

2.5 การรับเรื่องร้องเรียน

ขั้นตอนการรับเรื่องร้องเรียน โครงการได้กำหนดให้มีช่องทางการร้องเรียนและขั้นตอนการปฏิบัติในการแก้ไขปัญหาข้อร้องเรียนไว้เป็นแนวทางปฏิบัติเรียบร้อยแล้วอย่างชัดเจน ซึ่งได้มีการระบุผู้รับผิดชอบในการดำเนินการแต่ละขั้นตอน โดยผู้ร้องเรียนสามารถร้องเรียนผ่านวิธีการใดวิธีการหนึ่ง เช่น ร้องเรียนเป็นหนังสือ ร้องเรียนด้วยตนเองโดยวาจา ร้องเรียนทางโทรศัพท์ ร้องเรียนทางจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ หรือผ่านทางเว็บไซต์ หรือจุดรับเรื่องร้องเรียนบริเวณสำนักงานโครงการ ป้อมยามด้านหน้าสำนักงานสวนอุตสาหกรรมโรจนะชลบุรี เป็นต้น โดยกำหนดระยะเวลาการดำเนินการตรวจสอบเรื่องร้องเรียนให้แล้วเสร็จภายใต้กรอบระยะเวลาตามที่กำหนดไว้ (ผังขั้นตอนการรับเรื่องร้องเรียนแสดงดังรูปที่ 2.5-1)

