



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ งานนิติการ สำนักงานปลัด องค์การบริหารส่วนตำบลแม่ฟ้าหลวง

ที่ ขร ๘๒๘๐๑

วันที่ ๑๔ สิงหาคม ๒๕๖๑

เรื่อง การกำหนดขั้นตอนการรับเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์และการดำเนินการเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์

เรียน นายกองค์การบริหารส่วนตำบลแม่ฟ้าหลวง

เรื่องเดิม

ตามที่ งานรับเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ ขององค์การบริหารส่วนตำบลแม่ฟ้าหลวง ดำเนินการ เพื่อให้ความช่วยเหลือและแก้ไขปัญหาให้กับประชาชน กรณีได้รับความเดือดร้อน จากเหตุต่างๆ เพื่อบรรเทาความเดือดร้อน ตามภารกิจ อำนาจ หน้าที่ ขององค์การบริหารส่วนตำบล ตลอดจน การประสานงาน หน่วยงานของรัฐและเอกชนที่เกี่ยวข้อง ร่วมกันจัดการและแก้ไขปัญหา เพื่อให้ปัญหา การร้องเรียน ร้องทุกข์ของประชาชน ได้รับการแก้ไข อย่างถูกต้อง เหมาะสม ภายในเวลาอันรวดเร็ว และเป็นการอำนวยความสะดวกและการตอบสนองความต้องการของประชาชน เป็นไปอย่างรวดเร็ว ถูกต้อง สอดคล้องกับพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๔๖

ข้อเท็จจริง

งานนิติการ ได้กำหนดขั้นตอนการรับเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์และการดำเนินการเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ ดังนี้

๑. ช่องทางการรับเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์

- (๑) ร้องเรียนด้วยตนเอง ณ ศูนย์ข้อมูลข่าวสาร สำนักงานปลัด องค์การบริหาร ส่วนตำบลแม่ฟ้าหลวง
- (๒) ตู้ ปณ.๙ ไปรษณีย์แม่คำ อำเภอแม่จัน จังหวัดเชียงราย
- (๓) ทางโทรศัพท์ หมายเลข ๐๕๓๗๖-๗๔๖๗ โทรสาร ๐๕๓๗๖-๗๔๖๕ , สายตรงนายก หมายเลขโทรศัพท์ ๐๙๑๗-๘๔๘๘๖-๘ สายตรงปลัด หมายเลขโทรศัพท์ ๐๘๑๘-๘๑๕๙๙-๖
- (๔) เว็บไซต์ www.maefaluang.go.th
- (๕) <https://www.facebook.com> อบต แม่ฟ้าหลวง
- (๖) ตู้แดง,กล่องรับฟังความคิดเห็นชุมชน

๒. ขั้นตอนการดำเนินการ

- (๑) เจ้าหน้าที่รับเรื่องลงทะเบียน,จัดพิมพ์เรื่อง
- (๒) เจ้าหน้าที่บันทึกเสนอผ่านผู้บังคับบัญชาตามลำดับ
- (๓) แจ้งเจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้องทำการตรวจสอบกรณีร้องเรียน / ร้องทุกข์
- (๔) แจ้งผู้ยื่นคำร้องเรียน / ร้องทุกข์ ทราบถึงผลการตรวจสอบและการแนะนำ / แก้ไข ภายใน ๕ วัน นับแต่วันที่ได้รับแจ้ง สิ้นสุด / ยุติเรื่อง(รวมระยะเวลาดำเนินการ ๗ วัน)

/๓. ผู้รับผิดชอบ...

๓. ผู้รับผิดชอบในการดำเนินการ

(๑) กรณีเรื่องร้องเรียน มอบหมายให้นายนพเดช ใจคำมา ตำแหน่งนิติกรชำนาญการ ดำเนินการตามกฎหมาย ระเบียบ หนังสือสั่งการที่เกี่ยวข้อง และรายงานให้ผู้บังคับบัญชาทราบ

(๒) กรณีร้องทุกข์ มอบหมายให้ สำนัก/กอง ที่เกี่ยวข้องตามที่นายกองค์การบริหารส่วนตำบลแม่ฟ้าหลวง มอบหมาย

ข้อกฎหมาย/ระเบียบ/ข้อบังคับ/หนังสือสั่งการ

๑. พระราชบัญญัติข้อมูลข่าวสารของทางราชการ พ.ศ. ๒๕๔๐

๒. พระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๔๖

๓. มติคณะรัฐมนตรี วันที่ ๒๖ ธันวาคม ๒๕๕๓

ข้อเสนอเพื่อพิจารณา

เห็นสมควรพิจารณาขั้นตอนการรับเรื่องร้องเรียนและการดำเนินการเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ตามสิ่งแนบท้ายทั้งนี้ หากพิจารณาเห็นชอบโปรดลงนามตามสิ่งแนบท้าย หากพิจารณาแล้วมีความเห็นเป็นประการอื่นโปรดแจ้งให้ทราบ เพื่อจะได้ดำเนินการในส่วนที่เกี่ยวข้องต่อไป

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณา

(นายนพเดช ใจคำมา)
นิติกรชำนาญการ

☐ ทราบ

ความเห็น หัวหน้าสำนักงานปลัด

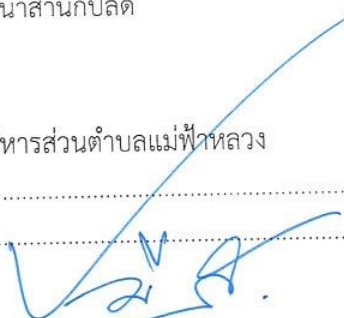


(นางสาวปานิสรา ชัดคำกอง)

หัวหน้าสำนักปลัด

☒ ทราบ

ความเห็น รองปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลแม่ฟ้าหลวง



(นางสาวปารมี สายพัฒน์)

รองปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลแม่ฟ้าหลวง

☐ ทราบ

ความเห็น ปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลแม่ฟ้าหลวง

.....

.....



(นายเผ่าพันธุ์อิน ธรรมบัณฑิต)

ปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลแม่ฟ้าหลวง

☒ ทราบ

ความเห็น/ข้อสั่งการ นายกองค์การบริหารส่วนตำบลแม่ฟ้าหลวง

.....

.....



(นายวีรชิต วรัชิตกุล)

นายกองค์การบริหารส่วนตำบลแม่ฟ้าหลวง

ที่ ขร ๘๒๘๐๑/ว ๕๕



องค์การบริหารส่วนตำบลแม่ฟ้าหลวง
อำเภอแม่ฟ้าหลวง ขร ๕๗๒๔๐

๒๕ สิงหาคม ๒๕๖๑

เรื่อง การกำหนดขั้นตอนการรับเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์และการดำเนินการเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์

เรียน ผู้ใหญ่บ้านทุกหมู่บ้าน

สิ่งที่ส่งมาด้วย สำเนาประกาศองค์การบริหารส่วนตำบลแม่ฟ้าหลวงฯ จำนวน ๑ ชุด

ด้วย องค์การบริหารส่วนตำบลแม่ฟ้าหลวง ได้กำหนดขั้นตอนการรับเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์และการดำเนินการเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ เพื่อเป็นการอำนวยความสะดวกแก่ประชาชน ในการดำเนินการให้ความช่วยเหลือและแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนของประชาชนจากเหตุต่างๆ ตามภารกิจ อำนาจหน้าที่ ขององค์การบริหารส่วนตำบล ตลอดจนการประสานงาน หน่วยงานของรัฐและ เอกชนที่เกี่ยวข้อง ให้เป็นไปอย่างรวดเร็วและถูกต้องสอดคล้องกับพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และ วิธีการบริหารบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๔๖ นั้น

ในการนี้ จึงขอส่งประกาศองค์การบริหารส่วนตำบลแม่ฟ้าหลวง เรื่อง กำหนดขั้นตอนการ รับเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์และการดำเนินการเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ เพื่อเผยแพร่ประชาสัมพันธ์ ให้ประชาชนรับทราบโดยทั่วกัน รายละเอียดปรากฏตามสิ่งที่ส่งมาด้วยพร้อมนี้

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ

ขอแสดงความนับถือ

(นายวิรัชิต วรวิชัยกุล)
นายกองค์การบริหารส่วนตำบลแม่ฟ้าหลวง

งานนิติการ

สำนักงานปลัด

โทร. ๐๕๓๗๖-๗๔๖๗

โทรสาร ๐๕๓๗๖-๗๔๖๕ ต่อ ๑๐๗

www.maefaluang.go.th

นายพนเดช ใจคำมา นิติการชำนาญการ ผู้ประสานงาน

๑๕ ส.ค.๖๑
๑๕ ส.ค.๖๑
๐๘.๕.๖๕

“ยึดมั่นธรรมาภิบาล บริการเพื่อประชาชน”



ประกาศองค์การบริหารส่วนตำบลแม่ฟ้าหลวง
เรื่อง ขั้นตอนการรับเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์และการดำเนินการเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์

ตามมติคณะรัฐมนตรี เมื่อวันที่ ๒๖ ธันวาคม ๒๕๕๓ ได้เห็นชอบหลักการปฏิบัติการสร้าง
ราชการใสสะอาดโดยกำหนดเป็นนโยบายสำคัญของทางราชการ เพื่อสร้างความโปร่งใสในการปฏิบัติราชการ
ธรรมาภิบาลและส่งเสริมค่านิยมเรื่องความซื่อสัตย์ สุจริต และใช้วิธีบริหารงานบุคคล อย่างเคร่งครัด นั้น

ดังนั้น เพื่อเป็นการอำนวยความสะดวกและการตอบสนองความต้องการของประชาชน
ในการดำเนินการรับเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ ขององค์การบริหารส่วนตำบลแม่ฟ้าหลวง ดำเนินการเพื่อให้
ความช่วยเหลือและแก้ไขปัญหาให้กับประชาชน กรณีได้รับความเดือดร้อน จากเหตุต่างๆ เพื่อบรรเทาความ
เดือดร้อน ตามภารกิจ อำนาจหน้าที่ ขององค์การบริหารส่วนตำบล ตลอดจนการประสานงาน หน่วยงาน
ของรัฐและเอกชนที่เกี่ยวข้อง ร่วมกันจัดการและแก้ไขปัญหา เพื่อให้ปัญหาการร้องเรียน ร้องทุกข์ของ
ประชาชน ได้รับการแก้ไข อย่างถูกต้อง เหมาะสม ภายในเวลาอันรวดเร็ว และเกิดประโยชน์สูงสุด
กับประชาชน เป็นไปอย่างรวดเร็วและถูกต้องสอดคล้องกับพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการ
บริหารบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๔๖ องค์การบริหารส่วนตำบลแม่ฟ้าหลวง จึงกำหนดกระบวนการรับเรื่อง
ร้องเรียน ร้องทุกข์ และการดำเนินการเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์

๑. ช่องทางการรับเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์

- (๑) ร้องเรียนด้วยตนเอง ณ ศูนย์ข้อมูลข่าวสาร สำนักงานปลัด องค์การบริหาร
ส่วนตำบลแม่ฟ้าหลวง
- (๒) ตู้ ปณ.๙ ไปรษณีย์แม่คำ อำเภอแม่จัน จังหวัดเชียงราย
- (๓) ทางโทรศัพท์ หมายเลข ๐๕๓๗๖-๗๔๖๗ โทรสาร ๐๕๓๗๖-๗๔๖๕ ,
สายตรงนายก หมายเลขโทรศัพท์ ๐๙๑๗-๘๔๘๘๖-๘ สายตรงปลัด หมายเลขโทรศัพท์ ๐๘๑๘-๘๑๕๙๙-๖
- (๔) เว็บไซต์ www.maefaluang.go.th
- (๕) https://www.facebook.com/อบต_แม่ฟ้าหลวง
- (๖) ตู้แดง,กล่องรับฟังความคิดเห็นชุมชน

๒. ขั้นตอนการดำเนินการ

- (๑) เจ้าหน้าที่รับเรื่องลงทะเบียน,จัดพิมพ์เรื่อง
- (๒) เจ้าหน้าที่บันทึกเสนอผ่านผู้บังคับบัญชาตามลำดับ
- (๓) แจ้งเจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้องทำการตรวจสอบกรณีร้องเรียน / ร้องทุกข์
- (๔) แจ้งผู้ยื่นคำร้องเรียน / ร้องทุกข์ ทราบถึงผลการตรวจสอบและการแนะนำ /
แก้ไข ภายใน ๕ วัน นับแต่วันที่รับแจ้ง สิ้นสุด / ยุติเรื่อง(รวมระยะเวลาดำเนินการ ๗ วัน)

๓. ผู้รับผิดชอบในการดำเนินการ

(๑) กรณีเรื่องร้องเรียน มอบหมายให้นายนพเดช ใจคำมา ตำแหน่งนิติกรชำนาญการ ดำเนินการตามกฎหมาย ระเบียบ หนังสือสั่งการที่เกี่ยวข้อง และรายงานให้ผู้บังคับบัญชาทราบ

(๒) กรณีร้องทุกข์ มอบหมายให้ สำนัก/กอง ที่เกี่ยวข้องตามที่นายกองค์การบริหารส่วนตำบลแม่ฟ้าหลวง มอบหมาย

จึงขอประกาศให้ทราบโดยทั่วกัน

ประกาศ ณ วันที่ ๒๙ เดือน สิงหาคม พ.ศ. ๒๕๖๑

(นายวีรชิต วรณชิตกุล)
นายกองค์การบริหารส่วนตำบลแม่ฟ้าหลวง

๑๕๘๑-๕
๑๕๘๑
๑๕๘๑-๑๖

กระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ ร้องเรียนเรื่องจัดซื้อจัดจ้าง
 กระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน / ร้องทุกข์
 องค์การบริหารส่วนตำบลแม่ฟ้าหลวง
 อำเภอแม่ฟ้าหลวงจังหวัดเชียงราย

