

**ขั้นตอนการรับและการตอบข้อร้องเรียนร้องทุกข์ ของงานรับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ ฝ่ายนิติการ
กองวิชาการและแผนงาน เทศบาลนครระยอง**

ขั้นตอนการรับและการตอบข้อร้องเรียนกรณี ร้องเรียนด้วยวาจา/เฟสบุ๊ค/เว็บไซต์/หนังสือ ร้องเรียน/หนังสือจากหน่วยงานอื่นๆ (แบบเดิมใช้ระยะเวลา ๑๕ วัน)	ขั้นตอนการรับและการตอบข้อร้องเรียนกรณีร้องเรียน ด้วยวาจา/เฟสบุ๊ค/เว็บไซต์/หนังสือร้องเรียน/หนังสือ จากหน่วยงานอื่นๆ (แบบปัจจุบันใช้ระยะเวลา ๗ วัน)
๑. รับเรื่องร้องเรียนด้วยวาจา/เฟสบุ๊ค/เว็บไซต์/ หนังสือร้องเรียน/หนังสือจากหน่วยงานอื่นๆและ ลงทะเบียนรับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์และ เขียนหนังสือเสนอผู้บังคับบัญชาตามลำดับชั้นเพื่อ วินิจฉัยสั่งการ (ภายใน ๒ วัน)	๑. รับเรื่องร้องเรียนด้วยวาจา โทรศัพท์/ เฟสบุ๊ค/เว็บ ไซต์/หนังสือร้องเรียน/หนังสือจากหน่วยงานอื่นๆ ลงทะเบียนรับเรื่องและเขียนหนังสือเสนอผู้บังคับบัญชา เพื่อวินิจฉัยสั่งการ ในขณะเดียวกันก็ถ่ายภาพเรื่องร้องเรียนและส่งข้อมูล ร้องเรียนทางLine @ เรารักนครระยอง แอดมินแต่ละ หน่วยงานที่รับผิดชอบพิจารณาว่า หน่วยงานใด รับผิดชอบ จากนั้นหน่วยงานผู้รับผิดชอบรับทราบข้อมูล และจะไปดำเนินการตรวจสอบข้อเท็จจริงและดำเนินการ ตามอำนาจหน้าที่ (ภายใน ๑ วัน)
๒. งานรับเรื่องรวบรวมร้องทุกข์สำเนาแจ้งหน่วยงานที่ รับผิดชอบตรวจสอบข้อเท็จจริงและดำเนินการตาม อำนาจหน้าที่ (ภายใน ๑ วัน)	๒. หน่วยงานผู้รับผิดชอบแจ้งผลความคืบหน้าในการ ดำเนินการตรวจสอบข้อเท็จจริงและดำเนินการตาม อำนาจหน้าที่ให้งานรับเรื่องรวบรวมร้องทุกข์ผ่านทาง Line @ เรารักนครระยอง และทำบันทึกแจ้งผลการดำเนินการ ตรวจสอบข้อเท็จจริง (ภายใน ๒ วัน)
๓. หน่วยงานผู้รับผิดชอบทำบันทึกแจ้งผลความ คืบหน้าหรือผลการดำเนินการตรวจสอบข้อเท็จจริง และดำเนินการตามอำนาจหน้าที่ให้งานรับเรื่องรวม ร้องทุกข์ทราบ) (ภายใน ๗ วันทำการ)	๓. งานรับเรื่องรวบรวมร้องทุกข์ ทำหนังสือรายงานรายงานผล ความคืบหน้าไปยังผู้ร้องเรียน/หน่วยงานในเบื้องต้น (ภายใน ๒ วัน)
๔. งานรับเรื่องรวบรวมร้องทุกข์ ทำหนังสือรายงาน รายงานผลความคืบหน้าไปยังผู้ร้องเรียน/หน่วยงานใน เบื้องต้น (ภายใน ๒ วัน)	๔. งานรับเรื่องรวบรวมร้องทุกข์ ทำหนังสือแจ้งผลการ ดำเนินการตรวจสอบข้อเท็จจริงและดำเนินการตาม อำนาจหน้าที่ให้ผู้ร้องเรียน/หน่วยงาน โทรศัพท์/ Line @/ ทราบ (ภายใน ๒ วัน)
๕. ทำหนังสือรายงานผลการตรวจสอบข้อเท็จจริงและ ดำเนินการตามอำนาจหน้าที่ไปยังผู้ร้องเรียน/ หน่วยงาน (ภายใน ๓ วัน)	

หมายเหตุ เทศบาลนครระยองมีช่องทางร้องเรียนผ่านช่องทาง Line @ เรารักนครระยอง โดยจะมีเจ้าหน้าที่ Admin (แอดมิน) แต่ละหน่วยงานที่รับผิดชอบจะพิจารณาว่าหน่วยงานใดรับผิดชอบ พร้อมประสานงานกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องดำเนินการแก้ไขโดยไม่ต้องให้ประชาชนมาเขียนคำร้องที่เทศบาล และตอบข้อร้องเรียนในทันที หรือภายใน ๒๔ ชั่วโมง