

แนวปฏิบัติงานเรื่องร้องทุกข์ ร้องเรียน หรือเสนอแนะ

ช่องทางกรรณร้องเรียน	แนวปฏิบัติงานขั้นตอน/วิธีการ	หน่วยงานที่รับผิดชอบ	ระยะเวลา
<p>กรณีผู้ร้องมาด้วยตนเอง หรือผู้ร้องทำเป็นหนังสือส่งมาองค์การบริหารส่วนตำบล</p>	<p>๑.กรณีผู้ร้องทำเป็นหนังสือส่งองค์การบริหารส่วนตำบลให้หน่วยงานที่ได้รับหนังสือ นำหนังสือนั้นมาดำเนินการลงทะเบียนรับหนังสือที่ศูนย์รับเรื่องร้องทุกข์ องค์การบริหารส่วนตำบลนาแสง</p> <p>๒.กรณีบุคคลใดมาร้องทุกข์ร้องเรียนหรือเสนอแนะด้วยวาจา ให้เจ้าหน้าที่ของหน่วยงานที่ได้รับฟังเรื่อง สอบถามข้อมูลและบันทึกการให้ถ้อยคำตามแบบหนังสือที่กำหนด และนำมาดำเนินการลงทะเบียนรับหนังสือที่ศูนย์</p>	<p>๑.หน่วยงานที่ได้รับหนังสือหรือรับฟังเรื่อง</p> <p>๒.ศูนย์รับเรื่องร้องทุกข์</p>	<p>ภายใน ๓๐ นาที</p>
	<p>๓.ลงทะเบียนรับหนังสือแล้ว ให้เจ้าหน้าที่ศูนย์เสนอเรื่องให้หัวหน้าศูนย์พิจารณาเรื่องดังกล่าว</p> <p>๔.หัวหน้าศูนย์พิจารณาเรื่องดังกล่าวว่าอยู่ในอำนาจหน้าที่ขององค์การบริหารส่วนตำบลให้พิจารณาส่งเรื่องให้หน่วยงานนั้นดำเนินการ</p> <p>๕.เจ้าหน้าที่ศูนย์ส่งเรื่องข้างต้นพร้อมด้วยแบบหนังสือและเอกสารที่เกี่ยวข้องกับผู้รับเรื่อง ลงลายมือชื่อ-สกุล และตำแหน่งตัวบรรจงพร้อมกับ วัน/เดือน/ปี และเวลารับเรื่องไว้เป็นหลักฐานในทะเบียนรับหนังสือ</p>	<p>๑.ศูนย์รับเรื่องร้องทุกข์</p> <p>๒.หน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับเรื่องที่ร้องฯ</p>	<p>ภายใน ๓๐ นาที</p>
<p>กรณีร้องทางโทรศัพท์</p>	<p>๑.ให้เจ้าหน้าที่ของหน่วยงานที่ได้รับโทรศัพท์ สอบถามข้อมูลและบันทึกการให้ถ้อยคำตามแบบหนังสือที่ ศูนย์ฯ กำหนดและมาดำเนินการลงทะเบียนรับหนังสือที่ศูนย์รับเรื่องร้องทุกข์ องค์การบริหารส่วนตำบลนาแสง</p>	<p>๑.ศูนย์รับเรื่องร้องทุกข์</p> <p>๒.หน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับเรื่องที่ร้องฯ</p>	<p>ภายใน ๓๐ นาที</p>

แนวปฏิบัติงานเรื่องร้องทุกข์ ร้องเรียน หรือเสนอแนะ

ช่องทางการร้องเรียน	แนวปฏิบัติงานขั้นตอน/วิธีการ	หน่วยงานที่รับผิดชอบ	ระยะเวลา
กรณีร้องทางโทรศัพท์	<p>๒.ลงทะเบียนรับหนังสือแล้ว ให้เจ้าหน้าที่ศูนย์ฯเสนอเรื่องให้หัวหน้าศูนย์พิจารณาเรื่องดังกล่าว</p> <p>๓.หัวหน้าศูนย์ฯพิจารณาเรื่องดังกล่าวว่าอยู่ในอำนาจหน้าที่ขององค์การบริหารส่วนตำบลหรือไม่ และหรือเป็นเรื่องเกี่ยวข้องกับหน่วยงานใดในองค์การองค์การบริหารส่วนตำบล ให้พิจารณาส่งเรื่องให้หน่วยงานนั้นดำเนินการ</p> <p>๔.เจ้าหน้าที่ศูนย์ฯส่งเรื่องข้างต้นพร้อมด้วยแบบหนังสือและเอกสารที่เกี่ยวข้องผู้รับเรื่อง ลงลายมือ ชื่อ-สกุล และตำแหน่งบรรจงพร้อมกับ วัน/เดือน/ปีและเวลารับเรื่องไว้เป็นหลักฐานในทะเบียนรับหนังสือ</p>	<p>๑.ศูนย์รับเรื่องร้องทุกข์</p> <p>๒.หน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับเรื่องที่ร้องฯ</p>	ภายใน ๓๐ นาที
กรณีร้องทางเว็บไซต์	<p>๑.สังพิมพ์ข้อมูลดังกล่าวไว้เป็นหลักฐานและดำเนินการลงทะเบียนรับหนังสือที่ศูนย์รับเรื่องร้องทุกข์</p> <p>๒.ลงทะเบียนรับหนังสือแล้ว ให้เจ้าหน้าที่ศูนย์ฯเสนอเรื่องให้หัวหน้าศูนย์พิจารณาเรื่องดังกล่าว</p> <p>๓.หัวหน้าศูนย์ฯพิจารณาเรื่องดังกล่าวและส่งเรื่องให้หน่วยงานนั้นดำเนินการ</p> <p>๔.เจ้าหน้าที่ศูนย์ฯส่งเรื่องข้างต้นพร้อมด้วยแบบหนังสือและเอกสารที่เกี่ยวข้องกับเรื่องให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง โดยให้เจ้าหน้าที่ของหน่วยงานที่เกี่ยวข้องผู้รับเรื่อง ลงลายมือชื่อ-สกุล และเวลารับเรื่องไว้เป็นหลักฐานในทะเบียนรับหนังสือ</p>	<p>๑.ศูนย์รับเรื่องร้องทุกข์</p> <p>๒.หน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับเรื่องที่ร้องฯ</p>	ภายใน ๓๐ นาที

แนวปฏิบัติงานเรื่องร้องทุกข์ ร้องเรียน หรือเสนอแนะ

ช่องทางการร้องเรียน	แนวปฏิบัติงานขั้นตอน/วิธีการ	หน่วยงานที่รับผิดชอบ	ระยะเวลา
กรณีร้องทางโทรศัพท์	<p>๒.ลงทะเบียนรับหนังสือแล้ว ให้เจ้าหน้าที่ศูนย์ฯเสนอเรื่องให้หัวหน้าศูนย์พิจารณาเรื่องดังกล่าว</p> <p>๓.หัวหน้าศูนย์ฯพิจารณาเรื่องดังกล่าวว่าอยู่ในอำนาจหน้าที่ขององค์การบริหารส่วนตำบลหรือไม่ และหรือเป็นเรื่องเกี่ยวข้องกับหน่วยงานใดในองค์การองค์การบริหารส่วนตำบล ให้พิจารณาส่งเรื่องให้หน่วยงานนั้นดำเนินการ</p> <p>๔.เจ้าหน้าที่ศูนย์ฯส่งเรื่องข้างต้นพร้อมด้วยแบบหนังสือและเอกสารที่เกี่ยวข้องผู้รับเรื่อง ลงลายมือ ชื่อ-สกุล และตำแหน่งบรรจงพร้อมกับ วัน/เดือน/ปีและเวลารับเรื่องไว้เป็นหลักฐานในทะเบียนรับหนังสือ</p>	<p>๑.ศูนย์รับเรื่องร้องทุกข์</p> <p>๒.หน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับเรื่องที่ร้องฯ</p>	ภายใน ๓๐ นาที
กรณีร้องทางเว็บไซต์	<p>๑.สังพิมพ์ข้อมูลดังกล่าวไว้เป็นหลักฐานและดำเนินการลงทะเบียนรับหนังสือที่ศูนย์รับเรื่องร้องทุกข์</p> <p>๒.ลงทะเบียนรับหนังสือแล้ว ให้เจ้าหน้าที่ศูนย์ฯเสนอเรื่องให้หัวหน้าศูนย์พิจารณาเรื่องดังกล่าว</p> <p>๓.หัวหน้าศูนย์ฯพิจารณาเรื่องดังกล่าวและส่งเรื่องให้หน่วยงานนั้นดำเนินการ</p> <p>๔.เจ้าหน้าที่ศูนย์ฯส่งเรื่องข้างต้นพร้อมด้วยแบบหนังสือและเอกสารที่เกี่ยวข้องกับเรื่องให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง โดยให้เจ้าหน้าที่ของหน่วยงานที่เกี่ยวข้องผู้รับเรื่อง ลงลายมือชื่อ-สกุล และเวลารับเรื่องไว้เป็นหลักฐานในทะเบียนรับหนังสือ</p>	<p>๑.ศูนย์รับเรื่องร้องทุกข์</p> <p>๒.หน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับเรื่องที่ร้องฯ</p>	ภายใน ๓๐ นาที

แนวปฏิบัติงานเรื่องร้องทุกข์ ร้องเรียน หรือเสนอแนะ

ช่องทางการร้องเรียน	แนวปฏิบัติงานขั้นตอน/วิธีการ	หน่วยงานที่รับผิดชอบ	ระยะเวลา
ทุกช่องทางการร้องเรียน	<p>๑. ให้พิจารณาดำเนินการให้เสร็จสิ้นภายใน ๗ วัน นับแต่วันที่ได้รับเรื่อง พร้อมทั้งดำเนินการแจ้งผู้ร้องทุกข์ ผู้ร้องเรียน หรือผู้เสนอแนะทราบผลการดำเนินการเรื่องนั้นๆ กรณีเรื่องดังกล่าวไม่สามารถดำเนินการให้เสร็จสิ้นภายใน ๗ วัน ให้หน่วยงานดำเนินการแจ้งผู้ร้องเรียนหรือผู้เสนอแนะทราบความคืบหน้าการดำเนินการเรื่องนั้นอย่างน้อยทุก ๗ วัน จนกว่าการดำเนินการเรื่องดังกล่าวจะเสร็จสิ้น</p> <p>๒. การแจ้งตามข้อ (๑) ปกติให้ทำเป็นหนังสือราชการ เว้นแต่หน่วยงานที่ได้รับเรื่องไปนั้นเห็นสมควร แจ้งทางโทรศัพท์ หรือด้วยวาจา หรือด้วยวิธีอื่นก็ให้สามารถกระทำได้ โดยพิจารณาตามความเหมาะสมของกรณีนั้นๆ แล้วบันทึกการแจ้งหรือวิธีการแจ้งไว้ในแบบหนังสือ</p> <p>๓. หน่วยงานใดที่ได้รับเรื่องจากศูนย์ฯ ซึ่งเป็นเรื่องร้องทุกข์ ร้องเรียน หรือเสนอแนะจากเว็บไซต์ขององค์การบริหารส่วนตำบล ก่อนที่หน่วยงานนั้นจะแจ้งความคืบหน้าหรือผลการดำเนินการ ให้เสนอข้อความซึ่งจะแจ้งและจะนำลงเว็บไซต์ให้ผู้บังคับบัญชาและผู้บริหารพิจารณาเห็นชอบ ก่อนที่จะนำลงเว็บไซต์เมื่อได้รับ ความเห็นชอบแล้ว ให้หน่วยงานนั้นนำข้อความลงเว็บไซต์ โดยระบุชื่อหน่วยงาน ระดับสำนักหรือกอง องค์การบริหารส่วนตำบลนาแสง เป็นผู้ลงนาม</p>	<p>๑. ศูนย์รับเรื่องร้องทุกข์</p> <p>๒. หน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับเรื่องที่ร้องฯ</p>	๗ วัน

แนวปฏิบัติงานเรื่องร้องทุกข์ ร้องเรียน หรือเสนอแนะ

ช่องทางการร้องเรียน	แนวปฏิบัติงานขั้นตอน/วิธีการ	หน่วยงานที่รับผิดชอบ	ระยะเวลา
ทุกช่องทางการร้องเรียน	๔.เมื่อหน่วยงานที่ได้รับเรื่องจากศูนย์ฯได้ดำเนินการตาม (๑)(๒)หรือ(๓) ให้สำเนาแบบหนังสือ ที่เกี่ยวข้องให้ศูนย์ ภายในวันที่ได้ดำเนินการตาม(๑)(๒)หรือ(๓)	๑.ศูนย์รับเรื่องร้องทุกข์ ๒.หน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับเรื่องที่ร้องฯ	๗ วัน
	การติดตามและการรายงานของศูนย์รับเรื่องร้องทุกข์ ๕.ทุกสิ้นเดือนให้ศูนย์ฯสรุปเรื่องร้องเรียนหรือเสนอแนะ ที่ได้ลงทะเบียนรับหนังสือไว้และส่งให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง พร้อมผลการดำเนินการ ของหน่วยงานที่ได้รับเรื่องจากศูนย์ เสนอผู้บังคับบัญชาทราบและพิจารณา	๑.ศูนย์รับเรื่องร้องทุกข์	ทุกสิ้นเดือน



ศูนย์รับเรื่องร้องทุกข์

องค์การบริหารส่วนตำบลนาแสง หมู่ที่ ๗ ตำบลนาแสง อำเภอศรีวิไล จังหวัดบึงกาฬ ๓๘๒๑๐

พบเห็นการทุจริต ไม่ได้รับความเป็นธรรมจากเจ้าหน้าที่องค์การบริหารส่วนตำบลนาแสง มีความทุกข์เดือดร้อน มีข้อเสนอแนะหรือแสดงความคิดเห็น

ที่อยู่ในอำนาจหน้าที่องค์การบริหารส่วนตำบลนาแสง ดำเนินการได้ สามารถแจ้งเรื่องร้องทุกข์ ร้องเรียน หรือเสนอแนะ

ในวันและเวลาราชการ (๐๘.๓๐ น. ถึง ๑๖.๓๐ น.) โทร ๐๔๒-๐๘๘๒๔๐ เว็บไซต์ www.tambonnasang.go.th