однак захист дітей та молоді (забезпечення безпеки) відрізняється від програм захисту дітей, які спрямовані на боротьбу з насильством щодо дітей у громадах. Програми із Захисту Дітей - Child Protection (CP) в гуманітарному контексті включають підтримку та послуги для запобігання та реагування на насильство, нехтування, жорстоке поводження та експлуатацію дітей. Наприклад, Plan International може створювати безпечні місця до дітей або надавати послуги кейс-менеджменту. Діяльність із захисту дітей у гуманітарному контексті координується підгрупою з питань захисту дітей команди з реагування на насильство (захист).



У решті тексту цього посібника міркування та дії, пов'язані з убезпеченням дітей та молоді та запобіганням сексуальній експлуатації та насильству, будуть позначені піктограмою про убезпечення, яка зображена в рамці.



Порушення правил захисту працівником гуманітарної допомоги		Відповідь від Plan International	
Потерпілі	Проблеми у сфері захисту	Політика	Кого зобов'язує ¹
Дівчата та хлопці (0-17 років), молодь (18-24 роки)	Всі форми насильства та жорстокого поводження, включаючи сексуальну експлуатацію та насильство (СЕН) над дівчатами та хлопцями (0-18 років) і молоді (18-24 роки), яким надає допомогу Plan International.	Глобальна політика убезпечення дітей та молоді	Співробітники, відвідувачі та партнери Plan International
		Кодекс поведінки	Персонал Plan International
		Кодекс поведінки для позаштатних працівників	Особи, які не є співробітниками Plan
Жінки та чоловіки віком від 25 років	Сексуальна експлуатація та насильство (СЕН) над жінками та чоловіками віком від 25 років і старше, яким надає підтримку Plan International	Кодекс поведінки	Персонал Plan International
		Кодекс поведінки для позаштатних працівників	Особи, які не є співробітниками Plan
Жінки та чоловіки віком від 25 років	Інші форми насильства, жорстокого поводження, дискримінації та домагань щодо жінок і чоловіків у віці 25 років і старше, яким надає допомогу організація Plan International	Кодекс поведінки	Персонал Plan
		Кодекс поведінки для позаштатних працівників	Особи, які не є співробітниками Plan International
Насильство в громаді		Відповідь від Plan International	
Потерпілі	Проблеми у сфері захисту	Програмна відповідь	
Дівчата та хлопці (0-17 років)	Усі форми насильства, нехтування та жорстокого поводження з дівчатками та хлопчиками (0-18 років) з боку інших членів громади	Реагування програми "Захист дітей у надзвичайних ситуаціях"	
Жінки та чоловіки (віком від 18 років)	Гендерно зумовлені форми насильства, нехтування та жорстоке поводження з дорослими жінками та чоловіками (віком 18 років і старше) з боку іншого члена спільноти.	Реагування програми "ГЗН у надзвичайних ситуаціях".	

¹ Персонал Plan International, Inc. означає всіх працівників Plan International, Inc., Plan Limited та її дочірніх компаній, включаючи міжнародні, національні, регіональні та координаційні офіси. Персонал Федерації "Plan International" - всі працівники "Plan International" та національних представництв (НВ) "Plan International". До осіб, які не є співробітниками Плану Інтернешнл, належать: зовнішні консультанти, тимчасовий персонал, найнятий іншими організаціями або агентствами (включаючи найманих водіїв, прибиральників, співробітників служби безпеки), постачальники, спонсори, представники донорських організацій та гості.

ЧАСТИНА 2: ЯК ПОКРОКОВО СТВОРИТИ ДРУЖНІЙ ДО ДІТЕЙ МЕХАНІЗМ ЗВОРОТНОГО ЗВ'ЯЗКУ

Частина 2 цього посібника містить інструкцію про те, як крок за кроком створити дружній до дітей механізм зворотного зв'язку, та надає практичні інструменти. Посібник складається з трьох етапів:

- Етап 1: Розробка дружнього механізму зворотного зв'язку
- Етап 2: Реалізація циклу зворотного зв'язку
- Етап 3: Висновки з зворотного зв'язку



Форма Зворотного Зв'язку (Зразок)

PLAN INTERNATIONAL

1. Наскільки Ви задоволені послугами, які Вам надають наші співробітники?

☹️ 1 2 3 4 5 ☹️ 6 7 8 9 10 😊

2. В якій мірі наші співробітники надали вам необхідну інформацію та послуги?

☹️ 1 2 3 4 5 ☹️ 6 7 8 9 10 😊

3. Наскільки ви задоволені тим, як Plan International допомогла вам в отриманні інших послуг?

☹️ 1 2 3 4 5 ☹️ 6 7 8 9 10 😊

Дружній до дітей механізм зворотного зв'язку: посібник та інструменти - Зміст поділений на кроки

Етап 1. Розробка дружнього до дітей механізму зворотного зв'язку

Крок 1.1 Створення команди у справах зворотного зв'язку	Інструмент 1 - План реалізації
Крок 1.2 Аналіз контексту	Інструмент 2 - Бланк оцінки механізму зворотного зв'язку
Крок 1.3 Визначення області застосування механізму зворотного зв'язку	Інструмент 3 - Категорії зворотного зв'язку
Крок 1.4 Вибір дружніх інформаційних каналів для дітей	Інструмент 4 - Канали зворотного зв'язку Інструмент 5 - Заходи для дітей Інструмент 6 - Заходи для громади Інструмент 7 - Обговорення у фокус-групах Інструмент 8 - Скриньки для відгуків та пропозицій Інструмент 9 - Питання для опитування Інструмент 10 - Форма зворотного зв'язку Інструмент 11 - Форма зворотного зв'язку, дружня до дітей Інструмент 12 - Технологія та механізми зворотного зв'язку Інструмент 13 - Дружні до дітей механізми зворотного зв'язку: План дискусії Інструмент 14 - Консультації з громадськістю Інструмент 15 - Оцінка ризиків щодо забезпечення
Крок 1.5 Проектування циклу зворотного зв'язку	Інструмент 16 - Цикл зворотного зв'язку
Крок 1.6 Планування ресурсів	
Крок 1.7 Розробка плану впровадження механізму зворотного зв'язку	
Крок 1.8 Створення компетенцій персоналу	
Крок 1.9 Інформування дітей, молоді та їхніх громад	Інструмент 17 - Підвищення обізнаності громадськості щодо забезпечення дітей та СЕН

Етап 2. Реалізація циклу зворотного зв'язку

Крок 2.1 Дослухатися до дітей, молоді та громади	Інструмент 18 - Отримання скарг щодо забезпечення дітей та СЕН
Крок 2.2 Категоризація зворотного зв'язку	Інструмент 19 - База даних зворотного зв'язку Інструмент 20 - Інструкція до бази даних зворотного зв'язку
Крок 2.3 Реагування на зворотний зв'язок	
Крок 2.4 Завершення циклу зворотного зв'язку	
Етап 3. Навчання на підставі зворотного зв'язку	
Крок 3.1 Моніторинг механізму зворотного зв'язку	
Крок 3.2 Використання зворотного зв'язку для покращення організації	

ЕТАП 1. РОЗРОБКА ДРУЖНЬОГО ДО ДІТЕЙ МЕХАНІЗМУ ЗВОРОТНОГО ЗВ'ЯЗКУ

Метою етапу розробки є аналіз оперативного контексту, вибір дружніх до дітей каналів зворотного зв'язку, та визначення ресурсів, необхідних для реалізації механізму зворотного зв'язку. Дуже важливо, щоб діти, молодь і ширша громада були залучені до цього етапу: чим більше вони беруть участь у розробці механізму зворотного зв'язку, тим більша ймовірність того, що він буде дружнім до дітей, релевантним і доступним для всіх членів громади. Кроки, здійснені на етапі розробки, допоможуть командам розробити план впровадження механізму зворотного зв'язку. Цей план встановлює чітку мету та сферу застосування механізму зворотного зв'язку, визначає канали зворотного зв'язку, описує цикл зворотного зв'язку та функції залучених осіб, а також визначає необхідні ресурси. План впровадження є важливим інструментом для внутрішньої комунікації щодо механізму зворотного зв'язку та мобілізації необхідних ресурсів.



Інструмент 1 - План Реалізації містить шаблон плану втілення механізму зворотного зв'язку.

КРОК 1.1 СТВОРЕННЯ КОМАНДИ У СПРАВАХ ЗВОРОТНОГО ЗВ'ЯЗКУ



Основний захід: Створити команду зворотного зв'язку

Механізм зворотного зв'язку охоплює весь процес гуманітарного реагування і підтримується різними сферами:

- Моніторинг, оцінка, відповідальність та навчання (Monitoring, Evaluation, Accountability and Learning, MOBH)
- Програми
- Комунікація
- Кадрові ресурси (HR)
- Оперативна діяльність, включаючи логістику та ІТ
- Вищий керівний склад

Рекомендується створити групу зворотного зв'язку з представників цих сфер, яка керуватиме розробкою дружнього до дітей механізму зворотного зв'язку. Оскільки впровадження нової системи зазвичай вимагає підтримки (вищого) керівництва, важливо, щоб до складу групи входили представники керівного складу. Якщо ви працюєте з одним або декількома партнерами-виконавцями, їх слід залучати з самого початку, щоб посилити відчуття спільної відповідальності за механізм зворотного зв'язку.



Основний захід: призначте лідера у справах зворотного зв'язку



Слід залучити особу, відповідальну за глобальну політику убезпечення дітей та молоді (головний координатор з питань убезпечення в країні), а також особу, яка займається питаннями порушеннями кодексу поведінки, в тому числі питаннями сексуальної експлуатації та насильства (як правило, з відділу HR).

Рекомендується призначити лідера у справах зворотного зв'язку, який виступає в ролі контактної особи, що координує роботу команди і весь процес розробки дружнього до дітей механізму зворотного зв'язку. Залежно від розміру команди гуманітарного реагування, цією особою може бути виключно лідер зворотного зв'язку або старший спеціаліст у справах програми чи МОБН.

Усі кроки, описані в цьому посібнику, здійснюються лідером та командою зворотного зв'язку.

КРОК 1.2 АНАЛІЗ КОНТЕКСТУ

Коли створюється новий механізм зворотного зв'язку, важливо спочатку проаналізувати оперативний контекст. Необхідно вивчити передумови, такі як існуючий механізм зворотного зв'язку, наявні людські, технологічні та фінансові ресурси. Також слід оцінити операційні ризики та обмеження, такі як рівень доступу до постраждалого населення, питання безпеки або інші ризики, пов'язані з контактами з громадою. Там, де це можливо, використовуйте наявні ресурси та уникайте створення систем-дублікатів.



Основний захід: Аналіз оперативного контексту

Слід обговорити та проаналізувати наступні питання:

- Чи існує механізм зворотного зв'язку та/або подання скарг, що діє в організації Plan International, у партнера(ів) та/або міжвідомчій групі??
- Якими є поточні можливості та ресурси організації Plan International/партнера? Включаючи людські ресурси, потенціал технічного персоналу, фінансові, технологічні та матеріальні ресурси?
- Чи має Plan International/партнер доступ до постраждалого населення?
- Чи має Plan International/партнер спроможність забезпечити захист зібраних даних?
- Чи існують інші потенційні (безпекові) ризики, обмеження або бар'єри для створення механізму зворотного зв'язку?



Схема прийняття рішень

МОЖЛИВОСТІ, РИЗИКИ, ОБМЕЖЕННЯ	ПИТАННЯ	ВІДПОВІДЬ
Існуючий механізм зворотного зв'язку	Чи має організація Plan International/Партнер функціонуючий механізм зворотного зв'язку та дружній до дітей механізм зворотного зв'язку?	Так: Чудово! Використовуйте Інструменти 2 - Бланк оцінки механізму зворотного зв'язку, щоб перевірити його цілісність. У сферах, які потребують покращення, застосуйте відповідні кроки з цього посібника. Ні: Механізм зворотного зв'язку відсутній або працює не оптимально. Скористайтеся цим посібником, щоб розробити та/або вдосконалити і впровадити дружній до дітей механізм зворотного зв'язку.
	Чи існує міжвідомчий механізм зворотного зв'язку, до якого має долучитися Plan International/партнер?	Так: Чудово! Переконайтеся, що механізм зворотного зв'язку Plan International сумісний з міжвідомчою системою. Скористайтеся порадами та інструментами, наведеними в цьому посібнику, щоб переконатися, що механізм зворотного зв'язку Plan International є безпечним і недискримінаційним по відношенню до дівчат і хлопців різного віку та рівня здібностей. Ні: Почніть зі створення надійного та ефективного дружнього до дітей механізму зворотного зв'язку, для Плану Інтернаціонал (та партнерів-виконавців). Там, де це можливо і доцільно, варто вивчити можливості ініціювання або підтримки міжвідомчого механізму зворотного зв'язку.
Кадрові ресурси	Чи чітко визначені ролі та обов'язки у Plan International/партнера щодо розробки та впровадження дружніх механізмів зворотного зв'язку для дітей?	Так: Чудово! Це допоможе вам реалізувати ефективний механізм зворотного зв'язку. Використовуйте 4-й секції Інструменти 2 - Бланк оцінки механізму зворотного зв'язку, щоб перевірити, чи виконані всі пункти щодо розподілу ролей та обов'язків, а також розвитку компетенцій Ні: Слід забезпечити залучення ключових осіб з різних команд до етапу розробки механізму, а також чіткий розподіл ролей та обов'язків між членами команди на різних етапах процесу.
	Чи має Plan International / партнер має прямий доступ до населення в кризових ситуаціях?	Так: Чудово! Це означає, що на етапі розробки механізму зворотного зв'язку можна безпосередньо консультуватися з власне зацікавленими сторонами. Перейдіть до Кроку 1.3 цього посібника. Ні: Варто розглянути можливість розробки механізму віддаленого зворотного зв'язку з використанням мобільних технологій, можливо, за допомогою третьої сторони. Цей механізм має базуватися на співпраці з ключовими інформаторами, а не на консультаціях з

МОЖЛИВОСТІ, РИЗИКИ, ОБМЕЖЕННЯ	ПИТАННЯ	ВІДПОВІДЬ
Захист даних	Чи Plan International/партнер має політику та ресурси для забезпечення достатнього захисту даних бенефіціарів?	Так: Чудово! Переконайтеся, що до всіх процедур збору, зберігання та використання даних застосовуються глобальні та специфічні для країни керівні принципи захисту даних (мобільні/онлайн). Ні: Проконсультуйтеся з IT-відділом вашого національного або регіонального офісу, щоб переконатися, що при розробці механізму зворотного зв'язку ви дотримуетесь протоколів захисту даних.
Тривалість	Чи Plan International/партнер планує довготривалу присутність в регіоні?	Так: Чудово! Переконайтеся, що механізм зворотного зв'язку, впроваджений в рамках реагування на надзвичайну ситуацію, був пов'язаний з існуючими програмами та системами. Перейдіть до Кроку 1.3 цього посібника та залучіть відповідних осіб до розробки механізму. Ні: Незалежно від того, наскільки короткою може бути гуманітарна акція, завжди повинен існувати дружній до дітей механізм зворотного зв'язку. Перейдіть до Кроку 1.3 цього посібника, щоб створити адекватний та дружній до дітей механізм зворотного зв'язку на час проведення акції.

Інструмент 2 - Бланк оцінки механізму зворотного зв'язку можна використовувати як контрольний список для перевірки функціональності вже існуючого дружнього до дітей механізму зворотного зв'язку.



КРОК 1.3 ВИЗНАЧЕННЯ СФЕРИ ДІЇ МЕХАНІЗМУ ЗВОРОТНОГО ЗВ'ЯЗКУ

Дружній до дітей механізм зворотного зв'язку, повинен мати чітко визначену мету та сферу застосування, в якій зазначено, які види зворотного зв'язку механізм збиратиме та на які реагуватиме. Хоча механізми можуть відрізнятися в різних закладах, загалом рекомендується, щоб сфера застосування дружнього механізму зворотного зв'язку для дитини, була загальною і включала різні типи випадків, відгуків та скарг.

Ціль: Збір відгуків та скарг від дітей, молоді та громад, реагування на них та постійне вдосконалення заходів в межах програми на основі отриманого зворотного зв'язку.

Сфера застосування механізму зворотного зв'язку:

1. відгуки, пов'язані з гуманітарною допомогою, наданою Plan International/партнером.
2. підозри на порушення убезпечення дітей та підлітків та/або сексуальну експлуатацію та насильство (СЕН) щодо бенефіціарів.
3. Інші відгуки що стосуються неправомірних дій персоналу, включаючи шахрайство та корупцію.



Завдяки механізмам узагальненого зворотного зв'язку Plan International може збирати та реагувати на широкий спектр різних повідомлень, включаючи такі делікатні питання, як порушення убезпечення або звинувачення в сексуальному насильстві чи експлуатації.

З точки зору убезпечення, такий комплексний механізм зворотного зв'язку має як переваги, так і ризики або обмеження*:

Переваги:

- Зменшення ризику стигматизації та помсти щодо постраждалих від СЕН/тих що надають зворотний зв'язок.
- Простота завдяки збору всіх скарг, пов'язаних з програмою, в одному місці. Одержувачі не заплутуються, обираючи між багатьма місцями для подання скарг.
- Об'єднання заяв про убезпечення і СЕН разом з іншими програмними питаннями може сприяти актуалізації питань убезпечення та запобігання сексуальній експлуатації та просуванню даних питань як ключових елементів для забезпечення якості та відповідальності в гуманітарних програмах.

Загрози / обмеження:

- Велика кількість випадків, про які повідомляється через один механізм зворотного зв'язку, може знизити ефективність механізму; великий обсяг зворотного зв'язку від громади може призвести до затримок у виявленні та перевірці повідомлень про порушення убезпечення та звинувачень у СЕН.
- Існує більший ризик того, що пріоритетні питання, особливо порушення убезпечення та звинувачення в СЕН, можуть бути проігноровані в потоці інших скарг.
- Повідомлення щодо чутливих питань, таких як порушення убезпечення та звинувачення в СЕН, можуть потребувати окремих каналів зворотного зв'язку замість масових каналів.
- Анонімні повідомлення можуть перешкоджати належному реагуванню на порушення убезпечення та повідомлення про СЕН.

На кожному етапі цього посібника будуть розглянуті різні типи зворотного зв'язку та специфічні вимоги до роботи з більш чутливими відгуками та скаргами.



Основний захід: Визначте категорії зворотного зв'язку

Виходячи зі сфери застосування механізму зворотного зв'язку, необхідно визначити категорії зворотного зв'язку, які система збиратиме та на які реагуватиме. У цьому посібнику представлено дев'ять категорій зворотного зв'язку. Інші категорії можуть бути додані в місцевому контексті, наприклад, на основі конкретних вимог донорів.

Категорії зворотного зв'язку

- 1 Висловлення подяки
- 2 Пропозиції щодо покращення
- 3 Запит на інформацію
- 4 Прохання про допомогу
- 5 Висловлення незначного незадоволення наданими послугами/допомогою
- 6 Висловлення значного незадоволення наданими послугами/допомогою
- 7 **Терміново:** Повідомлення про порушення політики убезпечення дітей та молоді
- 8 **Терміново:** Повідомлення про порушення Кодексу поведінки, включаючи сексуальну експлуатацію та насильство (СЕН)
- 9 **Терміново:** Ризик для безпеки

Примітка: До категорій 7 та 8 також знаходяться ймовірні порушення або підозри.

Усі повідомлення, які не стосуються конкретних категорій зворотного зв'язку, слід спрямовувати поза межами механізму зворотного зв'язку. Наприклад: повідомлення про допомогу, надану іншою установою, слід надсилати до відповідної установи. Повідомлення про інциденти в громаді, наприклад, про насильство між членами громади, не слід розглядати через механізм зворотного зв'язку, а навпаки - в рамках гуманітарної діяльності (наприклад, через Програму захисту дітей).



Інструмент 3 - Категорії зворотного зв'язку надає детальний опис усіх категорій зворотного зв'язку.



Основний захід: ідентифікація політик в організації, які пов'язані з механізмом зворотного зв'язку

Важливо, щоб механізм зворотного зв'язку був добре пов'язаний з існуючою політикою організації щодо запобігання та реагування на неналежну поведінку працівників, а також щоб були дотримані існуючі механізми звітування, щоб уникнути дублювання звітності.

Група зворотного зв'язку має визначити та переглянути всі відповідні політики Plan International/партнерів, які охоплюють питання, що можуть підпадати під дію механізму зворотного зв'язку, включаючи механізми звітування та контактних осіб. Як мінімум, слід розглянути наступне:

- глобальна політика убезпечення дітей та молоді
- кодекс поведінки (для співробітників)
- кодекс поведінки (для позаштатних працівників)
- глобальна політика протидії шахрайству, хабарництву та корупції

Необхідно залучати осіб, відповідальних за убезпечення дітей та молоді, а також за порушення кодексу поведінки, включаючи звинувачення в СЕН.

КРОК 1.4 ВИБІР ДРУЖНІХ ІНФОРМАЦІЙНИХ КАНАЛІВ ДЛЯ ДІТЕЙ

Вибір дружніх до дітей каналів зворотного зв'язку, завжди має здійснюватися після консультацій із самими дітьми та молодими людьми. Важливо розуміти, що працюватиме для дітей та молоді різного віку та здібностей, а не буде обмежуватися вподобаннями дорослих. Хоча це буде залежати від контексту, результати опитувань показують, що діти та молодь, як правило, надають перевагу наступним методам надання зворотного зв'язку^{xii}:

- **Особисті зустрічі:** діти та молодь надають зворотний зв'язок під час групових зустрічей, наприклад, шкільних класних зборів. Вони можуть бути присутніми на зборах громади, проводити сесії запитань і відповідей з гуманітарними організаціями або зустрічатися з особами, які ухвалюють рішення.
- **Однолітки:** старші діти та підлітки часто вважають за краще збирати відгуки між собою і надавати їх колективно або за посередництвом представника групи.
- **Відповідальна в організації особа у справах зворотного зв'язку/убезпечення:** Про конкретні порушення забезпечення та інші чутливі питання найчастіше повідомляють співробітнику неурядової організації, якому довіряють, і який діє як контактна особа з питань забезпечення дітей.
- **У письмовій формі:** діти та молодь записують свої думки або пропозиції у формі записки, листа або пропозиції, зробленої індивідуально або в групах. Скриньки для пропозицій ефективні лише в контекстах з високим рівнем грамотності та вмінням читати і писати, де безпосередній зворотний зв'язок у письмовій формі є звичною практикою.
- **Гарячі лінії, SMS, електронна пошта та Інтернет:** Телефонні гарячі лінії, SMS, електронна пошта та онлайн-платформи все частіше використовуються для отримання інформації, повідомлення про інциденти та надання відгуків чи скарг, особливо старшими підлітками та молодими людьми, які мають доступ до телекомунікаційних послуг.





Основний захід: Визначення потенційних каналів зворотного зв'язку

У цьому посібнику представлено перелік каналів, які можна використовувати в рамках дружнього до дітей механізму зворотного зв'язку. Слід переглянути всі канали зворотного зв'язку та обрати ті, які мають зміст в локальному контексті. Їх можна представити та обговорити з дітьми, молоддю та дорослими під час консультацій у громаді. Варто також визначити способи залучення дітей та молоді до діяльності зі збору відгуків.



Канал	Опис
Двонаправлені канали	
Заходи для дітей	Дружні до дітей заходи, що сприяють зворотному зв'язку, спеціально розроблені з урахуванням інтересів дітей та молоді. Вони можуть бути легко інтегровані в інші види діяльності в рамках поточного проекту. Приклади заходів: відгук у вигляді веселого/сумного смайлику, побудова діаграми-рейтингу у формі діаманта, рейтинг переваг, метод морської зірки (діаграма), сторітелінг і самовираження за допомогою мистецтва. Інструмент 5 - Заходи для дітей
Заходи для громади	Заходи що сприяють наданню зворотного зв'язку, підготовлені для збору відгуків від молодих людей (18-24 роки) та інших дорослих членів громади. Вони можуть бути інтегровані в інші заходи поточного проекту або проведені як окремі сесії зворотного зв'язку. Приклади заходів: оцінювання після виконання, та метод морської зірки (діаграма). Інструмент 6 - Заходи для громади
Обговорення у фокус-групах	Обговорення в малих групах з дітьми, молодими людьми або дорослими для збору відгуків та пропозицій щодо змін. Інструмент 7 - Обговорення у фокус-групах
Особи в організації, відповідальні за збір відгуків / убезпечення / ЗСЕН	Одна або декілька призначених контактних осіб від неурядової організації для збору зворотного зв'язку в цілому або щодо конкретних випадків, включаючи порушення Глобальної політики убезпечення дітей та молоді або звинувачення в СЕН.
Візити додому, збір інформації від «дверей до дверей»	Співробітники установи відвідують помешкання місцевої громади, щоб дізнатися думки дітей, молоді та дорослих.
Зустрічі з громадами	Мобілізація громади та особисті зустрічі з членами громади для інформування про гуманітарну допомогу, яку надає організація, та збір зворотного зв'язку.
Громадські комітети (наприклад, з питань захисту дітей, молодіжної групи тощо).	Певні групи членів громади регулярно зустрічаються для збору та надання зворотного зв'язку від імені групи, яку вони самі репрезентують.
Моніторинг програми	Моніторинг програми може бути гарною можливістю зібрати відгуки дітей і дорослих щодо наданої гуманітарної допомоги.
Інформаційні пункти	Пункти зворотного зв'язку можуть бути розташовані в громадських місцях МГО, наприклад, у пунктах видачі допомоги, безпечних просторах, офісах місцевих органів влади або на зупинках громадського транспорту. Вони можуть виконувати наступні функції в рамках механізму зворотного зв'язку: реєструвати відгуки та скарги; повідомляти та реагувати на скарги, підозри та пропозиції групам зворотного зв'язку в оперативному порядку; надавати пряму інформацію або допомогу в завершенні циклу зворотного зв'язку.
Номер телефону організації	Є доступним номер телефону організації, за яким можна напряму зв'язатися з гуманітарною організацією.
Безкоштовна гаряча лінія	Номер телефону третьої сторони (зовнішньої та незалежної), за яким можна зателефонувати, щоб надати зворотній зв'язок або подати скаргу.
Радіо	Радіопрограми для надання інформації та відповіді на запитання слухачів у прямому ефірі, реагування на відгуки та надання оновленої інформації про те, як були розглянуті подані заявки або внесені зміни.
Однонаправлені канали	
Скринька для зворотного зв'язку	Закрита скринька, в яку можна вкинути письмові відгуки або пропозиції щодо змін. Інструмент 8 - Скриньки для коментарів та пропозицій
Анкетування/інтерв'ю	Набір запитань, які ставлять дітям, молоді або дорослим за допомогою (напів)структурованої анкети. Зразки запитань наведені в Інструменті 9 – Анкетні питання
Форма зворотного зв'язку	Форми зворотного зв'язку можуть використовуватися персоналом, а також самими дітьми, молодими людьми та членами громади для надання зворотного зв'язку у письмовому вигляді. Приклади форм зворотного зв'язку, в тому числі дружніх до дітей, містить Інструмент 10 – Форма зворотного зв'язку / Форма зворотного зв'язку, дружня до дітей
Електронна пошта	Адреса електронної пошти, призначена для отримання зворотного зв'язку від спільноти та реагування на нього.
SMS	Зворотній зв'язок надається через текстові повідомлення, надіслане на центральний телефонний номер, і відповідь отримується за аналогічним шляхом.
Онлайн-інструменти	Платформа або веб-сайт, за допомогою якого можна надавати та отримувати відгуки.



Інструмент 4 - Канали зворотного зв'язку містить опис кожного каналу зворотного зв'язку та подальші вказівки щодо використання кожного каналу, включаючи врахування статі, віку та інвалідності.

Деякі канали зворотного зв'язку сприяють двосторонньому діалогу, тоді як інші, однонаправлені, слугують для збору інформації. Рекомендується використовувати різноманітні канали, щоб різні групи дітей, молоді та дорослих мали доступ до механізму зворотного зв'язку. Деякі канали зворотного зв'язку призначені лише для певних груп, наприклад, домашні візити можуть проводитися лише з дітьми з інвалідністю або дітьми, які перебувають у прийомних сім'ях. Кількість різних каналів зворотного зв'язку залежить від розміру та специфіки гуманітарного контексту, а також наявних ресурсів і можливостей для збору, управління та реагування на відгуки. Загалом, щоб підтримувати потік даних на належному рівні, не рекомендується використовувати більше 10 різних каналів зворотного зв'язку.



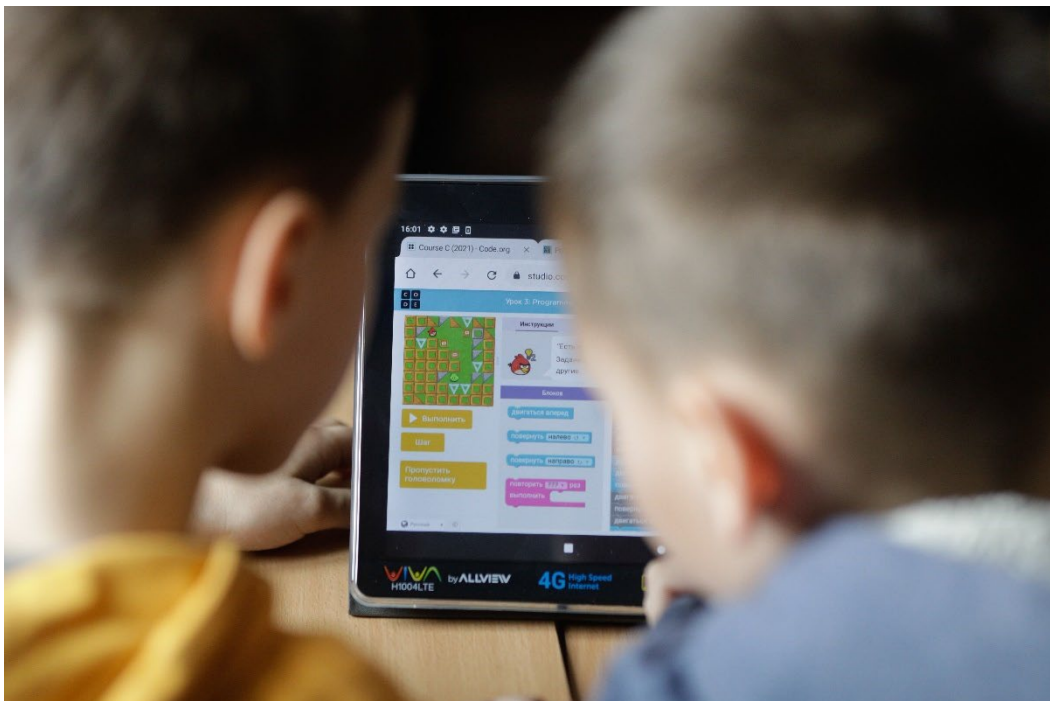
Принципи використання технології

Технологія може підтримувати різні етапи циклу зворотного зв'язку і може бути надзвичайно корисною для охоплення великої кількості людей, сприяння двосторонньому діалогу, доступу до віддалених спільнот, збору відгуків у режимі реального часу та спрощення аналізу величезного обсягу даних. У той же час, технології можуть нести ризики і не скрізь бути ефективними. При виборі каналів зворотного зв'язку слід враховувати наступні основні принципи використання технологій:

- Завжди перевіряйте, як діти, молодь і дорослі взаємодіють з інформацією, і з'ясовуйте, з якими технологіями вони знайомі і яким довіряють. Це допоможе вам визначити, коли і де технології будуть корисними, і які типи технологій для кого є найбільш прийнятними.
- Подбайте про вразливість на конфлікт: враховуйте, хто буде охоплений технологічними рішеннями, а хто - ні. Уникайте посилення нерівності, пов'язаної зі статтю, віком, грамотністю, доступом до мобільних телефонів та підключенням до мережі.
- Тестуйте, тестуйте і ще раз тестуйте. Технічні рішення, які ефективні в одних сферах, не спрацюють в інших. Забезпечте достатню гнучкість для інтеграції та адаптації у відповідь на відгуки користувачів.
- Завжди використовуйте кілька каналів зворотного зв'язку, щоб забезпечити альтернативи у випадку технологічного збою.
- Використовуючи сторонні додатки, веб-сайти або програмне забезпечення, вживайте заходів безпеки та конфіденційності, щоб мати певність у тому, що приватні дані будуть у безпеці. Використовуючи додатки або веб-сайти, обирайте ті, що мають наскрізне шифрування, збирають і зберігають мінімальну кількість даних і мають добру репутацію щодо захисту даних.
- Впроваджуйте ефективні системи управління інформацією та забезпечуйте людські ресурси для управління та безпечного зберігання даних. Отримання зворотного зв'язку за допомогою технологічних рішень може призвести до введення великих обсягів даних з різних джерел. Слабкі системи управління інформацією можуть збільшити ризик порушення конфіденційності користувачів або викликати розчарування в місцевих громадах, якщо питання та скарги не будуть своєчасно визнані та ефективно розглянуті.
- Інвестувати час і ресурси в завершення циклу зворотного зв'язку, включаючи перегляд і перевірку відгуків, аналіз і реагування на звіти.



Інструмент 12 – Технологія та механізми зворотного зв'язку містить перелік технологічних рішень, які зазвичай використовуються в гуманітарних контекстах, таких як SMS, миттєві повідомлення та інструменти зворотного зв'язку в Інтернеті.





Основний захід: обговорення вимірів дружніх до дітей механізмів зворотного зв'язку

Після початкового відбору каналів зворотного зв'язку перегляньте ключові міркування щодо всіх каналів зворотного зв'язку - стосовно віку, статі, інклюзивності, безпеки, конфіденційності та конфліктної чутливості. Інструмент 13 містить ключові питання для розгляду, які можна використати для спрямування дискусії в команді. Обговоріть, як діти та молоді люди можуть брати участь у заходах, орієнтованих на зворотний зв'язок, та керувати ними. Це корисна підготовча вправа для модераторів консультацій з громадою, яка допоможе їм практикувати структуроване обговорення з дітьми та молоддю.



Окремо обговоріть потенційні канали зворотного зв'язку для звернень щодо порушень забезпечення та СЕН. Проконсультуйтеся з особами, відповідальними за забезпечення, відділом кадрів та іншим відповідним персоналом, щоб перевірити відповідність обраних каналів зворотного зв'язку та оцінити існуючі канали та процедури звітування. Окремо запишіть потенційні канали зворотного зв'язку для зворотного зв'язку з категорій 7 і 8 та інших чутливих



Інструмент 13 – Дружні до дітей механізми зворотного зв'язку: План обговорення пропонує ключові питання для обговорення та поради, як зробити канали зворотного зв'язку дружніми до дітей.



Питання для обговорення

ВІК

- Які вікові групи є отримувачами гуманітарної допомоги?
- Яким є рівень грамотності серед дітей та підлітків?
- Які місця та способи надання зворотного зв'язку для дітей молодшого віку (6-9 років), дівчат і хлопців підліткового віку (10-17 років) та молоді (18-25 років) є найбільш відповідними?
- Як їх можна активно залучати до збору відгуків та звітування?
- Чи можуть заміжні, заручені або вагітні дівчата брати участь у програмі разом зі своїми однолітками, чи вони вважаються дорослими жінками?

СТАТЬ

- Чи мають дівчата, жінки та люди з іншою ґендерною ідентичністю або сексуальною орієнтацією рівний доступ до гуманітарної допомоги, громадських послуг та/або просторів?
- Чи наражається будь-яка стать на особливий ризик під час надання зворотного зв'язку?
- Чи мають дівчата та жінки такий самий рівень грамотності, як хлопці та чоловіки?
- Чи вимагають гендерні норми працювати окремо з жінками та чоловіками?
- Коли (день/час) і де мають відбуватися консультації та заходи зворотного зв'язку, щоб врахувати звичайну діяльність цільових груп, таку як навчання, робота та домашні обов'язки?

РІЗНОМАНІТНІСТЬ ТА ІНКЛЮЗИВНІСТЬ

- Чи існують культурні бар'єри для дівчат, хлопців, жінок чи чоловіків, які заважають їм надавати зворотний зв'язок (публічно чи приватно)?
- З якими виключеними або вразливими групами слід консультиватися на етапі розробки? Чи варто проводити з ними окремі консультації?
- Які бар'єри існують щодо рівня грамотності, мови, географічної віддаленості, доступу до технологій?
- Чи всі члени громади мають фізичний доступ до місць, де можна надати зворотній зв'язок?
- Чи потребує збір зворотного зв'язку спеціальних умов або допомоги для дітей, молоді та дорослих з інвалідністю, людей похилого віку/вагітних жінок?

БЕЗПЕКА

- Якими є основні ризики безпеки, визначені дітьми, молодими людьми та дорослими під час надання зворотного зв'язку?
- Чи мають різні групи безпечний доступ до каналу зворотного зв'язку?
- Чи можна створити спеціальний окремий канал для дітей, жінок та груп ризику, щоб вони могли повідомляти про СЕН або інші чутливі питання?
- З якими ризиками для безпеки можуть зіткнутися діти, молодь та інші члени громади, повідомляючи про порушення убезпечення заходів або заяву про СЕН?

КОНФІДЕНЦІЙНІСТЬ

- Чи є в громаді особи, відповідальні за убезпечення, яким довіряють діти та молодь?
- Чи всі співробітники та колеги пройшли навчання щодо процедур звітування в рамках Глобальної політики убезпечення дітей та молоді та чи знають вони уповноважених осіб у Plan International?
- Які основні ризики існують для дівчат, хлопців, жінок та чоловіків з точки зору конфіденційного зворотного зв'язку?
- Чи є в громаді групи, які стикаються з особливими бар'єрами на шляху до конфіденційного інформування?

ВРАЗЛИВІСТЬ НА КОНФЛІКТ

- Якою є існуюча динаміка розподілу влади та проблеми виключення в громаді?
- Як громада сприймає роль Plan International/партнера у наданні гуманітарної допомоги? Також сприянні соціальній єдності?
- Чи використання або надання доступу до технологій змінює або порушує існуючий баланс сил між членами громади?
- Чи покращується становище однієї групи завдяки наданим вами ресурсам? (Пам'ятайте, що навчання та навички, набуті завдяки участі в механізмі зворотного зв'язку, також є ресурсами).

Приклад аркушу для документації відгуків

ГОЛОВНІ ВИМІРИ ДРУЖНІХ МЕХАНІЗМІВ ЗВОРОТНОГО ЗВ'ЯЗКУ ДЛЯ ДІТЕЙ						
КАНАЛИ ЗВОРОТНОГО ЗВ'ЯЗКУ	ВІК	СТАТЬ	РІЗНОМАНІТНІСТЬ І ІНКЛЮЗИВНІСТЬ	БЕЗПЕКА	КОНФІДЕНЦІЙНІСТЬ	ВРАЗЛИВІСТЬ НА КОНФЛІКТ
1. наприклад, зустрічі з дітьми та підлітками в безпечних місцях	8-17 Не включає молодь	8-12 мають змішані клуби але для 13-17 років потрібен модератор чоловічої/жіночої статі	Переконайтеся, що канал є доступним для дітей, які не відвідують школу, та дітей, які перебувають у соціально несприятливо му становищі	Забезпечити хороших модераторів, здатних створити безпечний простір для зворотного зв'язку	Надайте окрему кімнату для обговорення зворотного зв'язку; запитайте дітей, з ким вони вважають за краще розмовляти.	Переконайтеся, що механізми зворотного зв'язку доступні для інших дітей, у тому числі тих, хто не навчається в школі.
2.						
Ітд.						
ГОЛОВНІ ВИМІРИ ДРУЖНІХ МЕХАНІЗМІВ ЗВОРОТНОГО ЗВ'ЯЗКУ ДЛЯ ДІТЕЙ						
КАНАЛИ ЗВОРОТНОГО ЗВ'ЯЗКУ	ВІК	СТАТЬ	РІЗНОМАНІТНІСТЬ І ІНКЛЮЗИВНІСТЬ	БЕЗПЕКА	КОНФІДЕНЦІЙНІСТЬ	ВРАЗЛИВІСТЬ НА КОНФЛІКТ
1. Наприклад, особа в неурядовій організації, відповідальна за убезпечення	6-17	Відповідальними є чоловіки та жінки, тому діти можуть обрати співрозмовника.	Подбайте, щоб особи, відповідальні за убезпечення, також взаємодіють з дітьми з інвалідністю та соціально виключеними дітьми.	Подбайте, щоб особи, відповідальні за безпеку, пройшли навчання в рамках Plan International. Подбайте, щоб діти могли взаємодіяти з ними не намагаючи себе на стигматизацію чи помсту.	Подбайте про приватний простір, де відповідальні особи можуть поспілкуватися з дітьми та вислухати відгуки чи підозри.	Подбайте, щоб відповідальна особа мала довіру та повагу з боку організації та щоб самі діти брали участь у її виборі.
Ітд.						



Основний захід: Консультації з дітьми, молоддю та їхніми громадами

Проведіть консультації з дітьми, молоддю та ширшою громадськістю, щоб вибрати відповідні канали зворотного зв'язку та обговорити, як зробити їх дружніми до дітей. Відберіть для консультацій групи, які є репрезентативними для громади, на які спрямований механізм зворотного зв'язку. Переконайтеся, що до складу груп входять люди з особливими потребами, представники маргіналізованих груп у громаді та інших ізольованих груп. Бажано провести окремі консультації з такими групами, щоб визначити вікові та гендерні потреби, умови та вподобання:

- Дівчатка та хлопчики (6-10 років)

Підлітки (дівчата та хлопці, 11-17 років):

Для підлітків молодшого віку (11-13 років) та старшого віку (14-17 років) рекомендуються окремі консультації.

- Молоді жінки та чоловіки (18-24 роки)
- Дорослі жінки та чоловіки (25 років і старше)

Там, де це можливо, консультації також можна інтегрувати в поточні програми та заходи в рамках існуючих структур, наприклад, жіночих комітетів, молодіжних груп або перегляду конкретних випадків. Окремі консультації можуть проводитися, коли певні (вразливі) групи не можуть взяти участь у громадських консультаціях або коли гуманітарна допомога спрямована на дуже вузьку групу. Це може мати місце, наприклад, при роботі з дітьми в медичних установах або закладах опіки, дітьми в прийомних сім'ях, працюючими дітьми або людьми з маргіналізованих або дискримінованих груп.





Інструмент 14 – Консультації з громадськістю містить рекомендації щодо того, як Крок за кроком проводити консультації з дітьми, молодими людьми та дорослими. Задokumentуйте всі обрані вами канали зворотного зв'язку та їхніх цільових користувачів, а також зазначте ключові фактори, які роблять їх дружніми до дітей.

ПРИКЛАДИ ПРОПОЗИЦІЙ, ЗІБРАНИХ ВІД ГРОМАДИ ПІД ЧАС КОНСУЛЬТАЦІЙ^{xiii}:

- "Інформаційні пункти можуть добре працювати для роздачі їжі, але коли мова йде про зворотний зв'язок щодо програм гігієни, краще відвідувати людей вдома, тому що потрібно бачити поведінку у практиці щодо гігієни", - гуманітарний працівник у Судані.
- "Для нас найкращим варіантом було б зателефонувати на безкоштовний номер з мобільного телефону. Чому? Тому що це напругу. Інший найкращий варіант - це коли команда приїжджає безпосередньо на місце (.)" - лідер громади, Пакистан.
- "З міркувань безпеки (.) ми контактуємо через відповідальну особу в нашому селі та партнера-виконавця. Вони передають наші повідомлення до агентства" - член громади, Пакистан.



Під час консультацій з громадськістю рекомендується провести окремі обговорення щодо вибору каналів для загального зворотного зв'язку (категорії 1-6) та окремі - для повідомлення про нагальні питання, що зокрема стосуються убезпечення, СЕН та безпеки (категорії 7-9). Це рекомендується для того, щоб забезпечити належне розуміння та врахування специфіки конфіденційного та безпечного інформування про порушення убезпечення або звинувачення у СЕН.



Під час консультацій з дітьми та молоддю завжди слід проводити оцінку ризиків щодо убезпечення, щоб визначити потенційні ризики для убезпечення, пов'язані з участю дітей та молоді в консультаціях. Будь-які ризики повинні бути зменшені до початку консультацій з громадськістю.



Інструмент 15 – Оцінка ризиків щодо убезпечення надає інструментарій для оцінки ризиків та рекомендації на цю тему.

КРОК 1.5 ПРОЕКТУВАННЯ ЦИКЛУ ЗВОРОТНОГО ЗВ'ЯЗКУ

Цикл зворотного зв'язку описує цілий процес – від 1) дослухатися до дітей, молоді та громади; 2) категоризація зворотного зв'язку; 3) реагування на зворотний зв'язок; до 4) завершення циклу зворотного зв'язку.

Цикл зворотного зв'язку



Основний захід: Проектування циклу зворотного зв'язку

Розробіть схему зворотного зв'язку, обговоривши, хто і які дії виконує на кожному етапі цього циклу. Дайте відповіді на наступні питання:

1) Дослухатися до дітей, молоді та громади

- Хто відповідає за збір відгуків через кожен з обраних каналів?
- Хто ще може отримувати зворотний зв'язок? (всі співробітники, які контактують з постраждалими громадами)
- Як, де і ким буде підтверджено ідентифіковані відгуки (наприклад, інформування особи, яка надала відгук, про його отримання та про те, яким буде наступний крок)?
- У який спосіб та ким буде задокументований відгук?



2) Категоризація відгуків

- Хто відповідальний за реєстрацію та консолідацію всіх отриманих відгуків у центральній базі даних?

3) Реагування на відгуки

- Хто буде залучений до обробки зворотного зв'язку та його перевірки у разі необхідності?
- Хто відповідає за реагування на відгуки від кожної категорії?
- Які мінімальні дії необхідно вжити у відповідь на зворотній зв'язок і в які терміни?
- Яким чином відповідальний персонал звітуватиме перед лідером/командою зворотного зв'язку про вжиті заходи?

- Якими мають бути часові рамки для реагування на зворотний зв'язок для різних типів інформації?
- Хто і яким чином перенаправлятиме справу до інших установ? Як це буде задокументовано?

4) Завершення циклу зворотного зв'язку

- Хто відповідальний за інформування дітей, молоді та дорослих членів громади про те, що ми зробили у відповідь на їхню заяву?
- Хто відповідає за перевірку того, чи зміни є задовільними?
- Хто відповідає за внутрішні звіти про зворотній зв'язок загалом: тенденції, пріоритети та досягнення?



Порушення убезпечення та заяви про СЕН повинні розглядатися негайно і належним чином призначеними відповідальними особами в рамках гуманітарної акції, а також із застосуванням протоколів і політик представництва Plan International у країні. Проконсультуйтеся з особами, відповідальними за убезпечення в рамках гуманітарної акції, та іншими відповідними співробітниками, включно з керівництвом і відділом кадрів, щодо зворотного зв'язку з приводу порушень убезпечення та заяв про сексуальну експлуатацію та насильство (СЕН). Використовуйте наступні додаткові запитання для обговорення:

- Якими є внутрішні процедури для повідомлення про підозри у порушенні Глобальної політики убезпечення дітей та молоді?
- Які існують внутрішні процедури повідомлення про підозри у СЕН? Чи існують зовнішні або міжвідомчі процедури повідомлення про підозри у СЕН?
- Які існують внутрішні процедури щодо інших питань пов'язаних з безпекою?
- Що передбачено для тих, хто постраждав від СЕН або інших форм насильства, експлуатації чи жорстокого поводження, і яка допомога їм надається? Розгляньте безпекові, юридичні, психосоціальні, медичні та інші послуги, які необхідно визначити про всяк випадок.



Інструмент 16 – Цикл зворотного зв'язку

є зручним інструментом для планування та документування того, хто і що робить на кожному етапі циклу зворотного зв'язку. Адапуйте інструмент до вашого місцевого контексту і включіть петлю зворотного зв'язку в остаточному вигляді у свій план реалізації механізму зворотного зв'язку.



КРОК 1.6 ПЛАНУВАННЯ ЗАСОБІВ

Оптимально функціонуючий дружній механізм зворотного зв'язку для дитини, потребує належного кадрового забезпечення, матеріалів, технологій та фінансових ресурсів. Фінансові витрати на створення дружнього до дітей механізму зворотного зв'язку, мають бути розподілені між усіма гуманітарними проектами. При цьому слід враховувати наступні питання:

Кадрові ресурси

- **Персонал:** Структура команди та організація взаємовідносин повинні підтримувати дружній механізм зворотного зв'язку для дитини, беручи до уваги такі ролі:
 - Лідер/координатор у справах зворотного зв'язку: координує розробку та загальну реалізацію механізму зворотного зв'язку.
 - Менеджер бази даних: відповідальний за внесення даних до бази даних зворотного зв'язку, оновлення файлів зворотного зв'язку, проведення аналізу та регулярне звітування за даними.
 - Співробітники у справах зворотного зв'язку: відповідають за збір та звітування про зворотній зв'язок і завершення циклу зворотного зв'язку.

За відсутності спеціалізованого персоналу зі зворотного зв'язку, ці ролі можуть виконувати співробітники МОВН, співробітники проекту та/або співробітники із залучення громадськості.

- **Час та підтримка з боку керівництва:** Механізм зворотного зв'язку має бути забезпечений достатніми людськими кадрами. У ситуації, коли відсутні спеціалізовані працівники, які б займалися питаннями

зворотного зв'язку, і ці функції виконували б інші працівники зворотного зв'язку, є важливим, щоб усі мали достатньо часу та підтримки (з боку керівництва) для ефективного виконання своїх завдань.

- **Вступний інструктаж та навчання для персоналу:** Необхідно виділити час і ресурси для проведення вступного інструктажу для всього персоналу та поглибленого навчання для обраних працівників, а також для спеціального навчання всіх осіб, відповідальних за глобальну політику забезпечення дітей та молоді та розгляд заяв від СЕН.
- **Склад групи:** Подбайте про належний гендерний баланс у групах у справі зворотного зв'язку для ефективного залучення дівчат, хлопців, жінок і чоловіків. Залежно від контексту, може знадобитися, щоб персонал відображав представництво місцевої громади, в якій він працюватиме, щоб не збільшувати ризик конфлікту. Персонал повинен користуватися повагою та довірою громади, особливо дітей та молоді.
- **Партнери:** Підтримка місцевих партнерів у плануванні ресурсів, необхідних для механізму зворотного зв'язку.



Матеріали

- **Матеріали:** Сплануйте матеріали, які знадобляться для роботи механізму зворотного зв'язку, наприклад, скриньки для зворотного відгуків, оснащення інформаційного пункту, бланки зворотного зв'язку, шафи та папки, що замикаються, кошти на розробку та друк інфографіки та інших інформаційних матеріалів, матеріали для людей з обмеженими можливостями (з використанням наочних посібників, шрифту Брайля, аудіозаписів тощо), а також на оренду приміщення для проведення заходів зворотного зв'язку.
- **Місце:** Необхідно визначити місця (у громаді), де діти та дорослі зможуть конфіденційно надати зворотній зв'язок, повідомити про інциденти або зустрітися з працівниками.
- **Логістична підтримка:** Необхідно визначити будь-які потреби в закупівлі і транспорті, включаючи витрати паливо, оренду транспортних засобів, велосипедів, мотоциклів або витрати на транспорт для персоналу. Щоб уникнути затримок в реалізації, бажано закуповувати матеріали та використовувати технології, які є доступними на місцевому рівні, а також уникати ресурсів, які важко отримати, або транспорт і закупівля яких займає дуже багато часу.

Технологічні ресурси

- **Технологічні ресурси:** Враховуйте апаратне забезпечення, таке як ноутбуки, планшети та телефони, а також програмне забезпечення, включаючи антивірусне програмне забезпечення, програмне забезпечення для передачі радіо- або відео повідомлень, врахуйте вартість запуску онлайн-платформи або гарячої лінії, технічної підтримки та обслуговування.
- **Управління інформацією та безпека даних:** Для збору, зберігання та розповсюдження відгуків та інших даних має бути створена безпечна та конфіденційна система управління інформацією. База даних і всі файли повинні бути захищені паролем, відгуки повинні позначатися кодом (а не ім'ям), а паперові документи завжди повинні зберігатися в замкненій шафі.

Фінансові засоби

Рекомендується підготувати загальний бюджет, що включає всі витрати, пов'язані з механізмом зворотного зв'язку. Загальна вартість механізму зворотного зв'язку буде залежати від контексту та масштабу програми гуманітарної діяльності, але, як правило, рекомендується виходити з того, що вона становить від 0,5% до 2% від загального бюджету програми. Відповідний розподіл витрат має бути включений до бюджетів окремих проектів.

Слід враховувати наступні категорії витрат:

- **Персонал:** витрати на персонал, наприклад, координатор/менеджер зворотного зв'язку, персонал зворотного зв'язку та/або час роботи персоналу МОВН.
- **Тренінги:** наприклад, витрати на вступний курсу для всього персоналу, регулярні поглиблені тренінги та семінари, в тому числі з партнерами та іншими зацікавленими сторонами (місце проведення, матеріали, харчування, транспортні витрати).
- **Витрати, пов'язані з етапом проектування:** наприклад, зустрічі та семінари з персоналом, партнерами та/або міжвідомчими групами, а також консультації з дітьми, молоддю та громадами.
- **Витрати, пов'язані з інформуванням громади:** наприклад, матеріали, включаючи комунікаційні та технологічні ресурси, семінари з дітьми, наприклад, для розробки радіоповідомлень або відеороликів, та інші витрати, пов'язані з постійним підвищенням обізнаності та наданням інформації.
- **Витрати, пов'язані з реалізацією:** наприклад, матеріали, технологічні та логістичні ресурси, необхідні для реалізації системи зворотного зв'язку. Витрати, пов'язані зі зміною або адаптацією програми у відповідь на відгуки, також повинні бути включені.
- **Витрати, пов'язані із завершення циклу зворотного зв'язку:** наприклад, консультації з громадою, зустрічі з громадою, оголошення по радіо або відеозаписи, витрати на транспорт, для забезпечення зворотного зв'язку з зацікавленими особами.
- **Витрати, пов'язані з моніторингом та оцінкою механізму зворотного зв'язку:** наприклад, зустрічі команди, оціночні тренінги, консультації з громадськістю, створення або адаптація каналів зворотного зв'язку та інформаційних матеріалів.



Кризовий фонд: слід забезпечити існування екстреного фінансування для негайного реагування на нагальні потреби у захисті, включаючи підозри на випадки сексуальної експлуатації або насильства.

КРОК 1.7 РОЗРОБКА ПЛАНУ РЕАЛІЗАЦІЇ МЕХАНІЗМУ ЗВОРОТНОГО ЗВ'ЯЗКУ

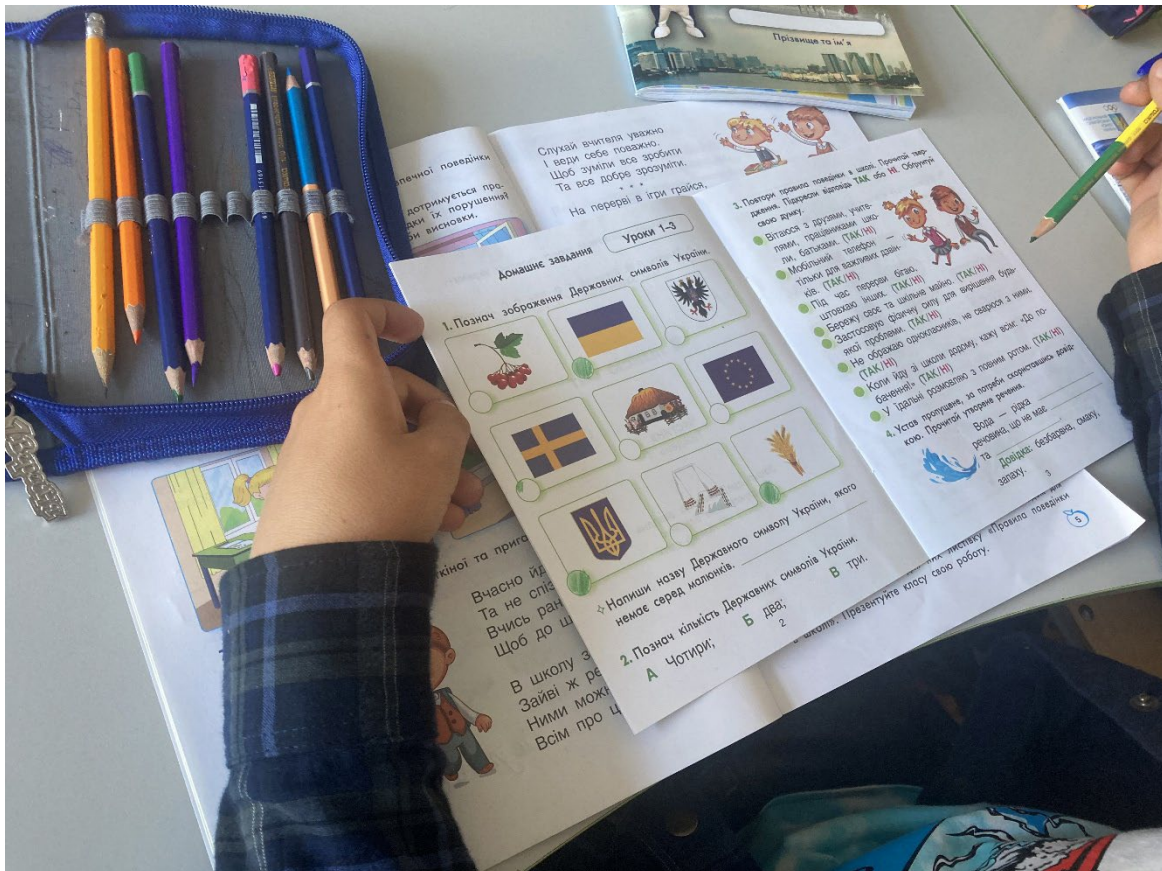
Використовуючи інформацію, надану в кроках 1.1-1.6, розробіть план реалізації дружнього до дітей механізму зворотного зв'язку. Цей план може бути використаний для надання необхідної інформації та інструкцій залученому персоналу, а також для мобілізації ресурсів. У цьому кроці рекомендується встановити чіткий зв'язок між механізмом зворотного зв'язку та існуючими процедурами моніторингу та оцінки. Визначення можливостей для поєднання моніторингу та оцінювання і збору відгуків може допомогти оптимізувати зусилля і запобігти повторенню практик.



Інструмент 1 – План реалізації містить шаблон плану реалізації.

План реалізації механізму зворотного зв'язку має включати:

- Загальну мету та сферу застосування механізму зворотного зв'язку
- Всі вибрані канали зворотного зв'язку
- Всі кроки в рамках циклу зворотного зв'язку з розподілом функцій між залученим персоналом
- Потреби щодо ресурсів
- За бажанням - загальний бюджет механізму зворотного зв'язку з розподілом за витратами для підвищення ефективності компенсації коштів
- Перелік інструментів та бланків для підтримки механізму зворотного зв'язку



КРОК 1.8 СТВОРЕННЯ КОМПЕТЕНЦІЙ ПЕРСОНАЛУ

Компетентний персонал є важливим елементом ефективного механізму зворотного зв'язку. Необхідно організувати регулярне навчання для всього персоналу. Компетентний персонал повинен відповідати вимогам дружніх до дітей каналів зворотного зв'язку, а його поведінка має узгоджуватися з цінностями та зобов'язаннями організації.

Побудова прагнення до співробітництва

Створіть орієнтований на співробітництво процес розробки механізму зворотного зв'язку, залучивши до нього різні команди на місцях. Це зменшує ризик того, що збір відгуків буде розглядатися виключно як завдання команди МОВН, до якого не будуть залучені команди на місцях, або що кожна команда проекту створить свій власний механізм зворотного зв'язку.

Тому рекомендується, щоб МОВН або група зворотного зв'язку проводила початкове централізоване навчання для всього ключового персоналу, а потім надавала підтримку групам на місцях у навчанні персоналу (партнерів), щоб підвищити їхнє відчуття відповідальності за механізм. Рекомендується, щоб команди МОВН відігравали роль тренерів та практичної підтримки, а не наглядали за забезпеченням реалізацією механізму зворотного зв'язку. Працівники можуть опиратися щодо своєї участі у зборі відгуків, якщо вони вважатимуть, що негативний відгук вплине на їхню безпеку на робочому місці. Залучайте вище керівництво до просування механізму зворотного зв'язку як способу для організації вчитися та вдосконалюватися, а не як мірила ефективності роботи окремих працівників.

Навчання всіх співробітників гуманітарних організацій

Усі співробітники гуманітарних організацій, у тому числі партнерських організацій, які контактують з бенефіціарами, повинні пройти підготовку щонайменше з наступних питань:

- Механізм зворотного зв'язку: мета, сфера застосування та цикл зворотного зв'язку
- Глобальна політика з убезпечення дітей та молоді Plan International
- Міжнародні зобов'язання у сфері запобігання сексуальній експлуатації та насильству (ЗСЕН)
- Кодекс поведінки Plan International для співробітників та позаштатних осіб
- Підвищення обізнаності громадськості та основне інформування щодо механізму зворотного зв'язку
- Підтвердження відгуків
- Процедура по отриманню зворотного зв'язку, втім пов'язаного з порушенням убезпечення та інцидентами СЕН

Періодично слід проводити навчання персоналу, щоб гарантувати, що всі співробітники володіють актуальними знаннями та знають про будь-які зміни в механізмі зворотного зв'язку. Якщо команди не мають досвіду в гуманітарній діяльності, рекомендується включити вступ до гуманітарної діяльності, включаючи принципи гуманітарної допомоги та базові гуманітарні стандарти якості та відповідальності.

КОМПЕТЕНЦІЇ ПЕРСОНАЛУ: ЩО ПРАЦЮЄ?

Дослідження показує, що працівники сприймають наявність практичного навчання на робочому місці та можливості для коучингу як ключові елементи функціонування систем зворотного зв'язку. Інші сприятливі фактори включають в тому числі:

- Підтримка завдяки добре функціонуючій системі моніторингу та оцінки
- Чітка внутрішня комунікація
- Можливості вчитися один в одного та ротації через різні ролі та завдання, пов'язані з механізмом зворотного зв'язку; підхід до навчання через дію
- Наявність коштів призначених на спеціальний персонал для обслуговування механізму зворотного зв'язку.
- Старші співробітники, що виступає прикладом для наслідування, прищеплюючи культуру обміну інформацією та відкритості в організації.

джерело: Bonino, F. разом з Jean, I. and Knox Clarke, P (2014) humanitarian feedback mechanisms: research, evidence and guidance. ALNAP Study. Londyn: ALNAP/ODI.

Спеціалізовані тренінги для співробітників, які відіграють конкретні ролі у циклі зворотного зв'язку

Для працівників, які відіграють певні ролі у циклі зворотного зв'язку, наприклад, модерують інформаційні сесії для дітей, проводять опитування або аналізують дані, слід забезпечити додаткове навчання та підтримку тренера, адаптовані до їхньої конкретної ролі та бажаних компетенцій.

Слід враховувати наступні компетенції:

- Спілкування з дітьми: активне слухання, використання дружньої до дітей мови, вміння взаємодіяти з дітьми та молоддю різного віку.
- Прийняття особистих скарг, пов'язаних з порушенням правил забезпечення, та звинувачень, що стосуються СЕН (тільки для призначених відповідальних осіб)
- Участь дітей та молоді під час збору відгуків
- Гендер та інклюзивність: розуміння гендерних питань, інклюзія, навички інклюзивного модерування, аналіз потреб у сфері гендеру та різноманітності у положеннях щодо збору зворотного зв'язку
- Вразливість на конфлікти: залучення громад у спосіб, який не спричиняє (не загострює) конфлікти з громадами або всередині них.
- Реалізація каналів зворотного зв'язку (кількісний, якісний збір даних та збір даних «за участі»)
- База даних зворотного зв'язку: введення даних, управління інформацією та аналіз
- Звітність щодо системи зворотного зв'язку.

Тренінговий пакет щодо дружніх до дітей механізмів зворотного зв'язку це тренінговий пакет, який доповнює кроки, описані в цьому посібнику.

СПРИЯННЯ ВНУТРІШНЬОМУ ДІАЛОГУ ЩОДО НАЛЕЖНОЇ ПОВЕДІНКИ ПЕРСОНАЛУ ТА ІНФОРМУВАННЯ ПРО СУМНІВИ У ПЕВНИХ МОМЕНТАХ

Під час тренінгів, що стосуються механізму зворотного зв'язку, співробітники часто ставлять багато запитань щодо забезпечення дітей та молоді та ЗСЕН. Нерідко виникають розбіжності щодо термінів та визначень, наприклад, різниці між ЗСЕН та сексуальним і гендерно зумовленим насильством (СГЗН), належної та неналежної поведінки персоналу, а також щодо того, як конфіденційно звертатися у справах проблем, в тому числі звинувачень та підозр. Важливо створити безпечний простір для таких обговорень під час тренінгу та виділити достатньо часу для пояснення термінології, представлення відповідних політик організації та пояснення того, які кроки має робити персонал, в ситуації отримання інформації, що вказує на порушення глобальної політики або кодексу поведінки.

До цих тем слід застосовувати підхід, що ґрунтується на участі. Тренінги, які складаються лише з представлення Бюлетеня Генерального секретаря ООН з питань СЕН (2003) або представлення політики з забезпечення, є недостатніми та неефективними. Натомість слід проводити інтерактивні робочі зустрічі та тренінги з персоналом які включатимуть "мозковий штурм" на тему креативних внутрішніх і зовнішніх заходів що були б спрямовані

на підвищення обізнаності, які ефективно залучатимуть працівників та сприятимуть поведінці, що відповідає вимогам та цінностям організації

Для ознайомлення з темою сексуального насильства та експлуатації можна переглянути фільм **To Serve with Pride (фільм)**. У цьому 20-хвилинному фільмі, призначеному для співробітників ООН і відповідного гуманітарного персоналу, обговорюється вплив СЕН на окремих осіб і громади, а також знайомить глядачів з обов'язками, передбаченими Бюлетенем Генерального секретаря ООН з питань СЕН (2003 р.).

Курс про принципи забезпечення дітей та молоді, який пропонує Plan Academy, є гарним вступом до організаційної кадрової політики, а також доступний для співробітників партнерських організацій та позаштатних працівників.

Особи, відповідальні за глобальну політику Plan International з забезпечення дітей та підлітків, проходять навчання в Міжнародній штаб-квартирі (МШ) з питань реалізації даної політики у своїй країні, а також, щодо питань отримання індивідуальних скарг та реагування на (ймовірні) порушення прав дітей та підлітків.

КРОК 1.9 ІНФОРМУВАННЯ ДІТЕЙ, МОЛОДІ ТА ЇХНІХ ГРОМАД

Після того, як механізм зворотного зв'язку розроблений і персонал навчений, наступним кроком є інформування громади про систему зворотного зв'язку і про те, як вона працює. Важливо добре підготуватися до цього, оскільки це ключовий крок у процесі: чим краще діти, молодь та члени громади поінформовані про механізм зворотного зв'язку, тим більша ймовірність того, що вони будуть ним користуватися. Визначення ключових термінів, пов'язаних із глобальною політикою убезпечення дітей та молоді та запобігання сексуальній експлуатації та насильству (ЗСЕН), а також роз'яснення хибних уявлень про значення кожного з них є важливою відправною точкою для підвищення обізнаності громади.



Основний захід: Розробка плану інформування громадськості

Розробіть план підвищення обізнаності щодо механізму зворотного зв'язку з громадою, включно з тим: яку інформацію надавати, яким цільовим групам, де і як ефективно надавати цю інформацію дітям, молоді та дорослим у громаді.

Обговоріть наступні аспекти:

Що: Визначте ключові повідомлення та інформацію для поширення серед різних цільових груп у громаді. Загалом, передається надання наступної інформації:

- Інформація про організацію (напр. Plan International/партнера)
- Які послуги надаються в рамках акції і як до них можна отримати доступ
- Мета та сфера дії механізму зворотного зв'язку: які види зворотного зв'язку можуть бути надані
- Канали зворотного зв'язку і як діти, молодь та дорослі можуть отримати до них доступ
- Як можна безпосередньо зв'язатися з організацією: основні контактні дані

- Чого очікувати при наданні зворотного зв'язку або поданні скарги, скільки часу знадобиться організації для відповіді та яким чином цикл зворотного зв'язку буде завершений
- Яких заходів буде вжито організацією для гарантування безпеки та конфіденційності отриманих відгуків?

Коли мова йде безпосередньо про убезпечення та ЗСЕН, громади мають право ознайомитися з:

- Метою і сферою глобальної політики Plan International з убезпечення дітей та підлітків та діяльність організації в цьому напрямку
- Визначенням сексуальної експлуатації та насильства (СЕН) та дії, що вживаються організацією для їх запобігання
- Стандартами поведінки для всіх працівників гуманітарних організацій (зобов'язання щодо ЗСЕН та кодекс поведінки організації)
- Вашим правом на гуманітарну допомогу без ризику зазнати СЕН або інших порушень в сфері убезпечення
- Куди і кому слід повідомляти про порушення правил убезпечення та звинувачення у СЕН (слід також зазначити, чи існує спеціальна міжвідомча система звітування про ЗСЕН)
- Чого очікувати при поданні скарги, потенційні терміни розгляду, ролі, обов'язки та будь-які обмеження залучених співробітників/команди
- Які кроки вживає організація для гарантування безпеки та конфіденційності поданих скарг



Інструмент 17 – Підвищення обізнаності громадськості щодо убезпечення дітей та СЕН містить додаткові вказівки щодо інформування громадськості про питання пов'язані з убезпеченням та СЕН, а також пов'язаних механізмах звітування.

До кого звертатися: Визначте, хто повинен знати про механізм зворотного зв'язку. Розгляньте різні групи, які повинні бути поінформовані та охоплені заходами з підвищення обізнаності, зокрема:

- Дівчатка і хлопчики, дівчата і хлопці підліткового віку, молоді жінки і чоловіки та сім'ї
- Спеціальні групи: діти, які перебувають під опікою або в медичних закладах, дівчата, які не відвідують школу, люди з маргіналізованих груп, діти з інвалідністю тощо.
- Інші окремі члени або групи в рамках громади, включаючи, але не обмежуючись ними: представники громадських структур, такі як лідери громад, члени дитячих клубів або молодіжних груп, жіночих асоціацій, місцевих комітетів тощо.



- Представники місцевих організацій, державних органів та інших ключових зацікавлених сторін
- Представники організацій, що працюють на місцевому рівні, таких як агентства ООН, міжнародні неурядові організації та донори

Де: Визначте місця проведення заходів з підвищення обізнаності та інформування людей про механізм зворотного зв'язку, включаючи місця, які відвідує постраждале від кризи населення, або, місця, де проживає населення яке зазнало впливу кризи:

- Місця проведення проекту.
- Житлові комплекси
- Культурні осередки
- Школи
- Інформаційні пункти

Коли: Визначте нагоди для підвищення обізнаності, такі як:

- Зустрічі локальної громади
- Соціальні або рекреаційні заходи
- Дистрибуція допомоги
- Реєстрація, наприклад, на дистрибуцію, на допомогу з вивченням кейсів і т.д.

Також важливо враховувати стратегічні моменти в рамках гуманітарної акції в цілому та окремих проектних циклах, які надають можливості для інформування суспільства щодо механізму зворотного зв'язку; наприклад, під час початку діяльності в новій місцевості, відкриття нового офісу, під час запуску проекту або під час поточної гуманітарної діяльності.

Як: Визначте засоби комунікації щоб досягти до цільових груп, наприклад:

- Письмові матеріали, такі як листівки або кишенькові путівники
- Білборди
- Інтернет - за допомогою електронної пошти, соціальних мереж
- Пісні (музика), театр або інші творчі засоби вираження
- Вербальна комунікація
- Радіо або відео повідомлення
- Візуальні вказівки

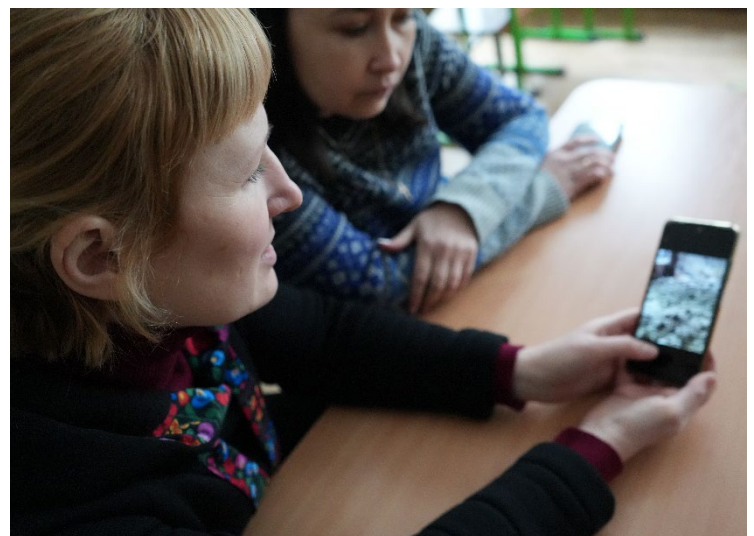
Визначте кадрові та інші потреби щодо ресурсів, необхідні для розробки та поширення інформації. Подумайте, як можна залучити дітей та молодь до розробки інформаційних матеріалів, дружніх до дітей, або підвищення обізнаності серед однолітків.

КРАЩІ ПРАКТИКИ У ПІДВИЩЕННІ ОБІЗНАНОСТІ:

Комунікація за допомогою музики: У пілотному механізмі зворотного зв'язку IASC в Демократичній Республіці Конго радіо і музика виявилися дуже ефективним способом передачі інформації з використанням місцевих радіостанцій, які користуються великою популярністю в таборах для переміщених осіб, завдяки чому меседжі стають доступними для населення. Вони також часто повторюються, що посилює їхній вплив.

Кампанія зі зниження ризику стихійних лих для дітей на Філіппінах: Діти знімали на відео місця у своїх громадах, які, на їхню думку, були схильні до ризику інцидентів, пов'язаних із СЕН, та брали інтерв'ю у членів громади та осіб, відповідальних за гарантування безпеки дітям. Це виявилось потужним інструментом, який виявив прогалини в захисті/безпеці та прогалини в усвідомленні батьками та відповідальних за безпеку осіб своїх обов'язків.

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



Оцінка ризику: Слід визначити будь-які ризики, пов'язані з широкою рекламою механізму зворотного зв'язку або інформуванням дітей, молоді та дорослих. Якщо існують ризики для безпеки, не залучайте дітей та молодь до підвищення обізнаності.

ЕТАП 2. . РЕАЛІЗАЦІЯ ЦИКЛУ ЗВОРОТНОГО ЗВ'ЯЗКУ

Цикл зворотного зв'язку складається з наступних етапів: 1) Дослухатися до дітей, молоді та громади; 2) Категоризація зворотного зв'язку; 3) Реагування на зворотний зв'язок; до 4) Завершення циклу зворотного зв'язку.

Цикл зворотного зв'язку



1. Дослухатися до дітей, молоді та громади

Plan International дбає про те, щоб голоси дітей, молоді та громад були почуті, активізуючи різні канали зворотного зв'язку, орієнтовані на дітей.

Підтвердження отримання зворотного зв'язку: Plan International повідомляє особу, яка залишила відгук, про те, що її звернення було прийнято.

2. Категоризація зворотного зв'язку

Команда зворотного зв'язку консолідує всі відгуки та класифікує їх за статтю, віком, місцезнаходженням, галуззю та категорією.

- | | | | |
|---|---|---|---|
| 1 | Висловлення подяки | 7 | Терміново: Повідомлення про порушення політики з убезпечення дітей та молоді |
| 2 | Пропозиції щодо покращення | 8 | Терміново: Повідомлення про порушення Кодексу поведінки, включаючи сексуальну експлуатацію та насильство (СЕН) |
| 3 | Запит на інформацію | 9 | Терміново: Ризик для безпеки |
| 4 | Прохання про допомогу | | |
| 5 | Висловлення незначного незадоволення наданими послугами/допомогою | | |
| 6 | Висловлення значного незадоволення наданими послугами/допомогою | | |

3. РЕАКЦІЯ НА ЗВОРОТНІЙ ЗВ'ЯЗОК

Відгуки та скарги, що підпадають під категорії 7, 8 і 9, розглядаються **в терміновому порядку** відповідно до політики та процедур Plan International. Вони негайно передаються співробітникам, відповідальним за убезпечення, відділу кадрів та керівництву.

Усі відгуки з категорій 1-6 передаються відповідним командам, які розглядають їх і діють відповідно до них, а потім звітують про те, що вони зробили.

4. ЗАВЕРШЕННЯ ЦИКЛУ ЗВОРОТНОГО ЗВ'ЯЗКУ

Після того, як було вжито заходів і проблему вирішено, Цикл зворотного зв'язку може бути завершено. У Плані Інтернешнл це робиться за допомогою:

- 1) Інформування особи, яка залишила відгук, про те, що ми зробили: інформування дітей, молоді та громади про те, що організація зробила у відповідь на їхній відгук або скаргу.
- 2) Питання до людини, яка надала зворотний зв'язок, про те наскільки вона задоволена вжитими заходами.



КРОК 2.1 ВИСЛУХАТИ ДІТЕЙ, МОЛОДЬ ТА ГРОМАДИ

Вислухати дітей, молодь та їхні громади - це перший крок у циклі зворотного зв'язку. З цією метою активуються обрані канали зворотного зв'язку, щоб забезпечити, щоб голоси постраждалих громад були почуті, а всі відгуки були зафіксовані та отримали відповідну реакцію.



Основний захід: Підтвердження отримання зворотного зв'язку

Підтвердження отримання відгуку є ключовим елементом збору зворотного зв'язку і має відбуватися для будь-якої інформації, отриманої через дружній механізм зворотного зв'язку для дитини.

Значення підтвердження:

- Ознака належного вислуховування, шанобливого спілкування та уваги до особи, яка надає зворотний зв'язок;
- Надання відповіді або роз'яснень одразу після отримання відгуку, та/або;
- Переконавання в тому, що відгук був належним чином зафіксований, та;
- Інформування особи, яка надає зворотний зв'язок, про те, які кроки будуть вжиті у відповідь на надану інформацію.

Одержання зворотного зв'язку є ключовою компетенцією персоналу, яка проявляється у відмінних комунікативних навичках і шанобливому ставленні до особи, яка надає зворотний зв'язок. Якщо спілкування з тими, хто надає зворотний зв'язок, буде нечітким, неправдивим або зневажливим, діти та дорослі втратять довіру до механізму зворотного зв'язку і будуть неохоче звертатися по допомогу або повідомляти про проблеми. Це також має вирішальне значення при залученні партнерів, зовнішніх сторін або підлітків та молоді до збору зворотного зв'язку - вони повинні бути добре навчені та поінформовані, щоб мати змогу збирати відгуки та скарги від імені організації.

Підтвердження зворотного зв'язку не обов'язково означає, що всі надіслані запити будуть задовільнені, але важливо повідомити заявника про те, як буде використано його зворотний зв'язок, і показати, що до його повідомлення ставляться серйозно і з повагою. Підтвердження зворотного зв'язку може відбуватися особисто, у письмовій формі, за допомогою SMS, радіо або відео повідомлень, залежно від типу зворотного зв'язку та засобів зв'язку, яким віддає перевагу заявник.



Хоча, потенційно, будь-який працівник може отримати скаргу про порушення принципів убезпечення або заяву щодо СЕН, за формальне підтвердження завжди мають відповідати кваліфіковані та належним чином підготовлені особи, які відповідають за дане питання.



Інструмент 18 – Отримання скарг щодо убезпечення дітей та СЕН містить подальші вказівки що стосуються ролі співробітників, відповідальних за зворотній зв'язок, та співробітників, відповідальних за убезпечення в рамках отримання цих скарг.





Основний захід: реєстрація усіх відгуків

Реєстрація зворотного зв'язку часто є слабкою ланкою в механізмі зворотного зв'язку. Особливо спонтанний зворотний зв'язок або скарги, які вирішуються на місці надання послуг, часто не реєструються і не вносяться до звітів. Це призводить до відсутності даних про зворотний зв'язок, що може негативно впливати як на бенефіціарів, так і на організацію; особи, які надають зворотний зв'язок, можуть не отримати від організації подальшої допомоги, щоб завершити цикл зворотного зв'язку; а на макрорівні неповні дані про зворотний зв'язок можуть призвести до фальсифікації аналізу тенденцій та звітів.

Підтримуйте команди на місцях в регулярному документуванні повідомлень, які вони отримують, незалежно від того, чи це зворотний зв'язок, на який склали запит, чи спонтанно наданий. Для кожного каналу зворотного зв'язку слід впровадити спеціальні інструменти документування, а також запровадити стандартний бланк зворотного зв'язку (у паперовому або електронному вигляді). Бланк містить стислу інформацію про зворотний зв'язок, яку можна легко ввести до бази даних, а також передбачує місце для додавання додаткової описової інформації. Форма може бути розширена та/або адаптована до місцевого контексту. Приклади форм зворотного зв'язку можна знайти в Інструментах 10 та 11.



Інструмент 10 – Бланк зворотного зв'язку містить стандартну форму для зворотного зв'язку.



Інструмент 11 – Дружня до дітей форма зворотного зв'язку містить форму зворотного зв'язку в зручному для дітей форматі.



КРОК 2.2 КАТЕГОРИЗАЦІЯ ВІДГУКІВ

Всі отримані відгуки мають бути зібрані в центральній базі даних. Ведення центральної бази даних допомагає відстежувати всі відгуки та дії, вжиті у відповідь на скарги чи пропозиції, а також надає інструменти для аналізу та звітування про тенденції зворотного зв'язку. Прикладами інструментів для ведення бази даних є: Excel, Microsoft Access або база даних SPSS. Цей посібник містить інструмент для створення бази даних у програмі Excel.



Інструмент 19 – База даних зворотного зв'язку містить готову базу даних, яка може бути адаптована до місцевого контексту.



Інструмент 20 – Інструкція для бази даних зворотного зв'язку містить вказівки щодо кодування міток баз даних.

Кодування зворотного зв'язку Кожному відгуку слід присвоїти унікальний ідентифікаційний номер і код, що відповідає категорії зворотного зв'язку. У разі виникнення сумнівів щодо характеру звернень, віднесених до категорій 7, 8 і 9, зверніться за допомогою до уповноваженого з питань забезпечення та інших відповідних контактних осіб (відділ кадрів, керівництво). Кожне повідомлення слід класифікувати за статтю, віком, інвалідністю та іншими відповідними демографічними ознаками.

Категорії зворотного зв'язку

- 1 Висловлення вдячності
- 2 Пропозиції щодо покращення
- 3 Запит на інформацію
- 4 Прохання про допомогу
- 5 Висловлення незначного незадоволення наданими послугами/допомогою
- 6 Висловлення значного незадоволення наданими послугами/допомогою
- 7 **Терміново:** Повідомлення про порушення політики з забезпечення дітей та молоді
- 8 **Терміново:** Повідомлення про порушення Кодексу поведінки, включаючи сексуальну експлуатацію та насильство (СЕН)
- 9 **Терміново:** Ризики для безпеки



Всі відгуки в категоріях 7, 8 і 9 повинні реєструватися конфіденційно, без внесення до бази даних будь-якої особистої інформації про скаржника або характер скарги, тобто розділи 4 і 5 та 11-18 бази даних повинні залишатися порожніми. Ця інформація повинна зберігатися конфіденційною співробітником, який є відповідальним за забезпечення, а також іншими відповідними контактними особами.

Захист даних Усі письмові відгуки слід зберігати у шафах, що замикаються, а файли та бази даних мають бути захищені паролем, щоб захистити відгуки, надані в електронному вигляді. У комунікації щодо кейсів використовуйте їхні ідентифікаційні номери, а не імена осіб, які надають зворотній зв'язок.

Якісні дані Ризик пов'язаний з використанням бази даних полягає в тому, що якісні дані (наприклад, стенограми інтерв'ю або групових дискусій) можуть бути пропущені або затьмарені зворотним зв'язком, представленим у більш стислій або цифровій формі (наприклад, дані опитувань або журналів моніторингу), які легше ввести в базу даних. Слід подбати про те, щоб адміністратори бази даних могли ефективно видобувати та кодувати зворотній зв'язок з описових форм. Важлива якісна інформація повинна бути задокументована в окремих, захищених паролем файлах описових даних (наприклад, у форматі Word).



КРОК 2.3 РЕАКЦІЯ НА ВІДГУКИ

Реагування на зворотний зв'язок починається з передачі інформації відповідним контактним особам, після чого відбувається розгляд, вжиття заходів та підготовка внутрішнього звіту про дії, вжиті у зв'язку зі зворотним зв'язком. Реагування на порушення убезпечення та повідомлення про СЕН вимагає окремих дій. Вони описані в кінці цього кроку.



Основний захід: Передача відгуків відповідним відповідальними особам

Дійте згідно з внутрішнім потоком зворотного зв'язку та узгодженими ролями і діями. Усі відгуки, що належать до категорій 1-6, передаються відповідним командам і керівникам, зокрема командам МОВН або команді зворотного зв'язку, програмному відділу, відділу у справах комунікації, операційному відділу або вищому керівництву, залежно від справи. Рекомендується регулярно проводити регулярний загальний огляд відгуків отриманих керівництвом, наприклад, під час щотижневих нарад або нарад щопонеділка.

Верифікація зворотного зв'язку Верифікація зворотного зв'язку - це процес порівняння наданої інформації з іншими доступними джерелами для оцінки її точності (тріангуляція) і, зокрема, масштабу та серйозності ситуації, щоб спланувати відповідне реагування. Наприклад, коли сім'ї скаржаться на те, що в їхніх наборах для WASH відсутні предмети, можна перевірити, чи це дійсно так; чи сталося це з усіма сім'ями, чи лише з однією? Для перевірки зворотного зв'язку можна зібрати додаткові дані, наприклад, інформацію від інших членів громади, партнерів, персоналу або з внутрішніх баз даних, журналів і звітів. Для збору цієї інформації може знадобитися виїзд співробітників на місця реалізації проекту та проведення зустрічей, інтерв'ю або спостережень.

Процес верифікації повинен бути організований таким чином, щоб працівник не міг легко проігнорувати небажаний відгук. Щоб зменшити цей ризик, оцінку та перевірку інформації повинні здійснювати два співробітники разом; за необхідності, за підтримки МОВН або групи зворотного зв'язку.





Основний захід: Реагування на зворотній зв'язок

Реагування на зворотній зв'язок буде залежати від характеру наданої інформації. Це не обов'язково означає, що всі запити або пропозиції завжди будуть задоволені; іноді це неможливо. Загалом, реакція на зворотній зв'язок може бути наступною ^{xiv}:

- **Надання інформації**

ПРИКЛАД: особисті роз'яснення або за допомогою інших засобів комунікації, чому програма або організація може або не може задовольнити конкретні запити або пропозиції щодо зміни деяких елементів діяльності з надання допомоги, а також надання прозорої відповіді про те, що є можливим.

- **Впровадження дрібних змін** в рамках надаваної допомоги

ПРИКЛАД: пристосовування критеріїв відбору учасників або бенефіціарів програми, які проходять кваліфікацію; додавання конкретних заходів до ігрової рекреаційної програми для дітей та молоді; створення простору в затінку в пункті видачі на прохання групи жінок.

- **Впровадження суттєвих змін** у виді, якості або способі надання гуманітарної допомоги.

ПРИКЛАД: зміна типу харчування, що розподіляється в громадах, зміна проекту та матеріалів, що використовуються для створення дружніх для дітей просторів, щоб зробити їх більш стійкими, або відкриття додаткових центрів денного догляду за дітьми, щоб забезпечити психосоціальні та спортивні заходи в просторах, призначених лише для дівчат.

- **Невідкладна допомога та убезпечення** - реагування на порушення убезпечення або інциденти, пов'язані з СЕН (наприклад, підтримка в рамках охорони, медична, юридична та психосоціальна підтримка) та подальший нагляд.



Звіт про вжиті заходи Після реагування на зворотний зв'язок відповідальна команда або керівник надає звіт менеджеру у справі зворотного зв'язку (бази даних) про вжиті заходи, щоб інформацію можна було ввести до бази даних. Це дозволить здійснювати ефективний подальший нагляд, а також аналіз реагування організації на зворотний зв'язок, у тому числі своєчасності та доречності вжитих заходів. У деяких випадках, особливо коли відгуки надходять анонімно, процес перевірки інформації або збору додаткових даних може бути ускладнений. Слід подбати про те, щоб під час підвищення обізнаності щодо механізму зворотного зв'язку наголосити на обмежених можливостях організації реагувати на анонімні скарги чи відгуки.

Аналіз реагування на зворотний зв'язок Бажано регулярно аналізувати реагування на відгуки та звітувати керівництву про тенденції, успіхи та проблеми, щоб полегшити прийняття рішень щодо більших змін у програмі. Інфографіка може бути корисним інструментом для створення узагальнень відгуків, наданих різними групами - дівчатами, хлопцями, жінками та чоловіками, за секторами або географічним розташуванням (див. Крок 3.2 для отримання додаткових рекомендацій щодо використання зворотного зв'язку для вдосконалення організації).



Реагування на порушення норм убезпечення та звинувачення в СЕН

Про всі повідомлення категорій 7, 8 і 9 слід негайно повідомляти призначеним відповідальним особам. Повідомлення про сексуальне насильство та експлуатацію, шахрайство та корупцію або неналежну поведінку персоналу слід розглядати як термінові та делікатні питання, що потребують негайної уваги. Ці повідомлення повинні бути негайно передані співробітнику з питань убезпечення дітей та молоді, відділу кадрів, менеджеру з реагування на надзвичайні ситуації (ERM) та/або іншим відповідним відповідальним особам, а потім розглянуті в терміновому порядку згідно з політикою та протоколами звітності Plan International.

Верифікацією Верифікацією звернень про порушення убезпечення та заяв про СЕН займаються виключно відповідні відповідальні особи, завданням яких є проведення базового розслідування та збір доказів, а також, за необхідності, повідомлення правоохоронних органів. В інших невідкладних випадках, таких як шахрайство або інші порушення кодексу поведінки, перевірку та розслідування проводять окремі відповідальні особи.

Рішення щодо реагування на ситуації, пов'язані з СЕН та порушенням політики убезпечення, приймає виключно особа, відповідальна за убезпечення, спільно з керівництвом та відділом кадрів. Глобальна цільова група IASC PSEA рекомендує скласти карту послуг для надання наступних послуг (або інформації про них) жертвам сексуальної експлуатації або насильства:

- Захист і безпосередня безпека потерпілого та його/її сім'ї
- Охорона здоров'я/медична допомога
- Психологічна та психосоціальна підтримка
- Матеріальна допомога (одяг, притулок, їжа або кошти на випадок надзвичайних ситуацій)
- Правова допомога/судове провадження

КРОК 2.4 ЗАВЕРШЕННЯ ЦИКЛУ ЗВОРОТНОГО ЗВ'ЯЗКУ

Завершення циклу зворотного зв'язку передбачає інформування дітей, молоді та громади про дії, вжиті Plan International/партнером за результатами наданого зворотного зв'язку, а також опитування дітей, молоді та громади про те, наскільки вони задоволені цими діями. Завершення циклу зворотного зв'язку є ключовим для підтримки здорового, дружнього до дітей механізму зворотного зв'язку. Це сприяє розширенню можливостей громади, члени якої розглядаються як активні учасники програми, а не пасивні отримувачі допомоги.

Якщо діти, молодь та громади не отримують зворотного зв'язку про те, чи були враховані їхні погляди, і яким чином, або про те, як була вирішена їхня проблема, вони втратять довіру до механізму зворотного зв'язку. Вони також можуть не бачити сенсу надавати зворотний зв'язок у майбутньому.



Основний захід: Визначення належних способів завершення циклу зворотного зв'язку.

Інформування особи, яка надає зворотний зв'язок, про дії, вжиті Plan International/партнером, може здійснюватися різними способами, залежно від типу зворотного зв'язку. Можливі наступні способи:



Безпосередня робота персоналу на місцях

Якщо проблема доводиться до відома персоналу на місцях, і вона може бути вирішена безпосередньо, цикл зворотного зв'язку може бути відразу ж завершений: співробітник приймає зворотний зв'язок, негайно реагує на нього, а особа, яка надає зворотний зв'язок, одразу інформується про вжиті заходи, і співробітник може оцінити свою задоволеність вжитими заходами на місці проведення заходу.



Прямий зв'язок з особою, яка надала відгук

На індивідуальні відгуки або скарги можна відповідати безпосередньо та персонально - по телефону або в письмовій формі. Якщо особа, яка надає зворотний зв'язок, надала свої контактні дані, рекомендується прямий особистий контакт, щоб забезпечити ефективне завершення циклу зворотного зв'язку. Для більш чутливих відгуків або серйозного незадоволення прямий зв'язок зі скаржником є особливо важливим і найбільш доречним, наприклад, шляхом особистої бесіди або зустрічі в невеликій групі між організацією та скаржником (скаржниками).



Масова комунікація: білборди, радіо, відео, інтернет-платформи, листівки

З метою завершення циклу зворотного зв'язку щодо проблем, які є спільними для багатьох людей, або питань, які впливають на всю громаду, може бути доречним використання засобів масової комунікації. Це можуть бути інформаційні дошки, веб-сайти, радіоповідомлення або листівки, що супроводжують допомогу в фізичному вигляді. При розробці комунікатів слід враховувати рівень грамотності та мову. Якщо діяльність, яку проводить організація, залучає дітей та молодь, переконайтеся, що повідомлення поширюються в громадських місцях, до яких вони мають доступ. Чутлива інформація не повинна передаватися через засоби масової комунікації.



Консультації з громадськістю

Консультації з громадськістю корисні для того, щоб безпосередньо відповісти на відгуки конкретної групи або поінформувати цільові групи про діяльність організації. Консультації з громадськістю також можуть бути хорошим варіантом, коли потрібен подальший діалог. Під час подібних консультацій не слід обговорювати індивідуальні думки чи занепокоєння без згоди особи, яка надала зворотний зв'язок.



У разі будь-яких питань, пов'язаних із порушенням Глобальної політики з убезпечення дітей та молоді або СЕН, завершення циклу зворотного зв'язку повинно відбуватися відповідно до встановлених процедур. Безпека та конфіденційність мають бути найвищим пріоритетом, а взаємодія Plan International з особою, яка надає зворотний зв'язок, не повинна наражати її на ризик (подальшої) шкоди або помсти.

ЕТАП 3. ФОРМУВАННЯ ВИСНОВКІВ НА ОСНОВІ ОТРИМАНОГО ЗВОРОТНОГО ЗВ'ЯЗКУ

Останнім етапом реалізації дружнього до дітей механізму зворотного зв'язку, є вивчення отриманих відгуків з метою постійного вдосконалення програм. Регулярний моніторинг функціонування механізму має ключове значення для виявлення будь-яких викликів, ризиків і прогалин та своєчасного і належного їх усунення. Коли механізм зворотного зв'язку функціонує оптимально, отримані відгуки можна стратегічно використовувати для розробки кращих програм.

КРОК 3.1 МОНІТОРИНГ МЕХАНІЗМУ ЗВОРОТНОГО ЗВ'ЯЗКУ

Механізм зворотного зв'язку має бути гнучким та адаптованим до контексту, в якому він реалізується. Усі аспекти дружнього до дітей механізму зворотного зв'язку, слід регулярно оглядати, принаймні кожні шість місяців, або частіше, якщо гуманітарний контекст або програми допомоги швидко змінюються.

Для моніторингу дружніх до дітей механізмів зворотного зв'язку, використовуються наступні інструменти:

- **Систематичні роздуми в середині команди** про функціонування різних аспектів механізмів зворотного зв'язку при використанні [Інструмент 2 – Бланк оцінювання механізму зворотного зв'язку](#)
- **Аналіз бази даних зворотного зв'язку:** база даних може допомогти відстежувати тип отриманого зворотного зв'язку, своєчасність та доречність відповіді організації, використання каналів зворотного зв'язку та будь-які неочікувані зміни. [Інструмент 20 – Інструкція для бази даних зворотного зв'язку](#) містить вказівки щодо аналізу, який можна провести, використовуючи дані отримані за посередництвом зворотного зв'язку.
- **Залучення дітей і молоді до моніторингу:** Залучайте дітей та молодь до моніторингу функціонування каналів зворотного зв'язку та адекватності реагування організації на звернення. [Інструмент 13 – Дружні до дітей механізми зворотного зв'язку: План обговорення](#) допоможе розглянути різні аспекти дружніх до дітей механізмів зворотного зв'язку.



КРОК 3.2 ВИКОРИСТАННЯ ЗВОРОТНОГО ЗВ'ЯЗКУ ДЛЯ ПОКРАЩЕННЯ ОРГАНІЗАЦІЇ

Інформація, отримана за допомогою дружнього до дітей механізму зворотного зв'язку, надає організації важливі дані для того, щоб вчитися на минулих ризиках і помилках, а також підвищувати ефективність і якість програм. До плану реалізації механізму зворотного зв'язку рекомендується включити розділ, присвячений організаційним вдосконаленням. Розгляньте всі ресурси, які можуть посприяти розвитку організації на основі зворотного зв'язку.

Нижче наведено три приклади того, як організації можуть вчитися за допомогою механізму зворотного зв'язку:



Інтеграція відгуків у стандарти звітності

Включення аналізу зворотного зв'язку у внутрішні процеси звітності, такі як щотижневі, щомісячні або щоквартальні звіти для донорів. Регулярні підсумкові звіти можуть бути корисним інструментом для інформування команд і менеджерів про тенденції зворотного зв'язку, наприклад, скільки відгуків і скарг було отримано за певний період, скільки з них було вирішено, скільки минає часу поміж отриманням зворотного зв'язку і вирішенням проблеми, як часто автор відгуку одержує інформацію про те, як було вирішено його проблему, чи звернення повторюються і т.д. Використання інфографіки зробить звіти більш доступними для персоналу. Розробка простих у використанні шаблонів для надання інформації щодо зворотного зв'язку у звітах зменшить додаткове робоче навантаження.



Регулярні внутрішні зустрічі для обговорення та обмірковування зворотного зв'язку

Регулярне ознайомлення з відгуками на внутрішніх зустрічах команди, таких як наради персоналу програми або наради вищого керівництва. Презентуйте загальні тенденції в отриманих відгуках і порушених питаннях, а також заходи, вжиті організацією. Обговорення та рефлексія можуть допомогти вирішити ключові питання, ухвалити рішення про внесення необхідних змін до програми гуманітарного реагування або самого механізму зворотного зв'язку. Це також хороший спосіб поінформувати вище керівництво про те, як громада сприймає організацію.



Повідомлення керівництву стосовно 3 найважливіших питань

Інформування вищого керівництва стосовно трьох головних питань може бути хорошим і простим шляхом гарантування того, що керівники будуть обізнані щодо ключових скарг або проблем пов'язаних з гуманітарною акцією. Це особливо важливо, коли зворотний зв'язок може призводити до значних змін у програмі реагування, які, у свою чергу, потребують ухвалення рішень вищим керівництвом.





БІБЛІОГРАФІЯ

- 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 - [англійською](#); [французькою](#); [іспанською](#) мовами.
- 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](#).



ДЖЕРЕЛА

- i. [Інтернет Сторінка](#) 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. [Інтернет Сторінка](#) Inter-Agency Standing Committee, IASC Task Team on AAP/PSEA, 2016.
- iv. [Інтернет Сторінка](#) 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 MOBH Toolkit, доступний на [спільному диску](#) 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. [Інтернет Сторінка](#) PSEA Task Force, цитата з головної сторінки, абзац „The Challenge”.
- x. [Інтернет Сторінка](#) 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 - незалежна гуманітарна організація, яка працює задля захисту прав дітей та забезпечення рівних можливостей для дівчат.

Ми віримо в силу та потенціал кожної дитини. Але вони часто затьмарюються бідністю, насильством, відчуженням та дискримінацією. Особливо це стосується дівчаток. У співпраці з дітьми, молоддю, нашими прихильниками та партнерами ми прагнемо до справедливого світу, усуваючи першопричини труднощів, з якими стикаються дівчата та всі найбільш вразливі діти.

Ми захищаємо права дітей від народження до повноліття. Ми допомагаємо дітям підготуватися до криз і негараздів та реагувати на них. Використовуючи наші можливості, досвід і знання, ми сприяємо змінам у практиці та політиці на місцевому, національному та глобальному рівнях.

Ми будуємо міцні партнерства для дітей вже понад 80 років і зараз працюємо в більш ніж 71 країні.



Головний Офіс Plan International

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

Велика Британія

Tel: (+44)1483 755 155

Дізнайтеся більше про наші заходи для дітей за

посиланням: www.plan-international.org