



คู่มือหรือแนวทางการดำเนินการต่อเรื่องร้องเรียน
ที่เกี่ยวข้องกับการทุจริต ประจำปี ๒๕๖๓

องค์การบริหารส่วนตำบลปราสาทเยอ

Tel. ๐๔๕-๙๒๑๕๒๓-๔ Fax.๐๔๕๙๒๑๕๒๓

<http://www.prasatyoe.go.th/>

คำนำ

องค์การบริหารส่วนตำบลปราสาทเยอ ในฐานะหน่วยงานของรัฐ มีอำนาจหน้าที่ ตามพระราชบัญญัติสภาตำบลและองค์การบริหารส่วนตำบล พ.ศ. ๒๕๓๗ แก้ไขเพิ่มเติมถึง (ฉบับที่ ๗) พ.ศ. ๒๕๖๒ มาตรา ๖๖ ในการพัฒนาตำบลทั้งในด้านเศรษฐกิจ สังคมและวัฒนธรรม และ มาตรา ๖๘ ภายใต้บังคับแห่งกฎหมาย องค์การบริหารส่วนตำบล อาจจัดทำกิจการในเขตองค์การบริหารส่วนตำบล รวมถึงอาศัยอำนาจตามความในพระราชกฤษฎีกาว่าด้วย หลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๔๖ และตามพระราชบัญญัติข้อมูลข่าวสาร พ.ศ.๒๕๔๐ ปฏิบัติงานตามอำนาจหน้าที่โดยมุ่งถึงวัตถุประสงค์เพื่อให้บริการประชาชนทั้งในด้านการจัดทำบริการทางสาธารณะ การอำนวยความสะดวก และเพื่อเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ให้ประชาชนรับทราบเกี่ยวกับการดำเนินการต่างๆ ขององค์การบริหารส่วนตำบลปราสาทเยอ ทั้งในเขตพื้นที่รับผิดชอบและนอกเขตหรือประชาชนทั่วไปสามารถตรวจสอบ เสนอแนะร่วมแสดงความคิดเห็นผลการดำเนินงาน รวมถึงการจัดการ แก้ไขปัญหาข้อร้องเรียนเพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชน ภายใต้วิสัยทัศน์ “เป็นหน่วยงานที่ให้บริการประชาชนด้วยความสุจริตโปร่งใส ควบคุมส่งเสริม พัฒนา กลไกตรวจสอบการกระทำมิชอบ และป้องปรามการทุจริตคอร์รัปชันอย่างยั่งยืน”

เพื่อเป็นแนวปฏิบัติการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริต โดยการแสดงออกถึงการจัดทำคู่มือหรือแนวทางการดำเนินการต่อเรื่องร้องเรียนที่เกี่ยวข้องกับการทุจริตของเจ้าหน้าที่ของหน่วยงาน หากกรณีมีประชาชนหรือผู้ร้องเรียนแจ้งเบาะแสหรือพบเห็นการกระทำการดังกล่าวที่เป็นการทุจริตต่อหน้าที่หรืองานที่ได้รับมอบหมาย องค์การบริหารส่วนตำบลปราสาทเยอ จึงได้จัดทำคู่มือการจัดการข้อร้องเรียน เพื่อกำหนดทิศทาง แนวทาง ขั้นตอนและแก้ไขปัญหาต่างๆที่เกิดขึ้น ซึ่งเป็นแนวทางการดำเนินงานและช่วยจัดระบบและเรียบเรียงข้อมูลเบื้องต้น ส่งผ่านข้อมูลในการดำเนินการ สืบสวนและตรวจสอบภายในส่วนกลางและส่วนภูมิภาคต่อไป

คู่มือหรือแนวทางการดำเนินการต่อเรื่องร้องเรียนที่เกี่ยวข้องกับการทุจริต ประจำปี ๒๕๖๓ นี้ ได้จัดทำขึ้นเพื่อรวบรวมขั้นตอน/แนวทาง การดำเนินงานเรื่องร้องเรียน รวมทั้งช่องทางการรับเรื่องร้องเรียนขององค์การบริหารส่วนตำบลปราสาทเยอ ให้สอดคล้องกับหน่วยงานหลักในการใช้อำนาจป้องกันและปราบปรามการทุจริตในภาครัฐ เป็นแนวทางและดำเนินการต่อเรื่องร้องเรียนที่เกี่ยวข้องกับการทุจริต

นางสุภัทร อุโลก
นายกองค์การบริหารส่วนตำบลปราสาทเยอ

คู่มือหรือแนวทางการดำเนินการต่อเรื่องร้องเรียนที่เกี่ยวข้องกับการทุจริต

องค์การบริหารส่วนตำบลปราสาทเยอ

หลักการและเหตุผล

การทุจริตในสังคมไทยระหว่างช่วงเวลาที่ผ่านมาทศวรรษ ส่งผลเสียต่อประเทศอย่างมหาศาลและเป็นอุปสรรคสำคัญต่อการพัฒนาเศรษฐกิจ สังคม การเมือง ในทุกมิติ รูปแบบการทุจริตจากเดิมที่เป็นทุจริตทางตรงไม่ซับซ้อน อาทิ การรับสินบน การจัดซื้อจัดจ้าง ในปัจจุบันได้ปรับเปลี่ยนเป็นการทุจริตที่ซับซ้อนมากขึ้น ตัวอย่างเช่น การทุจริตเชิงนโยบาย การทุจริตข้ามแดนข้ามชาติ ซึ่งเชื่อมโยงไปสู่อาชญากรรมอื่น ๆ มากมายและส่งผลกระทบต่อการพัฒนาประเทศชาติให้มั่นคง ไม่เว้นแม้การทุจริตและประพฤติมิชอบในวงราชการของประเทศซึ่งนับเป็นภัยร้ายแรงที่บ่อนทำลายทั้งเศรษฐกิจ สังคม การเมืองและวัฒนธรรม ตลอดจนส่งผลกระทบต่อการพัฒนาประเทศในทุก ๆ ด้าน เริ่มทวีความรุนแรงและขยายวงกว้างขึ้นอย่างรวดเร็ว รวมทั้งมีความสลับซับซ้อนจนยากแก่การตรวจสอบ ป้องกัน และปราบปรามให้หมดสิ้นไปโดยง่าย จึงมีจำเป็นอย่างยิ่งที่หน่วยงานจะต้องเร่งดำเนินการแก้ไขปัญหาการทุจริตและประพฤติมิชอบให้หมดสิ้นไป ด้วยการสร้างกลไก วิธีการ กระบวนการในการป้องกันและควบคุมการปฏิบัติงานภายในหน่วยงาน อันสามารถป้องกันและปราบปรามการทุจริตที่ทวีความซับซ้อนได้อย่างมีประสิทธิภาพ สอดคล้องกับนโยบายของรัฐบาลที่ประกาศสงครามกับการทุจริตคอร์รัปชัน ตามมติคณะรัฐมนตรีเมื่อวันที่ ๖ พฤษภาคม พ.ศ. ๒๕๕๑ เห็นชอบให้หน่วยงานภาครัฐนำแนวทางและมาตรการตามยุทธศาสตร์ชาติว่าด้วย การป้องกันและปราบปรามการทุจริตไปใช้เป็นกรอบทิศทางการประสานความร่วมมือในการดำเนินการป้องกันและปราบปรามการทุจริต และแปลงยุทธศาสตร์ไปสู่การปฏิบัติโดยกำหนดเพิ่มเติมไว้ในแผนปฏิบัติราชการ ๔ ปี และแผนปฏิบัติราชการประจำปี

ศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริตองค์การบริหารส่วนตำบลปราสาทเยอ มีบทบาทหน้าที่หลักในการกำหนดทิศทาง วางกรอบการดำเนินงานการป้องกันและปราบปรามการทุจริตและประพฤติมิชอบ การส่งเสริม และคุ้มครองจริยธรรมของส่วนราชการ ให้สอดคล้องกับยุทธศาสตร์ชาติว่าด้วยการป้องกันและปราบปรามการทุจริต เพื่อใช้เป็นแบบแผนและมาตรการที่สำคัญในการสร้างการมีส่วนร่วมจากทุกภาคีเครือข่ายด้านการป้องกันและปราบปรามการทุจริตคอร์รัปชัน การส่งเสริมและคุ้มครองจริยธรรมบุคลากร องค์การบริหารส่วนตำบลปราสาทเยอทุกระดับ อันรวมถึงการกำหนดมาตรการปลูกจิตสำนึก ป้องกันปราบปราม และสร้างเครือข่าย ในการป้องกันและปราบปรามการทุจริต โดยร่วมกำหนดเป้าหมายการพัฒนา กลยุทธ์การป้องกัน การส่งเสริมและคุ้มครอง จริยธรรมไปสู่การปฏิบัติตามแผนงานโครงการที่วางไว้ไปสู่เป้าหมายเดียวกัน คือ ความสำเร็จอย่างมีประสิทธิภาพ และมีประสิทธิผล ประชาชนได้รับบริการที่ดี มีความพึงพอใจ เชื่อมั่น และศรัทธาต่อการบริหารราชการของหน่วยงานภาครัฐ

นอกจากจะมีหน้าที่หลักตามข้างต้นแล้ว ศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริตองค์การบริหารส่วนตำบลปราสาทเยอ ยังมีหน้าที่สำคัญในการรับแจ้งเบาะแสและรับเรื่องร้องเรียน ประสานงาน ติดตามหน่วยงานภาครัฐที่เกี่ยวข้องหรือหน่วยงานหลักที่ใช้อำนาจตามกฎหมายเกี่ยวข้องกับการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ จากช่องทางการร้องเรียนของศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริตหลายช่องทางด้วยกัน

ในส่วนอำนาจหน้าที่ดำเนินการเกี่ยวกับข้อร้องเรียนการทุจริต การปฏิบัติหรือการละเว้น การปฏิบัติหน้าที่โดยมิชอบของเจ้าหน้าที่ส่วนราชการ เป็นเรื่องที่ศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริตองค์การบริหาร

ส่วนตำบลปราสาทเยอ ต้องดำเนินการเพื่อตอบสนองนโยบายภาครัฐ ตรวจสอบข้อเท็จจริงเบื้องต้น ติดต่อประสานงานทุกภาคส่วนของระบบราชการที่เกี่ยวข้อง มุ่งถึงการแก้ไขข้อกังวลของประชาชน โดยดำเนินการตามแบบแผน วิธีการ กลไก ของหน่วยงาน ที่ได้บูรณาการ พัฒนา ระบบการตรวจสอบการทุจริต เพื่อปฏิบัติงาน จัดการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ของศูนย์ยุติธรรมชุมชนตำบลปราสาทเยอ ศูนย์ดำรงธรรมตำบลปราสาทเยอ เพื่อให้แนวทางการดำเนินงานเป็นไปในทิศทางเดียวกัน เกิดเป็นรูปธรรม มีมาตรฐาน และมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล สามารถแก้ไขปัญหา/เรื่องร้องเรียน-ร้องทุกข์ของประชาชน สร้างภาพลักษณ์และความเชื่อมั่น ตอบสนองความต้องการของประชาชนเป็นสำคัญ ภายใต้หลักธรรมาภิบาล (Good Governance) ของระบบอย่างสูงสุดและยั่งยืน ต่อไป

ขอบเขต

๑. กรณีเรื่องร้องเรียนทั่วไป

๑.๑. สอบถามข้อมูลเบื้องต้นจากผู้ขอรับบริการถึงความประสงค์ของการขอรับบริการ

๑.๒. ดำเนินการบันทึกข้อมูลของผู้ขอรับบริการ เพื่อเก็บไว้เป็นฐานข้อมูลของผู้ขอรับบริการจากศูนย์บริการ

๑.๓. แยกประเภทงานบริการตามความประสงค์ของผู้ขอรับบริการ เช่น ปรีกษากฎหมาย, ขออนุมัติ/อนุญาต, ขอร้องเรียน/ร้องทุกข์/แจ้งเบาะแส หรือร้องเรียนเรื่องร้องเรียนจัดซื้อจัดจ้าง

๑.๔. ดำเนินการให้คำปรึกษาตามประเภทงานบริการเพื่อตอบสนองความประสงค์ของผู้ขอรับบริการ

๑.๕. เจ้าหน้าที่ดำเนินการเพื่อตอบสนองความประสงค์ของผู้ขอรับบริการ

กรณีข้อร้องเรียนทั่วไป เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบ/ที่ปรึกษากฎหมายจะให้ข้อมูลกับผู้ขอรับบริการในเรื่องที่ผู้ขอรับบริการต้องการทราบเมื่อให้คำปรึกษาเรียบร้อยแล้วเรื่องที่ขอรับบริการถือว่ายุติ

- กรณีขออนุมัติ/อนุญาต เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบ จะให้ข้อมูลกับผู้ขอรับบริการในเรื่องที่ผู้ขอรับบริการต้องการทราบ และดำเนินการรับเรื่องดังกล่าวไว้ หัวหน้าสำนักงานปลัด หรือหน่วยงานผู้รับผิดชอบ เป็นผู้พิจารณาส่งต่อให้กับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องดำเนินการต่อไป ภายใน ๑-๒ วัน

- กรณีขอร้องเรียน/ร้องทุกข์/แจ้งเบาะแส เจ้าหน้าที่ขององค์การบริหารส่วนตำบลฯ จะให้ข้อมูลกับผู้ขอรับบริการในเรื่องที่ผู้ขอรับบริการต้องการทราบ และเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบ จะดำเนินการรับเรื่องดังกล่าวไว้ และหัวหน้าหน่วยงาน เป็นผู้พิจารณาส่งต่อให้กับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องดำเนินการต่อไปภายใน ๑-๒ วัน

- กรณีขออนุมัติ/อนุญาต, ขอร้องเรียน/ร้องทุกข์/แจ้งเบาะแสให้ผู้ขอรับบริการบริการรอการติดต่อกลับ หรือสามารถติดตามเรื่องกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องหากไม่ได้รับการติดต่อกลับจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้องภายใน ๑๕ วัน ให้ติดต่อกลับที่ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน องค์การบริหารส่วนตำบลปราสาทเยอ โทรศัพท์ ๐๔๓๔๕๗๓๒๒

๒. กรณีข้อร้องเรียนเกี่ยวกับการจัดซื้อจัดจ้าง

๒.๑ สอบถามข้อมูลเบื้องต้นจากผู้ขอรับบริการถึงความประสงค์ของการขอรับบริการ

๒.๒ ดำเนินการบันทึกข้อมูลของผู้ขอรับบริการ เพื่อเก็บไว้เป็นฐานข้อมูลของผู้ขอรับบริการจากเจ้าหน้าที่รับผิดชอบ

๒.๓ แยกประเภทงานร้องเรียนเรื่องร้องเรียนจัดซื้อจัดจ้างให้กับผู้อำนวยการกองคลัง เพื่อเสนอเรื่องให้กับผู้บังคับบัญชาตามลำดับชั้น พิจารณาความเห็น

- กรณีข้อร้องเรียนเกี่ยวกับจัดซื้อจัดจ้าง เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบ/ที่ปรึกษากฎหมายจะให้ ข้อมูลกับผู้ขอรับบริการในเรื่องที่ผู้ขอรับบริการต้องการทราบเมื่อให้คำปรึกษาเรียบร้อยแล้วเรื่องที่ขอรับบริการถือว่ายุติ

- กรณีขอร้องเรียน/ร้องทุกข์ /แจ้งเบาะแส เกี่ยวกับการจัดซื้อจัดจ้าง เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบขององค์การบริหารส่วนตำบลฯ จะให้ข้อมูลกับผู้ขอรับบริการในเรื่องที่ผู้ขอรับบริการต้องการทราบและเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบ จะดำเนินการรับเรื่องดังกล่าวไว้ และหัวหน้าหน่วยงาน เป็นผู้พิจารณาส่งต่อให้กับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องดำเนินการต่อไป ภายใน ๑-๒ วัน

- กรณี ขอร้องเรียน/ร้องทุกข์/แจ้งเบาะแส เรื่องจัดซื้อจัดจ้าง ให้ผู้ขอรับบริการ รอการติดต่อกลับหรือสามารถติดตามเรื่องกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องหากไม่ได้รับการติดต่อกลับจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้องภายใน ๑๕ วัน ให้ติดต่อกลับที่ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน องค์การบริหารส่วนตำบลปราสาทเยอ โทรศัพท์ ๐๔๕๙๒๑๕๒๓-๔

๕. สถานที่ตั้ง

ตั้งอยู่ ณ ที่ทำการองค์การบริหารส่วนตำบลปราสาทเยอ ๑๐๗ หมู่ที่ ๒ บ้านปราสาทเยอ ตำบลปราสาทเยอ อำเภอไพรบึง จังหวัดศรีสะเกษ

๖. หน้าที่ความรับผิดชอบ

เป็นศูนย์กลางในการรับเรื่องราวร้องทุกข์ และให้บริการข้อมูลข่าวสาร ให้คาบปรึกษา รับ เรื่องปัญหาความต้องการ และข้อเสนอแนะของประชาชน

ประเด็นที่เกี่ยวข้องกับการร้องเรียน

คำจำกัดความผู้รับบริการ

หมายถึง ผู้ที่มารับบริการจากส่วนราชการและประชาชนทั่วไป

- ผู้รับบริการ ประกอบด้วย

- หน่วยงานของรัฐ*/เจ้าหน้าที่ของหน่วยงานของรัฐ/เอกชน /หรือบุคคล/นิติบุคคล

* หน่วยงานของรัฐ ได้แก่ กระทรวง ทบวง กรมหรือส่วนราชการที่เรียกชื่อ อย่างอื่น องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น รัฐวิสาหกิจ และให้หมายความรวมถึง องค์กรอิสระ องค์กรมหาชน หน่วยงานในกำกับของรัฐและหน่วยงานอื่นใดในลักษณะเดียวกัน

** เจ้าหน้าที่ของรัฐ ได้แก่ ข้าราชการ พนักงานราชการ ลูกจ้างประจำ ลูกจ้างชั่วคราวและผู้ปฏิบัติงานประเภทอื่น ไม่ว่าจะเป็นการแต่งตั้งในฐานะ เป็นกรรมการหรือฐานะอื่นใด รวมทั้งผู้ซึ่งได้รับแต่งตั้งและถูกสั่งให้ปฏิบัติงานให้แก่หน่วยงานของรัฐ

- บุคคล/หน่วยงานอื่นที่ไม่ใช่หน่วยงานของรัฐ

- ผู้ให้บริการตลาดกลางทางอิเล็กทรอนิกส์

- ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ประกอบด้วย

- ผู้ค้ากับหน่วยงานของรัฐ

- ผู้มีสิทธิรับเงินจากทางราชการที่ไม่ใช่เจ้าหน้าที่ของรัฐ

ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย หมายถึง ผู้ที่ได้รับผลกระทบ ทั้งทางบวกและทางลบ ทั้งทางตรงและ ทางอ้อมจากการดำเนินการของส่วนราชการ เช่น ประชาชนใน ชุมชน/ หมู่บ้านเขตตำบลปราสาทเยอ การจัดการข้อร้องเรียน หมายถึง มีความหมายครอบคลุมถึงการจัดการในเรื่อง ข้อร้องเรียน ข้อเสนอแนะ/ข้อคิดเห็น/คาชมเชย/การสอบถามหรือร้องขอข้อมูล

ผู้ร้องเรียน หมายถึง ประชาชนทั่วไป / ผู้มีส่วนได้เสียที่มาติดต่อยังศูนย์รับเรื่องร้องเรียน องค์กรบริหารส่วนตำบลปราสาทเยอผ่านช่องทางต่างๆ โดยมีวัตถุประสงค์ ครอบคลุมการร้องเรียน/การให้ข้อเสนอแนะ/การให้ข้อคิดเห็น/การ ชมเชย/

การร้องขอข้อมูล

ช่องทางการรับข้อร้องเรียนหมายถึง ช่องทางต่างๆ ที่ใช้ในการรับเรื่องร้องเรียน เช่น ติดต่อด้วยตนเอง ร้องเรียน ทางโทรศัพท์/ เว็บไซต์/ Face Book/ Line (ศูนย์รับฟังปัญหา)

เจ้าหน้าที่ หมายถึง เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบจัดการข้อร้องเรียนของหน่วยงาน

ข้อร้องเรียน หมายถึง แบ่งเป็นประเภท ๒ ประเภทคือ เช่น

- ข้อร้องเรียนทั่วไป เช่น เรื่องราวร้องทุกข์ทั่วไปข้อคิดเห็น ข้อเสนอแนะ

คำชมเชย สอบถามหรือร้องขอข้อมูล การร้องเรียนเกี่ยวกับคุณภาพและการ ให้บริการของหน่วยงาน
- การร้องเรียนเกี่ยวกับความไม่โปร่งใสของการจัดซื้อจัดจ้าง เป็นต้น
คำร้องเรียนหมายถึง คาหรือข้อความที่ผู้ร้องเรียนกรอกตามแบบฟอร์มที่ศูนย์รับเรื่อง
ร้องเรียน/ร้องทุกข์ หรือระบบการรับคำร้องเรียนเอง มีแหล่งที่สามารถ ตอบสนอง หรือมีรายละเอียดอย่าง
ชัดเจนหรือมีนัยสำคัญที่เชื่อถือได้
การดำเนินการเรื่องร้องเรียน หมายถึง เรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ที่ได้รับ ผ่านช่องทางการร้องเรียนต่างๆ มา
เพื่อทราบ หรือพิจารณาดำเนินการแก้ไขปัญหาตามอำนาจหน้าที่
การจัดการเรื่องร้องเรียน หมายถึง กระบวนการที่ดำเนินการในการแก้ไขปัญหาตามเรื่องร้องเรียนที่
ได้รับให้ได้รับการแก้ไข หรือบรรเทาความเดือดร้อนจากการดำเนินงาน

ช่องทางการร้องเรียน

๒.๑ ผ่านทางสำนักงานปลัด

- ๑) Banner รับเรื่องร้องเรียนผ่านหน้า www.prasatyoe.go.th
- ๒) ร้องเรียนผ่านตู้ /กล่องรับความความคิดเห็น (จดหมาย/บัตรสนเท่ห์/เอกสาร)
- ๓) ไปรษณีย์ปกติ (จดหมาย/บัตรสนเท่ห์/เอกสาร)
- ๔) ยื่นโดยตรง (จดหมาย/บัตรสนเท่ห์/เอกสาร)
- ๕) ศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชน
- ๖) โทรศัพท์ ๐๔๓-๔๕๗๓๒๑
- ๗) ข่าจากสื่อสิ่งพิมพ์
- ๘) Email ของหน่วยงาน
- ๙) ร้องเรียน Line (ศูนย์รับฟัง ปัญหา)
- ๑๐) ร้องเรียนทาง Face book

ขั้นตอนการปฏิบัติงาน

การแต่งตั้งผู้รับผิดชอบจัดการข้อร้องเรียนของหน่วยงาน

๑ จัดตั้งศูนย์/จุดรับข้อร้องเรียนของหน่วยงาน

๒ จัดทำคำสั่งแต่งตั้งคณะกรรมการดำเนินการ

๓ แจกผู้รับผิดชอบตามคำสั่งองค์การบริหารส่วนตำบลปราสาทเยอ ทราบ เพื่อความสะดวกในการประสานงาน

การรับและตรวจสอบข้อร้องเรียนจากช่องทางต่างๆ

ดำเนินการรับและติดตามตรวจสอบข้อร้องเรียนที่เข้ามายังหน่วยงานจากช่องทางต่างๆโดยมีข้อปฏิบัติตามที่กำหนด ดังนี้

ช่องทาง	ความถี่ในการตรวจสอบช่องทาง	ระยะเวลาดำเนินการรับข้อร้องเรียนเพื่อประสานหาทางแก้ไข	หมายเหตุ
ร้องเรียนด้วยตนเอง ณ ศูนย์ดำรงธรรมองค์การบริหารส่วนตำบลปราสาทเยอ	ทุกครั้งที่มีผู้ร้องเรียน	ภายใน ๑-๒ วันทำการ	-
ร้องเรียนผ่านเว็บไซต์ องค์การบริหารส่วนตำบลปราสาทเยอ	ทุกวัน	ภายใน ๑-๒ วันทำการ	-
ร้องเรียนทางโทรศัพท์ (๐๔๕)๙๒๑๕๒๓-๔	ทุกวัน	ภายใน ๑-๒ วันทำการ	-
ร้องเรียนทาง Face book	ทุกวัน	ภายใน ๑-๒ วันทำการ	
ร้องเรียน Line (ศูนย์รับฟัง ปัญหา)	ทุกวัน	ภายใน ๑-๒ วันทำการ	

แผนผังกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์

