



คู่มือการรับเรื่องร้องทุกข์

ศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์

องค์การบริหารส่วนตำบลบ้านอ้น

หลักเกณฑ์การยื่น/รับคำร้อง

ผู้มีสิทธิยื่นคำร้อง

๑. ประชาชนทั่วไป
๒. สมาชิกสภาองค์การบริหารส่วนตำบล
๓. กำนัน ผู้ใหญ่บ้าน หรือผู้นำชุมชน
๔. ตัวแทนประชาชนหรือตัวแทนชุมชนที่ได้รับความเดือดร้อนต่าง ๆ

เรื่องที่สามารถยื่นคำร้องได้

๑. เรื่องเกี่ยวกับการจัดทำบริการสาธารณะที่เป็นประโยชน์ต่อชุมชนโดยส่วนรวมตามรายการที่ระบุไว้ในแบบคำร้องศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านอ้อ
๒. เรื่องอื่น ๆ ที่ต้องการขอความอนุเคราะห์จากองค์การบริหารส่วนตำบลบ้านอ้อ (เป็นเรื่องที่อยู่ในอำนาจหน้าที่ขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านอ้อ ซึ่งศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์จะจัดส่งคำร้องให้ส่วนงานที่เกี่ยวข้องได้ใช้ดุลพินิจให้ความอนุเคราะห์)

เรื่องที่ไม่สามารถยื่นคำร้องและไม่ให้ลงทะเบียนรับเรื่องไว้

๑. เรื่องเกี่ยวกับการขอรับการสนับสนุนงบประมาณการดำเนินโครงการต่าง ๆ เช่น การก่อสร้างถนน การวางระบบท่อระบายน้ำ การขยายเขตไฟฟ้า การวางระบบเสียงตามสาย งานโครงการประเพณีต่าง ๆ เป็นต้น เนื่องจากต้องผ่านกระบวนการเวทีประชาคมและได้รับการบรรจุในแผนชุมชนและบรรจุไว้ในแผนพัฒนา ๓ ปี ขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านอ้อ
๒. การติดต่อราชการ หรือการขอความอนุเคราะห์ของหน่วยงานราชการ รัฐวิสาหกิจ และองค์กรเอกชน ให้หน่วยงานหรือองค์กรนั้น ๆ ทำหนังสือตามรูปแบบงานสารบรรณตามปกติ และจัดส่งที่งานรับ - ส่งหนังสือราชการทั่วไป โดยไม่ต้องกรอกและยื่นคำร้องใด ๆ ที่ศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านอ้อ

วิธีการยื่นคำร้อง

๑. รับแบบคำร้อง/กรอกแบบคำร้องและยื่นด้วยตนเองที่

- ศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์
- งานรับ – ส่งหนังสือ (งานธุรการสำนักปลัด)
- งานประชาสัมพันธ์องค์การบริหารส่วนตำบลบ้านอ้อ
- จุดให้บริการนอกสถานที่ขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านอ้อ

๒. แจ้งให้ กำนัน ผู้ใหญ่บ้าน สมาชิกองค์การบริหารส่วนตำบล หรือผู้แทนในชุมชน เพื่อให้ยื่นคำร้องตามข้อ ๑.

ขั้นตอนการปฏิบัติงาน

๑. เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบประจำศูนย์ทำการตรวจสอบการกรอกแบบคำร้องของผู้ขอรับความช่วยเหลือ

๒. เมื่อการกรอกแบบคำร้องครบถ้วนถูกต้อง เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบจะลงทะเบียนรับคำร้องไว้และส่งคำร้องให้ส่วนราชการที่เกี่ยวข้อง

๓. ส่วนราชการที่เกี่ยวข้องรับคำร้องไปดำเนินการและแจ้งผลการดำเนินการให้ผู้ร้องทราบ

๔. เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบในการดำเนินการรายงานผลการดำเนินการให้ศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ทราบ

๕. ศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์รวบรวมผลการดำเนินการรายงานผู้บริหารองค์การบริหารส่วนตำบลบ้านอ้อทราบ เป็นรายเดือน