



แนวทางและขั้นตอนการดำเนินการเรื่องร้องทุกข์

1. การรับและลงทะเบียนหนังสือเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์

กรณีร้องเรียนร้องทุกข์ตามช่องทางต่าง ๆ รวมทั้งที่มาร้องเรียนด้วยตนเอง ณ องค์การบริหารส่วนตำบลห้วยแอ่ง รับเรื่อง ลงทะเบียน

2. การเสนอผู้บังคับบัญชาสั่งการ

- องค์การบริหารส่วนตำบลห้วยแอ่ง วิเคราะห์ ประเมินเรื่องราวเหตุการณ์และแจ้งหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ดำเนินการตรวจสอบข้อเท็จจริงและให้ความช่วยเหลือแก้ไข แล้วรายงานนายกองค์การบริหารส่วนตำบลห้วยแอ่ง ทราบเพื่อพิจารณา
- กรณีเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ ที่สำคัญเกี่ยวข้องกับหลายหน่วยงาน หรือ การกล่าวโทษเจ้าหน้าที่ของรัฐ จึงเสนอแต่งตั้งคณะกรรมการ ประกอบด้วย ผู้แทนส่วนราชการ หรือ หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ไปสอบสวนข้อเท็จจริง ตลอดจนเสนอแนะแนวทางแก้ไขปัญหา แล้วรายงานผลให้ทราบ

3. การติดตามผลการดำเนินการ

เมื่อมีการแจ้งให้ส่วนราชการตรวจสอบข้อเท็จจริงแล้ว หากพ้นระยะเวลาที่กำหนดแล้วยังไม่ได้รายงาน องค์การบริหารส่วนตำบลห้วยแอ่งจะแจ้งเตือนตามระยะเวลาที่กำหนด ดังนี้

- เดือนครั้งที่ 1 เมื่อครบกำหนด 15 วัน
- เดือนครั้งที่ 2 เมื่อครบกำหนด 15 วัน นับตั้งแต่ได้รับเดือนครั้งที่ 1
- เดือนครั้งที่ 3 เมื่อครบกำหนด 7 วัน นับตั้งแต่ได้รับเดือนครั้งที่ 2

4. การรายงานผล

เมื่อเจ้าหน้าที่ด้านกฎหมายขององค์การบริหารส่วนตำบลห้วยแอ่ง ตรวจสอบข้อเท็จจริงและสรุปรายงานผล จะดำเนินการสรุป วิเคราะห์ และรายงานผลการตรวจสอบข้อเท็จจริง เพื่อนำเรียนนายกองค์การบริหารส่วนตำบลห้วยแอ่ง ทราบหรือพิจารณาสั่งการ หรือ ยุติเรื่อง

5. ระบบบันทึกข้อมูล

องค์การบริหารส่วนตำบลห้วยแอ่ง บันทึกรายละเอียดข้อมูลและผลการดำเนินการเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ใน โปรแกรมฐานข้อมูล เพื่อเป็นข้อมูลสถิติในการตรวจสอบและติดตาม