คู่มือการปฏิบัติงาน

เรื่อง

การจัดการเรื่องร้องเรียนและร้องทุกข์ทั่วไป

ภารกิจงาน งานนิติการ
ผู้รับผิดชอบ นิติกร สำนักปลัด
องค์การบริหารส่วนตำบลดอนยายหอม

๑. ขั้นตอนการปฏิบัติงาน

ขั้นตอนการทำงาน	ผังงาน	ระยะเวลา	ผู้รับผิดชอบ
๑. ประชาชนยื่นเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์พร้อมเอกสารประกอบ	ยื่นหนังสือร้องเรียนร้องทุกข์	๑๐ นาที	ประชาชนผู้ยื่นเรื่อง
๒. เจ้าหน้าที่งานธุรการลงรับเอกสาร	งานธุรการลงรับหนังสือ	๑๐ นาที	งานธุรการ
๓. เจ้าหน้าที่ดำเนินการตรวจสอบข้อเท็จจริงและเสนอหนังสือผู้บริหารท้องถิ่น	งานเจ้าหน้าที่ตรวจสอบข้อเท็จจริง	๑๐ วัน	ส่วนงาน/เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบ
๔. หัวหน้าส่วนราชการพิจารณาลงนามในหนังสือเสนอผู้บริหารท้องถิ่น	หัวหน้าส่วนราชการพิจารณา	๒ วัน	หัวหน้าฝ่าย/หัวหน้าสำนักปลัด/ผอ.กอง
๕. ผู้บริหารท้องถิ่นพิจารณาสั่งการและลงนามในหนังสือ	หัวหน้าส่วนราชการพิจารณา	๒ วัน	ผู้บริหารท้องถิ่น
๖. เจ้าหน้าที่งานธุรการแจ้งผลการดำเนินการเป็นหนังสือให้ผู้ยื่นเรื่องทราบ	แจ้งผลดำเนินการ	๑ วัน	งานธุรการ

หมายเหตุ ระยะเวลาในการดำเนินการรวม ๑๕ วันต่อราย

ขั้นตอนการปฏิบัติติงาน และระยะเวลาการปฏิบัติงาน

๑. ประชาชนยื่นเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์พร้อมเอกสารประกอบ (ระยะเวลา ๑๐ นาที/ราย)
๒. เจ้าหน้าที่งานธุรการลงรับเอกสาร (ระยะเวลา ๑๐ นาที/ราย)
๓. เจ้าหน้าที่ดำเนินการตรวจสอบข้อเท็จจริง (ระยะเวลา ๑๐ วัน/ราย)
๔. หัวหน้าส่วนราชการพิจารณา (ระยะเวลา ๒ วัน/ราย)
๕. ผู้บริหารท้องถิ่นพิจารณาและสั่งการ (ระยะเวลา ๒ วัน/ราย)
๖. เจ้าหน้าที่แจ้งผลการดำเนินการให้ผู้ร้องทราบ (ระยะเวลา ๑ วัน/ราย)

๒. ส่วนงานที่รับผิดชอบ

งานนิติการ สำนักปลัด องค์การบริหารส่วนตำบลดอนยายหอม

๓. ระยะเวลาการดำเนินการตรวจสอบข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์

ช่องทาง	ความถี่ในการตรวจสอบช่องทาง	ระยะเวลาดำเนินการข้อร้องเรียนเพื่อประสานหาทางแก้ไข	หมายเหตุ
ร้องเรียนผ่านทางไปรษณีย์	ทุกวัน	ภายใน ๑๕ วันทำการ	
ร้องเรียนผ่านทางเว็บไซต์	ทุกวัน	ภายใน ๑๕ วันทำการ	
ร้องเรียนทางเฟซบุ๊ก	ทุกวัน	ภายใน ๑๕ วันทำการ	
ร้องเรียนผ่านกล่อง/ตู้รับเรื่องร้องเรียน	ทุกวัน	ภายใน ๑๕ วันทำการ	

๔.กฎหมายที่เกี่ยวข้อง

พระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๔๖ มาตรา ๓๘