



คู่มือ

การปฏิบัติงาน
การรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์

เทศบาลตำบลพลายชุมพล
สำนักปลัดเทศบาล ฝ่ายปกครอง งานนิติการ

คำนำ

ตามพระราชบัญญัติเทศบาล พ.ศ. ๒๔๙๖ และที่แก้ไขเพิ่มเติม มาตรา ๕๐ วรรคสอง ประกอบกับมาตรา ๔๑ แห่งพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๔๖ ในกรณีที่ส่วนราชการได้รับคำร้องเรียน เสนอแนะ หรือความคิดเห็นเกี่ยวกับวิธีการปฏิบัติราชการ อุปสรรค ความยุ่งยาก หรือปัญหาอื่นใดจากบุคคลใด โดยมีข้อมูลและสาระตามสมควร ให้เป็นหน้าที่ของส่วนราชการนั้นที่จะต้องพิจารณาดำเนินการให้ลุล่วงไป ซึ่งการดำเนินการแก้ไขปัญหาคำร้องเรียน เสนอแนะ หรือความคิดเห็นเกี่ยวกับวิธีการปฏิบัติราชการ อุปสรรค ความยุ่งยาก หรือปัญหาอื่นใดจากบุคคลใด นั้น

ดังนั้น เพื่อให้การดำเนินการเกี่ยวกับการแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ในพื้นที่ตำบลพลายชุมพล บรรลุผลเกิดประโยชน์ต่อประชาชน และอำนวยความสะดวกต่อเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน เพื่อให้มีความรวดเร็วและมีประสิทธิภาพ เทศบาลตำบลพลายชุมพลจึงได้จัดทำคู่มือการปฏิบัติงานการรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ (ฉบับแก้ไข) โดยกำหนดขั้นตอน กระบวนการ และแนวทางในการปฏิบัติงานให้ชัดเจนและเป็นมาตรฐานเดียวกัน

เทศบาลตำบลพลายชุมพล

๔ กันยายน ๒๕๖๑

สารบัญ

เรื่อง	หน้า
๑. หลักการและเหตุผล	๑
๒. การแต่งตั้งคณะทำงานรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ และการทุจริตคอร์รัปชัน	๑
๓. สถานที่ตั้ง	๒
๔. ความหมาย ลักษณะของการดำเนินการเกี่ยวกับเรื่องราร้องเรียน/ร้องทุกข์	๓
๕. ช่องทางช่องทางให้บริการ แผนผังกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์	๓
๖. ขั้นตอน ระยะเวลาและส่วนงานที่รับผิดชอบ การรับและตรวจสอบข้อร้องเรียนจากช่องทางต่าง ๆ	๔
๗. แผนผังกระบวนการจัดการร้องเรียน	๕
๘. แนวทาง การบริหารงาน และขั้นตอนเกี่ยวกับเรื่องราร้องเรียน/ร้องทุกข์	๕
ภาคผนวก	
แบบฟอร์มใบคำร้อง	๘

๑. หลักการและเหตุผล

ตามพระราชบัญญัติเทศบาล พ.ศ. ๒๔๙๖ และที่แก้ไขเพิ่มเติม มาตรา ๕๐ วรรคสอง ประกอบกับมาตรา ๔๑ แห่งพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๔๖ ในกรณีที่ส่วนราชการได้รับคำร้องเรียน เสนอแนะ หรือความคิดเห็นเกี่ยวกับวิธีการปฏิบัติราชการ อุปสรรค ความยุ่งยาก หรือปัญหาอื่นใดจากบุคคลใด โดยมีข้อมูลและสาระตามสมควร ให้เป็นหน้าที่ของส่วนราชการนั้นที่จะต้องพิจารณาดำเนินการให้ลุล่วงไป ซึ่งการดำเนินการแก้ไขปัญหาคำร้องเรียน เสนอแนะ หรือความคิดเห็นเกี่ยวกับวิธีการปฏิบัติราชการ อุปสรรค ความยุ่งยาก หรือปัญหาอื่นใดจากบุคคลใด

ดังนั้น เพื่อให้การดำเนินการเกี่ยวกับการแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ในพื้นที่ตำบลพลายชุมพล บรรลุผลเกิดประโยชน์ต่อประชาชน และอำนวยความสะดวกต่อเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน เพื่อให้มีความรวดเร็วและมีประสิทธิภาพ เทศบาลตำบลพลายชุมพลจึงได้จัดทำคู่มือการปฏิบัติงานการรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ (ฉบับแก้ไข) โดยกำหนดขั้นตอน กระบวนการ และแนวทางในการปฏิบัติงานให้ชัดเจนและเป็นมาตรฐานเดียวกัน

๒. การแต่งตั้งคณะกรรมการรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ และการทุจริตคอร์รัปชัน

ตามคำสั่งเทศบาลตำบลพลายชุมพล ที่ ๒๐๖/๒๕๖๐ ลงวันที่ ๑๙ เมษายน ๒๕๖๐ แต่งตั้งคณะกรรมการรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ และการทุจริตคอร์รัปชัน เพื่อแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ในพื้นที่ตำบลพลายชุมพล ตามประกาศคณะกรรมการการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นประกาศ ณ วันที่ ๑๐ กุมภาพันธ์ ๒๕๕๘ และตามคำสั่งคณะรักษาความสงบแห่งชาติ ที่ ๖๙/๒๕๕๗ ลงวันที่ ๑๘ มิถุนายน ๒๕๕๗ เรื่อง มาตรการป้องกันและแก้ไขปัญหาคอร์รัปชันและประพฤติมิชอบ สอดคล้องกับพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๕๖ เพื่อให้การแก้ไขปัญหาคำร้องเรียน/ร้องทุกข์ในพื้นที่ตำบลพลายชุมพล การป้องกันและการแก้ไขปัญหาคอร์รัปชันและประพฤติมิชอบเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ เป็นการสร้างระบบราชการที่มีความโปร่งใสจัดระบบการตรวจสอบและประเมินผลสัมฤทธิ์ตามมาตรฐานคุณธรรม จริยธรรม ความคุ้มค่า จึงจัดตั้งศูนย์รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ โดยแต่งตั้งคณะกรรมการรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ และการทุจริตคอร์รัปชัน ตามคำสั่งเทศบาลตำบลพลายชุมพล ที่ ๒๔๐/๒๕๖๑ ลงวันที่ ๑๙ เมษายน พ.ศ. ๒๕๖๑ โดยมีรายชื่อคณะกรรมการ ดังนี้

๑. นายกเทศมนตรีตำบลพลายชุมพล	ผู้อำนวยการศูนย์และคณะกรรมการ
๒. ปลัดเทศบาลตำบลพลายชุมพล	หัวหน้าศูนย์และคณะกรรมการ
๓. รองปลัดเทศบาลตำบลพลายชุมพล	รองหัวหน้าศูนย์และคณะกรรมการ
๔. หัวหน้าสำนักปลัดเทศบาล	คณะกรรมการ
๕. ผู้อำนวยการกองช่าง	คณะกรรมการ
๖. ผู้อำนวยการกองคลัง	คณะกรรมการ
๗. ผู้อำนวยการกองสวัสดิการสังคม	คณะกรรมการ
๘. ผู้อำนวยการกองการศึกษา	คณะกรรมการ
๙. ผู้อำนวยการกองสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม	คณะกรรมการ

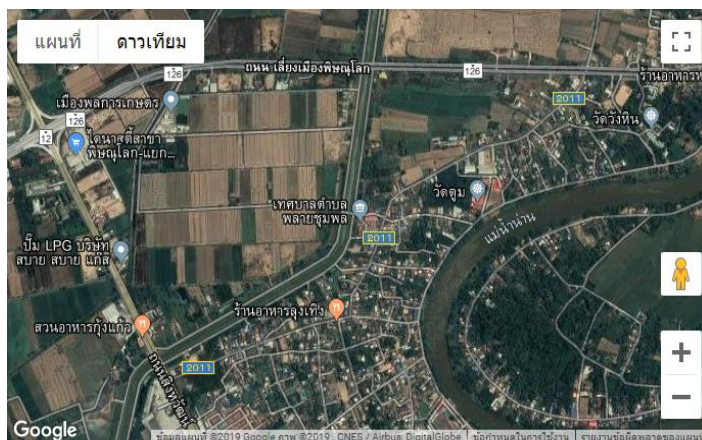
๑๑. หัวหน้าฝ่ายอำนวยการ	คณะทำงาน
๑๑. หัวหน้าฝ่ายการโยธา	คณะทำงาน
๑๐. หัวหน้าฝ่ายบริหารงานสาธารณสุข	คณะทำงาน
๑๒. หัวหน้าฝ่ายส่งเสริมและสวัสดิการสังคม	คณะทำงาน
๑๓. นักวิเคราะห์นโยบายและแผน	คณะทำงาน
๑๔. หัวหน้าฝ่ายปกครอง	คณะทำงานและเลขานุการ
๑๕. นิติกร	คณะทำงานและผู้ช่วยเลขานุการ

กำหนดอำนาจหน้าที่ ดังนี้

๑. รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ต่างๆจากประชาชน หน่วยงาน หรือองค์กรต่างๆ
๒. พิจารณาเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ที่เป็นความลับของทางราชการ หากเป็นบัตรสนเท่ห์ให้พิจารณาเฉพาะรายที่ระบุหลักฐาน
๓. ประสานการดำเนินการแก้ไขปัญหา บรรเทาความเดือดร้อนกับส่วนราชการในสังกัด มอบหมายผู้รับผิดชอบงานโดยตรงเพื่อความสะดวกรวดเร็วในการปฏิบัติงาน
๔. พิจารณาระบบ/กลไกจัดการเรื่องร้องเรียน กำหนดแบบคำร้อง รับผิดชอบควบคุมบัญชีเรื่องร้องเรียนและส่งให้ผู้รับผิดชอบดำเนินการ และรายงานผลการดำเนินการให้ผู้ร้องทราบภายใน ๑๕ วัน กรณี เรื่องร้องเรียนจากผู้กำกับดูแลหรือศูนย์ดำรงธรรมให้ดำเนินการแล้วเสร็จและแจ้งให้ผู้กำกับดูแลหรือศูนย์ดำรงธรรมพร้อมเอกสารหลักฐานที่เกี่ยวข้องภายในกำหนดด้วย
๔. กำหนดแนวทางมาตรการ และดำเนินการเกี่ยวกับการจัดทำมาตรการแนวทางการป้องกันและแก้ไขปัญหาการทุจริตและประพฤติมิชอบ
๕. รายงานปัญหาอุปสรรคและผลการดำเนินการให้นายกเทศมนตรีทราบ
๖. ปฏิบัติหน้าที่อื่นตามที่นายกเทศมนตรีมอบหมาย

๓. สถานที่ตั้ง

สำนักงานเทศบาลตำบลพลายชุมพล เลขที่ ๖๖/๒ หมู่ที่ ๒ ตำบลพลายชุมพล อำเภอเมืองพิษณุโลก จังหวัดพิษณุโลก ๖๕๐๐๐ โทร : ๐๕๕-๓๓๕๕๘๑-๒ โทรสาร : ๐๕๕-๓๓๕๕๘๓



๔. ความหมาย ลักษณะของการดำเนินการเกี่ยวกับเรื่องราวร้องเรียน/ร้องทุกข์

ความหมายของคำว่า ร้องเรียน/ร้องทุกข์ ตามพจนานุกรมให้ความหมายดังนี้

“ร้องเรียน” หมายถึง เสนอเรื่อง ,ร้องทุกข์

“ร้องทุกข์” หมายถึง บอกความทุกข์เพื่อขอให้ช่วยเหลือ

เทศบาลตำบลพลายชุมพลให้ความสำคัญในการดำเนินการเกี่ยวกับเรื่องราวร้องเรียน/ร้องทุกข์ โดยแบ่งแยกพิจารณาประเภทของคำว่า “เรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์” เป็น ๒ ประการ ดังนี้

๑. เรื่องราวที่เจ้าหน้าที่เป็นผู้ถูกร้องเรียนเนื่องจากการปฏิบัติหน้าที่หรือปฏิบัติตน

๒. เรื่องราวที่ผู้ร้องเรียนประสงค์ให้ได้รับการปลดเปลื้องความทุกข์ที่ตนได้รับ หรือเป็นเรื่องที่ผู้ร้องเรียนหรือผู้อื่น หรือสาธารณชนได้รับความเสียหายและรวมถึงความขัดแย้งระหว่างประชาชนกับประชาชน

- ลักษณะของการดำเนินการเกี่ยวกับเรื่องราวร้องเรียน/ร้องทุกข์

การดำเนินการแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ตามแนวทางการดำเนินการของกระทรวงมหาดไทยและตามพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี เพื่ออำนวยความสะดวกแก่ประชาชนและให้บริการสาธารณะ รวมทั้งเพื่อแสดงให้เห็นถึงความโปร่งใสของเทศบาลตำบลพลายชุมพล มีลักษณะดังนี้

- ลักษณะของเรื่องราวร้องเรียน/ร้องทุกข์เจ้าหน้าที่

(๑) เป็นเรื่องที่มีผู้ร้องทุกข์ได้รับความเดือดร้อน หรือเสียหาย หรืออาจเดือดร้อน หรือเสียหายโดยมีอาจหลีกเลี่ยงได้

(๒) ความเดือดร้อน หรือความเสียหายที่ว่านั้น เนื่องมาจากเจ้าหน้าที่องค์การบริหารส่วนตำบลละเลยต่อหน้าที่ ตามที่กฎหมายกำหนดให้ต้องปฏิบัติ หรือปฏิบัติหน้าที่ดังกล่าวล่าช้าเกินสมควร กระทำการนอกเหนืออำนาจหน้าที่ หรือขัดหรือไม่ถูกต้องตามกฎหมาย กระทำการไม่ถูกต้องตามขั้นตอน หรือวิธีการอันเป็นสาระสำคัญที่กำหนดไว้สำหรับการนั้น กระทำการไม่สุจริต หรือโดยไม่มีเหตุผลอันสมควร

๕. ช่องทางช่องทางให้บริการ

เทศบาลตำบลพลายชุมพลปฏิบัติงานการรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ โดยกำหนดช่องทางให้บริการ ดังนี้

๑. โทรศัพท์/โทรสาร หมายเลข ๐๕๕-๓๓๕๕๘๑-๒

๒. ติดต่อด้วยตนเอง ณ สำนักงานเทศบาลตำบลพลายชุมพล

๓. ยื่นคำร้องส่งทางไปรษณีย์ ที่อยู่ ๖๖/๒ หมู่ที่ ๒ ตำบลพลายชุมพล อำเภอเมืองพิษณุโลก จังหวัดพิษณุโลก รหัสไปรษณีย์ ๖๕๐๐๐ วันจันทร์ – ศุกร์ ตั้งแต่เวลา ๐๘.๓๐ – ๑๖.๓๐ น.

๔. ผู้รับเรื่องราวร้องเรียน/ร้องทุกข์ ณ สำนักงานเทศบาลตำบลพลายชุมพล

๕. เว็บไซต์ www.พลายชุมพล.com ทุกวัน ตลอด ๒๔ ชั่วโมง

๖. ขั้นตอน ระยะเวลาและส่วนงานที่รับผิดชอบ

เทศบาลตำบลพลาชุมพลกำหนดขั้นตอน ระยะเวลาและส่วนงานที่รับผิดชอบ ดังนี้

๑. สำนักปลัดเทศบาลรับคำร้องและตรวจสอบคำร้อง ระยะเวลา ๑ วัน

๒. สำนักปลัดเทศบาลส่งเรื่องให้คณะกรรมการรับเรื่องราร้องเรียน/ร้องทุกข์ และการทุจริตคอร์รัปชั่นพิจารณาเพื่อแจ้งหน่วยงานเจ้าของเรื่องผู้รับผิดชอบและหัวหน้าหน่วยงานผู้รับผิดชอบแจ้งเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติ ระยะเวลา ๑ วัน

๓. ผู้บริหารหรือผู้ที่ได้รับมอบหมาย พิจารณาเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์และการทุจริตคอร์รัปชั่น แล้วสั่งการ ระยะเวลา ๒ วัน

๔. เจ้าหน้าที่ดำเนินการบรรเทาความเดือดร้อนและรายงานให้ผู้บังคับบัญชาทราบ ระยะเวลา ๙ วัน

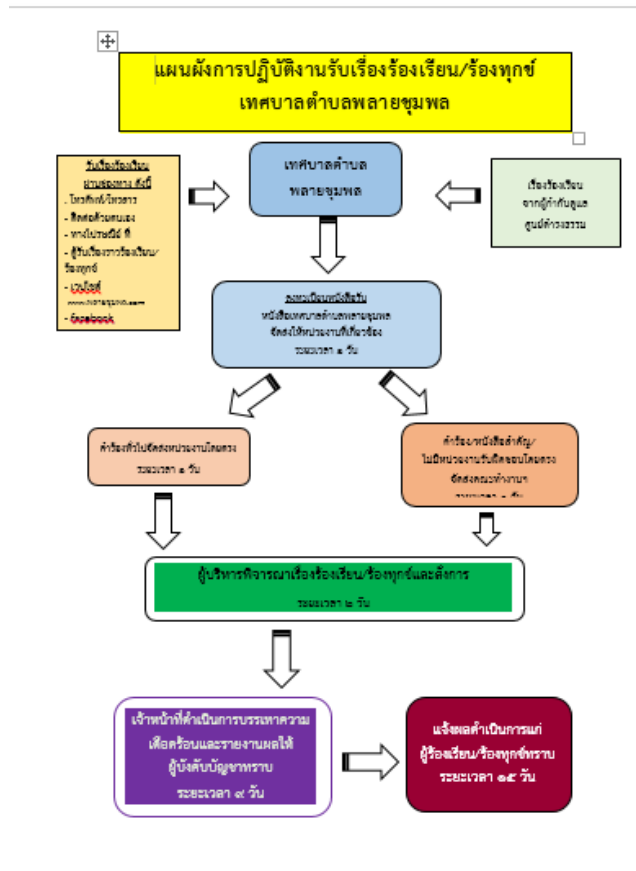
๕. แจ้งผลดำเนินการแก่ผู้ร้องเรียน/ร้องทุกข์ ภายใน ๑๕ วันนับแต่ได้รับเรื่อง

ขั้นตอน ระยะเวลา และส่วนงานที่รับผิดชอบ

ระยะเวลาในการดำเนินการรวม : ๑๕ วัน

ลำดับ	ขั้นตอน	ระยะเวลา	ส่วนงานที่รับผิดชอบ
๑.	ยื่นคำร้อง	๑ วัน	สำนักปลัดเทศบาล
๒.	รับคำร้องและตรวจสอบคำร้อง	๑ วัน	สำนักปลัดเทศบาล ,คณะกรรมการ รับเรื่องราร้องเรียน/ร้องทุกข์ และการทุจริตคอร์รัปชั่น
๓.	แจ้งหน่วยงานเจ้าของเรื่องผู้รับผิดชอบและ หัวหน้าหน่วยงานผู้รับผิดชอบแจ้งเจ้าหน้าที่ ผู้ปฏิบัติ	๑ วัน	หน่วยงานในสังกัดเทศบาลตำบล พลาชุมพล
๔.	ผู้บริหารพิจารณาเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ และสั่งการ	๒ วัน	หน่วยงานในสังกัดเทศบาลตำบล พลาชุมพล
๕.	เจ้าหน้าที่ดำเนินการบรรเทาความ เดือดร้อนและรายงานให้ผู้บังคับบัญชา ทราบ	๙ วัน	หน่วยงานในสังกัดเทศบาลตำบล พลาชุมพล
๖.	แจ้งผลดำเนินการแก่ผู้ร้องเรียน/ร้องทุกข์	๑๕ วัน	หน่วยงานในสังกัดเทศบาลตำบล พลาชุมพล

๗. แผนผังกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน



๘. แนวทาง การบริหารงาน และขั้นตอนเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์

๘.๑ แนวทางการดำเนินการเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ แบ่งเป็นสามส่วน ดังนี้

(๑) ส่วนรับเรื่อง ทำหน้าที่รับเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ ข้อเสนอแนะ จัดทำทะเบียนรับเรื่องร้องทุกข์ เพื่อเสนอผู้บริหารพิจารณาสั่งการ

(๒) ส่วนวิเคราะห์ ติดตาม และประสานงาน ทำหน้าที่ในการวิเคราะห์และประเมินเรื่องร้องทุกข์ พิจารณาเสนอแนวทางวิธีการแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ต่อผู้บริหารและจัดทำรายงานแจ้งผู้ร้องเรียนให้ทราบเกี่ยวกับผลการปฏิบัติตามคำร้องเรียน ร้องทุกข์

(๓) ส่วนปฏิบัติการในพื้นที่ หรือหน่วยปฏิบัติการเคลื่อนที่เร็ว ทำหน้าที่ให้ความช่วยเหลือเรื่องสำคัญเร่งด่วนทั้งเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์และข้อเสนอแนะ โดยการลงปฏิบัติในพื้นที่ และประสานกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องร่วมการปฏิบัติ

/๘.๒ การบริหาร...

๘.๒ การบริหารงานเกี่ยวกับเรื่องร่ำร้องเรียน/ร้องทุกข์

การบริหารงานเกี่ยวกับเรื่องร่ำร้องเรียน/ร้องทุกข์ของเทศบาลตำบลพลาชัยชุมพลของในรูปของคณะกรรมการ มีนายกเทศมนตรีตำบลพลาชัยชุมพลเป็นประธาน รองนายกเทศมนตรีตำบลพลาชัยชุมพลเป็นรองประธาน ประกอบด้วยปลัดเทศบาล รองปลัดเทศบาลและหัวหน้าส่วนต่างๆ โดยมีหัวหน้าฝ่ายปกครองเป็นคณะกรรมการและเลขานุการ และนิติกรเป็นคณะกรรมการและผู้ช่วยเลขานุการ

๘.๓ ขั้นตอนการปฏิบัติงานเกี่ยวกับเรื่องร่ำร้องเรียน/ร้องทุกข์

๘.๓.๑ วิธีการร้องเรียน/ร้องทุกข์

เทศบาลตำบลพลาชัยชุมพลรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ จากประชาชน ทุกช่องทาง ตลอด ๒๔ ชั่วโมง ได้แก่

๘.๓.๑.๑ โทรศัพท์/โทรสาร หมายเลข ๐๕๕-๓๓๕๕๘๑-๒

๘.๓.๑.๒ เว็บไซต์ www.พลาชัยชุมพล.com

๘.๓.๑.๒ ส่งทางไปรษณีย์ ตามที่อยู่ ๖๖/๒ หมู่ที่ ๒ ตำบลพลาชัยชุมพล

อำเภอเมืองพิษณุโลก จังหวัดพิษณุโลก รหัสไปรษณีย์ ๖๕๐๐๐

๘.๓.๑.๓ ผู้รับข้อมูลข่าวสาร หรือติดต่อด้วยตนเอง ณ สำนักงานเทศบาลตำบลพลาชัยชุมพล

๘.๓.๒ วิธีดำเนินการ

๘.๓.๒.๑ เมื่อได้รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ทางโทรศัพท์ หมายเลข ๐๕๕-๓๓๕๕๘๑-๒ ให้เจ้าหน้าที่ผู้เกี่ยวข้องตอบข้อซักถาม บริการข้อมูล ให้คำปรึกษา หากสามารถดำเนินการในทันที

๘.๓.๒.๒ เมื่อได้รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ผ่านทาง เว็บไซต์ www.พลาชัยชุมพล.com ทางไปรษณีย์ ผู้รับข้อมูลข่าวสาร หรือติดต่อด้วยตนเอง ให้เจ้าหน้าที่ผู้รับเรื่องตรวจสอบกับส่วนราชการที่เกี่ยวข้อง แล้วบันทึกเสนอผู้บังคับบัญชาตามลำดับ หากเป็นเรื่องยุ่งยาก ซับซ้อน ต้องใช้เวลาในการตรวจสอบ จะดำเนินการส่งเรื่องให้คณะกรรมการรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ตรวจสอบและพิจารณาหาแนวทางแก้ไขปัญหาแล้วแต่กรณี

๘.๓.๒.๓ จัดทำทะเบียนรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ รวบรวมเป็นสถิติไว้ใช้ประโยชน์ในการวิเคราะห์ผลการปฏิบัติทุกระยะ และรวบรวมเรื่องร้องทุกข์ ร้องเรียน ส่งให้ ส่วนวิเคราะห์ติดตามและประสานงาน

๘.๓.๓ การวิเคราะห์ติดตามและประสานงาน

๘.๓.๓.๑ วิเคราะห์และประเมินค่าเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์

๘.๓.๓.๒ จัดลำดับความสำคัญเร่งด่วน

๘.๓.๓.๓ จำแนกเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ส่งให้ส่วนปฏิบัติการในพื้นที่หรือแจ้งหน่วยงานที่เกี่ยวข้องตรวจสอบข้อเท็จจริงและพิจารณาหาทางแก้ไขปัญหา

๘.๓.๓.๔ เร่งรัดติดตามผลการดำเนินงานและแจ้งผลการดำเนินงานให้เรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ทราบ

/๘.๓.๔ ส่วนปฏิบัติ...

๘.๓.๔ ส่วนปฏิบัติการในพื้นที่ หรือหน่วยเคลื่อนที่เร็ว

๘.๓.๔.๑ กรณีเป็นเรื่องเร่งด่วนที่มีผลกระทบต่อชีวิตความเป็นอยู่ของประชาชน หรือมีผลกระทบต่อสังคมส่วนรวมหรือพลเมืองดีที่ได้รับผลกระทบจากการช่วยเหลือสังคมส่วนปฏิบัติการมีหน้าที่ประสานงานหน่วยงานที่เกี่ยวข้องและจัดเจ้าหน้าที่ในลักษณะเคลื่อนที่เร็วออกไปตรวจสอบข้อเท็จจริงและพิจารณาหาทางแก้ไขโดยทันที

๘.๓.๔.๒ รายงานผู้บังคับบัญชา

๘.๓.๔.๓ แจ้งให้ร้องเรียน/ร้องทุกข์ ทราบและส่งเรื่องประชาสัมพันธ์ผลการ

ดำเนินงาน

.....