**แผนผังกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์**

**ขั้นตอนการปฏิบัติงาน**

**การแต่งตั้งผู้รับผิดชอบจัดการข้อร้องเรียนของหน่วยงงาน**

1. จัดตั้งศูนย์/จุดรับข้อร้องเรียนของหน่วยงาน
2. จัดทำคำสั่งแต่งตั้งคณะกรรมการดำเนินการ
3. แจ้งผู้รับผิดชอบตามคำสั่งองค์การบริหารส่วนตำบลแม่กรณ์ทราบ เพื่อความสะดวกในการประสานงาน

การรับและตรวจสอบข้อร้องเรียนจากช่องทางต่างๆ

ดำเนินการรับและติดตามาตรวจสอบข้อร้องเรียนที่เข้ามายังหน่วยงานจากช่องทางต่างๆ โดยมีข้อปฏิบัติตามที่กำหนด ดังนี้

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| ช่องทาง | ความถี่ในการตรวจสอบ  ช่องทาง | ระยะเวลาดำเนินการรับข้อร้องเรียน เพื่อประสานหาแก้ไข | หมายเหตุ |
| ร้องเรียนด้วยตนเอง ณ องค์การบริหาร ส่วนตำบลแม่กรณ์ | ทุกครั้งที่มีการร้องเรียน | ภายใน ๑-2 วันทำการ |  |
| ร้องเรียนผ่านเว็บไซต์ | ทุกวัน | ภายใน ๑-2 วันทำการ |  |
| ร้องเรียนทางโทรศัพท์  053-726368-9 | ทุกวัน | ภายใน ๑-2 วันทำการ |  |
| ร้องเรียนทาง facebook | ทุกวัน | ภายใน ๑-2 วันทำการ |  |