



ประกาศองค์การบริหารส่วนตำบลท่าฉนวน

เรื่อง จัดตั้งศูนย์ดำรงธรรมองค์การบริหารส่วนตำบลท่าฉนวน

เพื่อให้การปฏิบัติราชการขององค์การบริหารส่วนตำบลท่าฉนวนเป็นไปตามพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๔๖ ที่กำหนดให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจัดทำหลักเกณฑ์การบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดีตามแนวทางของพระราชกฤษฎีกานี้ โดยอย่างน้อยต้องมีหลักเกณฑ์เกี่ยวกับการลดขั้นตอนการปฏิบัติงานและอำนวยความสะดวกและตอบสนองต่อความต้องการของประชาชนที่สอดคล้องกับบทบัญญัติในหมวด ๕ และหมวด ๗ อาศัยอำนาจตามความในมาตรา ๕๒ แห่งพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๔๖ จึงประกาศจัดตั้งศูนย์ดำรงธรรมองค์การบริหารส่วนตำบลท่าฉนวน เพื่ออำนวยความสะดวกและตอบสนองต่อความต้องการของประชาชน โดยมีรายละเอียดดังต่อไปนี้

๑. ที่ตั้งศูนย์ดำรงธรรมองค์การบริหารส่วนตำบลท่าฉนวนตั้งอยู่ ณ ที่ทำการองค์การบริหารส่วนตำบลท่าฉนวน อำเภอคลองไทรลาค จังหวัดสุโขทัย

๒. ช่องทางการติดต่อ

- ร้องเรียนด้วยตนเองต่อนายกององค์การบริหารส่วนตำบล หรือศูนย์ดำรงธรรมองค์การบริหารส่วนตำบลท่าฉนวน เลขที่ ๒ หมู่ที่ ๔ ตำบลท่าฉนวน อำเภอคลองไทรลาค จังหวัดสุโขทัย ๖๔๑๗๐ ระยะเวลาเปิดให้บริการ วันจันทร์-วันศุกร์ เวลา ๐๘.๓๐-๑๖.๓๐ น.

- จดหมายหรือหนังสือถึงนายกององค์การบริหารส่วนตำบล หรือศูนย์ดำรงธรรมองค์การบริหารส่วนตำบลท่าฉนวน เลขที่ ๒ หมู่ที่ ๔ ตำบลท่าฉนวน อำเภอคลองไทรลาค จังหวัดสุโขทัย ๖๔๑๗๐

- ร้องเรียนทางโทรศัพท์หมายเลข ๐๘-๑๐๔๓-๗๓๕๐, ๐๘-๑๗๘๖-๙๐๕๒

- ช่องทางออนไลน์ ได้แก่ เว็บไซต์องค์การบริหารส่วนตำบลท่าฉนวน www.Tachanuan.go.th ข้อมูลของผู้ร้องเรียนร้องทุกข์ การรับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ ให้บริการข้อมูลข่าวสาร ให้คำปรึกษารับเรื่องปัญหาความต้องการและข้อเสนอแนะของประชาชน ซึ่งจะได้รับการตรวจสอบจากเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบเท่านั้น

ทั้งนี้ ตั้งแต่บัดนี้เป็นต้นไป

ประกาศ ณ วันที่ ๑๓ เดือน มกราคม พ.ศ. ๒๕๕๘

(นายชูชีพ จันทร์หอม)

นายกองค์การบริหารส่วนตำบลท่าฉนวน

..... ปลัด อบต.
..... หัวหน้าส่วน.....
..... ร่าง/ทาน.....
..... พิมพ์.....

คู่มือการร้องเรียน / ร้องทุกข์

ศูนย์ดำรงธรรมองค์การบริหารส่วนตำบลท่าฉนวน



องค์การบริหารส่วนตำบลท่าฉนวน

อำเภอกกไทรลาด จังหวัดสุโขทัย

คู่มือการร้องเรียน / ร้องทุกข์

ศูนย์ดำรงธรรมองค์การบริหารส่วนตำบลท่าฉนวน



องค์การบริหารส่วนตำบลท่าฉนวน
อำเภอกรลาศ จังหวัดสุโขทัย

คำนำ

คู่มือการปฏิบัติงาน รับเรื่องราวร้องเรียน / ร้องทุกข์ จัดทำขึ้นเพื่อให้ผู้ปฏิบัติงานใช้เป็นแนวทางในการดำเนินการจัดการร้องเรียนร้องทุกข์ ขององค์การบริหารส่วนตำบลท่าฉนวน อำเภอกงไกรลาศ จังหวัดสุโขทัย ปฏิบัติในรูปแบบเดียวกัน

ทั้งนี้การจัดการข้อร้องเรียนจนได้ข้อยุติ ให้มีความรวดเร็วและมีประสิทธิภาพ เพื่อตอบสนองความต้องการและความคาดหวังของผู้รับบริการจำเป็นต้องมีขั้นตอน/กระบวนการ และแนวทางในการปฏิบัติงานที่ชัดเจนและเป็นมาตรฐานเดียวกัน

ศูนย์รับเรื่องราวร้องเรียน / ร้องทุกข์
องค์การบริหารส่วนตำบลท่าฉนวน
อำเภอกงไกรลาศ จังหวัดสุโขทัย

สารบัญ

เรื่อง	หน้า
หลักการและเหตุผล	๑
การจัดตั้งศูนย์รับเรื่องราวร้องเรียน / ร้องทุกข์	๑
สถานที่ตั้ง	๑
หน้าที่ความรับผิดชอบ	๑
วัตถุประสงค์ของการจัดทำคู่มือ	๑
คำจำกัดความ	๑
แผนผังกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน / ร้องทุกข์	๒
ขั้นตอนการปฏิบัติงาน	๓
การรับและการตรวจสอบข้อร้องเรียนจากช่องทางต่าง ๆ	๓
การบันทึกข้อร้องเรียน	๓
การประสานหน่วยงานเพื่อแก้ไขข้อร้องเรียนและการแจ้งกลับผู้ร้องเรียน	๓
ติดตามการแก้ไขข้อร้องเรียน	๔
การรายงานผลการจัดการข้อร้องเรียนของหน่วยงาน	๔
มาตรฐานงาน	๔
แบบฟอร์ม	๔
จัดทำโดย	๔

ภาคผนวก

-ใบรับแจ้งเหตุเรื่องราวร้องเรียน / ร้องทุกข์

คู่มือการร้องเรียน / ร้องทุกข์

๑. หลักการและเหตุผล

พระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ.๒๕๔๖ ได้กำหนดแนวทางปฏิบัติราชการ มุ่งให้เกิดประโยชน์สุขแก่ประชาชน โดยยึดประชาชนเป็นศูนย์กลาง เพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชน ให้เกิดความผาสุกและความเป็นอยู่ที่ดีของประชาชน เกิดผลสัมฤทธิ์ต่องานบริการ มีประสิทธิภาพและเกิดความคุ้มค่าในการให้บริการ ไม่มีขั้นตอนปฏิบัติงานเกินความจำเป็น มีการปรับปรุงภารกิจให้ทันต่อสถานการณ์ ประชาชนได้รับการอำนวยความสะดวกและได้รับการตอบสนองความต้องการ และมีการประเมินผลการให้บริการสม่ำเสมอ

๒. การจัดตั้งศูนย์รับเรื่องราวร้องเรียน / ร้องทุกข์

ตามประกาศ คณะรักษาความสงบแห่งชาติ ฉบับที่ ๙๖/๒๕๕๗ เมื่อวันที่ ๑๗ กรกฎาคม ๒๕๕๗ เรื่อง การจัดตั้งศูนย์ดำรงธรรมเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการบริการงานระดับจังหวัด และให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นทุกองค์กร จัดตั้งศูนย์ดำรงธรรมท้องถิ่น โดยให้ศูนย์ดำรงธรรมองค์การบริหารส่วนตำบลทำฉนวน อยู่ภายใต้การกำกับดูแลของศูนย์ดำรงธรรมอำเภอองไกรลาค จัดตั้งเพื่อเป็นศูนย์ในการรับเรื่องราวร้องทุกข์ และให้บริการข้อมูลข่าวสาร ให้คำปรึกษาหารือรับเรื่องปัญหาความต้องการ และข้อเสนอแนะของประชาชน

๓. สถานที่ตั้ง

ตั้งอยู่ ณ องค์การบริหารส่วนตำบลท่าฉนวน ตำบลท่าฉนวน อำเภอองไกรลาค จังหวัดสุโขทัย

๔. หน้าที่ความรับผิดชอบ

เป็นศูนย์กลางในการรับเรื่องราวร้องเรียน / ร้องทุกข์ และให้บริการข้อมูลข่าวสาร ให้คำปรึกษาหารือรับเรื่องปัญหาความต้องการ และข้อเสนอแนะของประชาชน

๕. วัตถุประสงค์ของการจัดทำคู่มือ

๑. เพื่อให้การดำเนินงานจัดการข้อร้องเรียนของศูนย์รับเรื่องราวร้องเรียน/ร้องทุกข์ มีขั้นตอน / กระบวนการ และแนวทางในการปฏิบัติงานเป็นมาตรฐานเดียวกัน

๒. เพื่อให้มั่นใจว่าได้มีการปฏิบัติตามข้อกำหนด ระเบียบหลักเกณฑ์เกี่ยวกับการจัดการข้อร้องเรียนที่กำหนดไว้อย่างสม่ำเสมอ และมีประสิทธิภาพ

๖. คำจำกัดความ

ผู้รับบริการ	- ผู้ที่มารับบริการจากส่วนราชการและประชาชนทั่วไป
ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	- ผู้ที่ได้รับผลกระทบทั้งทางบวกและทางลบ ทั้งทางตรงและ ทางอ้อม จากการดำเนินการของส่วนราชการ เช่น ประชาชนในชุมชนเขต องค์การบริหารส่วนตำบลท่าฉนวน
การจัดการข้อร้องเรียน	- มีความหมายครอบคลุมถึงการจัดการในเรื่อง ข้อร้องเรียน ข้อเสนอแนะ/ข้อคิดเห็น/คำชมเชย/การสอบถามหรือร้องขอข้อมูล
ผู้ร้องเรียน	- ประชาชนทั่วไป / ผู้มีส่วนได้เสียที่มาติดต่อยังศูนย์ดำรงธรรม องค์การบริหารส่วนตำบลท่าฉนวนผ่านช่องทางต่าง ๆ โดยมี

วัตถุประสงค์ครอบคลุมการร้องเรียน/การให้ข้อเสนอแนะ/การให้
ข้อคิดเห็น/การชมเชย/การร้องขอข้อมูล

ช่องทางการรับข้อร้องเรียน/
ร้องทุกข์
เจ้าหน้าที่
ข้อร้องเรียน

-ช่องทางต่าง ๆ ที่ใช้ในการรับเรื่องร้องเรียน เช่น ติดต่อด้วย
ตนเอง/จดหมาย/หนังสือ/ทางโทรศัพท์/เว็บไซต์/Face Book

-เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบจัดการข้อร้องเรียนของหน่วยงาน

-แบ่งเป็นประเภทต่าง ๆ เช่น

-ข้อคิดเห็น ข้อเสนอแนะคำชมเชย สอบถามหรือร้อง
ขอข้อมูล

-การร้องเรียนเกี่ยวกับคุณภาพและการให้บริการของ
หน่วยงาน

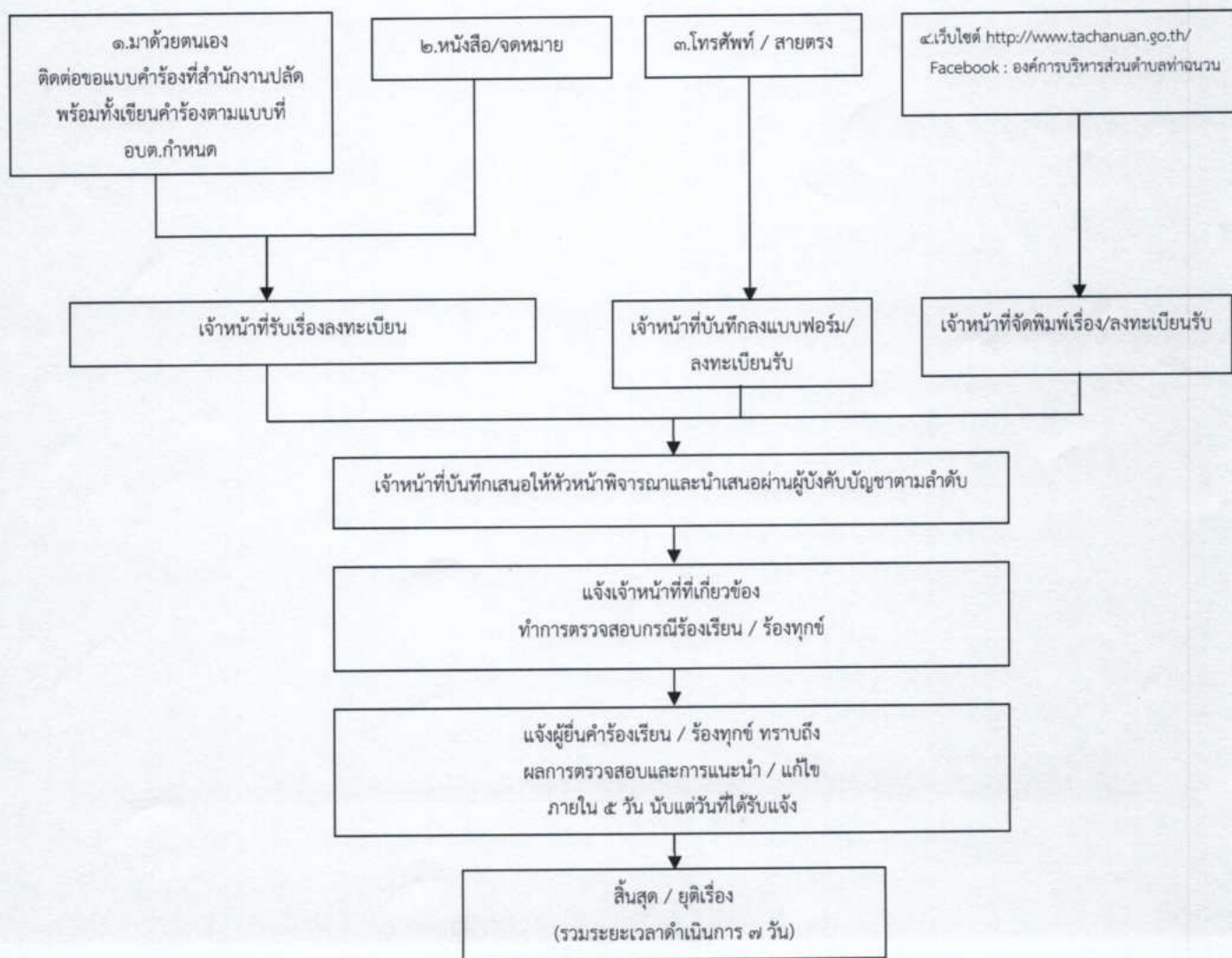
-การร้องเรียนเกี่ยวกับความไม่โปร่งใสของการจัดซื้อจัดจ้าง
เป็นต้น

๗.แผนผังกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน / ร้องทุกข์

กระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน / ร้องทุกข์

องค์การบริหารส่วนตำบลท่าฉนวน

อำเภอองไทรลาศ จังหวัดสุโขทัย



๘. ขั้นตอนการปฏิบัติงาน

การแต่งตั้งผู้รับผิดชอบจัดการข้อร้องเรียนของหน่วยงาน

๘.๑ จัดตั้งศูนย์รับเรื่องราวร้องเรียน / ร้องทุกข์

๘.๒ จัดทำคำสั่งแต่งตั้งคณะกรรมการดำเนินการ

๘.๓ แต่งผู้รับผิดชอบตามคำสั่งองค์การบริหารส่วนตำบลท่าฉนวน เพื่อความสะดวกในการประสานงาน

๙. การรับและการตรวจสอบข้อร้องเรียนจากช่องทางต่าง ๆ

ดำเนินการรับและติดตามตรวจสอบข้อร้องเรียนที่เข้ามายังหน่วยงานจากช่องทางต่าง ๆ โดยมีข้อปฏิบัติตามที่กำหนด ดังนี้

ช่องทาง	ความถี่ในการตรวจสอบช่องทาง	ระยะเวลาดำเนินการรับข้อร้องเรียนเพื่อประสานหาทางแก้ไข	หมายเหตุ
ร้องเรียนด้วยตนเอง ณ องค์การบริหารส่วนตำบลท่าฉนวน	ทุกครั้งที่มีการร้องเรียน	ภายใน ๑ วันทำการ	-
หนังสือ/จดหมาย	ทุกวัน	ภายใน ๑ วันทำการ	
ร้องเรียนทางโทรศัพท์ ๐๕๕-๖๕๕๑๘๘ ต่อ ๑๓ นายกฯ : ๐๘๑-๐๔๓-๗๓๕๐ ปลัด อบต. : ๐๙๑-๘๓๘-๗๔๓๒	ทุกวัน	ภายใน ๑ วันทำการ	-
ร้องเรียนผ่านเว็บไซต์ - องค์การบริหารส่วนตำบลท่าฉนวน http://www.tachanuan.go.th/ - ร้องเรียนทาง Face book : องค์การบริหารส่วนตำบลท่าฉนวน ตำบลท่าฉนวน อำเภอกงไกรลาศ	ทุกวัน	ภายใน ๑ วันทำการ	-

๑๐. การบันทึกข้อร้องเรียน

๑๐.๑ กรอกแบบฟอร์มแบบรับเรื่องการร้องเรียน/ร้องทุกข์

๑๐.๒ การร้องเรียนทุกช่องทางที่มีการร้องเรียน/ร้องทุกข์ จะต้องบันทึกข้อร้องเรียนลงสมุดบันทึกข้อร้องเรียน

๑๑. การประสานหน่วยงานเพื่อแก้ไขข้อร้องเรียนและการแจ้งกลับผู้ร้องเรียน

- กรณีเป็นการขอข้อมูลข่าวสาร ประสานหน่วยงานผู้ทรงครองเอกสารเจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้อง เพื่อให้ข้อมูลแก่ผู้ร้องขอได้ทันที

- ข้อร้องเรียน ที่เป็นการร้องเรียนเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการขอหน่วยงาน จัดทำบันทึกข้อความเสนอไปตามลำดับชั้น

- ข้อร้องเรียน ที่ไม่อยู่ในอำนาจความรับผิดชอบขององค์การบริหารส่วนตำบลท่าฉนวน ให้ดำเนินการประสาน แจ้งหน่วยงานภายนอกที่เกี่ยวข้อง เพื่อให้เกิดความรวดเร็วและถูกต้องชัดเจนในการแก้ไขปัญหาต่อไป

- ข้อร้องเรียนที่มีผลกระทบต่อหน่วยงาน เช่น กรณีผู้ร้องเรียนทำหนังสือร้องเรียนความไม่โปร่งใสในการจัดซื้อจัดจ้าง ให้เจ้าหน้าที่จัดทำบันทึกข้อความเสนอผู้บริหารตามลำดับชั้น เพื่อดำเนินการตรวจสอบและแจ้งผู้ร้องเรียนต่อไป

๑๒.ติดตามการแก้ไขข้อร้องเรียน

รายงานผลการดำเนินการภายใน ๗ วันทำการ และดำเนินการแจ้งผู้ร้องเรียนทราบต่อไป

๑๓.การรายงานผลการจัดการข้อร้องเรียนของหน่วยงาน

รวบรวมรายงานสรุปข้อร้องเรียน หลังสิ้นปีงบประมาณ เพื่อนำมาวิเคราะห์การจัดการข้อร้องเรียนในภาพรวมของหน่วยงาน เพื่อใช้เป็นแนวทางในการแก้ไข ปรับปรุง พัฒนาองค์กรต่อไป

๑๔.มาตรฐานงาน

การดำเนินการแก้ไขข้อร้องเรียนให้แล้วเสร็จภายในระยะเวลาที่กำหนด

-กรณีได้รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ จากช่องทางการร้องเรียน เช่น ร้องเรียนมาด้วยตนเอง/จดหมาย/โทรศัพท์/เว็บไซต์/Facebook ให้ศูนย์ดำเนินการตรวจสอบและพิจารณาส่งเรื่องให้ผู้ที่เกี่ยวข้องดำเนินการแก้ไขเรื่องร้องเรียนให้แล้วเสร็จภายใน ๗ วัน

๑๕.แบบฟอร์ม

-แบบรับเรื่องการร้องเรียน / ร้องทุกข์

๑๖.จัดทำโดย

ศูนย์รับเรื่องราวร้องเรียน / ร้องทุกข์ สำนักงานปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลท่าฉนวน ตำบลท่าฉนวน อำเภอกงไกรลาศ จังหวัดสุโขทัย

เบอร์โทรศัพท์ : ๐๕๕-๖๕๕๑๘๘ ต่อ ๑๓

สายตรงนายก อบต.ท่าฉนวน : ๐๘๑-๐๔๓๗๓๕๐

สายตรงปลัด อบต.ท่าฉนวน : ๐๙๑-๘๓๘๗๔๓๒

เว็บไซต์ : <http://www.tachanuan.go.th/>

Face book : องค์การบริหารส่วนตำบลท่าฉนวน

ภาคผนวก

สำเนาฉบับ



คำสั่งองค์การบริหารส่วนตำบลท่าฉนวน

ที่ ๓๙ / ๒๕๕๘

เรื่อง จัดตั้งศูนย์ดำรงธรรมองค์การบริหารส่วนตำบลท่าฉนวน

ตามหนังสืออำเภอองไกรลาศ จังหวัดสุโขทัย ที่ สท ๐๓๑๘ / ๖๙๗ ลงวันที่ ๑๒ มกราคม ๒๕๕๘ ให้ ดำเนินการตามเจตนารมณ์ของประกาศคณะรักษาความสงบแห่งชาติฉบับที่ ๑๖/๒๕๕๗ ลงวันที่ ๑๘ กรกฎาคม ๒๕๕๗ แนวทางของกระทรวงมหาดไทย โดยให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น จัดตั้งศูนย์ดำรงธรรมระดับองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น และทำหน้าที่เป็นศูนย์บริการร่วมตามมาตรา ๓๒ แห่งพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๔๖ นั้น

เพื่อให้การขับเคลื่อนการสร้างความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินในพื้นที่องค์การบริหารส่วนตำบลท่าฉนวน เป็นไปในทิศทางเดียวกัน ประชาชนทุกกลุ่ม ทุกฝ่าย ได้รับความรู้ ได้รับข่าวสารที่ถูกต้อง เข้าใจบทบาทหน้าที่พลเมืองที่ดี มีความรักสามัคคี เป็นน้ำหนึ่งใจเดียวกัน คำนึงถึงชาติ ศาสนา พระมหากษัตริย์เป็นประโยชน์สูงสุด เกิดการพัฒนาระดับหมู่บ้าน/ชุมชน นำไปสู่การปฏิรูปประเทศ จึงจัดตั้งศูนย์ปรองดองสมานฉันท์ เพื่อปฏิรูปองค์การบริหารส่วนตำบลท่าฉนวนขึ้น ณ ที่ทำการองค์การบริหารส่วนตำบลท่าฉนวน อำเภอองไกรลาศ จังหวัดสุโขทัย มีองค์ประกอบและอำนาจหน้าที่ ดังนี้

- | | |
|--|----------------------------|
| ๑. นายองค์การบริหารส่วนตำบลท่าฉนวน | ประธานกรรมการ |
| ๒. รองนายองค์การบริหารส่วนตำบลท่าฉนวน | กรรมการ |
| ๓. ประธานสภาองค์การบริหารส่วนตำบลท่าฉนวน | กรรมการ |
| ๔. กำนันตำบลท่าฉนวน | กรรมการ |
| ๕. ผู้อำนวยการโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลท่าฉนวนและน้ำเรื่อง | กรรมการ |
| ๖. ผู้อำนวยการโรงเรียนในเขตพื้นที่ตำบลท่าฉนวนทุกแห่ง | กรรมการ |
| ๗. สมาชิกสภาองค์การบริหารส่วนตำบลท่าฉนวนทุกคน | กรรมการ |
| ๘. ผู้ใหญ่บ้าน ทุกหมู่บ้าน | กรรมการ |
| ๙. ปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลท่าฉนวน | กรรมการและเลขานุการ |
| ๑๐. รองปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลท่าฉนวน | กรรมการและผู้ช่วยเลขานุการ |

อำนาจหน้าที่

๑. ให้ศูนย์ดำรงธรรมองค์การบริหารส่วนตำบลท่าฉนวน จัดให้มีเจ้าหน้าที่ ที่มีหน้าที่ความรับผิดชอบในการรับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ ให้บริการข้อมูลข่าวสาร ให้คำปรึกษา รับเรื่องปัญหาความต้องการและข้อเสนอแนะของประชาชน โดยปฏิบัติตามหลักเกณฑ์ วิธีการ ขั้นตอน และแนวทาง ดังต่อไปนี้

๑.๑ ช่องทางการร้องเรียนร้องทุกข์ มีดังนี้

- ร้องเรียนด้วยตนเองต่อนายองค์การบริหารส่วนตำบล หรือศูนย์ดำรงธรรมองค์การบริหารส่วนตำบลท่าฉนวนเลขที่ ๒ หมู่ที่ ๔ ตำบลท่าฉนวน อำเภอองไกรลาศ จังหวัดสุโขทัย รหัสไปรษณีย์ ๖๔๑๗๐ ระยะเวลาเปิดให้บริการ วันจันทร์-วันศุกร์ เวลา ๐๘.๓๐ - ๑๖.๓๐ น.

- จดหมายหรือหนังสือถึงนายกองค์การบริหารส่วนตำบล หรือศูนย์ดำรงธรรมองค์การบริหารส่วนตำบลทำนวนเลขที่ ๒ หมู่ที่ ๔ ตำบลทำนวน อำเภอกงไกรลาศ จังหวัดสุโขทัย ๖๔๑๗๐
- ร้องเรียนทางโทรศัพท์หมายเลข ๐๘-๑๐๔๓-๗๓๕๐, ๐๘-๑๗๘๖-๙๐๕๒
- ช่องทางออนไลน์ ได้แก่ เว็บไซต์องค์การบริหารส่วนตำบลทำนวน
www.Tachanuan.go.th

๑.๒ ขั้นตอนการจัดการเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์

๑.๒.๑ เจ้าหน้าที่ศูนย์ดำรงธรรมองค์การบริหารส่วนตำบลทำนวน รับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์จากช่องทางต่างๆ ตามข้อ ๑.๑ แล้วเสนอเรื่องถึงนายกองค์การบริหารส่วนตำบลทำนวน

๑.๒.๒ เมื่อนายกองค์การบริหารส่วนตำบลทำนวน สั่งการแล้วให้ศูนย์ดำรงธรรมองค์การบริหารส่วนตำบลทำนวน แจ้งหน่วยงานที่เกี่ยวข้องดำเนินการ โดยให้รายงานผลภายใน ๑๕ วันพร้อมทั้งแจ้งผู้ร้องทราบ

๑.๒.๓ เมื่อหน่วยงานที่เกี่ยวข้องรายงานผลการดำเนินการ ศูนย์ดำรงธรรมองค์การบริหารส่วนตำบลทำนวน จะเสนอนายกองค์การบริหารส่วนตำบลทำนวน เพื่อพิจารณาสั่งยุติเรื่อง/ให้ดำเนินการเพิ่มเติม/ดำเนินการอื่นๆ ตามที่เห็นสมควร

๑.๒.๔ หากหน่วยงานที่เกี่ยวข้องไม่รายงานผล โดยไม่แจ้งปัญหา/อุปสรรค/หรือขอขยายเวลาดำเนินการ ศูนย์ดำรงธรรมองค์การบริหารส่วนตำบลทำนวน จะดำเนินการ ดังนี้

- ติดตามให้รายงานผลภายใน ๑๐ วัน
- แจ้งเตือนครั้งที่ ๑ ให้รายงานผลภายใน ๑๐ วัน
- แจ้งเตือนครั้งที่ ๒ ให้รายงานผลภายใน ๗ วัน

หากครบกำหนดแจ้งเตือนครั้งที่ ๒ แล้ว ยังไม่รายงานผลดำเนินการ จะเสนอนายกองค์การบริหารส่วนตำบลทำนวนเพื่อพิจารณาดำเนินการทางวินัยแก่หัวหน้าส่วนราชการและเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบต่อไป

๑.๒.๕ เมื่อปัญหาตามข้อร้องเรียนได้รับการแก้ไขแล้ว นายกองค์การบริหารส่วนตำบลทำนวนจะพิจารณาสั่งยุติเรื่อง พร้อมทั้งแจ้งผู้ร้องหรือรายงานส่วนราชการที่ส่งเรื่องให้ดำเนินการทราบ

๑.๒.๖ กรณีเรื่องร้องเรียนเป็นปัญหาระดับนโยบาย ซึ่งตำบลทำนวนหรือส่วนราชการได้ดำเนินการเต็มขีดความสามารถแล้ว หรือปัญหานั้นเข้าสู่กระบวนการที่มีขั้นตอนตามกฎหมายกำหนดไว้ โดยเฉพาะแล้ว หรือปัญหาซึ่งศูนย์ดำรงธรรมองค์การบริหารส่วนตำบลทำนวนพิจารณาแล้วเห็นว่าผู้ร้องมีหลักประกันความเป็นธรรมหรือได้รับการช่วยเหลือ เยียวยา ปัญหาความเดือดร้อนหรือความเสียหายแล้ว ศูนย์ดำรงธรรมองค์การบริหารส่วนตำบลทำนวน จะเสนอนายกองค์การบริหารส่วนตำบลเพื่อพิจารณายุติเรื่อง

๑.๓ การรายงานผลการดำเนินการ ให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องรายงานผลการจัดการเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ โดยสรุปสาระสำคัญเพื่อประกอบการพิจารณาของนายกองค์การบริหารส่วนตำบล ดังนี้

๑.๓.๑ ข้อเท็จจริงที่เป็นสาระสำคัญ และภาพประกอบ (ถ้ามี)

๑.๓.๒ ข้อกฎหมาย (ถ้ามี)

๑.๓.๓ ความเห็นของหน่วยงาน และเหตุผลสนับสนุน (ควรยุติเรื่อง/ดำเนินการต่อไปด้วยเหตุผลใด/มีปัญหาอุปสรรคและแนวทางแก้ไขอย่างไร) ทั้งนี้หากรายงานของหน่วยงานที่เกี่ยวข้องเป็นเพียงการส่งเอกสารแนบ ศูนย์ดำรงธรรมองค์การบริหารส่วนตำบลทำนวน จะส่งเรื่องคืนเพื่อให้ดำเนินการใหม่

ทั้งนี้ ตั้งแต่บัดนี้เป็นต้นไป

สั่ง ณ วันที่ ๑๓ เดือน มกราคม พ.ศ. ๒๕๕๘



(นายชูชีพ จันทร์หอม)

นายกองค์การบริหารส่วนตำบลทำนวน

..... บัด ยบด
..... หัวหน้าส่วน
..... ร้าง/ทาน
.....

