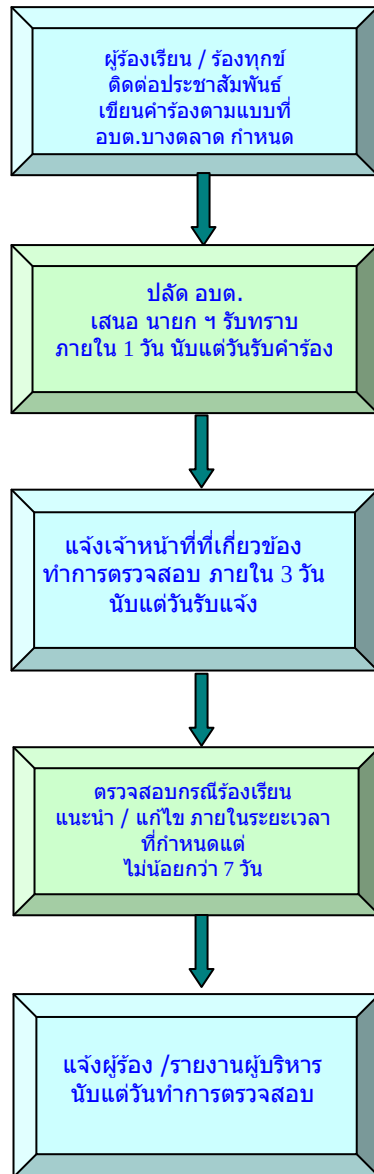


แผนภูมิแสดงขั้นตอนการรับเรื่อง ร้องเรียน / ร้องทุกข์



สำนักงานปลัด ฯ องค์การบริหารส่วนตำบล
บางตลาด ขอประชาสัมพันธ์การดำเนินการให้บริการ
ประชาชนเรื่อง การรับเรื่อง ร้องเรียน / ร้องทุกข์ ให้
ประชาชนทราบ เพื่อให้ประชาชนในเขตองค์การ
บริหารส่วนตำบล บางตลาด ได้รับบริการที่ดี สะดวก
รวดเร็วขึ้น รวมถึงเกิดความสัมพันธ์ ความเข้าใจอันดี
และความร่วมมือกันระหว่างองค์การบริหาร
ส่วนตำบล บางตลาด กับประชาชนในเขตองค์การ
บริหารส่วนตำบล บางตลาด และเพื่อให้ พนักงาน
ส่วนตำบล มีจิตสำนึกและทัศนคติที่ดีในการให้บริการ
ประชาชน จึงดำเนินการจัดทำแผ่นพับประชาสัมพันธ์
ให้ประชาชนโดยทั่วไปทราบ โดยติดต่อ ขอรับ
แบบฟอร์มรับเรื่องร้องทุกข์-ร้องเรียน ได้ที่ สำนักปลัด
องค์การบริหารส่วนตำบล บางตลาด และกรอก
แบบฟอร์มยื่นคำร้องได้ที่ทำการองค์การบริหารส่วน
ตำบลบางตลาด เบอร์โทรศัพท์ ๐๓๘-๐๘๖๔๖๖



สำนักงานปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลบางตลาด
โทร. ๐๓๘-๐๘๖๑๖๕



ขั้นตอน

การรับเรื่องราวร้องเรียน-ร้องทุกข์



สำนักปลัด

องค์การบริหารส่วนตำบลบางตลาด

แนวทางการรับเรื่องร้องเรียน / ร้องทุกข์



๑. ช่องทางในการร้องเรียน/ร้องทุกข์

- ๑) ยื่นเรื่องราวร้องเรียน/ร้องทุกข์ด้วยตนเองได้ที่
ท้องที่การบริหารส่วนตำบลบางตลาด
- ๒) ร้องเรียน/ร้องทุกข์ ผ่านทางโทรศัพท์
๐๓๘-๐๘๖๔๖๖
- ๓) ร้องเรียน/ร้องทุกข์ ผ่านเว็บไซต์
www.bangtalad.go.th
- ๔) ร้องเรียน/ร้องทุกข์สายตรงถึงผู้บริหาร
นายก อบต. , ปลัด อบต.
โทร. ๐๙-๔๔๙๔-๖๘๒๓



๒. เงื่อนไขการรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์

- ๑) รายละเอียดการรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์
ต้องให้ได้ความชัดเจน หรือเบาะแสพอที่จะนำสืบ
หาข้อเท็จจริงของเรื่อง เพื่อจะได้ดำเนินการต่อไป
- ๒) ผู้ร้องเรียนต้องเปิดเผยชื่อ และระบุสถานที่
หรือเบอร์โทรศัพท์เพื่อติดต่อกลับ
- ๓) เรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ต้องเป็นเรื่องที่อยู่ใน
อำนาจหน้าที่ของ อบต. เช่น
 ๑. ร้องเรียน ร้องทุกข์ กล่าวโทษบุคคลหรือ
ข้าราชการ นักการเมืองมีพฤติกรรมส่อไปในทาง
ทุจริตการใช้อำนาจหน้าที่เอื้อประโยชน์แก่ตนเอง
หรือผู้อื่น การบริหารงานไม่โปร่งใส ไม่มี
ประสิทธิภาพ
 ๒. เรื่องที่มีกฎหมายบัญญัติให้อยู่ในอำนาจ
หน้าที่ขององค์การบริหารส่วนตำบล เช่น
 - เหตุร้ายตาม พรบ. สาธารณสุข
 - การดูแลรักษาที่สาธารณประโยชน์
 - งานการถ่ายโอนภารกิจด้านต่างๆ เช่น การ
คุ้มครองผู้บริโภค
 ๓. เรื่องที่ประชาชนแสดงความคิดเห็นและ
เสนอแนะเกี่ยวกับการจัดกิจกรรมและนโยบาย
การบริหารหรือเรื่องที่ไม่ได้ได้รับความเป็นธรรมใน
การรับบริการ

๓. การให้ความช่วยเหลือและขั้นตอนการปฏิบัติ

- ๑) ตรวจสอบคำร้องเรียนว่าเป็นเรื่องเกี่ยวกับ
อะไรเป็นไปตามเงื่อนไขการรับเรื่องร้องเรียน/ร้อง
ทุกข์หรือไม่ โดยพิจารณาจากรายละเอียด เนื้อหา
ความประสงค์ของผู้ร้องที่ได้รับความเดือดร้อน
และขอความเป็นธรรมเป็นสำคัญ
- ๒) ลงทะเบียนรับเรื่อง โดยจำแนกว่ามาจากส่วน
ราชการ /หน่วยงาน หรือองค์กรใด และระบุชื่อผู้
ร้องผู้ถูกร้อง และเรื่องที่ร้องเรียน
- ๓) จัดทำ บันทึกเสนอผู้บริหาร ผู้มีอำนาจ
วินิจฉัยสั่งการ โดยระบุเงื่อนไขเวลา (๗- ๑๕ วัน)
และการให้ความคุ้มครองต่อผู้ร้องเรียน
- ๔) ประสานหน่วยงานหรือบุคคลผู้ที่เกี่ยวข้อง
พิจารณาดำเนินการต่อไป
- ๕) แจ้งผลการดำเนินการและรายงานผลแก่
ประชาชนผู้ร้องเรียน

