نموذج تقديم الشكاوى والتعليقات

الهدف: يجب أن تتضمن كل برامج الإغاثات/التحويلات النقدية آلية لتقديم الشكاوى/التعلقات، من أجل التصدي لكل المشاكل وافجابة على أسئلة المستفيدين. ولا بد لكل مستفيد من الحصول على فرصة للتواصل مع فريق البرنامج سواء عبر كشك مخصص للمعلومات، أو صندوق الشكاوى، أو هاتف الصليب الأحمر/الهلال الأحمر، أو مواقع التوزيع. فيضمن استخدام وثيقة لتقديم الشكاوى/التعليقات تعقب كل الثغرات والاجراءات المتخذة لمواجهتها.

كيفية استكمال الأداة: التركيز على الخانة المخصصة للـ"تعلقات والشكاوى"، عبر إدراج أكبر نسبة ممكنة من المعلومات. وتتبع ملف الشكاوى والتعليقات (بصيغته المكتوبة أو الالكترونية) من أجل التأكد من متابعة الشكاوى والإجابة على أسئلة المستفيدين.

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **الرقم** | **تاريخ الاستلام** | **اسم المستفيد الثلاثي** | **هاتف المستفيد** | **رقم المستفيد** | **الشكاوى/التعليقات** | **اسم المستلم** | **التتبع** | **تاريخ الانتهاء** |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |