

คู่มือการปฏิบัติงาน
เกี่ยวกับการรับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์
ของศูนย์ดำรงธรรมองค์การบริหารส่วนตำบลบ้านหม้อ

วัตถุประสงค์

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

การให้บริการของศูนย์ดำรงธรรมองค์การบริหารส่วนตำบลบ้านหม้อ

- (๑) รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์
- (๒) เป็นศูนย์บริการแบบเบ็ดเสร็จ ณ จุดเดียว (One Stop Service)
- (๓) งานบริการรับ – ส่งเรื่องต่อ
- (๔) บริการข้อมูลข่าวสาร / ให้คำปรึกษา
- (๕) รับเรื่องความต้องการและข้อเสนอแนะ
- (๖) เป็นศูนย์รองรับการปฏิบัติเร่งด่วนของรัฐบาล
- (๗) ดำเนินการด้วยชุดปฏิบัติการเคลื่อนที่เร็ว

ช่องทางการเข้าถึงบริการของศูนย์ดำรงธรรมองค์การบริหารส่วนตำบลบ้านหม้อ

- (๑) ติดต่อด้วยตนเองได้ที่ทำการองค์การบริหารส่วนตำบลบ้านหม้อ หมู่ที่ ๒ ตำบลบ้านหม้อ อำเภอสรีเชียงใหม่ จังหวัดหนองคาย
- (๒) โทรศัพท์ ๐ ๔๒๐๑-๔๒๒๖ / โทรสาร ๐ ๔๒๔๑-๔๗๒๐
- (๓) ทางไปรษณีย์ จ่าหน้าซองส่งมาที่ ศูนย์ดำรงธรรมองค์การบริหารส่วนตำบลบ้านหม้อ หมู่ที่ ๒ ตำบลบ้านหม้อ อำเภอสรีเชียงใหม่ จังหวัดหนองคาย ๔๓๑๓๐
- (๔) เว็บไซต์ www.banmo.go.th

การปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ประจำศูนย์ดำรงธรรมองค์การบริหารส่วนตำบลบ้านหม้อ

การปฏิบัติหน้าที่ในเวลาราชการปกติ (วันจันทร์ – ศุกร์)

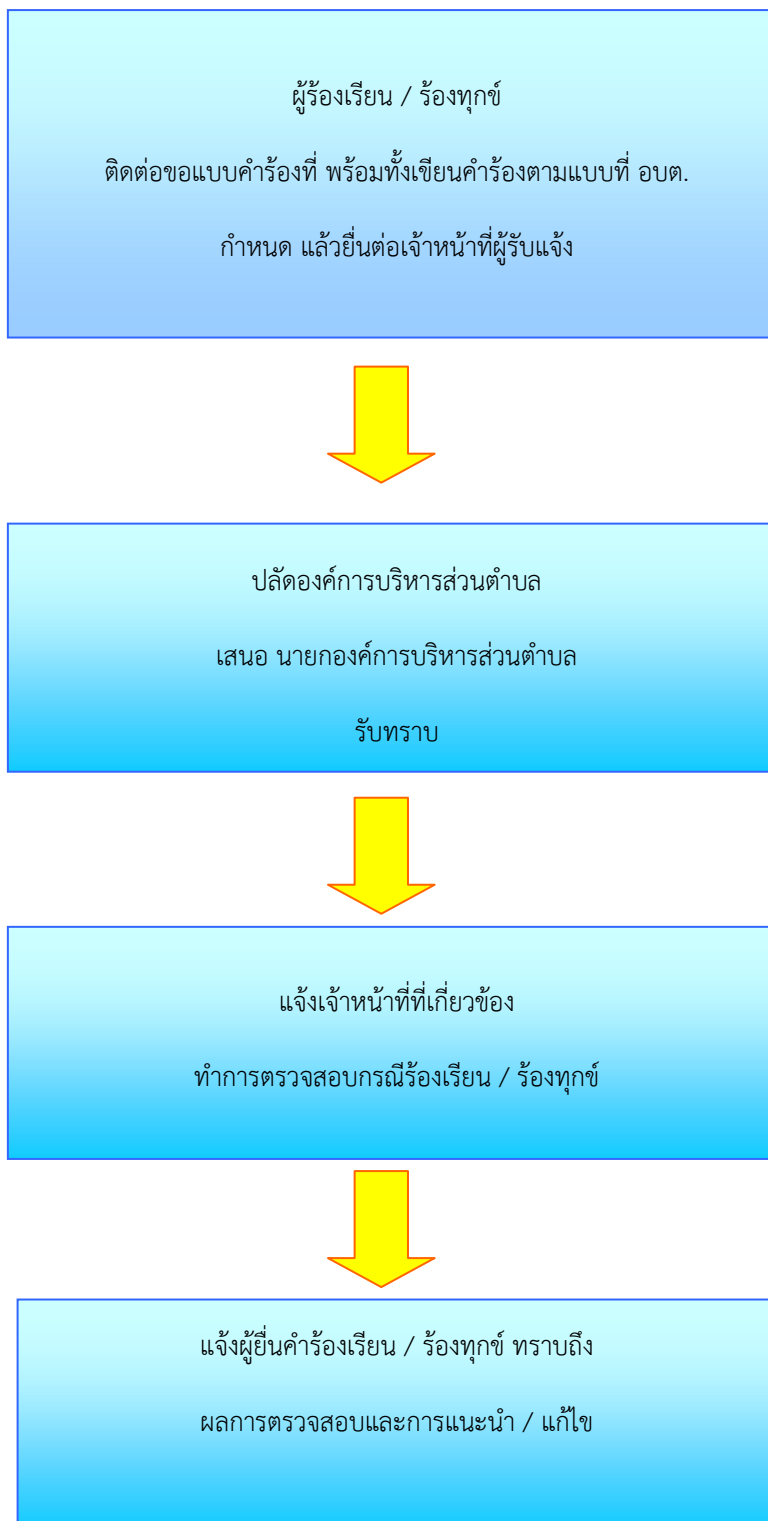
- (๑) เวลาเริ่มปฏิบัติงาน ๐๘.๓๐ – ๑๖.๓๐ น.
- (๒) มีเจ้าหน้าที่รับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ พิจารณาก่อนกรองเรื่อง ติดตามเรื่องค้าง และบันทึกข้อความสรุปเรื่องที่ส่วนราชการได้รายงานผลการดำเนินการให้ผู้บังคับบัญชาพิจารณา ประสานเรื่องร้องเรียนโดยตรงกับหัวหน้าส่วนราชการที่เกี่ยวข้อง พร้อมทั้งดำเนินการปรับแนวทางวิธีการรับเรื่องร้องเรียนในแต่ละเรื่องให้มีความเหมาะสมตามสภาพปัญหา และพิจารณาตรวจสอบแก้ไขปัญหา

กรณีผู้ร้องเรียนร้องทุกข์มาด้วยตนเอง ให้เจ้าหน้าที่ดำเนินการ ดังนี้

- (๑) สอบถามข้อมูลจากผู้ร้องแล้วกรอกข้อมูลลงในแบบฟอร์ม ให้มีสาระสำคัญพอสมควรประกอบไปด้วย ชื่อและที่อยู่ของผู้ร้องซึ่งสามารถตรวจสอบตัวตนได้
- (๒) ระบุเรื่องอันเป็นเหตุให้ร้องเรียนร้องทุกข์ พร้อมข้อเท็จจริงหรือพฤติการณ์ตามสมควร หรือความเห็น ความต้องการ ข้อเสนอแนะ ต่างๆ และให้ลงลายมือชื่อของผู้ร้อง
- (๓) ถ้าเป็นการร้องเรียนร้องทุกข์แทนผู้อื่นต้องแนบใบมอบอำนาจด้วย/หากผู้ร้องไม่ยินยอมลงชื่อมิให้รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์นั้นไว้พิจารณาและแจ้งให้ผู้ร้องทราบพร้อมบันทึกเหตุดังกล่าวไว้ในแบบคำร้อง
- (๔) สรุปประเด็นการร้องเรียนร้อง/ร้องทุกข์ โดยย่อแล้วจัดทำบันทึกข้อความและหนังสือประทับตราแทนการลงชื่อเสนอผู้บังคับบัญชาเพื่อพิจารณา
- (๕) ส่งหนังสือประทับตราแทนการลงชื่อให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องดำเนินการ

แผนภูมิแสดงขั้นตอนการรับแจ้งเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์

องค์การบริหารส่วนตำบลบ้านหม้อ





คู่มือการปฏิบัติงานเกี่ยวกับ การรับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์

ศูนย์ดำรงธรรมองค์การบริหารส่วนตำบลบ้านหม้อ