



## ศูนย์รับเรื่องร้องเรียนการทุจริต

องค์การบริหารส่วนตำบลท่งบุหล้ง หมู่ ๕ ตำบลท่งบุหล้ง อำเภอท่งหว้า  
จังหวัดสตูล ๙๑๑๒๐ โทรศัพท์ ๐๗๔-๗๑๐๙๗๖

\*\*\*\*\*

พบเห็นการทุจริตไม่ได้รับความเป็นธรรมจากเจ้าหน้าที่ อบต.ท่งบุหล้ง มีความทุกข์เดือดร้อน มีข้อเสนอแนะ  
หรือแสดงความคิดเห็นที่อยู่ในอำนาจหน้าที่ของอบต. ท่งบุหล้ง ดำเนินการได้  
สามารถแจ้งเรื่องร้องทุกข์ ร้องเรียน หรือเสนอแนะ  
ในวันและเวลาราชการ (๐๘.๓๐ – ๑๖.๓๐ น.) โทร.๐๗๔-๗๑๐๙๗๖  
หรือทางเว็บไซต์ อบต. ท่งบุหล้ง [www.thungbulang.go.th](http://www.thungbulang.go.th)

**แนวทางการปฏิบัติงาน เรื่องร้องทุกข์ ร้องเรียน หรือเสนอแนะ**

ช่องทางการร้อง	แนวทางการปฏิบัติงาน/ขั้นตอน/วิธีการ	หน่วยงานที่รับผิดชอบ	ระยะเวลา
<b>กรณีผู้ร้องมาด้วยตนเองหรือผู้ร้องทำเป็นหนังสือส่งมา อบต.ทุ่งบุหลัง</b>	๑. กรณีผู้ร้องทำเป็นหนังสือส่งมา อบต.ทุ่งบุหลัง ให้หน่วยงานได้รับหนังสือ นำหนังสือนั้นมาดำเนินการลงทะเบียนรับหนังสือที่ศูนย์รับเรื่อง ร้องทุกข์ อบต.ทุ่งบุหลัง ๒. กรณีบุคคลใดมาร้องทุกข์ ร้องเรียน หรือเสนอแนะด้วยวาจา ให้เจ้าหน้าที่ของหน่วยงานที่ได้รับฟังสอบถามข้อมูลและบันทึกถ้อยคำตามแบบที่หนังสือที่ศูนย์ฯ กำหนด และนำมาดำเนินการลงทะเบียนรับหนังสือที่ศูนย์ฯ	๑. หน่วยงานที่ได้รับหนังสือหรือรับฟังเรื่อง ๒. ศูนย์รับเรื่องร้องทุกข์	ภายใน ๓๐ นาที
	๓. ลงทะเบียนรับหนังสือแล้ว ให้เจ้าหน้าที่ศูนย์ฯ เสนอเรื่องให้หัวหน้าศูนย์พิจารณาเรื่องดังกล่าว ๔. หัวหน้าศูนย์ฯ พิจารณาเรื่องดังกล่าวว่าอยู่ในอำนาจหน้าที่ของ อบต. หรือไม่ และหรือเป็นเรื่องเกี่ยวข้องกับหน่วยงานใดในสังกัด อบต. ให้พิจารณาส่งเรื่องให้หน่วยงานนั้นดำเนินการ ๕. เจ้าหน้าที่ศูนย์ฯ ส่งเรื่องข้างต้นพร้อมด้วยแบบหนังสือและเอกสารที่เกี่ยวข้องกับเรื่องให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง โดยให้เจ้าหน้าที่หน่วยงานที่เกี่ยวข้องผู้รับเรื่อง ลงลายมือ ชื่อ- สกุล และตำแหน่งตัวบรรจง พร้อมกับ วัน/เดือน/ปี และเวลารับเรื่องไว้เป็นหลักฐานในทะเบียนรับหนังสือ	๑. ศูนย์รับเรื่องร้องทุกข์ ๒. หน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับเรื่องที่ร้องฯ	ภายใน ๓๐ นาที
<b>กรณีร้องทางโทรศัพท์</b>	๑. ให้เจ้าหน้าที่ของหน่วยงานที่ได้รับโทรศัพท์ สอบถามและบันทึกการให้ถ้อยคำตามแบบหนังสือที่ศูนย์ฯ กำหนดและดำเนินการลงทะเบียนรับหนังสือที่ศูนย์รับเรื่องร้องทุกข์ของค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งบุหลัง	๑. หน่วยงานที่ได้รับโทรศัพท์ ๒. ศูนย์รับเรื่องร้องทุกข์	ภายใน ๓๐ นาที
	๒. ลงทะเบียนรับหนังสือแล้วให้เจ้าหน้าที่ศูนย์ฯ เสนอเรื่องให้หัวหน้าศูนย์ฯ พิจารณาเรื่องดังกล่าว ๓. หัวหน้าศูนย์ฯ พิจารณาเรื่องดังกล่าวว่าอยู่ในอำนาจหน้าที่ของอบต. หรือไม่ และหรือเป็นเรื่องที่เกี่ยวข้องกับหน่วยงานใดในสังกัด อบต. ให้พิจารณาส่งเรื่องให้หน่วยงานนั้นดำเนินการ ๔. เจ้าหน้าที่ศูนย์ฯ ส่งเรื่องข้างต้นพร้อมด้วยแบบหนังสือและเอกสารที่เกี่ยวข้องกับเรื่องให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง โดยให้เจ้าหน้าที่หน่วยงานที่เกี่ยวข้องผู้รับเรื่อง ลงลายมือ ชื่อ - สกุล และตำแหน่งตัวบรรจง พร้อมกับ วัน/เดือน/ปี และเวลารับเรื่องไว้เป็นหลักฐานในทะเบียนรับหนังสือ	๑. ศูนย์รับเรื่องร้องทุกข์ ๒. หน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับเรื่องที่ร้องฯ	ภายใน ๓๐ นาที

ช่องทางการร้อง	แนวทางปฏิบัติงาน/ขั้นตอน/วิธีการ	หน่วยงานที่รับผิดชอบ	ระยะเวลา
<b>กรณีร้องทางเว็บไซต์</b>	<p>๑. ส่งพิมพ์ข้อมูลดังกล่าวไว้เป็นหลักฐานและดำเนินการลงทะเบียนรับหนังสือที่ศูนย์รับเรื่องร้องทุกข์</p> <p>๒. ลงทะเบียนรับหนังสือแล้วให้เจ้าหน้าที่ศูนย์ฯ เสนอเรื่องให้หัวหน้าศูนย์ฯ พิจารณาเรื่องดังกล่าว</p> <p>๓. หัวหน้าศูนย์ฯ พิจารณาเรื่องดังกล่าวว่าอยู่ในอำนาจหน้าที่ของอบต.หรือไม่ และหรือเป็นเรื่องที่เกี่ยวข้องกับหน่วยงานใดในสังกัด อบต. ให้พิจารณาส่งเรื่องให้หน่วยงานนั้นดำเนินการ</p> <p>๔. เจ้าหน้าที่ศูนย์ฯ ส่งเรื่องข้างต้นพร้อมด้วยแบบหนังสือและเอกสารที่เกี่ยวข้องกับเรื่องให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง โดยให้เจ้าหน้าที่หน่วยงานที่เกี่ยวข้องผู้รับเรื่อง ลงลายมือชื่อ - สกุล และตำแหน่งตัวบรรจง พร้อมกับ วัน/เดือน/ปี และเวลารับเรื่องไว้เป็นหลักฐานในทะเบียนรับหนังสือ</p>	<p>๑. ศูนย์รับเรื่องร้องทุกข์</p> <p>๒. หน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับเรื่องที่ร้องฯ</p>	<p>ภายใน ๓๐ นาที่</p>
<b>ทุกช่องทางการร้อง</b>	<p>๑. ให้พิจารณาคำเนินการให้เสร็จสิ้นภายใน ๗ วัน นับแต่วันที่รับเรื่อง พร้อมทั้งดำเนินการแจ้งผู้ร้องทุกข์ ผู้ร้องเรียน หรือผู้เสนอแนะทราบผลการดำเนินการเรื่องนั้นๆ</p> <p>กรณีเรื่องดังกล่าวไม่สามารถดำเนินการให้เสร็จสิ้นภายใน ๗ วัน ให้หน่วยงานดำเนินการแจ้งผู้ร้องทุกข์ ผู้ร้องเรียน หรือผู้เสนอแนะทราบความคืบหน้าการดำเนินการเรื่องนั้นอย่างน้อย ๗ วัน จนกว่าการดำเนินการเรื่องดังกล่าวจะเสร็จสิ้น</p> <p>๒. การแจ้งความตามข้อ ๑ ปกติให้ทำเป็นหนังสือราชการ เว้นแต่หน่วยงานที่ได้รับเรื่องไปนั้นเห็นสมควรแจ้งทางโทรศัพท์หรือด้วยวาจา หรือด้วยวิธีการอื่นให้สามารถกระทำได้ โดยพิจารณาตามความเหมาะสมของกรณีนั้นๆ แล้วบันทึกการแจ้งหรือวิธีการแจ้งไว้ในแบบหนังสือ</p> <p>๓. หน่วยงานใดได้รับเรื่องจากศูนย์ฯ ซึ่งเป็นเรื่องร้องทุกข์ ร้องเรียน หรือเสนอแนะจากเว็บไซต์ อบต. ก่อนที่หน่วยงานนั้นจะแจ้งความคืบหน้าหรือผลการดำเนินการให้เสนอความซึ่งจะแจ้งและนำลงเว็บไซต์ให้ผู้บังคับบัญชาและผู้บริหารพิจารณาเห็นชอบก่อนก็จะนำลงเว็บไซต์ เมื่อได้รับความเห็นชอบแล้วให้หน่วยงานนั้นลงเว็บไซต์ โดยระบุชื่อ "หน่วยงานระดับสำนักหรือกอง องค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งนุหลิง" เป็นผู้ลงข้อความ</p> <p>๔. เมื่อหน่วยงานที่ไ้รับเรื่องจากศูนย์ฯ ได้ดำเนินการตาม ข้อ ๑ , ๒ หรือ ๓ แล้ว ให้สำเนาแบบหนังสือที่เกี่ยวข้องให้ศูนย์ฯ</p> <p>ภายในวันที่ดำเนินการตาม ข้อ ๑ , ๒ หรือ ๓</p>	<p>๑. หน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับเรื่องที่ร้องฯ</p> <p>๒. ศูนย์รับเรื่องร้องทุกข์</p>	<p>๗ วัน</p>
<b>การติดตาม</b>	<p>- ทุกสิ้นเดือนให้ศูนย์ฯ สรุปเรื่องร้องทุกข์ ร้องเรียน หรือเสนอแนะ ที่ได้ลงทะเบียนรับหนังสือไว้ และส่งให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง พร้อมผลการดำเนินการของหน่วยงานที่ได้รับเรื่องจากศูนย์ฯเสนอผู้บังคับบัญชาทราบและพิจารณา</p>	<p>ศูนย์รับเรื่องร้องทุกข์</p>	<p>ทุกสิ้นเดือน</p>

แผนผังแนวทางปฏิบัติงานเรื่องร้องทุกข์ ร้องเรียน หรือเสนอแนะ

