

กระบวนการเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียน (ภายนอกและภายใน)

คำร้องทุกข์/ร้องเรียน

คณะกรรมการพิจารณา
คำร้องทุกข์/ร้องเรียน
พิจารณาหลักเกณฑ์

หลักเกณฑ์และรายละเอียดของคำร้องทุกข์

1. ต้องทำเป็นหนังสือระบุชื่อและที่อยู่ของผู้ร้องทุกข์
2. ระบุข้อเท็จจริงอันเป็นเหตุให้มีการร้องทุกข์และระบุความประสงค์ของการร้องทุกข์
3. ใช้ถ้อยคำสุภาพ
4. แนบพยานหลักฐาน
5. ลงชื่อผู้ร้องทุกข์
6. เอกสารอื่นๆ เช่น สำเนาบัตรประจำตัวประชาชน หรือสำเนาหนังสือรับรองนิติบุคคล

เรื่องร้องทุกข์ที่ไม่ได้รับพิจารณา ได้แก่

1. เรื่องร้องทุกข์ที่ไม่ได้ทำเป็นหนังสือ
2. เรื่องร้องทุกข์ที่ไม่ปรากฏชื่อและที่อยู่ของผู้ร้องทุกข์
3. อื่นๆ ตามที่คณะกรรมการพิจารณาเรื่องร้องทุกข์ร้องเรียนเห็นสมควร

ไม่เข้า

เข้าหลักเกณฑ์

ไม่รับเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียน

แจ้งผลไปยัง
ผู้ร้องทุกข์/
ร้องเรียน

คณะกรรมการพิจารณาคำร้องทุกข์/ร้องเรียน พิจารณาให้แล้วเสร็จภายใน
30 วันนับแต่ได้รับเอกสาร (ขยายได้ 2 ครั้ง ครั้งละไม่เกิน 30 วัน)

มีมูล

ไม่มีมูล

ผอ./ประธาน กนช.
วินิจฉัยสั่งการ

ระดับต่ำกว่า ผอ.
ให้ ผอ. วินิจฉัยสั่งการ

ระดับ ผอ.
ให้ กนช. วินิจฉัยสั่งการ

ยกคำร้องทุกข์/
ร้องเรียน

แจ้งผลไปยัง
ผู้ร้องทุกข์/ ร้องเรียน