



คู่มือ

การดำเนินงาน เรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์

(ของศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์องค์การบริหารส่วนตำบลบ้านเกาะ)

จัดทำโดย สำนักงานปลัด

องค์การบริหารส่วนตำบลบ้านเกาะ

อำเภอเมืองนครราชสีมา จังหวัดนครราชสีมา

คำนำ

องค์การบริหารส่วนตำบลบ้านเกาะ มีภารกิจสำคัญในการแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนของประชาชน การดำเนินงานเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ จึงเป็นขั้นตอนที่สำคัญประการหนึ่งที่จะทำให้แก้ไขปัญหาของประชาชนมีการดำเนินการไปอย่างถูกต้อง รวดเร็ว ตอบสนองความต้องการของประชาชน ตามหลักการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี สำนักงานปลัด จึงได้จัดทำคู่มือสำหรับการดำเนินงานเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ ซึ่งประกอบไปด้วยกระบวนการขั้นตอนและระเบียบ กฎหมายที่เกี่ยวข้องในการดำเนินการ

ในการนี้ จึงหวังเป็นอย่างยิ่งว่า คู่มือการดำเนินงานเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ เล่มนี้ จะเป็นประโยชน์แก่เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ ของศูนย์รับเรื่องราวร้องเรียน ร้องทุกข์องค์การบริหารส่วนตำบลบ้านเกาะ ตลอดจนประชาชนผู้สนใจต่อไป

สำนักงานปลัด

องค์การบริหารส่วนตำบลบ้านเกาะ

พฤษภาคม ๒๕๖๐

สารบัญ

หน้า

บทที่ ๑	วัตถุประสงค์	๑
บทที่ ๒	กระบวนการชิ้นการทำงาน	๑๑
บทที่ ๓	การจัดการซื้อร้องเรียนทางเว็บไซต์	๑๓
บทที่ ๔	การสรุปซื้อร้องเรียนเป็นร้อยละ	๑๕

ภาค ผนวก

แบบคำร้องทั่วไป

คำร้องร้องเรียน/ ร้องทุกข์ ทางโทรศัพท์

แบบบันทึกข้อความรายงานผลดำเนินการ

แบบหนังสือตอบรับดำเนินการเรื่องร้องเรียน

บทที่ ๑

๑.๑ วัตถุประสงค์

การจัดการข้อร้องเรียนขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านเกาะ จำต้องดำเนินการให้เป็นไปตาม

๑.รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พุทธศักราช ๒๕๖๐

มาตรา ๔๑ บุคคลและชุมชนย่อมมีสิทธิ “เสนอเรื่องราวร้องทุกข์ต่อหน่วยงานของรัฐและได้รับผลการพิจารณาโดยรวดเร็ว

๒.พระราชบัญญัติสภาตำบลและองค์การบริหารส่วนตำบล พ.ศ. ๒๕๓๗ แก้ไขเพิ่มเติม พ.ศ. ๒๕๔๖

มาตรา ๖๙/๑ “การปฏิบัติงานตามอำนาจหน้าที่ขององค์การบริหารส่วนตำบลต้องเป็นไปเพื่อประโยชน์สุขของประชาชน โดยใช้วิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี”

๓.พระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๔๖

มาตรา ๓๘ “ส่วนราชการใดได้รับการติดต่อจากประชาชน หรือจากส่วนราชการด้วยกันเกี่ยวกับงานที่อยู่ในอำนาจหน้าที่ของส่วนราชการนั้น ให้เป็นหน้าที่ของส่วนราชการนั้นที่จะต้องตอบคำถามหรือแจ้งการดำเนินการให้ทราบภายใน ๑๕ วัน หรือภายในกำหนดเวลาที่กำหนดไว้”

มาตรา ๔๑ “ในกรณีที่ส่วนราชการได้รับคำร้องเรียน เสนอแนะ หรือความคิดเห็นเกี่ยวกับวิธีปฏิบัติราชการ อุปสรรค ความยุ่งยาก หรือปัญหาอื่นใดจากบุคคลใด โดยมีข้อมูลและสาระตามสมควรให้เป็นหน้าที่ของส่วนราชการนั้นที่จะต้องพิจารณาดำเนินการให้ลุล่วงไป และในกรณีที่มีที่อยู่ของบุคคลนั้น ให้แจ้งให้บุคคลนั้นทราบผลการดำเนินการด้วย ทั้งนี้ อาจแจ้งให้ทราบผ่านทางระบบเครือข่ายสารสนเทศของส่วนราชการด้วยก็ได้ ในกรณีการแจ้งผ่านทางระบบเครือข่ายสารสนเทศ มิให้เปิดเผยชื่อหรือที่อยู่ของผู้ร้องเรียน เสนอแนะหรือแสดงความคิดเห็น”

ดังนั้น การจัดทำคู่มือฉบับนี้จึงดำเนินการจัดทำเพื่อวัตถุประสงค์ ดังต่อไปนี้

๑) เพื่อให้มั่นใจว่ากระบวนการรับเรื่องร้องเรียนและดำเนินการจัดการข้อร้องเรียน ได้มีการปฏิบัติตามขั้นตอนการปฏิบัติงานที่สอดคล้องกับข้อกำหนด ระเบียบ หลักเกณฑ์เกี่ยวกับการรับเรื่องร้องเรียนและดำเนินการจัดการข้อร้องเรียนที่กำหนดไว้อย่างครบถ้วนและมีประสิทธิภาพ

๒) เพื่อให้บุคลากรหรือเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบด้านการดำเนินการจัดการข้อร้องเรียนขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านเกาะ ใช้เป็นแนวทางในการปฏิบัติงานและดำเนินการแก้ไขปัญหาตามข้อร้องเรียนที่ได้รับจากช่องทางการร้องเรียนต่างๆ โดยกระบวนการและวิธีการดำเนินงานต้องเป็นไปในทิศทางเดียวกัน

๓) เพื่อเป็นหลักฐานแสดงวิธีการทำงานที่สามารถถ่ายทอดให้กับผู้เข้ามาปฏิบัติงานใหม่ พัฒนาให้การทำงานเป็นมืออาชีพ และใช้ประกอบการประเมินผลการปฏิบัติงานของบุคลากรหรือเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบ รวมทั้งแสดงหรือเผยแพร่ให้กับบุคคลภายนอกหรือผู้ใช้บริการ ให้สามารถเข้าใจและใช้ประโยชน์จากกระบวนการที่มีอยู่เพื่อขอรับบริการที่ตรงกับความต้องการ

๔) เพื่อเป็นการเผยแพร่ ประชาสัมพันธ์ให้ประชาชนผู้รับบริการได้ทราบถึงกระบวนการจัดการข้อร้องเรียน หลักเกณฑ์ต่างๆ ในการร้องเรียน โดยองค์การบริหารส่วนตำบลบ้านเกาะเปิดโอกาสให้ประชาชนผู้รับบริการเข้ามามีส่วนร่วมในการรับรู้ แสดงความคิดเห็นหรือเสนอแนะเกี่ยวกับกระบวนการดำเนินการจัดการข้อร้องเรียน เพื่อประโยชน์ในการปรับปรุงแก้ไขการดำเนินงานต่อไป

โดยระบบการจัดการข้อร้องเรียนองค์การบริหารส่วนตำบลบ้านเกาะได้ปรับปรุงและพัฒนาขึ้นมาเพื่อลดขั้นตอนและระยะเวลาการปฏิบัติงานลดความซ้ำซ้อนลดพื้นที่ในการจัดเก็บเอกสารและเพื่อรวมข้อมูลไว้ในฐานข้อมูลเดียวกัน ทำให้ข้อมูลไม่สูญหาย กระจัดกระจาย สามารถค้นได้สะดวกและรวดเร็ว

๑.๒ ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้เสีย

ผู้รับบริการ ได้แก่

- ประชาชนทั่วไป ผู้นำหมู่บ้าน ชุมชน อาสาสมัคร ฯลฯ
- ส่วนราชการที่อยู่ในพื้นที่ เช่น โรงเรียน โรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบล เป็น

ผู้มีส่วนได้เสีย ได้แก่

- หน่วยงานภายในองค์การบริหารส่วนตำบลบ้านเกาะ

๑.๓ ขอบเขต

ใช้เป็นคู่มือมาตรฐานการปฏิบัติงานของกระบวนการรับเรื่องร้องเรียนและดำเนินการจัดการข้อร้องเรียนของเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบการจัดการข้อร้องเรียนองค์การบริหารส่วนตำบลบ้านเกาะ โดยผ่านทางช่องทางต่างๆดังต่อไปนี้

๑. เดินทางมาด้วยตนเอง ติดต่อที่ศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ องค์การบริหารส่วนตำบลบ้านเกาะ ณ สำนักงานปลัด

๒. เดินทางมาร้องเรียนที่ส่วนงานเจ้าของเรื่องโดยตรง

๓. ส่งไปรษณีย์หรือจดหมายมาที่ศูนย์รับเรื่องราวร้องเรียน องค์การบริหารส่วนตำบลบ้านเกาะ เลขที่ ๗๐๐ ถนนสุนทรารายณ์ หมู่ที่ ๑ ตำบลบ้านเกาะ อำเภอเมืองนครราชสีมา จังหวัดนครราชสีมา รหัสไปรษณีย์ ๓๐๐๐๐

๔. โทรศัพท์ หมายเลข ๐-๔๔๒๗-๖๕๔๑ , ๐-๔๔๐๗-๕๐๓๔ , ๐-๔๔๙๒-๒๕๘๕

๕. โทรสาร หมายเลข ๐-๔๔๙๒-๒๕๘๖

๖. ศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ออนไลน์ องค์การบริหารส่วนตำบลบ้านเกาะ

www.bankoh-korat.go.th

๑.๔ ประเภทข้อร้องเรียน

แบ่งเป็น ๔ ประเภท ตามภารกิจและความรับผิดชอบขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านเกาะ

๑. ร้องเรียนการให้บริการ
๒. ร้องเรียนเจ้าหน้าที่หรือหน่วยงาน
๓. ข้อเสนอแนะ ข้อคิดเห็น และคำชมเชย
๔. อื่นๆ

ประเภท	นิยาม	ตัวอย่างที่เป็นรูปธรรม
๑. ร้องเรียนการให้บริการ	การที่ผู้ร้องเรียนแจ้งร้องเรียนเกี่ยวกับการให้งานต่างๆ ที่อยู่ในภารกิจความรับผิดชอบขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านเกาะ	เช่น ร้องเรียนเกี่ยวกับพฤติกรรม การให้บริการของเจ้าหน้าที่ในด้านงานบริการต่างๆ การให้บริการในด้านการขออนุญาตก่อสร้างอาคาร เป็นต้น
๒. ร้องเรียนเจ้าหน้าที่หรือหน่วยงาน	การที่ผู้ร้องเรียนหรือผู้เสียหาย ร้องเรียนเจ้าหน้าที่หรือหน่วยงานเกี่ยวกับการกระทำใดๆ ที่มีผลก่อให้เกิดความเสียหายอย่างต่อเนื่องต่อผู้ร้องเรียนหรือองค์การบริหารส่วนตำบลบ้านเกาะ	เช่น ร้องเรียนเจ้าหน้าที่ทุจริตในการเบิกจ่ายเงินงบประมาณต่างๆ ร้องเรียนการบริหารงานบุคคล การโอนย้าย บรรจุเจ้าหน้าที่ พฤติกรรมชู้สาว ความไม่โปร่งใสในการจัดซื้อ – จัดจ้าง
๓. ข้อเสนอแนะ ข้อคิดเห็น และคำชมเชย	การที่ผู้ร้องเรียนแสดงออกทางความคิดเห็นหรือการเสนอแนะทั่วไปเกี่ยวกับการให้บริการ และการยกย่องชมเชยในการปฏิบัติงาน	เช่น การเสนอแนะหรือแสดงความคิดเห็นในการให้บริการเกี่ยวกับการรับชำระภาษี การรับชำระค่าเก็บ ขน ขยะมูลฝอย
๔. อื่นๆ	การที่ผู้ร้องเรียนได้ร้องเรียนเรื่องต่างๆ ที่อยู่ภายใต้อำนาจหน้าที่ภารกิจ และความรับผิดชอบขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านเกาะ นอกเหนือจากทั้ง ๓ ข้อที่ได้กล่าวมา	แจ้งต้นไม้ล้มทับเสาไฟฟ้า ไฟฟ้าดับ แจ้งให้องค์การบริหารส่วนตำบลเข้าไปดำเนินการ ตัดต้นไม้ เปลี่ยนหลอดไฟฟ้า

๑.๕ หลักเกณฑ์ในการรับเรื่องร้องเรียน

๑. ใช้ถ้อยคำหรือข้อความที่สุภาพ และต้องมี
 - วัน เดือน ปี
 - ชื่อ ที่อยู่ หมายเลขโทรศัพท์ อีเมลที่สามารถติดต่อถึงผู้ร้องเรียนหรือร้องทุกข์ได้
 - ข้อเท็จจริง หรือ พฤติการณ์ของเรื่องที่ร้องเรียนได้อย่างชัดเจนว่าได้รับความเดือดร้อนหรือเสียหายอย่างไรดำเนินการอย่างไร หรือชี้ช่องทางแจ้งเบาะแส เกี่ยวกับการทุจริตของเจ้าหน้าที่/หน่วยงานขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านเกาะได้ชัดเจนเพียงพอที่สามารถดำเนินการ สืบสวน สอบสวนได้
 - ระบุ พยาน เอกสาร พยานวัตถุ และพยานบุคคล (ถ้ามี)
๒. ข้อร้องเรียนต้องเป็นเรื่องจริงที่มีมูลเหตุ มิได้หวังสร้างกระแสหรือสร้างข่าวที่เสียหายต่อบุคคลหรือหน่วยงานต่างๆ ที่เกี่ยวข้อง
๓. การใช้บริการร้องเรียนขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านเกาะ นั้น ต้องสามารถติดต่อกลับไปยังผู้ใช้บริการได้ เพื่อยืนยันว่ามีตัวตนจริง ไม่ได้สร้างเรื่องเพื่อกล่าวหาบุคคลอื่นหรือหน่วยงานต่างๆ ให้เกิดความเสียหาย
๔. เป็นเรื่องที่ผู้ร้องได้รับความเดือดร้อนหรือเสียหาย อันเนื่องมาจากการปฏิบัติหน้าที่ต่างๆ ของเจ้าหน้าที่หรือหน่วยงานภายในสังกัดองค์การบริหารส่วนตำบลบ้านเกาะ
๕. เป็นเรื่องที่ประสงค์ขอให้องค์การบริหารส่วนตำบลบ้านเกาะช่วยเหลือหรือจัดความเดือดร้อนในด้านที่เกี่ยวข้องกับความรับผิดชอบหรือภารกิจขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านเกาะโดยตรง
๖. ข้อร้องเรียนที่มีข้อมูลไม่ครบถ้วน ไม่เพียงพอ หรือไม่สามารถหาข้อมูลเพิ่มเติมได้ในการดำเนินการตรวจสอบ สืบสวน สอบสวน ข้อเท็จจริง ตามรายละเอียดที่กล่าวมาในข้อที่ ๑ นั้น ให้ยุติเรื่องและเก็บเป็นฐานข้อมูล
๗. ไม่เป็นข้อร้องเรียนที่เข้าลักษณะดังต่อไปนี้
 - ข้อร้องเรียนที่เป็นบัตรสนเท่ห์ เว้นแต่ บัตรสนเท่ห์นั้นจะระบุรายละเอียดตามข้อที่ ๑ จึงจะรับไว้พิจารณาเป็นการเฉพาะเรื่อง
 - ข้อร้องเรียนที่เข้าสู่กระบวนการยุติธรรมแล้ว หรือเป็นเรื่องที่ศาลได้มีคำพิพากษาหรือคำสั่งถึงที่สุดแล้ว
 - ข้อร้องเรียนที่เกี่ยวข้องกับสถาบันพระมหากษัตริย์
 - ข้อร้องเรียนที่เกี่ยวข้องกับนโยบายของรัฐบาล

-ข้อร้องเรียนที่หน่วยงานอื่นได้ดำเนินการตรวจสอบ พิจารณาวินิจฉัยและได้มีข้อสรุปผลการพิจารณาเป็นที่เรียบร้อยแล้ว อย่างเช่น สำนักงานคณะกรรมการป้องกันและปราบปรามการทุจริตแห่งชาติ (ป.ป.ช.) สำนักงานคณะกรรมการป้องกันและปราบปรามการทุจริตภาครัฐ (ป.ป.ท.) เป็นต้น

นอกเหนือจากหลักเกณฑ์ดังกล่าวข้างต้นแล้ว ให้อยู่ในดุลยพินิจของผู้บังคับบัญชาว่าจะรับไว้พิจารณาหรือไม่เป็นเรื่องเฉพาะกรณี

๑.๖ การพิจารณาในการกำหนดชั้นความลับและคุ้มครองผู้ร้องเรียน

การพิจารณาข้อร้องเรียนในการกำหนดชั้นความลับและคุ้มครองผู้ร้องเรียนนั้น จะต้องปฏิบัติตามระเบียบว่าด้วยการรักษาความลับของทางราชการ พ.ศ. ๒๕๔๔ และการส่งเรื่องให้หน่วยงานพิจารณานั้น ผู้ให้ข้อมูลและผู้ร้องอาจได้รับความเดือดร้อน เช่น ข้อร้องเรียนกล่าวโทษข้าราชการ ในเบื้องต้นให้ถือว่าเป็นความลับทางราชการ (หากเป็นบัตรสนเท่ห์ ให้พิจารณาเฉพาะรายที่ระบุหลักฐาน กรณีแวดล้อมปรากฏชัดแจ้งตลอดจนชี้พยานบุคคลแน่นอนเท่านั้น) การแจ้งเบาะแสผู้มีอิทธิพล ต้องปกปิดชื่อและที่อยู่ผู้ร้องหากไม่ปกปิดชื่อ ที่อยู่ ผู้ร้องจะต้องแจ้งให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องทราบและให้ความคุ้มครองแก่ผู้ร้องด้วย

๑. กรณีมีการระบุชื่อผู้ถูกกล่าวหา จะต้องคุ้มครองทั้งฝ่ายผู้ร้องและผู้ถูกกล่าวหา เนื่องจากเรื่องยังไม่ได้ผ่านกระบวนการตรวจสอบข้อเท็จจริงและอาจเป็นการกลั่นแกล้งกล่าวหาให้ได้รับความเดือดร้อนและเสียหายได้

๒. กรณีเป็นเรื่องเกี่ยวกับความมั่นคงของชาติ

๓. กรณีผู้ร้องเรียนระบุในคำร้องขอให้ปกปิดหรือไม่ประสงค์ให้เปิดเผยชื่อผู้ร้องเรียน หน่วยงานต้องไม่เปิดเผยชื่อผู้ร้องให้หน่วยงานผู้ถูกร้องทราบเนื่องจากผู้ร้องอาจได้รับความเดือดร้อนตามเหตุแห่งการร้องเรียนนั้นๆ

๑.๗ กฎ ระเบียบ ที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินการจัดการข้อร้องเรียน

๑. รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พุทธศักราช ๒๕๖๐ มาตรา ๔๑
๒. พระราชบัญญัติข้อมูลข่าวสารของราชการ พ.ศ. ๒๕๔๐ มาตรา ๑๔ ,๑๕ และ ๒๕
๓. พระราชบัญญัติสภาตำบลและองค์การบริหารส่วนตำบล พ.ศ. ๒๕๓๗ มาตรา ๖๙/๑
๔. พระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๔๖
มาตรา ๓๘ มาตรา ๔๑
๕. ระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยการจัดการเรื่องร้องทุกข์ พ.ศ. ๒๕๕๒
๖. ระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยการรับฟังความคิดเห็นของประชาชน พ.ศ. ๒๕๔๘
ข้อ ๘ ,๙, ๑๒
๗. ระเบียบว่าด้วยการรักษาความลับของทางราชการ พ.ศ. ๒๕๔๔

๑.๘ คำจำกัดความ

ข้อร้องเรียน หมายความว่า เรื่องที่ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียร้องเรียนต่อองค์การบริหารส่วนตำบลบ้านเกาะ จากการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านเกาะ ในเรื่องต่างๆ ดังนี้

๑. ข้อร้องเรียนที่เกี่ยวกับหน่วยงานหรืออยู่ในสังกัดองค์การบริหารส่วนตำบลบ้านเกาะ เนื่องจากไม่ปฏิบัติตามกฎหมาย ระเบียบ เงื่อนไข การอนุญาต หรือมีการดำเนินการที่สร้างความเดือดร้อนแก่ประชาชนในพื้นที่

๒. ข้อร้องเรียนที่เกี่ยวกับการดำเนินงานตามภารกิจขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านเกาะ เนื่องจากไม่มีประสิทธิภาพ ไม่ครบถ้วนหรือบกพร่อง หรือไม่ได้รับความเป็นธรรม

๓. ข้อร้องเรียนที่เกี่ยวกับเจ้าหน้าที่ขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านเกาะ ปฏิบัติหน้าที่ไม่มีประสิทธิภาพ ไม่เต็มใจให้บริการ ปฏิบัติหน้าที่ผิดวินัย ประมวลจริยธรรมและจรรยาบรรณที่กำหนดไว้ รวมทั้งมีความประพฤติทั้งส่วนตัวและหรือการทำงานที่เสื่อมเสียต่อหน้าที่ราชการ

๔. ข้อร้องเรียนที่มีความร้ายแรงเป็นกรณีพิเศษ หมายถึง เรื่องร้องเรียนที่มีการเสนอข่าวทางสื่อมวลชน หรือเป็นเรื่องร้องเรียนที่สร้างความเสียหายอย่างร้ายแรงต่อภาพลักษณ์องค์การบริหารส่วนตำบลบ้านเกาะ

การดำเนินการจนได้ข้อยุติ ได้แก่

๑. เรื่องที่ดำเนินการแล้ว ได้ตามความประสงค์ของผู้ร้องทั้งหมด และได้แจ้งให้ผู้ร้องทราบ

๒. เรื่องที่ดำเนินการแล้ว ได้ตามความประสงค์ของผู้ร้องบางส่วน (หน่วยงานเจ้าของเรื่องได้ดำเนินการตามขอบเขตเต็มที่แล้ว) หรือได้บรรเทา เยียวยาปัญหาความเดือดร้อนของผู้ร้องตามความเหมาะสม และได้แจ้งให้ผู้ร้องทราบ

๓. เรื่องดำเนินการ แต่ไม่ได้ตามความประสงค์ของผู้ร้อง เช่น พ้นวิสัยการดำเนินการ และขอบเขตอำนาจหน้าที่แล้ว และได้แจ้งทำความเข้าใจกับผู้ร้อง

๔. เรื่องที่ส่งต่อให้หน่วยงานอื่นเพื่อทราบ หรือดำเนินการตามอำนาจหน้าที่แล้วได้แจ้งให้ผู้ร้องทราบถึงหน่วยงานที่รับเรื่องต่อ

๕. เรื่องร้องเรียนที่ระงับการพิจารณา หรือรวมเรื่อง เช่น บัตรสนเทห์ เรื่องที่อยู่ในกระบวนการทางศาล ข้อร้องเรียนกล่าวโทษแต่ไม่มีพยานหลักฐานที่ชัดเจน พร้อมได้แจ้งให้ผู้ร้องทราบตามควรแก่กรณี

๖. เรื่องเสนอข้อคิดเห็นที่พ้นวิสัยดำเนินการหรือเป็นกรณีที่หน่วยงานได้ดำเนินการอยู่แล้ว

ผู้ร้องเรียน หมายความว่า ประชาชนทั่วไป เจ้าหน้าที่ของรัฐ หรือผู้ที่ได้รับมอบฉันทะให้ร้องเรียน แทนองค์การภาครัฐ หน่วยงานเอกชน ผู้รับบริการผู้มีส่วนได้ส่วนเสียภายในและภายนอกองค์การบริหารส่วนตำบลบ้านเกาะที่ติดต่อมายังองค์การบริหารส่วนตำบลบ้านเกาะ ผ่านช่องทางต่างๆ

การตอบสนอง หมายความว่า การที่ส่วนราชการหรือหน่วยงานของรัฐได้ให้ข้อมูลการดำเนินการ เพื่อแก้ไขข้อร้องเรียนให้กับผู้รับบริการทราบภายใน ๑๕ วัน

การดำเนินการ หมายความว่า การที่หน่วยงานเจ้าของเรื่องหรือหน่วยงานที่รับผิดชอบ ได้มี กระบวนการตรวจสอบและมีการแก้ไขปัญหาอย่างชัดเจน อย่างเช่น การตั้งคณะกรรมการตรวจสอบ การที่ เจ้าหน้าที่ได้ลงพื้นที่เพื่อแก้ไขปัญหา การประชุมเพื่อปรึกษาหารือหรือหาทางออกของการแก้ไขปัญหา ร่วมกัน ของผู้ร้องหรือผู้ถูกร้องเรียนหรือกรณีการกระทำผิดของเจ้าหน้าที่ ได้มีการกล่าวตักเตือน หรือลงโทษตาม กฎระเบียบที่กำหนดไว้ เป็นต้น

เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบ/เจ้าหน้าที่ผู้ประสานงาน หมายความว่า เจ้าหน้าที่ผู้บังคับบัญชาได้ มอบหมายให้รับผิดชอบการดำเนินการจัดการและประสานงานเกี่ยวกับการร้องเรียน

หน่วยงานที่รับผิดชอบ/หน่วยงานเจ้าของเรื่อง หมายความว่า หน่วยงานที่มีอำนาจหน้าที่และ ความรับผิดชอบในการดำเนินการจัดการต่างๆ เกี่ยวกับข้อร้องเรียนนั้น

ผู้บังคับบัญชา หมายความว่า หัวหน้าหน่วยงานตั้งแต่ระดับ ผู้อำนวยการสำนัก/กองงาน ที่ได้รับ มอบอำนาจมอบหมายให้พิจารณา วิเคราะห์และจัดการเรื่องร้องเรียน

ผู้บริหาร หมายความว่า นายกองค์การบริหารส่วนตำบลบ้านเกาะ

๑.๙ หน้าที่ความรับผิดชอบ

✧ นายกองค์การบริหารส่วนตำบลบ้านเกาะ : สั่งการ มอบนโยบาย และพิจารณาให้ความเห็นชอบเกี่ยวกับการดำเนินการแก้ไขปัญหาข้อร้องเรียน

✧ ผู้อำนวยการสำนักปลัด : พิจารณาและอนุมัติแผนการตรวจสอบ ติดตามแก้ไขปัญหาข้อร้องเรียน และพิจารณาผลการตรวจสอบ

✧ เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบ : ประสานงาน ดำเนินการตรวจสอบ สรุปรายงานผลการตรวจสอบและติดตามผลการแก้ไขปัญหา

✧ เจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้อง : ให้ความร่วมมือในการตรวจสอบและแก้ไขปัญหา

บทที่ ๒

กระบวนการทำงาน

๒.๑ แผนผัง กระบวนการทำงานของระบบการจัดการข้อร้องเรียน



๒.๒ รายละเอียดการปฏิบัติงานแต่ละขั้นตอน

ขั้นตอน	กระบวนการ	รายละเอียดการดำเนินงาน	ระยะเวลา
๑	-ผู้ร้องติดต่อร้องเรียนผ่านช่องทางที่กำหนด -เจ้าหน้าที่ออกไปรับ	- เจ้าหน้าที่ที่รับเรื่องร้องเรียนจากผู้ร้องเรียนผ่านช่องทางที่กำหนดไว้ เช่น เขียนคำร้องเป็นหนังสือ – ร้องผ่านโทรศัพท์ – ร้องผ่านระบบเว็บไซต์ --เจ้าหน้าที่ตรวจสอบเอกสารการร้องเรียน-เจ้าหน้าที่ออกไปรับให้แก่ผู้ร้องเรียน (หากร้องเรียนเป็นหนังสือ)	๑๐ นาที / เรื่อง
๒	-นิติกรตรวจสอบเรื่องร้องเรียน	-ตรวจสอบโดยพิจารณาว่าเรื่องร้องเรียนนั้นอยู่ในความรับผิดชอบขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านเกาะหรือไม่ และนำเสนอผู้บังคับบัญชาหากไม่อยู่ในอำนาจหน้าที่ความรับผิดชอบ ต้องแจ้งให้ผู้ร้องเรียนทราบพร้อมแนะนำ เสนอแนะช่องทางหรือวิธีที่ถูกต้องทันที	๑๐ นาที / เรื่อง
๓	รายงานผู้บังคับบัญชา	-เสนอเรื่องร้องทุกข์ ร้องเรียนให้ผู้บังคับบัญชาและผู้บริหารเพื่อพิจารณา มอบหมายเจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้องดำเนินการตามเรื่อง เช่น เป็นเหตุรำคาญ ส่งให้เจ้าหน้าที่กองสาธารณสุขฯ เข้าดำเนินการ หากเป็นถนนชำรุด ส่งให้กองช่างดำเนินการ เป็นต้น	๑๐ นาที / ราย
๔	มอบหมายเจ้าหน้าที่หรือคณะกรรมการ	-ส่งให้เจ้าหน้าที่ หรือแต่งตั้งคณะกรรมการให้ดำเนินการเรื่องร้องเรียน	ภายใน ๑ วัน
๕	ตอบรับดำเนินการให้ผู้ร้องเรียนทราบ/รายงานให้ผู้ร้องเรียนทราบ	-เมื่อเริ่มดำเนินการต้องแจ้งความคืบหน้าให้ผู้ร้องเรียนทราบว่าได้ดำเนินการและหากดำเนินการเสร็จแล้ว ต้องสรุปรายงานผู้บังคับบัญชาพร้อมรายงานผลการดำเนินการให้ผู้ร้องเรียนทราบว่า ได้ดำเนินการให้แล้วและผลเป็นประการใด	ภายใน ๑๕ วัน

บทที่ ๓

การจัดการข้อร้องเรียนทางเว็บไซต์ขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านเกาะ

การเข้าสู่เว็บไซต์ช่องทาง รับเรื่องร้องทุกข์ หรือเข้าหน้าหลัก (กระดานสนทนา)



หน้า website อบต.บ้านเกาะ



เมนู “ร้องเรียน – ร้องทุกข์” สำหรับกรอกแบบฟอร์ม ร้องเรียนผ่านระบบ

www.dankon-korat.go.th/complain.php
www.koratdla.go.th www.dbd.go.th

หน้าแรก ร้องเรียน ร้องทุกข์ แจ้งเรื่องทุจริต สมุดเยี่ยม ติดต่อเรา แผนที่

ยินดีต้อนรับเข้าสู่เว็บไซต์ อบต. บ้านเกาะ

ข้อมูลทั่วไป

หน้าแรก
ประวัติ อบต.
วิสัยทัศน์พันธกิจ
ข้อมูลทั่วไป
ผลิตภัณฑ์ชุมชน OTOP
แหล่งท่องเที่ยว
การบริหารพื้นฐานของ อบต.

โครงสร้างองค์กร

โครงสร้างองค์กร
คณะผู้บริหาร
สมาชิกสภา อบต.
หัวหน้าส่วนราชการ
พนักงาน อบต.

ร้องเรียน ร้องทุกข์

การพิจารณาการขอรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ให้ละเอียดที่สุดเพื่อความรวดเร็วในการดำเนินการ ข้อมูลของท่านจะถูกเก็บรักษาเป็นความลับ

เชิญกรอกข้อมูลเลยครับ...

ชื่อ นามสกุล:

Email:

หมายเลขโทรศัพท์:

เนื้อหา:

กรอกข้อมูล ชื่อ นามสกุล E-mail หมายเลขโทรศัพท์ และเนื้อหาที่ร้องเรียน โดยข้อมูลของผู้ร้องเรียนจะถูกเก็บไว้เป็นความลับ หรืออาจร้องเรียน ทางหน้า webboard ดังนี้

เว็บบอร์ด	
 ตั้งกระทู้ใหม่	 อ่านทั้งหมด
3522	ร้องทุกข์ โดย 5 วันที่ 21 มิ.ย.  อ่าน 24 ออกความเห็น 4
3521	ทำถนน ซ.17 แยก 1 ทำไม่สะอาด โดย กนกวรรณ ประสานพานิช * วันที่ 12 ธ.ค. 5  อ่าน 30 ออกความเห็น 1
3470	ขอขอบคุณท่านนายกอบต. โดย บ้านเกาะโฮมเพลส* วันที่ 2016-08-01 13  อ่าน 35 ออกความเห็น 1
3469	ต้นไม้ใหญ่ขึ้นรังสาไฟ..>>> โดย บ้านเกาะโฮมเพลส* วันที่ 2016-06-27 10  อ่าน 57 ออกความเห็น 2
3437	เมาไม่ไหล 5 วันคะ โดย Kunteera วันที่ 2016-03-31 09  อ่าน 61 ออกความเห็น 1

บทที่ ๔

การสรุปข้อร้องเรียนเป็นร้อยละ

องค์การบริหารส่วนตำบลบ้านเกาะมีการดำเนินการเพื่อแก้ไขข้อร้องเรียนให้กับผู้รับบริการภายใน ๑๕ วัน

ได้คิดเป็นจำนวนร้อยละ โดยมีสูตรคำนวณดังนี้

จำนวนข้อร้องเรียนที่ดำเนินการภายใน ๑๕ วัน

จำนวนข้อร้องเรียนทั้งหมด X ๑๐๐

โดยตั้งเกณฑ์ประเมิน

-เป็นร้อยละ ๘๐- ขึ้นไป = ระดับมาก

-เป็นร้อยละ ๗๐-๗๙ = ระดับปานกลาง

-เป็นร้อยละ ๖๐-๖๙ = ระดับน้อย

-เป็นร้อยละ ๕๐-๕๙ = ระดับน้อยที่สุด

ภาคผนวก