**แนวทางและขั้นตอนการดำเนินการเรื่องราวร้องทุกข์**

**ศูนย์ดำรงธรรมท้องถิ่น อบต.เมืองมาย**

..............................................................................................................................................................................

**1. การรับและลงทะเบียนหนังสือเรื่องราวร้องเรียน ร้องทุกข์**

กรณีร้องเรียนร้องทุกข์ตามช่องทางต่างๆ รวมทั้งที่ร้องเรียนด้วยตนเอง มายังศูนย์ดำรงธรรมท้องถิ่น องค์การบริหารส่วนตำบลเมืองมาย ให้ศูนย์ดำรงธรรมท้องถิ่น องค์การบริหารส่วนตำบลเมืองมาย ลงทะเบียนรับเรื่องร้องเรียน-ร้องทุกข์

**2. การเสนอผู้บังคับบัญชาสั่งการ**

2.1 ให้เลขานุการศูนย์วิเคราะห์ ประเมินเรื่องราว เหตุการณ์และแจ้งส่วนราชการ สำนัก/กอง ที่เกี่ยวข้องดำเนินการตรวจสอบขอเท็จจริงและให้ความช่วยเหลือแก้ไข หากอยู่นอกเหนืออำนาจหน้าที่ ให้พิจารณาให้คำแนะนำและช่วยเหลือประสานหน่วยงานที่เกี่ยวข้องให้แก่ผู้ร้องเรียน และรายงานให้ผู้อำนวยการศูนย์ทราบเพื่อพิจารณา

2.2 กรณีร้องเรียนร้องทุกข์ ที่สำคัญหรือเกี่ยวข้องกับหลายหน่วยงาน หรือการกล่าวโทษเจ้าหน้าที่ของรัฐ ให้รายงานผู้อำนวยการศูนย์ทราบ เพื่อพิจารณาเป็นกรณี

**3. การติดตามผลการดำเนินการ**

เมื่อศูนย์ดำรงธรรมท้องถิ่น องค์การบริหารส่วนตำบลเมืองมาย แจ้งให้ส่วนราชการ สำนัก/กอง ผู้รับผิดชอบตรวจสอบข้อเท็จจริง ให้ส่วนราชการ สำนัก/กอง ผู้รับผิดชอบนั้น ตรวจสอบข้อเท็จจริงและให้ความช่วยเหลือแก้ไขโดยเร็ว แล้วรายงานผลการดำเนินการผู้อำนวยการศูนย์ทราบภายใน 7 วัน

**4. การรายงานผล**

เมื่อส่วนราชการ สำนัก/กอง ตรวจสอบข้อเท็จจริงและให้ความช่วยเหลือแก้ไข และรายงานผลการดำเนินการให้ผู้อำนวยการศูนย์ได้ทราบแล้ว ให้ศูนย์ดำรงธรรมท้องถิ่น องค์การบริหารส่วนตำบลเมืองมาย จัดทำสรุปผลการดำเนินการประจำในแต่ละเดือน เพื่อนำเรียนประธานคณะกรรมการศูนย์ดำรงธรรมท้องถิ่น องค์การบริหารส่วนตำบลเมืองมาย

**5. ระบบบันทึกข้อมูล**

ให้ศูนย์ดำรงธรรมท้องถิ่น องค์การบริหารส่วนตำบลเมืองมาย จัดทำทะเบียนรับเรื่องราวร้องเรียน-ร้องทุกข์ พร้อมบันทึกรายละเอียดข้อมูลและผลการดำเนินการเรื่องร้องเรียน เพื่อเป็นข้อมูลสถิติในการตรวจสอบและติดตาม

**แผนผังกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน /ร้องทุกข์**

๑. ร้องเรียนด้วยตนเอง

สิ้นสุดการดำเนินการ

รายงานผลให้ผู้บริหารทราบ

ไม่ยุติ

ยุติ

ไม่ยุติแจ้งผู้ร้องเรียน/

ร้องทุกข์ทราบ

ยุติเรื่องแจ้งผู้ร้องเรียน/

ร้องทุกข์ทราบ

รับเรื่องร้องเรียน / ร้องทุกข์

ประสานงานหน่วยงานที่รับผิดชอบ

ดำเนินการตรวจสอบข้อเท็จจริง

แจ้งผลให้ศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์

องค์การบริหารส่วนตำบลเมืองมาย

(๑๕ วัน)

๔. ร้องเรียนทาง Facebook

องค์การบริหารส่วนตำบลเมืองมาย

๓. ร้องเรียนทางโทรศัพท์

๐81-8858680

๒. ร้องเรียนผ่านเว็บไซต์

องค์การบริหารส่วนตำบลเมืองมาย