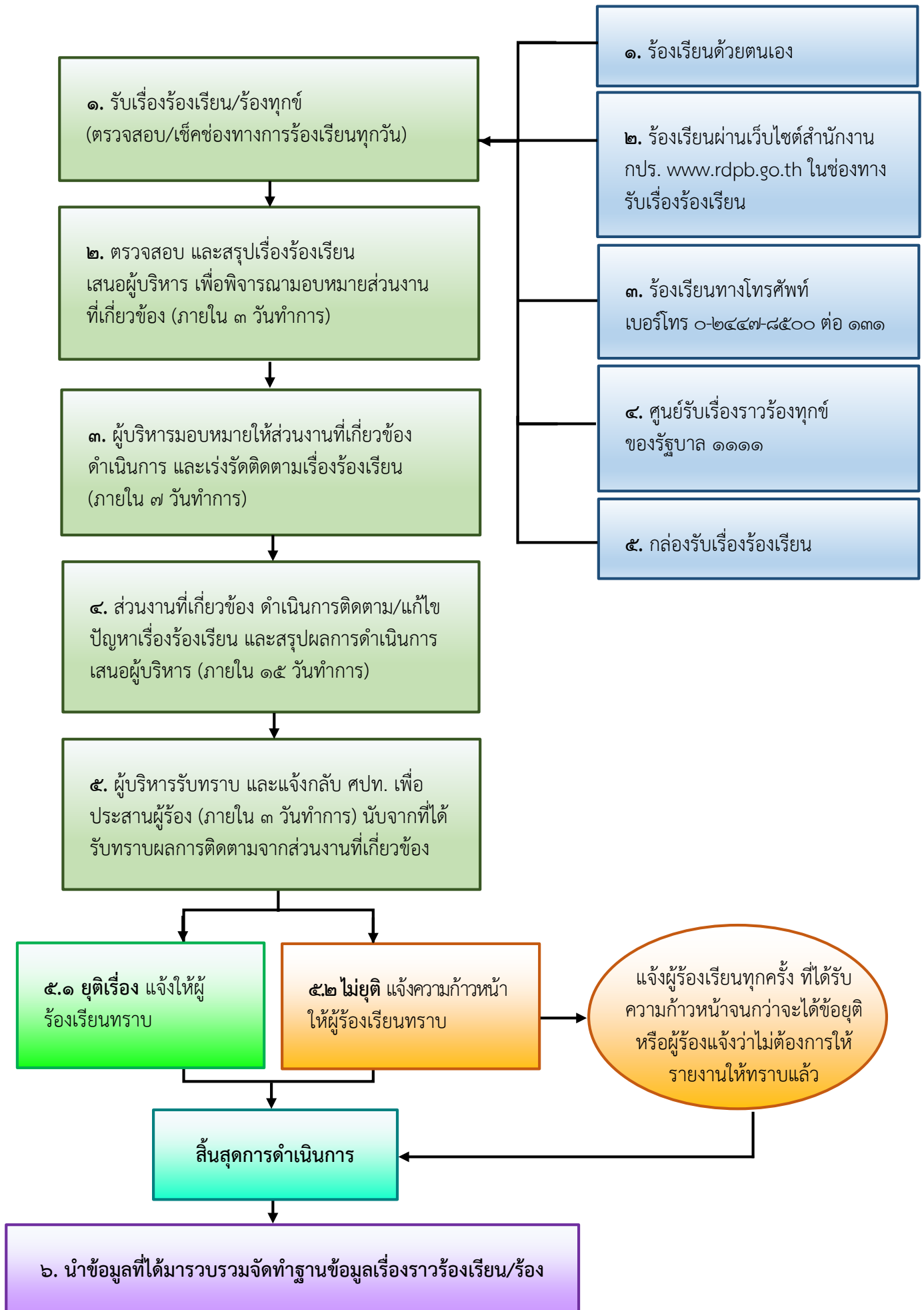


แผนผังขั้นตอนและระยะเวลาการจัดการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์



กระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์

ลำดับ	กระบวนการ	ระยะเวลา	รายละเอียดงาน	ผู้รับผิดชอบ
๑	รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์	ตรวจสอบ/เช็คช่องทางการร้องเรียน ทุกวัน	- มีการบันทึกข้อมูลรายละเอียดผู้ร้องเรียน ประเด็นเรื่องร้องเรียน วันที่รับเรื่องร้องเรียน , ช่องทางการรับเรื่องร้องเรียน	ศปท.
๒	ตรวจสอบ และสรุปเรื่องร้องเรียน เสนอผู้บริหาร เพื่อ พิจารณาขอบข่ายส่วนงานที่เกี่ยวข้อง	ภายใน ๓ วันทำการ	- ตรวจสอบเรื่องร้องเรียนว่าเกี่ยวข้องกับส่วนงานใด และทำสรุปเสนอ ผู้บริหาร	ศปท.
๓	ผู้บริหารมอบหมายให้ส่วนงานที่เกี่ยวข้องดำเนินการ และเร่งรัดติดตามเรื่องร้องเรียน	ภายใน ๗ วันทำการ	- ผู้บริหารส่งเรื่องร้องเรียนให้ส่วนงานที่เกี่ยวข้องดำเนินการและเร่งรัด ติดตามเรื่องร้องเรียน	ส่วนงานที่ เกี่ยวข้อง
๔	ส่วนงานที่เกี่ยวข้อง ดำเนินการติดตาม/แก้ไขปัญหา เรื่องร้องเรียน และสรุปผลการดำเนินการเสนอ ผู้บริหาร	ภายใน ๑๕ วันทำการ	- ส่วนงานที่เกี่ยวข้องดำเนินการเร่งรัดติดตาม แก้ไขปัญหาตามประเด็นเรื่อง ร้องเรียน - สรุปผลการดำเนินการติดตาม/แก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียนเสนอผู้บริหาร - ผู้บริหารรับทราบการรายงานผล	ส่วนงานที่ เกี่ยวข้อง
๕	ผู้บริหารรับทราบ และแจ้งกลับ ศปท. เพื่อประสานผู้ ร้องเรียน (ภายใน ๓ วันทำการ) นับจากที่ได้รับทราบ ผลการติดตามจากส่วนงานที่เกี่ยวข้อง	ภายใน ๓ วันทำการ	- กรณี ยุติเรื่อง ศปท. ประสานผู้ร้องเรียน เพื่อแจ้งผลการดำเนินการแก้ไข ปัญหาเรื่องร้องเรียน - กรณี ไม่ยุติ ศปท. ประสานผู้ร้องแจ้งความก้าวหน้าจนกว่าจะได้ข้อยุติหรือ ผู้ร้องแจ้งว่าไม่ต้องรายงานให้ทราบแล้ว	ศปท.
๖	นำข้อมูลที่ได้รวบรวมจัดทำฐานข้อมูลเรื่องราว ร้องเรียน/ร้องทุกข์	จัดทำรายปี	- นำข้อมูลที่ได้รวบรวมจัดทำฐานข้อมูลเรื่องราวร้องเรียน/ร้องทุกข์ โดย บันทึกสถิติเรื่องราวร้องเรียน/ร้องทุกข์ ตามประเภทเรื่องร้องเรียน และ หน่วยงานที่ถูกร้องเรียน โดยสามารถใช้เป็นข้อมูลเสนอผู้บริหาร เพื่อพิจารณาแนวทางในการแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียนของหน่วยงานต่อไป	ศปท.