



ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน-ร้องทุกข์



คำนำ

เพื่อให้เกิดความโปร่งใสและเป็นธรรม อีกทั้งเป็นการป้องกันปัญหาการทุจริตในหน่วยงานหรือปฏิบัติไม่ชอบของเจ้าหน้าที่ของรัฐ ในเรื่องเกี่ยวกับการร้องเรียนทั่วไปและเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์เกี่ยวกับการจัดซื้อจัดจ้างของหน่วยงาน การปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ในเรื่องการให้ความสะดวกกับประชาชนผู้ร้องเรียน/ร้องทุกข์ที่อยู่ในอำนาจหน้าที่ขององค์การบริหารส่วนตำบลท่าสะท้อน เช่น การให้บริการด้านงานสาธารณสุข การให้บริการด้านการก่อสร้างโครงการพื้นฐาน ควบคุมอาคาร การให้บริการประปาหมู่บ้าน – ไฟฟ้า ทางสาธารณะ และการให้บริการงานจัดเก็บภาษี ค่าธรรมเนียม เป็นต้น โดยในการดำเนินการนี้ให้เป็นไปตามพระราชกฤษฎีกา ว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๔๖ และระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยการจัดการเรื่องร้องทุกข์ พ.ศ. ๒๕๕๒

องค์การบริหารส่วนตำบลท่าสะท้อน จึงจัดทำคู่มือการปฏิบัติงานในเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ เพื่อเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบขององค์การบริหารส่วนตำบลท่าสะท้อน ทราบขั้นตอนการปฏิบัติงานในแต่ละขั้นตอน ป้องกันการไม่ได้รับความเป็นธรรมหรือการเลือกปฏิบัติ รวมถึงการป้องกันการละเว้นการปฏิบัติหน้าที่ ซึ่งองค์การบริหารส่วนตำบลท่าสะท้อนได้กำหนดกระบวนการงาน ขั้นตอนการปฏิบัติงาน และกำหนดช่องทางการร้องเรียน/ร้องทุกข์ รวมถึงกำหนดหน่วยงานหรือเจ้าหน้าที่ที่รับผิดชอบไว้แล้ว หวังเป็นอย่างยิ่งว่า เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบขององค์การบริหารส่วนตำบลท่าสะท้อน สามารถมาปฏิบัติราชการ และเกิดประโยชน์สูงสุดแก่ประชาชนผู้รับบริการ

องค์การบริหารส่วนตำบลท่าสะท้อน

๒๕๖๙

สารบัญ

คำนำ	หน้า
๑. วัตถุประสงค์	๔
๒. ขอบเขต	๔
๓. คำจำกัดความ	๔
๔. หน้าที่ความรับผิดชอบ	๔
๕. ขั้นตอนวิธีการปฏิบัติเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์	
๕.๑ การรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์	๕
๕.๒ ช่องทางการร้องเรียน/ร้องทุกข์	๕
๕.๓ การรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์	๖
๖. ขั้นตอนการจัดการเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์	
๖.๑ การจัดการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์	๗
๖.๑.๑ แผนผังปฏิบัติงานเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์	๘
๖.๑.๒ ขั้นตอนการให้บริการข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์	๙
๖.๑.๓ การส่งต่อเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์	๑๐
๖.๑.๔ การตรวจสอบข้อเท็จจริงเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์	๑๐
๖.๑.๕ การตอบเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์	๑๐
๖.๑.๖ การติดตามผลเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์	๑๐
๖.๑.๗ การรวบรวมข้อมูล	๑๐
๖.๒ ผู้รับผิดชอบการรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์	๑๑
๖.๓ แบบฟอร์มที่ใช้ในการรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์	๑๑
๗. มาตรฐานงานการรับและตอบข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์	๑๑
๘. ระบบติดตามและประเมินผล	๑๑
๙. ประโยชน์ที่ได้รับ	๑๑

คู่มือการปฏิบัติงานเรื่องร้องเรียน – ร้องทุกข์ องค์การบริหารส่วนตำบลท่าสะท้อน

๑. วัตถุประสงค์

คู่มือปฏิบัติงานฉบับนี้จัดทำขึ้น เพื่อให้เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ขององค์การบริหารส่วนตำบลท่าสะท้อน สามารถดำเนินการจัดการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ เป็นระบบมีมาตรฐานในการจัดการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์เริ่มตั้งแต่ขั้นตอนการรับข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์จากประชาชนผู้รับบริการหรือหน่วยงานที่ส่งเรื่อง การวิเคราะห์เรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ เพื่อเสนอผู้บริหารพิจารณาสั่งการ การส่งเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ให้ส่วนราชการที่เกี่ยวข้องตรวจสอบข้อเท็จจริง การติดตามประเมินผล การรายงานผลการตรวจสอบข้อเท็จจริง และการยุติเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์โดยให้เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผลรวดเร็ว และทันต่อสถานการณ์ สามารถแก้ไขความเดือดร้อนของประชาชน สร้างความโปร่งใสในการปฏิบัติราชการ และนำข้อมูลมาปรับปรุงคุณภาพการบริการของรัฐ เพื่อให้ประชาชน "ได้รับความเป็นธรรม ประโยชน์ และความพึงพอใจ" เป็นไปตามหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี

๒. ขอบเขต

เพื่อดำเนินตรวจสอบข้อเท็จจริงเรื่องราว รวบรวมหลักฐาน การวิเคราะห์ข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์และรายงานผลการดำเนินการติดตามประเมินผล และรวบรวมเสนอนายกองค์การบริหารส่วนตำบลท่าสะท้อน เพื่อพิจารณาสั่งการต่อไป

๓. คำจำกัดความ

“เรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์” หมายถึง ประเด็นปัญหาความเดือดร้อนหรือเสียหายที่ผู้ร้องเรียนประสงค์ให้มีการแก้ไขความเดือดร้อนหรือเสียหาย โดยแจ้งผ่านช่องทางที่กำหนด อาทิติดต่อด้วยตนเอง ณ องค์การบริหารส่วนตำบลท่าสะท้อน, โทรศัพท์, โทรสาร, ไปรษณีย์, เว็บไซต์ขององค์การบริหารส่วนตำบลท่าสะท้อน, สื่ออิเล็กทรอนิกส์หรือผ่านหน่วยงานรัฐอื่น เนื่องจากไม่ได้รับบริการตามสิทธิ ไม่ได้รับความสะดวก ไม่ได้รับความเป็นธรรมจากการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่รัฐทำให้ได้รับความเดือดร้อนหรือเสียหาย อันเนื่องมาจากการปฏิบัติราชการตามอำนาจหน้าที่ ระเบียบกฎหมายหรือนโยบายขององค์การบริหารส่วนตำบลท่าสะท้อน หรืออยู่ในอำนาจที่องค์การบริหารส่วนตำบลท่าสะท้อนจะดำเนินการต่อไปได้

การร้องเรียน/ร้องทุกข์ หมายถึง การที่ประชาชนบอกเล่าเรื่องราวต่อหน่วยงานของรัฐเพื่อขอให้ช่วยเหลือ แก้ไข บรรเทาความเดือดร้อน หรือตรวจสอบข้อเท็จจริง อันเนื่องมาจากการได้รับความเดือดร้อน ความไม่เป็นธรรม หรือ พบเห็นการกระทำผิดกฎหมาย

“ผู้รับบริการ” หมายถึง ผู้ร้องเรียน/ร้องทุกข์หรือผู้ที่มาปรึกษา/ผู้มีส่วนได้เสีย รวมถึงหน่วยงานของรัฐหรือเอกชน

๔. หน้าที่ความรับผิดชอบ

นายกองค์การบริหารส่วนตำบลท่าสะท้อนมีหน้าที่สั่งการ กำกับดูแลการปฏิบัติราชการและติดตามผลการดำเนินงานเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์

ปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลท่าสะท้อนมีหน้าที่ดำเนินการควบคุม ดูแล ติดตามการปฏิบัติราชการ

หัวหน้าสำนักปลัด องค์การบริหารส่วนตำบลท่าสะท้อน มีหน้าที่รับผิดชอบเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ เกี่ยวกับการบริหารงานบุคคล ด้านงานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย ด้านการสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม ด้านการศึกษา ศาสนาและวัฒนธรรม และด้านงานสวัสดิการสังคม หรือเรื่องที่มีได้อยู่ในหน้าที่ของกอง/ ส่วนราชการใด หรือตามที่อยู่บังคับบัญชามอบหมาย

ผู้อำนวยการกองคลัง มีหน้าที่รับผิดชอบเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์เกี่ยวกับการบริหารงานคลัง การรับเงิน เบิกจ่ายเงิน งานพัสดุ

ผู้อำนวยการกองช่าง มีหน้าที่รับผิดชอบเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์เกี่ยวกับการงานก่อสร้าง ควบคุม อาคาร งานประปา งานไฟฟ้า

งานนิติการ มีหน้าที่ดำเนินการจัดทำแผนการปฏิบัติงาน ติดตาม และสรุปการดำเนินงานเรื่อง ร้องเรียน/ร้องทุกข์

๕. ขั้นตอนวิธีการปฏิบัติเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์

๕.๑ การรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์

๑. เรื่องร้องเรียนที่เป็นลายลักษณ์อักษร ผ่านช่องทางต่าง ๆ เช่น ไปรษณีย์, หนังสือ, เว็บไซต์องค์การบริหารส่วนตำบลท่าสะท้อนหรือสื่ออิเล็กทรอนิกส์ ติดต่อด้วยตนเอง และจากหน่วยงานอื่นๆ ดำเนินการรับเรื่องตามระบบสารบรรณ

๒. เรื่องร้องเรียนที่ไม่เป็นลายลักษณ์อักษร กรณีที่ประชาชนร้องเรียนทางโทรศัพท์ หรือมาติดต่อด้วยตนเองโดยไม่มีหนังสือร้องเรียน เจ้าหน้าที่จะต้องสอบถามและบันทึกข้อมูลลงในแบบฟอร์ม รับเรื่องร้องเรียน โดยมีรายละเอียดดังนี้

- รายละเอียดของผู้ร้องเรียน ได้แก่ ชื่อ ที่อยู่หรือหมายเลขโทรศัพท์ที่สามารถติดต่อได้ ทั้งนี้ ผู้ร้องเรียนบางรายไม่ประสงค์แสดงตน โดยไม่แจ้งข้อมูลเกี่ยวกับตนเอง จะต้องตรวจสอบข้อเท็จจริงว่ามีข้อมูล น่าเชื่อถือเพียงใด

- รายละเอียดของเรื่องที่ต้องการร้องเรียน โดยสอบถามให้ได้ประเด็นที่ชัดเจนว่าต้องการ ร้องเรียนเรื่องอะไร เกี่ยวข้องกับบุคคลหรือองค์กรใด รายละเอียดของปัญหาที่ส่งผลกระทบต่อผู้ร้องเรียน ทั้งนี้เจ้าหน้าที่ของทุกหน่วยงานจะต้องสามารถรับเรื่องได้ทันที แม้จะเป็นเรื่องเกี่ยวกับหน่วยงานอื่น เพื่ออำนวยความสะดวก จากนั้นแจ้งให้ผู้ร้องเรียนทราบขั้นตอนและระยะเวลาในการดำเนินการ หากไม่ได้รับการตอบกลับภายใน ๑๕ วันทำการสามารถสอบถามได้ที่ หมายเลขโทรศัพท์ ๐ ๗๗๓๘ ๐๖๙๐ ต่อ ๑๐๑,๑๐๒

๕.๒ ช่องทางการร้องเรียน/ร้องทุกข์

(๑) โทรศัพท์สายด่วนนายกองค์การบริหารส่วนตำบลท่าสะท้อน โทร. ๐๘ ๓๑๐๕ ๙๔๖๒ และปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลท่าสะท้อน โทร. ๐๙ ๘๙๘๒ ๓๘๔๗

(๒) โทรศัพท์ องค์การบริหารส่วนตำบลท่าสะท้อน หมายเลขโทรศัพท์ ๐๗๗ - ๓๘๐๖๙๐ ต่อ ๑๐๑, ๑๐๒

(๓) แจ้งด้วยตัวเอง ณ สำนักปลัด องค์การบริหารส่วนตำบลท่าสะท้อน

(๔) เว็บไซต์องค์การบริหารส่วนตำบลท่าสะท้อน www.tasaton.go.th

(๕) facebook page : “อบต.ท่าสะท้อน” และบัญชีผู้ใช้งาน : “อบต.ท่าสะท้อน อ.พุนพิน”

(๖) ส่งหนังสือมายังที่ องค์การบริหารส่วนตำบลท่าสะท้อน ๑๑/๑ หมู่ที่ ๒ ตำบลท่าสะท้อน อำเภอฟุนพิน จังหวัดสุราษฎร์ธานี ๘๔๑๓๐

(๗) ส่งเรื่องร้องเรียนผ่านตู้ร้องเรียน/ร้องทุกข์ ตู้รับฟังความคิดเห็น ณ อาคารสำนักงาน องค์การบริหารส่วนตำบลท่าสะท้อน (ไม่ต้องติดแสตมป์)

๕.๓ การรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์

- กรณีร้องเรียนร้องทุกข์ทางไปรษณีย์ อีเมล โทรสารให้เจ้าหน้าที่ดำเนินการดังนี้

(๑) ตรวจสอบข้อมูล เอกสารประกอบการร้องเรียน/ร้องทุกข์โดยละเอียด

(๒) สรุปประเด็นการร้องเรียน/ร้องทุกข์โดยย่อ แล้วบันทึกเสนอความเห็นต่อผู้บังคับบัญชา เพื่อพิจารณาตามลำดับ

(๓) ส่งสำเนา/ต้นฉบับหนังสือให้ส่วนราชการที่เกี่ยวข้องดำเนินการ พร้อมทั้งกำหนดให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องรายงานผลการดำเนินงานให้ทราบ ภายใน ๑๕ วันทำการ

- กรณีผู้ร้องเรียนร้องทุกข์มาด้วยตนเอง ให้เจ้าหน้าที่ดำเนินการ ดังนี้

(๑) สอบถามข้อมูลจากผู้ร้องแล้วบันทึกข้อมูลลงในแบบฟอร์ม ให้มีสาระสำคัญพอสมควร ประกอบไปด้วย ชื่อและที่อยู่ของผู้ร้องซึ่งสามารถตรวจสอบตัวตนได้

(๒) ระบุเรื่องอันเป็นเหตุให้ร้องเรียนร้องทุกข์พร้อมข้อเท็จจริงหรือพฤติการณ์ตามสมควร หรือความเห็น ความต้องการ ข้อเสนอแนะ ต่าง ๆ และให้ลงลายมือชื่อของผู้ร้อง

(๓) ถ้าเป็นการร้องเรียนร้องทุกข์แทนผู้อื่น อาจต้องแนบใบมอบอำนาจด้วย/หากผู้ร้องไม่ยินยอมลงชื่อ อาจพิจารณาไม่รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์นั้นไว้พิจารณาและแจ้งให้ผู้ร้องทราบ พร้อมบันทึกเหตุดังกล่าวไว้ในแบบคำร้อง

(๔) สรุปประเด็นการร้องเรียนร้อง/ร้องทุกข์ โดยย่อแล้วบันทึกเสนอผู้บังคับบัญชาเพื่อพิจารณาตามลำดับ

(๕) ส่งสำเนา/ต้นฉบับหนังสือให้ส่วนราชการที่เกี่ยวข้องดำเนินการ พร้อมทั้งกำหนดให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องรายงานผลการดำเนินงานให้ทราบ ภายใน ๑๕ วันทำการ

- กรณีรับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ทางโทรศัพท์/และร้องผ่านสื่ออิเล็กทรอนิกส์ ให้เจ้าหน้าที่ดำเนินการ ดังนี้

(๑) สอบถามชื่อ ที่อยู่ และหมายเลขโทรศัพท์ที่ติดต่อได้

(๒) สอบถามเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์และปัญหาที่เกิดขึ้น

(๓) ถ้าเป็นเรื่องร้องเรียนที่กล่าวหาผู้อื่นจะต้องสอบถามผู้ร้องให้ได้รายละเอียดที่ชัดเจน หากผู้ร้องมีข้อมูลเป็นเอกสารขอให้ส่ง/แนบเอกสารมาเพิ่มเติมก็ได้

(๔) พิจารณาเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ว่าสามารถดำเนินการต่อได้หรือไม่ ถ้าดำเนินการได้จะประสานหน่วยงานที่เกี่ยวข้องทันที และหากได้รับคำตอบจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้องแล้วก็แจ้งให้ผู้ร้องทราบต่อไป

(๕) บันทึกข้อมูลลงในแบบฟอร์มที่ศูนย์รับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ องค์การบริหารส่วนตำบล ทำสะท้อนกำหนดไว้ หากผู้ร้องไม่ยินยอมให้ข้อมูล อาจพิจารณาไม่รับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์นั้นไว้พิจารณา ทั้งนี้ เพื่อคุ้มครองสิทธิของบุคคลหรือผู้เกี่ยวข้องมิให้เกิดปัญหาการกลั่นแกล้ง และแจ้งให้ผู้ร้องทราบ

(๖) สรุปประเด็นการร้องเรียนร้อง/ร้องทุกข์ โดยย่อเพื่อบันทึกเสนอผู้บังคับบัญชาเพื่อพิจารณา

(๗) ส่งสำเนา/ต้นฉบับหนังสือให้ส่วนราชการที่เกี่ยวข้องดำเนินการ พร้อมทั้งกำหนดให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องรายงานผลการดำเนินงานให้ทราบ ภายใน ๑๕ วันทำการ

๖. ขั้นตอนการจัดการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์

๖.๑ การจัดการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ มีกระบวนการขั้นตอนการปฏิบัติ จำนวน ๙ ขั้นตอน ดังนี้

ขั้นตอนที่ ๑ รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์

ขั้นตอนที่ ๒ วิเคราะห์เรื่อง แยกเป็น ๒ กรณี

(๑) กรณีลักษณะเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์เป็นบัตรสนเท่ห์ (ไม่มีชื่อ-สกุลผู้ร้องไม่มีที่อยู่ผู้ร้อง หรือข้อมูลอื่น ๆ ที่สามารถติดต่อได้ ไม่มีพยานหลักฐานหรือพฤติกรรมแวดล้อมที่ปรากฏชัดเจน ตลอดจนไม่สามารถระบุพยานหลักฐานได้แน่นอน) ให้เสนอผู้บังคับบัญชาไม่รับเรื่องไว้พิจารณาและจำหน่ายออกจากสารบบ

(๒) กรณีไม่ใช่บัตรสนเท่ห์ ให้ดำเนินการตามวิธีการรับเรื่องข้างต้น

ขั้นตอนที่ ๓ การส่งหนังสือแจ้งเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์

(๑) ส่งเป็นหนังสือตามระบบปกติงานสารบรรณ

(๒) ส่งผ่านช่องทางอิเล็กทรอนิกส์ให้หัวหน้าส่วนราชการ/เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบโดยตรง

ขั้นตอนที่ ๔ หน่วยงานที่เกี่ยวข้องแจ้งผลการดำเนินการโดยให้มีสาระสำคัญดังนี้

(๑) มูลเหตุของปัญหา

(๒) การแก้ไขปัญหาเบื้องต้น

(๓) แนวทางและวิธีการแก้ไขปัญหา

(๔) ผลการชี้แจงให้ผู้ร้องเรียน/ร้องทุกข์ทราบ

(๕) ข้อเสนอแนะ/ความเห็นของส่วนราชการ เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบ

ขั้นตอนที่ ๕ ครบกำหนดรายงานแล้ว หน่วยงานไม่รายงานภายในระยะเวลาที่กำหนดให้แจ้งเตือนครั้งที่ ๑ ด้วยวาจาถึงหัวหน้าส่วนราชการ/เจ้าหน้าที่และส่งข้อความ ให้รายงานภายใน ๗ วันทำการ

ขั้นตอนที่ ๖ ครบกำหนดแจ้งเตือนครั้งที่ ๑ แล้ว ยังไม่ได้รับรายงานให้แจ้งเตือนครั้งที่ ๒ ผ่านทางระบบงานสารบรรณถึงหัวหน้าส่วนราชการ ให้รายงานภายใน ๓ วันทำการ

ขั้นตอนที่ ๗ ครบกำหนดแจ้งเตือนครั้งที่ ๒ แล้วยังไม่ได้รับรายงานให้รายงานนายกองค์การบริหารส่วนตำบลทำสะท้อน เพื่อพิจารณาสั่งการต่อไป

ขั้นตอนที่ ๘ การสรุปผลการตรวจสอบข้อเท็จจริงเมื่อได้รับแจ้งผลการตรวจสอบตามขั้นตอนที่ ๔ ให้ดำเนินการจัดทำบันทึกข้อความสรุปผลการตรวจสอบข้อเท็จจริงผู้บังคับบัญชาตามลำดับ

- ยุติเรื่อง จัดเก็บในแฟ้มพร้อมทั้งบันทึก

- ไม่ยุติ เสนอให้ตรวจสอบข้อเท็จจริงหรือสั่งการเพิ่มเติม

ขั้นตอนที่ ๙ ดำเนินการแจ้งผลการดำเนินการตรวจสอบข้อเท็จจริงให้กับผู้ร้องเรียน/ร้องทุกข์ทราบ

๖.๑.๑ แผนผังปฏิบัติงานเรื่องร้องเรียน (ระยะเวลาดำเนินการไม่เกิน ๑๕ วันทำการ)

ลำดับ	รายละเอียด	ระยะเวลา ดำเนินการ	หน่วยงานรับผิดชอบ
ขั้นตอนที่ ๑	รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์	๑ วันทำการ	งานบริหารทั่วไป สำนักปลัด
ขั้นตอนที่ ๒	วิเคราะห์เรื่อง		
ขั้นตอนที่ ๓	การส่งหนังสือหรือบันทึกข้อความแจ้ง เรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์		
ขั้นตอนที่ ๔	ส่วนราชการที่เกี่ยวข้องดำเนินการตรวจสอบ แก้ไข แจ้งผู้ร้องทราบและรายงานต่อผู้บริหารทราบ/ สั่งการ -กรณีเป็นเรื่องร้ายแรงเร่งด่วน ๓ วัน -กรณีเป็นเรื่องซับซ้อน ๕ วัน	๑๕ วันทำการ	ส่วนราชการ ที่เกี่ยวข้อง
ขั้นตอนที่ ๕	แจ้งเดือนครั้งที่ ๑ ให้รายงานภายใน ๗ วันทำการ	๑ วันทำการ	งานนิติการ สำนักปลัด
ขั้นตอนที่ ๖	แจ้งเดือนครั้งที่ ๒ ให้รายงานภายใน ๓ วันทำการ	๑ วันทำการ	งานนิติการ สำนักปลัด
ขั้นตอนที่ ๗	หากส่วนราชการที่เกี่ยวข้องไม่รายงานผลการ ดำเนินการ ให้รายงานนายกองค์การบริหารส่วน ตำบลท่าสะท้อน เพื่อพิจารณาสั่งการเร่งรัดต่อไป	๑ วันทำการ	งานนิติการ สำนักปลัด
ขั้นตอนที่ ๘	สรุปผลการตรวจสอบข้อเท็จจริง เมื่อได้รับแจ้งผล การดำเนินการ จากส่วนราชการ ที่ เกี่ยวข้อง พร้อมทั้งระบุปัญหา อุปสรรคและแนว ทางแก้ไข	๒ วันทำการ	งานนิติการ สำนักปลัด
ขั้นตอนที่ ๙	แจ้งผู้ร้องเรียน/ร้องทุกข์ทราบ	๑ วันทำการ	งานนิติการ สำนัก ปลัด/ส่วนราชการ ที่เกี่ยวข้อง

๖.๑.๒ ขั้นตอนการให้บริการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์



๖.๑.๓ การส่งต่อเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์

เจ้าหน้าที่งานรับเรื่องราวร้องเรียนจะลงทะเบียนรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์และพิจารณาความน่าเชื่อถือของประเด็นที่ร้องเรียน ต้องไม่ขัดแย้งกับกฎหมาย กฎระเบียบ และอยู่ในอำนาจหน้าที่ขององค์การบริหารส่วนตำบลท่าสะทอน ที่สามารถดำเนินการได้ หากเรื่องร้องเรียนนั้นเกี่ยวข้องกับหน่วยงานใด จะทำหนังสือแจ้งหน่วยงานที่เกี่ยวข้องภายใน ๗ วันทำการ หลังจากได้รับแจ้งเพื่อให้ดำเนินการตรวจสอบข้อเท็จจริง จากนั้นจะทำบันทึกเรื่องไว้ในฐานข้อมูลและสำเนาเรื่องร้องเรียนเสนอผู้บริหารเพื่อทราบ

๖.๑.๔ การตรวจสอบข้อเท็จจริงเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์

หน่วยงานที่ได้รับแจ้งเรื่องร้องเรียนจะต้องให้ความสำคัญต่อเรื่องร้องเรียนเป็นลำดับแรก โดยเร่งตรวจสอบข้อเท็จจริง ปัญหาสาเหตุและแนวทางการแก้ไข รวมทั้งการป้องกันมิให้เกิดปัญหาได้อีก และแจ้งผลการดำเนินการแก้ไขปัญหาให้ผู้ร้องเรียนทราบทันทีที่ได้ข้อสรุป หรือภายใน ๑๕ วันทำการ ยกเว้นเรื่องร้องเรียน ๒ กรณีได้แก่

- กรณีร้ายแรงเร่งด่วน ประเด็นที่ร้องเรียนอาจสร้างความเสียหายหรือส่งผลกระทบต่อในวงกว้างต่อประชาชนหรือส่งผลต่อการปฏิบัติราชการสำคัญขององค์การบริหารส่วนตำบลท่าสะทอน ต้องดำเนินการตรวจสอบข้อเท็จจริงและรายงานผลภายใน ๓ วันทำการ กรณีมีการแก้ไขปัญหาแล้วแต่ยังไม่ได้ข้อยุติให้รายงานทุก ๆ ๗ วัน

- กรณีมีความซับซ้อน เป็นกรณีที่ต้องใช้ระยะเวลาในการวิเคราะห์และตรวจสอบข้อเท็จจริงหรือเกี่ยวข้องกับประเด็นข้อเท็จจริง/ข้อกฎหมายซึ่งอาจใช้เวลา ในการดำเนินการเกินกว่า ๕ วันทำการ ต้องแจ้งความคืบหน้าในการดำเนินการให้ผู้ร้องเรียนทราบเป็นระยะๆ

๖.๑.๕ การตอบเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์

ส่วนราชการที่เกี่ยวข้องกับเรื่องร้องเรียนจะต้องแจ้งผลให้ผู้ร้องเรียนทราบและรายงานผลการ ดำเนินการให้งานรับเรื่องราวร้องเรียน/ร้องทุกข์องค์การบริหารส่วนตำบลท่าสะทอนทราบตามกำหนดเวลา เพื่อเก็บรวบรวมสรุปผลการดำเนินการ โดยบางเรื่องงานรับเรื่องราวร้องเรียนร้องทุกข์ องค์การบริหารส่วนตำบลท่าสะทอนจะพิจารณาทำหนังสือตอบผู้ร้องเรียนเองแล้วแต่กรณี ซึ่งส่วนราชการที่เกี่ยวข้องต้องแจ้งให้งานรับเรื่องราวร้องเรียน/ร้องทุกข์ทราบล่วงหน้าก่อนครบกำหนดระยะเวลา อย่างน้อย ๑ วันทำการ (กรณีหน่วยงานที่เกี่ยวข้องแจ้งตอบผู้ร้องเรียนแล้ว หรือผู้ร้องเรียนไม่แจ้งที่อยู่หรือไม่สามารถติดต่อได้ จะทำการเก็บรวบรวมเรื่อง) และบันทึกลงในฐานข้อมูล พร้อมทั้งสำเนาผลการดำเนินการเสนอผู้บริหารเพื่อทราบ

๖.๑.๖ การติดตามผลเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์

หากส่วนราชการที่ได้รับแจ้งเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ไม่ชี้แจงผลการดำเนินงานภายในระยะเวลาที่กำหนด งานรับเรื่องราวร้องเรียน/ร้องทุกข์จะติดตามช่องทางอิเล็กทรอนิกส์หรือตามด้วยตนเอง และหากไม่ได้รับการตอบสนองจะรายงานปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลท่าสะทอน เพื่อส่งการต่อไป

๖.๑.๗ การรวบรวมข้อมูล

งานรับเรื่องราวร้องเรียนร้องทุกข์องค์การบริหารส่วนตำบลท่าสะทอน จะรวบรวมข้อมูลเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์คำชี้แจงของหน่วยงาน จัดทำสรุปผลการดำเนินการทุกส่วนราชการเพื่อทราบเป็นประจำ

๖.๒ ผู้รับผิดชอบการรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์

งานนิติการ สำนักปลัด โทร ๐ ๗๗๓๘ ๐๖๙๐ ต่อ ๑๐๑,๑๐๒

๖.๓ แบบฟอร์มที่ใช้ในการรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์

เอกสารแนบท้าย

๗. มาตรฐานงานการรับและตอบข้อร้องเรียน

เจ้าหน้าที่ของทุกส่วนราชการจะต้องสามารถรับเรื่องได้ทันทีแม้จะเป็นเรื่องที่เกี่ยวข้องกับส่วนราชการอื่น เพื่ออำนวยความสะดวก โดยแจ้งให้ผู้ร้องเรียนทราบขั้นตอนและ ระยะเวลาในการดำเนินการ หากไม่ได้รับการตอบกลับภายใน ๑๕ วันทำการ สามารถสอบถามได้ตามช่องทางการสื่อสารขององค์การบริหารส่วนตำบลท่าสะท้อน ทั้งนี้หน่วยงานที่ได้รับแจ้งเรื่องร้องเรียนจะต้องให้ความสำคัญต่อเรื่องร้องเรียนเป็นอันดับแรกโดยเร่งตรวจสอบข้อเท็จจริง ปัญหาสาเหตุและแนวทางการแก้ไข รวมถึงการป้องกันมิให้เกิดปัญหาได้อีก

๘. ระบบติดตามและประเมินผล

งานรับเรื่องราວร้องเรียน ร้องทุกข์ของค์การบริหารส่วนตำบลท่าสะท้อน จะติดตามผลการนำข้อร้องเรียน ร้องทุกข์นั้น ไปปรับปรุง คุณภาพการให้บริการหรือการปฏิบัติงานจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้องเป็นระยะๆ หากเกี่ยวข้องกับหลายหน่วยงานจะ ประชุมหารือร่วมกันหรือณาเรียนผู้บังคับบัญชาพิจารณาในการประชุมต่อไป

๙. ประโยชน์ที่ได้รับ

เพื่อประชาชนได้รับความสะดวก รวดเร็วและเป็นปัจจุบันและตอบสนองต่อสิทธิรับรู้ข้อมูลเรื่องร้องเรียนของประชาชนอย่างมีประสิทธิภาพ และเพื่อเป็นคู่มือในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ขององค์การบริหารส่วนตำบลท่าสะท้อนรวมทั้งส่งเสริมความเข้าใจอันดีและสมานฉันท์ระหว่างประชาชนในพื้นที่และตอบสนองความต้องการของประชาชนได้ อย่างแท้จริง