

คู่มือการจัดการข้อร้องเรียน
องค์การบริหารส่วนตำบลจานลาน



ศูนย์ข้อมูลข่าวสารของราชการ
องค์การบริหารส่วนตำบลจานลาน
โทร. ๐ ๔๕๕๒ ๕๙๖๙
www.Janlan-acr.go.th

คำนำ

องค์การบริหารส่วนตำบลจางลาน ในฐานะหน่วยงานของรัฐ มีอำนาจหน้าที่ ตามพระราชบัญญัติสภาตำบลและองค์การบริหารส่วนตำบล พ.ศ. ๒๕๓๗ แก้ไขเพิ่มเติมถึง (ฉบับที่ ๖) พ.ศ. ๒๕๕๒ มาตรา ๖๖ ในการพัฒนาตำบลทั้งในด้านเศรษฐกิจ สังคมและวัฒนธรรม และ มาตรา ๖๘ ภายใต้บังคับแห่งกฎหมาย องค์การบริหารส่วนตำบลอาจจัดทำกิจการในเขตองค์การบริหารส่วนตำบล และอาศัยอำนาจตามความในพระราชกฤษฎีกาว่าด้วย หลักเกณฑ์และวิธีการ บริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๔๖ และตามพระราชบัญญัติข้อมูลข่าวสาร พ.ศ.๒๕๔๐ เพื่อให้บริการประชาชนในด้านของการอำนวยความสะดวก และเพื่อเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารของ อปท. ให้ประชาชนรับทราบ เกี่ยวกับการดำเนินการต่างๆขององค์การบริหารส่วนตำบลจางลาน เพื่อให้ประชาชนชาวไทยสามารถตรวจสอบ เสนอแนะ การดำเนินงาน รวมถึงการจัดการข้อร้องเรียน เพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชน

ในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่และผู้เกี่ยวกับข้อร้องเรียน ขั้นตอนการดำเนินงานข้อร้องเรียนของศูนย์รับเรื่องร้องเรียน ขององค์การบริหารส่วนตำบลจางลาน ได้รวบรวมขั้นตอนการปฏิบัติที่ได้จากประสบการณ์การทำงานจริง ตั้งแต่เริ่มต้นจนได้ข้อยุตินำแนวคิด/ขั้นตอน สำคัญในการปฏิบัติงานข้อร้องเรียน เพื่อให้การบริหารจัดการเรื่องร้องเรียนเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพและเป็นรูปธรรม จึงได้จัดทำคู่มือการจัดการข้อร้องเรียน เพื่อกำหนดทิศทาง แนวทาง ขั้นตอนและแก้ไขปัญหาต่างๆที่เกิดขึ้น ซึ่งเป็นแนวทางการดำเนินงานและจัดระบบในส่วนกลางและส่วนภูมิภาคต่อไป

คู่มือการจัดการข้อร้องเรียน ได้รวบรวมขั้นตอน/แนวทาง/ตัวอย่างการดำเนินงานเรื่องร้องเรียนรวมทั้งช่องทางการรับเรื่องร้องเรียนขององค์การบริหารส่วนตำบลจางลาน และคำสั่งคณะกรรมการจัดการข้อร้องเรียนขององค์การบริหารส่วนตำบลจางลาน

ศูนย์ข้อมูลข่าวสาร
องค์การบริหารส่วนตำบลจางลาน

สารบัญ

	หน้า
บทที่ ๑ บทนำ	๑
บทที่ ๒ กระบวนการจัดการซื้อร้องเรียน	๕
บทที่ ๓ แบบรายงานการจัดการซื้อร้องเรียน - แบบรายงานผลการดำเนินงาน	๑๐
บทที่ ๔ แบบฟอร์ม	๑๑

บทที่ ๑ บทนำ

การร้องเรียนของประชาชน เป็นเสียงสะท้อนให้รัฐบาลและหน่วยงานของรัฐทราบว่าการบริหารราชการมีประสิทธิภาพและมีประสิทธิผลมากน้อยเพียงใด องค์กรบริหารส่วนตำบลจบลานได้ตระหนักและให้ความสำคัญกับเรื่องดังกล่าวมาโดยตลอด มีการรับฟังความคิดเห็น เปิดโอกาสให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วม และตรวจสอบการทำงานของหน่วยงาน เพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชนและเสริมสร้างความสงบสุขให้เกิดในสังคมและพระพุทธศาสนา โดยเฉพาะสังคมปัจจุบันที่มีการพัฒนาด้านเศรษฐกิจ ด้านสังคม ด้านเทคโนโลยี และการเมืองมากขึ้น ทำให้เกิดการเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็ว นำไปสู่การแข่งขัน การเอาเปรียบ การแสวงหาผลประโยชน์ในด้านพระพุทธศาสนามากยิ่งขึ้น การละเลยกฎ ระเบียบ มติของคณะสงฆ์ โดยไม่คำนึงถึงคุณธรรม จริยธรรม หลักคำสอนทางพระพุทธศาสนา เกิดปัญหาความเดือดร้อน หรือไม่ได้รับความเป็นธรรม จึงมีการร้องเรียนต่อหน่วยงานต่างๆ เพิ่มขึ้น

องค์กรบริหารส่วนตำบลจบลาน ในฐานะที่เป็นหน่วยงานหลักในการดูแลพัฒนาองค์กรบริหารส่วนตำบลจบลาน เพื่อบำบัดทุกข์บำรุงสุข ให้แก่ประชาชนภายในตำบล โดยมีเป้าหมายเพื่อให้บริการแก่ประชาชน ในการรับทราบความคิดเห็นคำแนะนำ ภารกิจ บทบาทหน้าที่ โครงการต่างๆ ให้บริการ ข้อมูล การค้นคว้า และการบริการ รวมถึงการรับข้อร้องเรียน เกี่ยวกับงานขององค์กรบริหารส่วนตำบลจบลาน โดยเฉพาะอย่างยิ่งภารกิจที่เกี่ยวกับการแก้ไขปัญหาข้อร้องเรียนของประชาชน

การจัดการข้อร้องเรียนขององค์กรบริหารส่วนตำบลจบลาน ดำเนินการให้เป็นไปตามรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พ.ศ. ๒๕๕๐ หมวด ๓ สิทธิและเสรีภาพของชนชาวไทย ส่วนที่ ๑๐ สิทธิในข้อมูลข่าวสารและการร้องเรียน (ตามรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พ.ศ. ๒๕๕๐ มาตรา ๓๘ , มาตรา ๔๑ และมาตรา ๕๙)

๑.๑ วัตถุประสงค์

๑. เพื่อเป็นการเผยแพร่ ประชาสัมพันธ์ ให้ประชาชนผู้รับบริการ ได้ทราบถึงกระบวนการจัดการ
ข้อร้องเรียน หลักเกณฑ์ต่างๆในการร้องเรียน

๒. เปิดโอกาสให้ประชาชนผู้รับบริการเข้ามามีส่วนร่วมในการรับรู้ แสดงความคิดเห็นหรือ
เสนอแนะเกี่ยวกับกระบวนการดำเนินการจัดการข้อร้องเรียน เพื่อเป็นประโยชน์ในการปรับปรุง แก้ไขการ
ดำเนินงานต่อไป

๓. เพื่อใช้เป็นเอกสารอ้างอิงในการปฏิบัติงาน

๑.๒ ขอบเขต

๑.๒.๑ ช่องทางการร้องเรียน

องค์การบริหารส่วนตำบลจานลาน ได้กำหนดช่องทางการรับเรื่องร้องเรียน

๑.๒.๑ การจัดการข้อร้องเรียน

องค์การบริหารส่วนตำบลจานลาน ได้กำหนดขั้นตอนการจัดการข้อร้องเรียน และการจัดทำ
มาตรฐานการจัดการข้อร้องเรียน ดังนี้

- ขั้นตอนการรับข้อร้องเรียนจากผู้รับบริการหรือหน่วยงานที่ส่งข้อร้องเรียนมาองค์การบริหาร
ส่วนตำบลจานลาน

- เจ้าหน้าที่ที่รับผิดชอบตรวจสอบวิเคราะห์ข้อร้องเรียน
- เสนอผู้บริหารพิจารณาให้ความเห็นชอบ
- ส่งข้อร้องเรียนให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องตรวจสอบข้อเท็จจริง
- ติดตามประเมินผล และการรายงานผลการตรวจสอบข้อเท็จจริง
- หาแนวทางแก้ไข ยุติข้อร้องเรียน

๑.๓ ประโยชน์ที่ได้รับ

๑. เพื่อประชาชนได้รับความสะดวก รวดเร็วและเป็นปัจจุบันและตอบสนองต่อสิทธิรับรู้ข้อมูลข้อ
ร้องเรียนของประชาชนอย่างมีประสิทธิภาพ

๒. เพื่อเป็นคู่มือในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่

๑.๔ คำจำกัดความ

ผู้รับบริการ หมายถึง ผู้ร้องเรียนหรือผู้ที่มาปรึกษา/ผู้มีส่วนได้เสีย รวมถึงส่วนราชการหรือองค์กรเอกชนที่ส่งข้อร้องเรียน

ข้อร้องเรียน หมายความว่า เรื่องที่มีผู้เสนอร้องเรียนมา แยกเป็น ๒ ประเภท ดังนี้

๑. การปฏิบัติหน้าที่/ละเว้น/ละเลย ของเจ้าหน้าที่ขององค์การบริหารส่วนตำบลจานลาน
๒. การจัดซื้อจัดจ้างของหน่วยงาน

เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบ/เจ้าหน้าที่ผู้ประสานงาน หมายถึง เจ้าหน้าที่ ที่ผู้บังคับบัญชาได้มอบหมายให้รับผิดชอบการดำเนินการจัดการและประสานงานเกี่ยวกับการร้องเรียน ทุกหน่วยงานขององค์การบริหารส่วนตำบลจานลาน

คณะกรรมการ หมายถึง คณะกรรมการจัดการข้อร้องเรียนขององค์การบริหารส่วนตำบลจานลาน

หน่วยงานที่รับผิดชอบ/หน่วยงานเจ้าของเรื่อง หมายถึง หน่วยงานที่มีอำนาจหน้าที่และความรับผิดชอบในการดำเนินการจัดการต่างๆ เกี่ยวกับ ข้อร้องเรียน

การตอบสนอง หมายความว่า การส่งต่อให้แก่หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง การตรวจสอบและนำเรื่องร้องเรียนเข้าสู่กระบวนการตรวจสอบข้อเท็จจริง แจ้งตั้งเตือน ดำเนินคดี หรืออื่นๆ ตามระเบียบข้อกฎหมาย พร้อมกับแจ้งให้ผู้ร้องเรียนทราบผลหรือความคืบหน้าของการดำเนินการระยะแรก ภายในเวลา ๑๕ วันทำการ ทั้งนี้ กรณีที่ข้อร้องเรียนไม่ได้ระบุชื่อ ที่อยู่หรือหมายเลขโทรศัพท์ที่ติดต่อได้หรืออีเมลติดต่อได้ ของผู้ร้องเรียน จะพิจารณาการตอบสนองสิ้นสุดที่การนำเรื่องร้องเรียนเข้าสู่กระบวนการตรวจสอบ ข้อเท็จจริง การสอบสวนข้อเท็จจริง แจ้งตั้งเตือน ดำเนินคดี การนำไปแก้ไขปัญหากการดำเนินงานหรืออื่นๆ ตามระเบียบข้อกฎหมาย ภายในเวลา ๑๕ วัน และนำลงเว็บไซต์

การดำเนินการ หมายความว่า การติดตามเรื่องร้องเรียนแต่ละขั้นตอน

การติดตามประเมินผล หมายความว่า

๑. การติดตามเรื่องร้องเรียน
๒. การให้บริการของเจ้าหน้าที่ และการแจ้งเตือน
๓. การประเมินผลจัดการข้อร้องเรียน

๑.๕ บทบาทหน้าที่ความรับผิดชอบของหน่วยงาน

ขั้นตอน
๑. รับเรื่องร้องเรียน ทุกช่องทาง
๒. วิเคราะห์เรื่องร้องเรียน
๓. เสนอข้อร้องเรียนแก่นายกองค้การบริหารส่วนตำบลจางลาน/คณะกรรมการจัดการเรื่องร้องเรียนฯ
๔. รายงานข้อเท็จจริงและเสนอความเห็นทั้งข้อเท็จจริงและข้อกฎหมายต่อนายกองค้การบริหารส่วนตำบลจางลาน
๕. ติดตามทุกระยะ เพื่อหาข้อยุติและแนวทางการแก้ไขปัญหา
๖. รายงานสถิติข้อร้องเรียนแก่ผู้บริหารทราบทุกไตรมาสและสิ้นปีงบประมาณ

บทบาทหน้าที่ความรับผิดชอบของเจ้าหน้าที่และเจ้าหน้าที่ประจำศูนย์ฯ

หน่วยงาน/เจ้าหน้าที่	ขั้นตอน
เจ้าหน้าที่ประจำศูนย์ฯ	๑. ให้คำปรึกษา แนะนำข้อร้องเรียนให้แก่ผู้รับบริการ ๒. การติดตามเรื่องร้องเรียนการแจ้งเตือน ๓. แจ้งผู้ร้องเรียน ภายในระยะเวลาที่กำหนด ๔. รายงานข้อเท็จจริง พร้อมข้อเสนอแนะ/ความเห็นที่ได้จากการตรวจสอบข้อเท็จจริง ทุกช่องทางทุกไตรมาสอย่างต่อเนื่อง ๕. รวบรวมสถิติ ข้อมูล รายงานทุกไตรมาส และสิ้นปีงบประมาณ

๑.๖ การประชาสัมพันธ์เรื่องการจัดการข้อร้องเรียน ดำเนินการดังนี้

๑. จัดทำบอร์ดประชาสัมพันธ์ในอาคารองค์การบริหารส่วนตำบลจางลาน
๒. จัดทำแผ่นพับประชาสัมพันธ์เผยแพร่ช่องทางการร้องเรียน
๓. ใช้สื่อ/เว็บไซต์ศูนย์ข้อมูลข่าวสาร (<http://www.Janlan-acr.go.th>)

แผนการประชาสัมพันธ์

ลำดับ	กิจกรรม	เนื้อหา	สถานที่
๑	จัดทำบอร์ดประชาสัมพันธ์	๑. แผนภูมิ ขั้นตอน/กระบวนการ การจัดการข้อร้องเรียน ๒. ช่องทางการรับข้อร้องเรียน	-องค์การบริหารส่วนตำบลจางลาน
๒	จัดพิมพ์แผ่นพับ	๑. ช่องทางการรับข้อร้องเรียน ๒. ประโยชน์ที่ได้รับ ๓. แผนภูมิ ขั้นตอน/กระบวนการ การจัดการข้อร้องเรียน	-กำนัน/ผู้ใหญ่บ้านทุกหมู่บ้าน
๓	สื่อ/เว็บไซต์	-ช่องทางการรับข้อร้องเรียน	-เว็บไซต์ข้อมูลข่าวสารฯ และองค์การบริหารส่วนตำบลจางลาน

บทที่ ๒
กระบวนการจัดการข้อร้องเรียน

กระบวนการรับเรื่องร้องเรียนและดำเนินการจัดการข้อร้องเรียน ของเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบการจัดการข้อร้องเรียน องค์การบริหารส่วนตำบลจางลาน โดยผ่านทางช่องทางต่างๆ ดังต่อไปนี้

๑. องค์การบริหารส่วนตำบลจางลาน ดังนี้

๑. ร้องเรียนด้วยตนเอง ณ ที่สำนักงานปลัดองค์การบริหารส่วนตำบล องค์การบริหารส่วนตำบลจางลาน ๙๙ หมู่ที่ ๕ อำเภอพนา จังหวัดอำนาจเจริญ
๒. ร้องเรียนทางจดหมาย ที่ทำการองค์การบริหารส่วนตำบลจางลาน ๙๙ หมู่ที่ ๕ อำเภอพนา จังหวัดอำนาจเจริญ ๓๗๑๘๐
๓. ร้องเรียนทางศูนย์บริการประชาชน ในเบื้องต้นหมายเลขโทรศัพท์ ๐ ๔๕๕๒ ๕๙๖๙
๔. ร้องเรียนทางสายด่วน สายตรง ผ่านหมายเลขโทรศัพท์
 - * นายอาจ ทนงค์ (นายก อบต.จางลาน) สายตรง ๐ ๘๙๘๔ ๒๒๐๘๒
 - * นางสาววรารัตน์ วงศ์ษา (ปลัด อบต.จางลาน) สายตรง ๐ ๘๑๒๕ ๗๐๘๘๗
๖. ร้องเรียน ผ่าน www.janlan-acr.go.th
๗. ร้องเรียนผ่าน e-mail obt_janlan@ghotmail.com
๘. ร้องเรียนผ่าน Face book องค์การบริหารส่วนตำบลจางลาน

รายละเอียดของขั้นตอนการปฏิบัติงาน

๑. การแต่งตั้งผู้รับผิดชอบจัดการข้อร้องเรียนของหน่วยงาน

- ๑.๑ กำหนดสถานที่จัดตั้งศูนย์ / จุดรับข้อร้องเรียนของหน่วยงาน
- ๑.๒ กำหนดหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบจัดการข้อร้องเรียนของหน่วยงาน
- ๑.๓ พิจารณาคุณสมบัติของบุคลากรที่เหมาะสม เพื่อกำหนดเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบจัดการข้อร้องเรียนของหน่วยงาน
- ๑.๔ จัดทำคำสั่งแต่งตั้งเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบจัดการข้อร้องเรียนของหน่วยงาน พร้อมทั้งแจ้งให้บุคลากรภายในหน่วยงานทราบเกี่ยวกับการจัดการข้อร้องเรียนของหน่วยงาน
- ๑.๕ ให้แจ้งรายชื่อเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบจัดการข้อร้องเรียนของหน่วยงานไว้ที่ศูนย์ข้อมูลข่าวสารฯ เพื่อประสานงาน

๒. การรับและตรวจสอบข้อร้องเรียนจากช่องทางต่าง ๆ

เจ้าหน้าที่ฯ ปฏิบัติตามที่กำหนด ดังนี้

ช่องทาง	ความถี่ในการตรวจสอบช่องทาง	ระยะเวลาดำเนินการรับข้อร้องเรียน เพื่อประสานหาทางแก้ไข	ระยะเวลาในการตอบสนองข้อร้องเรียน
โทรศัพท์	ทุกครั้งที่เสียงโทรศัพท์ดัง	ภายใน ๑ วัน	ภายใน ๑๕ วันทำการ
ร้องเรียนกับเจ้าหน้าที่ฯ ณ ศูนย์ / จุดรับข้อร้องเรียนของหน่วยงาน	ทุกครั้งที่มิผู้ร้องเรียน	ภายใน ๑ วัน	ภายใน ๑๕ วันทำการ
หนังสือ / จดหมาย/ Fax	ทุกครั้งที่มีการร้องเรียน	ภายใน ๗ วัน (นับจากวันที่งานสารบรรณของหน่วยงานลงเลขรับหนังสือ / จดหมาย)	ภายใน ๑๕ วันทำการ
เว็บไซต์/E-MAIL/ Facebook ของหน่วยงาน	ทุกวันทำการ (เช้า - บ่าย)	ภายใน ๗ วัน	ภายใน ๑๕ วันทำการ
อื่นๆ เช่น กล่องรับข้อร้องเรียน / กล่องแสดงความคิดเห็น	ทุกวัน (ช่วงเวลา แล้วแต่ความเหมาะสม)	ภายใน ๑ วัน	ภายใน ๑๕ วันทำการ
หมายเหตุ ได้ดำเนินการตอบข้อร้องเรียนเป็นระยะ จนกว่าจะยุติเรื่อง/เป็นที่พอใจ และกรณีไม่ทราบชื่อที่อยู่ผู้ร้องเรียน ให้นำผลการดำเนินการตอบผ่านทางเว็บไซต์			

๓. การบันทึกข้อร้องเรียน

๓.๑ ทุกช่องทางที่มีการร้องเรียน เจ้าหน้าที่ฯ ต้องบันทึกข้อร้องเรียนลงบนแบบฟอร์มช่องทางต่างๆ ตามข้อร้องเรียน

๓.๒ การกรอกแบบฟอร์มบันทึกข้อร้องเรียนขององค์การบริหารส่วนตำบลจานลาน (โทรศัพท์/ Call Center) ควรถามชื่อ-สกุล หมายเลขติดต่อกลับของผู้ร้องเรียน เพื่อเป็นหลักฐานยืนยัน และป้องกันการกลั่นแกล้ง รวมทั้งเป็นประโยชน์ในการแจ้งข้อมูลการดำเนินงานแก้ไข/ปรับปรุงกลับแก่ผู้ร้องเรียน

๔. การวิเคราะห์ระดับข้อร้องเรียน

พิจารณาจำแนกระดับข้อร้องเรียน ดังนี้

- ข้อร้องเรียนระดับข้อคิดเห็น, ข้อเสนอแนะ, คำชมเชย, สอบถามหรือร้องขอข้อมูล กล่าวคือ ผู้ร้องเรียนไม่ได้รับความเดือดร้อน แต่ติดต่อมาเพื่อให้ข้อเสนอแนะ / ให้ข้อคิดเห็น / ชมเชย / สอบถามหรือร้องขอข้อมูลขององค์การบริหารส่วนตำบลจานลาน เจ้าหน้าที่ศูนย์ข้อมูลข่าวสารหรือเจ้าหน้าที่หน่วยงานที่เกี่ยวข้องให้ข้อคิดเห็น หรือตอบคำถามได้เลย
- ข้อร้องเรียนระดับข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ ที่กระทบต่อสังคมและประเทศชาติ กล่าวคือ ผู้ร้องเรียนได้รับความเดือดร้อน ต้องเสนอผู้บริหารทราบโดยด่วน และประสานหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง เพื่อดำเนินการตรวจสอบข้อเท็จจริงหาแนวทางแก้ไข/ยุติเรื่อง
- ข้อร้องเรียนระดับนอกเหนืออำนาจองค์การบริหารส่วนตำบลจานลาน กล่าวคือ ผู้ร้องเรียนร้องขอในสิ่งที่ยอยู่นอกเหนือบทบาทอำนาจหน้าที่ขององค์การบริหารส่วนตำบลจานลาน ประสานหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง/แนะนำผู้ร้องเรียนดำเนินการหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

๕. การแจ้งกลับผู้ร้องเรียน

๕.๑ กรณีทราบชื่อ/ที่อยู่ ต้องดำเนินการแจ้งผู้ร้องเรียนทราบ ภายใน ๑๕ วันทำการ

๕.๒ กรณีไม่ทราบชื่อ/ที่อยู่ ต้องดำเนินการ(บันทึก,ตรวจสอบข้อเท็จจริง) ภายใน ๑๕ วันทำการ และลงเว็บไซต์

๕.๓ กรณียังไม่ยุติเรื่อง ต้องมีการติดตามผลการดำเนินการเป็นระยะ และแจ้งผู้ร้องเรียนเป็นระยะ จนได้ข้อยุติเรื่อง/แนวทางการแก้ไข

๖. ติดตามประเมินผลและรายงาน

- หน่วยงานที่รับผิดชอบดำเนินการตรวจสอบเอง ต้องรายงาน/ความคืบหน้า เป็นระยะ จนยุติเรื่องหรือหาแนวทางการแก้ไขเรียบร้อยแล้ว

๗. การรายงานผลการจัดการข้อร้องเรียนของหน่วยงาน

- หน่วยงาน/ศูนย์ข้อมูลข่าวสารฯ องค์การบริหารส่วนตำบลจางาน จัดทำรายงานผลการดำเนินงานเสนอผู้อำนวยการองค์การบริหารส่วนตำบลจางาน ทุกไตรมาสและสิ้นปีงบประมาณ

ขั้นตอนการปฏิบัติงาน

ขั้นตอนที่ ๑

ผู้ร้องเรียนมาติดต่อหรือรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ทุกช่องทาง เจ้าหน้าที่รับเรื่อง/รับผิดชอบ ลงทะเบียนระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์/ทะเบียนรับ-ส่ง และวิเคราะห์เรื่องร้องเรียนที่รับ

ขั้นตอนที่ ๒

เจ้าหน้าที่เสนอผู้บริหารทราบและพิจารณา มอบหมายแก่หน่วยงาน/เจ้าหน้าที่รับผิดชอบ

ขั้นตอนที่ ๓

หน่วยงานที่รับผิดชอบ/รับเรื่องร้องเรียน แจ้งผู้ร้องเรียนภายใน ๑๕ วันทำการ (ได้รับเรื่องร้องเรียนและได้ประสานหน่วยงาน/และตรวจสอบข้อเท็จจริง) กรณีทราบชื่อ/ที่อยู่ชัดเจน หากไม่ทราบชื่อ/ที่อยู่ชัดเจน ให้ดำเนินการ ภายใน ๑๕ วัน

ขั้นตอนที่ ๔

หน่วยงานที่รับผิดชอบ ตรวจสอบข้อเท็จจริง และดำเนินการตามอำนาจหน้าที่ตามมาตรฐานการดำเนินงาน

ขั้นตอนที่ ๕

หน่วยงานที่รับผิดชอบแจ้งผลการดำเนินการสรุปเรื่องและทำบันทึกเสนอผู้บริหารทราบและศูนย์ข้อมูลข่าวสารทราบ เพื่อรวบรวมเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ของหน่วยงาน

ขั้นตอนที่ ๖

- ยุติเรื่อง แจ้งผลการพิจารณาแก่ผู้ร้องเรียน
- ไม่ยุติ ติดตามผลการดำเนินงานเป็นระยะและแจ้งผู้ร้องเรียนทราบเป็นระยะ (กรณีทราบชื่อ/ที่อยู่)

มาตรฐานงาน

มาตรฐานด้านระยะเวลา (การดำเนินงาน)

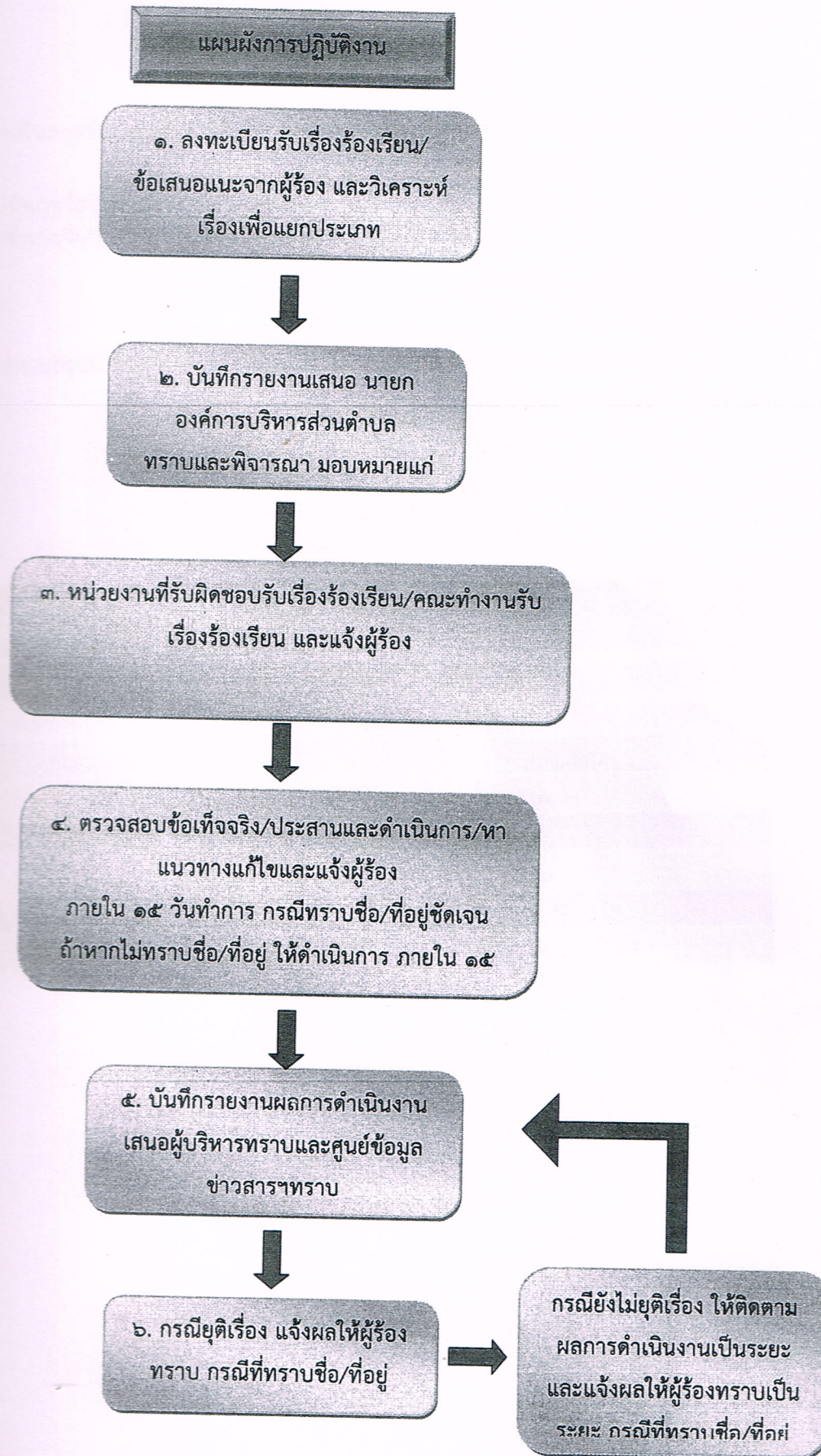
แล้วแต่ข้อเท็จจริง/ข้อกฎหมาย (โดยมีการติดตามเป็นระยะ จนหาทางแก้ไข/ยุติเรื่อง)

มาตรฐานด้านคุณภาพ

- ดำเนินกิจกรรมตามแผน และกำหนดการที่วางไว้อย่างครบถ้วน ถูกต้องตามระยะเวลา
- สามารถตอบสนองต่อเรื่องร้องเรียนภายในระยะเวลา และความจำเป็นสำคัญเร่งด่วน มีความรวดเร็ว เป็นธรรม ตรวจสอบได้

การติดตามและประเมินผล

จัดทำรายงานสรุปผลการดำเนินการจัดการข้อร้องเรียนทุกไตรมาส



บทที่ ๓
แบบรายงาน

การรายงานผลการดำเนินการจัดการข้อร้องเรียน โดยผ่านระบบฯ สามารถรายงานผลได้ตามหัวข้อ
ดังต่อไปนี้

๑. รายงานสรุปจำนวนข้อร้องเรียนในแต่ละปีงบประมาณ
๒. รายงานสรุปจำนวนข้อร้องเรียน จำแนกตามไตรมาส

แบบฟอร์มรายงานสรุปข้อร้องเรียนขึ้นอยู่กับหน่วยงาน รายงานแก่ผู้บริหารทราบอย่างต่อเนื่อง

(ตัวอย่าง)รายงานผลการดำเนินงาน
ทุก ๓ , ๖ , ๙ , ๑๒ เดือน

ลำดับที่	เดือน	จำนวนเรื่อง	อยู่ระหว่างการ ดำเนินงาน	ยุติเรื่อง	หมายเหตุ
๑	มกราคม	๕	๓	๒	
๒	กุมภาพันธ์	๓	๑	๒	
๓	มีนาคม	๖	๖	๐	
๔	เมษายน	๒	๑	๑	
๕	พฤษภาคม	๘	๔	๒	
๖	มิถุนายน	๙	๓	๖	
.....					
รวม	

แบบฟอร์มกรณีผู้ร้องเรียนติดต่อด้วยตนเองโดยมีหนังสือ

แบบฟอร์มบันทึกข้อร้องเรียน สำหรับเจ้าหน้าที่ฯ บันทึกข้อมูลการรับข้อร้องเรียนเป็นประจำทุกวัน

(ตัวอย่าง) แบบฟอร์ม กรณีผู้ร้องเรียน
ติดต่อด้วยตนเอง
โดยมีหนังสือ

เขียนที่.....

วันที่.....เดือน.....พ.ศ.

ถึง.....

ถึง นายองค์การบริหารส่วนตำบลงานลาน

ข้าพเจ้า (นาย/นาง/นางสาว).....อายุ.....ปี อยู่

บ้านเลขที่.....หมู่ที่.....บ้าน.....ตำบล.....อำเภอ

.....จังหวัด.....ได้รับความเดือดร้อนเนื่องจาก

.....

ดังนั้น ข้าพเจ้า (นาย/นาง/นางสาว).....จึงใคร่ขอ

ไปยังเรียน นายองค์การบริหารส่วนตำบลงานลาน เพื่อให้ดำเนินการช่วยเหลือและแก้ไขปัญหา ดังนี้

.....

พร้อมนี้ข้าพเจ้าได้แนบเอกสารหลักฐานต่าง ๆ มาด้วย คือ

- ๑. สำเนาบัตรประจำตัวประชาชน จำนวน.....ฉบับ
- ๒. สำเนาทะเบียนบ้านฉบับเจ้าบ้าน จำนวน.....ฉบับ
- ๓. บัญชีรายชื่อผู้ได้รับความเดือดร้อน จำนวน.....ราย
- ๔. เอกสารอื่น ๆ (ระบุ).....

ขอแสดงความนับถือ

(ลงชื่อ).....ผู้ร้องเรียน/ร้องทุกข์

(.....)

ตำแหน่ง.....(ถ้ามี)

หมายเลขโทรศัพท์.....

แบบฟอร์มกรณีผู้ร้อง ร้องเรียนทางโทรศัพท์ /ติดต่อด้วยตนเองมิได้มีหนังสือ
แบบฟอร์มบันทึกข้อร้องเรียน สำหรับเจ้าหน้าที่ฯ บันทึกข้อมูลการรับข้อร้องเรียนเป็นประจำทุกวัน

(ตัวอย่าง) แบบฟอร์ม กรณีผู้ร้องเรียนทางโทรศัพท์
หรือ
ติดต่อด้วยตนเองมิได้มีหนังสือ

เรื่อง.....

วันที่ สำนัก/กอง รับเรื่อง/...../.....

หน่วยงานที่รับผิดชอบเรื่องร้องเรียน/ข้อเสนอแนะ

- สำนักงานปลัด
- กองการคลัง
- กองช่าง
- กองการศึกษา ศาสนา และวัฒนธรรม
- กองสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม
- อื่น ๆ (โปรดระบุ).....

รายละเอียดข้อร้องเรียน/ข้อเสนอแนะ

.....

.....

.....

.....

ชื่อ - ที่อยู่ (ผู้ร้องเรียน) องค์การบริหารส่วนตำบลจันทนลานจะปิดเป็นความลับส่วนบุคคล

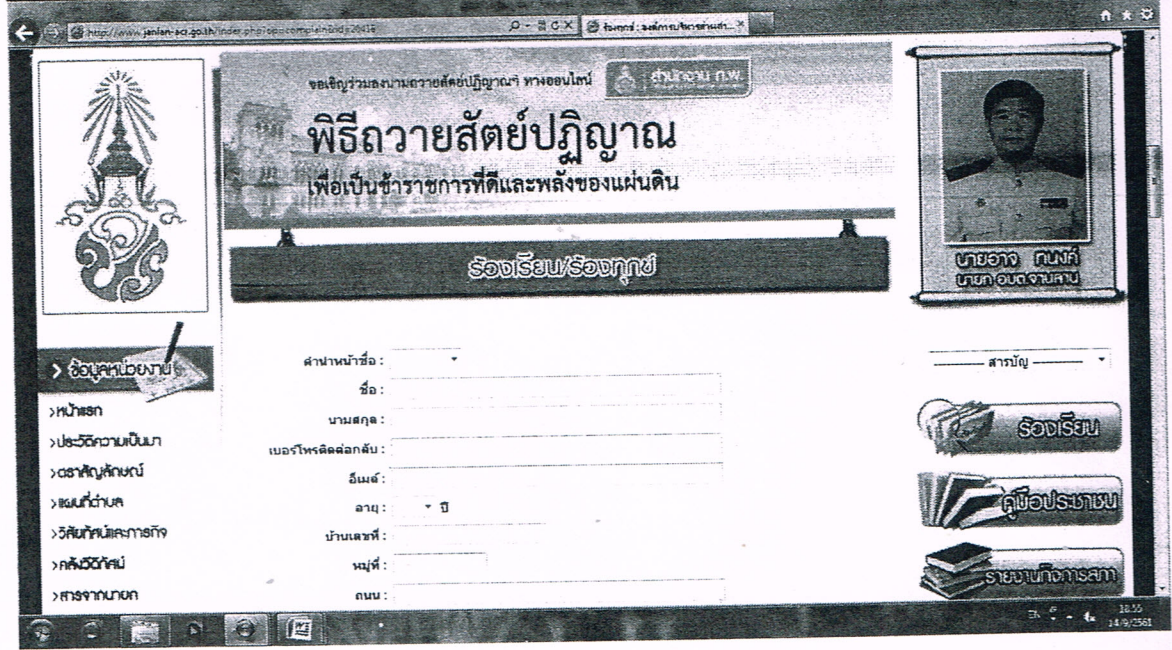
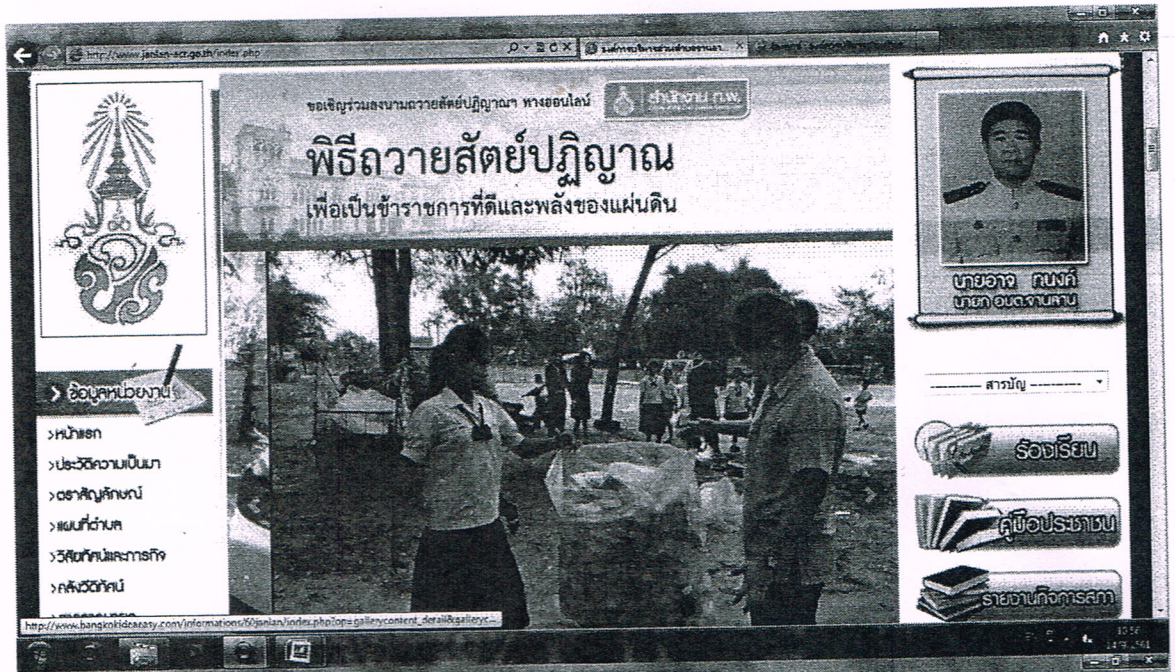
.....

.....

.....

แบบฟอร์มกรณีผู้ร้อง ร้องเรียนผ่านเว็บไซต์ของ อบต. /
แบบฟอร์มบันทึกข้อร้องเรียน สำหรับเจ้าหน้าที่ฯ บันทึกข้อมูลการรับข้อร้องเรียนเป็นประจำทุกวัน

(ตัวอย่าง) แบบฟอร์ม กรณีผู้ร้องเรียนผ่านเว็บไซต์
ของ อบต.



ศูนย์ข้อมูลข่าวสารของราชการ
องค์การบริหารส่วนตำบลจานลาน
ช่องทางการร้องเรียน

- ณ ที่ทำการองค์การบริหารส่วนตำบลจานลาน ๙๙ หมู่ที่ ๕ ตำบลจานลาน อำเภอพนา จังหวัดอำนาจเจริญ
- ตู้ ปณ. องค์การบริหารส่วนตำบลจานลาน ๙๙ หมู่ ๕ ตำบลจานลาน อำเภอพนา จังหวัดอำนาจเจริญ ๓๗๑๘๐
- www.Janlan-acr.go.th
- Face book อบต.จานลาน
- e-mail : obt_Janlan@hotmail.com
- ผ่านทางโทรศัพท์ ๐ ๔๕๕๒ ๕๙๖๙

]