



คู่มือปฏิบัติงานเกี่ยวกับ เรื่องร้องเรียนร้องทุกข์

องค์การบริหารส่วนตำบลบ่อแฮ้ว
อำเภอเมืองลำปาง จังหวัดลำปาง

คำนำ

คู่มือปฏิบัติงานด้านการร้องเรียนร้องทุกข์ (เรื่องร้องเรียนทั่วไป เรื่องร้องเรียนการจัดซื้อจัดจ้าง และเรื่องร้องเรียนการทุจริตประพฤติมิชอบ) ขององค์การบริหารส่วนตำบลบ่อแฮ้ว จัดทำขึ้น เพื่อเป็นกรอบหรือแนวทางในการปฏิบัติงานด้านรับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ ผ่านศูนย์รับเรื่องร้องเรียนขององค์การบริหารส่วนตำบลบ่อแฮ้ว ทั้งในเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ทั่วไป การร้องเรียนร้องทุกข์ด้านการจัดซื้อจัดจ้าง การร้องเรียนร้องทุกข์จากการทุจริตประพฤติมิชอบ โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อให้การบริหารระบบราชการเป็นไปด้วยความถูกต้อง บริสุทธิ์ ยุติธรรม ควบคู่กับการพัฒนา บำบัดทุกข์ บำรุงสุข ตลอดจนดำเนินการแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนของประชาชน ได้อย่างมีประสิทธิภาพ ด้วยความรวดเร็วประสบผลสำเร็จอย่างเป็นรูปธรรม อีกทั้งเพื่อเป็นศูนย์รับแจ้งเบาะแสการทุจริตประพฤติมิชอบ หรือไม่ได้รับความเป็นธรรมจากการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่

ตามพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๔๖ และฉบับที่ ๒ พ.ศ. ๒๕๖๒ ได้กำหนดแนวทางปฏิบัติราชการเพื่อให้เกิดประโยชน์สุขของประชาชน โดยถือว่าประชาชนเป็นศูนย์กลางที่จะได้รับบริหารจากรัฐ เพื่อให้เกิดความผาสุกและความเป็นอยู่ที่ดีของประชาชน ความสงบและปลอดภัยของสังคมส่วนรวม ตลอดจนประโยชน์สูงสุดของประเทศ เกิดผลสัมฤทธิ์ต่องานบริการมีประสิทธิภาพและเกิดความคุ้มค่าในการให้บริการ ไม่มีขั้นตอนปฏิบัติงานเกินความจำเป็น มีการปรับปรุงภารกิจให้ทันต่อสถานการณ์ ประชาชนได้รับการอำนวยความสะดวก และได้รับการตอบสนองความต้องการ และมีการประเมินผลการให้บริการสม่ำเสมอ ทั้งนี้ การจัดการปัญหาข้อร้องเรียนร้องทุกข์จนได้ข้อยุติให้มีความรวดเร็วและมีประสิทธิภาพ เพื่อตอบสนองความต้องการและความคาดหวังของประชาชนผู้รับบริการ จำเป็นต้องมีขั้นตอนกระบวนการ และแนวทางในการปฏิบัติงานที่ชัดเจนและเป็นมาตรฐานเดียวกัน

ศูนย์รับเรื่องราวร้องเรียนร้องทุกข์

องค์การบริหารส่วนตำบลบ่อแฮ้ว

มกราคม ๒๕๖๕

สารบัญ

เรื่อง	หน้า
หลักการและเหตุผล	๑
วัตถุประสงค์ของการจัดทำคู่มือ	๑
การจัดตั้งศูนย์รับเรื่องราวร้องเรียน / ร้องทุกข์	๑
ขอบเขต	๒
สถานที่ตั้ง	๓
หน้าที่ความรับผิดชอบ	๓
คำจำกัดความ	๓
แผนผังกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน / ร้องทุกข์	๕
ขั้นตอนการปฏิบัติงาน	๖
การรับและการตรวจสอบข้อร้องเรียนจากช่องทางต่าง ๆ	๖
การบันทึกข้อร้องเรียน	๖
การประสานหน่วยงานเพื่อแก้ไขข้อร้องเรียนและการแจ้งกลับผู้ร้องเรียน	๗
ติดตามการแก้ไขข้อร้องเรียน	๗
การรายงานผลการจัดการข้อร้องเรียนของหน่วยงาน	๗
มาตรฐานงาน	๗
แบบฟอร์ม	๗
จัดทำโดย	๗

คู่มือการร้องเรียน / ร้องทุกข์

๑. หลักการและเหตุผล

พระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ.๒๕๕๖ และ ฉบับที่ ๒ พ.ศ.๒๕๖๒ ได้กำหนดแนวทางปฏิบัติราชการมุ่งให้เกิดประโยชน์สุขแก่ประชาชน โดยยึดประชาชน เป็นศูนย์กลาง เพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชนให้เกิดความผาสุกและความเป็นอยู่ที่ดีของประชาชน เกิดผลสัมฤทธิ์ต่องานบริการมีประสิทธิภาพและเกิดความคุ้มค่าในการให้บริการ ไม่มีขั้นตอนปฏิบัติงานเกิน ความจำเป็น มีการปรับปรุงภารกิจให้ทันต่อสถานการณ์ ประชาชนได้รับการอำนวยความสะดวกและได้รับการ ตอบสนองความต้องการและมีการประเมินผลการให้บริการสม่ำเสมอ

จึงได้จัดทำคู่มือปฏิบัติงานด้านการร้องเรียนร้องทุกข์ (เรื่องร้องเรียนทั่วไป เรื่องร้องเรียนการ จัดซื้อจัดจ้าง และเรื่องร้องเรียนการทุจริตประพฤติมิชอบ) ขององค์การบริหารส่วนตำบลบ่อแฮ้ว เพื่อเป็น กรอบหรือแนวทางในการปฏิบัติงาน

๒. วัตถุประสงค์ของการจัดทำคู่มือ

๑. เพื่อให้เจ้าหน้าที่องค์การบริหารส่วนตำบลบ่อแฮ้ว ใช้เป็นแนวทางในการปฏิบัติงานในการ รับเรื่องราวร้องเรียนร้องทุกข์ หรือขอความช่วยเหลือให้มีมาตรฐานเดียวกันและเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ

๒. เพื่อให้การดำเนินงานจัดการข้อร้องเรียนร้องเรียนการทุจริตประพฤติมิชอบขององค์การ บริหารส่วนตำบลบ่อแฮ้ว มีขั้นตอน/กระบวนการ และแนวทางในการปฏิบัติงานเป็นมาตรฐานเดียวกัน

๓. เพื่อสร้างมาตรฐานการปฏิบัติงานที่มุ่งไปสู่การบริหารคุณภาพทั่วทั้งองค์การอย่างมี ประสิทธิภาพ

๔. เพื่อเผยแพร่ให้กับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียขององค์การบริหารส่วนตำบล บ่อแฮ้วทราบกระบวนการ

๕. เพื่อให้มั่นใจว่าได้มีการปฏิบัติตามข้อกำหนด ระเบียบหลักเกณฑ์เกี่ยวกับการจัดการ ข้อร้องเรียนร้องทุกข์ที่กำหนดไว้อย่างสม่ำเสมอ และมีประสิทธิภาพ

๓. การจัดตั้งศูนย์รับเรื่องราวร้องเรียน / ร้องทุกข์

เพื่อให้การบริหารราชการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ่อแฮ้ว เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ เกิดความชัดเจน สร้างความประทับใจในงานบริการประชาชน และก่อให้เกิดประโยชน์สูงสุดแก่ประชาชน ผู้รับบริการ และสอดคล้องกับมาตรา ๕๒ แห่งพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารจัดการ บ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๕๖ ที่ให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น อำนวยความสะดวกและตอบสนองความต้องการ ของประชาชนและเพื่อเป็นการยกระดับมาตรฐานการบริการที่เป็นความต้องการของประชาชน และประชาชน สามารถตรวจสอบได้ จึงจัดตั้งศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์/ร้องเรียน และให้บริการข้อมูลข่าวสารให้คำปรึกษา รับเรื่องปัญหาความต้องการและข้อเสนอแนะของประชาชน

๔. ขอบเขต

๑. กรณีเรื่องร้องเรียนทั่วไป

๑.๑ เจ้าหน้าที่ประจำศูนย์รับเรื่องร้องเรียนฯ สอบถามข้อมูลเบื้องต้นจากผู้ร้องเรียนร้องทุกข์ หากพบว่า เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบ สามารถให้ข้อมูลหรือให้คำปรึกษากับผู้ร้องเรียนร้องทุกข์ ในเรื่องที่ผู้ร้องเรียนร้องทุกข์ ต้องการได้ จนเป็นที่พอใจของผู้ร้องเรียนร้องทุกข์ และไม่ประสงค์จะร้องเรียนร้องทุกข์อีกต่อไป ให้ถือว่าเป็นยุติ

๑.๒ เจ้าหน้าที่ประจำศูนย์รับเรื่องร้องเรียนฯ ดำเนินการบันทึกข้อมูลของผู้ร้องเรียนร้องทุกข์ เพื่อเก็บไว้เป็นฐานข้อมูลของศูนย์รับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์

๑.๓ เจ้าหน้าที่ประจำศูนย์รับเรื่องร้องเรียนฯ ดำเนินการแยกประเภทเรื่องที่มีการร้องเรียนร้องทุกข์ เช่น ปัญหาเหตุเดือดร้อนรำคาญตามพระราชบัญญัติการสาธารณสุข ปัญหาการรुकู้ที่สาธารณะประโยชน์ ปัญหาการจัดซื้อจัดจ้าง ปัญหาการจัดการสิ่งแวดล้อม ปัญหาการบริหารจัดการขยะมูลฝอย ปัญหาการไม่ได้รับความสะดวกในการบริการจากเจ้าหน้าที่ของหน่วยงาน ปัญหาการทุจริตประพฤติมิชอบ เป็นต้น

๑.๔ กรณีขออนุมัติ/อนุญาต เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบ จะให้ข้อมูลกับผู้ขอรับบริการในเรื่องที่ผู้ขอรับบริการต้องการทราบ และดำเนินการรับเรื่องดังกล่าวไว้ ให้หัวหน้าสำนักปลัดหรือหน่วยงานผู้รับผิดชอบเป็นผู้พิจารณาส่งต่อให้กับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องดำเนินการต่อไป ภายใน ๑-๒ วัน ดังนี้

- กรณีขอร้องเรียนร้องทุกข์ หรือแจ้งเบาะแสการทุจริตประพฤติมิชอบ เจ้าหน้าที่ขององค์การบริหารส่วนตำบลบ่อแฮ้ว จะให้ข้อมูลกับผู้ขอรับบริการในเรื่องที่ผู้ขอรับบริการต้องการทราบ และเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบ จะดำเนินการรับเรื่องดังกล่าวไว้ และหัวหน้าหน่วยงาน เป็นผู้พิจารณาส่งต่อให้กับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องดำเนินการต่อไป ภายใน ๑-๒ วัน

- กรณีขออนุมัติ/อนุญาต, ขอร้องเรียนร้องทุกข์ หรือแจ้งเบาะแสการทุจริตประพฤติมิชอบให้ผู้ขอรับบริการ รอกการติดต่อกลับ หรือสามารถติดตามเรื่องกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง หากไม่ได้รับการติดต่อกลับจากหน่วยงานที่ เกี่ยวข้องภายใน ๑๕ วัน ให้ติดต่อกลับที่ ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน องค์การบริหารส่วนตำบลบ่อแฮ้ว โทรศัพท์ ๐๕๔-๒๒๖๑๑๕

๒. กรณีข้อร้องเรียนเกี่ยวกับการจัดซื้อจัดจ้าง

๒.๑ สอบถามข้อมูลเบื้องต้นจากผู้ร้องเรียนร้องทุกข์ ถึงปัญหาของการร้องเรียนร้องทุกข์

๒.๒ ดำเนินการบันทึกข้อมูลของผู้ร้องเรียนร้องทุกข์ เพื่อเก็บไว้เป็นฐานข้อมูลของจากเจ้าหน้าที่ประจำศูนย์รับเรื่องร้องเรียนฯ

๒.๓ แยกประเภทงานร้องเรียนเรื่องร้องเรียนจัดซื้อจัดจ้าง ให้กับผู้อำนวยการกองคลัง เพื่อเสนอเรื่องให้กับผู้บังคับบัญชาตามลำดับชั้น พิจารณาทำความเข้าใจ

- กรณีข้อร้องเรียนเกี่ยวกับจัดซื้อจัดจ้าง เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบ จะให้ข้อมูลกับผู้ร้องเรียน ร้องทุกข์ ในเรื่องให้ผู้ร้องเรียนร้องทุกข์ต้องการทราบ เมื่อให้คำปรึกษาในเรื่องที่ผู้ร้องเรียนร้องทุกข์ต้องการ ทราบ จนเป็นที่พอใจของผู้ร้องเรียนร้องทุกข์และไม่ประสงค์จะร้องเรียนร้องทุกข์อีกต่อไป ให้ถือว่าเป็นยุติ

- กรณีข้อร้องเรียนร้องทุกข์ หรือแจ้งเบาะแสการทุจริตประพฤติมิชอบเกี่ยวกับการจัดซื้อ จัดจ้าง เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบขององค์การบริหารส่วนตำบลบ่อแก้ว จะให้ข้อมูลกับผู้ขอรับบริการในเรื่องที่ ผู้ขอรับบริการต้องการทราบ และเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบ จะดำเนินการรับเรื่องดังกล่าวไว้ และหัวหน้า หน่วยงาน เป็น ผู้พิจารณาส่งต่อไปกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องดำเนินการต่อไป ภายใน ๑-๒ วัน

- กรณีข้อร้องเรียนร้องทุกข์ หรือแจ้งเบาะแสการทุจริตประพฤติมิชอบเกี่ยวกับการจัดซื้อ จัดจ้าง ให้ผู้ขอรับบริการติดต่อการติดต่อกลับ หรือสามารถติดตามเรื่องกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง หากไม่ได้รับการติดต่อกลับจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้องภายใน ๑๕ วัน ให้ติดต่อกลับที่ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน องค์การบริหาร ส่วนตำบลบ่อแก้ว โทรศัพท์ ๐๕๔-๒๒๖๑๑๕

๕. สถานที่ตั้ง

สำนักปลัด องค์การบริหารส่วนตำบลบ่อแก้ว เลขที่ ๓๓๔ หมู่ที่ ๔ ตำบลบ่อแก้ว อำเภอเมืองลำปาง จังหวัดลำปาง ๕๒๑๐๐ โทรศัพท์ ๐๕๔-๒๒๖๑๑๕

๖. หน้าที่ความรับผิดชอบ

เป็นศูนย์กลางในการรับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ รับแจ้งเบาะแสการทุจริตประพฤติมิชอบ และ ให้บริการข้อมูลข่าวสาร ให้คำปรึกษารับเรื่องปัญหาความต้องการและข้อเสนอแนะของประชาชน

๗. คำจำกัดความประเด็นที่เกี่ยวข้องกับการร้องเรียน

ผู้รับบริการ

หมายถึง ผู้ที่มารับบริการจากส่วนราชการและประชาชนทั่วไป

- ผู้รับบริการ ประกอบด้วย

- หน่วยงานของรัฐ*/เจ้าหน้าที่ของหน่วยงานของรัฐ/เอกชน /หรือ บุคคล/นิติบุคคล

* **หน่วยงานของรัฐ** ได้แก่ กระทรวง ทบวง กรมหรือส่วนราชการ ที่เรียกชื่อ อย่างอื่น องค์การปกครองส่วนท้องถิ่น รัฐวิสาหกิจ และ ให้หมายความรวมถึง องค์การอิสระ องค์การมหาชน หน่วยงานใน กากับของรัฐและหน่วยงานอื่นใดในลักษณะเดียวกัน

** **เจ้าหน้าที่ของรัฐ** ได้แก่ ข้าราชการ พนักงานราชการ ลูกจ้าง ประจาลูกจ้าง ชั่วคราวและผู้ปฏิบัติงานประเภทอื่น ไม่ว่าจะเป็นการแต่งตั้งในฐานะ เป็นกรรมการ หรือฐานะอื่นใด รวมทั้งผู้ซึ่ง ได้รับแต่งตั้งและถูกส่งให้ปฏิบัติงานให้แก่หน่วยงานของรัฐ

- บุคคล/หน่วยงานอื่นที่ไม่ใช่หน่วยงานของรัฐ

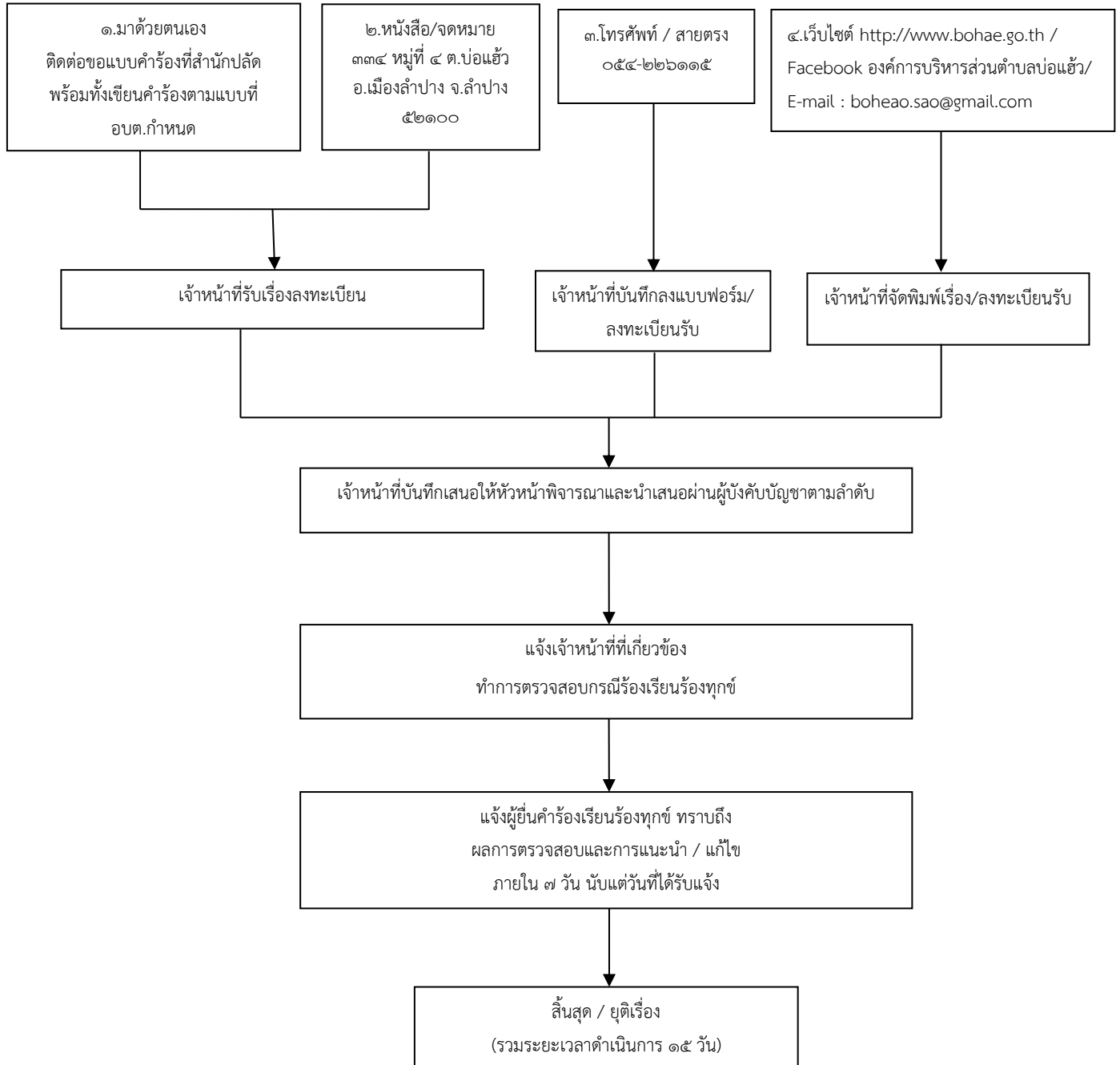
	<ul style="list-style-type: none">- ผู้ให้บริการตลาดกลางทางอิเล็กทรอนิกส์- ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ประกอบด้วย- ผู้ค้ากับหน่วยงานของรัฐ- ผู้มีสิทธิรับเงินจากทางราชการที่ไม่ใช่เจ้าหน้าที่ของรัฐ
ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	หมายถึง ผู้ที่ได้รับผลกระทบ ทั้งทางบวกและทางลบ ทั้งทางตรง และทางอ้อมจากการดำเนินการของส่วนราชการ เช่น ประชาชน ในชุมชน/หมู่บ้านเขตตำบลบ่อแฮ้ว
การจัดการข้อร้องเรียน	มีความหมายครอบคลุมถึงการจัดการในเรื่องข้อร้องเรียนร้องทุกข์ ข้อเสนอแนะ /ข้อคิดเห็น/คำชมเชย/การสอบถามหรือการร้องขอ ข้อมูล
ผู้ร้องเรียน	หมายถึง ประชาชนทั่วไป /หน่วยงานภายนอก/ผู้มีส่วนได้เสียที่มา ติดต่ออย่างศูนย์รับเรื่องร้องเรียน องค์การบริหารส่วนตำบลบ่อแฮ้ว ผ่านช่องทางต่างๆ โดยมีวัตถุประสงค์ครอบคลุมการร้องเรียน/ การให้ข้อเสนอแนะ/การให้ข้อคิดเห็น/การชมเชย/ การร้องขอ ข้อมูล
ช่องทางการรับข้อร้องเรียน	หมายถึง ช่องทางต่างๆ ที่ใช้ในการรับเรื่องร้องเรียนเจ้าหน้าที่ เช่น ติดต่อด้วยตนเอง /ร้องเรียนทางโทรศัพท์/ เว็บไซต์/ Facebook/ไปรษณีย์
เจ้าหน้าที่	หมายถึง เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบจัดการข้อร้องเรียนร้องทุกข์ของ หน่วยงาน
ข้อร้องเรียน	หมายถึง <ul style="list-style-type: none">-ข้อร้องเรียนร้องทุกข์ทั่วไป เช่น เรื่องราวร้องทุกข์ทั่วไปข้อคิดเห็น ข้อเสนอแนะ คำชมเชย สอบถามหรือร้องขอข้อมูล การร้องเรียน เกี่ยวกับคุณภาพและการให้บริการของหน่วยงาน- การร้องเรียนร้องทุกข์เกี่ยวกับความไม่โปร่งใสของการจัดซื้อจัดจ้าง- การแจ้งเบาะแสการทุจริตประพฤติมิชอบ เป็นต้น
คำร้องเรียน	หมายถึง คำหรือข้อความที่ผู้ร้องเรียนกรอกตามแบบฟอร์มที่ศูนย์ รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ หรือระบบการรับคำร้องเรียนเอง มี แหล่งที่สามารถตอบสนอง หรือมีรายละเอียดอย่างชัดเจนหรือมี นัยสำคัญที่เชื่อถือได้
การดำเนินการเรื่องร้องเรียน	หมายถึง เรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ที่ได้รับ ผ่านช่องทางการ ร้องเรียนต่างๆ มาเพื่อทราบ หรือพิจารณาดำเนินการแก้ไขปัญหา ตามอำนาจหน้าที่
การจัดการเรื่องร้องเรียน	หมายถึง กระบวนการที่ดำเนินการในการแก้ไขปัญหา หรือ บรรเทาความเดือดร้อนจากการดำเนินงาน

๘. แผนผังกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์

กระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ (ทั่วไป)

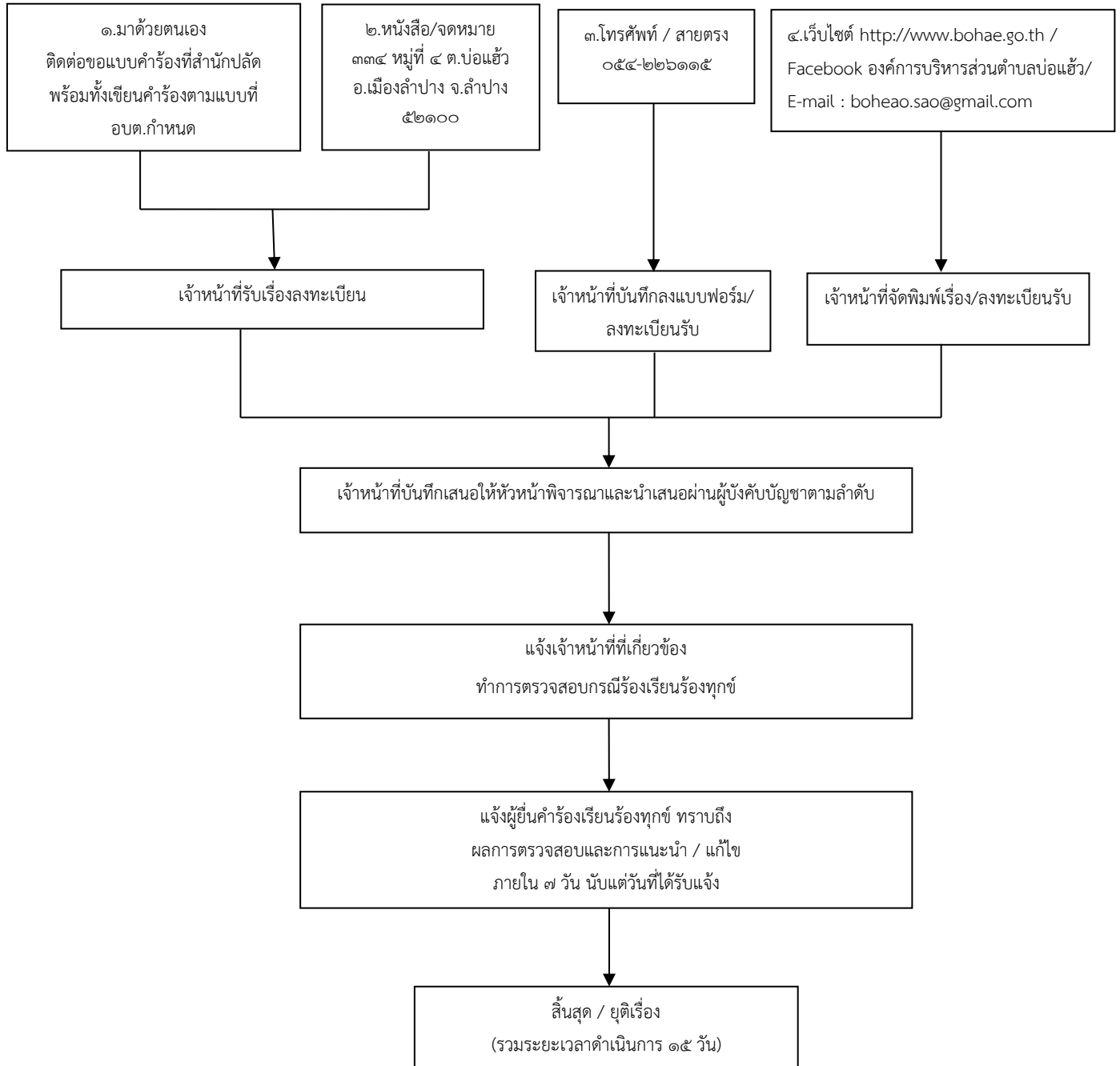
องค์การบริหารส่วนตำบลบ่อแฮ้ว

อำเภอเมืองลำปาง จังหวัดลำปาง



ทั้งนี้ ข้อมูลของผู้ร้องเรียนร้องทุกข์และผู้แสดงความคิดเห็น ตลอดจนการแจ้งเบาะแสการทุจริตทุกอย่างจะถูกเก็บไว้เป็นความลับ ซึ่งจะได้รับการตรวจสอบจากเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบเท่านั้น

กระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตประพตมิชอบ
องค์การบริหารส่วนตำบลบ่อแฮ้ว
อำเภอเมืองลำปาง จังหวัดลำปาง



ทั้งนี้ ข้อมูลของผู้ร้องเรียนร้องทุกข์และผู้แสดงความคิดเห็น ตลอดจนการแจ้งเบาะแสการ
ทุจริตทุกอย่างจะถูกเก็บไว้เป็นความลับ ซึ่งจะได้รับการตรวจสอบจากเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบเท่านั้น

๙. ขั้นตอนการปฏิบัติงาน

การแต่งตั้งผู้รับผิดชอบจัดการข้อร้องเรียนของหน่วยงาน

๙.๑ จัดตั้งศูนย์รับเรื่องราวร้องเรียน / ร้องทุกข์

๙.๒ จัดทำคำสั่งแต่งตั้งเจ้าหน้าที่ประจำศูนย์รับเรื่องราวร้องเรียนร้องทุกข์

๙.๓ แจกผู้รับผิดชอบตามคำสั่งองค์การบริหารส่วนตำบลบ่อแฮ้ว เพื่อความสะดวกในการประสานงาน

๑๐. การรับและการตรวจสอบข้อร้องเรียนจากช่องทางต่าง ๆ

ดำเนินการรับและติดตามตรวจสอบข้อร้องเรียนที่เข้ามายังหน่วยงานจากช่องทางต่าง ๆ โดยมีข้อปฏิบัติตามที่กำหนด ดังนี้

ช่องทาง	ความถี่ในการตรวจสอบช่องทาง	ระยะเวลาดำเนินการรับข้อร้องเรียนเพื่อประสานหาทางแก้ไข	หมายเหตุ
ร้องเรียนด้วยตนเอง ณ องค์การบริหารส่วนตำบลบ่อแฮ้ว	ทุกครั้งที่ผู้ร้องเรียน	ภายใน ๑ วันทำการ	-
หนังสือ/จดหมาย	ทุกวัน	ภายใน ๑ วันทำการ	
ร้องเรียนทางโทรศัพท์ ๐๕๔-๒๒๖๑๑๕ สายตรงนายกฯ : ๐๘๙-๗๕๙๕๓๗๖ สายตรงปลัด อบต. : ๐๘๖-๑๘๒๒๒๔๘ สายตรงรองปลัด อบต. : ๐๙๙-๙๖๙๔๙๔๒	ทุกวัน	ภายใน ๑ วันทำการ	-
ร้องเรียนผ่านเว็บไซต์ -องค์การบริหารส่วนตำบลบ่อแฮ้ว http://www.bohae.go.th/ -ร้องเรียนผ่านทาง E-mail : boheao.sao@gmail.com -ร้องเรียนผ่านทาง Face book องค์การบริหารส่วนตำบลบ่อแฮ้ว	ทุกวัน	ภายใน ๑ วันทำการ	-

๑๑. การบันทึกข้อร้องเรียน

๑๑.๑ กรอกแบบฟอร์มแบบรับเรื่องการร้องเรียนร้องทุกข์

๑๑.๒ การร้องเรียนทุกช่องทางที่มีการร้องเรียนร้องทุกข์ จะต้องบันทึกข้อร้องเรียนลงสมุดบันทึกข้อร้องเรียน

๑๒. การประสานหน่วยงานเพื่อแก้ไขข้อร้องเรียนและการแจ้งกลับผู้ร้องเรียน

๑๒.๑ ข้อร้องเรียนร้องทุกข์ ที่เป็นการร้องเรียนร้องทุกข์ เกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการของหน่วยงาน จัดทำบันทึกข้อความเสนอไปตามลำดับชั้น

๑๒.๒ ข้อร้องเรียนร้องทุกข์ ที่ไม่อยู่ในอำนาจความรับผิดชอบขององค์การบริหารส่วนตำบลบ่อแฮ้ว ให้ดำเนินการประสานแจ้งหน่วยงานภายนอกที่เกี่ยวข้อง เพื่อให้เกิดความรวดเร็วและถูกต้องชัดเจนในการแก้ไขปัญหาต่อไป

๑๒.๓ ข้อร้องเรียนร้องทุกข์ที่มีผลกระทบต่อหน่วยงาน เช่น กรณีผู้ร้องเรียนทำหนังสือร้องเรียนร้องทุกข์ เกี่ยวกับความไม่โปร่งใสในการจัดซื้อจัดจ้าง การทุจริตประพฤติมิชอบ ให้เจ้าหน้าที่จัดทำบันทึกข้อความเสนอผู้บริหารตามลำดับชั้น เพื่อดำเนินการตรวจสอบและแจ้งผู้ร้องเรียนร้องทุกข์ทราบต่อไป

๑๓. ติดตามการแก้ไขข้อร้องเรียน

รายงานผลการดำเนินการภายใน ๑๕ วันทำการ และดำเนินการแจ้งผู้ร้องเรียนร้องทุกข์ทราบต่อไป

๑๔. การรายงานผลการจัดการข้อร้องเรียนของหน่วยงาน

๑๔.๑ รวบรวมและรายงานสรุปผลการจัดการข้อร้องเรียนร้องทุกข์ รายงานให้นายกองค์การบริหารส่วนตำบลบ่อแฮ้ว ทราบ

๑๔.๒ รวบรวมรายงานสรุปข้อร้องเรียนร้องทุกข์ หลังสิ้นปีงบประมาณ เพื่อนำมาวิเคราะห์การจัดการปัญหาข้อร้องเรียนร้องทุกข์ ในภาพรวมของหน่วยงาน และนำมาใช้เป็นแนวทางในการแก้ไข ปรับปรุง และพัฒนาองค์กรต่อไป

๑๕. มาตรฐานงาน

- การดำเนินการแก้ไขข้อร้องเรียนร้องทุกข์ให้แล้วเสร็จภายในระยะเวลาที่กำหนด
- กรณีได้รับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์จากช่องทางการร้องเรียน เช่น ร้องเรียนมาด้วยตนเอง/จดหมาย/โทรศัพท์/เว็บไซต์/E-mail/Facebook ให้ศูนย์รับเรื่องร้องเรียนฯ ดำเนินการตรวจสอบและพิจารณาส่งเรื่องให้ผู้ที่เกี่ยวข้องดำเนินการแก้ไขเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ ให้แล้วเสร็จภายใน ๑๕ วัน

๑๖. แบบฟอร์ม

แบบรับเรื่องการร้องเรียนร้องทุกข์

เขียนที่.....

วันที่.....เดือน.....พ.ศ.....

เรื่อง ร้องเรียน/ร้องทุกข์ ขอรับการสนับสนุน ประชาสัมพันธ์ ขอให้พิจารณา

เรียน นายองค์การบริหารส่วนตำบลบ่อแฮ้ว

ข้าพเจ้า.....อายุ.....ปี เชื้อชาติ.....

สัญชาติ.....ที่อยู่.....หมู่ที่.....ตำบล.....

อำเภอ.....จังหวัด.....โทรศัพท์ที่สามารถติดต่อได้.....

ข้าพเจ้ามีความประสงค์ให้องค์การบริหารส่วนตำบลบ่อแฮ้วดำเนินการเกี่ยวกับ

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

พร้อมนี้ได้แนบเอกสาร ดังนี้

สำเนาบัตรประชาชน

สำเนาทะเบียนบ้าน

เอกสารอื่นๆ (ถ้ามี)

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณา

(ลงชื่อ).....ผู้ยื่นคำร้อง

(.....)

ข้อพิจารณาของผู้บังคับบัญชา (หน.ส่วน)

.....
.....

(ลงชื่อ).....

(.....)

ตำแหน่ง.....

ข้อพิจารณาของ ปลัด อบต.บ่อแฮ้ว

.....
.....

(ลงชื่อ).....

(.....)

ตำแหน่ง.....

ข้อสั่งการของนายองค์การบริหารส่วนตำบลบ่อแฮ้ว.....

ลงชื่อ.....

(.....)

ตำแหน่ง.....

๑๗. จัดทำโดย

ศูนย์รับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ สำนักปลัด องค์การบริหารส่วนตำบลบ่อแฮ้ว ตำบลบ่อแฮ้ว
อำเภอเมืองลำปาง จังหวัดลำปาง