



คู่มือการปฏิบัติงานเรื่องร้องเรียน/ ร้องทุกข์
องค์การบริหารส่วนตำบลยางหย่อง อำเภอท่ายาง จังหวัดเพชรบุรี

- ขั้นตอนที่ ๑** การรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์
เมื่อได้รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ แล้วนำเรื่องมาลงทะเบียนเรื่องรับ และลงทะเบียนเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ เพื่อเป็นหลักฐานทางทะเบียน ภายใน ๑ วัน
- ขั้นตอนที่ ๒** การตรวจสอบข้อเท็จจริงกรณีร้องเรียน/ร้องทุกข์
เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบตรวจสอบเรื่อง ร้องเรียน/ร้องทุกข์ ว่าเป็นเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ในประเด็นใด ถ้าเป็นกรณีเรื่องร้องเรียน ผู้ถูกร้องคือใคร แล้วนำเสนอ นายกองค้การบริหารส่วนตำบลยางหย่อง เพื่อแจ้งหน่วยงานที่เกี่ยวข้องดำเนินการตรวจสอบข้อเท็จจริงตามประเด็นที่กำหนด และรายงานผลภายใน ๓ วัน โดยให้รายงานการดำเนินการภายใน ๑๕ วัน
- ขั้นตอนที่ ๓** การเร่งรัดการดำเนินงาน
เมื่อครบกำหนดการรายงานผลการตรวจสอบข้อเท็จจริงแล้ว หากยังไม่ได้รับรายงานผลการดำเนินการตรวจสอบข้อเท็จจริงจะต้องเร่งรัดให้หน่วยงานที่รับผิดชอบดำเนินการรายงานผลภายใน ๓ วัน
- ขั้นตอนที่ ๔** การสรุปเสนอความเห็น
เมื่อได้รับรายงานการตรวจสอบข้อเท็จจริง เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบนำมาตรวจสอบว่าเป็นการดำเนินการตามกฎหมาย ระเบียบหรือไม่ หากเป็นการไม่ดำเนินการตามกฎหมาย ระเบียบ ให้เสนอต่อ นายอำเภอท่ายาง เพื่อให้ผู้บังคับบัญชาดำเนินการแก้ไข และดำเนินการทางแพ่ง อาญา หรือทางวินัยกับผู้เกี่ยวข้อง หากเป็นการดำเนินการโดยถูกต้องตามกฎหมาย ระเบียบแล้วให้เสนอขอยุติเรื่อง ภายใน ๗ วัน นับแต่ได้รับเรื่อง
- ขั้นตอนที่ ๕** การแจ้งผลการดำเนินการ
เมื่อดำเนินการจนได้ผลยุติแล้ว ให้แจ้งผลตรวจสอบข้อเท็จจริงและการดำเนินการต่อ ผู้ที่เกี่ยวข้องทราบโดยเร็ว



แผนผังการปฏิบัติงานเรื่องร้องเรียน/ ร้องทุกข์

