# แผนผังขั้นตอนการรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์

ขั้นตอนที่ 1

**ผู้ร้องทุกข์เสนอคำร้องเรียน/ร้องทุกข์**

- ตนเอง/เสนอเป็นกลุ่ม
- มอบฉันทะ
- ไม่สามารถยื่นด้วยตนเอง / ไม่สามารถมอบฉันทะ
  - ผู้บุพการี/ผู้สืบสันดาน
  - สามี / ภริยา
  - ผู้มีส่วนได้เสีย

ขั้นตอนที่ 2

**เจ้าหน้าที่ประจำศูนย์รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ลงทะเบียนรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์**

- มาร้องทุกข์ด้วยตนเองที่เทศบาล
- จดหมาย
- โทรศัพท์
- เว็บไซต์/เฟสบุ๊ค/ไลน์กลุ่ม
- ร้องทุกข์ต่อผู้บริหารท้องถิ่น/สมาชิกสภา
- ตู้แดง

→ ธุรการ (สป) ลงทะเบียนรับหนังสือ เสนอรองปลัดเทศบาล (รองประเสริฐ ออประเสริฐ) และส่งต่อไปยังศูนย์รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์

ขั้นตอนที่ 3

**เจ้าหน้าที่ประจำศูนย์รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ตรวจสอบคำร้องเรียน/ร้องทุกข์แล้วเสนอไปยังนายกฯ ภายใน (๒ ชม.)**

→ พิจารณาอำนาจหน้าที่/กฎหมายที่เกี่ยวข้อง

- ไม่อยู่ในอำนาจ → รายงานนายกฯ → ชี้แจงผู้ร้อง
- อยู่ในอำนาจ → ส่งคำร้องทุกข์ไปยังศูนย์ดำรงธรรมอำเภอหรือศูนย์ดำรงธรรมจังหวัด และติดตามผลการแก้ไขปัญหาจนกว่าเรื่องยุติ

ขั้นตอนที่ 4

**นายกฯ พิจารณาสั่งการไปยังหน่วยงานเกี่ยวข้องดำเนินการตรวจสอบข้อเท็จจริงหรือแก้ไขปัญหาให้ประชาชน**

→ ศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์/ร้องเรียน → แจ้งส่วนราชการที่เกี่ยวข้องรับผิดชอบดำเนินการเบื้องต้น

ขั้นตอนที่ 5

**หน่วยงานที่เกี่ยวข้องดำเนินการแก้ไขปัญหา/บรรเทาความเดือดร้อนให้กับประชาชน/ตรวจสอบข้อเท็จจริง (ภายใน ๓ วัน)**

- แก้ไขได้ให้หน่วยงานที่รับผิดชอบแจ้งกลับผู้ร้องภายใน ๓ วัน และแจ้งผลไปยังศูนย์รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ทันที
- แก้ไขไม่ได้ให้หน่วยงานที่รับผิดชอบแจ้งกลับผู้ร้อง ภายใน ๓ วัน และรายงานนายกฯ ทันที และแจ้งผลการดำเนินงานไปยังศูนย์รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ทันที

→ ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ เร่งรัดติดตามการดำเนินงานของหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง และกำชับให้แจ้งกลับผู้ร้อง ภายใน ๓ วัน