

Print Screen EB๑๖

EB 16 หน่วยงานมีการกำหนดมาตรการ กลไก หรือการวางระบบในการจัดการเรื่องร้องเรียนของหน่วยงาน

รายละเอียด
เขียนโดย สิริณัฐ บัวทอง
หมวด: ITA หลักฐานเชิงประจักษ์ 2562
เผยแพร่เมื่อ: 11 มีนาคม 2563
ฮิต: 19

EB 16 หน่วยงานมีการกำหนดมาตรการ กลไก หรือการวางระบบในการจัดการเรื่องร้องเรียนของหน่วยงาน

1. คำสั่งผู้รับผิดชอบโดยผู้บริหารสูงสุดของหน่วยงาน
2. หลักฐานช่องทางทำระบบหมายเลขโทรศัพท์ผ่านระบบอินเทอร์เน็ต/ผ่านระบบไปรษณีย์ Application หรือช่องทางอื่น ๆ ที่หน่วยงานกำหนด
3. คู่มือปฏิบัติงานการรับเรื่องเรียนทั่วไป และคู่มือปฏิบัติงานการรับเรื่องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ ที่ปรากฏหน่วยงานผู้รับผิดชอบ
4. แผนผังขั้นตอนการร้องเรียนของผู้ใช้บริการของหน่วยงานทั้งที่เป็นคู่มือ และ/หรือเป็น Chat ที่ติดบริเวณหน่วยงาน และภาพถ่ายหรือเป็น Chat ที่ติดบริเวณหน่วยงาน
5. หนังสือรายงานผลการดำเนินงานเกี่ยวกับเรื่องเรียนให้ผู้เรียนทราบ ภายใน 15 วัน
6. ถ้ามีระบบการตอบสนองให้ Print Screen หรือ Capture หน้าจอ หรือ Link แสดงระบบการตอบสนอง
7. มีบันทึกข้อความรับทราบการกำกับติดตาม และรายงานสรุปผลการดำเนินการเรื่องเรียนทั้ง 2 ประเภท จำนวน 2 รอบการประเมิน คือ รอบ 6 เดือน และรอบ 12 เดือน
8. แบบฟอร์มการตอบหรือสารณะผ่านเว็บไซต์

← ก่อนหน้า ต่อไป →