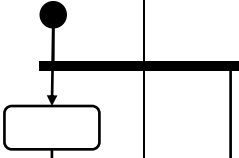
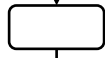

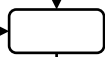
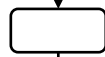
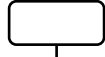
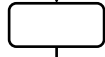
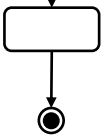


CB-18-1 การติดตามและการรายงานเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ผ่านทางเว็บไซต์ www.doh.go.th เมนูศูนย์รับเรื่อง
ร้องเรียนร้องทุกข์

	ขั้นตอน	ฝ่ายประชาสัมพันธ์ สนก.	งานสารบรรณ (หน่วยงานที่ถูก ร้องเรียน)	หน่วยงาน รับผิดชอบ	เอกสาร/ระบบที่เกี่ยวข้อง	ระยะเวลา
1	รับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์				บันทึกข้อความ	
2	รับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ในระบบ				ระบบร้องเรียน-ร้องทุกข์	
3	ทำบันทึกข้อความแจ้งเจ้าของเรื่อง				บันทึกข้อความ	
4	รับเรื่องและดำเนินการกรอกบันทึกข้อความหรือระบบ				บันทึกข้อความ ระบบร้องเรียน-ร้องทุกข์	
5	ตรวจสอบการดำเนินการ					
6	ส่งบันทึกข้อความแจ้งการดำเนินการต่อการร้องเรียนร้องทุกข์				บันทึกข้อความ	
7	รับทราบ ตอบข้อร้องเรียน และดำเนินการแก้ไข					

CB-18-2 การจัดทำงานร้องเรียน ร้องทุกข์

	ขั้นตอน	หมวดทางหลวง	ผอ.ขท.	เอกสาร/ระบบที่เกี่ยวข้อง	ระยะเวลา
1	รับเรื่องร้องเรียนผ่านช่องทางต่างๆ	<pre> graph TD Start(()) --> P1[] P1 --> D1{ } D1 -- "ดำเนินการเองได้" --> P2[] D1 -- "ไม่สามารถดำเนินการเองได้" --> P3[] P2 --> M1[] P3 --> M2[] M1 --> R1[] M2 --> R2[] R1 --> End((())) R2 --> End </pre>		ระบบร้องเรียน-ร้องทุกข์	1 วัน
2	ตรวจสอบข้อเท็จจริงเสนอ ผอ.ขท.				4 วัน
3	จัดทำหนังสือเชิญผู้เกี่ยวข้องเข้าร่วมประชุมหาหรือเพื่อหาข้อยุติถึงแนวทางการแก้ไขข้อร้องเรียนร่วมกัน			หนังสือเชิญประชุม	
4	ดำเนินการแก้ไขตามข้อร้องเรียน				
5	เข้าร่วมประชุม				
6	รายงานผลเสนอ ผอ.ขท.				
7	จัดเก็บเอกสาร				