

ช่องทางการร้องฯ	แนวทางปฏิบัติงาน/ขั้นตอน/วิธีการ	หน่วยงานที่รับผิดชอบ	ระยะเวลา
กรณีผู้ร้องมาร้องด้วยตนเอง หรือ ผู้ร้องทำเป็นหนังสือส่งมายัง อบต.ห้วยยางขาม	1. กรณีผู้ร้องทำเป็นหนังสือส่งมาอบต.ให้หน่วยงานที่ได้รับ หนังสือ นำหนังสือนั้นมาดำเนินการลงทะเบียรับหนังสือที่ ศูนย์ดำรงธรรม อบต.ห้วยยางขาม 2. กรณีบุคคลใดมาร้องทุกข์ ร้องเรียน หรือเสนอแนะด้วยวาจา ให้เจ้าหน้าที่ของหน่วยงานที่ได้รับฟังเรื่องสอบถามข้อมูลและบันทึกการให้ถ้อยคำตามแบบหนังสือที่ศูนย์ดำรงธรรม กำหนดและนำหนังสือนั้นมาดำเนินการลงทะเบียรับหนังสือที่ศูนย์รับเรื่องร้องทุกข์ฯ 3. เมื่อลงทะเบียรับหนังสือแล้ว ให้เจ้าหน้าที่ศูนย์ดำรงธรรม เสนอเรื่องให้คณะทำงานฯ พิจารณาเรื่องร้องทุกข์ 4. คณะทำงานฯพิจารณาว่าเรื่องร้องทุกข์อยู่ในอำนาจหน้าที่ขององค์การบริหารส่วนตำบลหรือไม่และเป็นเรื่องที่เกี่ยวข้องกับหน่วยงานใดในสังกัดองค์การบริหารส่วนตำบล ให้ดำเนินการเสนอความเห็นต่อผู้บังคับบัญชาเพื่อมอบหมายให้สำนัก/กองในหน่วยงานดำเนินการ พร้อมเอกสารหลักฐานที่เกี่ยวข้อง 5. กรณีที่คณะทำงานฯพิจารณาเห็นว่าเรื่องร้องทุกข์อยู่ในอำนาจหน้าที่ขององค์การบริหารส่วนตำบล และมีหน่วยงานในสังกัดองค์การบริหารส่วนตำบลเกี่ยวข้องหลายหน่วยงาน และจำเป็นต้องมีการตรวจสอบข้อเท็จจริงก่อนในเบื้องต้น ให้คณะทำงานฯดำเนินการเสนอเรื่องแก่ผู้บริหาร เพื่อผู้บริหารดำเนินการแต่งตั้งคณะกรรมการตรวจสอบข้อเท็จจริงต่อไป	1. หน่วยงานที่ได้รับหนังสือ หรือรับฟังเรื่อง 2. ศูนย์ดำรงธรรม อบต.ห้วยยางขาม 1. ศูนย์ดำรงธรรม อบต.ห้วยยางขาม 2. คณะทำงานประจำศูนย์ดำรงธรรม 3. หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง 4. คณะกรรมการตรวจสอบข้อเท็จจริง	ภายใน 30 นาที ภายใน 1 วันทำการ นับแต่ได้รับเรื่องจากเจ้าหน้าที่ ภายใน 1 วันทำการ นับแต่รับเรื่องจากจากเจ้าหน้าที่

--	--	--	--

-2-

ช่องทางการร้องฯ	แนวทางปฏิบัติงาน/ขั้นตอน/วิธีการ	หน่วยงานที่รับผิดชอบ	ระยะเวลา
กรณีร้องทางโทรศัพท์	1. ให้เจ้าหน้าที่ของหน่วยงานที่ได้รับโทรศัพท์ สอบถามข้อมูลและบันทึกการให้ถ้อยคำตามแบบหนังสือที่ศูนย์ดำรงธรรม กำหนดและนำหนังสือนั้นมาดำเนินการลงทะเบียนรับหนังสือที่ศูนย์รับเรื่องร้องทุกข์ฯ 2. เมื่อลงทะเบียนรับหนังสือแล้ว ให้เจ้าหน้าที่ศูนย์ดำรงธรรม เสนอเรื่องให้คณะทำงานพิจารณาเรื่องร้องทุกข์พิจารณา 3. คณะทำงานฯพิจารณาว่าเรื่องร้องทุกข์อยู่ในอำนาจหน้าที่ขององค์การบริหารส่วนตำบลหรือไม่และเป็นเรื่องที่เกี่ยวข้องกับหน่วยงานใดในสังกัดองค์การบริหารส่วนตำบล ให้พิจารณาส่งเรื่องให้หน่วยงานนั้นดำเนินการ พร้อมเอกสารหลักฐานที่เกี่ยวข้อง 4. กรณีที่คณะทำงานพิจารณาเห็นว่าเรื่องร้องทุกข์อยู่ในอำนาจหน้าที่ขององค์การบริหารส่วนตำบล และมีหน่วยงานในสังกัดองค์การบริหารส่วนตำบลเกี่ยวข้องหลายหน่วยงาน และจำเป็นต้องมีการตรวจสอบข้อเท็จจริงก่อนในเบื้องต้น ให้คณะทำงานพิจารณาเสนอเรื่องแก่ผู้บริหาร เพื่อผู้บริหารดำเนินการแต่งตั้งคณะกรรมการตรวจสอบข้อเท็จจริงต่อไป	1. หน่วยงานที่รับโทรศัพท์ 2. ศูนย์ดำรงธรรมอบต.ห้วยยางขาม 1. จนท.ศูนย์ดำรงธรรม 2. อบต.ห้วยยางขาม 3. คณะทำงานประจำศูนย์ดำรงธรรม 4. หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง 5. คณะกรรมการตรวจสอบข้อเท็จจริง	ภายใน 30 นาที ภายใน 1 วันทำการ นับแต่ได้รับเรื่องจากเจ้าหน้าที่ ภายใน 1 วันทำการ นับแต่ได้รับเรื่องจากเจ้าหน้าที่

ช่องทางการร้องฯ	แนวทางปฏิบัติงาน/ขั้นตอน/วิธีการ	หน่วยงานที่รับผิดชอบ	ระยะเวลา
กรณีร้องทางเว็บไซต์/เพจเฟซบุ๊ก	1. สัมผัสพื้ข้อมูลดังกล่าวไว้เป็นหลักฐานและดำเนินการลงทะเบียนรับหนังสือที่ศูนย์ดำรงธรรม 2. เมื่อลงทะเบียนรับหนังสือแล้ว ให้เจ้าหน้าที่ศูนย์ดำรงธรรม เสนอเรื่องให้คณะทำงานประจำศูนย์ดำรงธรรม 3. คณะทำงานฯพิจารณาว่าเรื่องร้องทุกข์อยู่ในอำนาจหน้าที่ขององค์การบริหารส่วนตำบลหรือไม่และเป็นเรื่องที่เกี่ยวข้องกับหน่วยงานใดในสังกัดองค์การบริหารส่วนตำบล ให้พิจารณาส่งเรื่องให้หน่วยงานนั้นดำเนินการ พร้อมเอกสารหลักฐานที่เกี่ยวข้อง 4. กรณีที่คณะทำงานฯพิจารณาเห็นว่าเรื่องร้องทุกข์อยู่ในอำนาจหน้าที่ขององค์การบริหารส่วนตำบล และมีหน่วยงานในสังกัดองค์การบริหารส่วนตำบลเกี่ยวข้องหลายหน่วยงาน และจำเป็นต้องมีการตรวจสอบข้อเท็จจริงก่อนในเบื้องต้น ให้คณะทำงานพิจารณาเสนอเรื่องแก่ผู้บริหาร เพื่อผู้บริหารดำเนินการแต่งตั้งคณะกรรมการตรวจสอบข้อเท็จจริงต่อไป	1. ผู้ดูแลเว็บไซต์/เพจของอบต. 2. ศูนย์ดำรงธรรมอบต.ห้วยยางขาม 1. จนท. ศูนย์ดำรงธรรม 2. อบต.ห้วยยางขาม 3. คณะทำงานประจำศูนย์ดำรงธรรม 4. หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง 4. คณะกรรมการตรวจสอบข้อเท็จจริง	ภายใน 30 นาที ภายใน 1 วันทำการ นับแต่ได้รับเรื่องจากเจ้าหน้าที่ ภายใน 1 วันทำการ นับแต่ได้รับเรื่องจากเจ้าหน้าที่
ทุกช่องทางการร้องทุกข์	1. ให้พิจารณาดำเนินการให้แล้วเสร็จภายใน 15 วัน นับแต่วันที่ไ้ลงรับเรื่อง พร้อมทั้งดำเนินการแจ้งผู้ร้องเรียนผู้ร้องทุกข์ หรือผู้เสนอแนะทราบผลการดำเนินการภายใน 15 วัน นับแต่วันที่ไ้ลงรับเรื่อง	1. หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง 2. คณะกรรมการตรวจสอบข้อเท็จจริง	ภายใน 15 วัน

ช่องทางการร้องฯ	แนวทางปฏิบัติงาน/ขั้นตอน/วิธีการ	หน่วยงานที่รับผิดชอบ	ระยะเวลา
ทุกช่องทางการร้องทุกข์	2. กรณีเรื่องดังกล่าวไม่สามารถดำเนินการให้แล้วเสร็จภายใน 15 เช่น เป็นเรื่องร้องทุกข์ด้านโครงสร้างพื้นฐาน ซึ่ง ช่างต้องดำเนินการสำรวจ เขียนแบบ ประเมินการ ซึ่ง ผู้บริหารต้องอนุมัติก่อน หรือสภาต้องอนุมัติก่อน ให้ หน่วยงานที่เกี่ยวข้องดำเนินการแจ้งผู้ร้องเรียน ร้องทุกข์ หรือผู้เสนอแนะ ทราบถึงเหตุผลดังกล่าวภายในกำหนด 15 วัน นับแต่วันได้รับเรื่อง 3. การแจ้งตามข้อ 1 และ ข้อ 2 ให้ทำเป็นหนังสือ ราชการ 4. กรณีเป็นเรื่องร้องทุกข์ ร้องเรียน หรือข้อเสนอแนะ จากเว็บไซต์ของอบต. ก่อนหน่วยงานจะแจ้งผลการ ดำเนินการเป็นข้อความลงเว็บไซต์ ให้หน่วยงาน นำเสนอข้อความที่จะลงเว็บไซต์ให้ผู้บังคับบัญชาและ ผู้บริหารพิจารณาเห็นชอบก่อน 5. ให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง/คณะกรรมการตรวจสอบ ข้อเท็จจริงรายงานผลการดำเนินการให้ผู้บริหาร รับทราบ		ภายใน 15 วัน
การติดตามและรายงานผล ของศูนย์ดำรงธรรม	ให้ศูนย์ดำรงธรรม สรุปจำนวนเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ หรือเสนอแนะที่ได้ลงทะเบียนรับหนังสือไว้ พร้อมผลการ	ศูนย์ดำรงธรรม อบต.ห้วยยางขาม	ทุก 6 เดือนและทุกสิ้นปีงบประมาณ

	ดำเนินการ โดยสรุปผลการดำเนินการทุก 6 เดือนและ ทุกสิ้นปีงบประมาณ		
--	--	--	--

แผนผังแนวทางปฏิบัติงาน เรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ หรือเสนอแนะ

เอกสารแนบ

(2)

