



ONG AIDE ET PROTECTION DES ENFANTS ONG-APE



Mécanisme de plaintes et de retour d'information

L'Association Aide et Protection des Enfants (ONG APE) a un mécanisme de plaintes et de retour d'information pour les bénéficiaires et les parties prenantes.

Mécanisme de plaintes :

L'ONG APE a mis en place un mécanisme de plaintes qui permet aux bénéficiaires et aux parties prenantes de signaler des problèmes ou des préoccupations concernant les activités de l'organisation. Ce mécanisme est composé de :

- ✓ Un système de gestion des plaintes en ligne qui permet aux bénéficiaires de signaler des problèmes ou des préoccupations
- ✓ Un point de contact pour les plaintes dans chaque bureau de l'ONG APE
- ✓ Des enquêtes de satisfaction auprès des bénéficiaires pour évaluer la qualité des services
- ✓ Des réunions régulières avec les bénéficiaires et les parties prenantes pour discuter des problèmes et des préoccupations

Mécanisme de retour d'information :

L'ONG APE a mis en place un mécanisme de retour d'information qui permet aux bénéficiaires et aux parties prenantes de fournir des commentaires et des suggestions sur les activités de l'organisation.

- ✓ Des enquêtes de satisfaction auprès des bénéficiaires
- ✓ Des groupes de discussion avec les bénéficiaires et les parties prenantes
- ✓ Des réunions régulières avec les bénéficiaires et les parties prenantes
- ✓ Un système de gestion des commentaires et des suggestions

Objectifs du mécanisme de plaintes et de retour d'information :

- ✓ Fournir un moyen sûr et confidentiel pour les bénéficiaires et les parties prenantes de signaler des problèmes ou des préoccupations
- ✓ Améliorer la qualité des services et des activités de l'ONG APE
- ✓ Renforcer la transparence et la responsabilité de l'ONG APE
- ✓ Favoriser la participation et l'engagement des bénéficiaires et des parties prenantes