



جمهوری اسلامی ایران  
وزارت تعاون، کار و رفاه اجتماعی  
اداره کل تعاون، کار و رفاه اجتماعی استان گیلان

فرایند نحوه ثبت شکایات مرتبط با دفتر بازرسی، ارزیابی عملکرد و پاسخگویی به شکایات  
در سامانه ZRM توسط شهروندان

۱. ورود به پرتال اداره کل تعاون، کار و رفاه اجتماعی استان گیلان  
به نشانی [www.Guilan.mcls.gov.ir](http://www.Guilan.mcls.gov.ir)

۲. ورود به لینک "**سامانه جامع رسیدگی به شکایات**"  
(سمت چپ پرتال در ستون سامانه ها و خدمات دولت الکترونیک)

۳. در صفحه باز شده، **تأیید عبارت**  
**موارد فوق را قبول دارم**

۴. در صفحه باز شده بعدی، ورود به لینک  
**شکایات مرتبط با وزارت تعاون، کار و رفاه اجتماعی**

۵. تأیید گزینه "**ثبت شکایت**"  
در قسمت انتهایی صفحه بعدی

۶. ورود اطلاعات تقاضا شده  
در صفحه **ثبت نام**

۷. **اخذ کد کاربری و رمز عبور** پیامک شده به شماره تلفن همراه  
جهت ورود آتی به سامانه و پیگیری شکایت

۸. درج کلیه **اطلاعات شخصی شهروند** در فیلدهای مرتبط  
خصوصاً فیلدهای ستاره دار

۹. **طرح شکایت**

و ضمیمه نمودن مستندات آن در صفحه مرتبط