

สารบัญ

เรื่อง	หน้า
๑. บทนำ.....	๑
๒. นิยามคำศัพท์.....	๒
๓. หน้าที่ของ “ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์”.....	๓
๔. เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบประจำศูนย์รับเรื่องร้องเรียน.....	๓
๕. ช่องทางการติดต่อแจ้งเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ ข้อคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะ และคำชมเชย.....	๓
๖. ประเภทของการจัดการกระบวนการ.....	๔
๖.๑ กระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน.....	๔
๖.๒ กระบวนการจัดการข้อคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะ.....	๖
๖.๓ กระบวนการจัดการคำชมเชย.....	๗
๗. การเก็บรักษาความลับเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียน.....	๗
๘. ระบบการจัดการ การติดตามและประเมินผล.....	๗
๙. ตัวชี้วัดระดับความสำเร็จ.....	๘
๑๐. การจัดทำสถิติ รวบรวมและเผยแพร่ข้อมูลการจัดการเรื่องร้องเรียน.....	๑๐

ภาคผนวก

ก. แผนผังโครงสร้างขั้นตอนกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียนที่อยู่ ในอำนาจหน้าที่และความรับผิดชอบของหน่วยงาน (แบบ ก.จ.ร. ๑).....	๑๑
ข. แผนผังโครงสร้างขั้นตอนกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียนที่ไม่อยู่ ในอำนาจหน้าที่และความรับผิดชอบของหน่วยงาน (แบบ ก.จ.ร. ๒).....	๑๓
ค. แผนผังโครงสร้างขั้นตอนกระบวนการจัดการข้อคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะที่อยู่และ ไม่อยู่ในอำนาจหน้าที่และความรับผิดชอบของหน่วยงาน (แบบ ก.จ.ร. ๓).....	๑๕
ง. แผนผังโครงสร้างขั้นตอนกระบวนการจัดการคำชมเชยที่อยู่และไม่อยู่ ในอำนาจหน้าที่และความรับผิดชอบของหน่วยงาน (แบบ ก.จ.ร. ๔).....	๑๗
จ. แบบฟอร์มแจ้งเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ ข้อคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะ (ทั่วไป) (แบบ ก.จ.ร.๕).....	๑๙
ฉ. แบบฟอร์มแจ้งเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ ข้อคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะ (งานจัดซื้อจัดจ้าง) (แบบ ก.จ.ร.๖).....	๒๑
ช. แบบฟอร์มแจ้งคำชมเชย (แบบ ก.จ.ร.๗).....	๒๓
ซ. ประกาศองค์การบริหารส่วนตำบลเทพรักษา เรื่อง กระบวนการจัดการ เรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ ข้อคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะ และคำชมเชย ประกาศ ณ วันที่ ๓๑ สิงหาคม พ.ศ. ๒๕๕๘.....	๒๕