



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 ได้กำหนดแนวทางปฏิบัติราชการเพื่อบังคับให้เกิดประโยชน์สุขแก่ประชาชน โดยยึดประชาชนเป็นศูนย์กลาง เพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชน ให้เกิดความพอใจและความเป็นอยู่ที่ดีของประชาชนเกิดผลสัมฤทธิ์ต่องานบริการมีประสิทธิภาพและเกิดความคุ้มค่าในการให้บริการ 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 เรื่องราวที่ผู้ร้องเรียนประสงค์ให้ได้รับ การปลดเปลื้องความทุกข์ที่ตนได้รับ 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 และประสาน กับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องร่วมการปฏิบัติ

(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) จำแนกรื่องร้องทุกข์ ร้องเรียน ลงปฏิบัติการในพื้นที่หรือแจ้งหน่วยงานที่เกี่ยวข้องตรวจสอบข้อเท็จจริงและพิจารณาหาทางแก้ไขปัญหา

(๒.๔) เြงรัดติดตามผลการดำเนินงานและแจ้งผลการดำเนินงานให้ผู้ร้องเรียนทราบ

(๓) การลงปฏิบัติการในพื้นที่

(๓.๑) กรณีเป็นเรื่องเร่งด่วนที่มีผลกระทบต่อชีวิตความเป็นอยู่ของประชาชนหรือมีผลกระทบต่อสังคมส่วนรวมหรือพลเมืองที่ได้รับผลกระทบจากการช่วยเหลือสังคมจะดำเนินการประสานงานหน่วยงานที่เกี่ยวข้องและจัดเจ้าหน้าที่ออกไปตรวจสอบข้อเท็จจริงและพิจารณาหาทางแก้ไขโดยทันที

(๓.๒) รายงานผู้บังคับบัญชา

(๓.๓) รายงานผลให้กับผู้ร้องเรียนทราบ

(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 - ๔๑๙๓/๓๕

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 ๙๓/๓๕

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 (กรณีเป็นเรื่องที่อยู่ในอำนาจหน้าที่ของนายกองค้การบริหารส่วนตำบล)

(๒.๑) ให้เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบ ที่นายกองค้การบริหารส่วนตำบล มอบหมายให้ตรวจสอบข้อเท็จจริง รวบรวมพยานหลักฐานทุกอย่างที่เกี่ยวข้องกับเรื่องร้องทุกข์ ร้องเรียน นั้น ทั้งพยานเอกสาร พยานบุคคล และพยานวัตถุ รวมถึงการตรวจสอบสถานที่จริงถ้าจำเป็น เพื่อให้ทราบข้อเท็จจริงในเรื่องร้องทุกข์ ร้องเรียน นั้น อย่างชัดเจน เพื่อเสนอนายกองค้การบริหารส่วนตำบลพิจารณาวินิจฉัยต่อไป

(๒.๒) การดำเนินการตรวจสอบข้อเท็จจริงควรเปิดโอกาสให้ผู้เกี่ยวข้อง หรือคู่กรณี ได้รับทราบข้อเท็จจริงและพยานหลักฐานอย่างเพียงพอ รวมทั้งเปิดโอกาสให้มีการโต้แย้ง แสดงพยานหลักฐานอย่างเพียงพอ ก่อนที่จะมีคำวินิจฉัยหรือสั่งการเกี่ยวกับเรื่องนั้น โดยเฉพาะเรื่องที่ต้องใช้กระบวนการพิจารณาทางปกครองเพื่อมีคำสั่งทางปกครอง รวมทั้งจะต้องถือปฏิบัติตามกฎหมายวิธีปฏิบัติราชการทางปกครองในส่วนที่เกี่ยวข้องด้วย

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

(๒.๔) คำวินิจฉัยเกี่ยวกับเรื่องร้องทุกข์ ร้องเรียน ของนายกองค้การบริหารส่วนตำบลควรประกอบด้วย ข้อเท็จจริงอันเป็นสาระสำคัญ ข้อกฎหมายที่อ้างอิง และข้อพิจารณาพร้อมข้อเสนอแนะในการใช้ดุลยพินิจ

(๒.๕) ให้แจ้งผลการดำเนินการต่อเรื่องร้องทุกข์ ร้องเรียน ให้ผู้ร้องทราบ เมื่อได้ดำเนินการแก้ไขปัญหาแล้วเสร็จ

(๓) ระยะเวลาดำเนินการต่อเรื่องร้องทุกข์ ร้องเรียน

(๓.๑) เรื่องที่อยู่ในอำนาจหน้าที่ของนายกองค้การบริหารส่วนตำบล 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/ร้องทุกข์ที่ได้รับผ่านช่องทางการร้องเรียนต่างๆ 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	ทุกครั้งที่มีผู้ร้องเรียน	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

แบบคำร้องทุกข์/ร้องเรียน (ด้วยตนเอง)
(แบบคำร้องเรียน ๑ การปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่/การจัดซื้อจัดจ้าง)

ที่.....
วันที่.....เดือน..... พ.ศ.

เรื่อง

เรียน นายองค์การบริหารส่วนตำบลบ้านหม้อ

ข้าพเจ้า..... อายุ..... ปี อยู่บ้านเลขที่..... หมู่ที่.....
ตำบล..... อำเภอ..... จังหวัด..... โทรศัพท์.....
อาชีพ..... ตำแหน่ง.....
ถือบัตร..... เลขที่.....
ออกโดย..... วันออกบัตร..... บัตรหมดอายุ.....

มีความประสงค์ขอร้องทุกข์/ร้องเรียน เพื่อให้องค์การบริหารส่วนตำบลบ้านหม้อ พิจารณาดำเนินการช่วยเหลือหรือแก้ไข
ปัญหาในเรื่อง.....

ทั้งนี้ ข้าพเจ้าขอรับรองว่าคำร้องทุกข์/ร้องเรียนตามข้างต้นเป็นจริง และยินดีรับผิดชอบทั้งทางแพ่งและทางอาญาหากจะ
พິงมี โดยข้าพเจ้าขอส่งเอกสารหลักฐานประกอบการร้องทุกข์/ร้องเรียน (ถ้ามี) ได้แก่

- ๑) จำนวน.....ชุด
๒) จำนวน.....ชุด

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณาดำเนินการต่อไป

ขอแสดงความนับถือ

(ลงชื่อ)
(.....)

ผู้ร้องทุกข์/ร้องเรียน

แบบคำร้องทุกข์/ร้องเรียน เรื่องทั่วไป (ด้วยตนเอง)
คำร้องทั่วไป

เขียนที่.....

วันที่.....เดือน.....พ.ศ.

เรื่อง.....

เรียน นายกองด้การบริหารส่วนตำบลบ้านหม้อ

ข้าพเจ้า.....

มีความประสงค์.....

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณา

(ลงชื่อ).....ผู้ขอ

(.....)

ความเห็นของเจ้าหน้าที่

.....

.....

(ลงชื่อ).....

(.....)

ความเห็นของหัวหน้าส่วน

.....

.....

(ลงชื่อ).....

(.....)

ความเห็นของปลัดองค์การบริหารส่วนตำบล

.....

(ลงชื่อ).....

(.....)

ความเห็นของนายกองค์การบริหารส่วนตำบล

.....

(ลงชื่อ).....

(.....)

แบบแจ้งการรับเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียน

(ตอบข้อร้องเรียน ๑)

ที่ พบ ๗๔๕๐๑/.....

ที่ทำการองค์การบริหารส่วนตำบลบ้านหม้อ
อำเภอเมืองเพชรบุรี พบ ๗๖๐๐๐

วันที่.....เดือน..... พ.ศ.

เรื่อง ตอบรับการรับเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียน

เรียน

ตามที่ท่านได้ร้องทุกข์/ร้องเรียน ผ่านศูนย์ดำรงธรรมองค์การบริหารส่วนตำบลบ้านหม้อ โดยทาง () หนังสือร้องเรียนทางไปรษณีย์ () ด้วยตนเอง () ทางโทรศัพท์ () อื่นๆ ลงวันที่..... เกี่ยวกับเรื่อง..... การปฏิบัติหน้าที่ของข้าราชการ , พนักงานจ้าง / กรณีการจัดซื้อ - จัดจ้าง นั้น

องค์การบริหารส่วนตำบลบ้านหม้อ ได้รับเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียนของท่านไว้แล้ว และ องค์การบริหารส่วนตำบลบ้านหม้อ ได้พิจารณาเรื่องของท่านแล้วเห็นว่า

() เป็นเรื่องที่อยู่ในอำนาจหน้าที่ขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านหม้อ และได้มอบหมายให้.....เป็นหน่วยตรวจสอบและดำเนินการ

() เป็นเรื่องที่ไม่อยู่ในอำนาจหน้าที่ขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านหม้อ และได้จัดส่งเรื่องให้.....ซึ่งเป็นหน่วยงานที่มีอำนาจหน้าที่เกี่ยวข้อง ดำเนินการต่อไปแล้วทั้งนี้ ท่านสามารถติดต่อประสานงาน หรือขอทราบผลโดยตรงกับหน่วยงานดังกล่าวได้อีก ทางหนึ่ง

() เป็นเรื่องที่มีกฎหมายบัญญัติขั้นตอนและวิธีการปฏิบัติไว้เป็นการเฉพาะแล้ว ตามกฎหมาย..... จึงขอให้ท่านดำเนินการตามขั้นตอนและวิธีการที่ กฎหมายนั้นบัญญัติไว้ต่อไป

จึงแจ้งมาเพื่อทราบ

ขอแสดงความนับถือ

.....

(.....)

นายกองค์การบริหารส่วนตำบลบ้านหม้อ

สำนักงานปลัด อบต.

โทร. ๐ - ๓๒๔๑ - ๙๗๓๕

โทรสาร ๐ - ๓๒๔๑ - ๙๗๓๕

แบบแจ้งผลการดำเนินการต่อเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียน

(ตอบข้อร้องเรียน ๒)

ที่ พบ ๗๔๕๐๑/.....

ที่ทำการองค์การบริหารส่วนตำบลบ้านหม้อ
อำเภอเมืองเพชรบุรี พบ ๗๖๐๐๐

วันที่.....เดือน..... พ.ศ.

เรื่อง แจ้งผลการดำเนินการต่อเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียน

เรียน

อ้างถึง หนังสือ อบต.บ้านหม้อ ที่ พบ ๗๔๕๐๑/..... ลงวันที่.....

- สิ่งที่ส่งมาด้วย
๑.
 ๒.
 ๓.

ตามที่องค์การบริหารส่วนตำบลบ้านหม้อ (ศูนย์ดำรงธรรม อบต.บ้านหม้อ) ได้แจ้งตอบรับการรับเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียนของท่านตามที่ท่านได้ร้องทุกข์/ร้องเรียนไว้ ความละเอียดแจ้งแล้ว นั้น

องค์การบริหารส่วนตำบลบ้านหม้อได้ดำเนินการตรวจสอบแล้วพบว่า /ได้รับแจ้งผลการดำเนินการจากส่วนราชการ/หน่วยงานที่เกี่ยวข้องตามประเด็นที่ท่านได้ร้องทุกข์/ร้องเรียนแล้ว ปรากฏข้อเท็จจริงโดยสรุปว่า.....

.....ดังมีรายละเอียดปรากฏตามสิ่งที่ส่งมาพร้อมนี้
ทั้งนี้ หากท่านไม่เห็นด้วยประการใด ขอให้แจ้งคัดค้านพร้อมพยานหลักฐานประกอบด้วย

จึงแจ้งมาเพื่อทราบ

ขอแสดงความนับถือ

.....
(.....)

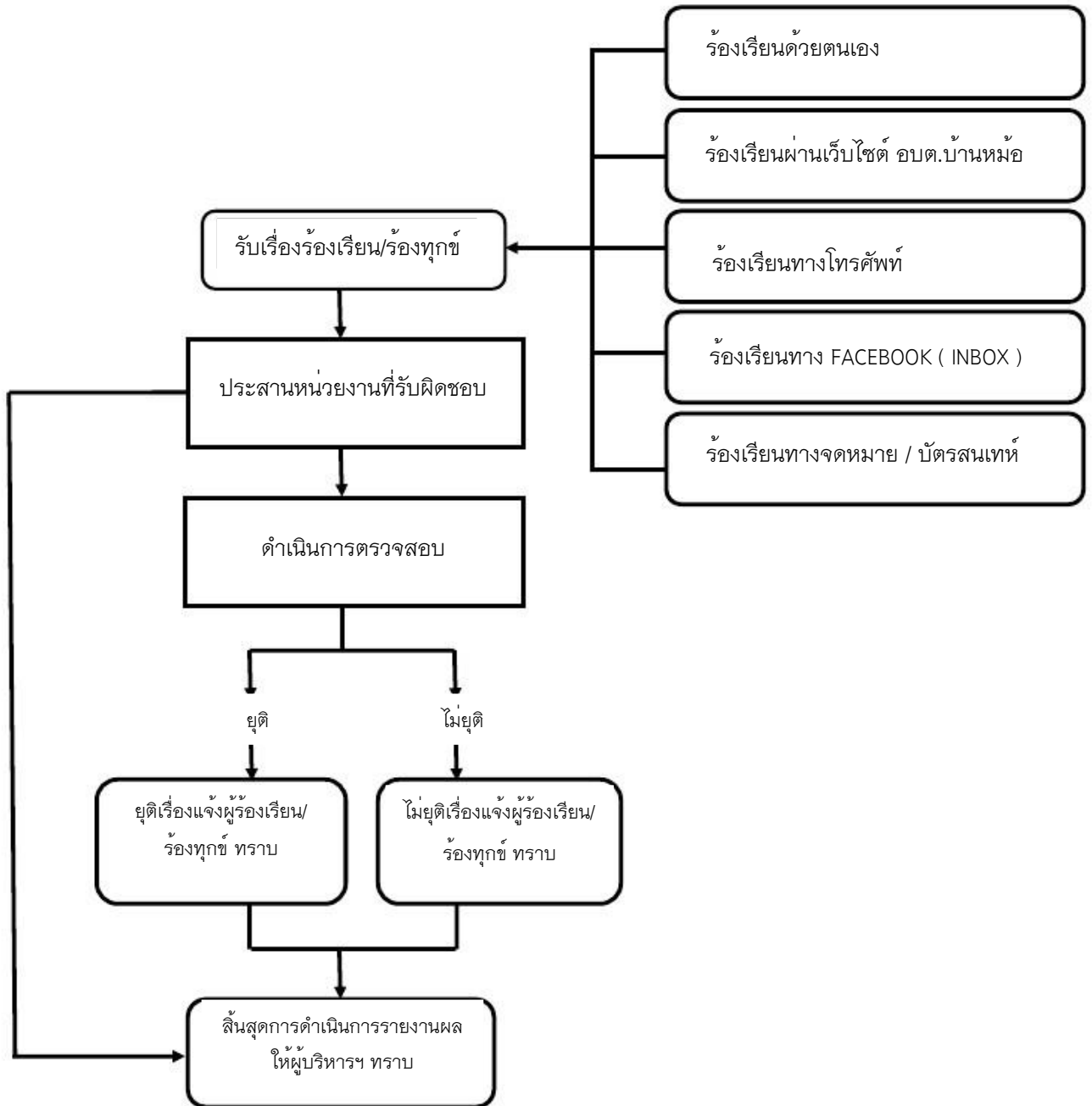
นายกองค์การบริหารส่วนตำบลบ้านหม้อ

สำนักงานปลัด อบต.

โทร. ๐ - ๓๒๔๑ - ๙๗๓๕

โทรสาร ๐ - ๓๒๔๑ - ๙๗๓๕

แผนผังกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์



การดำเนินการทุกขั้นตอนต้องดำเนินการให้แล้วเสร็จภายใน ๑๕ วันนับแต่ได้รับเรื่องร้องเรียน **ข้อยกเว้น** ในกรณีที่ต้องมีการประสานการดำเนินการกับหน่วยงานอื่นเพื่อช่วยเหลือในการแก้ไขปัญหาให้ดำเนินการโดยเร็ว ในกรณีที่การดำเนินการเรื่องร้องเรียนต่างๆ หากไม่สามารถดำเนินการให้แล้วเสร็จสามารถขยายระยะเวลาได้แต่ให้รายงานในเบื้องต้นให้ผู้บริหารและผู้ร้องทราบ