# CB-18-2 การจัดทำงานร้องเรียน ร้องทุกข์

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  | **ขั้นตอน** | **หมวดทางหลวง** | **ผอ.ขท.** | **เอกสาร/ระบบที่เกี่ยวข้อง** | **ระยะเวลา** |
| 1 | รับเรื่องร้องเรียนผ่านช่องทางต่างๆ | ไม่สามารถดำเนินการเองได้  ดำเนินการเองได้ |  | ระบบร้องเรียน-ร้องทุกข์ | 1 วัน |
| 2 | ตรวจสอบข้อเท็จจริงเสนอ ผอ.ขท. |  |  |  | 4 วัน |
| 3 | จัดทำหนังสือเชิญผู้เกี่ยวข้องเข้าร่วมประชุมหารือเพื่อหาข้อยุติถึงแนวทางการแก้ไขข้อร้องเรียนร่วมกัน |  |  | หนังสือเชิญประชุม |
| 4 | ดำเนินการแก้ไขตามข้อร้องเรียน |  |  |  |
| 5 | เข้าร่วมประชุม |  |  |  |
| 6 | รายงานผลเสนอ ผอ.ขท. |  |  |  |
| 7 | จัดเก็บเอกสาร |  |  |  |