



คู่มือการปฏิบัติงาน เรื่อง ร้องเรียนร้องทุกข์



องค์การบริหารส่วนตำบลดอนข่อย
อำเภอกำแพงแสน จังหวัดนครปฐม



034-384-593-4



คู่มือ การปฏิบัติงาน เรื่องร้องเรียนและร้องทุกข์

สำนักปลัด องค์การบริหารส่วนตำบลดอนช้อย
ภารกิจงานงานนิติการ
ผู้รับผิดชอบ นายชยพล โพทุมทา
ตำแหน่ง นิติกร
งานนิติการ

คำนำ

คู่มือการปฏิบัติงานเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ ของศูนย์รับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์องค์การบริหารส่วนตำบลดอนข่อยฉบับนี้ จัดทำขึ้นเพื่อเป็นแนวทางการดำเนินการจัดการข้อร้องเรียน ร้องทุกข์ ทั้งนี้การจัดการข้อร้องเรียนจนได้ข้อยุติหรือความคืบหน้า ให้มีความรวดเร็วและมีประสิทธิภาพ เพื่อตอบสนองความต้องการและความคาดหวังของประชาชน โดยกำหนดแนวทางการปฏิบัติงานที่ชัดเจนและเป็นมาตรฐานเดียวกัน

ดังนั้น เพื่อให้การดำเนินการเกี่ยวกับการจัดการปัญหาความเดือดร้อน ที่เกิดขึ้นภายในเขตพื้นที่ตำบลดอนข่อย เป็นไปเพื่อเกิดประโยชน์สูงสุดแก่ประชาชน และเป็นแนวทางเพื่อเพิ่มความสะดวก รวดเร็วต่อเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน โดยได้รวบรวมแนวทางการดำเนินงานและรายละเอียดข้อมูลต่างๆ เพื่อให้บรรลุผลสัมฤทธิ์ตามภารกิจและตามวัตถุประสงค์ในการจัดทำคู่มือนี้ขึ้นต่อไป

ศูนย์รับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์

องค์การบริหารส่วนตำบลดอนข่อย

สารบัญ

เรื่อง	หน้า
บทที่ ๑ บทนำ	
- หลักการและเหตุผล	๑
- การจัดตั้งศูนย์รับเรื่องร้องเรียนองค์การบริหารส่วนตำบลดอนข่อย	๑
- สถานที่ตั้ง	๑
- หน้าที่ความรับผิดชอบ	๑
- วัตถุประสงค์	๑
- ที่มาของการจัดตั้งศูนย์รับเรื่องร้องเรียนเรื่องราวองค์การบริหารส่วนตำบลดอนข่อย	๑
- กฎหมายที่เกี่ยวข้อง	๒
- ขอบเขต	๒
กรณีเรื่องร้องเรียนทั่วไป	๒
กรณีข้อร้องเรียนเกี่ยวกับการจัดซื้อจัดจ้าง	๒-๓
บทที่ ๒ ประเด็นเกี่ยวข้องกับการร้องเรียน	
- คำจำกัดความ	๔
- ช่องทางการร้องเรียน	๕
บทที่ ๓ แผนผังกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์	๖
บทที่ ๔ ขั้นตอนการปฏิบัติงาน	๗
การแต่งตั้งผู้รับผิดชอบจัดการข้อร้องเรียนของหน่วยงาน	๗
การรับและตรวจสอบข้อร้องเรียนจากช่องทางต่างๆ	๗
การบันทึกข้อร้องเรียน	๗
การประสานหน่วยงานเพื่อแก้ปัญหาข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ และการแจ้งผู้ร้องเรียน/ร้องทุกข์ทราบ	๗-๘
มาตรฐานงาน	๘
ภาคผนวก	๙
- แนวทางปฏิบัติงาน เรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ หรือแจ้งเบาะแส ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์	๑๐-๑๑

บทที่ ๑

บทนำ

๑. หลักการและเหตุผล

พระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ.๒๕๔๖ ได้กำหนดแนวทางปฏิบัติราชการ มุ่งให้เกิดประโยชน์สุขแก่ประชาชน โดยยึดประชาชนเป็นศูนย์กลาง เพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชนให้เกิดความผาสุก และความเป็นอยู่ที่ดีของประชาชน เกิดผลสัมฤทธิ์ต่องานบริการที่มีประสิทธิภาพและเกิดความคุ้มค่าในการให้บริการ ไม่มีขั้นตอนปฏิบัติงานเกินความจำเป็น มีการปรับปรุงภารกิจให้ทันต่อสถานการณ์ ประชาชนได้รับการอำนวยความสะดวกและได้รับการตอบสนองความต้องการ และมีการประเมินผลการให้บริการอย่างสม่ำเสมอ

๒. การจัดตั้งศูนย์รับเรื่องราวร้องเรียนองค์การบริหารส่วนตำบลดอนข่อย

เพื่อให้การบริหารระบบราชการเป็นไปด้วยความถูกต้อง บริสุทธิ์ ยุติธรรม ควบคู่กับการพัฒนา บำบัดทุกข์ บำรุงสุข ตลอดจนดำเนินการแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนของประชาชน ได้อย่างมีประสิทธิภาพด้วยความรวดเร็ว ประสพผลสำเร็จอย่างเป็นรูปธรรม อีกทั้งเพื่อเป็นศูนย์รับแจ้งเบาะแสการทุจริต หรือไม่ได้รับความเป็นธรรมจากการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ องค์การบริหารส่วนตำบลดอนข่อยจึงได้จัดตั้งศูนย์รับเรื่องราวร้องเรียนร้องทุกข์ขึ้น ซึ่งในกรณีการร้องเรียนที่เกี่ยวกับบุคคลจะมีการเก็บรักษาเรื่องราวไว้เป็นความลับและปกปิดชื่อผู้ร้องเรียน เพื่อมิให้ผู้ร้องเรียนได้รับผลกระทบและได้รับความเดือดร้อนจากการร้องเรียน

๓. สถานที่ตั้ง

ตั้งอยู่ ณ องค์การบริหารส่วนตำบลดอนข่อย ตำบลดอนข่อย อำเภอกำแพงแสน จังหวัดนครปฐม

๔. หน้าที่ความรับผิดชอบ

เป็นศูนย์กลางในการรับเรื่องราวร้องทุกข์ และให้บริการข้อมูลข่าวสาร ให้คำปรึกษา รับเรื่องปัญหาความต้องการและข้อเสนอแนะของประชาชน

๕. วัตถุประสงค์

๑. เพื่อให้การดำเนินงานจัดการข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ ของศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์องค์การบริหารส่วนตำบลดอนข่อย มีขั้นตอน/กระบวนการ และแนวทางในการปฏิบัติงานเป็นมาตรฐานเดียวกัน

๒. เพื่อให้มั่นใจว่าได้มีการปฏิบัติตามข้อกำหนด ระเบียบ หลักเกณฑ์เกี่ยวกับการจัดการข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ที่กำหนดไว้อย่างสม่ำเสมอและมีประสิทธิภาพ

๓. เพื่อสร้างมาตรฐานการปฏิบัติงานที่มุ่งไปสู่การบริหารคุณภาพทั่วทั้งองค์กร อย่างมีประสิทธิภาพ

๔. เพื่อเผยแพร่ให้กับผู้รับบริการและมีส่วนได้ส่วนเสียขององค์การบริหารส่วนตำบลดอนข่อยทราบกระบวนการ

๕. เพื่อให้มั่นใจว่าได้มีการปฏิบัติตามข้อกำหนด ระเบียบหลักเกณฑ์เกี่ยวกับการจัดการข้อร้องเรียน ที่กำหนดไว้อย่างสม่ำเสมอ และมีประสิทธิภาพ

๖. ที่มาของการจัดตั้งศูนย์รับเรื่องราวร้องเรียนองค์การบริหารส่วนตำบลดอนข่อย

ตามประกาศคณะรักษาความสงบแห่งชาติ ฉบับที่ ๙๖/๒๕๕๗ เมื่อวันที่ ๑๗ กรกฎาคม ๒๕๕๗ เรื่อง การจัดตั้งศูนย์ดำรงธรรมเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการบริหารงานระดับจังหวัด และให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นทุกองค์กร จัดตั้งศูนย์ดำรงธรรมท้องถิ่น โดยให้ศูนย์ดำรงธรรมองค์การบริหารส่วนตำบลดอนข่อย อยู่ภายใต้กำกับดูแลของศูนย์ดำรงธรรมอำเภอกำแพงแสน และศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดนครปฐม จัดตั้งเพื่อเป็นศูนย์ในการรับเรื่องราวร้องทุกข์ และให้บริการข้อมูลข่าวสาร ให้คำปรึกษารับเรื่องปัญหาความต้องการและข้อเสนอแนะของประชาชน

๗. กฎหมายที่เกี่ยวข้อง

๑. พระราชกฤษฎีกา ว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ.๒๕๕๖
๒. ระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยการจัดการเรื่องร้องทุกข์ พ.ศ.๒๕๕๒

๘. ขอบเขต

กรณีเรื่องร้องเรียนทั่วไป

๑. สอบถามข้อมูลเบื้องต้นจากผู้ขอรับบริการถึงความประสงค์ของการขอรับบริการ
๒. ดำเนินการบันทึกข้อมูลของผู้ขอรับบริการ เพื่อเก็บไว้เป็นฐานข้อมูลของผู้ขอรับบริการจาก

ศูนย์บริการ

๓. แยกประเภทงานบริการตามความประสงค์ของผู้ขอรับบริการ เช่น ปรัชชากฎหมาย ขออนุมัติ/อนุญาต ขอร้องเรียน/ร้องทุกข์/แจ้งเบาะแส หรือร้องเรียนเรื่องร้องเรียนจัดซื้อจัดจ้าง
๔. ดำเนินการให้คำปรึกษาตามประเภทงานบริการเพื่อตอบสนองความประสงค์ของผู้ขอรับบริการ
๕. เจ้าหน้าที่ดำเนินการเพื่อตอบสนองความประสงค์ของผู้ขอรับบริการ

กรณีข้อร้องเรียนทั่วไป

เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบ/ที่ปรึกษากฎหมายจะให้ข้อมูลกับผู้ขอรับบริการในเรื่องที่ผู้ขอรับบริการต้องการทราบเมื่อให้คำปรึกษาเรียบร้อยแล้วและเรื่องที่ขอรับบริการถือว่ายุติ

กรณีขออนุมัติ/อนุญาต เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบ จะให้ข้อมูลกับผู้ขอรับบริการในเรื่องที่ผู้ขอรับบริการต้องการทราบ และดำเนินการรับเรื่องดังกล่าวไว้ หัวหน้าสำนักปลัด หรือหน่วยงานผู้รับผิดชอบ เป็นผู้พิจารณาส่งต่อให้กับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องดำเนินการต่อไป ภายใน ๑-๒ วัน

กรณีข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์/แจ้งเบาะแส เจ้าหน้าที่ขององค์การบริหารส่วนตำบลดอนข่อย จะให้ข้อมูลกับผู้ขอรับบริการในเรื่องที่ผู้ขอรับบริการต้องการทราบ และเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบจะดำเนินการรับเรื่องดังกล่าวไว้ และหัวหน้าหน่วยงาน เป็นผู้พิจารณาส่งต่อให้กับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องดำเนินการต่อไป ภายใน ๑-๒ วัน

กรณีขออนุมัติ/อนุญาต ข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์/แจ้งเบาะแสให้ผู้ขอรับบริการบริการรอการติดต่อกลับหรือสามารถติดตามเรื่องกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องหากไม่ได้รับการติดต่อกลับจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้องภายใน ๑๕ วัน ให้ติดต่อกลับที่ศูนย์รับเรื่องร้องเรียนองค์การบริหารส่วนตำบลดอนข่อย โทรศัพท์ ๐๓๔-๓๘๔-๕๙๓-๔

กรณีข้อร้องเรียนเกี่ยวกับการจัดซื้อจัดจ้าง

สอบถามข้อมูลเบื้องต้นจากผู้ขอรับบริการถึงความประสงค์ของการขอรับบริการ

ดำเนินการบันทึกข้อมูลของผู้รับบริการ เพื่อเก็บไว้เป็นฐานข้อมูลของผู้ขอรับบริการจากเจ้าหน้าที่รับผิดชอบ

แยกประเภทงานร้องเรียนเรื่องร้องเรียนจัดซื้อจัดจ้างให้กับผู้อำนวยการกองคลัง เพื่อเสนอเรื่องให้กับผู้บังคับบัญชาตามลำดับชั้น พิจารณาความเห็น

กรณีข้อร้องเรียนเกี่ยวกับการจัดซื้อจัดจ้าง เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบ/ที่ปรึกษากฎหมายจะให้ข้อมูลกับผู้ขอรับบริการต้องการทราบเมื่อให้คำปรึกษาเรียบร้อยแล้วและเรื่องที่ขอรับบริการถือว่ายุติ

กรณีข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์/แจ้งเบาะแส เกี่ยวกับการจัดซื้อจัดจ้าง เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบขององค์การบริหารส่วนตำบลดอนข่อย จะให้ข้อมูลกับผู้ขอรับบริการในเรื่องที่ผู้ขอรับบริการต้องการทราบ และเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบ จะดำเนินการรับเรื่องดังกล่าวไว้ และหัวหน้าหน่วยเป็นผู้พิจารณาส่งต่อให้กับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องดำเนินการต่อไป ภายใน ๑-๒ วัน

กรณีข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์/แจ้งเบาะแส เรื่องจัดซื้อจัดจ้าง ให้ผู้ขอรับบริการ รอการติดต่อกลับหรือสามารถติดตามเรื่องกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องหากไม่ได้รับการติดต่อกลับจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้องภายใน ๑๕ วัน ให้ติดต่อกลับที่ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน องค์การบริหารส่วนตำบลดอนข่อย โทรศัพท์ ๐๓๔-๓๘๔-๙๕๓-๔

บทที่ ๒

ประเด็นที่เกี่ยวข้องกับการร้องเรียน

คำจำกัดความ

ผู้รับบริการ หมายถึง ผู้ที่มารับบริการจากส่วนราชการและประชาชนทั่วไป

- ผู้รับบริการ ประกอบด้วย
- หน่วยงานของรัฐ/เจ้าหน้าที่ของหน่วยงานรัฐ/เอกชน/หรือบุคคล/นิติบุคคล

***หน่วยงานของรัฐ** ได้แก่ กระทรวง ทบวง กรมหรือส่วนราชการที่เรียกชื่ออย่างอื่นองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น รัฐวิสาหกิจ และให้หมายความรวมถึงองค์อิสระ องค์การมหาชน หน่วยงานของรัฐและหน่วยงานอื่นใดในลักษณะเดียวกัน

****เจ้าหน้าที่ของรัฐ** ได้แก่ ข้าราชการ พนักงานราชการ ลูกจ้างประจำ ลูกจ้างชั่วคราว ผู้ปฏิบัติงานประเภทอื่น ไม่ว่าจะเป็นการแต่งตั้งในฐานะเป็นกรรมการหรือฐานะอื่นใด รวมทั้งผู้ซึ่งได้รับแต่งตั้งและถูกสั่งให้ปฏิบัติงานให้แก่หน่วยงานของรัฐ

- บุคคล/หน่วยงานอื่นที่ไม่ใช่หน่วยงานของรัฐ
- ผู้ให้บริการตลาดกลางทางอิเล็กทรอนิกส์
- ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ประกอบด้วย
- ผู้ค้ากับหน่วยงานของรัฐ
- ผู้มีสิทธิรับเงินจากทางราชการที่ไม่ใช่เจ้าหน้าที่ของรัฐ

ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย หมายถึง ผู้ที่ได้รับผลกระทบ ทั้งทางบวกและทางลบ ทั้งทางตรงและทางอ้อมจากการดำเนินการของส่วนราชการ เช่น ประชาชนใน ชุมชน/หมู่บ้านเขตตำบลตอนย่อย

การจัดการเรื่องร้องเรียน หมายถึง มีความหมายครอบคลุมถึงการจัดการในเรื่อง ข้อร้องเรียน ข้อเสนอแนะ/ข้อคิดเห็น/คำชมเชย/การสอบถามหรือร้องขอข้อมูล

ผู้ร้องเรียน หมายถึง ประชาชนทั่วไป/ผู้มีส่วนได้เสียที่มีติดต่อยั่งยืนับเรื่องร้องเรียนองค์การบริหารส่วนตำบลตอนย่อย ฝ่ายช่องทางต่างๆ โดยมีวัตถุประสงค์ คลอบคลุมการร้องเรียน/การให้ข้อเสนอแนะ/ข้อคิดเห็น/คำชมเชย/การร้องขอข้อมูล

ช่องทางการรับข้อร้องเรียน หมายถึง ช่องทางต่างๆ ที่ใช้ในการรับเรื่องร้องเรียน เช่น ติดต่อด่วนตนเอง ร้องเรียนทางโทรศัพท์/เว็บไซต์/Facebook/Line (ศูนย์รับฟังปัญหา)

เจ้าหน้าที่ หมายถึง เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบจัดการข้อร้องเรียนของหน่วยงาน

ข้อร้องเรียน หมายถึง แบ่งเป็นประเภท ๒ ประเภท คือ เช่น

-ข้อร้องเรียนทั่วไป เช่น เรื่องราวร้องทุกข์ทั่วไปข้อคิดเห็น ข้อเสนอแนะ คำชมเชย สอบถามหรือร้องขอข้อมูลการร้องเรียนเกี่ยวกับคุณภาพและการให้บริการของหน่วยงาน

-การร้องเรียนเกี่ยวกับความไม่โปร่งใสของการจัดซื้อจัดจ้าง เป็นต้น

คำร้องเรียน หมายถึง คำหรือข้อความที่ผู้ร้องเรียนกรอกตามแบบฟอร์มที่ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ หรือระบบการรับคำร้องเรียนเอง มีแหล่งที่สามารถตอบสนอง หรือมีรายละเอียดอย่างชัดเจนหรือมีนัยสำคัญที่เชื่อถือได้

การดำเนินการร้องเรียน หมายถึง เรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ที่ได้รับ ผ่านช่องทางการร้องเรียนต่างๆ มาเพื่อทราบ หรือพิจารณาดำเนินการแก้ไขปัญหาตามอำนาจหน้าที่

การจัดการเรื่องร้องเรียน หมายถึง กระบวนการที่ดำเนินการในการแก้ไขปัญหาตามเรื่องร้องเรียนที่ได้รับให้ได้รับการแก้ไข หรือบรรเทาความเดือดร้อนจากการดำเนินงาน

ช่องทางการร้องเรียน

ผ่านทางสำนักปลัด

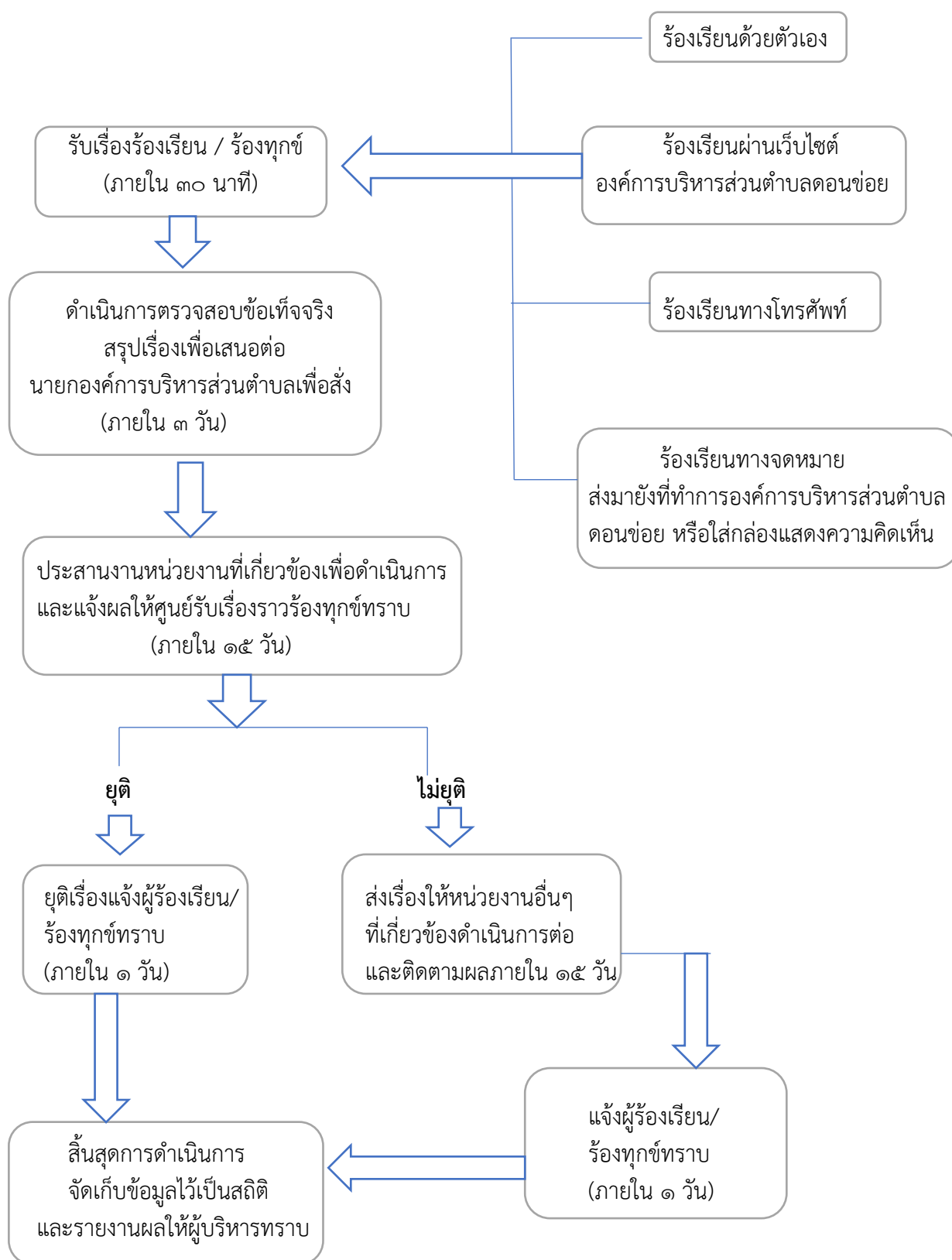
๑. ร้องทุกข์/ร้องเรียนด้วยตัวเองที่ทำการองค์การบริหารส่วนตำบลดอนข่อย
๒. ร้องทุกข์/ร้องเรียนทางจดหมาย ๑๓๘ ม.๓ องค์การบริหารส่วนตำบลดอนข่อย อำเภอกำแพงแสน

จังหวัดนครปฐม ๗๓๑๔๐

๓. ร้องทุกข์/ร้องเรียนทางศูนย์ยุติธรรมชุมชน หมายเลขโทรศัพท์ ๐๓๔-๓๘๔๕๙๓-๔
๔. ร้องทุกข์/ร้องเรียนผ่าน เว็บไซต์ <http://www.donkhai.go.th/site>
๕. ร้องทุกข์/ร้องเรียน ผ่านกล่องรับความคิดเห็น
๖. ร้องทุกข์/ร้องเรียน ผ่านช่องทางอื่นๆ เช่น ศูนย์ดำรงธรรมอำเภอกำแพงแสน ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัด

นครปฐม หรือศูนย์บริการประชาชน

บทที่ ๓
แผนผังกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์



**หมายเหตุ ระยะเวลาดำเนินการนับแต่วันที่ได้รับเรื่องจนถึงยุติเรื่องระยะเวลาดำเนินการไม่เกิน ๑๕ วันทำการ

บทที่ ๔

ขั้นตอนการปฏิบัติงาน

การแต่งตั้งผู้รับผิดชอบจัดการข้อร้องเรียนของหน่วยงาน

๑. จัดตั้งศูนย์/จุดรับข้อร้องเรียนของหน่วยงาน
๒. จัดทำคำสั่งแต่งตั้งคณะกรรมการดำเนินการ
๓. แจ้งผู้รับผิดชอบตามคำสั่งองค์การบริหารส่วนตำบลตอนช้อยทราบ เพื่อความสะดวกในการประสานงาน

การรับและตรวจสอบข้อร้องเรียนจากช่องทางต่างๆ

การดำเนินการรับและติดตามตรวจสอบข้อร้องเรียนที่เข้ามายังหน่วยงานจากช่องทางต่างๆ โดยมีข้อปฏิบัติตามที่กำหนด ดังนี้

ช่องทาง	ความถี่ในการตรวจสอบช่องทาง	ระยะเวลาดำเนินการข้อร้องเรียนเพื่อประสานหาทางแก้ไข	หมายเหตุ
ร้องเรียนด้วยตนเอง ณ ศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ องค์การบริหารส่วนตำบลตอนช้อย	ทุกครั้งที่มีการร้องเรียน	ภายใน ๑ วันทำการ	
ร้องเรียนผ่านทางไปรษณีย์	ทุกวัน	ภายใน ๑๕ วันทำการ	
ร้องเรียนผ่านทางเว็บไซต์ องค์การบริหารส่วนตำบลตอนช้อย	ทุกวัน	ภายใน ๑๕ วันทำการ	
ร้องเรียนทาง Facebook	ทุกวัน	ภายใน ๑๕ วันทำการ	
ร้องเรียนผ่านกล่อง/ตู้รับเรื่องร้องเรียน	ทุกวัน	ภายใน ๑๕ วันทำการ	

การบันทึกข้อร้องเรียน

๑. กรอกรูปแบบฟอร์มบันทึกข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ โดยมีรายละเอียด ชื่อ - สกุล หมายเลขโทรศัพท์ติดต่อ เรื่อง ร้องเรียน/ร้องทุกข์ และสถานที่เกิดเหตุ
๒. ทุกช่องทางที่มีการร้องเรียน เจ้าหน้าที่ต้องบันทึกข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ ลงสมุดบันทึกข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์

การประสานหน่วยงานเพื่อแก้ปัญหาข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ และการแจ้งผู้ร้องเรียน/ร้องทุกข์ทราบ

๑. กรณีเป็นการขอข้อมูลข่าวสาร ประสานหน่วยงานผู้ครอบครองเอกสาร เจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้องเพื่อให้ข้อมูลแก่ผู้ร้องขอได้ทันที
๒. ข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ ที่เป็นการร้องเรียนเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการของหน่วยงาน เช่น ไฟฟ้า สาธารณะดับ การจัดการขยะมูลฝอย กลิ่นเหม็นรบกวน เป็นต้น จัดทำบันทึกข้อความเสนอไปยังผู้บริหารเพื่อสั่งการหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง โดยเบื้องต้นอาจโทรศัพท์แจ้งไปยังหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

๓. ขอร้องเรียน/ร้องทุกข์ ที่ไม่อยู่ในความรับผิดชอบขององค์การบริหารส่วนตำบลดอนข่อย ให้ดำเนินการประสานหน่วยงานภายนอกที่เกี่ยวข้อง เพื่อให้เกิดความรวดเร็วถูกต้อง ในการแก้ไขปัญหาต่อไป

๔. ขอร้องเรียนที่ส่งผลกระทบต่อหน่วยงาน เช่น กรณี ผู้ร้องเรียนทำหนังสือร้องเรียนความไม่โปร่งใสในการจัดซื้อจัดจ้างให้เจ้าหน้าที่จัดทำบันทึกข้อความเพื่อเสนอผู้บริหารพิจารณาสั่งการไปยังหน่วยงานที่รับผิดชอบเพื่อดำเนินการตรวจสอบและแจ้งผู้ร้องเรียนทราบ ต่อไป

การติดตามแก้ไขปัญหาข้อร้องเรียน

ให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องรายงานผลการดำเนินการให้ทราบภายใน ๕ วันทำการ เพื่อเจ้าหน้าที่ศูนย์ฯ จะได้แจ้งให้ผู้ร้องเรียนทราบ ต่อไป

การรายงานผลการดำเนินการให้ผู้บริหารทราบ

๑. ให้รวบรวมรายงานสรุปการจัดการข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ ให้ผู้บริหารทราบ

๒. ให้รวบรวมรายงานสรุปข้อร้องเรียนหลังจากสิ้นปีงบประมาณ เพื่อนำมาวิเคราะห์การจัดการข้อร้องเรียน ร้องทุกข์ ในภาพรวมของหน่วยงาน ในภาพรวมของหน่วยงาน เพื่อใช้เป็นแนวทางในการแก้ไข ปรับปรุง พัฒนาองค์กร

ต่อไป

มาตรฐานงาน

การดำเนินการแก้ไขข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ ให้แล้วเสร็จภายในระยะเวลาที่กำหนด กรณีได้รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ให้ศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์องค์การบริหารส่วนตำบลดอนข่อย ดำเนินการตรวจสอบและพิจารณาส่งเรื่องให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ดำเนินการแก้ไขปัญหาข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ให้แล้วเสร็จภายใน ๑๕ วัน ทำการ

ภาคผนวก

**แนวทางปฏิบัติงาน เรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ หรือแจ้งเบาะแส
ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ องค์การบริหารส่วนตำบลดอนข่อย**

ช่องทางการรับเรื่องร้องเรียน	แนวทางการปฏิบัติ/ขั้นตอน	หน่วยงานผู้รับผิดชอบ	ระยะเวลา
กรณีผู้ร้องมาด้วยตนเอง หรือ ผู้ร้องมาส่งเป็นหนังสือมาที่ อบต.	๑.กรณีผู้ร้องมาด้วยตนเองเพื่อยื่นคำร้อง ร้องทุกข์ แจ้งเบาะแส หรือด้วยวาจา ให้เจ้าหน้าที่ศูนย์ฯ รับเรื่องร้องเรียนไว้ และสอบถามข้อมูลเบื้องต้นและบันทึกการให้ถ้อยคำตามฟอร์มคำร้องให้ถูกต้องครบถ้วนตามที่กำหนด กรณีผู้ร้องทำเป็นหนังสือส่งมาที่ อบต. ให้หน่วยงานที่รับส่งหนังสือ ลงทะเบียนรับหนังสือ และส่งให้ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ ดำเนินการต่อไป	-เจ้าหน้าที่ศูนย์รับเรื่อง ร้องเรียน ร้องทุกข์ -หน่วยงานผู้รับหนังสือ (กรณีส่งเป็นหนังสือ)	ภายใน ๓๐ นาที
	๒.เมื่อเจ้าหน้าที่ศูนย์ฯได้รับเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์แล้ว ให้ดำเนินการวิเคราะห์ข้อมูลตรวจสอบข้อเท็จจริง เกี่ยวกับเรื่องร้องเรียน เพื่อเสนอเรื่องให้หัวหน้าศูนย์ฯพิจารณา ๓.หัวหน้าศูนย์ฯพิจารณาเรื่องดังกล่าวว่าอยู่ในอำนาจหน้าที่ของ อบต. หรือไม่ และเป็นเรื่องที่เกี่ยวข้องกับหน่วยงานใดในสังกัด อบต. โดยทำหนังสือให้นายกองคการบริหารส่วนตำบลเป็นผู้สั่งการ เพื่อพิจารณาส่งเรื่องให้หน่วยงานดังกล่าวดำเนินการต่อไป	-เจ้าหน้าที่ศูนย์รับเรื่อง ร้องเรียน ร้องทุกข์ -หน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับ เรื่องร้องเรียนฯ	ภายใน ๓ วัน
กรณีร้องเรียนทางโทรศัพท์	๑.ให้เจ้าหน้าที่ของหน่วยงานที่ได้รับโทรศัพท์ สอบถามข้อมูลเบื้องต้นการร้องเรียนให้ครบถ้วนตามแบบฟอร์มการรับเรื่องฯทางโทรศัพท์ และส่งเรื่องให้เจ้าหน้าที่ศูนย์ฯดำเนินการต่อไป	-เจ้าหน้าที่ศูนย์รับเรื่อง ร้องเรียน ร้องทุกข์ -เจ้าหน้าที่ผู้รับเรื่องทาง โทรศัพท์	ภายใน ๓๐ นาที เมื่อได้รับเรื่อง
	๒.เมื่อเจ้าหน้าที่ศูนย์ฯได้รับเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์แล้ว ให้ดำเนินการวิเคราะห์ข้อมูลตรวจสอบข้อเท็จจริง เกี่ยวกับเรื่องร้องเรียน เพื่อเสนอเรื่องร้องเรียน เพื่อเสนอเรื่องให้หัวหน้าศูนย์ฯพิจารณา ๓.หัวหน้าศูนย์ฯพิจารณาเรื่องดังกล่าวว่าอยู่ในอำนาจหน้าที่ของ อบต. หรือไม่ และเป็นเรื่องที่เกี่ยวข้องกับหน่วยงานใดในสังกัด อบต. โดยทำหนังสือให้นายกองคการบริหารส่วนตำบลเป็นผู้สั่งการ เพื่อพิจารณาส่งเรื่องให้หน่วยงานดังกล่าวดำเนินการต่อไป	-เจ้าหน้าที่ศูนย์รับเรื่อง ร้องเรียน ร้องทุกข์ -หน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับ เรื่องร้องเรียนฯ	ภายใน ๓ วัน

**แนวทางปฏิบัติงาน เรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ หรือแจ้งเบาะแส
ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ องค์การบริหารส่วนตำบลดอนข่อย**

ช่องทางการรับเรื่องร้องเรียน	แนวทางการปฏิบัติ/ขั้นตอน	หน่วยงานผู้รับผิดชอบ	ระยะเวลา
กรณีร้องเรียนผ่านทางเว็บไซต์ อบต.ดอนข่อย	๑.ให้เจ้าหน้าที่ผู้ดูแลเว็บไซต์ตรวจเข้าเช็คข้อร้องเรียน ร้องทุกข์ทางเว็บไซต์ อบต.ทุกวัน ๒.เมื่อพบข้อร้องเรียนทางเว็บไซต์ ให้ส่งพิมพ์ข้อร้องเรียนดังกล่าวไว้และส่งให้ศูนย์รับเรื่องร้องเรียนฯเพื่อดำเนินการต่อไป	-เจ้าหน้าที่ศูนย์รับเรื่อง ร้องเรียน ร้องทุกข์ -เจ้าหน้าที่ผู้ดูแลเว็บไซต์	ภายใน ๓๐ นาที เมื่อตรวจพบเรื่อง
	๓.เมื่อเจ้าหน้าที่ศูนย์ฯได้รับเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์แล้ว ให้ดำเนินการวิเคราะห์ข้อมูล ตรวจสอบข้อเท็จจริง เกี่ยวกับเรื่องร้องเรียน เพื่อเสนอเรื่องให้หัวหน้าศูนย์ฯพิจารณา ๔.หัวหน้าศูนย์ฯพิจารณาเรื่องดังกล่าวว่าอยู่ในอำนาจหน้าที่ของ อบต. หรือไม่ และเป็นเรื่อง ที่เกี่ยวข้องกับหน่วยงานใดในสังกัด อบต. โดยทำหนังสือให้นายกององค์การบริหารส่วนตำบล เป็นผู้สั่งการ เพื่อพิจารณาส่งเรื่องให้หน่วยงานดังกล่าวดำเนินการต่อไป	-เจ้าหน้าที่ศูนย์รับเรื่อง ร้องเรียน ร้องทุกข์ -หน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับ เรื่องร้องเรียนฯ	ภายใน ๓ วัน
กรณีร้องเรียนผ่านตู้แสดงความคิดเห็นบริเวณด้านหน้า อบต.	๑.เมื่อเจ้าหน้าที่ตรวจพบการร้องเรียนฯผ่านทางตู้แสดงความคิดเห็น ให้ส่งข้อร้องเรียน ดังกล่าวให้กับศูนย์ฯ เพื่อดำเนินการต่อไป ๒.เมื่อเจ้าหน้าที่ศูนย์ฯได้รับเรื่องแล้ว ให้ดำเนินการตรวจสอบในเบื้องต้นว่า เป็นหนังสือ ร้องเรียนแบบใดมีชื่อผู้ร้องหรือไม่ มูลเหตุร้องเรียนคือเรื่องใด ผู้ร้องได้ให้ข้อมูลการติดต่อกลับ ไว้หรือไม่ เพื่อพิจารณาหนังสือดังกล่าวว่าเป็นการร้องเรียนแบบใด	-เจ้าหน้าที่ศูนย์รับเรื่อง ร้องเรียน ร้องทุกข์	ภายใน ๓๐ นาที เมื่อได้รับเรื่อง
	๓.เมื่อเจ้าหน้าที่ได้พิจารณาเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์แล้ว ให้ดำเนินการวิเคราะห์ข้อมูล ตรวจสอบข้อเท็จจริง เกี่ยวกับเรื่องร้องเรียน เพื่อเสนอเรื่องให้หัวหน้าศูนย์ฯพิจารณา ๔.หัวหน้าศูนย์ฯพิจารณาเรื่องดังกล่าวว่าอยู่ในอำนาจหน้าที่ของ อบต. หรือไม่ และเป็นเรื่อง ที่เกี่ยวข้องกับหน่วยงานใดในสังกัด อบต. โดยทำหนังสือให้นายกององค์การบริหารส่วนตำบล เป็นผู้สั่งการ เพื่อพิจารณาส่งเรื่องให้หน่วยงานดังกล่าวดำเนินการต่อไป	-เจ้าหน้าที่ศูนย์รับเรื่อง ร้องเรียน ร้องทุกข์ -หน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับ เรื่องร้องเรียนฯ	ภายใน ๓ วัน