บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ งานนิติการ สำนักปลัด อบต.โคกตาล อ.ภูสิงห์ จ.ศรีสะเกษ
ที่ ศก ๘๓๑๐๑/๓๐๒๗ **วันที่** ๕ ตุลาคม ๒๕๖๙
เรื่อง แนวทางการบริหารจัดการเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ขององค์การบริหารส่งนตำบลโคกตาล

เรียน นายกองค์การบริหารส่วนตำบลโคกตาล

เรื่องเดิม

ตามที่ สำนักงานท้องถิ่นอำเภอภูสิงห์ ได้รับแจ้งว่าสำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี ได้ประชุมหารือแนวทางการเพิ่มประสิทธิภาพการบริหารจัดการเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ร่วมกับ องค์กรตปกครองส่วนท้องถิ่นและหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง เมื่อวันที่ ๒๓ กรกฎาคม ๒๕๖๙ พร้อมทั้งได้สรุปผลการประชุม นำเรียนรองนายกรัฐมนตรี (นายทรงศักดิ์ ทองศรี)ทราบและเห็นชอบในที่ประชุม ขอความร่วมมือองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจัดข้อตกลงระดับการให้บริการ Service Lavel Agreement : SLA) และประกาศให้ประชาชนทราบ เพื่อเป็นมาตรฐานการให้บริการ รับเรื่องร้องทุกข์ และการดำเนินการแก้ไขปัญหาตามอำนาจหน้าที่ นั้น

ข้อเท็จจริง

งานนิติการ สำนักปลัด ได้จัดทำข้อตกลงระดับการให้บริการ Service Lavel Agreement : SLA) ขององค์การบริหารส่วนตำบลโคกตาล ตามแนวทางการบริหารจัดการเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ของหน่วยงานในระดับท้องถิ่น เพื่อประกาศให้ประชาชนทราบ เป็นมาตรฐานการให้บริการ รับเรื่องร้องทุกข์ และการดำเนินการแก้ไขปัญหาตามอำนาจหน้าที่ รายละเอียดตามข้อตกลง แนบท้ายนี้

ข้อพิจารณา/เสนอแนะ

เพื่อให้การดำเนินการเป็นไปด้วยความเรียบร้อย ตามแนวทางการาบริหารจัดการเรื่องร้องทุกข์ขององค์การบริหารส่วนตำบลโคกตาล เห็นควรพิจารณาดำเนินดังนี้

๑.ลงประชาสัมพันธ์ในเว็ปไซต์ของ อบต.โคกตาล
๒.ขอความมือกำนัน ผู้ใหญ่บ้าน ประชาสัมพันธ์ให้ประชาชนทราบโดยทั่วกัน
๓.รายงานการจัดทำข้อตกลงให้ท้องถิ่นอำเภอภูสิงห์ทราบ

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ

พันจ่าเอก งานนิติการ
(กฤติกร แก้วกิติกรกุล)
นักจัดการงานทั่วไปชำนาญการ

ความเห็นหัวหน้าสำนักปลัด...

จ่าเอก
(ชิดชาย ธรรมพร)
นักวิเคราะห์นโยบายและแผนชำนาญการ
รักษาราชการแทนหัวหน้าสำนักปลัด

//ความเห็น...

ความเห็นปลัด อบต...

(นางวิไลวรรณ จันทราภรณ์)
ปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลโคกตาล

ความเห็นนายก อบต...

(ลงชื่อ)
(นางทองใส มั่นดี)
นายกองค์การบริหารส่วนตำบลโคกตาล

สำเนาคู่ฉบับ

ที่ ศก ๘๓๑๐๑/๖๐๗

ที่ทำการองค์การบริหารส่วนตำบลโคกตาล
ตำบลโคกตาล อำเภอภูสิงห์
จังหวัดศรีสะเกษ ๓๓๑๔๐

๑๒ ตุลาคม ๒๕๖๙

เรื่อง แนวทางการบริหารจัดการเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ขององค์การบริหารส่วนตำบลโคกตาล

เรียน ท้องถิ่นอำเภอภูสิงห์

อ้างถึง หนังสือสำนักงานท้องถิ่นอำเภอภูสิงห์ที่(ด่วนที่สุด)ที่ ศก ๐๐๒๓.๒๐/ว ๔๒๒ ลงวันที่ ๒๔ กันยายน ๒๕๖๙

สิ่งที่ส่งมาด้วย ข้อตกลงระดับการให้บริการ Service Lavel Agreement : SLA) จำนวน ๑ ชุด

ตามหนังสือที่อ้างถึง สำนักงานท้องถิ่นอำเภอภูสิงห์ ได้รับแจ้งจากสำนักงานท้องถิ่นจังหวัดศรีสะเกษ ว่า สำนักงานปลัด สำนักนายกรัฐมนตรี ได้ประชุมหารือแนวทางการเพิ่มประสิทธิภาพการบริหารจัดการเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ร่วมกับ องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นและหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง เมื่อวันที่ ๒๓ กรกฎาคม ๒๕๖๙ พร้อมทั้งได้สรุปผลการประชุม นำเรียนรองนายกรัฐมนตรี (นายทรงศักดิ์ ทองศรี) ทราบและเห็นชอบในที่ประชุม ขอความร่วมมือองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจัดข้อตกลงระดับการให้บริการ Service Lavel Agreement : SLA) และประกาศให้ประชาชนทราบ เพื่อเป็นมาตรฐานการให้บริการ รับเรื่องร้องทุกข์ และการดำเนินการแก้ไขปัญหาตามอำนาจหน้าที่ นั้น

ในการนี้ องค์การบริหารส่วนตำบลโคกตาล ได้จัดทำข้อตกลงระดับการให้บริการ Service Lavel Agreement : SLA) และประกาศให้ประชาชนทราบแล้ว จึงขอรายงานให้อำเภอภูสิงห์ทราบ รายละเอียดปรากฏตามสิ่งที่ส่งมาพร้อมนี้

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ

ขอแสดงความนับถือ

(นางทองใส มั่นดี)
นายกองค์การบริหารส่วนตำบลโคกตาล

งานนิติการ
สำนักปลัด อบต.โคกตาล
โทร. ๐-๔๕-๘๑๑๓๘๓

ร่าง. พิมพ์. ....
ทาน ....
ตรวจ........

สำเนาคู่ฉบับ

ที่ ศก ๘๓๑๐๑/๑๗๒

ที่ทำการองค์การบริหารส่วนตำบลโคกตาล
ตำบลโคกตาล อำเภอภูสิงห์
จังหวัดศรีสะเกษ ๓๓๑๔๐

๑๒ ตุลาคม ๒๕๖๙

เรื่อง ขอประชาสัมพันธ์แนวทางการบริหารจัดการเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ขององค์การบริหาส่วนตำบลโคกตาล

เรียน กำนันตำบลโคกตาล /ผู้ใหญ่บ้าน ทุกหมู่

สิ่งที่ส่งมาด้วย ข้อตกลงระดับการให้บริการ Service Lavel Agreement : SLA) จำนวน ๑ ชุด

ด้วยองค์การบริหารส่วนตำบลโคกตาล ได้จัดทำข้อตกลงระดับการให้บริการ Service Lavel Agreement : SLA) ขององค์การบริหารส่วนตำบลโคกตาล ตามที่สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี ได้ประชุมหารือแนวทางการเพิ่มประสิทธิภาพการบริหารจัดการเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ร่วมกับ องค์กรตปกครองส่วนท้องถิ่นและหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง เมื่อวันที่ ๒๓ กรกฎาคม ๒๕๖๙ พร้อมทั้งได้สรุปผลการประชุม นำเรียนรองนายกรัฐมนตรี (นายทรงศักดิ์ ทองศรี) ทราบและเห็นชอบในที่ประชุม ขอความร่วมมือองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจัดข้อตกลงระดับการให้บริการ Service Lavel Agreement : SLA) และประกาศให้ประชาชนทราบ เพื่อเป็นมาตรฐานการให้บริการ รับเรื่องร้องทุกข์ และการดำเนินการแก้ไขปัญหาตามอำนาจหน้าที่ นั้น

ในการนี้ องค์การบริหารส่วนตำบลโคกตาล จึงขอความร่วมมือจากท่านประชาสัมพันธ์แนวทางการบริหารจัดการเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ของหน่วยงานในระดับท้องถิ่นให้ประชาชนทราบโดยทั่วกัน รายละเอียดปรากฏตามสิ่งที่ส่งมาพร้อมนี้ และขอขอบคุณมา ณ โอกาสนี้

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณา

ขอแสดงความนับถือ

(นางทองใส มั่นดี)
นายกองค์การบริหารส่วนตำบลโคกตาล

งานนิติการ
สำนักปลัด อบต.โคกตาล
โทร. ๐-๔๕-๘๑๑๓๘๓

ร่าง, พิมพ์ ....
ทาน ....
ตรวจ ....

ที่ ศก ๘๓๑๐๑/๖๙๒

ที่ทำการองค์การบริหารส่วนตำบลโคกตาล
ตำบลโคกตาล อำเภอภูสิงห์
จังหวัดศรีสะเกษ ๓๓๑๔๐

๑๒ ตุลาคม ๒๕๖๙

เรื่อง ขอประชาสัมพันธ์แนวทางการบริหารจัดการเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ขององค์การบริหาส่วนตำบลโคกตาล

เรียน กำนันตำบลโคกตาล /ผู้ใหญ่บ้าน ทุกหมู่

สิ่งที่ส่งมาด้วย ข้อตกลงระดับการให้บริการ Service Lavel Agreement : SLA) จำนวน ๑ ชุด

ด้วยองค์การบริหารส่วนตำบลโคกตาล ได้จัดทำข้อตกลงระดับการให้บริการ Service Lavel Agreement : SLA) ขององค์การบริหารส่วนตำบลโคกตาล ตามที่สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี ได้ประชุมหารือแนวทางการเพิ่มประสิทธิภาพการบริหารจัดการเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ร่วมกับ องค์กรตปกครองส่วนท้องถิ่น และหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง เมื่อวันที่ ๒๓ กรกฎาคม ๒๕๖๙ พร้อมทั้งได้สรุปผลการประชุม นำเรียนรองนายกรัฐมนตรี (นายทรงศักดิ์ ทองศรี) ทราบและเห็นชอบในที่ประชุม ขอความร่วมมือองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจัดข้อตกลงระดับการให้บริการ Service Lavel Agreement : SLA) และประกาศให้ประชาชนทราบ เพื่อเป็นมาตรฐานการให้บริการ รับเรื่องร้องทุกข์ และการดำเนินการแก้ไขปัญหาตามอำนาจหน้าที่ นั้น

ในการนี้ องค์การบริหารส่วนตำบลโคกตาล จึงขอความร่วมมือจากท่านประชาสัมพันธ์แนวทางการบริหารจัดการเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ของหน่วยงานในระดับท้องถิ่นให้ประชาชนทราบโดยทั่วกัน รายละเอียดปรากฏตามสิ่งที่ส่งมาพร้อมนี้ และขอขอบคุณมา ณ โอกาสนี้

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณา

ม.1

ขอแสดงความนับถือ

ผช. จันทร์ศิริ ม.12

เจิม ม.2

(นางทองใส มั่นดี)
นายกองค์การบริหารส่วนตำบลโคกตาล

ผช. โพธิ์ทอง ม.7

ม.6

สำเลิง ม.5

สมศักดิ์ ม.3

งานนิติการ
สำนักปลัด อบต.โคกตาล
โทร. ๐-๔๕-๘๑๑๓๘๓

ศิริกานต์ ธรรมมา
วันทนา ม.10

ม.8
19-10-69

ประหยัด สมใจ ม.11

นาย อัมพร คนเคียนราม
19/10/69

ชิน
ผู้ใหญ่ ม.9

สำเนาคู่ฉบับ

ประกาศองค์การบริหารส่วนตำบลโคกตาล
เรื่อง ข้อตกลงระดับการให้บริการ Service Lavel Agreement : SLA)
ขององค์การบริหารส่วนตำบลโคกตาล

ตามที่สำนักงานปลัด สำนักนายกรัฐมนตรี ได้ประชุมหารือแนวทางการเพิ่มประสิทธิภาพการบริหารจัดการเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ร่วมกับ องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นและหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง เมื่อวันที่ ๒๓ กรกฎาคม ๒๕๖๙ พร้อมทั้งได้สรุปผลการประชุม นำเรียนรองนายกรัฐมนตรี (นายทรงศักดิ์ ทองศรี) ทราบและเห็นชอบในที่ประชุม ขอความร่วมมือองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจัดทำข้อตกลงระดับการให้บริการ Service Lavel Agreement : SLA) และประกาศให้ประชาชนทราบ เพื่อเป็นมาตรฐานการให้บริการ รับเรื่องร้องทุกข์และการดำเนินการแก้ไขปัญหาตามอำนาจหน้าที่ จึงได้จัดทำแนวทางการบริหารจัดการเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ขององค์การบริหารส่วนตำบลโคกตาล โดยใช้กรอบข้อตกลงของสำนักงานปลัดนายกรัฐมนตรีเป็นมาตรฐานขั้นต่ำเพื่อเป็นมาตรตฐานการให้บริการเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ ในระดับท้องถิ่น นั้น

ดังนั้น เพื่อให้การแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนของประชาชนของหน่วยงานระดับท้องถิ่นเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ และประชาชนสามารถเข้าถึงการให้บริการเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ขององค์การบริหารส่วนตำบลโคกตาล อย่างทั่วถึง จึงจัดทำข้อตกลงระดับการให้บริการ Service Lavel Agreement : SLA) ขององค์การบริหารส่วนตำบลโคกตาล โดยสามารถติดต่อเพื่อร้องเรียนได้ที่ศูนย์บริการประชาชน สำนักงานปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลโคกตาล อำเภอภูสิงห์ จังหวัดศรีสะเกษ ผ่านช่องทาง ๔ ช่องทาง ดีงนี้

๑.ช่องทางโทรศัพท์ ๐๔๕-๘๑๑๓๘๓

๒.เดินทางมายื่นเรื่องร้องทุกข์ด้วยตัวเอง ณ สำนักงานปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลโคกตาล อำเภอภูสิงห์ จังหวัดศรีสะเกษ

๓.แอปพลิเคชั่นไลน์ องค์การบริหารส่วนตำบลโคกตาล

๔.เว็ปไซต์ของหน่วยงาน องค์การบริหารส่วนตำบลโคกตาล https://www.khokthan.go.th

จึงประกาศให้ทราบโดยทั่วกัน

ประกาศ ณ วันที่ ๖ ตุลาคม พ.ศ.๒๕๖๙

(นางทองใส มั่นดี)
นายกองค์การบริหารส่วนตำบลโคกตาล

ร่าง / พิมพ์.......................................
ทาน ....
ตรวจ...

ข้อตกลงระดับการให้บริการ

งานที่ให้บริการ	การบริหารจัดการเรื่องร้องทุกข์
หน่วยงานที่รับผิดชอบ	หน่วยงานในระดับท้องถิ่น

ขอบเขตการให้บริการ

สถานที่/ช่องการให้บริการ	**ระยะเวลาการเปิดรับเรื่อง**
๑.ช่องทางทางโทรศัพท์ ๐๔๕-๘๑๑๓๘๓	ทุกวัน ตลอด ๒๔ ชั่วโมง
๒.เดินทางยื่นเรื่องร้องทุก์ด้วยตัวเอง ณ สถานที่ทำการ องค์การบริหารส่วนตำบลโคกตาล ตำบลโคกตาล อำเภอภูสิงห์ จังหวัดศรีสะเกษ	วันจันทร์-ศุกร์ ตั้งแต่เวลา ๐๘.๓๐-๑๖.๓๐ น. (ไม่เว้นวันหยุดราชการ)
๓.แอปพลิเคชั่นไลน์ องค์การบริหารส่วนตำบลโคกตาล	ทุกวัน ตลอด ๒๔ ชั่วโมง
๔.เว็บไซต์ องค์การบริหารส่วนตำบลโคกตาล www.khokthan.go.th	ทุกวัน ตลอด ๒๔ ชั่วโมง

ขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการ

กระบวนการ	**หน่วยงานผู้รับผิดชอบ**
กระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ ประกอบด้วย ๓ กระบวนการย่อย	
๑.กระบวนงาน : การประสานแก้ไขปัญหาให้กับ ประชาชนที่ร้องทุกข์ทาง โทรศัพท์ เรื่องที่ไม่ใช้เวลา ในการตรวจสอบข้อเท็จจริงมาก และเรื่องมที่ไม่ซับซ้อน ใช้ระยะเวลาไม่เกิน ๒๔ ชั่วโมง	สำนักปลัด
๒.กระบวนงาน : การประสานแก้ไขปัญหาให้กับประชาชนที่เดินทางมายื่นเรื่องร้องทุกข์ด้วยตนเอง ณ สำนักงานองค์การบริหารส่วนตำบลโคกตาล ใช้ระยะเวลาไม่เกิน ๑๕ วัน	สำนักปลัด
๓.กระบวนงาน : การประสานแก้ไขปัญหาให้กับประชาชนที่ส่งเรื่องร้องเรียนทางแอปพลิเคชั่นไลน์ /เว็บไซต์ของหน่วยงาน ใช้ระยะเวลาไม่เกิน ๑๕ วัน	สำนักปลัด

ขอบเขตการดำเนินการร้องเรียน

เรื่องร้องทุกข์ที่อยู่ในอำนาจหน้าที่ของหน่วยงานระดับท้องถิ่น หมายถึง เรื่องที่ประชาชนได้รับความเดือดร้อนหรือเสียหาย หรืออาจเดือดร้อน หรืออาจเสียหายจากการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่หรือส่วนราชการ หรือจำเป็นต้องให้ส่วนราชการช่วยเยี่ยวยาหรือปลดเปลื้องทุกข์ นอกจากนี้ ยังหมายรวมถึงการแจ้งเหตุ แจ้งเบาะแส ติชมเสนอข้อคิดเห็น โดยได้ยื่นเรื่องต่อหัวหน้าส่วนราชการในระดับท้องถิ่นทางช่องทางการรับเรื่องร้องทุกข์ของหน่วยงานในระดับท้องถิ่น

วิธีการยื่นและถอนคำร้องเรียน

ผู้ร้องทุกข์จะต้องยื่นคำร้องทุกข์ด้วยตนเอง (เว้นแต่เจ็บป่วย/มีเหตุจำเป็น สามารถมอบฉันทะให้ให้ผู้อื่นร้องทุกข์แทนได้) โดยมีรายการประกอบด้วย ชื่อและที่อยู่ของผู้ร้องทุกข์ เรื่องอันเป็นเหตุร้องทุกข์ พฤติการณ์เกี่ยวกับเรื่องที่ร้องทุกข์ และความประสงค์ที่จะขอให้ช่วยเหลือเยียวยาหรือปลดเปลื้องทุกข์ โยนำเสนอข้อเท็จจริงไม่ใช้ข้อความอันเป็นเท็จและใช้ถ้อยคำสุภาพ พร้อมทั้งลงลายมือ

ผู้ร้องทุกข์จะถอนคำร้องทุกข์ทั้งหมดหรือบางส่วนเมื่อใดก็ได้ โดยการถอนคำร้องทุกข์ต้องทำเป็นหนังสือและลงลายมือชื่อผู้ร้องทุกข์ แต่ถ้าผู้ร้องทุกข์ถอนคำร้องทุกข์ด้วยว่าต่อเจ้าหน้าที่ ให้เจ้าหน้าทีบันทึกไว้และให้ผู้ร้องทุกข์ลงลายมือชื่อไว้เป็นหลักฐาน

การร้องเรียนการให้บริการ

หากการให้บริการไม่เป็นไปตามข้อตกลงที่ระบุไว้ข้างต้น สามารถติดต่อเพื่อร้องเรียนได้ที่ศูนย์บริการประชาชน สำนักปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลโคกตาล ผ่านช่องทาง ๔ ช่องทาง ดังนี้

-ช่องทางทางโทรศัพท์ ๐๔๕-๘๑๑๓๘๓

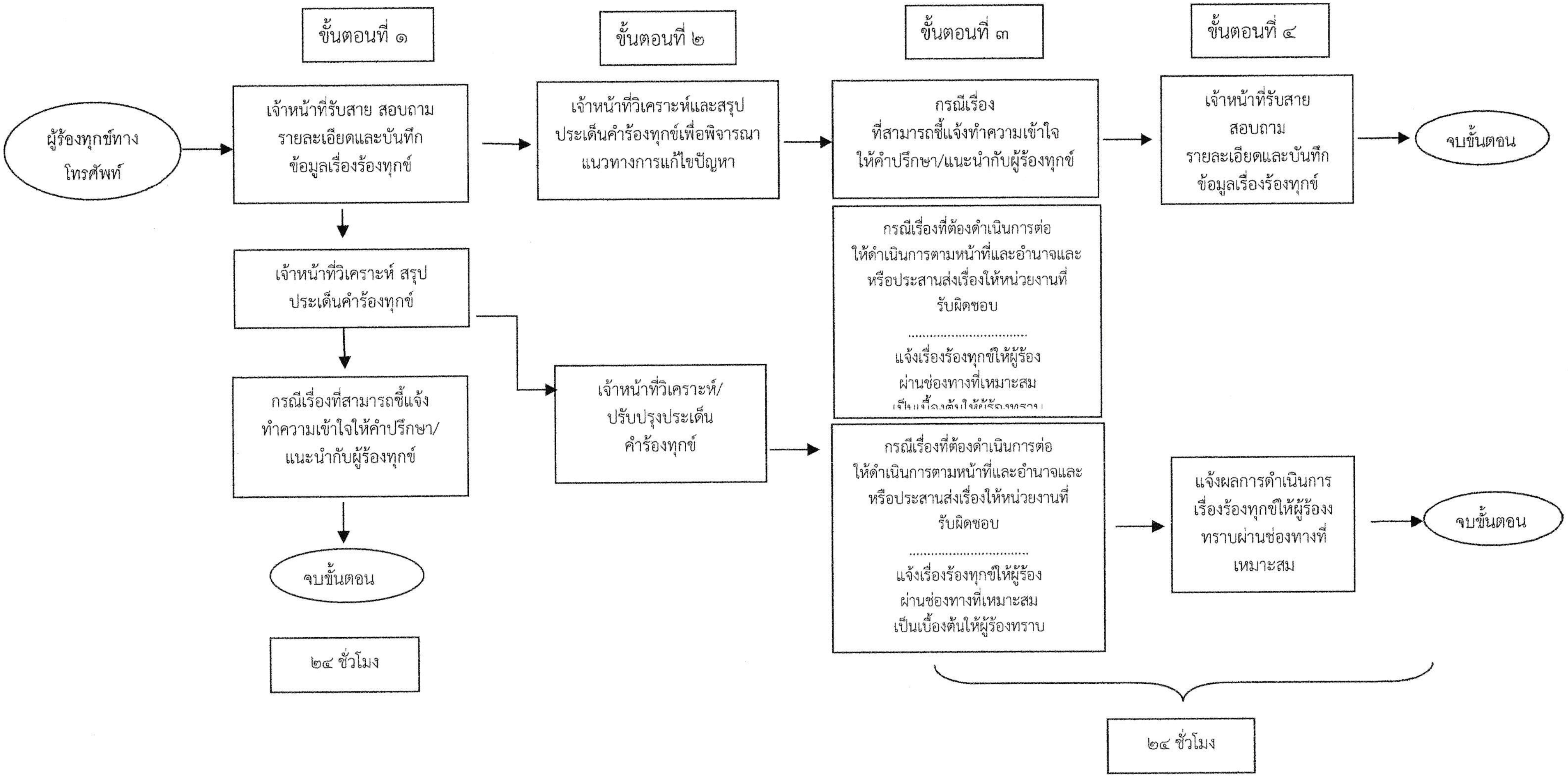
-เดินทางมายื่นเรื่องร้องทุกข์ด้วยตนเอง ณ สำนักงานองค์การบริหารส่วนตำบลโคกตาล อำเภอภูสิงห์ จังหวัดศรีสะเกษ

-แอปพลิเคชั่นไลน์ องค์การบริหารส่วนตำบลโคกตาล

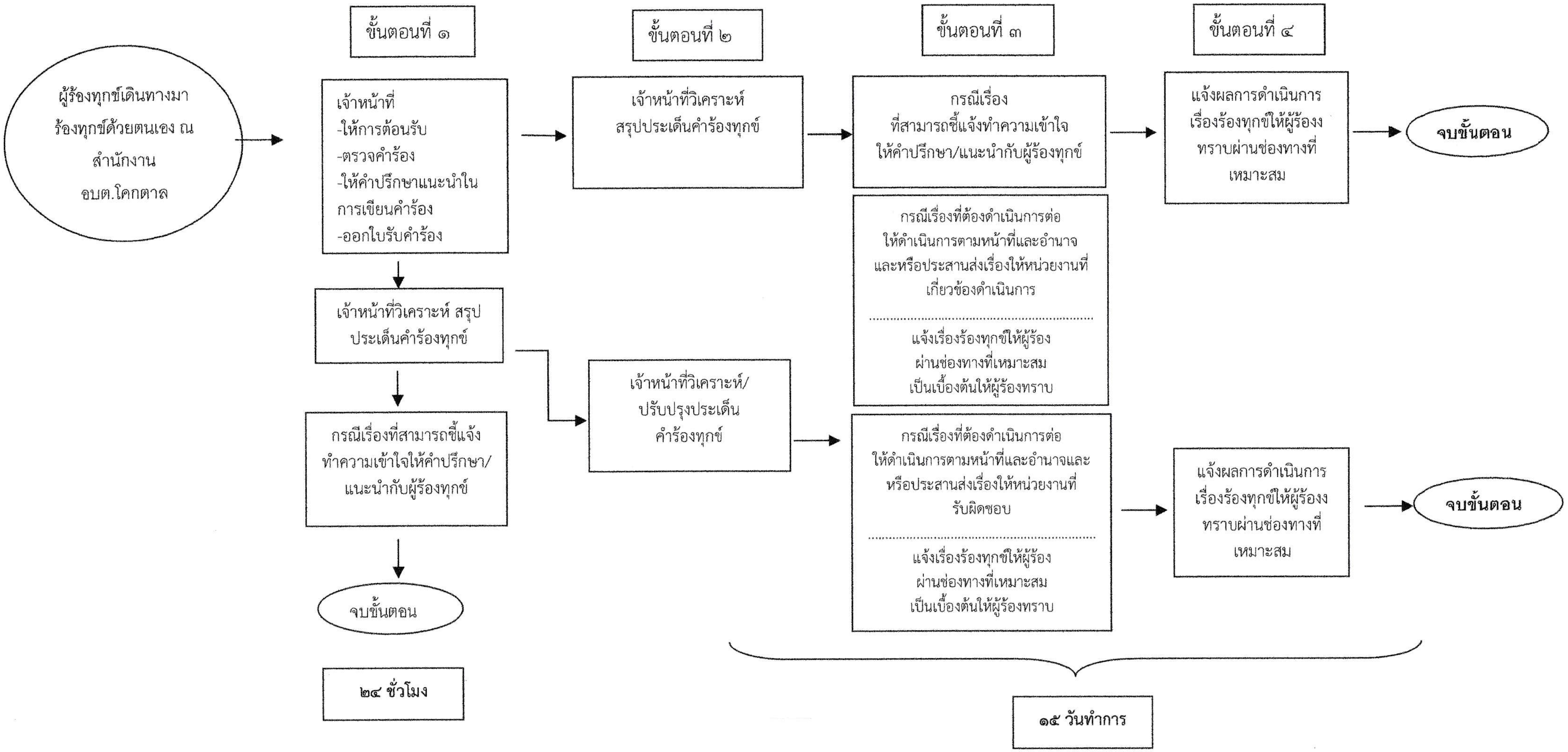
-เว็ปไซต์ขององค์การบริหารส่วนตำบลโคกตาล http//:www.khokthan.go.th

ซึ่งหน่วยงานในระดับท้องถิ่นจะได้ดำเนินการให้เป็นไปตามผังกระบวนการจัดการข้อร้องเรียนภายในองค์กรพร้อมทั้งแจ้งผลการพิจารณาให้ผู้ร้องทราบ ตามเอกสารภาคผนวก

แผนผังแสดงขั้นตอนกระบวนงาน : การดำเนินการแก้ไขปัญหาให้กับประชาชนที่ร้องทุกข์ทางโทรศัพท์
กรณีปกติ (ไม่ใช้เวลาในการตรวจสอบข้อเท็จจริงมากและไม่ซับซ้อน)
สรุป ๔ ขั้นตอน ๑ จุดบริการ รวมระยะเวลาดำเนินการ ๒๔ ชั่วโมง

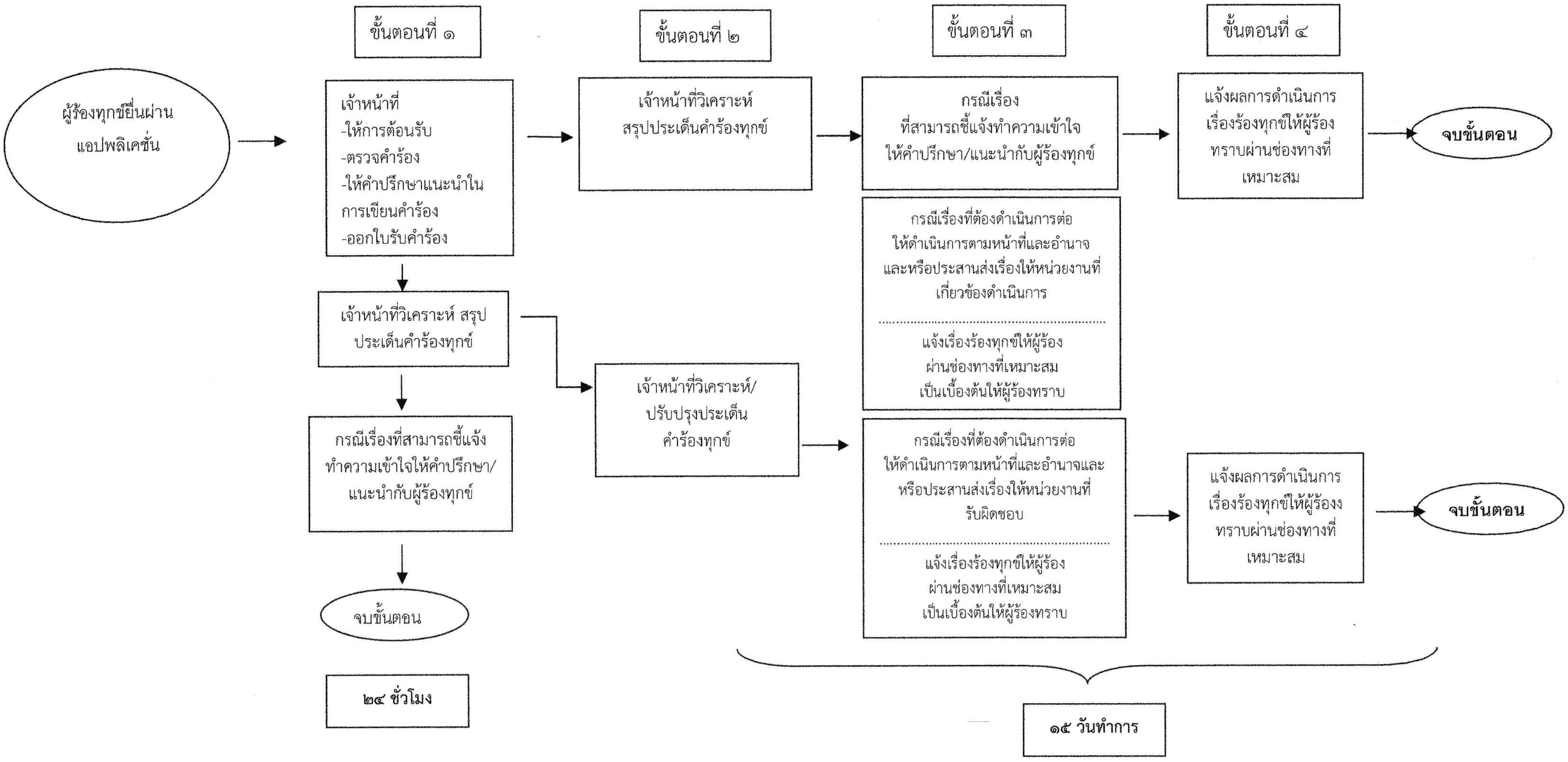

ขั้นตอนที่ ๑
ขั้นตอนที่ ๒
ขั้นตอนที่ ๓
ขั้นตอนที่ ๔
ผู้ร้องทุกข์ทางโทรศัพท์
เจ้าหน้าที่รับสาย สอบถามรายละเอียดและบันทึกข้อมูลเรื่องร้องทุกข์
เจ้าหน้าที่วิเคราะห์และสรุปประเด็นคำร้องทุกข์เพื่อพิจารณาแนวทางการแก้ไขปัญหา
กรณีเรื่องที่สามารถชี้แจ้งทำความเข้าใจให้คำปรึกษา/แนะนำกับผู้ร้องทุกข์
เจ้าหน้าที่รับสาย สอบถาม รายละเอียดและบันทึกข้อมูลเรื่องร้องทุกข์
จบขั้นตอน
กรณีเรื่องที่ต้องดำเนินการต่อให้ดำเนินการตามหน้าที่และอำนาจและหรือประสานส่งเรื่องให้หน่วยงานที่รับผิดชอบ
....
แจ้งเรื่องร้องทุกข์ให้ผู้ร้องผ่านช่องทางที่เหมาะสม
เจ้าหน้าที่วิเคราะห์ สรุปประเด็นคำร้องทุกข์
กรณีเรื่องที่สามารถชี้แจ้งทำความเข้าใจให้คำปรึกษา/แนะนำกับผู้ร้องทุกข์
จบขั้นตอน
๒๔ ชั่วโมง
เจ้าหน้าที่วิเคราะห์/ปรับปรุงประเด็นคำร้องทุกข์
กรณีเรื่องที่ต้องดำเนินการต่อให้ดำเนินการตามหน้าที่และอำนาจและหรือประสานส่งเรื่องให้หน่วยงานที่รับผิดชอบ
....
แจ้งเรื่องร้องทุกข์ให้ผู้ร้องผ่านช่องทางที่เหมาะสมเป็นเบื้องต้นให้ผู้ร้องทราบ
แจ้งผลการดำเนินการเรื่องร้องทุกข์ให้ผู้ร้องงทราบผ่านช่องทางที่เหมาะสม
จบขั้นตอน
๒๔ ชั่วโมง

แผนผังแสดงขั้นตอนกระบวนงาน : การดำเนินการแก้ไขปัญหาให้กับประชาชนที่เดินทางมายื่นร้องทุกข์ด้วยตนเอง ณ สำนักงานองค์การบริหารส่วนตำบลโคกตาล สรุป ๔ ขั้นตอน ๑ จุดบริการ รวมระยะเวลาดำเนินการ ๑๕ วันทำการ

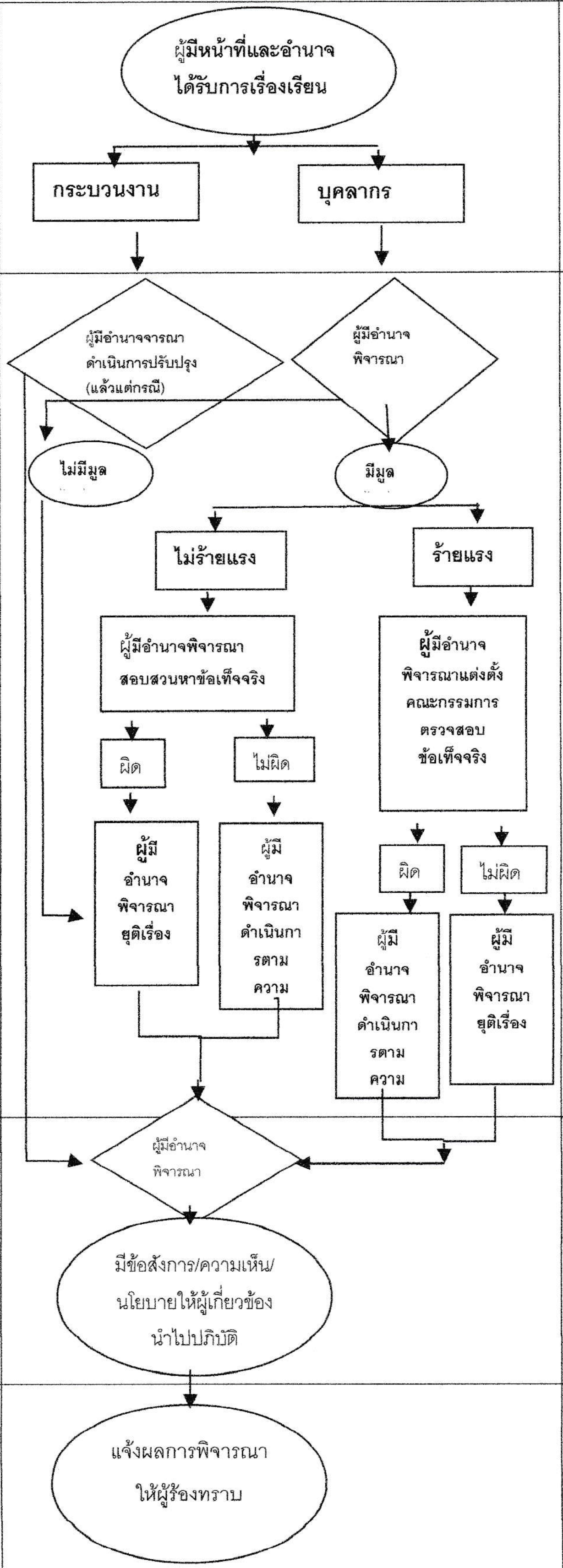

ขั้นตอนที่ ๑
ขั้นตอนที่ ๒
ขั้นตอนที่ ๓
ขั้นตอนที่ ๔
ผู้ร้องทุกข์เดินทางมาร้องทุกข์ด้วยตนเอง ณ สำนักงาน อบต.โคกตาล
เจ้าหน้าที่ -ให้การต้อนรับ -ตรวจคำร้อง -ให้คำปรึกษาแนะนำในการเขียนคำร้อง -ออกใบรับคำร้อง
เจ้าหน้าที่วิเคราะห์ สรุปประเด็นคำร้องทุกข์
กรณีเรื่องที่สามารถชี้แจ้งทำความเข้าใจให้คำปรึกษา/แนะนำกับผู้ร้องทุกข์
จบขั้นตอน
๒๔ ชั่วโมง
เจ้าหน้าที่วิเคราะห์ สรุปประเด็นคำร้องทุกข์
เจ้าหน้าที่วิเคราะห์/ปรับปรุงประเด็นคำร้องทุกข์
กรณีเรื่อง ที่สามารถชี้แจ้งทำความเข้าใจ ให้คำปรึกษา/แนะนำกับผู้ร้องทุกข์
กรณีเรื่องที่ต้องดำเนินการต่อ ให้ดำเนินการตามหน้าที่และอำนาจ และหรือประสานส่งเรื่องให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องดำเนินการ
แจ้งเรื่องร้องทุกข์ให้ผู้ร้อง ผ่านช่องทางที่เหมาะสม เป็นเบื้องต้นให้ผู้ร้องทราบ
กรณีเรื่องที่ต้องดำเนินการต่อ ให้ดำเนินการตามหน้าที่และอำนาจและหรือประสานส่งเรื่องให้หน่วยงานที่รับผิดชอบ
แจ้งเรื่องร้องทุกข์ให้ผู้ร้อง ผ่านช่องทางที่เหมาะสม เป็นเบื้องต้นให้ผู้ร้องทราบ
แจ้งผลการดำเนินการเรื่องร้องทุกข์ให้ผู้ร้องงทราบผ่านช่องทางที่เหมาะสม
จบขั้นตอน
แจ้งผลการดำเนินการเรื่องร้องทุกข์ให้ผู้ร้องงทราบผ่านช่องทางที่เหมาะสม
จบขั้นตอน
๑๕ วันทำการ

แผนผังแสดงขั้นตอนกระบวนงาน : การดำเนินการแก้ไขปัญหาให้กับประชาชนที่ส่งเรื่องร้องทุกข์ทางแอปพลิเคชั่นไลน์ กรณีปกำติ (ไม่ใช้เวลาในการตรวจสอบข้อเท็จจริงมากและมาซ้ำซ้อน)

สรุป ๔ ขั้นตอน ๑ จุดบริการ รวมระยะเวลาดำเนินการ ๑๕ วันทำการ


ขั้นตอนที่ ๑
ขั้นตอนที่ ๒
ขั้นตอนที่ ๓
ขั้นตอนที่ ๔
ผู้ร้องทุกข์ยื่นผ่านแอปพลิเคชั่น
เจ้าหน้าที่ -ให้การต้อนรับ -ตรวจคำร้อง -ให้คำปรึกษาแนะนำในการเขียนคำร้อง -ออกใบรับคำร้อง
เจ้าหน้าที่วิเคราะห์ สรุปประเด็นคำร้องทุกข์
กรณีเรื่องที่สามารถชี้แจ้งทำความเข้าใจให้คำปรึกษา/แนะนำกับผู้ร้องทุกข์
จบขั้นตอน
๒๔ ชั่วโมง
เจ้าหน้าที่วิเคราะห์ สรุปประเด็นคำร้องทุกข์
เจ้าหน้าที่วิเคราะห์/ปรับปรุงประเด็นคำร้องทุกข์
กรณีเรื่อง ที่สามารถชี้แจ้งทำความเข้าใจ ให้คำปรึกษา/แนะนำกับผู้ร้องทุกข์
กรณีเรื่องที่ต้องดำเนินการต่อ ให้ดำเนินการตามหน้าที่และอำนาจ และหรือประสานส่งเรื่องให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องดำเนินการ
แจ้งเรื่องร้องทุกข์ให้ผู้ร้อง ผ่านช่องทางที่เหมาะสม เป็นเบื้องต้นให้ผู้ร้องทราบ
กรณีเรื่องที่ต้องดำเนินการต่อ ให้ดำเนินการตามหน้าที่และอำนาจและหรือประสานส่งเรื่องให้หน่วยงานที่รับผิดชอบ
แจ้งเรื่องร้องทุกข์ให้ผู้ร้อง ผ่านช่องทางที่เหมาะสม เป็นเบื้องต้นให้ผู้ร้องทราบ
แจ้งผลการดำเนินการเรื่องร้องทุกข์ให้ผู้ร้อง ทราบผ่านช่องทางที่เหมาะสม
จบขั้นตอน
แจ้งผลการดำเนินการเรื่องร้องทุกข์ให้ผู้ร้องง ทราบผ่านช่องทางที่เหมาะสม
จบขั้นตอน
๑๕ วันทำการ

ผังกระบวนการจัดการข้อร้องเรียนภายในองค์กร

ขั้นตอน	ผังกระบวนการ	ระยะเวลา	รายระเอียดงาน	ผู้รับผิดชอบ
๑	 ผู้มีหน้าที่และอำนาจ ได้รับการเรื่องเรียน กระบวนงาน บุคลากร ผู้มีอำนาจจารณา ดำเนินการปรับปรุง (แล้วแต่กรณี) ผู้มีอำนาจ พิจารณา ไม่มีมูล มีมูล ไม่ร้ายแรง ร้ายแรง ผู้มีอำนาจพิจารณา สอบสวนหาข้อเท็จจริง ผู้มีอำนาจ พิจารณาแต่งตั้ง คณะกรรมการ ตรวจสอบ ข้อเท็จจริง ผิด ไม่ผิด ผู้มี อำนาจ พิจารณา ยุติเรื่อง ผู้มี อำนาจ พิจารณา ดำเนินกา รตาม ความ ผิด ไม่ผิด ผู้มี อำนาจ พิจารณา ดำเนินกา รตาม ความ ผู้มี อำนาจ พิจารณา ยุติเรื่อง ผู้มีอำนาจ พิจารณา มีข้อสั่งการ/ความเห็น/ นโยบายให้ผู้เกี่ยวข้อง นำไปปภิบัติ แจ้งผลการพิจารณา ให้ผู้ร้องทราบ		⇨ รับเรื่องร้องเรียนตามช่องทาง ต่าง ๆ ⇨ พิจารณาส่เรื่องไปยัง ผู้มีหน้าที่และอำนาจ ⇨ ผู้มีหน้าที่และอำนาจ พิจารณา ตรวจสอบข้อเท็จจริง โยปกปิดชื่อผู้ร้อง เพื่อเป็นการคุ้มครองสิทธิผู้ร้อง	
๒			⇨ กรณีร้องเรียนเกี่ยวกับบุคลากร ในเรื่องมารยาทการให้บริการ การเรียกรับสินบน ให้บริการไม่โปร่งใส ผู้มีหน้าที่และอำนาจ ที่เจ้าหน้าที่ผู้ถูกร้องเรียนปฏิบัติงานอยู่ พิจาณณาข้อมูล หากร้ายแรงจะเสนอให้ผู้มีหน้าที่และอำนาจพจิรชารรณา กรณีไม่ร้ายแรงให้ดำเนินการตามความเหมาะสม เช่น ตักเตือน ส่งเข้าอบรม หรือกำกับดูแลอย่างใกล้ชิด เป็นต้น ⇨ กรณีเรื่องเรียนเกี่ยวกับขั้นตอน/กระบวนงาน ให้ผู้มีหน้าที่ และอำนาจเป็นผู้รับผิดชอบรวบรวมข้อมูลและจัดทำแผนการปรับปรุงกระบวนงาน/การให้บริการเสนอ ผู้มีหน้าที่และอำนาจพิจารณา	
๓			ผู้มีหน้าที่และอำนาจ พิจารณาและมีข้อสั่งการ/ความเห็น/นโยบายให้ผู้เกี่ยวข้องนำไปปฏิบัติ	
๔			แจ้งผลการดำเนินการเบื้องต้นภายใน ๑๕ วันหากผลการสอบสวนหาข้อเท็จจริงไม่แล้วเสร็จ ขอขยายเวลาได้ครั้งละ ๓๐ วัน	