



ประกาศองค์การบริหารส่วนจังหวัดตาก
เรื่อง ใช้คู่มือปฏิบัติงานด้านการร้องเรียน/ร้องทุกข์ ขององค์การบริหารส่วนจังหวัดตาก

ตามพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารจัดการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ.๒๕๕๖ ได้กำหนดแนวทางการปฏิบัติราชการ มุ่งให้เกิดประโยชน์สุขแก่ประชาชน โดยยึดประชาชนเป็นศูนย์กลาง เพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชน ให้เกิดความผาสุกและความเป็นอยู่ที่ดีของประชาชน ซึ่งองค์การบริหารส่วนจังหวัดตาก มีบทบาทสำคัญในการให้บริการสาธารณะ บรรเทาทุกข์ บำรุงสุข แก่ประชาชนใน กรอบอำนาจหน้าที่ การแก้ไขปัญหาความเดือดร้อน ความไม่เป็นธรรมจากการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่รัฐ จึงเป็นหน้าที่ที่จะต้องเข้าไปช่วยเหลือแก้ไขปัญหาและบรรเทาความเดือดร้อนต่างๆ โดยเปิดโอกาสให้ ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมและตรวจสอบการทำงานของรัฐมากขึ้น

องค์การบริหารส่วนจังหวัดตาก ได้คู่มือจัดทำคู่มือปฏิบัติงานด้านการร้องเรียน/ร้องทุกข์ ขององค์การบริหารส่วนจังหวัดตาก เพื่อใช้เพื่อเป็นกรอบหรือแนวทางในการปฏิบัติงาน เกี่ยวกับการรับเรื่องราว ร้องเรียน ร้องทุกข์ หรือขอความช่วยเหลือให้มีมาตรฐานเดียวกันและเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ การดำเนินงานจัดการข้อร้องเรียนของ องค์การบริหารส่วนจังหวัดตาก มีขั้นตอน/กระบวนการ และแนวทางในการปฏิบัติงานเป็นมาตรฐานเดียวกัน

ดังนั้น เพื่อให้การจัดทำคู่มือปฏิบัติงานด้านการร้องเรียน/ร้องทุกข์ (เรื่องร้องเรียนทั่วไปและเรื่องร้องเรียนจัดซื้อจัดจ้าง) ที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงานของบุคลากรในสังกัดขององค์การบริหารส่วนจังหวัดตากให้เป็นไปตามวัตถุประสงค์และเจตนารมณ์ของการจัดทำคู่มือ จึงประกาศใช้คู่มือปฏิบัติงาน ดังกล่าว รายละเอียดแนบท้ายประกาศนี้

จึงประกาศให้ทราบโดยทั่วกัน

ประกาศ ณ วันที่ ๑๖ เดือน มกราคม พ.ศ. ๒๕๖๐

(นายณัฐวุฒิ ทวีเกื้อกูลกิจ)
นายกองค์การบริหารส่วนจังหวัดตาก



คู่มือปฏิบัติงาน
ด้านการร้องเรียน/ร้องทุกข์
ขององค์การบริหารส่วนจังหวัดตาก

องค์การบริหารส่วนจังหวัดตาก

โทร. ๐๕๕-๕๑๘๓๑๐ โทรสาร ๐๕๕-๕๑๘๓๑๐ ต่อ ๑๑๐

คำนำ

คู่มือปฏิบัติงานการบริหารจัดการเรื่องร้องเรียนขององค์การบริหารส่วนจังหวัดตาก จัดทำขึ้นเพื่อเป็นกรอบหรือแนวทางในการปฏิบัติงานเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียน ผ่านส่วนราชการที่รับผิดชอบขององค์การบริหารส่วนจังหวัดตาก ทั้งในเรื่องร้องเรียนทั่วไปและเรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับการจัดซื้อจัดจ้าง ตอบสนองนโยบายของรัฐบาล นโยบายขององค์การบริหารส่วนจังหวัดตาก ให้เป็นไปตามพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๔๖ ได้กำหนดแนวทางปฏิบัติราชการมุ่งให้เกิดประโยชน์สุขแก่ประชาชน โดยยึดประชาชนเป็นศูนย์กลางเพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชน ให้เกิดความผาสุกและความ เป็นอยู่ที่ดีของประชาชน เกิดผลสัมฤทธิ์ต่องานบริการให้มีประสิทธิภาพและเกิดความคุ้มค่าในการให้บริการ ไม่มีขั้นตอนการปฏิบัติงานเกินความจำเป็น มีการปรับปรุงภารกิจให้ทันต่อสถานการณ์ ประชาชนได้รับการอำนวยความสะดวกและได้รับการตอบสนองความต้องการ และมีประสิทธิผลการให้บริการสม่าเสมอ ทั้งนี้การจัดการข้อร้องเรียนจนได้ข้อยุติ ให้มีความรวดเร็วและมีประสิทธิภาพ เพื่อตอบสนองความต้องการและความคาดหวังของผู้รับบริการจำเป็นต้องมีขั้นตอน/ กระบวนการและแนวทางในการปฏิบัติงานที่ชัดเจนและเป็นมาตรฐานเดียวกัน

สำนักปลัดองค์การบริหารส่วนจังหวัด
องค์การบริหารส่วนจังหวัดตาก

เรื่อง	สารบัญ	หน้า
บทที่ ๑ บทนำ		๑
บทที่ ๒ ประเด็นที่เกี่ยวข้องกับข้อร้องเรียน		๔
บทที่ ๓ แผนผังกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน / ร้องทุกข์		๖
บทที่ ๔ ขั้นตอนการปฏิบัติงาน		๗
ภาคผนวก		
-	แบบบันทึกการรับเรื่องร้องเรียน-ร้องทุกข์	

บทที่ ๑ บทนำ

๑. หลักการและเหตุผล

พระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๔๖ ได้กำหนดแนวทางปฏิบัติราชการ มุ่งให้เกิดประโยชน์สุขแก่ประชาชน โดยยึดประชาชนเป็นศูนย์กลาง เพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชน ให้เกิดความผาสุกและความเป็นอยู่ที่ดีของประชาชน เกิดผลสัมฤทธิ์ต่องานบริการมี ประสิทธิภาพและเกิดความคุ้มค่าในการให้บริการ ไม่มีขั้นตอนการปฏิบัติงานเกินความจำเป็น มีการปรับปรุงภารกิจ ให้ทันต่อเหตุการณ์ ประชาชนได้รับการอำนวยความสะดวกและได้รับการตอบสนองความต้องการและมีการ ประเมินผลให้บริการอย่างสม่ำเสมอ จึงได้จัดทำคู่มือปฏิบัติงานด้านการร้องเรียน/ร้องทุกข์ ขององค์การบริหารส่วนจังหวัดตาก ขึ้น เพื่อเป็นกรอบหรือแนวทางในการปฏิบัติงาน

๒. วัตถุประสงค์ของการจัดทำคู่มือ

๑. เพื่อให้เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานขององค์การบริหารส่วนจังหวัดตาก ใช้เป็นแนวทางในการปฏิบัติงาน ในการรับเรื่องร้องเรียน ให้มีมาตรฐานเดียวกัน และเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ
๒. เพื่อให้การดำเนินการจัดการข้อร้องเรียนขององค์การบริหารส่วนจังหวัดตาก มีขั้นตอน/กระบวนการและแนวทางในการปฏิบัติงานเป็นมาตรฐานเดียวกัน
๓. เพื่อสร้างมาตรฐานการปฏิบัติงานที่มุ่งไปสู่การบริหารคุณภาพทั่วทั้งองค์กรอย่างมีประสิทธิภาพ
๔. เพื่อเผยแพร่ประชาสัมพันธ์ให้กับประชาชน ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้เสียขององค์การบริหารส่วนจังหวัดตาก ทราบถึงขั้นตอนและกระบวนการ
๕. เพื่อให้มั่นใจว่าได้มีการปฏิบัติตามข้อกำหนดระเบียบหลักเกณฑ์เกี่ยวกับการจัดการข้อร้องเรียนที่กำหนดไว้ อย่างสม่ำเสมอและมีประสิทธิภาพ

๓. ขอบเขต

๑) กรณีเรื่องร้องเรียนทั่วไป

- ๑.๑ สอบถามข้อมูลเบื้องต้นจากผู้ร้องเรียนถึงความประสงค์ของผู้ร้องเรียน
 - ๑.๒ ดำเนินการบันทึกข้อมูลของผู้ร้องเรียน เพื่อเก็บไว้เป็นฐานข้อมูลของผู้ร้องเรียน
 - ๑.๓ แยกประเภทงานตามความประสงค์ของผู้ร้องเรียน เช่น ร้องเรียน/ร้องทุกข์/ขอความช่วยเหลือ
 - ๑.๔ ดำเนินการให้คำปรึกษาตามประเภทงานบริการ เพื่อตอบสนองความต้องการของ ผู้ร้องเรียน
 - ๑.๕ เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน ดำเนินการด้วยความรวดเร็ว เพื่อตอบสนองความต้องการของผู้ร้องเรียน
- กรณีข้อร้องเรียนทั่วไป เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบขอข้อมูลกับผู้ร้องเรียนในเรื่องที่ผู้ร้องเรียนต้องการทราบ เมื่อให้คำปรึกษาเรียบร้อยแล้วเรื่องที่ร้องเรียนถือว่ายุติ
 - กรณีข้อร้องเรียนการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่องค์การบริหารส่วนจังหวัด จะให้ข้อมูลกับผู้ร้องเรียนในเรื่องที่ผู้ร้องเรียนต้องการทราบเบื้องต้น และเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบจะดำเนินการรับเรื่องดังกล่าวไว้เป็นผู้พิจารณาส่งต่อให้กับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องดำเนินการต่อไปภายใน ๑-๒ วัน
 - กรณีข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์/ แจ้งเบาะแส ให้ผู้ร้องเรียนรอการติดต่อกลับหรือสามารถติดตามเรื่องกับหากไม่ได้รับการติดต่อกลับจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ภายใน ๑๕ วัน

ให้ติดต่อ...

ให้ติดต่อกลับที่ องค์การบริหารส่วนจังหวัดตาก โทร. ๐๕๕-๕๑๘๓๑๐ โทรสาร ๐๕๕-๕๑๘๓๑๐ ต่อ ๑๑๐

๒) กรณีข้อร้องเรียนเกี่ยวกับการจัดซื้อจัดจ้าง

๒.๑ สอบถามข้อมูลเบื้องต้นจากผู้ร้องเรียน ถึงความประสงค์ของผู้ร้องเรียน

๒.๒ ดำเนินการบันทึกข้อมูลของผู้ร้องเรียน เพื่อเก็บไว้เป็นหลักฐานข้อมูลของผู้ร้องเรียน จากเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบ

๒.๓ แยกประเภทงานร้องเรียน เรื่องร้องเรียนจัดซื้อจัดจ้าง เพื่อเสนอเรื่องให้ผู้บังคับบัญชา ตามลำดับชั้น พิจารณาความเห็น

- กรณีข้อร้องเรียนเกี่ยวกับการจัดซื้อจัดจ้าง เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบ/ที่ปรึกษากฎหมาย จะให้ข้อมูลกับผู้ร้องเรียน ในเรื่องที่ผู้ร้องเรียนต้องการทราบ เมื่อให้คำปรึกษาเรียบร้อยแล้วเรื่องที่ร้องเรียน ถือว่ายุติ

- กรณีข้อร้องเรียนเกี่ยวกับการจัดซื้อจัดจ้างจะให้ข้อมูลกับผู้ร้องเรียนในเรื่องที่ผู้ร้องเรียนต้องการทราบและเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบ จะดำเนินการรับเรื่องดังกล่าวไว้และหัวหน้าหน่วยงาน เป็นผู้พิจารณาส่งต่อให้กับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องดำเนินการต่อไป ภายใน ๑-๒ วัน

- กรณีข้อร้องเรียนเรื่องจัดซื้อจัดจ้าง ให้ผู้ขอรับการบริการรอการติดต่อกลับหรือสามารถติดตามเรื่องกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องหากไม่ได้รับการติดต่อกลับจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้องภายใน ๑๕ วัน ให้ติดต่อกลับที่ สำนักปลัดองค์การบริหารส่วนจังหวัด องค์การบริหารส่วนจังหวัดตาก โทร. ๐๕๕-๕๑๘๓๑๐

๔. สถานที่ตั้ง

องค์การบริหารส่วนจังหวัดตาก ๙๙๙ หมู่ ๙ ตำบลน้ำร้อน อำเภอเมือง จังหวัดตาก

๕. หน้าที่ความรับผิดชอบ

สำนักปลัดองค์การบริหารส่วนจังหวัด เป็นศูนย์กลางในการรับเรื่องราว ร้องเรียน/ร้องทุกข์ ให้คำปรึกษาเรื่องปัญหาความต้องการและข้อเสนอแนะต่างๆ

๖. ระยะเวลาเปิดให้บริการ

เปิดให้บริการวันจันทร์ - วันศุกร์ (เว้นวันหยุดราชการ) ตั้งแต่เวลา ๐๘.๓๐-๑๖.๓๐ น.

๗. การบันทึกข้อร้องเรียน

๗.๑ กรอกแบบฟอร์มบันทึกข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ โดยมีรายละเอียด ชื่อ - สกุล ที่อยู่ หมายเลข โทรศัพท์ ติดต่อ เรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ และสถานที่เกิดเหตุ

๗.๒ ทุกช่องทางที่มีการร้องเรียน เจ้าหน้าที่ต้องบันทึกข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ ลงสมุดบันทึกข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์

๘. การประสานหน่วยงานเพื่อปัญหาข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์และการแจ้งผู้ร้องเรียน/ร้องทุกข์ทราบ

๘.๑ กรณีเป็นการขอข้อมูลข่าวสาร ประสานส่วนราชการผู้ครอบครองเอกสาร เจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้อง เพื่อให้ข้อมูลแก่ผู้ร้องขอได้ทันที

/๘.๒ ข้อร้องเรียน...

๘.๒ ข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ ที่เป็นการร้องเรียนเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการของหน่วยงาน เช่น ให้บริการช้า การให้บริการทำให้เกิดความเสียหาย เป็นต้น จัดทำบันทึกข้อความเสนอไปยังผู้บริหาร เพื่อสั่งการส่วนราชการที่เกี่ยวข้อง

๘.๓ ข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ ที่ไม่อยู่ในความรับผิดชอบขององค์การบริหารส่วนจังหวัดตาก ให้ดำเนินการประสานหน่วยงานภายนอกที่เกี่ยวข้อง เพื่อให้เกิดความรวดเร็วและถูกต้องในการแก้ไขปัญหาต่อไป

๘.๔ ข้อร้องเรียนที่ส่งผลกระทบต่อหน่วยงาน เช่น กรณีผู้ร้องเรียนทำหนังสือร้องเรียนความไม่โปร่งใสในการจัดซื้อจัดจ้าง ให้เจ้าหน้าที่จัดทำบันทึกข้อความ เพื่อเสนอผู้บริหารพิจารณาสั่งการไปยังส่วนราชการที่รับผิดชอบ เพื่อดำเนินการตรวจสอบและแจ้งผู้ร้องเรียนทราบต่อไป

๙. การติดตามแก้ไขปัญหาข้อร้องเรียน

ให้ส่วนราชการที่เกี่ยวข้องรายงานผลการดำเนินการให้ทราบภายใน ๕ วันทำการ เพื่อสำนักปลัดองค์การบริหารส่วนจังหวัด จะได้แจ้งให้ผู้ร้องเรียนทราบต่อไป

๑๐. การรายงานผลการดำเนินการให้ผู้บริหารทราบ

๑๐.๑ ให้รายงานและสรุปการจัดการข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ ให้ผู้บริหารทราบ

๑๐.๒ ให้รวบรวมรายงานสรุปข้อร้องเรียนหลังจากสิ้นปีงบประมาณ เพื่อนำมาวิเคราะห์การจัดการข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ ในภาพรวมขององค์การบริหารส่วนจังหวัดตาก เพื่อใช้เป็นแนวทางในการแก้ไขปรับปรุงพัฒนาองค์กรต่อไป

บทที่ ๒
ประเด็นที่เกี่ยวข้องกับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์

คำจำกัดความ

ผู้รับบริการ

หมายถึง ผู้ที่มาใช้บริการจากส่วนราชการและประชาชนทั่วไป
ผู้รับบริการ ประกอบด้วย

- หน่วยงานของรัฐ/เจ้าหน้าที่ของหน่วยงานของรัฐ/
เอกชน/บุคคล/นิติบุคคล

* หน่วยงานของรัฐ ได้แก่ กระทรวง ทบวง กรมหรือส่วน
ราชการที่เรียกชื่ออย่างอื่น องค์การปกครองส่วนท้องถิ่น
รัฐวิสาหกิจ และให้หมายความ รวมถึง องค์การอิสระ องค์การ
มหาชน หน่วยงานในกำกับของรัฐและหน่วยงานใดใน
ลักษณะเดียวกัน

** เจ้าหน้าที่ของรัฐ ได้แก่ ข้าราชการ พนักงานราชการ
ลูกจ้างประจำ ลูกจ้างชั่วคราวและผู้ปฏิบัติงานประเภทอื่น ไม่
ว่าจะเป็นการแต่งตั้งในฐานะเป็นกรรมการหรือฐานะอื่นใด
รวมทั้งผู้ซึ่งได้รับแต่งตั้งและถูกสั่งให้ปฏิบัติงาน ให้แก่
หน่วยงานของรัฐ

- บุคคล/หน่วยงานอื่นที่มีใช้หน่วยงานของรัฐ

- ผู้ให้บริการตลาดกลางทางอิเล็กทรอนิกส์

- ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ประกอบด้วย ผู้ค้ากับหน่วยงาน

ของรัฐ ผู้มีสิทธิรับเงินจากทางราชการ

ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

หมายถึง ผู้ที่ได้รับผลกระทบทั้งทางบวกและทางลบ ทั้งทางตรงและ
ทางอ้อมจากการดำเนินกิจการของส่วนราชการ เช่น
ประชาชนในชุมชน

การจัดการข้อร้องเรียน

หมายถึง มีความหมายครอบคลุมถึงการจัดการในเรื่องข้อร้องเรียน/
ข้อเสนอแนะ/ข้อคิดเห็น/คำชมเชย/การสอบถามหรือร้องขอข้อมูล

ผู้ร้องเรียน

หมายถึง ประชาชนทั่วไป/ผู้มีส่วนได้เสียที่มาติดต่อยังส่วนราชการรับ
เรื่องร้องเรียนขององค์การบริหารส่วนจังหวัดตาก ผ่านช่องทาง
ต่าง ๆ โดยมีวัตถุประสงค์ครอบคลุมการร้องเรียน/การให้
ข้อเสนอแนะ/การให้ข้อคิดเห็น/ การชมเชย/การร้องขอข้อมูล

ช่องทางการรับข้อร้องเรียน

หมายถึง ช่องทางต่าง ๆ ที่ใช้ในการรับเรื่องร้องเรียน เช่น ติดต่อด้วย
ตนเอง ร้องเรียนทางโทรศัพท์/เว็บไซต์/Facebook

เจ้าหน้าที่

หมายถึง เจ้าหน้าที่จัดการข้อร้องเรียนของหน่วยงาน

ข้อร้องเรียน

หมายถึง แบ่งออกเป็น ๒ ประเภท คือ

- ๑) ข้อร้องเรียนทั่วไป เช่น เรื่องราวร้องทุกข์ทั่วไป
ข้อคิดเห็น ข้อเสนอแนะ คำชมเชย สอบถามหรือ
ร้องขอข้อมูลการร้องเรียน เกี่ยวกับ คุณภาพและ
การให้บริการของหน่วยงาน

/๒) การร้องเรียน...

๒) การร้องเรียนเกี่ยวกับความไม่โปร่งใสของการ
จัดซื้อจัดจ้าง

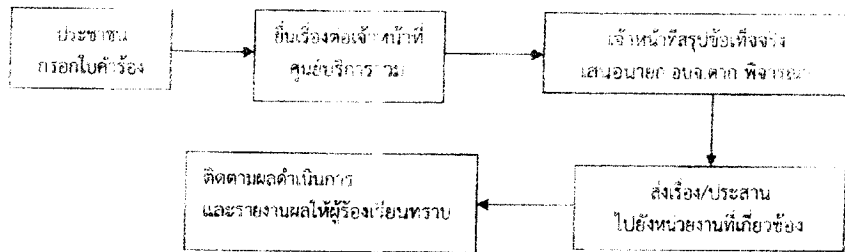
- คำร้องเรียน** หมายถึง คำหรือข้อความที่ผู้ร้องเรียนกรอกตามแบบฟอร์มที่ส่วน
ราชการรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์หรือระบบการรับคำ
ร้องเรียนเอง มีแหล่งที่สามารถตอบสนองหรือมีรายละเอียด
อย่างชัดเจนหรือมีนัยสำคัญที่เชื่อถือได้
- การดำเนินการเรื่องร้องเรียน** หมายถึง เรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ที่ได้รับผ่านช่องทางการร้องเรียน
ต่าง ๆ มาเพื่อทราบ หรือพิจารณาดำเนินการแก้ไขปัญหา
ตามอำนาจหน้าที่
- การจัดการเรื่องร้องเรียน** หมายถึง กระบวนการที่ดำเนินการในการแก้ไขปัญหาตามเรื่อง
ร้องเรียนที่ได้รับ ให้ได้รับการแก้ไขหรือบรรเทาความ
เดือดร้อนจากการดำเนินงาน
- ช่องทางการร้องเรียน** ได้แก่
- ๑) Banner รับเรื่องร้องเรียนผ่านหน้า <http://www.takpao.go.th>
 - ๒) ร้องเรียนผ่านกล่องรับฟังความคิดเห็น
 - ๓) ไปรษณีย์ปกติ (จดหมาย บัตรสนเท่ห์ เอกสาร)
 - ๔) ยื่นโดยตรง (จดหมาย บัตรสนเท่ห์ เอกสาร)
 - ๕) โทรศัพท์ ๐๕๕-๕๑๘๓๑๐
 - ๖) ข่าวจากสื่อสิ่งพิมพ์ต่าง ๆ
 - ๗) ร้องเรียนทาง เว็บไซต์/Facebook

บทที่ ๓

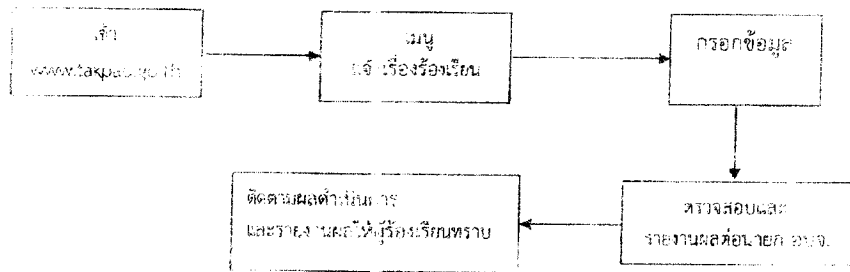
แผนผังกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน / ร้องทุกข์

แผนผังการดำเนินเรื่องร้องเรียน
องค์การบริหารส่วนจังหวัดตาก

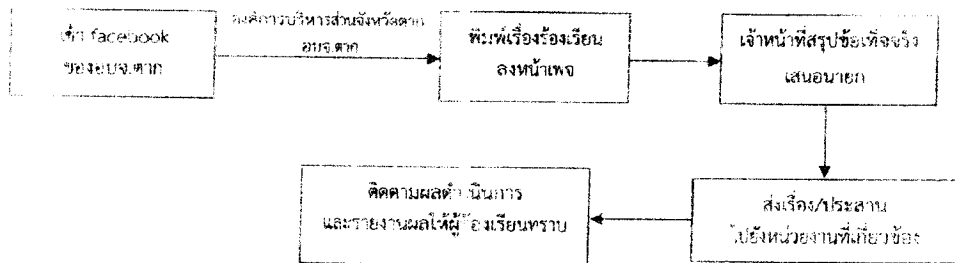
ด้วยตนเอง



ผ่านเว็บไซต์ของ อบ.ตาก หรือ คลินิกเซนเตอร์ <http://www.takpao.go.th>



ผ่านทางสื่อ facebook



บทที่ ๔ ขั้นตอนการปฏิบัติงาน

การแต่งตั้งผู้รับผิดชอบจัดการข้อร้องเรียนของหน่วยงาน

๑. จัดทำคำสั่งมอบหมายงานของส่วนราชการที่รับผิดชอบ
๒. จัดทำคำสั่งแต่งตั้งคณะกรรมการดำเนินการ
๓. แจ้งผู้รับผิดชอบตามคำสั่งของส่วนราชการทราบ เพื่อความสะดวกในการประสานงาน

การรับและตรวจสอบข้อร้องเรียนจากช่องทางต่างๆ

ดำเนินการรับและติดตามตรวจสอบข้อร้องเรียนที่เข้ามายังหน่วยงานจากช่องทางต่างๆ โดยมีข้อปฏิบัติ ตามที่กำหนด ดังนี้

ช่องทาง	ความถี่ในการตรวจสอบช่องทาง	ระยะเวลาดำเนินการรับข้อร้องเรียนเพื่อประสานหาทางแก้ไข	หมายเหตุ
ร้องเรียนด้วยตนเอง ณ สำนักปลัดองค์การบริหารส่วนจังหวัด	ทุกครั้งที่มีผู้ร้องเรียน	ภายใน ๑-๒ วันทำการ	-
ร้องเรียนผ่านเว็บไซต์ขององค์การบริหารส่วนจังหวัดตาก www.takpao.go.th	ทุกวัน	ภายใน ๑-๒ วันทำการ	-
ร้องเรียนทางโทรศัพท์ ๐๕๕-๕๑๘๓๑๐	ทุกวัน	ภายใน ๑-๒ วันทำการ	-
ร้องเรียนทาง https://www.facebook.com/takpao๙๙๙/	ทุกวัน	ภายใน ๑-๒ วันทำการ	-
ร้องเรียน ผ่านตู้รับเรื่องราวร้องทุกข์ องค์การบริหารส่วนจังหวัดตาก	ทุกวัน	ภายใน ๑-๒ วันทำการ	-

ภาคผนวก



เลขที่เรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์.....

แบบบันทึกการรับเรื่องร้องเรียน-ร้องทุกข์

ช่องทางที่รับแจ้ง โทรศัพท์ บุคคล จดหมาย / แฟกซ์ หนังสือพิมพ์
 Email อินเทอร์เน็ต บัตรสนทนา อื่นๆ.....

วันที่รับแจ้ง เวลา

ชื่อ นามสกุล ผู้แจ้ง

ที่อยู่ติดต่อได้ / เบอร์โทรศัพท์

ผู้รับแจ้ง หน่วยงาน

รายละเอียดเรื่องร้องเรียน

.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....

(หมายเหตุเจ้าหน้าที่)

การดำเนินการเบื้องต้น

ยุติโดยศูนย์รับข้อร้องเรียน

ส่งให้ผู้รับผิดชอบหรือ/หน่วยงาน คือ เมื่อวันที่ เวลา

การดำเนินการ

.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....

ผู้ดำเนินการแก้ไขปัญหา.....
(.....)

ตำแหน่ง.....

- ทราบ

.....
(.....)

ตำแหน่ง.....

สรุปประเด็น

เรื่องร้องเรียนยุติวันที่.....เวลา.....

รวมจำนวนวันที่แก้ปัญหา.....วัน

การยุติ

1. แจ้งให้ผู้ร้องเรียน / ร้องทุกข์ทราบโดย

- โทรศัพท์ บุคคล จดหมาย E mail อื่นๆ.....

2. การยอมรับของผู้ร้องเรียน / ร้องทุกข์

- พอใจ / ยอมรับได้
 ไม่พึงพอใจ / ยอมรับไม่ได้

ผู้สรุป.....
(.....)