

คู่มือการปฏิบัติงานรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์องค์การบริหารส่วนตำบลบึงปลาทุ

๑. หลักการและเหตุผล

พระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๔๖ ได้กำหนดแนวทางปฏิบัติราชการ มุ่งให้เกิดประโยชน์สุขแก่ประชาชน โดยยึดประชาชนเป็นศูนย์กลาง เพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชนให้เกิดความผาสุกและความเป็นอยู่ที่ดีของประชาชน เกิดผลสัมฤทธิ์ต่องานบริการที่มีประสิทธิภาพและเกิดความคุ้มค่าในการให้บริการ ไม่มีขั้นตอนปฏิบัติงานเกินความจำเป็น มีการปรับปรุงภารกิจให้ทันต่อสถานการณ์ ประชาชนได้รับการอำนวยความสะดวกและได้รับการตอบสนองความต้องการ และมีการประเมินผลการให้บริการอย่างสม่ำเสมอ

๒. การจัดตั้งศูนย์รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์องค์การบริหารส่วนตำบลบึงปลาทุ

เพื่อให้การบริหารระบบราชการเป็นไปด้วยความถูกต้อง บริสุทธิ์ ยุติธรรม ควบคู่กับการพัฒนาบำบัดทุกข์ บำรุงสุข ตลอดจนดำเนินการแก้ไขปัญหาคความเดือดร้อนของประชาชน ได้อย่างมีประสิทธิภาพ ด้วยความรวดเร็วประสพผลสำเร็จอย่างเป็นรูปธรรม อีกทั้งเพื่อเป็นศูนย์รับแจ้งเบาะแสการทุจริต หรือไม่ได้รับความเป็นธรรมจากการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ องค์การบริหารส่วนตำบลบึงปลาทุ จึงได้จัดตั้งศูนย์รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ขึ้น ซึ่งในกรณีการร้องเรียนที่เกี่ยวกับบุคคล จะมีการเก็บรักษาเรื่องราวไว้เป็นความลับและปกปิดชื่อ ผู้ร้องเรียน เพื่อให้ผู้ร้องเรียนได้รับผลกระทบและได้รับความเดือดร้อนจากการร้องเรียน โดยมีขั้นตอนการจัดตั้งศูนย์รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ และการแต่งตั้งผู้รับผิดชอบจัดการข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ ดังนี้

- ๒.๑ จัดตั้งศูนย์รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ขององค์การบริหารส่วนตำบลบึงปลาทุ
- ๒.๒ แต่งตั้งเจ้าหน้าที่ประจำศูนย์รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์
- ๒.๓ แต่งตั้งคณะกรรมการประจำศูนย์รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์
- ๒.๔ ประชาสัมพันธ์ให้บุคลากรภายในหน่วยงานและประชาชนในพื้นที่ทราบ

๓. สถานที่ตั้ง

ตั้งอยู่ ณ องค์การบริหารส่วนตำบลบึงปลาทุ อำเภอบรรพตพิสัย จังหวัดนครสวรรค์

๔. หน้าที่ความรับผิดชอบ

เป็นศูนย์กลางในการรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ และให้บริการข้อมูลข่าวสาร ให้คำปรึกษา รับเรื่องปัญหาความต้องการและข้อเสนอแนะของประชาชน

๕. วัตถุประสงค์

๑. เพื่อให้การดำเนินงานจัดการข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ ของศูนย์รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ องค์การบริหารส่วนตำบลบึงปลาทุ มีขั้นตอน/กระบวนการ และแนวทางในการปฏิบัติงานเป็นมาตรฐานเดียวกัน

๒. เพื่อให้มั่นใจว่าได้มีการปฏิบัติตามข้อกำหนด ระเบียบ หลักเกณฑ์เกี่ยวกับการจัดการข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ ที่กำหนดไว้อย่างสม่ำเสมอและมีประสิทธิภาพ

๖. คำจำกัดความ

“ผู้รับบริการ” หมายถึง ผู้ที่มารับบริการจากส่วนราชการและประชาชนทั่วไป

“ผู้มีส่วนได้เสีย” หมายถึง ผู้ที่ได้รับผลกระทบ ทั้งทางบวกและทางลบ ทั้งทางตรงและทางอ้อม จากการดำเนินการของส่วนราชการ เช่น ประชาชนในเขตตำบลบึงปลาทุ

“การจัดการข้อร้องเรียน” มีความหมายครอบคลุมถึงการจัดการในเรื่องข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ ข้อเสนอแนะ ข้อคิดเห็น คำชมเชย การสอบถามหรือการร้องขอข้อมูล

“ผู้ร้องเรียน/ร้องทุกข์” หมายถึง ประชาชนทั่วไป ผู้มีส่วนได้เสียที่มาติดต่อราชการ ผ่านช่องทางต่าง ๆ โดยมีวัตถุประสงค์ครอบคลุมการร้องเรียน/ร้องทุกข์ การให้ข้อเสนอแนะ การให้ข้อคิดเห็น การชมเชย การร้องขอข้อมูล

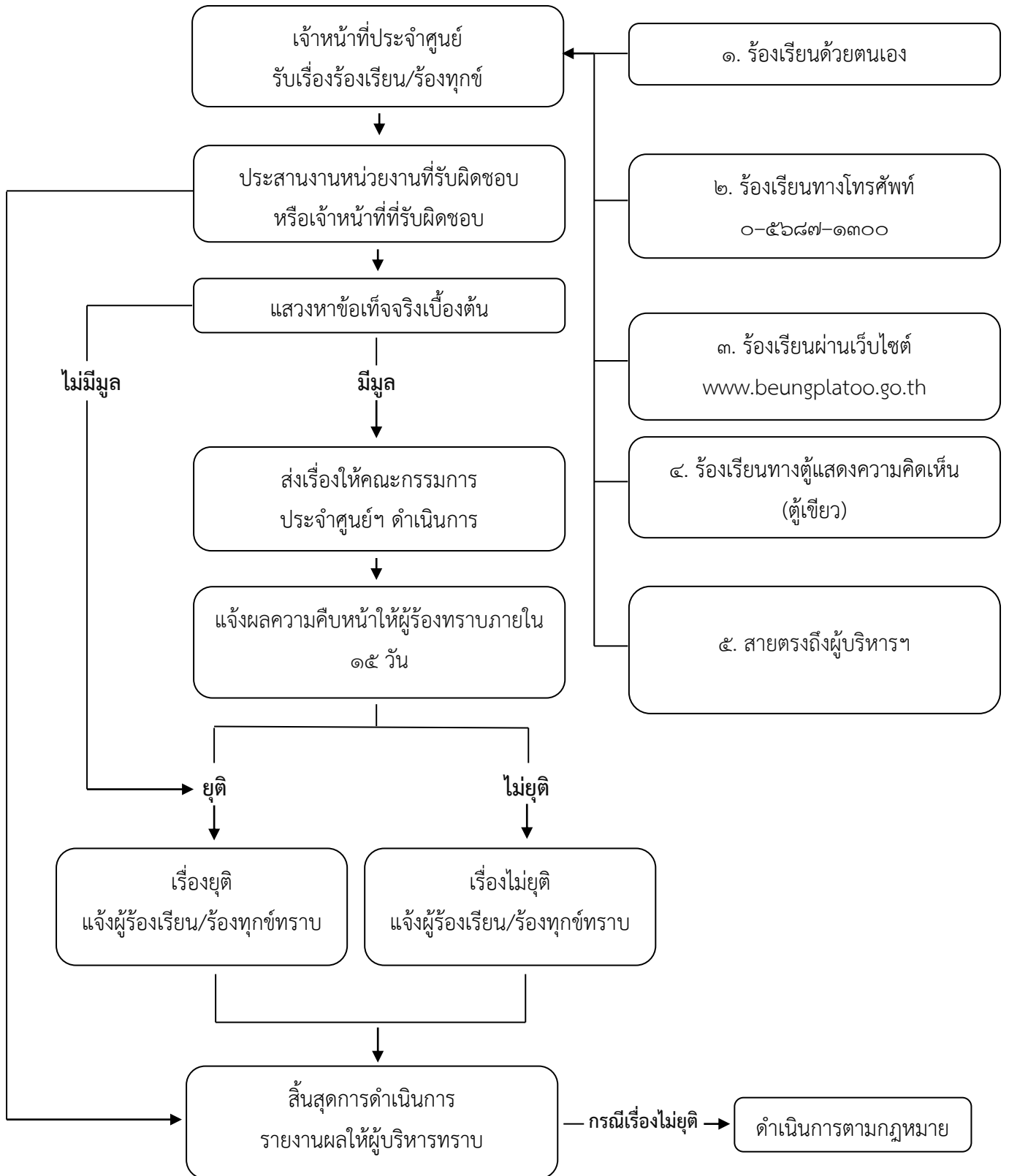
“ช่องทางการรับข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์” หมายถึง ช่องทางต่าง ๆ ที่ใช้ในการรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ เช่น ติดต่อด้วยตนเอง ติดต่อทางโทรศัพท์ เว็บไซต์ ตู้แสดงความคิดเห็น (ตู้เขียว)

๗. ระยะเวลาเปิดให้บริการ

เปิดให้บริการวันจันทร์ ถึง วันศุกร์ (ยกเว้นวันหยุดที่ทางราชการกำหนด) ตั้งแต่เวลา

๐๘.๓๐-๑๖.๓๐ น.

๘. แผนผังกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน / ร้องทุกข์



๙. ขั้นตอนการปฏิบัติงาน

๙.๑ ขั้นตอนการรับเรื่อง

องค์การบริหารส่วนตำบลบึงปลาทุ ได้แต่งตั้งเจ้าหน้าที่ประจำศูนย์รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ประกอบด้วย หัวหน้าสำนักปลัด นิติกร เจ้าพนักงานธุรการ และผู้ช่วยเจ้าหน้าที่ธุรการ ให้มีหน้าที่ดังนี้

- ๑) รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์
- ๒) จัดทำบัญชีหรือทะเบียนรับเรื่องราวร้องเรียน/ร้องทุกข์
- ๓) ตอบปัญหาข้อซักถามในเบื้องต้น
- ๔) ประเมินเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ดังนี้

(๔.๑) กรณีเป็นเรื่องนอกเหนือภารกิจหรืออำนาจหน้าที่ขององค์การบริหารส่วนตำบลบึงปลาทุ ให้แจ้งผู้ร้องเรียน/ร้องทุกข์ทราบ เพื่อยื่นเรื่องต่อหน่วยงานเจ้าของเรื่อง หรือรับเรื่องไว้แล้วประสานหน่วยงานที่เกี่ยวข้องดำเนินการ

(๔.๒) กรณีเป็นเรื่องที่ต้องดำเนินการตามภารกิจหรืออำนาจหน้าที่ขององค์การบริหารส่วนตำบลบึงปลาทุ ให้ส่งเรื่องให้ส่วนงานหรือเจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้องดำเนินการ

(๔.๓) นอกจากกรณีตาม (๔.๑) และ (๔.๒) ให้ส่งเรื่องให้คณะกรรมการประจำศูนย์รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ดำเนินการ

- ๕) แจ้งผลความคืบหน้าให้ผู้ร้องทราบภายใน ๑๕ วัน

๙.๒ ขั้นตอนการดำเนินการ

องค์การบริหารส่วนตำบลบึงปลาทุ ได้แต่งตั้งคณะกรรมการประจำศูนย์รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ประกอบด้วย ปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลบึงปลาทุ ผู้อำนวยการกองคลัง ผู้อำนวยการกองช่าง หัวหน้าสำนักปลัด และนิติกร ให้มีหน้าที่ดังนี้

- ๑) รับผิดชอบโดยตรงในการดำเนินการต่อเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์
- ๒) ประเมินเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ตามลำดับความสำคัญเร่งด่วน
- ๓) ดำเนินการตรวจสอบข้อเท็จจริงหรือแต่งตั้งคณะกรรมการดำเนินการตรวจสอบข้อเท็จจริง หรือมอบหมายให้ส่วนงานหรือเจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้องดำเนินการตรวจสอบข้อเท็จจริง เพื่อรายงานนายกองค์การบริหารส่วนตำบลบึงปลาทุพิจารณาหาแนวทางแก้ไขหรือสั่งการ

(๔) กรณีเป็นเรื่องที่ต้องดำเนินการตามภารกิจหรืออำนาจหน้าที่ขององค์การบริหารส่วนตำบลบึงปลาทุ ให้ส่งเรื่องให้ส่วนงานหรือเจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้องดำเนินการ

(๕) กรณีเป็นเรื่องเกี่ยวกับหน่วยงานอื่นที่เกี่ยวข้อง ให้ประสานหน่วยงานที่เกี่ยวข้องตรวจสอบข้อเท็จจริงและพิจารณาหาแนวทางแก้ไข

- ๖) เฝ้าติดตามผลการดำเนินงาน
- ๗) แจ้งผลการดำเนินงานให้ผู้ร้องทราบ
- ๘) รายงานสรุปผลการดำเนินงานให้ผู้บริหารทราบ

๑๐. การรับและตรวจสอบข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ จากช่องทางต่าง ๆ

ดำเนินการรับและติดตามตรวจสอบข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ ที่เข้ามายังหน่วยงานจากช่องทางต่าง ๆ โดยมีข้อปฏิบัติตามที่กำหนด ดังนี้

ช่องทาง	ความถี่ในการตรวจสอบช่องทาง	ระยะเวลาดำเนินการรับข้อร้องเรียน / ร้องทุกข์เพื่อประสานหาทางแก้ไขปัญหา	หมายเหตุ
ร้องเรียนด้วยตนเอง ณ ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน/ ร้องทุกข์ อบต.บึงปลาทุ	ทุกครั้งที่มีการร้องเรียน	ภายใน ๑ วันทำการ	
ร้องเรียนทางโทรศัพท์ ๐-๕๖๘๗-๑๓๐๐	ทุกวัน	ภายใน ๑ วันทำการ	
ร้องเรียนผ่านเว็บไซต์ www.beungplato.go.th	ทุกวัน	ภายใน ๑ วันทำการ	
ร้องเรียนทางตู้แสดงความคิดเห็น (ตู้แดง)	ทุกวัน	ภายใน ๑ วันทำการ	
สายตรงถึงผู้บริหารฯ	ทุกวัน	ภายใน ๑ วันทำการ	

๑๑. การบันทึกข้อร้องเรียน

๑๑.๑ กรอกแบบฟอร์มบันทึกข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ โดยมีรายละเอียด ชื่อ-สกุล ที่อยู่ หมายเลขโทรศัพท์ติดต่อ เรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ และสถานที่เกิดเหตุ

๑๑.๒ ทุกช่องทางที่มีการร้องเรียน เจ้าหน้าที่ต้องบันทึกข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ ลงสมุดบันทึกข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์

๑๒. การประสานหน่วยงานเพื่อแก้ไขปัญหาข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ และการแจ้งผู้ร้องเรียน/ร้องทุกข์ทราบ

๑๒.๑ กรณีเป็นการขอข้อมูลข่าวสาร ประสานหน่วยงานผู้ครอบครองเอกสารเจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้องเพื่อให้ข้อมูลแก่ผู้ร้องขอได้ทันที

๑๒.๒ ข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ ที่เป็นการร้องเรียนเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการของหน่วยงาน เช่น ไฟฟ้าสาธารณะดับ ถนนชำรุด เป็นหลุมเป็นบ่อ ต้นไม้ล้มขวางทาง ขยะมูลฝอย กลิ่นเหม็นรบกวน เป็นต้น ให้เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบ จัดทำบันทึกข้อความเสนอไปยังผู้บริหารเพื่อส่งการหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง โดยเบื้องต้นอาจโทรศัพท์แจ้งไปยังหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

๑๒.๓ ข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ ที่ไม่อยู่ในความรับผิดชอบขององค์การบริหารส่วนตำบลบึงปลาทุ ให้ดำเนินการประสานหน่วยงานภายนอกที่เกี่ยวข้อง เพื่อให้เกิดความรวดเร็วและถูกต้อง ในการแก้ไขปัญหาต่อไป

๑๒.๔ ข้อร้องเรียนที่ส่งผลกระทบต่อหน่วยงาน เช่น กรณีผู้ร้องเรียนทำหนังสือร้องเรียนความไม่โปร่งใสในการจัดซื้อจัดจ้าง ให้เจ้าหน้าที่จัดทำบันทึกข้อความเพื่อเสนอผู้บริหารพิจารณาส่งการไปยังหน่วยงานที่รับผิดชอบ เพื่อดำเนินการตรวจสอบและแจ้งผู้ร้องเรียนทราบต่อไป

๑๓. การติดตามแก้ไขปัญหาข้อร้องเรียน

ให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องรายงานผลการดำเนินการให้ทราบภายใน ๑๐ วันทำการ เพื่อเจ้าหน้าที่ศูนย์ฯ จะได้แจ้งให้ผู้ร้องเรียนทราบภายใน ๑๕ วัน ต่อไป

๑๔. การรายงานผลการดำเนินการให้ผู้บริหารทราบ

๑๓.๑ ให้รวบรวมและรายงานสรุปการจัดการข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ ให้ผู้บริหารทราบ

๑๓.๒ ให้รวบรวมรายงานสรุปข้อร้องเรียนหลังจากสิ้นปีงบประมาณ เพื่อนำมาวิเคราะห์การจัดการข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ ในภาพรวมของหน่วยงาน เพื่อใช้เป็นแนวทางในการแก้ไข ปรับปรุง พัฒนาองค์กรต่อไป

๑๕. มาตรฐานงาน

การดำเนินการแก้ไขข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ ให้แล้วเสร็จภายในระยะเวลาที่กำหนด

กรณีได้รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ให้ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์องค์การบริหารส่วนตำบลบึงปลาทุ ดำเนินการตรวจสอบและพิจารณาส่งเรื่องให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง และดำเนินการแก้ไขปัญหาข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ให้แล้วเสร็จภายใน ๑๕ วัน ทำการ

๑๖. แบบฟอร์ม

แบบฟอร์มรับแจ้งเหตุเรื่องราวร้องเรียน/ร้องทุกข์ (ภาคผนวก)

๑๗. จัดทำโดย

ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์องค์การบริหารส่วนตำบลบึงปลาทุ

- หมายเลขโทรศัพท์ ๐-๕๖๘๗-๑๓๐๐

- หมายเลขโทรสาร ๐-๕๖๘๗-๑๓๐๐

- เว็บไซต์ www.beungplatoo.go.th

