**แผนผังกระบวนการจัดการเรื่องราวร้องเรียน/ร้องทุกข์**

**องค์การบริหารส่วนตำบลหนองแวง อำเภอโคกสูง จังหวัดสระแก้ว**

**แผนผังแสดงขั้นตอนและระยะเวลาการปฏิบัติราชการเพื่อประชาชน**

 ขั้นตอนที่ 1 ขั้นตอนที่ 2 ขั้นตอนที่ 3

เรื่องร้องเรียนร้องทุกข์จากช่างทางต่าง ๆ

จำนวน 4 ช่องทาง

1. คำร้อง (ยื่นด้วยตนเองที่ สนง.)

2. เฟสบุ๊ค อบต.หนองแวง

3. กล่องรับฟังความคิดเห็น

4. govesite.com/nongwangkhoksung

1. ผู้บังคับบัญชาตามลำดับชั้นทำความเห็น

 เสนอต่อนายกองค์การบริหารส่วนตำบล

 หนองแวง

2. นายกพิจารณาเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์

 และมีคำสั่งให้ผู้รับผิดชอบดำเนินการ

ฝ่ายรับเรื่องราวร้องทุกข์

งานนิติการ สำนักปลัด

1. รับเรื่อง

2. ลงทะเบียนหนังสือรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์

3. เสนอต่อผู้บังคับบัญชาตามลำดับขั้น





 ขั้นตอนที่ 6 ขั้นตอนที่ 5 ขั้นตอนที่ 4

สรุป 1. ช่วงยื่นรับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ 2 ขั้นตอน (ขั้นตอนที่ 1,2) รวม 15 นาที

 2. ช่วงพิจารณาดำเนินการ 2 ขั้นตอน (ขั้นตอนที่ 2,3) รวม 2 วัน

 3. รายงานผลความคืบหน้าให้ผู้ร้องทราบภายใน 7 วัน นับถัดจากวันรับเรื่อง

 4. การดำเนินการแก้ไขตามข้อร้องเรียนภายใน 30 วัน นับแต่วันรับเรื่อง

งานนิติการ สำนักปลัด ส่งนำเนาคำร้องให้ผู้ที่ได้รับมอบหมายจากนายก เพื่อทราบและปฏิบัติตามคำสั่ง

งานนิติการ สำนักปลัด รายงานผลความคืบหน้าให้ผู้ร้องทราบภายใน 7 วัน นับถัดจากวันรับคำร้อง

เจ้าหน้าที่ส่วนงานที่ได้รับมอบหมายดำเนินการตามคำสั่งของนายกฯ ให้แล้วเสร็จ ภายใน 30 วัน นับแต่วันรับคำร้อง

**แผนผังแสดงขั้นตอนและระยะเวลาการปฏิบัติราชการเพื่อประชาชน**

**เรื่องร้องเรียนร้องทุกข์จากช่างทางต่าง ๆ**

**จำนวน 4 ช่องทาง**

**1. คำร้อง (ยื่นด้วยตนเองที่ สนง.)**

**2. เฟสบุ๊ค อบต.หนองแวง**

**3. กล่องรับฟังความคิดเห็น**

**4. govesite.com/nongwangkhoksung**







**งานนิติการ สำนักปลัด ส่งนำเนาคำร้องให้ผู้ที่ได้รับมอบหมายจากนายก**

**เพื่อทราบและปฏิบัติตามคำสั่ง**



**ฝ่ายรับเรื่องราวร้องทุกข์**

**งานนิติการ สำนักปลัด**

**1. รับเรื่อง**

**2. ลงทะเบียนหนังสือรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์**

**3. เสนอต่อผู้บังคับบัญชาตามลำดับขั้น**



**1. ผู้บังคับบัญชาตามลำดับชั้นทำความเห็น**

 **เสนอต่อนายกองค์การบริหารส่วนตำบล**

 **หนองแวง**

**2. นายกพิจารณาเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์**

 **และมีคำสั่งให้ผู้รับผิดชอบดำเนินการ**

|  |
| --- |
| **ขั้นตอนที่ 1** |
| **ขั้นตอนที่ 2** |
| **ขั้นตอนที่ 3** |
| **ขั้นตอนที่ 4** |
| **ขั้นตอนที่ 5** |

**งานนิติการ สำนักปลัด รายงานผลความคืบหน้า**

**ให้ผู้ร้องทราบภายใน 7 วัน**

**นับถัดจากวันรับคำร้อง**

.

**สรุป 1. ช่วงยื่นรับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ 2 ขั้นตอน**

 **(ขั้นตอนที่ 1,2) รวม 15 นาที**

 **2. ช่วงพิจารณาดำเนินการ 2 ขั้นตอน**

 **(ขั้นตอนที่ 2,3) รวม 2 วัน**

 **3. รายงานผลความคืบหน้าให้ผู้ร้องทราบภายใน**

 **7 วัน นับถัดจากวันรับเรื่อง**

 **4. การดำเนินการแก้ไขตามข้อร้องเรียนภายใน**

 **30 วัน นับแต่วันรับเรื่อง**

|  |
| --- |
| **ขั้นตอนที่ 1** |
| **ขั้นตอนที่ 2** |
| **ขั้นตอนที่ 3** |
| **ขั้นตอนที่ 4** |
| **ขั้นตอนที่ 5** |