

**แนวทางปฏิบัติงาน เรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ หรือเสนอแนะ
ของศูนย์รับเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์
องค์การบริหารส่วนตำบลสิงห์ อำเภอไทรโยค จังหวัดกาญจนบุรี**

ช่องทางกรร ร้องเรียน ร้องทุกข์	แนวทางการปฏิบัติ	หน่วยงาน รับผิดชอบ	ระยะเวลา
<p>กรณีผู้ร้องมาด้วยตนเอง หรือร้องทำเป็นหนังสือส่งมาที่ อบต.</p>	<p>1.กรณีบุคคลในมาร้องเรียน ร้องทุกข์ หรือเสนอแนะด้วยวาจาให้เจ้าหน้าที่ของหน่วยงานที่ได้รับฟังเรื่อง สอบถามข้อมูล และบันทึกการให้ถ้อยคำตามแบบหนังสือที่ศูนย์กำหนด และนำมาดำเนินการลงทะเบียน รับหนังสือที่ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ ของอบต.สิงห์</p> <p>2.กรณีผู้ร้องเป็นหนังสือส่งมาที่ อบต.สิงห์ ให้หน่วยงานที่ได้รับเรื่องนำหนังสือนั้นมาดำเนินการลงทะเบียนรับหนังสือที่ ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ ของอบต.สิงห์</p> <p>3.ลงทะเบียนรับหนังสือแล้ว ให้เจ้าหน้าที่ศูนย์ เสนอเรื่องให้หัวหน้าศูนย์พิจารณาเรื่องดังกล่าว</p> <p>4.หัวหน้าศูนย์ฯพิจารณาเรื่องดังกล่าวว่าอยู่ในอำนาจหน้าที่ของอบต.สิงห์หรือไม่ และหรือเป็นเรื่องเกี่ยวข้องกับหน่วยงานใดในสังกัดอบต.สิงห์ ให้พิจารณาส่งเรื่องให้หน่วยงานนั้นดำเนินการ</p> <p>5.เจ้าหน้าที่ศูนย์ฯ ส่งเรื่องข้างต้นพร้อมด้วยแบบหนังสือและเอกสารที่เกี่ยวข้องกับเรื่องให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องโดยให้เจ้าหน้าที่ของหน่วยงานที่เกี่ยวข้องผู้รับเรื่องดังกล่าว ลงลายมือชื่อ-สกุล และตำแหน่งตัวบรรจง พร้อมกับ วัน/เดือน/ปี และเวลารับเรื่อง ไว้เป็นหลักฐานในทะเบียนรับหนังสือ</p>	<p>1.หน่วยงานที่ได้รับฟังเรื่องฯ หรือรับหนังสือ</p> <p>2.ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์</p> <p>1.ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์</p> <p>2.หน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับเรื่องที่ร้องฯ</p>	<p>ภายใน 30 นาที</p> <p>ภายใน 30 นาที</p>
<p>กรณีร้องทางโทรศัพท์</p>	<p>1.ให้เจ้าหน้าที่ของหน่วยงานที่ได้รับโทรศัพท์ สอบถามข้อมูล และบันทึกการให้ถ้อยคำตามแบบหนังสือที่ศูนย์กำหนด และนำมาดำเนินการลงทะเบียน รับหนังสือที่ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ ของอบต.สิงห์</p> <p>2.ลงทะเบียนรับหนังสือแล้ว ให้เจ้าหน้าที่ศูนย์ เสนอเรื่องให้หัวหน้าศูนย์พิจารณาเรื่องดังกล่าว</p> <p>3.หัวหน้าศูนย์ฯพิจารณาเรื่องดังกล่าวว่าอยู่ในอำนาจหน้าที่ของอบต.สิงห์หรือไม่ และหรือเป็นเรื่องเกี่ยวข้องกับหน่วยงานใดในสังกัด อบต.สิงห์ ให้พิจารณาส่งเรื่องให้หน่วยงานนั้นดำเนินการ</p> <p>4.เจ้าหน้าที่ศูนย์ฯ ส่งเรื่องข้างต้นพร้อมด้วยแบบหนังสือและเอกสารที่เกี่ยวข้องกับเรื่องให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องโดยให้เจ้าหน้าที่ของหน่วยงานที่เกี่ยวข้องผู้รับเรื่องดังกล่าว ลงลายมือชื่อ-สกุล และตำแหน่งตัวบรรจง พร้อมกับ วัน/เดือน/ปี และเวลารับเรื่อง ไว้เป็นหลักฐานในทะเบียนรับหนังสือ</p>	<p>1.หน่วยงานที่รับโทรศัพท์</p> <p>2.ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์</p> <p>1.ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์</p> <p>2.หน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับเรื่องที่ร้องฯ</p>	<p>ภายใน 30 นาที</p> <p>ภายใน 30 นาที</p>

ช่องทางกร ร้องเรียน ร้องทุกข์	แนวทางการปฏิบัติ	หน่วยงาน รับผิดชอบ	ระยะเวลา
<p>กรณีร้อง ทางเว็บไซต์ หรือทาง Social Media ของหน่วยงาน</p>	<p>1. ส่งพิมพ์ข้อมูลดังกล่าวไว้เป็นหลักฐานและนำมาดำเนินการลงทะเบียน รับหนังสือที่ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ ของอบต.สิงห์</p> <p>2. ลงทะเบียนรับหนังสือแล้ว ให้เจ้าหน้าที่ศูนย์ เสนอเรื่องให้หัวหน้าศูนย์ พิจารณาเรื่องดังกล่าว</p> <p>3. หัวหน้าศูนย์ฯ พิจารณาเรื่องดังกล่าวว่าอยู่ในอำนาจหน้าที่ของอบต.สิงห์ หรือไม่ และหรือเป็นเรื่องเกี่ยวข้องกับหน่วยงานใดในสังกัดอบต.สิงห์ ให้พิจารณาส่งเรื่องให้หน่วยงานนั้นดำเนินการ</p> <p>4. เจ้าหน้าที่ศูนย์ฯ ส่งเรื่องข้างต้นพร้อมด้วยแบบหนังสือและเอกสารที่ เกี่ยวข้องกับเรื่องให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องโดยให้เจ้าหน้าที่ของหน่วยงานที่ เกี่ยวข้องผู้รับเรื่องดังกล่าว ลงลายมือชื่อ-สกุล และตำแหน่งตัวบรรจง พร้อมกับ วัน/เดือน/ปี และเวลารับเรื่อง ไว้เป็นหลักฐานในทะเบียนรับ หนังสือ</p>	<p>1. ศูนย์รับเรื่อง ร้องเรียน ร้องทุกข์</p> <p>2. หน่วยงานที่ เกี่ยวข้องกับเรื่องที่ ร้องฯ</p>	<p>ภายใน 30 นาที</p>
<p>ทุกช่องทาง การร้องฯ</p>	<p>(1) ให้พิจารณาดำเนินการให้เสร็จสิ้นภายใน 7 วัน นับตั้งแต่วันที่ได้รับเรื่อง พร้อมทั้งดำเนินการแจ้ง ผู้ร้องเรียน ผู้ร้องทุกข์ หรือผู้เสนอแนะทราบผล การดำเนินการเรื่องนั้นๆ</p> <p>กรณีเรื่องดังกล่าวไม่สามารถดำเนินการให้เสร็จสิ้นภายใน 7 วัน ให้หน่วยงานดำเนินการแจ้งผู้ร้องเรียน ร้องทุกข์ หรือผู้เสนอแนะทราบ ความคืบหน้า การดำเนินการเรื่องนั้นอย่างน้อยทุก 7 วัน จนกว่าการ ดำเนินการเรื่องดังกล่าวจะเสร็จสิ้น</p> <p>(2) การแจ้งตามข้อ (1) ปกติให้ทำเป็นหนังสือราชการ เว้นแต่หน่วยงานที่ ได้รับเรื่องไปนั้นเห็นสมควร แจ้งทางโทรศัพท์ หรือด้วยวาจา หรือด้วยวิธี อื่นก็ให้สามารถกระทำได้ โดยพิจารณาตามความเหมาะสมของกรณีนั้นๆ แล้วบันทึกการแจ้งหรือวิธีการแจ้งไว้ในแบบหนังสือ</p> <p>(3) หน่วยงานใดที่ได้รับเรื่องจากศูนย์ฯ ซึ่งเป็นเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ หรือ เสนอแนะจากเว็บไซต์ หรือทาง Social Media ก่อนที่หน่วยงานนั้นจะแจ้งความคืบหน้าหรือผลการดำเนินการ ให้เสนอ ข้อความซึ่งจะแจ้งและจะนำลงเว็บไซต์ หรือทาง Social Media ให้ ผู้บังคับบัญชา และผู้บริหารพิจารณาเห็นชอบก่อนที่จะนำลงเว็บไซต์ หรือ ทาง Social Media เมื่อได้รับความเห็นชอบแล้ว ให้หน่วยงานนั้นนำ ข้อความลงเว็บไซต์ โดยระบุ “ชื่อหน่วยงานระดับสำนัก/กอง อบต.สิงห์” เป็นผู้ลงข้อความ</p> <p>(4) เมื่อหน่วยงานที่ได้รับเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ จากศูนย์ฯ ได้ดำเนินการ ตาม (1) (2) หรือ (3) แล้ว ให้สำเนาแบบหนังสือที่เกี่ยวข้องให้ศูนย์ฯ ภายใน วันที่ได้ดำเนินการตาม (1) (2) หรือ (3)</p> <p>การติดตาม และการรายงานของศูนย์รับเรื่องเรียน ร้องทุกข์</p> <p>(5) ทุกสิ้นเดือนให้ศูนย์ฯ สรุปเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ หรือข้อเสนอแนะ ที่ได้ลงทะเบียนรับหนังสือไว้ และส่งให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง พร้อมผลการ ดำเนินการ ของหน่วยงานที่ได้รับเรื่องจากศูนย์ฯ เสนอผู้บังคับบัญชาทราบ และพิจารณา</p>	<p>1. หน่วยงานที่ เกี่ยวข้องกับเรื่องที่ ร้องฯ</p> <p>2. ศูนย์รับเรื่อง ร้องเรียน ร้องทุกข์</p>	<p>7 วัน</p> <p>ทุกสิ้นเดือน</p>