**กำหนดระยะเวลาแล้วเสร็จของงานบริการ**
**การปฏิบัติงานเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์**

| ลำดับที่ | การบริการประชาชน | ขั้นตอนการให้บริการ | กำหนดระยะเวลาแล้วเสร็จ | หน่วยงานที่รับผิดชอบ | หมายเหตุ |
|---|---|---|---|---|---|
| 1 | ขั้นตอนการให้บริการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ | 1. รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ วิเคราะห์เรื่อง ส่งหนังสือ/บันทึกข้อความแจ้งเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ | 1 วัน | สำนักปลัดฯ ศูนย์ข้อมูลข่าวสารฯ | นิติกร |
| | | 2. ส่วนราชการที่เกี่ยวข้องดำเนินการแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ แล้วรายงาน ให้ผู้บริหารทราบ<br>** กรณีเป็นเรื่องร้ายแรง 3 วัน<br>** กรณีเป็นเรื่องซับซ้อน 5 วัน | 7 วัน | ส่วนราชการที่เกี่ยวข้อง | |
| | | 3.** แจ้งเตือนครั้งที่ 1 ให้รายงานภายใน 5 วันทำการ<br>** แจ้งเตือนครั้งที่ 2 ให้รายงานภายใน 3 วันทำการ | | ส่วนราชการที่เกี่ยวข้อง | |
| | | 4. หากส่วนราชการที่เกี่ยวข้องไม่รายงานผลการดำเนินการ ให้รายงานให้ผู้บริหารทราบเพื่อพิจารณาสั่งการต่อไป | 1 วัน | สำนักปลัดฯ ศูนย์ข้อมูลข่าวสารฯ | ” |
| | | 5. สรุปผลการตรวจสอบข้อเท็จจริง เมื่อได้รับแจ้งผลการดำเนินการจากส่วนราชการที่เกี่ยวข้อง พร้อมทั้งระบุปัญหาอุปสรรคและแนวทางแก้ไข | 7 วัน | ” | ” |
| | | 6. แจ้งให้ผู้ร้องเรียน/ ร้องทุกข์ทราบ | 15 วัน | ” | ” |

**ขั้นตอนการให้บริการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์**

ร้องเรียนผ่านช่องทาง
วาจา หนังสือ/จดหมาย โทรศัพท์/โทรสาร อีเมล์ วิทยุ/โทรทัศน์

ลงทะเบียนรับเรื่อง
และพิจารณาประเด็นเรื่องร้องเรียน

1 วันทำการ
แจ้งส่วนราชการที่เกี่ยวข้องตรวจสอบข้อเท็จจริง

ส่วนราชการที่เกี่ยวข้องตรวจข้อเท็จจริง
และหาสาเหตุที่เกิดเรื่องร้องเรียน

ตรวจสอบ ข้อเท็จจริง

**กรณีร้ายแรง/ซับซ้อน**

รายงานผลภายใน 3/5 วันทำการ
หากไม่แล้วเสร็จให้รายงานทุก 7 วัน

**กรณีทั่วไป**

รายงานผลไม่เกิน 15 วันทำการ

ไม่สามารถรายงานผลได้ภายใน 15 วันทำการ
ให้แจ้งผู้ร้องเรียนทราบ และรายงานเป็น
ระยะๆ (ผู้ร้องแจ้งเบอร์โทรศัพท์ที่ติดต่อได้)

ตอบผู้ร้องเรียน
(ผู้ร้องที่ให้ที่อยู่ชัดเจนติดต่อกลับได้)

งานรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์
รวบรวมข้อมูลสรุปรายงานเสนอผู้บริหาร