

คู่มือการปฏิบัติงานเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์

1. ชื่องาน

การรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ และการให้บริการประชาชน

2. วิธีการขั้นตอนการปฏิบัติงาน

ลำดับ	ขั้นตอนการปฏิบัติงาน	รายละเอียดการดำเนินงาน	ผู้รับผิดชอบ
1	รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์	รับเรื่องผ่านช่องทางต่าง ๆ เช่น หนังสือ โทรศัพท์ เว็บไซต์ หรือการเข้าร้องเรียนด้วยตนเอง	เจ้าหน้าที่รับเรื่อง
2	ตรวจสอบข้อมูลเบื้องต้น	ตรวจสอบรายละเอียดข้อเท็จจริง และเอกสารประกอบ	เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบ
3	ลงทะเบียนรับเรื่อง	บันทึกข้อมูลเข้าสู่ระบบ/ทะเบียนรับเรื่องร้องเรียน	เจ้าหน้าที่ธุรการ
4	เสนอผู้บังคับบัญชา	เสนอเรื่องให้ผู้บริหารพิจารณา มอบหมายหน่วยงานดำเนินการ	หัวหน้าส่วนราชการ
5	ดำเนินการตรวจสอบข้อเท็จจริง	หน่วยงานที่เกี่ยวข้องดำเนินการตรวจสอบและแก้ไขปัญหา	หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง
6	แจ้งผลการดำเนินงาน	แจ้งผลการดำเนินการให้ผู้ร้องเรียนทราบ	เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบ
7	สรุปและจัดเก็บข้อมูล	สรุปรายงานผลและจัดเก็บเอกสารเป็นฐานข้อมูล	เจ้าหน้าที่ธุรการ

3. ระยะเวลาที่ใช้ในการปฏิบัติงาน

ขั้นตอน	ระยะเวลา
รับเรื่องและตรวจสอบข้อมูลเบื้องต้น	ภายใน 1 วันทำการ
ลงทะเบียนและเสนอผู้บังคับบัญชา	ภายใน 1 วันทำการ
ตรวจสอบข้อเท็จจริงและดำเนินการ	ภายใน 7 – 15 วันทำการ
แจ้งผลให้ผู้ร้องเรียนทราบ	ภายใน 3 วันทำการ หลังดำเนินการแล้วเสร็จ
สรุปและจัดเก็บข้อมูล	ภายใน 1 วันทำการ

หมายเหตุ : กรณีเรื่องมีความซับซ้อนอาจขยายระยะเวลาได้ตามความเหมาะสม

4. กฎหมายที่เกี่ยวข้อง

1. พระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. 2546 และที่แก้ไขเพิ่มเติม
2. พระราชบัญญัติข้อมูลข่าวสารของราชการ พ.ศ. 2540
3. พระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการแผ่นดิน พ.ศ. 2534 และที่แก้ไขเพิ่มเติม
4. ระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยการจัดการเรื่องร้องทุกข์ พ.ศ. 2552
5. พระราชบัญญัติอำนวยความสะดวกในการพิจารณาอนุญาตของทางราชการ พ.ศ. 2558
6. กฎหมาย ระเบียบ และข้อบังคับอื่นที่เกี่ยวข้องกับอำนาจหน้าที่ขององค์การบริหารส่วนตำบล

สรุป

คู่มือการปฏิบัติงานเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ฉบับนี้จัดทำขึ้นเพื่อให้เจ้าหน้าที่มีแนวทางการดำเนินงานที่ชัดเจน เป็นมาตรฐานเดียวกัน และสามารถให้บริการประชาชนได้อย่างมีประสิทธิภาพ โปร่งใส และตรวจสอบได้