

# 6

## ขั้นตอนแก้ไขปัญหา เรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์



### 1

รับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์  
ผ่านช่องทาง เช่น มาด่วนตนเอง  
ระบบสารสนเทศ ไปรษณีย์ เรื่องส่งต่อ  
จากหน่วยงานอื่นๆ



### 4

จัดประชุมคณะทำงาน/ชุดปฏิบัติการ  
เพื่อ กำหนดกรอบการทำงาน  
ติดตามผล และนายอหุติ



### 2

คัดกรอง  
และเสนอ ผวจ. พิจารณา



### 5

รายงานผลให้ ผวจ.  
และ แจ้งผู้ร้อง ทราบ



### 3

แจ้งหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง  
เพื่อตรวจสอบ แก้ไขปัญหา  
และรายงานผล



### 6

รายงานผล  
ให้ที่ประชุมคณะกรรมการบริหารฯ  
และกระทรวงมหาดไทย



### การแจ้งเตือน

- ครั้งที่ 1 เมื่อเกิน 30/15 วัน
- ครั้งที่ 2 เมื่อเกิน 15/7 วัน
- ครั้งที่ 3 เมื่อเกิน 7/7 วัน



### ระยะเวลารายงานผล

- 1 ภายใน 30 วัน กรณีที่เรื่องมีความซับซ้อน  
เกี่ยวเนื่องหลายหน่วยงานต้องตั้งคณะกรรมการฯ
- 2 ภายใน 15 วัน กรณี เรื่องร้องเรียนทั่วไป  
แจ้งเบาะแสต่างๆ เรื่องเดือดร้อนรำคาญ
- 3 ซอชยายเวลาไม่เกิน 3 ครั้งๆ ละ 7 วัน
- 4 ถือตามระยะเวลาที่ ระเบียบ/กฎหมายกำหนดไว้

