

Jinsi ya Kuanzisha na Kusimamia Utaratibu wa Malalamiko ya Jamii

Kwa Asasi za Kiraia /AZAKi (Civil Society Organizations /CSOs) katika mazingira ya kibinadamu au maendeleo

Utaratibu wa Malalamiko ya Jamii (A community-based complaints mechanism /CBCM) ni:

- Njia ya jamii kuibua kero au kutoa mrejesho kwa AZAKi.
- Njia ya AZAKi kusikiliza mrejesho na malalamiko kutoka kwa wanajamii na kushughulikia kwa wakati unaofaa, kwa siri na bila upendeleo.
- Mrejesho au malalamiko juu ya mada anuwai yanaweza kuja kupitia Utaratibu wa Malalamiko ya Jamii (CBCM), pamoja na huduma za programu au taratibu, ulaghai au ufisadi, au juu ya unyonyaji wa kijinsia na dhuluma (Sexual Exploitation and Abuse /SEA).
- Utaratibu wa Malalamiko ya Jamii (CBCM) unajumuisha anuwai ya njia salama, zinazopatikana, zinazofaa kwa wanajamii wote.

Utaratibu wa Malalamiko ya Jamii (CBCM) unahitaji mbinu ya mpangilio wa shirika lote

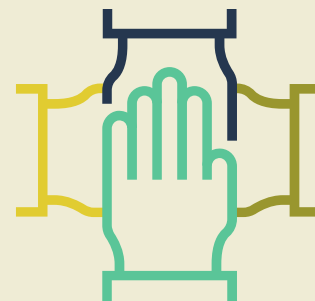
Utaratibu wa Malalamiko ya Jamii (CBCM) wenye ufanisi unahitaji mchango kutoka shughuli na maeneo ya kazi tofauti na ndani ya AZAKi:

- Shughuli za Programu za Ufuatiliaji, Tathmini na Ujifunzaji (Monitoring, Evaluation and Learning /MEL)
- Jitihada za ushiriki wa jamii
- Njia za kufanya kazi na washirika
- Taratibu za kifedha na ukaguzi
- Taratibu za rasilimali watu

Vidokezo vya juu kwa kuanza

- Anzisha Utaratibu wa Malalamiko ya Jamii (CBCM) na uhimize matumizi kwa malalamiko madogo na mrejesho kwanza.
- Kisha ongeza unyonyaji wa kijinsia na dhuluma (SEA) kwenye orodha ya kile kinachoweza kuripotwa kupitia utaratibu huo.

Hii inawapa watu katika jamii yote fursa ya kujaribu utaratibu juu ya masuala madogo na kujenga uaminifu na ujasiri katika hili.



Unapobuni Utaratibu wa Malalamiko ya Jamii (CBCM), kumbuka:

- Ni AZAKi, siyo watu walioathirika, ambao wanahitaji kurekebisha njia zao za kufanya kazi ili kuwezesha mfumo wa kuripoti unaofaa.
- Usiweke mzigo wa kuelewa ni nini, vipi, kwa nani kuripoti katika watu walioathirika.

Hatua 10 za kuanzisha Utaratibu wa Malalamiko ya Jamii (CBCM)

1. Mjiwekee sharti la uongozi ndani ya AZAKi yako kutafuta na kushughulikia Malalamiko / ripoti.
2. Mkubaliane mchakato wa ndani wa kushughulikia ripoti zinapoingia. Nani anawajibika kwa nini? Ni maeneo gani ya kazi yataongoza nini?
3. Kamilisha uchoraji ramani na uhakikisho wa ubora wa huduma za msaada za ndani na mapungufu (kama vile ya kifedha, kisheria, kisaikolojia, matibabu, usaidizi wa ulinzi wa watoto, utekelezaji wa sheria / polisi). Hakikisha wafanyakazi wote wanaweza kupata maelezo hayo. Tengeneza mpango ili kesi za haraka ziweze kupelekwa kwa huduma za usaidizi. Tambua njia mbadala ambapo huduma hazipo.
4. Toa mafunzo kwa wafanyakazi wote kupokea na kushughulikia ripoti.
5. Kuelewa jinsi AZAKi zingine zinazofanya kazi katika eneo hilo zinatafuta na kushughulikia malalamiko / ripoti. Kunaweza kuwa na mtandao wa ndani, ulioandaliwa - wakati mwingine huitwa "Mtandao wa ulinzi dhidi ya Unyonyaji na Dhuluma ya Kijinsia (PSEA)" - kwa madhumuni ya jumla ya ujifunzaji na kushiriki. Pale inapowezekana na inapofaa, tambua AZAKi zingine ili kuunda Utaratibu wa Malalamiko ya Jamii (CBCM) wa pamoja nao. Jaribu kuzuia kuunda Utaratibu wa Malalamiko ya Jamii (CBCM) tofauti kwa kila AZAKi au mradi ndani ya jamii moja.
6. Eleza kwa watu walioathirika kuwa wafanyakazi wa AZAKi na programu hawapaswi kusababisha unyonyaji wa kijinsia na dhuluma (SEA) au madhara mengine. Eleza nia ya AZAKi kuhakikisha uwajibikaji kupitia Utaratibu wa Malalamiko ya Jamii (CBCM) na nia ya kushughulikia ripoti / malalamiko yote yanayopokelewa.
7. Wasiliana na wanachama mbalimbali wa watu walioathirika juu ya jinsi gani wangependa kuripoti. Chambua na uzingatie:
 - miundo iliyopo ya jamii na njia za kuripoti,

- njia za mawasiliano na lugha ambazo watu walioathirika wanapenda, hutumia na kuziamini, na
 - sababu kwa nini watu au vikundi tofauti hawawezi kuripoti
8. Amua jinsi ya kutoa mrejesho ipasavyo kwa jamii juu ya kushughulikia ripoti. Hii itatofautiana kulingana na aina ya ripoti / malalamiko, kipaumbele, usiri na kutokujulikana.

Vikundi tofauti na watu binafsi wanaweza kupendelea njia tofauti za kuripoti.

Utaratibu wa Malalamiko ya Jamii (CBCM) mmoja unapaswa kujumuisha njia tofauti za kuripoti.

Njia za watu walioathirika kuripoti unyonyaji wa kijinsia na dhuluma (SEA) zinaweza kujumuisha:

- Nafasi Rafiki za Wanawake na Wasichana
- Nafasi Rafiki za Mtoto
- Masanduku ya maoni
- Malalamiko ya maneno
- Mafunzo ya jamii, ushiriki na kuripoti
- Shughuli za Ufuatiliaji, Tathmini na Ujifunzaji (MEL)

9. Sanidi vituo vyako kwa watu walioathirika kuripoti. Fikiria njia zinazofaa kwa ripoti za Unyonyaji na Dhuluma ya Kijinsia (SEA) ambazo ni salama na za siri.
10. Ongeza uelewa wa watu walioathirika kuhusu Utaratibu wenu wa Malalamiko ya Jamii (CBCM). Kuwa mtendaji (jadili wakati fursa inatokea) na uwe na bidii (weka mikutano). Hakikisha kuwa wanajamii:
 - wanaelewa kulinda usalama ni nini na haki zao zinazohusiana ni zipi,

- wanajua tabia gani ya kutarajia kutoka kwa wafanyakazi wa AZAKi na washirika na kitu gani ni marufuku,
- wanajua nini wanaweza kuripoti na jinsi ya kuripoti dhuluma / malalamiko, na wanajua nini cha kutarajia baada ya kuwasilisha ripoti.

Kudumisha Utaratibu wa Malalamiko ya Jamii (CBCM)

- Shughulikia ipasavyo ripoti / malalamiko yote, pamoja na yoyote yaliyopokelewa kupitia njia zisizo rasmi, kwa mfano, dereva aliniambia.
- Endelea kuongeza uelewa na wanachama wote wa watu walioathirika.

- Mara kwa mara uliza vikundi tofauti ikiwa Utaratibu wa Malalamiko ya Jamii (CBCM) unafaa kwa kusudio na unapatikana (hasa ikiwa kuripoti kupo chini). Rekebisha au anzisha vituo vipya ambapo mifumo haitumiki au kuaminiwa.
- Andika maelezo na ushiriki masomo, kwa mfano njia zinazotumiwa zaidi.

