



คู่มือการปฏิบัติงาน

เรื่อง

การจัดการเรื่องร้องเรียนและร้องทุกข์

ภารกิจงาน งานนิติการ สำนักปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลวังตะกู
ผู้รับผิดชอบ นายสมบัติ คุณธร
ตำแหน่ง นิติกรชำนาญการ

การจัดการเรื่องร้องเรียนและร้องทุกข์

๑. ขั้นตอนการปฏิบัติงาน

| ขั้นตอนการทำงาน | ผังงาน | ระยะเวลา | ผู้รับผิดชอบ |
|--|--------|----------|---------------------------------|
| ๑. ประชาชนยื่นเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์พร้อมเอกสารประกอบ | | ๑๐ นาที | ประชาชนผู้ยื่นเรื่อง |
| ๒. เจ้าหน้าที่งานธุรการลงรับเอกสาร | | ๑๐ นาที | งานธุรการ |
| ๓. เจ้าหน้าที่ดำเนินการตรวจสอบข้อเท็จจริงและเสนอหนังสือผู้บริหารท้องถิ่น | | ๑๐ วัน | ส่วนงาน/เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบ |
| ๔. หัวหน้าส่วนราชการพิจารณาลงนามในหนังสือเสนอผู้บริหาร | | ๒ วัน | หัวหน้าสำนักปลัด/ ผอ.กอง |
| ๕. ผู้บริหารท้องถิ่นพิจารณาสั่งการและลงนามในหนังสือ | | ๒ วัน | ผู้บริหารท้องถิ่น |
| ๖. เจ้าหน้าที่งานธุรการแจ้งผลการดำเนินการเป็นหนังสือให้ผู้ยื่นเรื่องทราบ | | ๑ วัน | งานธุรการ |

หมายเหตุ ระยะเวลาในการดำเนินการรวม ๑๕ วันต่อราย

ขั้นตอนการปฏิบัติงาน 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. ผู้บริหารท้องถิ่นพิจารณาสั่งการ | (ระยะเวลา ๒ วัน/ราย) |
| ๖. เจ้าหน้าที่แจ้งผลการดำเนินการให้ผู้ร้องทราบ | (ระยะเวลา ๑ วัน/ราย) |

๒. ส่วนงานที่รับผิดชอบ

งานนิติการ สำนักปลัด องค์การบริหารส่วนตำบลวังตะกู

เบอร์โทรผู้รับผิดชอบ : ๐๘ ๑๔๓๐ ๔๖๗๕

๓. ระยะเวลาการดำเนินการตรวจสอบข้อร้องเรียน ฯ

| ช่องทาง | ความถี่ในการตรวจสอบช่องทาง | ระยะเวลาดำเนินการข้อร้องเรียนเพื่อประสานหาทางแก้ไข | หมายเหตุ |
|--|----------------------------|--|----------|
| ร้องเรียนผ่านทางไปรษณีย์ | ทุกวัน | ภายใน ๑๕ วันทำการ | |
| ร้องเรียนผ่านทางเว็บไซต์ www.wangtaku-sao.go.th | ทุกวัน | ภายใน ๑๕ วันทำการ | |
| ร้องเรียนทาง Facebook | ทุกวัน | ภายใน ๑๕ วันทำการ | |
| ร้องเรียนผ่านกล่อง/ตู้รับเรื่องร้องเรียน | ทุกวัน | ภายใน ๑๕ วันทำการ | |

๔. กฎหมายที่เกี่ยวข้อง

พระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ.๒๕๕๖ มาตรา ๓๘



ผู้จัดทำ : นายสมบัติ คุณธร นิตินกรชำนาญการ

ผู้รับรอง : นางสาววันดี อิมจิตร หัวหน้าสำนักปลัด อบต.วังตะกู่

สังกัด : งานนิติการ สำนักปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลวังตะกู่