



ศูนย์ดำรงธรรม เทศบาลเมืองแม่เหิยะ

แผนผังกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์



1

ผู้ร้องทุกข์
ยื่นคำร้องผ่าน 5 ช่องทาง



1. โทรศัพท์ 0 5327 6491 ต่อ 704

2. www.maehia.go.th

3. ยื่นคำร้องด้วยตนเอง

ที่ศูนย์ดำรงธรรมเทศบาลเมืองแม่เหิยะ เพื่อลดระยะเวลาการปฏิบัติงาน
ศูนย์บริการจุดเดียวเบ็ดเสร็จ

(one stop service)

4. ติดต่อผ่านผู้บริหารเทศบาล / สมาชิกสภา

5. ไลน์ (แจ้งปัญหาเทศบาลเมืองแม่เหิยะ)



2

ศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์



- รับคำร้อง / คัดกรองคำร้อง

- ส่งคำร้องให้หน่วยงานที่รับผิดชอบ

หรือ ประสานแจ้งทางโทรศัพท์

เพื่อลดระยะเวลาการปฏิบัติงาน

- ติดตามงานที่อยู่ระหว่าง
ดำเนินการเกิน 7 วัน

- แจ้งผลการดำเนินงานให้ผู้ร้องทราบ ภายใน ๑๕ วัน
- สอบถามความคิดเห็น

- ประมวลผลการดำเนินงานและรายงานผล
- ประมวลผลความพึงพอใจและรายงานผล
ให้ผู้บริหารทราบ



3

หน่วยงานที่รับผิดชอบ



- เสนอคำร้อง

ให้ผู้บังคับบัญชาสั่งการ
หากเกี่ยวข้องกับ

กับหลายภารกิจ

ให้รายงานคณะกรรมการ

ศูนย์ดำรงธรรมเทศบาล

เมืองแม่เหิยะพิจารณา

ภายใน 15 นาที

- เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบ
ดำเนินการแก้ไขตามคำร้อง
- แจ้งผลการดำเนินการ

ภายใน 15 วัน (แล้วแต่กรณี)

เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบ
รายงานผลการดำเนินงาน
ให้ศูนย์ฯ ทราบ