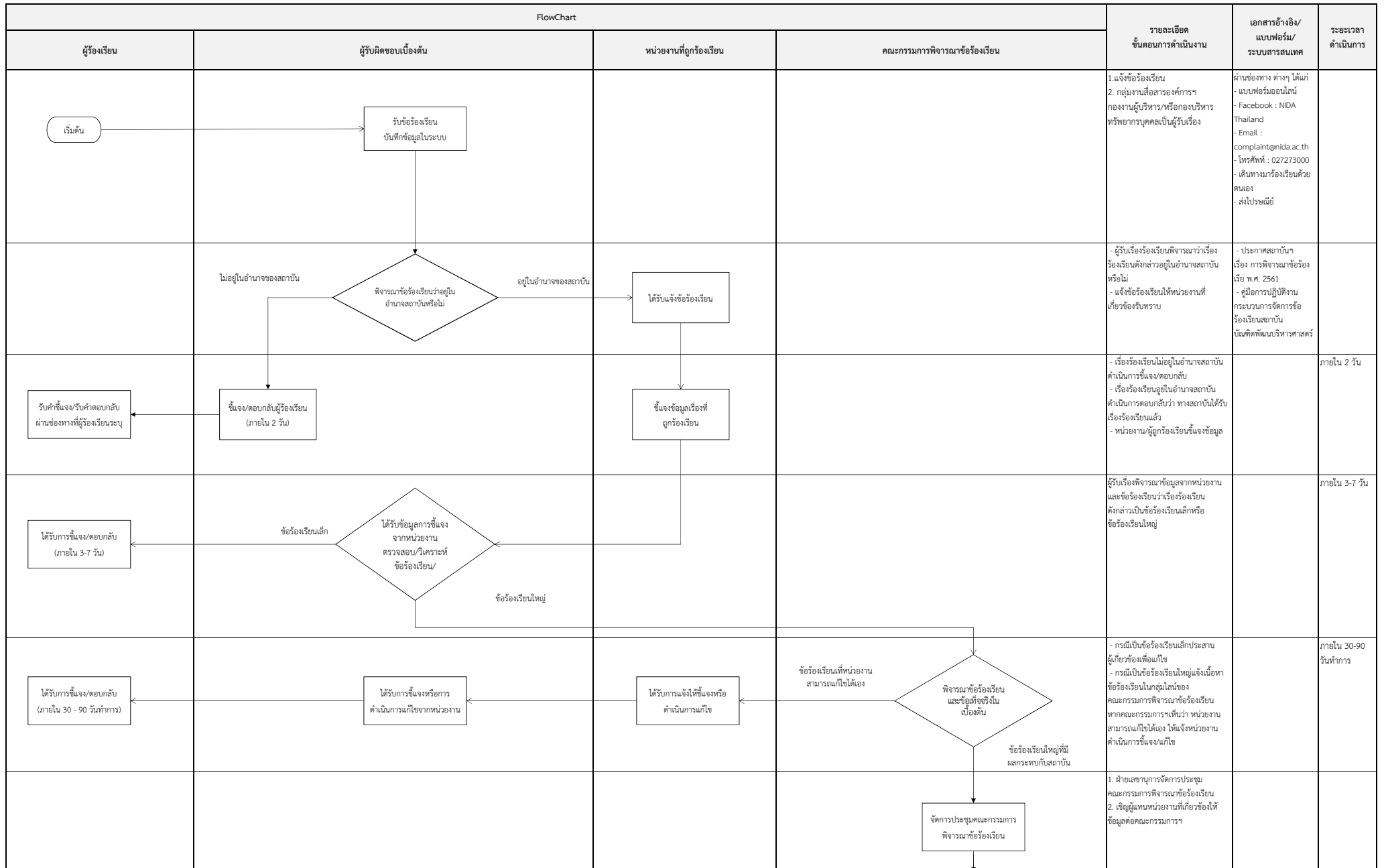


กระบวนการจัดการข้อร้องเรียน สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์ (Workflow)

กระบวนการทำงาน : การดำเนินการจัดการข้อร้องเรียน



FlowChart				รายละเอียด ขั้นตอนการดำเนินงาน	เอกสารอ้างอิง/ แบบฟอร์ม/ ระบบสารสนเทศ	ระยะเวลา ดำเนินการ
ผู้ร้องเรียน	ผู้รับผิดชอบเบื้องต้น	หน่วยงานที่ถูกร้องเรียน	คณะกรรมการพิจารณาข้อร้องเรียน			
	จัดทำหนังสือแจ้ง/ผลการ พิจารณาของสถาบัน		กำหนดแนวทางการ แก้ไข	ไม่มีมูล	คณะกรรมการฯ พิจารณากำหนดแนว ทางแก้ไข - ไม่มีมูล ชี้แจงข้อเท็จจริงให้ผู้ร้องเรียน ทราบ - มีมูล กำหนดแนวทางการแก้ไขและ ชี้แจง	
		ได้รับการแจ้งให้ชี้แจงหรือ ดำเนินการแก้ไข	แจ้งหน่วยงานที่เกี่ยวข้องให้ ชี้แจงหรือดำเนินการแก้ไข	มีมูล	คณะกรรมการพิจารณาข้อร้องเรียนแจ้ง หน่วยงานที่เกี่ยวข้องทำหนังสือชี้แจง หรือดำเนินการแก้ไข	
		ทำหนังสือชี้แจง/แจ้งผลการ ดำเนินการแก้ไข	พิจารณาหนังสือ ชี้แจงและการ ดำเนินการแก้ไข		- หน่วยงานที่ถูกร้องเรียนทำหนังสือ ชี้แจง หรือแจ้งผลการดำเนินการแก้ไข - คณะกรรมการพิจารณาข้อร้องเรียน พิจารณาการดำเนินการแก้ไข	
ได้รับการชี้แจง/ตอบกลับ (ภายใน 30 - 90 วันทำการ)	จัดทำหนังสือชี้แจง/ผลการ พิจารณาของสถาบัน				- ฝ่ายเลขานุการคณะกรรมการ พิจารณาข้อร้องเรียนจัดทำหนังสือ ชี้แจงหรือตอบกลับผู้ร้องเรียน ตามช่องทางที่ผู้ร้องเรียนระบุ	ภายใน 30-90 วันทำการ
สิ้นสุด	รวบรวมสรุปสถิติ ข้อร้องเรียนรายงานต่อคณะ กรรมการฯ ทุก 6 เดือน		พิจารณาข้อมูลสถิติ ข้อร้องเรียน และติดตามผล การจัดการข้อร้องเรียน		- กลุ่มงานสื่อสารองค์กร และกอง บริหารทรัพยากรบุคคล ร่วมกันรวบรวม สรุปข้อมูลสถิติข้อร้องเรียน เสนอต่อที่ ประชุมคณะกรรมการพิจารณาข้อ ร้องเรียน ปีงบประมาณละ 2 ครั้ง	
	นำเสนอข้อมูลสถิติข้อร้องเรียน เสนออธิการบดี				- นำเสนอข้อมูลสถิติข้อร้องเรียนต่อ อธิการบดีปีงบประมาณละ 2 ครั้ง ก่อนเผยแพร่ข้อมูลในเว็บไซต์ของสถาบัน	
	เผยแพร่ข้อมูลสถิติข้อร้องเรียน ในเว็บไซต์สถาบัน				เผยแพร่ข้อมูลสถิติข้อร้องเรียนใน เว็บไซต์สถาบัน	
	สิ้นสุด					