Бланк для отзыва и жалобы

**Задача:** Чтобы разбираться со всеми возможными проблемами и отвечать на запросы бенефициаров, все программы реагирования/программы денежных переводов должны включать систему обратной связи/подачи жалоб. Бенефициары должны иметь возможность донести важные для них вопросы до сотрудников программы, будь то через информационный киоск в сообществе, через стол отзывов/жалоб на месте раздачи или с помощью контактного телефона Красного Креста/Красного Полумесяца. Использование бланка отзыва/жалобы поможет гарантировать, что все отзывы/жалобы отслеживаются и по ним предпринимаются соответствующие действия.

**Как работать с данным инструментом:** Уделите особое внимание графе «отзыв/жалоба», там важно предоставить как можно больше информации. Регулярно проверяйте книгу учёта отзывов/жалоб (или файл, если существует электронная версия) чтобы убедиться, что сотрудники провели дополнительную работу и связались с бенефициарами чтобы ответить на их вопросы.

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Номер** | **Дата получения** | **Полное имя бенефициара** | **Номер телефона бенефициара** | **Идентификационный номер бенефициара** | **Отзыв/жалоба** | **Имя получившего лица** | **Последующие действия** | **Дата завершения** |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |