

แนวทางปฏิบัติการจัดการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์
องค์การบริหารส่วนตำบลสากเหล็ก อำเภอสากเหล็ก จังหวัดพิจิตร

๑. ขั้นตอนการปฏิบัติงาน

การแต่งตั้งผู้รับผิดชอบจัดการข้อร้องเรียนร้องทุกข์ของหน่วยงาน

- ๑.๑ จัดตั้งศูนย์ฯ รับผิดชอบเรื่องข้อร้องเรียนร้องทุกข์ของประชาชน
- ๑.๒ จัดทำคำสั่งแต่งตั้งเจ้าหน้าที่ประจำศูนย์ฯ รับผิดชอบเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์
- ๑.๓ แจ้งผู้รับผิดชอบตามคำสั่งองค์การบริหารส่วนตำบลสากเหล็ก เพื่อความสะดวกในการประสานงาน

๒. การรับและตรวจสอบข้อร้องทุกข์/ร้องเรียน จากช่องทางต่างๆ

ดำเนินการรับและติดตามตรวจสอบข้อร้องทุกข์ / ร้องเรียน ที่เข้ามายังหน่วยงานจากช่องทางต่าง ๆ โดยมีข้อปฏิบัติตามที่กำหนด ดังนี้

ช่องทาง	ความถี่ในการตรวจสอบช่องทาง	ระยะเวลาดำเนินการ รับข้อร้องทุกข์ / ร้องเรียน เพื่อประสานหาทางแก้ไข ปัญหา	หมายเหตุ
ร้องเรียนด้วยตนเอง ณ ศูนย์ฯ รับผิดชอบเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ องค์การบริหารส่วนตำบลสากเหล็ก	ทุกครั้งที่มีการร้องเรียน	ภายใน ๑ วันทำการ	
ร้องเรียนผ่านเว็บไซต์องค์การบริหารส่วนตำบลสากเหล็ก http://www.saklek.go.th	ทุกวัน	ภายใน ๑ วันทำการ	
ร้องเรียนผ่านตู้/กล่องรับความคิดเห็น	ทุกวัน	ภายใน ๑ วันทำการ	
Email ของหน่วยงาน saklek.sao@gmail.com	ทุกวัน	ภายใน ๑ วันทำการ	
ร้องเรียนทางโทรศัพท์ ๐๕๖-๖๙๙๓๙๐	ทุกวัน	ภายใน ๑ วันทำการ	
ร้องเรียนทาง Facebook อบต.สากเหล็ก	ทุกวัน	ภายใน ๑ วันทำการ	

๓. การบันทึกข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์

๓.๑ กรอกแบบฟอร์มบันทึกข้อร้องทุกข์/ร้องเรียน โดยมีรายละเอียด ชื่อ-สกุล ที่อยู่ หมายเลขโทรศัพท์ติดต่อ เรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียน และสถานที่เกิดเหตุ

๓.๒ ทุกช่องทางที่มีการร้องเรียน เจ้าหน้าที่ต้องบันทึกข้อร้องทุกข์ / ร้องเรียน ลงสมุดบันทึก รับเรื่อง ร้องทุกข์/ร้องเรียน

๔. การประสานหน่วยงานเพื่อแก้ไขปัญหาข้อร้องทุกข์/ร้องเรียน และการแจ้งผู้ร้องเรียนทราบ

๔.๑ กรณีเป็นการขอข้อมูลข่าวสาร ประสานหน่วยงานผู้ครอบครองเอกสาร เจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้อง เพื่อให้ข้อมูลแก่ผู้ร้องขอได้ทันที

๔.๒ ข้อร้องเรียนร้องทุกข์ ที่เป็นการร้องเรียนเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการของหน่วยงาน เช่น ไฟฟ้าสาธารณะดับ การจัดการขยะมูลฝอย ตัดต้นไม้ กลิ่นเหม็นรบกวน เป็นต้น จัดทำบันทึกข้อความเสนอไปยังผู้บริหารเพื่อสั่งการหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง โดยเบื้องต้นอาจโทรศัพท์แจ้งไปยังหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

๔.๓ ข้อร้องเรียนร้องทุกข์ที่ไม่อยู่ในความรับผิดชอบขององค์การบริหารส่วนตำบลสากเหล็กให้ดำเนินการประสาน หน่วยงานภายนอกที่เกี่ยวข้อง เพื่อให้เกิดความรวดเร็วและถูกต้องในการแก้ไขปัญหาต่อไป

๔.๔ ข้อร้องเรียนที่ส่งผลกระทบต่อหน่วยงาน เช่น กรณีผู้ร้องเรียนทำหนังสือร้องเรียนความไม่โปร่งใสในการจัดซื้อจัดจ้าง ให้เจ้าหน้าที่จัดทำบันทึกข้อความเพื่อเสนอผู้บริหารพิจารณาสั่งการไปยัง หน่วยงานที่รับผิดชอบ เพื่อดำเนินการตรวจสอบและแจ้งผู้ร้องเรียนทราบ ต่อไป

๕. การติดตามแก้ไขปัญหาข้อร้องเรียน

ให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องรายงานผลการดำเนินการให้ทราบภายใน ๔ วันทำการ เพื่อเจ้าหน้าที่ศูนย์ รับเรื่องราร้องเรียน ร้องทุกข์ จะได้แจ้งให้ผู้ร้องเรียนทราบ ต่อไป

๖. การรายงานผลการดำเนินการให้ผู้บริหารทราบ

๖.๑ ให้รวบรวมและรายงานสรุปการจัดการข้อร้องเรียนร้องทุกข์ให้ผู้บริหารทราบทุกเดือน

๖.๒ ให้รวบรวมรายงานสรุปข้อร้องเรียนหลังจากสิ้นปีงบประมาณ เพื่อนำมาวิเคราะห์การจัดการ ข้อร้องเรียนร้องทุกข์ในภาพรวมของหน่วยงาน เพื่อใช้เป็นแนวทางในการแก้ไข ปรับปรุง และพัฒนาองค์กรต่อไป

๗. มาตรฐานงาน

การดำเนินการแก้ไขข้อ ร้องเรียนร้องทุกข์ให้แล้วเสร็จภายในระยะเวลาที่กำหนด

กรณีได้รับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ให้ศูนย์รับเรื่องราร้องเรียนร้องทุกข์ขององค์การบริหารส่วนตำบลสากเหล็กดำเนินการ ตรวจสอบและพิจารณาส่งเรื่องให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องดำเนินการแก้ไขปัญหาข้อร้องเรียน ร้องทุกข์ให้แล้วเสร็จ ภายใน ๑๔ วัน ทำการ



แผนผังกระบวนการจัดการเรื่องร้องทุกข์ / ร้องเรียน
องค์การบริหารส่วนตำบลสากเหล็ก ตำบลสากเหล็ก อำเภอสากเหล็ก จังหวัดพิจิตร

