



### แบบตรวจประเมินหลักฐานเชิงประจักษ์

Evidence-Based Integrity and Transparency Assessment : EBIT ปีงบประมาณ 2562

ดัชนีความพร้อมรับผิด

ตัวชี้วัดที่ 7 : การจัดการเรื่องร้องเรียน

EB 16 หน่วยงานมีการกำหนดมาตรการ กลไก หรือการวางระบบในการจัดการเรื่องร้องเรียนของหน่วยงาน

มีการดำเนินการ

เอกสาร/หลักฐาน คือ

1.	คำสั่งผู้รับผิดชอบ
2.	กรอบแนวทางการจัดการเรื่องร้องเรียนของหน่วยงาน
3.	หลักฐานช่องทางผ่านระบบหมายเลขโทรศัพท์/ผ่านระบบอินเทอร์เน็ต/ผ่านระบบไปรษณีย์/Applicationหรือช่องทางอื่นๆที่หน่วยงานกำหนดตามความเหมาะสม
4.	คู่มือการปฏิบัติงานการรับเรื่องร้องเรียนทั่วไปและคู่มือปฏิบัติงานการรับเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบที่ปรากฏหน่วยงาน/ผู้รับผิดชอบ
5.	แผนผังขั้นตอนการร้องเรียนของผู้ใช้บริการของหน่วยงาน
6.	หนังสือรายงานผลการดำเนินงานเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียนให้ผู้ร้องเรียนทราบภายใน15วัน
7.	ระบบการตอบสนองให้Print screen หรือCaptureหน้าจอ(ถ้ามี)
8.	บันทึกข้อความรับทราบการกำกับติดตามและรายงานสรุปผลการดำเนินการเรื่องร้องเรียน ทั้ง2ประเภทจำนวน2รอบการประเมินคือรอบ6เดือนและรอบ12 เดือน
9.	แบบฟอร์มการเผยแพร่ข้อมูลต่อสาธารณะผ่านเว็บไซต์ของหน่วยงานหรือสื่อสารเผยแพร่ในช่องทางอื่นและprint Screen จากเว็บไซต์หรือสื่อสารเผยแพร่ในช่องทางอื่น

ไม่มีการดำเนินการ

เนื่องจาก

.....

Link :

[www.amno.moph.go.th/รับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์](http://www.amno.moph.go.th/รับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์)

[http://www.amno.moph.go.th/amno\\_new/index.php?option=com\\_content&task=view&id=4254](http://www.amno.moph.go.th/amno_new/index.php?option=com_content&task=view&id=4254)

[http://www.amno.moph.go.th/amno\\_new/index.php?option=com\\_content&view=category&id=54&Itemid=533](http://www.amno.moph.go.th/amno_new/index.php?option=com_content&view=category&id=54&Itemid=533)

[http://www.amno.moph.go.th/amno\\_new/index.php?option=com\\_content&view=article&id=5400:-2562&catid=54:2016-05-30-07-15-21&Itemid=550](http://www.amno.moph.go.th/amno_new/index.php?option=com_content&view=article&id=5400:-2562&catid=54:2016-05-30-07-15-21&Itemid=550)