



ประกาศองค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งแก
เรื่อง หลักเกณฑ์ ขั้นตอน และช่องทางการรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์

.....

ตามที่องค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งแก ได้จัดตั้งศูนย์ยุติธรรมชุมชนตำบลทุ่งแกและศูนย์ช่วยเหลือประชาชนตำบลทุ่งแก เพื่อรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์และแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนของประชาชน รับเรื่องปัญหา ความต้องการและข้อเสนอแนะของประชาชน ให้บริการประชาชนแบบเบ็ดเสร็จ (One Stop Service) และปฏิบัติหน้าที่อื่นตามที่กระทรวงมหาดไทยหรือผู้ว่าจังหวัดสกลนครมอบหมาย นั้น

เพื่อให้สามารถบริการประชาชนได้อย่างมีประสิทธิภาพ ตอบสนองความต้องการของประชาชนได้อย่าง รวดเร็วและทั่วถึง จึงกำหนดหลักเกณฑ์ ขั้นตอน และช่องทางรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ดังต่อไปนี้

๑. บุคคลผู้ได้รับความเดือดร้อนหรือมีความประสงค์ขอรับความช่วยเหลือ ร้องเรียน/ร้องทุกข์ด้วย ถ้อยคำหรือข้อความสุภาพ โดยมีรายละเอียด ดังนี้
 - ๑.๑ ชื่อ-สกุล ที่อยู่และหมายเลขโทรศัพท์ที่สามารถติดต่อได้ให้ชัดเจน
 - ๑.๒ ปัญหาความเดือดร้อน/ข้อสอบถาม/การเสนอความคิดเห็น
 - ๑.๓ ความประสงค์/ความต้องการให้ดำเนินการช่วยเหลือและขอแก้ไขปัญหาความเดือดร้อน
๒. ช่องทางการรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ มี ๗ ช่องทาง ดังนี้
 - ๒.๑ จากส่วนราชการ ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัด ศูนย์ดำรงธรรมอำเภอ หรือจากส่วนราชการอื่น
 - ๒.๒ ยื่นคำร้องเรียน/หนังสือด้วยตัวเอง โดยสามารถเขียนคำร้องได้ที่องค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งแก
 - ๒.๓ เว็บไซต์ขององค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งแก <http://www.tungkae.go.th>
 - ๒.๔ จดหมายอิเล็กทรอนิกส์ขององค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งแก E-mail: tungkae2015@hotmail.com
 - ๒.๕ เฟซบุ๊กของ อบต.ทุ่งแก (Facebook) อบต.ทุ่งแก อำเภอเจริญศิลป์ จังหวัดสกลนคร
 - ๒.๖ โทรศัพท์/โทรสาร ๐-๔๒๗๐-๙๑๖๐ ๐-๔๒๗๐-๙๑๘๒
 - ๒.๗ ไปรษณีย์ จ่าหน้าซองถึง นายกององค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งแก เลขที่ ๒๔๘ หมู่ที่ ๕ ตำบลทุ่งแก อำเภอเจริญศิลป์ จังหวัดสกลนคร ๔๗๒๕๐

หมายเหตุ ช่องทางตามข้อ ๒.๑ ข้อ ๒.๒ ข้อ ๒.๖ และข้อ ๒.๗ รับเรื่องวันจันทร์ ถึงวันศุกร์ (ยกเว้นวันหยุดที่ทางราชการกำหนด) ตั้งแต่เวลา ๐๘.๓๐น. – ๑๖.๓๐ น. และช่องทางตามข้อ ๒.๓ ข้อ ๒.๔ และข้อ ๒.๕ รับเรื่องทุกวันตลอด ๒๔ ชั่วโมง แต่เจ้าหน้าที่จะดำเนินการจัดการเรื่องเฉพาะวันและเวลาราชการ

๓. ขั้นตอนและระยะเวลาการดำเนินการรับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ ตามเอกสารแนบท้ายประกาศนี้
จึงประกาศให้ทราบโดยทั่วกัน

ประกาศ ณ วันที่ ๑๐ มกราคม พ.ศ. ๒๕๖๓



(นายวิจารณ์ มุทาพร)

นายกองค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งแก

เอกสารแนบท้ายประกาศองค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งแก

ขั้นตอนและระยะเวลาการดำเนินการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์

ลำดับ	ขั้นตอนการดำเนินการ	ระยะเวลา	เจ้าหน้าที่/หน่วยงานที่รับผิดชอบ
๑	รับเรื่องร้องเรียนการทุจริตประจำปีของพนักงานส่วนตำบล	๕ นาที	สำนักปลัด อบต.ทุ่งแก
๒	รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์และขอแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนของประชาชน	๕ นาที	สำนักปลัด อบต.ทุ่งแก
๓	ลงรับงานสารบรรณกลาง	๕ นาที	สำนักปลัด อบต.ทุ่งแก
๔	ตรวจสอบเรื่องและสำเนาแจ้งส่วนราชการที่เกี่ยวข้องพร้อมรายงานเสนอผู้บังคับบัญชาตามลำดับชั้นพิจารณาสั่งการ	๑ วัน	สำนักปลัด อบต.ทุ่งแก
๕	ส่วนราชการที่เกี่ยวข้องตรวจสอบข้อเท็จจริงดำเนินการตามอำนาจหน้าที่และรายงานผู้บังคับบัญชาตามลำดับชั้น	ไม่เกิน ๑๐ วัน	สำนักปลัด อบต.ทุ่งแก
๖	ทำหนังสือแจ้งผลการดำเนินการ/ความคืบหน้า/ตอบให้ผู้ร้องหรือหน่วยงานที่เกี่ยวข้องทราบในเบื้องต้น	ไม่เกิน ๓ วัน	สำนักปลัด อบต.ทุ่งแก
๗	ติดตาม/เร่งรัดดำเนินการและแจ้งผลการดำเนินการ/ความคืบหน้าให้ผู้ร้องหรือหน่วยงานที่เกี่ยวข้องทราบเป็นระยะจนกว่าเรื่องจะยุติ	ทุกระยะ ๑๕ วัน	สำนักปลัด อบต.ทุ่งแก
๘	จัดทำรายงานสรุปผลการดำเนินการเสนอต่อผู้บริหาร (รายเดือน/รายปี)	๑ วัน/ ๓๐ วัน	สำนักปลัด อบต.ทุ่งแก

หมายเหตุ ระยะเวลาการดำเนินการในเบื้องต้นไม่เกิน ๑๕ วัน