

สำนักงานผู้บังคับ



ประกาศองค์การบริหารส่วนตำบลแม่ฟ้าหลวง

เรื่อง ขั้นตอนการรับเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์และการดำเนินการเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์

.....

ตามมติคณะรัฐมนตรี เมื่อวันที่ ๒๖ ธันวาคม ๒๕๕๓ ได้เห็นชอบหลักการปฏิบัติการสร้างราชการใสสะอาดโดยกำหนดเป็นนโยบายสำคัญของทางราชการ เพื่อสร้างความโปร่งใสในการปฏิบัติราชการ ปรณรงค์และส่งเสริมค่านิยมเรื่องความซื่อสัตย์ สุจริต และใช้วิธีบริหารงานบุคคล อย่างเคร่งครัด นั้น

ดังนั้น เพื่อเป็นการอำนวยความสะดวกและการตอบสนองความต้องการของประชาชน ในการดำเนินการรับเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ ขององค์การบริหารส่วนตำบลแม่ฟ้าหลวง ดำเนินการเพื่อให้ ความช่วยเหลือและแก้ไขปัญหาให้กับประชาชน กรณีได้รับความเดือดร้อน จากเหตุต่างๆ เพื่อบรรเทา ความเดือดร้อน ตามภารกิจ อำนาจ หน้าที่ ขององค์การบริหารส่วนตำบล ตลอดจนการประสานงาน หน่วยงานของรัฐและเอกชนที่เกี่ยวข้อง ร่วมกันจัดการและแก้ไขปัญหา เพื่อให้ปัญหาการร้องเรียน ร้องทุกข์ของประชาชน ได้รับการแก้ไข อย่างถูกต้อง เหมาะสม ภายในเวลาอันรวดเร็ว และเกิดประโยชน์ สูงสุด กับประชาชน เป็นไปอย่างรวดเร็วและถูกต้องสอดคล้องกับพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และ วิธีการบริหารบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๔๖ องค์การบริหารส่วนตำบลแม่ฟ้าหลวง จึงกำหนดกระบวนการรับ เรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ และการดำเนินการเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์

๑. ช่องทางการรับเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์

- (๑) ร้องเรียนด้วยตนเอง ณ ศูนย์ข้อมูลข่าวสาร สำนักงานปลัด องค์การ บริหารส่วนตำบลแม่ฟ้าหลวง
- (๒) ตู้ ปณ.๙ ไปรษณีย์แม่คำ อำเภอแม่จัน จังหวัดเชียงราย
- (๓) ทางโทรศัพท์ หมายเลข ๐๕๓๗๖-๗๔๖๗ โทรสาร ๐๕๓๗๖-๗๔๖๕ , สายตรงนายก หมายเลขโทรศัพท์ ๐๙๑๗-๘๔๘๘๖-๘
- (๔) เว็บไซต์ www.maefaluang.go.th
- (๕) <https://www.facebook.com> อบต แม่ฟ้าหลวง
- (๖) ตู้แดง,กล่องรับฟังความคิดเห็นชุมชน

/๒. ขั้นตอน...

๒. ขั้นตอนการดำเนินการ

- (๑) เจ้าหน้าที่รับเรื่องลงทะเบียน, จัดพิมพ์เรื่อง
- (๒) เจ้าหน้าที่บันทึกเสนอผ่านผู้บังคับบัญชาตามลำดับ
- (๓) แจ้งเจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้องทำการตรวจสอบกรณีร้องเรียน / ร้องทุกข์
- (๔) แจ้งผู้ยื่นคำร้องเรียน / ร้องทุกข์ ทราบถึงผลการตรวจสอบและการแนะนำ / แก้ไข ภายใน ๕ วัน นับแต่วันที่ได้รับแจ้ง สิ้นสุด / ยุติเรื่อง(รวมระยะเวลาดำเนินการ ๗ วัน)

๓. ผู้รับผิดชอบในการดำเนินการ

- (๑) กรณีเรื่องร้องเรียน มอบหมายให้นายนพเดช ใจคำมา ตำแหน่งนิติกรชำนาญการ ดำเนินการตามกฎหมาย ระเบียบ หนังสือสั่งการที่เกี่ยวข้อง และรายงานให้ผู้บังคับบัญชาทราบ
- (๒) กรณีร้องทุกข์ มอบหมายให้ สำนัก/กอง ที่เกี่ยวข้องตามที่นายกองค้การ บริหารส่วนตำบลแม่ฟ้าหลวง มอบหมาย

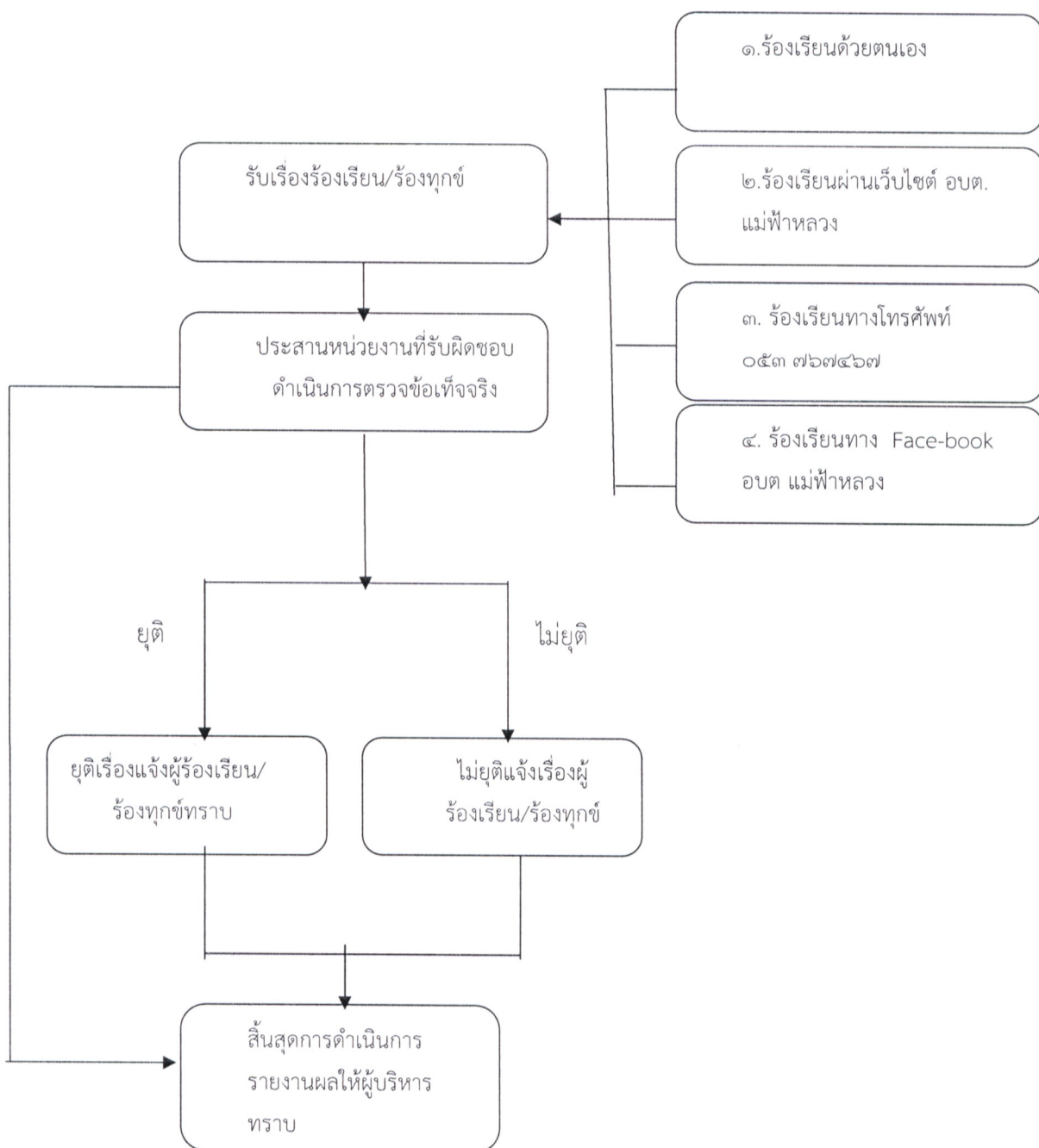
จึงขอประกาศให้ทราบโดยทั่วกัน

ประกาศ ณ วันที่ ๕ เดือน มกราคม พ.ศ.๒๕๖๔

(นายวีรชิต วรวิญชิตกุล)
นายกองค้การบริหารส่วนตำบลแม่ฟ้าหลวง


ตำแหน่ง
วันที่ ๕/๑/๖๔

กระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ ร้องเรียนเรื่องจัดซื้อจัดจ้าง
 กระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน / ร้องทุกข์
 องค์การบริหารส่วนตำบลแม่ฟ้าหลวง
 อำเภอแม่ฟ้าหลวงจังหวัดเชียงราย





บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ งานนิติการ สำนักงานปลัด องค์การบริหารส่วนตำบลแม่ฟ้าหลวง

ที่ ขร ๘๒๘๐๑

วันที่ ๔ มกราคม ๒๕๖๔

เรื่อง การกำหนดขั้นตอนการรับเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์และการดำเนินการเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์

เรียน นายองค์การบริหารส่วนตำบลแม่ฟ้าหลวง

เรื่องเดิม

ตามที่ งานรับเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ ขององค์การบริหารส่วนตำบลแม่ฟ้าหลวง ดำเนินการเพื่อให้ความช่วยเหลือและแก้ไขปัญหาให้กับประชาชน กรณีได้รับความเดือดร้อน จากเหตุต่าง ๆ เพื่อบรรเทาความเดือดร้อน ตามภารกิจ อำนาจ หน้าที่ ขององค์การบริหารส่วนตำบล ตลอดจน การประสานงาน หน่วยงานของรัฐและเอกชนที่เกี่ยวข้อง ร่วมกันจัดการและแก้ไขปัญหา เพื่อให้ ปัญหาการร้องเรียน ร้องทุกข์ของประชาชน ได้รับการแก้ไข อย่างถูกต้อง เหมาะสม ภายในเวลา อันรวดเร็วและเป็นการอำนวยความสะดวกและการตอบสนองความต้องการของประชาชน เป็นไปอย่างรวดเร็วถูกต้อง สอดคล้องกับพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๔๖

ข้อเท็จจริง

งานนิติการ ได้กำหนดขั้นตอนการรับเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์และการดำเนินการเรื่อง ร้องเรียน ร้องทุกข์ ดังนี้

๑. ช่องทางการรับเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์

- (๑) ร้องเรียนด้วยตนเอง ณ ศูนย์ข้อมูลข่าวสาร สำนักงานปลัด องค์การบริหาร ส่วนตำบลแม่ฟ้าหลวง
- (๒) ตู้ ปณ.๙ ไปรษณีย์แม่คำ อำเภอแม่จัน จังหวัดเชียงราย
- (๓) ทางโทรศัพท์ หมายเลข ๐๕๓๗๖-๗๔๖๗ โทรสาร ๐๕๓๗๖-๗๔๖๕ , สายตรงนายก หมายเลขโทรศัพท์ ๐๙๑๗-๘๔๘๘๖-๘
- (๔) เว็บไซต์ www.maefaluang.go.th
- (๕) <https://www.facebook.com/อบตแม่ฟ้าหลวง>
- (๖) ตู้แดง,กล่องรับฟังความคิดเห็นชุมชน

/๒. ชั้นตอน...

๒. ขั้นตอนการดำเนินการ

- (๑) เจ้าหน้าที่รับเรื่องลงทะเบียน, จัดพิมพ์เรื่อง
- (๒) เจ้าหน้าที่บันทึกเสนอผ่านผู้บังคับบัญชาตามลำดับ
- (๓) แจ้งเจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้องทำการตรวจสอบกรณีร้องเรียน / ร้องทุกข์
- (๔) แจ้งผู้ยื่นคำร้องเรียน / ร้องทุกข์ ทราบถึงผลการตรวจสอบและการแนะนำ / แก้ไข ภายใน ๕ วัน นับแต่วันที่ได้รับแจ้ง สิ้นสุด / ยุติเรื่อง(รวมระยะเวลาดำเนินการ ๗ วัน)

๓. ผู้รับผิดชอบในการดำเนินการ

- (๑) กรณีเรื่องร้องเรียน มอบหมายให้นายนพเดช ใจคำมา ตำแหน่งนิติกรชำนาญการ ดำเนินการตามกฎหมาย ระเบียบ หนังสือสั่งการที่เกี่ยวข้อง และรายงานให้ผู้บังคับบัญชาทราบ
- (๒) กรณีร้องทุกข์ มอบหมายให้ สำนัก/กอง ที่เกี่ยวข้องตามที่นายกองค์การบริหารส่วนตำบลแม่ฟ้าหลวง มอบหมาย

ข้อกฎหมาย/ระเบียบ/ข้อบังคับ/หนังสือสั่งการ

๑. พระราชบัญญัติข้อมูลข่าวสารของทางราชการ พ.ศ.๒๕๔๐
๒. พระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๔๖
๓. มติคณะรัฐมนตรี วันที่ ๒๖ ธันวาคม ๒๕๕๓

ข้อเสนอเพื่อพิจารณา

เห็นสมควรพิจารณาขั้นตอนการรับเรื่องร้องเรียนและการดำเนินการเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ ตามสิ่งแนบท้ายทั้งนี้ หากพิจารณาเห็นชอบโปรดลงนามตามสิ่งแนบท้าย หากพิจารณาแล้วมีความเห็นเป็นประการอื่นโปรดแจ้งให้ทราบ เพื่อจะได้ดำเนินการในส่วนที่เกี่ยวข้องต่อไป

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณา



(นายนพเดช ใจคำมา)
นิติกรชำนาญการ

ทราบ

ความเห็น ปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลแม่ฟ้าหลวง

.....

.....

(นายเผ่าพันธ์ ธรรมบัณฑิต)

ปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลแม่ฟ้าหลวง

ทราบ

ความเห็น/ข้อสั่งการ นายกองค์การบริหารส่วนตำบลแม่ฟ้าหลวง

.....

.....

(นายวีรชิต วรรณชิตกุล)

นายกองค์การบริหารส่วนตำบลแม่ฟ้าหลวง