



คู่มือการปฏิบัติงาน

เรื่องร้องเรียนขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองปรือ



คำนำ

คู่มือการปฏิบัติงานรับเรื่องราวร้องเรียน/ร้องทุกข์ขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองปรือ จัดทำขึ้นเพื่อเป็นแนวทางการดำเนินการจัดการข้อร้องเรียนของศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองปรือ ทั้งนี้ การจัดการข้อร้องเรียนจนได้ข้อยุติ ให้มีความรวดเร็วและมีประสิทธิภาพ เพื่อตอบสนองความต้องการและความคาดหวังของผู้รับบริการ จำเป็นจะต้องมีขั้นตอน/กระบวนการ และแนวทางในการปฏิบัติงานที่ชัดเจนและเป็นมาตรฐานเดียวกัน

สำนักปลัด องค์การบริหารส่วนตำบลหนองปรือ

สารบัญ

เรื่อง	หน้า
วัตถุประสงค์	๑
ขอบเขต	๑
คำจำกัดความ	๑
หน้าที่ความรับผิดชอบ	๑
ขั้นตอนวิธีการปฏิบัติเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์	๒
- การรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์	
- ช่องทางการเข้าถึงบริการ	
ขั้นตอนการจัดการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์	๓
แบบฟอร์ม	๗

คู่มือการปฏิบัติงาน เรื่องร้องเรียนขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองปรือ

๑. วัตถุประสงค์

คู่มือปฏิบัติงานฉบับนี้จัดทำขึ้น เพื่อให้เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานร้องเรียน/ร้องทุกข์ ขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองปรือ สามารถดำเนินการจัดการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ เป็นระบบมีมาตรฐานในการจัดการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ เริ่มตั้งแต่ขั้นตอนการรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ จากผู้รับบริการหรือหน่วยงานที่ส่งเรื่อง การวิเคราะห์เรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ เพื่อเสนอผู้บริหารพิจารณาให้ความเห็นชอบ การส่งเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องตรวจสอบข้อเท็จจริง การติดตามประเมินผล การรายงาน การตรวจสอบข้อเท็จจริง และการยุติเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ โดยให้เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล รวดเร็วและทันต่อสถานการณ์โดยประชาชนได้รับความพึงพอใจสูงสุด บนพื้นฐานความเป็นธรรมกับคู่กรณีทุกฝ่าย

๒. ขอบเขต

เพื่อดำเนินการตรวจสอบข้อเท็จจริงเรื่องราว รวบรวมหลักฐาน การวิเคราะห์ข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ และรายงานผลการดำเนินการ ติดตามประเมินผลและรวบรวมเสนอนายกองค์การบริหารส่วนตำบลหนองปรือ เพื่อพิจารณาให้ความเห็นชอบ ส่งการต่อไป

๓. คำจำกัดความ

“เรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์” หมายถึง ประเด็นปัญหาต่างๆ ที่ผู้ร้องเรียนแจ้งผ่านช่องทางต่างๆ ได้ที่ ที่ทำการองค์การบริหารส่วนตำบลหนองปรือ, เบอร์โทรศัพท์ ๐๒-๓๐๐๙๕๕๐, ไปรษณีย์/หนังสือ, เว็บไซต์ขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองปรือ www.nongpruesao.go.th สื่ออิเล็กทรอนิกส์ ติดต่อด้วยตนเองและหน่วยงานอื่น เนื่องจากไม่ได้รับบริการตามสิทธิที่กำหนดผู้รับบริการไม่ได้รับความสะดวกตามสมควร และไม่ได้รับความเป็นธรรมจากการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่รับทำให้ได้รับความเดือดร้อน อันเนื่องมาจากการดำเนินนโยบายขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองปรือหรือกฎหมายที่เกี่ยวข้อง ซึ่งอยู่ในอำนาจหน้าที่องค์การบริหารส่วนตำบลจะดำเนินการต่อไปได้

“ผู้รับบริการ” หมายถึง ผู้ร้องเรียน/ร้องทุกข์ หรือผู้ที่มาปรึกษา/ผู้มีส่วนได้เสีย รวมถึงส่วนราชการหรือองค์กรเอกชนที่ส่งข้อร้องเรียน

๔. หน้าที่ความรับผิดชอบ

นายกองค์การบริหารส่วนตำบล มีหน้าที่อนุมัติ ควบคุม กำกับดูแลการปฏิบัติงานและติดตามผลการดำเนินงานเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์

ปลัดองค์การบริหารส่วนตำบล มีหน้าที่ดำเนินการควบคุม ดูแล ติดตามการปฏิบัติและสรุปการดำเนินงานเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์

หัวหน้าสำนักปลัดองค์การบริหารส่วนตำบล มีหน้าที่รับผิดชอบเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์เกี่ยวกับการบริหารงานบุคคล

ผู้อำนวยการกองคลัง มีหน้าที่รับผิดชอบเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ เกี่ยวกับการบริหารงานคลัง การรับเงิน เบิกจ่ายเงิน งานพัสดุ

ผู้อำนวยการกองช่าง มีหน้าที่รับผิดชอบเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ เกี่ยวกับงานก่อสร้างควบคุม อาคาร งานประปา งานไฟฟ้า

ผู้อำนวยการกองสาธารณสุขฯ มีหน้าที่รับผิดชอบเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ เกี่ยวกับด้านการสาธารณสุข

ผู้อำนวยการกองสวัสดิการสังคม มีหน้าที่รับผิดชอบเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ เกี่ยวกับงานด้านสวัสดิการสังคม

นิติกร มีหน้าที่ดำเนินการจัดทำแผนการปฏิบัติงาน ติดตาม และสรุปการดำเนินงานเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์

๕. ขั้นตอนวิธีการปฏิบัติเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์

๕.๑ การรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์

๑. เรื่องร้องเรียนที่เป็นลายลักษณ์อักษรผ่านช่องทางต่างๆ เช่น โทรศัพท์ ไปรษณีย์ หนังสือ เว็บไซต์องค์การบริหารส่วนตำบลหนองปรือ หรือสื่ออิเล็กทรอนิกส์ ติดต่อด้วยตนเอง และจากหน่วยงานอื่นๆ ดำเนินการรับเรื่องตามระบบสารบรรณ

๒. เรื่องร้องเรียนที่ไม่ลายลักษณ์อักษร กรณีที่ประชาชนร้องเรียนทางโทรศัพท์ หรือมาติดต่อด้วยตนเองโดยไม่มีหนังสือร้องเรียน เจ้าหน้าที่จะต้องสอบถามและกรอกข้อมูลลงในแบบฟอร์มรับเรื่องร้องเรียน โดยมีรายละเอียดดังนี้

- รายละเอียดของผู้ร้องเรียน ได้แก่ ชื่อ ที่อยู่หรือหมายเลขโทรศัพท์ที่สามารถติดต่อได้ ทั้งนี้ ผู้ร้องเรียนบางรายไม่ประสงค์แสดงตน โดยไม่แจ้งข้อมูลเกี่ยวกับตนเอง จะต้องตรวจสอบข้อเท็จจริงว่ามีข้อมูลน่าเชื่อถือเพียงใด

- รายละเอียดของเรื่องที่ต้องการร้องเรียน โดยสอบถามให้ได้ประเด็นที่ชัดเจนว่า ต้องการร้องเรียนเรื่องอะไร เกี่ยวข้องกับบุคคลหรือองค์กรใด รายละเอียดของปัญหาที่ส่งผลกระทบต่อผู้ร้องเรียน ทั้งนี้ เจ้าหน้าที่ของหน่วยงานจะต้องสามารถรับเรื่องได้ทันที แม้จะเป็นเรื่องเกี่ยวกับหน่วยงานอื่น เพื่ออำนวยความสะดวกและไม่ทำให้ผู้ร้องเรียนเกิดความไม่พอใจ จากนั้นแจ้งให้ผู้ร้องเรียนทราบขั้นตอนและระยะเวลาในการดำเนินการ หากไม่ได้รับการตอบกลับ ภายใน ๑๕ วันทำการ สามารถสอบถามได้ที่หมายเลขโทรศัพท์ ๐๒-๓๐๐๙๕๙๐

๕.๒ ช่องทางการเข้าถึงบริการ

๑. โทรศัพท์สายด่วน โดยตรงของนายกองค์การบริหารส่วนตำบลหนองปรือ และปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลหนองปรือ ๒๔ ชม.

๒. โทรศัพท์ที่ทำการองค์การบริหารส่วนตำบลหนองปรือ ๐๒-๓๐๐๙๕๙๐

๓. มาแจ้งด้วยตัวเอง ณ ที่ทำการองค์การบริหารส่วนตำบลหนองปรือ

๔. เว็บไซต์องค์การบริหารส่วนตำบลหนองปรือ www.nongpruesao.go.th

๕. ส่งจดหมายมาที่ ที่ทำการองค์การบริหารส่วนตำบลหนองปรือ เลขที่ ๙๙๙/๙๙๙ หมู่ที่ ๑ ตำบลหนองปรือ อำเภอบางพลี จังหวัดสมุทรปราการ ๑๐๕๔๐

๖. สรุปประเด็นการร้องเรียน/ร้องทุกข์ โดยย่อเพื่อจัดทำบันทึกข้อความและหนังสือบันทึกข้อความแทนการลงชื่อเสนอผู้บังคับบัญชาเพื่อพิจารณา

๗. ส่งหนังสือแทนการลงชื่อให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องดำเนินการพร้อมทั้งกำหนดให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องรายงานผลการดำเนินงานให้ทราบ ภายใน ๗ วันทำการ

๘. ส่งเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ดังกล่าว ผ่านระบบสื่ออิเล็กทรอนิกส์ไปยังหัวหน้าส่วนราชการ/นายอำเภอ หรือส่ง Fax ให้ส่วนราชการที่เกี่ยวข้องดำเนินการทันที

๖. ขั้นตอนการจัดการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์

๖.๑ การจัดการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ มีกระบวนการขั้นตอนการปฏิบัติ จำนวน ๙ ขั้นตอน ดังนี้

ขั้นตอนที่ ๑ รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์

ขั้นตอนที่ ๒ วิเคราะห์เรื่อง แยกเป็น ๒ กรณี

๑. กรณีลักษณะเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์เป็นบัตรสนเท่ห์ (ไม่มีชื่อ – สกุลผู้ร้องไม่มีที่อยู่ผู้ร้อง หรือข้อมูลอื่นๆที่สามารถติดต่อได้ ไม่มีพยานหลักฐานหรือแวดล้อมที่ปรากฏชัดเจน ตลอดจนไม่สามารถชี้พยานบุคคลได้แน่นอน) ให้เสนอผู้บังคับบัญชาไม่ได้รับเรื่องไว้พิจารณาและจำหน่ายออกจากสารบบ

๒. กรณีไม่ใช่บัตรสนเท่ห์ ให้ดำเนินการตามวิธีการรับเรื่องข้างต้น

ขั้นตอนที่ ๓ การส่งหนังสือประทับตราแจ้งเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์

๑. ส่งผ่านระบบสื่ออิเล็กทรอนิกส์ให้หัวหน้าส่วนราชการ/นายอำเภอ โดยตรง

๒. ส่ง Fax ไปที่ส่วนราชการ/อำเภอ พร้อมทั้งจดรายชื่อผู้รับเรื่องไว้

๓. ส่งเป็นหนังสือตามระบบปกติงานสารบรรณ

ขั้นตอนที่ ๔ หน่วยงานที่เกี่ยวข้องแจ้งผลการดำเนินการโดยให้มีสาระสำคัญ ดังนี้

๑. มูลเหตุของปัญหา

๒. การแก้ไขปัญหาเบื้องต้น

๓. แนวทางและวิธีการแก้ไขปัญหา

๔. ผลการชี้แจงให้ผู้ร้องทราบ

๕. ข้อเสนอแนะ/ความเห็นของหน่วยงาน

ขั้นตอนที่ ๕ ครบกำหนดรายงานแล้ว หน่วยงานไม่รายงานภายในระยะเวลาที่กำหนดให้แจ้งเตือนครั้งที่ ๑ ผ่านทางระบบสื่ออิเล็กทรอนิกส์ถึงหัวหน้าส่วนราชการ/และส่งหนังสือแจ้งเตือนตามระบบปกติให้รายงานภายใน ๕ วันทำการ

ขั้นตอนที่ ๖ ครบกำหนดแจ้งเตือนครั้งที่ ๑ แล้ว ยังไม่ได้รับรายงานให้แจ้งเตือนครั้งที่ ๒ ผ่านทางระบบสื่ออิเล็กทรอนิกส์ถึงหัวหน้าส่วนราชการ/และส่งหนังสือแจ้งเตือนตามระบบปกติ ให้รายงานภายใน ๓ วันทำการ

ขั้นตอนที่ ๗ ครบกำหนดแจ้งเตือนครั้งที่ ๒ แล้วยังไม่ได้รับรายงาน ให้รายงานนายกองค์การบริหารส่วนตำบลหนองปรือ เพื่อพิจารณาสั่งการต่อไป

ขั้นตอนที่ ๘ การสรุปผลการตรวจสอบข้อเท็จจริงเมื่อได้รับแจ้งผลการตรวจสอบตามขั้นตอนที่ ๔ ให้ดำเนินการจัดทำบันทึกข้อความสรุปผลการตรวจสอบข้อเท็จจริงผู้บังคับบัญชาตามลำดับ

- ยุติเรื่อง จัดเก็บในแฟ้มพร้อมทั้งบันทึก

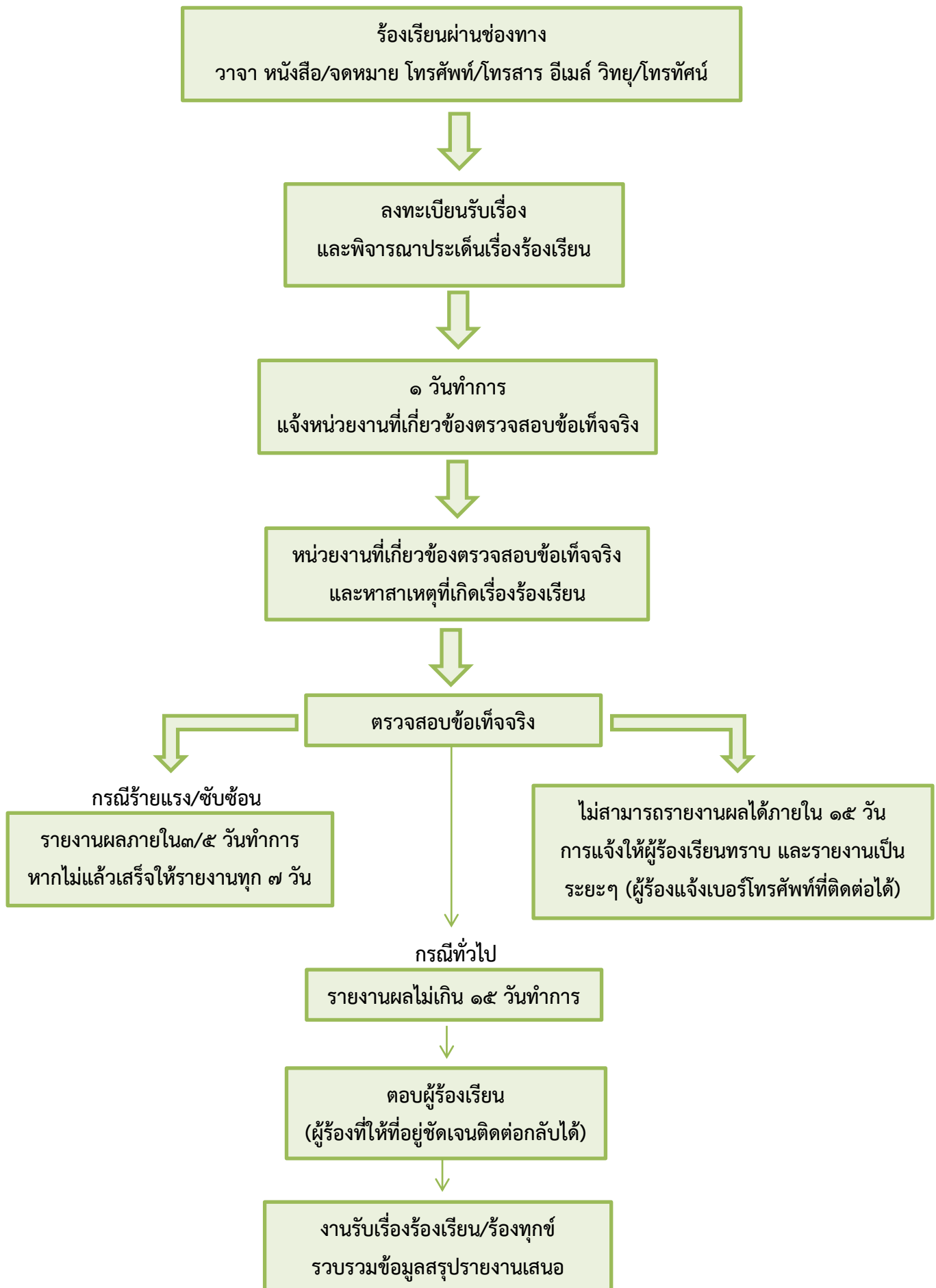
- ไม่ยุติ เสนอให้ตรวจข้อเท็จจริงเพิ่มเติม

ขั้นตอนที่ ๙ ดำเนินการแจ้งผลดำเนินการตรวจสอบข้อเท็จจริงให้กับผู้ร้องเรียน/ร้องทุกข์ทราบ

๖.๑.๑ แผนผังปฏิบัติงานเรื่องร้องเรียน (ระยะเวลาไม่เกิน ๑๕ วันทำการ)

ลำดับ	รายละเอียด	ระยะเวลาดำเนินการ	หน่วยงานรับผิดชอบ
ขั้นตอนที่ ๑	รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์	๑ วันทำการ	ฝ่ายกฎหมายและคดี
ขั้นตอนที่ ๒	วิเคราะห์เรื่อง		
ขั้นตอนที่ ๓	การส่งหนังสือหรือบันทึกข้อความแจ้งเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์		
ขั้นตอนที่ ๔	หน่วยงานที่เกี่ยวข้องดำเนินการแก้ไขปัญหาร้องเรียน/ร้องทุกข์ แล้วรายงานให้นายกองคการบริหารส่วนตำบลหนองปรือ กรณีเป็นเรื่องร้ายแรง ๓ วัน กรณีเป็นเรื่องซับซ้อน ๕ วัน	๗ วันทำการ	ฝ่ายกฎหมายและคดี
ขั้นตอนที่ ๕	แจ้งเตือนครั้งที่ ๑ ให้รายงานภายใน ๕ วันทำการ	๕ วันทำการ	หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง
ขั้นตอนที่ ๖	แจ้งเตือนครั้งที่ ๒ ให้รายงานภายใน ๓ วัน	๓ วันทำการ	
ขั้นตอนที่ ๗	หากหน่วยงานที่เกี่ยวข้องไม่รายงานผลการดำเนินการ ให้รายงานนายกองค์การบริหารส่วนตำบลหนองปรือ เพื่อพิจารณาสั่งการต่อไป	๑ วันทำการ	ฝ่ายกฎหมายและคดี
ขั้นตอนที่ ๘	สรุปผลการตรวจสอบข้อเท็จจริง เมื่อได้รับแจ้งผลการดำเนินการจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง พร้อมทั้งระบุปัญหาอุปสรรคและแนวทางแก้ไข	๗ วันทำการ	ฝ่ายกฎหมายและคดี
ขั้นตอนที่ ๙	แจ้งให้ผู้ร้องเรียน/ร้องทุกข์ ทราบ	๑๕ วันทำการ	ฝ่ายกฎหมายและคดี

๖.๑.๒ ขั้นตอนการให้บริการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์



๖.๑.๓ การส่งต่อเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์

เจ้าหน้าที่งานรับเรื่องราวร้องเรียน จะลงทะเบียนรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ และพิจารณาความน่าเชื่อถือของประเด็นที่ร้องเรียน ต้องไม่ขัดแย้งกับกฎหมาย กฎระเบียบ และอยู่ในอำนาจหน้าที่ขององค์การบริหารส่วนตำบล ที่สามารถดำเนินการได้ หากเรื่องร้องเรียนนั้นเกี่ยวข้องกับหน่วยงานใดจะทำหนังสือแจ้งหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ภายใน ๑ วันทำการ หลังจากได้รับแจ้งเพื่อให้ดำเนินการตรวจสอบข้อเท็จจริง จากนั้นจะทำบันทึกเรื่องไว้ ในฐานข้อมูลและสำเนาเรื่องร้องเรียนเสนอผู้บริหารเพื่อทราบ

๖.๑.๔ การตรวจสอบข้อเท็จจริงเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์

หน่วยงานที่ได้รับแจ้งเรื่องร้องเรียน จะต้องให้ความสำคัญต่อเรื่องร้องเรียน เป็นอันดับแรก โดยเร่งตรวจสอบข้อเท็จจริง ปัญหาสาเหตุและแนวทางการแก้ไข รวมทั้งการป้องกันมิให้เกิดปัญหาได้อีก และแจ้งผลการดำเนินการแก้ไขปัญหาให้ผู้ร้องเรียนทราบทันทีที่ได้รับ หรือภายใน ๑๕ วันทำการ ยกเว้นเรื่องร้องเรียน ๒ กรณี ได้แก่

๑. กรณีร้ายแรง ประเด็นที่ร้องเรียนอาจสร้างความเสียหายต่อประชาชนและส่งผลกระทบในวงกว้างหรือส่งผลกระทบต่อภาพลักษณ์ขององค์การบริหารส่วนตำบล ต้องดำเนินการตรวจสอบข้อเท็จจริง และรายงานผล ภายใน ๓ วันทำการ กรณีมีการแก้ไขปัญหาแล้วแต่ยังไม่ได้ข้อยุติให้รายงานทุกๆ ๕ วัน

๒. กรณีซับซ้อน เป็นกรณีที่ต้องใช้เวลาในการวิเคราะห์และตรวจสอบข้อเท็จจริงหรือเกี่ยวข้องกับกฎหมาย ซึ่งอาจใช้เวลาในการดำเนินการเกินกว่า ๕ วันทำการ ต้องแจ้งความคืบหน้าในการดำเนินการให้ผู้ร้องเรียนทราบ เป็นระยะๆ

๖.๑.๕ การตอบเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์

หน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับเรื่องร้องเรียนจะต้องแจ้งผลให้ผู้ร้องเรียนทราบและรายงานผลการดำเนินการให้งานรับเรื่องราวร้องเรียน/ร้องทุกข์ องค์การบริหารส่วนตำบล ทราบ ตามเวลาที่กำหนด เพื่องานรับเรื่องราวร้องเรียน/ร้องทุกข์ เก็บรวบรวมสรุปผลการดำเนินการ ซึ่งบางเรื่องงานรับเรื่องราวร้องเรียน/ร้องทุกข์ องค์การบริหารส่วนตำบล จะพิจารณาทำหนังสือตอบผู้ร้องเรียนเอง แล้วแต่กรณี ซึ่งหน่วยงานที่เกี่ยวข้องต้องแจ้งให้งานรับเรื่องราวร้องเรียน/ร้องทุกข์ ทราบล่วงหน้าก่อนครบระยะเวลาที่กำหนด อย่างน้อย ๑ วันทำการ (กรณีหน่วยงานที่เกี่ยวข้องแจ้งตอบผู้ร้องเรียนแล้วหรือผู้ร้องเรียนไม่แจ้งที่อยู่หรือไม่สามารถติดต่อได้ จะทำการเก็บรวบรวมเรื่อง) และบันทึกลงในฐานข้อมูล พร้อมทั้งสำเนาผลการดำเนินการเสนอผู้บริหาร เพื่อทราบ

๖.๑.๖ การติดตามผลเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์

หากหน่วยงานที่ได้รับแจ้งเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ไม่ชี้แจงผลการดำเนินงานภายในระยะเวลาที่กำหนดงานรับเรื่องราวร้องเรียน/ร้องทุกข์ จะติดตามเรื่องทางโทรศัพท์หรือติดตามด้วยตนเอง และหากไม่ได้รับการตอบสนอง จะรายงานปลัดองค์การบริหารส่วนตำบล เพื่อส่งการต่อไป

๖.๑.๗ การรวบรวมข้อมูล

งานรับเรื่องราวร้องเรียน/ร้องทุกข์ องค์การบริหารส่วนตำบลจะรวบรวมข้อมูลเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ คำชี้แจงของหน่วยงาน จัดทำสรุปผลการดำเนินการข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ พร้อมทั้งข้อเสนอแนะ เสนอผู้บริหาร และทุกหน่วยงานเพื่อทราบเป็นประจำทุกเดือน

๖.๒ ผู้รับผิดชอบการรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์

ฝ่ายกฎหมายและคดี สำนักปลัด องค์การบริหารส่วนตำบลหนองปรือ

๖.๓ แบบฟอร์มที่ใช้ในการรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์

แบบฟอร์ม

การรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองปรือ

วันที่.....เวลา.....น.

ผู้รับเรื่อง.....

หน่วยงาน.....

ข้อมูลผู้ร้องเรียน

ชื่อ - นามสกุล.....

ที่อยู่ บ้านเลขที่.....หมู่ที่.....ซอย.....ถนน.....

ตำบล/แขวง.....อำเภอ.....จังหวัด.....

รหัสไปรษณีย์.....โทรศัพท์.....

ข้อมูลสถานที่ถูกร้องเรียน

ต้องการร้องเรียน (ชื่อ - นามสกุล/องค์กร/บริษัท).....

ประกอบกิจการ.....

ที่อยู่ บ้านเลขที่.....หมู่ที่.....ซอย.....ถนน.....

ตำบล/แขวง.....อำเภอ.....จังหวัด.....รหัสไปรษณีย์.....

รายละเอียดการร้องเรียน.....

.....

.....

.....

คำตอบเบื้องต้น

☐ ร้องเรียนเรื่องทั่วไป แจ้งหมายเลขโทรศัพท์ ๐๒ - ๓๐๐๙๕๕๐

☐ ร้องเรียนงาน.....แจ้งกอง.....หมายเลขโทรศัพท์ ๐๒ - ๓๐๐๙๕๕๐ ต่อ ๑๐๕

☐ อื่นๆ

เจ้าหน้าที่ดำเนินการแจ้งหน่วยงานที่เกี่ยวข้องโดยทันที หลังจากได้รับเรื่องเรียบร้อยแล้ว หากไม่ได้รับการตอบรับภายใน ๑๕ วันทำการ ติดต่อสอบถามได้ที่ ที่ทำการองค์การบริหารส่วนตำบลหนองปรือ งานรับเรื่องราວร้องเรียน/ร้องทุกข์ โทรศัพท์หมายเลข ๐๒ - ๓๐๐๙๕๕๐ ต่อ ๑๐๕

๗. มาตรฐานงานการรับและตอบข้อร้องเรียน

เจ้าหน้าที่ของทุกหน่วยงานจะต้องสามารถรับเรื่องได้ทันที แม้จะเป็นเรื่องที่เกี่ยวข้องกับหน่วยงานอื่นเพื่ออำนวยความสะดวกและไม่ทำให้ผู้ร้องเกิดความไม่พอใจ จากนั้นแจ้งให้ผู้ร้องเรียนทราบขั้นตอนและระยะเวลาในการดำเนินการ หากไม่ได้รับการตอบกลับภายใน ๑๕ วันทำการ สามารถสอบถามได้ที่หมายเลขโทรศัพท์ ทั้งนี้ หน่วยงานที่ได้รับแจ้งเรื่องร้องเรียนจะต้องให้ความสำคัญต่อเรื่องร้องเรียนเป็นอันดับแรก โดยเร่งตรวจสอบข้อเท็จจริง ปัญหาสาเหตุและแนวทางการแก้ไข รวมทั้งการป้องกันมิให้เกิดปัญหาได้อีก

๘. ระบบติดตามและประเมินผล

งานรับเรื่องราวร้องเรียน/ร้องทุกข์ ขององค์การบริหารส่วนตำบล จะติดตามผลการนำข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์นั้น ไปปรับปรุงคุณภาพการให้บริการหรือการปฏิบัติงานจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้องเป็นระยะๆ หากเกี่ยวข้องกับหลายหน่วยงานจะประชุมหารือร่วมกันหรือนำเรียนผู้บังคับบัญชาพิจารณาในการประชุมต่อไป

๙. ประโยชน์ที่ได้รับ

เพื่อประชาชนได้รับความสะดวก รวดเร็ว เป็นปัจจุบัน และตอบสนองต่อสิทธิรับรู้ข้อมูลเรื่องร้องเรียนของประชาชนอย่างมีประสิทธิภาพและเพื่อเป็นคู่มือในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ขององค์การบริหารส่วนตำบล รวมทั้งส่งเสริมความเข้าใจอันดีและสมานฉันท์ระหว่างประชาชนในพื้นที่และตอบสนองความต้องการของประชาชนได้อย่างแท้จริง