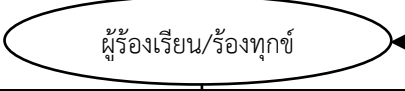
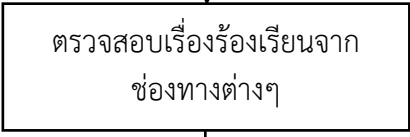
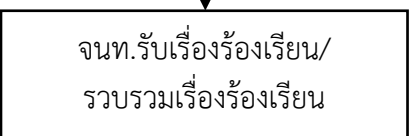
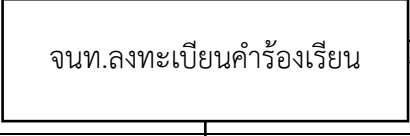
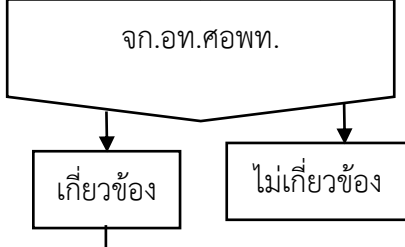
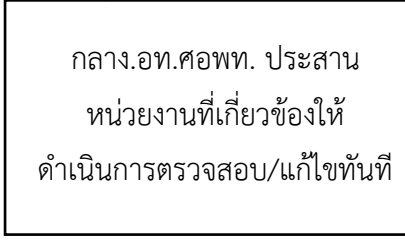


**หมายเหตุ** มีการรายงานผลการจัดการต่อข้อร้องเรียนให้ผู้ร้องฯ ทราบทุกขั้นตอน

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

ลำดับ	ผังขั้นตอนการปฏิบัติ	ระยะเวลา	รายละเอียดงาน
๑		ปี ๒๕๖๔	ผู้ร้องเรียน ติดต่อผ่านช่องทางต่างๆ ที่เปิดรับข้อร้องเรียน
๒		๑ วัน	ตรวจรับและตรวจสอบข้อร้องเรียนทางช่องทางต่างๆ (มาด้วยตนเอง, ไปรษณีย์, โทรศัพท์สายตรง, หนังสือราชการ, กล่องแสดงความคิดเห็น, สื่อโซเชียลมีเดีย Facebook, E-Mail และ Website)
๓		๑ วัน	แยกประเภทเรื่องร้องเรียน ได้แก่ การร้องเรียนกระบวนการหรือบริการ ร้องเรียนวินัย ร้องเรียนการจัดซื้อจัดจ้าง แจ้งเบาะแส ข้อคิดเห็น/ข้อเสนอแนะ คำชมเชย และอื่นๆ
๔		๑ วัน	จนท. ลงทะเบียนคำร้องและรวบรวมมูลเหตุเรื่องร้องเรียนเพื่อนำเสนอผู้บริหารพิจารณา
๕		๓ - ๕ วัน	ผู้บริหารพิจารณาพร้อมสั่งการไปยังกองงานที่เกี่ยวข้อง - หากพิจารณาแล้ว เป็นเรื่องที่เกี่ยวข้องและอยู่ในความรับผิดชอบของกองงานใด ให้กองงานนั้นรับเรื่องดำเนินการต่อไป - หากพิจารณาแล้ว เป็นเรื่องไม่เกี่ยวข้องและไม่ได้อยู่ในความรับผิดชอบของกองงานใด จนท. ดำเนินการติดต่อกลับไปยังผู้ร้องเรียน พร้อมชี้แจงให้ผู้ร้องเรียนรับทราบถึงเหตุผลในการยุติเรื่อง
๖		๓ - ๕ วัน	หน่วยงานที่เกี่ยวข้องรับเรื่องเพื่อประสานจัดเตรียมข้อมูลในการดำเนินงานต่อไป

ลำดับ	ผังขั้นตอนการปฏิบัติ	ระยะเวลา	รายละเอียดงาน
๗		๓ วัน	หลังจากที่หน่วยงานที่เกี่ยวข้องตรวจสอบข้อเท็จจริง และพิจารณามูลความผิด จัดทำบันทึกรายงานเสนอ ผู้อำนวยการกอง ลงนามนำเรียนผู้บริหารทราบ และสำเนาผลการแก้ไขให้ กลาง.อท.ศอพท. รวบรวมเพื่อรายงานผู้ร้องเรียนทราบต่อไป
๘		๑๕ วัน	ติดต่อกลับไปยังผู้ร้องเรียน พร้อมทั้งทำหนังสือแจ้งผลการดำเนินการแก้ไขเพื่อทราบต่อไป พร้อมทั้งสอบถามความพึงพอใจที่มีต่อการรับเรื่องร้องเรียน
		๓ - ๕ วัน	รายงานผลการดำเนินการให้ สลก.สป. เก็บเป็นหลักฐานต่อไปตามแบบฟอร์มการดำเนินการจัดการต่อข้อร้องเรียน

\* **หมายเหตุ** กรณีที่หน่วยงานสามารถแก้ไขได้ทันที ให้แก้ไขและรายงานผลให้ผู้ร้องทราบภายใน ๔๘ ชม.

### ช่องทางรับเรื่องร้องเรียน

๑. ติดต่อด้วยตนเอง
๒. ไปรษณีย์
๓. เว็บไซต์
๔. จดหมายอิเล็กทรอนิกส์ (E-mail)
๕. ศูนย์รับข้อร้องเรียน (Call Center)
๖. กล้องแสดงความคิดเห็น
๗. โทรศัพท์สายตรง
๘. หนังสือราชการ
๙. สื่อโซเชียลมีเดีย Facebook, E-Mail และ Website

### ผู้รับผิดชอบ/หน่วยงานรับผิดชอบ

พ.ท.พิเชษฐ พลายละหาร ๐ ๒๒๔๑ ๔๐๔๙ ต่อ ๒๐๕

## ๒. ขั้นตอนการปฏิบัติงาน (อธิบายเพิ่มเติมจาก Work Flow)

๒.๑ ผู้ร้องเรียน ติดต่อผ่านช่องทางต่างๆ ที่เปิดรับข้อร้องเรียน

๒.๒ ตรวจสอบและตรวจสอบข้อร้องเรียนทางช่องทางต่างๆ (มาด้วยตนเอง, ไปรษณีย์, โทรศัพท์สายตรง, หนังสือราชการ, กล้องแสดงความคิดเห็น, สื่อโซเชียลมีเดีย Facebook, E-Mail และ Website)

๒.๓ แยกประเภทเรื่องร้องเรียน ได้แก่ การร้องเรียนกระบวนการหรือบริการ ร้องเรียนวินัย ร้องเรียนการจัดซื้อจัดจ้าง แจ้งเบาะแส ข้อคิดเห็น/ข้อเสนอแนะ คำชมเชย และอื่นๆ

๒.๔ เจ้าหน้าที่ลงทะเบียนคำร้องและรวบรวมมูลเหตุเรื่องร้องเรียนเพื่อนำเสนอผู้บริหารพิจารณา

๒.๕ ผู้บริหารพิจารณาพร้อมสั่งการไปยังกองงานที่เกี่ยวข้อง

- หากพิจารณาแล้ว เป็นเรื่องที่เกี่ยวข้องและอยู่ในความรับผิดชอบของกองงานใดให้กองงานนั้นรับเรื่องดำเนินการต่อไป

- หากพิจารณาแล้ว เป็นเรื่องไม่เกี่ยวข้องและไม่ได้อยู่ในความรับผิดชอบของกองงานใด เจ้าหน้าที่ดำเนินการติดต่อกลับไปยังผู้ร้องเรียน พร้อมชี้แจงให้ผู้ร้องเรียนรับทราบถึงเหตุผลในการยุติเรื่อง

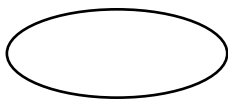
๒.๖ หน่วยงานที่เกี่ยวข้องรับเรื่องเพื่อประสานจัดเตรียมข้อมูลในการดำเนินงานต่อไป

๒.๗ หลังจากที่หน่วยงานที่เกี่ยวข้องตรวจสอบข้อเท็จจริง และพิจารณามูลความผิด จัดทำบันทึกรายงานเสนอ ผู้อำนวยการกอง ลงนาม นำเรียนผู้บริหารทราบ

๒.๗ หลังจากที่หน่วยงานที่เกี่ยวข้องตรวจสอบข้อเท็จจริง และพิจารณามูลความผิด จัดทำบันทึกรายงานเสนอ ผู้อำนวยการกอง ลงนาม นำเรียนผู้บริหารทราบ และสำเนาผลการแก้ไขให้ กลาง.อท.ศอพท. รวบรวมเพื่อรายงานผู้ร้องเรียนทราบต่อไป

๒.๘ รายงานผลการดำเนินการให้ สลก.สป. เก็บเป็นหลักฐานต่อไปตามแบบฟอร์มการดำเนินการจัดการต่อข้อร้องเรียน

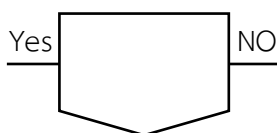
### หมายเหตุ



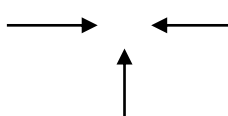
ให้เป็นจุดเริ่มต้น - จุดสิ้นสุดของ Flowchart



ใช้แสดงกระบวนการทำงาน การประมวลผลทั่วไป



การตัดสินใจที่ต้องการคำตอบ เช่น ใช่, ไม่ใช่



ใช้บอกลำดับการทำงาน ว่ามีทิศทางไปทางไหน หรือลูกศรนั้นแหละ