

ขั้นตอนการดำเนินการแก้ไขเรื่องร้องเรียนและร้องทุกข์

๑ เจ้าหน้าที่ผู้รับเรื่องร้องเรียนและร้องทุกข์

ฝ่ายปกครอง

๒ การลงรับ

— ลงรับตามระเบียบงานสารบรรณ

— ลงทะเบียนสมุดคุม

๓ ส่งเรื่องให้กอง/ฝ่ายดำเนินการแก้ไข

๔ สำเนาแจ้งคณะทำงานฯ (เลขานุการ)
เพื่อประสานงานและติดตาม

๓.๑ กรณีดำเนินการแก้ไขแล้วเสร็จ ภายใน ๗ วัน ให้รายงาน/แจ้งให้ผู้เกี่ยวข้องทราบ ภายใน ๓ วัน นับแต่ดำเนินการแล้วเสร็จ หรือภายใน ๑๕ วันนับแต่วันที่ได้รับเรื่อง ประกอบด้วย

- ผู้บังคับบัญชาตามลำดับ
- คณะกรรมการดำเนินการแก้ไขเรื่องร้องเรียนและร้องทุกข์
- ผู้ยื่นเรื่องร้องเรียนและร้องทุกข์

๓.๒ กรณีดำเนินการแก้ไข โดยกำหนดเงื่อนไขแล้วเสร็จให้รายงาน/แจ้งผู้เกี่ยวข้องทราบ ทุก ๓๐ วัน จนกว่าจะแล้วเสร็จ ประกอบด้วย

- ผู้บังคับบัญชาตามลำดับ
- คณะกรรมการดำเนินการแก้ไขเรื่องร้องเรียนและร้องทุกข์
- ผู้ยื่นเรื่องร้องเรียนและร้องทุกข์

๓.๓ กรณีดำเนินการแก้ไขเกินกว่า ๙๐ วัน นับแต่วันที่แจ้งดำเนินการแก้ไข ให้รายงานผู้เกี่ยวข้อง ประกอบด้วย

- รายงานผู้บังคับบัญชาสั่งการ หรือขอรับนโยบาย
- คณะกรรมการดำเนินการแก้ไขเรื่องร้องเรียนและร้องทุกข์