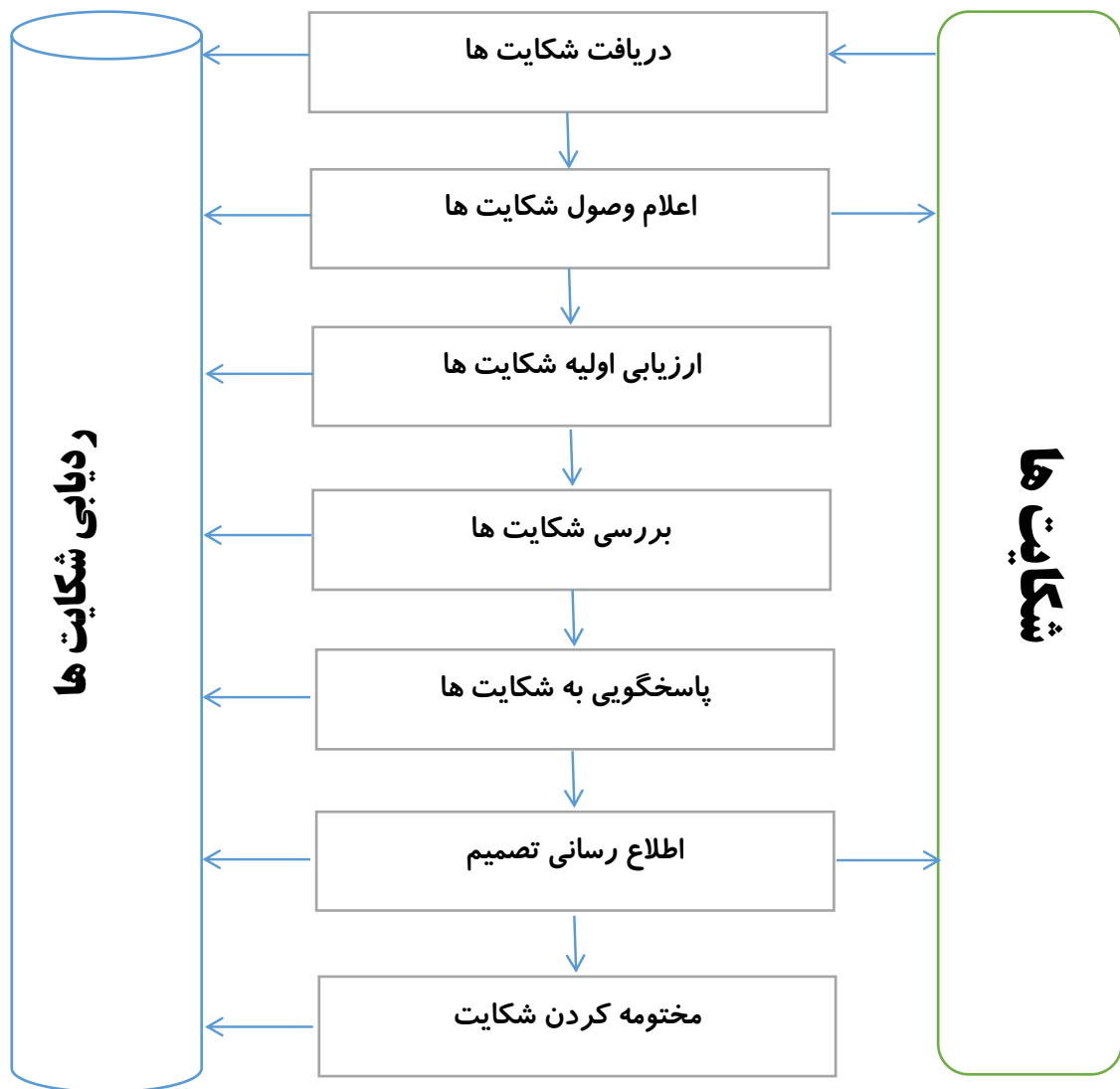


## فرایند کلی رسیدگی به شکایات



ردیابی فرایند شکایت

| مشخصات شکایت              |       | شناسه ثبت شکایت: | تاریخ ثبت:       |
|---------------------------|-------|------------------|------------------|
| اقدام                     | تاریخ | ملاحظات          | مشخصات ثبت کننده |
| ثبت شکایت                 |       |                  |                  |
| اعلام وصول شکایت به شاکی  |       |                  |                  |
| بررسی شکایت               |       |                  |                  |
| رفع شکایت                 |       |                  |                  |
| اطلاع رسانی به شاکی       |       |                  |                  |
| مختومه شدن شکایت          |       |                  |                  |
| اقدام اصلاحی              |       |                  |                  |
| زمان شروع تا اختتام شکایت |       |                  |                  |

|                                                                                                                       |                                                                                                                              |                                                                                                                                                                             |                                                                                                                                |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| فرم ثبت شکایت                                                                                                         |                                                                                                                              | شناسه ثبت شکایت:                                                                                                                                                            | تاریخ ثبت:                                                                                                                     |
| اطلاعات شاکی:                                                                                                         |                                                                                                                              | تاریخ شکایت:                                                                                                                                                                | ساعت شکایت:                                                                                                                    |
| نام و نام خانوادگی:                                                                                                   | ادرس:                                                                                                                        | موضوع شکایت:                                                                                                                                                                | نحوه دریافت شکایت:                                                                                                             |
| تلفن:                                                                                                                 |                                                                                                                              | <input type="checkbox"/> رفتار کارکنان<br><input type="checkbox"/> نوع خدمت<br><input type="checkbox"/> نقص فرایند                                                          | <input type="checkbox"/> حضوری/ نیابتی<br><input type="checkbox"/> نامه/ ایمیل<br><input type="checkbox"/> تلفن/ پیامک/ سامانه |
| اطلاعات متشاکی:                                                                                                       | سازمان:                                                                                                                      | استان/ شهرستان:                                                                                                                                                             | آدرس:                                                                                                                          |
| کارمند خاطی:                                                                                                          | خدمت:                                                                                                                        | فرایند:                                                                                                                                                                     |                                                                                                                                |
| موضوع شکایت:                                                                                                          |                                                                                                                              |                                                                                                                                                                             |                                                                                                                                |
| شرح شکایت:<br>.....<br>.....                                                                                          |                                                                                                                              |                                                                                                                                                                             |                                                                                                                                |
| رسیدگی به شکایت و اطلاع رسانی:                                                                                        |                                                                                                                              |                                                                                                                                                                             |                                                                                                                                |
| مرجع رسیدگی کننده:                                                                                                    | نام کارمند مسئول رسیدگی:                                                                                                     | سمت:                                                                                                                                                                        |                                                                                                                                |
| نتیجه بررسی:                                                                                                          | طریقه اطلاع به شاکی:<br><input type="checkbox"/> تلفنی <input type="checkbox"/> حضوری <input type="checkbox"/> نامه<br>نگاری | میزان اقناع شاکی پس از اطلاع رسانی:<br><input type="checkbox"/> ناراضی <input type="checkbox"/> قانع <input type="checkbox"/> راضی<br><input type="checkbox"/> خرسند        |                                                                                                                                |
| اقدام اصلاحی:                                                                                                         |                                                                                                                              |                                                                                                                                                                             |                                                                                                                                |
| آیا جلسه ای در خصوص عدم رخداد مجدد برگزار شد؟<br>(اطلاعات جلسه شامل تاریخ و شماره، اعضای جلسه و نتیجه نهایی درج گردد) |                                                                                                                              | آیا با کارمند خاطی برخورد شد؟ (نام فرد خاطی، سمت و نوع برخورد متناسب با قوانین درج گردد)                                                                                    |                                                                                                                                |
| آیا فرایند ناقص رفع نقص گردید؟ (اطلاعات مربوط به فرایند اصلاح رویه‌ها و تغییرات احتمالی در دستورالعمل ها درج گردد)    |                                                                                                                              | آیا جهت اعمال تغییرات احتمالی در دستورالعمل ها، فرایندها و رویه‌ها نیاز به تصویب در مراجع بالادستی وجود دارد یا خیر؟ (در صورت وجود اطلاعات مربوط به هر نوع اقدامی ثبت گردد) |                                                                                                                                |
| نام و نام خانوادگی ثبت کننده:                                                                                         |                                                                                                                              | نام و نام خانوادگی تایید کننده:                                                                                                                                             |                                                                                                                                |

