แนวทางปฏิบัติในการรับเรื่องร้องเรียน/ข้อเสนอแนะ (แสดงเป็น Flow chart)

การรับเรื่องร้องเรียน/ข้อเสนอแนะจาก
แบบบันทึก/ข้อเสนอแนะจากช่องทางต่างๆ
(ตู้รับเรื่อง,www.,โทรศัพท์,จดหมาย,บอก)

การรับเรื่องร้องเรียน/ข้อเสนอแนะจากแบบ
บันทึกการรับเรื่องร้องเรียน/ข้อเสนอแนะ
(จากทะเบียน)

ส่งสำเนาแจ้งเลขาฯความเสี่ยง
แผ่นจริงไว้ที่หน่วยงาน

เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบการเปิดตู้รับความคิดเห็นและติดตามที่หน่วยงานทุกวัน

เลขาฯความเสี่ยงรับและเปิดผนึกแบบบันทึกการรับเรื่องร้องเรียน/ข้อเสนอแนะ นำข้อมูลเข้าที่ประชุมคณะกรรมการบริหาร
ความเสี่ยง

เลขาความเสี่ยงนำข้อมูลผลการประชุมส่งทีมที่เกี่ยวข้องแก้ไขและติดตามการดำเนินการต่อเนื่องจนกว่าจะปิดประเด็นได้