



5029

ประกาศองค์การบริหารส่วนตำบลเมืองมาย  
เรื่อง ขั้นตอนและวิธีการรับเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์

ด้วยองค์การบริหารส่วนตำบลเมืองมาย ได้จัดตั้งศูนย์รับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ และแต่งตั้งเจ้าหน้าที่ ผู้รับผิดชอบประจำศูนย์รับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ ตั้งอยู่ ณ สำนักงานปลัด องค์การบริหารส่วนตำบลเมืองมาย โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อรับเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ และแก้ไขปัญหาข้อร้องเรียน ร้องทุกข์ต่างๆ ของประชาชน ให้เป็นไปด้วย ความเรียบร้อยและรวดเร็ว โดยแบ่งช่องทางในการรับเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ ขององค์การบริหารส่วนตำบลเมืองมาย ดังนี้

- ๑) ร้องเรียนหรือร้องทุกข์ผ่านหนังสือหรือคำร้อง ผู้ร้องเรียนหรือร้องทุกข์ทำหนังสือถึงนายกองค์การบริหารส่วนตำบลเมืองมาย พร้อมเขียนอธิบาย เหตุการณ์ สภาพปัญหา ความประสงค์ ภาพถ่าย(ถ้ามี) ผ่านตู้ไปรษณีย์ องค์การบริหารส่วนตำบลเมืองมาย ๒๐๘ หมู่ที่ ๕ ตำบลเมืองมาย อำเภอแจ้ห่ม จังหวัดลำปาง ๕๒๑๒๐ หรือเข้ามาเขียนคำร้องเรียนด้วยตนเอง ณ สำนักงานปลัด องค์การบริหารส่วนตำบลเมืองมาย
- ๒) ร้องเรียนหรือร้องทุกข์ผ่านเว็บไซต์ขององค์การบริหารส่วนตำบลเมืองมาย ผู้ร้องหรือร้องทุกข์สามารถร้องผ่านเว็บไซต์ [www.muangmai.go.th](http://www.muangmai.go.th) โดยให้เขียนอธิบาย เหตุการณ์ สภาพปัญหา และความประสงค์ พร้อมทั้งระบุชื่อ-นามสกุล ที่อยู่ เบอร์โทรศัพท์หรืออีเมลเพื่อติดต่อกลับ
- ๓) ร้องเรียนหรือร้องทุกข์ผ่าน facebook องค์การบริหารส่วนตำบลเมืองมาย ผู้ร้องเรียนหรือร้องทุกข์ แจ้งรายละเอียดของเรื่องร้องเรียน ความประสงค์ พร้อมทั้งระบุชื่อ-นามสกุล ที่อยู่ เบอร์โทรศัพท์ เพื่อติดต่อกลับ
- ๔) ร้องเรียนหรือร้องทุกข์ผ่าน e-mail (T\_muangmy@hotmail.com) องค์การบริหารส่วนตำบลเมืองมาย ผู้ร้องเรียนหรือร้องทุกข์ แจ้งรายละเอียดของเรื่องร้องเรียน ความประสงค์ พร้อมทั้งระบุชื่อ-นามสกุล ที่อยู่ เบอร์โทรศัพท์ เพื่อติดต่อกลับ
- ๕.) ร้องเรียนหรือร้องทุกข์ผ่านทางโทรศัพท์ ๐๘๑-๘๘๕๘๖๘๐ ผู้ร้องเรียนหรือร้องทุกข์ แจ้งรายละเอียดของเรื่องร้องเรียน ความประสงค์ พร้อมทั้งระบุชื่อ-นามสกุล ที่อยู่ เบอร์โทรศัพท์ เพื่อติดต่อกลับ เอกสารประกอบการร้องเรียนหรือร้องทุกข์ ได้แก่ สำเนาบัตรประจำตัวประชาชน และเอกสาร หลักฐานที่เกี่ยวข้องกับการร้องเรียนหรือร้องทุกข์

จึงประกาศมาเพื่อทราบโดยทั่วกัน

ประกาศ ณ วันที่ ๒๕ เดือน มกราคม พ.ศ. ๒๕๖๕

(นายตีบ บุญยีน)

นายกองค์การบริหารส่วนตำบลเมืองมาย

กระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ  
แผนภูมิแสดงขั้นตอนการรับแจ้งเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์  
องค์การบริหารส่วนตำบลเมืองมาย อำเภอแจ้ห่ม จังหวัดลำปาง

ผู้ร้องเรียน / ร้องทุกข์  
เขียนคำร้องตามแบบหรือเป็นหนังสือ  
แล้วยื่นต่อเจ้าหน้าที่ผู้รับแจ้ง, ส่งทางไปรษณีย์, E-mail  
ทาง Line หรือทาง Facebook



เสนอ ปลัดองค์การบริหารส่วนตำบล  
นายกองค์การบริหารส่วนตำบล รับทราบ



แจ้งเจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้อง  
ทำการตรวจสอบกรณีร้องเรียน / ร้องทุกข์



แจ้งผู้ยื่นคำร้องเรียน / ร้องทุกข์ ทราบถึง  
ผลการตรวจสอบและการแนะนำ / แก้ไข  
ภายใน ๑๕ วัน นับแต่วันที่ได้รับแจ้ง

แนวทางและขั้นตอนการดำเนินการเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์  
ศูนย์ดำรงธรรมท้องถิ่น อบต.เมืองมาย

๑. การรับและลงทะเบียนหนังสือเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์

กรณีร้องเรียนร้องทุกข์ตามช่องทางต่างๆ รวมทั้งที่ร้องเรียนด้วยตนเอง มาถึงศูนย์ดำรงธรรมท้องถิ่น องค์การบริหารส่วนตำบลเมืองมาย ให้ศูนย์ดำรงธรรมท้องถิ่น องค์การบริหารส่วนตำบลเมืองมาย ลงทะเบียนรับเรื่องร้องเรียน-ร้องทุกข์

๒. การเสนอผู้บังคับบัญชาสั่งการ

๒.๑ ให้เลขานุการศูนย์วิเคราะหฺ์ ประเมินเรื่องราว เหตุการณ์และแจ้งส่วนราชการ สำนัก/กอง ที่เกี่ยวข้องดำเนินการตรวจสอบข้อเท็จจริงและให้ความช่วยเหลือแก้ไข หากอยู่นอกเหนืออำนาจหน้าที่ ให้พิจารณาให้คำแนะนำและช่วยเหลือประสานหน่วยงานที่เกี่ยวข้องให้แก่ผู้ร้องเรียน และรายงานให้ผู้อำนวยความสะดวกศูนย์ทราบเพื่อพิจารณา

๒.๒ กรณีร้องเรียนร้องทุกข์ ที่สำคัญหรือเกี่ยวข้องกับหลายหน่วยงาน หรือการกล่าวโทษเจ้าหน้าที่ของรัฐ ให้รายงานผู้อำนวยความสะดวกศูนย์ทราบ เพื่อพิจารณาเป็นกรณี

๓. การติดตามผลการดำเนินการ

เมื่อศูนย์ดำรงธรรมท้องถิ่น องค์การบริหารส่วนตำบลเมืองมาย แจ้งให้ส่วนราชการ สำนัก/กอง ผู้รับผิดชอบตรวจสอบข้อเท็จจริง ให้ส่วนราชการ สำนัก/กอง ผู้รับผิดชอบนั้น ตรวจสอบข้อเท็จจริงและให้ความช่วยเหลือแก้ไขโดยเร็ว แล้วรายงานผลการดำเนินการผู้อำนวยความสะดวกศูนย์ทราบภายใน ๗ วัน

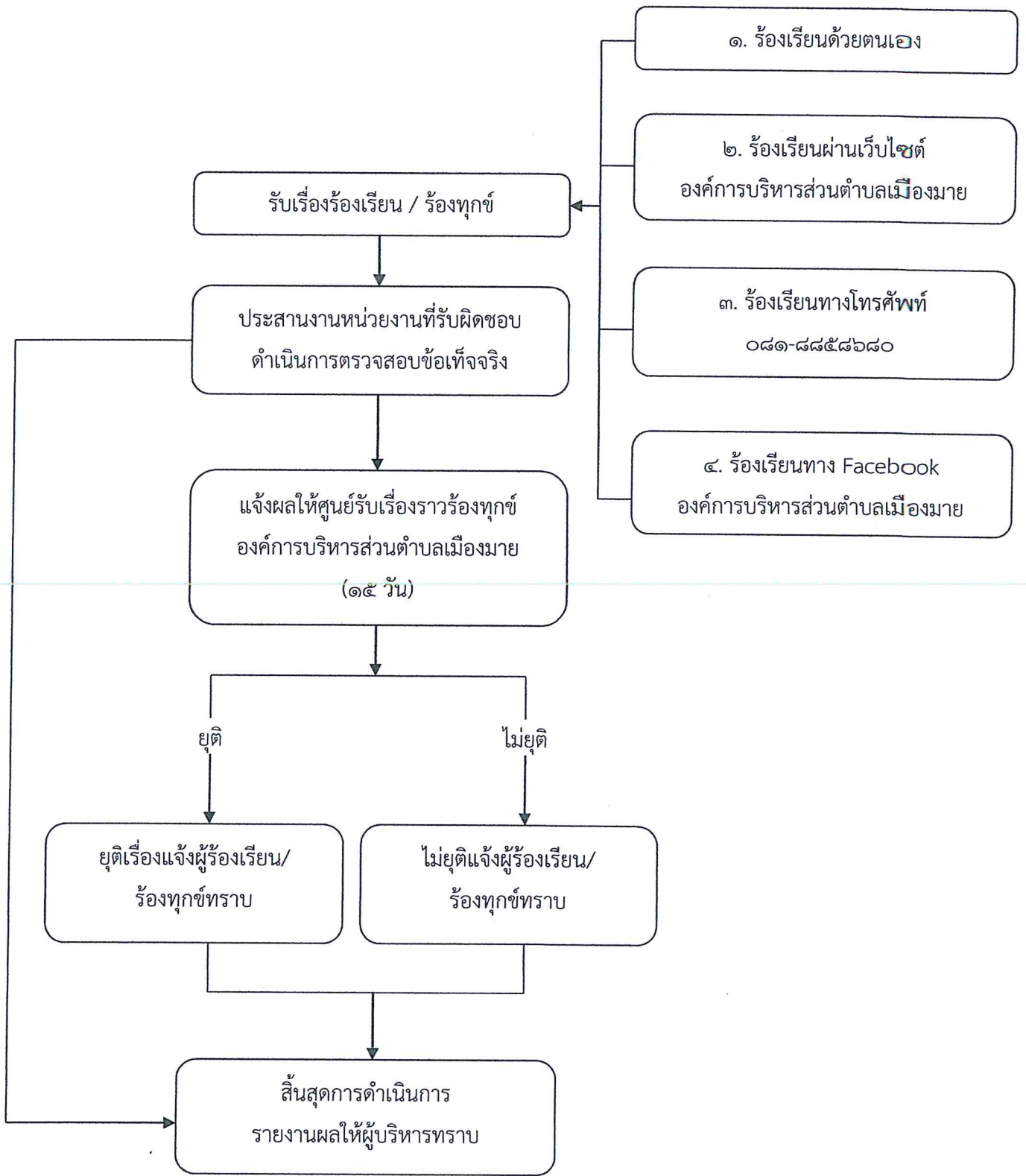
๔. การรายงานผล

เมื่อส่วนราชการ สำนัก/กอง ตรวจสอบข้อเท็จจริงและให้ความช่วยเหลือแก้ไข และรายงานผลการดำเนินการให้ผู้อำนวยความสะดวกศูนย์ได้ทราบแล้ว ให้ศูนย์ดำรงธรรมท้องถิ่น องค์การบริหารส่วนตำบลเมืองมาย จัดทำสรุปผลการดำเนินการประจำในแต่ละเดือน เพื่อนำเรียนประธานคณะกรรมการศูนย์ดำรงธรรมท้องถิ่น องค์การบริหารส่วนตำบลเมืองมาย

๕. ระบบบันทึกข้อมูล

ให้ศูนย์ดำรงธรรมท้องถิ่น องค์การบริหารส่วนตำบลเมืองมาย จัดทำทะเบียนรับเรื่องร้องเรียน-ร้องทุกข์ พร้อมบันทึกรายละเอียดข้อมูลและผลการดำเนินการเรื่องร้องเรียน เพื่อเป็นข้อมูลสถิติในการตรวจสอบและติดตาม

### แผนผังกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน / ร้องทุกข์



แบบฟอร์มคำร้องเรียน/ร้องทุกข์

คำร้องเรียน/ร้องทุกข์

เขียนที่ .....

วันที่.....เดือน.....พ.ศ.....

เรื่อง .....

เรียน นายองค์การบริหารส่วนตำบลเมืองมาย

ข้าพเจ้า.....อายุ.....ปี อยู่บ้านเลขที่.....หมู่ที่.....

ตำบล.....อำเภอ.....จังหวัด..... โทรศัพท์.....

มีความประสงค์ขอร้องเรียน/ร้องทุกข์ เพื่อให้องค์การบริหารส่วนตำบลเมืองมายพิจารณาดำเนินการช่วยเหลือ หรือ แก้ไขปัญหาในเรื่อง.....

.....

.....

.....

โดยข้าพเจ้าขอส่งเอกสารหลักฐานประกอบการร้องเรียน/ร้องทุกข์ (ถ้ามี) ได้แก่

(๑).....จำนวน.....ชุด

(๒).....จำนวน.....ชุด

(๓).....จำนวน.....ชุด

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณาดำเนินการต่อไป

ขอแสดงความนับถือ

ลงชื่อ.....ผู้ร้องเรียน/ร้องทุกข์

(.....)