**الأداة 7**

**إنشاء سجل للتغذية الراجعة والشكاوى**

تحدد هذه الأداة خانات البيانات اللازمة في سجل آلية التغذية الراجعة والشكاوى والاستجابة،ويجب استخدامها أثناء وضع نظام إدارة بيانات الآلية.

**إنشاء سجل آلية التغذية الراجعة والشكاوى والاستجابة**

يوثق سجل التغذية الراجعة والشكاوى ويخزن ويتتبع بيانات التغذية الراجعة من خلال:

* تصنيف وتحليل بيانات التغذية الراجعة الواردة
* فرز بيانات التغذية الراجعة
* تتبع التقدم المحرز والتغييرات في التغذية الراجعة والشكاوى والاحتياجات من المعلومات
* تتبع الردود على التغذية الراجعة
* تتبع مدى الرضا عن آلية التغذية الراجعة والشكاوى والاستجابة والتصورات المتعلقة باستجابة خدمات الإغاثة الكاثوليكية والشركاء، وما إلى ذلك.

يمكن إعداد السجلات باستخدام جداول بيانات مايكروسوفت إكسل (Microsoft Excel) أو نظم لإدارة المعلومات أكثر تطورا. بالتعاون مع الشركاء، يتم تحديد الحل الأجدى لإدخال البيانات وتتبعها وتحليلها وإعداد التقارير.

 **ما الذي يجب أن يتضمنه سجل التغذية الراجعة والشكاوى؟**

فيما يلي الفئات الرئيسية التي يجب تضمينها. [ملاحظة: لن تتمكن من جمع كل المعلومات التالية، لا سيما إذا تم تقديم التغذية الراجعة دون الكشف عن الهوية]. يجب إضافة فئات إضافية حسب الحاجة.

**الموافقة على جمع معلومات التعريف الشخصية**

يوافق مقدم التغذية الراجعة على 1) توثيق معلومات التعريف الشخصية (أي الاسم وبيانات الاتصال) للاتصال بهم لمزيد من المتابعة؛ و 2) مشاركة معلومات الاتصال الخاصة بهم مع كيان أو منظمة أخرى للقيام بالإحالة.

**رقم مرجعي / رقم تعريفي فريد**

يسمح هذا الرقم لخدمات الإغاثة الكاثوليكية بتتبع التغذية الراجعة والشكاوى الواردة من النظام بسهولة. يجب أن يكون لكل بند من بنود التغذية الراجعة رقم مرجعي فريد. عادة ما يكون سلسلة من الأرقام أو مزيج من الأرقام والحروف التي تتبع تسلسل محدد مسبقا.

**معلومات ادارية**

* **اسم** الشخص الذي يقدم التغذية الراجعة [أو الإشارة إذا تم تقديم التغذية الراجعة دون الكشف عن الهوية].
* **النوع الاجتماعي** و**العمر** أو **الفئة العمرية**.
* حالة **ضعف** أخرى (إذا كانت معروفة وذات صلة بسياق البرنامج): العجز، والقصر غير المصحوبين، وأفراد الأسر التي يعيلها فرد واحد، والمشردون داخليا، وما إلى ذلك.
* **الموقع** أو **موقع المشروع** حيث تم جمع التغذية الراجعة.

**معلومات خاصة بالتغذية الراجعة**

* **تاريخ الاستلام** عندما اتصل شخص ما بخدمات الإغاثة الكاثوليكية لتقديم تغذية راجعة، أو التاريخ الذي تم فيه استرداد التغذية الراجعة من خلال احدى القنوات مثل صندوق الاقتراحات أو واتساب (WhatsApp)، وما إلى ذلك.
* **القناة التي تم من خلالها تلقي التغذية الراجعة** (مثل الخط الساخن، وصندوق الاقتراحات، واللقاءات المجتمعية، والرسائل النصية القصيرة، ومكتب المساعدة) واسم موظفي خدمات الإغاثة الكاثوليكية أو الشركاء الذين تلقوا التغذية الراجعة.
* **وصف التغذية الراجعة / الشكوى** تماما كما يتم إبلاغها من قبل الفرد (الأفراد) الذي يقدم المعلومات بما في ذلك الإطار الزمني والتفاصيل.
* **فئة آلية التغذية الراجعة** فئة آلية التغذية الراجعة ذات الصلة باستخدام *الأداة 1: فئات التغذية الراجعة والشكاوى*.
* **وسائل المتابعة المفضلة** مثل الهاتف أو العودة إلى الموقع لإبلاغ الفرد بالمستجدات. ثم توثيق معلومات الاتصال، مثل رقم الهاتف أو العنوان تبعا للوسائل المفضلة لديهم.
* ا**لإقرار** باستلام التغذية الراجعة / الشكوى. نعم / لا

## **إدارة القضية**

* أهمية **البرنامج** / **المشروع** / **الخدمة** التي تتعلق بها التغذية الراجعة (إن وجدت(.
* **التحقق** / **التحقيق** **مطلوب** نعم / لا.
* **جهة الاتصال الرئيسية** الموظف الذي يشرف على قيادة التحقيق.
* **الاستجابة** / **القرار** الموظف المسؤول عن تحديد كيفية التعامل مع هذه التغذية الراجعة.
* **تاريخ اتخاذ القرار المطلوب** عند مشاركة التغذية الراجعة مع صانع القرار.
* **القرار المتخذ / الحالة** معلومات مفصلة عن القرارات أو الإجراءات المتخذة. يمكن استخدام التغذية الراجعة المفتوحة/ المغلقة/ المحالة من اجل التتبع.
* **تاريخ الحل** عندما تم اتخاذ القرار.

**الاستجابة**

* **تاريخ الاستجابة** عندما تم إبلاغ الرد.
* **قناة الاستجابة** كيف تمت مشاركة القرار.
* **المدة التي استغرقها الحل** الوقت المستغرق من تجميع المعلومات حتى التوصل الى الحل.