

สารบัญ

เรื่อง	หน้า
บทที่ ๑ บทนำ	
หลักการและเหตุผล	๑
วัตถุประสงค์	๑
การจัดตั้งศูนย์รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์	๑
ขอบเขตการรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์	๒
สถานที่ตั้ง	๓
หน้าที่ความรับผิดชอบ	๓
บทที่ ๒ คำจำกัดความ	
คำจำกัดความ	๔
ช่องทางการร้องเรียน/ร้องทุกข์	๕
บทที่ ๓ แผนผังกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์	
แผนผังกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน / ร้องทุกข์	๖
บทที่ ๔ ขั้นตอนการปฏิบัติงาน	
การแต่งตั้งผู้รับผิดชอบจัดการข้อร้องเรียนของหน่วยงาน	๗
การรับและตรวจสอบข้อร้องเรียนจากช่องทางต่างๆ	๗
ภาคผนวก	
แบบฟอร์มเกี่ยวกับเรื่องราวร้องเรียน / ร้องทุกข์	๘