



คู่มือสำหรับเจ้าหน้าที่งาน : ระบบการจัดการเรื่องราวร้องทุกข์
www.๑๑๑๑.go.th

สำนักปลัด อบจ. องค์การบริหารส่วนจังหวัดนราธิวาส
อำเภอเมืองนราธิวาส จังหวัดนราธิวาส

คู่มือสำหรับเจ้าหน้าที่งาน : ระบบการจัดการเรื่องราวร้องทุกข์ www.๑๑๑๑.go.th

หน่วยงานที่รับผิดชอบ : ฝ่ายนิติการ สำนักปลัด อบจ. องค์การบริหารส่วนจังหวัดนราธิวาส

๑.ชื่อกระบวนการ : ระบบการจัดการเรื่องราวร้องทุกข์ www.๑๑๑๑.go.th

๒.ลักษณะงานที่ปฏิบัติ

รับเรื่องการประสานการดำเนินการเรื่องร้องทุกข์จากสำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี ผ่านเว็บไซต์ www.๑๑๑๑.go.th

๓.วิธีการขั้นตอนการปฏิบัติงาน และระยะเวลาที่ใช้ในการปฏิบัติงาน

ขั้นตอนและการดำเนินการ	ระยะเวลา	ผู้รับผิดชอบ
๑) รับเรื่องผ่านเว็บไซต์ www.๑๑๑๑.go.th และคัดแยกประเภทเรื่องและหน่วยงานในสังกัดองค์การบริหารส่วนจังหวัดนราธิวาสที่รับผิดชอบ	ระยะเวลาการปฏิบัติ ๑๕ นาที	ฝ่ายนิติการ อบจ.สำนักปลัด องค์การบริหารส่วนจังหวัด นราธิวาส
๒) แสวงหาข้อเท็จจริง รวบรวมข้อมูลเบื้องต้น รายงานผู้บริหารและฝ่ายนิติการ สำนักปลัด อบจ.	ระยะเวลาการปฏิบัติ ๑ วัน	หน่วยงานสังกัด อบจ.นราธิวาสที่ เกี่ยวข้องกับประเด็นการร้องทุกข์
๓) แจ้งให้ผู้ร้องทุกข์ทราบการดำเนินการเบื้องต้น	ระยะเวลาการปฏิบัติ ๑ วัน	ฝ่ายนิติการ สำนักปลัดองค์การ บริหารส่วนจังหวัดนราธิวาส
๔) แสวงหาข้อเท็จจริง รวบรวมข้อมูลเพิ่มเติม รายงานผู้บริหารและฝ่ายนิติการ สำนักปลัด อบจ.	ระยะเวลาการปฏิบัติ ๗ วัน	หน่วยงานสังกัด อบจ.นราธิวาสที่ เกี่ยวข้องกับประเด็นการร้องทุกข์
๕) สรุปผลการดำเนินการและแจ้งให้ผู้ร้องทุกข์ทราบผลการดำเนินการ	ระยะเวลาการปฏิบัติ ๓ วัน	ฝ่ายนิติการ สำนักปลัดองค์การ บริหารส่วนจังหวัดนราธิวาส

๔.กฎหมายที่เกี่ยวข้อง

ระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรี ว่าด้วยการจัดการเรื่องราวร้องทุกข์ พ.ศ. ๒๕๕๒

๕.ระยะเวลาปฏิบัติราชการ

วันทำการราชการ เวลา ๐๘.๓๐ – ๑๖.๓๐ นาฬิกา