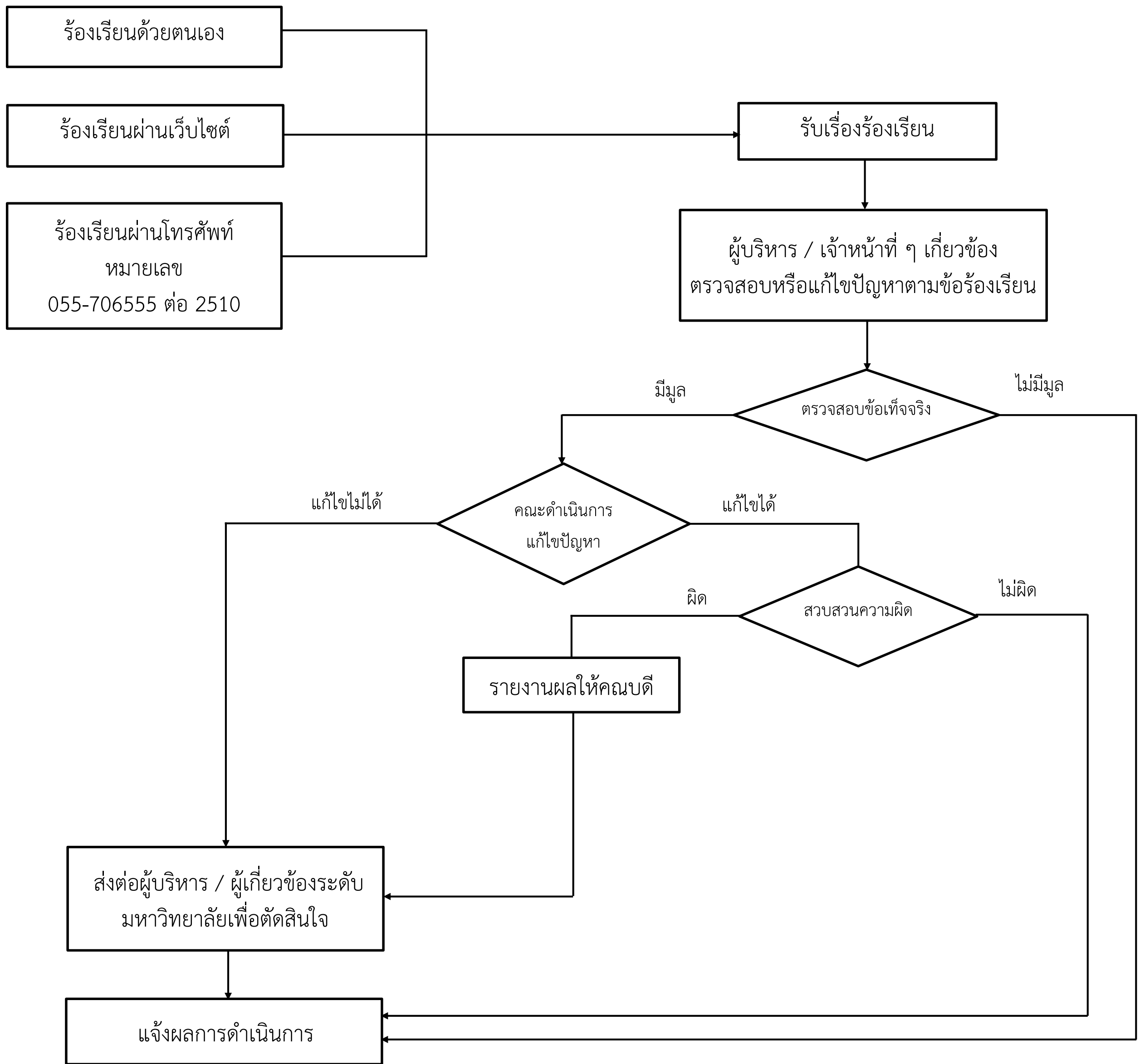


แผนผังปฏิบัติงาน กระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน



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