กระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียนของศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดชัยนาท

รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์
จากช่องทางต่างๆ

หน่วยงานภายนอก
- สำนักราชเลขาธิการ
- สปน. หมายเลข ๑๑๑๑
- กระทรวงมหาดไทย
- สำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน
- สำนักงาน ป.ป.ช.
- กระทรวง ทบวง กรม

รับเรื่องร้องเรียนภายในจังหวัด
- มาด้วยตนเอง
- จดหมาย
- โทรศัพท์
- ไลน์
- เฟสบุ๊ค
- ระบบอีเมล์

กลุ่มงานศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดชัยนาท
ตรวจสอบข้อมูล จำแนกเรื่อง
และพิจารณาว่าเกี่ยวข้องกับ
ส่วนราชการ/หน่วยงานใด

เรื่องที่ไม่รับพิจารณา
- บัตรสนเท่ห์ที่ไม่ได้ระบุหลักฐานชัดแจ้ง
- เรื่องที่อยู่ระหว่างกระบวนกระบวนการพิจารณาของศาล/มีคำพิพากษา/คำสั่งเสร็จเด็ดขาดแล้ว

กรณีสามารถดำเนินการแก้ไขปัญหาได้ทันที เช่น
- ให้คำแนะนำ/ปรึกษาข้อกฎหมาย
- แจ้งชุดปฏิบัติการเคลื่อนที่เร็ว

กรณีส่งต่อหน่วยงานที่เกี่ยวข้องดำเนินการตรวจสอบข้อเท็จจริง
ทำหนังสือแจ้งส่วนราชการ/หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ตรวจสอบข้อเท็จจริง และดำเนินการตามอำนาจหน้าที่ ภายใน ๗ วันนับตั้งแต่ได้รับเรื่องร้องเรียน

หน่วยงานที่เกี่ยวข้องรายงาน/สรุปผลการดำเนินการ
โดยกำหนดเวลาการรายงานผล ภายใน ๑๕-๓๐ วัน แล้วแต่กรณี
(หากเกินกำหนดระยะเวลา ทำหนังสือติดตามเรื่อง)

ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดชัยนาท
พิจารณาเรื่อง

กรณียุติเรื่อง
- รายงานผลให้หน่วยงานที่ส่งเรื่องร้องเรียนทราบ
- แจ้งผลให้ผู้ร้องทราบ

กรณีไม่ยุติเรื่อง
- แจ้งหน่วยงานที่เกี่ยวข้องตรวจสอบเพิ่มเติม
- จัดประชุม/หารือผู้บริหาร/ส่วนราชการที่เกี่ยวข้องเพื่อหาทางแก้ปัญหา
- แจ้งหน่วยงานส่วนกลางพิจารณาช่วยเหลือกรณีเกินอำนาจของจังหวัด
- หากไม่มีรายงานความคืบหน้า จะนำสู่กระบวนการเร่งรัด/ติดตามเรื่องร้องเรียนต่อไป