

คู่มือการปฏิบัติงานเรื่องร้องเรียน

งานกฎหมายและคดี

สำนักปลัด

องค์การบริหารส่วนตำบลหุบคา อำเภอแก่งคร้อ จังหวัดชัยภูมิ

คำนำ

เพื่อให้เกิดความโปร่งใสและเป็นธรรม อีกทั้งเป็นการป้องกันปัญหาการทุจริตในหน่วยงาน หรือการปฏิบัติไม่ชอบของเจ้าหน้าที่ของรัฐในเรื่องเกี่ยวกับการร้องเรียนทั่วไปและเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ เกี่ยวกับการจัดซื้อจัดจ้างของหน่วยงานการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ในเรื่องการให้ความสะดวกกับประชาชนผู้ร้องเรียน/ร้องทุกข์ทั้งหมดทั้งหมดที่อยู่ในอำนาจหน้าที่กำกับดูแลขององค์การบริหารส่วนตำบลเช่นการให้บริการด้านงานสาธารณสุข การให้บริการด้านการก่อสร้างโครงการพื้นฐานควบคุมอาคาร การให้บริการการประปา - ไฟฟ้าสาธารณะและการให้บริการงานจัดเก็บภาษี ค่าธรรมเนียม เป็นต้น โดยในการดำเนินการนี้ให้เป็นไปตามพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ.๒๕๔๖ และระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยการจัดการเรื่องร้องทุกข์ พ.ศ.๒๕๒๒

องค์การบริหารส่วนตำบลหุบคา จึงได้จัดทำคู่มือการปฏิบัติงานในเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ เพื่อใช้สำหรับประชาชนและเจ้าหน้าที่ขององค์การบริหารส่วนตำบล ใช้เป็นเครื่องมือในการปฏิบัติงานในแต่ละภารกิจ ป้องกันปัญหาการไม่ได้รับความเป็นธรรมหรือการเลือกปฏิบัติและรวมถึงการป้องกันการละเว้นการปฏิบัติหน้าที่ซึ่งองค์การบริหารส่วนตำบลหุบคา ได้กำหนดกระบวนการดำเนินงานขั้นตอนการปฏิบัติงานและกำหนดช่องทางการร้องเรียน/ร้องทุกข์รวมถึงกำหนดหน่วยงาน หรือผู้ที่รับผิดชอบไว้แล้ว หวังเป็นอย่างยิ่งว่า คู่มือการปฏิบัติงานที่ได้จัดทำขึ้นนี้ จะเกิดประโยชน์สูงสุดแก่เจ้าหน้าที่ขององค์การบริหารส่วนตำบลที่สามารถนำมาเป็นเครื่องมือในการดำเนินการ และให้บริการกับประชาชนผู้ร้องเรียน/ร้องทุกข์รวมถึง ประชาชนชาติ

องค์การบริหารส่วนตำบลหุบคา

สารบัญ

หน้า

คำนำ

๑. วัตถุประสงค์	๔
๒. ขอบเขต	๔
๓. คำจำกัดความ	๔
๔. หน้าที่ความรับผิดชอบ	๔
๕. ขั้นตอนวิธีการปฏิบัติเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์	
๕.๑ การรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์	๕
๕.๒ ช่องทางการเข้าถึงบริการ	๕
๕.๓ การรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์	๖
๖. ขั้นตอนการจัดการเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์	
๖.๑ การจัดการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์	๗
๖.๑.๑ แผนผังปฏิบัติงานเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์	๘
๖.๑.๒ ขั้นตอนการให้บริการข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์	๑๐
๖.๑.๓ การส่งต่อเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์	๑๑
๖.๑.๔ การตรวจสอบข้อเท็จจริงเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์	๑๑
๖.๑.๕ การตอบเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์	๑๑
๖.๑.๖ การติดตามผลเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์	๑๑
๖.๑.๗ การรวบรวมข้อมูล	๑๑
๖.๒ ผู้รับชอบการรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์	๑๒
๖.๓ แบบฟอร์มที่ใช้ในการรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์	๑๒
๗. มาตรฐานงานการรับและตอบข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์	๑๓
๘. ระบบติดตามและประเมินผล	๑๓
๙. ประโยชน์ที่ได้รับ	๑๓

คู่มือการปฏิบัติงานเรื่องร้องเรียน ขององค์การบริหารส่วนตำบลหลุบคา

๑. วัตถุประสงค์

คู่มือปฏิบัติงานฉบับนี้จัดทำขึ้นเพื่อให้เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานร้องเรียน/ร้องทุกข์ขององค์การบริหารส่วนตำบล สามารถดำเนินการจัดการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ เป็นระบบมีมาตรฐานในการจัดการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ เริ่มตั้งแต่ขั้นตอนการรับข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ จากผู้รับบริการหรือหน่วยงานที่ส่งเรื่องการวิเคราะห์เรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ เพื่อเสนอผู้บริหารพิจารณาให้ความเห็นชอบการส่งเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องตรวจสอบ ข้อเท็จจริงการติดตามประเมินผลจากรายงานผลการตรวจสอบข้อเท็จจริงและการยุติเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ โดยให้เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิภาพรวดเร็วและทันต่อสถานการณ์โดยประชาชนได้รับความพึงพอใจสูงสุดบนพื้นฐานความเป็นธรรมกับคู่กรณีทุกฝ่าย

๒. ขอบเขต

เพื่อดำเนินตรวจสอบข้อเท็จจริงเรื่องราวรวบรวมหลักฐานการวิเคราะห์ข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ และรายงานผลการดำเนินการติดตามประเมินผลและรวบรวมเสนอนายกองค์การบริหารส่วนตำบลหลุบคา เพื่อพิจารณาให้ความเห็นชอบส่งการต่อไป

๓. คำจำกัดความ

“เรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์” หมายถึงประเด็นปัญหาต่างๆที่ผู้ร้องเรียนแจ้งผ่านช่องทางต่างๆ เช่น องค์การบริหารส่วนตำบลหลุบคา เบอร์โทร ๐๔๔-๐๕๖๓๔๕ ไปรษณีย์/หนังสือ เว็บไซต์ของ องค์การบริหารส่วนตำบลหลุบคา สื่ออิเล็กทรอนิกส์ ติดต่อด้วยตนเอง และหน่วยงานอื่นเนื่องจากไม่ได้รับบริการตามสิทธิที่กำหนดผู้รับบริการไม่ได้รับความสะดวกตามสมควรและไม่ได้รับความเป็นธรรมจากการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่รัฐทำให้ได้รับความเดือดร้อนอันเนื่องมาจากการดำเนินนโยบายของเทศบาลหรือกฎหมายที่เกี่ยวข้องซึ่งอยู่ในอำนาจที่ องค์การบริหารส่วนตำบล จะดำเนินการต่อไปได้ “ผู้รับบริการ” หมายถึงผู้ร้องเรียน/ร้องทุกข์หรือผู้ที่มาปรึกษา/ผู้มีส่วนได้เสียรวมถึงส่วนราชการหรือองค์กรเอกชนที่ส่งข้อร้องเรียน

๔. หน้าที่ความรับผิดชอบ

นายกองค์การบริหารส่วนตำบลหลุบคา มีหน้าที่ อนุมัติควบคุม กำกับดูแลการปฏิบัติงาน และติดตามผลการดำเนินงานเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์

ปลัดองค์การบริหารส่วนตำบล มีหน้าที่ดำเนินการควบคุมดูแลติดตามการปฏิบัติและสรุปการดำเนินงาน เกี่ยวกับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์

รองปลัดองค์การบริหารส่วนตำบล มีหน้าที่ช่วยเหลือในการดำเนินการควบคุมดูแลติดตามการปฏิบัติและสรุปการดำเนินงาน เกี่ยวกับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์

หัวหน้าสำนักปลัดองค์การบริหารส่วนตำบล มีหน้าที่รับผิดชอบเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์เกี่ยวกับการบริหารงานบุคคล

ผู้อำนวยการกองคลัง มีหน้าที่รับผิดชอบเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์เกี่ยวกับการบริหารงานคลังการการเงิน การเบิกจ่ายเงิน การจัดซื้อจัดจ้างเกี่ยวกับงานพัสดุ

ผู้อำนวยการกองช่าง มีหน้าที่รับผิดชอบเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์เกี่ยวกับงานก่อสร้าง
ควบคุมอาคารงานประปางานไฟฟ้า

ผู้อำนวยการกองส่งเสริมการเกษตรฯ มีหน้าที่รับผิดชอบเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์เกี่ยวกับด้านการ
สาธารณสุข ด้านสิ่งแวดล้อม และด้านการเกษตร

ผู้อำนวยการกองศึกษา หน้าที่รับผิดชอบเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์เกี่ยวกับด้านการศึกษา

ผู้อำนวยการกองสวัสดิการ หน้าที่รับผิดชอบเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์เกี่ยวกับด้านงานสวัสดิการ

สังคม

๕. ขั้นตอนวิธีการปฏิบัติเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์

๕.๑ การรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์

๑. เรื่องร้องเรียนที่เป็นอักษรผ่านทางช่องทางต่างๆ เช่น โทรศัพท์ ไปรษณีย์
หนังสือเว็บไซต์องค์การบริหารส่วนตำบลหลุบคา หรือสื่ออิเล็กทรอนิกส์ติดต่อด้วยตนเองและจากหน่วยงาน
อื่นๆดำเนินการรับเรื่อง ตามระบบสารบรรณ

๒. เรื่องร้องเรียนที่ไม่เป็นลายลักษณ์อักษรกรณีที่ประชาชนร้องเรียนทางโทรศัพท์
หรือมาติดต่อด้วยตนเองโดยไม่มีหนังสือร้องเรียนเจ้าหน้าที่จะต้องสอบถามและกรอกข้อมูลลงในแบบฟอร์มรับ
เรื่องร้องเรียน โดยมีรายละเอียดดังนี้

- รายละเอียดของผู้ร้องเรียน ได้แก่ ชื่อ ที่อยู่หรือหมายเลขโทรศัพท์ที่สามารถติดต่อได้
ทั้งนี้ผู้ร้องเรียนบางรายไม่ประสงค์แสดงตนโดยไม่แจ้งข้อมูลเกี่ยวกับตนเองจะต้องตรวจสอบข้อเท็จจริงว่ามี
ข้อมูลน่าเชื่อถือเพียงใด

- รายละเอียดของเรื่องที่ต้องการร้องเรียนโดยสอบถามให้ได้ประเด็นที่ชัดเจนว่า
ต้องการร้องเรียนเรื่องอะไรเกี่ยวข้องกับบุคคลหรือองค์กรใดรายละเอียดของปัญหาที่ส่งผลกระทบต่อผู้ร้องเรียน
ทั้งนี้เจ้าหน้าที่ของทุกหน่วยงานจะต้องสามารถรับเรื่องได้ทันทีแม้จะเป็นเรื่องที่เกี่ยวข้องกับหน่วยงานอื่นเพื่อ
อำนวยความสะดวก และไม่ทำให้ผู้ร้องเรียนเกิดความไม่พอใจจากนั้นแจ้งให้ผู้ร้องเรียนทราบขั้นตอนและ
ระยะเวลาในการดำเนินการ หากไม่ได้รับการตอบกลับภายใน ๑๕ วันทำการสามารถสอบถามได้ที่หมายเลข
โทรศัพท์ ๐๔๔-๐๕๖๓๔๕

๕.๒ ช่องทางการเข้าถึงบริการ

(๑) โทรศัพท์สายด่วนโดยตรงของนายกองค์การบริหารส่วนตำบลหลุบคา และปลัดองค์การ
บริหารส่วนตำบล ตลอด ๒๔ ชม.

(๒) โทรศัพท์สำนักงานองค์การบริหารส่วนตำบลหลุบคา เบอร์ ๐๔๔-๐๕๖๓๔๕

(๓) มาแจ้งด้วยตัวเอง ณ สำนักงานองค์การบริหารส่วนตำบลหลุบคา

(๔) เว็บไซต์องค์การบริหารส่วนตำบลหลุบคา www.lupka.go.th.

(๕) ส่งจดหมายมาที่ องค์การบริหารส่วนตำบลหลุบคา ตำบลหลุบคา อำเภอแก้งคร้อ

จังหวัดชัยภูมิ ๓๖๑๕๐

(๖) ส่งเรื่องร้องเรียนผ่านตู้รับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ผู้รับความเห็นคิดเห็น ณ หน้าสำนักงานองค์การ
บริหารส่วนตำบลหลุบคา (ไม่ต้องติดแสตมป์)

๕.๓ การรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์

- กรณีร้องเรียนทางไปรษณีย์/ระบบจัดการเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ให้เจ้าหน้าที่ดำเนินการดังนี้

(๑) อ่านเรื่องตรวจสอบข้อมูลเอกสารประกอบการร้องเรียน/ร้องทุกข์โดยละเอียด

(๒) สรุปประเด็นการร้องเรียน/ร้องทุกข์โดยย่อแล้วจัดทำบันทึกข้อความแจ้งผู้บังคับบัญชาเพื่อพิจารณาตามลำดับ

(๓) ส่งหนังสือประทับตราแทนการลงชื่อให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องดำเนินการพร้อมทั้งกำหนดให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องรายงานผลการดำเนินงานให้ทราบภายใน ๗ วันทำการ

(๔) ส่งเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ตามดังกล่าวผ่านระบบสื่ออิเล็กทรอนิกส์ไปยังหัวหน้าส่วนราชการ/ นายอำเภอหรือส่ง FAX ให้ส่วนราชการที่เกี่ยวข้องดำเนินการทันที

- กรณีผู้ร้องเรียนร้องทุกข์มาด้วยตนเองให้เจ้าหน้าที่ดำเนินการดังนี้

(๑) สอบถามข้อมูลจากผู้ร้องแล้วกรอกข้อมูลลงในแบบฟอร์มให้มีสาระสำคัญพอสมควร ประกอบไปด้วยชื่อและที่อยู่ของผู้ร้องซึ่งสามารถตรวจสอบตัวตนได้

(๒) ระบุเรื่องอันเป็นเหตุให้ร้องเรียนร้องทุกข์พร้อมข้อเท็จจริงหรือพฤติการณ์ตามสมควรหรือความเห็นความต้องการข้อเสนอแนะต่างๆและให้ลงลายมือชื่อของผู้ร้อง

(๓) ถ้าเป็นการร้องเรียนร้องทุกข์แทนผู้อื่นต้องแนบใบมอบอำนาจด้วย/หากผู้ร้องไม่ยินยอมลงชื่อมิให้รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์นั้นไว้พิจารณาและแจ้งให้ผู้ร้องทราบพร้อมบันทึกเหตุดังกล่าวไว้ในแบบคำร้อง

(๔) สรุปประเด็นการร้องเรียนร้อง/ร้องทุกข์โดยย่อ แล้วจัดทำบันทึกข้อความเสนอผู้บังคับบัญชาเพื่อพิจารณา

(๕) ส่งหนังสือการลงชื่อให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องดำเนินการพร้อมทั้งกำหนดให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องรายงานผลการดำเนินงานให้ทราบภายใน ๗ วันทำการ

(๖) ส่งเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ดังกล่าวผ่านระบบสื่ออิเล็กทรอนิกส์ไปยังหัวหน้าส่วนราชการ/ นายอำเภอหรือส่ง FAX ให้ส่วนราชการที่เกี่ยวข้องดำเนินการทันที

- กรณีรับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ทางโทรศัพท์/และร้องผ่านสื่ออิเล็กทรอนิกส์ให้เจ้าหน้าที่ดำเนินการดังนี้

(๑) สอบถามชื่อที่อยู่และหมายเลขโทรศัพท์ที่ติดต่อได้

(๒) สอบถามเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์และปัญหาที่เกิดขึ้น

(๓) ถ้าเป็นเรื่องร้องเรียนที่กล่าวหาผู้อื่นจะต้องสอบถามผู้ร้องให้ได้รายละเอียดที่ชัดเจน หากผู้ร้องมีข้อมูลเป็นเอกสารขอให้ส่งเอกสารมาเพิ่มเติมทางไปรษณีย์ก็ได้

(๔) พิจารณาเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ว่าสามารถดำเนินการต่อได้หรือไม่ถ้าดำเนินการได้จะประสานหน่วยงานที่เกี่ยวข้องทางโทรศัพท์ทันทีและหากได้รับคำตอบจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้องก็ให้แจ้งให้ผู้ร้องทราบต่อไป

(๕) บันทึกข้อมูลลงในแบบฟอร์มที่ศูนย์ดำรงธรรมกำหนดไว้หากผู้ร้องไม่ยินยอมให้ข้อมูลมิให้รับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์นั้นไว้พิจารณา ทั้งนี้ เพื่อคุ้มครองสิทธิของบุคคล/นิติบุคคลหรือผู้เกี่ยวข้องมิให้เกิดปัญหาการกลั่นแกล้งและแจ้งให้ผู้ร้องทราบ

(๖) สรุปประเด็นการร้องเรียนร้อง/ร้องทุกข์โดยย่อเพื่อจัดทำบันทึกข้อความและหนังสือบันทึกข้อความแทนการลงชื่อเสนอผู้บังคับบัญชาเพื่อพิจารณา

(๗) ส่งหนังสือแทนการลงชื่อให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องดำเนินการพร้อมทั้งกำหนดให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องรายงานผลการดำเนินงานให้ทราบภายใน ๗ วันทำการ

(๘) ส่งเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ดังกล่าวผ่านระบบสื่ออิเล็กทรอนิกส์ไปยังหัวหน้าส่วนราชการ/ นายอำเภอหรือส่ง FAX ให้ส่วนราชการที่เกี่ยวข้องดำเนินการทันที

๖. ขั้นตอนการจัดการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์

๖.๑ การจัดการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์มีกระบวนการปฏิบัติจำนวน ๙ ขั้นตอนดังนี้

ขั้นตอนที่ ๑ รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์

ขั้นตอนที่ ๒ วิเคราะห์เรื่องแยกเป็น ๒ กรณี

(๑) กรณีลักษณะเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์เป็นบัตรสนเท่ห์ (ไม่มีชื่อ-สกุลผู้ร้องไม่มีที่อยู่ผู้ร้อง หรือข้อมูลอื่นที่สามารถติดต่อได้ ไม่มีพยานหลักฐานหรือแวดล้อมที่ปรากฏชัดเจน ตลอดจนไม่สามารถชี้พยานบุคคลได้แน่นอน) ให้เสนอผู้บังคับบัญชาไม่ได้รับเรื่องไว้พิจารณาและจำหน่ายออกจากสารบบ

(๒) กรณีไม่ใช่บัตรสนเท่ห์ให้ดำเนินการตามวิธีการรับเรื่องข้างต้น

ขั้นตอนที่ ๓ การส่งหนังสือประทับตราแจ้งเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์

(๑) ส่งผ่านระบบสื่ออิเล็กทรอนิกส์ให้หัวหน้าส่วนราชการ/นายอำเภอโดยตรง

(๒) ส่ง FAX ไปที่ส่วนราชการ/อำเภอพร้อมทั้งจดรายชื่อผู้รับเรื่องไว้

(๓) ส่งเป็นหนังสือตามระบบปกติงานสารบรรณ

ขั้นตอนที่ ๔ หน่วยงานที่เกี่ยวข้องแจ้งผลการดำเนินการโดยให้มีสาระสำคัญดังนี้

(๑) มูลเหตุของปัญหา

(๒) การแก้ไขปัญหาเบื้องต้น

(๓) แนวทางและวิธีการแก้ไขปัญหา

(๔) ผลการชี้แจงให้ผู้ร้องทราบ

(๕) ข้อเสนอแนะ/ความเห็นของหน่วยงาน

ขั้นตอนที่ ๕ ครบกำหนดรายงานแล้วหน่วยงานไม่รายงานภายในระยะเวลาที่กำหนดให้แจ้งเตือนครั้งที่ ๑ ผ่านทางระบบสื่ออิเล็กทรอนิกส์ถึงหัวหน้าส่วนราชการ/และส่งหนังสือแจ้งเตือนตามระบบปกติให้รายงานภายใน ๕ วันทำการ

ขั้นตอนที่ ๖ ครบกำหนดแจ้งเตือนครั้งที่ ๑ แล้วยังไม่ได้รับรายงานให้แจ้งเตือน ครั้งที่ ๒ ผ่านทางระบบสื่ออิเล็กทรอนิกส์ ถึงหัวหน้าส่วนราชการ/และส่งหนังสือแจ้งเตือนตามระบบปกติ ให้รายงานภายใน ๓ วันทำการ

ขั้นตอนที่ ๗ ครบกำหนดแจ้งเตือนครั้งที่ ๒ แล้วยังไม่ได้รับรายงานให้รายงานนายกองค์การบริหารส่วนตำบล/เทศบาลเพื่อพิจารณาสั่งการต่อไป

ขั้นตอนที่ ๘ การสรุปผลการตรวจสอบข้อเท็จจริงเมื่อได้รับแจ้งผลการตรวจสอบตามขั้นตอนที่ ๔ ให้ดำเนินการจัดทำบันทึกข้อความสรุปผลการตรวจสอบข้อเท็จจริงผู้บังคับบัญชาตามลำดับ

- ยุติเรื่อง จัดเก็บในแฟ้มพร้อมทั้งบันทึก

- ไม่ยุติ เสนอให้ตรวจสอบข้อเท็จจริงเพิ่มเติม

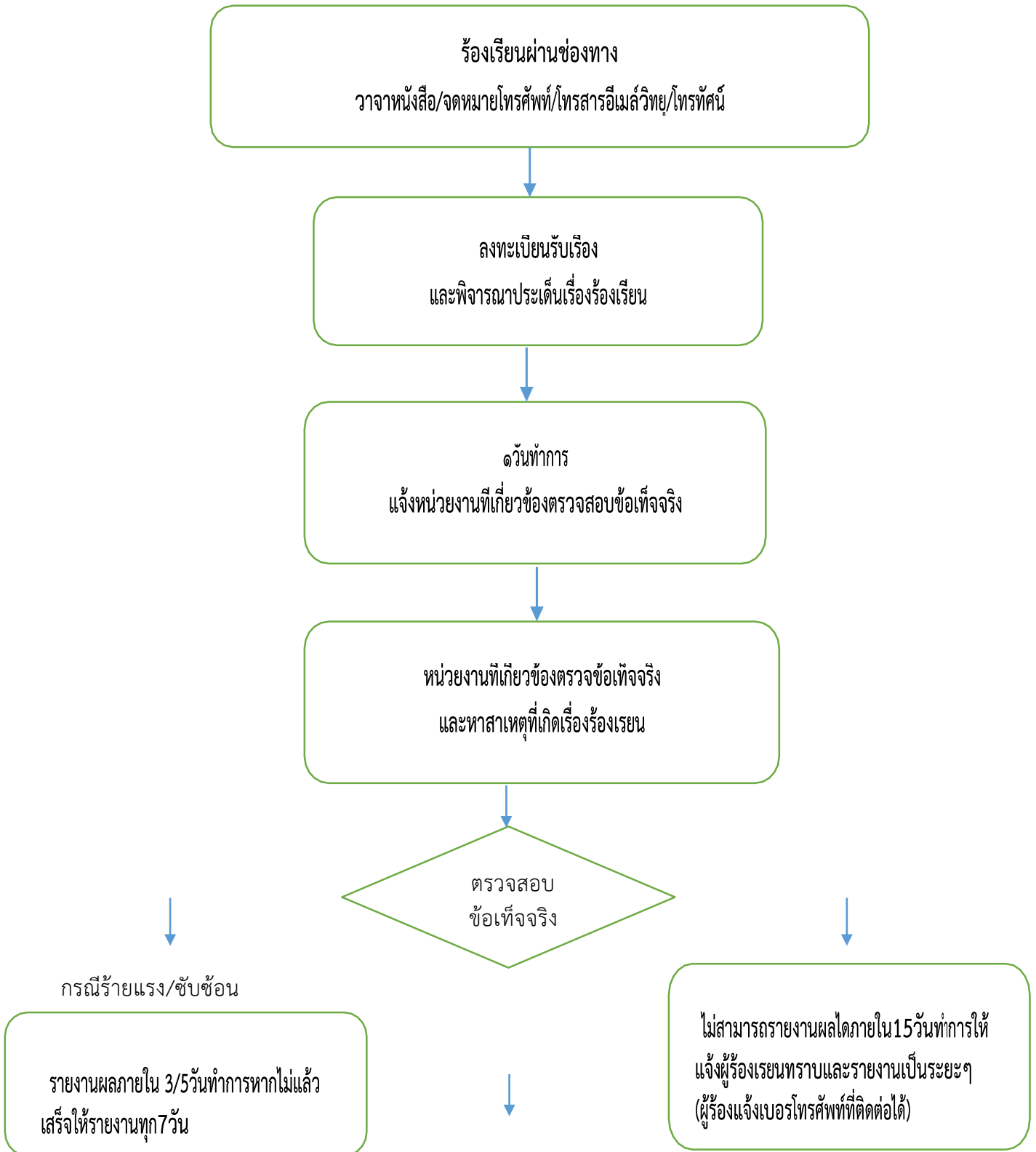
ขั้นตอนที่ ๙ ดำเนินการแจ้งผลดำเนินการตรวจสอบข้อเท็จจริงให้กับผู้ร้องเรียน/ร้องทุกข์

ทราบ

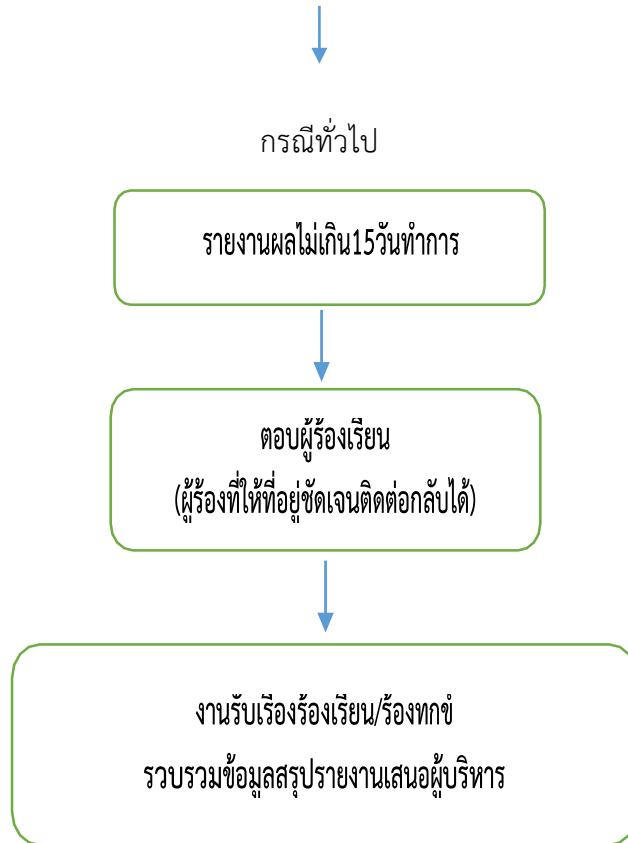
๖.๑.๑ แผนผังปฏิบัติงานเรื่องร้องเรียน (ระยะไม่เกิน ๑๕ วันทำการ)

ลำดับ	รายละเอียด	ระยะเวลา ดำเนินการ	หน่วยงาน รับผิดชอบ
ขั้นตอนที่ ๑	รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์	๑ วันทำการ	สำนักปลัด -งานกฎหมายและ คดี
ขั้นตอนที่ ๒	วิเคราะห์เรื่อง		
ขั้นตอนที่ ๓	การส่งหนังสือหรือบันทึกข้อความแจ้งเรื่องร้องเรียน/ร้อง ทุกข์		
ขั้นตอนที่ ๔	หน่วยงานที่เกี่ยวข้องดำเนินการแก้ไขปัญหาเรื่อง ร้องเรียน/ร้องทุกข์ แล้วรายงานให้นายกองคการบริหาร ส่วนตำบลหุบคา กรณีเป็นเรื่องราวเร่ง ๓ วัน กรณีเป็นเรื่องซับซ้อน ๕ วัน	๗ วันทำการ	หน่วยงานที่ เกี่ยวข้อง
ขั้นตอนที่ ๕	แจ้งเตือนครั้งที่ ๑ ให้รายงานภายใน ๕ วันทำการ	๕ วันทำการ	หน่วยงานที่ เกี่ยวข้อง
ขั้นตอนที่ ๖	แจ้งเตือนครั้งที่ ๒ ให้รายงานภายใน ๓ วันทำการ	๓ วันทำการ	
ขั้นตอนที่ ๗	หากหน่วยงานที่เกี่ยวข้องไม่รายงานผลการดำเนินการ ให้รายงานนายกองคการบริหารส่วนตำบลหุบคาเพื่อ พิจารณาสั่งการต่อไป	๑ วันทำการ	สำนักปลัด
ขั้นตอนที่ ๘	สรุปผลการตรวจสอบข้อเท็จจริงเมื่อได้รับแจ้งผลการ ดำเนินการจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้องพร้อมทั้งระบุ ปัญหาอุปสรรคและแนว ทางแก้ไข	๗ วันทำการ	สำนักปลัด -งานกฎหมายและ คดี
ขั้นตอนที่ ๙	แจ้งให้ผู้ร้องเรียน/ร้องทุกข์ทราบ	๑๕ วันทำการ	สำนักปลัด -งานกฎหมายและ คดี

๖.๑.๒ ขั้นตอนการให้บริการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์



๖.๑.๒ ขั้นตอนการให้บริการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ (ต่อ)



๖.๑.๓ การส่งต่อเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์

เจ้าหน้าที่งานรับเรื่องราวจ้างเรียนจะลงทะเบียนรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์และพิจารณาความน่าเชื่อถือของประเด็นที่ร้องเรียนต้องไม่ขัดแย้งกับกฎหมายระเบียบและอยู่ในอำนาจหน้าที่ของเทศบาลที่สามารถดำเนินการได้หากเรื่องร้องเรียนนั้นเกี่ยวข้องกับหน่วยงานใดจะทำหนังสือแจ้งหน่วยงานที่เกี่ยวข้องภายใน ๑ วันทำการหลังจากได้รับแจ้งเพื่อให้ดำเนินการตรวจสอบข้อเท็จจริงจากนั้นจะทำการบันทึกเรื่องไว้ในฐานข้อมูลและสำเนาเรื่องร้องเรียนเสนอผู้บริหารเพื่อทราบ

๖.๑.๔ การตรวจสอบข้อเท็จจริงเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์

หน่วยงานที่ได้รับแจ้งเรื่องร้องเรียนจะต้องให้ความสำคัญต่อเรื่องร้องเรียนเป็นลำดับแรกโดยเร่งตรวจสอบข้อเท็จจริง ปัญหาสาเหตุ และแนวทางการแก้ไข รวมทั้งการป้องกันมิให้เกิดปัญหาได้อีก และแจ้งผลการดำเนินการแก้ไขปัญหาให้ผู้ร้องเรียนทราบทันทีที่ได้ข้อสรุปหรือภายใน ๑๕ วันทำการ ยกเว้นเรื่องร้องเรียน ๒ กรณีได้แก่

- กรณีร้ายแรง ประเด็นที่ร้องเรียนอาจสร้างความเสียหายต่อประชาชนและส่งผลกระทบต่อในวงกว้างหรือส่งผลกระทบต่อภาพลักษณ์ขององค์การบริหารส่วนตำบลต้องดำเนินการตรวจสอบข้อเท็จจริงและรายงานผลภายใน ๓ วันทำการกรณีมีการแก้ไขปัญหาแล้วแต่ยังไม่ได้ข้อยุติให้รายงานทุกๆ ๕ วัน

- กรณีซับซ้อน เป็นกรณีที่ต้องใช้ระยะเวลาในการวิเคราะห์และตรวจสอบข้อเท็จจริงหรือเกี่ยวข้องกับข้อกฎหมายซึ่งอาจใช้เวลาในการดำเนินการเกินกว่า ๕ วันทำการต้องแจ้งความคืบหน้าในการดำเนินการให้ผู้ร้องเรียนทราบเป็นระยะๆ

๖.๑.๕ การตอบเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์

หน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับเรื่องร้องเรียนจะต้องแจ้งผลให้ผู้ร้องเรียนทราบและรายงานผลการดำเนินการให้งานรับเรื่องราวจ้างเรียน/ร้องทุกข์ ขององค์การบริหารส่วนตำบล ทราบตามเวลาที่กำหนดเพื่องานรับเรื่องราวจ้างเรียน/ร้องทุกข์เก็บรวบรวมสรุปผลการดำเนินการซึ่งบางเรื่องงานรับเรื่องราวจ้างเรียนร้องทุกข์ขององค์การบริหารส่วนตำบล จะพิจารณาทำหนังสือตอบผู้ร้องเรียนเองแล้วแต่กรณี ซึ่งหน่วยงานที่เกี่ยวข้องต้องแจ้งให้งานรับเรื่องราวจ้างเรียน/ร้องทุกข์ทราบล่วงหน้าก่อนครบระยะเวลาที่กำหนดอย่างน้อย ๑ วันทำการ (กรณีหน่วยงานที่เกี่ยวข้องแจ้งตอบผู้ร้องเรียนแล้วหรือผู้ร้องเรียนไม่แจ้งที่อยู่หรือไม่สามารถติดต่อได้จะทำการเก็บรวบรวมเรื่อง) และบันทึกลงในฐานข้อมูลพร้อมทั้งสำเนาผลการดำเนินการเสนอผู้บริหารเพื่อทราบ

๖.๑.๖ การติดตามผลเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์

หากหน่วยงานที่ได้รับแจ้งเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ไม่ชี้แจงผลการดำเนินงานภายใน ระยะเวลาที่กำหนดงานรับเรื่องราวจ้างเรียน/ร้องทุกข์จะติดตามเรื่องทางโทรศัพท์หรือตามด้วยตนเอง และหากไม่ได้รับการตอบสนองจะรายงานปลัดเทศบาลเพื่อส่งการต่อไป

๖.๑.๗ การรวบรวมข้อมูล

งานรับเรื่องราวจ้างเรียนร้องทุกข์เทศบาลจะรวบรวมข้อมูลเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์คำชี้แจงของหน่วยงาน จัดทำสรุปผลการดำเนินการข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ พร้อมทั้งข้อเสนอแนะ เสนอผู้บริหารและทุกหน่วยงานเพื่อทราบเป็นประจำทุกเดือน

๖.๒ ผู้รับผิดชอบการรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์

๑. รองปลัดองค์การบริหารส่วนตำบล

โทร ๐๔๔ - ๐๕๖๓๔๕

๒. หัวหน้าสำนักปลัด

โทร ๐๔๔ - ๐๕๖๓๔๕

๖.๓ แบบฟอร์มที่ใช้ในการรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์

แบบฟอร์มการรับเรื่อง
ร้องเรียนร้องทุกข์องค์การบริหารส่วนตำบลหุบคา

วันที่.....เวลา..... น.

ผู้รับเรื่อง.....

หน่วยงาน.....

ข้อมูลผู้ร้องเรียน (เพื่อประกอบการพิจารณาครั้งนี้โปรดให้ความคุ้มครองผู้ให้ข้อมูลและผู้ที่เกี่ยวข้องอย่าให้ต้อง
รับภัยหรือความไม่ชอบธรรมอันเนื่องมาจาก การร้องเรียนนี้)

ชื่อ-นามสกุล.....

ที่อยู่บ้านเลขที่..... หมู่ที่..... ซอย..... ถนน.....

ตำบล/แขวง..... อำเภอ/เขต.....

จังหวัด..... รหัสไปรษณีย์.....

โทรศัพท์.....

ข้อมูลสถานที่ถูกร้องเรียน

ต้องการร้องเรียน (ชื่อ-นามสกุล/องค์กร/โรงงาน).....

ประกอบกิจการ.....

ที่อยู่บ้านเลขที่..... หมู่ที่..... ซอย..... ถนน.....

ตำบล/แขวง..... อำเภอ/เขต.....

จังหวัด..... รหัสไปรษณีย์.....

รายละเอียดการร้องเรียน.....

.....

.....

คำตอบเบื้องต้น

ร้องเรียนเรื่องทั่วไปแจ้งหมายเลขโทรศัพท์๐๔๔-๐๕๖๓๔๕ ต่อ.....

ร้องเรียนงาน..... แจ้งกอง..... หมายเลขโทรศัพท์๐๔๔-๐๕๖๓๔๕ ต่อ.....

อื่นๆ.....

เจ้าหน้าที่จะดำเนินการแจ้งหน่วยงานที่เกี่ยวข้องโดยทันทีหลังจากได้รับเรื่องเรียบร้อยแล้วหาก
ไม่ได้รับการตอบรับภายใน ๑๕ วันทำการติดต่อสอบถามได้ที่สำนักงานองค์การบริหารส่วนตำบลหุบคา งาน
รับเรื่องราว ร้องเรียนร้องทุกข์โทรศัพท์ ๐๔๔-๐๕๖๓๔๕

๗. มาตรฐานงานการรับและตอบข้อร้องเรียน

เจ้าหน้าที่ของทุกหน่วยงานจะต้องสามารถรับเรื่องได้ทันทีแม้จะเป็นเรื่องที่เกี่ยวข้องกับหน่วยงานอื่นเพื่ออำนวยความสะดวกและไม่ทำให้ผู้ร้องเรียนเกิดความไม่พอใจ จากนั้นแจ้งให้ผู้ร้องเรียนทราบขั้นตอนและ ระยะเวลาในการดำเนินการหากไม่ได้รับการตอบกลับภายใน ๑๕ วันทำการสามารถสอบถามได้ที่หมายเลข โทรศัพท์ทั้งนี้หน่วยงานที่ได้รับแจ้งเรื่องร้องเรียนจะต้องให้ความสำคัญต่อเรื่องร้องเรียนเป็นอันดับแรกโดยเร่งตรวจสอบข้อเท็จจริงปัญหาสาเหตุและแนวทางการแก้ไขรวมทั้งการป้องกันมิให้เกิดปัญหาได้อีก

๘. ระบบติดตามและประเมินผล

งานรับเรื่องราวร้องเรียนร้องทุกข์ขององค์การบริหารส่วนตำบลจะติดตามผลการนำข้อร้องเรียนร้องทุกข์นั้นไปปรับปรุง คุณภาพการให้บริการหรือการปฏิบัติงานจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้องเป็นระยะๆหากเกี่ยวข้องกับหลายหน่วยงานจะประชุมหารือร่วมกันหรือนาเรียนผู้บังคับบัญชาพิจารณาในการประชุมต่อไป

๙. ประโยชน์ที่ได้รับ

เพื่อประชาชนได้รับความสะดวกรวดเร็วและเป็นปัจจุบันและตอบสนองต่อสิทธิรับรู้ข้อมูลเรื่องร้องเรียนของประชาชนอย่างมีประสิทธิภาพและเพื่อเป็นคู่มือในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ของเทศบาลรวมทั้งส่งเสริมความเข้าใจอันดีและสมานฉันท์ระหว่างประชาชนในพื้นที่และตอบสนองความต้องการของประชาชนได้อย่างแท้จริง