



คู่มือการจัดการข้อร้องเรียน องค์การบริหารส่วนตำบลปรีอใหญ่

ศูนย์ปฏิบัติการป้องกันการทุจริต
องค์การบริหารส่วนตำบลปรีอใหญ่

๐๔๕-๙๒๒๐๕๒, ๐๔๕-๙๒๒๐๕๓

<https://www.prueyai.com>

คำนำ

องค์การบริหารส่วนตำบลปรีอใหญ่ ในฐานะหน่วยงานของรัฐ มีอำนาจหน้าที่ ตามพระราชบัญญัติสภาตำบลและองค์การบริหารส่วนตำบล พ.ศ.๒๕๓๗ แก้ไขเพิ่มเติมถึง (ฉบับที่ ๖) พ.ศ.๒๕๕๒ มาตรา ๖๖ ในการพัฒนาตำบลทั้งในด้านเศรษฐกิจ สังคม และวัฒนธรรม และมาตรา ๖๘ ภายใต้บังคับแห่งกฎหมายองค์การบริหารส่วนตำบลอาจจัดทำกิจการในเขตองค์การบริหารส่วนตำบล และอาศัยอำนาจตามความในพระราชบัญญัติว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ.๒๕๔๖ และตามพระราชบัญญัติข้อมูลข่าวสารของราชการ พ.ศ.๒๕๔๐ เพื่อให้บริการประชาชนในด้านของการอำนวยความสะดวก และเพื่อเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ให้ประชาชนได้รับทราบเกี่ยวกับการดำเนินการต่าง ๆ ขององค์การบริหารส่วนตำบลปรีอใหญ่ เพื่อที่ประชาชนสามารถร่วมตรวจสอบ เสนอแนะการดำเนินงาน รวมถึงการจัดการข้อร้องเรียนเพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชนในพื้นที่ได้

ในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่และผู้ที่เกี่ยวข้องกับข้อร้องเรียน ขั้นตอนการดำเนินงานข้อร้องเรียนของศูนย์รับเรื่องร้องเรียนขององค์การบริหารส่วนตำบลปรีอใหญ่ ได้รวบรวมขั้นตอนการปฏิบัติงานที่ได้จากประสบการณ์ทำงานจริงตั้งแต่เริ่มต้นจนได้ข้อยุตินำแนวคิด/ขั้นตอน สำคัญในการปฏิบัติงานข้อร้องเรียน เพื่อให้การบริหารจัดการเรื่องร้องเรียนเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพและเป็นรูปธรรม จึงได้จัดทำคู่มือการจัดการข้อร้องเรียน เพื่อกำหนดทิศทาง แนวทาง ขั้นตอนและแก้ไขปัญหาดังต่าง ๆ ที่เกิดขึ้น ซึ่งเป็นแนวทางการดำเนินงานและจัดระบบในการบริหารงานขององค์การบริหารส่วนตำบลอื่น ๆ ต่อไป

ศูนย์ปฏิบัติการป้องกันการทุจริต
องค์การบริหารส่วนตำบลปรีอใหญ่

สารบัญ

หน้า

บทที่ ๑ บทนำ	๑
บทที่ ๒ กระบวนการจัดการซื้อร้องเรียน	๕
บทที่ ๓ แบบรายงานการจัดการซื้อร้องเรียน	๑๐
- แบบรายงานผลการดำเนินงาน	๑๐
บทที่ ๔ แบบฟอร์มหนังสือราชการ	๑๑

บทที่ ๑

บทนำ

การร้องเรียนของประชาชน เป็นเสียงสะท้อนให้รัฐบาลและหน่วยงานของรัฐทราบว่าการบริหารราชการมีประสิทธิภาพและมีประสิทธิผลมากน้อยเพียงใด องค์การบริหารส่วนตำบลปรีอใหญ่ได้ตระหนักและให้ความสำคัญกับเรื่องดังกล่าวมาโดยตลอด มีการรับฟังความคิดเห็น เปิดโอกาสให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วม และตรวจสอบการทำงานของหน่วยงาน เพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชนและเสริมสร้างความสงบสุขให้เกิดขึ้นในสังคมและประเทศต่อไป โดยเฉพาะสังคมในปัจจุบันที่มีการพัฒนาด้านเศรษฐกิจ ด้านสังคม ด้านเทคโนโลยี และด้านการเมืองมากขึ้น ทำให้เกิดการเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็ว นำไปสู่การเอารัดเอาเปรียบ การแสวงหาผลประโยชน์มากยิ่งขึ้น การละเลยกฎหมาย กฎ ระเบียบของสังคม โดยไม่คำนึงถึงผลประโยชน์ส่วนรวมและประเทศชาติเป็นสำคัญ ทำให้เกิดปัญหาความเดือดร้อน หรือไม่ได้รับความเป็นธรรมของประชาชนเพิ่มมากขึ้น จึงได้เกิดการร้องเรียนต่อหน่วยงานต่าง ๆ เพิ่มขึ้น เพื่อให้เข้ามาตรวจสอบข้อเท็จจริงและปัญหาที่เกิดขึ้น

องค์การบริหารส่วนตำบลปรีอใหญ่ ในฐานะที่เป็นหน่วยงานหลักในการดูแลพัฒนาคุณภาพชีวิตของประชาชน เพื่อบำบัดทุกข์บำรุงสุขให้แก่ประชาชนภายในเขตตำบลปรีอใหญ่ โดยมีเป้าหมายเพื่อให้บริการแก่ประชาชนอย่างเท่าถึงและเท่าเทียมกัน ในการรับทราบความคิดเห็น คำแนะนำ ในภารกิจ บทบาทหน้าที่ การดำเนินโครงการต่าง ๆ การให้บริการข้อมูล การให้ความช่วยเหลือประชาชนในด้านต่าง ๆ รวมถึงการรับข้อร้องเรียนเกี่ยวกับงานในอำนาจหน้าที่ขององค์การบริหารส่วนตำบลปรีอใหญ่ โดยเฉพาะอย่างยิ่งภารกิจที่เกี่ยวกับการแก้ไขปัญหาข้อร้องเรียนของประชาชน

การจัดการเกี่ยวกับข้อร้องเรียนขององค์การบริหารส่วนตำบลปรีอใหญ่ ดำเนินการให้เป็นไปตามรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พ.ศ.๒๕๖๐ หมวด ๓ สิทธิและเสรีภาพของชนชาวไทย พระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ.๒๕๔๖ พระราชบัญญัติข้อมูลข่าวสารของราชการ พ.ศ.๒๕๔๐ และพระราชบัญญัติสภาตำบลและองค์การบริหารส่วนตำบล พ.ศ.๒๕๓๗ แก้ไขเพิ่มเติมถึง (ฉบับที่ ๖) พ.ศ.๒๕๕๒

๑.๑ วัตถุประสงค์

๑. เพื่อเป็นการเผยแพร่ ประชาสัมพันธ์ ให้ประชาชนผู้รับบริการ ได้ทราบถึงกระบวนการจัดการข้อร้องเรียน หลักเกณฑ์ต่าง ๆ ในการร้องเรียน

๒. เปิดโอกาสให้ประชาชนผู้รับบริการเข้ามามีส่วนร่วมในการรับรู้ แสดงความคิดเห็นหรือเสนอแนะเกี่ยวกับกระบวนการดำเนินการจัดการข้อร้องเรียน เพื่อเป็นประโยชน์ในการปรับปรุง แก้ไขการดำเนินขององค์การบริหารส่วนตำบลปรีอใหญ่ต่อไป

๓. เพื่อใช้เป็นเอกสารอ้างอิงในการปฏิบัติงานขององค์การบริหารส่วนตำบลปรีอใหญ่

๑.๒ ขอบเขต

๑. ช่องทางการร้องเรียน

องค์การบริหารส่วนตำบลปรีอใหญ่ ได้กำหนดช่องทางการรับเรื่องร้องเรียนในช่องทางต่าง ๆ

๒. การจัดการข้อร้องเรียน

องค์การบริหารส่วนตำบลปรีอใหญ่ ได้กำหนดขั้นตอนการจัดการข้อร้องเรียน และการจัดทำมาตรฐานการจัดการข้อร้องเรียน ดังนี้

- ขั้นตอนการรับข้อร้องเรียนจากผู้รับบริการ หรือหน่วยงานที่ส่งข้อร้องเรียนมายังองค์การบริหารส่วนตำบลปรีอใหญ่

- เจ้าหน้าที่ที่รับผิดชอบตรวจสอบวิเคราะห์ข้อร้องเรียน
- เสนอผู้บริหารพิจารณาให้ความเห็นชอบ
- ส่งข้อร้องเรียนให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องตรวจสอบข้อเท็จจริง
- ติดตามประเมินผล และการรายงานผลการตรวจสอบข้อเท็จจริง
- วิเคราะห์หาแนวทางการแก้ไข และยุติข้อร้องเรียน

๑.๓ ประโยชน์ที่ได้รับ

๑. เพื่อประชาชนได้รับความสะดวก รวดเร็วและเป็นปัจจุบันและตอบสนองต่อสิทธิรับรู้ข้อมูล ข้อร้องเรียนของประชาชนอย่างมีประสิทธิภาพ

๒. เพื่อเป็นคู่มือในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ขององค์การบริหารส่วนตำบลปรีอใหญ่

๑.๔ คำจำกัดความ

ผู้รับบริการ หมายถึง ผู้ร้องเรียนหรือผู้ที่เข้ามาใช้บริการปรึกษา ผู้มีส่วนได้เสีย รวมถึงส่วนราชการหรือองค์กรเอกชนที่ส่งข้อร้องเรียน

ข้อร้องเรียน หมายถึง เรื่องที่มีผู้เสนอข้อร้องเรียน แยกเป็น ๒ ประเภท ดังนี้

๑. การปฏิบัติหน้าที่/ละเว้น/ละเลย ของเจ้าหน้าที่ขององค์การบริหารส่วนตำบลปรีอใหญ่
๒. การจัดซื้อจัดจ้างของหน่วยงาน

เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบ/เจ้าหน้าที่ผู้ประสานงาน หมายถึง เจ้าหน้าที่ที่ผู้บังคับบัญชาได้มอบหมายให้รับผิดชอบการดำเนินการจัดการและประสานงานเกี่ยวกับการร้องเรียน ทุกหน่วยงานขององค์การบริหารส่วนตำบลปรีอใหญ่

คณะกรรมการ หมายถึง คณะกรรมการการจัดการข้อร้องเรียนขององค์การบริหารส่วนตำบลปรีอใหญ่

หน่วยงานที่รับผิดชอบ/หน่วยงานเจ้าของเรื่อง หมายถึง หน่วยงานที่มีอำนาจหน้าที่และความรับผิดชอบในการดำเนินการจัดการต่าง ๆ เกี่ยวกับข้อร้องเรียน

การตอบสนอง หมายถึง การส่งต่อให้แก่หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง การตรวจสอบและนำเรื่องร้องเรียนเข้าสู่กระบวนการตรวจสอบข้อเท็จจริง แจ้งเตือน ดำเนินคดี หรืออื่น ๆ ตามระเบียบข้อกฎหมาย พร้อมกันนี้แจ้งให้ผู้ร้องเรียนทราบผลหรือความคืบหน้าของการดำเนินการระยะแรก ภายในเวลา ๑๕ วันทำการ ทั้งนี้กรณีที่ข้อร้องเรียนไม่ได้ระบุชื่อ ที่อยู่ หรือหมายเลขโทรศัพท์ที่ติดต่อได้หรืออีเมลติดต่อได้ของผู้ร้องเรียน จะพิจารณาการตอบสนองสิ้นสุดที่การนำเรื่องร้องเรียนเข้าสู่กระบวนการตรวจสอบ ข้อเท็จจริง การสอบสวน ข้อเท็จจริง แจ้งเตือน ดำเนินคดี การนำไปแก้ไขปัญหาคำเนินงานหรืออื่น ๆ ตามระเบียบข้อกฎหมาย ภายในเวลา ๑๕ วัน และนำลงเว็บไซต์

การดำเนินการ หมายถึง การติดตามเรื่องร้องเรียนแต่ละขั้นตอน

การติดตามประเมินผล หมายถึง

๑. การติดตามเรื่องร้องเรียน
๒. การให้บริการของเจ้าหน้าที่ และการแจ้งเตือน
๓. การประเมินผลจัดการข้อร้องเรียน

๑.๕ บทบาทหน้าที่ความรับผิดชอบของหน่วยงาน

ขั้นตอน
๑. รับเรื่องร้องเรียนทุกช่องทาง ๒. วิเคราะห์เรื่องร้องเรียน ๓. เสนอข้อร้องเรียนแก่นายกองคการบริหารส่วนตำบลปรีอใหญ่/คณะกรรมการจัดการเรื่องร้องเรียนฯ ๔. รายงานข้อเท็จจริงและเสนอความเห็นทั้งข้อเท็จจริงและข้อกฎหมายต่อนายกองคการบริหารส่วนตำบลปรีอใหญ่ ๕. ติดตามทุกระยะ เพื่อหาข้อยุติและแนวทางการแก้ปัญหา ๖. รายงานสถิติข้อร้องเรียนแก่ผู้บริหารทราบทุกไตรมาสและสิ้นปีงบประมาณ

บทบาทหน้าที่ความรับผิดชอบของเจ้าหน้าที่และเจ้าหน้าที่ประจำศูนย์

หน่วยงาน/เจ้าหน้าที่	ขั้นตอน
เจ้าหน้าที่ประจำศูนย์ฯ	๑. ให้คำปรึกษา แนะนำข้อร้องเรียนให้แก่ผู้รับบริการ ๒. การติดตามเรื่องร้องเรียนการแจ้งเตือน ๓. แจ้งผู้ร้องเรียน ภายในระยะเวลาที่กำหนด ๔. รายงานข้อเท็จจริง พร้อมข้อเสนอแนะ/ความเห็นที่ได้จากการตรวจสอบข้อเท็จจริง ทุกช่องทางทุกไตรมาสอย่างต่อเนื่อง ๕. รวบรวมสถิติ ข้อมูล รายงานทุกไตรมาส และสิ้นปีงบประมาณ

๑.๖ การประชาสัมพันธ์เรื่องการจัดการข้อร้องเรียน ดำเนินการดังนี้

๑. จัดทำบอร์ดประชาสัมพันธ์ในอาคารที่ทำการองค์การบริหารส่วนตำบลปรีอใหญ่
๒. จัดทำแผ่นพับประชาสัมพันธ์เผยแพร่ช่องทางการร้องเรียน
๓. ใช้สื่อ/เว็บไซต์ศูนย์ข้อมูลข่าวสาร <https://prueyai.go.th>

แผนการประชาสัมพันธ์

ลำดับ	กิจกรรม	เนื้อหา	สถานที่
๑	จัดทำบอร์ดประชาสัมพันธ์	๑. แผนภูมิ ขั้นตอน/กระบวนการการจัดการข้อร้องเรียน ๒. ช่องทางการรับข้อร้องเรียน	- อาคารที่ทำการองค์การบริหารส่วนตำบลปรีอใหญ่
๒	จัดพิมพ์แผ่นพับ	๑. ช่องทางการรับข้อร้องเรียน ๒. ประโยชน์ที่ได้รับ ๓. แผนภูมิ ขั้นตอน/กระบวนการการจัดการข้อร้องเรียน	- บ้าน/ผู้ใหญ่บ้านทุกหมู่บ้าน
๓	สื่อ/เว็บไซต์	๑. ช่องทางการรับข้อร้องเรียน - https://prueyai.go.th - Facebook: องค์การบริหารส่วนตำบลปรีอใหญ่	- เว็บไซต์องค์การบริหารส่วนตำบลปรีอใหญ่ - หน้าเพจ Facebook องค์การบริหารส่วนตำบลปรีอใหญ่

บทที่ ๒

กระบวนการจัดการซื้อร้องเรียน

กระบวนการรับเรื่องร้องเรียนและดำเนินการจัดการซื้อร้องเรียนของเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบการจัดการซื้อร้องเรียน องค์การบริหารส่วนตำบลปรีอใหญ่ โดยผ่านช่องทางต่าง ๆ ดังต่อไปนี้

๑. องค์การบริหารส่วนตำบลปรีอใหญ่

- ๑.๑ ร้องเรียนด้วยตนเอง ณ ศูนย์ปฏิบัติการป้องกันการทุจริต สำนักปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลปรีอใหญ่ ชั้นที่ ๑ หมู่ที่ ๑๔ ตำบลปรีอใหญ่ อำเภอยะรัง จังหวัดศรีสะเกษ
- ๑.๒ ร้องเรียนทางจดหมาย ณ ศูนย์ปฏิบัติการป้องกันการทุจริต องค์การบริหารส่วนตำบลปรีอใหญ่ หมู่ที่ ๑๔ ตำบลปรีอใหญ่ อำเภอยะรัง จังหวัดศรีสะเกษ ๓๔๑๔๐
- ๑.๓ ร้องเรียนทางหมายเลขโทรศัพท์ ๐๔๕-๙๒๒๐๕๒, ๐๔๕-๙๒๒๐๕๓
- ๑.๔ ร้องเรียนทางสายด่วน สายตรง ผ่านหมายเลขโทรศัพท์
 - นายปอง ปรีอปรัก (นายก อบต.ปรีอใหญ่) สายตรง
 - นางจุไรรัตน์ เมธาวีธารกร (ปลัด อบต.ปรีอใหญ่) สายตรง
- ๑.๕ ร้องเรียนผ่านเว็บไซต์ <https://prueyai.go.th>
- ๑.๖ ร้องเรียนผ่านเพจ Facebook องค์การบริหารส่วนตำบลปรีอใหญ่

รายละเอียดของขั้นตอนการปฏิบัติงาน

๑. การแต่งตั้งผู้รับผิดชอบจัดการซื้อร้องเรียนของหน่วยงาน

- ๑.๑ กำหนดสถานที่จัดตั้งศูนย์/จุดรับซื้อร้องเรียนของหน่วยงาน
- ๑.๒ กำหนดหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบจัดการซื้อร้องเรียนของหน่วยงาน
- ๑.๓ พิจารณาคุณสมบัติของบุคลากรที่เหมาะสม เพื่อกำหนดเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบจัดการซื้อร้องเรียนของหน่วยงาน
- ๑.๔ จัดทำคำสั่งแต่งตั้งเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบจัดการซื้อร้องเรียนของหน่วยงาน พร้อมทั้งแจ้งให้บุคลากรภายในหน่วยงานทราบเกี่ยวกับการจัดการซื้อร้องเรียนของหน่วยงาน
- ๑.๕ ให้แจ้งรายชื่อเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบจัดการซื้อร้องเรียนของหน่วยงานให้ศูนย์ปฏิบัติการป้องกันการทุจริตเพื่อประสานงาน

๒. การรับและตรวจสอบข้อร้องเรียนจากช่องทางต่าง ๆ

เจ้าหน้าที่ศูนย์ปฏิบัติการป้องกันการทุจริตปฏิบัติตามที่กำหนด ดังนี้

ช่องทาง	ความถี่ในการตรวจสอบช่องทาง	ระยะเวลาดำเนินการรับข้อร้องเรียน เพื่อประสานหาทางแก้ไข	ระยะเวลาในการตอบสนองข้อร้องเรียน
โทรศัพท์/Call Center	ทุกครั้งที่มีเสียงโทรศัพท์ดัง	ภายใน ๑ วัน	ภายใน ๑๕ วัน
ร้องเรียนกับเจ้าหน้าที่ฯ ณ ศูนย์/จุดรับข้อร้องเรียนของหน่วยงาน	ทุกครั้งที่มีผู้ร้องเรียน	ภายใน ๑ วัน	ภายใน ๑๕ วัน
หนังสือ/จดหมาย/Fax	ทุกครั้งที่มีผู้ร้องเรียน	ภายใน ๗ วัน (นับจากวันที่งานสารบรรณของหน่วยงานลงเลขรับหนังสือ/จดหมาย)	ภายใน ๑๕ วัน
เว็บไซต์/E-MAIL ของหน่วยงาน	ทุกวันทำการ (เช้า-บ่าย)	ภายใน ๗ วัน	ภายใน ๑๕ วัน
อื่น ๆ เช่น กล่องรับข้อร้องเรียน/กล่องแสดงความคิดเห็น	ทุกวัน (ช่วงเวลา แล้วแต่ความเหมาะสม)	ภายใน ๑ วัน	ภายใน ๑๕ วัน
หมายเหตุ : ได้ดำเนินการตอบข้อร้องเรียนเป็นระยะ จนกว่าจะยุติเรื่อง/เป็นที่พึงพอใจ และกรณีไม่ทราบชื่อที่อยู่ผู้ร้องเรียนให้นำผลการดำเนินการตอบผ่านทางเว็บไซต์			

๓. การบันทึกข้อร้องเรียน

๓.๑ ทุกช่องทางที่มีการร้องเรียน เจ้าหน้าที่ฯ ต้องบันทึกข้อร้องเรียนลงบนแบบฟอร์มช่องทางต่าง ๆ ตามข้อร้องเรียน

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

๔. การวิเคราะห์ระดับข้อร้องเรียน

พิจารณาจำแนกระดับข้อร้องเรียน ดังนี้

๔.๑ ข้อร้องเรียนระดับข้อคิดเห็น, ข้อเสนอแนะ, คำชมเชย, สอบถามหรือร้องขอข้อมูล กล่าวคือ ผู้ร้องเรียนไม่ได้รับความเดือดร้อน แต่ติดต่อมาเพื่อให้ข้อเสนอแนะ/ให้ข้อคิดเห็น/ชมเชย/สอบถามหรือร้องขอข้อมูลขององค์การบริหารส่วนตำบลปรีอใหญ่ เจ้าหน้าที่ศูนย์ฯ หรือเจ้าหน้าที่หน่วยงานที่เกี่ยวข้องให้ข้อคิดเห็น หรือตอบคำถามได้เลย

๔.๒ ข้อร้องเรียนระดับข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ที่กระทบต่อสังคมและประเทศชาติ กล่าวคือ ผู้ร้องเรียนได้รับความเดือดร้อน ต้องเสนอผู้บริหารทราบโดยด่วน และประสานหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง เพื่อดำเนินการตรวจสอบข้อเท็จจริงหาแนวทางแก้ไข/ยุติเรื่อง

๔.๓ ข้อร้องเรียนระดับนอกเหนืออำนาจขององค์การบริหารส่วนตำบลปรีใหญ่ กล่าวคือ ผู้ร้องเรียนร้องขอในสิ่งที่ยอยู่นอกเหนือบทบาทอำนาจหน้าที่ขององค์การบริหารส่วนตำบลปรีใหญ่ ประสานหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง/แนะนำผู้ร้องเรียนดำเนินการหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

๕. การแจ้งกลับไปยังผู้ร้องเรียน

๕.๑ กรณีทราบชื่อ/ที่อยู่ ต้องดำเนินการแจ้งผู้ร้องเรียนทราบ ภายใน ๑๕ วันทำการ

๕.๒ กรณีที่ไม่ทราบชื่อ/ที่อยู่ ต้องดำเนินการ (บันทึก,ตรวจสอบข้อเท็จจริง) ภายใน ๑๕ วันทำการ

๕.๓ กรณียังไม่ยุติเรื่อง ต้องมีการติดตามประเมินผลการดำเนินการเป็นระยะ และแจ้งผู้ร้องเรียนเป็นระยะ จนได้ข้อยุติเรื่อง/แนวทางการแก้ไข

๖. ติดตามประเมินผลและรายงาน

- หน่วยงานที่รับผิดชอบดำเนินการตรวจสอบเอง ต้องรายงาน/ความคืบหน้าเป็นระยะ จนยุติเรื่องหรือหาแนวทางการแก้ไขเรียบร้อยแล้ว

๗. การรายงานผลการจัดการข้อร้องเรียนของหน่วยงาน

- หน่วยงาน/ศูนย์ปฏิบัติการป้องกันการทุจริต องค์การบริหารส่วนตำบลปรีใหญ่ จัดทำรายงานผลการดำเนินงานเสนอผู้บริหารองค์การบริหารส่วนตำบลปรีใหญ่ ทุกไตรมาสและสิ้นปีงบประมาณ

ขั้นตอนการปฏิบัติงาน

ขั้นตอนที่ ๑

ผู้ร้องเรียนมาติดต่อหรือรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ทุกช่องทาง เจ้าหน้าที่รับเรื่อง/รับผิดชอบลงทะเบียนระบบสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์/ทะเบียนรับ-ส่ง และวิเคราะห์เรื่องร้องเรียนที่รับ

ขั้นตอนที่ ๒

เจ้าหน้าที่เสนอผู้บริหารทราบและพิจารณา มอบหมายแก่หน่วยงาน/เจ้าหน้าที่ที่รับผิดชอบ

ขั้นตอนที่ ๓

หน่วยงานที่รับผิดชอบ/รับเรื่องร้องเรียน แจ้งผู้ร้องเรียนภายใน ๑๕ วันทำการ (ได้รับเรื่องร้องเรียน และได้ประสานหน่วยงานและตรวจสอบข้อเท็จจริง) กรณีทราบชื่อ/ที่อยู่ชัดเจน หากไม่ทราบชื่อ/ที่อยู่ชัดเจน ให้ดำเนินการภายใน ๑๕ วัน

ขั้นตอนที่ ๔

หน่วยงานที่รับผิดชอบ ตรวจสอบข้อเท็จจริง และดำเนินการตามอำนาจหน้าที่ตามมาตรฐานการดำเนินการ

ขั้นตอนที่ ๕

หน่วยงานที่รับผิดชอบแจ้งผลการดำเนินการสรุปเรื่องและทำบันทึกเสนอผู้บริหารทราบและศูนย์ปฏิบัติการฯ เพื่อรวบรวมเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ของหน่วยงาน

ขั้นตอนที่ ๖

- กรณียุติเรื่อง แจ้งผลการพิจารณาแก่ผู้ร้องเรียน
- กรณีไม่ยุติเรื่อง ติดตามผลการดำเนินงานเป็นระยะและแจ้งผู้ร้องเรียนทราบเป็นระยะ (กรณีทราบชื่อ/ที่อยู่)

มาตรฐาน

มาตรฐานด้านระยะเวลา (การดำเนินงาน)

แล้วแต่ข้อเท็จจริง/ข้อกฎหมาย (โดยมีการติดตามเป็นระยะ จนหาทางแก้ไข/ยุติเรื่อง)

มาตรฐานด้านคุณภาพ

- ดำเนินกิจกรรมตามแผน และกำหนดการที่วางไว้อย่างครบถ้วน ถูกต้องตามระยะเวลา
- สามารถตอบสนองต่อเรื่องร้องเรียนภายในระยะเวลา และความจำเป็นสำคัญเร่งด่วน มีความรวดเร็ว เป็นธรรม ตรวจสอบได้

การติดตามและประเมินผล

จัดทำรายงานสรุปผลการดำเนินการจัดการข้อร้องเรียนทุกไตรมาส

แผนผังการปฏิบัติงาน

๑. ลงทะเบียนรับเรื่องร้องเรียน/ข้อเสนอแนะจากผู้ร้อง แล้ววิเคราะห์เรื่องร้องเรียนเพื่อแยก



๒. บันทึกรายงานเสนอ นายกองคํการบริหารส่วนตำบลทราบและพิจารณา มอบหมายแก่หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง



๓. หน่วยงานที่รับผิดชอบรับเรื่องร้องเรียน/คณะทำงานรับเรื่องร้องเรียน และผู้แจ้งผู้ร้อง



๔. ตรวจสอบข้อเท็จจริง/ประสานและดำเนินการ/หาแนวทางการแก้ไขและแจ้งผู้ร้อง ภายใน ๑๕ วันทำการ กรณีทราบชื่อ/ที่อยู่ชัดเจน ถ้าหากไม่ทราบชื่อ/ที่อยู่ ให้ดำเนินการ ภายใน ๑๕ วัน



๕. บันทึกรายงานผลการดำเนินงานเสนอผู้บริหารทราบและศูนย์ปฏิบัติการป้องกันการทุจริตทราบ



๖. กรณียุติเรื่อง แจ้งผลให้ผู้ร้องทราบ
กรณีทราบชื่อ/ที่อยู่



กรณียังไม่ยุติเรื่อง ให้ติดตามผลการดำเนินงานเป็นระยะ และแจ้งผลให้ผู้ร้องทราบเป็นระยะ กรณีทราบชื่อ/ที่อยู่



บทที่ ๓

แบบรายงาน

การรายงานผลการดำเนินการจัดการซื้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ โดยผ่านระบบงานสารบรรณ สามารถรายงานผลได้ตามหัวข้อดังต่อไปนี้

๑. รายงานสรุปจำนวนข้อร้องเรียนในแต่ละปีงบประมาณ
๒. รายงานสรุปจำนวนข้อร้องเรียน จำแนกตามประเภท

แบบฟอร์มรายงานสรุปข้อร้องเรียนขึ้นอยู่กับหน่วยงาน รายงานแก่ผู้บริหารทราบอย่างต่อเนื่อง

ตัวอย่าง รายงานผลการดำเนินงานทุกไตรมาส (๓ เดือน)

ลำดับที่	เดือน	จำนวนเรื่อง	อยู่ระหว่างดำเนินการ	ยุติเรื่อง	หมายเหตุ
๑	มกราคม				
๒	กุมภาพันธ์				
๓	มีนาคม				
๔	เมษายน				
๕	พฤษภาคม				
๖	มิถุนายน				
.....					
รวม					

บทที่ ๔

แบบฟอร์ม

แบบฟอร์มกรณีผู้ร้องเรียนติดต่อด้วยตนเองโดยมีหนังสือ

แบบฟอร์มบันทึกข้อร้องเรียน สำหรับเจ้าหน้าที่ฯ บันทึกข้อมูลการรับข้อร้องเรียนเป็นประจำทุกวัน

ตัวอย่าง แบบฟอร์ม กรณีผู้ร้องเรียนติดต่อด้วยตนเองโดยมีหนังสือ

เขียนที่.....

วันที่เดือน.....พ.ศ.....

เรื่อง

เรียน นายองค์การบริหารส่วนตำบลปรีอใหญ่

ข้าพเจ้า (นาย/นาง/นางสาว).....อายุ.....ปี อยู่
บ้านเลขที่.....หมู่ที่.....บ้าน.....ตำบล.....อำเภอ.....
จังหวัด.....ได้รับความเดือดร้อน เนื่องจาก.....

ดังนั้น ข้าพเจ้า (นาย/นาง/นางสาว).....จึงใคร่ขอ
ร้องเรียนมายังองค์การบริหารส่วนตำบลปรีอใหญ่ เพื่อให้ได้ดำเนินการช่วยเหลือและแก้ไขปัญหา ดังนี้

พร้อมนี้ ข้าพเจ้าได้แนบเอกสารหลักฐานต่าง ๆ มาด้วย คือ

๑.สำเนาบัตรประจำตัวประชาชน จำนวน.....ฉบับ

๒.สำเนาทะเบียนบ้าน จำนวน.....ฉบับ

๓.บัญชีรายชื่อผู้ที่ได้รับความเดือดร้อน จำนวน.....ฉบับ

๔.เอกสารอื่น ๆ (ระบุ).....

ขอแสดงความนับถือ

(ลงชื่อ).....ผู้ร้องเรียนร้องทุกข์

(.....)

หมายเลขโทรศัพท์.....

แบบฟอร์มกรณีผู้ร้องเรียนร้องเรียนทางโทรศัพท์/ติดต่อด้วยตนเองมิได้มีหนังสือ

แบบฟอร์มบันทึกข้อร้องเรียน สำหรับเจ้าหน้าที่ฯ บันทึกข้อมูลการรับข้อร้องเรียนเป็นประจำทุกวัน

ตัวอย่าง แบบฟอร์ม กรณีผู้ร้องเรียน ร้องเรียนทางโทรศัพท์ หรือติดต่อด้วยตนเองแต่มิได้มีหนังสือ

เรื่อง

วันที่/...../..... สำนัก/กอง.....

หน่วยงานที่รับผิดชอบเรื่องร้องเรียน/ข้อเสนอแนะ

- ☐ สำนักปลัด
- ☐ กองคลัง
- ☐ กองช่าง
- ☐ กองการศึกษา ศาสนาและวัฒนธรรม
- ☐ กองสวัสดิการสังคม
- ☐ อื่น ๆ (โปรดระบุ)

รายละเอียดข้อร้องเรียน/ข้อเสนอแนะ

.....

.....

.....

.....

ชื่อ - ที่อยู่ (ผู้ร้องเรียน) องค์การบริหารส่วนตำบลปรีอใหญ่จะปิดเป็นความลับส่วนบุคคล

.....

.....

.....

.....

ลงชื่อ.....(ผู้รับเรื่อง)

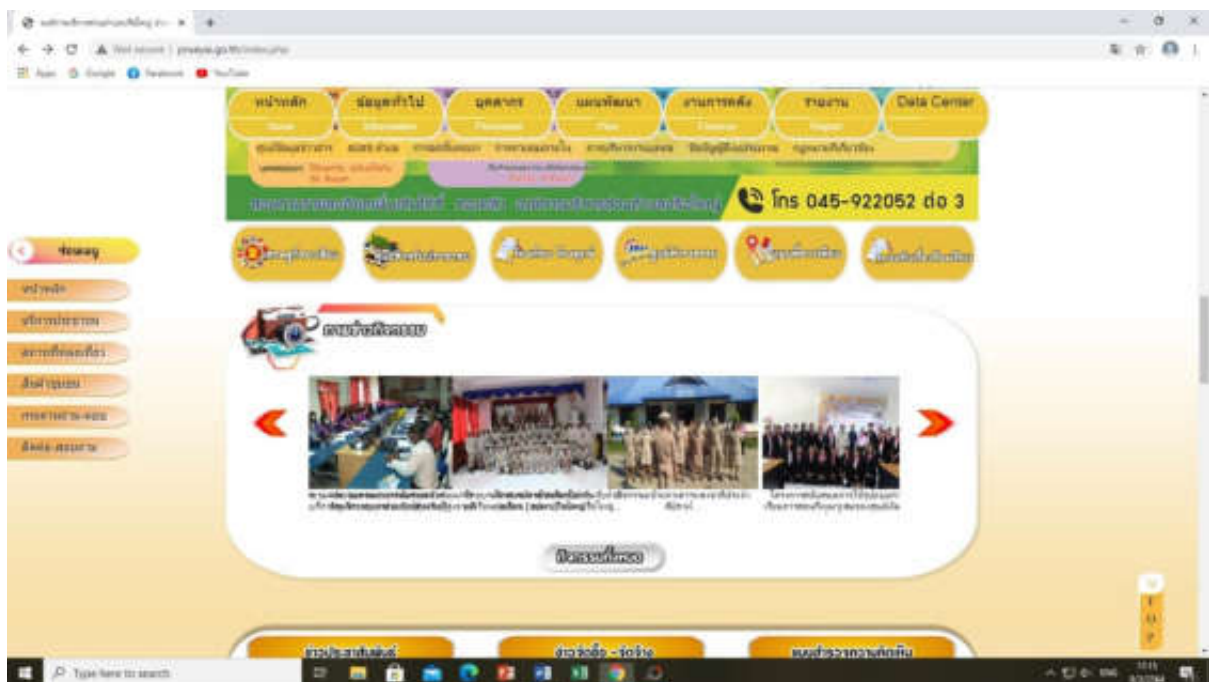
...../...../.....

แบบฟอร์มกรณีผู้ร้องเรียนร้องเรียนผ่านเว็บไซต์ของ อบต.ปรีอใหญ่

แบบฟอร์มบันทึกข้อร้องเรียน สำหรับเจ้าหน้าที่ฯ บันทึกข้อมูลการรับข้อร้องเรียนเป็นประจำทุกวัน

ตัวอย่าง แบบฟอร์ม กรณีผู้ร้องเรียน ร้องเรียนผ่านทางเว็บไซต์ของ อบต.

<https://prueyai.go.th>



ศูนย์ข้อมูลข่าวสารของราชการองค์การบริหารส่วนตำบลปรีอใหญ่

ช่องทางการร้องเรียน

๑. ร้องเรียนด้วยตนเอง ณ ศูนย์ปฏิบัติการป้องกันการทุจริต สำนักปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลปรีอใหญ่ ชั้น ๑ อาคารที่ทำการองค์การบริหารส่วนตำบลปรีอใหญ่ หมู่ที่ ๑๔ บ้านปรีอคันไต้ ตำบลปรีอใหญ่ อำเภอยะรัง จังหวัดศรีสะเกษ

๒. ร้องเรียนทางจดหมาย ศูนย์ปฏิบัติการป้องกันการทุจริต องค์การบริหารส่วนตำบลปรีอใหญ่ ชั้น ๑ อาคารที่ทำการองค์การบริหารส่วนตำบลปรีอใหญ่ หมู่ที่ ๑๔ บ้านปรีอคันไต้ ตำบลปรีอใหญ่ อำเภอยะรัง จังหวัดศรีสะเกษ ๓๓๑๔๐

๓. ร้องเรียนทางหมายเลขโทรศัพท์ ๐๔๕-๙๒๒๐๕๒, ๐๔๕-๙๒๒๐๕๓

๔. ร้องเรียนทางสายด่วน สายตรง ผ่านหมายเลขโทรศัพท์

* นายปอง ปรีอประก (นายก อบต.ปรีอใหญ่) สายตรง ๐๘๐-๔๗๒๖๕๓๕

๕. ร้องเรียนผ่านเว็บไซต์ <https://:prueyai.go.th>

๖. ร้องเรียนผ่านเพจ Facebook: องค์การบริหารส่วนตำบลปรีอใหญ่

