





- وصف تفصيلي للخطأ/الشكوى: وصف مفصل للخطأ أو الشكوى، مع ذكر الوقائع والأحداث ذات الصلة.
- نوع الخطأ/الشكوى: نوع الخطأ أو الشكوى (إداري، فني، سلوكي، آخر).
- الأثر المترتب على الخطأ/الشكوى: وصف الأثر الذي تترتب على الخطأ أو الشكوى، سواء كان على المستفيدين، أو العاملين، أو سير العمل.
- الإجراءات المتخذة:
  - الإجراءات الفورية المتخذة (إن وجدت): وصف الإجراءات الفورية التي تم اتخاذها عند اكتشاف الخطأ أو الشكوى.
  - الجهة المسؤولة عن المعالجة: الجهة أو الموظف المسؤول عن معالجة الخطأ أو الشكوى.
  - تاريخ الإحالة: تاريخ إحالة الخطأ أو الشكوى إلى الجهة المختصة.
  - نتائج التحقيق والتحليل: وصف نتائج التحقيق والتحليل لتحديد الأسباب الجذرية للخطأ أو الشكوى.
  - الإجراءات التصحيحية المتخذة: وصف الإجراءات التصحيحية التي تم اتخاذها لمعالجة الخطأ أو الشكوى.
  - الإجراءات الوقائية المتخذة: وصف الإجراءات الوقائية التي تم اتخاذها لمنع تكرار الخطأ أو الشكوى في المستقبل.
  - تاريخ الإجراءات: تاريخ اتخاذ الإجراءات التصحيحية والوقائية.
  - الموظف المسؤول عن المتابعة: الموظف المسؤول عن متابعة فعالية الإجراءات المتخذة.
  - تاريخ المتابعة: تاريخ المتابعة.
  - نتائج المتابعة: وصف نتائج المتابعة وتقييم فعالية الإجراءات المتخذة.
- التوثيق:
  - المرفقات: ( ) يوجد ( ) لا يوجد [وصف المرفقات إن وجدت].
  - اسم المسجل: اسم الموظف الذي قام بتسجيل الخطأ أو الشكوى.
  - توقيع المسجل: توقيع الموظف الذي قام بتسجيل الخطأ أو الشكوى.