

กำหนดแนวทางการปฏิบัติงานและมอบหมายให้ผู้รับผิดชอบ

ด้านการจัดการเรื่อง
การร้องเรียนร้องทุกข์

กลไกจัดการเรื่องร้องเรียน

การรับเรื่อง
ร้องเรียน

มาตรการในการดำเนินงาน
- ลงทะเบียน (ภายใน ๕ นาที)
- มอบผู้รับผิดชอบ (ภายใน ๕ นาที)
- บันทึกเสนอผู้บังคับบัญชา (ภายใน ๑ วัน)

การป้องกัน
การร้องเรียน

มาตรการ
- แจ้งสร้างความเข้าใจด้านกฎหมายที่เกี่ยวข้อง
- จัดทำเอกสารคู่มือ
- สร้างขวัญกำลังใจ
- ประชาสัมพันธ์การดำเนินงาน

ช่องทาง
การร้องเรียน

- ร้องเรียนด้วยตัวเอง
- ทางจดหมาย/เอกสาร
- ทางโทรศัพท์
- ทางอิเล็กทรอนิกส์

ผู้รับผิดชอบ
- เจ้าหน้าที่รับผิดชอบตามคำสั่ง

กรณีไม่มีความผิด
- แต่งตั้งคณะทำงาน/สอบข้อเท็จจริงภายใน ๑๕ วัน
- บันทึกสรุปผล/รายงานผลภายใน ๒๐ วัน
- แจ้งผู้ร้องเรียนทราบ ภายใน ๓๐ วัน

กรณีมีความผิด
- แต่งตั้งคณะทำงาน/สอบข้อเท็จจริงภายใน ๑๕ วัน
- บันทึกสรุปผล/รายงานผลภายใน ๒๐ วัน
- แจ้งผู้ร้องเรียนทราบ ภายใน ๓๐ วัน

รายงานศูนย์ดำรงธรรมทุกเดือน

ทุกข้อร้องเรียนได้รับการแก้ไข

แผนผังขั้นตอนการร้องเรียน/ร้องทุกข์

