

คู่มือสำหรับผู้ปฏิบัติหน้าที่เกี่ยวกับการรับเรื่องราวร้องทุกข์/ร้องเรียน

หน่วยงานหลักที่รับผิดชอบ : งานธุรการ สำนักงานปลัด องค์การบริหารส่วนตำบลแม่ทา

ผู้จัดทำ : นางตรรชนี คำดา เจ้าพนักงานธุรการชำนาญงาน

1. ชื่องาน : การรับเรื่องราวร้องทุกข์/ร้องเรียน

2. วิธีการขั้นตอนการปฏิบัติงาน และระยะเวลาการปฏิบัติงานแต่ละขั้นตอน

ขั้นตอนการดำเนินการ	ระยะเวลา การปฏิบัติงาน แต่ละขั้นตอน	ผู้รับผิดชอบ
รับคำร้อง	1 ชั่วโมง	เจ้าพนักงานธุรการ
ตรวจสอบข้อเท็จจริง	1 วัน	เจ้าพนักงานธุรการ
รายงานผู้บังคับบัญชา	1 วัน	เจ้าพนักงานธุรการ
พิจารณาแก้ไขปัญหา	1 วัน	เจ้าพนักงานธุรการ
ทำหนังสือแจ้งผู้ร้องทุกข์/เรียน	2 วัน	เจ้าพนักงานธุรการ

3. กฎหมายที่เกี่ยวข้อง

- 3.1 พระราชบัญญัติข้อมูลข่าวสารของราชการ พ.ศ. 2540
- 3.2 พระราชบัญญัติระเบียบข้าราชการพลเรือน พ.ศ. 2551
- 3.3 พระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. 2546
- 3.4 ระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยการจัดการเรื่องราวร้องทุกข์ พ.ศ. 2552
- 3.5 ระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยการรับฟังความคิดเห็นประชาชน พ.ศ. 2548

4. ช่องทางการติดต่อสอบถามข้อมูล

- 4.1 หมายเลขโทรศัพท์ 081-7243140
- 4.2 ไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์ saraban_06502303@dla.go.th
- 4.3 เว็บไซต์อบต. <http://www.maethafasai.info>