При регистрации

Проверить	Отметка
Исходная дата получения сохранена	
Каналы связаны с номером случая	
Проверена связь повторных сообщений	
Новый эпизод не скрыт среди дубликатов	
Предмет и отдельные пункты записаны	
Желаемый результат уточнён	
Характер требования и сроки проверяются отдельно	
Назначен владелец общего ответа	

Номер / пункт	Недостающий факт	Кто получает

При рассмотрении

Проверить	Отметка
Утверждение отделено от подтверждения	
Проверены нужные каналы и версии	
Участники могут дать объяснение	
Переданы только необходимые сведения	
Решение принимает уполномоченное лицо	
Промежуточный статус не выдан за итог	
Ожидание имеет предмет и контроль	
Разногласие не скрыто общей отметкой	

Пункт	Основание / решение	Следующее действие

При закрытии и повторе

Проверить	Отметка
Каждый пункт имеет итог или открытый статус	
Исполнение подтверждено отдельно от отправки	
Согласие клиента не выведено из молчания	
Дальнейший порядок понятен	
Новое доказательство сохраняет старую историю	
Сообщения и случаи посчитаны отдельно	
Повторные случаи не прибавлены к общей группе	
Есть изменение процесса и проверка результата	

Закрыто / открыто	Доказательство	Контроль результата

Критерий
Ни один пункт не исчез между каналами. Известно, что выполнено, что остаётся и кто за это отвечает.

Источники и проверка

Public Service Ombudsman: принципы рассмотрения жалоб

Public Service Ombudsman: исправление подтверждённого сбоя