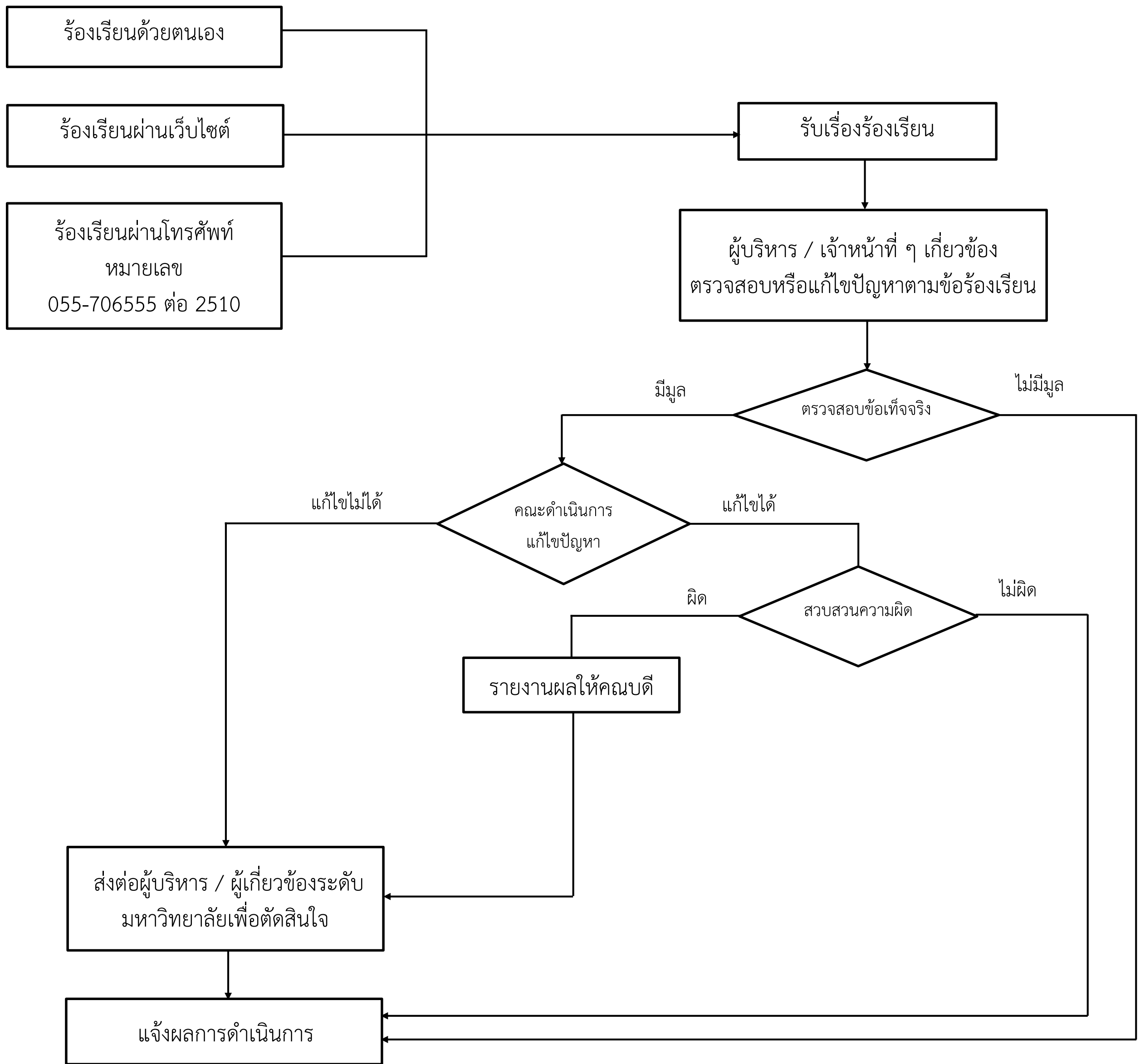


แผนผังปฏิบัติงาน กระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน



แนวปฏิบัติการตอบสนองข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์

คำจำกัดความ

| | |
|---------------------------|---|
| ผู้รับบริการ | ผู้ที่มารับบริการ จากส่วนราชการและประชาชนทั่วไป |
| ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย | ผู้ที่ได้รับผลกระทบ ทั้งทางบวกและทางลบ ทั้งทางตรงและทางอ้อมจาก การดำเนินการของส่วนราชการ |
| การจัดการข้อร้องเรียน | มีความหมายครอบคลุมถึงการจัดการในเรื่อง ข้อร้องเรียน ข้อเสนอแนะ ข้อคิดเห็น คำชมเชย การสอบถาม หรือร้องข้อมูล ข่าวสาร |
| ผู้ร้องเรียน | ประชาชนทั่วไป |
| ช่องทางการรับข้อร้องเรียน | ช่องทางต่าง ๆ ที่ใช้ในการรับเรื่องร้องเรียน เช่น ติดต่อด้วยตนเอง |
| เจ้าหน้าที่ | เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบจัดการข้อร้องเรียนของหน่วยงาน |
| ข้อร้องเรียน | แบ่งเป็นประเภทต่าง ๆ เช่น <ul style="list-style-type: none"> - ข้อคิดเห็น ข้อเสนอแนะ คำชมเชย สอบถามหรือร้องขอข้อมูล - การร้องเรียนเกี่ยวกับคุณภาพและการให้บริการของหน่วยงาน - การร้องเรียนเกี่ยวกับความโปร่งใสของการจัดซื้อจัดจ้าง เป็นต้น |