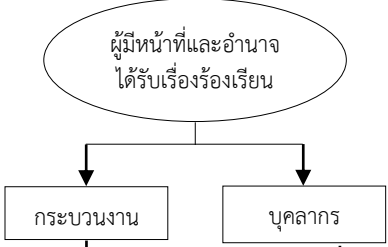
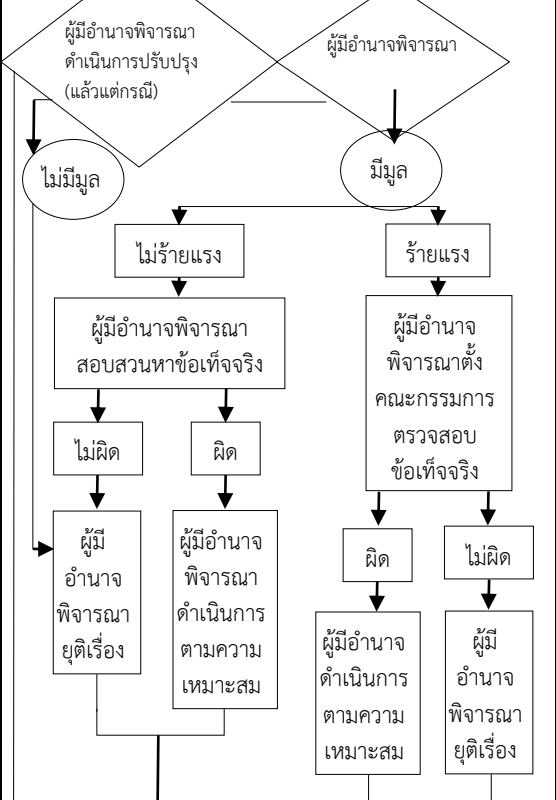
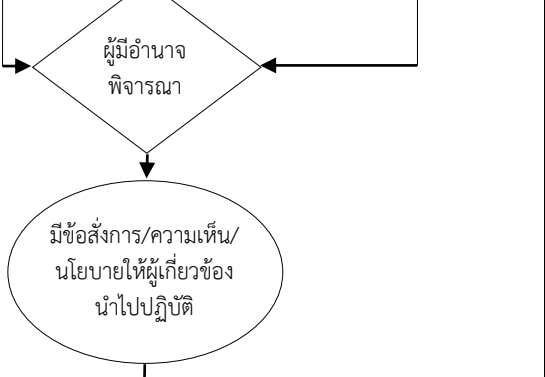
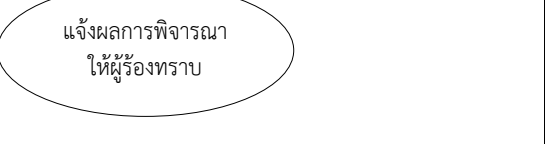


ผังกระบวนการจัดการข้อร้องเรียนภายในองค์กร

ขั้นตอน	ผังกระบวนการงาน	ระยะเวลา	รายละเอียดงาน	ผู้รับผิดชอบ
๑	 <pre> graph TD     A([ผู้มีหน้าที่และอำนาจ ได้รับเรื่องร้องเรียน]) --&gt; B[กระบวนการงาน]     A --&gt; C[บุคคลากร]         </pre>		<ul style="list-style-type: none"> <li>- รับเรื่องร้องเรียนที่ส่งมาตามช่องทางต่างๆ</li> <li>- พิจารณาส่งเรื่องไปยังผู้มีหน้าที่และอำนาจ</li> <li>- ผู้มีหน้าที่และอำนาจพิจารณาตรวจสอบข้อเท็จจริง โดยปกปิดชื่อผู้ร้องเพื่อเป็นการคุ้มครองสิทธิของผู้ร้อง</li> </ul>	นิติกร
๒	 <pre> graph TD     A{ผู้มีอำนาจพิจารณา ดำเนินการปรับปรุง (แล้วแต่กรณี)} -- ไม่มีมูล --&gt; B[ผู้มีอำนาจพิจารณา ยุติเรื่อง]     A -- มีมูล --&gt; C[ไม่ร้ายแรง]     A -- มีมูล --&gt; D[ร้ายแรง]     C --&gt; E[ผู้มีอำนาจพิจารณา สอบสวนหาข้อเท็จจริง]     E -- ไม่ผิด --&gt; B     E -- ผิด --&gt; F[ผู้มีอำนาจพิจารณา ดำเนินการตามความ เหมาะสม]     D --&gt; G[ผู้มีอำนาจพิจารณาตั้ง คณะกรรมการ ตรวจสอบ ข้อเท็จจริง]     G -- ผิด --&gt; H[ผู้มีอำนาจ ดำเนินการตามความ เหมาะสม]     G -- ไม่ผิด --&gt; I[ผู้มีอำนาจพิจารณา ยุติเรื่อง]         </pre>		<ul style="list-style-type: none"> <li>- กรณีเรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับบุคคลากรในเรื่องมารยาทการให้บริการ การเรียกรับสินบน ให้บริการไม่โปร่งใส ผู้มีหน้าที่และอำนาจที่เจ้าหน้าที่ผู้ถูกร้องเรียนปฏิบัติงานอยู่พิจารณาข้อมูล หากร้ายแรงจะเสนอให้ผู้มีหน้าที่และอำนาจ พิจารณากรณีที่ไม่ร้ายแรงให้ดำเนินการตามความเหมาะสม เช่น การตักเตือน ส่งเข้าอบรม หรือกำกับดูแลอย่างใกล้ชิด เป็นต้น</li> <li>- กรณีเรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับขั้นตอน/กระบวนการงานให้ผู้มีหน้าที่และอำนาจ เป็นผู้รับผิดชอบรวบรวมข้อมูลและจัดทำแผนการปรับปรุงกระบวนการงาน/การให้บริการ เสนอผู้มีหน้าที่และอำนาจพิจารณา</li> </ul>	นิติกร
๓	 <pre> graph TD     A{ผู้มีอำนาจพิจารณา} -- มีข้อสั่งการ/ความเห็น/ นโยบายให้ผู้เกี่ยวข้อง นำไปปฏิบัติ --&gt; B([มีข้อสั่งการ/ความเห็น/ นโยบายให้ผู้เกี่ยวข้อง นำไปปฏิบัติ])         </pre>		ผู้มีหน้าที่และอำนาจ พิจารณาและมีข้อสั่งการ/ความเห็น/นโยบายให้ผู้เกี่ยวข้องนำไปปฏิบัติ	นายก ทต.
๔	 <pre> graph TD     A([แจ้งผลการพิจารณา ให้ผู้ร้องทราบ])         </pre>		แจ้งผลการดำเนินการเบื้องต้นภายใน ๑๕ วัน หากผลการสอบสวนหาข้อเท็จจริงไม่แล้วเสร็จ ขอขยายเวลาได้ครั้งละ ๓๐ วัน	นิติกร

