



## คู่มือการปฏิบัติงาน

### เรื่อง

# การจัดการเรื่องร้องเรียนและร้องทุกข์ทั่วไป

จัดทำโดย

สำนักปลัด องค์การบริหารส่วนตำบลเขมืองใหม่

อำเภออัมพวา จังหวัดสมุทรสงคราม

๑. ขั้นตอนการปฏิบัติงาน

ขั้นตอนการทำงาน	ผังงาน	ระยะเวลา	ผู้รับผิดชอบ
๑. ประชาชนยื่นเรื่อง ร้องเรียนร้องทุกข์พร้อม เอกสารประกอบ	ยื่นหนังสือร้องเรียน ร้องทุกข์	๓๐ นาที	ประชาชนผู้ยื่นเรื่อง
๒. เจ้าหน้าที่งานธุรการ ลงรับเอกสาร	งานธุรการลงรับหนังสือ	๓๐ นาที	งานธุรการ
๓. เจ้าหน้าที่ดำเนินการ ตรวจสอบข้อเท็จจริง และเสนอหนังสือให้กับ ผู้บริหารท้องถิ่น	งานเจ้าหน้าที่ตรวจสอบ ข้อเท็จจริง	๑๐ วัน	ส่วนงาน/เจ้าหน้าที่ ผู้รับผิดชอบ
๔. หัวหน้าส่วนราชการ พิจารณาลงนามในหนังสือ เสนอผู้บริหารท้องถิ่น	หัวหน้าส่วนราชการ พิจารณา	๒ วัน	หัวหน้าฝ่าย/หัวหน้า สำนักปลัด/ผอ.กอง
๕. ผู้บริหารท้องถิ่นพิจารณา สั่งการและลงนามในหนังสือ	หัวหน้าส่วนราชการ พิจารณา	๒ วัน	ผู้บริหารท้องถิ่น
๖. เจ้าหน้าที่งานธุรการ แจ้งผลการดำเนินการเป็น หนังสือให้ผู้ยื่นเรื่องทราบ	แจ้งผลดำเนินการ	๑ วัน	งานธุรการ

หมายเหตุ ระยะเวลาในการดำเนินการรวม ๑๕ วันต่อราย

ขั้นตอนการปฏิบัติงาน และระยะเวลาการปฏิบัติงาน

- |   |                        |
|---|------------------------|
| ๑. ประชาชนยื่นเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์พร้อมเอกสารประกอบ | (ระยะเวลา ๓๐ นาที/ราย) |
| ๒. เจ้าหน้าที่งานธุรการลงรับเอกสาร                      | (ระยะเวลา ๓๐ 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

สำนักปลัด องค์การบริหารส่วนตำบลเหมืองใหม่

๓. ระยะเวลาการดำเนินการตรวจสอบข้อร้องเรียนร้องทุกข์ฯ

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

๔. กฎหมายที่เกี่ยวข้อง

๑. พระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ.๒๕๔๖ มาตรา ๓๘