

**แผนภูมิแสดงขั้นตอนการ
รับเรื่องร้องเรียน / ร้องทุกข์**

ผู้ร้องเรียน/ร้องทุกข์ติดต่อเจ้าหน้าที่
สอบถามและลงทะเบียนรับเรื่อง
ระยะเวลาดำเนินการภายใน ๑๐ นาที



จัดทำบันทึกเสนอผู้บริหาร
หัวหน้าสำนักปลัด เสนอ ปลัดฯ อบต.
เสนอ นายกฯ รับทราบ ภายใน
๑ วัน นับแต่วันรับคำร้อง



แจ้งเจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้อง
ทำการตรวจสอบ ภายใน
๓ วัน
นับแต่วันรับแจ้ง



ตรวจสอบกรณีร้องเรียน
แนะนำ / แก้ไข ภายในระยะเวลา
ที่กำหนด แต่ไม่เกิน ๑๕ วัน



แจ้งผู้ร้อง / รายงาน
ผู้บริหาร ภายใน ๑ วัน
นับแต่วันทำการตรวจสอบ

ช่องทางการร้องเรียน

ช่องทางการร้องเรียน/ ร้องทุกข์

ประชาชนสามารถร้องเรียน หรือ ร้องทุกข์ได้

โดยตรงที่งานกฎหมายและคดี สำนักงานปลัด
หรือ ส่งเรื่องร้องเรียนมาที่งานกฎหมายและคดี

องค์การบริหารส่วนตำบลหินเหล็กไฟ

หมู่ที่ ๔ ตำบล หินเหล็กไฟ อำเภอ ห้วยหิน

จังหวัดประจวบคีรีขันธ์

โทรศัพท์/โทรสาร ๐๓๒-๕๗๖-๒๓๘ ต่อ ๔๔ หรือ

เว็บไซต์ www.hinklekfaigoi.th



คู่มือการปฏิบัติงาน
การรับเรื่องราวร้องเรียน/ร้องทุกข์
การขอรับคำปรึกษาทางกฎหมาย



โดย

สำนักงานกฎหมายและคดี

สำนักงานปลัด

องค์การบริหารส่วนตำบลหินเหล็กไฟ

“ การคมนาคมสะดวก สาธารณูปโภค
ครบครัน มุ่งมั่นพัฒนาเศรษฐกิจ ประชาชนมี
คุณภาพชีวิตที่ดี ”

บทบาทและภารกิจของ งานกฎหมายและคดี

งานรับเรื่องร้องเรียนเป็นหนึ่งภารกิจของงานกฎหมายและคดี มีหน้าที่ในการรับเรื่องเรียน ร้องทุกข์ ขอดความอนุเคราะห์ หรือขอความเป็นธรรม แสดงความคิดเห็นและแจ้งเบาะแสการทุจริต ประพฤติมิชอบของข้าราชการภายใน อบต.หินเหล็กไฟ

เรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ที่อยู่ในความรับผิดชอบของงานกฎหมายและคดี สำนักงานปลัด อบต.หินเหล็กไฟ

๑. เรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์กล่าวโทษบุคคล หรือข้าราชการ นักการเมืองมีพฤติกรรมที่ส่อไปในทางทุจริต การใช้อำนาจหน้าที่เอื้อประโยชน์แก่ตนเองหรือผู้อื่น การบริหารงานไม่โปร่งใส ไม่มีประสิทธิภาพ

๒. เรื่องร้องทุกข์ ร้องเรียนขอความอนุเคราะห์ต่างๆ เช่น ไฟฟ้า ถนน ขาดแหล่งน้ำใช้อุปโภค บริโภคต่าง และอื่นๆ

๓. ให้คำแนะนำดูแล แก้ปัญหาเบื้องต้นกับผู้ถูกละเมิดสิทธิและเสรีภาพ ให้คำแนะนำเบื้องต้นทางด้านกฎหมาย และกระบวนการยุติธรรม

๔. เรื่องที่มีกฎหมายบัญญัติให้อยู่ในอำนาจหน้าที่ขององค์การบริหารส่วนตำบล เช่น เพื่อดำเนินการตาม พรบ.สาธารณสุข, การดูแลรักษาที่สาธารณะประโยชน์, งานการถ่ายโอนภารกิจด้านต่างๆ เช่น การ คຸ້ມຄອງ ຜູ້ບໍລິໂກດ

ขั้นตอนการให้บริการและการให้ ความช่วยเหลือปฏิบัติ

๑) สอดถามข้อมูลเบื้องต้นและความประสงค์ของผู้มาขอรับบริการ

๒) ลงทะเบียนรับเรื่อง โดยจำแนกส่วนราชการ /หน่วยงาน หรือองค์กรใด และระบุชื่อผู้ร้อง ผู้ถูกร้อง และเรื่องที่ร้องเรียน

๓) จัดทำบันทึกเสนอผู้บริหาร ผู้มีอำนาจวินิจฉัยสั่งการ โดยระบุเงื่อนไขและการให้ความคุ้มครองต่อผู้ร้องเรียน

๓) ประสานหน่วยงานหรือบุคคลที่เกี่ยวข้องพิจารณาดำเนินการต่อไป

๔) แจ้งผลการดำเนินการและรายงานผลแก่ประชาชนผู้ร้องเรียน



บทบาทและภารกิจของ งานกฎหมายและคดี

⇒ ให้บริการทางด้านกฎหมายโดยเสมอภาค โดยไม่เสียค่าใช้จ่าย

⇒ ให้คำแนะนำดูแล แก้ปัญหาเบื้องต้นกับผู้ถูกละเมิดสิทธิและเสรีภาพ

⇒ ให้คำแนะนำเบื้องต้นทางด้านกฎหมาย และด้านกระบวนการยุติธรรม

⇒ ลดข้อพิพาทและความขัดแย้งในชุมชน

ประโยชน์ที่ประชาชน จะได้รับ

๑. อำนวยความสะดวกให้แก่ ประชาชนในการติดต่อหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

๒. เป็นผู้ประสานงานให้กับประชาชน

๓. ลดคดีขึ้นสู่ศาล