

ขั้นตอนการปฏิบัติงานจัดการและแก้ไขปัญหาข้อร้องเรียนของด้านบุคลากรแม่กลอง

ผู้รับบริการแจ้งข้อร้องเรียน/ข้อสอบถาม

ศูนย์ฯ พิจารณารับเรื่อง

เรื่องที่ต้องดำเนินการทันที

เรื่องทั่วไป

ลงพื้นที่เพื่อตรวจสอบ

ประสานหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง โดยเร่งด่วน ดำเนินการให้แล้วเสร็จภายใน ๑ วันทำการ

แจ้งหน่วยงานที่เกี่ยวข้องให้ตรวจสอบข้อเท็จจริง / จัดหาข้อมูล และรายงานผลภายใน ๑๕ วัน

ไม่สามารถยุติได้

พิจารณาเรื่องร้องเรียนให้แล้วเสร็จภายใน ๓๐ วัน

ยุติการดำเนินการ

แก้ไขปรับปรุง / จัดการข้อร้องเรียน / ดำเนินการอื่นตามกฎหมาย

แจ้งผู้รับบริการ

รายงานหัวหน้าศูนย์ฯ เมื่อแล้วเสร็จ และรายงานสรุปให้หัวหน้าศูนย์ฯ ทราบทุกเดือน

จัดทำ KM เพื่อป้องกันมิให้เกิดซ้ำ / พัฒนาเป็นคู่มือการปฏิบัติงาน / ปรับปรุงกระบวนการงานต่อไป