

การบริหารจัดการเรื่องร้องเรียน

ข้อร้องเรียนจากผู้รับบริการเป็นช่องทางการรับฟังปัญหาหรือความไม่พึงพอใจจากการรับบริการ ซึ่งหน่วยงานสามารถนำไปใช้เป็นข้อมูลในการแก้ไขปัญหาและปรับปรุงการให้บริการต่อไป โดยมีแนวทางการดำเนินงานดังต่อไปนี้

การรับเรื่องร้องเรียน 	✓ กำหนดช่องทางรับเรื่องร้องเรียนที่สะดวกต่อผู้รับบริการ เช่น การร้องเรียน ด้วยตนเองทางโทรศัพท์ ทางไปรษณีย์ และทาง Website เป็นต้น ✓ กำหนดข้อมูลสำคัญที่ต้องใช้ประกอบการร้องเรียน เช่น ชื่อผู้ร้องเรียน - ชื่อกระบวนงาน ประเด็นที่ต้องการร้องเรียน หลักฐานการประกอบ (ถ้ามี) และประชาสัมพันธ์ให้ผู้รับบริการทราบ เป็นต้น
การดำเนินการกับเรื่องร้องเรียน 	✓ กำหนดขั้นตอนและวิธีการแสวงหาข้อเท็จจริง ตลอดจนกำหนดผู้รับผิดชอบในขั้นตอนต่าง ๆ อย่างชัดเจน ✓ กำหนดมาตรการปกป้องและคุ้มครองสิทธิผู้ร้องเรียน ✓ กำหนดกรอบเวลาที่ต้องใช้และแจ้งสถานะของการดำเนินการแก่ผู้ร้องเรียน