|  |
| --- |
| **Chombo cha Visanduku vya Maoni[[1]](#footnote-1)** |

**Ufafanuzi:** visanduku vya maoni ni njia inayowaruhusu watoto, vijana na jamii kutoa maoni kwa njia isiyo ya moja kwa moja. Visanduku vya maoni wakati mwingine pia huitwa: kijisanduku cha mapendekezo, kijisanduku cha maelezo au kijisanduku cha malalamiko.

**Madhumuni ya Chombo:** Madhumuni ya chombo hiki ni kutoa mwongozo wa kuunda visanduku vya maoni; ikijumuisha mambo muhimu ya kuzingatia kuhusu ufikiaji na muda wa majibu.

**Wakati wa kutumia Chombo hiki:** Mashirika yanapoamua kushirikisha washiriki wa kujitolea wa jamii katika usimamizi wa kesi, ni jambo muhimu kuzingatia mifumo ya uwajibikaji. Visanduku vya maoni vinaweza kuanzishwa katika awamu yoyote ya upangaji programu.  
 Vinaweza kutambulishwa kwa watoto na wanajamii wakati washiriki wa kujitolea wanachaguliwa, na katika shughuli za kawaida za Ulinzi wa Watoto.

**Mwongozo:** Visanduku vya maoni mara nyingi havina ufanisi: havipatikani kwa wote, havitumiki, maoni hayakusanywi mara kwa mara, au malalamiko hayajibiwi. Kwa hivyo, ikiwa utaanzisha visanduku, ni muhimu kuwa na mchakato wazi wa kukusanya maoni na kujibu kwa wakati unaofaa.

Iwapo visanduku vya maoni vitaanzishwa, vinapaswa kuwa vya maoni kwa upangaji wote wa programu, sio tu kulenga CPCM, au majukumu ya washiriki wa kujitolea. Kwa hivyo, kushauriana na timu nyingine za programu na washiriki wa kujitolea kunapendekezwa wakati wa kuamua ikiwa visanduku vitatumiwa.

Kwa madhumuni ya mwongozo huu, inashauriwa kwamba visanduku viundwe kwa hadhira mbili kuu:

1. Kwa watoto, vijana na wanajamii
2. Kwa washiriki wa kujitolea wa jamii wenyewe

**Chombo cha Visanduku vya Maoni**

**Hatua ya 1: Amua ikiwa visanduku vya maoni ni utaratibu unaofaa wa kutoa maoni**

|  |  |
| --- | --- |
| **Wakati wa kutumia visanduku vya maoni** | **Wakati ambao haupaswi kutumia visanduku vya maoni** |
| * Katika mazingira ambayo watu wengi wanaweza kusoma na kuandika. * Katika muktadha ambapo kutoa maoni kwa maandishi ni jambo la kawaida. * Katika mazingira ambayo ni salama kutoa maoni (yaani mazingira ambayo kuwasilisha maoni hakuleti hatari ya madhara au kulipiza kisasi kwa mtoaji maoni). * Katika miradi au programu ambapo haiwezekani kufanya mashauriano au kupokea maoni ya moja kwa moja kutoka kwa walengwa. | * Katika mazingira ambapo kutoa maoni (yaliyoandikwa) ni nyeti au ambapo kunaweza kuwaweka watu hatarini. * Katika muktadha ambapo kutoa maoni kwa maandishi sio jambo la kawaida. * Katika hali ambapo walengwa wakuu hawawezi kusoma au kuandika. * Katika hali ambapo hii ndiyo njia pekee ya kupokea maoni; kisanduku cha maoni kinapaswa kuwa sehemu ya utaratibu mpana wa kutoa maoni unaojumuisha njia zingine, ikijumuisha uwezekano wa kutoa maoni ya moja kwa moja. |

**Hatua ya 2: Kuunda visanduku na fomu**

Kisanduku cha maoni

* Tumia kisanduku kinachoweza kufungwa.
* Weka kisanduku hicho mahali palipo salama ambapo hakiwezi kuibiwa.
* Tumia kisanduku chenye mwanya unaoruhusu kuwasilisha jumbe za maoni bila uwezekano wa kuyatoa bila kutumia ufunguo.

Ufikiaji

* Kisanduku kinapaswa kuwekwa mahali ambapo pana ufikiaji rahisi kwa hadhira mbili tofauti:  
  + Watoto, walezi na wanajamii
  + Washirki wa kujitolea wa jamii
* Weka kisanduku katika eneo la kawaida ambalo linapatikana kwa urahisi kwa watu wote (kinyume na ndani ya chumba kilichofungwa au ofisi).
* Weka kisanduku mahali ambapo wale wanaotaka kukifikia wanaweza kufanya hivyo kwa siri au kwa faragha.
* Weka kisanduku hicho katika sehemu ya chini ili watoto wadogo na walemavu wa miguu waweze kukifikia.

Fomu ya maoni

* Wakati maoni yaliyoandikwa yanaweza kuwasilishwa kwa njia yoyote, inaweza kusaidia kutengeneza fomu sanifu ya maoni yenye maswali ya kawaida.
* Wasiliana na watoto, vijana na washiriki wa kujitolea wa jamii wakati wa kutengeneza fomu ili kuhakikisha kuwa inaeleweka na kila mtu.
* Tafsiri fomu katika lugha za eneo hilo, kwa kutumia lugha inayowafaa watoto na utengeneze toleo la watu ambao hawajui kusoma na kuandika.

Ufikiaji wa Fomu ya maoni

**Hatua ya 3: Kuyajibu maoni**

* Shauriana na jamii na washiriki wa kujitolea kuhusu muda na kipindi cha kufungua visanduku vya maoni ili kukusanya maoni. Kimsingi inapendekezwa kuwa visanduku vya maoni vifunguliwe mara kwa mara, pengine kila siku na angalau kila wiki.
* Hakikisha kuwa watoto, vijana na jamii wanafahamishwa kuhusu muda na kipindi na ni baada ya muda upi wanaweza tarajia majibu.
* Wakati lengo kuu la utaratibu wa kupokea maoni ni kutambua ulinzi au malalamiko ya Unyanyasaji wa Kingono; ilhali visanduku vya maoni vinaweza kusaidia katika kuripoti malalamiko nyeti bila kukutambulisha, haipaswi kamwe kuwa njia kuu ya kutuma maoni.

Maoni ya haraka

* Haipendekezwi kutumia visanduku vya maoni kama njia msingi ya kupokea maoni ya dharura kama vile kulinda masuala au malalamishi ya Unyanyasajio wa Kingono. Hata hivyo, kwa kweli visanduku vya maoni vinaweza kutumika kuripoti masuala nyeti bila kujulikana.
* Wafunze wafanyakazi wanaohusika na usimamizi wa visanduku vya maoni ili kupokea na kujibu maoni ya haraka ipasavyo kulingana na taratibu za shirika za kuripoti.

**Hatua ya 4: Kusimamia kisanduku cha maoni**

* Inapendekezwa kwamba watu wawili wawe na jukumu la kusimamia visanduku vya maoni na ukusanyaji wa jumbe. Baadhi ya hali zinaweza kuhitaji uwepo wa mfanyikazi mwingine wakati wa kufungua kisanduku cha maoni, ili kupunguza hatari za ulaghai au usimamizi mbaya. Inapendekezwa kutokuwa na wafanyikazi wengi tofauti wanaoshughulika na ukusanyaji wa maoni, ili kupunguza hatari za uvunjaji wa usiri.
* Inapendekezwa kuwa ofisi iliyo karibu zaidi na eneo halisi la kisanduku cha maoni iwe na jukumu la kusimamia maoni. Hakikisha kuwa wafanyakazi wameteuliwa na kufunzwa ili kusimamia maoni.

1. Plan International, Mbinu za Kutoa Maoni Zinawafaa Watoto: Mwongozo na Chombo [↑](#footnote-ref-1)