



ประกาศองค์การบริหารส่วนตำบลดอนจิก

เรื่อง หลักเกณฑ์ ขั้นตอน และช่องทางการรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์

ตามที่องค์การบริหารส่วนตำบลดอนจิก ได้จัดตั้งศูนย์ดำรงธรรมองค์การบริหารส่วนตำบลดอนจิก เพื่อรับเรื่อง ร้องเรียน/ร้องทุกข์และแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนของประชาชน ให้คำปรึกษาในการแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนของประชาชน รับเรื่องปัญหาความต้องการและข้อเสนอแนะของประชาชน ให้บริการประชาชน แบบเบ็ดเสร็จ (One Stop Service) และปฏิบัติหน้าที่อื่นใดตามที่กระทรวงมหาดไทย หรือผู้ว่าราชการจังหวัดอุบลราชธานีมอบหมาย นั้น

เพื่อให้สามารถบริการประชาชนได้อย่างมีประสิทธิภาพ ตอบสนองต่อความต้องการ ของประชาชนได้อย่างรวดเร็วและทั่วถึง และสอดคล้องกับศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดและอำเภอ จึงกำหนด หลักเกณฑ์ ขั้นตอน และช่องทางการรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ดังต่อไปนี้

๑. บุคคลผู้ได้รับความเดือดร้อนหรือมีความประสงค์ขอรับความช่วยเหลือ ร้องเรียน/ร้องทุกข์ ด้วยถ้อยคำหรือข้อความสุภาพ โดยมีรายละเอียด ดังนี้

๑.๑ ชื่อ - สกุล ชื่อที่อยู่ และหมายเลขโทรศัพท์ ที่สามารถติดต่อได้ให้ชัดเจน

๑.๒ ปัญหาความเดือดร้อน/ข้อสอบถาม/การเสนอความคิดเห็น

๑.๓ ความประสงค์/ความต้องการให้ดำเนินการช่วยเหลือและขอแก้ไขปัญหาความเดือดร้อน

ราชการอื่น

๒. ช่องทางการรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ มี ๗ ช่องทาง ดังนี้

๒.๑ จากส่วนราชการ ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัด ศูนย์ดำรงธรรมอำเภอ หรือจากส่วน

๒.๒ ยื่นคำร้อง/หนังสือด้วยตนเอง โดยสามารถเขียนคำร้องได้ที่ทุกส่วนราชการของ องค์การบริหารส่วนตำบลดอนจิก

๒.๓ เว็บไซต์ของ องค์การบริหารส่วนตำบลดอนจิก <http://www.donjik.go.th/>

๒.๔ จดหมายอิเล็กทรอนิกส์ขององค์การบริหารส่วนตำบล(e-mail) donjik@gmail.com

๒.๕ เฟซบุ๊กขององค์การบริหารส่วนตำบล (Facebook) องค์การบริหารส่วนตำบลดอนจิก

๒.๖ โทรศัพท์ (โทร. ๐๔๕-๙๕๙๗๔๑)

๒.๗ ไปรษณีย์ จ่าหน้าซองถึง ศูนย์ดำรงธรรมองค์การบริหารส่วนตำบลดอนจิก ที่อยู่ ๓๔๒ หมู่ที่ ๑๔ ตำบลดอนจิก อำเภอพิบูลมังสาหาร จังหวัดอุบลราชธานี ๓๔๑๑๐

หมายเหตุ ช่องทางตามข้อ ๑.๑ ข้อ ๒.๒ ข้อ ๒.๖ และข้อ ๒.๗ รับเรื่องวันจันทร์ ถึงวันศุกร์ (ยกเว้นวันหยุดที่ทางราชการกำหนด) ตั้งแต่เวลา ๐๘.๓๐-๑๖.๓๐ น. และช่องทางตามข้อ ๒.๓ ข้อ ๒.๔ และข้อ ๒.๕ รับเรื่องทุกวันตลอด ๒๔ ชั่วโมง แต่เจ้าหน้าที่ดำเนินการจัดการเรื่องเฉพาะวันและเวลาราชการ

๓. ขั้นตอนและระยะเวลาการดำเนินการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ตามเอกสารแนบท้าย ประกาศนี้

จึงประกาศให้ทราบโดยทั่วกัน

ประกาศ ณ วันที่ ๔ เดือน มกราคม พ.ศ. ๒๕๖๔

(นายหนู สีสาสีมา)

นายกองค์การบริหารส่วนตำบลดอนจิก

เอกสารแนบท้ายประกาศองค์การบริหารส่วนตำบลดอนจิก

ขั้นตอนและระยะเวลาการดำเนินการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์

ลำดับ	ขั้นตอนการดำเนินการ	ระยะเวลา	เจ้าหน้าที่/หน่วยงานที่รับผิดชอบ
๑	รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ และขอแก้ไข ปัญหา ความเดือดร้อนของประชาชน ใน ๗ ช่องทาง จากส่วนราชการหรือบุคคลผู้มายื่น คำร้อง/ หนังสือด้วยตัวเอง เว็บไซต์ของ อบต. จดหมายอิเล็กทรอนิกส์ของอบต. , เฟซบุ๊ก ของเทศบาล , โทรศัพท์ และ ไปรษณีย์	๕ นาที	- กรณีจากส่วนราชการ หรือเขียน คำร้อง/หนังสือ และทางไปรษณีย์ เจ้าหน้าที่สำนักปลัด - กรณีทางจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ เว็บไซต์ เฟซบุ๊ก และโทรศัพท์ เจ้าหน้าที่กองวิชาการและแผนงาน
๒	ลงรับงานสารบรรณกลาง สำนักปลัด และ ส่งให้ศูนย์ดำรงธรรมองค์การบริหารส่วน ตำบลดอนจิก (สำนักปลัดฯ)	๑๐ นาที	เจ้าหน้าที่สำนักปลัด อบต.
๓	ตรวจสอบเรื่องและสำเนาแจ้งส่วนราชการ ที่ เกี่ยวข้อง พร้อมรายงานเสนอ ผู้บังคับบัญชา ตามลำดับชั้นพิจารณาสั่ง การ	๑ วัน	ศูนย์ดำรงธรรม อบต.ดอนจิก (สำนักปลัดฯ)
๔	ส่วนราชการที่เกี่ยวข้องตรวจสอบ ข้อเท็จจริง ดำเนินการตามอำนาจหน้าที่ และรายงาน ผู้บังคับบัญชาตามลำดับชั้น และแจ้งศูนย์ดำรงธรรม อบต.ดอนจิก	ไม่เกิน ๙ วัน	ส่วนราชการที่เกี่ยวข้องกับ ร้องเรียน/ ร้องทุกข์
๕	ทำหนังสือแจ้งผลดำเนินการ/ความคืบหน้า/ ตอบ ให้ผู้ร้องหรือหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ทราบเบื้องต้น	ไม่เกิน ๓ วัน	ศูนย์ดำรงธรรม อบต.ดอนจิก (สำนักปลัดฯ)
๖	ติดตามผล/เร่งรัดการดำเนินการ และแจ้ง ผลการดำเนินการ/ความคืบหน้าให้ผู้ร้อง หรือหน่วยงานที่เกี่ยวข้องทราบ เป็นระยะ จนกว่าเรื่องจะยุติ	ทุกระยะ ๑๕ วัน	ศูนย์ดำรงธรรม อบต.ดอนจิก (สำนักปลัดฯ)
๗	จัดทำรายงานสรุปผลการดำเนินการเสนอ ผู้บริหาร (รายเดือน/รายปี	๑ วัน / ๓๐ วัน	ศูนย์ดำรงธรรม อบต.ดอนจิก (สำนักปลัดฯ)

หมายเหตุ ระยะเวลาการดำเนินการในเบื้องต้นไม่เกิน ๑๕ วัน