

External Feedback and Complaint Response Mechanism (FCRM) – Brief

The Jordan River Foundation (JRF) has established a formal External Feedback and Complaint Response Mechanism (FCRM) to ensure that all stakeholders - including beneficiaries, partners, and the public, can safely and easily provide feedback, raise concerns, or submit complaints related to JRF's interventions through the following channels:

- JRF website ([Contact Us](#))
- Email: feedback@jrf.org.jo
- Helpline: 110
- Feedback/complaint boxes at JRF locations
- Phone: +962 6 5933211

Confidentiality and Protection: All feedback and complaints are handled with strict confidentiality. The identity of complainants is protected unless consent is provided, with safeguards in place to prevent any form of retaliation, particularly in sensitive cases.

Processing and Response: All submissions are recorded, reviewed, and categorized based on their nature and urgency. Cases are handled within defined timelines and referred to relevant departments or committees when required, with serious or sensitive matters subject to formal investigation.

Investigation and Escalation: Critical cases (such as fraud, corruption, or safeguarding concerns) are escalated to specialized investigation committees. Cases outside JRF's mandate are referred to appropriate external entities, and individuals affected by sensitive incidents are supported through referral to specialized services where needed.

Resolution and Closure: Cases are considered closed once the issue is resolved, the complainant is satisfied, or corrective actions are implemented to prevent recurrence. All cases are tracked to ensure accountability and continuous improvement.

ملخص آلية استقبال الملاحظات والشكاوى الخارجية

قامت مؤسسة نهر الأردن بتطوير آلية رسمية لاستقبال الملاحظات والشكاوى الخارجية، وذلك لضمان تمكين جميع أصحاب المصلحة، بما في ذلك المستفيدين والشركاء والجمهور، من تقديم ملاحظاتهم أو تقديم شكاواهم بسهولة وأمان من خلال القنوات التالية:

- الموقع الإلكتروني للمؤسسة ([اتصل بنا](#))
- البريد الإلكتروني feedback@jrf.org.jo
- خط المساعدة: 110

• صناديق الشكاوى والملاحظات في مواقع المؤسسة

• الهاتف: +962 6 5933211

السرية والحماية: يتم التعامل مع جميع الملاحظات والشكاوى بسرية تامة، حيث يتم حماية هوية مقدمي الشكاوى ما لم يتم الحصول على موافقتهم، مع اتخاذ إجراءات وقائية لمنع أي شكل من أشكال الانتقام، خاصة في الحالات الحساسة.

المعالجة والاستجابة: يتم تسجيل جميع الطلبات ومراجعتها وتصنيفها بناءً على طبيعتها ودرجة أهميتها، ويتم التعامل معها ضمن أطر زمنية محددة، مع إحالتها إلى الجهات أو اللجان المختصة عند الحاجة، فيما تخضع الحالات الجدية أو الحساسة لإجراءات تحقيق رسمية.

التحقيق والتصعيد: يتم تصعيد الحالات الحرجة (مثل الاحتيال أو الفساد أو قضايا الحماية) إلى لجان تحقيق متخصصة، كما يتم إحالة الحالات التي تقع خارج نطاق عمل المؤسسة إلى الجهات الخارجية المختصة، مع توفير الدعم اللازم للأشخاص المتأثرين بالحالات الحساسة من خلال تحويلهم إلى خدمات متخصصة عند الحاجة.

الحل والإغلاق: تُعتبر الحالات مغلقة عند حل الشكوى، أو رضا مقدم الشكوى، أو تنفيذ إجراءات تصحيحية تمنع تكرارها، ويتم تتبع جميع الحالات لضمان المساءلة والتحسين المستمر.