***الأداة 8***

***استمارة جمع التغذية الراجعة والشكاوى***

*تحدد هذه الأداة المعلومات الرئيسية التي يتعين توثيقها من خلال قناة آلية التغذية الراجعة والشكاوى والاستجابة وجهاً لوجه ويجب تكييفها مع سياق المشروع حسب الاقتضاء.*

|  |
| --- |
| ***استمارة جمع التغذية الراجعة والشكاوى*** |
| **اسم الموظف / المتطوع:** |
| **الموقع:** | **التاريخ:** | **رقم البند:** |
| **اسم عضو المجتمع:** |
| **النوع الاجتماعي****¨ ذكر ¨انثى ¨غير ذلك** | **العمر \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ سنوات**  | **رقم الهاتف المحمول / هوية اللاجئ أو ما شابه****\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_** |
| ***اقرأ:*** تجمع هذه الاستمارة المعلومات الشخصية التي يمكن أن تحدد هويتك، بما في ذلك اسمك وعمرك وموقعك ورقم هاتفك. تتيح لنا هذه المعلومات الوصول إليك للحصول على مزيد من التوضيحات وحل المشكلة. ستبقى معلوماتك الشخصية سرية ولن يتم مشاركتها إلا إذا كان ذلك ضروريا للغاية. لست بحاجة إلى تقديم هذه المعلومات إذا لم ترغب في ذلك، وستظل قادرا على تزويدنا بالتغذية الراجعة. ومع ذلك، إذا اخترت عدم مشاركة معلوماتك الشخصية، فلن يكون لدينا أي وسيلة للاتصال بك مباشرة للحصول على مزيد من التوضيح بشأن التغذية الراجعة التي قدمتها. هل توافق على مشاركة معلوماتك الشخصية مع خدمات الإغاثة الكاثوليكية أو عضو الفريق الشريك المناسب لمساعدتنا على إيجاد حل أفضل للتغذية الراجعة التي قدمتها ؟ |
| **الموافقة على توثيق معلومات الاتصال الفردية:** **¨ نعم ¨ لا** |
| **التغذية الراجعة أو الشكوى** *(احرص على الإجابة على الأسئلة التالية: من؟ ماذا؟ متى؟ أين؟)* |
| **رقم فئة التغذية الراجعة / الشكوى:\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_***(الرجوع إلى فئات الوكالة الموحدة)* | **هل هذه شكوى حساسة****(حماية ، احتيال ، إلخ) ؟:****¨ نعم ¨ لا** |
| **تم إقرار التغذية الراجعة / الشكوى: ¨ نعم ¨ لا** |
| **تمت الاستجابة مباشرة عند الاستلام: ¨ نعم ¨ لا** |
| **تمت الإحالة إلى منظمة غير حكومية / وكالة أخرى تابعة للأمم المتحدة (تحديد أيهما):** **¨ نعم الإحالة إلى: ـــــــــــــــــــــــــــــــــــــــــــــــــــــــــــــــــــــــــــــــــــــــ**  |