

คู่มือการจัดการข้อร้องเรียน  
องค์การบริหารส่วนตำบลจานลาน



ศูนย์ข้อมูลข่าวสารของราชการ  
องค์การบริหารส่วนตำบลจานลาน  
โทร. ๐ ๔๕๕๒ ๕๙๖๙  
[www.Janlan-acr.go.th](http://www.Janlan-acr.go.th)



## คำนำ

องค์การบริหารส่วนตำบลจานลาน ในฐานะหน่วยงานของรัฐ มีอำนาจหน้าที่ ตามพระราชบัญญัติสภาตำบลและองค์การบริหารส่วนตำบล พ.ศ. ๒๕๓๗ แก้ไขเพิ่มเติมถึง (ฉบับที่ ๖) พ.ศ. ๒๕๕๒ มาตรา ๖๖ ในการพัฒนาตำบลทั้งในด้านเศรษฐกิจ สังคมและวัฒนธรรม และ มาตรา ๖๘ ภายใต้งบบังคับแห่งกฎหมาย องค์การบริหารส่วนตำบลอาจจัดทำกิจการในเขตองค์การบริหารส่วนตำบล และอาศัยอำนาจตามความในพระราชกฤษฎีกาว่าด้วย หลักเกณฑ์และวิธีการ บริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๔๖ และตามพระราชบัญญัติข้อมูลข่าวสาร พ.ศ.๒๕๔๐ เพื่อให้บริการประชาชนในด้านของการอำนวยความสะดวก และเพื่อเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารของ อปท. ให้ประชาชนรับทราบ เกี่ยวกับการดำเนินการต่างๆขององค์การบริหารส่วนตำบลจานลาน เพื่อที่ปวงชนชาวไทยสามารถตรวจสอบ เสนอแนะ การดำเนินงาน รวมถึงการจัดการข้อร้องเรียน เพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชน

ในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่และผู้เกี่ยวกับข้อร้องเรียน ขั้นตอนการดำเนินงานข้อร้องเรียนของศูนย์รับเรื่องร้องเรียน ขององค์การบริหารส่วนตำบลจานลาน ได้รวบรวมขั้นตอนการปฏิบัติที่ได้จากประสบการณ์การทำงานจริง ตั้งแต่เริ่มต้นจนได้ข้อยุตินำแนวคิด/ขั้นตอน สำคัญในการปฏิบัติงานข้อร้องเรียน เพื่อให้การบริหารจัดการเรื่องร้องเรียนเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพและเป็นรูปธรรม จึงได้จัดทำคู่มือการจัดการข้อร้องเรียน เพื่อกำหนดทิศทาง แนวทาง ขั้นตอนและแก้ไขปัญหาต่างๆที่เกิดขึ้น ซึ่งเป็นแนวทางการดำเนินงานและจัดระบบในส่วนกลางและส่วนภูมิภาคต่อไป

คู่มือการจัดการข้อร้องเรียน ได้รวบรวมขั้นตอน/แนวทาง/ตัวอย่างการดำเนินงานเรื่องร้องเรียน รวมทั้งช่องทางการรับเรื่องร้องเรียนขององค์การบริหารส่วนตำบลจานลาน และคำสั่งคณะกรรมการจัดการข้อร้องเรียนขององค์การบริหารส่วนตำบลจานลาน

ศูนย์ข้อมูลข่าวสาร  
องค์การบริหารส่วนตำบลจานลาน

## สารบัญ

|                                                                      | หน้า |
|----------------------------------------------------------------------|------|
| บทที่ ๑ บทนำ                                                         | ๑    |
| บทที่ ๒ กระบวนการจัดการซื้อร้องเรียน                                 | ๕    |
| บทที่ ๓ แบบรายงานการจัดการซื้อร้องเรียน<br>- แบบรายงานผลการดำเนินงาน | ๑๐   |
| บทที่ ๔ แบบฟอร์ม                                                     | ๑๑   |

## บทที่ ๑

### บทนำ

การร้องเรียนของประชาชน เป็นเสียงสะท้อนให้รัฐบาลและหน่วยงานของรัฐทราบว่าการบริหารราชการมีประสิทธิภาพและมีประสิทธิผลมากน้อยเพียงใด องค์การบริหารส่วนตำบลจานลานได้ตระหนักและให้ความสำคัญกับเรื่องดังกล่าวมาโดยตลอด มีการรับฟังความคิดเห็น เปิดโอกาสให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วม และตรวจสอบการทำงานของหน่วยงาน เพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชนและเสริมสร้างความสงบสุขให้เกิดในสังคมและพระพุทธศาสนา โดยเฉพาะสังคมปัจจุบันที่มีการพัฒนาด้านเศรษฐกิจ ด้านสังคม ด้านเทคโนโลยี และการเมืองมากขึ้น ทำให้เกิดการเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็ว นำไปสู่การแข่งขัน การเอาเปรียบ การแสวงหาผลประโยชน์ในด้านพระพุทธศาสนามากยิ่งขึ้น การละเลยกฎ ระเบียบ มติของคณะสงฆ์ โดยไม่คำนึงถึงคุณธรรม จริยธรรม หลักคำสอนทางพระพุทธศาสนา เกิดปัญหาความเดือดร้อน หรือไม่ได้รับความเป็นธรรม จึงมีการร้องเรียนต่อหน่วยงานต่างๆ เพิ่มขึ้น

องค์การบริหารส่วนตำบลจานลาน ในฐานะที่เป็นหน่วยงานหลักในการดูแลพัฒนาองค์การบริหารส่วนตำบลจานลาน เพื่อบำบัดทุกข์บำรุงสุข ให้แก่ประชาชนภายในตำบล โดยมีเป้าหมายเพื่อให้บริการแก่ประชาชน ในการรับทราบความคิดเห็นคำแนะนำ ภารกิจ บทบาทหน้าที่ โครงการต่างๆ ให้บริการข้อมูล การค้นคว้า และการบริการ รวมถึงการรับข้อร้องเรียน เกี่ยวกับงานขององค์การบริหารส่วนตำบลจานลาน โดยเฉพาะอย่างยิ่งภารกิจที่เกี่ยวกับการแก้ไขปัญหาข้อร้องเรียนของประชาชน

การจัดการข้อร้องเรียนขององค์การบริหารส่วนตำบลจานลาน ดำเนินการให้เป็นไปตามรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พ.ศ. ๒๕๕๐ หมวด ๓ สิทธิและเสรีภาพของชนชาวไทย ส่วนที่ ๑๐ สิทธิในข้อมูลข่าวสารและการร้องเรียน (ตามรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พ.ศ. ๒๕๕๐ มาตรา ๓๘ , มาตรา ๔๑ และมาตรา ๕๙)



### ๑.๑ วัตถุประสงค์

๑. เพื่อเป็นการเผยแพร่ ประชาสัมพันธ์ ให้ประชาชนผู้รับบริการ ได้ทราบถึงกระบวนการจัดการซื้อร้องเรียน หลักเกณฑ์ต่างๆในการร้องเรียน

๒. เปิดโอกาสให้ประชาชนผู้รับบริการเข้ามามีส่วนร่วมในการรับรู้ แสดงความคิดเห็นหรือเสนอแนะเกี่ยวกับกระบวนการดำเนินการจัดการซื้อร้องเรียน เพื่อเป็นประโยชน์ในการปรับปรุง แก้ไขการดำเนินงานต่อไป

๓. เพื่อใช้เป็นเอกสารอ้างอิงในการปฏิบัติงาน

### ๑.๒ ขอบเขต

๑.๒.๑ ช่องทางการร้องเรียน

องค์การบริหารส่วนตำบลจานลาน ได้กำหนดช่องทางการรับเรื่องร้องเรียน

๑.๒.๑ การจัดการซื้อร้องเรียน

องค์การบริหารส่วนตำบลจานลาน ได้กำหนดขั้นตอนการจัดการซื้อร้องเรียน และการจัดทำมาตรฐานการจัดการซื้อร้องเรียน ดังนี้

- ขั้นตอนการรับซื้อร้องเรียนจากผู้รับบริการหรือหน่วยงานที่ส่งซื้อร้องเรียนมาองค์การบริหารส่วนตำบลจานลาน

- เจ้าหน้าที่ที่รับผิดชอบตรวจสอบวิเคราะห์ซื้อร้องเรียน
- เสนอผู้บริหารพิจารณาให้ความเห็นชอบ
- ส่งซื้อร้องเรียนให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องตรวจสอบข้อเท็จจริง
- ติดตามประเมินผล และการรายงานผลการตรวจสอบข้อเท็จจริง
- หาแนวทางแก้ไข ยุติซื้อร้องเรียน

### ๑.๓ ประโยชน์ที่ได้รับ

๑. เพื่อประชาชนได้รับความสะดวก รวดเร็วและเป็นปัจจุบันและตอบสนองต่อสิทธิรับรู้ข้อมูลซื้อร้องเรียนของประชาชนอย่างมีประสิทธิภาพ

๒. เพื่อเป็นคู่มือในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่



### ๑.๔ คำจำกัดความ

**ผู้รับบริการ** หมายถึง ผู้ร้องเรียนหรือผู้ที่มาปรึกษา/ผู้มีส่วนได้เสีย รวมถึงส่วนราชการหรือองค์กรเอกชนที่ส่งข้อร้องเรียน

**ข้อร้องเรียน** หมายความว่า เรื่องที่มีผู้เสนอร้องเรียนมา แยกเป็น ๒ ประเภท ดังนี้

๑. การปฏิบัติหน้าที่/ละเว้น/ละเลย ของเจ้าหน้าที่ขององค์การบริหารส่วนตำบลจานลาน
๒. การจัดซื้อจัดจ้างของหน่วยงาน

**เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบ/เจ้าหน้าที่ผู้ประสานงาน** หมายถึง เจ้าหน้าที่ ที่ผู้บังคับบัญชาได้มอบหมายให้รับผิดชอบการดำเนินการจัดการและประสานงานเกี่ยวกับการร้องเรียน ทุกหน่วยงานขององค์การบริหารส่วนตำบลจานลาน

**คณะกรรมการ** หมายถึง คณะกรรมการจัดการข้อร้องเรียนขององค์การบริหารส่วนตำบลจานลาน

**หน่วยงานที่รับผิดชอบ/หน่วยงานเจ้าของเรื่อง** หมายถึง หน่วยงานที่มีอำนาจหน้าที่และความรับผิดชอบในการดำเนินการจัดการต่างๆ เกี่ยวกับ ข้อร้องเรียน

**การตอบสนอง** หมายความว่า การส่งต่อให้แก่หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง การตรวจสอบและนำเรื่องร้องเรียนเข้าสู่กระบวนการตรวจสอบข้อเท็จจริง แจ้งตักเตือน ดำเนินคดี หรืออื่นๆ ตามระเบียบข้อกฎหมาย พร้อมกับแจ้งให้ผู้ร้องเรียนทราบผลหรือความคืบหน้าของการดำเนินการระยะแรก ภายในเวลา ๑๕ วันทำการ ทั้งนี้ กรณีที่ข้อร้องเรียนไม่ได้ระบุชื่อ ที่อยู่หรือหมายเลขโทรศัพท์ที่ติดต่อได้หรืออีเมลติดต่อได้ ของผู้ร้องเรียน จะพิจารณาการตอบสนองสิ้นสุดที่การนำเรื่องร้องเรียนเข้าสู่กระบวนการตรวจสอบ ข้อเท็จจริง การสอบสวนข้อเท็จจริง แจ้งตักเตือน ดำเนินคดี การนำไปแก้ไขปัญหากการดำเนินงานหรืออื่นๆ ตามระเบียบข้อกฎหมาย ภายในเวลา ๑๕ วัน และนำลงเว็บไซต์

**การดำเนินการ** หมายความว่า การติดตามเรื่องร้องเรียนแต่ละขั้นตอน

**การติดตามประเมินผล** หมายความว่า

๑. การติดตามเรื่องร้องเรียน
๒. การให้บริการของเจ้าหน้าที่ และการแจ้งเตือน
๓. การประเมินผลจัดการข้อร้องเรียน

## ๑.๕ บทบาทหน้าที่ความรับผิดชอบของหน่วยงาน

| ขั้นตอน                                                                                         |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------|
| ๑. รับเรื่องร้องเรียน ทุกช่องทาง                                                                |
| ๒. วิเคราะห์เรื่องร้องเรียน                                                                     |
| ๓. เสนอข้อร้องเรียนแก่นายกองคการบริหารส่วนตำบลจานลาน/คณะกรรมการจัดการเรื่องร้องเรียนฯ           |
| ๔. รายงานข้อเท็จจริงและเสนอความเห็นทั้งข้อเท็จจริงและข้อกฎหมายต่อนายกองคการบริหารส่วนตำบลจานลาน |
| ๕. ติดตามทุกระยะ เพื่อหาข้อยุติและแนวทางการแก้ไขปัญหา                                           |
| ๖. รายงานสถิติข้อร้องเรียนแก่ผู้บริหารทราบทุกไตรมาสและสิ้นปีงบประมาณ                            |

## บทบาทหน้าที่ความรับผิดชอบของเจ้าหน้าที่และเจ้าหน้าที่ประจำศูนย์ฯ

| หน่วยงาน/เจ้าหน้าที่   | ขั้นตอน                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |
|------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| เจ้าหน้าที่ประจำศูนย์ฯ | ๑. ให้คำปรึกษา แนะนำข้อร้องเรียนให้แก่ผู้รับบริการ<br>๒. การติดตามเรื่องร้องเรียนการแจ้งเตือน<br>๓. แจ้งผู้ร้องเรียน ภายในระยะเวลาที่กำหนด<br>๔. รายงานข้อเท็จจริง พร้อมข้อเสนอแนะ/ความเห็นที่ได้จากการตรวจสอบข้อเท็จจริง ทุกช่องทางทุกไตรมาสอย่างต่อเนื่อง<br>๕. รวบรวมสถิติ ข้อมูล รายงานทุกไตรมาส และสิ้นปีงบประมาณ |

## ๑.๖ การประชาสัมพันธ์เรื่องการจัดการข้อร้องเรียน ดำเนินการดังนี้

๑. จัดทำบอร์ดประชาสัมพันธ์ในอาคารองค์การบริหารส่วนตำบลจานลาน
๒. จัดทำแผ่นพับประชาสัมพันธ์เผยแพร่ช่องทางการร้องเรียน
๓. ใช้สื่อ/เว็บไซต์ศูนย์ข้อมูลข่าวสาร (<http://www.Janlan-acr.go.th>)

## แผนการประชาสัมพันธ์

| ลำดับ | กิจกรรม                 | เนื้อหา                                                                                                    | สถานที่                                                |
|-------|-------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------|
| ๑     | จัดทำบอร์ดประชาสัมพันธ์ | ๑. แผนภูมิ ขั้นตอน/กระบวนการ การจัดการข้อร้องเรียน<br>๒. ช่องทางการรับข้อร้องเรียน                         | -องค์การบริหารส่วนตำบลจานลาน                           |
| ๒     | จัดพิมพ์แผ่นพับ         | ๑. ช่องทางการรับข้อร้องเรียน<br>๒. ประโยชน์ที่ได้รับ<br>๓. แผนภูมิ ขั้นตอน/กระบวนการ การจัดการข้อร้องเรียน | -กำนัน/ผู้ใหญ่บ้านทุกหมู่บ้าน                          |
| ๓     | สื่อ/เว็บไซต์           | -ช่องทางการรับข้อร้องเรียน                                                                                 | -เว็บไซต์ข้อมูลข่าวสารฯ และองค์การบริหารส่วนตำบลจานลาน |



บทที่ ๒  
กระบวนการจัดการข้อร้องเรียน

กระบวนการรับเรื่องร้องเรียนและดำเนินการจัดการข้อร้องเรียน ของเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบการจัดการข้อร้องเรียน องค์การบริหารส่วนตำบลจานลาน โดยผ่านทางช่องทางต่างๆ ดังต่อไปนี้

**๑. องค์การบริหารส่วนตำบลจานลาน ดังนี้**

๑. ร้องเรียนด้วยตนเอง ณ ที่สำนักงานปลัดองค์การบริหารส่วนตำบล องค์การบริหารส่วนตำบลจานลาน ๙๙ หมู่ที่ ๕ อำเภอพนา จังหวัดอำนาจเจริญ
๒. ร้องเรียนทางจดหมาย ที่ทำการองค์การบริหารส่วนตำบลจานลาน ๙๙ หมู่ที่ ๕ อำเภอพนา จังหวัดอำนาจเจริญ ๓๗๑๘๐
๓. ร้องเรียนทางศูนย์บริการประชาชน ในเบื้องต้นหมายเลขโทรศัพท์ ๐ ๔๕๕๒ ๕๙๖๙
๔. ร้องเรียนทางสายด่วน สายตรง ผ่านหมายเลขโทรศัพท์
  - \* นายอาจ ทนงค์ (นายก อบต.จานลาน) สายตรง ๐ ๘๙๘๔ ๖๒๐๘๒
  - \* นางสาววรารัตน์ วงศ์ชา (ปลัด อบต.จานลาน) สายตรง ๐ ๘๑๒๕ ๗๐๘๘๗
๖. ร้องเรียน ผ่าน [www.janlan-acr.go.th](http://www.janlan-acr.go.th)
๗. ร้องเรียนผ่าน e-mail [obt\\_janlan@ghotmail.com](mailto:obt_janlan@ghotmail.com)
๘. ร้องเรียนผ่าน Face book องค์การบริหารส่วนตำบลจานลาน

**รายละเอียดของขั้นตอนการปฏิบัติงาน**

**๑. การแต่งตั้งผู้รับผิดชอบจัดการข้อร้องเรียนของหน่วยงาน**

- ๑.๑ กำหนดสถานที่จัดตั้งศูนย์ / จุดรับข้อร้องเรียนของหน่วยงาน
- ๑.๒ กำหนดหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบจัดการข้อร้องเรียนของหน่วยงาน
- ๑.๓ พิจารณาคณะสมบัติของบุคลากรที่เหมาะสม เพื่อกำหนดเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบจัดการข้อร้องเรียนของหน่วยงาน
- ๑.๔ จัดทำคำสั่งแต่งตั้งเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบจัดการข้อร้องเรียนของหน่วยงาน พร้อมทั้งแจ้งให้บุคลากรภายในหน่วยงานทราบเกี่ยวกับการจัดการข้อร้องเรียนของหน่วยงาน
- ๑.๕ ให้แจ้งรายชื่อเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบจัดการข้อร้องเรียนของหน่วยงานไว้ที่ศูนย์ข้อมูลข่าวสารฯ เพื่อประสานงาน

## ๒. การรับและตรวจสอบข้อร้องเรียนจากช่องทางต่าง ๆ

เจ้าหน้าที่ฯ ปฏิบัติตามที่กำหนด ดังนี้

| ช่องทาง                                                                                                                                                 | ความถี่ในการตรวจสอบช่องทาง           | ระยะเวลาดำเนินการรับข้อร้องเรียน เพื่อประสานหาทางแก้ไข                 | ระยะเวลาในการตอบสนองข้อร้องเรียน |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------|------------------------------------------------------------------------|----------------------------------|
| โทรศัพท์                                                                                                                                                | ทุกครั้งที่เสียงโทรศัพท์ดัง          | ภายใน ๑ วัน                                                            | ภายใน ๑๕ วันทำการ                |
| ร้องเรียนกับเจ้าหน้าที่ฯ ณ ศูนย์ / จุดรับข้อร้องเรียนของหน่วยงาน                                                                                        | ทุกครั้งที่ผู้ร้องเรียน              | ภายใน ๑ วัน                                                            | ภายใน ๑๕ วันทำการ                |
| หนังสือ / จดหมาย/ Fax                                                                                                                                   | ทุกครั้งที่มีการร้องเรียน            | ภายใน ๗ วัน (นับจากวันทำงานสารบรรณของหน่วยงานลงเลขรับหนังสือ / จดหมาย) | ภายใน ๑๕ วันทำการ                |
| เว็บไซต์/E-MAIL/ Facebook ของหน่วยงาน                                                                                                                   | ทุกวันทำการ (เช้า - บ่าย)            | ภายใน ๗ วัน                                                            | ภายใน ๑๕ วันทำการ                |
| อื่นๆ เช่น กล่องรับข้อร้องเรียน / กล่องแสดงความคิดเห็น                                                                                                  | ทุกวัน (ช่วงเวลา แล้วแต่ความเหมาะสม) | ภายใน ๑ วัน                                                            | ภายใน ๑๕ วันทำการ                |
| หมายเหตุ ได้ดำเนินการตอบข้อร้องเรียนเป็นระยะ จนกว่าจะยุติเรื่อง/เป็นที่พอใจ และกรณีไม่ทราบชื่อที่อยู่ผู้ร้องเรียน ให้นำผลการดำเนินการตอบผ่านทางเว็บไซต์ |                                      |                                                                        |                                  |

## ๓. การบันทึกข้อร้องเรียน

๓.๑ ทุกช่องทางที่มีการร้องเรียน เจ้าหน้าที่ฯ ต้องบันทึกข้อร้องเรียนลงบนแบบฟอร์มช่องทางต่างๆ ตามข้อร้องเรียน

๓.๒ การกรอกแบบฟอร์มบันทึกข้อร้องเรียนขององค์การบริหารส่วนตำบลจานลาน (โทรศัพท์/ Call Center) ควรถามชื่อ-สกุล หมายเลขติดต่อกลับของผู้ร้องเรียน เพื่อเป็นหลักฐานยืนยัน และป้องกันการกลั่นแกล้ง รวมทั้งเป็นประโยชน์ในการแจ้งข้อมูลการดำเนินงานแก้ไข/ปรับปรุงกลับแก่ผู้ร้องเรียน

## ๔. การวิเคราะห์ระดับข้อร้องเรียน

พิจารณาจำแนกระดับข้อร้องเรียน ดังนี้

- ข้อร้องเรียนระดับข้อคิดเห็น, ข้อเสนอแนะ, คำชมเชย, สอบถามหรือร้องขอข้อมูล กล่าวคือ ผู้ร้องเรียนไม่ได้รับความเดือดร้อน แต่ติดต่อมาเพื่อให้ข้อเสนอแนะ / ให้ข้อคิดเห็น / ชมเชย / สอบถามหรือร้องขอข้อมูลขององค์การบริหารส่วนตำบลจานลาน เจ้าหน้าที่ศูนย์ข้อมูลข่าวสารฯ หรือเจ้าหน้าที่หน่วยงานที่เกี่ยวข้องให้ข้อคิดเห็น หรือตอบคำถามได้เลย
- ข้อร้องเรียนระดับข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ ที่กระทบต่อสังคมและประเทศชาติ กล่าวคือ ผู้ร้องเรียนได้รับความเดือดร้อน ต้องเสนอผู้บริหารทราบโดยด่วน และประสานหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง เพื่อดำเนินการตรวจสอบข้อเท็จจริงหาแนวทางแก้ไข/ยุติเรื่อง
- ข้อร้องเรียนระดับนอกเหนืออำนาจองค์การบริหารส่วนตำบลจานลาน กล่าวคือ ผู้ร้องเรียนร้องขอในสิ่งที่ยอยู่นอกเหนือบทบาทอำนาจหน้าที่ขององค์การบริหารส่วนตำบลจานลาน ประสานหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง/แนะนำผู้ร้องเรียนดำเนินการหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง



## ๕. การแจ้งกลับผู้ร้องเรียน

๕.๑ กรณีทราบชื่อ/ที่อยู่ ต้องดำเนินการแจ้งผู้ร้องเรียนทราบ ภายใน ๑๕ วันทำการ

๕.๒ กรณีไม่ทราบชื่อ/ที่อยู่ ต้องดำเนินการ(บันทึก,ตรวจสอบข้อเท็จจริง) ภายใน ๑๕ วันทำการ และลงเว็บไซต์

๕.๓ กรณียังไม่ยุติเรื่อง ต้องมีการติดตามผลการดำเนินการเป็นระยะ และแจ้งผู้ร้องเรียนเป็นระยะ จนได้ข้อยุติเรื่อง/แนวทางการแก้ไข

## ๖. ติดตามประเมินผลและรายงาน

- หน่วยงานที่รับผิดชอบดำเนินการตรวจสอบเอง ต้องรายงาน/ความคืบหน้า เป็นระยะ จนยุติเรื่องหรือหาแนวทางการแก้ไขเรียบร้อยแล้ว

## ๗. การรายงานผลการจัดการข้อร้องเรียนของหน่วยงาน

- หน่วยงาน/ศูนย์ข้อมูลข่าวสาร องค์การบริหารส่วนตำบลจันทนาลาน จัดทำรายงานผลการดำเนินงานเสนอผู้อำนวยการองค์การบริหารส่วนตำบลจันทนาลาน ทุกไตรมาสและสิ้นปีงบประมาณ

## ขั้นตอนการปฏิบัติงาน

### ขั้นตอนที่ ๑

ผู้ร้องเรียนมาติดต่อหรือรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ทุกช่องทาง เจ้าหน้าที่รับเรื่อง/รับผิดชอบ ลงทะเบียนระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์/ทะเบียนรับ-ส่ง และวิเคราะห์เรื่องร้องเรียนที่รับ

### ขั้นตอนที่ ๒

เจ้าหน้าที่เสนอผู้บริหารทราบและพิจารณา มอบหมายแก่หน่วยงาน/เจ้าหน้าที่รับผิดชอบ

### ขั้นตอนที่ ๓

หน่วยงานที่รับผิดชอบ/รับเรื่องร้องเรียน แจ้งผู้ร้องเรียนภายใน ๑๕ วันทำการ (ได้รับเรื่องร้องเรียนและได้ประสานหน่วยงาน/และตรวจสอบข้อเท็จจริง) กรณีทราบชื่อ/ที่อยู่ชัดเจน หากไม่ทราบชื่อ/ที่อยู่ชัดเจน ให้ดำเนินการ ภายใน ๑๕ วัน

### ขั้นตอนที่ ๔

หน่วยงานที่รับผิดชอบ ตรวจสอบข้อเท็จจริง และดำเนินการตามอำนาจหน้าที่ตามมาตรฐานการดำเนินงาน

### ขั้นตอนที่ ๕

หน่วยงานที่รับผิดชอบแจ้งผลการดำเนินการสรุปเรื่องและทำบันทึกเสนอผู้บริหารทราบและศูนย์ข้อมูลข่าวสารทราบ เพื่อรวบรวมเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ของหน่วยงาน

### ขั้นตอนที่ ๖

- ยุติเรื่อง แจ้งผลการพิจารณาแก่ผู้ร้องเรียน
- ไม่ยุติ ติดตามผลการดำเนินงานเป็นระยะและแจ้งผู้ร้องเรียนทราบเป็นระยะ (กรณีทราบชื่อ/ที่อยู่)

#### มาตรฐานงาน

มาตรฐานด้านระยะเวลา (การดำเนินงาน)

แล้วแต่ข้อเท็จจริง/ข้อกฎหมาย (โดยมีการติดตามเป็นระยะ จนหาทางแก้ไข/ยุติเรื่อง)

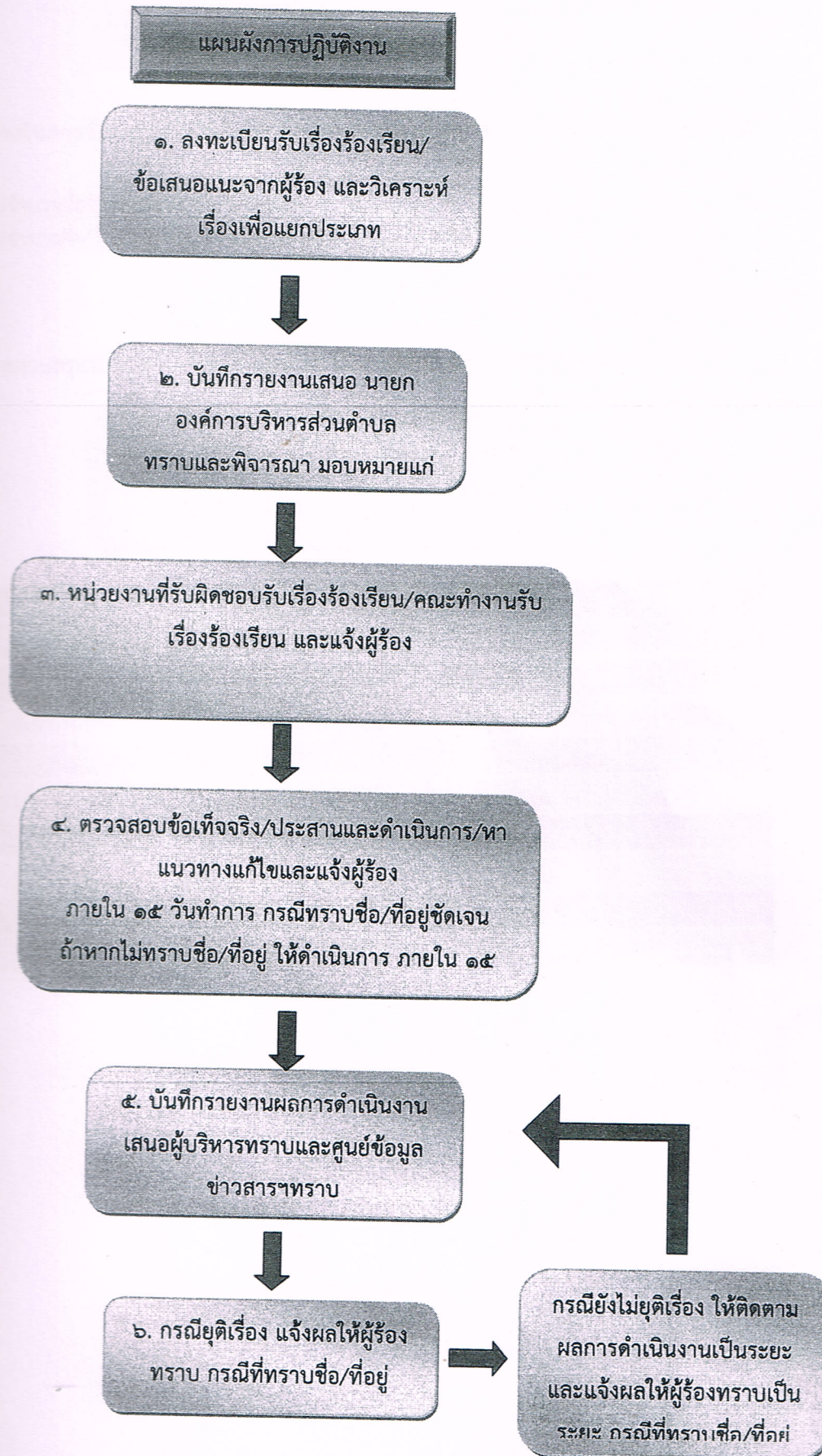
มาตรฐานด้านคุณภาพ

- ดำเนินกิจกรรมตามแผน และกำหนดการที่วางไว้อย่างครบถ้วน ถูกต้องตามระยะเวลา
- สามารถตอบสนองต่อเรื่องร้องเรียนภายในระยะเวลา และความจำเป็นสำคัญเร่งด่วน มีความรวดเร็ว เป็นธรรม ตรวจสอบได้

#### การติดตามและประเมินผล

จัดทำรายงานสรุปผลการดำเนินการจัดการข้อร้องเรียนทุกไตรมาส







บทที่ ๓  
แบบรายงาน

การรายงานผลการดำเนินการจัดการข้อร้องเรียน โดยผ่านระบบฯ สามารถรายงานผลได้ตามหัวข้อดังต่อไปนี้

๑. รายงานสรุปจำนวนข้อร้องเรียนในแต่ละปีงบประมาณ
๒. รายงานสรุปจำนวนข้อร้องเรียน จำแนกตามไตรมาส

แบบฟอร์มรายงานสรุปข้อร้องเรียนขึ้นอยู่กับหน่วยงาน รายงานแก่ผู้บริหารทราบอย่างต่อเนื่อง

(ตัวอย่าง)รายงานผลการดำเนินงาน  
ทุก ๓ , ๖ , ๙ , ๑๒ เดือน

| ลำดับที่ | เดือน      | จำนวนเรื่อง | อยู่ระหว่างการดำเนินงาน | ยุติเรื่อง | หมายเหตุ |
|----------|------------|-------------|-------------------------|------------|----------|
| ๑        | มกราคม     | ๕           | ๓                       | ๒          |          |
| ๒        | กุมภาพันธ์ | ๓           | ๑                       | ๒          |          |
| ๓        | มีนาคม     | ๖           | ๖                       | ๐          |          |
| ๔        | เมษายน     | ๒           | ๑                       | ๑          |          |
| ๕        | พฤษภาคม    | ๘           | ๔                       | ๒          |          |
| ๖        | มิถุนายน   | ๙           | ๓                       | ๖          |          |
| ๗        | .....      |             |                         |            |          |
| รวม      |            | .....       | .....                   | .....      | .....    |



## แบบฟอร์มกรณีผู้ร้องเรียนติดต่อด้วยตนเองโดยมีหนังสือ

แบบฟอร์มบันทึกข้อร้องเรียน สำหรับเจ้าหน้าที่ฯ บันทึกข้อมูลการรับข้อร้องเรียนเป็นประจำทุกวัน

(ตัวอย่าง) แบบฟอร์ม กรณีผู้ร้องเรียน  
ติดต่อด้วยตนเอง  
โดยมีหนังสือ

เขียนที่.....

วันที่.....เดือน.....พ.ศ. ....

เรื่อง .....

เรียน นายกองค์การบริหารส่วนตำบลจานลาน

ข้าพเจ้า (นาย/นาง/นางสาว).....อายุ.....ปี อยู่  
บ้านเลขที่.....หมู่ที่.....บ้าน.....ตำบล.....อำเภอ  
.....จังหวัด.....ได้รับความเดือดร้อนเนื่องจาก

ดังนั้น ข้าพเจ้า (นาย/นาง/นางสาว).....จึงใคร่ขอ  
เรียนมายังองค์การบริหารส่วนตำบลจานลาน เพื่อให้ดำเนินการช่วยเหลือและแก้ไขปัญหา ดังนี้

ขอเรียนให้ข้าพเจ้าได้แนบเอกสารหลักฐานต่าง ๆ มาด้วย คือ

๑. สำเนาบัตรประจำตัวประชาชน จำนวน.....ฉบับ
๒. สำเนาทะเบียนบ้านฉบับเจ้าบ้าน จำนวน.....ฉบับ
๓. บัญชีรายชื่อผู้ได้รับความเดือดร้อน จำนวน.....ราย
๔. เอกสารอื่น ๆ (ระบุ).....

ขอแสดงความนับถือ

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

ตำแหน่ง.....(ถ้ามี)

หมายเลขโทรศัพท์.....

แบบฟอร์มกรณีผู้ร้อง ร้องเรียนทางโทรศัพท์ /ติดต่อด้วยตนเองมิได้มีหนังสือ  
แบบฟอร์มบันทึกข้อร้องเรียน สำหรับเจ้าหน้าที่ฯ บันทึกข้อมูลการรับข้อร้องเรียนเป็นประจำทุกวัน

(ตัวอย่าง) แบบฟอร์ม กรณีผู้ร้องเรียนทางโทรศัพท์  
หรือ  
ติดต่อด้วยตนเองมิได้มีหนังสือ

เรื่อง.....

วันที่ สำนัก/กอง รับเรื่อง ...../...../.....

หน่วยงานที่รับผิดชอบเรื่องร้องเรียน/ข้อเสนอแนะ

- ☐ สำนักงานปลัด  
☐ กองการคลัง  
☐ กองช่าง  
☐ กองการศึกษา ศาสนา และวัฒนธรรม  
☐ กองสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม  
☐ อื่น ๆ (โปรดระบุ).....

รายละเอียดข้อร้องเรียน/ข้อเสนอแนะ

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

ชื่อ - ที่อยู่ (ผู้ร้องเรียน) องค์การบริหารส่วนตำบลงานลานจะปิดเป็นความลับส่วนบุคคล

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



แบบฟอร์มกรณีผู้ร้อง ร้องเรียนผ่านเว็บไซต์ของ อบต. /  
แบบฟอร์มบันทึกข้อร้องเรียน สำหรับเจ้าหน้าที่ฯ บันทึกข้อมูลการรับข้อร้องเรียนเป็นประจำทุกวัน

(ตัวอย่าง) แบบฟอร์ม กรณีผู้ร้องเรียนผ่านเว็บไซต์  
ของ อบต.

ขอเชิญร่วมลงนามถวายสัตย์ปฏิญาณ ทางออนไลน์

## พิธีถวายสัตย์ปฏิญาณ

เพื่อเป็นข้าราชการที่ดีและพลังของแผ่นดิน

นายอาจ กนกพงศ์  
นายก อบต.จันทวน

สารบัญ

ร้องเรียน

คู่มือประชาชน

รายงานผลการสภา

ข้อมูลหน่วยงาน

- > หน้าแรก
- > ประวัติความเป็นมา
- > ตราสัญลักษณ์
- > แผนที่ตำบล
- > วิสัยทัศน์และภารกิจ
- > กลยุทธ์วิสัยทัศน์

http://www.bangkokcity.go.th/information/plan/plan.php?topic=gallerycontent\_detail&galleryc...

---

ขอเชิญร่วมลงนามถวายสัตย์ปฏิญาณ ทางออนไลน์

## พิธีถวายสัตย์ปฏิญาณ

เพื่อเป็นข้าราชการที่ดีและพลังของแผ่นดิน

ร้องเรียน/ร้องทุกข์

นายอาจ กนกพงศ์  
นายก อบต.จันทวน

สารบัญ

ร้องเรียน

คู่มือประชาชน

รายงานผลการสภา

ข้อมูลหน่วยงาน

- > หน้าแรก
- > ประวัติความเป็นมา
- > ตราสัญลักษณ์
- > แผนที่ตำบล
- > วิสัยทัศน์และภารกิจ
- > กลยุทธ์วิสัยทัศน์
- > ตารางจากภายนอก

ผ่านหน้าชื่อ: \_\_\_\_\_

ชื่อ: \_\_\_\_\_

นามสกุล: \_\_\_\_\_

เบอร์โทรศัพท์มือถือ: \_\_\_\_\_

อีเมล: \_\_\_\_\_

อายุ: \_\_\_\_\_ ปี

บ้านเลขที่: \_\_\_\_\_

อาชีพ: \_\_\_\_\_

ถนน: \_\_\_\_\_

18:55  
14/9/2561



ศูนย์ข้อมูลข่าวสารของราชการ  
องค์การบริหารส่วนตำบลจานลาน  
ช่องทางการร้องเรียน

- ณ ที่ทำการองค์การบริหารส่วนตำบลจานลาน ๙๙ หมู่ที่ ๕ ตำบลจานลาน อำเภอกงหรา จังหวัดอำนาจเจริญ
- ตู้ ปณ. องค์การบริหารส่วนตำบลจานลาน ๙๙ หมู่ ๕ ตำบลจานลาน อำเภอกงหรา จังหวัดอำนาจเจริญ ๓๗๑๘๐
- [www.Janlan-acr.go.th](http://www.Janlan-acr.go.th)
- Face book อบต.จานลาน
- e-mail : obt\_Janlan@hotmail.com
- ผ่านทางโทรศัพท์ ๐ ๔๕๕๒ ๕๕๖๙

]