

แนวทางและขั้นตอนการดำเนินการเรื่องร้องทุกข์  
ศูนย์ดำรงธรรมท้องถิ่น อบต.เมืองมาย

๑. การรับและลงทะเบียนหนังสือเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์

กรณีร้องเรียนร้องทุกข์ตามช่องทางต่างๆ รวมทั้งที่ร้องเรียนด้วยตนเอง มายังศูนย์ดำรงธรรมท้องถิ่น องค์การบริหารส่วนตำบลเมืองมาย ให้ศูนย์ดำรงธรรมท้องถิ่น องค์การบริหารส่วนตำบลเมืองมาย ลงทะเบียนรับเรื่องร้องเรียน-ร้องทุกข์

๒. การเสนอผู้บังคับบัญชาสั่งการ

๒.๑ ให้เลขานุการศูนย์วิเคราะห์ ประเมินเรื่องราว เหตุการณ์และแจ้งส่วนราชการ สำนัก/กอง ที่เกี่ยวข้องดำเนินการตรวจสอบข้อเท็จจริงและให้ความช่วยเหลือแก้ไข หากอยู่นอกเหนืออำนาจหน้าที่ ให้พิจารณาให้คำแนะนำและช่วยเหลือประสานหน่วยงานที่เกี่ยวข้องให้แก่ผู้ร้องเรียน และรายงานให้ผู้อำนวยการศูนย์ทราบเพื่อพิจารณา

๒.๒ กรณีร้องเรียนร้องทุกข์ ที่สำคัญหรือเกี่ยวข้องกับหลายหน่วยงาน หรือการกล่าวโทษเจ้าหน้าที่ของรัฐ ให้รายงานผู้อำนวยการศูนย์ทราบ เพื่อพิจารณาเป็นกรณี

๓. การติดตามผลการดำเนินการ

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

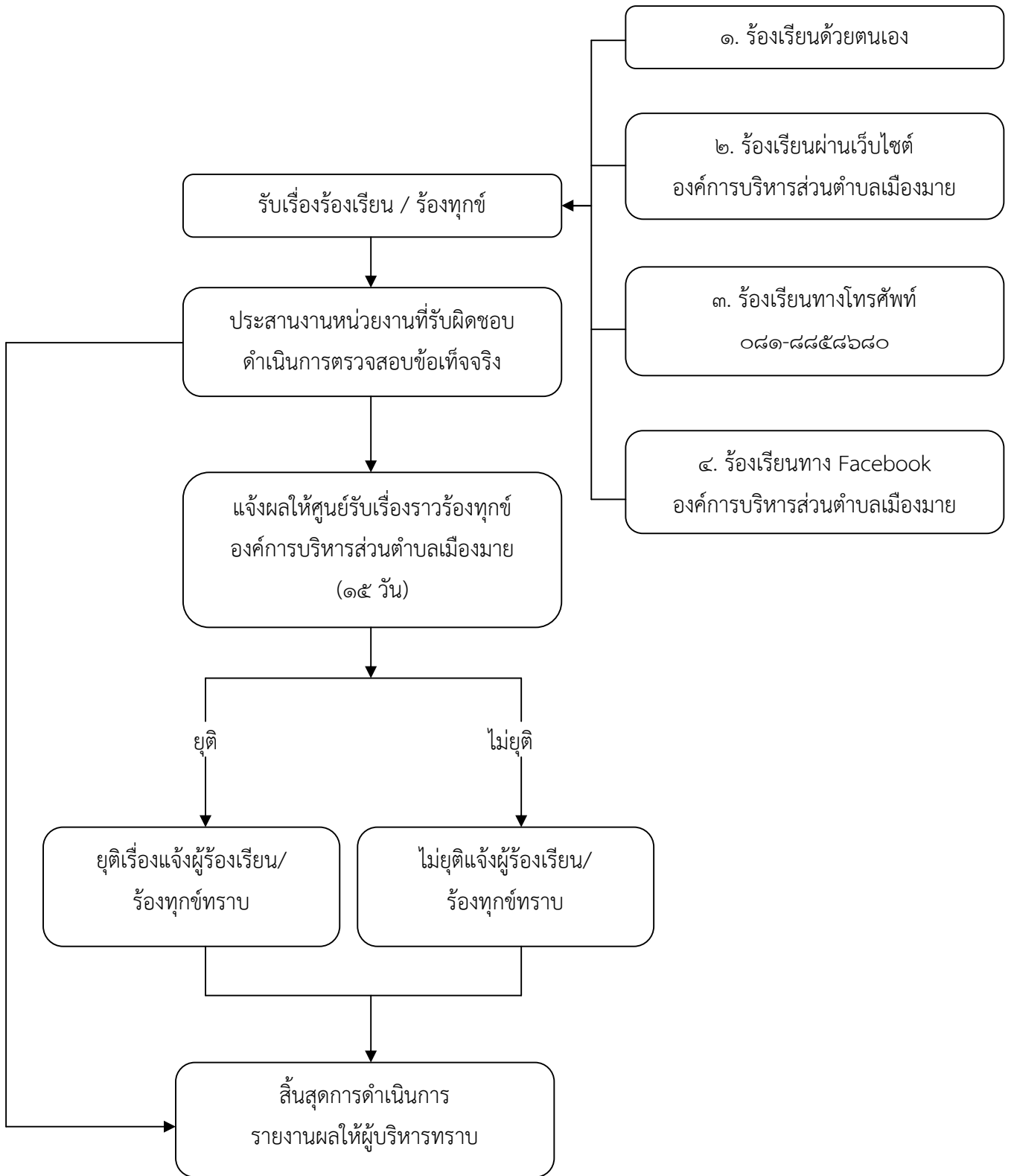
๔. การรายงานผล

เมื่อส่วนราชการ สำนัก/กอง ตรวจสอบข้อเท็จจริงและให้ความช่วยเหลือแก้ไข และรายงานผลการดำเนินการให้ผู้อำนวยการศูนย์ได้ทราบแล้ว ให้ศูนย์ดำรงธรรมท้องถิ่น องค์การบริหารส่วนตำบลเมืองมาย จัดทำสรุปผลการดำเนินการประจำในแต่ละเดือน เพื่อนำเรียนประธานคณะกรรมการศูนย์ดำรงธรรมท้องถิ่น องค์การบริหารส่วนตำบลเมืองมาย

๕. ระบบบันทึกข้อมูล

ให้ศูนย์ดำรงธรรมท้องถิ่น องค์การบริหารส่วนตำบลเมืองมายจัดทำทะเบียนรับเรื่องร้องเรียน-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.....

มีความประสงค์ขอเรียน/ร้องทุกข์ เพื่อให้องค์การบริหารส่วนตำบลเมืองมายพิจารณาดำเนินการช่วยเหลือ หรือแก้ไขปัญหาในเรื่อง.....

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

โดยข้าพเจ้าขอส่งเอกสารหลักฐานประกอบการเรียน/ร้องทุกข์ (ถ้ามี) ได้แก่

(๑).....จำนวน.....ชุด

(๒).....จำนวน.....ชุด

(๓).....จำนวน.....ชุด

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณาดำเนินการต่อไป

ขอแสดงความนับถือ

ลงชื่อ.....ผู้ร้องเรียน/ร้องทุกข์

(.....)