

ตัวชี้วัดที่ 7 :การจัดการเรื่องร้องเรียน

EB 16 หน่วยงานมีการกำหนดมาตรการ กลไก หรือวางระบบในการจัดการเรื่องร้องเรียนของหน่วยงาน

มีการดำเนินการ

หน่วยงานมีการประกาศกำหนดมาตรการ กลไก หรือวางระบบในการจัดการเรื่องร้องเรียนของหน่วยงาน  
เปิดเผยให้ทราบโดยทั่ว เอกสาร/หลักฐาน คือ

1. คำสั่งผู้รับผิดชอบโดยผู้บริหารสูงสุดของหน่วยงาน หรือผู้บริหารที่ได้รับมอบอำนาจ
2. หลักฐานช่องทางผ่านระบบหมายเลขโทรศัพท์/ผ่านระบบอินเทอร์เน็ตตามที่หน่วยงานกำหนด
3. คู่มือปฏิบัติงานการรับเรื่องร้องเรียนทั่วไป และคู่มือปฏิบัติงานการรับเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ ที่  
ปกปรากฏหน่วยงาน/ผู้รับผิดชอบ
4. แผนผังขั้นตอนการร้องเรียนของผู้ใช้บริการของหน่วยงานที่เป็นคู่มือ
5. หนังสือรายงานผลการดำเนินงานเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียนให้ผู้ร้องเรียนทราบ
6. บันทึกข้อความรับทราบการกำกับติดตาม และรายงานสรุปผลการดำเนินการเรื่องร้องเรียน
7. แบบฟอร์มการเผยแพร่ข้อมูลต่อสาธารณะผ่านเว็บไซต์ของหน่วยงาน
8. วางLink แสดงหลักฐานจากเว็บไซต์ของหน่วยงาน

หลักฐานการเปิดเผยข้อมูลภาครัฐ คือ

1. บันทึกขออนุญาตเผยแพร่ผ่านเว็บไซต์หรือสื่อสารเผยแพร่ในช่องทางอื่น
2. ภาพบันทึกหลักฐานการเผยแพร่ผ่านเว็บไซต์