

แนวทางปฏิบัติงาน เรื่องเรียน ร้องทุกข์ หรือเสนอแนะ

| ช่องทางการร้อง | แนวทางปฏิบัติงาน/ขั้นตอน/วิธีการ | หน่วยงานที่รับผิดชอบ | ระยะเวลา |
|---|--|--|---|
| <p>กรณีผู้ร้องมาด้วยตนเอง หรือ ผู้ร้องทำเป็นหนังสือส่งมา</p> <p>อบต.วังประจวบ</p> | <p>1. กรณีผู้ร้องทำเป็นหนังสือส่งมา อบต. ให้หน่วยงานที่รับหนังสือ นำหนังสือนั้นมาดำเนินการลงทะเบียนรับหนังสือที่ศูนย์รับเรื่องร้องทุกข์ อบต.วังประจวบ</p> <p>2. กรณีบุคคลใดมาร้องทุกข์ ร้องเรียน หรือเสนอแนะด้วยวาจา ให้เจ้าหน้าที่ของหน่วยงานที่ได้รับฟังเรื่องสอบถามข้อมูล และบันทึกการให้ถ้อยคำตามแบบหนังสือที่ศูนย์ฯกำหนด และนำมาดำเนินการลงทะเบียนรับหนังสือที่ศูนย์ฯ</p> <p>3. ลงทะเบียนรับหนังสือแล้ว ให้เจ้าหน้าที่ศูนย์ฯ เสนอเรื่องให้หัวหน้าศูนย์ฯพิจารณาเรื่องดังกล่าว</p> <p>4. หัวหน้าศูนย์ฯพิจารณาเรื่องดังกล่าวว่าอยู่ในอำนาจหน้าที่ของ อบต. หรือไม่และหรือเป็นเรื่องเกี่ยวข้องกับหน่วยงานใดในสังกัด อบต. ให้พิจารณาส่งเรื่องให้หน่วยงานนั้นดำเนินการ</p> <p>5. เจ้าหน้าที่ที่ศูนย์ฯ ส่งเรื่องข้างต้นพร้อมด้วยแบบหนังสือและเอกสารที่เกี่ยวข้องกับเรื่องให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องโดยให้เจ้าหน้าที่ของหน่วยงานที่เกี่ยวข้องผู้รับเรื่อง ลงลายมือชื่อ-สกุลและตำแหน่งตัวบรรจงพร้อมกับวัน/เดือน/ปี และเวลา รับเรื่องไว้เป็นหลักฐานในทะเบียนรับหนังสือ</p> | <p>1. หน่วยงานที่ได้รับหนังสือ</p> <p>2. ศูนย์รับเรื่องร้องทุกข์</p> <p>1. ศูนย์รับเรื่องร้องทุกข์</p> <p>2. หน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับเรื่องที่ร้อง</p> | <p>ภายใน ๓๐ นาที</p> <p>ภายใน ๓๐ นาที</p> |
| <p>กรณีร้องมาทางโทรศัพท์</p> | <p>1. ให้เจ้าหน้าที่ของหน่วยงานที่ได้รับโทรศัพท์ฯ สอบถามข้อมูลและบันทึกการให้ถ้อยคำตามแบบหนังสือที่ศูนย์ฯกำหนด และมาดำเนินการลงทะเบียนรับหนังสือที่ศูนย์ฯรับเรื่องร้องทุกข์ อบต.วังประจวบ</p> <p>2. ลงทะเบียนรับหนังสือแล้ว ให้เจ้าหน้าที่ศูนย์ฯ เสนอเรื่องให้หัวหน้าศูนย์ฯพิจารณาเรื่องดังกล่าว</p> <p>3. หัวหน้าศูนย์ฯพิจารณาเรื่องดังกล่าวว่าอยู่ในอำนาจหน้าที่ของ อบต. หรือไม่ และหรือเป็นเรื่องเกี่ยวข้องกับหน่วยงานใดในสังกัด อบต. ให้พิจารณาส่งเรื่องให้หน่วยงานนั้นดำเนินการ</p> <p>4. เจ้าหน้าที่ที่ศูนย์ฯ ส่งเรื่องข้างต้นพร้อมด้วยแบบหนังสือและเอกสารที่เกี่ยวข้องกับเรื่องให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง โดยให้เจ้าหน้าที่ของหน่วยงานที่เกี่ยวข้องผู้รับเรื่อง ลงลายมือชื่อ-สกุล และตำแหน่งตัวบรรจงพร้อมกับวัน/เดือน/ปี และเวลา รับเรื่องไว้เป็นหลักฐานในทะเบียนรับหนังสือ</p> | <p>1. หน่วยงานที่รับโทรศัพท์</p> <p>2. ศูนย์รับเรื่องร้องทุกข์</p> <p>1. ศูนย์รับเรื่องร้องทุกข์</p> <p>2. หน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับเรื่องที่ร้อง</p> | <p>ภายใน ๓๐ นาที</p> <p>ภายใน ๓๐ นาที</p> |
| <p>กรณีร้องทางเว็บไซต์</p> | <p>1. ส่งพิมพ์ข้อมูลดังกล่าวไว้เป็นหลักฐานและดำเนินการลงทะเบียนรับหนังสือที่ศูนย์ฯรับเรื่องร้องทุกข์</p> <p>2. ลงทะเบียนรับหนังสือแล้ว ให้เจ้าหน้าที่ศูนย์ฯ เสนอเรื่องให้หัวหน้าศูนย์ฯพิจารณาเรื่องดังกล่าว</p> <p>3. หัวหน้าศูนย์ฯพิจารณาเรื่องดังกล่าวและส่งเรื่องให้หน่วยงานนั้นดำเนินการ</p> <p>4. เจ้าหน้าที่ที่ศูนย์ฯ ส่งเรื่องข้างต้นพร้อมด้วยแบบหนังสือและเอกสารที่เกี่ยวข้องกับเรื่องให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องโดยให้เจ้าหน้าที่ของหน่วยงานที่เกี่ยวข้องผู้รับเรื่อง ลงลายมือชื่อ-สกุล และตำแหน่งตัวบรรจงพร้อมกับ วัน/เดือน/ปี และเวลา รับเรื่องไว้เป็นหลักฐานในทะเบียนรับหนังสือ</p> | <p>1. ศูนย์รับเรื่องร้องทุกข์</p> <p>2. หน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับเรื่องที่ร้อง</p> | <p>ภายใน ๓๐ นาที</p> |