**ศูนย์รับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์**

**แนวทางปฏิบัติงาน เรื่องร้องทุกข์ ร้องเรียน หรือเสนอแนะ**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **ช่องทางการร้องฯ** | **แนวทางปฏิบัติงาน/ขั้นตอน/วิธีการ** | **หน่วยงานที่รับผิดชอบ** | **ระยะเวลา** |
| กรณีผู้มาร้องด้วยตนเองหรือ  ผู้ร้องทำเป็นหนังสือส่งมา อบต.ฯ | 1. กรณีผู้ร้องทำเป็นหนังสือส่งมา อบต.ฯให้หน่วยงานที่รับหนัง นำหนังสือนั้นมาดำเนินการลงทะเบียนรับหนังสือที่ศูนย์รับเรื่องร้องทุกข์ อบต.เขาไพร  2. กรณีบุคคลใดมาร้องทุกข์ ร้องเรียน หรือเสนอแนะ ด้วยวาจา ให้เจ้าหน้าที่ของหน่วยงานที่ได้รับฟังเรื่องสอบถามข้อมูลและบันทึกการให้ถ้อยคำตามแบบหนังสือที่ศูนย์กำหนด และนำมาดำเนินการลงทะเบียนรับหนังสือที่ศูนย์ฯ | 1. หน่วยงานที่ได้รับหนังสือ   หรือ รับฟังเรื่อง  2. ศูนย์รับเรื่องร้องทุกข์ | ภายใน 30 นาที |
| 3. ลงทะเบียนรับหนังสือแล้ว ให้เจ้าหน้าที่ศูนย์ฯเสนอเรื่องให้หัวหน้าศูนย์พิจารณาเรื่องราวดังกล่าว  4.หัวหน้าศูนย์ฯพิจารณาเรื่องดังกล่าวว่าอยู่ในอำนาจหน้าที่ของ อบต.หรือไม่ และหรือเป็นเรื่องเกี่ยวข้องกับหน่วยงานใดในสังกัด อบต.ฯ ให้พิจารณาส่งเรื่องให้หน่วยงานนั้นดำเนินการ  5. เจ้าหน้าที่ศูนย์ส่งเรื่องข้างต้นพร้อมด้วยแบบหนังสือและเอกสารที่เกี่ยวข้องกับเรื่องในหน่วยงานที่เกี่ยวข้องโดยให้เจ้าหน้าที่ของหน่วยงานที่เกี่ยวข้องผู้รับเรื่อง ลงลายมือ ชื่อ-สกุล และตำแหน่งตัวบรรจงพร้อมกับ วัน/เดือน/ปี และเวลารับเรื่องไว้เป็นหลักฐานในทะเบียนรับหนังสือ | 1. ศูนย์รับเรื่องร้องทุกข์  2. หน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับ  เรื่องที่ร้องฯ | ภายใน 30 นาที |
| กรณีร้องทางโทรศัพท์ | 1. ให้เจ้าหน้าที่ของหน่วยงานที่ได้รับโทรศัพท์ สอบถามข้อมูลและบันทึกการให้ถ้อยคำตามแบบหนังสือที่ศูนย์ฯกำหนดและมาดำเนินการลงทะเบียนรับหนังสือที่ศูนย์รับเรื่องร้องทุกข์ อบต. เขาไพร | 1. หน่วยงานที่ได้รับโทรศัพท์  2. ศูนย์รับเรื่องร้องทุกข์ | ภายใน 30 นาที |
| 2. ลงทะเบียนรับหนังสือแล้ว ให้เจ้าหน้าที่ศูนย์ฯ เสนอเรื่องให้หัวหน้าศูนย์พิจาณาเรื่องดังกล่าว  3. หัวหน้าศูนย์ฯ พิจารณาเรื่องดังกล่าวว่าอยู่ในอำนาจหน้าที่ของ อบต. หรือไม่ และหรือเป็นเรื่องเกี่ยวข้องกับหน่วยงานใดในสังกัด อบต.ฯ ให้พิจารณาส่งเรื่องให้หน่วยงานนั้นดำเนินการ  4. เจ้าหน้าที่ศูนย์ฯ ส่งเรื่องข้างต้นพร้อมด้วยแบบหนังสือและเอกสารที่เกี่ยวข้องกับเรื่องให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง โดยให้เจ้าหน้าที่ของหน่วยงานที่เกี่ยวข้องผู้รับเรื่อง ลงลายมือ ชื่อ-สกุล และตำแหน่งตัวบรรจงพร้อมกับ วัน/เดือน/ปี และเวลารับเรื่องไว้เป็นหลักฐานในทะเบียนรับหนังสือ | 1. ศูนย์รับเรื่องร้องทุกข์  2. หน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับ  เรื่องที่ร้องฯ | ภายใน 30 นาที |
| กรณีร้องทางเว็บไซด์ | 1. สั่งพิมพ์ข้อมูลดังกล่าวไว้เป็นหลักฐานและดำเนินการลงทะเบียนรับหนังสือที่ศูนย์รับเรื่องร้องทุกข์  2. ลงทะเบียนรับหนังสือแล้ว ให้เจ้าหน้าที่ศูนย์ฯ เสนอเรื่องให้หัวหน้าศูนย์พิจารณาเรื่องดังกล่าว  3. หัวหน้าศูนย์ฯ พิจารณาเรื่องดังกล่าวและส่งเรื่องให้หน่วยงานนั้นดำเนินการ  4. เจ้าหน้าที่ศูนย์ฯ ส่งเรื่องข้างต้นพร้อมด้วยแบบหนังสือและเอกสารที่เกี่ยวข้องกับเรื่องให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง โดยให้เจ้าหน้าที่ของหน่วยงานที่เกี่ยวข้องผู้รับเรื่อง ลงลายมือ ชื่อ-สกุล และตำแหน่งตัวบรรจงพร้อมกับ วัน/เดือน/ปี และเวลารับเรื่องไว้เป็นหลักฐานในทะเบียนรับหนังสือ | 1. ศูนย์รับเรื่องร้องทุกข์  2. หน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับ   เรื่องที่ร้องฯ | ภายใน 30 นาที |