

แนวทาง ขั้นตอน การปฏิบัติการบริหารจัดการ
ศูนย์บริการประชาชนและรับเรื่องร้องเรียน
สำนักงานทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อมจังหวัดนราธิวาส

๑. ศูนย์บริการประชาชน

เพื่อให้การปฏิบัติงานเป็นไปตามพระราชกฤษฎีกา ว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๔๖ ซึ่งได้กำหนดแนวทางการปฏิบัติราชการมุ่งให้เกิดประโยชน์สุขแก่ประชาชน โดยยึดประชาชนเป็นศูนย์กลาง เพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชนให้เกิดความผาสุกและความเป็นอยู่ที่ดีของประชาชนเกิดผลสัมฤทธิ์ต่องานบริการ มีประสิทธิภาพและเกิดความคุ้มค่าในการให้บริการ ไม่มีขั้นตอนการปฏิบัติงานเกินจำเป็น มีการปรับปรุงภารกิจให้ทันต่อสถานการณ์ ประชาชนได้รับการอำนวยความสะดวกและได้รับการตอบสนองความต้องการและมีการประเมินผลการให้บริการอย่างสม่ำเสมอ อีกทั้งเพื่อให้สอดคล้องกับนโยบายการจัดตั้งศูนย์บริการประชาชนของสำนักงานปลัดกระทรวงทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม จึงจัดตั้ง “ศูนย์บริการประชาชน” เพื่อเป็นหน่วยบริการประชาชนที่มาติดต่อ สอบถาม ขอทราบข้อมูลคำปรึกษา การอนุมัติ อนุญาต การรับเรื่องร้องทุกข์หรือรับแจ้งเบาะแส รวมทั้งเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารตามพระราชบัญญัติข้อมูลข่าวสารของราชการ พ.ศ. ๒๕๔๐ ตลอดจนประสานงาน ติดตามเร่งรัดการดำเนินงานเกี่ยวกับการบริการประชาชน

๑.๑ สถานที่ตั้งศูนย์บริการประชาชน

ศูนย์บริการประชาชนของสำนักงานทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อมจังหวัดนราธิวาส ตั้งอยู่ ณ สำนักงานทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อมจังหวัดนราธิวาส ชั้น ๕ ศาลากลางจังหวัดนราธิวาส ถนนศูนย์ราชการ ตำบลโคกเคียน อำเภอเมือง จังหวัดนราธิวาส ๙๖๐๐๐ หมายเลขโทรศัพท์ ๐ ๗๓๖๔ ๒๖๕๑ หมายเลขโทรสาร ๐ ๗๓๖๔ ๒๖๕๒

๑.๒ ภารกิจของศูนย์บริการประชาชน

๑. ให้บริการข้อมูลข่าวสารของหน่วยงาน เผยแพร่เอกสาร/แผ่นพับ/วารสารสำคัญ ป้ายประชาสัมพันธ์ของหน่วยงานที่อยู่ในความรับผิดชอบ
๒. ประสานงานเกี่ยวกับการขออนุญาต ขออนุมัติหรือบริการอื่นๆ ที่อยู่ในความรับผิดชอบ
๓. รับเรื่องร้องเรียน ประสานกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องเพื่อแก้ไขปัญหาที่รับแจ้ง ติดตามเร่งรัดให้เรื่องร้องเรียนได้รับการแก้ไขปัญหาให้แล้วเสร็จโดยเร็ว
๔. เป็นศูนย์กลางบริหารจัดการเรื่องร้องเรียนทั้งหมด จากการร้องเรียนด้วยตนเอง ทางจดหมาย จากศูนย์บริการร่วม และจากส่วนราชการอื่น ติดตาม เร่งรัด กำกับดูแลให้เรื่องร้องเรียน ที่อยู่ในความรับผิดชอบได้รับการแก้ไขให้แล้วเสร็จภายในระยะเวลาที่กำหนด และแจ้งผลการดำเนินงานให้กับผู้ร้องเรียนและหน่วยงานที่ส่งเรื่องร้องเรียนทราบ

๒. การบริหารจัดการเรื่องร้องเรียน

การบริหารจัดการเรื่องร้องเรียน มีเพื่อให้ตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการโดยให้ครอบคลุมทุกกลุ่มของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ในการจัดการเรื่องร้องเรียน ข้อคิดเห็น ข้อเสนอแนะ และคำชมเชย ด้านการบริหารงาน ด้านทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม รวมไปถึงเรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับภารกิจด้านทรัพยากรธรรมชาติ เช่น การบุกรุกพื้นที่ป่าไม้ การตัดไม้ทำลายป่า การล่าสัตว์ การครอบครองสัตว์ป่า และการค้าขายสัตว์ป่าและพืชป่า โดยมีช่องทางในการรับเรื่องร้องเรียนผ่านทางช่องทางต่อไปนี้

- ทางหนังสือ หรือจดหมาย
- โทรศัพท์ หรือโทรสาร
- เว็บไซต์เรื่องร้องเรียนของกระทรวงทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม
- จดหมายอิเล็กทรอนิกส์ website สำนักงานทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อมจังหวัดนราธิวาส
- Social Network (<http://www.facebook.com/mnre.narathiwat>)
- กล่องรับเรื่องร้องเรียน/กล่องแสดงความคิดเห็น
- การเดินทางมาเรื่องเรียนด้วยตนเอง

๒.๑ ขอบเขต

การปฏิบัติงานนี้ ครอบคลุมขั้นตอนการจัดการเรื่องร้องเรียนตั้งแต่ขั้นการแต่งตั้งผู้รับผิดชอบจัดการเรื่องร้องเรียนของหน่วยงาน การรับและตรวจสอบเรื่องร้องเรียนจากช่องทางต่างๆ การบันทึกเรื่องร้องเรียน การพิจารณาระดับเรื่องร้องเรียน การประสานผู้ที่เกี่ยวข้อง/ผู้รับผิดชอบเรื่องร้องเรียนตามภารกิจ ในหน่วยงานเพื่อดำเนินการแก้ไข/ปรับปรุง การประสานหน่วยงานภายนอก การติดตามผลการแก้ไข/ปรับปรุง แจ้งกลับผู้ร้องเรียน และการรายงานผลการจัดการเรื่องร้องเรียนของหน่วยงาน ให้ผู้บริหารทราบแล้วแต่กรณี/ทุกไตรมาส

๒.๒ คำจำกัดความ

- ผู้รับบริการ = ผู้ที่มีารับบริการจากส่วนราชการโดยตรง หรือผ่านช่องทางการสื่อสารต่างๆ รวมถึงผู้รับบริการที่เป็นส่วนราชการด้วย
- ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย = ผู้ที่ได้รับผลกระทบทั้งทางบวกและทางลบ ทั้งทางตรงและทางอ้อม จากการดำเนินการของส่วนราชการเช่น ประชาชนในชุมชน บุคลากรในส่วนราชการ ผู้ส่งมอบงาน รวมทั้งผู้รับบริการด้วย
- การจัดการเรื่องร้องเรียน = มีความหมายครอบคลุมถึงการจัดการในเรื่องร้องเรียน/ข้อเสนอแนะ/ข้อคิดเห็น/คำชมเชย/การสอบถามหรือร้องขอข้อมูล
- ผู้ร้องเรียน = ประชาชนทั่วไป,องค์กรภาครัฐ/ภาคเอกชน,ผู้รับบริการ,ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มาติดต่อยังสำนักงานทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อมจังหวัดนราธิวาส ผ่านช่องทางต่างๆ โดยมีวัตถุประสงค์ครอบคลุม การร้องเรียน/การให้ข้อเสนอแนะ/การให้ข้อคิดเห็น/การชมเชย/การร้องขอข้อมูล

- การรับฟังและการเรียนรู้ความต้องการ ความคาดหวัง = การรวบรวมข้อมูลและบูรณาการข้อมูลต่างๆ เช่น ผลการสอบถามกลุ่มตัวอย่าง การสำรวจความต้องการและความคาดหวังของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย เรื่องร้องเรียน ข้อคิดเห็น ข้อเสนอแนะ คำชมเชย ข้อมูลจากเว็บไซต์ และแหล่งข้อมูลอื่นๆ ทั้งที่เป็นทางการและไม่เป็นทางการ

- ระบบจัดการเรื่องร้องเรียนของผู้รับบริการ/ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย = การมีระบบจัดการให้วิธีการรับฟังและเรียนรู้ทันต่อสถานการณ์ รวมทั้งการนำเรื่องร้องเรียน ข้อคิดเห็น ข้อเสนอแนะ หรือคำชมเชย มาปรับปรุง ให้ตรงตามความต้องการของผู้รับบริการ/ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ได้อย่างรวดเร็วและเหมาะสมกับสถานการณ์ที่เกิดขึ้น

- เจ้าหน้าที่ = เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบจัดการเรื่องร้องเรียนของหน่วยงานตามคำสั่งที่ได้รับมอบหมาย

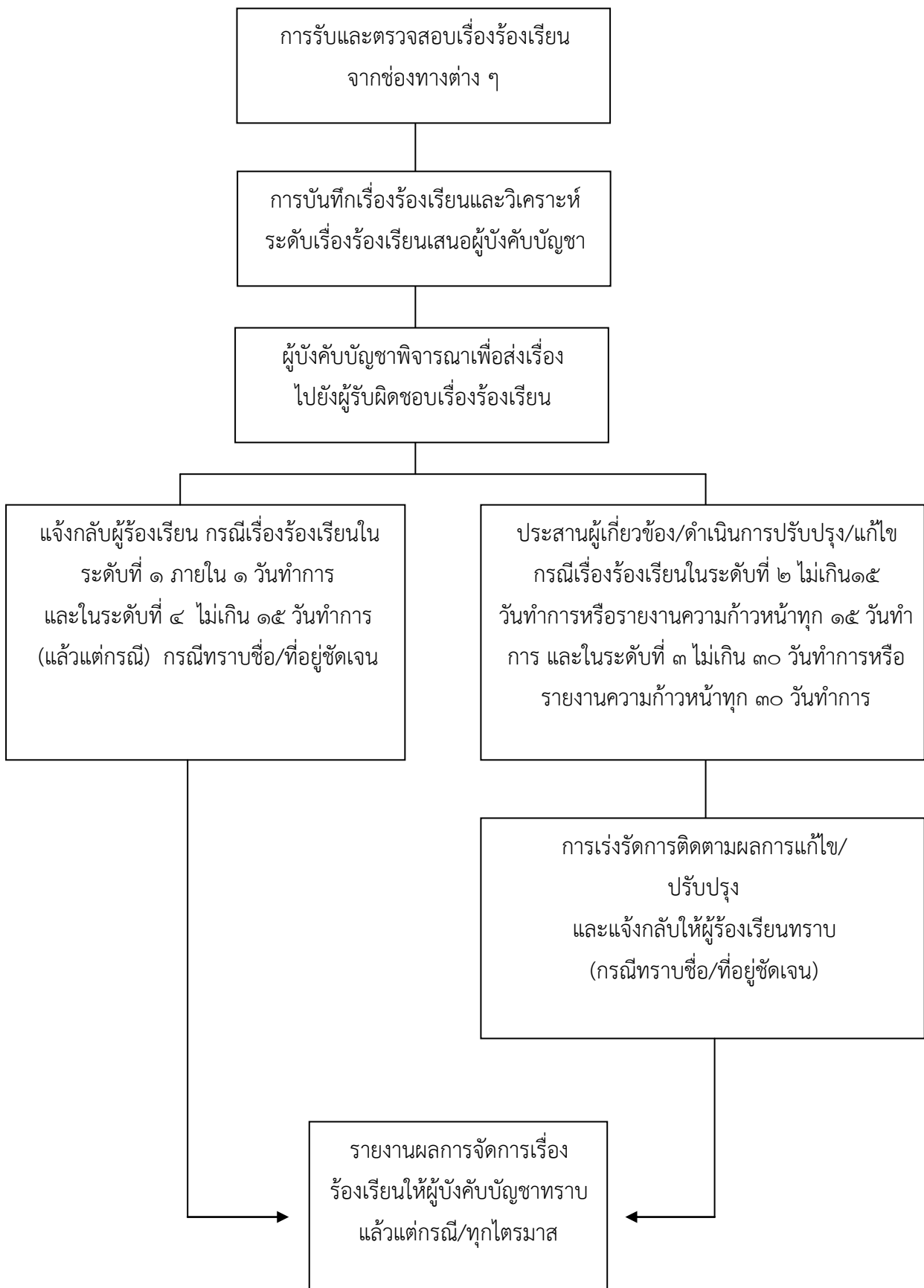
๒.๓ ระดับเรื่องร้องเรียน

แบ่งระดับเรื่องร้องเรียน ออกเป็น ๔ ระดับ ดังนี้

ระดับ	ประเภท	นิยาม	ตัวอย่างที่เป็นรูปธรรม	เวลาในการตอบสนอง	ผู้รับผิดชอบ
๑	ข้อคิดเห็น ข้อเสนอแนะ คำชมเชย สอบถาม หรือ ร้องขอข้อมูล	ผู้ร้องเรียนไม่ได้มีความเดือดร้อน แต่ติดต่อเพื่อให้ข้อเสนอแนะ/ให้ข้อคิดเห็น/ชมเชย รวมถึงการสอบถามหรือร้องขอข้อมูล	- การเสนอแนะเกี่ยวกับการให้บริการ แจกจ่ายกล้าไม้ - การสอบถามข้อมูลเกี่ยวกับกฎหมาย ป่าไม้	๑ วัน	เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบจัดการเรื่องร้องเรียน/ผู้เกี่ยวข้องในเรื่องนั้นๆ
๒	ข้อร้องเรียนระดับหน่วย	ผู้ร้องเรียนได้รับความเดือดร้อน แต่สามารถแก้ไขได้โดยหน่วยงานเดียว	- ร้องเรียนพฤติกรรม การบริการของเจ้าหน้าที่ในหน่วยงาน - ร้องเรียนด้านคุณภาพการให้บริการของหน่วยงาน	ไม่เกิน ๑๕ วันทำการ หรือรายงานความก้าวหน้าทุก ๑๕ วันทำการ	เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบจัดการเรื่องร้องเรียน/ผู้เกี่ยวข้องในเรื่องนั้นๆ
๓	ข้อร้องเรียนระดับกรม/กระทรวง	- ผู้ร้องเรียนได้รับความเดือดร้อน แต่ไม่สามารถแก้ไขได้โดยหน่วยงานเดียว ต้องอาศัยอำนาจผู้บังคับบัญชาระดับกรม/กระทรวง - เรื่องที่สร้างความเสื่อมเสียชื่อเสียงและมีผลกระทบต่อกระทรวง	- การแก้ไขการบุกรุกทำลายป่า - การร้องเรียนกลุ่มนายทุน/ผู้มีอิทธิพลในท้องถิ่น กรณีบุกรุกทำลายป่า - ร้องเรียนการกระทำผิดวินัยร้ายแรงของเจ้าหน้าที่ในสังกัด - ร้องเรียนความไม่โปร่งใสในการจัดซื้อจัดจ้างขนาดใหญ่	ไม่เกิน ๓๐ วันทำการ หรือรายงานความก้าวหน้าทุก ๓๐ วันทำการ	เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบจัดการเรื่องร้องเรียน/ผู้เกี่ยวข้องในเรื่องนั้นๆ

ระดับ	ประเภท	นิยาม	ตัวอย่างที่เป็นรูปธรรม	เวลาในการตอบสนอง	ผู้รับผิดชอบ
๔	ข้อร้องเรียนนอกเหนืออำนาจ	<ul style="list-style-type: none"> - ผู้ร้องเรียน ร้องขอในสิ่งที่ยอยู่นอกเหนือบทบาท อำนาจหน้าที่ของสำนักงานทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม จังหวัดนราธิวาส - นโยบายของรัฐบาลที่มีผลกระทบและไม่สามารถแก้ไขได้ 	<ul style="list-style-type: none"> - การร้องเรียนการบุกรุกทำลายป่าที่นอกเหนือความรับผิดชอบ - นโยบายของรัฐบาลที่ส่งผลกระทบต่อทางอ้อมในการบุกรุกทำลายป่า เช่น การส่งเสริมให้ปลูกยางพารา , ปาล์ม 	ไม่เกิน ๑๕ วันทำการ แล้วแต่กรณี (ชี้แจงและให้คำแนะนำแก่ผู้ร้องเรียน)	เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบจัดการเรื่องร้องเรียน/ผู้เกี่ยวข้องในเรื่องนั้นๆ

๒.๔ลำดับขั้นตอนการดำเนินการจัดการเรื่องร้องเรียน



๑. การแต่งตั้งผู้รับผิดชอบจัดการข้อร้องเรียนของหน่วยงาน

๑.๑ กำหนดสถานที่จัดตั้งศูนย์บริการประชาชน/จุดรับเรื่องร้องเรียน

๑.๒ พิจารณาคุณสมบัติของบุคลากรที่เหมาะสม เพื่อกำหนดเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบจัดการเรื่องร้องเรียน

๑.๓ กำหนดหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบจัดการเรื่องร้องเรียน

๑.๔ มีคำสั่งแต่งตั้งเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบจัดการเรื่องร้องเรียน พร้อมทั้งประชาสัมพันธ์ให้บุคลากรทั้งภายในและภายนอกทราบว่าได้มีการมอบหมายเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบ

๒. การรับและตรวจสอบเรื่องร้องเรียนจากช่องทางต่าง ๆ

ช่องทาง	ความถี่ในการตรวจสอบ	ระยะเวลาในการรับเรื่องร้องเรียน
ทางหนังสือ หรือจดหมายจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง	ทุกฉบับ	ภายใน ๑ วันทำการ (นับจากวันที่งานสารบรรณของหน่วยงานลงเลขรับหนังสือ)
โทรศัพท์ หรือโทรสาร	ทุกครั้งที่มีการสายเข้า	ภายใน ๑ วันทำการ
เว็บรับเรื่องร้องเรียนของกระทรวงทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม	ทุกวัน (ช่วงเวลาแล้วแต่ความเหมาะสม)	ภายใน ๑ วันทำการ
จดหมายอิเล็กทรอนิกส์ , website สำนักงานฯ , Social Network (Facebook)	ทุกวัน (ช่วงเวลาแล้วแต่ความเหมาะสม)	ภายใน ๑ วันทำการ
กล่องรับเรื่องร้องเรียน/กล่องแสดงความคิดเห็น	ทุกวัน (ช่วงเวลาแล้วแต่ความเหมาะสม)	ภายใน ๑ วันทำการ
การเดินทางมาร้องเรียนด้วยตนเอง	ทุกครั้งที่มีการร้องเรียน	ภายใน ๑ วันทำการ

๓. การบันทึกเรื่องร้องเรียน

๓.๑ ทุกช่องทางที่มีเรื่องร้องเรียน เจ้าหน้าที่ฯ ต้องบันทึกเรื่องร้องเรียนลงบนแบบฟอร์มบันทึกเรื่องร้องเรียน

๓.๒ การกรอกแบบฟอร์มบันทึกเรื่องร้องเรียน ควรตรวจสอบชื่อ-สกุล หมายเลขติดต่อกลับของผู้ร้องเรียนเป็นหลักฐานยืนยันในเบื้องต้น เพื่อป้องกันการกลั่นแกล้ง รวมทั้งเป็นประโยชน์ในการแจ้งข้อมูลการดำเนินงานแก้ไข/ปรับปรุงให้กับผู้ร้องเรียนทราบ

๔. การวิเคราะห์ระดับเรื่องร้องเรียน

การพิจารณาจำแนกระดับเรื่องร้องเรียนแบ่งตามความง่าย-ยาก ดังนี้

- ▶ ข้อร้องเรียนระดับที่ ๑ เป็นข้อคิดเห็น , ข้อเสนอแนะ , คำชมเชย , สอบถามหรือร้องขอ

ข้อมูล กล่าวคือ ผู้ร้องเรียนไม่ได้รับความเดือดร้อน แต่ติดต่อมาเพื่อให้ข้อเสนอแนะ/ให้ข้อคิดเห็น/ชมเชย/สอบถามหรือร้องขอข้อมูล

▶ ข้อร้องเรียนระดับที่ ๒ เป็นเรื่องร้องเรียนระดับหน่วย กล่าวคือ ผู้ร้องเรียนได้รับความเดือดร้อน แต่สามารถแก้ไขได้โดยหน่วยงาน

▶ ข้อร้องเรียนระดับที่ ๓ เป็นเรื่องร้องเรียนระดับกรม/กระทรวง กล่าวคือผู้ร้องเรียนได้รับความเดือดร้อน ไม่สามารถแก้ไขได้โดยหน่วยงาน ต้องอาศัยอำนาจผู้บังคับบัญชาระดับกระทรวง

▶ ข้อร้องเรียนระดับที่ ๔ เป็นเรื่องร้องเรียนนอกเหนือบทบาท อำนาจ หน้าที่ กล่าวคือ ผู้ร้องเรียน ร้องขอให้สิ่งที่อยู่นอกเหนือบทบาท อำนาจ หน้าที่ ของสำนักงานทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อมจังหวัดนครราชสีมา

๕. การประสานงานเพื่อแก้ไขเรื่องร้องเรียนและการแจ้งกลับผู้ร้องเรียน

๕.๑ เรื่องร้องเรียนระดับที่ ๑

- เป็นข้อคิดเห็น , ข้อเสนอแนะ , คำชมเชย, การสอบถามหรือร้องขอข้อมูล สามารถรับเรื่องและชี้แจงให้ผู้ร้องเรียนรับทราบได้ทันที โดยกำหนดระยะเวลาในการตอบเรื่องร้องเรียน ภายใน ๑ วันทำการ ยกเว้นกรณี que ผู้ร้องเรียนทำเป็นหนังสือส่งเข้ามาที่หน่วยงาน เจ้าหน้าที่ฯ อาจใช้เวลาในการดำเนินการด้านหนังสือ เพื่อตอบข้อมูลส่งกลับไปยังผู้ร้องเรียน (ระดับ ๑) แต่สามารถดำเนินการได้เสร็จสิ้นภายใน ๑ วันทำการ เป็นต้น

๕.๒ เรื่องร้องเรียนระดับที่ ๒

- เป็นเรื่องร้องเรียนระดับหน่วย ให้พิจารณาจัดทำบันทึกข้อความส่งต่อไปยังผู้เกี่ยวข้อง เพื่อดำเนินการแก้ไข/ปรับปรุงต่อไป ทั้งนี้ กำหนดระยะเวลาในการจัดทำบันทึกข้อความส่งต่อไปยังผู้เกี่ยวข้องต้องดำเนินการภายใน ๑ วันทำการ

- สำหรับผู้เกี่ยวข้อง (เจ้าของเรื่อง) ภายหลังจากได้รับแจ้งเรื่องร้องเรียนจากเจ้าหน้าที่ฯ ให้พิจารณาแก้ไขตามความเหมาะสม และให้ส่งผลการดำเนินงานแก้ไข/ปรับปรุง ไปยังผู้ร้องเรียนโดยตรงและสำเนาผลการดำเนินงานแก้ไข/ปรับปรุง ให้ศูนย์บริการประชาชนทราบ ภายใน ๑๕ วันทำการ หลังจากได้รับเรื่องร้องเรียนหรือรายงานความก้าวหน้าทุก ๑๕ วันทำการในกรณีอยู่ระหว่างการแก้ไข

๕.๓ เรื่องร้องเรียนระดับที่ ๓

- เป็นเรื่องร้องเรียนระดับกรม/กระทรวง ไม่สามารถพิจารณาแก้ไข/ปรับปรุงได้ภายในหน่วยงานให้จัดทำบันทึกข้อความส่งต่อไปยังหน่วยงานที่เกี่ยวข้องตามภารกิจ หรือส่งหนังสือถึงกระทรวงเพื่อดำเนินการขอคำปรึกษา ข้อเสนอแนะ หรือขอความร่วมมือด้านต่างๆ ต่อไป ทั้งนี้ กำหนดระยะเวลาในการจัดทำบันทึกข้อความส่งต่อไปยังหน่วยงานที่เกี่ยวข้องตามภารกิจ ภายใน ๑ วันทำการ

- เมื่อได้รับหนังสือแจ้งจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง หรือหนังสือสั่งการจากกระทรวงแล้ว ให้พิจารณาดำเนินการตามความเหมาะสม และให้ส่งผลการดำเนินงานแก้ไข/ปรับปรุง ไปยังผู้ร้องเรียนโดยตรง รวมทั้งสำเนาผลการดำเนินงานแก้ไข/ปรับปรุง ให้ศูนย์บริการประชาชนทราบ ภายใน ๓๐ วันทำการหลังจากได้รับเรื่องร้องเรียน หรือรายงานความก้าวหน้าทุก ๓๐ วันทำการ จนกว่าจะดำเนินการแล้วเสร็จ

๕.๔ เรื่องร้องเรียนระดับ ๔

- เป็นเรื่องร้องเรียนนอกเหนืออำนาจ ให้พิจารณาความเหมาะสมของเรื่องร้องเรียน โดยเบื้องต้นให้ชี้แจงทำความเข้าใจกับผู้ร้องเรียน เกี่ยวกับอำนาจ หน้าที่ การทำงานของหน่วยงาน และแนะนำหน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับปัญหาของผู้ร้องเรียนโดยตรง ซึ่งอาจหาหมายเลขโทรศัพท์ของหน่วยงานนั้นๆ ให้แก่ผู้ร้องเรียน โดยกำหนดระยะเวลาในการตอบเรื่องร้องเรียนภายใน ๑ วันทำการ ในกรณีที่ผู้ร้องเรียนมาร้องเรียนด้วยตนเองหรือทาง

โทรศัพท์/โทรสาร หรือภายใน ๑๕ วันทำการ สำหรับกรณีเป็นหนังสือ/จดหมาย/หน่วยงานภายนอก ซึ่งต้องจัดทำเป็นหนังสือตอบกลับไป ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับความเหมาะสม

๖. การเร่งรัดการติดตามผลการแก้ไข/ปรับปรุง และแจ้งกลับผู้ร้องเรียนทราบ
- ภายหลังจากได้แจ้ง/ส่ง เรื่องร้องเรียนให้ผู้ที่เกี่ยวข้อง (เจ้าของเรื่อง) รับทราบและรับไปดำเนินการแก้ไข/ปรับปรุงเรื่องร้องเรียนในระดับ ๒ และระดับ ๓ เรียบร้อยแล้ว ประมาณ ๑๕ วันทำการให้ติดตามความคืบหน้าในการดำเนินงานแก้ไขปัญหาจากผู้ที่เกี่ยวข้อง (เจ้าของเรื่อง)กรณีเรื่องร้องเรียนในระดับ ๒ และประมาณ ๓๐ วันทำการ กรณีเรื่องร้องเรียนในระดับ ๓
 - สำหรับผู้เกี่ยวข้อง (เจ้าของเรื่อง) เมื่อดำเนินการแก้ไข/ปรับปรุง เรื่องร้องเรียนแต่ละกรณีตามความเหมาะสมแล้ว ให้โทรศัพท์แจ้งหรือจัดทำหนังสือตอบกลับเรื่องร้องเรียนไปยังผู้ร้องเรียนโดยตรง และสำเนาหนังสือให้ศูนย์บริการประชาชนทราบด้วย
๗. การรายงานผลการจัดการเรื่องร้องเรียนให้ผู้บังคับบัญชาทราบ
- รายงานผลการดำเนินการแก้ไข/ปรับปรุง เรื่องร้องเรียนให้ผู้บังคับบัญชาทราบแล้วแต่กรณี
 - ศูนย์บริการประชาชน รวบรวมเรื่องร้องเรียนและการดำเนินการแก้ไข/ปรับปรุงเรื่องร้องเรียนทั้งหมด จัดเก็บในแฟ้มเรื่องร้องเรียน เพื่อความสะดวกในการสืบค้นและจัดทำรายงานการจัดการเรื่องร้องเรียนในแต่ละเดือน
 - สรุปการจัดการเรื่องร้องเรียนประจำไตรมาส รายงานให้ผู้บังคับบัญชาทราบ ไม่เกินวันที่ ๑๐ ของไตรมาสถัดไป เพื่อใช้เป็นแนวทางในการแก้ไขปรับปรุงและพัฒนาองค์กรต่อไป

หมายเหตุ : กรณีบัตรสนเท่ห์ หรือเรื่องร้องเรียนที่ไม่แจ้งชื่อที่อยู่ ไม่นับเข้าแบบฟอร์ม แต่ให้ใช้เป็นข้อมูลสำหรับพิจารณาต่อ หรือกรณีร้องเรียนกรณีละเมิด ละเลย ไม่ปฏิบัติหน้าที่ ต้องพิจารณาเป็นพิเศษ