อบต.หนองหอย

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 และพนักงานจ้างขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองหอย ลงวันที่ ๓๐ ตุลาคม ๒๕๖๐ นั้น ได้กำหนดประเภทงานกฎหมายและคดี ภายในสำนักงานปลัด อบต. ว่า งานการร้องเรียน การร้องทุกข์ และงานคดีตลอดจนการรวบรวมข้อเท็จจริง และพยานหลักฐานหรือดำเนินการตามกฎหมาย ได้มอบหมายให้นายมงคล ชุ่มขุนทด ตำแหน่งนิติกร เป็นผู้มีหน้าที่รับผิดชอบ ไว้แล้วนั้น

องค์การบริหารส่วนตำบลหนองหอย จึงขอแจ้งหลักปฏิบัติให้ทุกส่วนราชการในสังกัดฯ ได้รับทราบและถือปฏิบัติ ดังนี้

๑. เมื่อได้รับเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ ในทุกช่องทางที่มี อันได้แก่ ๑.) เว็บไซต์ อบต. ๒.) กล่องรับความคิดเห็น ๓.) การสื่อสารช่องทางอื่นๆ ประกอบด้วย รับแจ้งจากผู้กำกับดูแล อำเภอ จังหวัด กับทั้งรับทาง social media เฟสบุ๊ค เว็บเพจ บัตรสนเทห์ต่างๆ เป็นต้น ให้เจ้าหน้าที่ธุรการในสังกัดร่วมกับหัวหน้าสำนักปลัด ลงรับในทะเบียนรับหนังสือของหน่วยงาน จากนั้นให้ แยกประเภทหรือคัดแยกหนังสือการร้องเรียนนั้นๆ ตามมาตรฐานกำหนดตำแหน่งว่าเป็นเรื่องการปฏิบัติราชการในส่วนราชการใดต้องรับผิดชอบ

๒. เมื่อแยกประเภทงานตามที่ได้กำหนดไว้ในมาตรฐานกำหนดตำแหน่งแล้วนั้น ให้มีศูนย์กลางการปฏิบัติงานด้านการร้องเรียน การร้องทุกข์ ไว้ที่งานกฎหมายและคดี จัดทำสมุดคุมเรื่องการร้องเรียน การร้องทุกข์ ระดับหน่วยงานหนึ่งเล่ม ภายได้การกำกับดูแลของหัวหน้าสำนักปลัด อบต. โดยให้ทำหน้าที่ติดตามการปฏิบัติ ตรวจสอบและรายงานผลการปฏิบัติ รวมถึงแจ้งผลการปฏิบัติตามคำร้องเรียน ร้องทุกข์แก่ผู้ร้องเรียนได้ทราบ ทั้งนี้ภายใน ๑๕ วันทำการ นับจากวันได้รับเรื่องร้องเรียนนั้น

๓. ทุกส่วนราชการในสังกัด จัดทำสมุดคุมเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ เพื่อควบคุมการดำเนินการให้เป็นไปตามระยะเวลา แบบแผนและวิธีปฏิบัติ ครบถ้วนสมบูรณ์จนเสร็จกระบวนการ

๔. ให้ทุกส่วนราชการ รายงานความคืบหน้าการปฏิบัติ หรือการแก้ไขจากการรับเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์นั้นทุกๆระยะ ไม่เกิน ๗ วันทำการ ต่อผู้บังคับบัญชาตามลำดับ จนกว่าจะได้มีการดำเนินการเสร็จสิ้น

/ทั้งนี้...

ทั้งนี้ ได้แนบแผนผังขั้นตอนการดำเนินการรับเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ เพื่อให้ทุกท่านรับทราบ และถือปฏิบัติอย่างเคร่งครัด

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบและถือปฏิบัติ

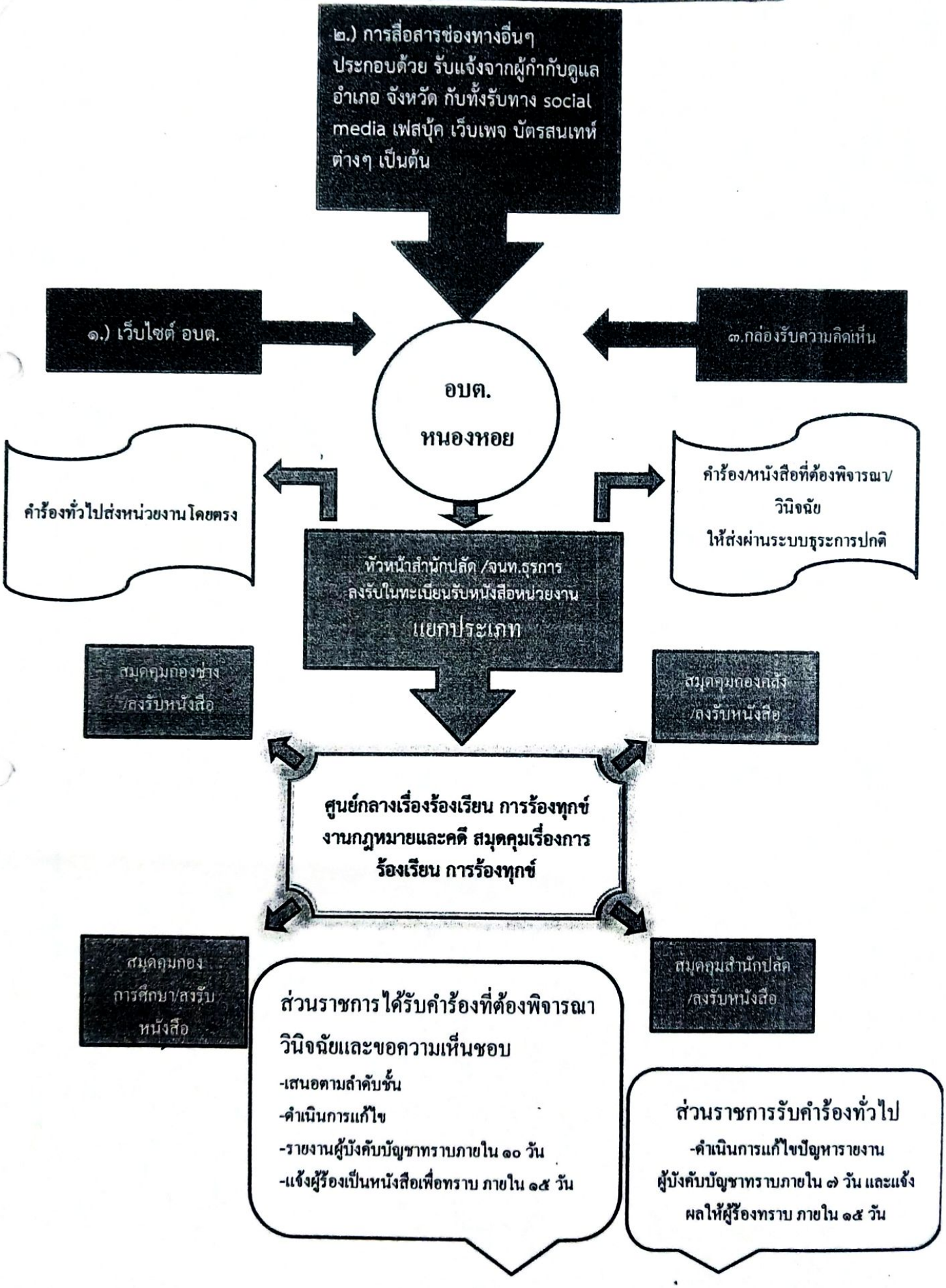
(นายธีรชัย ถ่อนสันเทียะ)
นายกองค์การบริหารส่วนตำบลหนองหอย

-รับทราบแล้ว

-ปลัด อบต.

-หัวหน้าสำนักปลัด

-ผู้อำนวยการกองคลัง

-ผู้อำนวยการกองช่าง

แผนผังขั้นตอนการดำเนินการรับเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ องค์การบริหารส่วนตำบลหนองหอย