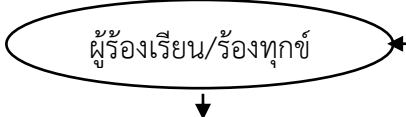
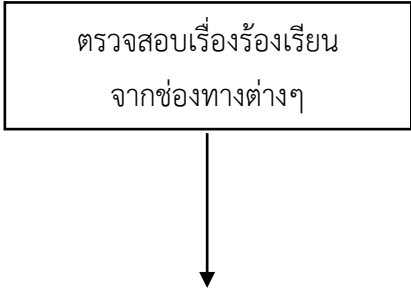
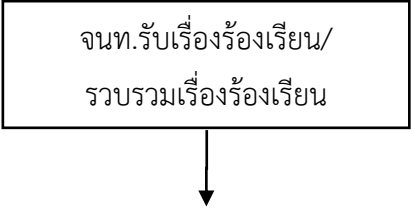
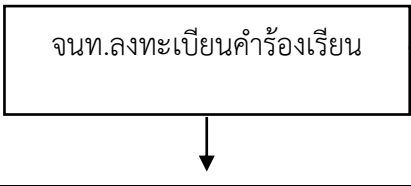
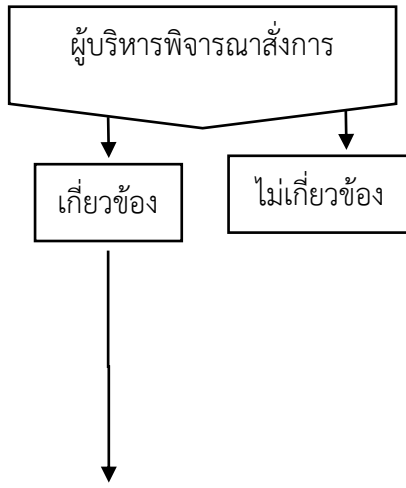
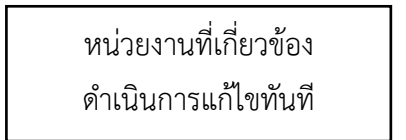
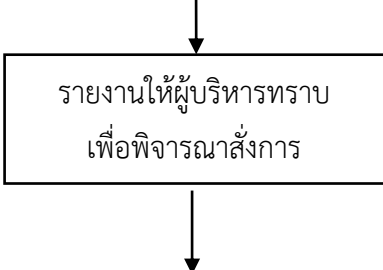
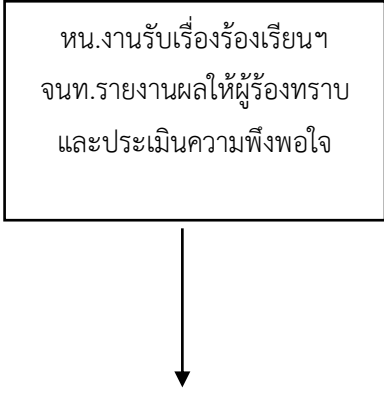



แผนภูมิแสดงระบบการจัดการต่อข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์/ข้อคิดเห็น/ข้อเสนอแนะ/ คำชมเชยของผู้รับบริการ และผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย (แบบฟอร์ม ๑) ประกอบด้วย ผังขั้นตอนการปฏิบัติ (Work Flow) ระยะเวลาและรายละเอียดงานการให้บริการ ตามพันธกิจของหน่วย ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๔

ลำดับ	ผังขั้นตอนการปฏิบัติ	ระยะเวลา	รายละเอียดงาน
๑	 <p>ผู้ร้องเรียน/ร้องทุกข์</p>	ปี งบ.๖๔	ผู้ร้องเรียน ติดต่อผ่านช่องทางต่างๆ ที่เปิดรับข้อร้องเรียน
๒	 <p>ตรวจสอบเรื่องร้องเรียน จากช่องทางต่างๆ</p>	๒ ชม.	ตรวจรับและตรวจสอบข้อร้องเรียนทางช่องทางต่างๆ (มาด้วยตนเอง, ไปรษณีย์, โทรศัพท์สายตรง, หนังสือราชการ, กล้องแสดงความคิดเห็น, สื่อโซเชียลมีเดีย Facebook, Line, E-Mail และ Website
๓	 <p>จนท.รับเรื่องร้องเรียน/ รวบรวมเรื่องร้องเรียน</p>	๓ ชม.	แยกประเภทเรื่องร้องเรียน ได้แก่ การร้องเรียนกระบวนการหรือบริการ ร้องเรียนวินัย ร้องเรียนการจัดซื้อจัดจ้าง แจ้งเบาะแส ข้อคิดเห็น/ข้อเสนอแนะ คำชมเชย และอื่นๆ
๔	 <p>จนท.ลงทะเบียนคำร้องเรียน</p>	๖ ชม.	จนท.ลงทะเบียนคำร้องและรวบรวมมูลเหตุเรื่องร้องเรียนเพื่อนำเสนอผู้บริหารพิจารณา
๕	 <p>ผู้บริหารพิจารณาสั่งการ</p> <p>เกี่ยวข้อง      ไม่เกี่ยวข้อง</p>	๖ ชม.	ผู้บริหารพิจารณาพร้อมสั่งการไปยังกองงานที่เกี่ยวข้อง - หากพิจารณาแล้ว เป็นเรื่องที่เกี่ยวข้องและอยู่ในความรับผิดชอบของกองงานใดให้กองงานนั้นรับเรื่องดำเนินการต่อไป - หากพิจารณาแล้ว เป็นเรื่องไม่เกี่ยวข้องและไม่ได้อยู่ในความรับผิดชอบของกองงานใด จนท. ดำเนินการติดต่อกลับไปยังผู้ร้องเรียนพร้อมชี้แจงให้ผู้ร้องเรียนรับทราบถึงเหตุผลในการยุติเรื่อง
๖	 <p>หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ดำเนินการแก้ไขทันที</p>	๑๐ ชม.	หน่วยงานที่เกี่ยวข้องรับเรื่องเพื่อประสานจัดเตรียมข้อมูลในการดำเนินงานต่อไป

ลำดับ	ผังขั้นตอนการปฏิบัติ	ระยะเวลา	รายละเอียดงาน
๓	<div style="text-align: center;">  <p>รายงานให้ผู้บริหารทราบ เพื่อพิจารณาสั่งการ</p> </div>	๖ ชม.	หลังจากที่หน่วยงานที่เกี่ยวข้องตรวจสอบข้อเท็จจริง และพิจารณามูลความผิด จัดทำบันทึกรายงานเสนอ ผู้อำนวยการกอง ลงนามนำเรียนผู้บริหารทราบ
๔	<div style="text-align: center;">  <p>หน.งานรับเรื่องร้องเรียนฯ จันท.รายงานผลให้ผู้ร้องทราบ และประเมินความพึงพอใจ</p> </div>	๖ ชม.	ติดต่อกลับไปยังผู้ร้องเรียน พร้อมทั้งทำหนังสือแจ้งผลการดำเนินการแก้ไขเพื่อทราบต่อไป พร้อมทั้งสอบถามความพึงพอใจที่มีต่อการรับเรื่องร้องเรียน
	<div style="text-align: center;">  <p>รายงานผลการ ดำเนินการให้ สลก.สป.</p> </div>	๓ ชม.	รายงานผลการดำเนินการให้ สลก.สป. เก็บเป็นหลักฐานต่อไปตามแบบฟอร์มการดำเนินการจัดการต่อข้อร้องเรียน