# CB-18-1 การติดตามและการรายงานเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ผ่านทางเว็บไซต์ www.doh.go.th เมนูศูนย์รับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  | **ขั้นตอน** | **ฝ่ายประชาสัมพันธ์**  **ลนก.** | **งานสารบรรณ (หน่วยงานที่ถูกร้องเรียน)** | **หน่วยงานรับผิดชอบ** | **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 |  |  |  |  |  |