



คู่มือการปฏิบัติงาน
การรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์
ศูนย์ดำรงธรรมองค์การบริหารส่วนตำบลค่ายบกหวาน

วัตถุประสงค์

เพื่อให้เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานประจำศูนย์ดำรงธรรมองค์การบริหารส่วนตำบลค่ายบกหวานสามารถดำเนินการจัดการข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ ข้อเสนอแนะของประชาชน และสามารถให้บริการข้อมูลข่าวสาร ให้คำปรึกษาได้อย่างเป็นระบบ มีมาตรฐานในการจัดการข้อร้องเรียนเริ่มตั้งแต่ขั้นตอนการรับข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์จากผู้รับบริการหรือหน่วยงานที่ส่งข้อร้องเรียน การวิเคราะห์ข้อร้องเรียน เพื่อเสนอผู้บริหารพิจารณาให้ความเห็นชอบ การส่งข้อร้องเรียนให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องตรวจสอบข้อเท็จจริง การติดตามประเมินผล การรายงานผลการตรวจสอบข้อเท็จจริง และการยุติเรื่องร้องเรียน

ขอบเขตการให้บริการของศูนย์ดำรงธรรมองค์การบริหารส่วนตำบลค่ายบกหวาน

- (๑) งานรับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์และข้อเสนอแนะของประชาชน
- (๒) งานบริการให้ข้อมูลข่าวสาร
- (๓) งานบริการให้คำปรึกษา
- (๔) งานรับเรื่องปัญหานี้ออกระบบ
- (๕) งานอื่นๆตามนโยบายของรัฐบาล นโยบายของนายกองค์การบริหารส่วนตำบลค่ายบกหวาน

ช่องทางการเข้าถึงบริการของศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดหนองคาย

- (๑) โทรศัพท์สำนักงาน ๐๔๒-๔๐๗๔๑๓
- (๒) โทรศัพท์ผู้บริหารท้องถิ่นและเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบ
 - ๐๘๔-๔๒๘๐๗๐๘ นายองค์การบริหารส่วนตำบลค่ายบกหวาน
 - ๐๙๒-๔๔๖๓๕๓๙ ปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลค่ายบกหวาน
 - ๐๙๑-๘๖๑๑๖๑๒ นิติกรองค์การบริหารส่วนตำบลค่ายบกหวานตลอด ๒๔ ชั่วโมง
- (๓) www.facebook.com/องค์การบริหารส่วนตำบลค่ายบกหวาน
- (๔) เว็บไซต์องค์การบริหารส่วนตำบลค่ายบกหวาน www.khaibokwan.go.th
- (๕) ส่งจดหมายมาที่ศูนย์ดำรงธรรมองค์การบริหารส่วนตำบลค่ายบกหวาน เลขที่ ๓๓ หมู่ที่ ๒ ตำบลค่ายบกหวาน อำเภอเมืองหนองคาย จังหวัดหนองคาย ๔๓๑๐๐
- (๖) ส่งเรื่องร้องเรียนผ่านตู้ร้องเรียนร้องทุกข์หน้าองค์การบริหารส่วนตำบลค่ายบกหวาน (ไม่ต้องติดแสตมป์)

ส่วนที่ ๑

โครงสร้างการปฏิบัติงานของศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดหนองคาย(ส่วนงานรับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์)

๑.๑ นายกองคํการบรหการสว่นตํบลคํายบภหวาน เป็น “ผู้อํานวยการศูนย์ดำรงธรรมอํการบรหการสว่นตํบลคํายบภหวาน” มีอํนาจหน้าที่ กําหนดนโยบาย ควบคุม วางแผน กํากับดูแลการปฏิบัติงานของศูนย์ดำรงธรรมอํการบรหการสว่นตํบลคํายบภหวาน

๑.๒ รองนายกองคํการบรหการสว่นตํบลคํายบภหวาน (ที่ดํารับมอบหมาย) เป็น “รองผู้อํานวยการศูนย์ดำรงธรรมอํการบรหการสว่นตํบลคํายบภหวาน” มีหน้าที่ดูแล ควบคุม กํากับการปฏิบัติงานของศูนย์ดำรงธรรมอํการบรหการสว่นตํบลคํายบภหวานให้เป็นไปตามนโยบายของนายกองคํการบรหการสว่นตํบลคํายบภหวาน

๑.๓ ปลัดอํการบรหการสว่นตํบลคํายบภหวาน เป็น “เลขานุการคณะอํานวยการศูนย์ดำรงธรรมอํการบรหการสว่นตํบลคํายบภหวาน” และเป็นผู้รับผิดชอบสว่นงานศูนย์ดำรงธรรมอํการบรหการสว่นตํบลคํายบภหวาน (สว่นงานรับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์) มีหน้าที่ควบคุม กํากับ ดูแลการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ประจำสํงานรับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ ตลอดจนพิจารณาตรวจสอบกลั่นกรองเรื่อง ประสานการรับเรื่องตามสภาพปัญหา พร้อมทั้งประสานหน่วยเคลื่อนที่เร็วเข้าตรวจสอบข้อเท็จจริงและแก้ไขปัญหา

๑.๔ เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานประจำศูนย์ดำรงธรรมอํการบรหการสว่นตํบลคํายบภหวาน ดังนี้

(๑) นายวิระชัย	อโนรส	ผู้อํานวยการกองช่าง
(๒) เรือตรีณพรัตน์	บัวติก	เจ้าหน้าที่บริหารงานทั่วไป
(๓) นายณรงค์ศักดิ์	นันทะชัย	นักวิเคราะห์นโยบายและแผน
(๔) นายบรรจง	รัตนวงศ์	นิติกร

ให้มีหน้าที่รับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์/บันทึกข้อความสรุปผลการตรวจสอบข้อเท็จจริงเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ที่ได้รับรายงานจากหน่วยตรวจสอบแล้ว โดยให้อยู่ภายใต้บังคับบัญชาของผู้อํานวยการศูนย์ดำรงธรรมอํการบรหการสว่นตํบลคํายบภหวาน

ส่วนที่ ๒

การปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ประจำศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดหนองคาย

การปฏิบัติหน้าที่ในเวลาราชการปกติ (วันจันทร์ – ศุกร์) ให้เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานศูนย์ดำรงธรรมอํการบรหการสว่นตํบลคํายบภหวานถือปฏิบัติ ดังนี้

(๑) เวลาเริ่มปฏิบัติงาน ๐๘.๓๐ – ๑๖.๓๐ น.

(๒) ให้มีหน้าที่รับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ พิจารณากลั่นกรองเรื่อง ติดตามเรื่องค้าง และบันทึกข้อความสรุปเรื่องที่สว่นราชการได้รายงานผลการดํเนินการให้ผู้บังคับบัญชาพิจารณา ประสานเรื่องร้องเรียนโดยตรงกับหัวหน้าสว่นราชการที่เกี่ยวข้อง พร้อมทั้งดํเนินการปรับแนวทางวิธีการรับเรื่องร้องเรียนในแต่ละเรื่องให้มีความเหมาะสมตามสภาพปัญหา และพิจารณาประสานหน่วยเคลื่อนที่เร็วเข้าตรวจสอบแก้ไขปัญหา

(๑) โทรศัพท์สำนักงาน ๐๔๒-๔๐๗๔๑๓

(๒) โทรศัพท์ผู้บริหารท้องถิ่นและเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบ

๐๘๔-๔๒๘๐๗๐๘

นายกองค์การบริหารส่วนตำบลค่ายบกหวาน

๐๙๒-๔๔๖๓๕๓๙

ปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลค่ายบกหวาน

๐๙๑-๘๖๑๑๖๑๒

นิติกรองค์การบริหารส่วนตำบลค่ายบกหวาน

ตลอด ๒๔ ชั่วโมง

(๓) www.facebook.com/องค์การบริหารส่วนตำบลค่ายบกหวาน

(๔) เว็บไซต์องค์การบริหารส่วนตำบลค่ายบกหวาน www.khaibokwan.go.th

(๕) ส่งจดหมายมาที่ศูนย์ดำรงธรรมองค์การบริหารส่วนตำบลค่ายบกหวาน เลขที่ ๓๓ หมู่ที่ ๒ ตำบลค่ายบกหวาน อำเภอเมืองหนองคาย จังหวัดหนองคาย ๔๓๑๐๐

(๖) ส่งเรื่องร้องเรียนผ่านตู้ร้องเรียนร้องทุกข์หน้าองค์การบริหารส่วนตำบลค่ายบกหวาน (ไม่ต้องติดแสตมป์)

ส่วนที่ ๓

วิธีการรับเรื่อง/ร้องเรียนร้องทุกข์/การให้คำปรึกษาและการให้บริการข้อมูลข่าวสาร

๓.๑ การรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ทางไปรษณีย์/ระบบจัดการเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ของรัฐบาล

(๑๑๑๑)/ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดหนองคาย/ศูนย์ดำรงธรรมอำเภอเมืองหนองคาย ให้เจ้าหน้าที่ดำเนินการดังนี้

(๑) รับเรื่องตรวจสอบข้อมูลเอกสารประกอบการร้องเรียน/ร้องทุกข์โดยละเอียด

(๒) สรุปประเด็นการร้องเรียน/ร้องทุกข์โดยย่อ ตรวจสอบข้อเท็จจริง แก้ไขปัญหาข้อร้องเรียน ร้องทุกข์

(๓) จัดทำบันทึกข้อความรายงานผลการตรวจสอบข้อเท็จจริง การแก้ไขปัญหาข้อร้องเรียน ร้องทุกข์ และรายงานผลการตรวจสอบให้หน่วยงานที่ส่งเรื่องรับทราบ

๓.๒ กรณีผู้ร้องเรียนร้องทุกข์มาด้วยตนเอง ให้เจ้าหน้าที่ดำเนินการ ดังนี้

(๑) สอบถามข้อมูลจากผู้ร้องแล้วกรอกข้อมูลลงในแบบฟอร์ม ให้มีสาระสำคัญพอสมควร ประกอบไปด้วย ชื่อและที่อยู่ของผู้ร้องซึ่งสามารถตรวจสอบตัวตนได้

(๒) ระบุเรื่องอันเป็นเหตุให้ร้องเรียนร้องทุกข์ พร้อมข้อเท็จจริงหรือพฤติการณ์ตามสมควร หรือความเห็น ความต้องการ ข้อเสนอแนะ ต่างๆ และให้ลงลายมือชื่อของผู้ร้อง

(๓) ถ้าเป็นการร้องเรียนร้องทุกข์แทนผู้อื่นต้องแนบใบมอบอำนาจด้วย/หากผู้ร้องไม่ยินยอมลงชื่อมิให้รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์นั้นไว้พิจารณาและแจ้งให้ผู้ร้องทราบพร้อมบันทึกเหตุดังกล่าวไว้ในแบบคำร้อง

(๔) สรุปประเด็นการร้องเรียนร้อง/ร้องทุกข์ โดยย่อแล้วจัดทำบันทึกข้อความเสนอผู้บังคับบัญชา เพื่อพิจารณา

(๕) ตรวจสอบข้อเท็จจริง แก้ไขปัญหาข้อร้องเรียนร้องทุกข์รายงานผู้บังคับบัญชา

(๖) แจ้งผลการตรวจสอบให้ผู้ร้องเรียนร้องทุกข์ทราบ

(๑) สอบถามชื่อ ที่อยู่ และหมายเลขโทรศัพท์ที่ติดต่อได้

(๒) สอบถามเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์และปัญหาที่เกิดขึ้น

(๓) ถ้าเป็นเรื่องร้องเรียนที่กล่าวหาผู้อื่นจะต้องสอบถามผู้ร้องให้ได้รายละเอียดที่ชัดเจน

หากผู้ร้องมีข้อมูลเป็นเอกสารขอให้ส่งเอกสารมาเพิ่มเติมทางไปรษณีย์หรือทางอื่นก็ได้

(๔) พิจารณาเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ว่าสามารถดำเนินการต่อได้หรือไม่ ถ้าดำเนินการได้จะประสานหน่วยงานที่เกี่ยวข้องทางโทรศัพท์ทันที และหากได้รับคำตอบจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้องก็ให้แจ้งให้ผู้ร้องทราบต่อไป

(๕) บันทึกข้อมูลลงในแบบฟอร์มที่ศูนย์ดำรงธรรมองค์การบริหารส่วนตำบลค่ายบกหวาน กำหนดไว้ หากผู้ร้องไม่ยินยอมให้ข้อมูลมิให้รับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์นั้นไว้พิจารณา ทั้งนี้ เพื่อคุ้มครองสิทธิของบุคคล/นิติบุคคลหรือผู้เกี่ยวข้องมิให้เกิดปัญหาการกลั่นแกล้ง และแจ้งให้ผู้ร้องทราบ

(๖) สรุปประเด็นการร้องเรียนร้อง/ร้องทุกข์ โดยย่อเพื่อจัดทำบันทึกข้อความและหนังสือประทับตราแทนการลงชื่อเสนอผู้บังคับบัญชาเพื่อพิจารณา

(๖) ตรวจสอบข้อเท็จจริง แกไขปัญหาข้อร้องเรียนร้องทุกข์รายงานผู้บังคับบัญชา

(๗) แจ้งผลการตรวจสอบให้ผู้ร้องเรียนหรือร้องทุกข์ทราบภายใน ๑๕ วัน

๓.๔ การให้บริการข้อมูลข่าวสาร/การให้คำปรึกษาแก่ประชาชน ดำเนินการดังนี้

(๑) สอบถามข้อมูลจากผู้รับบริการ

(๓) หากสามารถให้ข้อมูล/คำปรึกษาได้ ให้ชี้แจง ทำความเข้าใจกับผู้รับบริการ

(๔) หากไม่สามารถให้ข้อมูล/คำปรึกษาได้ ให้โทรศัพท์ประสานหน่วยงานที่เกี่ยวข้องมารับเรื่อง และให้บริการข้อมูลข่าวสาร/คำปรึกษาทันที ทั้งนี้ การให้ข้อมูลข่าวสารนั้นต้องดำเนินการตามพระราชบัญญัติข้อมูลข่าวสารของทางราชการ พ.ศ.๒๕๔๐ ให้รับเรื่องและแจ้งขั้นตอน วิธีการให้ผู้รับบริการทราบ

(๕) ให้เจ้าหน้าที่ประจำศูนย์ดำรงธรรมองค์การบริหารส่วนตำบลค่ายบกหวาน บันทึกการให้บริการข้อมูลข่าวสาร/ให้คำปรึกษาในทะเบียนเพื่อเก็บไว้เป็นข้อมูลต่อไป

ส่วนที่ ๔

ขั้นตอนการจัดการเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ของศูนย์ดำรงธรรมองค์การบริหารส่วนตำบลค่ายบกหวาน

ขั้นตอนที่ ๑ รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์

ขั้นตอนที่ ๒ วิเคราะห์เรื่อง แยกเป็น ๒ กรณี

(๑) กรณีลักษณะเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์เป็นบัตรสนเท่ห์ (ไม่มีชื่อ-สกุลผู้ร้อง ไม่มีที่อยู่ผู้ร้อง หรือข้อมูลอื่นๆที่สามารถติดต่อได้ ไม่มีพยานหลักฐานหรือแวดล้อมที่ปรากฏชัดเจน ตลอดจนไม่สามารถชี้พยานบุคคลได้แน่นอน) ให้เสนอผู้บังคับบัญชา ไม่ให้รับเรื่องไว้พิจารณาและจำหน่ายออกจากสารบบ

(๒) กรณีไม่ใช่บัตรสนเท่ห์ ให้ดำเนินการตามวิธีการรับเรื่องข้างต้น

ขั้นตอนที่ ๓ ขั้นตอนการตรวจสอบข้อเท็จจริง

(๑) ประสานขอข้อมูลที่จำเป็นจากบุคคลหรือหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

(๒) รวบรวมรายละเอียด

ขั้นตอนที่ ๔ สรุปผลการตรวจสอบข้อเท็จจริงและรายงานผลการตรวจสอบข้อเท็จจริงให้ผู้บังคับบัญชาทราบและแจ้งให้ผู้ร้องเรียนทราบด้วย ดังนี้

- (๑) มูลเหตุของปัญหา
- (๒) การแก้ไขปัญหาเบื้องต้น
- (๓) แนวทางและวิธีการแก้ไขปัญหา
- (๔) ผลการชี้แจงให้ผู้ร้องทราบ
- (๕) ข้อเสนอแนะ/ความเห็นของหน่วยงาน

ขั้นตอนที่ ๕ แจ้งผลการตรวจสอบข้อเท็จจริง การแก้ไขปัญหาหรือร้องเรียนร้องทุกข์ให้ผู้ร้องเรียนหรือร้องทุกข์ทราบ ภายใน ๑๕ วัน นับแต่วันการตรวจสอบเสร็จสิ้น

สรุปขั้นตอนการดำเนินการและระยะเวลาดำเนินการ

ลำดับ	รายละเอียด	ระยะเวลาดำเนินการ	หน่วยงานรับผิดชอบ
ขั้นตอนที่ ๑	รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์	๑ วัน	ศูนย์ดำรงธรรม
ขั้นตอนที่ ๒	วิเคราะห์เรื่อง	๑ วัน	ศูนย์ดำรงธรรม
ขั้นตอนที่ ๓	การตรวจสอบข้อเท็จจริง แก้ไขปัญหา	๑๕ วัน	ศูนย์ดำรงธรรม
ขั้นตอนที่ ๔	สรุปผลการตรวจสอบข้อเท็จจริงและ รายงานผลการตรวจสอบข้อเท็จจริงให้ ผู้บังคับบัญชาทราบ	๗ วัน	ศูนย์ดำรงธรรม
ขั้นตอนที่ ๕	แจ้งผลการตรวจสอบข้อเท็จจริงให้ ผู้เกี่ยวข้องทราบ	๗ วัน	ศูนย์ดำรงธรรม