



แผนภูมิแสดงขั้นตอนการรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์
องค์การบริหารส่วนตำบลห้วยทรายเหนือ
จัดทำโดยงานกฎหมายและคดีสำนักงานปลัดฯ อบต.ห้วยทรายเหนือ



ช่องทางการร้องเรียน/ร้อง

กรณีร้องทุกข์ด้วยตนเอง
๑. เขียนคำร้องที่จุดประชาสัมพันธ์ (งานธุรการ)
๒. เขียนคำร้องที่งานกฎหมายและคดี
๓. ส่งจดหมายมายัง อบต.ห้วยทรายเหนือ
เลขที่ ๒๙/๙ ม.๑ ต.ห้วยทรายเหนือ อ.ชะอำ
จ.เพชรบุรี ๗๖๑๒๐
***เอกสารประกอบการร้องเรียน
สำเนาบัตรประจำตัวประชาชน

กรณีร้องทุกข์ผ่านโทรศัพท์/เครือข่ายออนไลน์
๔. ผ่านเฟสบุ๊ก
www.facebook.com/อบต.ห้วยทรายเหนือ
๕. ผ่านเว็บไซต์ อบต.ห้วยทรายเหนือ
www.hoaysaineau.com
๖. โทร/โทรสาร ๐๓๒-๗๙๔๔๔๙-๕๐
***ให้ผู้ร้องแจ้งชื่อ ที่อยู่ และเบอร์โทรศัพท์
ที่สามารถติดต่อได้

ผู้รับผิดชอบ

งานกฎหมายและคดี
๑. นางสาวนิชานันท์ กล้าม่วง
หัวหน้าสำนักปลัด

งานธุรการ
๑. นางพัทธ์ธีรา เหมือนอ่วม
เจ้าพนักงานธุรการ
๒. นางสาวมณฑลชนก อินทร์มี
ผู้ช่วยเจ้าพนักงานธุรการ

กระบวนการ/ขั้นตอนการปฏิบัติเมื่อรับเรื่องร้องเรียน

1. ประชาชนร้องเรียน/ร้องทุกข์ในช่องทางที่กำหนด
2. งานกฎหมายและคดี/งานธุรการ เสนอเรื่องต่อผู้บังคับบัญชาเพื่อพิจารณาสั่งการ
3. งานกฎหมายและคดี/งานธุรการ แจ้งตอบรับและแจ้งชื่อหน่วยงานที่รับมอบหมาย

การตรวจสอบเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์

งานกฎหมายและคดีประสานงานกับหน่วยงานที่ได้รับมอบหมายให้ดำเนินการแก้ไข เพื่อตรวจสอบหาทางแก้ไขปัญหา

การแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์

1. ส่วนราชการที่เกี่ยวข้องดำเนินการแก้ไขปัญหา
2. งานกฎหมายและคดีดำเนินการไกล่เกลี่ยระหว่างผู้ร้องเรียนและคู่กรณี
3. หากยังไม่ได้ข้อยุติจึงรายงานผู้บริหารเพื่อพิจารณาสั่งการ
4. หากปัญหาที่ร้องเรียนอยู่ในอำนาจหน้าที่ของหน่วยงานอื่น งานกฎหมายและคดี

การรายงานผลการแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์

1. เมื่อแก้ไขปัญหาเสร็จสิ้น งานกฎหมายและคดีรายงานต่อผู้บริหารและผู้ร้องเรียน/ร้องทุกข์ทราบต่อไป
2. ประชาสัมพันธ์การแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ผ่านสื่อ อบรม.
3. จัดทำสรุปรายงานสถิติการรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ต่อผู้บริหาร