

ขั้นตอนการดำเนินงานแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียน

ขั้นตอนการดำเนินงาน	ผู้ดำเนินการ/ปฏิบัติงาน/ พิจารณาสั่งการ	เอกสารที่เกี่ยวข้อง
รับเรื่องร้องเรียน - วาจา - จดหมาย - โทรศัพท์ - โทรสาร - E-mail - อื่นๆ	-เจ้าหน้าที่ที่ได้รับมอบหมาย -ทุกหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง	-แบบรับเรื่องร้องเรียน -เอกสารร้องเรียน (ต้นฉบับ/สำเนา)
ลงทะเบียน -แยกประเภทฯ -สมุดทะเบียน -ระบบทะเบียน นำเรื่องร้องเรียนเสนอ	-เจ้าหน้าที่ที่ได้รับมอบหมาย	-สมุดลงทะเบียนรับเรื่อง -ระบบฯรับเรื่องร้องเรียน
พิจารณาเรื่องร้องเรียน	-อทบ. / ผู้ได้รับมอบหมาย	-บันทึก / คำสั่ง -คำสั่งแต่งตั้งคณะฯ
หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ตรวจสอบข้อเท็จจริง สามารถ แก้ไขได้ ไม่สามารถ แก้ไขได้ ดำเนินการ แก้ไข ชี้แจง ผู้ร้องเรียน สรุปผล ตอบกลับ สรุปผล ตอบกลับ คณะกรรมการพิจารณา ตรวจสอบข้อเท็จจริง มีข้อ เท็จจริง ไม่มีข้อ เท็จจริง สรุปผล -ผิด/ไม่ สรุปผล รายงาน ตอบกลับ ยุติเรื่อง	-ประธาน / คณะกรรมการฯ -หน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับเรื่องร้องเรียน	-แบบรับเรื่องร้องเรียน/ เอกสารประกอบการร้องเรียน -แบบรับเรื่องร้องเรียน
สรุป/รายงาน อทบ. สรุป/รายงาน อทบ.	-ผอ.หน่วยงาน -ประธาน / คณะกรรมการฯ	-แบบรับเรื่องร้องเรียน -เอกสารประกอบการพิจารณาอื่นๆ
พิจารณา รายงาน/ผล	-อทบ.	-บันทึก / คำสั่ง
บันทึก ลงทะเบียน ตอบกลับ บันทึก ลงทะเบียน ดำเนินการตามคำสั่ง	-เจ้าหน้าที่ที่รับผิดชอบ -เจ้าหน้าที่ที่ได้รับมอบหมาย	-บันทึก / คำสั่ง