

บทที่ 2

ประเด็นที่เกี่ยวข้องกับการร้องเรียน

คำจำกัดความ

ผู้รับบริการ

หมายถึงผู้ที่มารับบริการจากส่วนราชการและประชาชนทั่วไป

- ผู้รับบริการประกอบด้วย
- หน่วยงานของรัฐ*/เจ้าหน้าที่ของหน่วยงานของรัฐ/เอกชน / หรือบุคคล/นิติบุคคล

* หน่วยงานของรัฐ ได้แก่ กระทรวงทบวงกรมหรือส่วนราชการที่เรียกชื่ออย่างอื่น องค์การปกครองส่วนท้องถิ่น รัฐวิสาหกิจและให้หมายความรวมถึงองค์การอิสระ องค์การมหาชน หน่วยงานในกำกับของรัฐและหน่วยงานอื่นใดในลักษณะเดียวกัน

** เจ้าหน้าที่ของรัฐ ได้แก่ ข้าราชการ พนักงานราชการ ลูกจ้างประจำ ลูกจ้างชั่วคราวและผู้ปฏิบัติงานประเภทอื่นไม่ว่าจะเป็นการแต่งตั้งในฐานะเป็นการกรมการหรือฐานะอื่นใดรวมทั้งผู้ซึ่งได้รับแต่งตั้งและถูกสั่งให้ปฏิบัติงานให้แก่หน่วยงานของรัฐ

- บุคคล/หน่วยงานอื่นที่ไม่ใช่หน่วยงานของรัฐ
- ผู้ให้บริการตลาดกลางทางอิเล็กทรอนิกส์
- ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียประกอบด้วย
 - ผู้ค้ากับหน่วยงานของรัฐ
 - ผู้มีสิทธิรับเงินจากทางราชการที่ไม่ใช่เจ้าหน้าที่ของรัฐ

ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

หมายถึง ผู้ที่ได้รับผลกระทบทั้งทางบวกและทางลบทั้งทางตรงและทางอ้อมจากการดำเนินการของส่วนราชการเช่นประชาชนในชุมชน/หมู่บ้านเขตตำบลลานตากฟ้า

การจัดการข้อร้องเรียน

หมายถึง มีความหมายครอบคลุมถึงการจัดการในเรื่องข้อร้องเรียน ข้อเสนอแนะ/ข้อคิดเห็น/คำชมเชย/การสอบถามหรือร้องขอข้อมูล

ผู้ร้องเรียน

หมายถึง ประชาชนทั่วไป / ผู้มีส่วนได้เสียที่มาติดต่อยังศูนย์รับเรื่องร้องเรียนองค์การบริหารส่วนตำบลลานตากฟ้าผ่านช่องทางต่างๆโดยมีวัตถุประสงค์ครอบคลุมการร้องเรียน/การให้ข้อเสนอแนะ/การให้ข้อคิดเห็น/การชมเชย/การร้องขอข้อมูล

ช่องทางการรับข้อร้องเรียน

หมายถึง ช่องทางต่างๆที่ใช้ในการรับเรื่องร้องเรียน เช่น ติดต่อกับตนเอง ร้องเรียนทางโทรศัพท์/ เว็บไซต์/ Face Book