

تعامل صندوق التمويل الإنساني

مع نحو 2,000

إشعار للملاحظات والشكاوى من خلال
آلية ملاحظات وشكاوى المستفيدين
خلال 2020م



صندوق التمويل الإنساني في اليمن هو صندوق قُطري مشترك يوفر التمويل بصورة مباشرة لشركاء العمل الإنساني العاملين في اليمن بما يُمكنهم من إيصال المساعدات المنقذة للأرواح في الوقت المناسب وبفعالية لأولئك الذين هم في أمس الحاجة إليها. ويجب على جميع شركاء صندوق التمويل الإنساني في اليمن أن يحترموا مبادئ العمل الإنساني وهي: "الإنسانية" و"عدم الانحياز" و"الحياد" و"الاستقلالية". ولا يتساهل صندوق التمويل الإنساني في اليمن مطلقاً تجاه أي نوع من أنواع التجاوزات كالاختيال والفساد وتحويل مسار المعونات وسوء المعاملة.



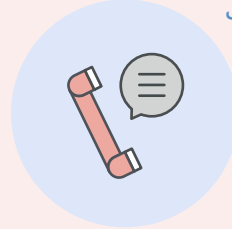
• يتلقى مشغلو مركز الاتصال المكالمات والرسائل، ويحددون المشروع الذي يموله صندوق التمويل الإنساني في اليمن، ويسجلون ويصنفون الملاحظات بحسب محتواها.

• يتم إبلاغ إدارة صندوق التمويل الإنساني في اليمن مباشرة بشأن الشكاوى المتعلقة بالانتهاكات الرئيسية ومدونة قواعد السلوك مثل الاستغلال الجنسي والإيذاء الجنسي والمضايقات والاحتيال والفساد وتحويل مسار المعونة.

• تشمل الشكاوى والملاحظات الأخرى استبعاد الأشخاص الأكثر استحقاقاً من قوائم المستفيدين، والمسائل المتعلقة باستلام السلع والخدمات، والمواد المفقودة من أطقم الأدوات، والمخاوف المرتبطة بجودة المساعدات، وسوء إدارة عمليات التوزيع. يتم مشاركة هذه المسائل مع شركاء العمل الإنساني لاتخاذ الإجراءات التصحيحية، التي سيعمل صندوق التمويل الإنساني في اليمن على مراقبتها.

• يقوم مركز الاتصال بعد ذلك بالاتصال بالمشتكين لكي يتم التأكد من تنفيذ الإجراء التصحيحي، وفي نهاية المطاف يغلق ملف الشكاوى عندما يكون ذلك مناسباً.

يمكن للمستفيدين الاتصال بمركز الاتصال التابع لصندوق التمويل الإنساني في اليمن للشكاوى في حالة لم يف شركاء الصندوق بالتزاماتهم في المشاريع الممولة من قبل صندوق التمويل الإنساني في اليمن. ويشجّع صندوق التمويل الإنساني في اليمن المستفيدين أو كاشفي الفساد على الإبلاغ عن التجاوزات التي يشهدونها. يعتبر مركز الاتصال الخاص بصندوق التمويل الإنساني في اليمن مكملاً لآليات رفع الشكاوى الأخرى لدى الشركاء ويمكن للمستفيدين استخدام أي آلية يرونها مناسبة.



يمكن للمستفيدين وكاشفي الفساد الاتصال أو إرسال الرسائل إلى مركز الاتصال التابع لصندوق التمويل الإنساني في اليمن على رقم 8001234 أو إرسال رسالة واتساب إلى 776266696. المركز مفتوح من الساعة 8 صباحاً وحتى 8 مساءً يومياً ما عدا الجمعة.

الاتصال أو إرسال رسائل إلى:

8001234



إرسال رسائل بالواتساب إلى:

776266696



يتم التعامل مع كل شخص يتقدم بشكاوى من خلال آلية ملاحظات وشكاوى المستفيدين الخاصة بصندوق التمويل الإنساني في اليمن بسرية ولباقة واحترام. ويتوقع صندوق التمويل الإنساني في اليمن من الأشخاص الذين يقدمون شكاوى أن ينقلوا مخاوفهم بشكل منصف ومناسب. ويهدف صندوق التمويل الإنساني في اليمن إلى حل الشكاوى في وقتها. كما يتم الاحتفاظ بهوية المشتكين في سرية، إلا إذا وافق المشتكي على مشاركة بياناته/بياناتها. يحق لمقدمي الشكاوى الذين يقدمون شكاوى قائمة على أسس جيدة وغير راضين عن استجابة صندوق التمويل الإنساني في اليمن تقديم استئناف إلى وحدة التمويل الإنساني التابعة لمكتب تنسيق الشؤون الإنسانية عبر البريد الإلكتروني: yemenhpfcomplaints@un.org

