

คู่มือการจัดการข้อร้องเรียน องค์การบริหารส่วนตำบลป่าพะยอม



ศูนย์ข้อมูลข่าวสาร
ของราชการ
องค์การบริหารส่วน
ตำบลป่าพะยอม
๐๗๔-๖๒๔๔๔๔
WWW.PAPHAYOM.GO.TH

คำนำ

องค์การบริหารส่วนตำบลป่าพะยอม ในฐานะหน่วยงานของรัฐมีอำนาจหน้าที่ตามพระราชบัญญัติสภาตำบลและองค์การบริหารส่วนตำบล พ.ศ.๒๕๓๗ แก้ไขเพิ่มเติมถึง (ฉบับที่ ๖) พ.ศ. ๒๕๕๒ มาตรา ๖๖ ในการพัฒนาตำบล ทั้งในด้านเศรษฐกิจ สังคมและวัฒนธรรม และมาตรา ๖๘ ภายใต้บังคับแห่งกฎหมายองค์การบริหารส่วนตำบล อาจจัดทำกิจการในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลและอาศัยอำนาจตามความในพระราชกฤษฎีกา ว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ.๒๕๔๖ และตามพระราชบัญญัติข้อมูลข่าวสาร พ.ศ.๒๕๔๐ เพื่อให้บริการประชาชนในด้านของการอำนวยความสะดวก และเพื่อเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารของ อบท. ให้ประชาชนรับทราบเกี่ยวกับการดำเนินการต่างๆ ขององค์การบริหารส่วนตำบลป่าพะยอม เพื่อที่ประชาชนชนชาวไทยสามารถตรวจสอบ เสนอแนะ การดำเนินงาน รวมถึงการจัดการข้อร้องเรียน เพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชน

ในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่และผู้เกี่ยวข้องกับข้อร้องเรียน ขั้นตอนการดำเนินงานข้อร้องเรียนของศูนย์รับเรื่องร้องเรียนองค์การบริหารส่วนตำบลป่าพะยอม ได้รวบรวมขั้นตอนการปฏิบัติที่ได้จากประสบการณ์การทำงานจริง ตั้งแต่เริ่มต้นจนได้ข้อยุติ นำแนวคิด/ขั้นตอนสำคัญในการปฏิบัติงานข้อร้องเรียน เพื่อให้การบริหารจัดการเรื่องร้องเรียนเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพและเป็นรูปธรรม จึงได้จัดทำคู่มือการจัดการข้อร้องเรียน เพื่อกำหนดทิศทาง แนวทาง ขั้นตอนและแก้ไขปัญหาต่างๆ ที่เกิดขึ้น ซึ่งเป็นแนวทางการดำเนินงานและจัดระบบในส่วนกลางและส่วนภูมิภาคต่อไป

คู่มือการจัดการข้อร้องเรียน ได้รวบรวมขั้นตอน/แนวทาง/ตัวอย่างการดำเนินงานเรื่องร้องเรียน รวมทั้งช่องทางการรับเรื่องร้องเรียนขององค์การบริหารส่วนตำบลป่าพะยอม และคำสั่งคณะกรรมการจัดการข้อร้องเรียนขององค์การบริหารส่วนตำบลป่าพะยอม

ศูนย์ข้อมูลข่าวสารฯ
องค์การบริหารส่วนตำบลป่าพะยอม

สารบัญ

	หน้า
บทที่ ๑ บทนำ	๑
บทที่ ๒ กระบวนการจัดการซื้อร้องเรียน/ร้องทุกข์	๔
บทที่ ๓ แบบรายงานการจัดการซื้อร้องเรียน - การรายงานผลการดำเนินการจัดการซื้อร้องเรียน	๙
บทที่ ๔ แบบฟอร์ม	๑๐

บทที่ ๑

บทนำ

การร้องเรียน/ร้องทุกข์ของประชาชน เป็นเสียงสะท้อนให้รัฐบาลและหน่วยงานของรัฐ องค์การปกครองส่วนท้องถิ่น ทราบว่าการบริหารราชการมีประสิทธิภาพและมีประสิทธิผลมากน้อยเพียงใด องค์การบริหารส่วนตำบลป่าพะยอม ได้ตระหนักและให้ความสำคัญกับเรื่องดังกล่าวมาโดยตลอด มีการรับฟังความคิดเห็น เปิดโอกาสให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมและตรวจสอบการทำงานของหน่วยงาน เพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชนและเสริมสร้างความสงบสุขให้เกิดในสังคม สิ่งแวดล้อม สุขภาพ และเศรษฐกิจ ตามแนวทางพระพุทธศาสนา โดยเฉพาะสังคมปัจจุบันที่มีการพัฒนาด้านเศรษฐกิจ ด้านสังคม ด้านเทคโนโลยี และการเมืองมากขึ้น ทำให้เกิดการเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็ว นำไปสู่การแข่งขัน การเอาเปรียบ การแสวงหาผลประโยชน์มากยิ่งขึ้น การละเลย กฎหมาย ระเบียบ มติของสังคม โดยไม่คำนึงถึงคุณธรรม จริยธรรม เกิดปัญหาความเดือดร้อน หรือไม่ได้รับความเป็นธรรม จึงมีการร้องเรียน/ร้องทุกข์ต่อหน่วยงานต่างๆ เพิ่มขึ้น

องค์การบริหารส่วนตำบลป่าพะยอม ในฐานะที่เป็นหน่วยงานหลักในการดูแลพัฒนา องค์การบริหารส่วนตำบลป่าพะยอม เพื่อบำบัดทุกข์บำรุงสุขให้แก่ประชาชนภายในตำบลป่าพะยอม โดยมีเป้าหมายเพื่อให้บริการแก่ประชาชนในการรับทราบความคิดเห็นคำแนะนำ ภารกิจ บทบาทหน้าที่ โครงการต่างๆ ให้บริการข้อมูล การค้นคว้าและการบริการ รวมถึงการรับข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ เกี่ยวกับงานขององค์การบริหารส่วนตำบลป่าพะยอม โดยเฉพาะอย่างยิ่งภารกิจที่เกี่ยวกับการแก้ไขปัญหาข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ของประชาชน

การจัดการข้อร้องเรียนขององค์การบริหารส่วนตำบลป่าพะยอม ดำเนินการให้เป็นไปตาม รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พ.ศ. ๒๕๕๐ หมวด ๓ สิทธิและเสรีภาพของชนชาวไทย ส่วนที่ ๑๐ สิทธิในข้อมูลข่าวสารและการร้องเรียน/ร้องทุกข์ (ตามรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พ.ศ. ๒๕๕๐ มาตรา ๓๘ , มาตรา ๔๑ และมาตรา ๕๙)

๑.๑ วัตถุประสงค์

๑. เพื่อเป็นการเผยแพร่ ประชาสัมพันธ์ให้ประชาชนผู้มารับบริการได้ทราบถึงกระบวนการจัดการข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ หลักเกณฑ์ต่างๆ ในการร้องเรียน
๒. เปิดโอกาสให้ประชาชนผู้มารับบริการ เข้ามามีส่วนร่วมในการรับรู้ แสดงความคิดเห็นหรือเสนอแนะ เกี่ยวกับกระบวนการดำเนินการจัดการข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ เพื่อเป็นประโยชน์ในการปรับปรุงแก้ไขปัญหาและการดำเนินงานต่อไป
๓. เพื่อใช้เป็นเอกสารอ้างอิงในการปฏิบัติงานและรายงานผล

๑.๒ ขอบเขต

๑. ช่องทางการร้องเรียน/ร้องทุกข์ องค์การบริหารส่วนตำบลป่าพะยอม ได้กำหนดช่องทางการรับเรื่องร้องเรียน
๒. การจัดการข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ องค์การบริหารส่วนตำบลป่าพะยอม ได้กำหนดขั้นตอนการจัดการข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ และการจัดทำมาตรฐานการจัดการข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ ดังนี้
 - ขั้นตอนการรับข้อร้องเรียนจากผู้มารับบริการหรือหน่วยงานที่ส่งข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์มายังองค์การบริหารส่วนตำบลป่าพะยอม
 - เจ้าหน้าที่ที่รับผิดชอบตรวจสอบวิเคราะห์ข้อร้องเรียน
 - เสนอผู้บริหารพิจารณาให้ความเห็นชอบ
 - ส่งข้อร้องเรียนให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องตรวจสอบข้อเท็จจริง
 - ติดตามประเมินผล และการรายงานผลการตรวจสอบข้อเท็จจริง
 - หาแนวทางแก้ไข ยุติข้อร้องเรียน

๑.๓ ประโยชน์ที่ได้รับ

๑. องค์การบริหารส่วนตำบลป่าพะยอม ได้เผยแพร่ประชาสัมพันธ์ให้ประชาชนผู้มารับบริการ ได้ทราบถึงกระบวนการจัดการข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ หลักเกณฑ์ต่างๆ ในการร้องเรียน
๒. องค์การบริหารส่วนตำบลป่าพะยอม ได้เปิดโอกาสให้ประชาชนผู้มารับบริการเข้ามามีส่วนร่วมในการรับรู้ แสดงความคิดเห็นหรือเสนอแนะเกี่ยวกับกระบวนการดำเนินการจัดการข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ เพื่อเป็นประโยชน์ในการปรับปรุง แก้ไขปัญหาและการดำเนินงานต่อไป
๓. องค์การบริหารส่วนตำบลป่าพะยอม ได้ใช้เป็นเอกสารอ้างอิงในการปฏิบัติงานและรายงานผล

๑.๔ คำจำกัดความ

ผู้มารับบริการ หมายถึง ผู้ร้องเรียน/ร้องทุกข์ หรือผู้ที่มาปรึกษา/ผู้มีส่วนได้เสีย รวมถึงส่วนราชการต่างๆ หรือองค์กรเอกชนที่ยื่นข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์

ข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ หมายความว่า เรื่องที่มีผู้มายื่นเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ แยกเป็น ๒ ประเภท ดังนี้

๑. การปฏิบัติหน้าที่/ละเว้น/ละเลย ของเจ้าหน้าที่ขององค์การบริหารส่วนตำบลป่าพะยอม
๒. การจัดซื้อจัดจ้างของหน่วยงาน

เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบ/เจ้าหน้าที่ผู้ประสานงาน หมายถึง เจ้าหน้าที่ที่ผู้บังคับบัญชาได้มอบหมายให้รับผิดชอบการดำเนินการจัดการและประสานงานเกี่ยวกับการร้องเรียน/ร้องทุกข์ขององค์การบริหารส่วนตำบลป่าพะยอม

คณะกรรมการ หมายถึง คณะกรรมการจัดการข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ ขององค์การบริหารส่วนตำบลป่าพะยอม

หน่วยงานที่รับผิดชอบ/หน่วยงานเจ้าของเรื่อง หมายถึง หน่วยงานที่มีอำนาจหน้าที่และความรับผิดชอบในการดำเนินการจัดการต่างๆ เกี่ยวกับ ข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์

การตอบสนอง หมายความว่า การส่งต่อเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ให้แก่หน่วยงาน กอง/ส่วนที่เกี่ยวข้องในการตรวจสอบและนำเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ เข้าสู่กระบวนการตรวจสอบข้อเท็จจริง แจ้งตักเตือน ดำเนินคดี รายงานผลให้หน่วยงานทราบ หรืออื่นๆ ตามระเบียบข้อกฎหมาย พร้อมกับแจ้งให้ผู้ร้องเรียน/ร้องทุกข์ทราบผลหรือรายงานความคืบหน้าของการดำเนินการระยะแรก ภายในเวลา ๑๕ วันทำการ ทั้งนี้ กรณีที่ข้อร้องเรียนไม่ได้ระบุชื่อ ที่อยู่หรือหมายเลขโทรศัพท์ ที่ติดต่อได้หรืออีเมลของผู้ร้องเรียน/ร้องทุกข์

จะพิจารณาการตอบสนองสิ้นสุดที่การนำเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ เข้าสู่กระบวนการตรวจสอบข้อเท็จจริง การสอบสวนข้อเท็จจริง แจ้งตักเตือน ดำเนินคดี การนำไปแก้ไขปัญหาคำเนินงานหรืออื่นๆ ตามระเบียบข้อกฎหมายภายในเวลา ๑๕ วัน และนำลงเว็บไซต์

การดำเนินการ หมายความว่า การติดตามเรื่องร้องเรียนแต่ละขั้นตอน

การติดตามประเมินผล หมายความว่า

๑. การติดตามเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์
๒. การให้บริการของเจ้าหน้าที่ และการแจ้งเตือน
๓. การประเมินผลจัดการข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์

๑.๕ บทบาทหน้าที่ความรับผิดชอบของหน่วยงาน

ขั้นตอน
๑. รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ทุกช่องทาง ๒. วิเคราะห์เรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ๓. เสนอข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ แก่นายกองค์การบริหารส่วนตำบลป่าพะยอม/คณะกรรมการจัดการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ๔. รายงานข้อเท็จจริงและเสนอความเห็นทั้งข้อเท็จจริงและข้อกฎหมายต่อนายกองค์การบริหารส่วนตำบลป่าพะยอม ๕. ติดตามทุกระยะ เพื่อหาข้อยุติและแนวทางการแก้ไขปัญหา ๖. รายงานสถิติข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ แก่ผู้บริหารองค์การบริหารส่วนตำบลป่าพะยอมทราบทุกไตรมาสและสิ้นปีงบประมาณ

บทบาทหน้าที่ความรับผิดชอบของเจ้าหน้าที่และเจ้าหน้าที่ประจำศูนย์ฯ

หน่วยงาน/เจ้าหน้าที่	ขั้นตอน
เจ้าหน้าที่ประจำศูนย์ฯ	๑. ให้คำปรึกษา แนะนำข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ ให้แก่ผู้มารับบริการ ๒. การติดตามเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ และแจ้งเตือนหน่วยงานที่รับผิดชอบ ๓. แจ้งผู้ร้องเรียน/ร้องทุกข์ ภายในระยะเวลาที่กำหนด ๔. รายงานข้อเท็จจริง พร้อมข้อเสนอแนะ/ความเห็นที่ได้จากการตรวจสอบข้อเท็จจริง ทุกช่องทางทุกไตรมาสอย่างต่อเนื่อง ๕. รวบรวมสถิติ ข้อมูล รายงานทุกไตรมาส และสิ้นปีงบประมาณ

๑.๖ การประชาสัมพันธ์เรื่องการจัดการข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ ดำเนินการดังนี้

๑. จัดทำบอร์ดประชาสัมพันธ์ในอาคารองค์การบริหารส่วนตำบลป่าพะยอม จัดทำแผ่นพับประชาสัมพันธ์เผยแพร่ช่องทางการร้องเรียน/ร้องทุกข์
๒. ใช้สื่อเว็บไซต์ศูนย์ข้อมูลข่าวสาร ([HTTP://WWW.PAPHAYOM.GO.TH.](http://www.paphayom.go.th))

แผนการประชาสัมพันธ์

ลำดับ	กิจกรรม	เนื้อหา	สถานที่
๑	จัดทำบอร์ดประชาสัมพันธ์	๑. แผนภูมิ ขั้นตอน/กระบวนการ การจัดการข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ ๒. ช่องทางการรับข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์	-องค์การบริหารส่วนตำบลป่าพะยอม
๒	จัดพิมพ์แผ่นพับ	๑. ช่องทางการรับข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ ๒. ประโยชน์ที่ได้รับ ๓. แผนภูมิ ขั้นตอน/กระบวนการ การจัดการข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์	-กำนัน/ผู้ใหญ่บ้านทุกหมู่บ้าน
๓	สื่อเว็บไซต์	-ช่องทางการรับข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์	-เว็บไซต์ข้อมูลข่าวสารและองค์การบริหารส่วนตำบลป่าพะยอม

บทที่ ๒

กระบวนการจัดการซื้อร้องเรียน/ร้องทุกข์

๑. กระบวนการรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์

๒. ดำเนินการจัดการซื้อร้องเรียน /ร้องทุกข์ ของเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบ การจัดการซื้อร้องเรียนองค์การบริหารส่วนตำบลป่าพะยอม โดยผ่านทางช่องทางต่างๆ ดังต่อไปนี้

๑) ร้องเรียนด้วยตนเอง ณ สำนักงานปลัดองค์การบริหารส่วนตำบล องค์การบริหารส่วนตำบลป่าพะยอม เลขที่ ๑๔๗ หมู่ที่ ๓ ตำบลป่าพะยอม อำเภอป่าพะยอม จังหวัดพัทลุง ๙๓๒๑๐

๒) ร้องเรียนทางจดหมาย ที่ทำการองค์การบริหารส่วนตำบลป่าพะยอม เลขที่ ๑๔๗ หมู่ที่ ๓ ตำบลป่าพะยอม อำเภอป่าพะยอม จังหวัดพัทลุง ๙๓๒๑๐

๓) ร้องเรียนทางศูนย์บริการประชาชน ในเบื้องต้นหมายเลขโทรศัพท์ ๐๙๔-๖๒๔๔๔๔

๔) ร้องเรียนทางสายด่วน สายตรงผ่านหมายเลขโทรศัพท์

* นายมีศักดิ์ ดวงขวัญ (นายก อบต.ป่าพะยอม) สายตรง ๐๘๐ - ๓๕๓๕๓๓๓

* นางสาวณัฐสินี คงแก้ว (ปลัด อบต.) สายตรง ๐๘๘ - ๙๓๖๖๓๙๕

๕. ร้องเรียน ผ่าน WWW.PAPHAYOM.GO.TH

รายละเอียดของขั้นตอนการปฏิบัติงาน

๑. การแต่งตั้งผู้รับผิดชอบจัดการซื้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ของหน่วยงาน

๑.๑ กำหนดสถานที่จัดตั้งศูนย์/จุดรับซื้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ของหน่วยงาน

๑.๒ กำหนดหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบจัดการซื้อร้องเรียนของหน่วยงาน

๑.๓ พิจารณาคณะสมบัติของบุคลากรที่เหมาะสม เพื่อกำหนดเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบจัดการซื้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ของหน่วยงาน

๑.๔ จัดทำคำสั่งแต่งตั้งเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบจัดการซื้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ของหน่วยงาน พร้อมทั้งแจ้งให้บุคลากรภายในหน่วยงานทราบ เกี่ยวกับการจัดการซื้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ของหน่วยงาน

๑.๕ ให้แจ้งรายชื่อเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบจัดการซื้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ของหน่วยงาน ให้ศูนย์ข้อมูลข่าวสารฯ เพื่อประสานงาน

๒. การรับและตรวจสอบข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ จากช่องทางต่าง ๆ

เจ้าหน้าที่ฯ ปฏิบัติตามที่กำหนด ดังนี้

ช่องทาง	ความถี่ในการตรวจสอบช่องทาง	ระยะเวลาดำเนินการรับข้อร้องเรียน เพื่อประสานหาทางแก้ไข	ระยะเวลาในการตอบสนองข้อร้องเรียน
โทรศัพท์/ Call Center	ทุกครั้งที่เสียงโทรศัพท์ดัง	ภายใน ๑ วัน	ภายใน ๑๕ วันทำการ
ร้องเรียนกับเจ้าหน้าที่ฯ ณ ศูนย์ / จุดรับข้อร้องเรียนของหน่วยงาน	ทุกครั้งที่ผู้ร้องเรียน	ภายใน ๑ วัน	ภายใน ๑๕ วันทำการ
หนังสือ / จดหมาย/ Fax	ทุกครั้งที่มีการร้องเรียน	ภายใน ๗ วัน (นับจากวันที่งานสารบรรณของหน่วยงานลงเลขรับหนังสือ / จดหมาย)	ภายใน ๑๕ วันทำการ
เว็บบอร์ด/E-MAIL 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/ร้องทุกข์ เจ้าหน้าที่ฯ ต้องบันทึกข้อร้องเรียนลงบนแบบฟอร์มช่องทางต่างๆ ตามข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์

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

๔. การวิเคราะห์ระดับข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์

พิจารณาจำแนกระดับข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ ดังนี้

- ข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ ระดับข้อคิดเห็น, ข้อเสนอแนะ, คำชมเชย, สอบถามหรือร้องขอข้อมูล กล่าวคือ ผู้ร้องเรียน/ร้องทุกข์ ไม่ได้ได้รับความเดือดร้อน แต่ติดต่อมาเพื่อให้ข้อเสนอแนะ / ให้ข้อคิดเห็น / ชมเชย / สอบถามหรือร้องขอข้อมูลขององค์การบริหารส่วนตำบลป่าพะยอม เจ้าหน้าที่ศูนย์ข้อมูลข่าวสารฯ หรือเจ้าหน้าที่หน่วยงานที่เกี่ยวข้องให้ข้อคิดเห็น หรือตอบคำถามได้เลย
- ข้อร้องเรียนระดับข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ ที่กระทบต่อสังคมและประเทศชาติ กล่าวคือ ผู้ร้องเรียนได้รับความเดือดร้อน ต้องเสนอผู้บริหารทราบโดยด่วน และประสานหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง เพื่อดำเนินการตรวจสอบข้อเท็จจริงหาแนวทางแก้ไข/ยุติเรื่อง

/ข้อร้องเรียน...

- ข้อร้องเรียนระดับนอกเหนืออำนาจองค์การบริหารส่วนตำบลป่าพะยอม กล่าวคือ ผู้ร้องเรียนร้องขอในสิ่งที่อยู่นอกเหนือขอบเขตอำนาจหน้าที่ขององค์การบริหารส่วนตำบลป่าพะยอม 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 และแจ้งผู้ร้องเรียนเป็นระยะจนได้ข้อยุติเรื่อง/แนวทางการแก้ไข

๖. ติดตามประเมินผลและรายงาน

- หน่วยงานที่รับผิดชอบดำเนินการตรวจสอบเอง ต้องรายงาน/ความคืบหน้า เป็นระยะ จนยุติเรื่องหรือหาแนวทางการแก้ไขเรียบร้อยแล้ว

๗. การรายงานผลการจัดการข้อร้องเรียนของหน่วยงาน

- หน่วยงาน/ศูนย์ข้อมูลข่าวสารฯ องค์การบริหารส่วนตำบลป่าพะยอม จัดทำรายงานผลการดำเนินงานเสนอผู้อำนวยการองค์การบริหารส่วนตำบลป่าพะยอม ทุกไตรมาสและสิ้นปีงบประมาณ

ขั้นตอนการปฏิบัติงาน

ขั้นตอนที่ ๑

ผู้ร้องเรียนมาติดต่อหรือรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ทุกช่องทาง เจ้าหน้าที่รับเรื่อง/รับผิดชอบลงทะเบียนระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์/ทะเบียนรับ-ส่ง และวิเคราะห์เรื่องร้องเรียนที่รับ

ขั้นตอนที่ ๒

เจ้าหน้าที่เสนอผู้บริหารทราบและพิจารณามอบหมายแก่หน่วยงาน/เจ้าหน้าที่รับผิดชอบ

ขั้นตอนที่ ๓

หน่วยงานที่รับผิดชอบ/รับเรื่องร้องเรียน แจ้งผู้ร้องเรียนภายใน ๑๕ วันทำการ (ได้รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์และได้ประสานหน่วยงาน/และตรวจสอบข้อเท็จจริง) กรณีทราบชื่อ/ที่อยู่ชัดเจน หากไม่ทราบชื่อ/ที่อยู่ชัดเจนให้ดำเนินการ ภายใน ๑๕ วัน

ขั้นตอนที่ ๔

หน่วยงานที่รับผิดชอบ ตรวจสอบข้อเท็จจริง และดำเนินการตามอำนาจหน้าที่ตามมาตรฐานการดำเนินงาน

ขั้นตอนที่ ๕

หน่วยงานที่รับผิดชอบ แจ้งผลการดำเนินการสรุปเรื่องและทำบันทึกเสนอผู้บริหารทราบและศูนย์ข้อมูลข่าวสารทราบ เพื่อรวบรวมเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ของหน่วยงาน

ขั้นตอนที่ ๖

• ยุติเรื่อง แจ้งผลการพิจารณาแก่ผู้ร้องเรียน

• ไม่ยุติ ติดตามผลการดำเนินงานเป็นระยะและแจ้งผู้ร้องเรียนทราบเป็นระยะ (กรณีทราบชื่อ/ที่อยู่)

มาตรฐานงาน

มาตรฐานด้านระยะเวลา (การดำเนินงาน)

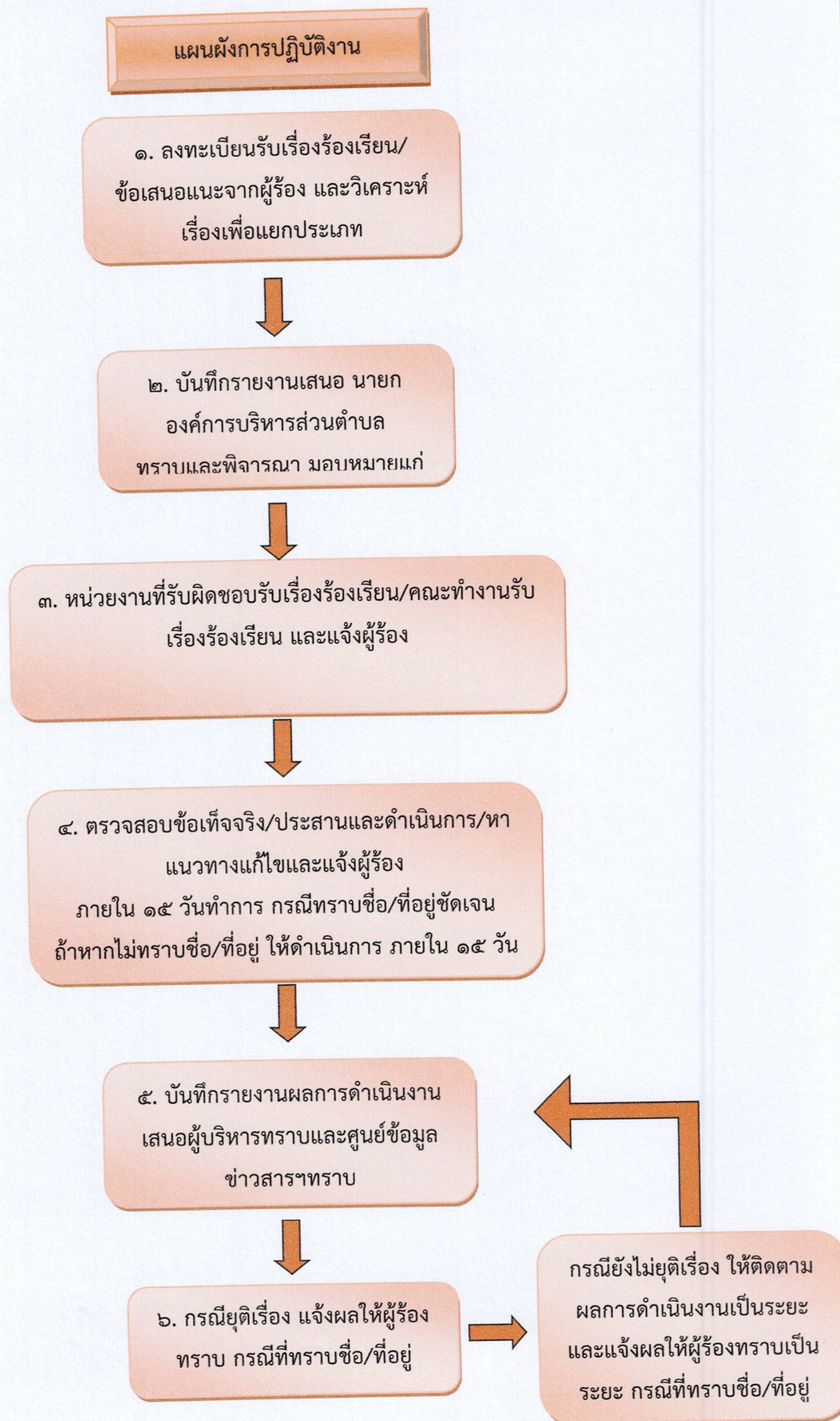
แล้วแต่ข้อเท็จจริง/ข้อกฎหมาย (โดยมีการติดตามเป็นระยะ จนหาทางแก้ไข/ยุติเรื่อง)

มาตรฐานด้านคุณภาพ

- ดำเนินกิจกรรมตามแผน และกำหนดการที่วางไว้อย่างครบถ้วน ถูกต้องตามระยะเวลา
- สามารถตอบสนองต่อเรื่องร้องเรียนภายในระยะเวลา และความจำเป็นสำคัญเร่งด่วน มีความรวดเร็ว เป็นธรรม ตรวจสอบได้

การติดตามและประเมินผล

จัดทำรายงานสรุปผลการดำเนินการจัดการข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ ทุกไตรมาส



บทที่ ๓

แบบรายงาน

การรายงานผลการดำเนินการจัดการซื้อร้องเรียน โดยผ่านระบบฯ สามารถรายงานผลได้ตามหัวข้อดังต่อไปนี้

๑. รายงานสรุปจำนวนข้อร้องเรียนในแต่ละปีงบประมาณ
 ๒. รายงานสรุปจำนวนข้อร้องเรียน จำแนกตามไตรมาส
- แบบฟอร์มรายงานสรุปข้อร้องเรียนขึ้นอยู่กับหน่วยงานรายงานแก่ผู้บริหารทราบอย่างต่อเนื่อง

(ตัวอย่าง)รายงานผลการดำเนินงาน

ทุก ๓ , ๖ , ๙ , ๑๒ เดือน

ลำดับที่	เดือน	จำนวนเรื่อง	อยู่ระหว่างการดำเนินงาน	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					

บทที่ ๕

แบบฟอร์ม

แบบฟอร์มกรณีผู้ร้องเรียนติดต่อด้วยตนเองโดยมีหนังสือ

แบบฟอร์มบันทึกข้อร้องเรียน สำหรับเจ้าหน้าที่ฯ บันทึกข้อมูลการรับข้อร้องเรียนเป็นประจำทุกวัน

(ตัวอย่าง) แบบฟอร์ม กรณีผู้ร้องเรียน/ร้องทุกข์

ติดต่อด้วยตนเอง

โดยมีหนังสือ

เขียนที่.....

วันที่.....เดือน.....พ.ศ.

เรื่อง

เรียน นายกองค์การบริหารส่วนตำบลป่าพะยอม

ข้าพเจ้า (นาย/นาง/นางสาว).....อายุ.....ปี
อยู่บ้านเลขที่.....หมู่ที่.....บ้าน.....ตำบล.....
อำเภอ.....จังหวัด.....ได้รับความเดือดร้อนเนื่องจาก

ดังนั้น ข้าพเจ้า (นาย/นาง/นางสาว).....จึงใคร่ขอร้องเรียน
มายังองค์การบริหารส่วนตำบลป่าพะยอม 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 ร้องเรียน/ร้องทุกข์ ทางโทรศัพท์ /ติดต่อด้วยตนเองมิได้มีหนังสือ
แบบฟอร์มบันทึกข้อร้องเรียน สำหรับเจ้าหน้าที่ฯ บันทึกข้อมูลการรับข้อร้องเรียนเป็นประจำทุกวัน

(ตัวอย่าง) แบบฟอร์ม กรณีผู้ร้องเรียนทางโทรศัพท์
หรือ
ติดต่อด้วยตนเองมิได้มีหนังสือ

เรื่อง.....

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

หน่วยงานที่รับผิดชอบเรื่องร้องเรียน/ข้อเสนอแนะ

☐ สำนักงานปลัด

☐ กองคลัง

☐ กองช่าง

☐ อื่น ๆ (โปรดระบุ).....

รายละเอียดข้อร้องเรียน/ข้อเสนอแนะ

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

ชื่อ - ที่อยู่ (ผู้ร้องเรียน) องค์การบริหารส่วนตำบลป่าพะยอมจะปกปิดเป็นความลับส่วนบุคคล

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

ลงชื่อ.....(ผู้รับเรื่อง)

...../...../.....

แบบฟอร์มกรณีผู้ร้อง ร้องเรียนผ่านเว็บไซต์ของ อบต. /WWW.PAPHAYOM.GO.TH
แบบฟอร์มบันทึกข้อร้องเรียน สำหรับเจ้าหน้าที่ฯ บันทึกข้อมูลการรับข้อร้องเรียนเป็นประจำทุกวัน

(ตัวอย่าง) แบบฟอร์ม กรณีผู้ร้องเรียนผ่านเว็บไซต์
ของ อบต.





คู่มือสำหรับประชาชน



**รับเรื่องราวร้องทุกข์
แจ้งข่าวการทุจริต
แจ้งเบาะแสยาเสพติด**



ผ่านเว็บไซต์ อบต.ป่าพะยอม
E-mail : saraban_06931004@dla.go.th
โทร. 0-7482-4444

ศูนย์ข้อมูลข่าวสารของราชการ
องค์การบริหารส่วนตำบลป่าพะยอม
ช่องทางการร้องเรียน/ร้องทุกข์

➤ ณ ที่ทำการองค์การบริหารส่วนตำบลป่าพะยอม
เลขที่ ๑๔๗ หมู่ที่ ๓ ตำบลป่าพะยอม อำเภอป่าพะยอม จังหวัดพัทลุง

➤ WWW.PAPHAYOM.GO.TH

➤ ผ่านทางโทรศัพท์ ๐๙๔-๖๒๔๔๔๔