



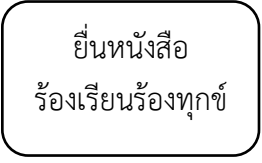
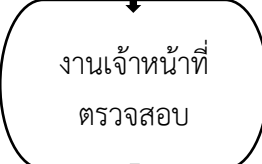
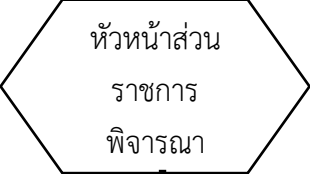
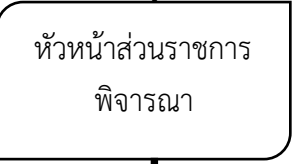
คู่มือการปฏิบัติงาน

เรื่อง การจัดการเรื่องร้องเรียนและร้องทุกข์ทั่วไป

ภารกิจงาน งานนิติการ

สำนักปลัด องค์การบริหารส่วนตำบลสระสีม

๑. ขั้นตอนการปฏิบัติงาน

ขั้นตอนการทำงาน	ผังงาน	ระยะเวลา	ผู้รับผิดชอบ
๑. ประชาชนยื่นเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์พร้อม เอกสารประกอบ		๑๐ นาที	ประชาชนผู้ยื่นเรื่อง
๒. เจ้าหน้าที่งานธุรการลงรับเอกสาร		๑๐ นาที	งานธุรการ
๓. เจ้าหน้าที่ดำเนินการตรวจสอบข้อเท็จจริงและเสนอหนังสือผู้บริหารท้องถิ่น		๑๐ วัน	ส่วนงาน/เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบ
๔. หัวหน้าส่วนราชการพิจารณาลงนามในหนังสือเสนอผู้บริหารท้องถิ่น		๒ วัน	หัวหน้าฝ่าย/หัวหน้า สำนัก ปลัด/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. ผู้บริหารท้องถิ่นพิจารณาและสั่งการ | (ระยะเวลา ๒ วัน/ราย) |
| ๖. เจ้าหน้าที่แจ้งผลการดำเนินการให้ผู้ร้องทราบ | (ระยะเวลา ๑ วัน/ราย) |

๒. ส่วนงานที่รับผิดชอบ

งานนิติการ สำนักปลัด อบต. องค์การบริหารส่วนตำบลสระสีมูม

๓. ระยะเวลาการดำเนินการตรวจสอบข้อร้องเรียนร้องเรียนฯ

ช่องทาง	ความถี่ ในการ ตรวจสอบ ช่องทาง	ระยะเวลาดำเนินการ ข้อร้องเรียนเพื่อประสาน หาทาง แก้ไข	หมายเหตุ
ร้องเรียนผ่านทางไปรษณีย์	ทุกวัน	ภายใน ๑๕ วันทำการ	
ร้องเรียนผ่านทางเว็บไซต์	ทุกวัน	ภายใน ๑๕ วันทำการ	
ร้องเรียนทางเฟซบุ๊ก	ทุกวัน	ภายใน ๑๕ วันทำการ	
ร้องเรียนผ่านกลอง/ตู้รับเรื่องร้องเรียน	ทุกวัน	ภายใน ๑๕ วันทำการ	

๔. กฎหมายที่เกี่ยวข้อง

พระราชบัญญัติว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ.๒๕๔๖ มาตรา ๓๘