แนวทางการดำเนินการต่อเรื่องร้องเรียน ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดนครศรีธรรมราช

ลำดับที่	ผังกระบวนการ	ระยะเวลา	รายละเอียด	ผู้รับผิดชอบ	เอกสารที่เกี่ยวข้อง
1.	สอบถามข้อมูล	5 นาที	สอบถามความประสงค์จากผู้ร้องทุกข์-ร้องเรียน	เจ้าหน้าที่ ศดธ.	1.แบบฟอร์มการรับเรื่องร้องเรียน 2.เอกสารของผู้ร้อง(ถ้ามี)
2.	พบเจ้าหน้าที่ ศดธ.เพื่อรับคำปรึกษา พบเจ้าหน้าที่ ศดธ.เพื่อเขียนคำร้องเรียน/ร้องทุกข์ ยุติเรื่อง	45 นาที	ให้คำปรึกษาตามความประสงค์ของผู้ร้องทุกข์-ร้องเรียน	เจ้าหน้าที่ ศดธ.	1.แบบฟอร์มการรับเรื่องร้องเรียน 2.เอกสารของผู้ร้อง (ถ้ามี)
3.	ลงทะเบียนรับเรื่องร้องเรียน ประเภทงานบริการ - ร้องเรียนร้องทุกข์ - การให้บริการแบบเบ็ดเสร็จ - บริการส่งต่อ - การให้บริการข้อมูลข่าวสารทางราชการ - การให้คำปรึกษา - นโยบายรัฐบาล	30 นาที	-แยกประเภทงานบริการตามความประสงค์ของผู้ร้องทุกข์-ร้องเรียน -บันทึกข้อมูลของผู้ร้องทุกข์-ร้องเรียน	เจ้าหน้าที่ ศดธ.	1.แบบฟอร์มการรับเรื่องร้องเรียน 2.เอกสารของผู้ร้อง(ถ้ามี)
4.	เจ้าหน้าที่รับเรื่องเพื่อดำเนินการ	3-7 วัน	เจ้าหน้าที่ ดำเนินการสรุปข้อมูลการร้องเรียน เพื่อนำเรียนผู้บังคับบัญชา	เจ้าหน้าที่ ศดธ.	1.แบบฟอร์มการรับเรื่องร้องเรียน 2.เอกสารของผู้ร้อง (ถ้ามี) 3.หนังสือนำส่งเรื่อง 4.หนังสือแจ้งผลผู้ร้อง
5.	เสนอ ผอ.ศดธ.จ หน.สนง.จ และผู้ว่าราชการจังหวัด พิจารณาส่งเรื่องต่อหรือดำเนินการ	3-5 วัน	เจ้าหน้าที่ ศดธ.ดำเนินการรวบรวมและส่งเรื่องให้ผู้บังคับบัญชา	เจ้าหน้าที่ ศดธ.	1.แบบฟอร์มการรับเรื่องร้องเรียน 2.เอกสารของผู้ร้อง (ถ้ามี) 3.หนังสือนำส่งเรื่อง 4.หนังสือแจ้งผลผู้ร้อง
6.	ส่งต่อหน่วยงาน แจ้งหน่วยงานที่เกี่ยวข้องดำเนินการตรวจสอบข้อเท็จจริง มอบหมาย จนท. ตรวจสอบข้อเท็จจริงก่อนแจ้งหน่วยงานที่เกี่ยวข้องตรวจสอบหรือดำเนินการ ยุติเรื่อง	3-5 วัน	เจ้าหน้าที่ ศดธ.ดำเนินการรวบรวมและส่งเรื่องให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง	เจ้าหน้าที่ ศดธ.	1.แบบฟอร์มการรับเรื่องร้องเรียน 2.เอกสารของผู้ร้อง (ถ้ามี) 3.หนังสือนำส่งเรื่อง 4.หนังสือแจ้งผลผู้ร้อง
7.	หน่วยงานที่เกี่ยวข้องแจ้งผลการตรวจสอบข้อเท็จจริง	15 วัน	เจ้าหน้าที่ ศดธ.ดำเนินการส่งเรื่องให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องตรวจสอบข้อเท็จจริง	หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง	1.แบบฟอร์มการรับเรื่องร้องเรียน 2.เอกสารของผู้ร้อง(ถ้ามี) 3.หนังสือนำส่งเรื่อง
8.	รายงานผู้บังคับบัญชา/ยุติเรื่อง/แจ้งผู้ร้อง	1-5 วัน	จนท.ศดธ.ดำเนินการประสานหน่วยงานที่เกี่ยวข้องเอขอทราบผลการดำเนินการ	เจ้าหน้าที่ ศดธ.	1.เอกสารแจ้งผลการพิจารณาหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง 2.หนังสือแจ้งผลผู้ร้อง

ขั้นตอนการรับเรื่องร้องทุกข์-ร้องเรียน ของศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดนครศรีธรรมราช

