

What are the common risks people face within their groups/communities?	ما هي المخاطر الشائعة التي يواجهها الناس داخل مجموعاتهم / مجتمعاتهم؟
First, ask general questions to enquire about what service providers/agencies they have contact with and what services are being provided in their area. Ask a few general questions regarding the current situation to open up the conversation	اطرح أسئلة عامة للاستفسار عن مزودي الخدمة / الوكالات التي يتواصلون معها وما هي الخدمات التي يتم تقديمها في منطقتهم. اطرح بعض الأسئلة العامة المتعلقة بالوضع الحالي لفتح المحادثة
For you, what are the best / clearest ways that announcements are made, and information is shared with you by service providers about their work and the services? What works best and is clear for everyone? Examples: posters, face-to-face, radio, visual leaflets, through conversation, etc.	بالنسبة لك ، ما هي أفضل / أوضح الطرق يتم إجراء الإعلانات والمعلومات تمت مشاركته معك من قبل مزودي الخدمة حول عملهم والخدمات؟ ما يعمل بشكل أفضل وهو واضح للجميع؟ أمثلة: ملصقات ، وجها لوجه ، وراديو ، ومرئي المنشورات ، من خلال المحادثة وما إلى ذلك.
In what ways could communication materials /Methods be made better, clearer for you in your current situation?	ما هي الطرق التي يمكن بها جعل مواد / طرق الاتصال أفضل وأكثر وضوحاً لك في وضعك الحالي؟
In terms of the provision of services: What do you consider to be unfair/bad/not? good provision of services in your experience? Explore what is expected from the services provided and of service providers	من حيث تقديم الخدمات: ما الذي تعتبره غير عادل / سيئ / غير جيد في تقديم الخدمات في تجربتك؟ (اكتشف ما هو متوقع من الخدمات المقدمة ومقدي الخدمة)
provision from a service provider, who would you raise a concern or submit a complaint to? (If people say that they wouldn't raise complaints it is important to explore a different word i.e., report, denouncement, etc. that they relate to. You can use the next step of questions about how people raise issues within the community to facilitate a conversation on this)	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 شكوى ، 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)
Do participants know that there are standards that humanitarian workers must follow when dealing with affected communities?	هل يعرف المشاركون أن هناك معايير على العاملين في المجال الإنساني اتباعها أثناء تعاملهم مع المجتمعات المتضررة؟
Humanitarian aid is supposed to be free and no one should ask for anything in return. Are you aware of this? (What do you think about this?) ... Are the people in your community aware of this?	من المفترض أن تكون المساعدات الإنسانية مجانية ولا ينبغي لأي شخص أن يطلب أي شيء مقابلها . هل أنت على علم بهذا؟ (ما رأيك في هذا الكلام؟) ... هل الناس في مجتمعك على علم بهذا؟
Do you know or have you ever heard of people in your community who have been asked to do anything in order to be included in the list of beneficiaries?	هل تعرف أو هل سمعت من قبل عن أناس في مجتمعك يُطلب منهم تقديم أي شيء من أجل إدراج أسمائهم في قائمة المستفيدين ؟
If you were asked to do anything in order to get your name on the list of beneficiaries? Would you tell anyone about it? If yes? With whom would you like to share this matter or make it known? What are the conditions or ways that make you most comfortable sharing this?	إذا طُلب منك تقديم أي شيء من أجل إدراج اسمك في قائمة المستفيدين ؟ هل ستخبر أي شخص بذلك ؟ إذا كانت الإجابة نعم ؟ مع من ترغب بمشاركة هذا الأمر أو إطلاع عليه ؟ ماهي الشروط أو الطرق التي تجعلك أكثر راحة عند مشاركة ذلك الأمر
Who do you think are the people who are most likely to be asked for something in return for aid? How/why do you think this will happen?	برأيك من هم الأشخاص الذين قد يُطلب منهم على الأغلب شيء مقابل المساعدات؟ كيف / لماذا تعتقد أن ذلك سيحدث ؟
Through your observation and experience in dealing with humanitarian relief organizations? What are the characteristics that make you feel confident or distrustful of any organization?	من خلال ملاحظتك وخبرتك في التعامل مع المنظمات الإغاثية الإنسانية ؟ ماهي الميزات التي تجعلك تشعر بالثقة أو عدم الثقة اتجاه أي منظمة .
How do you expect a service provider? personnel to behave in their work with you and when providing services to you? (Explore what behavior is expected of personnel of service providers)	كيف تتوقع أن يتصرف موظفو مزود الخدمة في عملهم معك عند تقديم الخدمات لك؟ (اكتشف ما هو السلوك المتوقع من موظفي مزود الخدمة)
If you experienced a situation that where personnel of service providers did not behave in this way and you experienced misconduct from service providers, what can you do, who would you raise a concern or submit a complaint to?	إذا واجهت موقفًا لا يتصرف فيه موظفو مزود الخدمة بهذه الطريقة وتعرض لسوء السلوك من مزود الخدمة ، فماذا يمكنك أن تفعل ، ومن ستثير مخاوفك أو ترسل شكوى إليه؟
Do you consider these ways to submit complaints to be confidential? Do you prefer to submit complaints in an anonymous way? If so, why?	هل تعتبر هذه الطرق لتقديم الشكاوى سرية؟ هل تفضل تقديم الشكاوى بشكل مجهول؟ إذا كان الأمر كذلك لماذا؟
How would you prefer to submit a complaint to service providers in your area? Examples: in writing (complaint box, letter); face-to-face discussions; by phone; through another family member; through community gatherings; online tools; social networks; e-mail. Other ways, please explain	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
What would you expect to happen upon the submission of the complaint?	ماذا تتوقع أن يحدث بعد تقديم الشكاوى؟
What would prevent you, or other people you know, from submitting a complaint to a service provider?	ما هي الأسباب التي قد تمنعك أو تمنع الآخرين من القيام بالإبلاغ عن الحالات التي يُطلب فيها شخص ما مقابل من أفراد المجتمع لتقديم المعونة أو المساعدة لهم ؟
Are there any safety and security risks for you or other members of the community who submit a complaint? Which ones?	هل هناك أي مخاطر تتعلق بالسلامة والأمن عليك أو على أفراد المجتمع الآخرين الذين يتقدمون بشكوى؟ حدد هذه المخاطر
How would you prefer to receive feedback from service providers about your complaint? Examples: in writing (complaint box, letter); face-to-face discussions; by phone; through another family member; through community gatherings; online tools; social networks; e-mail. Other ways, please explain	كيف تفضل تلقي ملاحظات من مزود 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

Who would you prefer to provide feedback/ respond to you about your complaint?	من الذي تفضلهم لتقديم ملاحظاتهم / الرد عليك بشأن شكواك؟
What would you change in the current way that complaints are submitted and responded to by service providers?	ما الذي تود تغييره بالطريقة الحالية التي يتم بها تقديم الشكاوى والرد عليها من قبل مزودي الخدمة؟
Are there any types of complaints that you would never recommend submitting to anybody? If yes, which types of complaints and why? If yes, what do you think that should be changed so that this type of complaint can also be submitted and responded to?	هل هناك أي أنواع من الشكاوى لا توصي بها أبدًا إرسالها 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؟
If the person who receives the complaint is not able to help you, would you like your complaint to be referred to those who can deal with it upon your consent and with confidentiality? If yes, please explain why? If not, please explain why?	إذا كان الشخص الذي يتلقى الشكاوى 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؟
How and to whom would you prefer to submit this type of complaint?	كيف وإلى من تفضل تقديم هذا النوع من الشكاوى؟
How and by whom would you prefer to receive feedback on this type of complaint? In your view, what would be the best way to provide this referral?	كيف وبواسطة من تفضل تلقي التعليقات على هذا النوع من الشكاوى؟ برأيك، ما هي أفضل طريقة لتقديم هذه الإحالة؟
Question 18 – 22: these can be used to facilitate discussion about how people raise issues, concerns, complaints within their communities/groups	الاستئلة التالية: يمكن استخدامها لتسهيل المناقشة حول كيفية قيام الناس بإثارة القضايا والمخاوف والشكاوى داخل مجتمعاتهم
Are there certain people within your group/ community/situation that you can best speak to or report issues you experience with service providers and personnel? Who are they, what is their role?	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؟
How would they usually deal with these issues/reports made to them? What would you expect to happen?	كيف سيتعاملون عادة مع هؤلاء القضايا / التقارير المقدمة لهم؟ ماذا سوف تتوقع حدوث ذلك؟
How do they normally give feedback to you about the issue or report made?	كيف يقدمون ملاحظاتهم لك في العادة حول القضية أو التقرير المقدم؟
Are there any barriers faced by people to raise issues and complaints about service providers within your community/group? If so, what are they? (Do they feel that it is confidential, how; do they feel that there would be retaliation, don't think anything would happen, etc.)	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)
Are there ways that these barriers could be removed so that people can more easily raise concerns or make a complaint about service providers and personnel?	هل هناك طرق يمكن من خلالها إزالة هذه الحواجز، بحيث يمكن للناس بسهولة أكبر إثارة مخاوفهم أو تقديم شكاوى بشأن مقدمي الخدمات والموظفين؟