



คู่มือการปฏิบัติงาน รับเรื่องราวร้องทุกข์

องค์การบริหารส่วนตำบลหนองปลิง
อำเภอหนองแค จังหวัดสระบุรี

คำนำ

คู่มือการปฏิบัติงานรับเรื่องราวร้องทุกข์ของศูนย์ดำรงธรรม องค์การบริหารส่วนตำบลหนองปลิง ฉบับนี้ จัดทำขึ้นเพื่อเป็นแนวทางการดำเนินการจัดการข้อร้องเรียนของของศูนย์ดำรงธรรม องค์การบริหารส่วนตำบลหนองปลิง ทั้งนี้ การจัดการข้อร้องเรียนจนได้ข้อยุติให้มีความรวดเร็วและมีประสิทธิภาพ เพื่อตอบสนองความต้องการและความคาดหวังของผู้รับบริการจำเป็นจะต้องมีขั้นตอน/กระบวนการ และแนวทางในการปฏิบัติงานที่ชัดเจนและเป็นมาตรฐานเดียวกัน

ศูนย์ดำรงธรรม องค์การบริหารส่วนตำบลหนองปลิง

อำเภอหนองแค จังหวัดสระบุรี

คู่มือการปฏิบัติงานรับเรื่องราวร้องทุกข์ ศูนย์ดำรงธรรม องค์การบริหารส่วนตำบลหนองปลิง

๑. หลักการและเหตุผล

ประกาศคณะรักษาความสงบแห่งชาติ ฉบับที่ ๙๖/๒๕๕๗ ลงวันที่ ๑๘ กรกฎาคม ๒๕๕๗ และมาตรา ๕๙,๖๐ แห่งพระราชบัญญัติสภาตำบลและองค์การบริหารส่วนตำบล พ.ศ. ๒๕๓๗ แก้ไขเพิ่มเติมถึง (ฉบับที่ ๖) พ.ศ. ๒๕๕๒ ประกอบกับพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๔๖ ได้กำหนดแนวทางปฏิบัติราชการมุ่งให้เกิดประโยชน์สุขแก่ประชาชน โดยยึดประชาชนเป็นศูนย์กลางเพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชนให้เกิดความผาสุกและความเป็นอยู่ที่ดีของประชาชน เกิดผลสัมฤทธิ์ต่องานบริการที่มีประสิทธิภาพและเกิดความคุ้มค่าในการให้บริการ ไม่มีขั้นตอนปฏิบัติงานเกินความจำเป็นมีการปรับปรุงภารกิจให้ทันต่อสถานการณ์ ประชาชนได้รับการอำนวยความสะดวกและได้รับการตอบสนองความต้องการ และมีการประเมินผลการให้บริการอย่างสม่ำเสมอ

๒. การจัดตั้งศูนย์ดำรงธรรมองค์การบริหารส่วนตำบลหนองปลิง

เพื่อให้การบริหารระบบราชการเป็นไปด้วยความถูกต้อง บริสุทธิ์ ยุติธรรม ควบคู่กับการพัฒนาบำบัดทุกข์ บำรุงสุข ตลอดจนดำเนินการแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนของประชาชน ได้อย่างมีประสิทธิภาพ ด้วยความรวดเร็วประสิทธิผลสำเร็จอย่างเป็นรูปธรรม อีกทั้งเพื่อเป็นศูนย์รับแจ้งเบาะแสการทุจริต หรือไม่ได้รับความเป็นธรรมจากการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ องค์การบริหารส่วนตำบลหนองปลิง จึงได้จัดตั้งศูนย์ดำรงธรรมขึ้น ซึ่งในกรณีการร้องเรียนที่เกี่ยวกับบุคคลจะมีการเก็บรักษาเรื่องราวไว้เป็นความลับและปกปิดชื่อผู้ร้องเรียน เพื่อมิให้ผู้ร้องเรียนได้รับผลกระทบและได้รับความเดือดร้อนจากการร้องเรียน

๓. สถานที่ตั้ง

ตั้งอยู่ ณ องค์การบริหารส่วนตำบลหนองปลิง อำเภอหนองแค จังหวัดสระบุรี

๔. หน้าที่ความรับผิดชอบ

๑.รับเรื่องราวร้องเรียนร้องทุกข์ ให้คำปรึกษา รับเรื่องปัญหาความต้องการ ข้อเสนอแนะ ตรวจสอบหาข้อมูล วิเคราะห์ ติดตาม และประสานงานเพื่อแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์จากประชาชนที่ได้รับความเดือดร้อนหรือเสียหายจากการกระทำของบุคคลหรือหน่วยงานของรัฐ และแจ้งให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องดำเนินการตามอำนาจหน้าที่

๒.จัดให้มีช่องทางการร้องเรียน ร้องทุกข์ ทางหมายเลขโทรศัพท์ ๐๓๖-๒๙๘-๙๐๓-๔ และทางเว็บไซต์องค์การบริหารส่วนตำบลหนองปลิง <http://nongplingsaraburi.go.th/public/> รวมทั้งการร้องเรียนร้องทุกข์ด้วยตนเองหรือทางจดหมาย

๓.ตรวจสอบหาข้อมูล แก้ไขปัญหาข้อร้องเรียนในพื้นที่ หรือให้ความช่วยเหลือจนเป็นที่ยุติ และดำเนินการในส่วนที่เกี่ยวข้อง ตามที่ได้รับมอบหมาย

๕. วัตถุประสงค์

๑. เพื่อให้การดำเนินงานจัดการข้อร้องเรียน / ร้องทุกข์ ของศูนย์ดำรงธรรมองค์การบริหารส่วนตำบลหนองปลิง มีขั้นตอน กระบวนการและแนวทางในการปฏิบัติงานเป็นมาตรฐานเดียวกัน

๒. เพื่อให้มั่นใจว่าได้มีการปฏิบัติตามข้อกำหนด ระเบียบ หลักเกณฑ์เกี่ยวกับการจัดการข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ ที่กำหนดไว้อย่างสม่ำเสมอและมีประสิทธิภาพ

๖. ระยะเวลาเปิดให้บริการ

เปิดให้บริการวันจันทร์ ถึง วันศุกร์ (ยกเว้นวันหยุดที่ทางราชการกำหนด) ตั้งแต่เวลา ๐๘.๓๐ - ๑๖.๓๐ น.

๗. คำจำกัดความ

“ผู้รับบริการ” หมายถึง ผู้ที่มารับบริการจากส่วนราชการและประชาชนทั่วไป

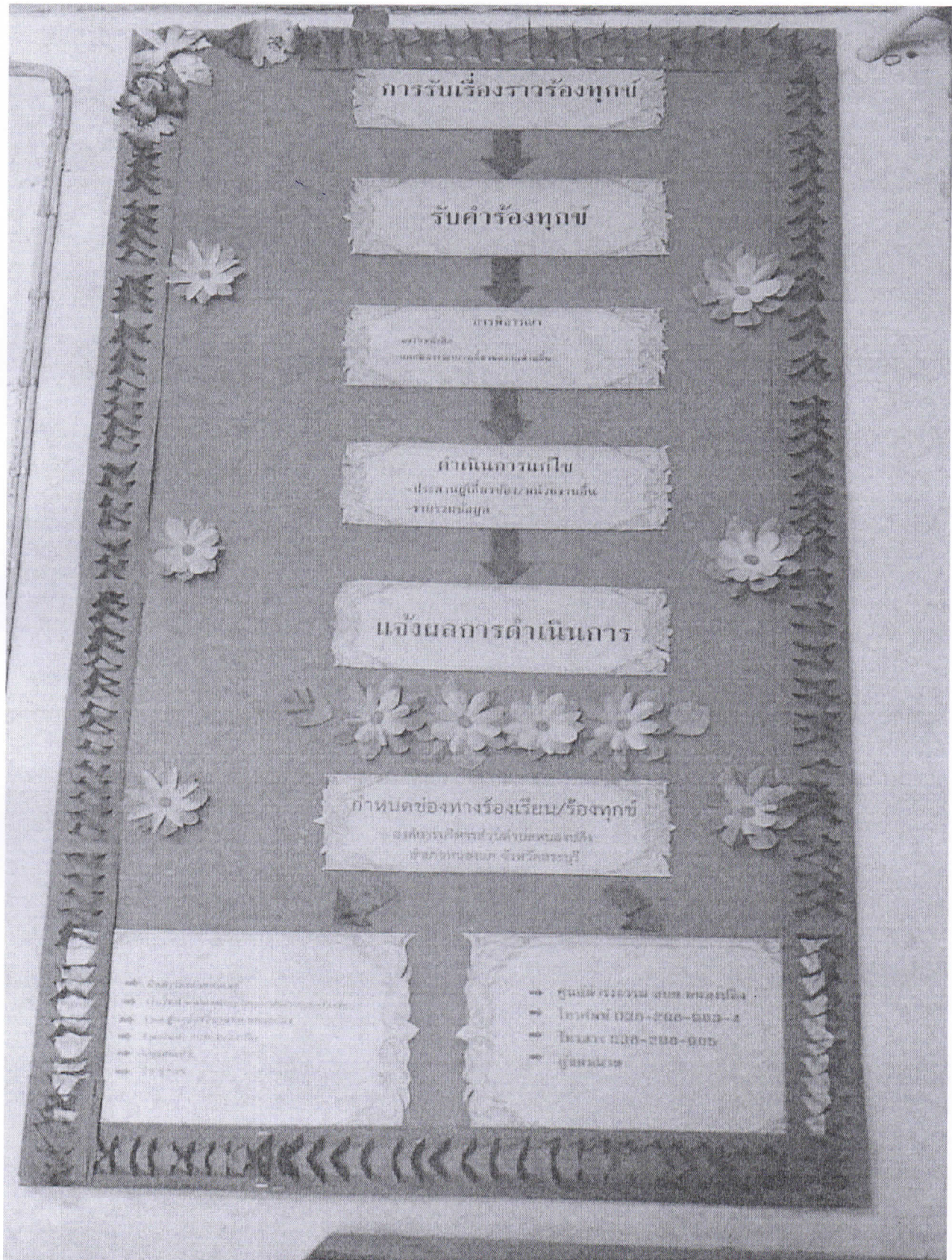
“ผู้มีส่วนได้เสีย” หมายถึง ผู้ที่ได้รับผลกระทบ ทั้งทางบวกและทางลบ ทั้งทางตรงและทางอ้อม จากการดำเนินการของส่วนราชการ เช่น ประชาชนในตำบลหนองปลิง

“การจัดการข้อร้องเรียน” มีความหมายครอบคลุมถึงการจัดการในเรื่องข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์/ข้อเสนอแนะ/ข้อคิดเห็น/คำขมေး/การสอบถามหรือการร้องขอข้อมูล

“ผู้ร้องเรียน/ร้องทุกข์” หมายถึง ประชาชนทั่วไป/ผู้มีส่วนได้เสียที่มาติดต่อราชการผ่านช่องทางต่าง ๆ โดยมีวัตถุประสงค์ครอบคลุมการร้องเรียน/ร้องทุกข์/การให้ข้อเสนอแนะ/การให้ข้อคิดเห็น/การขมေး/การร้องขอข้อมูล

“ช่องทางการรับข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์” หมายถึง ช่องทางต่าง ๆ ที่ใช้ในการรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ เช่น ติดต่อด้วยตนเอง/ติดต่อทางโทรศัพท์/เว็บไซต์/Face Book/line/E-mail/Fax เป็นต้น

๘. แผนผังกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์



๙. ขั้นตอนการปฏิบัติงาน

การแต่งตั้งผู้รับผิดชอบจัดการข้อร้องเรียน / ร้องทุกข์ ของหน่วยงาน

๙.๑ จัดตั้งศูนย์ดำรงธรรมองค์การบริหารส่วนตำบลหนองปลิง / จุดรับข้อร้องเรียน / ร้องทุกข์ ของประชาชน

๙.๒ จัดทำคำสั่งแต่งตั้งคณะกรรมการบริหารและคณะทำงานผู้รับผิดชอบประจำศูนย์ดำรงธรรม องค์การบริหารส่วนตำบลหนองปลิง

๙.๓ แจ้งผู้รับผิดชอบตามคำสั่งแต่งตั้งคณะกรรมการบริหารและคณะทำงานผู้รับผิดชอบประจำ ศูนย์ดำรงธรรม องค์การบริหารส่วนตำบลหนองปลิง เพื่อความสะดวกในการประสานงาน

๑๐. การรับและตรวจสอบข้อร้องเรียน / ร้องทุกข์ จากช่องทางต่าง ๆ

ดำเนินการรับและติดตามตรวจสอบข้อร้องเรียน / ร้องทุกข์ ที่เข้ามายังหน่วยงานจากช่องทาง ต่างๆ โดยมีข้อปฏิบัติตามที่กำหนด ดังนี้

ช่องทาง	ความถี่ในการ ตรวจสอบช่องทาง	ระยะเวลาดำเนินการ รับข้อร้องเรียน / ร้องทุกข์ เพื่อประสานหาทางแก้ไขปัญหา
ร้องเรียนด้วยตนเอง ณ ศูนย์ดำรงธรรม องค์การบริหารส่วนตำบลหนองปลิง อำเภอหนองแค จังหวัดสระบุรี	ทุกครั้งที่มีการร้องเรียน	ภายใน ๑ วันทำการ
ร้องเรียนผ่านเว็บไซต์ องค์การบริหารส่วนตำบลหนองปลิง http://nongplingsaraburi.go.th/public/	ทุกวัน	ภายใน ๑ วันทำการ
ร้องเรียนทางโทรศัพท์ ๐๓๖-๒๙๘-๙๐๓-๔	ทุกวัน	ภายใน ๑ วันทำการ
ร้องเรียนทางโทรสาร ๐๓๖-๒๙๘-๙๐๕	ทุกวัน	ภายใน ๑ วันทำการ
ร้องเรียนผ่านทางอีเมล nongplingsaraburi@gmail.com	ทุกวัน	ภายใน ๑ วันทำการ
ร้องเรียนผ่านทางไลน์ผู้นำท้องถิ่น/อบต. หนองปลิง	ทุกวัน	ภายใน ๑ วันทำการ
ร้องเรียนผ่านทางเฟซบุ๊ก อบต.หนองปลิง	ทุกวัน	ภายใน ๑ วันทำการ

๑๑. การบันทึกข้อร้องเรียน

๑. กรอกแบบฟอร์มคำร้องทั่วไปขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองปลิง โดยมีรายละเอียด ชื่อ-สกุล ที่อยู่ หมายเลขโทรศัพท์ติดต่อ เรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ความประสงค์และรายละเอียดที่เกี่ยวข้อง

๒. เจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้อง/คณะกรรมการประจำศูนย์ดำรงธรรม ดำเนินการในส่วนที่เกี่ยวข้อง

๑๒. การประสานหน่วยงานเพื่อแก้ไขปัญหาข้อร้องเรียน / ร้องทุกข์ และการแจ้งผู้ร้องเรียน / ร้องทุกข์ทราบ

๑๒.๑ กรณีเป็นการขอข้อมูลข่าวสาร ประสานหน่วยงานผู้ครอบครองเอกสาร เจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้อง เพื่อให้ข้อมูลแก่ผู้ร้องขอได้ทันที

๑๒.๒ ข้อร้องเรียน / ร้องทุกข์ ที่เป็นการร้องเรียนเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการของหน่วยงาน เช่น ไฟฟ้าสาธารณะดับ การจัดการขยะมูลฝอย กลิ่นเหม็นรบกวน เป็นต้น จัดทำบันทึกข้อความเสนอไปยังผู้บริหารเพื่อสั่งการหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง โดยเบื้องต้นอาจโทรศัพท์แจ้งไปยังหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

๑๒.๓ ข้อร้องเรียน / ร้องทุกข์ ที่ไม่อยู่ในความรับผิดชอบขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองปลิง ให้ดำเนินการประสานหน่วยงานภายนอกที่เกี่ยวข้อง เพื่อให้เกิดความรวดเร็วและถูกต้อง ในการแก้ไขปัญหาต่อไป

๑๒.๔ ข้อร้องเรียนที่ส่งผลกระทบต่อหน่วยงาน เช่น กรณี ผู้ร้องเรียนทำหนังสือร้องเรียนความไม่โปร่งใสในการจัดซื้อจัดจ้างให้เจ้าหน้าที่จัดทำบันทึกข้อความเพื่อเสนอผู้บริหารพิจารณาสั่งการไปยังหน่วยงานที่รับผิดชอบ เพื่อดำเนินการตรวจสอบและแจ้งผู้ร้องเรียนทราบ ต่อไป

๑๓. การติดตามแก้ไขปัญหาข้อร้องเรียน

ให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องรายงานผลการดำเนินการให้ทราบภายใน ๗ วันทำการ เพื่อเจ้าหน้าที่ศูนย์ฯ จะได้แจ้งให้ผู้ร้องเรียนทราบ ต่อไป

๑๔. การรายงานผลการดำเนินการให้ผู้บริหารหน่วยงานที่เกี่ยวข้องทราบ

รายงานผลการดำเนินงานของศูนย์ดำรงธรรมองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ให้ผู้บริหารและหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ทราบทุกเดือน

๑๕. มาตรฐานงาน

การดำเนินการแก้ไขข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ ให้แล้วเสร็จภายในระยะเวลาที่กำหนด

กรณีได้รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์/ให้ศูนย์ดำรงธรรมองค์การบริหารส่วนตำบลหนองปลิง ดำเนินการตรวจสอบและพิจารณาส่งเรื่องให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ดำเนินการแก้ไขปัญหาข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ ให้แล้วเสร็จภายใน ๑๕ วัน ทำการ

๑๖. แบบฟอร์ม

แบบฟอร์มคำร้องทั่วไป องค์การบริหารส่วนตำบลหนองปลิง

๑๗. จัดทำโดย

ศูนย์ดำรงธรรมองค์การบริหารส่วนตำบลหนองปลิง

- หมายเลขโทรศัพท์ ๐๓๖-๒๙๘-๙๐๓-๔

- หมายเลขโทรสาร ๐๓๖-๒๙๘-๙๐๕

- เว็บไซต์ <http://nongplingsaraburi.go.th/public/>