



پیوست د

فرم ثبت شکایت			
اطلاعات شاکی:		شناسه ثبت شکایت:	
نام و نام خانوادگی:		تاریخ شکایت:	
تلفن:		ساعت شکایت:	
ادرس:		موضوع شکایت:	
<input type="checkbox"/> رفتار کارکنان <input type="checkbox"/> نوع خدمت <input type="checkbox"/> نقص فرایند		نحوه دریافت شکایت: <input type="checkbox"/> حضوری / نیابتی <input type="checkbox"/> نامه / ایمیل <input type="checkbox"/> تلفن / پیامک / سامانه	
اطلاعات متشاکي:		استان / شهرستان:	
کارمند خاطی:		آدرس:	
موضوع شکایت:		فرایند:	
شرح شکایت:			
رسیدگی به شکایت و اطلاع رسانی:			
مرجع رسیدگی کننده:		نام کارمند مسئول رسیدگی:	
نتیجه بررسی:		سمت:	
اقدام اصلاحی: آیا جلسه ای در خصوص عدم رخداد مجدد برگزار شد؟ (اطلاعات جلسه شامل تاریخ و شماره، اعضای جلسه و نتیجه نهایی درج گردد)		میزان اقناع شاکی پس از اطلاع رسانی: <input type="checkbox"/> ناراضی <input type="checkbox"/> قانع <input type="checkbox"/> راضی <input type="checkbox"/> خرسند	
آیا فرایند ناقص رفع نقص گردید؟ (اطلاعات مربوط به فرایند اصلاح رویه‌ها و تغییرات احتمالی در دستورالعمل‌ها درج گردد)		آیا جهت اعمال تغییرات احتمالی در دستورالعمل‌ها، 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:	