



คู่มือปฏิบัติงาน เกี่ยวกับรับเรื่องราวร้องทุกข์/ร้องเรียน

จัดทำโดย
องค์การบริหารส่วนตำบลคอรุม
อำเภอพิชัย จังหวัดอุดรธานี

www.korrum.go.th

๐๕๕-๘๓๑๒๐๙

คำนำ

ตามพระราชบัญญัติสภาตำบลและองค์การบริหารส่วนตำบล พ.ศ. ๒๕๓๗ แก้ไขเพิ่มเติมถึง (ฉบับที่ ๕) พ.ศ. ๒๕๔๖ มาตรา ๖๙/๑ และประกอบกับมาตรา ๕๒ และมาตรา ๔๑ แห่งพระราชบัญญัติว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๔๖ กำหนดให้เมื่อส่วนราชการได้รับคำร้องเรียน เสนอแนะ หรือความคิดเห็นเกี่ยวกับวิธีการปฏิบัติราชการ อุปสรรค ความยุ่งยาก หรือปัญหาอื่นใดจากบุคคลใด โดยมีข้อมูลและสาระตามสมควรให้เป็นหน้าที่ของส่วนราชการนั้นที่จะต้องพิจารณาดำเนินการให้ลุล่วงไป ซึ่งการดำเนินการแก้ไขปัญหาร้องเรียน เสนอแนะ หรือความคิดเห็นเกี่ยวกับวิธีการปฏิบัติราชการ อุปสรรค ความยุ่งยาก หรือปัญหาอื่นใดจากบุคคลใดนั้น องค์การบริหารส่วนตำบลคอรั่ม จึงได้จัดตั้งศูนย์บริการรับเรื่องร้องเรียนขององค์การบริหารส่วนตำบลคอรั่ม

ดังนั้น เพื่อให้การดำเนินการเกี่ยวกับการแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียนที่เกิดขึ้นในท้องที่ตำบลคอรั่มเป็นไปในแนวทางเดียวกัน ศูนย์รับเรื่องร้องเรียนตำบลคอรั่ม จึงจัดทำคู่มือปฏิบัติงานด้านการร้องเรียน/ร้องทุกข์ (เรื่องร้องเรียนทั่วไปและเรื่องร้องเรียนการจัดซื้อจัดจ้าง) ขององค์การบริหารส่วนตำบลคอรั่มจัดทำขึ้นเพื่อเป็นกรอบหรือแนวทางในการปฏิบัติงานด้านรับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ ผ่านศูนย์รับเรื่องร้องเรียนขององค์การบริหารส่วนตำบลคอรั่ม ทั้งในเรื่องร้องเรียนทั่วไปและเรื่องร้องเรียนด้านการจัดซื้อจัดจ้าง ตอบสนองนโยบายของรัฐ ตามพระราชบัญญัติว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๔๖ ได้กำหนดแนวทางปฏิบัติราชการ มุ่งให้เกิดประโยชน์สุขแก่ประชาชนโดยยึดประชาชนเป็น ศูนย์กลาง เพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชน ให้เกิดความผาสุกและความเป็นอยู่ที่ดีของประชาชน เกิดผลสัมฤทธิ์ต่องานบริการมีประสิทธิภาพและเกิดความคุ้มค่าในการให้บริการ ไม่มี ขั้นตอนปฏิบัติงานเกินความจำเป็น มีการปรับปรุงภารกิจให้ทันต่อสถานการณ์ ประชาชนได้รับการอำนวยความสะดวกและได้รับการตอบสนองความต้องการ และมีการประเมินผลการให้บริการ สม่าเสมอ ทั้งนี้การจัดการข้อร้องเรียนจนได้ข้อยุติ ให้มีความรวดเร็วและมีประสิทธิภาพ เพื่อตอบสนองความต้องการและความคาดหวังของผู้รับบริการจำเป็นต้องมี ขั้นตอน/กระบวนการ และแนวทางในการปฏิบัติงานที่ชัดเจนและเป็นมาตรฐานเดียวกัน

ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน
องค์การบริหารส่วนตำบลคอรั่ม
งานนิติการ

หลักการและเหตุผล

ตามพระราชบัญญัติว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๔๖ ได้กำหนดแนวทางปฏิบัติราชการ มุ่งให้เกิดประโยชน์สุขแก่ประชาชน โดยยึดประชาชนเป็น ศูนย์กลางเพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชน ให้เกิดความผาสุกและความเป็นอยู่ที่ดีของ ประชาชน เกิดผลสัมฤทธิ์ต่องานบริการมีประสิทธิภาพและเกิดความคุ้มค่าในการให้บริการ ไม่มี ขั้นตอนปฏิบัติงานเกินความจำเป็น มีการปรับปรุงภารกิจให้ทันต่อสถานการณ์ ประชาชนได้รับการ อำนวยความสะดวกและได้รับการตอบสนองความต้องการ และมีการประเมินผลการให้บริการ สม่าเสมอ

ประกอบกับหนังสืออำเภอฟิชัยด่วนมาก ที่ ๐๐๒๓.๑๒/ง๒๒๕๘.ลงวันที่ ๑๖ มิถุนายน ๒๕๕๘ เรื่อง การประชุมชี้แจงการดำเนินโครงการประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น Integrity and Transparency Assessment (ITA) ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๕๘ ได้แจ้งว่า สำนักงานคณะกรรมการป้องกันและปราบปรามการทุจริตแห่งชาติได้ทำบันทึกข้อตกลงความร่วมมือกับกระทรวงมหาดไทย โดยกรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น Integrity and Transparency Assessment (ITA) ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๕๘ โดยทางสำนักงานคณะกรรมการป้องกันและปราบปรามการทุจริตแห่งชาติเสนอการบูรณาการเครื่องมือการประเมินคุณธรรมการดำเนินงาน (Integrity Assessment) และดัชนีวัดความโปร่งใสของหน่วยงานภาครัฐของสำนักงานคณะกรรมการป้องกันและปราบปรามการทุจริตแห่งชาติ

จึงได้จัดทำคู่มือปฏิบัติงานด้านการร้องเรียน/ร้องทุกข์ (เรื่องร้องเรียนทั่วไปและเรื่องร้องเรียนการจัดซื้อจัดจ้าง) ขององค์การบริหารส่วนตำบลคอรุม เพื่อเป็นกรอบหรือแนวทางในการปฏิบัติงาน

วัตถุประสงค์การจัดทำคู่มือ

๑. เพื่อให้เจ้าหน้าที่องค์การบริหารส่วนตำบลคอรุมใช้เป็นแนวทางในการปฏิบัติงานในการรับเรื่องราวร้องเรียน ร้องทุกข์ หรือขอความช่วยเหลือให้มีมาตรฐานเดียวกันและเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ
๒. เพื่อให้การดำเนินงานจัดการข้อร้องเรียนขององค์การบริหารส่วนตำบลคอรุม มีขั้นตอน/กระบวนการ และแนวทางในการปฏิบัติงานเป็นมาตรฐานเดียวกัน
๓. เพื่อสร้างมาตรฐานการปฏิบัติงานที่มุ่งไปสู่การบริหารคุณภาพทั่วทั้งองค์การอย่างมีประสิทธิภาพ
๔. เพื่อเผยแพร่ให้กับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียขององค์การบริหารส่วนตำบลคอรุมทราบกระบวนการ
๕. เพื่อให้มั่นใจว่าได้มีการปฏิบัติตามข้อกำหนด ระเบียบหลักเกณฑ์เกี่ยวกับการจัดการข้อร้องเรียนที่กำหนดไว้อย่างสม่ำเสมอ และมีประสิทธิภาพ

การจัดตั้งศูนย์รับเรื่องร้องเรียน

ตามประกาศคณะรักษาความสงบแห่งชาติ ฉบับที่ ๙๖/๒๕๕๗ เมื่อวันที่ ๑๗ กรกฎาคม ๒๕๕๗ เรื่อง การจัดตั้งศูนย์ดำรงธรรมเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการดำเนินงานระดับจังหวัด และให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นทุกองค์กร จัดตั้งศูนย์ดำรงธรรมท้องถิ่น โดยให้ศูนย์ดำรงธรรมองค์การบริหารส่วนตำบล ครอบคลุม อยู่ภายใต้กำกับดูแลของศูนย์ดำรงธรรมอำเภอพิชัย และศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดอุดรดิตถ์ จัดตั้งเพื่อเป็นศูนย์ในการ รับเรื่องราวร้องทุกข์ และให้บริการข้อมูลข่าวสาร ให้คำปรึกษาเรื่องปัญหาความต้องการ และข้อเสนอแนะของประชาชน

ขอบเขต

๑. กรณีเรื่องร้องเรียนทั่วไป

- ๑.๑ สอบถามข้อมูลเบื้องต้นจากผู้ขอรับบริการถึงความประสงค์ของการขอรับบริการ
 - ๑.๒ ดำเนินการบันทึกข้อมูลของผู้ขอรับบริการ เพื่อเก็บไว้เป็นฐานข้อมูลของผู้ขอรับบริการจากศูนย์บริการ
 - ๑.๓ แยกประเภทงานบริการตามความประสงค์ของผู้ขอรับบริการ เช่น ปรึกษากฎหมาย, ขออนุมัติ/อนุญาต, ขอร้องเรียน/แจ้งเบาะแส หรือร้องเรียนเรื่องร้องเรียนจัดซื้อจัดจ้าง
 - ๑.๔ ดำเนินการให้คำปรึกษาตามประเภทงานบริการเพื่อตอบสนองความประสงค์ของผู้ขอรับบริการ
 - ๑.๕ เจ้าหน้าที่ดำเนินการเพื่อตอบสนองความประสงค์ของผู้ขอรับบริการ
- กรณีข้อร้องเรียนทั่วไป เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบ/ที่ปรึกษากฎหมายจะให้ข้อมูลกับผู้ขอรับบริการในเรื่องที่ผู้ขอรับบริการต้องการทราบเมื่อให้คำปรึกษาเรียบร้อยแล้วเรื่องที่ขอรับบริการถือว่ายุติ
- กรณีขออนุมัติ/อนุญาต เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบ จะให้ข้อมูลกับผู้ขอรับบริการในเรื่องที่ผู้ขอรับบริการต้องการทราบ และดำเนินการรับเรื่องดังกล่าวไว้ หัวหน้าสำนักงานปลัด หรือหน่วยงานผู้รับผิดชอบเป็นผู้พิจารณาส่งต่อไปยังหน่วยงานที่เกี่ยวข้องดำเนินการต่อไป ภายใน ๑ - ๒ วัน
 - กรณีข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์/แจ้งเบาะแส เจ้าหน้าที่ขององค์การบริหารส่วนตำบลจะให้ข้อมูลกับผู้ขอรับบริการในเรื่องที่ผู้ขอรับบริการต้องการทราบ และเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบ จะดำเนินการรับเรื่องดังกล่าวไว้ และหัวหน้าหน่วยงาน เป็นผู้พิจารณาส่งต่อไปยังหน่วยงานที่เกี่ยวข้องดำเนินการต่อไปภายใน ๑ - ๒ วัน
 - กรณีขออนุมัติ/อนุญาต ขอร้องเรียน/ร้องทุกข์/แจ้งเบาะแสให้ผู้ขอรับบริการ รอการติดต่อกลับหรือสามารถติดตามเรื่องกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องหากไม่ได้รับการติดต่อกลับจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้องภายใน ๑๕ วัน ให้ติดต่อกลับที่ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน องค์การบริหารส่วนตำบลคอรุม โทร ๐-๕๕๘๓-๑๒๐๙

๒. กรณีข้อร้องเรียนเกี่ยวกับการจัดซื้อจัดจ้าง

- ๒.๑ สอบถามข้อมูลเบื้องต้นจากผู้ขอรับบริการถึงความประสงค์ของการขอรับบริการ

๒.๒ ดำเนินการบันทึกข้อมูลของผู้ขอรับบริการ เพื่อเก็บไว้เป็นฐานข้อมูลของผู้ขอรับบริการจากเจ้าหน้าที่รับผิดชอบ

๒.๓ แยกประเภทงานร้องเรียนเรื่องร้องเรียนจัดซื้อจัดจ้างให้กับผู้อำนวยการกองคลัง เพื่อเสนอเรื่องให้กับผู้บังคับบัญชาตามลำดับชั้น พิจารณาความเห็น

- การขอร้องเรียนเกี่ยวกับจัดซื้อจัดจ้าง เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบ/ที่ปรึกษากฎหมายจะให้ ข้อมูลกับผู้ขอรับบริการในเรื่องที่ผู้ขอรับบริการต้องการทราบเมื่อให้คำปรึกษาเรียบร้อยแล้วเรื่องที่ขอรับบริการถือว่ายุติ

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

- กรณีขอร้องเรียน/ร้องทุกข์/แจ้งเบาะแส เรื่องจัดซื้อจัดจ้าง ให้ผู้ขอรับบริการ รอการติดต่อกลับหรือสามารถติดตามเรื่องกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องหากไม่ได้รับการติดต่อกลับจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ภายใน ๑๕ วัน ให้ติดต่อกลับที่ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน องค์การบริหารส่วนตำบลคอรั่ม โทรศัพท์ ๐๕๕-๘๓๑๒๐๘

สถานที่ตั้ง

ตั้งอยู่ ณ ที่ทำการองค์การบริหารส่วนตำบลคอรั่ม ๑๐๐ หมู่ที่ ๒ ตำบลคอรั่ม อำเภอพิชัย จังหวัดอุตรดิตถ์

หน้าที่ความรับผิดชอบ

๑. จัดให้มีช่องทางในการรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ข้อเสนอแนะต่างๆ ได้โดยสะดวกและรวดเร็ว โดยเปิด ช่องทางในการรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ในช่องทางต่างๆ

๒. เป็นศูนย์กลางต่างๆในการประสานงานในการแก้ไขปัญหา การบริหารจัดการ และนำการเสนอ ข้อเสนอแนะต่างๆไปยังคณะผู้บริหาร เพื่อดำเนินการอย่างเป็นรูปธรรม

๓. ประสานงาน ส่งเรื่องที่รับแจ้งไปยังงานที่รับผิดชอบ และติดตามผลการดำเนินการ แจ้งกลับไปยังผู้แจ้ง อย่างเป็นระบบ

๔. รวบรวมและจัดทำรายงานผลการรับเรื่องราวร้องเรียน/ร้องทุกข์นำเสนอผู้บริหาร

๕ .เผยแพร่การดำเนินงานของศูนย์รับเรื่องราวร้องเรียน/ร้องทุกข์ อบต.คอรั่ม

๖. แผนงานบริการของศูนย์รับเรื่องราวร้องเรียน/ร้องทุกข์ อบต.คอรั่ม

รับเรื่องร้องทุกข์

- ด้านสาธารณูปโภค ได้แก่ ไฟฟ้า ท่อระบายน้ำ ถนน และประปา
- ด้านสิ่งแวดล้อม ได้แก่ สภาพแวดล้อมเป็นพิษ ขยะและสิ่งปฏิกูล ต้นไม้ สวนสาธารณะ น้ำท่วม คูคลอง สะพาน การจราจร อาคาร เหตุรำคาญ เสียง
- ด้านจัดเก็บภาษี
- ด้านการให้บริการ

๗. รับเรื่องราวเกี่ยวกับการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่

๘. รับแจ้งเหตุ ได้แก่ อัคคีภัย वादภัย อุทกภัย อาชญากรรม ปัญหาความรุนแรงในครอบครัวปัญหา ยาเสพติด ซึ่งเป็นการรับแจ้งเหตุฉุกเฉินเพื่อความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินของประชาชนทั่วไป

คำจำกัดความ

ผู้รับบริการ	หมายถึง ผู้ที่มารับบริการจากส่วนราชการและประชาชนทั่วไป - ผู้รับบริการ ประกอบด้วย - หน่วยงานของรัฐ*/เจ้าหน้าที่ของหน่วยงานของรัฐ/เอกชน/หรือบุคคล/นิติบุคคล
หน่วยงานของรัฐ	ได้แก่ กระทรวง ทบวง กรมหรือส่วนราชการที่เรียกชื่ออย่างอื่น องค์การปกครองส่วนท้องถิ่น รัฐวิสาหกิจ และให้หมายความรวมถึงองค์การอิสระ องค์การมหาชน หน่วยงานในกำกับของรัฐและหน่วยงานอื่นใดในลักษณะเดียวกัน
เจ้าหน้าที่ของรัฐ	ได้แก่ ข้าราชการ พนักงานราชการ ลูกจ้างประจำ ลูกจ้างชั่วคราวและผู้ปฏิบัติงานประเภทอื่น ไม่ว่าจะเป็นการแต่งตั้งให้ฐานะเป็นกรรมการหรือฐานะอื่นใด รวมทั้งผู้ซึ่งได้รับแต่งตั้งและถูกสั่งให้ปฏิบัติงานให้แก่หน่วยงานของรัฐ - บุคคล/หน่วยงานอื่นที่ไม่ใช่หน่วยงานของรัฐ - ผู้ให้บริการตลาดกลางทางอิเล็กทรอนิกส์ - ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ประกอบด้วย - ผู้ค้ากับหน่วยงานของรัฐ - ผู้มีสิทธิรับเงินจากทางราชการที่ไม่ใช่เจ้าหน้าที่ของรัฐ
ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	หมายถึง ผู้ที่ได้รับผลกระทบ ทั้งทางบวกและทางลบ ทั้งทางตรงและทางอ้อมจากการดำเนินการของส่วนราชการ เช่น ประชาชนใน ชุมชน/หมู่บ้านเขตตำบลคุ้ม

การจัดการข้อร้องเรียน	หมายถึง มีความหมายครอบคลุมถึงการจัดการในเรื่อง ข้อร้องเรียน ข้อเสนอแนะ/ข้อคิดเห็น/คำชมเชย/การสอบถามหรือร้องขอข้อมูล
ผู้ร้องเรียน	หมายถึง ประชาชนทั่วไป / ผู้มีส่วนได้เสียที่มาติดต่อยังศูนย์รับเรื่อง ร้องเรียนองค์การบริหารส่วนตำบลครอบคลุมช่องทางต่างๆ โดยวัตถุประสงค์ ครอบคลุมการร้องเรียน/การให้ข้อเสนอแนะ/การให้ข้อคิดเห็น/การชมเชย/ การร้องขอข้อมูล
ช่องทางการรับข้อร้องเรียน	หมายถึง ช่องทางต่างๆ ที่ใช้ในการรับเรื่องร้องเรียน เช่นติดต่อด้วยตนเอง ร้องเรียน ทางโทรศัพท์/เว็บไซต์/ Face Book/Line (ศูนย์รับฟังปัญหา)
เจ้าหน้าที่	หมายถึง เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบจัดการข้อร้องเรียนของหน่วยงาน
ข้อร้องเรียน	หมายถึง แบ่งเป็นประเภท ๒ ประเภทคือ เช่น - ข้อร้องเรียนทั่วไป เช่น เรื่องราวร้องทุกข์ทั่วไปข้อคิดเห็น ข้อเสนอแนะ คำชมเชย สอบถามหรือร้องขอข้อมูล การร้องเรียนเกี่ยวกับคุณภาพและ การให้บริการของหน่วยงาน - การร้องเรียนเกี่ยวความไม่โปร่งใสของการจัดซื้อจัดจ้าง เป็นต้น
คำร้องเรียน	หมายถึง คำหรือข้อความที่ผู้ร้องเรียนกรอกตามแบบฟอร์มที่ศูนย์รับเรื่อง ร้องเรียน/ร้องทุกข์ หรือระบบการรับคำร้องเรียนเอง มีแหล่งที่สามารถ ตอบสนองหรือมีรายละเอียดอย่างชัดเจนหรือมีนัยสำคัญที่เชื่อถือได้
การดำเนินการเรื่องร้องเรียน	หมายถึง เรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ที่ได้รับ ผ่านช่องทางการ ร้องเรียนต่างๆ มาเพื่อทราบ หรือพิจารณาดำเนินการแก้ไขปัญหาตามอำนาจหน้าที่
การจัดการเรื่องร้องเรียน	หมายถึง กระบวนการที่ดำเนินการในการแก้ไขปัญหาตามเรื่องร้องเรียนที่ ได้รับให้ได้รับการแก้ไข หรือบรรเทาความเดือดร้อนจากการดำเนินงาน

ช่องทางการร้องเรียน

- ๑) Banner รับเรื่องร้องเรียนผ่านหน้า www.korrum.go.th
- ๒) ร้องเรียนผ่านตู้/กล่องรับความคิดเห็น (จดหมาย/บัตรสนเท่ห์/เอกสาร)
- ๓) ไปรษณีย์ปกติ (จดหมาย/บัตรสนเท่ห์/เอกสาร)
- ๔) ยื่นโดยตรง (จดหมาย/บัตรสนเท่ห์/เอกสาร)
- ๕) ศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชน
- ๖) โทรศัพท์ **๐๕๕-๘๓๑๒๐๙**
- ๗) ข่าจากสื่อสิ่งพิมพ์
- ๘) Email ของหน่วยงาน
- ๙) ร้องเรียนทาง Facebook

การรับและตรวจสอบข้อร้องเรียนจากช่องทางต่างๆ

ดำเนินการรับและติดตามตรวจสอบข้อร้องเรียนที่เข้ามายังหน่วยงานจากช่องทางต่างๆโดยมีข้อปฏิบัติตามที่กำหนด ดังนี้

ช่องทาง	ความถี่ในการตรวจสอบช่องทาง	ระยะเวลาดำเนินการรับข้อร้องเรียนเพื่อประสานหาทางแก้ไข	หมายเหตุ
ร้องเรียนด้วยตนเอง ณ ศูนย์ดำรงธรรมองค์การบริหารส่วนตำบลคอรุม	ทุกครั้งที่มีผู้ร้องเรียน	ภายใน ๑ – ๒ วันทำการ	-
ร้องเรียนผ่านเว็บไซต์ องค์การบริหารส่วนตำบลคอรุม	ทุกวัน	ภายใน ๑ – ๒ วันทำการ	
ร้องเรียนทางโทรศัพท์ (๐๕๕-๘๓๑๒๐๙)	ทุกวัน	ภายใน ๑ – ๒ วันทำการ	
ร้องเรียนทาง Face book	ทุกวัน	ภายใน ๑ – ๒ วันทำการ	

คำสั่งแต่งตั้งเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบ



คำสั่งองค์การบริหารส่วนตำบลคอรั่ม
ที่ ๘๐๔/๒๕๖๑
เรื่อง แต่งตั้งคณะกรรมการรับเรื่องราวร้องเรียน/ร้องทุกข์

เพื่อให้การอำนวยความสะดวกและตอบสนองความต้องการของประชาชน เป็นไปอย่างรวดเร็ว และถูกต้องสอดคล้องกับพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๕๖ จึงให้ผู้มีหน้าที่เกี่ยวข้องดำเนินการรับเรื่องราวร้องทุกข์ ประกอบด้วย

๑.นายผจญ พูลด้วง	ตำแหน่ง นายกอบต.คอรั่ม	เป็นประธาน
๒.นายณรงค์ รักษาพล	ตำแหน่ง ปลัดอบต.คอรั่ม	เป็นกรรมการ
๓.นายประพาสน์ อูปรี	ตำแหน่ง รองนายก อบต.คอรั่ม	เป็นกรรมการ
๔.นายสมนึก เมฆธูป	ตำแหน่ง ผู้อำนวยการกองช่าง	เป็นกรรมการ
๕.นางรุ่งเพชร ทับทิมเทศ	ตำแหน่ง นิติกร	เป็นกรรมการ
๖.นายสัมพันธ์ ม่วงสวัสดิ์	ตำแหน่ง นักป้องกันฯ	เป็นกรรมการ
๗.นางรสรจิรา รินทร์ศิริธรรม	ตำแหน่ง เจ้าพนักงานธุรการ	เป็นกรรมการ
๘.นางสุกัญญา กาทิ๊บ	ตำแหน่ง เจ้าพนักงานธุรการ	เป็นกรรมการ

ให้คณะกรรมการข้างต้น มีหน้าที่รับผิดชอบ ดังนี้

๑. ให้ความสะดวกแก่ประชาชนที่มีความเดือดร้อน ให้กรอแบบคำร้อง
๒. เสนอผู้บริหาร โดยเรียงลำดับความสำคัญในการแก้ไขปัญหา เพื่อช่วยเหลือได้ทันเวลาที่
๓. หากพบปัญหาใดๆแจ้งให้ผู้บริหารทราบโดยเร็ว
๔. แจ้งผลการดำเนินการให้ผู้ร้องทราบ

ทั้งนี้ ตั้งแต่บัดนี้เป็นต้นไป

สั่ง ณ วันที่ ๑๖ เดือน พฤศจิกายน พ.ศ. ๒๕๖๑

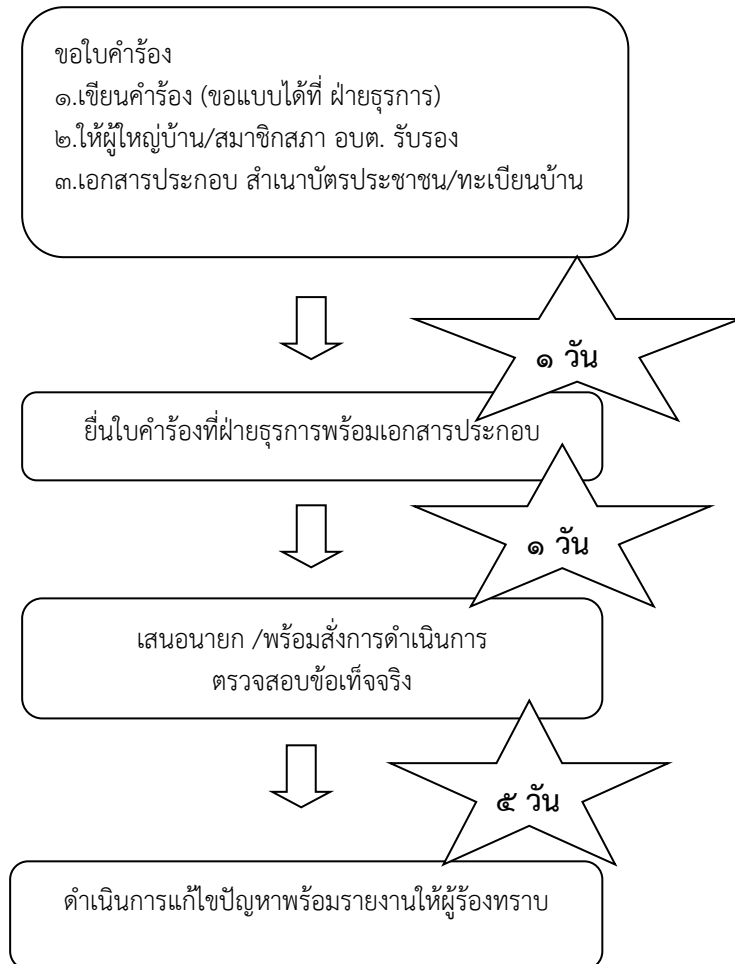
(ลงชื่อ)

(นายผจญ พูลด้วง)

ตำแหน่ง นายกองค์การบริหารส่วนตำบลคอรั่ม

แผนภูมิขั้นตอน

แผนภูมิกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ องค์การบริหารส่วนตำบลคอรุม อำเภอพิชัย จังหวัดอุตรดิตถ์



กระบวนการขั้นตอน และวิธีปฏิบัติในการให้บริการประชาชน งานรับแจ้งเรื่องราวร้องทุกข์

ขั้นตอนการให้บริการ

- ขั้นตอนที่ ๑ ขอใบคำร้อง ณ อบต.คอรุม พร้อมเขียนคำร้อง
- ขั้นตอนที่ ๒ นำใบคำร้องให้ผู้ใหญ่บ้านหรือสมาชิก อบต. รับรองความถูกต้อง
- ขั้นตอนที่ ๓ ยื่นใบคำร้องพร้อมสำเนาบัตรประชาชนต่อพนักงานเจ้าหน้าที่
- ขั้นตอนที่ ๔ ผู้บริหารท้องถิ่นสั่งการตรวจสอบ
- ขั้นตอนที่ ๕ รายงานผลการดำเนินงานให้ผู้ร้องทุกข์ทราบ ภายใน ๗ วันทำการ

เอกสารประกอบ

สำเนาบัตรประชาชน

หมายเหตุ ระยะเวลาในการดำเนินการแก้ไขปัญหา ภายใน ๗ วัน

การบันทึกข้อร้องเรียน

๑ กรอกรูปแบบฟอร์มบันทึกข้อร้องเรียน / ร้องทุกข์ โดยมีรายละเอียด ชื่อ-สกุล ที่อยู่ หมายเลขโทรศัพท์ติดต่อ เรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ และสถานที่เกิดเหตุ

๒ ทุกช่องทางที่มีการร้องเรียน เจ้าหน้าที่ต้องบันทึกข้อร้องเรียน / ร้องทุกข์ ลงสมุดทะเบียนคุมเรื่องข้อร้องเรียน / ร้องทุกข์

การประสานงาน

การประสานหน่วยงานเพื่อแก้ปัญหาข้อร้องเรียน / ร้องทุกข์ และการแจ้งผู้ร้องเรียน / ร้องทุกข์ทราบ

๑ กรณีเป็นการขอข้อมูลข่าวสาร ประสานหน่วยงานผู้ครอบครองเอกสาร เจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้อง เพื่อให้ข้อมูลแก่ผู้ร้องขอได้ทันที

๒ ข้อร้องเรียน / ร้องทุกข์ ที่เป็นการร้องเรียนเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการของหน่วยงาน เช่น ไฟฟ้าสาธารณะดับ การจัดการขยะมูลฝอย ตัดต้นไม้ กลิ่นเหม็นรบกวน เป็นต้น จัดทำบันทึกข้อความเสนอไปยังผู้บริหารเพื่อสั่งการหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง โดยเบื้องต้นอาจโทรศัพท์แจ้งไปยังหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

๓ ข้อร้องเรียน / ร้องทุกข์ ที่ไม่อยู่ในความรับผิดชอบของอบต.คอรั่ม ให้ดำเนินการประสานหน่วยงานภายนอกที่เกี่ยวข้อง เพื่อให้เกิดความรวดเร็วและถูกต้อง ในการแก้ไขปัญหาต่อไป

๔ ข้อร้องเรียนที่ส่งผลกระทบต่อหน่วยงาน เช่น กรณี ผู้ร้องเรียนทำหนังสือร้องเรียนความไม่โปร่งใสในการจัดซื้อจัดจ้าง ให้เจ้าหน้าที่จัดทำบันทึกข้อความเพื่อเสนอผู้บริหารพิจารณาสั่งการไปยังหน่วยงานที่รับผิดชอบ เพื่อดำเนินการตรวจสอบและแจ้งผู้ร้องเรียนทราบ ต่อไป

การติดตามแก้ไข

ให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องรายงานผลการดำเนินการให้ทราบภายใน ๕ วันทำการ เพื่อให้เจ้าหน้าที่ศูนย์ฯ จะได้แจ้งให้ผู้ร้องเรียนทราบ ต่อไป

การรายงานผลการดำเนินการให้ผู้บริหาร

- ๑ ให้รวบรวมและรายงานสรุปการจัดการข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ ให้ผู้บริหารทราบทุกเดือน
- ๒ ให้รวบรวมรายงานสรุปข้อร้องเรียนหลังจากสิ้นปีงบประมาณ เพื่อนำมาวิเคราะห์การจัดการข้อร้องเรียน / ร้องทุกข์ ในภาพรวมของหน่วยงาน เพื่อใช้เป็นแนวทางในการแก้ไข ปรับปรุง พัฒนาองค์กร ต่อไป

การจัดทำสถิติ รวบรวม

องค์การบริหารส่วนตำบลคอรั่ม ได้กำหนดให้มีการจัดทำทะเบียนคุมและรวบรวมข้อมูล การจัดการข้อร้องเรียน/ ร้องทุกข์ ข้อคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะ และคำชมเชย โดยให้รายงานผลการร้องเรียน/ร้องทุกข์ในรอบปีงบประมาณ เพื่อนำมาประเมินผลการดำเนินงาน ปรับปรุงคุณภาพในการให้บริการแก่ประชาชน

ประเภทของการจัดจัดการกระบวนงาน

ประเภทของการข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ แบ่งออกเป็น ๒ ประเภท กล่าวคือ

- กระบวนกรข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ที่อยู่ในอำนาจหน้าที่และความรับผิดชอบ อบต.คอรั่ม
- กระบวนกรข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ที่ไม่อยู่ในอำนาจหน้าที่และความรับผิดชอบของ อบต.คอรั่ม

กระบวนกรจัดการข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์

๑. เมื่อศูนย์รับเรื่องราวร้องเรียน/ร้องทุกข์จากประชาชน จากช่องทางต่างๆ เช่นทางโทรศัพท์ แบบฟอร์ม เว็บไซต์ ฯลฯ จะทำการบันทึกลงในสมุดทะเบียนการร้องเรียน/ร้องทุกข์
๒. กรอกรูปแบบฟอร์มคำร้องเรียน/ร้องทุกข์ เสนอคณะผู้บริหารเพื่อพิจารณาสั่งการและแจ้งหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง
๓. ได้รับหนังสือส่งเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ทำการลงรับ
๔. เจ้าหน้าที่ของหน่วยงานเสนอหนังสือต่อผู้บริหารของหน่วยงานและมอบหมายผู้รับผิดชอบดำเนินการ
๕. ผู้รับผิดชอบหรือผู้ที่ได้รับมอบหมายดำเนินการตรวจสอบและแก้ไขปัญหาแล้วแต่กรณี
๖. เมื่อผู้รับผิดชอบดำเนินการแล้วเสร็จ จะรายงานผลการดำเนินการต่อหัวหน้างาน
๗. หน่วยงานที่รับผิดชอบทำหนังสือแจ้งผลการดำเนินการส่งให้ศูนย์รับเรื่องราวร้องเรียน/ร้องทุกข์
๘. เจ้าหน้าที่ศูนย์รับเรื่องราวร้องเรียน/ร้องทุกข์รายงานสรุปผลการดำเนินงานส่งคณะผู้บริหารในรอบปีงบประมาณ นั้นๆ

การรายงานผลการดำเนินการให้ผู้บริหาร

เมื่อศูนย์รับเรื่องราวร้องเรียน/ร้องทุกข์ ได้รับเรื่องข้อร้องเรียน ข้อคิดเห็นหรือเสนอแนะ จากการปฏิบัติ งานหรือให้บริการของเจ้าหน้าที่ ตามช่องทางต่างๆ ได้กำหนดให้ศูนย์รับเรื่องราว ต้องรับส่งเรื่องดังกล่าว หรือหน่วย งานที่เกี่ยวข้องทันที เพื่อดำเนินการแก้ไขปัญหาต่อไป สำหรับติดตามประเมินผลรวบรวมรายงานข้อร้องเรียน ที่ได้ จากการปฏิบัติงานหรือการให้บริการของเจ้าหน้าที่ตามช่องทางต่างๆ ส่งมายังศูนย์รับเรื่องราวร้องเรียน/ร้องทุกข์ ทราบทันทีเมื่อดำเนินการแล้วเสร็จ

กลไกการแก้ไขปัญหา

ปัจจุบันความเดือดร้อนของประชาชนมิได้จำกัดอยู่แต่เฉพาะปัญหาที่เกิดขึ้น จากการกระทำและการละเว้น การกระทำของเจ้าหน้าที่หรือหน่วยงานภาครัฐเท่านั้น ความเสียหายจากเอกชนผู้ประกอบการและผู้ประกอบธุรกิจ โฆษณาก็เป็นอีกสาเหตุที่ทำให้เกิดปัญหาเรื่องการไม่ได้รับความเป็นธรรมของประชาชน ผู้บริโภค นอกจากนี้ความ เดือดร้อนของประชาชนยังมีที่มาจากสาเหตุด้านภัยธรรมชาติด้านสิ่งแวดล้อมและด้านความมั่นคงปลอดภัยในชีวิตใน บทบาทฐานขององค์กรตัวแทนของประชาชน จึงมีการดำเนินงานที่ส่งผลให้ฝ่ายบริหารหรือรัฐบาล ตลอดจนผู้เกี่ยวข้อง ต้องสนองตอบต่อปัญหาความเดือดร้อนของประชาชนในหลายรูปแบบ ทั้งนี้ขึ้น กับประเภทของวิธีดำเนินการของ องค์การบริหารส่วนตำบล ซึ่งได้แก่ การรับเรื่องร้องเรียนของประชาชน เพื่อแต่ละส่วนดำเนินการการรับเรื่องร้องทุกข์ ของประชาชนและองค์การบริหารส่วนตำบล คอรั้ม พิจารณาดำเนินการ การเสนอข้อหาหรือในเรื่องปัญหาของประชาชน การเสนอส่วนต่างๆ เพื่อมีการพิจารณาดำเนินการให้มีกฎหมายมาบังคับใช้ในการแก้ปัญหาและสร้างความเป็นธรรมให้ ประชาชนผู้เกี่ยวข้อง คาดว่าจะให้ปฏิบัติอย่างไรในเรื่องความเดือดร้อนของประชาชน