При получении жалобы

Номер _____ Дата _____ Координатор _____

Проверить	Отметка
Предмет записан без оценочного ярлыка	
Ожидание клиента указано отдельно	
Сохранено первоначальное обещание	
Факт отделён от утверждения участника	
Повторное сообщение связано с исходной историей	
Есть уполномоченный координатор	
Основания и обязательный срок переданы на проверку	
Назначено следующее обновление клиенту	

Открытый вопрос	Кто проверяет	Следующий контроль

Перед ответом и исполнением

Проверить	Доказательство
Каждый вывод имеет основание	
Неизвестные обстоятельства явно отмечены	
Доступ к материалам ограничен нужным кругом	
Решение принято в пределах полномочий	
Действия разбиты на исполнителей	
Внутренний срок не подменяет обязательный	
Нет обещания результата без проверки	
Клиенту объяснён следующий шаг	

Действие	Владелец	Подтверждение исполнения

Перед закрытием истории

Проверить	Отметка
Проверено исправление, не только поручение	
Отправка отделена от доступа и прочтения	
Позиция клиента записана отдельно	
Молчание не названо согласием	
Оставшиеся вопросы получили владельца	
При повторе сохранена старая история	
Изменён конкретный шаг процесса	
Следующий контроль назначен	

Результат подтверждён чем	Что осталось открытым	Кто / когда проверит

Итог
Исполнение проверено / требуется продолжение _____. Позиция клиента _____.
Основание текущего статуса _____.

Источники и проверка

Public Service Ombudsman: запись результата жалобы и мер улучшения