

คู่มือหรือแนวทางการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่

การรับเรื่องร้องเรียน / ร้องทุกข์ (ทั่วไป)

ชื่องาน	การรับเรื่องร้องเรียน / ร้องทุกข์ (ทั่วไป)	หน่วยงานที่รับผิดชอบ	สำนักปลัด
	วิธีการและขั้นตอนการปฏิบัติงาน		ระยะเวลา
๑	รับคำร้องทั่วไป ตรวจสอบเอกสาร สอบถามข้อเท็จจริงเพิ่มเติม		๑๕ นาที
๒	รับเรื่องคำร้องเข้าสู่ระบบงานสารบรรณ วิเคราะห์เรื่อง ส่งเรื่องไปยังหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง		๑ วัน
๓	หน่วยงานที่เกี่ยวข้องดำเนินการแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ แล้วรายงานนายกองค์การบริหารส่วนตำบลบางแก้ว		กรณีเร่งด่วน ๓ วัน กรณีปกติ ๗ วัน
๔	หน่วยงานที่เกี่ยวข้องไม่รายงานผลการดำเนินการ ให้รายงานนายกองค์การบริหารส่วนตำบลบางแก้ว เพื่อพิจารณาสั่งการต่อไป		๑ วัน
๕	สรุปผลการตรวจสอบข้อเท็จจริง เมื่อได้รับแจ้งผลการดำเนินการจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง พร้อมทั้งระบุปัญหา อุปสรรค และแนวทางแก้ไข		๑ วัน
๖	แจ้งให้ผู้ร้องเรียน/ร้องทุกข์ทราบ		๑ วัน
	รวมระยะเวลา		๗ - ๑๕ วัน (โดยประมาณ)
กฎหมายที่เกี่ยวข้อง	พระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์การบริหารจัดการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๔๖ ได้กำหนดแนวทางปฏิบัติราชการ มุ่งให้เกิดประโยชน์สุขแก่ประชาชน โดยยึดประชาชนเป็นศูนย์กลางเพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชนให้เกิดความผาสุก และความ เป็นอยู่ที่ดีของประชาชน เกิดผลสัมฤทธิ์ต่องานบริการที่มีประสิทธิภาพและเกิดความคุ้มค่าในการให้บริการ ไม่มีขั้นตอนการ ปฏิบัติงานเกินความจำเป็น มีการปรับปรุงภารกิจให้ทันต่อสถานการณ์ ประชาชนได้รับการอำนวยความสะดวกและได้รับการ ตอบสนองความต้องการและมีการประเมินผลการให้บริการอย่างสม่ำเสมอ		

การติดตามการแก้ไขข้อร้องเรียน

รายงานผลการดำเนินการภายใน ๗ วันทำการ และดำเนินการแจ้งผู้ร้องเรียนทราบต่อไป

การรายงานผลการจัดการข้อร้องเรียนของหน่วยงาน

รวบรวมรายงานสรุปข้อร้องเรียน หลังสิ้นปีงบประมาณ เพื่อนำมาวิเคราะห์การจัดการข้อร้องเรียน ในภาพรวมของหน่วยงาน เพื่อใช้เป็นแนวทางในการแก้ไข ปรับปรุง พัฒนางองค์กรต่อไป

มาตรฐานการดำเนินการแก้ไขข้อร้องเรียนให้แล้วเสร็จภายในระยะเวลาที่กำหนด

กรณีได้รับเรื่องร้องเรียน / ร้องทุกข์ จากช่องทางการร้องเรียน เช่น ร้องเรียนมาด้วยตนเอง/ จดหมาย / โทรศัพท์ / E - service ให้เจ้าหน้าที่ดำเนินการตรวจสอบและพิจารณาส่งเรื่องให้ผู้ที่เกี่ยวข้องดำเนินการแก้ไขเรื่องร้องเรียนให้แล้วเสร็จภายใน ๗ วัน ในกรณีที่ไม่สามารถดำเนินการให้แล้วเสร็จภายในระยะเวลาดังกล่าวได้ให้แจ้งผู้ร้องเรียน / ร้องทุกข์ทราบว่าผลการดำเนินการดังกล่าวอยู่ในขั้นตอนใด