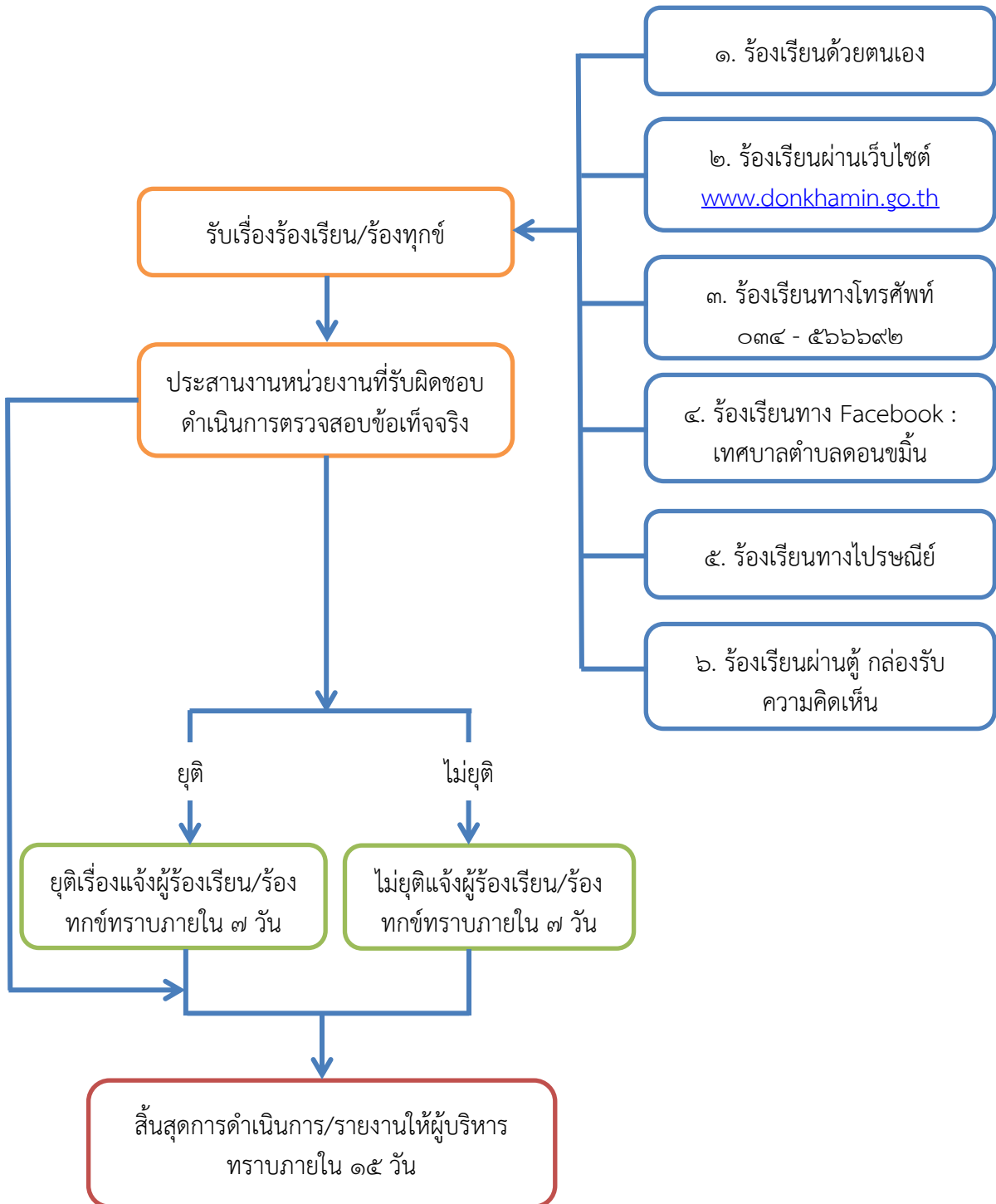


# แผนผังกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์



## การรับและตรวจสอบข้อร้องเรียนจากช่องทางต่างๆ

ดำเนินการรับและติดตามตรวจสอบข้อร้องเรียนที่เข้ามายังหน่วยงานจากช่องทางต่างๆ โดยมีข้อปฏิบัติตามที่กำหนด ดังนี้

ช่องทาง	ความถี่ในการตรวจสอบช่องทาง	ระยะเวลาดำเนินการรับข้อร้องเรียนเพื่อประสานหาทางแก้ไข	หมายเหตุ
ร้องเรียนด้วยตนเอง ณ ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์	ทุกครั้งที่มีผู้ร้องเรียน	ภายใน ๑ - ๒ วันทำการ	-
ร้องเรียนผ่านตู้/กล่องรับความคิดเห็น	ทุกวัน	ภายใน ๑ - ๒ วันทำการ	-
ร้องเรียนทางไปรษณีย์	ทุกวัน	ภายใน ๑ - ๒ วันทำการ	-
ร้องเรียนผ่านเว็บไซต์ของเทศบาล	ทุกวัน	ภายใน ๑ - ๒ วันทำการ	-
ร้องเรียนทางโทรศัพท์/โทรสาร	ทุกวัน	ภายใน ๑ - ๒ วันทำการ	-
ร้องเรียนทาง Facebook	ทุกวัน	ภายใน ๑ - ๒ วันทำการ	-

การดำเนินการแก้ไขข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ ให้หน่วยงานที่รับผิดชอบต้องดำเนินการให้แล้วเสร็จโดยเร็ว หรือ ภายในระยะเวลาที่กำหนด เมื่อได้รับเอกสารการร้องเรียน/ข้อร้องเรียนแล้ว ต้องตอบกลับไปยังผู้ร้องภายใน ๗ วัน ถ้าการดำเนินการยังไม่แล้วเสร็จให้รายงานผลการดำเนินการให้ผู้ร้องทราบทุก ๗ วัน และรายงานผลการดำเนินการให้ผู้บริหารทราบภายใน ๑๕ วัน