

คู่มือ

การจัดการซื้อร้องเรียน การรับเรื่องราวร้องเรียน ร้องทุกข์
ข้อคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะ เพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชน



องค์การบริหารส่วนตำบลบ้านนั้งสาเรง

คำนำ

.....

องค์การบริหารส่วนตำบลบันนังสาเรง ได้อำนวยความสะดวกเพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชน จึงจัดทำคู่มือในการรับเรื่องราวร้องเรียน/ร้องทุกข์ เพื่อใช้เป็นช่องทางในการรับเรื่องราวร้องเรียน ร้องทุกข์ ข้อคิดเห็น และข้อเสนอแนะจากภาคประชาชนได้อย่างสะดวกรวดเร็ว สามารถนำปัญหาเข้าสู่กระบวนการแก้ไขปัญหาได้อย่างรวดเร็วและมีประสิทธิภาพ จึงได้จัดทำหลักเกณฑ์และคู่มือเกี่ยวกับการ จัดการข้อร้องเรียน ข้อคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะ และคำชมเชยขององค์การบริหารส่วนตำบลบันนังสาเรง เพื่อให้การบริหารงาน ศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพตามหลักธรรมาภิบาล มีมาตรฐาน และทำให้ผู้รับบริการมีความพึงพอใจ สอดคล้องตามพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์ และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ.2546 ซึ่งคู่มือเล่มนี้ มีเนื้อหา หน้าที่ของการรับเรื่องราวร้องเรียน/ร้องทุกข์ เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบ ประจำศูนย์รับข้อร้องเรียน ช่องทางการติดต่อ แจ้งข้อร้องเรียน ข้อคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะ และคำชมเชย ประเภทของการจัดการกระบวนการดังกล่าว ระบบการจัดการ การเก็บรักษาความลับเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียน แบบฟอร์มแจ้งข้อ ร้องเรียน ข้อคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะ และแจ้งคำชมเชย ตลอดจนการติดตามและประเมินผล ตัวชี้วัดระดับความสำเร็จ และการจัดทำสถิติ รวบรวมและเผยแพร่ข้อมูลการจัดการข้อร้องเรียน ขององค์การบริหารส่วนตำบลบันนังสาเรง ทั้งนี้ เพื่อใช้เป็นแนวทางให้เจ้าหน้าที่ผู้เกี่ยวข้องในการปฏิบัติงานได้อย่างถูกต้อง รวดเร็ว และมีประสิทธิภาพ มากยิ่งขึ้น

ผู้จัดทำ หวังเป็นอย่างยิ่งว่า คู่มือการ จัดการข้อร้องเรียน ข้อคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะ และคำชมเชยเล่มนี้ จะเป็นประโยชน์ต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบหรือผู้เกี่ยวข้อง และผู้รับบริการหรือผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย หากมีข้อผิดพลาดหรือข้อเสนอแนะประการใด ผู้จัดทำพร้อมรับฟังข้อเสนอแนะเพื่อดำเนินการแก้ไขปรับปรุงในโอกาสครั้งต่อไป

สารบัญ

หน้า

1.บทนำ	1
2.นิยาม	2
3.หน้าที่ของการรับเรื่องราว ร้องเรียน ร้องทุกข์	4
4.ความรับผิดชอบประจำการรับเรื่องร้องทุกข์	6
5. ช่องทางการติดต่อแจ้งข้อร้องเรียนร้องทุกข์	6
6.ประเภทของการจัดการกระบวนการ	7
7.ผังกระบวนการทำงานและขั้นตอนการปฏิบัติงาน	10
1) กระบวนการรับเรื่องราวร้องทุกข์	10
1.1 การรับเรื่องราวร้องทุกข์ ร้องเรียน ร้องขอความช่วยเหลือ ต่อนายกที่ผู้ร้องมาด้วยตนเอง/รับเรื่องทางโทรศัพท์/โทรสาร - ขั้นตอนการปฏิบัติงาน	10 11
1.2 การรับเรื่องราวร้องทุกข์ ร้องเรียน ร้องขอความช่วยเหลือ ต่อนายกที่เป็นจดหมาย / หนังสือ - ขั้นตอนการปฏิบัติงาน	12 13
1.3 การรับเรื่องราวร้องทุกข์ จากกลุ่มคน (mob) - ขั้นตอนการปฏิบัติงาน	15 16
1.4 การรับเรื่องราวร้องทุกข์ ร้องเรียน บนเว็บไซต์ องค์การบริหารส่วนตำบลสาเรง - ขั้นตอนการปฏิบัติงาน	17 18
1.5 การรับเรื่องราวร้องทุกข์ผ่านผู้ร้องเรียนของ องค์การบริหารส่วนตำบลสาเรง - ขั้นตอนการปฏิบัติงาน	19 20
1.6 กระบวนการดำเนินงานตามขั้นตอนของศาล ๘<คำสั่งศาล - ขั้นตอนการปฏิบัติงาน	21 22

8.ระบบการจัดการการติดตามและประเมินผล	23
9. การจัดทำสถิติ รวบรวมและเผยแพร่ข้อมูลการจัดการ เรื่องราวร้องราวร้องทุกข์	23
10.ภารกิจ อำนาจหน้าที่ขององค์การบริหารส่วนตำบล	24
11. ระบบอิเล็กทรอนิกส์ในการจัดการข้อร้องเรียน ร้องทุกข์ ภาคผนวก	25

1. บทนำ

พระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ.2546 มาตรา 37 ได้กำหนดหลักเกณฑ์ในการปฏิบัติราชการที่เกี่ยวข้องกับการบริการประชาชน หรือติดต่อประสานงานระหว่างส่วนราชการด้วยกัน โดยให้ส่วนราชการกำหนด ระยะเวลาแล้วเสร็จของงานแต่ละงานและประกาศให้ประชาชนและข้าราชการทราบ เป็นการทั่วไป โดยให้เป็นหน้าที่ของผู้บังคับบัญชาที่จะต้องตรวจสอบให้ข้าราชการ ปฏิบัติงานให้แล้วเสร็จตามกำหนดเวลาดังกล่าว และมาตรา 38 ได้กำหนดให้ส่วน ราชการใดที่ได้รับการติดต่อสอบถามเป็นหนังสือจากประชาชน หรือจากส่วนราชการด ้วยกันเกี่ยวกับงานที่อยู่ในอำนาจหน้าที่ของส่วนราชการนั้น ให้เป็นหน้าที่ของส่วน ราชการนั้นที่จะต้องตอบคำถามหรือแจ้งการดำเนินการให้ทราบภายในสิบห้าวัน หรือ ภายในกำหนดเวลาที่กำหนดไว้ และมาตรา 39 ได้กำหนดให้ส่วนราชการจัดให้มีระบบ เครือข่ายสารสนเทศของส่วนราชการเพื่ออำนวยความสะดวกให้แก่ประชาชนที่จะ สามารถติดต่อสอบถามหรือขอข้อมูลหรือแสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับการปฏิบัติราชการ ของส่วนราชการ โดยระบบเครือข่าย สารสนเทศดังกล่าว จะต้องจัดทำในระบบ เดียวกับที่กระทรวงเทคโนโลยีสารสนเทศ และการสื่อสารจัดให้มีขึ้น และมาตรา 41 ได้กำหนดให้ส่วนราชการที่ได้รับคำร้องเรียน เสนอแนะ หรือความคิดเห็นเกี่ยวกับวิธี ปฏิบัติราชการ อุปสรรค ความยุ่งยาก หรือปัญหาอื่นใดจากบุคคลใด โดยมีข้อมูลและ สารระตามสมควร ให้เป็นหน้าที่ของส่วนราชการนั้นที่จะต้องพิจารณาดำเนินการให้ ลุล่วงไป และในกรณีที่มีที่อยู่ของบุคคลนั้น ให้แจ้งให้บุคคลนั้นทราบผลการ ดำเนินการด้วย ทั้งนี้ อาจแจ้งให้ทราบผ่านทางระบบเครือข่ายสารสนเทศของส่วน ราชการด้วย ก็ได้ ในกรณีการแจ้งผ่านทางระบบเครือข่ายสารสนเทศ มิให้เปิดเผยชื่อ หรือที่อยู่ของผู้ร้องเรียน เสนอแนะ หรือแสดงความคิดเห็น นอกจากนี้ มาตรา 42 ได้ กำหนดให้ส่วนราชการที่มีอำนาจออกกฎ ระเบียบ ข้อบังคับ หรือประกาศ เพื่อใช้ บังคับกับส่วนราชการอื่น มีหน้าที่ตรวจสอบว่ากฎ ระเบียบ ข้อบังคับ หรือประกาศ

นั้น เป็นอุปสรรคหรือก่อให้เกิดความยุ่งยาก ซ้ำซ้อน หรือความล่าช้าต่อการปฏิบัติหน้าที่ของส่วนราชการอื่น หรือไม่ เพื่อดำเนินการปรับปรุงแก้ไขให้เหมาะสมโดยเร็วต่อไป และในกรณีที่ได้รับการร้องเรียนหรือเสนอแนะจากข้าราชการหรือส่วนราชการอื่นในเรื่องใด ให้ส่วนราชการ ที่ออกกฎระเบียบ ข้อบังคับ หรือประกาศนั้น พิจารณาโดยทันที และในกรณีที่เห็นว่าการร้องเรียนหรือเสนอแนะทราบภายในสิบห้าวัน

ระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรี ว่าด้วยการจัดการเรื่องราวร้องทุกข์ พ.ศ. 2552 ข้อ 18 ได้กำหนดให้ผู้ที่มีความเดือดร้อนหรือเสียหายหรืออาจเดือดร้อนหรือเสียหายจากการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่หรือ ส่วนราชการ หรือจำเป็นต้องให้ส่วนราชการช่วยเหลือเยียวยาหรือปลดปล่อยทุกข์ มีสิทธิเสนอคำร้องทุกข์ต่อส่วนราชการที่เกี่ยวข้องได้ โดยข้อ 23 ได้กำหนดให้การจัดการเรื่องราวร้องทุกข์ที่เกี่ยวกับหน่วยงานของรัฐนั้น และ ข้อ 24 กำหนดให้เจ้าหน้าที่ส่วนราชการผู้รับ คำร้องทุกข์ให้แก่ผู้ร้องทุกข์ไว้เป็นหลักฐาน นอกจากนี้ ข้อ 25 ได้กำหนดให้ส่วนราชการได้รับคำร้องทุกข์ต้องตอบแจ้งการรับคำร้องทุกข์ไปยังผู้ร้องทุกข์โดยทางไปรษณีย์ ตามสถานที่อยู่ที่ปรากฏในคำร้องทุกข์หรือกระทำในรูปของข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์ตามกฎหมาย

2. นิยามคำศัพท์

“เจ้าหน้าที่” หมายความว่า ข้าราชการ/พนักงานส่วนตำบล พนักงานจ้าง ลูกจ้าง บุคลากรทางการศึกษา หรือบุคลากรอื่นซึ่งปฏิบัติงานให้กับองค์การบริหารส่วนตำบล บัณฑิตอาสา

“ข้อร้องเรียน” หมายความว่า เรื่องที่ผู้รับบริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลบัณฑิตอาสา ได้ร้องเรียนเกี่ยวกับการให้บริการของเจ้าหน้าที่ องค์การบริหารส่วนตำบลบัณฑิตอาสา ทั้งในเรื่องความบกพร่อง ข้อร้องเรียนเกี่ยวกับการจัดซื้อจัดจ้าง ความล่าช้า ความโปร่งใสและไม่เหมาะสมในการปฏิบัติงาน ปัญหาอันเกิดจากการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ องค์การบริหารส่วนตำบลบัณฑิตอาสา รวมทั้งเรื่องที่ได้รับการร้องขอจาก ช่องทางอื่น หรือส่วนราชการอื่นส่งมาให้ดำเนินการตามอำนาจหน้าที่ขององค์การบริหารส่วนตำบลบัณฑิตอาสา เช่น ศูนย์ดำรงธรรมอำเภอเมืองยะลา ศูนย์ดำรง

กรมจังหวัดยะลา ศูนย์ดำรงธรรม กระทรวงมหาดไทย หรือศูนย์บริการประชาชน สำนักงาน ปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี เป็นต้น

“เรื่องราวร้องทุกข์” หมายความว่า เรื่องร้องทุกข์ ร้องเรียน ร้องขอความช่วยเหลือ

“ข้อคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะ” หมายความว่า เรื่องที่ผู้รับบริการจาก องค์การบริหาร ส่วนตำบลบันนังสาเรง มีข้อคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการปฏิบัติงานหรือให้บริการของ เจ้าหน้าที่ องค์การบริหารส่วนตำบลบันนังสาเรง

“คำชมเชย” หมายความว่า เรื่องที่ผู้รับบริการจาก องค์การบริหารส่วนตำบลบันนังสาเรง มีคำชมเชยเกี่ยวกับการปฏิบัติงานหรือให้บริการของเจ้าหน้าที่ องค์การบริหารส่วน ตำบลบันนังสาเรง

“ผู้ร้อง” หมายถึง ประชาชนที่ส่งเรื่องราวร้องทุกข์ต่อนายกองค์การบริหารส่วนตำบล บันนังสาเรง

“การรับเรื่องราวร้องทุกข์ที่ผู้ร้องมาด้วย ตนเอง หรือทางโทรศัพท์” หมายถึงผู้ร้องมา ร้องเรียนด้วยตนเอง หรือทางโทรศัพท์มายังองค์การบริหารส่วนตำบลบันนังสาเรง หรือขอ คำปรึกษา

“การรับเรื่องราวร้องทุกข์ที่เป็นจดหมายหรือหนังสือ” หมายถึง ผู้ร้องส่งเรื่องราวร้อง ทุกข์ทางไปรษณีย์ หรือโทรสาร หรือมาเขียนคำร้องและยื่นเรื่องร้องเรียนด้วยตนเอง

“การรับเรื่องราวร้องทุกข์จากกลุ่มคน” หมายถึง ผู้ร้องรวมตัวกันเป็นหมู่คณะ เดินทาง มายังองค์การบริหารส่วนตำบลบันนังสาเรง เพื่อยื่นเรื่องราวร้องทุกข์

“การรับเรื่องราวร้องทุกข์ทางเว็บไซต์” หมายถึง ผู้ร้องส่งเรื่องราวร้องทุกข์ทางเว็บไซต์ องค์การบริหารส่วนตำบลบันนังสาเรง (WWW.BANNANGSALENG.GO.TH)

“การรับเรื่องราวร้องทุกข์ทางผู้รับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์” หมายถึง ผู้ร้องส่งเรื่องราว ร้องทุกข์ทางผู้รับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ที่ทางองค์การบริหารส่วนตำบลบันนังสาเรง ตั้ง ณ จุดที่ บริการเพื่ออำนวยความสะดวกแก่ประชาชน

“การดำเนินการตามขั้นตอนของศาล” หมายถึง การดำเนินการตามคำสั่งศาล การมอบอำนาจ

“บันทึกสรุปเรื่อง” หมายถึง เอกสารราชการที่องค์การบริหารส่วนตำบลบันนังสาเรงจัดทำขึ้น เพื่ออำนวยความสะดวกแก่นายกององค์การบริหารส่วนตำบลบันนังสาเรงในการพิจารณาเรื่องที่ประชาชนหรือหน่วยงานส่งถึงนายกององค์การบริหารส่วนตำบลบันนังสาเรง ประกอบด้วย 3 ส่วน ได้แก่ สรุปประเด็นสำคัญ ข้อพิจารณา และข้อเสนอ

“เอกสาร” หมายถึง ทะเบียนเรื่องแนบด้วยเรื่องที่ประชาชนหรือหน่วยงานเสนอนายก

3. หน้าที่ของ “การรับเรื่องราวร้องเรียน ร้องทุกข์ องค์การบริหารส่วนตำบลบันนังสาเรง

1. จัดให้มีช่องทางในการรับเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ ข้อเสนอแนะต่าง ๆ ได้โดยสะดวกและรวดเร็ว โดยได้เปิดช่องทางในการรับเรื่องราวดังนี้
 - ทางโทรศัพท์ หรือ ทางโทรสาร
 - ตู้รับเรื่องราวบริเวณหน้าศูนย์ หรือจุดติดตั้งที่องค์การบริหารส่วนตำบลกำหนด
 - ทางไปรษณีย์ จ่าหน้าซองถึง นายกององค์การบริหารส่วนตำบลบันนังสาเรง โดยลงชื่อผู้ร้อง ที่อยู่เบอร์โทรศัพท์ที่สามารถติดต่อได้
 - ด้วยตนเอง ได้ที่การรับเรื่องราวร้องเรียนร้องทุกข์
 - ผ่านทางเว็บไซต์ขององค์การบริหารส่วนตำบลบันนังสาเรง
www.banangsareng.go.th
 - ผ่านทางอีเมล bannangsarang@hotmail.com
 - ผ่านทางเฟซบุ๊ก องค์การบริหารส่วนตำบลบันนังสาเรง (อบต.บันนังสาเรง)
2. เป็นศูนย์กลางในการประสานงานในการแก้ไขปัญหา การบริหารจัดการ และนำเสนอข้อเสนอแนะต่าง ๆ ไปยังคณะผู้บริหาร เพื่อพิจารณาดำเนินการอย่างเป็นรูปธรรม

3. ประสานงาน ส่งเรื่องราวที่รับแจ้งไปยังงานที่รับผิดชอบ และติดตามผลการดำเนินการแจ้งกลับไปยังผู้แจ้งอย่างเป็นระบบ
4. รวบรวมและจัดทำสถิติเรื่องราวร้องเรียนนำเสนอต่อคณะผู้บริหาร
5. แนะนำเผยแพร่การดำเนินงานของการรับเรื่องร้องทุกข์ผ่านระบบสารสนเทศ
6. แผนงานบริการของการรับเรื่องราวร้องเรียนร้องทุกข์ องค์การบริหารส่วนตำบล
บันนังสตา
6.1 รับเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์
 - ด้านสาธารณูปโภค ได้แก่ ไฟฟ้า ท่อระบายน้ำ ถนน ประปา เป็นต้น
 - ด้านสิ่งแวดล้อม ได้แก่ สภาพแวดล้อมเป็นพิษ ขยะและสิ่งปฏิกูล ดินไม้ และ น้ำท่วม เชื้อโรค คุคลอง สะพาน การจราจร เหตุรำคาญ เสียง
 - ด้านจัดเก็บภาษี
 - ด้านการให้บริการ และเรื่องทั่วไป ด้านการอำนวยความสะดวกประชาชน
- 6.2 รับเรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่
- 6.3 รับเรื่องร้องเรียนการเรียกผลประโยชน์ของเจ้าหน้าที่ การทุจริต คอรัปชั่น
- 6.3 รับแจ้งเหตุ ได้แก่ อัคคีภัย วัตถุภัย ภัยแล้ง อุทกภัย อาชญากรรม ปัญหาเสพติด และเหตุฉุกเฉินเพื่อความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินของประชาชนทั่วไป
- 6.4 รับเรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับการจัดซื้อจัดจ้าง
- 6.5 ข้อเสนอแนะต่าง ๆ
- 6.6 สอบถามข้อมูล โดยเจ้าหน้าที่จะบริการตอบคำถาม ข้อเสนอแนะ ให้ข้อมูลและให้คำแนะนำแก่ประชาชน ในกรณีที่ตอบไม่ได้จะบันทึกไว้และหาคำตอบส่งกลับไปยังผู้แจ้งภายหลัง

4. ความรับผิดชอบประจำการรับเรื่องราวร้องทุกข์

ตามหลักเกณฑ์การบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี ตามมาตรา 52 แห่งพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. 2546 ที่สอดคล้องกับหมวด 5 และหมวด 7 เพื่อเป็นการบริการประชาชนให้ได้รับความสะดวกในการบริการตามภารกิจหลัก และเพื่อประโยชน์ของประชาชนตำบลบันนังสาเรง องค์การบริหารส่วนตำบลบันนังสาเรง ได้มอบหมายให้ปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลบันนังสาเรง รับเรื่องราวร้องทุกข์ให้กับประชาชน รับผิดชอบกำกับดูแล ศูนย์ร้องเรียนร้องทุกข์ จากช่องทางต่าง ๆ รวบรวมข้อมูลเสนอต่อคณะผู้บริหารต่อไป

5. ช่องทางการติดต่อแจ้งข้อร้องเรียนร้องทุกข์ ข้อคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะ และคำชมเชย

กรณีผู้รับบริการต้องการแจ้งข้อร้องเรียน ข้อคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะ คำชมเชย เกี่ยวกับการปฏิบัติงานหรือให้บริการของเจ้าหน้าที่ องค์การบริหารส่วนตำบลบันนังสาเรง สามารถแจ้งผ่านช่องทางต่าง ๆ ดังนี้

(1) ติดต่อด้วยตนเอง โดยผู้รับบริการสามารถขอรับแบบฟอร์มแจ้งข้อร้องเรียน ร้องทุกข์ เพื่อแจ้งข้อร้องเรียน ร้องทุกข์ และคำชมเชยได้ที่เจ้าหน้าที่รับเรื่องราวร้องทุกข์ หรือ บันทึกข้อมูลลงในระบบจัดการเรื่องราวร้องทุกข์ที่เว็บไซต์ขององค์การบริหารส่วนตำบลบันนังสาเรง ทางโทรศัพท์หมายเลข 073 372265 – 6 ทางโทรสาร 073 -372-267

(2) จดหมายเจ้าหน้าที่ช่องถึง “นายกองค์การบริหารส่วนตำบลบันนังสาเรง ที่ทำการ องค์การบริหารส่วนตำบลบันนังสาเรง เลขที่ 77 หมู่ 2 ตำบลบันนังสาเรง อำเภอเมืองยะลา จังหวัดยะลา 95000”

(3) ผ่านทางกลุ่มคน (Mob)

(4) ทางเว็บไซต์ที่ [http:// www.bannangsareng.go.th](http://www.bannangsareng.go.th) ที่หัวข้อ “รับเรื่องราวร้องทุกข์ Onlone” , อีเมลล์ bannangsarang@hotmail.com , เฟซบุ๊ก “bannangsarang@hotmail.com”

(5) ผู้รับฟังความคิดเห็นขององค์การบริหารส่วนตำบลบันนังสาเรง

(8) ช่องทางอื่น ๆ เช่น ศูนย์ดำรงธรรมอำเภอเมืองยะลา กระทรวงมหาดไทย หรือ ศูนย์บริการประชาชนสำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี โทรศัพท์ หมายเลข 1111 เป็น หรือ กระบวนการตามขั้นตอนศาล

6. ประเภทของการจัดการกระบวนการ

ในการบริหารงานภายในองค์การบริหารส่วนตำบลบันนังสาเรง กำหนดให้ สำนักงานปลัด องค์การบริหารส่วนตำบลบันนังสาเรง รับเรื่องราวร้องทุกข์ของประชาชน และงานรับข้อร้องเรียนหรือร้องขอความช่วยเหลือต่อผู้บริหาร ซึ่งหน่วยงานได้แบ่ง กระบวนการเรื่องราวร้องทุกข์ออกเป็น 5 กระบวนการ ดังนี้

1. กระบวนการรับเรื่องราวร้องทุกข์

- 1.1 การรับเรื่องราวร้องทุกข์ที่ผู้ร้องมาร้องด้วยตนเอง /ทางโทรศัพท์
- 1.2 การรับเรื่องราวร้องทุกข์ที่เป็นจดหมาย/หนังสือ
- 1.3 การรับเรื่องราวร้องทุกข์จากกลุ่มคน
- 1.4 การรับเรื่องราวร้องทุกข์ทางเว็บไซต์,อีเมลล์,เฟสบุ๊ก
- 1.5 การรับเรื่องราวร้องทุกข์ทางผู้รับฟังความคิดเห็นของอบต.

2. กระบวนการดำเนินงานตามขั้นตอนของศาล

- 2.1 คำสั่งศาล

3. กระบวนการรับรายงาน

- 3.1 การรับรายงานผลการพิจารณาเรื่องราวร้องทุกข์
- 3.2 การรับรายงานเรื่องความผิดทางละเมิด

3.3 การรับรายงานเรื่องข้าราชการทำผิดละเมิดหรือเรียกรับผลประโยชน์

3.4 การรับรายงานเรื่องอุทธรณ์คำสั่งทางปกครอง

3.5 การรับรายงานเรื่องการทุจริตคอร์รัปชันและการเรียกรับผลประโยชน์ทับซ้อน

4. กระบวนการจัดทำรายงานผลการดำเนินงานรับเรื่องราวร้องทุกข์

5. ระบบติดตามรายงานผลการพิจารณาเรื่องราวร้องทุกข์

6.1 ประเภทของข้อร้องเรียน แบ่งออกเป็น 2 ประเภท คือ

6.1.1 กระบวนการจัดการข้อร้องเรียนที่อยู่ในอำนาจหน้าที่และความรับผิดชอบขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านนั้งสาเรง

6.1.2 กระบวนการจัดการข้อร้องเรียนที่ไม่อยู่ในอำนาจหน้าที่และความรับผิดชอบขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านนั้งสาเรง

6.2 กระบวนการจัดการข้อร้องเรียน

6.2.1 เมื่อองค์การบริหารส่วนตำบลบ้านนั้งสาเรง ได้รับเรื่องราวร้องเรียน/ร้องทุกข์จากประชาชน จากช่องทางต่าง ๆ เช่น ผ่านทางเว็บเพจ เว็บไซต์ ผู้รับเรื่องราวร้องเรียน จะทำการบันทึกการรับเรื่องจากระบบ และจัดพิมพ์จากระบบ ที่ได้รับเรื่องเรียนจากช่องทางต่าง ๆ

6.2.2 เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบเมื่อจัดพิมพ์คำร้องทุกข์จากระบบช่องทางต่าง ๆ ลงรับในทะเบียนหนังสือรับเรื่องราวร้องเรียนร้องทุกข์

6.2.3 เจ้าหน้าที่รับเรื่องราวร้องทุกข์ตรวจสอบข้อเท็จจริง และนำเสนอปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลเพื่อ พิจารณาในเบื้องต้น

6.2.3 เสนอคณะผู้บริหารเพื่อพิจารณาสั่งการ

6.2.4 ผู้รับผิดชอบจัดทำหนังสือรายงานผู้ร้องเรียนทราบ ในกรณีที่สามารถดำเนินการแก้ไขเรื่องร้องเรียนได้

6.2.5 กรณีที่ไม่สามารถแก้ไขเรื่องร้องเรียนได้ในทันที ผู้รับผิดชอบหรือผู้ที่ได้รับมอบหมายดำเนินการตรวจสอบและแก้ไขปัญหาแล้วแต่กรณี จะดำเนินการและแจ้งผู้

ร้องเรียนภายในกำหนดระยะเวลา

6.2.6 เจ้าหน้าที่รับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์บันทึกคดีเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์

✂ วัตถุประสงค์

- เพื่อใช้เป็นกรอบและแนวทางในการปฏิบัติงานตามอำนาจหน้าที่ของกลุ่มรับเรื่องราวร้องทุกข์และ
- เพื่อให้การปฏิบัติงานในกลุ่มงานรับเรื่องราวร้องทุกข์เป็นมาตรฐานเดียวกัน
- เพื่อให้ประชาชนผู้ต้องการร้องทุกข์ ร้องเรียน ร้องขอความช่วยเหลือต่อนายกองค้การ
บริหารส่วนตำบลบันนังสาเรงได้รับทราบขั้นตอนการปฏิบัติงานรับเรื่องราวร้องทุกข์
- เพื่อเผยแพร่วิธีการปฏิบัติงานรับเรื่องราวร้องทุกข์
- เพื่อให้ประชาชนสามารถร้องเรียนที่เกี่ยวข้องกับการทุจริตของเจ้าหน้าที่ขององค์การ
บริหารส่วนตำบลบันนังสาเรง

✂ ขอบเขต

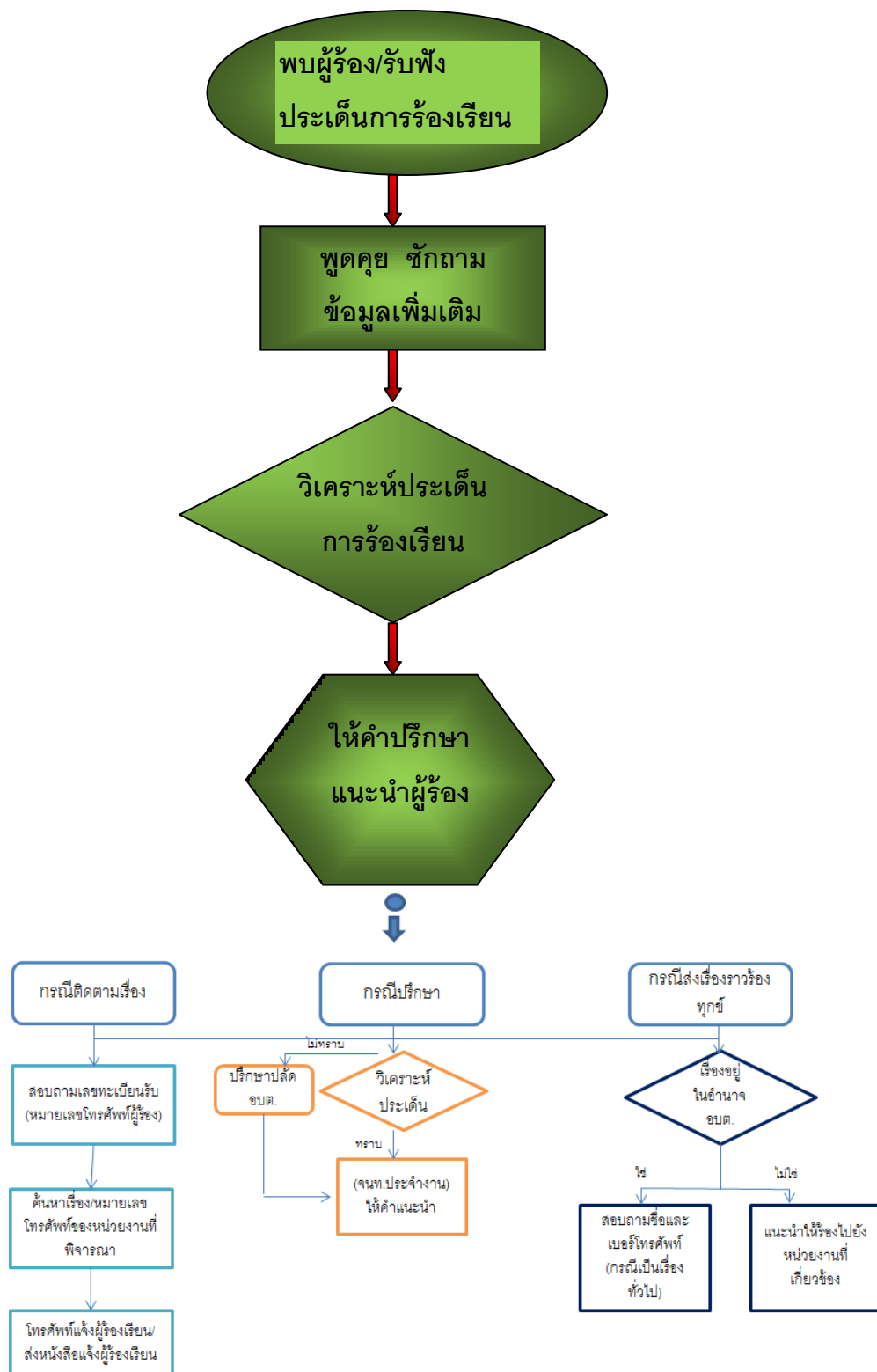
คู่มือนี้ใช้ในการปฏิบัติงานตามกระบวนการรับเรื่องราวร้องทุกข์ของประชาชนที่ร้องทุกข์
ร้องเรียน ร้องขอความช่วยเหลือต่อนายกองค้การบริหารส่วนตำบลบันนังสาเรง และเจ้าหน้าที่ที่
ได้รับมอบหมาย

- 1.กรณีเรื่องร้องเรียนทั่วไป
2. กรณีข้อร้องเรียนเกี่ยวกับการจัดซื้อจัดจ้าง
3. กรณีข้อร้องเรียนเกี่ยวกับการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่
4. กรณีข้อร้องเรียนการรับสินบน การทุจริตคอร์รัปชั่น และข้อร้องเรียนผลประโยชน์
ทับซ้อน

7. ผังกระบวนการทำงานและขั้นตอนการปฏิบัติงาน

1.) กระบวนการรับเรื่องราวร้องทุกข์

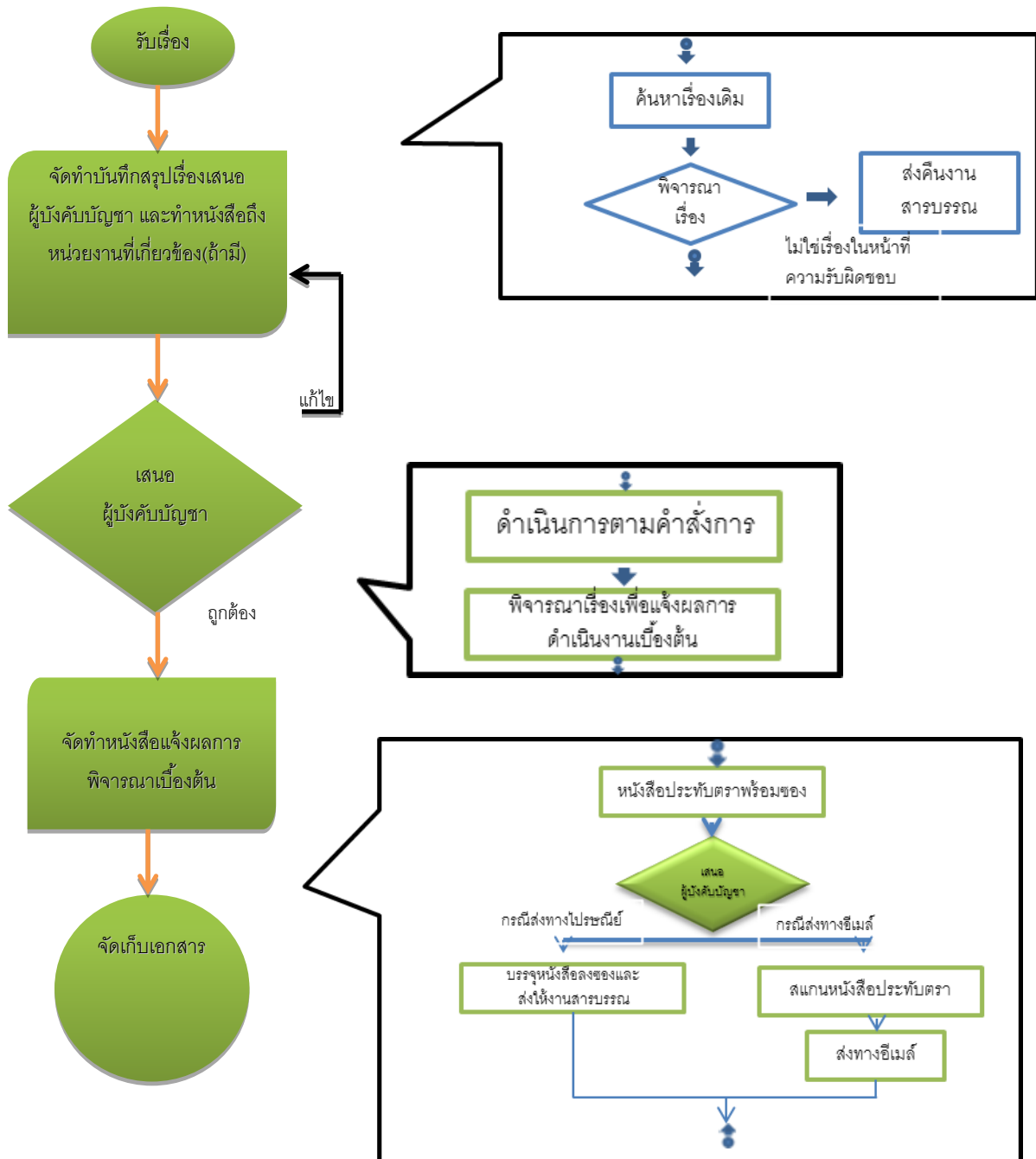
1.1 การรับเรื่องราวร้องทุกข์ ร้องเรียน ร้องขอความช่วยเหลือต่อนายกองค์การบริหารส่วนตำบลบันนังสาเรง ที่ผู้ร้องมาด้วยตนเอง/รับเรื่องฯ ทางโทรศัพท์ โทร.073-372-265 โทรสาร 073-372-267



ขั้นตอนการปฏิบัติงาน

รายละเอียดงาน	มาตรฐานคุณภาพของงาน
1. ได้รับการติดต่อจากผู้ร้อง โดยผู้ร้องแจ้งเรื่องราวร้องทุกข์ทางโทรศัพท์ หรือผู้ร้องมาร้องด้วยตนเอง 2. สอบถามเรื่องราวร้องทุกข์ รับฟังปัญหาประเด็น	-รับเรื่องราวร้องเรียนจากผู้ร้องที่ร้องทางโทรศัพท์ หรือผู้มาร้องด้วยตนเองทุกครั้งตามขั้นตอน (และผู้รับผิดชอบเขียนลงแบบฟอร์มรับเรื่องฯและหมายเหตุการรับเรื่อง) - รับเรื่องราวร้องเรียนทางโทรศัพท์ ให้คำแนะนำรับฟังปัญหาทุกครั้งที่มีโทรศัพท์ร้องเรียนเข้ามา
3.กรณีติดตามเรื่อง 3.1 สอบถามหมายเลขทะเบียนรับ,ชื่อ – นามสกุล ที่อยู่ และเบอร์โทรศัพท์ของผู้ร้อง 3.2 ค้นหาเรื่องเดิม ส่วน/กองที่ได้รับมอบหมายให้พิจารณาเรื่อง 3.3 แจ้งความคืบหน้าแก่ผู้ร้อง	-ผู้ร้องได้รับแจ้งความคืบหน้าภายใน 1 วันทำการ
4.กรณีขอคำปรึกษา วิเคราะห์ประเด็นเรื่องราวร้องทุกข์ แล้วให้คำแนะนำเพื่อแก้ไขปัญหา หากไม่ทราบรายละเอียดของประเด็นที่ร้องทุกข์ ให้หัวหน้าหน่วยงาน (ปลัด อบต.) ให้คำปรึกษา	- ให้คำแนะนำเบื้องต้นแก่ผู้ร้องเพื่อลดความเดือดร้อน
5. กรณีส่งเรื่องราวร้องทุกข์ กรณีเรื่องราวร้องทุกข์เกี่ยวข้องกับองค์การบริหารส่วนตำบลบันนังสาเรง เจ้าหน้าที่จะเขียนในแบบฟอร์มรับเรื่องและหมายเหตุการรับเรื่อง พร้อมลงทะเบียนรับเรื่อง หรือแนะนำ กรณีเรื่องราวไม่เกี่ยวกับอบต. เจ้าหน้าที่จะแนะนำให้ร้องไปยังหน่วยงานอื่นที่เกี่ยวข้อง	-ให้คำแนะนำแก่ผู้ร้องให้ส่งเรื่องราวร้องทุกข์ได้ถูกต้องและอำนวยความสะดวกในการให้บริการแก่ประชาชน

1.2 การรับเรื่องราวร้องทุกข์ ร้องเรียน ร้องขอความช่วยเหลือต่อนายกองคการบริหารส่วน ตำบลบันนังสาเรง ที่เป็นจดหมาย/หนังสือ

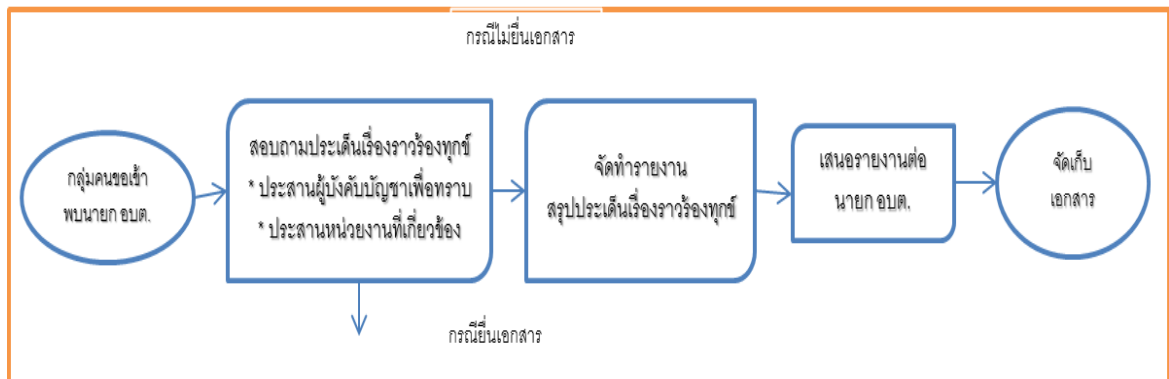


ขั้นตอนการปฏิบัติงาน

รายละเอียดงาน	มาตรฐานคุณภาพของงาน
1. รับเรื่องราวร้องทุกข์จากงานสารบรรณ หรือ จากเจ้าหน้าที่รับเรื่องราวร้องทุกข์ ซึ่งมีการลงทะเบียนรับเรื่อง	- เรื่องราวร้องทุกข์มีการลงทะเบียนรับตามระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยงานสารบรรณ พ.ศ. 2526
2. หากเป็นเรื่องต่อเนื่อง ต้องค้นหาเรื่องเดิมแนบ	มีเรื่องเดิมแนบ (ถ้ามี)
3. พิจารณาเรื่อง โดยอ่าน วิเคราะห์เรื่องในประเด็น ดังนี้ 3.1 เรื่องอยู่ในหน้าที่ความรับผิดชอบของกลุ่มงาน ถ้าไม่ใช่ส่งเรื่องคืนงานรับเรื่องราวร้องทุกข์ 3.2 พิจารณาดำเนินการเฉพาะเรื่องที่มีผู้ร้องแสดงตนชัดเจน มีเนื้อหา หลักฐานปรากฏสภาวะแวดล้อมที่ชัดเจน กรณีร้องเรียนกล่าวโทษข้าราชการ พนักงานจ้าง และการสอบสวนจะยึดหลักเกณฑ์ ตามประกาศคณะกรรมการพนักงานส่วนตำบลจังหวัดยะลา เรื่องหลักเกณฑ์และเงื่อนไขเกี่ยวกับการบริหารงานบุคคลขององค์การบริหารส่วนตำบล (มาตรฐานทั่วไปเกี่ยวกับวินัยและการรักษาวินัย และการดำเนินการทางวินัย) 3.3 เสนอเอกสารต่อผู้บังคับตามลำดับกรณีเสนอเรื่องต่อผู้บังคับขาดไม่ถูกต้องหรือมีบัญชาให้แก้ไข เจ้าหน้าที่จะต้องดำเนินการแก้ไขและจัดทำบันทึกสรุป เพื่อเสนอขอพิจารณาและขอเสนอเพื่อการพิจารณาสั่งการของผู้มีอำนาจ และทำหนังสือถึงหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง (ถ้ามี) จัดทำบันทึกสรุปเรื่อง เป็นปีงบประมาณหรือรายไตรมาส	- เรื่องราวร้องทุกข์มีเนื้อหาชัดเจน ตรวจสอบได้ มีชื่อและที่อยู่ของผู้ร้องเรียน กรณีเป็นบ
4. ดำเนินการตามคำบัญชาของผู้มีอำนาจสั่งการ 4.1 รับเอกสารที่มีคำบัญชาจากผู้มีอำนาจเพื่อดำเนินการแจกจ่ายให้หัวหน้ากลุ่มงาน ตามเรื่องร้องเรียน	- เจ้าหน้าที่ดำเนินการตามคำบัญชาของผู้มีอำนาจสั่งการ -ตรวจสอบเอกสารที่ได้รับคืนครบถ้วน

รายละเอียดงาน	มาตรฐานคุณภาพของงาน
5. พิจารณาคำบัญชาของผู้มีอำนาจ ตรวจสอบที่อยู่ของผู้ร้อง เพื่อแจ้งผลการพิจารณาการดำเนินการ 5.1 จัดทำหนังสือเสนอต่อผู้บังคับบัญชา - ส่งโดยไม่ประทับตรา โดยให้ผู้ร้องเซ็นรับเอกสาร - ส่งทางไปรษณีย์ให้บรรจุหนังสือพร้อมประทับตรา - ส่งทางอีเมล ให้สแกนหนังสือประทับตราและจัดส่งทางอีเมล	-หนังสือตามรูปแบบตามระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยงานสารบรรณ พ.ศ. 2526 และมีเนื้อหาครบถ้วน ถูกต้อง - ส่งจดหมายพร้อมส่งให้งานสารบรรณภายใน 1 วันทำการ -ส่งอีเมลภายใน 1 วัน
7. จัดเก็บสำเนาหนังสือใส่แฟ้มเอกสาร	- จัดเก็บสำเนาหนังสือใส่แฟ้มเอกสาร ภายใน 2 วันทำการ

1.3 การรับเรื่องราวร้องทุกข์จากกลุ่มคน (Mob)

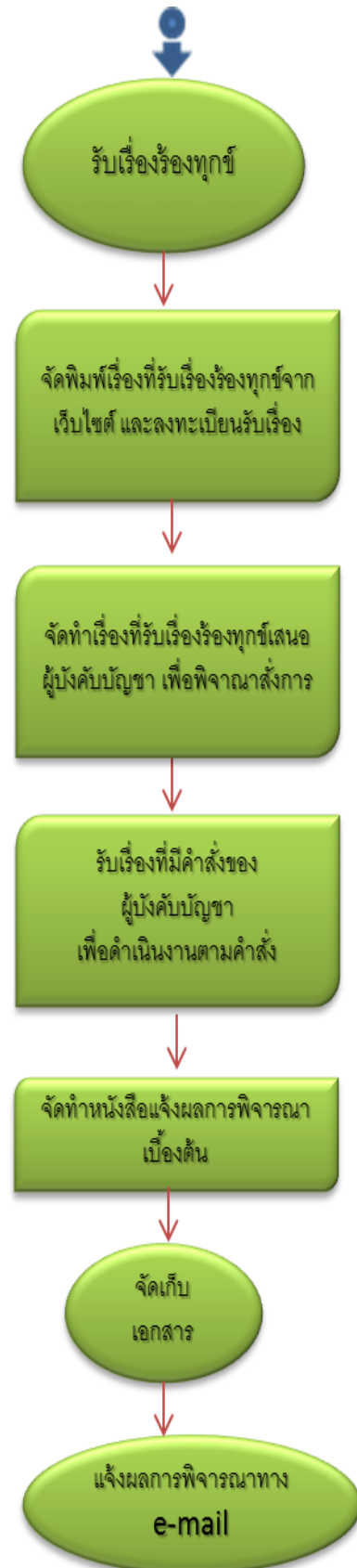
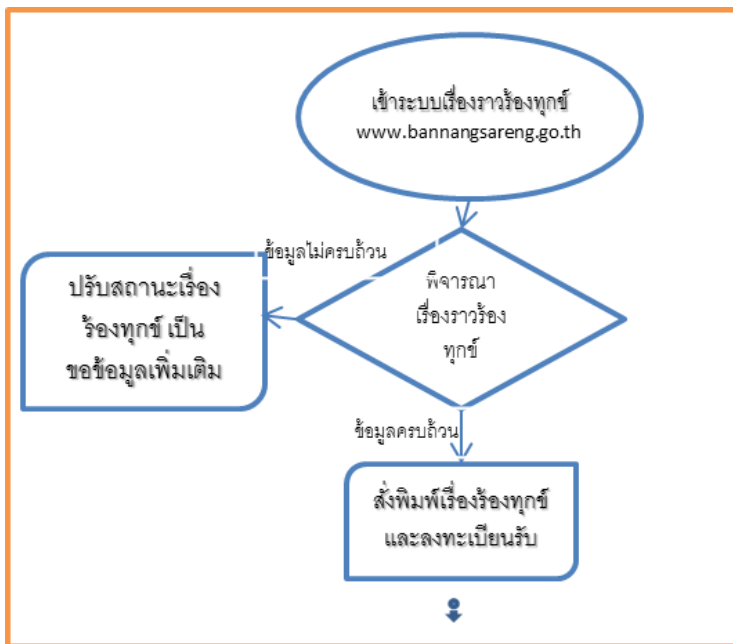


ขั้นตอนการปฏิบัติงาน

รายละเอียดงาน	มาตรฐานคุณภาพของงาน
1. ได้รับแจ้งจากเจ้าหน้าที่ พนักงาน อบต. ว่ามีกลุ่มคนต้องการแจ้งเรื่องราวร้องทุกข์ต่อ นายก อบต. 2. เจ้าหน้าที่ประสาน สอบถามข้อมูลประเด็นร้องเรียนร้องทุกข์จากตัวแทนกลุ่มคน	- รวบรวมประเด็นเรื่องราวร้องทุกข์ได้ครบถ้วน
3. ประสานผู้บังคับบัญชา และ ประสานหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง (ถ้ามี) เพื่อร่วมรับฟังปัญหาและร่วมคลี่คลายสถานการณ์	- ประสานหน่วยงานที่เกี่ยวข้องเพื่อร่วมรับฟังประเด็น ปัญหาเรื่องราวร้องเรียน ได้ถูกต้อง
4. สอบถามจากตัวแทนกลุ่มคนมีความประสงค์จะยื่นเรื่องราวร้องทุกข์หรือไม่ 4.1 กรณียื่นเอกสาร 4.1.1 นำเรื่องราวร้องทุกข์ลงทะเบียนรับตามระบบงานสารบรรณ 4.1.2 ดำเนินตามกระบวนการรับเรื่องราวร้องทุกข์ 4.2 กรณีไม่ยื่นเอกสาร 4.2.1 จัดทำรายงานสรุปประเด็นเรื่องราวร้องทุกข์ 4.2.2 เสนอรายงานต่อนายกทราบ 4.2.3 จัดเก็บเอกสาร	-เรื่องราวร้องทุกข์มีการลงทะเบียนรับตามระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยงานสารบรรณ พ.ศ. 2526 -จัดทำบันทึกสรุปเรื่องและเสนอผู้บังคับบัญชาภายใน 3 วัน -ลงทะเบียนรับเรื่อง รวบรวมข้อมูล และสรุปรายงาน ประเด็นเรื่องราวร้องทุกข์ได้ถูกต้องตามความประสงค์ของผู้ร้อง -จัดทำบันทึกสรุปเรื่องและเสนอผู้บังคับบัญชา ภายใน 3 วัน -จัดเก็บสำเนาหนังสือใส่แฟ้มเอกสารภายใน 2 วันทำการ

1.4 การรับเรื่องราวร้องทุกข์บนเว็บไซต์องค์การบริหารส่วนตำบลบันนังสาด

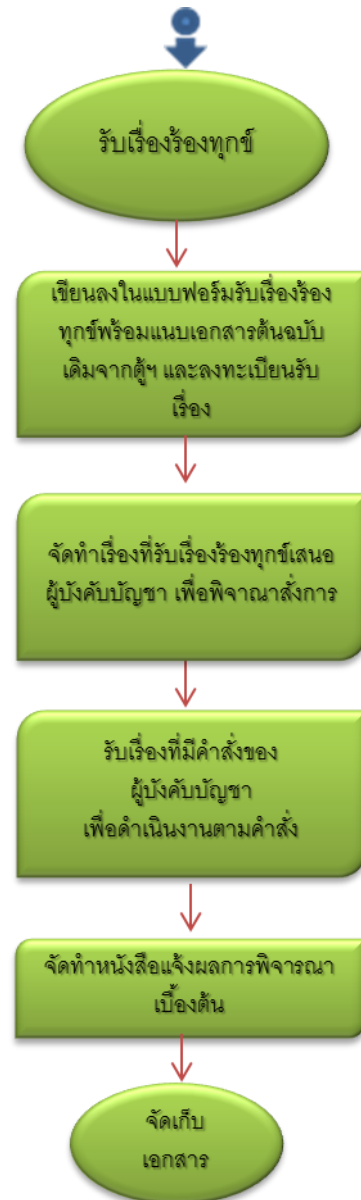
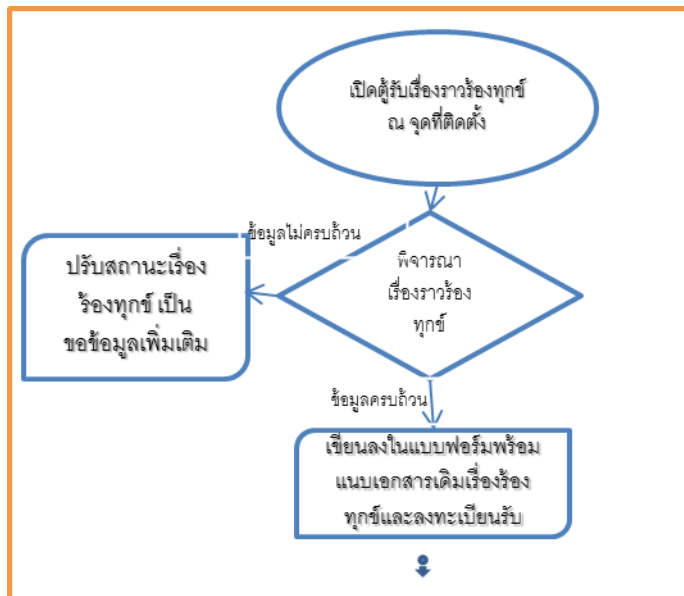
<http://www.bannangsareng.go.th>, ฟ้าบุ๊ก bannangsarang@hotmail.com, อีเมล E-mail: bannangsarang@hotmail.com



ขั้นตอนการปฏิบัติงาน

รายละเอียดงาน	มาตรฐานคุณภาพของงาน
1. เข้าสู่ระบบรับเรื่องราวร้องทุกข์ (www.bannangsareng.go.th) เพื่อตรวจสอบว่ามีผู้ร้อง ส่งเรื่องราวร้องทุกข์หรือไม่	- เข้าสู่ระบบรับเรื่องราวร้องทุกข์ (www.bannangsareng.go.th) http://www.bannangsareng.go.th , เฟสบุ๊ก bannangsarang@hotmail.com , อีเมลล์ E-mail: bannangsarang@hotmail.com เวลาช่วงเช้าของทุกวันทำการ
2. พิจารณาเนื้อหาเรื่องราวร้องทุกข์	- เรื่องราวร้องทุกข์มีเนื้อหาชัดเจน ตรวจสอบ ได้ มีชื่อและที่อยู่ของผู้ร้องเรียน email.
3. ส่งพิมพ์เรื่องราวร้องทุกข์ออกทางเครื่องพิมพ์	- ภายใน 1 วันทำการ
4. นำเรื่องราวร้องทุกข์ลงทะเบียนรับเรื่องราวร้องทุกข์ของ องค์การบริหารส่วนตำบลบันนังสาด	- ภายใน 1 วันทำการ
5. เสนอผู้บังคับบัญชาเพื่อรับคำสั่งและปฏิบัติตามคำสั่งการ เพื่อดำเนินการ	- ปฏิบัติตามคำสั่งการของผู้บังคับบัญชา
6. ดำเนินการตามกระบวนการรับเรื่องราวร้องทุกข์ และเมื่อดำเนินการแล้วเสร็จแจ้งผลการดำเนินการเป็นหนังสือ หรืออีเมลล์ผู้ร้องเรียน	-ตามระยะเวลาที่กำหนดในกระบวนการลด ขั้นตอน

1.5 การรับเรื่องราวร้องทุกข์ผ่านผู้ร้องเรียนของ องค์การบริหารส่วนตำบลบันนังสาเรง



ขั้นตอนการปฏิบัติงาน

รายละเอียดงาน	มาตรฐานคุณภาพของงาน
1. เปิดตู้รับเรื่องราวร้องทุกข์ ณ จุดที่ตั้ง เพื่อตรวจสอบว่ามีผู้ร้องส่งเรื่องราวร้องทุกข์หรือไม่	- เข้าระบบรับเรื่องราวร้องทุกข์ จากผู้ร้องเรียนร้องทุกข์ของ อบต. ณ จุดบริการ เวลาช่วงเช้าของทุกวันทำการ
2. พิจารณาเนื้อหาเรื่องราวร้องทุกข์	- เรื่องราวร้องทุกข์มีเนื้อหาชัดเจน ตรวจสอบ ได้ มีชื่อและที่อยู่ของผู้ร้องเรียน กรณีเป็นบัตรสนเท่ห์ ให้พิจารณาตาม หลักเกณฑ์การพิจารณาและแนวทางปฏิบัติ เกี่ยวกับการร้องเรียนกล่าวโทษข้าราชการ
3. เขียนลงในแบบฟอร์มเรื่องราวร้องทุกข์และแนบเอกสาร เดิม	- ภายใน 1 วันทำการ
4. นำเรื่องราวร้องทุกข์ลงทะเบียนรับเรื่องราวร้องทุกข์ของ องค์การบริหารส่วนตำบลบันนังสาเรง	- ภายใน 1 วันทำการ
5. เสนอผู้บังคับบัญชาเพื่อรับคำสั่งและปฏิบัติตามคำสั่งการ เพื่อดำเนินการ	- ปฏิบัติตามคำสั่งการของผู้บังคับบัญชา
6. ดำเนินการตามกระบวนการรับเรื่องราวร้องทุกข์ และเมื่อดำเนินการแล้วเสร็จแจ้งผลการดำเนินการเป็นหนังสือ หรืออีเมลล์ผู้ร้องเรียน	-ตามระยะเวลาที่กำหนดในกระบวนการลด ขั้นตอน

1.6 กระบวนการดำเนินงานตามขั้นตอนของศาล

✂ คำสั่งศาล



ขั้นตอนการปฏิบัติงาน

รายละเอียดงาน	มาตรฐานคุณภาพของงาน
1. รับหมายศาล หรือหนังสือแจ้งคำสั่งศาลที่มีถึง องค์การบริหารส่วนตำบลบันนังสาด	- ตรวจสอบความครบถ้วน ความถูกต้องของ เอกสาร - หมายศาล/หนังสือแจ้งคำสั่งศาล มีการ ลงทะเบียนรับตามระเบียบสำนัก นายกรัฐมนตรีว่าด้วยงานสารบรรณ พ.ศ.2526
2. วิเคราะห์เรื่อง เนื้อหา ความเร่งด่วนของหนังสือ เสนอผู้บังคับบัญชาเพื่อให้ผู้มีอำนาจสั่งการ	- ตรวจสอบเอกสารได้ครบถ้วน เพื่อผู้มีอำนาจ สั่งการ
3. เจ้าหน้าที่รับหนังสือที่มีคำบัญชาของผู้มีอำนาจและ ดำเนินการตามคำสั่ง	- ดำเนินการตามคำสั่งและประสานหน่วยงาน ที่เกี่ยวข้อง สื่อสารได้ตรงประเด็นกับเรื่องที่ เสนอเพื่อดำเนินการ
4. เมื่อกระบวนการแล้วเสร็จให้จัดทำบันทึกเพื่อสรุปผลการ ดำเนินการ	- สรุปผลการดำเนินการได้ และรายงานถึงผล ของการดำเนินงาน
5. จัดเก็บเอกสาร	- จัดเก็บใส่แฟ้มเอกสาร

8. ระบบการจัดการ การติดตามและประเมินผล

เมื่อองค์การบริหารส่วนตำบลบันนังสาเรง ได้รับข้อร้องเรียน ร้องทุกข์ ข้อคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะ และคำชมเชยที่ได้ จากการปฏิบัติงานหรือให้บริการของเจ้าหน้าที่ ตามช่องทางต่าง ๆ ได้กำหนดให้ผู้รับผิดชอบรับส่งเรื่องดังกล่าวไปยังสำนัก/กอง หรือหน่วยงานที่เกี่ยวข้องทันที เพื่อดำเนินการแก้ไขปัญหาต่อไป สำหรับการติดตามและประเมินผล ได้กำหนดให้ผู้รับผิดชอบรายงานข้อร้องเรียน ข้อคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะและคำชมเชย ที่ได้จากการปฏิบัติงานหรือให้บริการของเจ้าหน้าที่ตามช่องทางต่าง ๆ กรณีที่เป็นเรื่องร้องทุกข์ที่ประชาชนเดือดร้อนต้องใช้เวลาในการจัดการให้รายงานภายในทันทีหลังจากดำเนินการแล้วเสร็จ แต่หากเป็นเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ที่สามารถแก้ไขได้เลย หลังจากแก้ไขปัญหาให้ประชาชนแล้วเสร็จ ให้รายงานผลเป็นรายไตรมาส

9. การจัดทำสถิติ รวบรวมและเผยแพร่ข้อมูลการจัดการเรื่องราวร้องทุกข์

องค์การบริหารส่วนตำบลบันนังสาเรง ได้กำหนดให้มีการจัดทำสถิติและรวบรวมข้อมูลการจัดการข้อร้องเรียนร้องทุกข์ ข้อคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะ และคำชมเชย โดยจัดทำเป็นสถิติเป็นไตรมาส เพื่อนำมาประเมินผลการดำเนินงานและปรับปรุงคุณภาพในการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบันนังสาเรง

10. ภารกิจ อำนาจหน้าที่ขององค์การบริหารส่วนตำบล

การพัฒนาท้องถิ่นขององค์การบริหารส่วนตำบลบันนังสาเรง เป็นการสร้างความเข้มแข็งของชุมชนในการร่วมคิด ร่วมแก้ไขปัญหา ร่วมสร้าง ร่วมจัดทำส่งเสริมความเข้มแข็งของชุมชนในเขตพื้นที่ขององค์การบริหารส่วนตำบลบันนังสาเรง โดยให้ชุมชนมีส่วนร่วมในการพัฒนาท้องถิ่นในทุกด้าน การพัฒนาองค์การบริหารส่วนตำบลบันนังสาเรงจะสมบูรณ์ได้

จำเป็นต้องอาศัยความร่วมมือของชุมชน ในพื้นที่ให้เกิดความตระหนักร่วมกันแก้ไขปัญหาและความเข้าใจในแนวทางแก้ไขปัญหากันอย่างจริงจัง และเน้นให้คนเป็นศูนย์กลางของการพัฒนาในทุกกลุ่มทุกวัยของประชากร นอกจากนี้ ยังได้เน้นการส่งเสริม และสนับสนุนในด้านการศึกษาลูกก่อนวัยเรียน และพัฒนาเยาวชนให้พร้อมที่จะเป็นบุคลากรที่มีคุณภาพโดยยึดกรอบแนวทางในการจัดระเบียบการศึกษา ส่วนด้านการพัฒนาอาชีพ นั้น จะเน้นพัฒนาเศรษฐกิจชุมชนพึ่งตนเองในท้องถิ่น และเศรษฐกิจแบบพอเพียง

โดยส่วนรวมการวิเคราะห์ภารกิจ อำนาจหน้าที่ขององค์การบริหารส่วนตำบล ตามพระราชบัญญัติสภาตำบลและองค์การบริหารส่วนตำบล พ.ศ.๒๕๓๗ และตามพระราชบัญญัติกำหนดแผนและขั้นตอนการกระจายอำนาจให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พ.ศ.๒๕๔๒ กฎหมายอื่นของ อบต. และการใช้เทคนิค SWOT ทั้งนี้เพื่อให้ทราบว่างค์การบริหารส่วนตำบล มีอำนาจหน้าที่ในการดำเนินการแก้ไขปัญหาในเขตพื้นที่ให้ตรงกับความต้องการของประชาชนได้อย่างไร โดยวิเคราะห์จุดแข็ง จุดอ่อน โอกาส ภัยคุกคาม ในการดำเนินการตามภารกิจตามหลัก SWOT องค์การบริหารส่วนตำบลบันนังสวาง กำหนดวิธีการดำเนินการตามภารกิจ สอดคล้องกับแผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ แผนพัฒนาจังหวัด แผนพัฒนาอำเภอ แผนพัฒนาตำบล นโยบายของรัฐบาล และนโยบายของผู้บริหารท้องถิ่น ทั้งนี้ สามารถวิเคราะห์ภารกิจให้ตรงกับสภาพปัญหา

โดยสามารถกำหนดแบ่งภารกิจได้ เป็น ๗ ด้าน ซึ่งภารกิจดังกล่าวได้กำหนดไว้ในพระราชบัญญัติสภาตำบลและองค์การบริหารส่วนตำบล พ.ศ. ๒๕๓๗ และตามพระราชบัญญัติกำหนดแผนและขั้นตอนการกระจายอำนาจให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พ.ศ.๒๕๔๒ ดังนี้

ด้านโครงสร้างพื้นฐาน มีภารกิจที่เกี่ยวข้องดังนี้

- (๑) จัดให้มีและบำรุงรักษาทางน้ำและทางบก (มาตรา ๖๗ (๑) , ๖๖ (๒))
- (๒) ให้มีน้ำเพื่อการอุปโภค บริโภค และการเกษตร (มาตรา ๖๘ (๑))
- (๓) ให้มีและบำรุงการไฟฟ้าหรือแสงสว่างโดยวิธีอื่น (มาตรา ๖๘ (๒))
- (๔) ให้มีและบำรุงรักษาทางระบายน้ำ (มาตรา ๖๘ (๓))
- (๕) การสาธารณสุข โภคและการก่อสร้างอื่น ๆ (มาตรา ๑๖ (๔))

(๖) การสาธารณสุขการ (มาตรา ๑๖ (๕))

(๗) การขนส่งและการวิศวกรรมจราจร (มาตรา ๑๖ (๒๖))

ด้านส่งเสริมคุณภาพชีวิต มีภารกิจที่เกี่ยวข้อง ดังนี้

(๑) ส่งเสริมการพัฒนาสตรี เด็ก เยาวชน ผู้สูงอายุ และผู้พิการ (มาตรา ๖๗ (๖))

(๒) ป้องกันโรคและระงับโรคติดต่อ (มาตรา ๖๗ (๓))

(๓) ให้มีและบำรุงสถานที่ประชุม การกีฬาการพักผ่อนหย่อนใจและสวนสาธารณะ (มาตรา ๖๘ (๔))

(๔) บำรุงและส่งเสริมการประกอบอาชีพของราษฎร (มาตรา ๖๘ (๗))

(๕) การส่งเสริมการฝึกและประกอบอาชีพ (มาตรา ๑๖ (๖))

(๖) การจัดการศึกษา (มาตรา ๑๖ (๕))

(๗) การสังคมสงเคราะห์ และการพัฒนาคุณภาพชีวิตเด็ก สตรี คนชรา และผู้ด้อยโอกาส (มาตรา ๑๖ (๑๐))

(๘) การปรับปรุงแหล่งชุมชนแออัดและการจัดการเกี่ยวกับที่อยู่อาศัย (มาตรา ๑๖ (๒))

(๙) การส่งเสริมประชาธิปไตย ความเสมอภาค และสิทธิเสรีภาพของประชาชน (มาตรา ๑๖ (๕))

(๑๐) การสาธารณสุข การอนามัยครอบครัวและการรักษาพยาบาล (มาตรา ๑๖ (๑๕))

(๑๑) การจัดให้มีและบำรุงรักษาสถานที่พักผ่อนหย่อนใจ (มาตรา ๑๖ (๑๓))

(๑๒) การส่งเสริมกีฬา (มาตรา ๑๖ (๑๔))

(๑๓) การจัดให้มีและควบคุมสุสานและฌาปนสถาน (มาตรา ๑๖ (๒๐))

(๑๔) การควบคุมการเลี้ยงสัตว์ (มาตรา ๑๖ (๒๑))

(๑๕) การจัดให้มีและควบคุมการฆ่าสัตว์ (มาตรา ๑๖ (๒๒))

ด้านการจัดระเบียบชุมชน สังคม และการรักษาความสงบเรียบร้อย มีภารกิจที่เกี่ยวข้อง ดังนี้

(๑) การป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย (มาตรา ๖๗ (๔))

(๒) การคุ้มครองดูแลและรักษาทรัพย์สินอันเป็นสาธารณสมบัติของแผ่นดิน (มาตรา ๖๘ (๘))

(๓) การผังเมือง (มาตรา ๖๘ (๑๓))

(๔) การรักษาความปลอดภัยความเป็นระเบียบเรียบร้อยและการอนามัย โรง
มหรสพและสาธารณสถานอื่น (มาตรา ๖๘ (๑๓) ๑๖ (๒๕))

(๕) การรักษาความสะอาดและความเป็นระเบียบเรียบร้อยของบ้านเมือง
(มาตรา ๑๖ (๑๓))

(๖) การควบคุมอาคาร (มาตรา ๑๖ (๒๘))

(๗) การรักษาความสงบเรียบร้อยการส่งเสริมและสนับสนุนการป้องกันและรักษา
ความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน (มาตรา ๑๖ (๓๐))

ด้านการวางแผน การส่งเสริมการลงทุน พาณิชยกรรมและการท่องเที่ยว มี
ภารกิจที่เกี่ยวข้อง ดังนี้

(๑) ส่งเสริมให้มีอุตสาหกรรมในครอบครัว (มาตรา ๖๘ (๖))

(๒) ให้มีและส่งเสริมกลุ่มเกษตรกร และกิจการสหกรณ์ (มาตรา ๖๘ (๕))

(๓) บำรุงและส่งเสริมการประกอบอาชีพของราษฎร (มาตรา ๖๘ (๓))

(๔) ให้มีตลาด (มาตรา ๖๘ (๑๐))

(๕) ส่งเสริมการท่องเที่ยว (มาตรา ๖๘ (๑๒))

(๖) กิจการเกี่ยวกับการพาณิชย์ (มาตรา ๖๘ (๑๑))

(๗) การส่งเสริม การฝึกและประกอบอาชีพ (มาตรา ๑๖ (๖))

(๘) การพาณิชยกรรมและการส่งเสริมการลงทุน (มาตรา ๑๖ (๓))

(๙) การจัดทำแผนพัฒนาท้องถิ่นของตนเอง (มาตรา ๑๖ (๑))

ด้านการบริหารจัดการและการอนุรักษ์ทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม มี
ภารกิจที่เกี่ยวข้อง ดังนี้

(๑) คุ้มครอง ดูแล และบำรุงรักษาทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม (มาตรา
๖๓ (๓))

(๒) การกำจัดมูลฝอย สิ่งปฏิกูล และน้ำเสีย (มาตรา ๑๖ (๘))

(๓) การจัดการ การบำรุงรักษาและการใช้ประโยชน์จากป่าไม้ ที่ดิน
ทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม (มาตรา ๑๖ (๒๔))

ด้านการศาสนา ศิลปวัฒนธรรม จารีตประเพณี และภูมิปัญญาท้องถิ่น มีภารกิจที่เกี่ยวข้อง ดังนี้

(๑) บำรุงรักษาศิลปะ จารีตประเพณี ภูมิปัญญาท้องถิ่น และวัฒนธรรมอันดีของท้องถิ่น (มาตรา ๖๗ (๘))

(๒) ส่งเสริมการศึกษา ศาสนา และวัฒนธรรม (มาตรา ๖๗ (๕))

ด้านการบริหารจัดการและการสนับสนุนการปฏิบัติการของส่วนราชการและองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น มีภารกิจที่เกี่ยวข้อง ดังนี้

(๑) การส่งเสริมประชาธิปไตย ความเสมอภาคและสิทธิเสรีภาพของประชาชน (มาตรา ๑๖ (๑๕))

(๒) ส่งเสริมการมีส่วนร่วมของราษฎร ในการมีมาตรการป้องกัน (มาตรา ๑๖ (๑๖))

ภารกิจทั้ง 7 ด้านตามที่กฎหมายกำหนดให้อำนาจองค์การบริหารส่วนตำบลสามารถจะแก้ไขปัญหาขององค์การบริหารส่วนตำบลบนังสาเรง ได้เป็นอย่างดี มีประสิทธิภาพและประสิทธิผล โดยคำนึงถึงความต้องการของประชาชนในเขตพื้นที่ประกอบด้วย การดำเนินการขององค์การบริหารส่วนตำบล จะต้องสอดคล้องกับแผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ แผนพัฒนาจังหวัด แผนพัฒนาอำเภอ แผนพัฒนาตำบล นโยบายของรัฐบาล และนโยบายของผู้บริหารขององค์การบริหารส่วนตำบลเป็นสำคัญ

หมายเหตุ : มาตรา ๖๗ , ๖๘ หมายถึง พ.ร.บ.สภาตำบลและองค์การบริหารส่วนตำบล พ.ศ. ๒๕๓๗ (และแก้ไขเพิ่มเติม(ฉบับที่ ๕) พ.ศ.๒๕๔๖)

มาตรา ๑๖ หมายถึง พ.ร.บ.กำหนดแผนและขั้นตอนกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พ.ศ. ๒๕๔๒

ภารกิจหลักและภารกิจรองที่องค์การบริหารส่วนตำบลจะดำเนินการ
ภารกิจหลัก

๑. ด้านการปรับปรุงโครงสร้างพื้นฐาน
๒. ด้านการส่งเสริมคุณภาพชีวิต
๓. ด้านการจัดระเบียบชุมชน สังคม และการรักษาความสงบเรียบร้อย
๔. ด้านการอนุรักษ์ทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม
๕. ด้านการพัฒนาการเมืองและการบริหาร

๖. ด้านการส่งเสริมการศึกษา
๗. ด้านการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย

ภารกิจรอง

๑. การฟื้นฟูวัฒนธรรมและส่งเสริมประเพณี
๒. การสนับสนุนและส่งเสริมศักยภาพกลุ่มอาชีพ
๓. การส่งเสริมการเกษตรและการประกอบอาชีพทางการเกษตร
๔. ด้านการวางแผน การส่งเสริมการลงทุน

10. ระบบอิเล็กทรอนิกส์ในการจัดการข้อร้องเรียน ร้องทุกข์ ข้อคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะต่าง ๆ
--

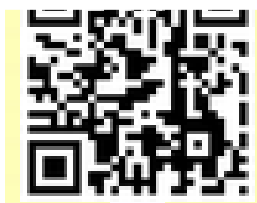
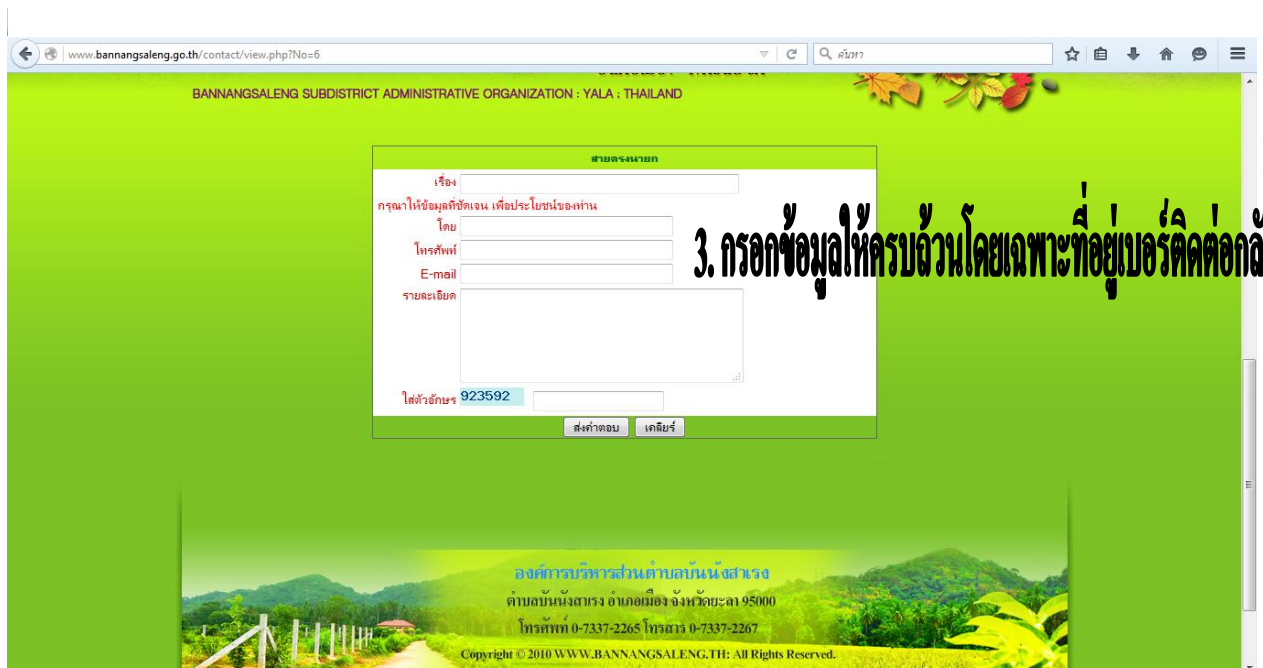
เพื่ออำนวยความสะดวกให้ประชาชนและการนำระบบสารสนเทศสนับสนุนการบริหารจัดการการปฏิบัติงานมาตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการ รวมทั้งการลดขั้นตอนและการอำนวยความสะดวกให้แก่ผู้รับบริการ จึงนำ ระบบอิเล็กทรอนิกส์ในการจัดการ ข้อร้องเรียน ร้องทุกข์ ข้อคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะ ซึ่งเป็นระบบการจัดการเรื่องราวร้องทุกข์ผ่านเว็บไซต์ <http://www.bannangsareng.go.th> ,เฟสบุ๊คองค์การบริหารส่วนตำบลบันนังสาเรง รวมทั้งช่องทางรับเรื่องผ่านระบบไลน์ องค์การบริหารส่วนตำบลบันนังสาเรง

ภาคผนวก

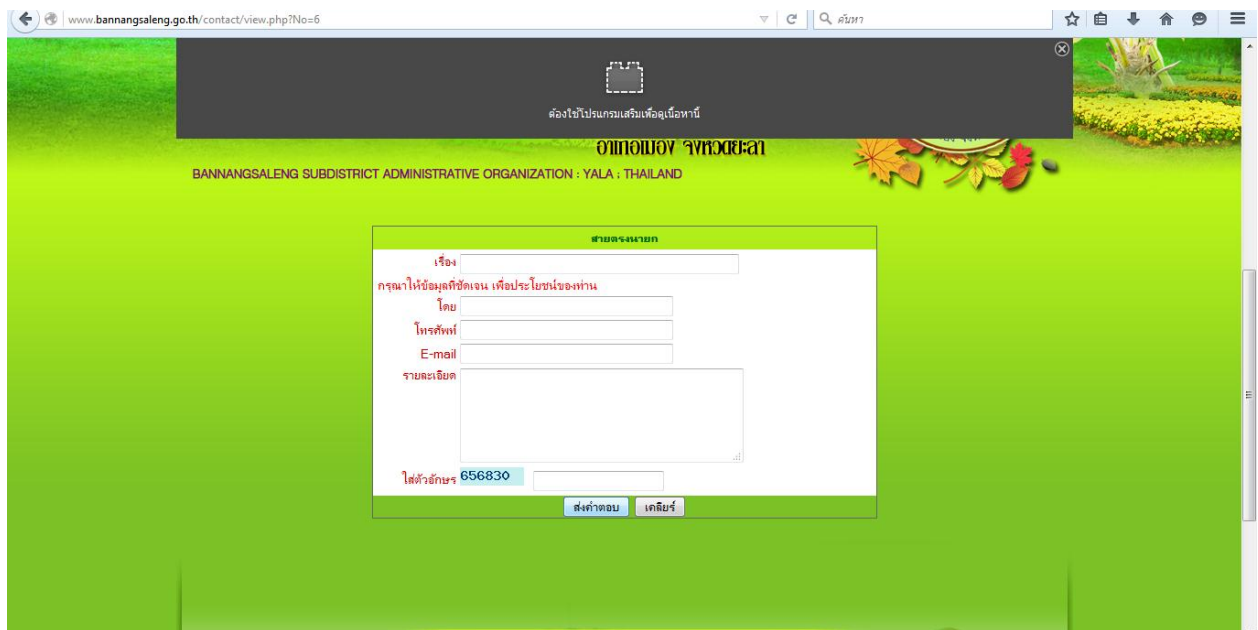
การร้องเรียนผ่านทางเว็บไซต์

1. เข้าไปที่เว็บไซต์ องค์การบริหารส่วนตำบลบันนังสาเรง

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



หรือเข้าช่องทางสายตรงนายก



การแจ้งข้อร้องเรียนทางโทรศัพท์
สายตรงนายก อบต.บ้านนั้งสาเรง



นายต่อละ เจ๊ะมะสาแล

โทรศัพท์ 081 – 277-5917

หรือ

เบอร์สำนักงาน อบต.บ้านนั้งสาเรง



073 – 372265



โทรสาร.073-372267

ช่องทางรับเรื่องราวร้องเรียน

ตู้รับเรื่องราวร้องเรียน ร้องทุกข์



และตู้แสดงความคิดเห็น



ช่องทางรับเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ Facebook อบต.บ้านนั้งสาเรง



อบต.บ้านนั้งสาเรง อำเภอเมือง จังหวัดยะลา

การรับฟังความคิดเห็นและข้อ ร้องเรียนของประชาชน

➤ ผ่านระบบไลน์ อบต.บ้านนังสาเรง



@บ้านนังสาเรงนิวส์



การลงทะเบียนรับเรื่องร้องเรียน

เจ้าหน้าที่ธุรการของงานร้องเรียน ร้องทุกข์ รับเอกสารตามแบบฟอร์มหรือจากการร้องเรียนผ่านช่องทางต่าง ๆ ตรวจสอบความถูกต้อง และความเร่งด่วน เพื่อลงทะเบียนรับตามระเบียบงานสารบรรณ

1) อ่านเรื่อง/สืบค้นเรื่องร้องเรียนว่าเป็นผู้ร้องเรียน/ร้องทุกข์รายเดิมหรือผู้ร้องเรียน/ร้องทุกข์ รายใหม่ ตรวจสอบความถูกต้องของเอกสารว่าครบถ้วนหรือไม่ ถ้าไม่ครบถ้วนต้องติดต่อผู้ร้องให้ดำเนินการจัดส่งเอกสารเพิ่มเติม

2) หากเป็นผู้ร้องเรียน/ร้องทุกข์รายเดิม ต้องสืบค้นเพื่อระบุชื่อเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบเรื่องร้องเรียนนั้น ๆ เพื่อความต่อเนื่องของเรื่อง

3) ลงทะเบียนรับตามระเบียบงานสารบรรณ

4) เสนอผู้บังคับบัญชาตามลำดับ (ในเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์) เพื่อพิจารณาสั่งการให้เจ้าหน้าที่ที่รับผิดชอบในงานต่าง ๆ ดำเนินการแก้ไขปัญหาในการร้องเรียน/ร้องทุกข์ ในเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์นั้น

5) ดำเนินการรับเอกสารร้องเรียน และสำเนาเอกสารให้หน่วยงานต่างๆ ในองค์การบริหารส่วนตำบลบันนังสาเรง ตามคำสั่งของผู้บังคับบัญชาสั่งการ

6) จัดทำหนังสือ/แจ้งทางอีเมล /ประสานผ่านทางโทรศัพท์/ ผลการดำเนินการ



แผนภูมิแสดงขั้นตอนการรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์

องค์การบริหารส่วนตำบลบันนังสวาง

จัดทำโดย งานกฎหมายและคดี สำนักงานปลัด อบต.บันนังสวาง

ช่องทางการร้องเรียน/ร้องทุกข์

กรณีร้องเรียน/ร้องทุกข์ ด้วยตนเอง

๑. เขียนคำร้องที่จุดประชาสัมพันธ์
 ๒. เขียนคำร้องที่งานกฎหมายและคดี
 ๓. ส่งจดหมายมายัง อบต.บันนังสวาง เลขที่ ๗๗ หมู่ ๒ ต.บันนังสวาง อ.เมือง จ.ยะลา ๙๕๐๐๐
- ...เอกสารประกอบการร้องเรียน
(สำเนาบัตรประจำตัวประชาชน)

กรณีร้องเรียน/ร้องทุกข์ ผ่านโทรศัพท์/
เครือข่ายออนไลน์

๔. ผ่านเฟสบุ๊ก
www.facebook.com/อบต.บันนังสวาง
 ๕. ผ่านเว็บไซต์ อบต.บันนังสวาง
www.bunnangsareng.go.th,ไลน์
 ๖. โทรศัพท์/โทรสาร ๐๗๓-๓๗๒๒๖๕,
๐๗๓-๓๗๒๒๖๗
- ***ให้ผู้ร้องแจ้งชื่อ-นามสกุล ที่อยู่ และเบอร์โทรศัพท์
ที่สามารถติดต่อได้

ผู้รับผิดชอบ

งานกฎหมายและคดี

๑. นางสาวสุมาลี ชาญแก้ว ปลัดอบต.บันนังสวาง
๒. นางนาซีเราะะ เจ๊ะมะสาแล หัวหน้าสำนักปลัด

งานประชาสัมพันธ์

๑. นายดอเลาะ ดือราแม จนท.ประชาสัมพันธ์



แผนภูมิแสดงขั้นตอนการรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์

องค์การบริหารส่วนตำบลบันนังสาเรง

จัดทำโดย งานกฎหมายและคดี สำนักงานปลัด อบต.บันนังสาเรง

กระบวนการรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์

๑. ประชาชนร้องเรียน/ร้องทุกข์ในช่องทางที่กำหนด
๒. งานกฎหมายและคดี เสนอเรื่องต่อผู้บังคับบัญชาเพื่อพิจารณาสั่งการ
๓. งานกฎหมายและคดี แจ้งตอบรับและแจ้งชื่อหน่วยงานที่ได้รับมอบหมายให้ดำเนินการแก้ไขเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ต่อผู้ร้องเรียนภายใน ๓ วันทำการทำการ

การตรวจสอบเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์

งานกฎหมายและคดีประสานงานกับหน่วยงานที่ได้รับมอบหมายให้ดำเนินการแก้ไข พร้อมกับผู้ร้องเรียนและคู่กรณี (ถ้ามี) เพื่อเข้าตรวจสอบหาทางแก้ไขปัญหา

การแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์

๑. หน่วยงานที่เกี่ยวข้องดำเนินการแก้ไขปัญหา หรือ
๒. งานกฎหมายและคดีดำเนินการไกล่เกลี่ยระหว่างผู้ร้องเรียนและคู่กรณีโดยทำบันทึกข้อตกลงร่วมกัน
๓. หากยังไม่ได้ข้อยุติจึงรายงานผู้บริหารเพื่อพิจารณาสั่งการ
๔. หากปัญหาที่ร้องเรียนอยู่ในอำนาจหน้าที่ของหน่วยงานอื่น งานกฎหมายและคดีจะทำหนังสือแจ้งให้ส่วนราชการผู้รับผิดชอบดำเนินการต่อไป

การรายงานผลการแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์

๑. เมื่อแก้ไขปัญหาเสร็จสิ้น งานกฎหมายและคดีรายงานต่อผู้บริหารและผู้ร้องเรียน/ร้องทุกข์ทราบต่อไป
๒. ประชาสัมพันธ์การแก้ปัญหาร้องเรียน/ร้องทุกข์ผ่านสื่อของ อบต.
๓. จัดทำสรุปรายงานสถิติการรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ต่อผู้บริหารเป็นประจำทุกเดือนและเมื่อสิ้นปีงบประมาณ



อบต.บ้านนั้งสาเรง อำเภอเมือง จังหวัดยะลา



073-372265



073-3722-667

