

ข้อตกลงระดับการให้บริการ

งานที่ให้บริการ	บริหารจัดการเรื่องร้องทุกข์
หน่วยงานที่รับผิดชอบ	ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ องค์การบริหารส่วนจังหวัดตาก

สถานที่/ช่องทางการให้บริการ	ระยะเวลาเปิดรับเรื่อง
๑. โทรศัพท์ ๐ ๕๕๕๑ ๘๓๓๓ ต่อ ๐	ทุกวันตลอด ๒๔ ชั่วโมง
๒. เรื่องร้องทุกข์ด้วยตนเอง ณ ห้องโถงประชาสัมพันธ์ องค์การบริหารส่วนจังหวัดตาก เลขที่ ๙๙๙ หมู่ ๙ ตำบลน้ำริน อำเภอเมือง จังหวัดตาก	วันจันทร์ ถึงศุกร์ ตั้งแต่เวลา ๐๘.๓๐ - ๑๖.๓๐ น. (ยกเว้นวันหยุดราชการ)
๓. ทางไปรษณีย์ ที่อยู่ องค์การบริหารส่วนจังหวัดตาก เลขที่ ๙๙๙ หมู่ ๙ ตำบลน้ำริน อำเภอเมือง จังหวัดตาก ๖๓๐๐๐	ทุกวันตลอด ๒๔ ชั่วโมง
๔. เว็บไซต์ www.takpao.go.th หัวข้อ ช่องทางการรับฟังความคิดเห็น	ทุกวันตลอด ๒๔ ชั่วโมง
๕. ทางแอปพลิเคชันเฟซบุ๊ก (Facebook) "องค์การบริหารส่วนจังหวัดตาก"	ทุกวันตลอด ๒๔ ชั่วโมง

ขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการ

กระบวนการ	หน่วยงานผู้รับผิดชอบ
กระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ ประกอบด้วย ๕ กระบวนการย่อย	ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ องค์การบริหารส่วนจังหวัดตาก
๑. กระบวนการ : การประสานงานแก้ไขปัญหาให้กับประชาชนที่ร้องทุกข์ทางโทรศัพท์ ๐ ๕๕๕๑ ๘๓๓๓ ต่อ ๐ ใช้ระยะเวลา ไม่เกิน ๘ ชั่วโมง	
๒. กระบวนการ : การประสานงานแก้ไขปัญหาให้กับประชาชนที่ร้องทุกข์เรื่องร้องทุกข์ด้วยตนเอง ณ องค์การบริหารส่วนจังหวัดตาก ใช้ระยะเวลา ไม่เกิน ๔ วันทำการ	
๓. กระบวนการ : การประสานงานแก้ไขปัญหาให้กับประชาชนที่ร้องทุกข์ทางไปรษณีย์ ที่อยู่ องค์การบริหารส่วนจังหวัดตาก เลขที่ ๙๙๙ หมู่ ๙ ตำบลน้ำริน อำเภอเมือง จังหวัดตาก ๖๓๐๐๐ ใช้ระยะเวลา ไม่เกิน ๔ วันทำการ	
๔. กระบวนการ : การประสานงานแก้ไขปัญหาให้กับประชาชนที่ร้องทุกข์ทางเว็บไซต์ www.takpao.go.th ใช้ระยะเวลา ไม่เกิน ๔ วันทำการ	
๕. กระบวนการ : การประสานงานแก้ไขปัญหาให้กับประชาชนที่ร้องทุกข์ทางแอปพลิเคชันเฟซบุ๊ก (Facebook) "องค์การบริหารส่วนจังหวัดตาก" ใช้ระยะเวลา ไม่เกิน ๔ วันทำการ	

**ข้อกำหนดการให้บริการ****เอกสารหรือหลักฐานที่ต้องใช้**

๑. คำร้องทุกข์ ตามแบบบันทึกการรับเรื่องร้องเรียน – ร้องทุกข์
๒. ใบมอบฉันทะ (ใช้กรณีที่ผู้ร้องทุกข์มอบให้ผู้อื่นร้องทุกข์แทน)
๓. สำเนาเอกสารประกอบคำร้อง (ถ้ามี)

**ค่าธรรมเนียม**

การยื่นคำร้องทุกข์ไม่เสียค่าธรรมเนียม ทั้งนี้หากผู้ร้องประสงค์จะขอสำเนาคำร้อง ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ องค์การบริหารส่วนจังหวัดตาก จะจัดทำสำเนาคำร้องและเรียกเก็บค่าธรรมเนียมและค่าใช้จ่ายในการจัดทำสำเนาข้อมูลดังกล่าว ตามประกาศคณะกรรมการข้อมูลข่าวสารของราชการ เรื่อง การเรียกเก็บค่าธรรมเนียม การขอสำเนาหรือขอสำเนาที่มีคำรับรองถูกต้องของข้อมูลข่าวสารของราชการ

**ขอบเขตการดำเนินการเรื่องร้องทุกข์**

เรื่องร้องทุกข์ที่อยู่ในอำนาจหน้าที่ขององค์การบริหารส่วนจังหวัดตาก หมายถึง เรื่องที่ประชาชนได้รับความเดือดร้อนหรือเสียหาย หรืออาจเดือดร้อน หรืออาจเสียหายจากการปฏิบัติของเจ้าหน้าที่ หรือส่วนราชการ หรือจำเป็นต้องให้ส่วนราชการช่วยเหลือเยียวยาหรือปลดเปลื้องทุกข์ นอกจากนี้ยังหมายรวมถึง การแจ้งเหตุ แจ้งเบาะแส ดิชม เสนอข้อคิดเห็น โดยได้ยื่นเรื่องต่อ นายกององค์การบริหารส่วนจังหวัดตาก รองนายกององค์การบริหารส่วนจังหวัดตาก ปลัดองค์การบริหารส่วนจังหวัดตาก ผ่านทางช่องทางารับเรื่อง ร้องทุกข์ขององค์การบริหารส่วนจังหวัดตาก

**วิธีการยื่นและถอนคำร้องทุกข์**

ผู้ร้องทุกข์จะต้องยื่นคำร้องทุกข์ด้วยตนเอง (เว้นแต่เจ็บป่วย/มีเหตุจำเป็น สามารถมอบฉันทะให้ผู้อื่น ร้องทุกข์แทนได้) โดยมีรายการประกอบด้วย ชื่อและที่อยู่ของผู้ร้องทุกข์ เรื่องอันเป็นเหตุร้องทุกข์ พฤติการณ์เกี่ยวกับเรื่องร้องทุกข์ และความประสงค์ที่จะขอให้ช่วยเหลือเยียวยาหรือปลดเปลื้องทุกข์ โดยนำเสนอข้อเท็จจริง ไม่ใช่ข้อความอันเป็นเท็จและใช้ถ้อยคำสุภาพ พร้อมทั้งลงลายมือชื่อ

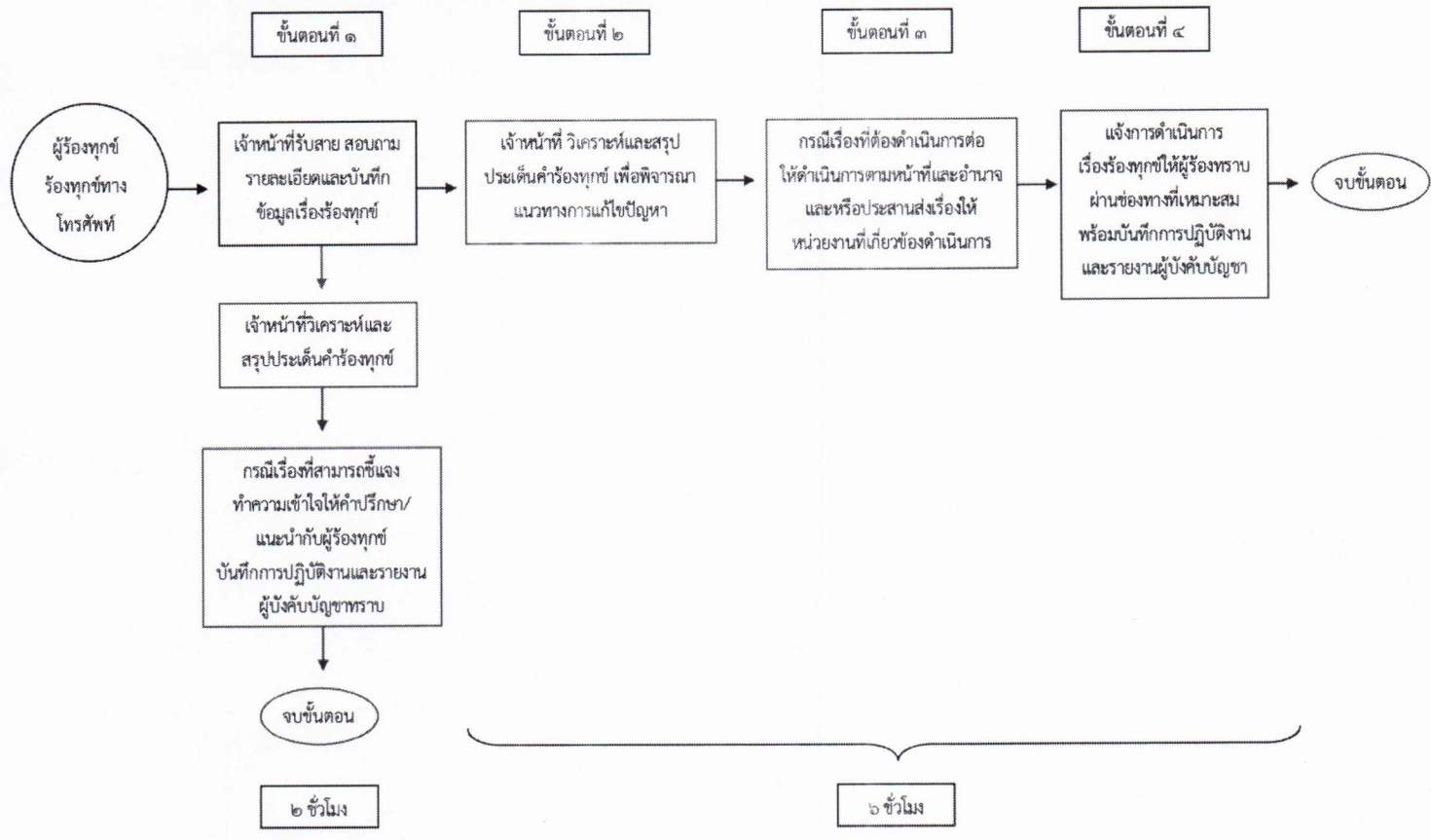
ผู้ร้องทุกข์จะถอนคำร้องทุกข์ทั้งหมดหรือบางส่วนเมื่อใดก็ได้ โดยการถอนคำร้องทุกข์ต้องทำเป็นหนังสือ และลงลายมือชื่อผู้ร้องทุกข์ แต่ถ้าผู้ร้องทุกข์ถอนคำร้องทุกข์ด้วยวาจาต่อเจ้าหน้าที่ ให้เจ้าหน้าที่บันทึกไว้และให้ผู้ร้องทุกข์ลงลายมือชื่อไว้เป็นหลักฐาน

**การร้องเรียนการให้บริการ**

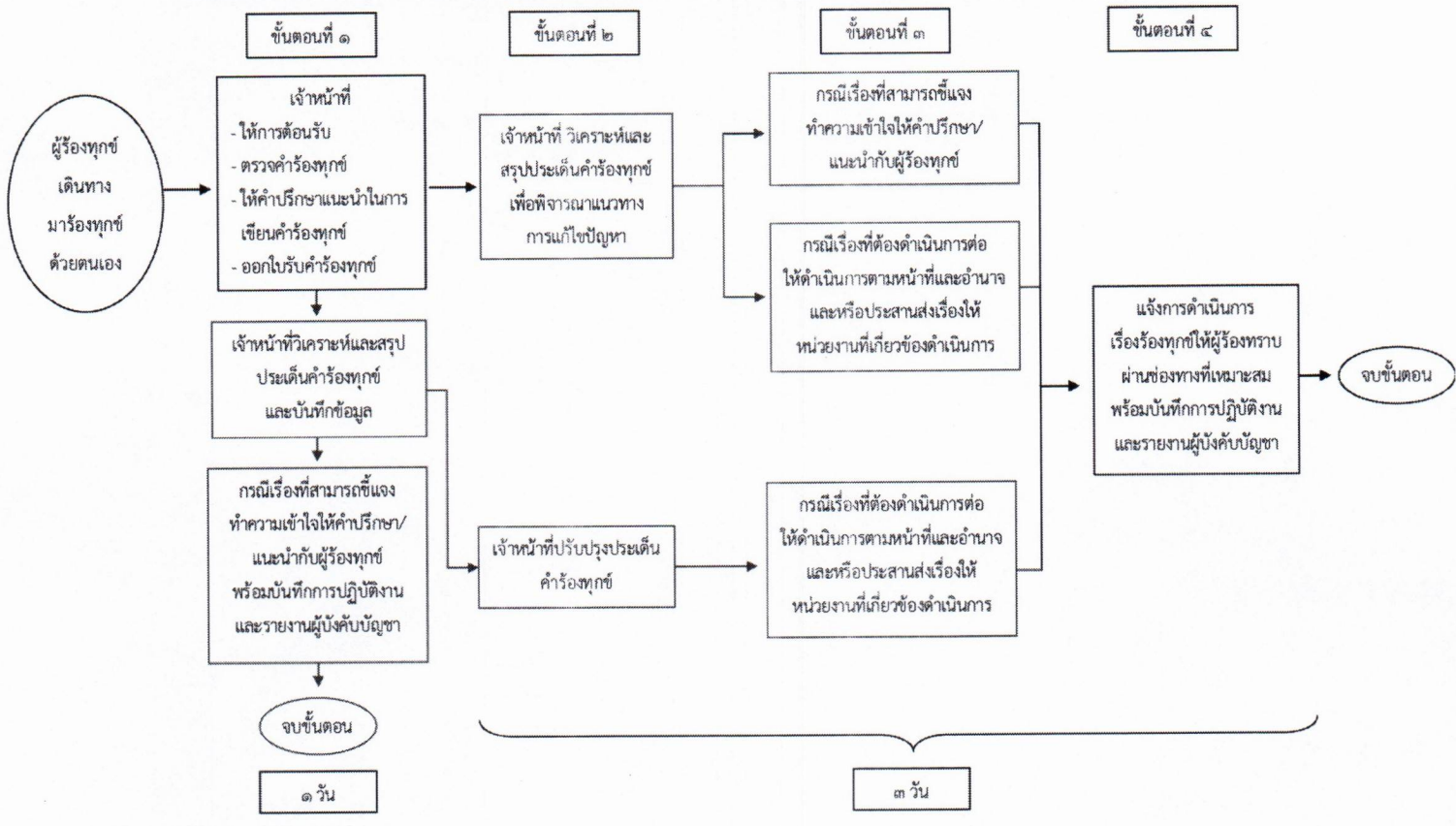
หากการให้บริการไม่เป็นไปตามข้อตกลงที่ระบุไว้ข้างต้น สามารถติดต่อเพื่อร้องเรียนได้ที่ องค์การบริหาร ส่วนจังหวัดตาก ผ่านทาง ๕ ช่องทาง ดังนี้

- โทรศัพท์ ๐ ๕๕๕๑ ๘๓๓๓ ต่อ ๐
- มาด้วยตนเอง ณ ห้องโถงประชาสัมพันธ์ องค์การบริหารส่วนจังหวัดตาก
- ทางไปรษณีย์ ที่อยู่ องค์การบริหารส่วนจังหวัดตาก เลขที่ ๙๙๙ หมู่ ๙ ตำบลน้ำร้อน อำเภอเมือง จังหวัดตาก ๖๓๐๐๐
- ทางเว็บไซต์ [www.takpao.go.th](http://www.takpao.go.th) หัวข้อ ช่องทางการรับฟังความคิดเห็น
- ทางแอปพลิเคชันเฟซบุ๊ก (Facebook) "องค์การบริหารส่วนจังหวัดตาก"

**แผนผังแสดงขั้นตอนกระบวนการ : การดำเนินการแก้ไขปัญหาให้กับประชาชนที่ร้องทุกข์ทางโทรศัพท์ ๐ ๕๕๕๑ ๘๓๓๓ ต่อ ๐  
กรณีปกติ (ไม่ใช้เวลาในการตรวจสอบข้อเท็จจริงมากและไม่ซับซ้อน)  
สรุป ๔ ขั้นตอน ๑ จุดบริการ รวมระยะเวลาดำเนินการ ๘ ชั่วโมง**



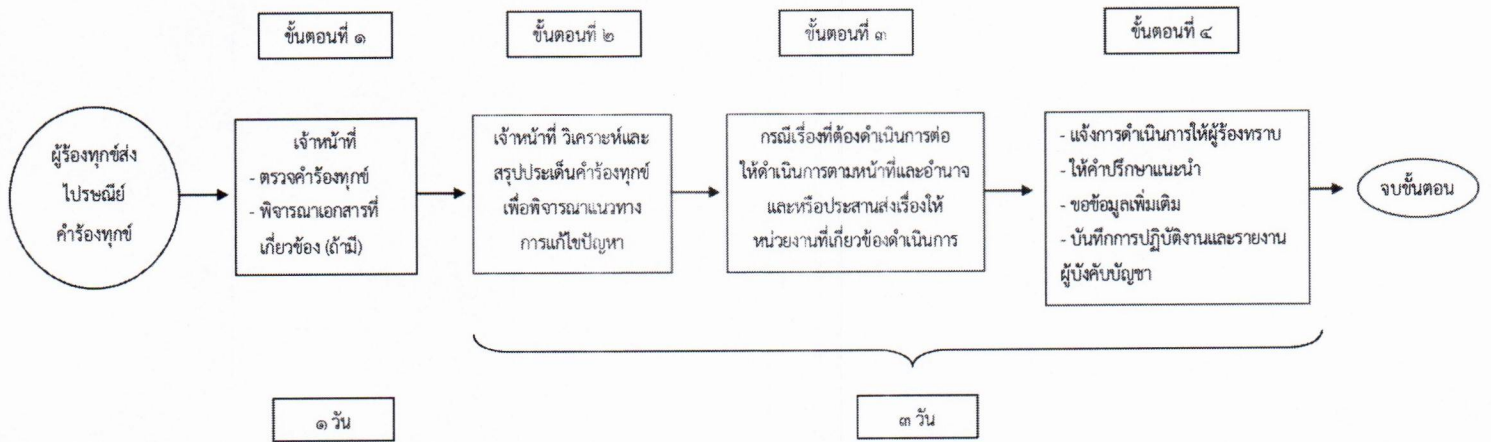
**แผนผังแสดงขั้นตอนกระบวนการงาน : การดำเนินการแก้ไขปัญหให้กับประชาชนที่ร้องทุกข์ด้วยตนเอง ณ องค์การบริหารส่วนจังหวัดตาก**  
**กรณีปกติ (ไม่ใช้เวลาในการตรวจสอบข้อเท็จจริงมากและไม่ซับซ้อน)**  
**สรุป ๔ ขั้นตอน ๑ จุดบริการ รวมระยะเวลาดำเนินการ ๔ วันทำการ/เรื่อง**



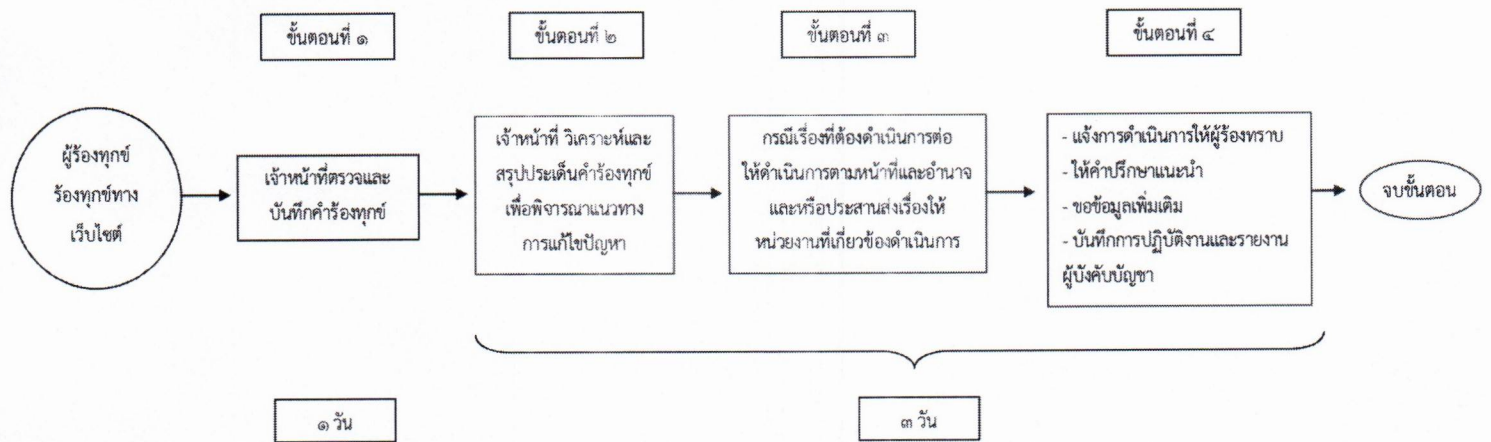
แผนผังแสดงขั้นตอนกระบวนการ : การดำเนินการแก้ไขปัญหาให้กับประชาชนที่ร้องทุกข์ทางไปรษณีย์

กรณีปกติ (ไม่ใช้เวลาในการตรวจสอบข้อเท็จจริงมากและไม่ซับซ้อน)

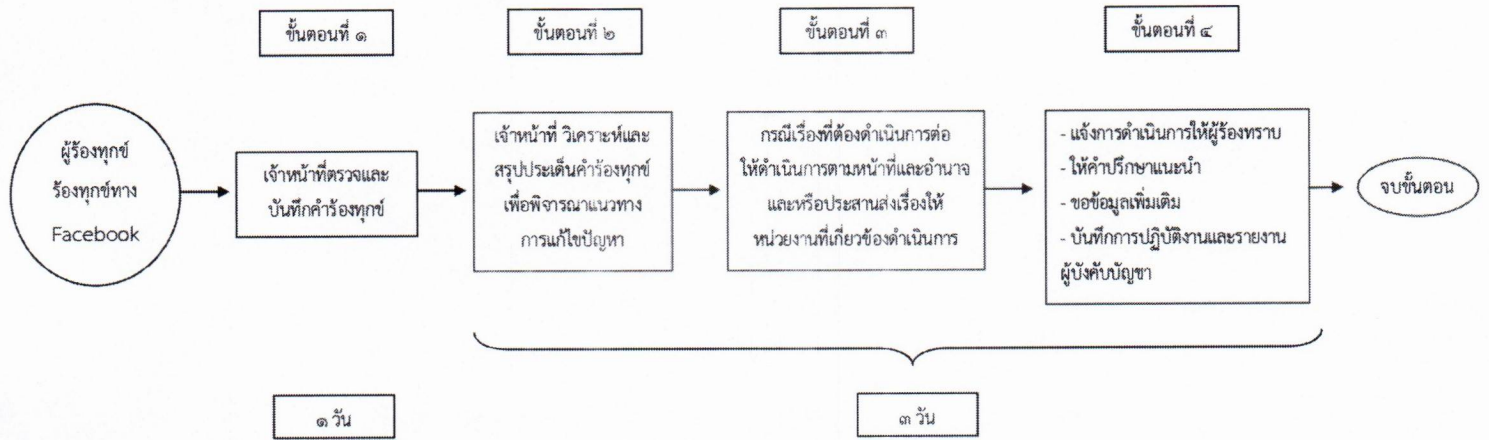
สรุป ๔ ขั้นตอน ๑ จุดบริการ รวมระยะเวลาดำเนินการ ๔ วันทำการ/เรื่อง



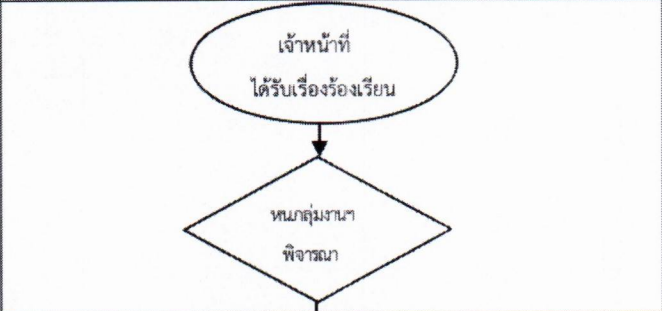
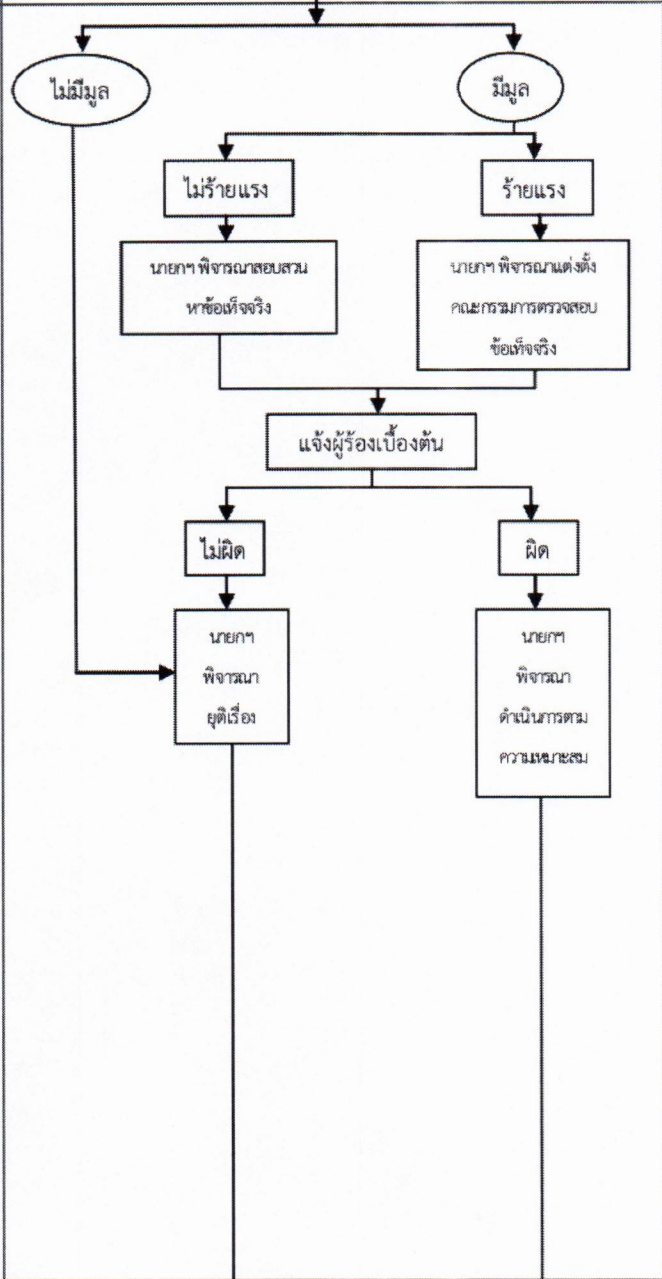
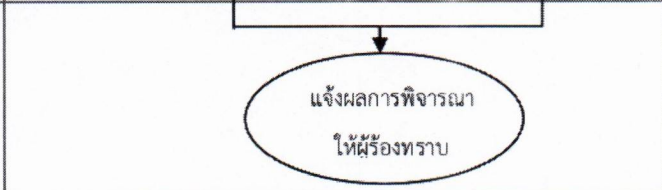
แผนผังแสดงขั้นตอนกระบวนการ : การดำเนินการแก้ไขปัญหาให้กับประชาชนที่ร้องทุกข์ทางเว็บไซต์ www.takpao.go.th  
 กรณีปกติ (ไม่ใช้เวลาในการตรวจสอบข้อเท็จจริงมากและไม่ซับซ้อน)  
 สรุป ๔ ขั้นตอน ๑ จุดบริการ รวมระยะเวลาดำเนินการ ๔ วันทำการ/เรื่อง



แผนผังแสดงขั้นตอนกระบวนการ : การดำเนินการแก้ไขปัญหาให้กับประชาชนที่ร้องทุกข์ทางแอปพลิเคชัน Facebook องค์การบริหารส่วนจังหวัดตาก  
กรณีปกติ (ไม่ใช่เวลาในการตรวจสอบข้อเท็จจริงมากและไม่ซับซ้อน)  
สรุป ๔ ขั้นตอน ๑ จุดบริการ รวมระยะเวลาดำเนินการ ๔ วันทำการ/เรื่อง

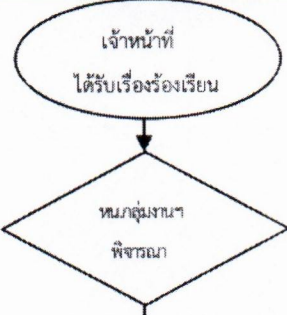
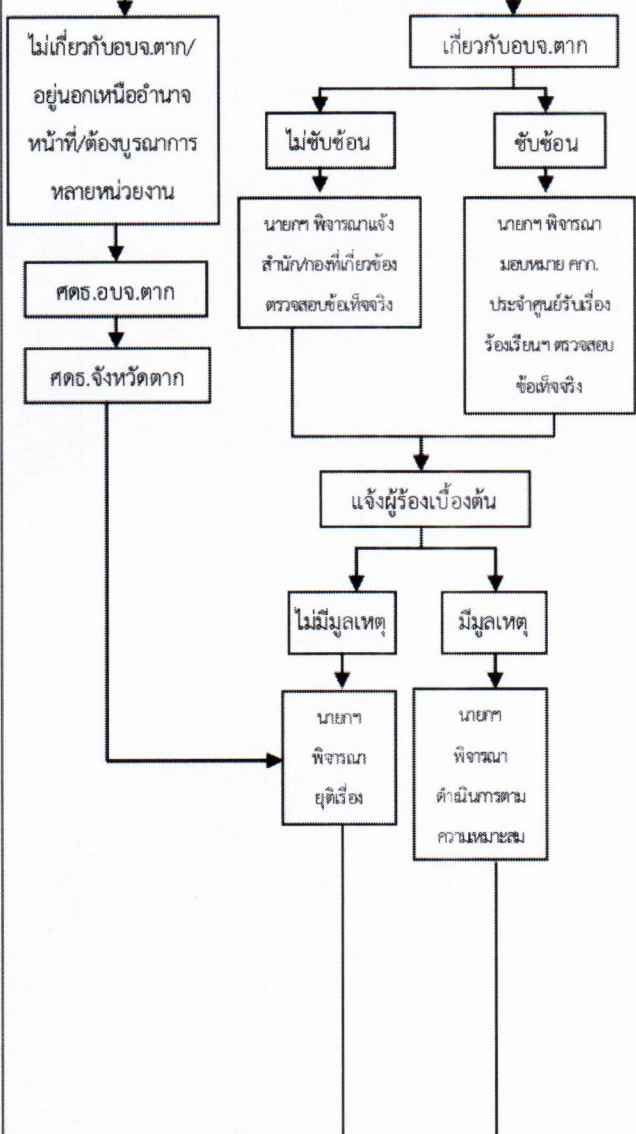
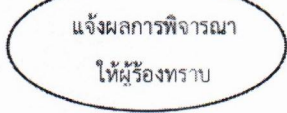


ผังกระบวนการจัดการข้อร้องเรียนภายในองค์กร : กรณีข้อร้องเรียนต่อบุคคลากร

ขั้นตอน	ผังกระบวนการงาน	ระยะเวลา	รายละเอียดงาน	ผู้รับผิดชอบ
๑	 <pre> graph TD     A([เจ้าหน้าที่ ได้รับเรื่องร้องเรียน]) --&gt; B{หนากลุ่มงาน พิจารณา}             </pre>		<ul style="list-style-type: none"> <li>- รับเรื่องร้องเรียนที่ส่งมาตามช่องทางต่างๆ</li> <li>- หัวหน้ากลุ่มงานนิติการ สำนักปลัดฯ พิจารณาก่อนกรองข้อร้องเรียน และพยานหลักฐาน (ถ้ามี) โดยปกปิดชื่อผู้ร้อง เพื่อเป็นการคุ้มครองสิทธิของผู้ร้อง</li> </ul>	
๒	 <pre> graph TD     C([ไม่มีมูล]) --&gt; D[ไม่ร้ายแรง]     C --&gt; E([มีมูล])     D --&gt; F[นายกฯ พิจารณาสอบสวน หาข้อเท็จจริง]     E --&gt; G[นายกฯ พิจารณาแต่งตั้ง คณะกรรมการตรวจสอบ ข้อเท็จจริง]     F --&gt; H[แจ้งผู้ร้องเบื้องต้น]     G --&gt; H     H --&gt; I[ไม่ผิด]     H --&gt; J[ผิด]     I --&gt; K[นายกฯ พิจารณา ยุติเรื่อง]     J --&gt; L[นายกฯ พิจารณา ดำเนินการตาม ความเหมาะสม]             </pre>		<ul style="list-style-type: none"> <li>- กรณีเรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับบุคลากร เช่น เรื่องมารยาทการให้บริการ การเรียกรับสินบน ให้บริการไม่โปร่งใส ไม่ได้รับความเป็นธรรมจากการปฏิบัติหน้าที่ หรือเรื่องที่มีมูลเหตุอันใดอันอาจเป็นการกระทำความผิดทางวินัย ดำเนินการพิจารณาแล้วเสนอผู้บังคับบัญชาตามลำดับชั้น</li> <li>- กรณีเห็นว่าไม่มีมูลความผิดจริง และเป็นเรื่องร้ายแรง จะเสนอนายกอบจ.ตาก เพื่อพิจารณาแต่งตั้งคณะ กรรมการตรวจสอบข้อเท็จจริง เพื่อแสวงหาข้อเท็จจริงและให้ผู้ถูกกล่าวหามีโอกาสชี้แจงแสดงพยานหลักฐาน แต่หากเห็นว่าเป็นเรื่องไม่ร้ายแรง จะเสนอนายกอบจ.ตาก เพื่อพิจารณา สอบสวนหาข้อเท็จจริงเพิ่มเติมเพื่อประกอบการพิจารณาออกคำสั่ง</li> <li>- แจ้งผลการดำเนินการเบื้องต้นภายใน ๑๕ วัน นับแต่วันที่ได้รับเรื่องร้องเรียน</li> <li>- เมื่อทราบผลการสอบสวนข้อเท็จจริง หรือได้รับรายงานผลจากคณะกรรมการตรวจสอบข้อเท็จจริง นายกอบจ.ตาก จะพิจารณามีคำสั่ง ยุติเรื่องในกรณีที่ผู้ถูกกล่าวหาไม่มีความผิด หรือมีคำสั่งดำเนินการตามความเหมาะสม ในกรณีที่พบว่ามีกรกระทำตามที่ถูกกล่าวหาจริง เช่น การดักเตือน กำกับดูแลอย่างใกล้ชิด หรือกรณี เป็นความผิดทางวินัยจะดำเนินการทางวินัยต่อไป</li> </ul>	
๓	 <pre> graph TD     M([แจ้งผลการพิจารณา ให้ผู้ร้องทราบ])             </pre>		<ul style="list-style-type: none"> <li>- แจ้งผลการดำเนินการให้ผู้ร้องทราบ</li> </ul>	

ผังกระบวนการจัดการข้อร้องเรียนภายในองค์กร

กรณีข้อร้องเรียนกระบวนการงาน/การดำเนินการตามภารกิจ หรือการขอความช่วยเหลือการจัดบริการสาธารณะ

ขั้นตอน	ผังกระบวนการงาน	ระยะเวลา	รายละเอียดงาน	ผู้รับผิดชอบ
๑	 <pre> graph TD     A([เจ้าหน้าที่ ได้รับเรื่องร้องเรียน]) --&gt; B{หน้ากลุ่มงาน พิจารณา}             </pre>		<ul style="list-style-type: none"> <li>- รับเรื่องร้องเรียนที่ส่งมาตามช่องทางต่างๆ</li> <li>- หัวหน้ากลุ่มงานนิติการ สำนักปลัดฯ พิจารณากลับกรองข้อร้องเรียน และพยานหลักฐาน (ถ้ามี) โดยปกติข้อร้องเรียนเพื่อเป็นการคุ้มครองสิทธิของผู้ร้อง</li> </ul>	
๒	 <pre> graph TD     C[ไม่เกี่ยวกับอบจ.ตาก/ อยู่นอกเหนืออำนาจ หน้าที่/ต้องบูรณาการ หลายหน่วยงาน] --&gt; D[ศตร.อบจ.ตาก]     D --&gt; E[ศตร.จังหวัดตาก]          F[เกี่ยวกับอบจ.ตาก] --&gt; G[ไม่ซับซ้อน]     F --&gt; H[ซับซ้อน]          G --&gt; I[นายกฯ พิจารณาแจ้ง สำนัก/กองที่เกี่ยวข้อง ตรวจสอบข้อเท็จจริง]     H --&gt; J[นายกฯ พิจารณา มอบหมาย กก.ประจำศูนย์รับเรื่อง ร้องเรียนฯ ตรวจสอบ ข้อเท็จจริง]          I --&gt; K[แจ้งผู้ร้องเบื้องต้น]     J --&gt; K          K --&gt; L[ไม่มีมูลเหตุ]     K --&gt; M[มีมูลเหตุ]          L --&gt; N[นายกฯ พิจารณา ยุติเรื่อง]     M --&gt; O[นายกฯ พิจารณา ดำเนินการตาม ความเหมาะสม]          E --&gt; N     N --&gt; P([แจ้งผลการพิจารณา ให้ผู้ร้องทราบ])             </pre>		<ul style="list-style-type: none"> <li>- กรณีเรื่องร้องเรียนที่ไม่เกี่ยวกับ อบจ.ตาก อยู่นอกเหนืออำนาจหน้าที่ หรือต้องบูรณาการในหลายหน่วยงาน จะส่งเรื่องดังกล่าวไปยังศูนย์ดำรงธรรมอบจ.ตาก เพื่อประสานส่งต่อให้ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดตากพิจารณา</li> <li>- กรณีเรื่องที่เกี่ยวข้องกับอบจ.ตาก : หากเป็นเรื่องที่ไม่ซับซ้อน นายกอบจ.ตาก พิจารณาแจ้งให้สำนัก/กองที่เกี่ยวข้องตรวจสอบข้อเท็จจริง แต่หากเป็นเรื่องที่ซับซ้อน นายกอบจ.ตาก จะพิจารณา มอบหมายให้คณะกรรมการประจำศูนย์รับเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ ตรวจสอบข้อเท็จจริง</li> <li>- แจ้งผลการดำเนินการเบื้องต้นภายใน ๑๕ วัน นับแต่วันที่ได้รับเรื่องร้องเรียน</li> <li>- เมื่อทราบผลการสอบสวนข้อเท็จจริง หรือได้รับรายงานผลจาก กก.ประจำศูนย์รับเรื่องร้องเรียนฯ นายกอบจ.ตาก จะพิจารณามีคำสั่งยุติเรื่องในกรณีที่ไม่มีมูลเหตุให้ดำเนินการตามอำนาจหน้าที่ หรือมีคำสั่งดำเนินการตามความเหมาะสม ในกรณีที่พบว่า มีมูลเหตุ เช่น การเร่งรัดติดตามการดำเนินงาน มีข้อสั่งการแก้ไขปรับปรุงกระบวนการ หรืออนุมัติ/อนุญาต การให้ความช่วยเหลือ เป็นต้น</li> </ul>	
๓	 <pre> graph TD     P([แจ้งผลการพิจารณา ให้ผู้ร้องทราบ])             </pre>		<ul style="list-style-type: none"> <li>- แจ้งผลการดำเนินการให้ผู้ร้องทราบ</li> </ul>	