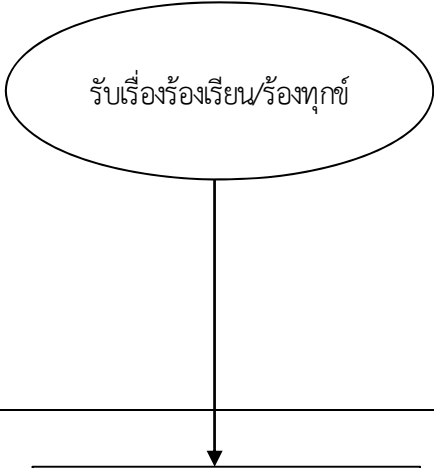
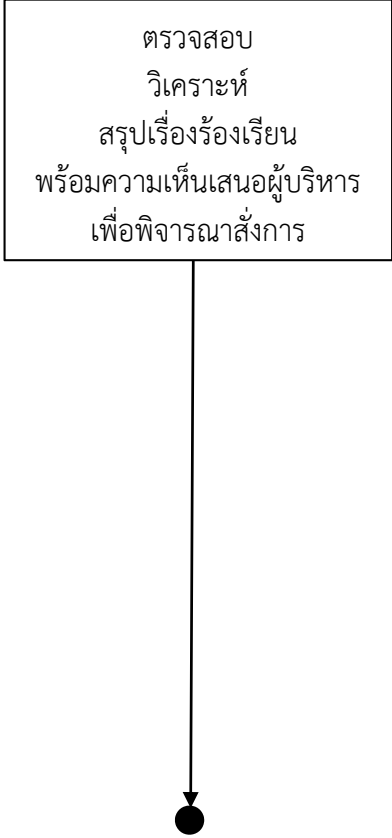
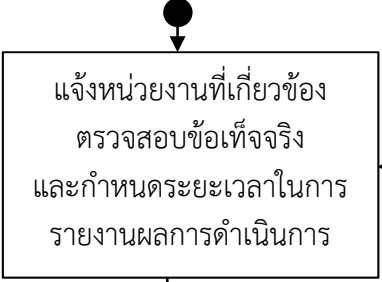
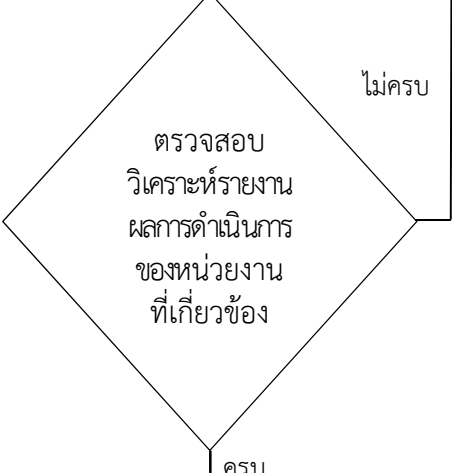
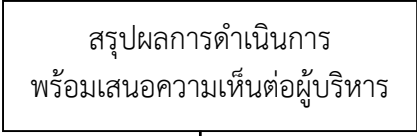
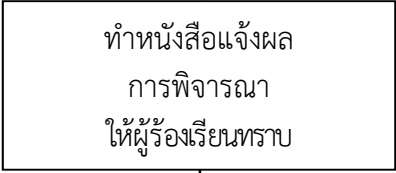



ขั้นตอนการจัดการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์

ลำดับที่	ขั้นตอนการดำเนินการ	รายละเอียด	ระยะเวลา	ผู้รับผิดชอบ
๑.	 <p>รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์</p>	<ul style="list-style-type: none"> - การบันทึกการรับประเด็นเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ผ่าน <ul style="list-style-type: none"> ๑) หนังสือ/จดหมาย ๒) การรับโทรศัพท์ ๓) e-Mail ๔) แอปพลิเคชัน Line ๕) เดินทางมาร้องเรียนโดยตรง - ลงทะเบียนบันทึกรายละเอียดรับเรื่องร้องเรียน 	๑ วัน	เจ้าหน้าที่บริหารงานทั่วไป
๒.	 <p>ตรวจสอบ วิเคราะห์ สรุปรเรื่องร้องเรียน พร้อมความเห็นเสนอผู้บริหาร เพื่อพิจารณาสั่งการ</p>	<ul style="list-style-type: none"> - ตรวจสอบ วิเคราะห์ สรุปรเรื่องร้องเรียน แบ่งเป็น ๒ กรณี <ul style="list-style-type: none"> ๑) กรณีลักษณะเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์เป็นบัตรสนเท่ห์ (ไม่มีชื่อ- สกฏผู้ร้อง) ให้เสนอผู้บังคับบัญชาไม่ได้รับเรื่องไว้พิจารณาและจำหน่ายออกจากสารบบ ๒) กรณีไม่ใช่บัตรสนเท่ห์ให้ดำเนินการตามวิธีการรับเรื่องและตรวจสอบว่าเกี่ยวกับหน่วยงานใดในสังกัด - วิเคราะห์สรุปรประเด็นปัญหาพร้อมเสนอความเห็นในการดำเนินการ/แนวทางแก้ไขเสนอผู้บริหาร เพื่อพิจารณาสั่งการ 	๗ วัน	ผอ.ตสน. เจ้าหน้าที่ตรวจสอบภายใน

ลำดับที่	ขั้นตอนการดำเนินการ	รายละเอียด	ระยะเวลา	ผู้รับผิดชอบ
๓.	 <p>แจ้งหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ตรวจสอบข้อเท็จจริง และกำหนดระยะเวลาในการ รายงานผลการดำเนินการ</p>	<ul style="list-style-type: none"> - ส่งเรื่องร้องเรียนที่ผู้บริหารได้ สั่งการให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง - เร่งรัดติดตามหน่วยงาน ที่เกี่ยวข้อง กำหนดระยะเวลา ในการรายงานผลการดำเนินการ 	๑๐-๓๐ วัน	เจ้าหน้าที่บริหารงานทั่วไป
๔.	 <p>ตรวจสอบ วิเคราะห์รายงาน ผลการดำเนินการ ของหน่วยงาน ที่เกี่ยวข้อง</p> <p>ไม่ครบ</p> <p>ครบ</p>	<ul style="list-style-type: none"> - รับรายงานผลการดำเนินการ จากหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง - ตรวจสอบวิเคราะห์รายงานผล การดำเนินการ ดังนี้ ๑) ถ้าครบสรุปผลการ ดำเนินการพร้อมความเห็นต่อ ผู้บริหาร เพื่อยุติเรื่องหรือ ดำเนินการอื่นๆ ๒) ถ้าไม่ครบให้หน่วยงาน ที่เกี่ยวข้องดำเนินการเพิ่มเติม 	๗ วัน	เจ้าหน้าที่ตรวจสอบภายใน
๕.	 <p>สรุปผลการดำเนินการ พร้อมเสนอความเห็นต่อผู้บริหาร</p>	<ul style="list-style-type: none"> - จัดทำสรุปผลการดำเนินการ ของหน่วยงานพร้อมเสนอความเห็น ต่อผู้บริหารเพื่อยุติเรื่องหรือ เพื่อดำเนินการอื่นๆ 	๗ วัน	ผอ.ตสน. เจ้าหน้าที่ตรวจสอบภายใน
๖.	 <p>ทำหนังสือแจ้งผล การพิจารณา ให้ผู้ร้องเรียนทราบ</p>	<ul style="list-style-type: none"> - ทำหนังสือแจ้งผลการ พิจารณาให้ผู้ร้องเรียนทราบ เพื่อยุติเรื่อง 	๑ วัน	เจ้าหน้าที่บริหารงานทั่วไป
๗.	 <p>จัดทำฐานข้อมูล เรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์</p>	<p>นำข้อมูลที่ได้รวบรวมจัดทำ ฐานข้อมูล เรื่องการร้องเรียน/ ร้องทุกข์ โดยบันทึกตามสถิติ เรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ตามประเภท เรื่องร้องทุกข์และหน่วยงาน ที่ถูกร้องเรียน</p>	๑ วัน	เจ้าหน้าที่บริหารงานทั่วไป