

แนวทางปฏิบัติงาน เรื่องร้องทุกข์ ร้องเรียน หรือเสนอแนะ

ช่องทางการร้องฯ	แนวทางปฏิบัติงาน/ขั้นตอน/วิธีการ	หน่วยงานที่รับผิดชอบ	ระยะเวลา
กรณีผู้ร้องมาร้องด้วยตนเอง หรือ ผู้ร้องทำเป็นหนังสือส่งมายัง อบต.ฯ	๑. กรณีผู้ร้องทำเป็นหนังสือส่งมาอบต.ให้หน่วยงานที่ได้รับหนังสือ นำหนังสือนั้นมาดำเนินการลงทะเบียนรับหนังสือที่ศูนย์รับเรื่องร้องทุกข์ อบต.ห้วยยางขาม ๒. กรณีบุคคลใดมาร้องทุกข์ ร้องเรียน หรือเสนอแนะด้วยวาจา ให้เจ้าหน้าที่ของหน่วยงานที่ได้รับฟังเรื่อง สอบถามข้อมูลและบันทึกการให้ถ้อยคำตามแบบหนังสือที่ศูนย์รับเรื่องร้องทุกข์ฯ กำหนดและนำหนังสือนั้นมาดำเนินการลงทะเบียนรับหนังสือที่ศูนย์รับเรื่องร้องทุกข์ฯ ๓. เมื่อลงทะเบียนรับหนังสือแล้ว ให้เจ้าหน้าที่ศูนย์รับเรื่องร้องทุกข์ฯ เสนอเรื่องให้คณะทำงานพิจารณาเรื่องร้องทุกข์พิจารณา ๔. คณะทำงานฯพิจารณาว่าเรื่องร้องทุกข์อยู่ในอำนาจหน้าที่ขององค์การบริหารส่วนตำบลหรือไม่และเป็นเรื่องที่เกี่ยวข้องกับหน่วยงานใดในสังกัดองค์การบริหารส่วนตำบล ให้พิจารณาส่งเรื่องให้หน่วยงานนั้นดำเนินการ พร้อมเอกสารหลักฐานที่เกี่ยวข้อง ๕. กรณีที่คณะทำงานพิจารณาเห็นว่าเรื่องร้องทุกข์อยู่ในอำนาจหน้าที่ขององค์การบริหารส่วนตำบล และมีหน่วยงานในสังกัดองค์การบริหารส่วนตำบลเกี่ยวข้อง หลายหน่วยงาน และจำเป็นต้องมีการตรวจสอบข้อเท็จจริงก่อนในเบื้องต้น ให้คณะทำงานพิจารณาเสนอเรื่องแก่ผู้บริหาร เพื่อผู้บริหารดำเนินการแต่งตั้งคณะกรรมการตรวจสอบข้อเท็จจริงต่อไป	๑. หน่วยงานที่ได้รับหนังสือ หรือ รับฟังเรื่อง ๒. ศูนย์รับเรื่องร้องทุกข์ อบต.ห้วยยางขาม ๑. ศูนย์รับเรื่องร้องทุกข์ อบต.ห้วยยางขาม ๒. คณะทำงานพิจารณาเรื่องร้องทุกข์ ๓. หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ๔. คณะกรรมการตรวจสอบข้อเท็จจริง	ภายใน ๓๐ นาที ภายใน ๑ วันทำการ นับแต่รับเรื่องจากจนท. ศูนย์ ภายใน ๑ วันทำการ นับแต่รับเรื่องจากจนท. ศูนย์
ช่องทางการร้องฯ	แนวทางปฏิบัติงาน/ขั้นตอน/วิธีการ	หน่วยงานที่รับผิดชอบ	ระยะเวลา

กรณีร้องทางโทรศัพท์	๑. ให้เจ้าหน้าที่ของหน่วยงานที่ได้รับโทรศัพท์ สอบถามข้อมูลและบันทึกการให้ถ้อยคำตามแบบหนังสือที่ศูนย์รับเรื่องร้องทุกข์ฯ กำหนดและนำหนังสือนั้นมาดำเนินการลงทะเบียนรับหนังสือที่ศูนย์รับเรื่องร้องทุกข์ฯ ๒. เมื่อลงทะเบียนรับหนังสือแล้ว ให้เจ้าหน้าที่ศูนย์รับเรื่องร้องทุกข์ฯ เสนอเรื่องให้คณะทำงานพิจารณาเรื่องร้องทุกข์พิจารณา ๓. คณะทำงานฯพิจารณาว่าเรื่องร้องทุกข์อยู่ในอำนาจหน้าที่ขององค์การบริหารส่วนตำบลหรือไม่และเป็นเรื่องที่เกี่ยวข้องกับหน่วยงานใดในสังกัดองค์การบริหารส่วนตำบล ให้พิจารณาส่งเรื่องให้หน่วยงานนั้นดำเนินการ พร้อมเอกสารหลักฐานที่เกี่ยวข้อง ๔. กรณีที่คณะทำงานพิจารณาเห็นว่าเรื่องร้องทุกข์อยู่ในอำนาจหน้าที่ขององค์การบริหารส่วนตำบล และมีหน่วยงานในสังกัดองค์การบริหารส่วนตำบลเกี่ยวข้องหลายหน่วยงาน และจำเป็นต้องมีการตรวจสอบข้อเท็จจริงก่อนในเบื้องต้น ให้คณะทำงานพิจารณาเสนอเรื่องแก่ผู้บริหาร เพื่อผู้บริหารดำเนินการแต่งตั้งคณะกรรมการตรวจสอบข้อเท็จจริงต่อไป	๑. หน่วยงานที่รับโทรศัพท์ ๒. ศูนย์รับเรื่องร้องทุกข์ อบต.ห้วยยางขาม ๑. ศูนย์รับเรื่องร้องทุกข์ อบต.ห้วยยางขาม ๒. คณะทำงานพิจารณาเรื่องร้องทุกข์ ๓. หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ๔. คณะกรรมการตรวจสอบข้อเท็จจริง	ภายใน ๓๐ นาที ภายใน ๑ วันทำการ นับแต่รับเรื่องจากจนท. ศูนย์ ภายใน ๑ วันทำการ นับแต่รับเรื่องจากจนท. ศูนย์
----------------------------	--	--	--

ช่องทางการร้องฯ	แนวทางปฏิบัติงาน/ขั้นตอน/วิธีการ	หน่วยงานที่รับผิดชอบ	ระยะเวลา
กรณีร้องทางเว็บไซต์	๑. ส่งพิมพ์ข้อมูลดังกล่าวไว้เป็นหลักฐานและดำเนินการลงทะเบียนรับหนังสือที่ศูนย์รับเรื่องร้องทุกข์ฯ ๒. เมื่อลงทะเบียนรับหนังสือแล้ว ให้เจ้าหน้าที่ศูนย์รับเรื่องร้องทุกข์ฯ เสนอเรื่องให้คณะทำงานพิจารณาเรื่องร้องทุกข์พิจารณา ๓. คณะทำงานฯพิจารณาว่าเรื่องร้องทุกข์อยู่ในอำนาจหน้าที่ขององค์การบริหารส่วนตำบลหรือไม่และเป็นเรื่องที่เกี่ยวข้องกับหน่วยงานใดในสังกัดองค์การบริหารส่วนตำบล ให้พิจารณาส่งเรื่องให้หน่วยงานนั้นดำเนินการ พร้อมเอกสารหลักฐานที่เกี่ยวข้อง ๔. กรณีที่คณะทำงานพิจารณาเห็นว่าเรื่องร้องทุกข์อยู่ในอำนาจหน้าที่ขององค์การบริหารส่วนตำบล และมีหน่วยงานในสังกัดองค์การบริหารส่วนตำบลเกี่ยวข้องหลายหน่วยงาน และจำเป็นต้องมีการตรวจสอบข้อเท็จจริงก่อนในเบื้องต้น ให้คณะทำงานพิจารณาเสนอเรื่องแก่ผู้บริหาร เพื่อผู้บริหารดำเนินการแต่งตั้งคณะกรรมการตรวจสอบข้อเท็จจริงต่อไป	๑. ผู้ดูแลเว็บไซต์ของอบต. ๒. ศูนย์รับเรื่องร้องทุกข์ อบต.ห้วยยางขาม ๑. ศูนย์รับเรื่องร้องทุกข์ อบต.ห้วยยางขาม ๒. คณะทำงานพิจารณาเรื่องร้องทุกข์ ๓. หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ๔. คณะกรรมการตรวจสอบข้อเท็จจริง	ภายใน ๓๐ นาที ภายใน ๑ วันทำการ นับแต่รับเรื่องจากจนท. ศูนย์ ภายใน ๑ วันทำการ นับแต่รับเรื่องจากจนท. ศูนย์

ช่องทางการร้องฯ	แนวทางปฏิบัติงาน/ขั้นตอน/วิธีการ	หน่วยงานที่รับผิดชอบ	ระยะเวลา
ทุกช่องทางการร้องทุกข์	๑. ให้พิจารณาดำเนินการให้แล้วเสร็จภายใน ๑๕ วัน นับแต่วันได้รับเรื่อง พร้อมทั้งดำเนินการแจ้งผู้ร้องทุกข์ ผู้ร้องเรียนหรือผู้เสนอแนะทราบผลการดำเนินการภายใน ๑๕ วัน ๒. กรณีเรื่องดังกล่าวไม่สามารถดำเนินการให้แล้วเสร็จภายใน ๑๕ เช่น เป็นเรื่องร้องทุกข์ด้านโครงสร้างพื้นฐานซึ่งช่างต้องดำเนินการสำรวจ เขียนแบบ ประมาณการ ซึ่งผู้บริหารต้องอนุมัติก่อน หรือสภาต้องอนุมัติก่อน ให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องดำเนินการแจ้งผู้ร้องทุกข์ ผู้ร้องเรียน หรือผู้เสนอแนะ ทราบถึงเหตุผลดังกล่าวภายในกำหนด ๑๕ วัน นับแต่วันได้รับเรื่อง ๓. การแจ้งตามข้อ ๑ , ข้อ ๒ ให้ทำเป็นหนังสือราชการ ๔. กรณีเป็นเรื่องร้องทุกข์ ร้องเรียน หรือข้อเสนอแนะจากเว็บไซต์ของอบต. ก่อนหน่วยงานจะแจ้งผลการดำเนินการเป็นข้อความลงเว็บไซต์ ให้หน่วยงานนำเสนอข้อความที่จะลงเว็บไซต์ให้ผู้บังคับบัญชาและผู้บริหารพิจารณาเห็นชอบก่อน ๕. ให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง/คณะกรรมการตรวจสอบข้อเท็จจริง รายงานผลการดำเนินการให้ผู้บริหารรับทราบ	๑. หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ๒. คณะกรรมการตรวจสอบข้อเท็จจริง ๓. ศูนย์รับเรื่องร้องทุกข์ อบต. ห้วยยางขาม	ภายใน ๑๕ วัน
การติดตามและรายงานของศูนย์รับเรื่องร้องทุกข์	-ให้ศูนย์รับเรื่องร้องทุกข์ สรุปเรื่องร้องทุกข์ ร้องเรียน หรือเสนอแนะที่ได้ลงทะเบียนรับหนังสือไว้และส่งให้คณะกรรมการพิจารณาฯ ซึ่งคณะกรรมการพิจารณาได้ส่งเรื่องให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องหรือคณะกรรมการตรวจสอบข้อเท็จจริงดำเนินการ พร้อมผลการดำเนินการ โดยสรุปผลทุก ๖ เดือน และ ทุกสิ้นปีงบประมาณ	ศูนย์รับเรื่องร้องทุกข์ อบต. ห้วยยางขาม	ทุก ๖ เดือนและทุกสิ้นปีงบประมาณ

แผนผังแนวทางปฏิบัติงาน เรื่องร้องทุกข์ ร้องเรียน หรือเสนอแนะ

