

# การแก้ไขปัญหาเรื่องร้องทุกข์ร้องเรียน

สถานที่ติดต่อ

ที่ว่าการอำเภอทุกแห่ง

ขั้นตอน

1

อำเภอรับการร้องทุกข์/  
ร้องเรียนจากประชาชน



2

เจ้าหน้าที่ลงทะเบียนคำ  
ร้องทุกข์/ร้องเรียน



3

เจ้าหน้าที่พิจารณาพยานหลักฐานที่  
เห็นว่าจำเป็นแก่การพิสูจน์ข้อเท็จจริง



4

เสนอเรื่องให้คณะทำงานกลั่นกรองเรื่องราวร้องทุกข์  
พิจารณาผลการตรวจสอบจากเจ้าหน้าที่แล้วเสนอ  
ความเห็นต่อนายอำเภอเพื่อวินิจฉัยสั่งการ



5

แจ้งผลให้ผู้ร้องทราบภายใน 5 วันทำการและ  
อาจแจ้งความคืบหน้าระหว่างการดำเนินการ  
การให้ผู้ร้องทราบเป็นระยะ



เอกสาร

- คำร้องทุกข์ต้องทำเป็นหนังสือ และมีรายการดังนี้
  - ชื่อและที่อยู่ของผู้ร้องทุกข์
  - เรื่องอันเป็นเหตุให้ร้องทุกข์ และข้อเท็จจริงหรือพฤติการณ์ตามสมควร และคำขอให้ส่วนราชการช่วยเหลือเยียวยาหรือปลดเปลื้องทุกข์
  - ใช้ถ้อยคำสุภาพ
  - ลายมือชื่อผู้ร้องทุกข์ หรือผู้รับมอบฉันทะ หรือผู้จัดการแทน
  - คำร้องทุกข์อาจร้องทุกข์ด้วยวาจาหรือทางโทรศัพท์ได้ โดยให้เจ้าหน้าที่ของส่วนราชการผู้รับคำร้องทุกข์ บันทึกเหตุแห่งความจำเป็น วันเดือนปีที่รับคำร้องทุกข์ และให้ลงชื่อผู้ร้องและผู้รับคำร้องทุกข์

ระยะเวลาดำเนินการ ➤ ดำเนินการให้แล้วเสร็จภายใน 30 วันนับแต่วันได้รับเรื่องขยายเวลาได้อีกไม่เกิน 2 ครั้ง ๆ ละ 15 วัน