

คู่มือการปฏิบัติงานรับเรื่องราวร้องเรียน/ร้องทุกข์

งานนิติการ

สำนักปลัดองค์การบริหารส่วนตำบล

องค์การบริหารส่วนตำบลคลองเส



ศูนย์ดำรงธรรมองค์การบริหารส่วนตำบลคลองเส
ที่ทำการองค์การบริหารส่วนตำบลคลองเส อำเภอฉวางพรมรา จังหวัดนครราชสีมา ๔๐๒๖๐
โทร ๐๗๕-๔๗๐-๓๑๑

คำนำ

คู่มือการปฏิบัติงานรับเรื่องราวร้องทุกข์ ของศูนย์ดำรงธรรมองค์การบริหารส่วนตำบลคลองเสฉบับนี้จัดทำขึ้น เพื่อเป็นแนวทางการดำเนินการจัดการข้อร้องเรียนของศูนย์ดำรงธรรมองค์การบริหารส่วนตำบลคลองเส ทั้งนี้การจัดการข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ จนได้ข้อยุติ ให้มีความรวดเร็วและมีประสิทธิภาพ เพื่อตอบสนองความต้องการและความคาดหวังของผู้รับบริการจำเป็นต้องมีขั้นตอน/กระบวนการ และแนวทางในการปฏิบัติงานที่ชัดเจนและเป็นมาตรฐานเดียวกัน



ศูนย์ดำรงธรรมองค์การบริหารส่วนตำบลคลองเส
ที่ทำการองค์การบริหารส่วนตำบลคลองเส อำเภอถ้าพระพรหมฯ จังหวัดนครศรีธรรมราช ๘๐๒๖๐
โทร ๐๗๕-๔๗๐-๓๑๑

สารบัญ

เรื่อง	หน้า
หลักการและเหตุผล	๓
การจัดตั้งศูนย์ดำรงธรรมองค์การบริหารส่วนตำบลคลองเส	๓
สถานที่ตั้ง	๓
หน้าที่ความรับผิดชอบ	๓
วัตถุประสงค์	๓
คำจำกัดความ	๔
แผนผังกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์	๕
ขั้นตอนการปฏิบัติงาน	๖
การรับและตรวจสอบข้อร้องเรียนจากช่องทางต่างๆ	๖
การบันทึกข้อร้องเรียน	๗
การประสานหน่วยงานเพื่อแก้ไขข้อร้องเรียนและการแจ้งกลับผู้ร้องเรียน	๗
ติดตามการแก้ไขข้อร้องเรียน	๙
การรายงานผลการจัดการข้อร้องเรียนของหน่วยงาน	๙
มาตรฐานงาน	๙
แบบฟอร์ม	๙
จัดทำโดย	๙
ภาคผนวก	
(ร้องเรียนด้วยตนเองให้กรอกแบบฟอร์ม)	
- ใบคำร้องทั่วไป	๑๐
(ร้องเรียนผ่านเว็บไซต์ อบรม.)	
- ขั้นตอนการกรอกข้อมูลร้องเรียนทางเว็บไซต์	๑๒
(ร้องเรียนทางโทรศัพท์ให้โทรมายังหมายเลข ๐๗๕-๔๗๐-๓๑๑)	
- ใบคำร้องทั่วไป	๑๓
- คำสั่งองค์การบริหารส่วนตำบลคลองเส เรื่อง การจัดตั้งศูนย์ดำรงธรรมองค์การบริหาร	
ส่วนตำบลคลองเส	๑๔

๑. หลักการและเหตุผล

พระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ.๒๕๕๖ ได้กำหนดแนวทางปฏิบัติราชการ มุ่งให้เกิดประโยชน์สุขแก่ประชาชน โดยยึดประชาชนเป็นศูนย์กลาง เพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชน ให้เกิดความผาสุกและความเป็นอยู่ที่ดีของประชาชน เกิดผลสัมฤทธิ์ต่องานบริการมีประสิทธิภาพและเกิดความคุ้มค่าในการให้บริการ ไม่มีขั้นตอนปฏิบัติงานเกินความจำเป็น มีการปรับปรุงภารกิจให้ทันต่อสถานการณ์ ประชาชนได้รับการอำนวยความสะดวกและได้รับการตอบสนองความต้องการ และมีการประเมินผลการให้บริการสม่ำเสมอ

๒. การจัดตั้งศูนย์ดำรงธรรมองค์การบริหารส่วนตำบลคลองเส

ตามประกาศ คณะรักษาความสงบแห่งชาติ ฉบับที่ ๙๖/๒๕๕๗ เมื่อวันที่ ๑๗ กรกฎาคม ๒๕๕๗ เรื่อง การจัดตั้งศูนย์ดำรงธรรมเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการบริหารงานระดับจังหวัด และให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นทุกองค์กร จัดตั้งศูนย์ดำรงธรรมท้องถิ่น โดยให้ศูนย์ดำรงธรรมองค์การบริหารส่วนตำบลคลองเส อยู่ภายใต้กำกับดูแลของศูนย์ดำรงธรรมอำเภอถ้าพระพรหม และศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดนครศรีธรรมราช จัดตั้งเพื่อเป็นศูนย์ในการรับเรื่องราวร้องทุกข์ และให้บริการข้อมูลข่าวสาร ให้คำปรึกษา รับเรื่องปัญหาความต้องการ และข้อเสนอแนะของประชาชน

๓. สถานที่ตั้ง

ที่อยู่ ณ ที่ทำการองค์การบริหารส่วนตำบลคลองเส อำเภอถ้าพระพรหม จังหวัดนครศรีธรรมราช

๔. หน้าที่ความรับผิดชอบ

เป็นศูนย์กลางในการรับเรื่องราวร้องทุกข์ และให้บริการข้อมูลข่าวสาร ให้คำปรึกษา รับเรื่องปัญหาความต้องการ และข้อเสนอแนะของประชาชน

๕. วัตถุประสงค์

๑. เพื่อให้การดำเนินงานจัดการข้อร้องเรียนของศูนย์ดำรงธรรมองค์การบริหารส่วนตำบลคลองเส มีขั้นตอน/กระบวนการ และแนวทางในการปฏิบัติงานเป็นมาตรฐานเดียวกัน

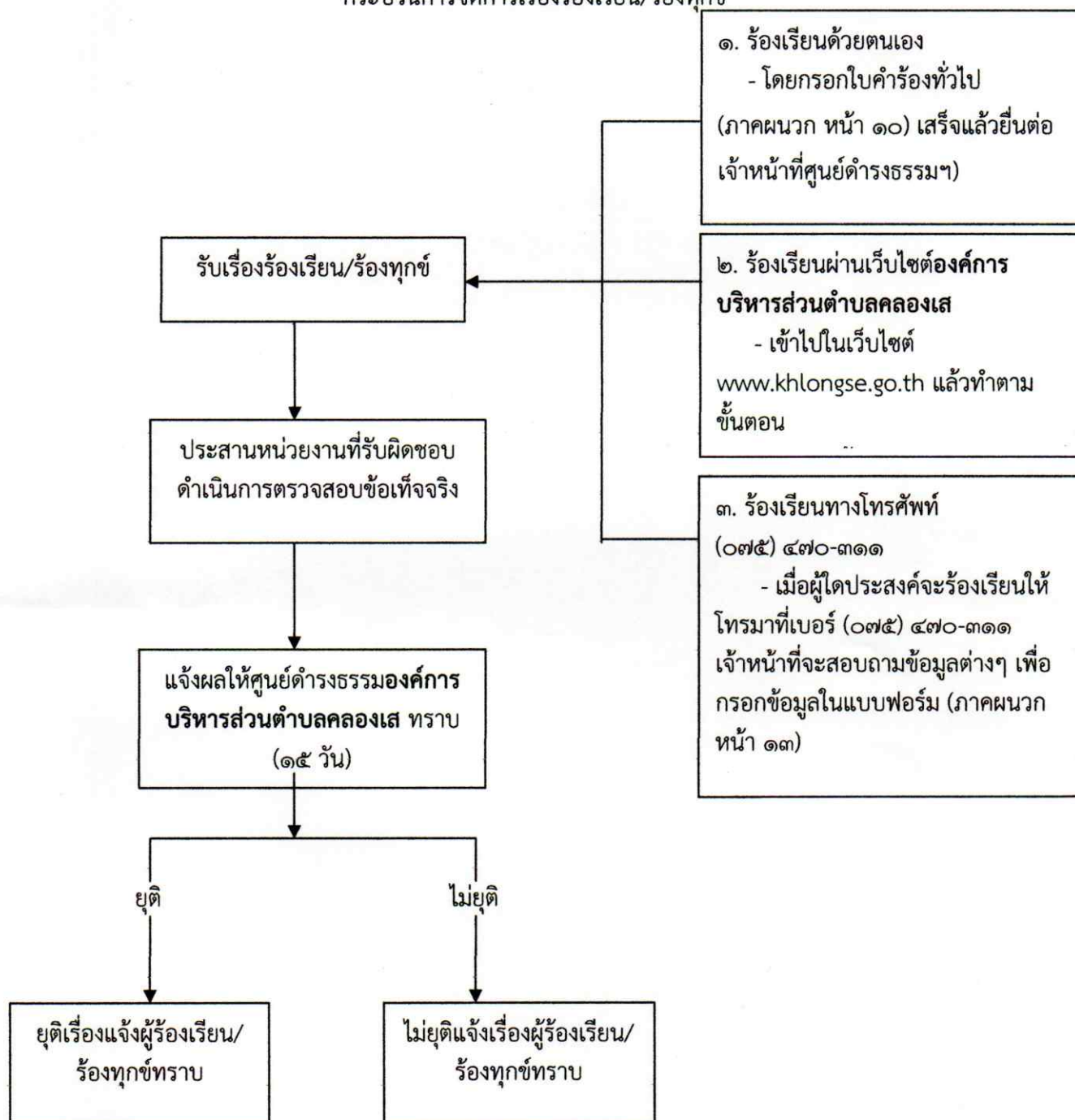
๒. เพื่อให้มั่นใจว่าได้มีการปฏิบัติตามข้อกำหนด ระเบียบหลักเกณฑ์เกี่ยวกับการจัดการข้อร้องเรียนที่กำหนดไว้อย่างสม่ำเสมอ และมีประสิทธิภาพ

๗. คำจำกัดความ

- ผู้รับบริการ = ผู้ที่มารับบริการจากส่วนราชการและประชาชนทั่วไป
- ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย = ผู้ที่ได้รับผลกระทบ ทั้งทางบวกและทางลบ ทั้งทางตรงและทางอ้อมจากการดำเนินการของส่วนราชการ เช่น ประชาชนในชุมชนเขตองค์การบริหารส่วนตำบลคลองเส
- การจัดการข้อร้องเรียน = มีความหมายครอบคลุมถึงการจัดการในเรื่อง ข้อร้องเรียน ข้อเสนอแนะ/ข้อคิดเห็น/คำชมเชย/การสอบถามหรือร้องขอข้อมูล
- ผู้ร้องเรียน = ประชาชนทั่วไป/ผู้มีส่วนได้เสียที่มาติดต่ออย่างสุจริตตามองค์การบริหารส่วนตำบลคลองเส ผ่านช่องทางต่างๆ โดยมีวัตถุประสงค์ครอบคลุมการร้องเรียน/การให้ข้อเสนอแนะ/การให้ข้อคิดเห็น/การชมเชย/การร้องขอข้อมูล
- ช่องทางการรับข้อร้องเรียน = ช่องทางต่างๆ ที่ใช้ในการรับเรื่องร้องเรียน เช่น ติดต่อด้วยตนเอง ทางโทรศัพท์/เว็บไซต์
- เจ้าหน้าที่ = เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบจัดการข้อร้องเรียนของหน่วยงาน
- ข้อร้องเรียน = แบ่งเป็นประเภทต่างๆ เช่น
- ข้อคิดเห็น ข้อเสนอแนะ คำชมเชย สอบถามหรือร้องขอข้อมูล
 - การร้องเรียนเกี่ยวกับคุณภาพและการให้บริการของหน่วยงาน
 - การร้องเรียนเกี่ยวกับความไม่โปร่งใสของการจัดซื้อจัดจ้าง เป็นต้น

๘. แผนผังกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์

กระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์



๙. ขั้นตอนการปฏิบัติงาน

การแต่งตั้งผู้รับผิดชอบจัดการข้อร้องเรียนของหน่วยงาน

๙.๑ จัดตั้งศูนย์/จุดรับข้อร้องเรียนของหน่วยงาน

๙.๒ จัดทำคำสั่งแต่งตั้งคณะกรรมการดำเนินการ

๙.๓ แจ้งผู้รับผิดชอบตามคำสั่งองค์การบริหารส่วนตำบลคลองเส เพื่อความสะดวกในการประสานงาน

๑๐. การรับและตรวจสอบข้อร้องเรียนจากช่องทางต่างๆ

ดำเนินการรับและติดตามตรวจสอบข้อร้องเรียนที่เข้ามายังหน่วยงานจากช่องทางต่างๆ โดยมีข้อปฏิบัติตามที่กำหนด ดังนี้

ช่องทาง	ความถี่ในการตรวจสอบช่องทาง	ระยะเวลาดำเนินการรับข้อร้องเรียน เพื่อประสานหาทางแก้ไข	หมายเหตุ
ร้องเรียนด้วยตนเอง ณ ศูนย์ดำรงธรรมองค์การบริหารส่วนตำบลคลองเส	ทุกครั้งที่มีผู้ร้องเรียน	ภายใน ๑ วันทำการ	-
ร้องเรียนผ่านเว็บไซต์องค์การบริหารส่วนตำบลคลองเส	ทุกวัน	ภายใน ๓ วันทำการ	-
ร้องเรียนทางโทรศัพท์ (๐๔๔) ๖๑๗๕๗๙ ต่อ ๑๓	ทุกวัน	ภายใน ๑ วันทำการ	-

๑๑. การบันทึกข้อร้องเรียน

๑๑.๑ กรอกรูปแบบฟอร์มบันทึกข้อร้องเรียน โดยมีรายละเอียด คือ ชื่อ - สกุล ผู้ร้องเรียน ที่อยู่ หมายเลขติดต่อกลับ เรื่องร้องเรียน และสถานที่เกิดเหตุ

๑๑.๒ ทุกช่องทางที่มีการร้องเรียน เจ้าหน้าที่ ต้องบันทึกข้อร้องเรียนลงบนสมุดบันทึกข้อร้องเรียน

๑๒. การประสานหน่วยงานเพื่อแก้ไขข้อร้องเรียนและการแจ้งกลับผู้ร้องเรียน

- กรณีเป็นการขอข้อมูลข่าวสาร ประสานหน่วยงานผู้ครอบครองเอกสารเจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้อง เพื่อให้ข้อมูลแก่ผู้ร้องขอได้ทันที

- ข้อร้องเรียน ที่เป็นการร้องเรียนเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการของหน่วยงาน เช่น ไฟฟ้า สาธารณะดับ การจัดการขยะมูลฝอย ตัดต้นไม้ กลิ่นเหม็นรบกวน เป็นต้น จัดทำบันทึกข้อความเสนอไปยังผู้บริหารเพื่อสั่งการหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง โดยเบื้องต้นอาจโทรศัพท์แจ้งไปยังหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

- ข้อร้องเรียน ที่ไม่อยู่ในอำนาจความรับผิดชอบขององค์การบริหารส่วนตำบลคลองเส ให้ดำเนินการประสานงาน แจ้งหน่วยงานภายนอกที่เกี่ยวข้อง เพื่อให้เกิดความรวดเร็วและถูกต้องชัดเจนในการแก้ไขปัญหาต่อไป

- ข้อร้องเรียน ที่ไม่อยู่ในอำนาจความรับผิดชอบขององค์การบริหารส่วนตำบลคลองเส ให้ดำเนินการประสาน แจ้งหน่วยงานภายนอกที่เกี่ยวข้อง เพื่อให้เกิดความรวดเร็วและถูกต้องชัดเจนในการแก้ไขปัญหาต่อไป

- ข้อร้องเรียน ที่ส่งผลกระทบต่อหน่วยงาน เช่น กรณีผู้ร้องเรียนทำหนังสือร้องเรียนความไม่โปร่งใสในการจัดซื้อจัดจ้าง ให้เจ้าหน้าที่จัดทำบันทึกข้อความเพื่อเสนอผู้บริหารพิจารณาสั่งการไปยังหน่วยงานที่รับผิดชอบเพื่อดำเนินการตรวจสอบและแจ้งผู้ร้องเรียนต่อไป

๑๓. ติดตามการแก้ไขข้อร้องเรียน

ให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง รายงานผลให้ทราบภายใน ๕ วันทำการ เพื่อเจ้าหน้าที่ศูนย์ฯ จะได้แจ้งผู้ร้องเรียนทราบต่อไป

๑๔. การรายงานผลการจัดการข้อร้องเรียนของหน่วยงานให้ศูนย์ดำรงธรรมองค์การบริหารส่วนตำบลคลองเส ทราบ

- รวบรวมรายงานสรุปข้อร้องเรียน หลังจากสิ้นปีงบประมาณ เพื่อนำมาวิเคราะห์การจัดการข้อร้องเรียนในภาพรวมของหน่วยงาน เพื่อให้เป็นแนวทางในการแก้ไข ปรับปรุง พัฒนาองค์กรต่อไป

๑๕. มาตรฐานงาน

การดำเนินการแก้ไขข้อร้องเรียนให้แล้วเสร็จ ภายในระยะเวลาที่กำหนด

- กรณีได้รับเรื่องร้องเรียน จากช่องทางการร้องเรียน เช่น ร้องเรียนด้วยตนเอง / จดหมาย / เว็บไซต์ / โทรศัพท์ ให้ศูนย์ดำรงธรรมองค์การบริหารส่วนตำบลคลองเส ดำเนินการตรวจสอบและพิจารณา ส่งเรื่องต่อให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ดำเนินการแก้ไขเรื่องร้องเรียนให้แล้วเสร็จภายใน ๑๕ วันทำการ

๑๖. แบบฟอร์ม

- แบบฟอร์มใบรับแจ้งเหตุเรื่องราวร้องทุกข์

๑๗. จัดทำโดย

ศูนย์ดำรงธรรมองค์การบริหารส่วนตำบลคลองเส ที่ทำการองค์การบริหารส่วนตำบล
คลองเส อำเภอกำแพงแสน จังหวัดนครศรีธรรมราช ๘๐๒๖๐

เบอร์โทรศัพท์ ๐๗๕-๔๗๐-๓๑๑ เว็บไซต์ www.khlongse.go.th

ภาคผนวก



ใบคำร้องทั่วไป

เขียนที่ ที่ทำการองค์การบริหารส่วนตำบลคลองเส

วันที่.....เดือน.....พ.ศ. ๒๕.....

เรียน นายกองค์การบริหารส่วนตำบลคลองเส

ข้าพเจ้าชื่อ (นาย/นาง/นางสาว).....นามสกุล.....
อายุ.....ปี อยู่บ้านเลขที่.....หมู่ที่.....ตำบล.....อำเภอ.....
จังหวัด.....โทรศัพท์.....

ได้รับความเดือดร้อนเนื่องจาก.....

ขอให้องค์การบริหารส่วนตำบลคลองเส ดำเนินการ ดังนี้

๑.

๒.

๓.

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณาอนุเคราะห์

(ลงชื่อ).....ผู้ยื่นคำร้อง
(.....)

ความเห็น

คำสั่ง

.....
.....
.....

.....
.....
.....

(นายสาโรจน์ รัตนสุคนธ์)
ปลัด อบต.

(นายสมพงศ์ วิไล)
นายกองค์การบริหารส่วนตำบลคลองเส

ใบคำร้องทั่วไป (ทางโทรศัพท์)

เขียนที่ ที่ทำการองค์การบริหารส่วนตำบลคลองเส

วันที่.....เดือน.....พ.ศ. ๒๕.....

เรียน นายกองค์การบริหารส่วนตำบลคลองเส

ข้าพเจ้าชื่อ (นาย/นาง/นางสาว).....นามสกุล.....
อายุ.....ปี อยู่บ้านเลขที่.....หมู่ที่.....ตำบล.....อำเภอ.....
จังหวัด.....โทรศัพท์.....
ได้รับความเดือดร้อนเนื่องจาก.....

.....
.....
.....

ขอให้องค์การบริหารส่วนตำบลคลองเส ดำเนินการ ดังนี้

- ๑.
- ๒.
- ๓.

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณาอนุเคราะห์

(ลงชื่อ).....เจ้าหน้าที่ผู้รับคำร้อง
(.....)

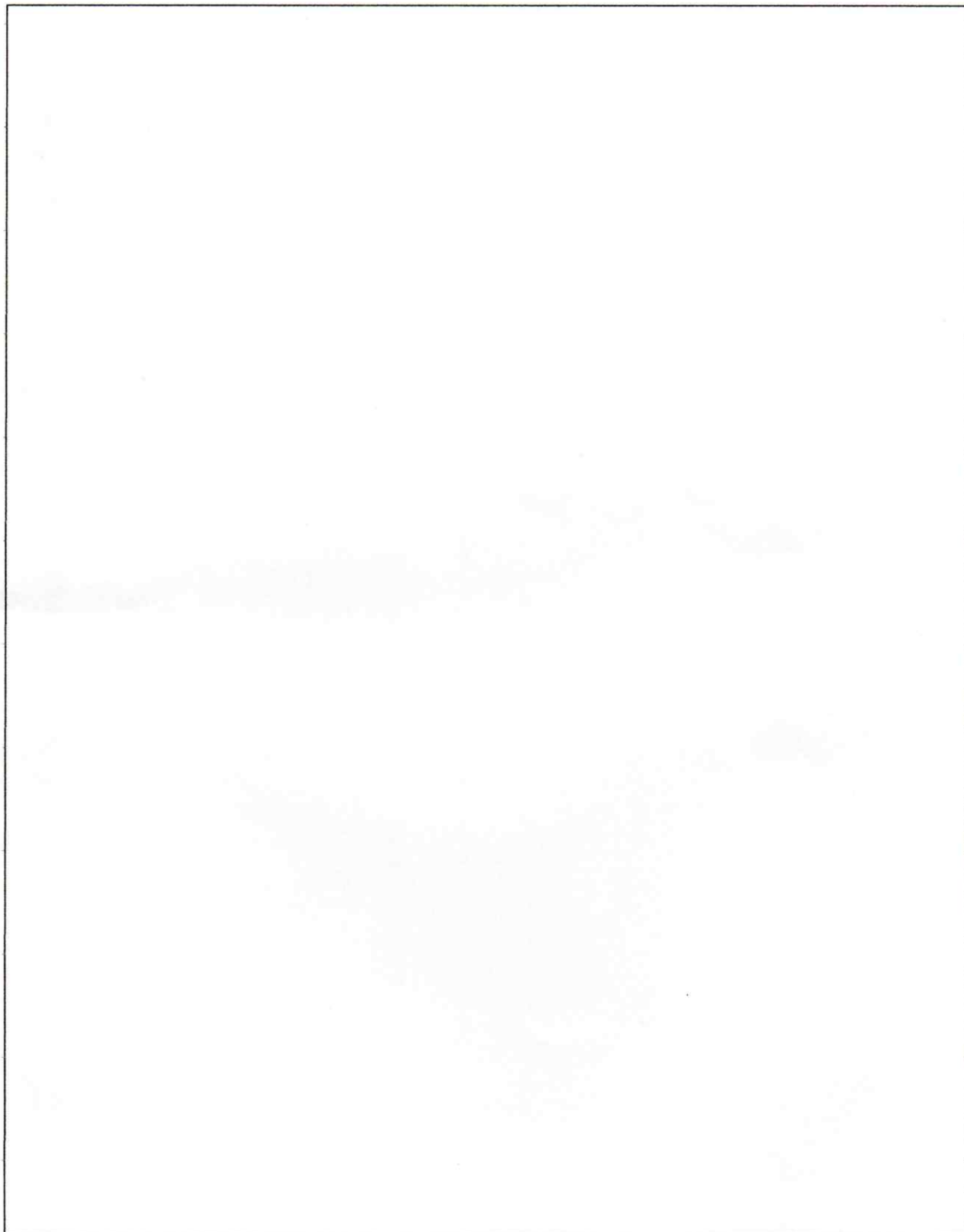
ความเห็น
.....
.....
.....

คำสั่ง
.....
.....
.....

(นายสาโรจน์ รัตนสุคนธ์)
ปลัด อบต.

(นายสมพงศ์ วิไล)
นายกองค์การบริหารส่วนตำบลคลองเส

แผนที่สังเขปแสดงบริเวณที่ได้รับความเดือดร้อน



ขั้นตอนการกรอกข้อมูลร้องเรียนทางเว็บไซต์

๑. เข้าเว็บไซต์ www.khlongse.go.th

๒. เลือกเมนูร้องเรียน/ร้องทุกข์

๓. พิมพ์รายละเอียดต่าง ๆ ในช่องว่างให้ครบถ้วนรวมทั้งข้อความที่ประสงค์จะร้องทุกข์
เสร็จแล้วกดปุ่มส่งข้อความ



คำสั่งองค์การบริหารส่วนตำบลคลองเส

ที่ ๖๖/ ๒๕๕๙

เรื่อง การจัดตั้งศูนย์ดำรงธรรมองค์การบริหารส่วนตำบลคลองเส

ตามที่คณะรักษาความสงบแห่งชาติ ได้มีประกาศฉบับที่ ๙๖/๒๕๕๗ ลงวันที่ ๑๘ กรกฎาคม ๒๕๕๗ ให้จัดตั้งศูนย์ดำรงธรรมจังหวัด เพื่อทำหน้าที่ในการรับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ ให้บริการข้อมูลข่าวสาร ให้คำปรึกษา รับเรื่องปัญหาความต้องการและข้อเสนอแนะของประชาชน และทำหน้าที่เป็นศูนย์บริการร่วมตาม มาตรา ๓๒ แห่งพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ.๒๕๔๖ และเพื่อให้ การดำเนินการเป็นไปโดยมีประสิทธิภาพ จึงแต่งตั้งคณะทำงานประจำศูนย์ดำรงธรรมองค์การบริหารส่วนตำบล คลองเส ดังนี้

๑. นายสมพงษ์ วิไล	ตำแหน่ง นายกองค์การบริหารส่วนตำบล	ประธานกรรมการ
๒. นายโสธร รักษาศิริ	ตำแหน่ง ประธานสภา อบต.	รองประธานกรรมการ
๓. นายนิพิศ สามัญ	ตำแหน่ง รองนายก อบต.	กรรมการ
๔. นายจิระพงษ์ ดิกขนา	ตำแหน่ง รองนายก อบต.	กรรมการ
๕. นายสาโรจน์ รัตนสุคนธ์	ตำแหน่ง ปลัดองค์การบริหารส่วนตำบล	กรรมการ
๖. นายพงศ์ศักดิ์ ธรรมฤทธิ์	ตำแหน่ง ผู้อำนวยการกองช่าง	กรรมการ
๗. นางศุภายิณี เกลี้ยงกลม	ตำแหน่ง ผู้อำนวยการกองคลัง	กรรมการ
๘. ส.ต.ท.ธำรงค์ วงศ์พันธ์	ตำแหน่ง หัวหน้าสำนักปลัด อบต.	กรรมการ
๙. นายสมพรเอก สังข์กรด	ตำแหน่ง นิติกรปฏิบัติการ	กรรมการและผู้ช่วยเลขานุการ
๑๐. นางสาวสุดาทิพย์ ไกรสิทธิ์	ตำแหน่ง นักวิชาการศึกษาชำนาญการ	กรรมการและผู้ช่วยเลขานุการ
๑๑. นางอารีย์ ชุมณี	ตำแหน่ง เจ้าหน้าที่วิเคราะห์นโยบายและแผน	กรรมการและผู้ช่วยเลขานุการ

โดยมีอำนาจหน้าที่ดังต่อไปนี้

๑. ให้ศูนย์ดำรงธรรมองค์การบริหารส่วนตำบลคลองเส จัดให้มีเจ้าหน้าที่ ที่มีหน้าที่ความรับผิดชอบในการ รับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ ให้บริการข้อมูลข่าวสาร ให้คำปรึกษา รับเรื่องปัญหาความต้องการและข้อเสนอแนะของ ประชาชน โดยปฏิบัติตามหลักเกณฑ์ วิธีการ ขั้นตอน และแนวทาง ดังต่อไปนี้

๑.๑ ช่องทางการร้องเรียนร้องทุกข์ มีดังนี้

- ร้องเรียนด้วยตนเองต่อนายกองค์การบริหารส่วนตำบล หรือศูนย์ดำรงธรรมองค์การ บริหารส่วนตำบลคลองเส ๑๖๒ หมู่ที่ ๓ ตำบลคลองเส อำเภอถ้ำพรรณรา จังหวัด นครศรีธรรมราช ๘๐๒๖๐
- ร้องเรียนทางโทรศัพท์หมายเลข ๐๗๕ - ๔๗๐-๓๑๑
- จดหมายหรือหนังสือถึงนายกองค์การบริหารส่วนตำบล หรือศูนย์ดำรงธรรมองค์การ บริหารส่วนตำบลคลองเส ๑๖๒ หมู่ที่ ๓ ตำบลคลองเส อำเภอถ้ำพรรณรา จังหวัด นครศรีธรรมราช ๘๐๒๖๐
- ช่องทางออนไลน์ ได้แก่ เว็บไซต์องค์การบริหารส่วนตำบลคลองเส

www.khlongse.go.th

๑.๒ ขั้นตอนการจัดการเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์

๑.๒.๑ เจ้าหน้าที่ศูนย์ดำรงธรรมองค์การบริหารส่วนตำบลคลองเส รับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์จากช่องทางต่างๆ ตามข้อ ๑.๑ แล้วเสนอเรื่องถึงนายกองค์การบริหารส่วนตำบลคลองเส

๑.๒.๒ เมื่อนายกองค์การบริหารส่วนตำบลคลองเส สั่งการแล้วให้ศูนย์ดำรงธรรมองค์การบริหารส่วนตำบลคลองเส แจ้งหน่วยงานที่เกี่ยวข้องดำเนินการ โดยให้รายงานผลภายใน ๑๕ วัน พร้อมทั้งแจ้งผู้ร้องทราบ

๑.๒.๓ เมื่อหน่วยงานที่เกี่ยวข้องรายงานผลการดำเนินการ ศูนย์ดำรงธรรมองค์การบริหารส่วนตำบลคลองเส จะเสนอนายกองค์การบริหารส่วนตำบลคลองเส เพื่อพิจารณาสั่งยุติเรื่อง/ให้ดำเนินการเพิ่มเติม/ดำเนินการอื่นๆ ตามที่เห็นสมควร

๑.๒.๔ หากหน่วยงานที่เกี่ยวข้องไม่รายงานผล โดยไม่แจ้งปัญหา/อุปสรรค/หรือขอขยายเวลาดำเนินการ ศูนย์ดำรงธรรมองค์การบริหารส่วนตำบลคลองเส จะดำเนินการ ดังนี้

- ติดตามให้รายงานผลภายใน ๑๐ วัน
- แจ้งเตือนครั้งที่ ๑ ให้รายงานผลภายใน ๑๐ วัน
- แจ้งเตือนครั้งที่ ๒ ให้รายงานผลภายใน ๗ วัน

หากครบกำหนดแจ้งเตือนครั้งที่ ๒ แล้ว ยังไม่รายงานผลดำเนินการ จะเสนอนายกองค์การบริหารส่วนตำบลคลองเส เพื่อพิจารณาดำเนินการทางวินัยแก่หัวหน้าส่วนราชการและเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบต่อไป

๑.๒.๕ เมื่อปัญหาตามข้อร้องเรียนได้รับการแก้ไขแล้ว นายกองค์การบริหารส่วนตำบลคลองเส จะพิจารณาสั่งยุติเรื่อง พร้อมทั้งแจ้งผู้ร้องหรือรายงานส่วนราชการที่ส่งเรื่องให้ดำเนินการทราบ

๑.๒.๖ กรณีเรื่องร้องเรียนเป็นปัญหาระดับนโยบาย ซึ่งตำบลสมททองหรือส่วนราชการได้ดำเนินการเต็มขีดความสามารถแล้ว หรือปัญหานั้นเข้าสู่กระบวนการที่มีขั้นตอนตามกฎหมายกำหนดไว้โดยเฉพาะแล้ว หรือปัญหาซึ่งศูนย์ดำรงธรรมองค์การบริหารส่วนตำบลคลองเส พิจารณาแล้วเห็นว่าผู้ร้องมีหลักประกันความเป็นธรรมหรือได้รับการช่วยเหลือ เยียวยา ปัญหาความเดือดร้อนหรือความเสียหายแล้ว ศูนย์ดำรงธรรมองค์การบริหารส่วนตำบลคลองเส จะเสนอนายกองค์การบริหารส่วนตำบล เพื่อพิจารณายุติเรื่อง

๑.๓ การรายงานผลการดำเนินการ ให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องรายงานผลการจัดการเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ โดยสรุปสาระสำคัญเพื่อประกอบการพิจารณาของนายกองค์การบริหารส่วนตำบล ดังนี้

๑.๓.๑ ข้อเท็จจริงที่เป็นสาระสำคัญ และภาพประกอบ (ถ้ามี)

๑.๓.๒ ข้อกฎหมาย (ถ้ามี)

๑.๓.๓ ความเห็นของหน่วยงาน และเหตุผลสนับสนุน (ควรยุติเรื่อง/ดำเนินการต่อไปด้วยเหตุผลใด/มีปัญหาอุปสรรคและแนวทางแก้ไขอย่างไร) ทั้งนี้หากรายงานของหน่วยงานที่เกี่ยวข้องเป็นเพียงการส่งเอกสารแนบ ศูนย์ดำรงธรรมองค์การบริหารส่วนตำบลคลองเส จะส่งเรื่องคืนเพื่อให้ดำเนินการใหม่

ทั้งนี้ ตั้งแต่วันที่ ๑๓ เดือน พฤษภาคม พ.ศ. ๒๕๕๙ เป็นต้นไป

สั่ง ณ วันที่ ๑๓ เดือน พฤษภาคม พ.ศ. ๒๕๕๙



(นายสมพงศ์ วิไล)

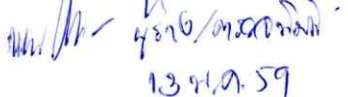
นายกองค์การบริหารส่วนตำบลคลองเส



นายก อบจ. ๑๓.๕.๕๙



นายก อบจ. ๑๓.๕.๕๙



นายก อบจ. ๑๓.๕.๕๙