

EB16 หน่วยงานมีการกำหนดมาตรการ กลไก หรือการวางระบบในการจัดการเรื่องร้องเรียนของหน่วยงาน

มีการกำหนดมาตรการ กลไก หรือการวางระบบในการจัดการเรื่องร้องเรียนของหน่วยงาน

เอกสาร/หลักฐาน คือ

1	คำสั่งผู้รับผิดชอบโดยผู้บริหารสูงสุดของหน่วยงาน หรือผู้บริหารที่ได้รับมอบอำนาจ
2.	หลักฐานช่องทางผ่านระบบหมายเลขโทรศัพท์/ผ่านระบบอินเทอร์เน็ต/ผ่านระบบไปรษณีย์/Application หรือช่องทางอื่น ๆ ที่หน่วยงานกำหนดตามความเหมาะสม
3.	คู่มือปฏิบัติงานการรับเรื่องร้องเรียนทั่วไป และคู่มือปฏิบัติงานการรับเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ ที่ปรากฏหน่วยงาน/ผู้รับผิดชอบ
4	แผนผังขั้นตอนการร้องเรียนของผู้ใช้บริการของหน่วยงานทั้งที่เป็นคู่มือ และ/หรือเป็น Chart ที่ติดบริเวณหน่วยงานและภาพถ่ายกรณีเป็น Chart ที่ติดบริเวณหน่วยงาน
5	หนังสือรายงานผลการดำเนินงานเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียนให้ผู้ร้องเรียนทราบ ภายใน 15 วัน
6	ถ้ามีระบบการตอบสนองให้ Print Screen หรือ Capture หน้าจอ หรือ Link แสดงระบบการตอบสนอง
7	บันทึกข้อความรับทราบการกำกับติดตาม และรายงานสรุปผลการดำเนินการเรื่องร้องเรียนทั้ง 2 ประเภท จำนวน 2 รอบการประเมิน คือ รอบ 6 เดือน และรอบ 12 เดือน
8	หรือ วาง Link แสดงหลักฐานจากเว็บไซต์ของหน่วยงาน หรือที่สื่อสารเผยแพร่ในช่องทางอื่น ในระบบ MITAS

เอกสาร/หลักฐานการเปิดเผยข้อมูลภาครัฐ คือ

1	แบบฟอร์มขออนุมัติการเผยแพร่ข้อมูลต่อสาธารณะผ่านเว็บไซต์ของหน่วยงาน
2	

ไม่มีการดำเนินการ

.....  
 .....

เนื่องจาก .....

เอกสาร/หลักฐาน คือ

1	.....
2	.....