



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ งานนิติการ สำนักงานปลัด องค์การบริหารส่วนตำบลแม่ฟ้าหลวง

ที่ ขร ๘๒๘๐๑

วันที่ ๑๓ พฤษภาคม ๒๕๖๒

เรื่อง การกำหนดขั้นตอนการรับเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์และการดำเนินการเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์

เรียน นายกองค์การบริหารส่วนตำบลแม่ฟ้าหลวง

เรื่องเดิม

ตามที่ งานรับเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ ขององค์การบริหารส่วนตำบลแม่ฟ้าหลวง ดำเนินการเพื่อให้ความช่วยเหลือและแก้ไขปัญหาให้กับประชาชน กรณีได้รับความเดือดร้อน จากเหตุต่าง ๆ เพื่อบรรเทาความเดือดร้อน ตามภารกิจ อำนาจหน้าที่ ขององค์การบริหารส่วนตำบล ตลอดจน การประสานงาน หน่วยงานของรัฐและเอกชนที่เกี่ยวข้อง ร่วมกันจัดการและแก้ไขปัญหา เพื่อให้ ปัญหาการร้องเรียน ร้องทุกข์ของประชาชน ได้รับการแก้ไข อย่างถูกต้อง เหมาะสม ภายในเวลา อันรวดเร็วและเป็นการอำนวยความสะดวกและการตอบสนองความต้องการของประชาชน เป็นไปอย่าง รวดเร็วถูกต้อง สอดคล้องกับพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๕๖

ข้อเท็จจริง

งานนิติการ ได้กำหนดขั้นตอนการรับเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์และการดำเนินการเรื่อง ร้องเรียน ร้องทุกข์ ดังนี้

๑. ช่องทางการรับเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์

(๑) ร้องเรียนด้วยตนเอง ณ ศูนย์ข้อมูลข่าวสาร สำนักงานปลัด องค์การบริหาร ส่วนตำบลแม่ฟ้าหลวง

(๒) ตู้ ปณ.๔ ไปรษณีย์แม่คำ อำเภอแม่จัน จังหวัดเชียงราย

(๓) ทางโทรศัพท์ หมายเลข ๐๕๓๗๖-๗๕๖๗ โทรสาร ๐๕๓๗๖-๗๕๖๕ , สายตรงนายก หมายเลขโทรศัพท์ ๐๕๑๗-๘๔๘๘๖-๘

(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) แจ้งผู้ยื่น...

(๔) แจ้งผู้ยื่นคำร้องเรียน / ร้องทุกข์ ทราบถึงผลการตรวจสอบและการแนะนำ / แก้ไข ภายใน ๕ วัน นับแต่วันที่ได้รับแจ้ง สิ้นสุด / ยุติเรื่อง(รวมระยะเวลาดำเนินการ ๗ วัน)

๓. ผู้รับผิดชอบในการดำเนินการ

(๑) กรณีเรื่องร้องเรียน มอบหมายให้นายนพเดช ใจคำมา ตำแหน่งนิติกรชำนาญการ ดำเนินการตามกฎหมาย ระเบียบ หนังสือสั่งการที่เกี่ยวข้อง และรายงานให้ผู้บังคับบัญชาทราบ

(๒) กรณีร้องทุกข์ มอบหมายให้ สำนัก/กอง ที่เกี่ยวข้องตามที่นายกองคการบริหารส่วนตำบลแม่ฟ้าหลวง 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)
หัวหน้าสำนักงานปลัด

/ความเห็น...

☒ ทราบ

ความเห็น รองปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลแม่ฟ้าหลวง



(นางสาวปารมี สายพัฒน์)

รองปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลแม่ฟ้าหลวง

☐ ทราบ

ความเห็น ปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลแม่ฟ้าหลวง



(นายเผ่าพันธุ์อิน ธรรมบัณฑิต)

ปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลแม่ฟ้าหลวง

☒ ทราบ

ความเห็น/ข้อสั่งการ นายกองค์การบริหารส่วนตำบลแม่ฟ้าหลวง

(นายวีรชิต วรัญชิตกุล)

นายกองค์การบริหารส่วนตำบลแม่ฟ้าหลวง



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 เพื่อบรรเทา
ความเดือดร้อน ตามภารกิจ อำนาจหน้าที่ ขององค์การบริหารส่วนตำบล ตลอดจนการประสานงาน
หน่วยงานของรัฐและเอกชนที่เกี่ยวข้อง ร่วมกันจัดการและแก้ไขปัญหา เพื่อให้ปัญหาการร้องเรียน
ร้องทุกข์ของประชาชน ได้รับการแก้ไข อย่างถูกต้อง เหมาะสม ภายในเวลาอันรวดเร็ว และเกิดประโยชน์
สูงสุด กับประชาชน เป็นไปอย่างรวดเร็วและถูกต้องสอดคล้องกับพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และ
วิธีการบริหารบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๔๖ องค์การบริหารส่วนตำบลแม่ฟ้าหลวง จึงกำหนดกระบวนการรับ
เรื่องร้องเรียน 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
- (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) แจ้งผู้ยื่น...

(๔) แจ้งผู้ยื่นคำร้องเรียน / ร้องทุกข์ ทราบถึงผลการตรวจสอบและการแนะนำ / แก้ไข ภายใน ๕ วัน นับแต่วันที่ได้รับแจ้ง 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 ๑๓ เดือน พฤษภาคม พ.ศ.๒๕๖๒

(นายวีรชิต วรัญชิตกุล)
นายกองค์การบริหารส่วนตำบลแม่ฟ้าหลวง



ที่ ขร ๘๒๘๐๑/ว ๓๑๔

องค์การบริหารส่วนตำบลแม่ฟ้าหลวง
อำเภอแม่ฟ้าหลวง ขร ๕๗๒๔๐

๒ พฤษภาคม ๒๕๖๒

เรื่อง การกำหนดขั้นตอนการรับเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์และการดำเนินการเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์
เรียน ผู้ใหญ่บ้านทุกหมู่บ้าน

สิ่งที่ส่งมาด้วย สำเนาประกาศองค์การบริหารส่วนตำบลแม่ฟ้าหลวงฯ จำนวน ๑ ชุด

ด้วย องค์การบริหารส่วนตำบลแม่ฟ้าหลวง ได้กำหนดขั้นตอนการรับเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์และการดำเนินการเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ เพื่อเป็นการอำนวยความสะดวกแก่ประชาชน ในการดำเนินการให้ความช่วยเหลือและแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนของประชาชนจากเหตุต่างๆ ตามภารกิจ อำนาจ หน้าที่ ขององค์การบริหารส่วนตำบล ตลอดจนการประสานงาน หน่วยงานของรัฐ และเอกชนที่เกี่ยวข้อง ให้เป็นไปอย่างรวดเร็วและถูกต้องสอดคล้องกับพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์ และวิธีการบริหารบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๔๖ นั้น

ในการนี้ จึงขอส่งประกาศองค์การบริหารส่วนตำบลแม่ฟ้าหลวง เรื่อง กำหนดขั้นตอน การรับเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์และการดำเนินการเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ เพื่อเผยแพร่ประชาสัมพันธ์ ให้ประชาชนรับทราบโดยทั่วกัน รายละเอียดปรากฏตามสิ่งที่ส่งมาด้วยพร้อมนี้

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ

ขอแสดงความนับถือ

(นายวีรชิต วรณชิตกุล)

นายกองค์การบริหารส่วนตำบลแม่ฟ้าหลวง

งานนิติการ

สำนักงานปลัด

โทร. ๐๕๓๓๖-๗๔๖๗

โทรสาร ๐๕๓๓๖-๗๔๖๕ ต่อ ๑๐๗

www.maefaluang.go.th

นายพนเดช ใจคำมา นิติการชำนาญการ ผู้ประสานงาน “ยึดมั่นธรรมาภิบาล บริการเพื่อประชาชน”