**แผนผังกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์**

1.ร้องเรียนด้วยตนเอง

2.ร้องเรียนผ่านเว็บไซต์

อบต.ดงมะไฟ

รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์

3. ร้องเรียนทางโทรศัพท์

042 - 707342

4. ร้องเรียนทาง Face-book

ประสานหน่วยงานที่รับผิดชอบดำเนินการตรวจข้อเท็จจริง

5. ร้องเรียน Line (ศูนย์รับฟังปัญหา)

ยุติ ไม่ยุติ

ไม่ยุติแจ้งเรื่องผู้ร้องเรียน/ร้องทุกข์ทราบ

ยุติเรื่องแจ้งผู้ร้องเรียน/

ร้องทุกข์ทราบ

สิ้นสุดการดำเนินการรายงานผลให้จังหวัดทราบ

**การรับและตรวจสอบข้อร้องเรียนจากช่องทางต่าง ๆ**

ดำเนินการรับและติดตามตรวจสอบข้อร้องเรียนที่เข้ามายังหน่วยงานจากช่องทางๆ โดยมีข้อปฏิบัติตามที่กำหนด ดังนี้

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **ช่องทาง** | **ความถี่ในการตรวจสอบช่องทาง** | **ระยะเวลาดำเนินการรับข้อร้องเรียน เพื่อประสานหาทางแก้ไข** | **หมายเหตุ** |
| ร้องเรียนด้วยตนเอง | ทุกครั้งที่มีผู้ร้องเรียน | ภายใน 1 วันทำการ |  |
| ร้องเรียนผ่านเว็บไซต์ | ทุกวัน | ภายใน 1 วันทำการ |  |
| ร้องเรียนทางโทรศัพท์  042-077454 | ทุกวัน | ภายใน 1 วันทำการ |  |
| ร้องเรียนทาง Face Book | ทุกวัน | ภายใน 1 วันทำการ |  |
| ร้องเรียน Line (ศูนย์รับฟังปัญหา) | ทุกวัน | ภายใน 1 วันทำการ |  |

**การบันทึกข้อร้องเรียน**

9.1 กรอกแบบฟอร์มบันทึกข้อร้องเรียน โดยมีรายละเอียด คือ ชื่อ – สกุล ผู้ร้องเรียน ที่อยู่ หมายเลขโทรศัพท์ติดต่อกลับ เรื่องร้องเรียน และสถานที่เกิดเหตุ

9.2 ทุกช่องทางที่มีการร้องเรียน เจ้าหน้าที่ต้องบันทึกข้อร้องเรียนลงบนสมุดบันทึกข้อร้องเรียน

**การประสานหน่วยงานเพื่อแก้ไขข้อร้องเรียนและการแจ้งกลับผู้ร้องเรียน**

- กรณีเป็นการขอข้อมูลข่าวสาร ประสานหน่วยงานผู้ครอบครองเอกสารเจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้อง เพื่อให้ข้อมูลแก่ผู้ร้องขอได้ทันที

- ข้อร้องเรียน ที่เป็นการร้องเรียนเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการของหน่วยงาน เช่น ไฟฟ้าสาธารณะดับ การจัดการขยะมูลฝอย ตัดต้นไม้ กลิ่นเหม็นรบกวน เป็นต้น จัดทำบันทึกข้อความเสนอไปยังผู้บริหารเพื่อสั่งการหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง โดยเบื้องต้นอาจโทรศัพท์แจ้งไปยังหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

- ข้อร้องเรียน ที่ไม่อยู่ในอำนาจความรับผิดชอบขององค์การบริหารส่วนตำบลดงมะไฟ ให้ดำเนินการประสาน แจ้งหน่วยงานภายนอกที่เกี่ยวข้อง เพื่อให้เกิดความรวดเร็วและถูกต้องชันเจนในการแก้ไขปัญหาต่อไป

- ข้อร้องเรียนที่ส่งผลกระทบต่อหน่วยงาน เช่น กรณีผู้ร้องเรียนทำหนังสือร้องเรียนความโปร่งใสในการจัดซื้อจัดจ้าง ให้เจ้าหน้าที่จัดทำบันทึกข้อความเพื่อเสนอผู้บริหารพิจารณาสั่งการไปยังหน่วยงานที่รับผิดชอบเพื่อดำเนินการตรวจสอบและแจ้งผู้ร้องเรียนต่อไป

**ติดตามการแก้ไขข้อร้องเรียน**

ให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง รายงานผลให้ทราบภายใน 5 วันทำการ เพื่อเจ้าที่ศูนย์ฯ จะได้แจ้งผู้ร้องเรียนทราบต่อไป