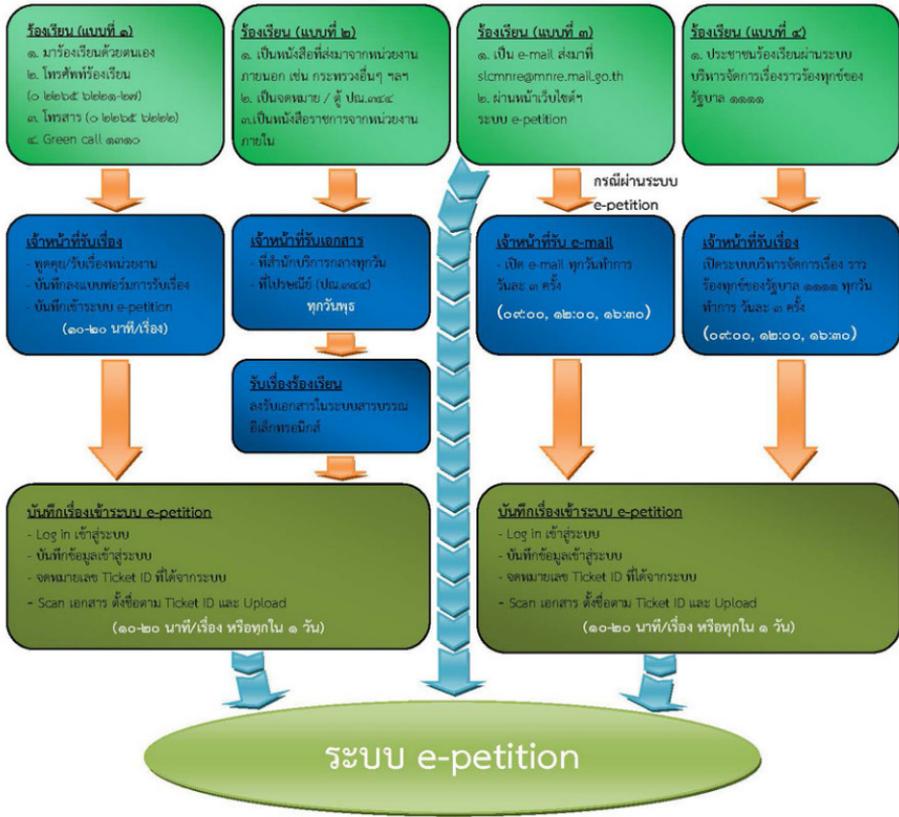




ขั้นตอนการรับเรื่องร้องเรียน



ไม่เกิน ๑๕ วัน นับตั้งแต่วันที่ได้รับ



ควบคุมระบบ e-petition

- ดูแล Super Admin, Admin, Database
- ปรับปรุงข้อมูลกลางให้ถูกต้อง ทันสมัย
- ควบคุมให้ระบบมีเสถียรภาพ รวดเร็ว

(ดำเนินการโดยผู้รับผิดชอบของ กทส.)

ติดตามเรื่องร้องเรียน

- Log in เข้าสู่ระบบ e-petition
- ตรวจสอบเรื่องร้องเรียนที่แก้ไขช้ากว่ากำหนด
- ตรวจสอบเรื่องร้องเรียนที่ยังไม่ได้แจ้งกลับผู้ร้องเรียนหน่วยงานต้นเรื่อง
- ประสานงานกับหน่วยงาน-เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบเพื่อเร่งรัด

พิจารณาเรื่องร้องเรียนส่งให้หน่วยงาน

- Log in เข้าสู่ระบบ e-petition
- ส่งเรื่องให้ สตป.สท.ส. พิจารณาส่งเรื่องให้หน่วยงานที่รับผิดชอบดำเนินการตรวจสอบแก้ไข

(ภายใน ๓ วันทำการ)

สรุปเสนอเรื่องต่อผู้บริหาร

- Log in เข้าสู่ระบบ e-petition
- เมื่อสรุปเอกสารงานที่ดำเนินการสรุป
- จัดทำรายงานสถานการณ์การดำเนินงานแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียนที่อยู่ในความรับผิดชอบของหน่วยงานทุกเดือน

(ภายในสัปดาห์แรกของเดือนถัดไป)