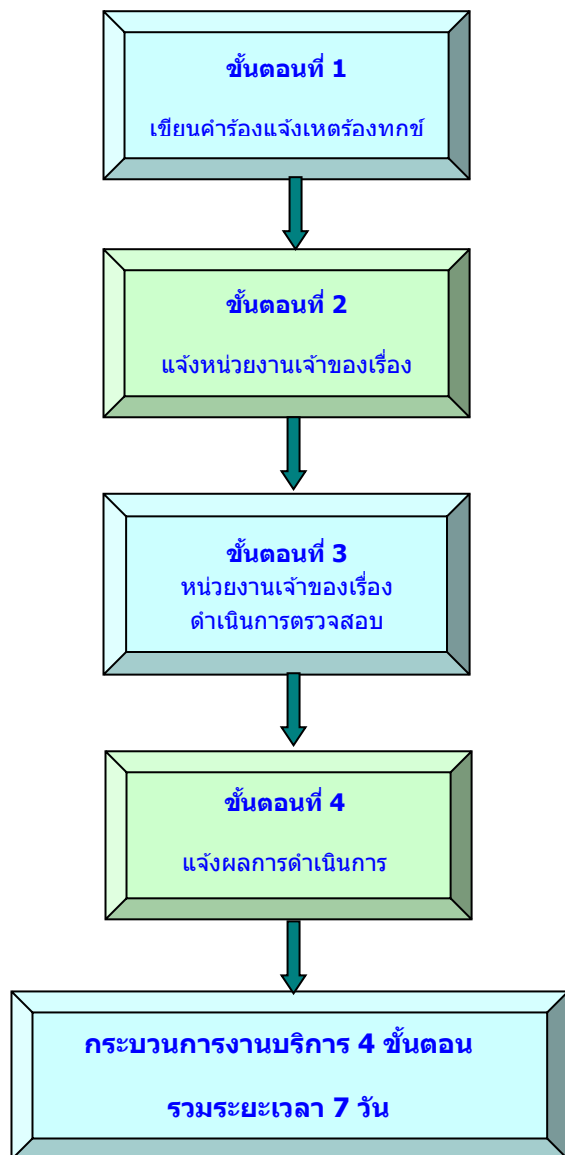


แผนผังขั้นตอนการบริการ
และระยะเวลาปฏิบัติงานการรับแจ้ง
เรื่องราวร้องทุกข์

ขั้นตอนการปฏิบัติงาน



สำนักงานปลัดฯ องค์การบริหารส่วนตำบลแม่จัน ขอประชาสัมพันธ์การดำเนินการให้บริการประชาชนเรื่องการรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ให้ประชาชนทราบ เพื่อให้ประชาชนในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลแม่จันได้รับบริการที่ดี สะดวก รวดเร็วขึ้น รวมถึงเกิดความสัมพันธ์ ความเข้าใจ อันดีและความร่วมมือกันระหว่างองค์การบริหารส่วนตำบลแม่จัน กับประชาชนในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลแม่จัน และเพื่อให้พนักงานส่วนตำบล มีจิตสำนึก และทัศนคติที่ดีในการให้บริการประชาชน จึงดำเนินการจัดทำแผ่นพับประชาสัมพันธ์ให้ประชาชนโดยทั่วไปทราบ โดยติดต่อขอรับแบบฟอร์มรับเรื่อง/ร้องทุกข์ได้ที่ สำนักงานปลัดฯ องค์การบริหารส่วนตำบลแม่จัน เบอร์โทรศัพท์/โทรสาร 0-5366-0782 เว็บไซต์ www.maechansao.go.th หรือกรอกแบบฟอร์มยื่นคำร้องได้ที่ทำการองค์การบริหารส่วนตำบลแม่จัน



สำนักงานปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลแม่จัน

โทร/โทรสาร 0-5366-0782

**ขั้นตอนการรับเรื่องราว
ร้องเรียน/ร้องทุกข์**



สำนักงานปลัด

องค์การบริหารส่วนตำบลแม่จัน



แนวทางการรับเรื่อง ร้องเรียน/ร้องทุกข์

1. ช่องทางในการร้องเรียน/ร้องทุกข์

1) ยื่นเรื่องราวร้องเรียน/ร้องทุกข์ด้วยตนเอง
ได้ที่องค์การบริหารส่วนตำบลแม่จัน

2) ร้องเรียน/ร้องทุกข์ ผ่านทางโทรศัพท์
0-5366-0782

3) ร้องเรียน/ร้องทุกข์สายตรงถึงผู้บริหาร

◆ นายสายัณห์ ขัติยะ นายก อบต.

โทร 081-7963834

◆ นายเจริญสุข เชื้อเจ็ดตน รองนายก อบต.

โทร 086-1818090

◆ นายธนพัฒน์ แวนันท์ รองนายก อบต.

โทร 086-1818090

◆ นายผดุงไทย ศรีโลด้วน เลขานายก อบต.

โทร 082-8966065

4) ร้องเรียน/ร้องทุกข์ ผ่านทางตู้รับเรื่อง
ร้องเรียน/ร้องทุกข์

5) ร้องเรียน/ร้องทุกข์ ผ่านเว็บไซต์

อบต.แม่จัน www.maechansao.go.th

2. เงื่อนไขการรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์

1) รายละเอียดการรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์
ต้องให้ได้ความชัดเจน หรือเบาะแสพอที่จะนำสืบ หา
ข้อเท็จจริงของเรื่องเพื่อจะได้ดำเนินการต่อไป

2) ผู้ร้องเรียนต้องเปิดเผยชื่อและระบุสถานที่
หรือเบอร์โทรศัพท์เพื่อติดต่อกลับ

3) เรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ต้องเป็นเรื่อง ที่
อยู่ในอำนาจหน้าที่ของ อบต. เช่น

3.1) ร้องเรียน ร้องทุกข์ กล่าวโทษบุคคล
หรือ ข้าราชการ นักการเมืองมีพฤติกรรมส่อไป
ในทางทุจริตการใช้อำนาจหน้าที่เอื้อประโยชน์ แก่
ตนเองหรือผู้อื่น การบริหารงานไม่โปร่งใส ไม่มี
ประสิทธิภาพ

3.2) เรื่องที่มีกฎหมายบัญญัติให้อยู่ใน
อำนาจหน้าที่ขององค์การบริหารส่วนตำบล เช่น

-เหตุรำคาญตาม พรบ.สาธารณสุข

-การดูแลรักษาที่สาธารณประโยชน์

-งานการถ่ายโอนภารกิจด้านต่างๆ เช่น
การคุ้มครองผู้บริโภค

3.3) เรื่องที่ประชาชนแสดงความคิดเห็น และ
เสนอแนะเกี่ยวกับการจัดกิจกรรมและนโยบายการ
บริหารหรือเรื่องที่ไม่ได้รับความเป็นธรรม ในการ
รับบริการ

3. การให้ความช่วยเหลือและขั้นตอนการปฏิบัติ

1) ตรวจสอบคำร้องเรียนว่าเป็นเรื่องเกี่ยวกับอะไร
เป็นไปตามเงื่อนไขการรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์
หรือไม่โดยพิจารณาจากรายละเอียด เนื้อหา
ความประสงค์ของผู้ร้องที่ได้รับความเดือดร้อน
และขอความเป็นธรรมเป็นสำคัญ

2) ลงทะเบียนรับเรื่อง โดยจำแนกส่วนราชการ/หน่วยงาน หรือองค์กรใด และระบุชื่อผู้ร้อง ผู้
ถูกร้อง และเรื่องที่ร้องเรียน

3) จัดทำบันทึกเสนอผู้บริหาร ผู้มีอำนาจวินิจฉัย
สั่งการ โดยระบุเงื่อนไขเวลา (7- 15 วัน) และการให้
ความคุ้มครองต่อผู้ร้องเรียน

4) ประสานหน่วยงานหรือบุคคลผู้ที่เกี่ยวข้อง
พิจารณาดำเนินการต่อไป

5) แจ้งผลการดำเนินการและรายงานผล
แก่ประชาชนผู้ร้องเรียน

