

ورودی	از
فرم های رسیدگی به شکایات مردمی	استانداردی
نامه های مردمی	مردم و اشخاص حقیقی و حقوقی

نام فرآیند: پاسخگویی به شکایات مردمی
هدف فرآیند: رسیدگی و پاسخگویی به شکایات مردمی
متولی فرآیند و مسئول سنجش و تجزیه و تحلیل شاخص: واحد رسیدگی و پاسخگویی به شکایات
شرح خلاصه فرآیند:

- ۱- دریافت فرم تکمیل شده شکایت منضم به نامه استناداری یا دریافت فرم شکایت مردم یا شکایت عادی از کارکنان
- ۲- ارائه فرم به هیأت بدوی
- ۳- تکمیل فرم شماره ۲ توسط کارشناس حقوقی
- ۴- بررسی موضوع درخواست یا شکایات
- ۵- اخذ گزارش یا توضیحات از واحدها مرتبط با شکایات
- ۶- پاسخ به متقاضی و رونوشت به واحد رسیدگی به شکایات استناداری در خصوص نامه های ارجامی از طریق استناداری و در خصوص شکایت از کارکنان به مدیرکل دستگاه

خروجی	به
پاسخگویی به شکایات درخواست کننده یا اطلاع رسانی به استناداری	واحد پاسخگویی به شکایات مردمی (مسئول واحد)

ردیف	نام شاخص	شاخص سنجش در دوره معین	روش سنجش
	زمان اجرای فرآیند	۱۵ روز جهت بررسی هر شکایت	
	تعداد شکایات بررسی شده در هر ماه	۱۰ شکایت در هر ماه	

مدارک مرتبط	فرم های مرتبط
	فرم رسیدگی به شکایات مردمی

فرم شکایت یا درخواست مردمی
از کارمندان اداره کل نوسازی مدارس استان اصفهان

مشخصات اشخاص حقوقی	
۱- نام و نام خانوادگی	۲- نام پدر
۳- شماره شناسنامه	
۴- کد ملی	۵- محل صدور : استان
۴-۱- کد پستی	شهرستان
۶- تاریخ تولد	روز
ماه	سال
۷- میزان تحصیلات	۸- شغل
۹- محل اشتغال	
۱۰- آدرس محل اشتغال	تلفن
۱۱- آدرس محل سکونت	تلفن
۱۲- وضعیت خاص : <input type="checkbox"/> خانواده شهید <input type="checkbox"/> جانباز <input type="checkbox"/> آزاده <input type="checkbox"/> رزمنده <input type="checkbox"/> بروشندل <input type="checkbox"/> معلول <input type="checkbox"/> بی سرپرست <input type="checkbox"/> یتیم <input type="checkbox"/> روحانی <input type="checkbox"/> تحت پوشش مرکز امدادی	
مشخصات اشخاص حقوقی	
۱- نام شرکت	۲- شماره ثبت
۳- زمینه اصلی فعالیت	
۴- نام و نام خانوادگی مدیرعامل	کد ملی
تلفن	
۵- آدرس پستی شرکت	کد پستی
تلفن	
۶- آدرس پست الکترونیکی شرکت	دورنگار
نام و نام خانوادگی : _____ کارمند اداره کل نوسازی مدارس استان اصفهان	
<p>- آیا رابطه یا شکایت یا درخواست خود مدارکی دارید؟ <input type="checkbox"/> بلی <input type="checkbox"/> خیر</p> <p>- آیا در مراجع دیگر نیز اقدام به شکایت یا درخواست نموده اید؟ <input type="checkbox"/> بلی <input type="checkbox"/> خیر</p> <p>- نتیجه شکایت یا درخواست برگ ضمیمه شده است.</p> <p>- آیا سابقه طرح شکایت یا درخواست از این شخص را داشته اید؟ <input type="checkbox"/> بلی <input type="checkbox"/> خیر</p> <p>- آیا شکایت یا درخواست شما پیرامون موضوع قبلی مجدداً تکرار شده است؟ <input type="checkbox"/> بلی <input type="checkbox"/> خیر</p> <p>- آیا از نحوه پاسخگویی دستگاه در مورد شکایت یا درخواست قبلی خویش راضی هستید؟ <input type="checkbox"/> بلی <input type="checkbox"/> خیر</p> <p>- تاریخ درج شکایت یا درخواست در مرحله قبل :</p> <p><input type="checkbox"/> فرمانداری <input type="checkbox"/> واحد اجرایی استان <input type="checkbox"/> استانداری <input type="checkbox"/> وزارتخانه یا سازمان</p>	
خلاصه موضوع :	
تاریخ : _____ امضاء یا اثر انگشت	
ادامه پشت برگه ←	
شماره ثبت : _____ تاریخ	
هموطن گرامی توجه فرمائید :	
<p>فرج شکایت در مراجع بالاتر منوط به عدم پاسخگویی در موعد مقرر یا عدم رضایت از پاسخ دریافتی در مراجع پایین تر است. در صورتی که شکایت یا درخواست ابتدا در مراجع بالاتر مطرح شود، برای رسیدگی به مرجع تجدیدنظر ارجاع خواهد شد.</p>	

این فرم جهت ثبت شکایت یا درخواست می باشد