



คู่มือการปฏิบัติงาน เกี่ยวกับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์

จัดทำโดย

องค์การบริหารส่วนตำบลโคกช้าง

อำเภอเค็มบางนางบัว จังหวัดสุพรรณบุรี

e-mail address : khokchanglocal@hotmail.com

คำนำ

ตามพระราชบัญญัติว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๔๖ หมวด ๕ การลดขั้นตอนการปฏิบัติงาน เป็นการกำหนดหน้าที่ให้ส่วนราชการปฏิบัติเพื่อเป็นการลดระยะเวลาในการพิจารณา การสั่ง การอนุญาต การอนุมัติหรือการปฏิบัติราชการที่มีผลโดยตรงต่อประชาชนให้เกิดความสะดวก รวดเร็ว เพื่อให้ส่วนราชการไม่มีขั้นตอนการปฏิบัติงานที่เกินความจำเป็นและหมวด ๗ การอำนวยความสะดวก และการตอบสนองความต้องการของประชาชน เป็นการกำหนดแนวทางที่ส่วนราชการต้องจัดให้มีขึ้นเพื่อเป็น การอำนวยความสะดวกแก่ประชาชนให้ได้รับการบริการโดยเร็วในขณะเดียวกันก็จะสามารถตรวจสอบความ ต้องการของประชาชนทำให้ส่วนราชการรับรู้สภาพปัญหาและสามารถแก้ไขปัญหาได้ สำหรับการอำนวยความสะดวก และการตอบสนองความต้องการของประชาชนมีวิธีที่สามารถดำเนินการได้ เช่น การออกหน่วยบริการ เคลื่อนที่ให้บริการประชาชนกำหนดระยะเวลาการปฏิบัติงาน มีการให้บริการด้วยระบบเครือข่ายสารสนเทศ จัดให้มีระบบการรับฟังข้อร้องเรียน มีการเปิดเผยข้อมูล เป็นต้น

คู่มือการปฏิบัติงานเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ขององค์การบริหารส่วนตำบลโคกช้าง จัดทำขึ้นเพื่อใช้เป็นกรอบหรือแนวทางในการปฏิบัติงานการดำเนินงานด้านการรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ของศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์องค์การบริหารส่วนตำบลโคกช้างและเพื่อให้การปฏิบัติราชการด้านการรับเรื่อง ร้องเรียน/ร้องทุกข์ ให้มีความรวดเร็วและมีประสิทธิภาพเกิดประโยชน์สูงสุดต่อองค์การบริหารส่วนตำบลและผู้ ร้องเรียน/ร้องทุกข์

ศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์
องค์การบริหารส่วนตำบลโคกช้าง

สารบัญ

เรื่อง	หน้า
บทที่ ๑ บทนำ	๑
หลักการและเหตุผล	๑
วัตถุประสงค์การจัดทำคู่มือ	๑
การจัดตั้งศูนย์รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์	๒
สถานที่ตั้ง	๒
หน้าที่ความรับผิดชอบ	๒
ขอบเขต	๒
๑. กรณีเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ทั่วไป	๒
๒. กรณีข้อร้องเรียนเกี่ยวกับการจัดซื้อจัดจ้าง	๓
บทที่ ๒ ประเด็นที่เกี่ยวข้องกับการร้องเรียน	๔
คำจำกัดความ	๔
ช่องทางการร้องเรียน	๕
ส่วนราชการที่รับผิดชอบในดำเนินการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์	๕
บทที่ ๓ แผนผังกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์	๖
บทที่ ๔ ขั้นตอนการปฏิบัติงาน	๗
ขั้นตอนการปฏิบัติ	๗
การรับและตรวจสอบข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์จากช่องทางต่างๆ	๗
การบันทึกข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์	๘
การแจ้งและการประสานหน่วยงานที่เกี่ยวข้องเพื่อดำเนินการแก้ไข	
ข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์	๘
การรายงานผลการจัดการข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์	๙
ภาคผนวก	
คำสั่งแต่งตั้งศูนย์รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์	
ประกาศองค์การบริหารส่วนตำบลโคกช้าง เรื่อง ประกาศใช้คู่มือการปฏิบัติงาน	
เกี่ยวกับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์	

บทที่ ๑

บทนำ

๑. หลักการและเหตุผล

ตามพระราชบัญญัติว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๔๖ หมวด ๕ การลดขั้นตอนการปฏิบัติงาน เป็นการกำหนดหน้าที่ให้ส่วนราชการปฏิบัติเพื่อเป็นการลดระยะเวลาในการพิจารณา การสั่ง การอนุญาต การอนุมัติหรือการปฏิบัติราชการที่มีผลโดยตรงต่อประชาชนให้เกิดความสะดวก รวดเร็ว เพื่อให้ส่วนราชการไม่มีขั้นตอนการปฏิบัติงานที่เกินความจำเป็นและหมวด ๗ การอำนวยความสะดวก และการตอบสนองความต้องการของประชาชน เป็นการกำหนดแนวทางที่ส่วนราชการต้องจัดให้มีขึ้นเพื่อเป็น การอำนวยความสะดวกแก่ประชาชนให้ได้รับการบริการโดยเร็วในขณะเดียวกันก็จะสามารถตรวจสอบความ ต้องการของประชาชนทำให้ส่วนราชการรับรู้สภาพปัญหาและสามารถแก้ไขปัญหาได้ สำหรับการอำนวยความสะดวก และการตอบสนองความต้องการของประชาชนมีวิธีที่สามารถดำเนินการได้ เช่น การออกหน่วยบริการ เคลื่อนที่ให้บริการประชาชนกำหนดระยะเวลาการปฏิบัติงาน มีการให้บริการด้วยระบบเครือข่ายสารสนเทศ จัดให้มีระบบการรับฟังข้อร้องเรียน มีการเปิดเผยข้อมูล เป็นต้น

คู่มือการปฏิบัติงานเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ขององค์การบริหารส่วนตำบลโคกช้าง จัดทำขึ้นเพื่อใช้เป็นกรอบหรือแนวทางในการปฏิบัติงานการดำเนินงานด้านการรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ของศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์องค์การบริหารส่วนตำบลโคกช้างและเพื่อให้การปฏิบัติราชการด้านการรับเรื่อง ร้องเรียน/ร้องทุกข์ ให้มีความรวดเร็วและมีประสิทธิภาพเกิดประโยชน์สูงสุดต่อองค์การบริหารส่วนตำบลและ ผู้ร้องเรียน/ ร้องทุกข์

๒. วัตถุประสงค์การจัดทำคู่มือ

๒.๑ เพื่อให้เจ้าหน้าที่ขององค์การบริหารส่วนตำบลโคกช้างใช้เป็นกรอบและแนวทางในการ ปฏิบัติงานด้านการรับแจ้งเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์หรือขอความช่วยเหลือให้เป็นไปตามมาตรฐานเดียวกันและมี ประสิทธิภาพ

๒.๒ เพื่อให้องค์การบริหารส่วนตำบลโคกช้างมีระบบการรับฟังเรื่องราวร้องทุกข์ที่ดีโดยมีขั้นตอน กระบวนการและแนวทางปฏิบัติงานเป็นมาตรฐานเดียวกัน

๒.๓ เพื่อให้การปฏิบัติงานด้านการรับแจ้งเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์จากประชาชนมีมีมาตรฐานการ ปฏิบัติงาน มีความรวดเร็วสามารถแก้ไขปัญหาของประชาชนได้อย่างมีประสิทธิภาพ

๒.๔ เพื่อนำเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ของประชาชนไปดำเนินการวางแผนและจัดระบบการบริหาร จัดการ ให้มีประสิทธิภาพ

๒.๕ เพื่อเผยแพร่ให้กับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียได้ทราบขั้นตอน กระบวนการการแจ้งเรื่อง ร้องเรียน/ร้องทุกข์หรือขอความช่วยเหลือ

๓. การจัดตั้งศูนย์รับแจ้งเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์

ตามประกาศคณะรักษาความสงบแห่งชาติ ฉบับที่ ๙๖/๒๕๕๗ เมื่อวันที่ ๑๗ กรกฎาคม ๒๕๕๗ เรื่อง การจัดตั้งศูนย์ดำรงธรรมเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการบริการงานระดับจังหวัดและให้องค์กรปกครองส่วน ท้องถิ่นทุกองค์กรจัดตั้งศูนย์ดำรงธรรมท้องถิ่น เพื่อเป็นศูนย์ในการรับเรื่องราวร้องทุกข์ และให้บริการข้อมูล ข่าวสาร ให้คำปรึกษา รับเรื่องปัญหาความต้องการและข้อเสนอแนะของประชาชน

๔. สถานที่ตั้ง

ที่ตั้งอยู่ ณ ที่ทำการองค์การบริหารส่วนตำบลโคกช้าง อำเภอดงหลวง จังหวัดสุพรรณบุรี

๕. หน้าที่ความรับผิดชอบ

เป็นศูนย์กลางในการรับเรื่องราวร้องเรียน/ร้องทุกข์และให้บริการข้อมูลข่าวสาร ให้คำปรึกษา รับเรื่อง ปัญหาความต้องการและข้อเสนอแนะจากประชาชนผู้มาขอรับบริการ

๖. ขอบเขต

๖.๑ กรณีเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ทั่วไป

๑. สอบถามข้อมูลเบื้องต้นจากผู้ขอรับบริการถึงความประสงค์ของการขอรับบริการ

๒. ดำเนินการชี้แจงรายละเอียดการกรอกแบบฟอร์มให้ผู้มาขอรับบริการทราบพร้อม มีตัวอย่างการกรอกสำหรับผู้มาขอรับบริการดูเป็นตัวอย่าง

๓. ผู้มาขอรับบริการกรอกแบบฟอร์มรายละเอียดให้ครบถ้วน

๔. ดำเนินการให้คำปรึกษาตามประเภทงานบริการ

๕. เจ้าหน้าที่ดำเนินการเพื่อตอบสนองความประสงค์ของผู้มาขอรับบริการ

กรณีข้อร้องเรียนทั่วไป เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบจะให้ข้อมูลกับผู้ขอรับบริการในเรื่องที่ผู้ขอรับบริการ ต้องการทราบเมื่อให้คำปรึกษาเรียบร้อยแล้วเรื่องที่ขอรับบริการถือว่ายุติ

-กรณีขออนุมัติ/ขออนุญาตเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบ จะให้ข้อมูลกับผู้ขอรับบริการในเรื่อง ที่ผู้ขอรับบริการต้องการทราบและดำเนินการรับเรื่องดังกล่าวไว้ หัวหน้าสำนักงานปลัดหรือหน่วยงาน ผู้รับผิดชอบเป็นผู้พิจารณาส่งต่อไปยังหน่วยงานที่เกี่ยวข้องดำเนินการต่อไปภายใน ๑-๒ วัน

-กรณีข้อร้องเรียน ร้องทุกข์ แจ้งเบาะแส เจ้าหน้าที่ขององค์การบริหารส่วนตำบลโคกช้างจะให้ข้อมูล กับผู้ขอรับบริการในเรื่องที่ผู้ขอรับบริการต้องการทราบและเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบจะดำเนินการรับเรื่องดังกล่าว ไว้และหัวหน้าหน่วยงานเป็นผู้พิจารณาส่งต่อไปยังหน่วยงานที่เกี่ยวข้องดำเนินการต่อไปภายใน ๑-๒ วัน

-กรณีขออนุมัติ/ขออนุญาต ข้อร้องเรียน ร้องทุกข์ แจ้งเบาะแส ให้ผู้ขอรับบริการรอการติดต่อกลับ หรือสามารถติดตามเรื่องกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องหากไม่ได้รับการติดต่อกลับจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้องภายใน ๑๕ วัน ให้ติดต่อกลับที่ศูนย์รับเรื่องราวร้องเรียน/ร้องทุกข์ขององค์การบริหารส่วนตำบลโคกช้าง ทางหมายเลข โทรศัพท์/โทรสาร ๐-๓๕๔๘-๑๑๙๑, ๐-๓๕๔๔-๖๘๔๐-๑ หรือทางอีเมล khokchanglocal@hotmail.com

๖.๒ กรณีข้อร้องเรียนเกี่ยวกับการจัดซื้อจัดจ้าง

๑. สอบถามข้อมูลเบื้องต้นจากผู้ขอรับบริการถึงความประสงค์ของการขอรับบริการ

๒. ดำเนินการบันทึกข้อมูลของผู้ขอรับบริการเพื่อเก็บไว้เป็นหลักฐาน

๓. แยกประเภทงานร้องเรียนเรื่องร้องเรียนจัดซื้อจัดจ้างให้กับผู้อำนวยการกองคลัง เพื่อเสนอเรื่องให้ผู้บังคับบัญชาตามลำดับชั้นพิจารณาความเห็น/สั่งการ

- กรณีข้อร้องเรียนเกี่ยวกับการจัดซื้อจัดจ้าง เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบจะให้ข้อมูลกับผู้ขอรับบริการใน เรื่องที่ผู้ขอรับบริการต้องการทราบเมื่อได้ให้คำปรึกษาเรียบร้อยแล้วเรื่องที่ขอรับบริการถือว่ายุติ

-กรณีข้อร้องเรียน ร้องทุกข์ แจ้งเบาะแส เกี่ยวกับการจัดซื้อจัดจ้าง เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบขององค์การ บริหารส่วนตำบลโคกช้างจะให้ข้อมูลกับผู้ขอรับบริการในเรื่องที่ผู้ขอรับบริการต้องการทราบและเจ้าหน้าที่ ผู้รับผิดชอบจะดำเนินการรับเรื่องดังกล่าวไว้และหัวหน้าหน่วยงานเป็นผู้พิจารณาส่งต่อไปยังหน่วยงานที่ เกี่ยวข้องดำเนินการต่อไปภายใน ๑-๒ วัน

-กรณีขออนุมัติ/ขออนุญาต ขอร้องเรียน ร้องทุกข์ แจ้งเบาะแส เกี่ยวกับเรื่องการจัดซื้อจัดจ้างให้ผู้
ขอรับบริการรอการติดต่อกลับหรือสามารถติดตามเรื่องกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องหากไม่ได้รับการติดต่อกลับจาก
หน่วยงานที่เกี่ยวข้องภายใน ๑๕ วัน ให้ติดต่อกลับที่ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ขององค์การบริหารส่วน
ตำบลโคกช้าง ทางหมายเลขโทรศัพท์/โทรสาร ๐-๓๕๔๘-๑๑๙๑, ๐-๓๕๔๔-๖๘๔๐-๑ หรือทางอีเมล

บทที่ ๒

ประเด็นที่เกี่ยวข้องกับการร้องเรียน/ร้องทุกข์

๑. คำจำกัดความ

ผู้รับบริการ หมายถึง ผู้ที่มารับบริการจากส่วนราชการและประชาชนทั่วไป ผู้รับบริการประกอบด้วย หน่วยงานของรัฐ เจ้าหน้าที่ของหน่วยงานของรัฐ เอกชน บุคคลหรือนิติบุคคล

หน่วยงานของรัฐ ได้แก่ กระทรวง ทบวง กรมหรือส่วนราชการที่เรียกชื่ออย่างอื่น องค์การปกครองส่วนท้องถิ่น รัฐวิสาหกิจและให้หมายความรวมถึงองค์การอิสระ องค์การมหาชน หน่วยงานในกำกับของรัฐและหน่วยงานอื่นใดในลักษณะเดียวกัน

เจ้าหน้าที่ของรัฐ ได้แก่ ข้าราชการ พนักงานราชการ ลูกจ้างประจำ ลูกจ้างชั่วคราวและผู้ปฏิบัติงานประเภทอื่น ไม่ว่าจะเป็นการแต่งตั้งในฐานะเป็นกรรมการหรือฐานะอื่นใด รวมทั้งผู้ซึ่งได้รับแต่งตั้งและถูกสั่งให้ปฏิบัติงานให้แก่หน่วยงานของรัฐ

ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย หมายถึง ผู้ได้รับผลกระทบ ทั้งทางบวกและทางลบ ทั้งทางตรงและทางอ้อม จากการดำเนินการของส่วนราชการ เช่น ประชาชนในหมู่บ้านตำบลโคกช้าง

การจัดการข้อร้องเรียน หมายถึง มีความหมายครอบคลุมถึงการจัดการในเรื่องข้อร้องเรียน ข้อเสนอแนะ ข้อคิดเห็น คำชมเชย การสอบถามหรือร้องขอข้อมูล

ผู้ร้องเรียน/ร้องทุกข์ หมายถึง ประชาชนทั่วไป ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มาติดต่อยังศูนย์รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์องค์การบริหารส่วนตำบลโคกช้าง ผ่านช่องทางต่าง ๆ โดยมีวัตถุประสงค์ครอบคลุมการร้องเรียน การร้องทุกข์ การให้ข้อเสนอแนะ การให้ข้อคิดเห็น การชมเชย การร้องขอข้อมูล

ช่องทางการรับข้อร้องเรียน หมายถึง ช่องทางต่าง ๆ ที่ใช้ในการรับเรื่องร้องเรียน เช่น ติดต่อกับตนเอง ทางไปรษณีย์ ทางโทรศัพท์ ทางเว็บไซต์หรือทางอีเมล

เจ้าหน้าที่ หมายถึง เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบจัดการข้อร้องเรียนของหน่วยงาน

ข้อร้องเรียน หมายถึง ข้อร้องเรียนทั่วไปและการร้องเรียนเกี่ยวกับความไม่โปร่งใสของการจัดซื้อจัดจ้าง

คำร้องเรียน หมายถึง คำหรือข้อความที่ผู้ร้องเรียน/ร้องทุกข์ กรอกตามแบบฟอร์มที่ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์หรือระบบการรับคำร้องเรียนเอง มีแหล่งที่สามารถตอบสนองหรือมีรายละเอียดอย่างชัดเจนหรือมีนัยสำคัญที่เชื่อถือได้

การดำเนินการเรื่องร้องเรียน หมายถึง เรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ที่ได้รับผ่านช่องทางการร้องเรียนต่าง ๆ มาเพื่อทราบหรือพิจารณาดำเนินการแก้ไขปัญหาตามอำนาจหน้าที่

การจัดการเรื่องร้องเรียน หมายถึง กระบวนการที่ดำเนินการในการแก้ไขปัญหาตามเรื่องร้องเรียนที่ได้รับให้ได้รับการแก้ไขหรือบรรเทาความเดือดร้อนจากการดำเนินงาน

๒. ช่องทางการร้องเรียน/ร้องทุกข์

สามารถร้องเรียน/ร้องทุกข์ผ่านทางช่องทางดังต่อไปนี้

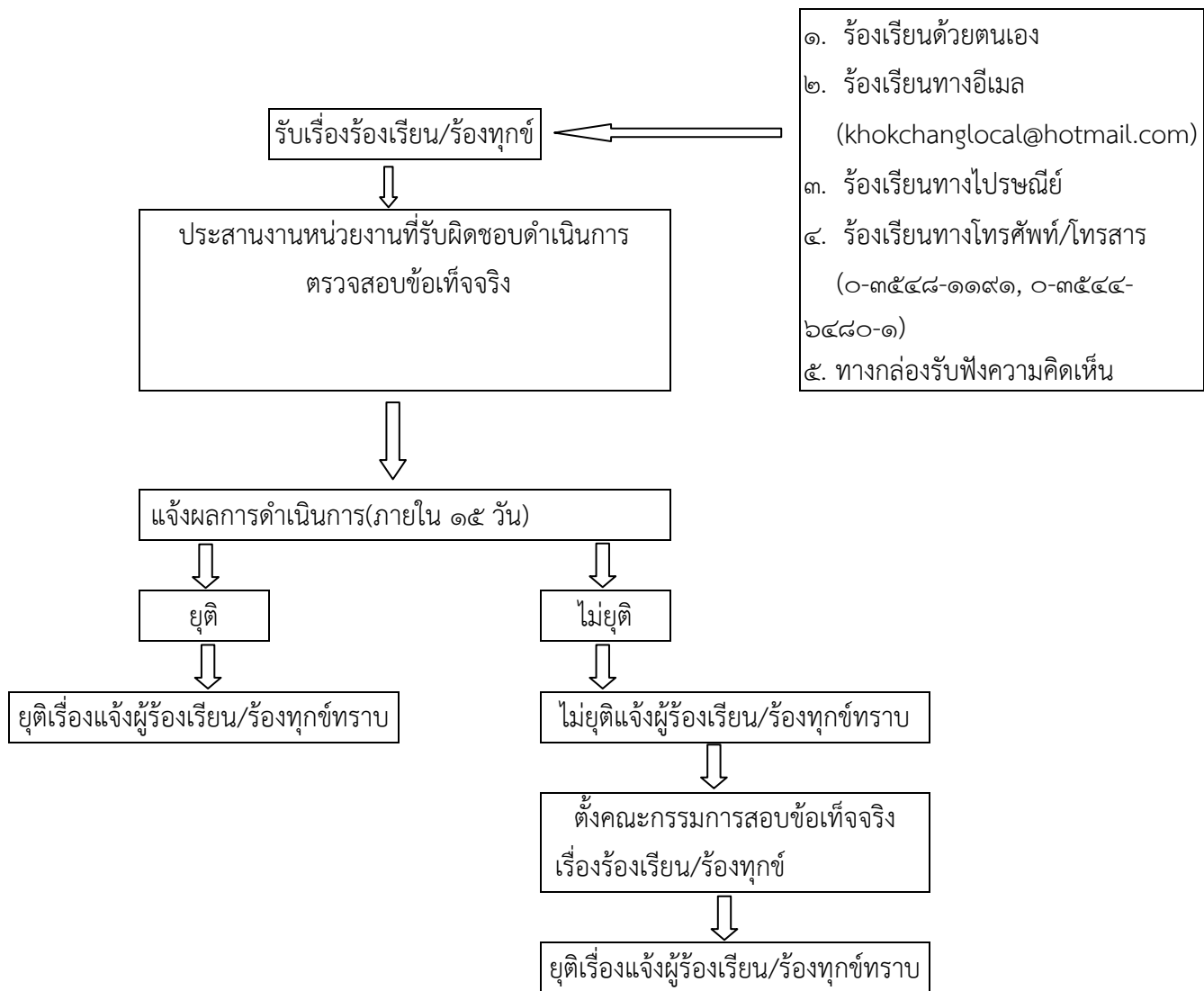
๑. สำนักงานปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลโคกช้าง อำเภอเดิมบางนางบวช จังหวัดสุพรรณบุรี
๒. ทาง e-mail address : khokchanglocal@hotmail.com
๓. ทางกล่องรับฟังความคิดเห็น
๔. จดหมาย(ทางไปรษณีย์)
๕. โทรศัพท์/โทรสาร ๐-๓๕๔๓-๘๔๘๓-๔

๓. ส่วนราชการที่รับผิดชอบในดำเนินการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์

๑. สำนักงานปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลโคกช้าง
๒. กองคลัง
๓. กองช่าง
๔. ส่วนสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม
๕. ส่วนการศึกษา ศาสนาและวัฒนธรรม

บทที่ ๓
แผนผังกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์

กระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์



บทที่ ๔

ขั้นตอนการปฏิบัติงาน

๑. ขั้นตอนการปฏิบัติ มีดังนี้

๑. จัดตั้งศูนย์/จุดรับข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ของหน่วยงาน
๒. จัดทำคำสั่งมอบหมายส่วนราชการ/เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ และผู้รับผิดชอบรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์
๓. แจ้งส่วนราชการ/เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบรับเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์และผู้รับผิดชอบรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์
๔. จัดทำแผนผังและขั้นตอน ระยะเวลาการให้บริการรับแจ้งเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์สำหรับผู้มาติดต่อได้ทราบขั้นตอน โดยจัดทำไว้ ณ บริเวณที่ผู้มาติดต่อสามารถมองเห็นได้ชัดเจน
๕. จัดทำสมุดบัญชีรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ พร้อมจัดสถานที่อำนวยความสะดวกให้กับผู้มาติดต่อขอรับบริการหรือยื่นเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์
๖. ผู้รับผิดชอบแก้ไขปัญหาข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ โดยเร่งดำเนินการภายใน ๑๕ วัน หากไม่แล้วเสร็จต้องแจ้งผู้ร้องแล้วรายงานผู้บังคับบัญชาและแจ้งผู้ร้องทราบ
๗. กรณีที่มีประเด็นต้องพิจารณาวินิจฉัยชี้ขาดปัญหาความเดือดร้อนของประชาชนให้เป็นหน้าที่ของผู้บริหารหรือผู้รับมอบหมายจากผู้บริหารองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น จะต้องวินิจฉัยโดยเร็ว ทั้งนี้ การตั้งคณะกรรมการขึ้นพิจารณาวินิจฉัยให้ดำเนินการได้เท่าที่จำเป็นอันไม่อาจหลีกเลี่ยงได้ เช่น กรณีรुकล้าที่สาธารณะ การตั้งโรงโม่หิน เป็นต้น
๘. ให้ผู้รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ติดตามการดำเนินการ หากเกิน ๑๕ วัน ให้รายงานผู้บังคับบัญชาวินิจฉัยสั่งการ

๒. การรับและตรวจสอบข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์จากช่องทางต่าง ๆ

ช่องทาง	ความถี่ในการตรวจสอบช่องทาง	ระยะเวลาดำเนินการรับข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์เพื่อประสานหาทางแก้ไข	หมายเหตุ
สำนักงานปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลโคกช้าง	ทุกครั้งที่มีผู้ร้องเรียน/ร้องทุกข์	ภายใน ๑ วันทำการ	
ทาง e-mail address : khokchanglocal@hotmail.com	ทุกวัน	ภายใน ๑ วันทำการ	
ทางกล่องรับฟังความคิดเห็น	ทุกวัน	ภายใน ๑ วันทำการ	
จดหมาย(ทางไปรษณีย์)	ทุกครั้งที่มีจดหมาย	ภายใน ๑ วันทำการ	
โทรศัพท์/โทรสาร ๐-๓๕๔๘-๑๑๙๑, ๐-๓๕๔๔-๖๘๔๐-๑	ทุกวัน	ภายใน ๑ วันทำการ	

๓. การบันทึกข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์

๑. ผู้ร้องเรียน/ร้องทุกข์ที่ทำเป็นหนังสือให้มีรายการ ดังนี้

๑.๑ ชื่อและที่อยู่ของผู้ร้องเรียน/ร้องทุกข์

๑.๒ ระบุเรื่องอันเป็นเหตุให้ต้องร้องเรียน/ร้องทุกข์ พร้อมทั้งข้อเท็จจริงหรือพฤติการณ์ตามสมควรเกี่ยวกับเรื่องที่ร้องเรียน/ร้องทุกข์และคำขอให้ส่วนราชการช่วยเหลือเยียวยาหรือปลดเปลื้องทุกข์

๑.๓ ใช้ถ้อยคำสุภาพ

๑.๔ ลงลายมือชื่อผู้ร้องเรียน/ร้องทุกข์

๒. ผู้ร้องเรียน/ร้องทุกข์ที่มาติดต่อด้วยตนเอง ณ สำนักงานปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลโคกช้าง ต้องกรอกแบบฟอร์มตามที่กำหนดไว้ โดยมีรายละเอียด ดังนี้

๒.๑ ชื่อ - นามสกุล

๒.๒ ที่อยู่ที่สามารถติดต่อได้

๒.๓ เบอร์โทรศัพท์ที่สามารถติดต่อได้

๒.๔ เรื่องที่ร้องเรียน/ร้องทุกข์ โดยให้ระบุข้อเท็จจริงหรือพฤติการณ์ที่สมควรเกี่ยวกับเรื่องที่ร้องเรียน/

ร้องทุกข์

๒.๕ คำขอให้ส่วนราชการช่วยเหลือหรือเยียวยาหรือปลดเปลื้องทุกข์

๔. การแจ้งและการประสานหน่วยงานที่เกี่ยวข้องเพื่อดำเนินการแก้ไขข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์

๑. เมื่อได้รับข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์จากช่องทางการร้องเรียน/ร้องทุกข์ ให้ดำเนินการรับเรื่องแล้วส่งต่อเรื่องให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องเพื่อดำเนินการภายในแล้วเสร็จภายใน ๑๕ วันทำการ

๒. กรณีเป็นการขอข้อมูลข่าวสาร ประสานหน่วยงานผู้ครอบครองเอกสาร เจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้องเพื่อให้ข้อมูลแก่ผู้ร้องขอโดยปฏิบัติตามพระราชบัญญัติข้อมูลข่าวสารของทางราชการ พ.ศ. ๒๕๔๐

๓. ข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ ที่เป็นการร้องเรียน/ร้องทุกข์เกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการของหน่วยงาน เช่น ไฟฟ้าสาธารณะดับ การจัดการขยะมูลฝอย ตัดต้นไม้ กลิ่นเหม็นรบกวน เป็นต้น ดำเนินการโดยจัดทำบันทึกข้อความเสนอไปยังผู้บริหารเพื่อสั่งการหน่วยงานที่เกี่ยวข้องดำเนินการและเพื่อให้การประสานเป็นไปด้วยความรวดเร็วอาจประสานงานไปยังหน่วยงานที่เกี่ยวข้องเบื้องต้นทางโทรศัพท์

๔. ข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ ที่ไม่อยู่ในอำนาจหน้าที่ขององค์การบริหารส่วนตำบลโคกช้างให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องดำเนินการประสานแจ้งไปยังหน่วยงานภายนอกที่เกี่ยวข้องโดยเร็ว

๕. ข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ที่อยู่ในอำนาจหน้าที่ขององค์การบริหารส่วนตำบลโคกช้างให้แจ้งหน่วยงานที่รับผิดชอบดำเนินการแล้วรายงานผลการดำเนินการให้ผู้ร้องเรียน/ร้องทุกข์ทราบภายใน ๑๕ วันทำการและรายงานผลให้ผู้บริหารทราบถึงปัญหาอุปสรรคในการดำเนินการแก้ไขปัญหาหรือเมื่อได้ข้อยุติแล้ว

๕. การรายงานผลการจัดการข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์

ให้หน่วยงานที่รับผิดชอบดำเนินการสรุปรายงานผลการจัดการข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ต่อผู้บริหารทราบทุกเดือน รวบรวมรายงานสรุปข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์เมื่อสิ้นปีงบประมาณ เพื่อนำไปวิเคราะห์หาแนวทางในการจัดการข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์และวางแผนการจัดการข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ให้มีประสิทธิภาพ การแก้ไขปัญหามีประสิทธิภาพ
