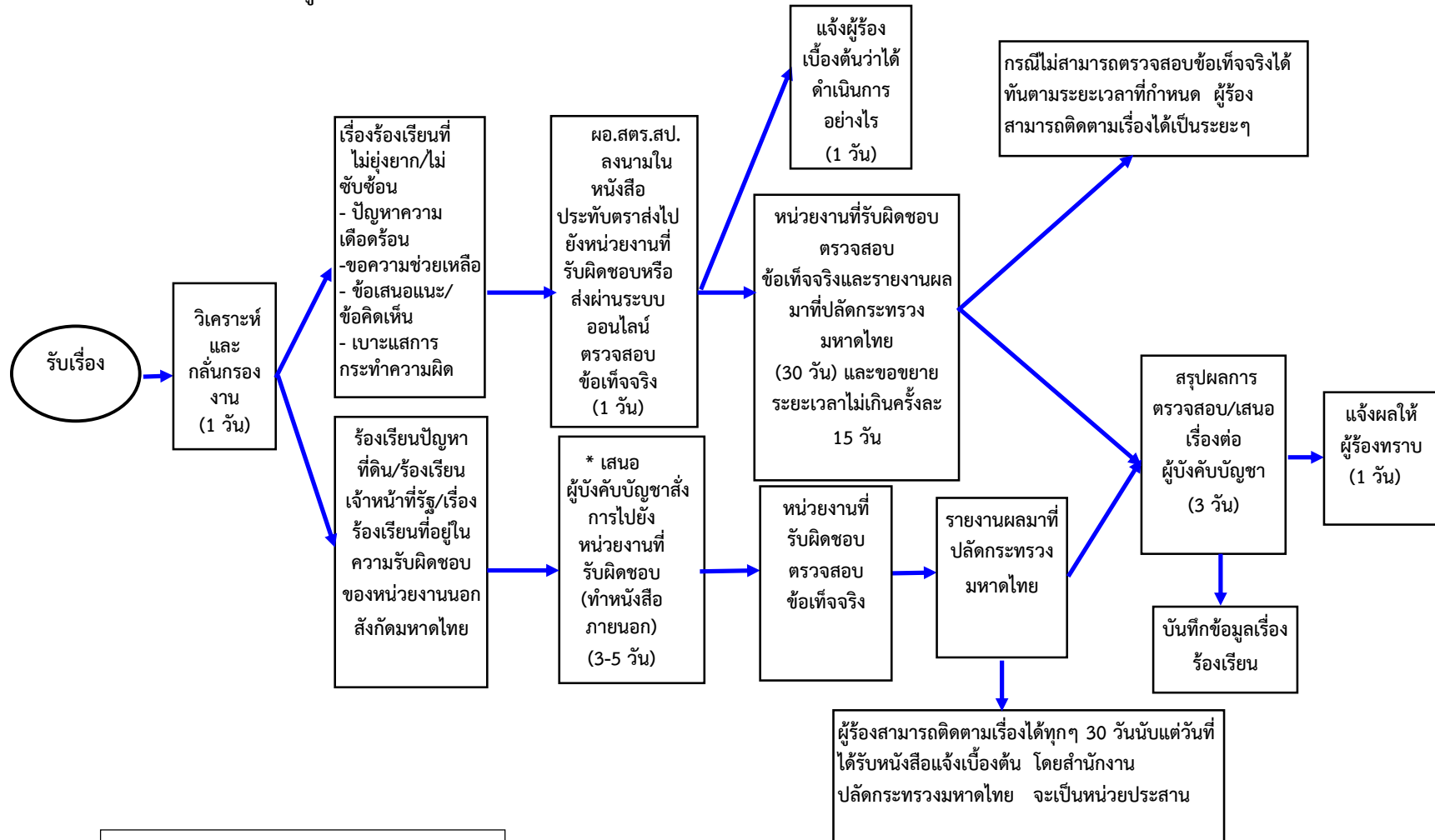


ขั้นตอนการรับเรื่องร้องเรียนของศูนย์ดำรงธรรมกระทรวงมหาดไทย



* หมายเหตุ ผู้บังคับบัญชา หมายถึง หัวหน้าผู้ตรวจราชการกระทรวงมหาดไทย รองปลัดกระทรวงมหาดไทย ปลัดกระทรวงมหาดไทย

ขั้นตอนการรับเรื่องร้องเรียนของศูนย์ดำรงธรรมกระทรวงมหาดไทย

กรณีที่ ๑ : กรณีเรื่องร้องเรียนที่ไม่ยุ่งยาก/ไม่ซับซ้อน

ขั้นตอนที่	๑	๒	๓	๔	๕	๖	๗	๘	๙
กระบวนการดำเนินการ	รับเรื่องร้องเรียน	วิเคราะห์และกลั่นกรองงาน	เรื่องร้องเรียนที่ไม่ยุ่งยาก/ไม่ซับซ้อน - ปัญหาความเดือดร้อน - ขอความช่วยเหลือ - ข้อเสนอแนะ/ข้อคิดเห็น - เบาะแสการกระทำความผิด	ผอ.สตร.สป. ลงนามในหนังสือประทับตราส่งไปยังหน่วยงานที่รับผิดชอบหรือส่งผ่านระบบออนไลน์ ตรวจสอบข้อเท็จจริง	แจ้งผู้ร้องเบื้องต้นว่าได้ดำเนินการอย่างไร	หน่วยงานที่รับผิดชอบตรวจสอบข้อเท็จจริงและรายงานผลมาที่ปลัดกระทรวงมหาดไทย	กรณีไม่สามารถตรวจสอบข้อเท็จจริงได้ทันตามระยะเวลาที่กำหนดผู้ร้องสามารถติดตามเรื่องได้เป็นระยะๆ	สรุปผลการตรวจสอบ/เสนอเรื่องต่อผู้บังคับบัญชา	แจ้งผลให้ผู้ร้องทราบ
ระยะเวลา	(๑ วัน)			(๑ วัน)	(๑ วัน)	(๓๐ วัน) และขอขยายระยะเวลาไม่เกินครั้งละ ๑๕ วัน (ไม่เกิน ๔๕ วัน)	-	(๓ วัน)	(๑ วัน)
รวมระยะเวลา เร็วที่สุดไม่เกิน ๗ วันทำการ ช้าสุดไม่เกิน ๔๕ วันทำการ									

กรณีที่ ๒ : กรณีเรื่องร้องเรียนปัญหาที่ดิน/ร้องเรียนเจ้าหน้าที่รัฐ/เรื่องร้องเรียนที่อยู่ในความรับผิดชอบของหน่วยงานนอกสังกัดมหาดไทย

ขั้นตอนที่	๑	๒	๓	๔	๕	๖	๗	๘	๙
กระบวนการดำเนินการ	รับเรื่องร้องเรียน	วิเคราะห์และกลั่นกรองงาน	ร้องเรียนปัญหาที่ดิน/ร้องเรียนเจ้าหน้าที่รัฐ/เรื่องร้องเรียนที่อยู่ในความรับผิดชอบของหน่วยงานนอกสังกัดมหาดไทย	* เสนอผู้บังคับบัญชาส่งการไปยังหน่วยงานที่รับผิดชอบ (ทำหนังสือภายนอก)	หน่วยงานที่รับผิดชอบตรวจสอบข้อเท็จจริง	หน่วยงานที่รับผิดชอบตรวจสอบข้อเท็จจริงและรายงานผลมาที่ปลัดกระทรวงมหาดไทย	ผู้ร้องสามารถติดตามเรื่องได้ทุกๆ ๓๐ วันนับแต่วันที่ได้รับหนังสือแจ้งเบื้องต้น โดยสำนักงานปลัดกระทรวงมหาดไทย จะเป็นหน่วยงานประสานเรื่องร้องเรียนให้	สรุปผลการตรวจสอบ/เสนอเรื่องต่อผู้บังคับบัญชา	แจ้งผลให้ผู้ร้องทราบ
ระยะเวลา	(๑ วัน)			(๓-๕ วัน)	(๑ วัน)	(๓๐ วัน) และขอขยายระยะเวลาไม่เกินครั้งละ ๑๕ วัน (ไม่เกิน ๔๕ วัน)	-	(๓ วัน)	(๑ วัน)
รวมระยะเวลา เร็วที่สุดไม่เกิน ๗ วันทำการ ช้าสุดไม่เกิน ๖๐ วันทำการ									

หมายเหตุ

* ผู้บังคับบัญชา หมายถึง หัวหน้าผู้ตรวจราชการกระทรวงมหาดไทย รองปลัดกระทรวงมหาดไทย ปลัดกระทรวงมหาดไทย