**نموذج لتسجيل الملاحظات المقدمة خلال كل مجموعة استشارية**

\* يمكن استخدام النموذج لتسجيل الملاحظات المقدمة خلال كل مجموعة استشارية.

**موقع الجلسة الاستشارية** : ــــــــــــــــــــــــــــــــــــــــــــــــــــــــــــــــــــــــــــــــــــــــــــــــــــــــــــــــــــــــــــــــــــــــــــــــــــــــــــــــــــــــــــــــــــــــــــــــــــــــــــــــــــــ **تاريخ الجلسة :** ـــــــــــــــــــــــــــــــــــــــــــــــــــــــــــــــــــــــــــــــــــــــــــــــــــــــــــــــــــــــــــــــــــــــــــــــــــــــــــــــــــــــــــــــــــــــــــــــــــــــــــــــــــ

**اسم الميسر :** ـــــــــــــــــــــــــــــــــــــــــــــــــــــــــــــــــــــــــــــــــــــــــــــــــــــــــــــــــــــــــــــــــــــــــــــــــــــــــــــــــــــــــــــــــــــــــــــــــــــــــــــــــــــــــــــــــــــــــــــــــــــــــــــــــــــــــــــــــــــــــــــــــــــــــــــــــــــــــــ **رمز** **المشروع :** ــــــــــــــــــــــــــــــــــــــــــــــــــــــــــــــــــــــــــــــــــــــــــــــــــــــــــــــــــــــــــــــــــــــــــــــــــــــــــــــــــــــــــــــــــــــــــــــــــــــــــــــــــــــــ

**نمط المجموعة / الاشخاص المشاركين** ( مثال : رجال , نساء , فتيان , فتيات , ، اشخاص كبار ، أشخاص ذوي احتياجات خاصة ، قادة المجتمع ,

غير ذلك : ــــــــــــــــــــــــــــــــــــــــــــــــــــــــــــــــــــــــــــــــــــــــــــــــــــــــــــــــــــــــــــــــــــــــــــــــــــــــــــــــــــــــــــــــــــــــــــــــــــــــــــــــــــــــــــــــــــــــــــــــــــــــــــــــــــــــــــــــــــــــــــــــــــــــــــــــــــــــــــــــــــــــــــــــــــــــــــــــــــــــــــــــــــــــــــــــــــــــــــــــــــــــــــــــــــــــــــــــــــــــــــــــــــــــــــــــــــــــــــــــــــــــــــــــــــــــــــــــــــــــــــــــــــــــــــــــــــــــــــــــــــــــــــــــــــــــــــــــــــــــــــــــــــ

**عدد المشاركين** : رجال ــــــــــــــــــــــــــــــــــــــــــــــــــــــــــــــــــــــــــ نساء ـــــــــــــــــــــــــــــــــــــــــــــــــــــــــــــــــــــــــ ـ فتيان ــ ــــــــــــــــــــــــــــــــــــــــــــــــــــــــــــــــــــــــ فتيات ــــــــــــــــــــــــــــــــــــــــــــــــــــــــــــــــــــــــــــــــــــ

**وضع المشاركين**  ( مثال : مجتمع مضيف , نازحين داخليين , عائدين ) : ـــــــــــــــــــــــــــــــــــــــــــــــــــــــــــــــــــــــــــــــــــــــــــــــــــــــــــــــــــــــــــــــــــــــــــــــــــــــــــــــــــــــ

فيما يلي أسئلة إرشادية وقد يستخدم الميسرون كلمات مختلفة تتكيف مع سياق وخلفية السكان والمجتمع لمناقشة الموضوعات المختلفة:

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| الأسئلة التوجيهية | | الإجابة |
| اطرح أولاً أسئلة عامة للاستفسار عن ماذا مقدمو الخدمات / لوكالات التي لديهم اتصال معهم وما هي الخدمات التي يتم تقديمها في منطقتهم. اطرح بعض الأسئلة العامة بخصوصها الحالية الوضع لفتح المحادثة. | | |
|  | الأسئلة من 1 إلى 11 تتعلق بكيفية قيام الناس بإثارة مخاوف أو شكاوى بشأن الموظفين لمقدمي الخدمات: | |
| 1 | بالنسبة لك ، ما هي أفضل / أوضح الطرق يتم إجراء الإعلانات والمعلومات تمت مشاركته معك من قِبل مزودي الخدمة حول عملهم والخدمات؟ ما يعمل بشكل أفضل وهو واضح للجميع؟  أمثلة: ملصقات ، وجهاً لوجه ، وراديو ، ومرئي المنشورات ، من خلال المحادثة وما إلى ذلك. |  |
| 2 | ما هي الطرق التي يمكن بها جعل مواد / طرق الاتصال أفضل وأكثر وضوحًا لك في وضعك الحالي؟ |  |
| 3 | من حيث تقديم الخدمات: ما الذي تعتبره غير عادل / سيئ / غير جيد في تقديم الخدمات في تجربتك؟  (اكتشف ما هو متوقع من الخدمات المقدمة ومقدمي الخدمة) |  |
| 4 | إذا واجهت تقديم خدمة غير عادل / سيئ / غير جيد من مزود خدمة ، فمن الذي ستثير مخاوفك أو تقدم شكوى إليه؟  (إذا قال الأشخاص إنهم لن يرفعوا شكاوى ، فمن المهم استكشاف كلمة مختلفة ، مثل "تقرير" أو "شجب" أو ما إلى ذلك ، تتعلق بهما. يمكنك استخدام الخطوة التالية من الأسئلة حول كيفية قيام الأشخاص بإثارة المشكلات داخل المجتمع لتسهيل المحادثة على هذا) |  |
| 5 | كيف تتوقع أن يتصرف موظفو مزود الخدمة في عملهم معك عند تقديم الخدمات لك؟  (اكتشف ما هو السلوك المتوقع من موظفي مزودي الخدمة) |  |
| 6 | إذا واجهت موقفًا لا يتصرف فيه موظفو مزود الخدمة بهذه الطريقة وتتعرض لسوء السلوك من مزودي الخدمة ، فماذا يمكنك أن تفعل ، ومن ستثير مخاوفك أو ترسل شكوى إليه؟ |  |
| 7 | هل تعتبر هذه الطرق لتقديم الشكاوى سرية؟  هل تفضل تقديم الشكاوى بشكل مجهول؟  إذا كان الأمر كذلك لماذا؟ |  |
| 8 | كيف تفضل تقديم شكوى لمقدمي الخدمات في منطقتك؟  أمثلة: كتابة (صندوق شكوى ، خطاب) ؛ المناقشات وجها لوجه. عن طريق الهاتف؛ عبر فرد آخر من العائلة من خلال المجتمع التجمعات. أدوات على الإنترنت الشبكات الاجتماعية؛ البريد الإلكتروني؛ طرق أخرى ، يرجى التوضيح |  |
| 9 | ماذا تتوقع أن يحدث بعد تقديم الشكوى؟ |  |
| 10 | ما الذي قد يمنعك أنت أو الأشخاص الآخرين الذين تعرفهم من تقديم شكوى إلى مزود الخدمة؟ |  |
| 11 | هل هناك أي مخاطر تتعلق بالسلامة والأمن عليك أو على أفراد المجتمع الآخرين الذين يتقدمون بشكوى؟ حدد هذه المخاطر |  |
| 12 | كيف تفضل تلقي ملاحظات من مزودي الخدمة حول شكواك؟  أمثلة: كتابة (صندوق شكوى ، خطاب) ؛ المناقشات وجها لوجه. عن طريق الهاتف؛ من خلال فرد آخر من العائلة . أدوات على الإنترنت الشبكات الاجتماعية؛ البريد الإلكتروني؛ طرق أخرى ، يرجى التوضيح |  |
| 13 | من الذي تفضلهم لتقديم ملاحظاتك / الرد عليك بشأن شكواك؟ |  |
| 14 | ما الذي تود تغييره بالطريقة الحالية التي يتم بها تقديم الشكاوى والرد عليها من قبل مزودي الخدمة؟ |  |
| 15 | هل هناك أي أنواع من الشكاوى لا توصي بها أبدًا ارسالها لأي شخص أو جهة ؟  إذا كانت الإجابة بنعم ، فما هي أنواع هذه شكاوى ولماذا؟  إذا كانت الإجابة بنعم ، فما الذي تعتقد أنه يجب تغييره حتى يمكن أيضًا تقديم نوع الشكاوى والرد عليها؟ |  |
| 16 | إذا كان الشخص الذي يتلقى الشكوى غير قادر على مساعدتك ، فهل ترغب في إحالة شكواك إلى أولئك الذين يستطيعون ذلك التعامل معها بموافقتك وبسرية؟  إذا كانت الإجابة بنعم ، يرجى توضيح السبب؟ إذا كانت الإجابة لا ، يرجى توضيح السبب؟ |  |
| 17 | برأيك ، ما هي أفضل طريقة لتقديم هذه الإحالة؟ |  |
| السؤال 18 - 22: يمكن استخدامها لتسهيل المناقشة حول كيفية قيام الناس بإثارة القضايا والمخاوف والشكاوى داخل مجتمعاتهم | | |
| 18 | هل هناك أشخاص معينون ضمن مجموعتك / مجتمعك / وضعك يمكنك التحدث إليهم بشكل أفضل أو الإبلاغ عن المشكلات التي تواجهها مع مقدمي الخدمات والموظفين؟  من هم وما هو دورهم؟ |  |
| 19 | كيف سيتعاملون عادة مع هؤلاء القضايا / التقارير المقدمة لهم؟ ماذا سوف تتوقع حدوث ذلك؟ |  |
| 20 | كيف يقدمون ملاحظاتهم لك في العادة حول القضية أو التقرير المقدم؟ |  |
| 21 | هل هناك أي عوائق يواجهها الناس رفع القضايا والشكاوى حول الخدمة مقدمو الخدمة داخل مجتمعك / مجموعتك؟ لو اذن ما هم؟  (هل يشعرون أنها سرية ، كيف ؛ تفعل يشعرون أنه سيكون هناك انتقام ، أو لا تفعل ذلك أعتقد أن أي شيء سيحدث وما إلى ذلك) |  |
| 22 | هل هناك طرق يمكن من خلالها إزالة هذه الحواجز ، بحيث يمكن للناس بسهولة أكبر إثارة مخاوفهم أو تقديم شكوى بشأن مقدمي الخدمات والموظفين؟ |  |

**في النهاية :** أنهي المناقشة واشكر المشاركين على وقتهم - اشرح مرة أخرى أن ملاحظاتهم سرية - واشرح كيف يمكنك استخدام المعلومات المقدمة.