



คู่มือการปฏิบัติงานเกี่ยวกับ เรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์

องค์การบริหารส่วนตำบลลานตากฟ้า
อำเภอนครชัยศรี จังหวัดนครปฐม

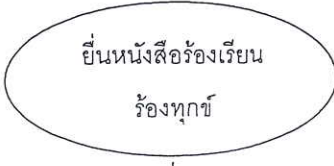
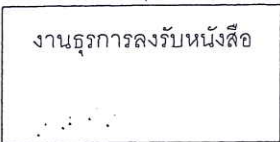
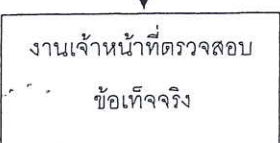
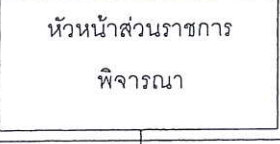
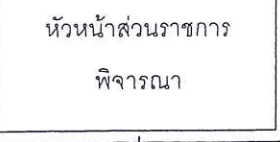

คำนำ

คู่มือการปฏิบัติงานเกี่ยวกับเรื่องรวร้องเรียน/ร้องทุกข์ จัดทำขึ้นเพื่อเป็นแนวทางการดำเนินการจัดการข้อร้องเรียนร้องทุกข์ขององค์การบริหารส่วนตำบลลานตากฟ้า อำเภอนครชัยศรี จังหวัดนครปฐม

ทั้งนี้ การจัดการข้อร้องเรียนจนได้ข้อยุติ ให้มีความรวดเร็วและมีประสิทธิภาพ เพื่อตอบสนองความต้องการและความคาดหวังของผู้รับบริการ จำเป็นจะต้องมีขั้นตอนและแนวทางในการปฏิบัติงานที่ชัดเจนและเป็นมาตรฐานเดียวกัน

องค์การบริหารส่วนตำบลลานตากฟ้า

๑. ขั้นตอนการปฏิบัติงาน

ขั้นตอนการทำงาน	ผังงาน	ระยะเวลา	ผู้รับผิดชอบ
๑. ประชาชนยื่นเรื่อง ร้องเรียนร้องทุกข์พร้อม เอกสารประกอบ		๑๐ นาที	ประชาชนผู้ยื่นเรื่อง
๒. เจ้าหน้าที่งานธุรการลงรับเอกสาร		๑๐ นาที	งานธุรการ
๓. เจ้าหน้าที่ดำเนินการ ตรวจสอบข้อเท็จจริงและ เสนอหนังสือผู้บริหาร ท้องถิ่น		๑๐ วัน	ส่วนงาน/เจ้าหน้าที่ ผู้รับผิดชอบ
๔. หัวหน้าส่วนราชการ พิจารณาลงนามในหนังสือ เสนอผู้บริหารท้องถิ่น		๒ วัน	หัวหน้าฝ่าย/หัวหน้า สำนักปลัด/ผอ.กอง
๕. ผู้บริหารท้องถิ่นพิจารณา สั่งการและลงนามในหนังสือ		๒ วัน	ผู้บริหารท้องถิ่น
๖. เจ้าหน้าที่งานธุรการแจ้ง ผลการดำเนินการเป็น หนังสือให้ผู้ยื่นเรื่องทราบ		๑ วัน	งานธุรการ

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 องค์การบริหารส่วนตำบลลานตากฟ้า

๓. ระยะเวลาการดำเนินการตรวจสอบข้อร้องเรียนร้องเรียนฯ

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

- ๑.พระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ.๒๕๔๖ มาตรา ๓๘