

نمودار نحوه رسیدگی به شکایات اداره کل شیلات لرستان



پیوست ۵

فرم ثبت شکایت		شناسه ثبت شکایت:	تاریخ ثبت:
اطلاعات شاکی:		تاریخ شکایت:	ساعت شکایت:
نام و نام خانوادگی:	آدرس:	موضوع شکایت:	نحوه دریافت شکایت:
تلفن:		<input type="checkbox"/> رفتار کارکنان	<input type="checkbox"/> حضوری / نیابتی
		<input type="checkbox"/> نوع خدمت	<input type="checkbox"/> نامه / ایمیل
		<input type="checkbox"/> نقص فرایند	<input type="checkbox"/> تلفن اپیامک/سامانه
اطلاعات متشاکلی:	سازمان:	استان/شهرستان:	آدرس:
کارمند خاطی:	خدمت:	فرایند:	
موضوع شکایت:			
شرح شکایت:			
رسیدگی به شکایت و اطلاع رسانی:			
مرجع رسیدگی کننده:	نام کارمند مسئول رسیدگی:	سمت:	
نتیجه بررسی:	طریقه اطلاع به شاکی:	میزان اقتناع شاکی پس از اطلاع رسانی:	
	<input type="checkbox"/> تلفنی <input type="checkbox"/> حضوری <input type="checkbox"/> نامه نگاری	<input type="checkbox"/> رضایتی	
اقدام اصلاحی:	<input type="checkbox"/> ناراضی <input type="checkbox"/> قانع <input type="checkbox"/> راضی <input type="checkbox"/> خرسند		
آیا جلسه ای در خصوص عدم رخداد مجدد برگزار شد؟ (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 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:		

فرآیند کلی رسیدگی به شکایات

