



ประกาศเทศบาลตำบลยางตลาด

เรื่อง ประกาศใช้คู่มือมาตรฐานการปฏิบัติงานกระบวนการ การจัดการ เรื่องทุกข์ ร้องเรียน พ.ศ.๒๕๕๙

.....

ตามที่ประกาศคณะกรรมการการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น เรื่อง แนวทางในการจัดบริการรับเรื่องราวร้องทุกข์ของประชาชน ในการให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนจังหวัด เทศบาล และองค์การบริหารส่วนตำบล ลงวันที่ ๑๐ กุมภาพันธ์ ๒๕๕๘ ประกอบกับเทศบาลตำบลยางตลาดได้จัดทำบันทึกข้อตกลงความร่วมมือ การจัดตั้งศูนย์คุ้มครองสิทธิและช่วยเหลือทางกฎหมายแก่ประชาชน ระหว่างสำนักงานอัยการคุ้มครองสิทธิและช่วยเหลือทางกฎหมายและการบังคับคดีจังหวัดกาฬสินธุ์ กับ สำนักงานเทศบาลตำบลยางตลาด เมื่อวันที่ ๒๔ กันยายน ๒๕๕๘ เพื่อให้ความช่วยเหลือทางกฎหมายตามอำนาจหน้าที่ของเทศบาลตำบลยางตลาด นั้น

เพื่อให้การบริหารจัดการเรื่องร้องทุกข์ ร้องเรียนเป็นมาตรฐานเดียวกัน และใช้เป็นเครื่องมือในการปฏิบัติงานในแต่ละภารกิจป้องกันปัญหาการไม่ได้รับความเป็นธรรมหรือการเลือกปฏิบัติ และรวมถึงการป้องกันการละเว้นการปฏิบัติหน้าที่ เทศบาลตำบลยางตลาดจึงประกาศใช้คู่มือมาตรฐานการปฏิบัติงานกระบวนการ การจัดการ เรื่องทุกข์ ร้องเรียน โดยให้ทุกส่วนราชการปฏิบัติตามรูปแบบ ขั้นตอนตามคู่มือฯ ดังกล่าวอย่างเคร่งครัด

ทั้งนี้ ตั้งแต่บัดนี้เป็นต้นไป

ประกาศ ณ วันที่ ๓๐ พฤศจิกายน ๒๕๕๙

(นายบุญเลี้ยง พิชัยเชิด)

รองนายกเทศมนตรี ปฏิบัติราชการแทน

นายกเทศมนตรีตำบลยางตลาด

๒๖.๗.๖๐

ตรา...
ว่า...
เมื่อ...

คู่มือการปฏิบัติงานเรื่องร้องเรียน ของเทศบาลตำบลยางตลาด

๑. วัตถุประสงค์

คู่มือปฏิบัติงานฉบับนี้จัดทำขึ้นเพื่อให้เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน ใช้เป็นแนวทางในการจัดการข้อร้องเรียน ของเทศบาลตำบลยางตลาด ให้เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ และประสิทธิผล รวดเร็วและทันต่อสถานการณ์ ให้ประชาชนได้รับความพึงพอใจสูงสุด บนพื้นฐานความเป็นธรรมกับคู่กรณีทุกฝ่าย

๒. ขอบเขต

เพื่อดำเนินการตรวจสอบข้อเท็จจริงและรายงานผลการดำเนินการ ติดตามประเมินผล และรวบรวม
ข้อมูลจากเทศบาล

๓. คำจำกัดความ

เรื่องร้องเรียน หมายถึง ประเด็นปัญหาต่างๆที่ผู้ร้องเรียนแจ้งผ่านช่องทางต่างๆ เช่น สำนักงาน เทศบาลตำบลยางตลาด โทรศัพท์. ๐๔๓ - ๘๘๑-๖๒๑ ต่อ ๒๓ หรือไปรษณีย์/หนังสือ web ของ เทศบาล ตำบลยางตลาด สื่ออิเล็กทรอนิกส์ ติดต่อด้วยตนเอง และหน่วยงานอื่น เนื่องจากไม่ได้รับบริการตามสิทธิที่พึงจะได้รับบริการไม่ได้รับความสะดวกตามสมควร ไม่ได้รับความเป็นธรรมจากการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ ซึ่งหรือได้รับความเดือดร้อนจากการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ของรัฐหรือตามอำนาจหน้าที่ตามกฎหมายที่พึงมีหรือ ีอยู่ในอำนาจของเทศบาลตำบลยางตลาด

๔. หน้าที่ความรับผิดชอบ

นายกเทศมนตรี : อนุมัติ ควบคุม กำกับดูแลการปฏิบัติงานและติดตามผลการดำเนินงาน
ปลัดเทศบาล

หัวหน้าสำนักปลัดเทศบาล : ดำเนินการจัดทำแผนการปฏิบัติงาน ติดตามและสรุปการดำเนินงาน
ผู้อำนวยการกองทุกกอง

นักการ/ผู้รับมอบหมาย : ดำเนินการจัดทำแผนการปฏิบัติงาน ติดตามและสรุปการ

ดำเนินงาน

๕ กระบวนการทำงาน

ลำดับ	กิจกรรมการ	รายละเอียดงาน	มาตรฐาน	ผู้รับผิดชอบ
๑	รับเรื่องร้องเรียน	เรื่องร้องเรียนผ่านช่องทางต่างๆ เช่น โทรศัพท์ ไปรษณีย์ หนังสือ web portal ของ สนง. สื่ออิเล็กทรอนิกส์ ติดต่อด้วยตนเอง และจากหน่วยงานอื่นๆ ที่เป็นลายลักษณ์อักษรกรอกแบบฟอร์มรับเรื่อง	ถูกต้อง ครบถ้วน	-ธุรการ/ผู้ได้รับมอบหมาย สำนักปลัด/กองต่างๆ
๒	ลงทะเบียนรับเรื่องร้องเรียน	-ลงทะเบียนรับเรื่องร้องเรียน	ทันทีที่ได้รับเรื่อง	-นิติกร -ผู้ได้รับมอบหมาย
๓	ตรวจสอบเรื่องร้องเรียนเบื้องต้น แล้วส่งให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง	-พิจารณาความน่าเชื่อถือของประเด็นที่ร้องเรียน ต้องไม่ขัดแย้งกับกฎหมาย กฎระเบียบและอยู่ในอำนาจที่สามารถดำเนินการได้	เชื่อถือได้และอยู่ในอำนาจที่สามารถดำเนินการได้	-นิติกร
๔	จัดตั้งทีมทักแฉ่งหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง	-พิจารณาและสรุปประเด็นปัญหาที่ร้องเรียน เสนอนายกเทศมนตรี เพื่อแจ้งหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ตรวจสอบข้อเท็จจริง	ถูกต้องครบถ้วน	หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง
๕	เสนอนายกเทศมนตรี Yes	นายกเทศมนตรี พิจารณาลงนามถึงหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง	ถูกต้องครบถ้วน	นายกเทศมนตรี
๖	จัดตั้งทีมทักแฉ่งหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง	ดำเนินการตามระบบสารบรรณ	ดำเนินการทันที	-ธุรการ/ผู้ได้รับมอบหมาย ของแต่ละกอง
๗	หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ตรวจสอบข้อเท็จจริง	-ตรวจสอบข้อเท็จจริง ปัญหา สาเหตุ และแนวทางการแก้ไขรวมทั้งการป้องกันมิให้เกิดปัญหาได้อีก	ดำเนินการตรวจสอบภายใต้อำนาจหน้าที่ตามกฎหมายกำหนด	-นิติกร/ผู้ได้รับมอบหมายแต่ละกองที่เกี่ยวข้อง
๘	รายงานผลเรื่องร้องเรียน	-แจ้งผลให้ผู้ร้องเรียนทราบทันทีที่ได้ข้อสรุป ยกเว้น ๒ กรณี ได้แก่ ๑. กรณีร้ายแรง อาจสร้างความเสียหายต่อประชาชนและส่งผลกระทบในวงกว้างหรือส่งผลกระทบต่อภาพลักษณ์ขององค์กร ๒. กรณีซับซ้อน ต้องใช้เวลาในการวิเคราะห์ หรือเกี่ยวข้องกับกฎหมาย อาจใช้เวลาเกินกว่า ๑๕ วันทำการ	-ภายใน ๑๕ วันทำการ -ภายใน ๓ วันทำการ หากยังไม่ได้ข้อยุติให้รายงานทุกๆ ๕ วัน -แจ้งความคืบหน้า	หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง/ที่ได้รับมอบหมาย
๙	ติดตามผลเรื่องร้องเรียน Yes	-หากหน่วยงานที่รับแจ้งเรื่องร้องเรียนไม่รายงานผลภายในเวลาที่กำหนดจะมีการติดตามเรื่องทางโทรศัพท์	ตามเวลาที่กำหนด	-นิติกร/ผู้ได้รับมอบหมาย
๑๐	ลงทะเบียนรับรายงานผลเรื่องร้องเรียน	-ลงทะเบียนรับรายงานผลเรื่องร้องเรียน	ทันทีที่ได้รับเรื่อง	-นิติกร -ผู้ได้รับมอบหมาย

ขั้นตอน	กิจกรรมการ	รายละเอียดงาน	มาตรฐาน	ผู้รับผิดชอบ
1	ตอบข้อร้องเรียน	-แจ้งผลการตรวจสอบข้อเท็จจริงให้ผู้ร้องเรียนทราบ กรณีไม่สามารถติดต่อผู้ร้องเรียนได้ เก็บรวบรวมเรื่อง	ถูกต้อง ครบถ้วน	หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง
2	เสนอ คณะกรรมการ	-หากมีที่อยู่ชัดเจนให้แจ้งผลการตรวจสอบข้อเท็จจริงให้ผู้ร้องเรียนทราบโดยจัดทำหนังสือตอบเสนอนายกเทศมนตรีลงนาม	ถูกต้อง ครบถ้วน	หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง
3	ส่งกลับงาน ภาคผู้รับเรื่อง	-รวบรวมเรื่องที่ตอบข้อร้องเรียนแล้วให้งานรับเรื่องราวร้องเรียนร้องทุกข์เทศบาลตำบลยางตลาด	ถูกต้อง ครบถ้วน	หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง
4	รวบรวม	-รวบรวมเรื่องร้องเรียน และจัดทำสรุปเรื่องร้องเรียน	ถูกต้อง ครบถ้วน	-นิติกร/ผู้ได้รับมอบหมาย

ขั้นตอนการปฏิบัติงาน

๖.๑ ขั้นตอนวิธีการรับเรื่องร้องเรียน

๖.๑.๑ การรับเรื่องร้องเรียน

๑. เรื่องร้องเรียนที่เป็นอักษรผ่านทางช่องทางต่างๆ เช่น โทรศัพท์ ไปรษณีย์ หนังสือ

หรือสำนักงานเทศบาลตำบลยางตลาด สื่ออิเล็กทรอนิกส์ ติดต่อด้วยตนเอง และจากหน่วยงานอื่น ส่งมาเป็นการรับเรื่องตามระบบสารบรรณ

๒. เรื่องร้องเรียนที่ไม่เป็นลายลักษณ์อักษร กรณีที่ประชาชนร้องเรียนทางโทรศัพท์ ติดต่อด้วยตนเองโดยไม่มีหนังสือร้องเรียน เจ้าหน้าที่จะต้องสอบถามและกรอกข้อมูลลงในแบบฟอร์ม และบันทึกเรื่อง โดยมีรายละเอียดดังนี้

-รายละเอียดของผู้ร้องเรียน ได้แก่ ชื่อ ที่อยู่ หรือหมายเลขโทรศัพท์ที่สามารถติดต่อได้ หากผู้ร้องเรียนบางรายไม่ประสงค์แสดงตน โดยไม่แจ้งข้อมูลเกี่ยวกับตนเอง จะต้องตรวจสอบข้อเท็จจริงเพิ่มเติมหรือข้อเท็จจริงใด

-รายละเอียดของเรื่องที่ต้องการร้องเรียน โดยสอบถามให้ได้ประเด็นที่ชัดเจนว่า เรื่องร้องเรียนเรื่องอะไร เกี่ยวข้องกับบุคคลหรือองค์กรใด รายละเอียดของปัญหาที่ส่งผลกระทบต่อผู้

ทั้งนี้ เจ้าหน้าที่ของทุกส่วนราชการจะต้องสามารถรับเรื่องได้ทันที แม้จะเป็นเรื่องที่มาจากหน่วยงานอื่น เพื่ออำนวยความสะดวกและไม่ทำให้ผู้ร้องเรียนเกิดความไม่พอใจ จากนั้นแจ้งให้ผู้ร้องเรียนทราบขั้นตอนและระยะเวลาในการดำเนินการ หากไม่ได้รับการตอบกลับภายใน ๑๕ วันทำการ สามารถติดตามได้ที่หมายเลขโทรศัพท์ ๐๔๓-๘๙๑-๖๒๑

๖.๑.๒ การส่งต่อเรื่องร้องเรียน

เจ้าหน้าที่ผู้รับเรื่องราวร้องเรียนจะลงทะเบียนรับเรื่องร้องเรียน และพิจารณาความ
เป็นเหตุเป็นผลของประเด็นที่ร้องเรียน ต้องไม่ขัดแย้งกับกฎหมาย กฎระเบียบ และอยู่ในอำนาจหน้าที่ของเทศบาล
ที่สามารถดำเนินการได้ หากเรื่องร้องเรียนนั้นเกี่ยวข้องกับหน่วยงานใดจะทำหนังสือแจ้ง
หน่วยงานที่เกี่ยวข้องภายใน ๑ วันทำการ

๖.๑.๓ การตรวจสอบข้อเท็จจริง

ส่วนราชการ/หน่วยงานที่ได้รับแจ้งเรื่องร้องเรียนจะต้องให้ความสำคัญต่อเรื่อง
เป็นอันดับแรกโดยเร่งตรวจสอบข้อเท็จจริง ปัญหา สาเหตุ และแนวทางการแก้ไข รวมทั้งการป้องกัน
ไม่ให้เกิดอีก และแจ้งผลการดำเนินการแก้ไขปัญหาให้ผู้ร้องเรียนทราบทันทีที่ได้ข้อสรุป หรือภายใน
๒ วันทำการนับวันเรื่องร้องเรียน ๒ กรณี ได้แก่

- กรณีร้ายแรง ประเด็นที่ร้องเรียนอาจสร้างความเสียหายต่อประชาชนและส่งผล
ต่อภาพลักษณ์หรือส่งผลกระทบต่อภาพลักษณ์ของเทศบาลตำบลยางตลาดต้องดำเนินการตรวจสอบข้อเท็จจริง
ภายใน ๓ วันทำการ กรณีมีการแก้ไขปัญหาลแล้วแต่ยังไม่ได้ข้อยุติให้รายงานทุกๆ ๗ วัน

- กรณีซับซ้อน เป็นกรณีที่ต้องใช้ระยะเวลาในการวิเคราะห์และตรวจสอบ
หรือเกี่ยวข้องกับข้อกฎหมายซึ่งอาจใช้เวลาในการดำเนินการเกินกว่า ๑๕ วันทำการ ต้องแจ้งความ
ให้ผู้ร้องเรียนทราบเป็นระยะๆ

๖.๑.๔ การตอบข้อร้องเรียน

ส่วนราชการ/หน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับข้อร้องเรียนจะต้องแจ้งผลให้ผู้ร้องเรียนทราบ
ผลการดำเนินการดำเนินการดำเนินการให้ งานรับเรื่องราวร้องเรียนร้องทุกข์เทศบาลตำบลยางตลาดทราบ
เพื่องานรับเรื่องราวร้องเรียนร้องทุกข์เก็บรวบรวมสรุปผลการดำเนินการ ซึ่งบางเรื่องงาน
รับเรื่องราวร้องเรียนร้องทุกข์เทศบาลตำบลยางตลาดจะพิจารณาทำหนังสือตอบผู้ร้องเรียนเองแล้วแต่กรณี ซึ่ง
ถ้าเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ต้องแจ้งให้งานรับเรื่องราวร้องเรียนร้องทุกข์ทราบล่วงหน้าก่อนครบระยะเวลาที่กำหนด
๑๕ วันทำการ (กรณีหน่วยงานที่เกี่ยวข้องแจ้งตอบผู้ร้องเรียนแล้ว หรือผู้ร้องเรียนไม่แจ้งที่อยู่หรือไม่
แจ้งชื่อจริงก็จะทำการเก็บรวบรวมเรื่อง) และบันทึกลงในฐานข้อมูล พร้อมทั้งสำเนาผลการดำเนินการ
ส่งให้ผู้ร้องเรียนทราบ

๖.๑.๕ การติดตามผลเรื่องร้องเรียน

หากส่วนราชการ/หน่วยงานที่ได้รับแจ้งเรื่องร้องเรียน ไม่ชี้แจงผลการดำเนินงาน
ตามระยะเวลาที่กำหนดงานรับเรื่องราวร้องเรียนร้องทุกข์จะติดตามเรื่องทางโทรศัพท์ หรือตามด้วยตนเอง
จนกว่าจะได้รับคำตอบสนองจะรายงานปลัดเทศบาลเพื่อส่งการต่อไป

๖.๑.๖ การรวบรวมข้อมูล

งานรับเรื่องราวร้องเรียนร้องทุกข์เทศบาลตำบลยางตลาด จะรวบรวมข้อมูลเรื่อง
ที่ร้องเรียนหน่วยงาน จัดทำสรุปผลการดำเนินการข้อร้องเรียนพร้อมทั้งข้อเสนอแนะ เสนอผู้บริหาร
เพื่อทราบเป็นระยะตามกรอบระยะเวลาที่เหมาะสมกับจำนวนเรื่องร้องเรียน

๖.๒ เอกสาร/ระเบียบ ที่ใช้ประกอบการดำเนินการ

- ๖.๒.๑ รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย (ฉบับชั่วคราว) พ.ศ.๒๕๕๗
- ๖.๒.๒ พระราชบัญญัติวิธีปฏิบัติราชการทางปกครอง พ.ศ.๒๕๓๙
- ๖.๒.๓ พระราชบัญญัติข้อมูลข่าวสารของราชการ พ.ศ.๒๕๔๐
- ๖.๒.๔ พระราชบัญญัติความรับผิดทางละเมิดของเจ้าหน้าที่ พ.ศ.๒๕๓๙
- ๖.๒.๕ พระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารจัดการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ.๒๕๔๖
- ๖.๒.๖ ระเบียบว่าด้วยการรักษาความลับของทางราชการ พ.ศ.๒๕๔๔
- ๖.๒.๗ ระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยงานสารบรรณ พ.ศ.๒๕๔๖
- ๖.๒.๘ ระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยงานสารบรรณ (ฉบับที่ ๒) พ.ศ.๒๕๔๘
- ๖.๒.๙ มติคณะรัฐมนตรี วันที่ ๒๙ พฤศจิกายน พ.ศ.๒๕๔๘ เรื่อง แนวทางการจัด

~~ระเบียบการควบคุมกระบวนการแก้ไขปัญหาตามข้อร้องเรียนของประชาชน~~

- ๖.๒.๑๐ ประกาศคณะกรรมการการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น เรื่อง ~~ในการให้บริการรับเรื่องราวร้องทุกข์ของประชาชน~~ ในการให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วน ~~และองค์การบริหารส่วนตำบล~~ ลงวันที่ ๑๐ กุมภาพันธ์ ๒๕๕๘

เขียนที่.....

วันที่.....เดือน.....พ.ศ.

[illegible][illegible]

ชื่อ (นาย/นาง/นางสาว)..... อายุ..... ปี

หมู่ที่.....บ้าน.....ตำบล.....

จังหวัด.....ได้รับความเดือดร้อนเนื่องจาก.....

ชื่อ (นาย/นาง/นางสาว)..... จิ้งโคร

นายแพทย์สาธารณสุขจังหวัดสุพรรณบุรี เพื่อให้ดำเนินการช่วยเหลือและแก้ไขปัญหา ดังนี้

หลักการพื้นฐานต่าง ๆ มาด้วย คือ

จำนวน.....ฉบับ

.....บ้านฉบับเจ้าบ้าน จำนวน.....ฉบับ

๓. ผู้ซื้อสินค้าได้รับความเดือดร้อน จำนวน.....ราย

..... (၆၈၅)

ขอแสดงความนับถือ

(ลงชื่อ).....ผู้ร้องเรียน/ร้องทุกข์

(.....)

ตำแหน่ง.....(ถ้ามี)

หมายเลขโทรศัพท์.....

ถ้าจำเป็นการแจ้งหน่วยงานที่เกี่ยวข้องโดยทันทีหลังจากได้รับเรื่องเรียบร้อยแล้ว หากไม่ได้

วันที่ ๑๕ กันยายน ๒๕๖๕ ใน ๑๕ วันทำการ ติดต่อบริษัทได้ที่ สำนักงานเทศบาลตำบลยางตลาด งานรับเรื่อง

โทรศัพท์ ๐ ๔๓-๘๘๑-๖๒๑ หรือ ๐๘๖-๐๕๑๖๘๘๘

๓.๔ ผู้รับผิดชอบการจัดการข้อร้องเรียน

งานนิติการ (ศูนย์คุ้มครองสิทธิและช่วยเหลือทางกฎหมาย เทศบาลตำบลยางตลาด)

๑. นายสุรณิษฐ์ สุริยา ย โทร. ๐๘๖-๐๕๑๖๙๘๙ โทร. ๐๔๓-๘๙๑๖๒๑ ต่อ ๒๓

๒. นายชัชวาลย์ ภูโอบ โทร. ๐๙๔-๐๙๔๘๘๕๑

๓.๕ มาตรฐานงาน

การรับและตอบข้อร้องเรียน

เจ้าหน้าที่ของทุกส่วนราชการ/หน่วยงานจะต้องสามารถรับเรื่องได้ทันที แม้จะเป็นเรื่องที่
เกี่ยวข้องกับหน่วยงานอื่น เพื่ออำนวยความสะดวกและไม่ทำให้ผู้ร้องเรียนเกิดความไม่พอใจ จากนั้นแจ้งให้ผู้
ร้องเรียนทราบขั้นตอนและระยะเวลาในการดำเนินการ หากไม่ได้รับการตอบกลับภายใน ๑๕ วันทำการ
จะถือว่าไม่ได้ที่หมายเลขโทรศัพท์ ทั้งนี้ หน่วยงานที่ได้รับแจ้งเรื่องร้องเรียนจะต้องให้ความสำคัญต่อ
เรื่องร้องเรียนเป็นอันดับแรกโดยเร่งตรวจสอบข้อเท็จจริง ปัญหา สาเหตุและแนวทางการแก้ไข รวมทั้งการ
ดำเนินการแก้ไขปัญหาได้อีก

๓.๖ ระบบติดตามและประเมินผล

งานรับเรื่องร้องทุกข์ เทศบาลตำบลยางตลาด จะติดตามผลการนำข้อร้องเรียนนั้นไปปรับปรุง
การให้บริการหรือการปฏิบัติงานจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้องเป็นระยะๆ หากเกี่ยวข้องกับหลาย
หน่วยงานจะประชุมหารือร่วมกันหรือนำเรียนผู้บังคับบัญชาพิจารณาในการประชุมต่อไป

๓.๗ บรรณานุกรม

๓.๗.๑ รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย (ฉบับชั่วคราว) พ.ศ. ๒๕๕๗

๓.๗.๒ พระราชบัญญัติวิธีปฏิบัติราชการทางปกครอง พ.ศ. ๒๕๓๙

๓.๗.๓ พระราชบัญญัติข้อมูลข่าวสารของราชการ พ.ศ. ๒๕๔๐

๓.๗.๔ พระราชบัญญัติความรับผิดทางละเมิดของเจ้าหน้าที่ พ.ศ. ๒๕๓๙

๓.๗.๕ พระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารจัดการบ้านเมืองที่ดี

พ.ศ. ๒๕๕๖

๓.๗.๖ ระเบียบว่าด้วยการรักษาความลับของทางราชการ พ.ศ. ๒๕๔๔

๓.๗.๗ ระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยงานสารบรรณ พ.ศ. ๒๕๕๖

๓.๗.๘ ระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยงานสารบรรณ (ฉบับที่ ๒) พ.ศ. ๒๕๕๘

๓.๗.๙ มติคณะรัฐมนตรี วันที่ ๒๙ พฤศจิกายน พ.ศ. ๒๕๕๘ เรื่อง แนวทางการจัด ระเบียบของระบบ

๓.๗.๑๐ แนวทางการให้บริการประชาชนตามข้อร้องเรียนของประชาชน

๓.๗.๑๑ ประกาศคณะกรรมการการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น เรื่อง แนวทางใน

๓.๗.๑๒ แนวทางการให้บริการของประชาชน ในการให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนจังหวัด

๓.๗.๑๓ ระเบียบการบริหารส่วนตำบล ลงวันที่ ๑๐ กุมภาพันธ์ ๒๕๕๘

ขั้นตอนการให้บริการรับข้อร้องเรียน

