

ศูนย์รับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ขององค์การบริหารส่วนตำบลขอนแก่น

อำเภอเมืองร้อยเอ็ด จังหวัดร้อยเอ็ด

ศูนย์รับเรื่องร้องทุกข์

องค์การบริหารส่วนตำบลขอนแก่น ได้จัดตั้งรับเรื่องร้องทุกข์ ณ สำนักงานปลัด องค์การบริหารส่วนตำบลขอนแก่น เพื่อให้การบริหารจัดการในกระบวนการแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนของประชาชน เกิดผลสัมฤทธิ์ต่อภารกิจของ อบต.ฯ ซึ่งได้จำแนกหน่วยงานออกเป็นหน่วยต่างๆ สังกัดองค์การบริหารส่วนตำบล ที่มีอำนาจหน้าที่แตกต่างกันไป ตามโครงสร้างส่วนราชการขององค์การบริหารส่วนตำบลขอนแก่น

ดังนั้น จึงได้มีการจัดตั้งศูนย์รับเรื่องร้องทุกข์ ให้เป็นหน่วยงานกลางที่มีหน้าที่ในการจัดทำบัญชีรับเรื่องราวร้องทุกข์และเสนอความเห็น มอบหมายเรื่องราวร้องทุกข์ให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องไปดำเนินการและติดตามผลการดำเนินงาน รวบรวมสถิติข้อมูล รายงานผลการดำเนินงานในแต่ละเดือน โดยมีเจ้าหน้าที่ประจำศูนย์รับเรื่องร้องทุกข์ ซึ่งเป็นเจ้าหน้าที่ประจำองค์การบริหารส่วนตำบลขอนแก่น ประกอบด้วยผู้ดำรงตำแหน่ง ดังนี้

- | | |
|------------------------------------|----------------------------------|
| 1. นางศศิธร จิณฤทธิ์ | ตำแหน่ง นักวิเคราะห์นโยบายและแผน |
| 2. นางนิออน ประทุมพันธ์ | ตำแหน่ง เจ้าพนักงานธุรการ |
| 3. นางเยาวลักษณ์ ทองประดิษฐ์ | ตำแหน่ง นักจัดการงานทั่วไป |
| 4. นางสาวอลิษา นาสาวดี | ตำแหน่ง ผู้ช่วยเจ้าพนักงานธุรการ |
| 5. นางสาวณัชชา สารครศรี | ตำแหน่ง ผู้ช่วยเจ้าพนักงานธุรการ |
| 6. นางสาวรจนา ศรีมงคล | ตำแหน่ง นักวิชาการเงินและบัญชี |
| ๗. นายธีรยุทธ ขจรภาพ | ตำแหน่ง เจ้าพนักงานพัสดุ |
| ๘. นายอาทิตย์ คณาศรี | ตำแหน่ง ผู้ช่วยเจ้าพนักงานพัสดุ |
| ๙. นางสาวเมลินี เพ็งอารีย์ | ตำแหน่ง ผู้ช่วยเจ้าพนักงานธุรการ |
| 10. ส.ต.อ.หญิงณัญญภัทร์ชรร ผดุงกิจ | ตำแหน่ง เจ้าพนักงานธุรการ |
| 11. นางสาวธนัชกร สังฆะมณี | ตำแหน่ง นักวิชาการศึกษา |
| 12.นางสาววัฒนา ชนะวงศ์ | ตำแหน่งผู้ช่วยเจ้าพนักงานธุรการ |

เป็นเจ้าหน้าที่ประจำศูนย์รับเรื่องร้องทุกข์ ในวันและเวลาราชการ (๐๘.๓๐ น. ถึง ๑๖.๓๐ น.) หมายเลขโทรศัพท์ ๐๔3-656010

ส่วนในวันหยุดราชการหรือนอกเวลาราชการปกติ (๑๖.๓๐ น. ถึง ๐๘.๓๐ น.) อบต.ฯ ได้กำหนดให้ศูนย์วิทยุสื่อสาร สถานีดับเพลิง งานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย สำนักปลัด อบต. หมายเลขโทรศัพท์ ๐๙๓-๓๒๐๑๖๖๑ เป็นหน่วยงานรับเรื่องร้องทุกข์จากประชาชน ในอำนาจหน้าที่ อบต.ฯ ด้วย เพื่อให้มีช่องทางการสื่อสารที่จะได้รับเรื่องร้องทุกข์จากประชาชนได้ตลอดเวลา

การจำแนกประเภทของเรื่องที่ผู้ร้องอาจดำเนินการยื่นเรื่อง จำแนกได้เป็น ๓ ลักษณะประเภท ได้แก่

ประเภทที่ ๑ ได้แก่ เรื่องที่มีลักษณะเป็นเรื่อง “**ร้องเรียน**” หมายความว่า เสนอเรื่องอันเป็นการกล่าวโทษ พนักงานองค์การบริหารส่วนตำบลขอนแก่น จาก ผู้มีส่วนได้เสียซึ่งได้รับผลกระทบอันจะก่อให้เกิดความเสียหาย อันเกิดจากการปฏิบัติหรือไม่ปฏิบัติตามอำนาจหน้าที่ หรือการไม่ปฏิบัติตามมาตรฐาน การไม่ได้รับบริการตามสิทธิ ถูกเรียกเก็บเงินโดยไม่มีสิทธิจะเรียกเก็บ ถูกเรียกเก็บเงินเกินกว่าอัตราที่กำหนด

ประเภทที่ ๒ ได้แก่ เรื่องที่มีลักษณะเป็นเรื่อง “**ร้องทุกข์**” หมายความว่า บอกความทุกข์เพื่อขอความช่วยเหลือจากองค์การบริหารส่วนตำบลขอนแก่น ตามอำนาจหน้าที่ขององค์การบริหารส่วนตำบลขอนแก่น หรือ เรื่องที่ประชาชนเดือดร้อน/เรื่องขอความช่วยเหลืออื่นๆ ที่ไม่ใช่เรื่องร้องเรียน

ประเภทที่ ๓ ได้แก่ เรื่องที่มีลักษณะเป็นเรื่อง “**เสนอแนะ**” หมายความว่า การแสดงความคิดเห็น ความเห็นแจ้งให้ทราบ หรือแนะนำ เพื่อปรับปรุงเกี่ยวกับการปฏิบัติราชการตามอำนาจหน้าที่ขององค์การบริหารส่วนตำบลขอนแก่น

ช่องทางการแจ้งหรือเสนอเรื่อง

การร้องเรียน ร้องทุกข์ หรือเสนอแนะนั้น ผู้ร้องเรียน สามารถแจ้งหรือเสนอเรื่องผ่านช่องทางการสื่อสารต่างๆ ได้ดังนี้

ช่องทางที่ ๑ ส่งหนังสือหรือนำหนังสือร้องเรียน ร้องทุกข์ หรือเสนอแนะ ยื่นต่อเจ้าหน้าที่หน่วยงานใดๆ สังกัดองค์การบริหารส่วนตำบลขอนแก่น ซึ่งกรณีดังกล่าวเมื่อมีการร้องทุกข์ ร้องเรียน หรือเสนอแนะจากบุคคลใดเป็นหนังสือ หน่วยงานที่ได้รับหนังสือไว้จะนำหนังสือนั้นมาดำเนินการลงทะเบียนรับหนังสือที่ศูนย์รับหนังสือรับเรื่องร้องทุกข์

ช่องทางที่ ๒ มาดำเนินการแจ้งหรือเสนอเรื่องด้วยวาจาต่อเจ้าหน้าที่หน่วยงานใดๆ สังกัดองค์การบริหารส่วนตำบลขอนแก่น ซึ่งกรณีดังกล่าวเมื่อเจ้าหน้าที่ของหน่วยงานที่ได้รับฟังเรื่อง สอบถามข้อมูลและบันทึกการให้ถ้อยคำแบบหนังสือที่ศูนย์รับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์กำหนดแล้ว จะนำมาดำเนินการลงทะเบียนรับหนังสือที่ศูนย์รับเรื่องร้องทุกข์

ช่องทางที่ ๓ โทรศัพท์แจ้งหรือเสนอเรื่องต่อเจ้าหน้าที่หน่วยงานใดๆ สังกัดองค์การบริหารส่วนตำบลขอนแก่น หรือแจ้งต่อศูนย์รับเรื่องร้องทุกข์โดยตรง ในวันเวลาราชการ (๐๘.๓๐ น. ถึง ๑๖.๓๐ น.) สำหรับวันหยุดราชการและนอกเวลาราชการปกติ (๑๖.๓๐ น. ถึง ๐๘.๓๐ น.) สามารถโทรศัพท์แจ้งหรือเสนอเรื่องต่อเจ้าหน้าที่ ได้ที่ศูนย์วิทยุสื่อสาร

กรณีดังกล่าวเจ้าหน้าที่ของหน่วยงานที่ได้รับโทรศัพท์ จะสอบถามข้อมูลและการบันทึกการให้ถ้อยคำตามแบบหนังสือที่ศูนย์รับเรื่องร้องทุกข์กำหนดแล้ว จะนำมาดำเนินการลงทะเบียนรับหนังสือที่ศูนย์รับเรื่องร้องทุกข์

นอกจากนั้น ในปัจจุบันนี้มีหน่วยงาน จำนวน ๒ หน่วยงานสังกัดองค์การบริหารส่วนตำบลขอนแก่น ได้แก่ งานการประปา หมายเลขโทรศัพท์ ๐๔3-656010 และ ๐๘๑-๘๗๒๔๗๓๖ ที่ประชาชนสามารถโทรศัพท์ติดต่อร้องทุกข์ปัญหาเกี่ยวกับน้ำประปา เช่น ท่อน้ำแตก รั่ว หรือน้ำไม่ไหล ได้ตลอด ๒๔ ชั่วโมง และงานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย (ดับเพลิง) สำนักปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลขอนแก่น หมายเลขโทรศัพท์ ๐๔๓-๓๒๐๑๖๖๑ และ ๐๔3-656010 หรือหมายเลขโทรศัพท์ ๑๙๙ ที่ประชาชน สามารถโทรศัพท์ติดต่อแจ้งเหตุเพลิงไหม้หรือร้องทุกข์ปัญหาเกี่ยวกับสาธารณภัย ได้ตลอด ๒๔ ชั่วโมง

ช่องทางที่ ๔ แจ้งหรือเสนอเรื่องทางเว็บไซต์ขององค์การบริหารส่วนตำบลขอนแก่น ได้ตลอดเวลา โดยในแต่ละวัน เจ้าหน้าที่ศูนย์รับเรื่องร้องทุกข์ จะตรวจสอบข้อมูลที่เสนอผ่านทางเว็บไซต์ หากมีข้อมูลหัวข้อใหม่ที่มีการเสนอเข้ามาทางเว็บไซต์ เจ้าหน้าที่ศูนย์รับเรื่องร้องทุกข์จะส่งพิมพ์ข้อมูลดังกล่าวไว้เป็นหลักฐานทางราชการ และดำเนินการลงทะเบียนรับหนังสือที่ศูนย์รับเรื่องร้องทุกข์

หลังจากนั้น จะจำแนกประเภทของเรื่อง และพิจารณาเรื่องดังกล่าวว่าอยู่ในอำนาจหน้าที่ที่จะดำเนินการได้หรือไม่และอยู่ในอำนาจหน้าที่ของหน่วยงานในสังกัดองค์การบริหารส่วนตำบลขอนแก่นแล้ว ศูนย์รับเรื่องร้องทุกข์ก็จะดำเนินการส่งเรื่องดังกล่าวให้หน่วยงานนั้น พิจารณาดำเนินการตามอำนาจหน้าที่

หากกรณีเป็นเรื่องที่เสนอผ่านทางเว็บไซต์และข้อความดังกล่าวไม่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติราชการขององค์การบริหารส่วนตำบลขอนแก่น หรือเป็นข้อความอันเป็นเท็จ หรือเป็นข้อความใดๆ โดยประการที่น่าจะเกิดความเสียหายแก่ผู้อื่นหรือประชาชน ซึ่งไม่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติราชการขององค์การบริหารส่วนตำบลขอนแก่น เมื่อหัวหน้าศูนย์รับเรื่องร้องทุกข์พิจารณาให้ลบเรื่องนั้นออกจากเว็บไซต์ แล้วเจ้าหน้าที่ศูนย์รับเรื่องร้องทุกข์จะดำเนินการลบเรื่องนั้นออกจากเว็บไซต์

การดำเนินการของหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

การดำเนินการของหน่วยงานใดในสังกัดองค์การบริหารส่วนตำบลขอนแก่น เมื่อได้รับเรื่องจากศูนย์รับเรื่องร้องทุกข์แล้ว ปกติหน่วยงานที่ได้รับเรื่องได้รับเรื่องไปนั้น จะพิจารณาดำเนินการให้เสร็จสิ้นภายใน ๗ วัน นับตั้งแต่วันที่ได้รับเรื่องไปจากศูนย์รับเรื่องร้องทุกข์ พร้อมทั้งดำเนินการแจ้งผู้ร้องทราบผลการดำเนินงานเรื่องนั้นๆ

กรณีเรื่องดังกล่าวไม่สามารถดำเนินการให้เสร็จสิ้นภายใน ๗ วัน หน่วยงานที่ได้รับเรื่องไปนั้น จะดำเนินการแจ้งผู้ร้องทราบความคืบหน้าการดำเนินการเรื่องนั้น อย่างน้อยทุก ๗ วัน จนกว่าการดำเนินการเรื่องดังกล่าวจะเสร็จสิ้น การแจ้งดังกล่าว ไม่ว่าจะเป็นการแจ้งผลการดำเนินการหรือแจ้งความคืบหน้าการดำเนินการปกติจะแจ้งโดยทำเป็นหนังสือราชการเว้นแต่หน่วยงานที่ได้รับเรื่องไปนั้น เห็นสมควรแจ้งทางโทรศัพท์หรือด้วยวาจา หรือด้วยวิธีอื่นก็ให้สามารถกระทำได้โดยการพิจารณาตามความเหมาะสมของกรณีนั้นๆ แล้วบันทึกการแจ้งหรือวิธีการแจ้งไว้ในแบบหนังสือ

สำหรับหน่วยงานใดที่ได้รับเรื่องจากศูนย์รับเรื่องร้องทุกข์ ซึ่งเป็นเองร้องจากเว็บไซต์นั้น ก่อนที่หน่วยงานนั้นจะแจ้งความคืบหน้าหรือผลการดำเนินการ จะเสนอข้อความซึ่งจะแจ้งและจํานำลงเว็บไซต์ให้ผู้บังคับบัญชาและผู้บริหารพิจารณาพิจารณาเห็นชอบก่อนที่จะนำลงเว็บไซต์ เมื่อได้รับความเห็นชอบแล้ว หน่วยงานนั้นจะนำข้อความลงเว็บไซต์ โดยระบุชื่อ “หน่วยงานระดับสำนักหรือกอง องค์การบริหารส่วนตำบลขอนแก่น” เป็นผู้ลงข้อความ

โดยเมื่อหน่วยงานใด ดำเนินการแจ้งผลการดำเนินการหรือแจ้งความคืบหน้าการดำเนินการดังกล่าวข้างต้นแล้ว จะสำเนาแบบหนังสือที่เกี่ยวข้องให้ศูนย์รับเรื่องร้องทุกข์ภายในวันที่ได้ดำเนินการ

แนวทางปฏิบัติงาน เรื่องร้องทุกข์ ร้องเรียน หรือเสนอแนะ

ช่องทางการร้องฯ	แนวทางปฏิบัติงาน/ขั้นตอน/วิธีการ	หน่วยงานที่รับผิดชอบ	ระยะเวลา
<p>กรณีผู้ร้องมาด้วยตนเอง หรือ ผู้ร้องทำเป็นหนังสือส่งมา อบต.</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. กรณีผู้ร้องทำเป็นหนังสือส่งมา อบต. ให้หน่วยงานที่ได้รับหนังสือ นำหนังสือนั้นมาดำเนินการลงทะเบียนรับหนังสือที่ศูนย์รับเรื่องร้องทุกข์ อบต. ขอนแก่น 2. กรณีบุคคลใดมาร้องทุกข์ ร้องเรียน หรือเสนอแนะด้วยวาจา ให้เจ้าหน้าที่ของหน่วยงานที่ได้รับฟังเรื่อง สอบถามข้อมูลและบันทึกการให้ด้วยคำตอบแบบหนังสือที่ศูนย์ฯ กำหนด และนำมาดำเนินการลงทะเบียน รับหนังสือที่ศูนย์ฯ 3. ลงทะเบียนรับหนังสือแล้ว ให้เจ้าหน้าที่ศูนย์ฯ เสนอเรื่องให้หัวหน้าศูนย์พิจารณาเรื่องดังกล่าว 4. หัวหน้าศูนย์ฯ พิจารณาเรื่องดังกล่าวว่าอยู่ในอำนาจหน้าที่ของ อบต. หรือไม่ และหรือเป็นเรื่องเกี่ยวข้องกับหน่วยงานใดในสังกัด อบต. ให้พิจารณาส่งเรื่องให้หน่วยงานนั้นดำเนินการ 5. เจ้าหน้าที่ศูนย์ฯ ส่งเรื่องข้างต้นพร้อมด้วยแบบหนังสือและเอกสารที่เกี่ยวข้องกับเรื่องให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องโดยให้เจ้าหน้าที่ของหน่วยงานที่เกี่ยวข้องผู้รับเรื่อง ลงลายมือ ชื่อ-สกุล และตำแหน่งตัวบรรจงพร้อมกับ วัน/เดือน/ปี และเวลารับเรื่องไว้เป็นหลักฐานในทะเบียนรับหนังสือ 	<ol style="list-style-type: none"> 1. หน่วยงานที่ได้รับหนังสือ หรือ รับฟังเรื่อง 2. ศูนย์รับเรื่องร้องทุกข์ 	<p>ภายใน 30 นาที</p>
<p>กรณีร้องทางโทรศัพท์</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. ให้เจ้าหน้าที่ของหน่วยงานที่ได้รับโทรศัพท์ สอบถามข้อมูลและบันทึกการให้ด้วยคำตอบแบบหนังสือที่ศูนย์ฯ กำหนดและมาดำเนินการลงทะเบียนรับหนังสือที่ศูนย์รับเรื่องร้องทุกข์ อบต. ขอนแก่น 	<ol style="list-style-type: none"> 1. หน่วยงานที่รับโทรศัพท์ 2. ศูนย์รับเรื่องร้องทุกข์ 	<p>ภายใน 30 นาที</p>
	<ol style="list-style-type: none"> 2. ลงทะเบียนรับหนังสือแล้ว ให้เจ้าหน้าที่ศูนย์ฯ เสนอเรื่องให้หัวหน้าศูนย์พิจารณาเรื่องดังกล่าว 3. หัวหน้าศูนย์ฯ พิจารณาเรื่องดังกล่าวว่าอยู่ในอำนาจหน้าที่ของ อบต. หรือไม่ และหรือเป็นเรื่องเกี่ยวข้องกับหน่วยงานใดในสังกัด อบต. ให้พิจารณาส่งเรื่องให้หน่วยงานนั้นดำเนินการ 4. เจ้าหน้าที่ศูนย์ฯ ส่งเรื่องข้างต้นพร้อมด้วยแบบหนังสือและเอกสารที่เกี่ยวข้องกับเรื่องให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องโดยให้เจ้าหน้าที่ของหน่วยงานที่เกี่ยวข้องผู้รับเรื่อง ลงลายมือ ชื่อ-สกุล และตำแหน่งตัวบรรจงพร้อมกับ วัน/เดือน/ปี และเวลารับเรื่องไว้เป็นหลักฐานในทะเบียนรับหนังสือ 	<ol style="list-style-type: none"> 1. ศูนย์รับเรื่องร้องทุกข์ 2. หน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับเรื่องที่ร้องฯ 	<p>ภายใน 30 นาที</p>
<p>กรณีร้องทางเว็บไซต์</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. ส่งพิมพ์ข้อมูลดังกล่าวไว้เป็นหลักฐานและดำเนินการลงทะเบียนรับหนังสือที่ศูนย์รับเรื่องร้องทุกข์ 2. ลงทะเบียนรับหนังสือแล้ว ให้เจ้าหน้าที่ศูนย์ฯ เสนอเรื่องให้หัวหน้าศูนย์พิจารณาเรื่องดังกล่าว 3. หัวหน้าศูนย์ฯ พิจารณาเรื่องดังกล่าวและส่งเรื่องให้หน่วยงานนั้นดำเนินการ 4. เจ้าหน้าที่ศูนย์ฯ ส่งเรื่องข้างต้นพร้อมด้วยแบบหนังสือและเอกสารที่เกี่ยวข้องกับเรื่องให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง โดยให้เจ้าหน้าที่ของหน่วยงานที่เกี่ยวข้องผู้รับเรื่อง ลงลายมือ ชื่อ-สกุล และตำแหน่งตัวบรรจงพร้อมกับ วัน/เดือน/ปี และเวลารับเรื่องไว้เป็นหลักฐานในทะเบียนรับหนังสือ 	<ol style="list-style-type: none"> 1. ศูนย์รับเรื่องร้องทุกข์ 2. หน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับเรื่องที่ร้องฯ 	<p>ภายใน 30 นาที</p>

แนวทางปฏิบัติงาน เรื่องร้องทุกข์ ร้องเรียน หรือเสนอแนะ

ช่องทางการร้องฯ	แนวทางปฏิบัติงาน/ขั้นตอน/วิธีการ	หน่วยงานที่รับผิดชอบ	ระยะเวลา
ทุกช่องทางการร้องฯ	<p>(1) ให้พิจารณาดำเนินการให้เสร็จสิ้นภายใน 7 วัน นับแต่วันที่ได้รับเรื่อง พร้อมทั้งดำเนินการแจ้งผู้ร้องทุกข์ ผู้ร้องเรียน หรือผู้เสนอแนะทราบผลการดำเนินการเรื่องนั้นๆ</p> <p>กรณีเรื่องดังกล่าวไม่สามารถดำเนินการให้เสร็จสิ้นภายใน 7 วัน ให้หน่วยงานดำเนินการแจ้งผู้ร้องทุกข์ ผู้ร้องเรียน หรือผู้เสนอแนะทราบความคืบหน้าการดำเนินการเรื่องนั้นอย่างน้อยทุก 7 วัน จนกว่าดำเนินการเรื่องดังกล่าวจะเสร็จสิ้น</p> <p>(2) การแจ้งตามข้อ (1) ปกติให้ทำเป็นหนังสือราชการ เว้นแต่หน่วยงานที่ได้รับเรื่องไปนั้นเห็นสมควร แจ้งทางโทรศัพท์หรือด้วยวาจา หรือด้วยวิธีอื่นก็ให้สามารถกระทำได้ โดยพิจารณาตามความเหมาะสมของกรณีนั้นๆ แล้วบันทึกการแจ้งหรือวิธีการแจ้งไว้ในแบบหนังสือ</p> <p>(3) หน่วยงานใดที่ได้รับเรื่องจากศูนย์ฯ ซึ่งเป็นเรื่องร้องทุกข์ ร้องเรียน หรือเสนอแนะจากเว็บไซต์ของเทศบาลฯ ก่อนที่หน่วยงานนั้นจะแจ้งความคืบหน้าหรือผลการดำเนินการ ให้เสนอข้อความซึ่งจะแจ้งและจะนำลงเว็บของ อบต.ฯ ก่อนที่หน่วยงานนั้นจะแจ้งความคืบหน้าหรือผลการดำเนินการ ให้เสนอข้อความซึ่งจะแจ้งและจะนำลงเว็บไซต์ให้ผู้บังคับบัญชาและผู้บริหารพิจารณาเห็นชอบก่อนที่จะนำลงเว็บไซต์เมื่อได้รับ ความเห็นชอบแล้ว ให้หน่วยงานนั้นนำข้อความลงเว็บไซต์ โดยระบุ ชื่อ “หน่วยงานระดับสำนักหรือกอง องค์การบริหารส่วนตำบลขอนแก่น” เป็นผู้ลงข้อความ</p> <p>(4) เมื่อหน่วยงานที่ได้รับเรื่องจากศูนย์ฯ ได้ดำเนินการตาม (1) (2) หรือ (3) แล้ว ให้สำเนาแบบหนังสือ ที่เกี่ยวข้องให้ศูนย์ฯ ภายในวันที่ได้ดำเนินการตาม (1) (2) หรือ (3)</p>	<p>1. หน่วยงานที่เกี่ยวข้องเรื่องที่ร้องฯ</p> <p>2. ศูนย์รับเรื่องร้องทุกข์</p>	7 วัน ภายใน
	<p>การติดตามและการรายงานของศูนย์รับเรื่องร้องทุกข์</p> <p>(5) ทุกสิ้นเดือนให้ศูนย์ฯ สรุปเรื่องร้องทุกข์ ร้องเรียน หรือเสนอแนะ ที่ได้ลงทะเบียนรับหนังสือไว้ และส่งให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง พร้อมผลการดำเนินการ ของหน่วยงานที่ได้รับเรื่องจากศูนย์ฯ เสนอผู้บังคับบัญชาทราบและพิจารณา</p>	1. ศูนย์รับเรื่องร้องทุกข์	ทุกสิ้นเดือน

แผนผังแนวทางปฏิบัติงานเรื่องร้องทุกข์ ร้องเรียน หรือเสนอแนะ

