แผนผังกระบวนการรับเรื่องร้องเรียน/การตอบเรื่องร้องเรียน

1. รับเรื่องร้องเรียนทางโทรศัพท์ /ร้องเรียนด้วยตนเอง/จดหมาย/โทรสาร (5 นาที)

↓

2. ตรวจสอบความถูกต้องของคำร้องพร้อมนำเสนอเพื่อพิจารณา (1 – 2 วัน)

↓

3. แจ้งหน่วยงานตรวจสอบตลอดจนผู้เกี่ยวข้องเพื่อพิจารณาดำเนินการ (1 วัน)

↓

4. ลงพื้นที่ตรวจสอบข้อเท็จจริง/แก้ไขปัญหา/รับฟังปัญหาความต้องการ ภายใน 3 - 4 วัน

↓

5. แจ้งผลการดำเนินการแก้ไขให้ผู้ร้องเรียนทราบ (ภายใน 15 วัน)