



คู่มือ การปฏิบัติงานเรื่องร้องเรียน/ ร้องทุกข์

ขั้นตอนที่ ๑ การรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์

เมื่อได้รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ แล้วนำเรื่องมาลงทะเบียนเรื่องรับและลงทะเบียนเรื่องร้องทุกข์เพื่อเป็นหลักฐานทางทะเบียน ภายใน **๑ วัน**

ขั้นตอนที่ ๒ การตรวจสอบข้อเท็จจริงกรณีร้องเรียน

เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบตรวจสอบเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ว่าเป็นเรื่องร้องเรียนในประเด็นใด ผู้ถูกร้องคือใคร แล้วนำเสนอ นายกองค้การบริหารส่วนตำบลนาฬิสาม เพื่อแจ้งหน่วยงานที่เกี่ยวข้องดำเนินการตรวจสอบข้อเท็จจริงตามประเด็นที่กำหนด และรายงานผลภายใน **๓ วัน โดยให้รายงานการดำเนินการภายใน ๑๕ วัน**

ขั้นตอนที่ ๓ การเร่งรัดการดำเนินงาน

เมื่อครบกำหนดการรายงานผลการตรวจสอบข้อเท็จจริงแล้วหากยังไม่ได้รับรายงานผลการดำเนินการตรวจสอบข้อเท็จจริงแล้วหากยังไม่ได้รับรายงานจะดำเนินการเร่งรัดการรายงานผลภายใน **๓ วัน**

ขั้นตอนที่ ๔ การสรุปเสนอความเห็น

เมื่อได้รับรายงานการตรวจสอบข้อเท็จจริง เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบนำมาตรวจสอบว่าเป็นการดำเนินการตามกฎหมายระเบียบหรือไม่ หากเป็นการไม่ดำเนินการตามกฎหมาย ระเบียบให้เสนอผู้ว่าราชการจังหวัดเพื่อให้ผู้บังคับบัญชาดำเนินการแก้ไขและดำเนินการทางแพ่ง อาญา วินัยกับผู้เกี่ยวข้อง หากเป็นการดำเนินการโดยถูกต้องตามกฎหมายให้เสนอ **ขอยุติเรื่อง ภายใน ๗ วันนับแต่ได้รับเรื่อง**

ขั้นตอนที่ ๕ การแจ้งผลการดำเนินการ

เมื่อดำเนินการจนได้ผลยุติ ให้แจ้งผลตรวจสอบข้อเท็จจริงและการดำเนินการ



แผนผังการปฏิบัติงานเรื่องร้องเรียน/ ร้องทุกข์

