



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการองค์การบริหารส่วนตำบลหนองหอย

ที่ นม ๙๖๗๐๑ วันที่ ๓๐ เดือนตุลาคม พ.ศ. ๒๕๕๙

เรื่อง แจ้งหลักปฏิบัติและขั้นตอนการปฏิบัติงานเมื่อได้รับเรื่องราวร้องเรียน ร้องทุกข์
เรียน ปลัดองค์การบริหารส่วนตำบล , หัวหน้าสำนักงานปลัด , ผู้อำนวยการกองคลัง ,
ผู้อำนวยการกองช่าง , ผู้อำนวยการกองการศึกษา

ตามที่ได้มีความสั่งองค์การบริหารส่วนตำบลหนองหอย ที่ ๔๖๕/๒๕๖๐ เรื่อง
มอบหมายหน้าที่รับผิดชอบ และการปฏิบัติให้พนักงานส่วนตำบล ลูกจ้างประจำ และพนักงานจ้าง
ขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองหอย ลงวันที่ ๓๐ ตุลาคม ๒๕๖๐ นั้น ได้กำหนดประเภทงาน
กฎหมายและคดี ภายในสำนักงานปลัด อบต. ว่า งานการร้องเรียน การร้องทุกข์ และงานคดี
ตลอดจนการรวบรวมข้อเท็จจริง และพยานหลักฐานหรือดำเนินการตามกฎหมาย ได้มอบหมายให้
นายมงคล ชุ่มขุนทด ตำแหน่งนิติกร เป็นผู้ทำหน้าที่รับผิดชอบ ไว้แล้วนั้น

องค์การบริหารส่วนตำบลหนองหอย จึงขอแจ้งหลักปฏิบัติให้ทุกส่วนราชการใน
สังกัดฯ ได้รับทราบและถือปฏิบัติ ดังนี้

๑. เมื่อได้รับเรื่องราวร้องเรียน ร้องทุกข์ ในทุกช่องทางที่มี อันได้แก่ ๑.) เว็บไซต์ อบต.
๒.) กล้องรับความคิดเห็น ๓.) การสื่อสารช่องทางอื่นๆ ประกอบด้วย รับแจ้งจากผู้กำกับดูแล อำเภอ
จังหวัด กับทั้งรับทาง social media เฟสบุ๊ก เว็บไซต์ บัตรสนเท่ห์ต่างๆ เป็นต้น ให้เจ้าหน้าที่ธุรการ
ในสังกัดร่วมกับหัวหน้าสำนักงานปลัด ลงรับในทะเบียนรับหนังสือของหน่วยงาน จากนั้นให้ แยกประเภท
หรือคัดแยกหนังสือการร้องเรียนนั้นๆ ตามมาตรฐานกำหนดตำแหน่งว่าเป็นเรื่องการปฏิบัติราชการใน
ส่วนราชการใดต้องรับผิดชอบ

๒. เมื่อแยกประเภทงานตามที่ได้กำหนดไว้ในมาตรฐานกำหนดตำแหน่งแล้วนั้น ให้มี
ศูนย์กลางการปฏิบัติงานด้านการร้องเรียน การร้องทุกข์ ไว้ที่งานกฎหมายและคดี จัดทำสมุดคู่มือเรื่อง
การร้องเรียน การร้องทุกข์ ระดับหน่วยงานหนึ่งเล่ม ภายใต้การกำกับดูแลของหัวหน้าสำนักงานปลัด
อบต. โดยให้ทำหน้าที่ติดตามการปฏิบัติ ตรวจสอบและรายงานผลการปฏิบัติ รวมถึงแจ้งผลการ
ปฏิบัติตามคำร้องเรียน ร้องทุกข์แก่ผู้ร้องเรียนได้ทราบ ทั้งนี้ภายใน ๑๕ วันทำการ นับจากวันได้รับ
เรื่องราวร้องเรียนนั้น

๓. ทุกส่วนราชการในสังกัด จัดทำสมุดคู่มือเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ เพื่อควบคุมการ
ดำเนินการให้เป็นไปตามระยะเวลา แบบแผนและวิธีปฏิบัติ ครบถ้วนสมบูรณ์จนเสร็จกระบวนการ

๔. ให้ทุกส่วนราชการ รายงานความคืบหน้าการปฏิบัติ หรือการแก้ไขจากการรับ
เรื่องราวร้องเรียน ร้องทุกข์นั้นๆ ทุกระยะ ไม่เกิน ๗ วันทำการ ต่อผู้บังคับบัญชาตามลำดับ จนกว่าจะได้มี
การดำเนินการเสร็จสิ้น

ทั้งนี้ ได้แนบแผนผังขั้นตอนการดำเนินการรับเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ เพื่อให้ทุก
ท่านรับทราบ และถือปฏิบัติอย่างเคร่งครัด

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบและถือปฏิบัติ



(นายธีรชัย ถ่อนสันเทียะ)
นายกองค์การบริหารส่วนตำบลหนองหอย

-รับทราบแล้ว

-ปลัด อบต.



-หัวหน้าสำนักปลัด 

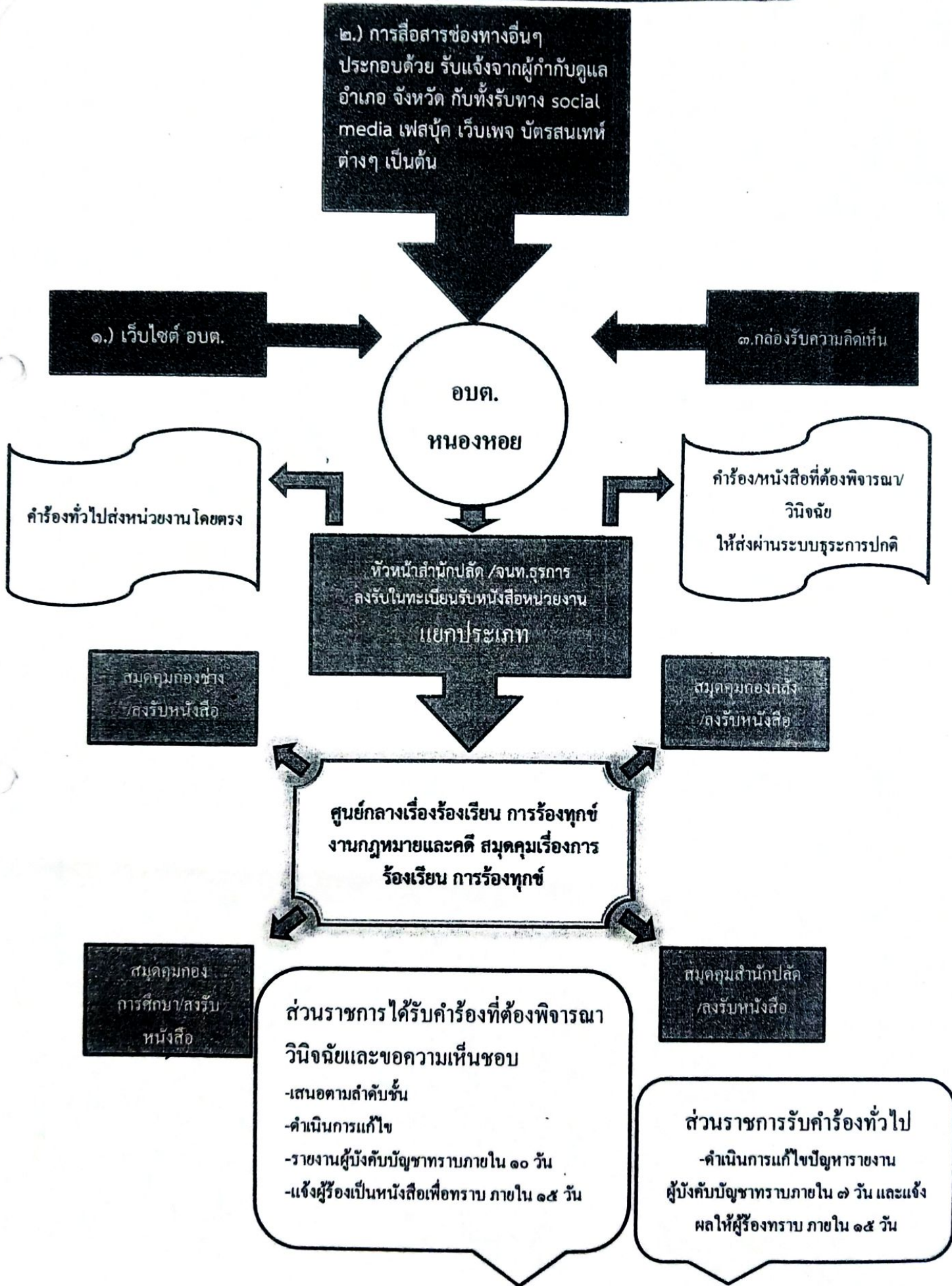
-ผู้อำนวยการกองคลัง



-ผู้อำนวยการกองช่าง



**แผนผังขั้นตอนการดำเนินการรับเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์
องค์การบริหารส่วนตำบลหนองหอย**



๒.) การสื่อสารช่องทางอื่นๆ ประกอบด้วย รัับแจ้งจากผู้กำกับดูแล อำเภอ จังหวัด กับทั้งรับทาง social media เฟสบุ๊ค เว็บเพจ บัตรสนเท่ห์ ต่างๆ เป็นต้น

๑.) เว็บไซต์ อบต.

๓. กล้องรับความคิดเห็น

อบต.
หนองหอย

คำร้องทั่วไปส่งหน่วยงานโดยตรง

คำร้อง/หนังสือที่ต้องพิจารณา/วินิจฉัย ให้ส่งผ่านระบบบูรณาการปกติ

หัวหน้าสำนักปลัด /จนท.ธุรการ
ลงรับในทะเบียนรับหนังสือหน่วยงาน
แยกประเภท

สมุดคุมกองช่าง
/ลงรับหนังสือ

สมุดคุมกองคลัง
/ลงรับหนังสือ

ศูนย์กลางเรื่องร้องเรียน การร้องทุกข์
งานกฎหมายและคดี สมุดคุมเรื่อง การร้องเรียน การร้องทุกข์

สมุดคุมกอง
การศึกษา/สวรับ
หนังสือ

สมุดคุมสำนักปลัด
/ลงรับหนังสือ

ส่วนราชการได้รับคำร้องที่ต้องพิจารณา
วินิจฉัยและขอความเห็นชอบ

- เสนอตามลำดับชั้น
- ดำเนินการแก้ไข
- รายงานผู้บังคับบัญชาทราบภายใน ๑๐ วัน
- แจ้งผู้ร้องเป็นหนังสือเพื่อทราบ ภายใน ๑๕ วัน

ส่วนราชการรับคำร้องทั่วไป

- ดำเนินการแก้ไขปัญหารายงาน ผู้บังคับบัญชาทราบภายใน ๗ วัน และแจ้ง ผลให้ผู้ร้องทราบ ภายใน ๑๕ วัน