|  |
| --- |
| **Інструмент «Скриньки зворотного зв’язку».[[1]](#footnote-1)** |

**Визначення:** скриньки зворотнього зв’язку – це канал, який дозволяє дітям, молоді та спільнотам надавати зворотній зв’язок непрямим чином. Скриньки зворотного зв'язку іноді також називають: скринькою пропозицій, скринькою коментарів або скринькою скарг.

**Призначення інструменту:** призначення цього інструменту – надати вказівки щодо створення вікон відгуків; включаючи ключові міркування щодо доступності та часових рамок для відповіді.

**Коли використовувати цей інструмент:** оскільки організації вирішують залучати волонтерів із спільноти до ведення справ, механізми підзвітності є важливим фактором. Ящики зворотного зв'язку можуть бути встановлені на будь-якому етапі програмування. З ними можна познайомити дітей та членів громади під час відбору волонтерів, а також у регулярних заходах із захисту дітей.

**Порада** : Скриньки для зворотного зв’язку часто неефективні: вони або недоступні для всіх, або залишаються невикористаними, відгуки не збираються регулярно, або на скарги не реагують. Таким чином, при встановленні скриньок важливо, щоб існував чіткий процес збору відгуків і своєчасної відповіді.

Якщо потрібно створити скриньки зворотного зв’язку, вони мають бути призначені для входу в усі програми, а не лише зосереджені на CPCM або ролях волонтерів. Таким чином, при прийнятті рішення про використання ящиків рекомендується проконсультуватися з іншими програмними командами та волонтерами.

Для цілей цього посібника рекомендовано створювати блоки для двох ключових аудиторій:

1. Для дітей, молоді та громадськості
2. Для самих волонтерів громади

**Інструмент «Скриньки зворотного зв’язку».**

**Крок 1. Вирішіть, чи є відповідним механізмом зворотнього зв’язку**

|  |  |
| --- | --- |
| **Коли використовувати вікна відгуків** | **Коли не використовувати вікна зворотнього зв’язку** |
| * В умовах, де більшість людей можуть читати та писати. * У контекстах, де надання письмового відгуку є звичайною практикою. * У налаштуваннях, де безпечно надавати відгук (тобто, де надсилання відгуку не становить ризику завдати шкоди чи помсти постачальнику відгуків). * У проектах або програмах, де неможливо провести консультації або отримати прямий зворотній зв’язок від бенефіціарів. | * У середовищах, де надання (письмового) відгуку є делікатним або де це може наражати людей на небезпеку. * У контекстах, де надання письмового відгуку не є звичайною практикою. * У ситуаціях, коли основні цільові бенефіціари не вміють читати чи писати. * У ситуаціях, коли це єдиний канал зворотного зв'язку; вікно зворотного зв’язку завжди повинно бути частиною ширшого механізму зворотного зв’язку, який включає інші канали, включаючи можливості надання прямого зворотного зв’язку. |

**Крок 2: Створення коробок і форм**

Ящик зворотного зв'язку

* Використовуйте ящик, який можна закрити.
* Знайдіть коробку в надійному місці, де її не вкрадуть.
* Використовуйте коробку з отвором, який дозволяє надсилати повідомлення зворотнього зв’язку без можливості вийняти їх без використання ключа.

Доступність

* Коробку слід розмістити в місці, легкодоступному для двох окремих аудиторій:
  + Діти, опікуни та члени громади
  + Громадські волонтери
* Розмістіть коробку в спільній зоні, легкодоступній для всіх людей (на відміну від закритої кімнати чи офісу).
* Розмістіть скриньку в такому місці, де бажаючі зможуть отримати до неї доступ як конфіденційно, так і приватно.
* Розташуйте ящик на низькій висоті, щоб до нього могли дістатися маленькі діти та люди в інвалідних візках.

Форма зворотного зв'язку

* Хоча письмовий відгук can be submitted у будь-якій формі, може бути корисним розробити стандартизовану форму зворотного зв’язку зі стандартними запитаннями.
* Розробляючи форму, проконсультуйтеся з дітьми, молоддю та громадськими волонтерами, щоб переконатися, що вона зрозуміла всім.
* Перекладіть форму на місцеві мови, використовуючи мову, зрозумілу дітям, і розробіть версію для неписьменних осіб.

Доступність форми зворотного зв'язку

**Крок 3. Відповідь на відгук**

* Порадьтеся зі спільнотою та волонтерами щодо частоти відкриття вікон відгуків для збору відгуків. Відгуки general it is recommended that відкриваються регулярно, в ідеалі щодня і принаймні щотижня .boxes
* Переконайтеся, що діти, молодь і громади були поінформовані про частоту та in терміни, в які вони можуть очікувати відповіді.
* Коли основною метою механізму зворотного зв’язку є виявлення скарг щодо захисту або СЕО; Хоча скриньки зворотного зв’язку можуть підтримувати анонімне повідомлення про конфіденційні скарги, вони ніколи не повинні бути основним каналом зворотного зв’язку.

Терміновий відгук

* Не рекомендується використовувати ящики зворотнього зв’язку як основний канал для отримання термінових відгуків, таких як питання безпеки або скарги щодо SEA. Однак насправді вікна зворотного зв’язку можуть використовуватися для анонімного повідомлення про делікатні проблеми.
* Навчіть персонал, відповідальний за управління скриньками зворотного зв’язку, отримувати термінові відгуки та адекватно реагувати на них відповідно до організаційних процедур звітності.

**Крок 4. Управління вікном відгуків**

* Рекомендується, щоб дві особи відповідали за керування скриньками зворотного зв’язку та збір повідомлень. У деяких ситуаціях може знадобитися відкрити вікно зворотного зв’язку в присутності іншого співробітника, щоб зменшити ризик шахрайства або неналежного управління. Рекомендується не мати занадто багато різних співробітників, відповідальних за збір відгуків, щоб обмежити ризики порушення конфіденційності.
* Рекомендується, щоб польовий офіс, розташований найближче до фактичного розташування ящика зворотного зв’язку , відповідав за управління зворотним зв’язком. Переконайтеся, що персонал призначено та навчено керувати зворотним зв’язком.

1. Плануйте міжнародні, дружні до дітей механізми зворотного зв’язку: Посібник та інструментарій [↑](#footnote-ref-1)