***الأداة 10***

***جدول الأدوار والمسؤوليات في آلية التغذية الراجعة* والشكاوى والاستجابة**

*توثق هذه الأداة المهام الرئيسية والمهام الفرعية لموظفي الرصد والتقييم والمساءلة والتعلم وموظفي البرنامج المرتبطين بتنفيذ آلية التغذية الراجعة* والشكاوى والاستجابة*.*

من المهم أن يقوم كل فريق بتكييف المحتوى ليعكس كل آلية من آليات *التغذية الراجعة* والشكاوى والاستجابة (أي الإشارة إلى الاستجابات لكل قناة من قنوات الآلية(. يجب أن يعكس الجدول أيضا الجدول الزمني ومعدل تكرار الأنشطة الرئيسية على النحو المشار إليه في خطة التنفيذ المفصلة للمشروع (DIP) والإشارة إلى أي احتياجات من الدعم. يجب وضع الجدول أثناء بدء العمل وإدراجه كملحق في إجراءات التشغيل الموحدة لآلية التغذية الراجعة والشكاوى والاستجابة.

| **المهام** | **المسؤول الاساسي** | **المشاركون الآخرون** | **الجدول الزمني** | **معدل التكرار** | **الدعم المطلوب** |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| تلقي التغذية الراجعة |  |  |  |  |  |
| *التلقي عن طريق القناة 1* |  |  |  |  |  |
| *التلقي عن طريق القناة 2* |  |  |  |  |  |
| اقرار التغذية الراجعة  |  |  |  |  |  |
| *الإقرار عن طريق القناة 1*  |  |  |  |  |  |
| *الإقرار عن طريق القناة 2* |  |  |  |  |  |
| توثيق التغذية الراجعة |  |  |  |  |  |
| *التوثيق عن طريق القناة 1* |  |  |  |  |  |
| *التوثيق عن طريق القناة 2* |  |  |  |  |  |
| الاستجابة |  |  |  |  |  |
| *الاستجابة عن طريق القناة 1*  |  |  |  |  |  |
| *الاستجابة عن طريق القناة 2* |  |  |  |  |  |
| تصعيد الشكاوى الحساسة |  |  |  |  |  |
| إحالة التغذية الراجعة |  |  |  |  |  |
| دعم عملية الاستئناف |  |  |  |  |  |
| **إدارة بيانات آلية التغذية *الراجعة* والشكاوى والاستجابة** |  |  |  |  |  |
| إنشاء منصة لإدارة البيانات |  |  |  |  |  |
| الحفاظ على منصة إدارة البيانات |  |  |  |  |  |
| الغاء تعريف بيانات آلية التغذية *الراجعة* والشكاوى والاستجابة  |  |  |  |  |  |
| أرشفة بيانات آلية التغذية *الراجعة* والشكاوى والاستجابة |  |  |  |  |  |
| **استخدام بيانات آلية التغذية *الراجعة* والشكاوى والاستجابة** |  |  |  |  |  |
| مراجعة الاتجاهات في التغذية الراجعة |  |  |  |  |  |
| مراجعة الاتجاهات في استخدام قناة آلية التغذية الراجعةوالشكاوى والاستجابة |  |  |  |  |  |
| مراجعة معدل الاستجابة |  |  |  |  |  |
| إعداد صور البيانات |  |  |  |  |  |
| تسهيل استخدام بيانات التغذية الراجعة |  |  |  |  |  |
| **فعالية آلية التغذية *الراجعة* والشكاوى والاستجابة** |  |  |  |  |  |
| التحقق من الرضا عن آلية التغذية الراجعة والشكاوى والاستجابة |  |  |  |  |  |
| إجراء عمليات التحقق من فعالية آلية التغذية الراجعة والشكاوى والاستجابة |  |  |  |  |  |
| **أخرى** |  |  |  |  |  |
| أخرى ... |  |  |  |  |  |
| أخرى ... |  |  |  |  |  |