

คู่มือการปฏิบัติงานเรื่องการร้องเรียน ร้องทุกข์
ศูนย์รับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์องค์การบริหารส่วนตำบลโนนทอง



องค์การบริหารส่วนตำบลโนนทอง อำเภอบ้านผือ

จังหวัดอุดรธานี

คำนำ

คู่มือการปฏิบัติงานการร้องเรียนร้องทุกข์ จัดทำขึ้นเพื่อปรับปรุงการดำเนินการตามประกาศองค์การบริหารส่วนตำบลโนนทอง เรื่อง มาตรการจัดการเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ สำหรับเป็นกรอบหรือแนวทางในการปฏิบัติงานด้านรับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ ของเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานในศูนย์รับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์องค์การบริหารส่วนตำบลโนนทอง ตามยุทธศาสตร์ชาติว่าด้วยการป้องกันและปราบปรามการทุจริตภาครัฐ ประกอบพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์ และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๔๖ ได้กำหนดแนวทางปฏิบัติราชการ มุ่งให้เกิดประโยชน์สุขแก่ประชาชนโดยยึดประชาชนเป็นศูนย์กลาง เพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชน ให้เกิดความผาสุกและความเป็นอยู่ที่ดีของประชาชน เกิดผลสัมฤทธิ์ต่องานบริการมีประสิทธิภาพและเกิดความคุ้มค่าในการให้บริการ ไม่มีขั้นตอนปฏิบัติงานเกินความจำเป็น มีการปรับปรุงภารกิจให้ทันต่อสถานการณ์ ประชาชนได้รับการอำนวยความสะดวกและได้รับการตอบสนองความต้องการ และมีการประเมินผลการให้บริการสม่ำเสมอ ทั้งนี้การจัดการข้อร้องเรียนจนได้รับการช่วยเหลือบรรเทาความเดือดร้อน ให้มีความรวดเร็วและมีประสิทธิภาพ เพื่อตอบสนองความต้องการและความคาดหวังของผู้รับบริการ จำเป็นจะต้องมีขั้นตอน / กระบวนการ และแนวทางในการปฏิบัติงานที่ชัดเจนและเป็นมาตรฐานเดียวกัน

สำนักปลัด

องค์การบริหารส่วนตำบลโนนทอง

สารบัญ

เรื่อง	หน้า
บทที่ ๑ บทนำ	
- หลักการและเหตุผล	๑
- การจัดตั้งศูนย์รับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์องค์การบริหารส่วนตำบล โนนทอง	๑
- สถานที่ตั้ง	๑
- หน้าที่รับผิดชอบ	๑
- วัตถุประสงค์	๑
- กฎหมายที่เกี่ยวข้อง	๒
- คำจำกัดความ	๒
- หลักเกณฑ์และรายละเอียดในการร้องเรียน ร้องทุกข์	๒
- ระยะเวลาการให้บริการ	๓
- ขั้นตอนการปฏิบัติงาน	๓
- การบันทึกข้อร้องเรียน	๓
- การประสานหน่วยงานเพื่อแก้ปัญหาข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ และการแจ้งผู้ร้องเรียน/ร้องทุกข์ทราบ	๓
- แผนผังกระบวนการ/ช่องทางการจัดการเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์	๔
- การรับและตรวจสอบข้อร้องเรียน / ร้องทุกข์ จากช่องทางต่าง ๆ	๖
- การติดตามแก้ไขปัญหาข้อร้องเรียน	๗
- การรายงานผลการดำเนินการให้ผู้บริหารทราบ	๘
- มาตรฐานงาน การดำเนินการแก้ไขข้อร้องเรียน / ร้องทุกข์	๘
ภาคผนวก	
- แบบคำร้องเรียน ร้องทุกข์	

บทที่ ๑

บทนำ

คู่มือการปฏิบัติงานรับเรื่องราวร้องเรียนร้องทุกข์ ศูนย์รับเรื่องราวร้องเรียนร้องทุกข์องค์การบริหารส่วนตำบลโนนทอง

๑. หลักการและเหตุผล

พระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๔๖ ได้กำหนด แนวทางปฏิบัติราชการ มุ่งให้เกิดประโยชน์สุขแก่ประชาชน โดยยึดประชาชนเป็นศูนย์กลาง เพื่อตอบสนอง ความต้องการของประชาชนให้เกิดความผาสุกและความเป็นอยู่ที่ดีของประชาชน เกิดผลสัมฤทธิ์ต่อ งานบริการ ที่มีประสิทธิภาพและเกิดความคุ้มค่าในการให้บริการ ไม่มีขั้นตอนปฏิบัติงานเกินความจำเป็น มีการ ปรับปรุง การกิจให้ทันต่อสถานการณ์ ประชาชนได้รับการอำนวยความสะดวกและได้รับการตอบสนองความ ต้องการ และมีการประเมินผลการให้บริการอย่างสม่ำเสมอ

๒. การจัดตั้งศูนย์รับเรื่องราวร้องเรียนร้องทุกข์องค์การบริหารส่วนตำบลโนนทอง

เพื่อให้การบริหารระบบราชการเป็นไปด้วยความถูกต้อง บริสุทธิ์ ยุติธรรม ควบคู่กับการพัฒนา บำบัดทุกข์ บำรุงสุข ตลอดจนดำเนินการแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนของประชาชน ได้อย่างมีประสิทธิภาพ ด้วย ความรวดเร็วประสพผลสำเร็จอย่างเป็นรูปธรรม อีกทั้งเพื่อเป็นศูนย์รับแจ้งเบาะแสการทุจริต หรือไม่ ได้รับความ เป็นธรรมจากการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ องค์การบริหารส่วนตำบลโนนทอง จึงได้จัดตั้งศูนย์รับเรื่องราวร้อง ทุกข์ ขึ้น ซึ่งในกรณีการร้องเรียนที่เกี่ยวกับบุคคล จะมีการเก็บรักษาเรื่องราวไว้เป็นความลับและปกปิดชื่อผู้ ร้องเรียน เพื่อมิให้ผู้ร้องเรียนได้รับผลกระทบและได้รับความเดือดร้อนจากการร้องเรียน

๓. สถานที่ตั้ง

ตั้งอยู่ ณ สำนักปลัด ที่ทำการองค์การบริหารส่วนตำบลโนนทอง ๙๒ หมู่ที่ ๑๑ ตำบลโนนทอง อำเภอบ้านผือ จังหวัดอุดรธานี (สำนักปลัด องค์การบริหารส่วนตำบลโนนทอง)

๔. หน้าที่ความรับผิดชอบ

ศูนย์รับเรื่องราวร้องเรียนร้องทุกข์องค์การบริหารส่วนตำบลโนนทอง เป็นศูนย์กลางในการรับเรื่องราวร้องเรียน ร้องทุกข์ และให้บริการข้อมูลข่าวสาร ให้คำปรึกษา รับเรื่อง ปัญหาความต้องการและข้อเสนอแนะของประชาชน

๕. วัตถุประสงค์

๑. เพื่อให้การดำเนินงานจัดการข้อร้องเรียน / ร้องทุกข์ ของศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์องค์การบริหารส่วน ตำบลโนนทอง มีขั้นตอน / กระบวนการ และแนวทางในการปฏิบัติงานเป็นมาตรฐานเดียวกัน

๒. เพื่อให้มั่นใจว่าได้มีการปฏิบัติตามข้อกำหนด ระเบียบ หลักเกณฑ์เกี่ยวกับการจัดการข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ ที่กำหนดไว้อย่างสม่ำเสมอและมีประสิทธิภาพ

๖. กฎหมายที่เกี่ยวข้อง

- พระราชบัญญัติกว่าด้วยหลักเกณฑ์ และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๔๖
- มาตรา ๑๖ (๓๑) แห่งพระราชบัญญัติกำหนดแผนและขั้นตอนการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พ.ศ.๒๕๔๒ และที่แก้ไขเพิ่มเติม
- ประกาศคณะกรรมการการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น เรื่อง แนวทางในการจัดบริการรับเรื่องราวร้องทุกข์ของประชาชนในการให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนจังหวัด เทศบาลและองค์การบริหารส่วนตำบล ลงวันที่ ๑๐ กุมภาพันธ์ พ.ศ.๒๕๕๘

๗. คำจำกัดความ

- “ผู้รับบริการ” หมายถึง ผู้ที่มาใช้บริการจากส่วนราชการและประชาชนทั่วไป
- “ผู้มีส่วนได้เสีย” หมายถึง ผู้ที่ได้รับผลกระทบ ทั้งทางบวกและทางลบ ทั้งทางตรงและทางอ้อม จากการดำเนินการของส่วนราชการ เช่น ประชาชนในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลในทอง
- “การจัดการข้อร้องเรียน” มีความหมายครอบคลุมถึงการจัดการในเรื่องข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์/ข้อเสนอแนะ/ข้อคิดเห็น/คำชมเชย/การสอบถามหรือการร้องขอข้อมูล
- “ผู้ร้องเรียน/ร้องทุกข์” หมายถึง ประชาชนทั่วไป/ผู้มีส่วนได้เสียที่มาติดต่อราชการผ่านช่องทางต่าง ๆ โดยมีวัตถุประสงค์ครอบคลุมการร้องเรียน/ร้องทุกข์/การให้ข้อเสนอแนะ/การให้ข้อคิดเห็น/การชมเชย/การ ร้องขอข้อมูล
- “ช่องทางการรับข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์” หมายถึง ช่องทางต่าง ๆ ที่ใช้ในการรับเรื่องร้องเรียน ร้อง ทุกข์ เช่น ติดต่อด้วยตนเอง/ติดต่อทางโทรศัพท์/เว็บไซต์/Face Book

๘. หลักเกณฑ์และรายละเอียดในการร้องเรียน ร้องทุกข์

รายละเอียดในการร้องเรียน ร้องทุกข์ ผู้ร้องควรรู้โดยใช้ถ้อยคำที่สุภาพและควรให้ข้อมูลของผู้ร้องเรียน ร้องทุกข์ ในคำร้อง ดังนี้

๑. รายละเอียดข้อมูลผู้ร้องเรียน ร้องทุกข์

๑. ชื่อ - นามสกุล (จำเป็นต้องระบุ)
๒. ที่อยู่ที่สามารถติดต่อได้ (จำเป็นต้องระบุ)
๓. หมายเลขโทรศัพท์ (จำเป็นต้องระบุ)
๔. Email Address
๕. รายละเอียด เหตุแห่งการเรียน ร้องทุกข์ ได้รับความเดือดร้อนหรือมีผลกระทบอย่างใด
๖. วันเวลา หรือสถานที่อันเป็นเหตุแห่งการร้องเรียน ร้องทุกข์
๗. การดำเนินการไม่มีค่าธรรมเนียมใดๆทั้งสิ้น

๙. ระยะเวลาเปิดให้บริการ

๑. เปิดให้บริการวันจันทร์ ถึง วันศุกร์ (ยกเว้นวันหยุดที่ทางราชการกำหนด) ตั้งแต่เวลา ๐๘.๓๐ - ๑๖.๓๐ น.

๒. การบริการผ่านทางเว็บไซต์เว็บไซต์/ Face Book เปิดให้บริการตลอด ๒๔ ชั่วโมง ไม่เว้นวันหยุดราชการ

๑๐. ขั้นตอนการปฏิบัติงาน

การแต่งตั้งผู้รับผิดชอบจัดการข้อร้องเรียน / ร้องทุกข์ ของหน่วยงาน

๙.๑ จัดตั้งศูนย์ / จุดรับข้อร้องเรียน / ร้องทุกข์ ของประชาชน

๙.๒ จัดทำคำสั่งแต่งตั้งเจ้าหน้าที่ประจำศูนย์

๙.๓ แจ้งผู้รับผิดชอบตามคำสั่งองค์การบริหารส่วนตำบลโนนทอง เพื่อความสะดวกในการประสานงาน

๑๑. การบันทึกข้อร้องเรียน

๑๑.๑ กรอกแบบฟอร์มบันทึกข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ โดยมีรายละเอียด ชื่อ-สกุล ที่อยู่ หมายเลขโทรศัพท์ติดต่อ เรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ และสถานที่เกิดเหตุ

๑๑.๒ ทุกช่องทางที่มีการร้องเรียน เจ้าหน้าที่ต้องบันทึกข้อร้องเรียน / ร้องทุกข์ ลงสมุดบันทึกข้อร้องเรียน / ร้องทุกข์

๑๒. การประสานหน่วยงานเพื่อแก้ปัญหาข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ และการแจ้งผู้ร้องเรียน/ร้องทุกข์ทราบ

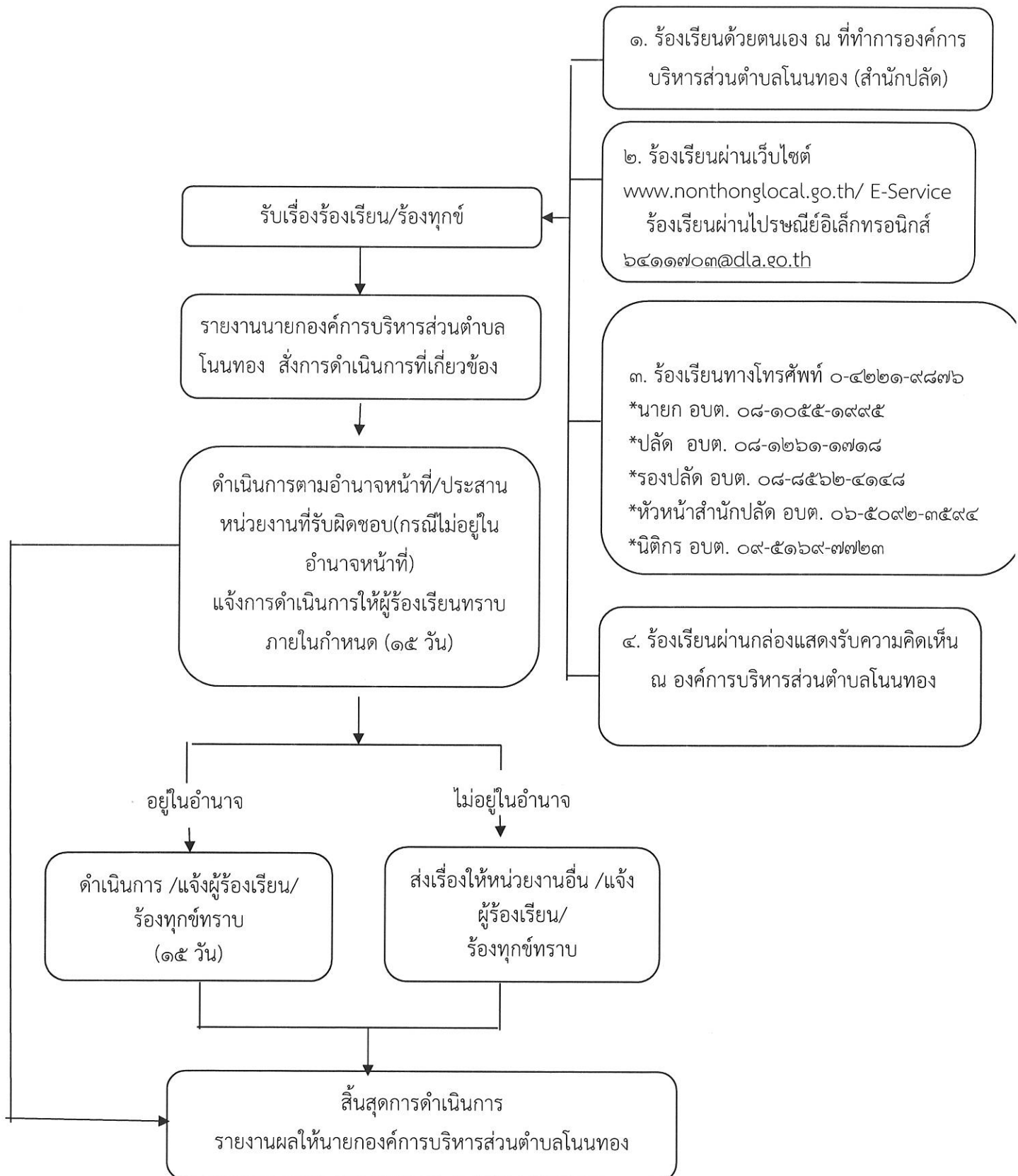
๑๒.๑ กรณีเป็นการขอข้อมูลข่าวสาร ประสานหน่วยงานผู้ครอบครองเอกสาร เจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้อง เพื่อให้ข้อมูลแก่ผู้ร้องขอได้ทันที

๑๒.๒ ข้อร้องเรียน / ร้องทุกข์ ที่เป็นการร้องเรียนเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการของหน่วยงาน เช่น ไฟฟ้าสาธารณะดับ การจัดการขยะมูลฝอย ตัดต้นไม้ กลิ่นเหม็นรบกวน เป็นต้น จัดทำบันทึกข้อความ เสนอไปยังผู้บริหารเพื่อสั่งการหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง โดยเบื้องต้นอาจโทรศัพท์แจ้งไปยังหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

๑๒.๓ ข้อร้องเรียน / ร้องทุกข์ ที่ไม่อยู่ในความรับผิดชอบขององค์การบริหารส่วนตำบล ให้ดำเนินการ ประสานหน่วยงานภายนอกที่เกี่ยวข้อง เพื่อให้เกิดความรวดเร็วและถูกต้อง ในการแก้ไขปัญหาต่อไป

๑๒.๔ ข้อร้องเรียนที่ส่งผลกระทบต่อหน่วยงาน เช่น กรณี ผู้ร้องเรียนทำหนังสือร้องเรียนความไม่โปร่งใสใน การจัดซื้อจัดจ้าง ให้เจ้าหน้าที่จัดทำบันทึกข้อความเพื่อเสนอผู้บริหารพิจารณาสั่งการไปยังหน่วยงานที่รับผิดชอบ เพื่อดำเนินการตรวจสอบและแจ้งผู้ร้องเรียนทราบ ต่อไป

๑๓. แผนผังกระบวนการ/ช่องทางการจัดการเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์



หมายเหตุ การดำเนินการไม่มีค่าธรรมเนียม

แผนผังกระบวนการ/ช่องทางการจัดการเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์

ผังกระบวนการ	ระยะเวลา	รายละเอียดงาน	ผู้รับผิดชอบ	เอกสารที่เกี่ยวข้อง	หมายเหตุ
๑. รับ เรื่อง ร้องเรียน/ร้องทุกข์	ทุกวัน	- สำนักปลัด ศูนย์รับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ องค์การบริหารส่วนตำบลโนนทอง รับเรื่อง ร้องเรียนและตรวจสอบเบื้องต้น - ช่องทางการร้องเรียน ๑.กรณีร้องเรียนด้วยตนเองโดยตรงที่ องค์การบริหารส่วนตำบลโนนทอง เลขที่ ๙๒ หมู่ที่ ๑๑ ตำบลโนนทอง อำเภอ บ้านผือ จังหวัดอุดรธานี ๒. กรณีร้องเรียน /ร้องทุกข์ ผ่านเว็บไซต์ ข อ ง ห นั ว ย ง า น ที่ http://www.nonthonglocal.go.th ๓. กรณี ร้องเรียนผ่านไปรษณีย์ อิเล็กทรอนิกส์ ๖๔๑๑๗๐๓@dla.go.th ๔.ทางไปรษณีย์ องค์การบริหารส่วนตำบล โนนทอง เลขที่ ๙๒ หมู่ที่ ๑๑ อำเภอ บ้านผือ จังหวัดอุดรธานี ๔๑๑๖๐ ๕.ทางกล่องรับฟังความคิดเห็น ณ ที่ทำการ องค์การบริหารส่วนตำบลโนนทอง หรือจุด รับบริการรับฟังความคิดเห็นขององค์การ บริหารส่วนตำบลโนนทอง ประจำหมู่บ้าน ๖.กรณีร้องเรียน/ร้องทุกข์ ผ่านทางโทรศัพท์ ๐ -๔๒๒๑-๙๘๗๖ โทรสาร ๐ -๔๒๒๑- ๙๘๗๖ ๗.การบริการ E-Service ผ่านช่องทาง เว็บไซต์องค์การบริหารส่วนตำบลโนนทอง https://www.nonthonglocal.go.th/index.php/e-service/๕๒administration/e-service/๑๖๒-general-request-form	งานนิติการ สำนักปลัด (เลขานุการ ศูนย์)	- คำร้อง จากผู้ ร้องเรียน ร้องทุกข์ - อ ก ส าร ประกอบการยื่นคำ ร้อง	การดำเนิน การไม่มีค่า ธรรมเนียม

ผังกระบวนการ	ระยะเวลา	รายละเอียดงาน	ผู้รับผิดชอบ	เอกสารที่เกี่ยวข้อง	หมายเหตุ
๒. รายงาน นายกฯ อบต. พิจารณา สั่ง การ	ภายใน ๓ วัน นับแต่ รับ เรื่อง ร้องเรียน/ ร้องทุกข์	- เลขานุการศูนย์ สรุปร้องเรียน ร้อง ทุกข์และรายงานนายกองค์การบริหารส่วน ตำบลโนนทอง ทราบพิจารณาสั่งการ	งานนิติการ สำนักปลัด (เลขานุการ ศูนย์)	-บันทึกสรุปเรื่อง ร้องเรียน/ร้อง ทุกข์ -พร้อมเอกสาร ประกอบการ พิจารณา เสนอ นายกองค์การ บริหารส่วนตำบล	การดำเนิน การไม่มีค่า ธรรมเนียม
๓. ดำเนินการ ตามอำนาจ หน้าที่	ภายใน กำหนด ๗ วัน นับแต่ ดำเนินการ ตาม (๒)	-ดำเนินการหากอยู่ในอำนาจหน้าที่ - กรณีไม่อยู่ในอำนาจหน้าที่ ดำเนินการ ประสานหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง	งานนิติการ สำนักปลัด (เลขานุการ ศูนย์)	- หนังสือแจ้งผู้ ร้องเรียน ร้อง ทุกข์ - หนังสือถึง หน่วยงานที่ เกี่ยวข้อง	การดำเนิน การไม่มีค่า ธรรมเนียม
๔. แจ้ง การ ดำเนินการให้ผู้ ร้องเรียน ร้อง ทุกข์ ทราบ	ภายใน กำหนด ๑๕ วัน นับแต่วันที่ ได้รับเรื่อง ร้องเรียน	- แจ้งผลการดำเนินการให้ผู้ร้องเรียนทราบ ทั้งกรณี อยู่ในอำนาจหน้าที่ ไม่อยู่ใน อำนาจหน้าที่ ให้ผู้ร้องเรียน ร้องทุกข์ ทราบ	งานธุรการ สำนักปลัด (ผช. เลขานุการ ศูนย์)	-หนังสือแจ้งผล การดำเนินการให้ ผู้ร้องเรียน ร้อง ทุกข์ ทราบ	การดำเนิน การไม่มีค่า ธรรมเนียม

๑๔. การรับและตรวจสอบข้อร้องเรียน / ร้องทุกข์ จากช่องทางต่าง ๆ

ดำเนินการรับและติดตามตรวจสอบข้อร้องเรียน / ร้องทุกข์ ที่เข้ามายังหน่วยงานจากช่องทางต่าง ๆ โดยมีข้อปฏิบัติตามที่กำหนด ดังนี้

(๑) กรณีส่งข้อร้องเรียนหรือการร้องเรียนด้วยตนเองโดยตรงที่องค์การบริหารส่วนตำบลโนนทอง เลขที่ ๙๒ หมู่ที่ ๑๑ ตำบลโนนทอง อำเภอบ้านผือ จังหวัดอุดรธานี

(๒) กรณีร้องเรียนผ่านเว็บไซต์หน่วยงานที่ <http://www.nonthonglocal.go.th>

(๓) กรณีร้องเรียนผ่านไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์ ๖๔๑๑๗๐๓@dla.go.th

(๔) ทางไปรษณีย์ องค์การบริหารส่วนตำบลโนนทอง เลขที่ ๙๒ หมู่ที่ ๑๑ อำเภอบ้านผือ จังหวัดอุดรธานี ๔๑๑๖๐

(๕) ทางกล่องรับฟังความคิดเห็น ณ ที่ทำการองค์การบริหารส่วนตำบลโนนทอง หรือจุดรับบริการรับฟังความคิดเห็นขององค์การบริหารส่วนตำบลโนนทอง ประจำหมู่บ้าน

(๖) กรณียุติเรียนผ่านทางโทรศัพท์ ๐-๔๒๒๑-๙๘๗๖ โทรสาร ๐-๔๒๒๑-๙๘๗๖

(๗) การบริการ E-Service ผ่านช่องทางเว็บไซต์องค์การบริหารส่วนตำบลโนนทอง

<https://www.nonthonglocal.go.th/index.php/e-service/๕๒-administration/e-service/๑๖๒-general-request-form> หรือ สแกน QR-CODE



การรับและตรวจสอบเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ จากช่องทางต่าง ๆ

ดำเนินการรับและติดตามตรวจสอบเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ ที่เข้ามายังหน่วยงานจากช่องทางต่าง ๆ โดยมีข้อปฏิบัติตามที่กำหนด ดังนี้

ช่องทาง	ความถี่ในการตรวจสอบช่องทาง	ระยะเวลาดำเนินการรับข้อร้องเรียน / ร้องทุกข์เพื่อประสานหาทางแก้ไขปัญหา	หมายเหตุ
ร้องเรียนด้วยตนเอง ณ ศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์องค์การบริหารส่วนตำบลโนนทอง (สำนักปลัด)	ทุกครั้งที่มีการร้องเรียน	ภายใน ๑ วันทำการ	ไม่มีค่าธรรมเนียม
ร้องเรียนผ่านเว็บไซต์ องค์การบริหารส่วนตำบลโนนทอง ผ่านช่องทางการบริการ E-Service http://www.nonthonglocal.go.th	ทุกวัน	ภายใน ๑ วันทำการ	ไม่มีค่าธรรมเนียม
ร้องเรียนผ่านไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์ Email ๖๔๑๑๗๐๓@dla.go.th	ทุกวัน	ภายใน ๑ วันทำการ	ไม่มีค่าธรรมเนียม
ร้องเรียนทางโทรศัพท์ ๐-๔๒๒๑-๙๘๗๖	ทุกวัน	ภายใน ๑ วันทำการ	ไม่มีค่าธรรมเนียม

๑๕. การติดตามแก้ไขปัญหาข้อร้องเรียน

ติดตามหน่วยงานที่เกี่ยวข้องรายงานผลการดำเนินการให้ทราบ ภายใน ๕ วันทำการเพื่อเจ้าหน้าที่ศูนย์ฯ จะได้ แจ้งให้ผู้ร้องเรียนทราบ ต่อไป

๑๖. การรายงานผลการดำเนินการให้ผู้บริหารทราบ

๑๔.๑ ให้รวบรวมและรายงานสรุปการจัดการข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ ให้ผู้บริหารทราบทุกเดือน

๑๔.๒ ให้รวบรวมรายงานสรุปข้อร้องเรียนหลังจากสิ้นปีงบประมาณ เพื่อนำมาวิเคราะห์การจัดการ ข้อร้องเรียน / ร้องทุกข์ ในภาพรวมของหน่วยงาน เพื่อใช้เป็นแนวทางในการแก้ไข ปรับปรุง พัฒนางองค์กรต่อไป

๑๗. มาตรฐานงาน การดำเนินการแก้ไขข้อร้องเรียน / ร้องทุกข์

ให้แล้วเสร็จภายในระยะเวลาที่กำหนด กรณีได้รับเรื่องร้องเรียน / ร้องทุกข์ ให้ศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์องค์การบริหารส่วนตำบลโนนทอง ดำเนินการตรวจสอบ และพิจารณาส่งเรื่องให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องดำเนินการแก้ไขปัญหาข้อร้องเรียน / ร้องทุกข์ให้แล้วเสร็จ ภายใน ๑๕ วัน ทำการ

๑๘. แบบฟอร์ม

แบบฟอร์มใบรับแจ้งเหตุเรื่องราวร้องเรียน / ร้องทุกข์ หรือคำร้องทั่วไป

๑๙. จัดทำและรับผิดชอบ โดย

ศูนย์รับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์องค์การบริหารส่วนตำบลโนนทอง

ภาคผนวก

แบบคำร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ

เขียนที่.....

วันที่.....เดือน..... พ.ศ.

เรื่อง

เรียน นายองค์การบริหารส่วนตำบลโนนทอง

ข้าพเจ้า..... อายุ.....ปี อยู่บ้านเลขที่..... หมู่ที่.....
ตำบล.....อำเภอ.....จังหวัด.....
โทรศัพท์.....มีความประสงค์ขอร้องเรียนร้องทุกข์ โดยได้รับความเดือดร้อน
ดังนี้.....

ทั้งนี้ ข้าพเจ้าขอรับรองว่าคำร้องเรียนดังกล่าวข้างต้นเป็นจริง และยินยอรับผิดชอบทั้งทางแพ่ง
และทางอาญาหากจะพึงมี โดยข้าพเจ้าขอสงวนเอกสารหลักฐานประกอบการร้องทุกข์/ร้องเรียน (ถ้ามี) ได้แก่

- ๑) จำนวน.....ชุด
- ๒) จำนวน.....ชุด
- ๓) จำนวน.....ชุด
- ๔) จำนวน.....ชุด

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณาดำเนินการต่อไป

ขอแสดงความนับถือ

(ลงชื่อ)ผู้ร้อง
(.....)