



คู่มือการปฏิบัติงาน เรื่อง

การดำเนินการตามข้อร้องเรียน/คำร้องทั่วไป

ภารกิจงาน งานนิติการ

ผู้รับผิดชอบ สิบโท พลวรรณ นาคะศิริ

นิติกรชำนาญการ

งานนิติการ ฝ่ายนโยบายและแผนงาน

สำนักปลัด องค์การบริหารส่วนตำบลไทยวาส

ขั้นตอนการปฏิบัติงาน

ขั้นตอนการทำงาน	ผังงาน	ระยะเวลา	ผู้รับผิดชอบ
๑. ประชาชนยื่นเรื่อง ร้องเรียน ร้องทุกข์ พร้อมเอกสารประกอบ	ยื่นหนังสือร้องทุกข์	๑๕ นาที	งานนิติการ/ ผู้ช่วยเจ้าพนักงานธุรการ
๒. ผู้ช่วยเจ้าพนักงาน ธุรการ ลงเลขรับ	งานธุรการลงรับหนังสือคำร้อง	๕ นาที	งานธุรการ
๓. เจ้าหน้าที่ดำเนินการ ตรวจสอบข้อเท็จจริง/ เสนอผลการตรวจสอบ ให้ผู้บริหาร ทราบ	เจ้าหน้าที่ตรวจสอบข้อเท็จจริง/ ข้อกฎหมายที่เกี่ยวข้อง	๑๐ วัน	ส่วนงาน/เจ้าหน้าที่ ผู้รับผิดชอบ
๔. หัวหน้าส่วนราชการ พิจารณาลงนามใน หนังสือ	หัวหน้าส่วนราชการ พิจารณา ลงนาม	๓ วัน	หัวหน้าสำนักปลัด ปลัด อบต. ผู้บริหารฯ
๕. เจ้าหน้าที่ธุรการแจ้ง ผลการดำเนินการให้ผู้ ยื่นคำร้อง ทราบ	แจ้งผลการดำเนินการ	๒ วัน	งานธุรการ

หมายเหตุ ระยะเวลาในการดำเนินรวม ๑๕ วันต่อราย

ขั้นตอนการปฏิบัติงาน และระยะเวลา

๑. ประชาชนยื่นคำร้อง (๑๕ นาที/ราย)
๒. เจ้าหน้าที่ธุรการลงรับหนังสือคำร้อง (๕ นาที/ราย)
๓. เจ้าหน้าที่ตรวจสอบข้อเท็จจริง/ข้อกฎหมาย (๑๐ วัน/ราย)
๔. หัวหน้าส่วนราชการพิจารณาลงนาม (๓ วัน/ราย)
๕. เจ้าหน้าที่แจ้งผลการดำเนินการให้ผู้ร้องทราบ (๒ วัน/ราย)

๒. ส่วนงานที่รับผิดชอบ

งานนิติการ ฝ่ายนโยบายและแผนงาน สำนักปลัด องค์การบริหารส่วนตำบลไทยวาาส

๓. ระยะเวลาการดำเนินการตรวจสอบข้อร้องเรียนร้องเรียนฯ

ช่องทาง	ความถี่ ในการตรวจสอบ ช่องทาง	ระยะเวลาดำเนินการ ข้อร้องเรียนเพื่อประสาน หาทางแก้ไข	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.พระราชบัญญัติว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ.๒๕๔๖ มาตรา ๓๘