

## باسمه تعالی

این قسمت توسط شاکی پر می شود:

### فرم درج شکایات توسط مردم

فرم شماره ۱- صفحه ۱ از ۲

<b>ماهیت موضوع</b> : انتخاب یک گزینه شکایت درخواست پیشنهاد گزارش	<b>نوع شکایت : (انتخاب یک گزینه)</b> در مورد قوانین و مقررات در مورد نحوه عملکرد کارکنان نحوه درج شکایت: (انتخاب یک کارمند) به صورت گروهی به صورت فردی	<b>مرحله درج شکایت:</b> شعب، نمایندگی، اداره واحد اجرایی استانی مدیریت استانی مدیریت کشوری دفتر ارزیابی عملکرد و پاسخگویی به شکایات دستگاه	<b>نوع شکایت : (انتخاب یک گزینه)</b> ۱- رشوه ۲- تبعیض و پارتی بازی ۳- رفتار نامناسب کارکنان ۴- تاخیر در انجام کار یا عدم انجام کار ۵- عدم اطلاع رسانی مناسب به مردم ۶- خدمات ضعیف و نامطلوب ۷- عدم حضور به موقع کارکنان و نبود فرد جایگزین ۸- مشخص نبودن مسئول انجام کار ۹- پراکندگی واحدهای مورد مراجعه مردم برای انجام کار مشخص ۱۰- طولانی بودن زمان انجام کار ۱۱- عدم توجه به شکایات فنی ۱۲- قوانین و مقررات ناکارآمد و متداخل ۱۳- سوء مدیریت و سوء استفاده از قدرت و تخلف از قوانین و مقررات ۱۴- اقدام با تصمیم غیر منصفانه
---	---	--	---

مشخصات شاکی: نام اشخاص حقیقی (انتخابی) / حقوقی :	شماره شناسنامه :	کد ملی :	تحصیلات :	سن :
---	------------------	----------	-----------	------

مایل به پاسخگویی به صورت : نام فردی که در غیاب شاکی می تواند پاسخ را دریافت نماید : شماره تلفن : آدرس پستی: آدرس پست الکترونیکی: شماره فاکس : شماره رمز ( همان کد منحصر بفرد شکایت است ) :	حضوری تلفنی پستی الکترونیکی فاکس دریافت رمز
--	--

آیا در مراجع دیگر نیز اقدام به طرح شکایت نموده اید؟ آیا سابقه طرح شکایت از این دستگاه را داشته اید؟ آیا از نحوه پاسخگویی دستگاه در مورد شکایت قبلی خویش راضی هستید ؟	بلی خیر بلی خیر بلی خیر
--	--

نام دستگاه واحد سازمانی و فرد مورد شکایت واقع شده : آدرس محل کار فرد یا محل استقرار ایشان (در صورت اطلاع):	کدام مرجع : نتیجه حاصل: آیا شکایت شما پیرامون موضوع قبلی مجدداً تکرار شده است ؟ استناد قانونی شما در شکایت :
---	--

تاریخ بروز شکایت : ...../...../.....	تاریخ درج شکایت در مرحله نخست: ...../...../.....	تاریخ درج شکایت در واحد اجرایی استانی : ...../...../.....	تاریخ درج شکایت در مدیریت استان : ...../...../.....	تاریخ درج شکایت در مدیریت کشوری: ...../...../.....	تاریخ درج شکایت به دفتر ارزیابی عملکرد و پاسخگویی به شکایات دستگاه : ...../...../.....
--------------------------------------	--	---	---	--	--

شرح شکایت ضمن بیان فهرست مستندات شده :	به نظر شما چگونه می بایست عمل شود :	آیا پیشنهادی برای جلوگیری از بروز مجدد شکایات مشابه دارید ، لطفاً بیان نمایید .
--	-------------------------------------	---

شعبه نمایندگی / اداره ..... حد اکثر زمان پاسخگویی ۲۰ روز کاری بعلاوه ۴ روز برای ارسال مراسلات پس از تاریخ درج شکایت به آدرس و تلفن : (پاسخگو: بالاترین مقام ) : ..... واحد اجرایی استانی دستگاه ..... حد اکثر زمان پاسخگویی ۱۰ روز کاری پس از تاریخ درج شکایت به آدرس و تلفن : (پاسخگو: گروه ارزیابی عملکرد و پاسخگویی به شکایات ) : ..... مدیریت استان ..... حد اکثر زمان پاسخگویی ۱۰ روز کاری پس از تاریخ درج شکایت به آدرس و تلفن : (پاسخگو: واحد ارزیابی عملکرد و پاسخگویی به شکایات ) : ..... مدیریت کشوری (مرکز رسیدگی به شکایات مردمی) ارجاع شکایت به صورت هفتگی به دفاتر ارزیابی عملکرد و پاسخگویی به شکایات دستگاه ..... به آدرس و تلفن : (پاسخگو: دفاتر ارزیابی عملکرد و پاسخگویی به شکایات حد اکثر ۱۰ روز پس از دریافت شکایت از مدیریت کشوری ) : .....	توجه : طرح مجدد شکایت در مراجع بالاتر منوط به عدم پاسخگویی در مورد مقرر یا عدم رضایت از پاسخ دریافتی در مراجع پایین تر می باشد .
--	--

مرحله نخست :

نظر کارشناس : موضوع شماره :	نظر مدیر واحد : موضوع شماره :	نظر نهایی شعبه / نمایندگی / اداره : موضوع شماره :
تاریخ ، نام و امضاء :	تاریخ ، نام و امضاء :	تاریخ ، نام و امضاء بالاترین مقام :

مرحله استانی ( واحد اجرایی استانی ) :

- اطمینان از درج شکایت در مرحله نخست : <input type="checkbox"/> بلی <input type="checkbox"/> خیر - درخواست تجدید نظر به دلیل : <input type="checkbox"/> عدم رضایت شاکی از پاسخ دریافت داشته <input type="checkbox"/> عدم پاسخگویی به شاکی در زمان معین <input type="checkbox"/> هیچکدام - تاریخ درج شکایت : ...../...../.....	نظر نهایی واحد اجرایی استانی : <input type="checkbox"/> وارد <input type="checkbox"/> ناوارد تاریخ ، نام و امضاء رییس گروه ارزیابی عملکرد و پاسخگویی به شکایات : تاریخ ارسال پاسخ به شاکی : ...../...../.....
--	---

مرحله استانی:

- اطمینان از درج شکایت در مرحله قبل : <input type="checkbox"/> بلی <input type="checkbox"/> خیر - درخواست تجدید نظر به دلیل : <input type="checkbox"/> عدم رضایت شاکی از پاسخ دریافت داشته <input type="checkbox"/> عدم پاسخگویی به شاکی در زمان معین <input type="checkbox"/> هیچکدام - تاریخ درج شکایت : ...../...../.....	نظر نهایی مدیر استان : <input type="checkbox"/> وارد <input type="checkbox"/> ناوارد تاریخ ، نام و امضاء مدیر واحد ارزیابی عملکرد و پاسخگویی به شکایات : تاریخ ارسال پاسخ به شاکی : ...../...../.....
---	---

مرحله ملی :

- اطمینان از درج شکایت در مرحله قبل : <input type="checkbox"/> بلی <input type="checkbox"/> خیر - درخواست تجدید نظر به دلیل : <input type="checkbox"/> عدم رضایت شاکی از پاسخ دریافت داشته <input type="checkbox"/> عدم پاسخگویی به شاکی در زمان معین <input type="checkbox"/> هیچکدام - تاریخ درج شکایت : ...../...../.....	نظر مدیر کشوری : <input type="checkbox"/> وارد <input type="checkbox"/> ناوارد تاریخ ارسال شکایت به دفتر ارزیابی عملکرد و پاسخگویی به شکایات دستگاه مربوط : ...../...../.....
---	---

مرحله دستگاهی :

- اطمینان از درج شکایت در مرحله قبل : <input type="checkbox"/> بلی <input type="checkbox"/> خیر - درخواست تجدید نظر به دلیل : <input type="checkbox"/> عدم رضایت شاکی از پاسخ دریافت داشته <input type="checkbox"/> عدم پاسخگویی به شاکی در زمان معین <input type="checkbox"/> هیچکدام - تاریخ دریافت شکایت از مدیریت کشوری : ...../...../.....	نظر نهایی دستگاه : <input type="checkbox"/> وارد <input type="checkbox"/> ناوارد تاریخ ، نام و امضاء مدیر کل دفتر ارزیابی عملکرد و پاسخگویی به شکایات دستگاه : تاریخ ارسال پاسخ به شاکی و مدیریت کشور : ...../...../.....
--	---

آدرس پستی شاکی :

کد منحصر بفرد :

تاریخ درج شکایت : ...../...../.....