



แนวทางการปฏิบัติการจัดการ
เรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแส/ด้านทุจริตและประพฤติมิชอบ
ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๖

องค์การบริหารส่วนตำบลหนองแวง
อำเภอบ้านฝื่อ จังหวัดอุดรธานี

แนวทางปฏิบัติการจัดการเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์

ขั้นตอนการปฏิบัติงาน

การแต่งตั้งผู้รับผิดชอบการจัดการข้อร้องเรียน การร้องทุกข์

๑. จัดตั้งศูนย์/จุดรับข้อร้องเรียน ร้องทุกข์
๒. ให้ นิติกรองค์การบริหารส่วนตำบลหนองแวงเป็นเจ้าหน้าที่รับเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์

การรับและตรวจสอบข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ จากช่องทางต่างๆ

เมื่อได้รับเรื่องร้องเรียนดำเนินการรับและตรวจสอบข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ ที่เข้ามายัง

หน่วยงานจากช่องทางๆ ดังนี้

ช่องทาง	ความถี่ในการตรวจสอบตามช่องทางต่างๆ	ระยะเวลาดำเนินการรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์	หมายเหตุ
ร้องเรียนด้วยตนเอง	ทุกครั้งที่มีการร้องเรียน	ภายใน ๑ วันทำการ	
ร้องเรียนผ่านเว็บไซต์	ทุกวัน	ภายใน ๑ วันทำการ	
ร้องเรียนทางโทรศัพท์	ทุกวัน	ภายใน ๑ วันทำการ	
ร้องเรียนทาง face book Line	ทุกวัน	ภายใน ๑ วันทำการ	

การบันทึกข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์

๑.กรอกแบบฟอร์มบันทึกข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ (ตามแบบฟอร์มแนบท้าย)

๒.ทุกช่องทางการร้องเรียน เจ้าหน้าที่ต้องกรอกลงในบันทึกข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ และลงในสมุดบันทึกข้อร้องเรียน/ร้องเรียน

การรายงานให้ผู้บังคับบัญชาทราบและสั่งการปฏิบัติ

เมื่อได้รับเรื่องร้องเรียน เจ้าหน้าที่จะต้องรายงานให้ผู้บังคับตามลำดับชั้นทราบและสั่งการให้ปฏิบัติ ภายใน ๒ วัน

การประสานหน่วยงานเพื่อแก้ปัญหาข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์

และการแจ้งให้ผู้ร้องเรียน/ร้องทุกข์ทราบ

๑.กรณีเป็นการขอข้อมูลข่าวสาร ประสานหน่วยงานผู้ครอบครองเอกสาร เจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้อง เพื่อให้ข้อมูลแก่ผู้ร้องขอทันที (ระยะเวลาการดำเนินการภายใน ๓ วันทำการ)

๒.ข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ ที่เป็นการร้องเรียนเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการของหน่วยงาน เช่น ไฟฟ้าสาธารณะดับ การจัดการขยะมูลฝอย ตัดกิ่งไม้ กลิ่นเหม็นรบกวน เป็นต้น จัดทำบันทึกข้อความเสนอไปให้ผู้บังคับบัญชาตามลำดับชั้นเพื่อสั่งการให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ดำเนินการปฏิบัติแก้ปัญหาอย่างเร่งด่วน (ระยะเวลาการดำเนินการภายใน ๗ วันทำการ)

๓.ข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ ที่เป็นการร้องเรียนเกี่ยวกับ เจ้าหน้าที่ การประพุดมิชอบ ไม่บริการประชาชนของ พนักงาน ลูกจ้าง พนักงานจ้าง ข้าราชการของ อบต.หนองแวง บันทึกเรื่องร้องเรียนถึงผู้บังคับบัญชาเพื่อให้สั่งการตรวจสอบข้อเท็จจริง (ระยะเวลาการดำเนินการตามที่ระเบียบกำหนด)

๔.ข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ ที่ไม่อยู่ในความรับผิดชอบของ อบต.หนองแวง แจ้งผู้บังคับบัญชาตามลำดับชั้นเพื่อให้สั่งการประสานหน่วยที่เกี่ยวข้อง เพื่อให้ดำเนินการแก้ปัญหาได้ความรวดเร็วและถูกต้อง (ระยะเวลาการดำเนินการแก้ปัญหา ตามที่หน่วยงานที่รับผิดชอบแก้ปัญหา)

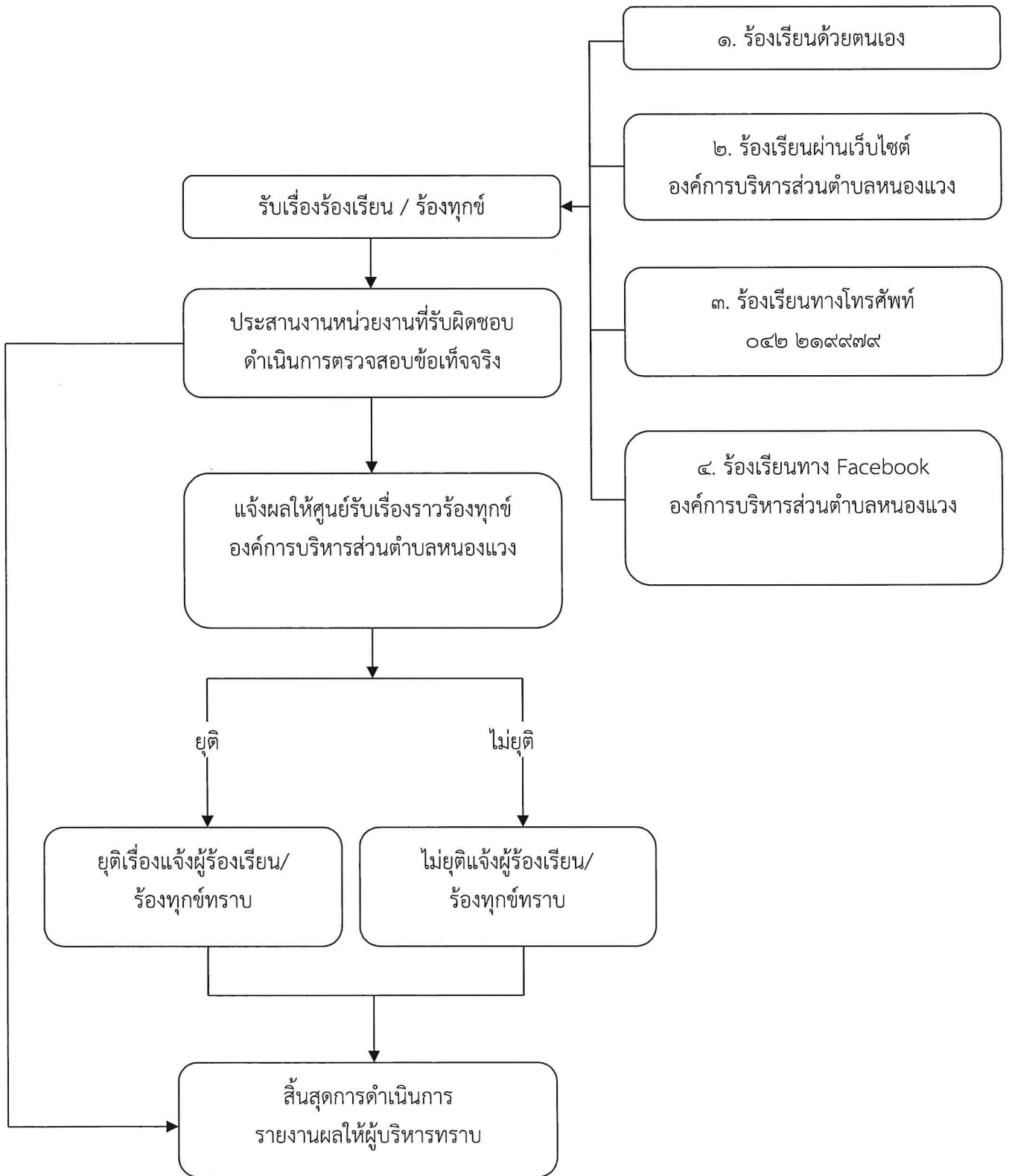
๕.ข้อร้องเรียนที่ส่งผลกระทบต่อหน่วยงาน เช่น กรณี ผู้ร้องเรียนทำหนังสือร้องเรียนความไม่โปร่งใสในการจัดซื้อจัดจ้าง ให้เจ้าหน้าที่ ทำบันทึกเรื่องร้องเรียนถึงผู้บังคับบัญชาสั่งการปฏิบัติตรวจสอบข้อเท็จจริง และดำเนินการต่อไป (ระยะเวลาตามที่ระเบียบกำหนดไว้)

การรายงานผลการดำเนินการให้ผู้บังคับบัญชาทราบและแจ้งผู้ร้องเรียนทราบ

๑.รวบรวมและรายงานการปฏิบัติ ในการแก้ปัญหา และ ปัญหาในการแก้ไขปัญหา ทุกขั้นตอน ให้ผู้บริหารทราบและผู้ร้องเรียนทราบ

๒.รวบรวมรายงานสรุปข้อร้องเรียนหลังจากสิ้นปีงบประมาณ เพื่อนำมาวิเคราะห์ การจัดการข้อแก้ไข ปรับปรุง พัฒนา องค์กร ต่อไป

แผนผังกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน / ร้องทุกข์ องค์การบริหารส่วนตำบลหนองแวง



แบบรายงานสถิติเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์/ร้องเรียนการทุจริต
องค์การบริหารส่วนตำบลหนองแวง อำเภอบ้านฝาง จังหวัดอุดรธานี

ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๖

(๑ ตุลาคม ๒๕๖๕ – ๓๐ กันยายน ๒๕๖๖)

ประเด็น/กิจกรรม	จำนวน		ให้บริการ		หมายเหตุ
	ราย	เรื่อง	ราย	เรื่อง	
๑. เรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ เกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการของหน่วยงานเช่น ไฟฟ้า สาธารณะขัดข้อง,การจัดการขยะมูลฝอย และเหตุรำคาญ					
๒. ร้องเรียน/ร้องทุกข์ เกี่ยวกับเจ้าหน้าที่การประพัตมิชอบ ไม่บริการประชาชนของพนักงานลูกจ้างของ อบต.หนองแวง					
๓. เรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ ที่ไม่อยู่ในความดูแลรับผิดชอบของ อบต.หนองแวง ได้ดำเนินการประสานงานหน่วยงานภายนอกที่เกี่ยวข้องในการแก้ปัญหาต่อไป					
๔. เรื่องร้องเรียนที่ส่งผลกระทบต่อหน่วยงาน เช่น กรณีที่ผู้ร้องเรียนทำหนังสือร้องเรียนความโปร่งใสจัดซื้อจัดจ้าง					
รวมทั้งสิ้น					

ลงชื่อ.....ผู้รายงาน

(.....)

ตำแหน่ง.....

หนังสือร้องเรียนองค์การบริหารส่วนตำบลหนองแวง

เขียนที่.....

วันที่.....เดือน.....พ.ศ.

เรื่อง

เรียน นายองค์การบริหารส่วนตำบลหนองแวง

ข้าพเจ้า (นาย/นาง/นางสาว).....อายุ.....ปี
อยู่บ้านเลขที่.....หมู่ที่.....บ้าน.....ตำบล.....
อำเภอ.....จังหวัด.....เบอร์โทร.....ได้รับความ
เดือดร้อนเนื่องจาก

ดังนั้น ข้าพเจ้า (นาย/นาง/นางสาว).....
จึงใคร่ขอเรียน/ร้องทุกข์ มาองค์การบริหารส่วนตำบลหนองแวง เพื่อให้ดำเนินการช่วยเหลือและแก้ไขปัญหา
ดังนี้

พร้อมนี้ข้าพเจ้าได้แนบเอกสารหลักฐานต่าง ๆ มาด้วย คือ

1. สำเนาบัตรประจำตัวประชาชน จำนวน.....ฉบับ
2. เอกสารอื่น ๆ (ระบุ).....

ขอแสดงความนับถือ

(ลงชื่อ).....ผู้ร้องเรียน/ร้องทุกข์
(.....)