



คู่มือการปฏิบัติงาน การรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์



องค์การบริหารส่วนตำบลบางชัน
อำเภอบางชัน จังหวัดนครศรีธรรมราช

คำนำ

คู่มือการปฏิบัติงานเกี่ยวกับการจัดการเรื่องร้องเรียนขององค์การบริหารส่วนตำบลบางขัน จัดทำขึ้น เพื่อเป็นแนวทางการปฏิบัติงานเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ ผ่านศูนย์รับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ขององค์การบริหารส่วนตำบลบางขัน ทั้งในเรื่องการทุจริตต่อหน้าที่ เรื่องร้องเรียนทั่วไป และเรื่องเรียนด้านการจัดซื้อจัดจ้าง พระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารจัดการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๕๖ กำหนดแนวทางการปฏิบัติราชการให้เกิดประโยชน์สุขแก่ประชาชน โดยยึดหลักประชาชนเป็นศูนย์กลางเพื่อให้เกิดความผาสุกและความเป็นอยู่ที่ดีของประชาชน สร้างความเป็นธรรมให้เกิดต่อประชาชนทุกคนเกิดผลสัมฤทธิ์ต่องานบริการให้มีประสิทธิภาพและความคุ้มค่าในการให้บริการ มีการปรับปรุงภารกิจให้ทันสมัยต่อสถานการณ์ และสนองความต้องการให้มีความรวดเร็วและมีประสิทธิภาพเป็นไปในมาตรฐานเดียวกัน

องค์การบริหารส่วนตำบลบางขัน

บทนำ

๑. ความจำเป็นและความสำคัญ

การร้องเรียนร้องทุกข์ของประชาชนถือเป็นเสียงสะท้อนให้หน่วยงานต่างๆ ของรัฐทราบว่าการบริหารการทำงาน of หน่วยงานมีประสิทธิภาพและประสิทธิผลมากน้อยเพียงใด ซึ่งหน่วยงานของรัฐได้ตระหนักและให้ความสำคัญกับการแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ของประชาชน อาทิ มีการรับฟังความคิดเห็นเปิดโอกาสให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมและตรวจสอบการทำงานของหน่วยงานของรัฐ ซึ่งรัฐบาลในปัจจุบันได้ให้ความสำคัญกับการให้บริการประชาชนอย่างรวดเร็ว ทัวถึง มีประสิทธิภาพ มีความยุติธรรม เป็นธรรม เสมอภาค มีธรรมาภิบาลปลอดการทุจริต อีกทั้งยังจัดให้มีช่องทางในการรับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ รวมถึงสั่งการให้ทุกหน่วยงานเร่งดำเนินการแก้ไขปัญหาการร้องเรียนร้องทุกข์ องค์การบริหารส่วนตำบลบางชั้นเป็นหน่วยงานที่มีภารกิจหลักในการสนับสนุนการพัฒนาความเข้มแข็งขององค์กรชุมชนและเครือข่าย ทั้งนี้ การดำเนินงานขององค์การบริหารส่วนตำบลบางชั้น จะมุ่งเน้นให้องค์กรชุมชนและเครือข่ายร่วมกับหน่วยงาน/ภาคีเป็นกลไกหลักในการแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนตลอดจนการจัดบริการสาธารณะ การบริหารจัดการงานพัฒนาในชุมชนท้องถิ่น ผ่านโครงการพัฒนาต่างๆ ภายใต้ความร่วมมือจากหน่วยงานภาครัฐ และความร่วมมือจากประชาชน ซึ่งกระบวนการทำงานขององค์การบริหารส่วนตำบลบางชั้นอาจก่อให้เกิดการรับรู้ข้อมูลข่าวสารของประชาชนที่ไม่ทั่วถึง เกิดความเข้าใจที่คลาดเคลื่อนนำไปสู่เรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ได้ ดังนั้น องค์การบริหารส่วนตำบลบางชั้น จึงได้มีการจัดทำคู่มือการปฏิบัติงานเกี่ยวกับการจัดการเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ เพื่อเป็นการพัฒนาการบริหารจัดการเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ให้กับผู้ปฏิบัติงานที่มีส่วนเกี่ยวข้องได้มีแนวทางการดำเนินงานที่ถูกต้องและมีประสิทธิภาพ

๒. วัตถุประสงค์

๒.๑ เพื่อพัฒนาระบบการดำเนินการเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ให้เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ ประสิทธิผล และสอดคล้องกับกฎหมายหรือระเบียบที่เกี่ยวข้อง

๒.๒ เพื่อให้ผู้รับผิดชอบการดำเนินการเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ขององค์การบริหารส่วนตำบลบางชั้นใช้เป็นแนวทางในการปฏิบัติงานและดำเนินการแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ให้เป็นไปตามมาตรฐานเดียวกัน

๒.๓ เพื่อสร้างมาตรฐานการปฏิบัติงานที่มุ่งไปสู่การบริหารงานขององค์กรอย่างมีประสิทธิภาพ

๒.๔ เพื่อเผยแพร่ให้กับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียขององค์การบริหารส่วนตำบลบางชั้น ทราบกระบวนการร้องเรียนร้องทุกข์หรือตรวจสอบความถูกต้องการปฏิบัติงานเจ้าหน้าที่ของหน่วยงาน

๒.๕ เพื่อให้มั่นใจว่าได้มีการปฏิบัติตามข้อกำหนด ระเบียบหลักเกณฑ์เกี่ยวกับการจัดการข้อร้องเรียนร้องทุกข์ที่กำหนดไว้อย่างถูกต้องและมีประสิทธิภาพ

๓. ขอบเขต

คู่มือการปฏิบัติงานเกี่ยวกับการจัดการเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ฉบับนี้ ได้รวบรวมข้อมูลที่เกี่ยวข้องและเป็นประโยชน์ต่อการจัดการเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ ประกอบด้วย หลักเกณฑ์/การดำเนินการ/ช่องทางเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์/ขั้นตอนการดำเนินการเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์

๔. หลักเกณฑ์และรายละเอียดในการร้องเรียนร้องทุกข์

หลักเกณฑ์การร้องเรียนร้องทุกข์ข้อร้องเรียนร้องทุกข์ให้ใช้ถ้อยคำสุภาพและต้องระบุข้อมูลต่อไปนี้

๔.๑ ชื่อและที่อยู่ของผู้ร้องเรียน พร้อมหมายเลขโทรศัพท์ หรืออีเมลติดต่อกลับ

๔.๒ การกระทำทั้งหลายอันเป็นเหตุแห่งการร้องเรียนร้องทุกข์ พร้อมทั้งข้อเท็จจริงหรือพฤติการณ์ตามสมควรเกี่ยวกับการกระทำดังกล่าวหรือแจ้งช่องทางเบาะแสอย่างชัดเจน เพื่อดำเนินการตรวจสอบข้อเท็จจริงหรือปัญหาความทุกข์เดือดร้อน

๔.๓ คำขอของผู้ร้องเรียนร้องทุกข์ที่จะให้องค์การบริหารส่วนตำบลบางชั้นดำเนินการ

๔.๔ ลายมือชื่อของผู้ร้องเรียนร้องทุกข์

๔.๕ ระบุวัน เดือน ปี

๔.๖ ระบุพยานเอกสาร พยานวัตถุ หรือพยานบุคคล (ถ้ามี)

หมายเหตุ : กรณีการร้องเรียนร้องทุกข์ที่มีลักษณะเป็นบัตรสนเท่ห์ จะรับพิจารณาเฉพาะรายที่ระบุหลักฐานปรากฏชัดแจ้งเท่านั้น

๕. การดำเนินการเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์

๕.๑ ให้ศูนย์รับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์เป็นหน่วยงานหลักในการรับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์

๕.๒ เมื่อได้รับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ให้รวบรวมข้อมูลการร้องเรียนร้องทุกข์เสนอผู้บังคับบัญชาตามลำดับ ในกรณีเป็นลักษณะบัตรสนเท่ห์ให้พิจารณาเฉพาะรายที่มีพยานหลักฐานประกอบชัดแจ้ง หากหลักฐานไม่ชัดแจ้งลงรับไว้ในทะเบียนคุมแล้วระบุหมายเหตุไว้

๕.๓ กรณีที่ผู้บริหารองค์การบริหารส่วนตำบลบางชั้น เห็นสมควรให้แต่งตั้งคณะกรรมการสอบสวนข้อเท็จจริงหรือมอบหมายให้ผู้ใดตรวจสอบข้อเท็จจริง ให้ดำเนินการตามคำสั่งนั้น

๕.๔ ในกรณีแต่งตั้งคณะกรรมการตรวจสอบสอบสวน ให้คณะกรรมการตรวจสอบสอบสวนข้อเท็จจริงที่ได้รับแต่งตั้ง มีหน้าที่รวบรวมข้อเท็จจริงที่เกี่ยวข้อง และพิจารณาไต่สวนหาข้อเท็จจริงว่าเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์มีมูลความจริงหรือไม่เพียงใด โดยให้ดำเนินการให้แล้วเสร็จโดยเร็ว พร้อมทั้งทำความเข้าใจเสนอผู้บริหารองค์การบริหารส่วนตำบลบางชั้น หากเกิดขึ้นจริงมีมูลให้ดำเนินการแก้ไขปัญหาตามเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ตามอำนาจหน้าที่ต่อไป หากเป็นกรณีไม่มีมูลให้เสนอความเห็นต่อผู้บริหารองค์การบริหารส่วนตำบลบางชั้นและยุติเรื่อง

๕.๕ ในการพิจารณาไต่สวนข้อเท็จจริงต้องเปิดโอกาสให้ทุกฝ่ายที่มีส่วนเกี่ยวข้องพิสูจน์ข้อเท็จจริงอย่างเป็นธรรม

๕.๖ ให้คณะกรรมการสอบสวนข้อเท็จจริงรายงานผลการสอบสวนต่อผู้บริหารองค์การบริหารส่วนตำบลบางชั้นภายในสามสิบวันนับตั้งแต่วันที่ได้รับแต่งตั้ง หากมีเหตุผลความจำเป็นที่มีอาจหลีกเลี่ยงได้ คณะกรรมการสอบสวนข้อเท็จจริงอาจเสนอขอขยายระยะเวลาดำเนินการต่อผู้บริหารองค์การบริหารส่วนตำบลบางชั้น โดยเสนอขอขยายระยะเวลาได้ไม่เกินสองครั้ง ครั้งละไม่เกินสิบห้าวัน

๕.๗ เมื่อมีการดำเนินการในเบื้องต้นเป็นประการใด ให้แจ้งให้ผู้ร้องเรียนร้องทุกข์ทราบภายในสิบห้าวัน เว้นแต่กรณีที่ผู้ร้องเรียนร้องทุกข์ไม่ให้ข้อมูลที่สมารถติดต่อกลับไปยังผู้ร้องเรียนร้องทุกข์ได้

๕.๘ ในกรณีที่ข้อร้องเรียนร้องทุกข์เป็นเรื่องที่อยู่นอกเหนืออำนาจหน้าที่การพิจารณาขององค์การบริหารส่วนตำบลบางชั้นให้ดำเนินการดังนี้

๕.๘.๑ ส่งต่อเรื่องไปยังหน่วยงานที่เกี่ยวข้องโดยตรง กรณีระบุหน่วยงานที่เกี่ยวข้องโดยตรง แจ้งผู้ร้องเรียนร้องทุกข์ทราบถือเป็นการสิ้นสุดกระบวนการตอบสนองต่อข้อร้องเรียนร้องทุกข์

๕.๘.๒ ส่งเรื่องไปยังผู้ร้องเรียนร้องทุกข์ กรณีที่ไม่ได้ระบุถึงหน่วยงานที่เกี่ยวข้องโดยตรง พร้อมทั้งชี้แจงเหตุผลและแจ้งให้ผู้ร้องเรียนร้องทุกข์ทราบถือเป็นการสิ้นสุดกระบวนการตอบสนองต่อข้อร้องเรียนร้องทุกข์

๖. ช่องทางการร้องเรียนร้องทุกข์ ผู้ร้องเรียนสามารถส่งข้อร้องเรียนผ่านช่องทาง ดังนี้

๖.๑ ส่งข้อร้องเรียนร้องทุกข์หรือร้องเรียนร้องทุกข์ด้วยตนเองโดยตรงที่ศูนย์รับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ องค์การบริหารส่วนตำบลบางชั้น เลขที่ ๕๑ หมู่ที่ ๘ ตำบลบางชั้น อำเภอบางชั้น จังหวัดนครศรีธรรมราช ๘๐๓๖๐

๖.๒ ร้องเรียนร้องทุกข์ผ่านเว็บไซต์องค์การบริหารส่วนตำบลบางชั้น www.bangkhan.go.th

๖.๓ ร้องเรียนร้องทุกข์ทางโทรศัพท์หมายเลข ๐๗๕ - ๓๕๕๐๓๙

๖.๔ ร้องเรียนร้องทุกข์ทางเพจ Facebook องค์การบริหารส่วนตำบลบางชั้น

๖.๕ ร้องเรียนร้องทุกข์ผ่านตู้แดง/กล่องรับความคิดเห็น ณ ที่ทำการองค์การบริหารส่วนตำบลบางขัน

๗. ขั้นตอนวิธีการปฏิบัติเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์

๗.๑ การรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์

๗.๑.๑ เรื่องร้องเรียนที่เป็นอักษรผ่านทางช่องทางต่างๆ เช่น โทรศัพท์ ไปรษณีย์ หนังสือ เว็บไซต์องค์การบริหารส่วนตำบลบางขันหรือสื่ออิเล็กทรอนิกส์ ติดต่อด้วยตนเอง และจากหน่วยงานอื่นๆ ดำเนินการรับเรื่องตามระบบสารบรรณ

๗.๑.๒ เรื่องร้องเรียนที่ไม่เป็นลายลักษณ์อักษร กรณีที่ประชาชนร้องเรียนทางโทรศัพท์ หรือมาติดต่อด้วยตนเองโดยไม่มีหนังสือร้องเรียน เจ้าหน้าที่จะต้องสอบถามและกรอกข้อมูลลงในแบบฟอร์มรับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ โดยมีรายละเอียดดังนี้

- รายละเอียดของผู้ร้องเรียน ได้แก่ ชื่อ ที่อยู่หรือหมายเลขโทรศัพท์ที่สามารถติดต่อได้ ทั้งนี้ ผู้ร้องเรียนบางรายไม่ประสงค์แสดงตน โดยไม่แจ้งข้อมูลเกี่ยวกับตนเองจะต้องตรวจสอบข้อเท็จจริงว่ามีข้อมูลน่าเชื่อถือเพียงใด

- รายละเอียดของเรื่องที่ต้องการร้องเรียน โดยสอบถามให้ได้ประเด็นที่ชัดเจนว่าต้องการร้องเรียนเรื่องอะไรเกี่ยวข้องกับบุคคลหรือองค์กรใด รายละเอียดของปัญหาที่ส่งผลกระทบต่อผู้ร้องเรียน ทั้งนี้ เจ้าหน้าที่ของทุกส่วนงานจะต้องสามารถรับเรื่องได้ทันที แม้จะเป็นเรื่องที่เกี่ยวข้องกับส่วนงานหรือหน่วยงานอื่น เพื่ออำนวยความสะดวกและไม่ทำให้ผู้ร้องเรียนเกิดความไม่พอใจ จากนั้นแจ้งให้ผู้ร้องเรียนทราบขั้นตอนและระยะเวลาในการดำเนินการ หากไม่ได้รับการตอบกลับภายใน ๑๕ วันทำการสามารถสอบถามได้ที่หมายเลขโทรศัพท์ ๐๗๕ - ๓๕๕๐๓๘

๗.๑.๓ กรณีร้องเรียนทางไปรษณีย์ให้เจ้าหน้าที่ดำเนินการ ดังนี้

(๑) อ่านเรื่อง ตรวจสอบข้อมูลเอกสารประกอบการร้องเรียน/ร้องทุกข์โดยละเอียด

(๒) สรุปประเด็นการร้องเรียน/ร้องทุกข์โดยย่อแล้วจัดทำบันทึกข้อความแจ้งผู้บังคับบัญชาเพื่อพิจารณาตามลำดับ

(๓) ในกรณีที่มิได้อยู่ในอำนาจหน้าที่ขององค์การบริหารส่วนตำบลบางขันให้ส่งเรื่องให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องดำเนินการตามอำนาจหน้าที่ต่อไปแล้วแจ้งให้ผู้ร้องเรียนร้องทุกข์ทราบ พร้อมกำหนดให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องรายงานผลการดำเนินการให้ทราบภายใน ๗ วัน นับแต่วันที่ได้รับเรื่อง

๗.๑.๔ กรณีผู้ร้องเรียนร้องทุกข์มาด้วยตนเอง ให้เจ้าหน้าที่ดำเนินการ ดังนี้

(๑) สอบถามข้อมูลจากผู้ร้องแล้วกรอกข้อมูลลงในแบบฟอร์ม ให้มีสาระสำคัญพอสมควรประกอบไปด้วย ชื่อและที่อยู่ของผู้ร้องซึ่งสามารถตรวจสอบตัวตนได้

(๒) ระบุเรื่องอันเป็นเหตุให้ร้องเรียนร้องทุกข์พร้อมข้อเท็จจริงหรือพฤติการณ์ตามสมควร หรือความเห็น ความต้องการ ข้อเสนอแนะ ต่างๆ และให้ลงลายมือชื่อของผู้ร้อง

(๓) ถ้าเป็นการร้องเรียนร้องทุกข์แทนผู้อื่นต้องแนบใบมอบอำนาจด้วย/หากผู้ร้องไม่ยินยอมลงชื่อมิให้รับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์นั้นไว้พิจารณา และแจ้งให้ผู้ร้องทราบพร้อมบันทึกเหตุดังกล่าวไว้ในแบบคำร้อง

(๔) สรุปประเด็นการร้องเรียนร้องทุกข์ โดยย่อแล้วจัดทำบันทึกข้อความเสนอผู้บังคับบัญชาเพื่อพิจารณา

(๕) ในกรณีที่มิได้อยู่ในอำนาจหน้าที่ขององค์การบริหารส่วนตำบลบางขันให้ส่งเรื่องให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องดำเนินการตามอำนาจหน้าที่ต่อไปแล้วแจ้งให้ผู้ร้องเรียนร้องทุกข์ทราบ พร้อมกำหนดให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องรายงานผลการดำเนินการให้ทราบภายใน ๗ วัน นับแต่วันที่ได้รับเรื่อง

๗.๑.๕ กรณีรับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ทางโทรศัพท์หรือร้องผ่านสื่ออิเล็กทรอนิกส์ ให้เจ้าหน้าที่ดำเนินการ ดังนี้

- (๑) สอบถามชื่อ ที่อยู่ และหมายเลขโทรศัพท์ที่ติดต่อได้
- (๒) สอบถามเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์และปัญหาที่เกิดขึ้น
- (๓) ถ้าเป็นเรื่องร้องเรียนที่กล่าวหาผู้อื่นจะต้องสอบถามผู้ร้องให้ได้รายละเอียดที่ชัดเจน หากผู้ร้องมีข้อมูลเป็นเอกสารขอให้ส่งเอกสารมาเพิ่มเติมทางไปรษณีย์ก็ได้
- (๔) พิจารณาเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ว่าสามารถดำเนินการต่อได้หรือไม่ ถ้าดำเนินการได้จะประสานหน่วยงานที่เกี่ยวข้องทางโทรศัพท์ทันที และหากได้รับคำตอบจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้องก็ให้แจ้งให้ผู้ร้องทราบต่อไป
- (๕) บันทึกข้อมูลลงในแบบฟอร์มที่กำหนดไว้ หากผู้ร้องไม่ยินยอมให้ข้อมูลมิให้รับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์นั้นไว้พิจารณา ทั้งนี้ เพื่อคุ้มครองสิทธิของบุคคล นิติบุคคลหรือผู้เกี่ยวข้องมิให้เกิดปัญหาการกลั่นแกล้ง และแจ้งให้ผู้ร้องทราบ
- (๖) สรุปประเด็นการร้องเรียนร้อง/ร้องทุกข์ โดยย่อเพื่อจัดทำบันทึกข้อความและเสนอผู้บังคับบัญชาเพื่อพิจารณา
- (๗) ในกรณีที่มีได้อยู่ในอำนาจหน้าที่ขององค์การบริหารส่วนตำบลบางชั้นให้ส่งเรื่องให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องดำเนินการตามอำนาจหน้าที่ต่อไปแล้วแจ้งให้ผู้ร้องเรียนร้องทุกข์ทราบ พร้อมกำหนดให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องรายงานผลการดำเนินการให้ทราบภายใน ๗ วัน นับแต่วันที่ได้รับเรื่อง

๘. ขั้นตอนการจัดการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์

การจัดการเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ มีกระบวนการขั้นตอนการปฏิบัติ ดังนี้

ขั้นตอนที่ ๑ รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์

ขั้นตอนที่ ๒ วิเคราะห์เรื่อง แยกเป็น ๒ กรณี

(๑) กรณีลักษณะเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์เป็นบัตรสนเท่ห์ (ไม่มีชื่อ-สกุลผู้ร้องไม่มีที่อยู่ผู้ร้องหรือข้อมูลอื่นๆ ที่สามารถติดต่อได้ ไม่มีพยานหลักฐานที่ปรากฏชัดเจน ตลอดจนไม่สามารถชี้พยานบุคคลได้แน่นอน) ให้เสนอผู้บังคับบัญชาไม่ได้รับเรื่องไว้พิจารณาและจำหน่ายออกจากสารบบ

(๒) กรณีไม่ใช่บัตรสนเท่ห์ให้ดำเนินการตามวิธีการรับเรื่องข้างต้น

ขั้นตอนที่ ๓ เสนอผู้บังคับบัญชาทราบตามลำดับขั้นเพื่อพิจารณาสั่งการ

ขั้นตอนที่ ๔ ดำเนินการลงพื้นที่ตรวจสอบข้อเท็จจริง/แก้ไขปัญหาคความเดือดร้อนตามที่ผู้ร้องได้ยื่นข้อร้องเรียนร้องทุกข์ ในกรณีที่มีได้อยู่ในอำนาจหน้าที่ขององค์การบริหารส่วนตำบลบางชั้นให้ส่งเรื่องให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องดำเนินการตามอำนาจหน้าที่ต่อไปแล้วแจ้งให้ผู้ร้องเรียนร้องทุกข์ทราบ พร้อมกำหนดให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องรายงานผลการดำเนินการให้ทราบภายใน ๗ วัน นับแต่วันที่ได้รับเรื่อง

ขั้นตอนที่ ๕ รายงานผลการดำเนินการในขั้นตอนที่ ๔ ให้ผู้บังคับบัญชาทราบ

ขั้นตอนที่ ๖ แจ้งผลการดำเนินการให้ผู้ร้องเรียนร้องทุกข์ทราบ

๙. มาตรฐานงานการรับและตอบข้อร้องเรียน

เจ้าหน้าที่ของทุกส่วนงานจะต้องสามารถรับเรื่องได้ทันที แม้จะเป็นเรื่องที่เกี่ยวข้องกับส่วนงานอื่นหรือหน่วยงานอื่น เพื่ออำนวยความสะดวกและไม่ทำให้ผู้ร้องเรียนเกิดความไม่พอใจ จากนั้นแจ้งให้ผู้ร้องเรียนทราบ ขั้นตอนและระยะเวลาในการดำเนินการ หากไม่ได้รับการตอบกลับภายใน ๑๕ วันทำการสามารถสอบถามได้ที่หมายเลขโทรศัพท์ขององค์การบริหารส่วนตำบลบางชั้น ทั้งนี้ ต้องให้ความสำคัญต่อเรื่องร้องเรียนเป็นอันดับแรกโดยเร่งตรวจสอบข้อเท็จจริง ปัญหาสาเหตุและแนวทางการแก้ไขรวมทั้งการป้องกันมิให้เกิดปัญหาได้อีก

๑๐. ประโยชน์ที่ได้รับ

เพื่อประชาชนได้รับความสะดวก รวดเร็ว และตอบสนองต่อสิทธิรับรู้ข้อมูลเรื่องร้องเรียนของประชาชนอย่างมีประสิทธิภาพ และเพื่อเป็นคู่มือในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ขององค์การบริหารส่วนตำบลบางชั้น รวมทั้งส่งเสริมความเข้าใจอันดีและสมานฉันท์ระหว่างประชาชนในพื้นที่และตอบสนองความต้องการของประชาชนได้อย่างแท้จริง

ภาคผนวก

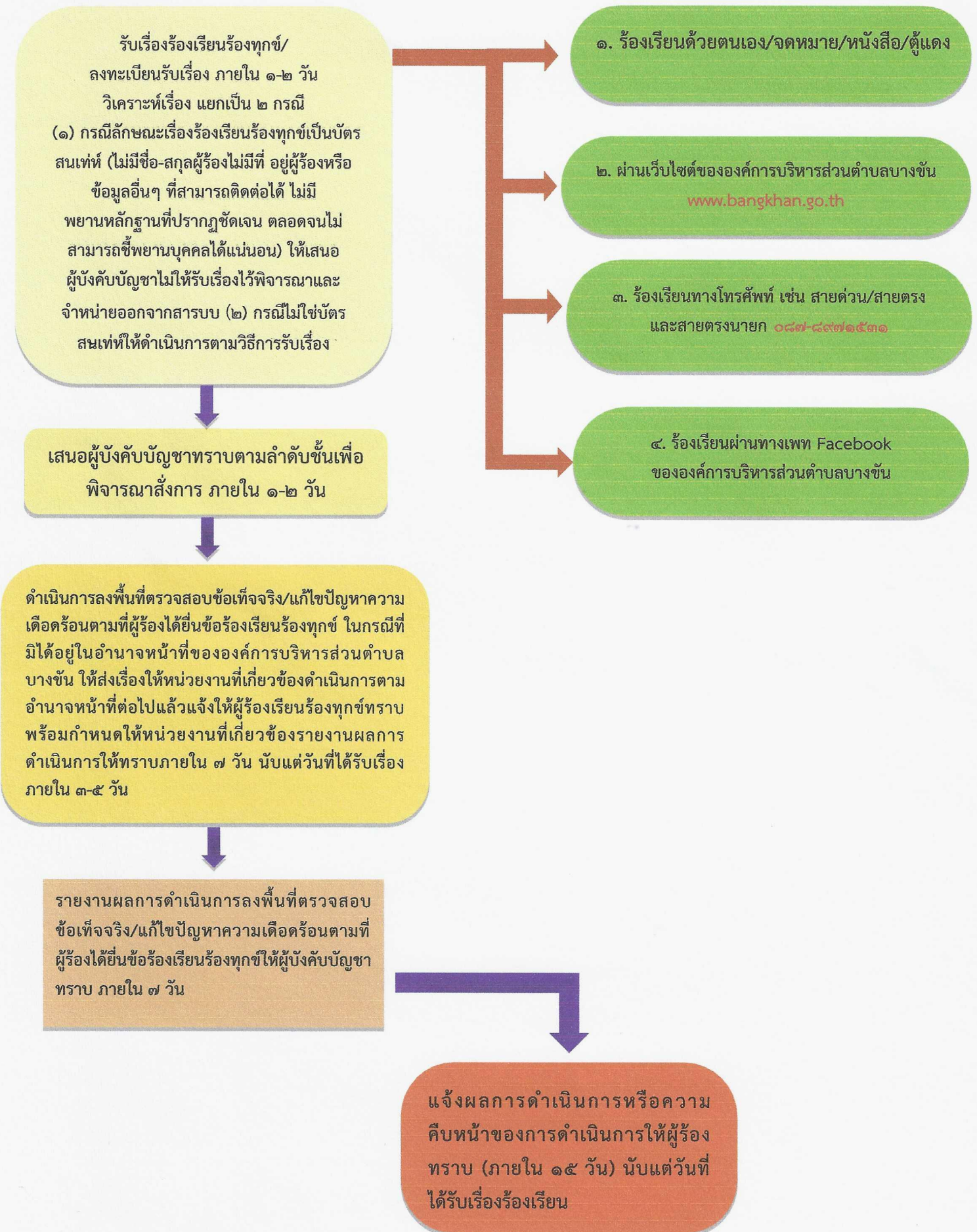
แนวทางปฏิบัติการจัดการเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ แผนผังขั้นตอน/กระบวนการ ระยะเวลาการจัดการเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์

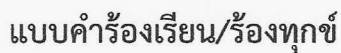
แบบฟอร์มคำร้องเรียนร้องทุกข์ขององค์การบริหารส่วนตำบลบางชั้น

ภาคผนวก

แนวปฏิบัติการจัดการ เรื่อง ร้องเรียนร้องทุกข์

แผนผังขั้นตอน/กระบวนการ ระยะเวลา การจัดการเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์





วันที่.....

เรียน นายกองค้การบริหารส่วนตำบลบางขัน

เบอร์โทรศัพท์ที่ติดต่อได้.....

[illegible]

ข้าพเจ้าขอให้องค์การบริหารส่วนตำบลบางขัน พิจารณาดำเนินการตรวจสอบ หรือช่วยเหลือ หรือแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ดังกล่าวข้างต้นด้วย

ขอแสดงความนับถือ

(.....)