



## جمعية التنمية الزراعية «الإغاثة الزراعية»

تأسست جمعية التنمية الزراعية « الإغاثة الزراعية الفلسطينية» عام ١٩٨٣ كمؤسسة أهلية وطنية ريادية، تعمل في مجال التنمية الريفية وحماية البيئة وتحسين أوضاع المرأة، وتقديم الإرشاد والتوعية والخدمات والاستشارات المتميزة للفرد والتجمعات والمؤسسات العاملة في ذات المجال. وتعتمد في عملها على المشاركة الفاعلة والواسعة للفئات المستفيدة، وتسعى إلى تنمية وتطوير كفاءات الخبراء والعاملين في المؤسسة في سبيل تنمية مجتمع فلسطيني مدني ديمقراطي، وقد بدا ذلك واضحاً من خلال الحركة التعاونية الضخمة التي ظهرت وشكلت مشهد ( اللجان الوطنية للحركة التطوعية) في المناطق الفلسطينية في أواخر السبعينيات وأوائل الثمانينات من القرن الماضي.

لقد تشكلت من خلال مجموعة من المهندسين الزراعيين الرواد، الأطباء البيطريين الفاعلين في حركة العمل التطوعي ذوي القناعة في تشكيل مجموعات تطوعية متخصصة في الزراعة لخدمة المزارعين وقطاع الزراعة الفلسطيني والمساهمة في الحفاظ وحماية الأرض من غول الاستيطان.

تستهدف الجمعية من خلال برامجها ووحداتها المختلفة، تعزيز الأمن الغذائي وحماية أراضي المزارعين من المصادرة وخلق فرص عمل، بالإضافة إلى تمكين وتقوية المرأة الريفية، كما تقوم الجمعية بتقديم خدمات الدعم والإرشاد للأفراد والمؤسسات التي تعمل في مجالات مماثلة .

ومع الاستمرار في متابعة أولوياتها وأهدافها على المدى البعيد، تقوم جمعية التنمية الزراعية بالاستجابة لحالات الطوارئ والكوارث الطبيعية والبشرية الناتجة عن المخاطر المحيطة بالناس بشكل دائم من خلال مشاركتهم في تحديد المخاطر والقدرات ووضعها في خطة عمل مرتبة حسب الأولوية بأذلة قصارى جهدها في تنفيذ هذه الخطط ليكون الناس على أتم الاستعداد والجاهزية لمواجهة الكوارث.

وانطلاقاً من مبدأها في تعزيز شراكة المساءلة الإنسانية عمدت الإغاثة الزراعية على المشاركة الفاعلة في إعداد مدونة السلوك الخاصة بمؤسسات العمل الأهلي، وكانت أول الموقعين عليها، وثم إقرارها من خلال اجتماع الهيئة العامة حيث كان أهم مبادئ وأهداف مدونة السلوك توفير دليل عام لتوجيه العمل الأهلي وحمايته من التشويه والتضليل.

وللتأكيد على دور الإغاثة الزراعية في قيادة العمل الإنساني قامت بتطوير دليل خاص لسياسات شراكة المساءلة الإنسانية (سياسة المشاركة، سياسة تبادل المعلومات، سياسة معالجة الشكاوى) والتي طبقتها في كافة مراحل حياتها ومنذ نشأتها ولكن عمدت إلى وضعها ونشرها بين يدي جمهورها في هذا الكتيب كي تكون مرجعاً واضحاً لهم يشرح السياسات التي تنتهجها الإغاثة الزراعية في تعاملها مع تجمعاتها وشركائها بكل مفرداتها من الشكاوى وما يتعلق بها، تبادل المعلومات، إلى المشاركة وأطرافها .



# دليل جمعية التنمية الزراعية

## سياسة معالجة الشكاوى

### الأهداف

- تطوير مسؤوليتنا تجاه الشركاء والمستفيدين.
- زيادة إدراك المستفيدين والشركاء لحقوقهم في رفع الشكاوى.
- تقوية العلاقة ما بين جمعية التنمية الزراعية وشركائها ومستفيديها والمجتمعات المحلية.
- تقوية نظام الرقابة الداخلية في المؤسسة.
- تقوية فاعلية وجودة تدخلات المؤسسة.
- تعظيم قيمة التعلم في جمعية التنمية الزراعية

تهدف جمعية التنمية الزراعية لتطوير وتوثيق ممارساتها من خلال تطوير سياسة سهلة الإستعمال، سهلة الوصول، آمنة، بسيطة وفعالة. إن التزامنا بتحقيق العدالة والشفافية، المسؤولية، وحماية الفئات المهمشة هو الجوهر الأساسي لتطوير هذه السياسة.

### ما هو موضوع الشكاوى؟

- جميع مجالات الخدمة المقدمة.
- سلوك ومواقف الطاقم.
- الأساليب السياسات والإجراءات المتبعة.
- جودة الخدمة المقدمة.



## من يستطيع تقديم الشكاوى؟

- الأفراد
- شركاء المؤسسة.
- المؤسسات القاعدية وممثلين الجمعيات التعاونية.
- المستفيدين ، المتطوعين وموظفي الإغاثة الزراعية.
- أصحاب المصالح الذين يتأثرون بتطبيق جمعية التنمية الزراعية لتدخلاتها، ويشملون على سبيل المثال لا الحصر ، القادة المحليين ، وزارة الداخلية ووزارة الزراعة

## كيف يتم معالجة الشكاوى؟

الخطوات الثلاثة التالية تمكننا من التعامل مع الشكاوى والاستجابة لها بشكل فعال:

تمكين تلقي الشكاوى

الاستجابة للشكاوى

المساءلة والدروس المستفادة



## عند تقديمك للشكاوى عليك تزويدنا بالمعلومات التالية:

- اسمك، مكانك، جهة الاتصال.
- علاقتك بجمعية التنمية الزراعية .
- جهات الاتصال مع جمعية التنمية الزراعية .
- طبيعة الشكاوى التي سيتم تقديمها.
- أي وثائق ممكن أن تدعم شكواك.
- أرسل الشكاوى إلى دائرة التخطيط والرقابة والتقييم.
- ضع الشكاوى الخاصة بك في صندوق الشكاوى، الموجود في أقرب فرع من فروع جمعية التنمية الزراعية وأرسلها عن طريق البريد، البريد الالكتروني، أو الفاكس.

## تمكين الشكاوى

- تبني مجلس الإدارة لهذه السياسة والموافقة عليها.
- تطبيق السياسة من قبل المجلس التنفيذي في المؤسسة.
- توضيح الهيكلية العامة للمؤسسة وتحديد جهات الاتصال المسؤولة عن متابعة الشكاوى.
- تعميم السياسة على كل الموظفين.
- الإعلان عن الآلية التي سيتم استقبال الشكاوى بها وتعميمها على كل مكاتب جمعية التنمية الزراعية
- مراجعة الشكاوى
- إعادة توجيه الملاحظات للقسم المختص
- يتوجب أن تكون الشكاوى مكتوبة
- يتوجب أن تكون الشكاوى مفصلة وواضحة
- يمكنك إرسال الشكاوى عن طريق البريد الالكتروني، الفاكس أو تسليمها باليد.



- طريق استلام نسخة من الرد.
- دائرة التخطيط والتقييم والرقابة سوف تتحقق من أنه تم اتخاذ الإجراءات الصحيحة.
- إذا تم تكرار بعض الشكاوى ستقوم دائرة التخطيط والتقييم والمتابعة بإقتراح تعديلات على السياسات والإجراءات من أجل تقليل احتمالية تكرار مثل هذه الأخطاء.
- سيتم التعامل مع كافة الشكاوى التي تتلقاها المؤسسة بجدية وبالطريقة الموثوقة.
- في حال تصنيف الشكاوى على انها حساسة فإن المؤسسة ستقوم بأخذ الإجراءات اللازمة لحماية المشتكي.
- اذا وردت احدى الشكاوى عبي موظف سيتم التعامل بالتحقيق بالشكاوى من خلال لجنة مختصة وسرية تضمن كرامة وخصوصية الموظف.
- إذا لم يقتنع المشتكي برد جمعية التنمية الزراعية الحق بأن تطلب منهم إعادة النظر بالرد عن طريق مكتب المدير العام .
- مثل هذا الطلب يجب أن يكون كتابة وأن يتم إرساله بالبريد أو الفاكس أو البريد الالكتروني على العنوان السابق الذكر.

- سيقوم قسم التخطيط والتقييم والرقابة بجمع الشكاوى أسبوعيا.
- سيقوم قسم التخطيط والتقييم والرقابة بتصنيف الشكاوى كحساسه وغير حساسة وتوجيهها للأقسام المختصة والتي بدورها يجب ان ترد على الشكاوى خلال مدة اقصاها اسبوع وتوضيح الإجراءات التصحيحية التي سيتم اتخاذها في حال كمانت الشكاوى في محلها.
- الشكاوى المجهولة المصدر لن تمكن المؤسسة من الرد عليها بشكل مباشر ولكنها ستؤخذ بعين الاعتبار ويتم التحقق منها حسب الاصول.
- سيقوم قسم التخطيط والتقييم والرقابة بالتحقق بأنه تم الرد على الشكاوى وإرسالها للمشتكي في الفترة الزمنية المحددة وهي أسبوعين من تاريخ تقديم الشكاوى وذلك عن



- توثيق الشكاوى على نسختين: نسخة ورقية ونسخة إلكترونية.
- اجتماعات سنوية للطاقت الأساسية للمؤسسة من أجل التقييم والدروس المستفادة.

## المراجعة الدورية

سياسة تلقي الشكاوى سوف تراجع سنويا والتي تهدف إلى تعزيز فعالية ونتائج هذه السياسة.



# دليل جمعية التنمية الزراعية سياسة تبادل المعلومات

## ماذا تعني سياسة تبادل المعلومات؟

تعرف سياسة تبادل المعلومات في جمعية التنمية الزراعية (الإغاثة الزراعية) على أنها جميع الإجراءات المحددة من قبل الإغاثة الزراعية أو المقدمة لضمان الوصول ونشر المعلومات لجميع الجهات المعنية أثناء عملية تنفيذ البرامج والمشاريع والأنشطة المختلفة.

## نطاق تطبيق هذه السياسة:

يتم تطبيق هذه السياسة في جمعية التنمية الزراعية (الإغاثة الزراعية) على جميع المستويات ووفقاً لهيكلها التنظيمي ويتم التعامل بها في جميع المكاتب والفروع التابعة للمؤسسة والمنظمات والأطر القاعدية الشريكة التي تعمل بها.

## المسؤولية :

الهيئة العامة لجمعية التنمية الزراعية ومجلس إدارتها وطاقمها التنفيذي مسؤولون عن التطبيق الكامل لهذه السياسة.

## الأهداف

- زيادة الشرعية القانونية لجمعية التنمية الزراعية.
- زيادة الشرعية المجتمعية للإغاثة الزراعية.
- تعزيز العلاقة مع المجتمعات المحلية.
- تطوير التنسيق والتشبيك.
- زيادة مستوى التوثيق في المؤسسة .
- الحماية والحفاظ على سمعه جيدة للمؤسسة على كافة المستويات.



## ما هي المعلومات التي ينبغي تقديمها؟

### المعلومات غير المحمية:

- خلفية تاريخية عن المؤسسة وجهات الاتصال وفروع المؤسسة.
- الخطة الإستراتيجية للمؤسسة.
- الخطط السنوية، التقارير والإجراءات ( تقارير متابعة، دوريات، مالية وفنية)
- فرص العمل، عطاءات.
- البرامج والمشاريع والأنشطة
- الهيكلية التنظيمية للمؤسسة.
- طريقة اختيار المواقع والمستفيدين.
- الممولين والشركاء.

### المعلومات المحمية :

- هي المعلومات التي اذا استخدمت بشكل خاطئ تشكل ضرراً على المؤسسة.

## مع من يتم مشاركة هذه المعلومات؟

- الحكومة، المجلس التشريعي، القطاع الخاص والأهلي والمجالس المحلية .
- المؤسسات القاعدية والتعاونيات.
- المستفيدين، قطاع الإعلام ، المهندسين الزراعيين وصناع القرار.
- الجامعات الفلسطينية .
- طاقم المؤسسة.
- الداعمين وجهات التمويل

## نحن في جمعية التنمية الزراعية ملزمون بمشاركة المعلومات في جميع المراحل المتضمنة على سبيل المثال لا الحصر:

- في مرحلة دراسة الاحتياجات وتنفيذ المشاريع والبرامج، تقييم المخرجات، الخروج من المشاريع، نشر التقارير السنوية، الدراسات والأبحاث.
- إثناء تعبئة الناس وفي حملات الضغط والمناصرة.
- أثناء التأثير على عملية صناع السياسة واصحاب القرار.

## كيف تتم المشاركة؟

١ تتأكد جمعية التنمية الزراعية ان المعلومات المنشورة عن الجمعية قد وصلت بطريقة صحيحة،دقيقة،بسيطة.

٢ تتأكد أن جميع المعلومات متاحة لجميع من يحتاجها، ويستطيعون استخدامها حسب احتياجاتهم ( من خلال الموقع الإلكتروني،المؤتمرات،ورشات العمل،محاضرات وتقارير... الى اخره.

٣ إعطاء مستخدمي المعلومات الفرصة للقيام بعملية التغذية الراجعة للمعلومات التي حصلو عليها وكيف بإمكانهم استخدامها إضافة الى تمكنهم القيام بتقييم هذه المعلومات سواء لبت احتياجاتهم ام لا.



## مراقبة وتقييم عملية تبادل المعلومات:

جميع المستويات الإدارية في جمعية التنمية الزراعية تحتفظ بهذه السياسة وتنفذها وتعمل على تطوير وتقييم ومراقبة سياسة تبادل المعلومات.

## اقتراحات لتطوير هذه السياسة:

أي اقتراحات لها علاقة بتعديل هذه السياسة يتم إرسالها لدائرة التخطيط والمراقبة والتقييم والمعلومات في جمعية التنمية الزراعية .

## التوثيق وحفظ المعلومات :

على كل دائرة بالمؤسسة الاحتفاظ بنسخة من هذه السياسة إضافة إلى نسخة أخرى تضاف إلى أرشيف مجلس الإدارة

## المراجعة الدورية:

تراجع سياسة تبادل المعلومات سنويا بهدف تعزيز الكفاءة والفاعلية والنتائج المرجوة منها.

# دليل جمعية التنمية الزراعية سياسة المشاركة

## ماذا تعني سياسة المشاركة؟

المشاركة هي قيمة أساسية تسود جمعية التنمية الزراعية «الإغاثة الزراعية» منذ التأسيس وهي مستمرة ومتجددة وتهدف إلى:

### الأهداف

- تعزيز النهج المبني على الحقوق.
- تعزيز عملية صنع القرار.
- تقوية الملكية وضمان الاستدامة.
- تحسين التنسيق والتطوير.
- اعتماد نهج التحليل من أسفل إلى أعلى وحماية التطلعات المستقبلية للجهات ذات الصلة.
- بناء قدرات طاقم الإغاثة الزراعية.
- زيادة اندماج المستفيدين والمتطوعين في حياة المؤسسة واستراتيجيتها.
- ضمان وجود تغذية راجعة.
- توسيع نطاق تدخلات المؤسسة المبنية على تطور إحتياجات الفئة المستهدفة.

### نطاق السياسة:

هذه السياسة تطبق في الإغاثة الزراعية على كافة المستويات وفقا لهيكليتها المقررة بما في ذلك جميع مكاتبها.

### المسؤولية:

الهيئة العامة للإغاثة الزراعية ومجلس إدارتها وطاقمها التنفيذي مسؤولون عن التنفيذ الكامل للسياسة



## ماذا نشارك؟

- السياسات الإستراتيجية والإجراءات التي لها أثر على المستفيدين وسبل عيشهم
- تقييم البيئة المحلية، المشاكل، الأولويات، وحقوقهم، المخاطر، مواطن الانكشاف والقدرات
- تحديد مناطق المشروع
- تحديد وتصنيف الفقراء والمنكشفين بما في ذلك الأكثر انكشافا وتهميشا داخل التجمعات
- تخطيط ومشاركة المسؤولين في تنفيذ المشروع
- عملية التقييم
- توجيه تدخلات الإغاثة الزراعية

## من يشارك؟

- أعضاء الهيئة العامة ومجلس الإدارة
- طاقم الإغاثة الزراعية
- المستفيدين والأطراف الفاعلة الأساسية (مثال: الأفراد، الجمعيات القاعدية مع التركيز على النساء)
- صناع القرار والسياسات
- الفئات المنكشفة (الأطفال، النساء، المسنين، ذوي الاحتياجات الخاصة)

## متى نشارك؟

### جمعية التنمية الزراعية تضمن المشاركة في كافة مراحل عمل المؤسسة

- التفكير الاستراتيجي.
- مرحلة التخطيط، التقييم والمتابعة
- مرحلة التنفيذ، متابعة ومراقبة الجودة
- التقييم والرقابة
- عمل الأبحاث والدراسات
- التعاقدات وتحديد الأسعار
- تنظيم حملات الضغط والمناصرة وحشد الجماهير
- عند الإبداع وحل المشاكل

## كيف نشارك؟

- اجتماعات الهيئة العامة، مجلس الإدارة، الإدارة التنفيذية
- اجتماعات المجموعات البؤرية مع المستفيدين
- اجتماعات مع صناع القرار.
- حلقات نقاش وورش عمل
- الرسائل المكتوبة
- تنظيم حملات.
- بشكل مباشر من خلال عملية تحديد مواطن الانكشاف واستخدام القدرات المتاحة بالمشاركة المجتمعية في بعض المشاريع



## اقتراحات لتعديل السياسة

أي اقتراحات متعلقة بتعديل السياسة سيتم إرسالها إلى دائرة التخطيط والرقابة والتقييم والمعلومات.

## توثيق وحفظ المعلومات

كل دائرة داخل المؤسسة ستحتفظ بنسخة من هذه السياسة بالإضافة إلى نسخة أخرى تضاف إلى أرشيف مجلس الإدارة.

## المراجعة الدورية:

تتم مراجعة السياسة سنويا بهدف تعزيز الكفاءة والفاعلية والنتائج المرجوة منها.



## Suggestions for modifying the policy:

Any suggestions for modifying the policy will be sent to Planning, Monitoring, Evaluation, and Information (PME) department.

## Documentation and saving the information:

Each department in the organization will save a copy of this policy in addition to another one to be saved in the Boards of Director's achieve.

## Periodic Review:

Our participation policy will be reviewed annually aiming at enhancing its efficient deliverables and outcomes.





## When to participate?

**We ensure participation at all level within PARC's life.**

- Strategic thinking and ideas generation.
- Planning phase: assessment and design.
- Implementation: Following and quality assurance.
- Monitoring and evaluation.
- Research and studies.
- Contracting and pricing.
- Lobbying, advocacy and people mobilization.
- Innovation and problem solving.

## How to participate?

- General Assembly, Board of Directors, executive management meetings.
- Meetings of the focus groups with beneficiaries.
- Meetings with decision makers.
- Seminars and workshops.
- Written letters.
- Organizing campaigns.
- Directly through the PVCA process in specific projects e.g. PPA





## What to participate ?

- Strategic policies and procedures impacting the beneficiaries and their livelihoods.
- Assessment of the local environment, problems, priorities, their rights, risks, vulnerabilities, and capacities.
- Identification of project areas.
- Identification and classification of poor and vulnerable people, including the most vulnerable and marginalized within communities.
- Planning and sharing responsibilities in project implementation.
- Evaluation process .
- Steering PARC's intervention.

## Who to participate?

- Members of the General Assembly and the Board of the Directors.
- PARC's staff.
- Beneficiaries and key stakeholders (e.g. individual, CBOs with special attention to women).
- Decision and policy makers.
- Vulnerable groups ( children, women, elderly people, people with disabilities).

# PARC GUIDELINES :

## Participation

### What this participation policy means?

Participation is a core value governs PARC since 1983 and it is a continuous process aimed at

#### Goals:

- Enhancing rights based approach.
- Enhancing decision making process.
- Strengthening ownership and ensuring sustainability.
- Improving coordination and networking .
- key to bottom up approach and protect future aspiration.
- Capacity building for PARC's staff.
- Increase the involvement of beneficiaries and volunteers in the organization's life and strategy.
- Ensuring feedback and developing PARC's role.
- Scaling up of interventions based on the development of the targeted groups' needs.

#### Policy scope:

The policy is applied in PARC at all levels according to its applied structure including all its offices.

#### Responsibility:

PARC's General Assembly, Board of Directors and staff are responsible for the full implementation of this policy.

## Monitoring and Evaluation the Information Sharing Process:

**All PARC's administrative levels have to save a copy of this policy, implement it and develop a monitoring and evaluation sharing information policy.**

### Suggestions for modifying the policy:

Any suggestions for modifying the policy will be sent to Planning, Monitoring, Evaluation, and Information Department.

### Documentation and saving the information:

Any suggestions for modifying the policy will be sent to Planning, Monitoring, Evaluation, and Information Department.

### Periodic Review:

Our information sharing policy should be reviewed annually aiming at enhancing its sufficient ,deliverables and outcomes.



## When to share the information?

**We are committed to sharing information at all stages including but not limited to:**

- In need assessment stage or during PVCA process, during the carrying out of the projects and programs, evaluation outcomes, exiting the projects, publishing the annual reports, studies and researches.
- For people mobilization, lobbying and advocacy
- To impact policy making.

## How to share?

- 1 PARC ensures that the published information about the organization are correct, accurate and simple.
- 2 PARC ensures that the information is accessible to everyone and can be used according to their needs ( through the website , conference, seminars, workshops, lectures, reports and images).
- 3 The users are given the opportunity to feed back regarding the information they have got , how it can be used and evaluated , whether the information they got met their needs or not.

## What information should be provided?

### **Unprotected information:**

- Organization background, contact details, and office addresses.
- PARC's strategic plan.
- Annual plans, reports and manuals (progress and appropriate financial reports)
- Job vacancies, tenders and prints.
- Programs and projects activities.
- PARC's organizational structure.
- Selection Criteria of locations and beneficiaries.
- Donor and partners details.

### **Protected information:**

Any information that could be misused or create a potential security issue for the organization, employees or stakeholders.

## Whom to share the information with?

- Government, legislative council, private sector and local councils.
- CBOs and cooperatives.
- The beneficiaries, media sector, agronomists and decision makers.
- The Palestinian universities.
- Staff of the organization.
- Donor and funding agencies.
- Other key stakeholders.

## PARC GUIDELINES : nformation sharing

### What this sharing information policy means?

Sharing information policy in PARC is defined as all the procedures determined by PARC or designed to ensure accessing and deseminating , the information for stakeholders during the intervention cycle

#### **Policy scope:**

The policy is applied in PARC at all levels according to its organizational structure including all PARC's offices , branches and partner organizations.

#### **Responsibility:**

PARC's general assembly, board of directors and staff are responsible for the full implementation of the policy

#### **Goals:**

- Increase the legal legitimacy of PARC.
- Increase PARC's communal legitimacy
- Strengthen the relationships with the communities
- Improve the coordination and networking
- Increase the documentation level in the organization.
- Promote and protect PARC's reputation in all levels.

### 3

## Accountability and learned lessons

- The documentation of the complaints in a hard and soft copies.
- Annual meeting for the core staff for evaluation and lessons learned.

### Periodic Review

Our complaints handling policy will be reviewed annually aiming at enhancing the efficiency and outcomes of this policy.



- The PME department will collect the complaints bi-weekly
- 
- The PME will categorize the complaint as either sensitive or non-sensitive
- 
- The PME Department will address the complaint to the specialized departments . and ask them to response within one week and to clarify the corrective actions to be made if applicable.
- 
- The PME will ensure that a response is made and sent to the complainant within the agreed duration which is two weeks from delivering the complaints to the specialized department through receiving a copy of the response. If more time is needed to investigate the complaint, then a suitable update and explanation of the expected timeframe will be sent.
- 
- The PME will verify that corrective actions are made if necessary.
- 
- If the complaints with similar nature is repeated the PME will propose modifications to the procedures and policies in order to decrease the probability of such mistakes in the future.
- 
- Anonymous complaints cannot be responded to directly, but will be considered and investigated as required.
- 
- All complaints received will be taken seriously and dealt with in a confidential manner.
- 
- If the complaint is considered sensitive, the organization will make arrangements to protect the complainant.
- 
- If a member of staff is accused of bad practice, they will be treated with dignity for the duration of the investigation. The investigation will be confidential and any person accused will be considered innocent unless proven guilty as a result of the investigation.
- if you are dissatisfied with PARC's **response** , you have the right to ask for the reconsiderations of the response by the director general office. Such a request should be written and forwarded by post, email, or fax to PARC's address.

- Adaptation and approval of the policies by the Board of Directors.
- Applying the policy by the Executive Board.
- Clear organizational structure and channels of communication and identifying the focal person/s who will take responsibility for receiving and processing complaints/feedback.
- Circulating the policy and methodology among all the employees.
- Announcing the mechanism of receiving the complaints from all the branches to the communities and establishing the mechanism practically.
- Reviewing the complaints in a confidential manner.
- Forwarding the notes to the specialized department.
- Complaints should be written.
- Complaints should be clear and in details.
- Complaints should be sent via email, fax or hand.

**When making a complaint, please provide the following information:**

- Your name , position, and contact details
- Your relationships with PARC
- Your contact person within PARC.
- The nature of the complaint
- Copies of any documentation supporting the complaint.
- Address your complaints to the PME Department
- Insert your complaint to the complaints Box In the region or send it via mail ,email ,fax

## What can a complaint be about?

- All areas of the provided services.
- Staff behavior and attitudes.
- Methods ,procedures and policies.
- Quality of delivered services

## Who can complain?

- Individuals.
- Partner organizations
- CBOs and Cooperative Representatives
- Beneficiaries, volunteers and PARC's employees.
- Other stakeholders affected by the implementation of PARC interventions including but not limited to local leaders, Ministry of Interior and Ministry of

## How complaints are being handled?

The following 3 steps will enable us to handle the complaints and respond effectively:

Enabling complaints

Processing and Responding to complaints

Accountability and learned lessons

# PARC GUIDELINES

## Complaints Handling and Response Policy

### Goals:

- 1.Improve our accountability to our partners and beneficiaries.
- 2.Increase awareness among partners , beneficiaries to their rights to raise complaints
- 3.Strengthen the relationship between PARC's partners, beneficiaries and local communities
- 4.Enhance the internal monitoring system of the organisation
- 5.Improve the quality and effectiveness of our interventions.
- 6.Maximize the learning value within PARC.

PARC aims to develop and document its practices in such a policy that is user-friendly,Our commitment to fairness, transparency, accountability and protection of vulnerable safe, and accessible, but that is also simple efficient and effective. people is the core of the development of this policy.

While pursuing its long-term priorities and objectives, PARC responds to the emergencies, natural and man-made disasters caused by the risks surrounding people permanently through their participation in the risks' and capacities' assessment and the development of a prioritized action plan in which PARC will make every effort to implement these plans in order to ensure the totally preparedness of people to face the disasters.

Based on PARC's principle of enhancing Humanitarian Accountability Partnership(HAP), PARC actively participated in the preparation of the code of conduct related to the NGOs sector and was one of the first signatories to it, and then adopted it by the General Assembly. The main objectives of the code of conduct are to provide a general guidance to guide the civil work and protect it from misleading.

In order to emphasize PARC's role in pioneering the humanitarian work, PARC developed a special guidance of HAP policies ( participation, information sharing and complaints handling) which was applied at all stages through PARC's life and history since its establishment and now it is published in this booklet to be a clear reference that clarifies the policies followed by PARC while dealing with the communities, partners and stakeholders, complaints, information sharing and participation.





## **Palestinian Agricultural Development Association**

The Palestinian Agricultural Development Association (PARC) (formally known as the Agricultural Relief Committees) was established in 1983. It is a pioneering national civil organization operating in the field of rural development, environment protection, and improving the lives of women in the West Bank and Gaza.

### **PARC**

provides outstanding guidance, awareness, support, services, and consultations to individuals, groups, and organizations operating in the same field, depending on the broad active participation of the beneficiary groups. It also aims to develop and enhance the competencies of experts and the staff of the organization in order to develop a civil democratic Palestinian society.

Through its various programmes and units, PARC targets enhancing food security, protecting the farmers' land against confiscation, creating jobs, and empowering women and enhancing women's rights in rural regions. In addition, PARC provides support and guidance to individuals and organizations working in similar field. When implementing its projects and activities, PARC depends on the effective popular participation by the targeted groups, and seeks to raise the competencies of employees and workers in this field.