



คู่มือ

การปฏิบัติงานเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ของศูนย์ดำรงธรรมองค์การบริหารส่วนตำบลบ้านหม้อ

- เรื่องร้องเรียนทั่วไป
- เรื่องร้องเรียนการปฏิบัติหน้าที่ของพนักงานเจ้าหน้าที่ อบต.บ้านหม้อ
- เรื่องร้องเรียนการจัดซื้อจัดจ้าง

คำนำ

คู่มือปฏิบัติงานเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านหม้อ จัดทำขึ้นเพื่อเป็นกรอบหรือแนวทางในการปฏิบัติงานด้านรับเรื่องร้องเรียน /ร้องทุกข์ ทั้งในเรื่องร้องเรียนทั่วไป ร้องเรียนเรื่องการปฏิบัติหน้าที่ของพนักงานเจ้าหน้าที่ อบต.บ้านหม้อ และเรื่องร้องเรียนการจัดซื้อจัดจ้าง เพื่อตอบสนองนโยบายของรัฐ ตามพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๔๖ ได้ กำหนดแนวทางปฏิบัติราชการ มุ่งให้เกิดประโยชน์สุขแก่ประชาชน โดยยึดประชาชนเป็นศูนย์กลาง เพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชนให้เกิดความผาสุกและมีความเป็นอยู่ที่ดี เพื่อให้เกิดผลสัมฤทธิ์ต่องานบริการที่มีประสิทธิภาพและเกิดความคุ้มค่าในการให้บริการ ไม่มีขั้นตอนปฏิบัติงานเกินความจำเป็น มีการปรับปรุงภารกิจให้ทันต่อสถานการณ์ ประชาชนได้รับการอำนวยความสะดวกและได้รับการตอบสนองความต้องการ และมีการประเมินผลการให้บริการสม่ำเสมอ ทั้งนี้ การจัดการข้อร้องเรียนจนได้ข้อยุติให้มีความรวดเร็วและมีประสิทธิภาพ เพื่อตอบสนองความต้องการและความคาดหวังของผู้รับบริการ จำเป็นต้องมีขั้นตอน/กระบวนการ และแนวทางในการปฏิบัติงานที่ชัดเจนและเป็นมาตรฐานเดียวกัน คณะกรรมการจัดทำคู่มือ ฯ จึงได้จัดทำคู่มือการปฏิบัติงานเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ขึ้น โดยได้รวบรวมแนวทางการดำเนินงานและข้อมูลต่างๆ ที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงาน ทั้งนี้เพื่อให้การดำเนินงานบรรลุผลสัมฤทธิ์ตามภารกิจ และเกิดประโยชน์สุขต่อพี่น้องประชาชน

คณะกรรมการจัดทำคู่มือ ฯ
องค์การบริหารส่วนตำบลบ้านหม้อ

บทที่ ๑

๑. หลักการและเหตุผล

ตามพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๔๖ ได้กำหนดแนวทางปฏิบัติราชการเพื่อยุติให้เกิดประโยชน์สุขแก่ประชาชน โดยยึดประชาชนเป็นศูนย์กลาง เพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชน ให้เกิดความผาสุกและความเป็นอยู่ที่ดีของประชาชนเกิดผลสัมฤทธิ์ต่องานบริการมีประสิทธิภาพและเกิดความคุ้มค่าในการให้บริการ ไม่มีขั้นตอนปฏิบัติงานเกินความจำเป็น มีการปรับปรุงภารกิจให้ทันต่อสถานการณ์ ประชาชนได้รับการอำนวยความสะดวกและได้รับการตอบสนองความต้องการและมีการประเมินผลการให้บริการประกอบกับสำนักงานคณะกรรมการป้องกันและปราบปรามการทุจริตแห่งชาติได้ทำบันทึกข้อตกลงความร่วมมือกับกระทรวงมหาดไทย โดยกรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น ซึ่งทางสำนักงานคณะกรรมการป้องกันและปราบปรามการทุจริตแห่งชาติเสนอการบูรณาการเครื่องมือการประเมินคุณธรรมการดำเนินงาน (Integrity Assessment) และดัชนีวัดความโปร่งใสของหน่วยงานภาครัฐของสำนักงานคณะกรรมการป้องกันและปราบปรามการทุจริตแห่งชาติ

อบต.บ้านหม้อ จึงได้จัดทำคู่มือปฏิบัติงานเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ (เรื่องร้องเรียนทั่วไป ร้องเรียนเรื่องการปฏิบัติหน้าที่ของพนักงานเจ้าหน้าที่ อบต.บ้านหม้อ และเรื่องร้องเรียนการจัดซื้อจัดจ้าง) เพื่อเป็นกรอบหรือแนวทางในการปฏิบัติงาน

๒. วัตถุประสงค์การจัดทำคู่มือ

๑. เพื่อให้เจ้าหน้าที่องค์การบริหารส่วนตำบลบ้านหม้อใช้เป็นแนวทางในการปฏิบัติงานในการรับเรื่องราวจ้างเรียน ร้องทุกข์ หรือขอความช่วยเหลือให้มีมาตรฐานเดียวกันและเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ

๒. เพื่อให้การดำเนินงานจัดการข้อร้องเรียนของ องค์การบริหารส่วนตำบลบ้านหม้อ มีขั้นตอน/กระบวนการ และแนวทางในการปฏิบัติงานเป็นมาตรฐานเดียวกัน

๓. เพื่อสร้างมาตรฐานการปฏิบัติงานที่มุ่งไปสู่การบริหารคุณภาพทั่วทั้งองค์การอย่างมีประสิทธิภาพ

๔. เพื่อเผยแพร่ให้กับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านหม้อ ทราบกระบวนการ

๕. เพื่อให้มั่นใจว่าได้มีการปฏิบัติตามข้อกำหนด ระเบียบหลักเกณฑ์เกี่ยวกับการจัดการข้อร้องเรียน ที่กำหนดไว้อย่างสม่ำเสมอ และมีประสิทธิภาพ

บทที่ ๒

๑. ความหมาย

การดำเนินการเกี่ยวกับเรื่องราวร้องทุกข์ ร้องเรียน มีความสำคัญสำหรับส่วนราชการ หน่วยงานต่างๆ มาตั้งแต่อดีตจนถึงปัจจุบัน เพราะในการบริหารราชการ หรือการให้บริการของ ส่วนราชการนั้นผลงานจะเป็นสิ่งที่ประชาชนพึงพอใจหรือไม่ขึ้นอยู่กับการปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ของ ส่วนราชการ หน่วยงานต่างๆ ซึ่งการแสดงออกโดยผ่านกระบวนการร้องทุกข์ ร้องเรียน ให้ข้อเสนอแนะสามารถเป็นเครื่องชี้วัดการปฏิบัติงาน หากส่วนราชการหรือหน่วยงานใดปฏิบัติงานเป็นที่พึงพอใจของประชาชนมาก ย่อมมีโอกาสถูกตำหนิติเตียนจากประชาชนน้อย หรือหากส่วนราชการ หรือหน่วยงานใดปฏิบัติงานเป็นที่พึงพอใจของประชาชนน้อยย่อมมีโอกาสได้รับการตำหนิติเตียนจาก ประชาชนมาก นอกจากเรื่องราวร้องทุกข์ ร้องเรียน ข้อเสนอแนะของประชาชนที่เกิดจากการปฏิบัติงาน ของส่วนราชการและหน่วยงานต่างๆ แล้ว ยังมีเรื่องราวร้องทุกข์ ร้องเรียนของประชาชนที่เกิดจากความไม่ เป็นธรรมในสังคม หรือเกิดการกรณีพิพาทระหว่างประชาชนด้วยตนเอง ซึ่งองค์การบริหารส่วนตำบล บ้านหม้อ มีอำนาจหน้าที่ตามพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ ดี พ.ศ. ๒๕๔๖ ในกรณีที่ส่วนราชการได้รับคำร้องเรียน ข้อเสนอแนะ หรือความคิดเห็นเกี่ยวกับวิธีปฏิบัติ ราชการ อุปสรรค ความยุ่งยาก หรือปัญหาอื่นใดจากบุคคลใด โดยมีข้อมูลสาระตามสมควรให้เป็น หน้าที่ของส่วนราชการนั้นที่จะต้องพิจารณาดำเนินการให้ลุล่วงไป

เพื่อให้การพิจารณาความหมายของเรื่องราวร้องทุกข์ ร้องเรียน ชัดเจนยิ่งขึ้น จึงแบ่งแยก พิจารณาความหมายของคำว่า “เรื่องราวร้องทุกข์ ร้องเรียน” ไว้ดังนี้ คือ

“เรื่องราวร้องเรียน ร้องทุกข์พนักงานเจ้าหน้าที่ อบต.บ้านหม้อ ” หมายถึง เรื่องราวที่พนักงาน เจ้าหน้าที่ของ อบต.บ้านหม้อ เป็นผู้ถูกร้องเรียนเนื่องจากการปฏิบัติหน้าที่หรือปฏิบัติตน

“เรื่องราวร้องเรียน ร้องทุกข์เกี่ยวกับการจัดซื้อจัดจ้าง ” หมายถึง เรื่องราวที่พนักงาน เจ้าหน้าที่ของ อบต.บ้านหม้อ ได้รับการร้องเรียนเนื่องจากการปฏิบัติหน้าที่ในการจัดซื้อจัดจ้างใน หน่วยงาน

“เรื่องราวร้องทุกข์ ร้องเรียนของประชาชน” หมายถึง เรื่องราวที่ผู้ร้องเรียนประสงค์ให้ได้รับการปลดปล่อยความทุกข์ที่ตนได้รับ หรือเป็นเรื่องที่ผู้ร้องเรียนหรือผู้อื่น หรือสาธารณชนได้รับความ เสียหายและรวมถึงความขัดแย้งระหว่างประชาชนกับประชาชน

๒. หลักทั่วไปในการดำเนินการเกี่ยวกับเรื่องราวร้องทุกข์ ร้องเรียน

การดำเนินการแก้ไขปัญหาเรื่องราวร้องทุกข์ ร้องเรียน ในระดับตำบลได้นำแนวทางการ ดำเนินการของกระทรวงมหาดไทยและตามพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหาร กิจการบ้านเมืองที่ดี มาใช้ ซึ่งมีสาระสำคัญคือ

๒.๑ ลักษณะของเรื่องราร้องทุกข์ ร้องเรียนพนักงานเจ้าหน้าที่ อบต.บ้านหม้อ

(๑) เป็นเรื่องที่มีผู้ร้องทุกข์ได้รับความเดือดร้อน หรือเสียหาย หรืออาจเดือดร้อน หรือเสียหายโดยมีอาจหลีกเลี่ยงได้

(๒) ความเดือดร้อน หรือความเสียหายที่ว่านั้น เนื่องมาจากเจ้าหน้าที่องค์การบริหารส่วนตำบลบ้านหม้อละเลยต่อหน้าที่ ตามที่กฎหมายกำหนดให้ต้องปฏิบัติ หรือปฏิบัติหน้าที่ ดังกล่าวล่าช้าเกินสมควรกระทำการนอกเหนืออำนาจหน้าที่ หรือไม่ถูกต้องตามกฎหมาย กระทำการไม่ถูกต้องตามขั้นตอน หรือวิธีการอันเป็นสาระสำคัญที่กำหนดไว้สำหรับการนั้น กระทำการไม่สุจริต หรือโดยไม่มีเหตุผลอันสมควร

๒.๒ ลักษณะของเรื่องราร้องทุกข์ ร้องเรียนเกี่ยวกับการจัดซื้อ - จัดจ้าง

(๑) เป็นเรื่องที่มีผู้ร้องทุกข์ได้รับความเดือดร้อน หรือเสียหาย หรืออาจเดือดร้อน หรือเสียหายโดยมีอาจหลีกเลี่ยงได้

(๒) ความเดือดร้อน หรือความเสียหายที่ว่านั้น เนื่องมาจากเจ้าหน้าที่องค์การบริหารส่วนตำบลบ้านหม้อละเลยต่อหน้าที่ ตามที่กฎหมายกำหนดให้ต้องปฏิบัติ หรือปฏิบัติหน้าที่ นอกเหนืออำนาจหน้าที่ หรือไม่ถูกต้องตามกฎหมาย กระทำการไม่ถูกต้องตามขั้นตอน หรือวิธีการอันเป็นสาระสำคัญที่กำหนดไว้สำหรับการนั้น กระทำการไม่สุจริต หรือโดยไม่มีเหตุผลอันสมควร

๒.๓ ลักษณะของเรื่องราร้องทุกข์ ร้องเรียนของประชาชน

เป็นเรื่องที่ผู้ร้องได้รับความเดือดร้อนหรือเสียหาย หรืออาจจะเดือดร้อนหรือเสียหายโดยมีอาจหลีกเลี่ยงได้ ไม่ว่าจะมิใช่กรณีหรือไม่มิใช่กรณีก็ตาม และได้มาร้องเรียนหรือร้องขอ เพื่อให้องค์การบริหารส่วนตำบลบ้านหม้อ แก้ไขปัญหาความเดือดร้อนหรือช่วยเหลือ ไม่ว่าจะป็นด้วย วาจาหรือลายลักษณ์อักษร รวมถึงเรื่องร้องทุกข์ ร้องเรียน ที่ส่วนราชการอื่นขอให้องค์การบริหารส่วน ตำบลบ้านหม้อ ดำเนินการแก้ไขปัญหตามอำนาจหน้าที่ หรือสามารถประสานให้หน่วยงานที่มีอำนาจ หน้าที่โดยตรงดำเนินการต่อไปได้

๓. การจัดตั้งศูนย์ดำรงธรรมองค์การบริหารส่วนตำบลบ้านหม้อ

ตามประกาศ คณะรักษาความสงบแห่งชาติ ฉบับที่ ๙๖/๒๕๕๗ เมื่อวันที่ ๑๗ กรกฎาคม ๒๕๕๗ เรื่อง การจัดตั้งศูนย์ดำรงธรรมเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการบริหารงานระดับจังหวัด และให้ องค์การปกครองส่วนท้องถิ่นทุกองค์การจัดตั้งศูนย์ดำรงธรรมท้องถิ่น โดยให้ศูนย์ดำรงธรรมองค์การ บริหารส่วนตำบลบ้านหม้อ อยู่ภายใต้การกำกับดูแลของศูนย์ดำรงธรรมอำเภอเมืองเพชรบุรี และศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดเพชรบุรี จัดตั้งเพื่อเป็นศูนย์ในการรับเรื่องราร้องทุกข์ และให้บริการข้อมูล ข่าวสารให้คำปรึกษา รับเรื่องปัญหาความต่องการ และข้อเสนอแนะของประชาชน

๔. แนวทางการดำเนินงานในการรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์

๔.๑ แนวทางการดำเนินงาน

(๑) การรับเรื่อง รับเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ ข้อเสนอแนะ จัดทำทะเบียนรับเรื่อง ร้องทุกข์ เพื่อเสนอผู้บริหารพิจารณาสั่งการ

(๒) การวิเคราะห์ ติดตาม และประสานงาน วิเคราะห์และประเมินเรื่องร้องทุกข์ พิจารณาเสนอแนวทางวิธีการแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ต่อผู้บริหารและจัดทำรายงานแจ้งผู้ร้องเรียนให้ทราบเกี่ยวกับผลการปฏิบัติตามคำร้องเรียน ร้องทุกข์

(๓) การปฏิบัติการในพื้นที่ หรือหน่วยปฏิบัติการเคลื่อนที่เร็ว ให้ความช่วยเหลือ เรื่องสำคัญเร่งด่วนทั้งเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์และข้อเสนอแนะ โดยการลงปฏิบัติในพื้นที่ และประสานกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องร่วมการปฏิบัติ

(๔) การประชาสัมพันธ์ ประชาสัมพันธ์ผลการดำเนินงานของศูนย์บริการรับเรื่อง ร้องเรียนขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านหม้อ ให้ทุกภาคส่วนได้รับทราบ

๔.๒ ขั้นตอนการปฏิบัติงานรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ของศูนย์ดำรงธรรม องค์การบริหารส่วนตำบลบ้านหม้อ

(๑) การรับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ เมื่อได้รับข้อร้องเรียนจากประชาชนแล้วจะ ดำเนินการดังนี้

(๑.๑) การรับเรื่องทางโทรศัพท์ หมายเลข ๐๓๒-๔๑๙๗/๓๕ จะตอบ ข้อซักถาม บริการข้อมูล ให้คำปรึกษา โดยจะดำเนินการในทันที หรือหากเป็นกรณีที่ร้องเรียนด้วย ตนเอง หรือจดหมาย หรือทางเว็บไซต์ ผ่าน FACEBOOK หรือผ่านศูนย์ดำรงธรรมระดับอำเภอ /จังหวัด หรือแจ้งประสานผ่านสมาชิก/กำนัน ผู้ใหญ่บ้าน หรือ ผู้บริหารฯ ซึ่งหากสามารถดำเนินการแก้ไขได้จะ ดำเนินการแก้ไขในทันที แต่หากเป็นเรื่องที่ยุ่งยาก ซับซ้อน ต้องใช้เวลาในการตรวจสอบ จะดำเนินการ แจ้งหน่วยงานที่เกี่ยวข้องตรวจสอบและพิจารณาหาแนวทางแก้ไขปัญหาแล้วแต่กรณี

(๑.๒) จัดทำทะเบียนรับเรื่องร้องทุกข์ ร้องเรียน ทุกเรื่องและทุกช่องทาง รวบรวมเป็นสถิติไว้ใช้ประโยชน์ในการวิเคราะห์ผลการปฏิบัติงาน

(๑.๓) รวบรวมเรื่องร้องทุกข์ ร้องเรียน วิเคราะห์ติดตามและประสานงาน

(๑.๔) สร้างเครือข่ายการทำงานร่วมกับส่วนราชการ องค์การปกครองส่วน ท้องถิ่น ภาคเอกชน ประชาชน ผู้นำชุมชน องค์กรต่างๆ ที่เกี่ยวข้อง เพื่อแลกเปลี่ยนข้อมูลข่าวสาร

(๑.๕) จัดทำสรุปรายงานประจำปี

(๑.๖) รายงานผลการปฏิบัติงานประจำปีให้ทราบ

(๒) การวิเคราะห์ติดตามและประสานงาน

(๒.๑) วิเคราะห์เรื่องร้องทุกข์ ร้องเรียน

(๒.๒) จัดลำดับความสำคัญเร่งด่วน

(๒.๓) จำแนกเรื่องร้องทุกข์ ร้องเรียน ลงปฏิบัติการในพื้นที่หรือแจ้งหน่วยงานที่เกี่ยวข้องตรวจสอบข้อเท็จจริงและพิจารณาหาทางแก้ไขปัญหา

(๒.๔) เြงรัดติดตามผลการดำเนินงานและแจ้งผลการดำเนินงานให้ผู้ร้องเรียนทราบ

(๓) การลงปฏิบัติการในพื้นที่

(๓.๑) กรณีเป็นเรื่องเร่งด่วนที่มีผลกระทบต่อชีวิตความเป็นอยู่ของประชาชนหรือมีผลกระทบต่อสังคมส่วนรวมหรือพลเมืองที่ได้รับผลกระทบจากการช่วยเหลือสังคมจะดำเนินการประสานงานหน่วยงานที่เกี่ยวข้องและจัดเจ้าหน้าที่ออกไปตรวจสอบข้อเท็จจริงและพิจารณาหาทางแก้ไขโดยทันที

(๓.๒) รายงานผู้บังคับบัญชา

(๓.๓) รายงานผลให้ผู้ร้องเรียนทราบ

(๔) การประชาสัมพันธ์

ประชาสัมพันธ์ผลการดำเนินงานของศูนย์รับเรื่องราวร้องเรียน – ร้องทุกข์ขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านหม้อ ในการแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนในการจัดทำผลรายงานประจำปีให้กับประชาชน ได้รับทราบ

๕. ขอบเขตในการดำเนินงาน

๑. กรณีเรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับการปฏิบัติหน้าที่ของพนักงานเจ้าหน้าที่ อบต.บ้านหม้อ

๑.๑. สอบถามข้อมูลเบื้องต้นจากผู้ร้องเรียนถึงความประสงค์ของการขอรับบริการ

๑.๒. ดำเนินการบันทึกข้อมูลของผู้ร้องเรียนเพื่อเก็บไว้เป็นฐานข้อมูล

๑.๓. นำข้อมูลดังกล่าวรายงานให้ผู้บริหาร ทราบโดยเร็ว เพื่อวินิจฉัยสั่งการตามที่เหมาะสม

๑.๔ การสั่งการให้ดำเนินการตามมาตรฐานทางวินัยตามที่กฎหมายกำหนดไว้โดยผู้บริหาร อาจวินิจฉัยสั่งการให้ดำเนินการสืบสวนในทางลับหรือแต่งตั้งคณะกรรมการตรวจสอบข้อเท็จจริง

๑.๕ เมื่อดำเนินการเสร็จสิ้นเป็นที่เรียบร้อยแล้วให้รายงานผลให้ผู้ร้องเรียนทราบภายใน ๑๕ วัน

๒. กรณีข้อร้องเรียนเกี่ยวกับการจัดซื้อจัดจ้าง

๒.๑ สอบถามข้อมูลเบื้องต้นจากผู้ร้องเรียนถึงความประสงค์ของการขอรับบริการ

๒.๒ ดำเนินการบันทึกข้อมูลของผู้ร้องเรียน เพื่อเก็บไว้เป็นฐานข้อมูล

๒.๓ นำข้อมูลดังกล่าวรายงานให้ผู้บริหาร ทราบโดยเร็ว โดยเสนอเรื่องผ่านผู้บังคับบัญชาตามสายงานเพื่อวินิจฉัยสั่งการตามที่เหมาะสม

- กรณีข้อร้องเรียนเกี่ยวกับจัดซื้อจัดจ้าง เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบจะให้ข้อมูลกับผู้ร้องเรียนในเรื่องที่ผู้ขอรับบริการต้องการทราบเมื่อให้คำปรึกษาเรียบร้อยแล้วเรื่องที่ขอรับบริการถือว่ายุติ

- กรณีข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์/แจ้งเบาะแส เกี่ยวกับการจัดซื้อจัดจ้าง เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบจะดำเนินการรับเรื่องดังกล่าวไว้ และรายงานให้ผู้บริหาร ทราบ เพื่อพิจารณาส่งต่อให้กับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องดำเนินการต่อไปให้แล้วเสร็จภายใน ๗ วัน เพื่อรายงานผลให้กับผู้ร้องเรียนทราบ

- กรณีข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์/แจ้งเบาะแส เรื่องจัดซื้อจัดจ้าง ให้ผู้ร้องเรียนรอการติดต่อกลับหรือสามารถติดตามเรื่องกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง หากไม่ได้รับการติดต่อกลับจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้องภายใน ๑๕ วัน ให้ติดต่อกลับที่ องค์การบริหารส่วนตำบลบ้านหม้อ โทรศัพท์

๐๓๒ - ๔๑๙๗/๓๕

๓. กรณีข้อร้องเรียนทั่วไป

๓.๑ สอบถามข้อมูลเบื้องต้นจากผู้ร้องเรียนถึงความประสงค์ของการขอรับบริการ

๓.๒ ดำเนินการบันทึกข้อมูลของผู้ร้องเรียน เพื่อเก็บไว้เป็นฐานข้อมูล

๓.๓ แยกประเภทงานบริการตามความประสงค์ของผู้ขอรับบริการ เช่น ปรึกษา กฎหมาย, ขออนุมัติ/อนุญาต, ข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์/แจ้งเบาะแส

๓.๔ นำข้อมูลดังกล่าวรายงานให้ผู้บริหาร ทราบโดยเร็ว เพื่อวินิจฉัยสั่งการตามที่เหมาะสม

- กรณีข้อร้องเรียนทั่วไป เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบ/ที่ปรึกษากฎหมายจะให้ข้อมูลกับผู้ขอรับบริการในเรื่องที่ผู้ขอรับบริการต้องการทราบเมื่อให้คำปรึกษาเรียบร้อยแล้วเรื่องที่ขอรับบริการถือว่ายุติ

- กรณีขออนุมัติ/อนุญาต เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบ จะให้ข้อมูลกับผู้ขอรับบริการในเรื่องที่ผู้ขอรับบริการต้องการทราบ และดำเนินการรับเรื่องดังกล่าวไว้ เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบเป็นผู้พิจารณาส่งต่อให้กับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องดำเนินการต่อไป ภายใน ๑-๒ วัน

- กรณีข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์/แจ้งเบาะแส เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบจะให้ข้อมูลกับผู้ขอรับบริการในเรื่องที่ผู้ขอรับบริการต้องการทราบ และเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบจะดำเนินการรับเรื่องดังกล่าวไว้ และหัวหน้าหน่วยงาน เป็นผู้พิจารณาส่งต่อให้กับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องดำเนินการต่อไป ภายใน ๑-๒ วัน

- กรณีขออนุมัติ/อนุญาต, ข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์/แจ้งเบาะแสให้ผู้ขอรับบริการรอการติดต่อกลับหรือสามารถติดตามเรื่องกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องหากไม่ได้รับการติดต่อกลับจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้องภายใน ๑๕ วัน ให้ติดต่อกลับที่ องค์การบริหารส่วนตำบลบ้านหม้อ โทรศัพท์

๐ ๓๒๔๑ ๙๗/๓๕

๖. แนวทางการดำเนินงานของศูนย์ดำรงธรรมองค์การบริหารส่วนตำบลบ้านหม้อ

๖.๑ โครงสร้างของศูนย์ดำรงธรรมองค์การบริหารส่วนตำบลบ้านหม้อ เป็นศูนย์กลางในการรับเรื่องร้องเรียน / ร้องทุกข์ เกี่ยวกับการปฏิบัติหน้าที่ของพนักงานเจ้าหน้าที่ อบต.บ้านหม้อ และข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์/แจ้งเบาะแส เกี่ยวกับการจัดซื้อ – จัดจ้าง ข้อร้องเรียนทั่วไป รวมถึงให้บริการข้อมูลข่าวสาร ให้คำปรึกษา รับเรื่องปัญหาความต้องการและข้อเสนอแนะของประชาชน ซึ่งแยกออกเป็น ๒ ส่วน ดังนี้

(๑) ส่วนงานรับเรื่องร้องทุกข์ มีหน้าที่ในการรับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ ให้คำปรึกษา รับเรื่องปัญหาความต้องการและข้อเสนอแนะของประชาชน ประสานการดำเนินงานตามข้อร้องเรียน ร้องทุกข์ ปัญหาความต้องการและข้อเสนอแนะ ของประชาชน ให้ได้ข้อยุติโดยเร็ว และปฏิบัติการร่วมกับหรือสนับสนุนการปฏิบัติงานของส่วนราชการอื่นที่เกี่ยวข้อง

(๒) ส่วนงานบริการประชาชน มีหน้าที่ในการให้ข้อมูลข่าวสารเผยแพร่แก่ประชาชน ณ ศูนย์ดำรงธรรมองค์การบริหารส่วนตำบลบ้านหม้อ หรือเผยแพร่โดยวิธีการ หรือเอกสารหรือสิ่งพิมพ์ จัดให้มีบริการ ติดต่อกับ สอบถามและนำข้อมูลแก่ประชาชน และปฏิบัติการร่วมกับหรือสนับสนุนการปฏิบัติงานของส่วนราชการอื่นที่เกี่ยวข้อง

๖.๒ องค์ประกอบของศูนย์ดำรงธรรมองค์การบริหารส่วนตำบลบ้านหม้อ

- (๑) นายกององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านหม้อ เป็น ประธาน
- (๒) รองนายกององค์การบริหารส่วนตำบล ปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลและหัวหน้าส่วนราชการต่างๆ เป็นกรรมการ
- (๓) หัวหน้าสำนักงานปลัดเป็นเลขานุการ

๖.๓ ขั้นตอนการดำเนินงานของศูนย์ดำรงธรรมองค์การบริหารส่วนตำบลบ้านหม้อ

- (๑) การรับเรื่องร้องทุกข์ ร้องเรียน
 - (๑.๑) กรณีร้องทุกข์ ร้องเรียน ด้วยวาจา
 - (๑.๑.๑) บันทึกข้อมูลตามคำร้อง และให้ผู้ร้องลงลายมือชื่อไว้เป็นหลักฐาน หากผู้ร้องไม่ยินยอมลงลายมือชื่อ มิให้รับเรื่องทุกข์ ร้องเรียนนั้นไว้พิจารณา และแจ้งให้ผู้ร้องทราบพร้อมบันทึกเหตุดังกล่าวไว้ในคำร้อง เว้นแต่กรณีที่นายกององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านหม้อเห็นสมควรเพื่อประโยชน์สุขของประชาชนหรือประโยชน์สาธารณะ จะรับคำร้องนั้นไว้พิจารณาก็ได้
 - (๑.๑.๒) กรณีการร้องเรียนเป็นลายลักษณ์อักษร ต้องมีลักษณะดังนี้
 - (๑.๑.๒.๑) มีชื่อและที่อยู่ของผู้ร้อง ซึ่งสามารถตรวจสอบตัวตนได้
 - (๑.๑.๒.๒) ระบุเรื่องอันเป็นเหตุให้ร้องทุกข์ ร้องเรียน พร้อมข้อเท็จจริงพฤติการณ์เกี่ยวกับเรื่องนั้นตามสมควร
 - (๑.๑.๒.๓) มีลายมือชื่อของผู้ร้อง ถ้าเป็นการร้องทุกข์ร้องเรียนแทนผู้อื่นต้องแนบใบมอบอำนาจด้วย

(๒) เมื่อศูนย์ดำรงธรรมขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านหม้อ ได้รับเรื่องร้องทุกข์ ร้องเรียน ลงทะเบียนรับเรื่องตามแบบที่กำหนดโดยทันทีแล้วเสนอเรื่องผ่านตามลำดับชั้นการปฏิบัติงานและให้นายกองคการบริหารส่วนตำบลพิจารณาสั่งการโดยทันที

(๓) ให้เจ้าหน้าที่ผู้รับเรื่องแจ้งการรับเรื่องร้องทุกข์ ร้องเรียน ให้ผู้ร้องทราบภายใน ๑๕ วันทำการ นับแต่วันได้รับเรื่อง โดยการแจ้งเป็นลายลักษณ์อักษร อาจเชิญผู้ร้องมาลงลายมือชื่อรับทราบหรือส่งเป็นหนังสือแจ้งทางไปรษณีย์ลงทะเบียนตอบรับ

(๔) ในการพิจารณารับเรื่องหากนายกองคการบริหารส่วนตำบลบ้านหม้อวินิจฉัยว่าเรื่องร้องทุกข์ ร้องเรียน ที่ได้รับ เป็นเรื่องที่อยู่ในอำนาจหน้าที่ของนายกองคการบริหารส่วนตำบล หรือเป็นเรื่องที่อยู่ในอำนาจหน้าที่ของหน่วยงานอื่น หรือเป็นเรื่องที่มีระเบียบกฎหมายกำหนดรายละเอียดขั้นตอน วิธีการ และระยะเวลาดำเนินการไว้เป็นการเฉพาะ ถ้าเป็นเรื่องที่อยู่ในอำนาจหน้าที่ของนายกองคการบริหารส่วนตำบล ให้พิจารณามอบหมายเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบให้ไปดำเนินการตรวจสอบข้อเท็จจริงและพิจารณาแนวทางแก้ไขปัญหา หากเป็นเรื่องที่อยู่ในอำนาจหน้าที่ของหน่วยงานอื่น ให้จัดส่งเรื่องร้องทุกข์ ร้องเรียนนั้นให้หน่วยงานที่มีหน้าที่รับผิดชอบเกี่ยวกับเรื่องนั้นดำเนินการต่อไปตามอำนาจหน้าที่ของหน่วยงานนั้น และแจ้งผู้ร้องทราบด้วย หรือหากเป็นเรื่องที่มีระเบียบกฎหมายกำหนดรายละเอียด ขั้นตอน วิธีการ และระยะเวลาดำเนินการไว้เป็นการเฉพาะแล้ว ก็ให้แจ้งผู้ร้องทราบถึงแนวทางการดำเนินการตามที่ระเบียบกฎหมายนั้นๆ กำหนดไว้

๖.๔ วิธีดำเนินการ

(๑) การพิจารณารับเรื่องร้องทุกข์ ร้องเรียน

(๑.๑) นายกองคการบริหารส่วนตำบลบ้านหม้อ อาจใช้ดุลยพินิจสั่งการด้วยตนเอง หรือมอบหมายปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลเป็นผู้พิจารณาว่า เรื่องร้องทุกข์ ร้องเรียนที่ได้รับ เป็นเรื่องที่อยู่ในอำนาจหน้าที่ของนายกองคการบริหารส่วนตำบล หรืออยู่ในอำนาจหน้าที่ของหน่วยงานอื่น หรือเป็นเรื่องที่มีระเบียบกฎหมายกำหนดขั้นตอนวิธีการดำเนินการไว้เป็นการเฉพาะ ซึ่งควรจะดำเนินการต่อเรื่องนั้นอย่างไร

(๑.๒) นายกองคการบริหารส่วนตำบลบ้านหม้อ อาจส่งเรื่องร้องทุกข์ ร้องเรียนที่ได้รับ ให้คณะกรรมการกลั่นกรองเรื่องร้องทุกข์ ร้องเรียน ที่นายกองคการบริหารส่วนตำบลแต่งตั้ง ทำหน้าที่ตาม (๑.๑) ก็ได้ ถ้าเห็นว่าจำเป็นหรือจะเกิดประโยชน์(เป็นกรณีเฉพาะเรื่อง)

(๑.๓) แนวทางที่นายกองคการบริหารส่วนตำบลจะพิจารณาไม่รับเรื่องร้องทุกข์ ร้องเรียน ได้แก่

(๑.๓.๑) เป็นเรื่องที่ไม่ปรากฏตัวตนผู้ร้อง หรือตรวจสอบตัวตนของผู้ร้องไม่ได้

(๑.๓.๒) เป็นเรื่องที่แอบอ้างชื่อผู้อื่นเป็นผู้ร้อง โดยผู้แอบอ้างมิได้มีส่วนเกี่ยวข้องกับเรื่องร้องทุกข์ ร้องเรียน

(๑.๓.๓) เรื่องที่มีลักษณะเป็นบัตรสนเท่ห์ ไม่ระบุพยานหลักฐาน หรือกรณีแวดล้อมชัดเจน

(๑.๓.๔) เรื่องที่มีการฟ้องร้องเป็นคดีอยู่ที่ศาล หรือศาลมีคำพิพากษาหรือคำสั่งเด็ดขาดแล้ว

(๑.๓.๕) เรื่องที่คณะรัฐมนตรีหรือนายกรัฐมนตรีในฐานะหัวหน้ารัฐบาล มีมติเด็ดขาดแล้ว

(๑.๓.๖) เรื่องที่มีกฎหมาย ระเบียบ หรือข้อบังคับกำหนดรายละเอียดวิธีปฏิบัติไว้เป็นการเฉพาะแล้ว

(๑.๓.๗) เรื่องไกล่เกลี่ยประนอมข้อพิพาท

(๒) การตรวจสอบข้อเท็จจริงและวินิจฉัยเรื่องร้องทุกข์ ร้องเรียน (กรณีเป็นเรื่องที่อยู่ในอำนาจหน้าที่ของนายกองค์การบริหารส่วนตำบล)

(๒.๑) ให้เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบ ที่นายกองค์การบริหารส่วนตำบล มอบหมายให้ตรวจสอบข้อเท็จจริง รวบรวมพยานหลักฐานทุกอย่างที่เกี่ยวข้องกับเรื่องร้องทุกข์ ร้องเรียน นั้น ทั้งพยานเอกสาร พยานบุคคล และพยานวัตถุ รวมถึงการตรวจสอบสถานที่จริงถ้าจำเป็น เพื่อให้ทราบข้อเท็จจริงในเรื่องร้องทุกข์ ร้องเรียน นั้น อย่างชัดเจน เพื่อเสนอนายกองค์การบริหารส่วนตำบลพิจารณาวินิจฉัยต่อไป

(๒.๒) การดำเนินการตรวจสอบข้อเท็จจริงควรเปิดโอกาสให้ผู้เกี่ยวข้อง หรือคู่กรณี ได้รับทราบข้อเท็จจริงและพยานหลักฐานอย่างเพียงพอ รวมทั้งเปิดโอกาสให้มีการโต้แย้ง แสดงพยานหลักฐานอย่างเพียงพอ ก่อนที่จะมีคำวินิจฉัยหรือสั่งการเกี่ยวกับเรื่องนั้น โดยเฉพาะเรื่องที่ต้องใช้กระบวนการพิจารณาทางปกครองเพื่อมีคำสั่งทางปกครอง รวมทั้งจะต้องถือปฏิบัติตามกฎหมายวิธีปฏิบัติราชการทางปกครองในส่วนที่เกี่ยวข้องด้วย

(๒.๓) การพิจารณาวินิจฉัยเรื่องร้องทุกข์ ร้องเรียน ให้นายกองค์การบริหารส่วนตำบลพิจารณาข้อเท็จจริงที่ตรวจสอบได้ ปรับเข้ากับข้อกฎหมาย ระเบียบ ข้อบังคับ หรือหนังสือสั่งการที่เกี่ยวข้อง โดยให้สอดคล้องและครบถ้วนตามประเด็นข้อร้องทุกข์ ร้องเรียน

(๒.๔) คำวินิจฉัยเกี่ยวกับเรื่องร้องทุกข์ ร้องเรียน ของนายกองค์การบริหารส่วนตำบลควรประกอบด้วย ข้อเท็จจริงอันเป็นสาระสำคัญ ข้อกฎหมายที่อ้างอิง และข้อพิจารณาพร้อมข้อเสนอแนะในการใช้ดุลยพินิจ

(๒.๕) ให้แจ้งผลการดำเนินการต่อเรื่องร้องทุกข์ ร้องเรียน ให้ผู้ร้องทราบ เมื่อได้ดำเนินการแก้ไขปัญหาแล้วเสร็จ

(๓) ระยะเวลาดำเนินการต่อเรื่องร้องทุกข์ ร้องเรียน

(๓.๑) เรื่องที่อยู่ในอำนาจหน้าที่ของนายกองค์การบริหารส่วนตำบล ให้ดำเนินการตรวจสอบข้อเท็จจริงและวินิจฉัยสั่งการเพื่อการแก้ไขปัญหา ให้เสร็จสิ้น ภายใน ๑๕ วัน

นับแต่วันที่ได้รับเรื่อง (หากไม่สามารถดำเนินการให้แล้วเสร็จภายในระยะเวลาดังกล่าว อาจขยายระยะเวลาได้อีกแล้วแต่กรณี)

(๓.๒) เรื่องที่ไม่อยู่ในอำนาจหน้าที่ของนายกองค์การบริหารส่วนตำบล ให้ส่งเรื่องนั้นให้หน่วยงานที่รับผิดชอบดำเนินการ ภายในระยะเวลา ๓๗ วัน นับแต่วันที่ได้รับเรื่อง (โดยให้หน่วยงานนั้นแจ้งผลการดำเนินการให้องค์การบริหารส่วนตำบลทราบด้วย เพื่อจะได้แจ้งผู้ร้องทราบต่อไป)

๓. สถานที่ตั้ง

ตั้งอยู่ ณ ที่ทำการองค์การบริหารส่วนตำบลบ้านหม้อ เลขที่ ๒๓/๑ หมู่ที่ ๓ ตำบลบ้านหม้อ อำเภอเมืองเพชรบุรี จังหวัดเพชรบุรี

บทที่ ๓

คำจำกัดความ

ผู้ร้องเรียน หมายถึง	ประชาชนทั่วไป / ผู้มีส่วนได้เสียที่มาติดต่อยังศูนย์ดำรงธรรมองค์การบริหารส่วนตำบลบ้านหม้อผ่านช่องทางต่างๆ โดยมีวัตถุประสงค์ครอบคลุมการร้องเรียน/การให้ข้อเสนอแนะ/การให้ข้อคิดเห็น/การชมเชย/ การร้องขอข้อมูล
ข้อร้องเรียน หมายถึง	แบ่งเป็นประเภท ๓ ประเภท คือ - ร้องเรียน ร้องทุกข์พนักงานเจ้าหน้าที่ อบต.บ้านหม้อ เนื่องจากการปฏิบัติหน้าที่หรือปฏิบัติตน - ร้องเรียน ร้องทุกข์เกี่ยวกับการจัดซื้อจัดจ้าง - ข้อร้องเรียนทั่วไป เรื่องราวที่ผู้ร้องเรียนประสงค์ให้ได้รับการปลดเปลื้องความทุกข์ที่ตนได้รับ
คำร้องเรียน หมายถึง	คำหรือข้อความที่ผู้ร้องเรียนกรอกตามแบบฟอร์มที่ศูนย์ดำรงธรรมองค์การบริหารส่วนตำบลบ้านหม้อ หรือระบบการรับคำร้องเรียนเอง มีแหล่งที่สามารถตอบสนอง หรือมีรายละเอียดอย่างชัดเจนหรือมีนัยสำคัญที่เชื่อถือได้
การดำเนินการเรื่องร้องเรียน หมายถึง	เรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ที่ได้รับผ่านช่องทางร้องเรียนต่างๆ มาเพื่อทราบ หรือพิจารณาดำเนินการแก้ไขปัญหาตามอำนาจหน้าที่
การจัดการเรื่องร้องเรียน หมายถึง	กระบวนการที่ดำเนินการในการแก้ไขปัญหาตามเรื่องร้องเรียนที่ได้รับให้ได้รับการแก้ไข หรือบรรเทาความเดือดร้อนจากการดำเนินงาน
เจ้าหน้าที่ของรัฐ หมายถึง	ข้าราชการ พนักงานราชการ ลูกจ้างประจำ ลูกจ้างชั่วคราวและ ผู้ปฏิบัติงานประเภทอื่น ไม่ว่าจะเป็นการแต่งตั้งในฐานะเป็นกรรมการหรือฐานะอื่นใด รวมทั้งผู้ซึ่งได้รับแต่งตั้งและถูกสั่งให้ปฏิบัติงานให้แก่หน่วยงานของรัฐ
ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย หมายถึง	ผู้ที่ได้รับผลกระทบทั้งทางบวกและทางลบ ทั้งทางตรงและ ทางอ้อมจากการดำเนินการของส่วนราชการ เช่น ประชาชนในชุมชน/หมู่บ้าน เขตตำบลบ้านหม้อ
ช่องทางการรับข้อร้องเรียน หมายถึง	ช่องทางต่างๆ ที่ใช้ในการรับเรื่องร้องเรียน เช่น ติดต่อด้วยตนเอง ร้องเรียนทางโทรศัพท์/ เว็บไซต์/ Face Book
เจ้าหน้าที่ หมายถึง	เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบจัดการข้อร้องเรียนของหน่วยงาน

ช่องทางการร้องเรียน

- ๑) Banner รับเรื่องร้องเรียนผ่านหน้า www.banmore.go.th
- ๒) ร้องเรียนผ่านตู้ /กล่องรับความความคิดเห็น (จดหมาย/บัตรสนเท่ห์/เอกสาร)
- ๓) ไปรษณีย์ปกติ (จดหมาย/บัตรสนเท่ห์/เอกสาร)
- ๔) ยื่นโดยตรงต่อเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบรับเรื่องร้องเรียน
- ๕) โทรศัพท์ ๐๓๒-๔๑๙๓/๓๕
- ๖) ร้องเรียนทาง Face book
- ๗) ผ่านกำนัน/ผู้ใหญ่บ้านท้องที่ สมาชิกสภาท้องถิ่น คณะผู้บริหารฯ

บทที่ ๔

ขั้นตอนการปฏิบัติงาน

การแต่งตั้งผู้รับผิดชอบจัดการข้อร้องเรียนของหน่วยงาน

๑ จัดตั้งศูนย์รับข้อร้องเรียนของหน่วยงาน

๒ จัดทำคำสั่งมอบหมายผู้รับผิดชอบในการดำเนินการ

๓ แจกผู้รับผิดชอบตามคำสั่งองค์การบริหารส่วนตำบลบ้านหม้อทราบ เพื่อความสะดวกในการประสานงาน

การรับและตรวจสอบข้อร้องเรียนจากช่องทางต่างๆ

ดำเนินการรับและติดตามตรวจสอบข้อร้องเรียนที่เข้ามายังหน่วยงานจากช่องทางต่างๆ โดยมีข้อปฏิบัติตามที่กำหนด ดังนี้

ช่องทาง	ความถี่ในการตรวจสอบช่องทาง	ระยะเวลาดำเนินการรับข้อร้องเรียนเพื่อประสานหาทางแก้ไข	หมายเหตุ
ร้องเรียนด้วยตนเอง	ทุกครั้งที่มีการร้องเรียน	ภายใน ๑ - ๒ วันทำการ	-
ร้องเรียนผ่านเว็บไซต์ www.banmore.go.th	ทุกวัน	ภายใน ๑ - ๒ วันทำการ	-
ร้องเรียนทางโทรศัพท์ ๐๓๒ - ๔๑๙๗๓๕	ทุกวัน	ภายใน ๑ - ๒ วันทำการ	-
ร้องเรียนทาง Face book	ทุกวัน	ภายใน ๑ - ๒ วันทำการ	-
ร้องเรียนทางจดหมาย บัตรสนเท่ห์	ทุกวัน	ภายใน ๑ - ๒ วันทำการ	-

ภาคผนวก