



ประกาศองค์การบริหารส่วนตำบลบ้านหม้อ
เรื่อง ประกาศใช้คู่มือปฏิบัติงานการจัดการเรื่องร้องเรียน / ร้องทุกข์ และคู่มือปฏิบัติงาน
การจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริต / แจ้งเบาะแส ด้านการทุจริตประพฤติมิชอบ

.....
ตามที่องค์การบริหารส่วนตำบลบ้านหม้อที่ได้ดำเนินการจัดทำคู่มือการปฏิบัติงาน
เสร็จสิ้นเป็นที่เรียบร้อยแล้ว จำนวน ๒ เรื่อง ประกอบด้วย คู่มือปฏิบัติงานการจัดการเรื่องร้องเรียน /
ร้องทุกข์ และคู่มือปฏิบัติงานการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริต / แจ้งเบาะแส ด้านการทุจริตประพฤติ
มิชอบ นั้น

ดังนั้น เพื่อให้การจัดทำคู่มือปฏิบัติงานการจัดการเรื่องร้องเรียน / ร้องทุกข์ และ
คู่มือปฏิบัติงานการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริต / แจ้งเบาะแส ด้านการทุจริตประพฤติมิชอบ เป็นไป
ตามวัตถุประสงค์ จึงประกาศใช้คู่มือปฏิบัติงานดังกล่าวรายละเอียดแนบท้ายประกาศนี้

จึงประกาศให้ทราบโดยทั่วกัน

ประกาศ ณ วันที่ ๑ เดือน เมษายน พ.ศ. ๒๕๖๕

(นายสอย ปานแก้ว)

นายกองค์การบริหารส่วนตำบลบ้านหม้อ

คู่มือการปฏิบัติงานการจัดการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์
ของศูนย์ดำรงธรรมองค์การบริหารส่วนตำบลบ้านหม้อ



องค์การบริหารส่วนตำบลบ้านหม้อ ตำบลบ้านหม้อ
อำเภอเมืองเพชบุรี จังหวัดเพชบุรี

คำนำ

คู่มือการปฏิบัติงานเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านหม้อ จัดทำขึ้นเพื่อเป็นกรอบหรือแนวทางในการปฏิบัติงานด้านรับเรื่องร้องเรียน /ร้องทุกข์ เพื่อตอบสนองนโยบายของรัฐ ตามพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๔๖ ซึ่งได้กำหนดแนวทางปฏิบัติราชการมุ่งให้เกิดประโยชน์สุขแก่ประชาชน โดยยึดประชาชนเป็นศูนย์กลาง เพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชนให้เกิดความผาสุกและมีความเป็นอยู่ที่ดี การจัดการข้อร้องเรียนจนได้ข้อยุติ จึงต้องดำเนินการด้วยความรวดเร็วและมีประสิทธิภาพ เพื่อตอบสนองความต้องการและความคาดหวังของผู้รับบริการจำเป็นต้องมีขั้นตอน/กระบวนการ และแนวทางในการปฏิบัติงานที่ชัดเจนและเป็นมาตรฐานเดียวกัน

องค์การบริหารส่วนตำบลบ้านหม้อ จึงได้ทบทวนคู่มือการปฏิบัติงานการจัดการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ เพื่อเป็นวิธีปฏิบัติงานและเพื่อให้สอดคล้องกับกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน การทุจริต / การแจ้งเบาะแส ด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ ขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านหม้อ ซึ่งหวังเป็นอย่างยิ่งว่าคู่มือการปฏิบัติงานการจัดการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์จะเป็นประโยชน์สำหรับหน่วยงาน และบุคลากรผู้ปฏิบัติงานที่จะนำไปเป็นมาตรฐานอย่างมีคุณภาพ

สำนักปลัด

องค์การบริหารส่วนตำบลบ้านหม้อ

คู่มือการปฏิบัติงานเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านหม้อ

๑. หลักการและเหตุผล

ตามพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๔๖ ได้กำหนดแนวทางปฏิบัติราชการเพื่อมุ่งให้เกิดประโยชน์สุขแก่ประชาชน โดยยึดประชาชนเป็นศูนย์กลาง เพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชน ให้เกิดความผาสุกและความเป็นอยู่ที่ดีของประชาชนเกิดผลสัมฤทธิ์ต่องานบริการมีประสิทธิภาพและเกิดความคุ้มค่าในการให้บริการ ไม่มีขั้นตอนปฏิบัติงานเกินความจำเป็น ประชาชนได้รับการอำนวยความสะดวกและได้รับการตอบสนองความต้องการ การดำเนินการเกี่ยวกับเรื่องราວร้องเรียน ร้องทุกข์ มีความสำคัญสำหรับส่วนราชการเป็นอย่างมาก เพราะในการบริหารราชการ หรือการให้บริการของส่วนราชการนั้นประชาชนอาจได้รับความไม่เป็นธรรมในสังคมหรือเกิดกรณีพิพาทระหว่างประชาชนด้วยกันเอง หน่วยงานราชการมีอำนาจหน้าที่ตามพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๔๖ มาตรา 41 กำหนดว่า “ ในกรณีที่ส่วนราชการได้รับคำร้องเรียน เสนอแนะ หรือความคิดเห็น เกี่ยวกับวิธีปฏิบัติราชการ อุปสรรค ความยุ่งยาก หรือปัญหาอื่นใดจากบุคคลใด โดยมีข้อมูลและสาระตามสมควร ให้เป็นหน้าที่ของส่วนราชการนั้นที่จะต้องพิจารณาดำเนินการให้ลุล่วงไป ...” นอกจากนี้ยังเป็น การกำหนดแนวทางการดำเนินงาน เป็นไปในทิศทางเดียวกันเกิดความเป็นรูปธรรม มีมาตรฐาน และมีประสิทธิภาพประสิทธิผล สามารถแก้ไขปัญหาของประชาชน สร้างภาพลักษณ์และความเชื่อมั่น ตอบสนองความต้องการของประชาชนเป็นสำคัญภายใต้การอภิบาลระบบการรับเรื่องราວร้องเรียน/ร้องทุกข์ คือการป้องกัน ส่งเสริมการรักษา และการฟื้นฟูบนพื้นฐานของหลักธรรมาภิบาล (Good Governance) ของระบบอย่างสูงสุดและยั่งยืนต่อไป

๒. วัตถุประสงค์การจัดทำคู่มือ

๑. เพื่อให้เจ้าหน้าที่องค์การบริหารส่วนตำบลบ้านหม้อใช้เป็นแนวทางในการปฏิบัติงานในการรับเรื่องราວร้องเรียน ร้องทุกข์ หรือขอความช่วยเหลือให้มีมาตรฐานเดียวกันและเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ

๒. เพื่อให้การดำเนินงานจัดการข้อร้องเรียนของ องค์การบริหารส่วนตำบลบ้านหม้อ มีขั้นตอน/กระบวนการ และแนวทางในการปฏิบัติงานเป็นมาตรฐานเดียวกัน

๓. เพื่อสร้างมาตรฐานการปฏิบัติงานที่มุ่งไปสู่การบริหารคุณภาพทั่วทั้งองค์กรอย่างมีประสิทธิภาพ

๔. เพื่อเผยแพร่ให้กับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านหม้อ
ทราบกระบวนการ

๕. เพื่อให้มั่นใจว่าได้มีการปฏิบัติตามข้อกำหนด ระเบียบหลักเกณฑ์เกี่ยวกับการจัดการ
ข้อร้องเรียน ที่กำหนดไว้อย่างสม่ำเสมอ และมีประสิทธิภาพ

๓. หลักทั่วไปในการดำเนินการเกี่ยวกับเรื่องร้องทุกข์ ร้องเรียน

การดำเนินการแก้ไขปัญหาเรื่องร้องทุกข์ ร้องเรียน ต้องเป็นเรื่องที่ผู้ร้องได้รับความเดือดร้อนหรือเสียหาย หรืออาจจะเดือดร้อนหรือเสียหายโดยมีอาจหลีกเลี่ยงได้ ไม่ว่าจะมีความ
หรือไม่มีคุณธรรมก็ตาม และได้มาร้องเรียนหรือร้องขอเพื่อให้องค์การบริหารส่วนตำบลบ้านหม้อ
แก้ไขปัญหาความเดือดร้อนหรือช่วยเหลือ ไม่ว่าจะป็นด้วยวาจาหรือลายลักษณ์อักษร รวมถึงเรื่องร้อง
ทุกข์ ร้องเรียน ที่ส่วนราชการอื่นขอให้องค์การบริหารส่วนตำบลบ้านหม้อ ดำเนินการแก้ไขปัญหา
ตามอำนาจหน้าที่ หรือสามารถประสานให้หน่วยงานที่มีอำนาจหน้าที่โดยตรงดำเนินการต่อไปได้

๔. แนวทางการดำเนินงานในการรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์

๔.๑ แนวทางการดำเนินงาน

(๑) การรับเรื่อง รับเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ ข้อเสนอแนะ จัดทำทะเบียนรับเรื่อง
ร้องทุกข์ เพื่อเสนอผู้บริหารพิจารณาสั่งการ

(๒) การวิเคราะห์ ติดตาม และประสานงาน วิเคราะห์และประเมินเรื่องร้องทุกข์
พิจารณาเสนอแนวทางวิธีการแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ต่อผู้บริหารและจัดทำรายงานแจ้ง
ผู้ร้องเรียนให้ทราบเกี่ยวกับผลการปฏิบัติตามคำร้องเรียน ร้องทุกข์

(๓) การปฏิบัติการในพื้นที่ หรือหน่วยปฏิบัติการเคลื่อนที่เร็ว ให้ความช่วยเหลือ
เรื่องสำคัญเร่งด่วนทั้งเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์และข้อเสนอแนะ โดยการลงปฏิบัติในพื้นที่ และประสาน
กับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องร่วมการปฏิบัติ

(๔) การประชาสัมพันธ์ ประชาสัมพันธ์ผลการดำเนินงานของศูนย์บริการรับเรื่อง
ร้องเรียนขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านหม้อ ให้ทุกภาคส่วนได้รับทราบ

๔.๒ ขั้นตอนการปฏิบัติงานรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ของศูนย์ดำรงธรรม
องค์การบริหารส่วนตำบลบ้านหม้อ

(๑) การรับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์

(๑.๑) การรับเรื่องผ่านช่องทางให้บริการต่างๆ เจ้าหน้าที่จะดำเนินการ
ในทันที โดยการตอบข้อซักถาม บริการข้อมูล ให้คำปรึกษา ซึ่งหากเป็นกรณีที่สามารถดำเนินการแก้ไข
ได้จะดำเนินการแก้ไขในทันที แต่หากเป็นเรื่องที่ยุ่งยาก ซับซ้อน ต้องใช้เวลาในการตรวจสอบ
จะดำเนินการแจ้งหน่วยงานที่เกี่ยวข้องตรวจสอบและพิจารณาหาแนวทางแก้ไขปัญหาแล้วแต่กรณี

(๑.๒) จัดทำทะเบียนรับเรื่องร้องทุกข์ ร้องเรียน ทุกเรื่องและทุกช่องทาง รวบรวมเป็นสถิติไว้ใช้ประโยชน์ในการวิเคราะห์ผลการปฏิบัติงาน

(๑.๓) รวบรวมเรื่องร้องทุกข์ ร้องเรียน วิเคราะห์ติดตามและประสานงาน

(๑.๔) สร้างเครือข่ายการทำงานร่วมกับส่วนราชการ องค์การปกครองส่วนท้องถิ่น 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) เฝ้าระวังติดตามผลการดำเนินงานและแจ้งผลการดำเนินงานให้ผู้ร้องเรียนทราบ

(๓) การลงปฏิบัติการในพื้นที่

(๓.๑) กรณีเป็นเรื่องเร่งด่วนที่มีผลกระทบต่อชีวิตความเป็นอยู่ของประชาชน หรือมีผลกระทบต่อสังคมส่วนรวมหรือพลเมืองที่ได้รับผลกระทบจากการช่วยเหลือสังคมจะดำเนินการประสานงานหน่วยงานที่เกี่ยวข้องและจัดเจ้าหน้าที่ออกไปตรวจสอบข้อเท็จจริงและพิจารณาหาทางแก้ไขโดยทันที

(๓.๒) รายงานผู้บังคับบัญชา

(๓.๓) รายงานผลให้กับผู้ร้องเรียนทราบ

(๔) การประชาสัมพันธ์

ประชาสัมพันธ์ผลการดำเนินงานของศูนย์รับเรื่องราວร้องเรียน - ร้องทุกข์ ขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านหม้อ ในการแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนในการจัดทำผลรายงานประจำปีให้กับประชาชน ได้รับทราบ

๕. ขอบเขตในการดำเนินงาน

๑. สอบถามข้อมูลเบื้องต้นจากผู้ร้องเรียนถึงความประสงค์ของการขอรับบริการ

๒. ดำเนินการบันทึกข้อมูลของผู้ร้องเรียน เพื่อเก็บไว้เป็นฐานข้อมูล

๓. นำข้อมูลดังกล่าวรายงานให้ผู้บริหารฯ ทราบโดยเร็ว เพื่อวินิจฉัยสั่งการตามที

เห็นสมควร

๔. การดำเนินงานในข้อร้องเรียนดังกล่าวผู้ขอรับบริการสามารถติดตามเรื่องจากหน่วยงานได้ภายใน ๑๕ วัน

๖. การจัดตั้งศูนย์ดำรงธรรมองค์การบริหารส่วนตำบลบ้านหม้อและแนวทางการดำเนินงานของศูนย์ดำรงธรรมองค์การบริหารส่วนตำบลบ้านหม้อ

องค์การบริหารส่วนตำบลบ้านหม้อ ได้มีประกาศจัดตั้งศูนย์ดำรงธรรมประจำองค์การบริหารส่วนตำบลบ้านหม้อ เมื่อวันที่ ๒๑ สิงหาคม พ.ศ.๒๕๕๗ และมีคำสั่งองค์การบริหารส่วนตำบลบ้านหม้อ ที่ ๔๖๒/๒๕๕๗ เรื่อง การจัดตั้งศูนย์ดำรงธรรมประจำองค์การบริหารส่วนตำบลบ้านหม้อ เพื่อเป็นศูนย์ในการรับเรื่องราวร้องทุกข์ และให้บริการข้อมูลข่าวสารให้คำปรึกษารับเรื่องปัญหา ความต้องการ และข้อเสนอแนะของประชาชน

ขั้นตอนการดำเนินงานของศูนย์ดำรงธรรมองค์การบริหารส่วนตำบลบ้านหม้อ

(๑) การพิจารณารับเรื่องร้องทุกข์ ร้องเรียน

(๑.๑) นายกององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านหม้อ อาจใช้ดุลยพินิจสั่งการด้วยตนเอง หรือมอบหมายปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลเป็นผู้พิจารณาว่า เรื่องร้องทุกข์ ร้องเรียนที่ได้รับ เป็นเรื่องที่อยู่ในอำนาจหน้าที่ของนายกององค์การบริหารส่วนตำบล หรืออยู่ในอำนาจหน้าที่ของหน่วยงานอื่น หรือเป็นเรื่องที่มีระเบียบกฎหมายกำหนดขั้นตอนวิธีการดำเนินการไว้เป็นการเฉพาะ ซึ่งควรจะดำเนินการต่อเรื่องนั้นอย่างไร

(๑.๒) นายกององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านหม้อ อาจส่งเรื่องร้องทุกข์ ร้องเรียนที่ได้รับ ให้คณะกรรมการกลั่นกรองเรื่องร้องทุกข์ ร้องเรียน ที่นายกององค์การบริหารส่วนตำบลแต่งตั้ง ทำหน้าที่ตาม (๑.๑) ก็ได้ ถ้าเห็นว่าจำเป็นหรือจะเกิดประโยชน์(เป็นกรณีเฉพาะเรื่อง)

(๑.๓) แนวทางที่นายกององค์การบริหารส่วนตำบลจะพิจารณาไม่รับเรื่องร้องทุกข์ ร้องเรียน ได้แก่

(๑.๓.๑) เป็นเรื่องที่ไม่ปรากฏตัวตนผู้ร้อง หรือตรวจสอบตัวตนของผู้ร้องไม่ได้

(๑.๓.๒) เป็นเรื่องที่แอบอ้างชื่อผู้อื่นเป็นผู้ร้อง โดยผู้แอบอ้างมิได้มีส่วนเกี่ยวข้องกับเรื่องที่ร้องทุกข์ ร้องเรียน

(๑.๓.๓) เรื่องที่มีลักษณะเป็นบัตรสนเท่ห์ ไม่ระบุพยานหลักฐานหรือกรณีแวดล้อมชัดเจน

(๑.๓.๔) เรื่องที่มีการฟ้องร้องเป็นคดีอยู่ที่ศาล หรือศาลมีคำพิพากษาหรือคำสั่งเด็ดขาดแล้ว

(๑.๓.๕) เรื่องที่คณะรัฐมนตรีหรือนายกรัฐมนตรีในฐานะหัวหน้ารัฐบาล มีมติเด็ดขาดแล้ว

(๑.๓.๖) เรื่องที่มีกฎหมาย ระเบียบ หรือข้อบังคับกำหนดรายละเอียดวิธีปฏิบัติไว้เป็นการเฉพาะแล้ว

(๑.๓.๗) เรื่องใกล้เคียงประนอมข้อพิพาท

(๒) การตรวจสอบข้อเท็จจริงและวินิจฉัยเรื่องร้องทุกข์ ร้องเรียน (กรณีเป็นเรื่องที่อยู่ในอำนาจหน้าที่ของนายกองค์การบริหารส่วนตำบล)

(๒.๑) ให้เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบที่นายกองค์การบริหารส่วนตำบลมอบหมายให้ตรวจสอบข้อเท็จจริง รวบรวมพยานหลักฐานทุกอย่างที่เกี่ยวข้องกับเรื่องร้องทุกข์ ร้องเรียน นั้น ทั้งพยานเอกสาร พยานบุคคล และพยานวัตถุ รวมถึงการตรวจสอบสถานที่จริงถ้าจำเป็นเพื่อให้ทราบข้อเท็จจริงในเรื่องร้องทุกข์ ร้องเรียน นั้น อย่างชัดเจน เพื่อเสนอนายกองค์การบริหารส่วนตำบลพิจารณาวินิจฉัยต่อไป

(๒.๒) การดำเนินการตรวจสอบข้อเท็จจริงควรเปิดโอกาสให้ผู้เกี่ยวข้องหรือคู่กรณี ได้รับทราบข้อเท็จจริงและพยานหลักฐานอย่างเพียงพอ รวมทั้งเปิดโอกาสให้มีการโต้แย้งแสดงพยานหลักฐานอย่างเพียงพอ ก่อนที่จะมีคำวินิจฉัยหรือสั่งการเกี่ยวกับเรื่องนั้น โดยเฉพาะเรื่องที่ต้องใช้กระบวนการพิจารณาทางปกครองเพื่อมีคำสั่งทางปกครอง รวมทั้งจะต้องถือปฏิบัติตามกฎหมายวิธีปฏิบัติราชการทางปกครองในส่วนที่เกี่ยวข้องด้วย

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

(๒.๔) คำวินิจฉัยเกี่ยวกับเรื่องร้องทุกข์ ร้องเรียน ของนายกองค์การบริหารส่วนตำบลควรประกอบด้วย ข้อเท็จจริงอันเป็นสาระสำคัญ ข้อกฎหมายที่อ้างอิง และข้อพิจารณาพร้อมข้อสนับสนุนในการใช้ดุลยพินิจ

(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 ๗ วัน นับแต่วันที่ได้รับเรื่อง (โดยให้หน่วยงานนั้นแจ้งผลการดำเนินการให้องค์การบริหารส่วนตำบลทราบด้วย เพื่อจะได้แจ้งผู้ร้องทราบต่อไป)

๓. ช่องทางการร้องเรียน

- ๑) ยื่นโดยตรงต่อเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบรับเรื่องร้องเรียน
- ๒) โทรศัพท์ ๐๓๒-๔๑๙๓/๓๕
- ๓) ไปรษณีย์ปกติ / กล่องรับความคิดเห็น (จดหมาย/บัตรสนเท่ห์/เอกสาร)
- ๔) www.banmor.go.th , Face book อบต.บ้านหม้อ
- ๕) คณะผู้บริหาร , สมาชิกสภาท้องถิ่น , กำนัน/ผู้ใหญ่บ้านท้องถิ่น

๔. การรับและตรวจสอบข้อร้องเรียนจากช่องทางต่างๆ

ช่องทาง	ความถี่ในการตรวจสอบช่องทาง	ระยะเวลาดำเนินการรับข้อร้องเรียนเพื่อประสานหาทางแก้ไข	หมายเหตุ
ร้องเรียนด้วยตนเอง	ทุกครั้งที่มีการร้องเรียน	ภายใน ๑ - ๒ วันทำการ	-
โทรศัพท์ ๐๓๒ - ๔๑๙๓/๓๕	ทุกครั้งที่มีการร้องเรียน	ภายใน ๑ - ๒ วันทำการ	-
www.banmor.go.th .	ทุกวัน	ภายใน ๑ - ๒ วันทำการ	-
Face book อบต.บ้านหม้อ	ทุกวัน	ภายใน ๑ - ๒ วันทำการ	-
จดหมาย บัตรสนเท่ห์ เอกสาร	ทุกวัน	ภายใน ๑ - ๒ วันทำการ	-
คณะผู้บริหาร , ผู้นำท้องถิ่น	ทุกครั้งที่มีการร้องเรียน	ภายใน ๑ - ๒ วันทำการ	-

คำจำกัดความ

ผู้ร้องเรียน หมายถึง

ประชาชนทั่วไป / ผู้มีส่วนได้เสียที่มาติดต่อยังศูนย์ดำรงธรรมองค์การบริหารส่วนตำบลบ้านหม้อผ่านช่องทางต่างๆ โดยมีวัตถุประสงค์ครอบคลุมการร้องเรียน/การให้ข้อเสนอแนะ/การให้ข้อคิดเห็น/การชมเชย/ การร้องขอข้อมูล

ข้อร้องเรียน หมายถึง

เรื่องราวที่ผู้ร้องเรียนประสงค์ให้ได้รับการปลดเปลื้องความทุกข์ที่ตนได้รับ

คำร้องเรียน หมายถึง

คำหรือข้อความที่ผู้ร้องเรียนกรอกตามแบบฟอร์มที่ศูนย์ดำรงธรรมองค์การบริหารส่วนตำบลบ้านหม้อ หรือระบบการรับคำร้องเรียนเอง มีแหล่งที่สามารถตอบสนอง หรือมีรายละเอียดอย่างชัดเจนหรือมีนัยสำคัญที่เชื่อถือได้

การดำเนินการเรื่องร้องเรียน หมายถึง เรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ที่ได้รับผ่านช่องทางกรร้องเรียนต่างๆ นำมาพิจารณาดำเนินการแก้ไขปัญหาตามอำนาจหน้าที่

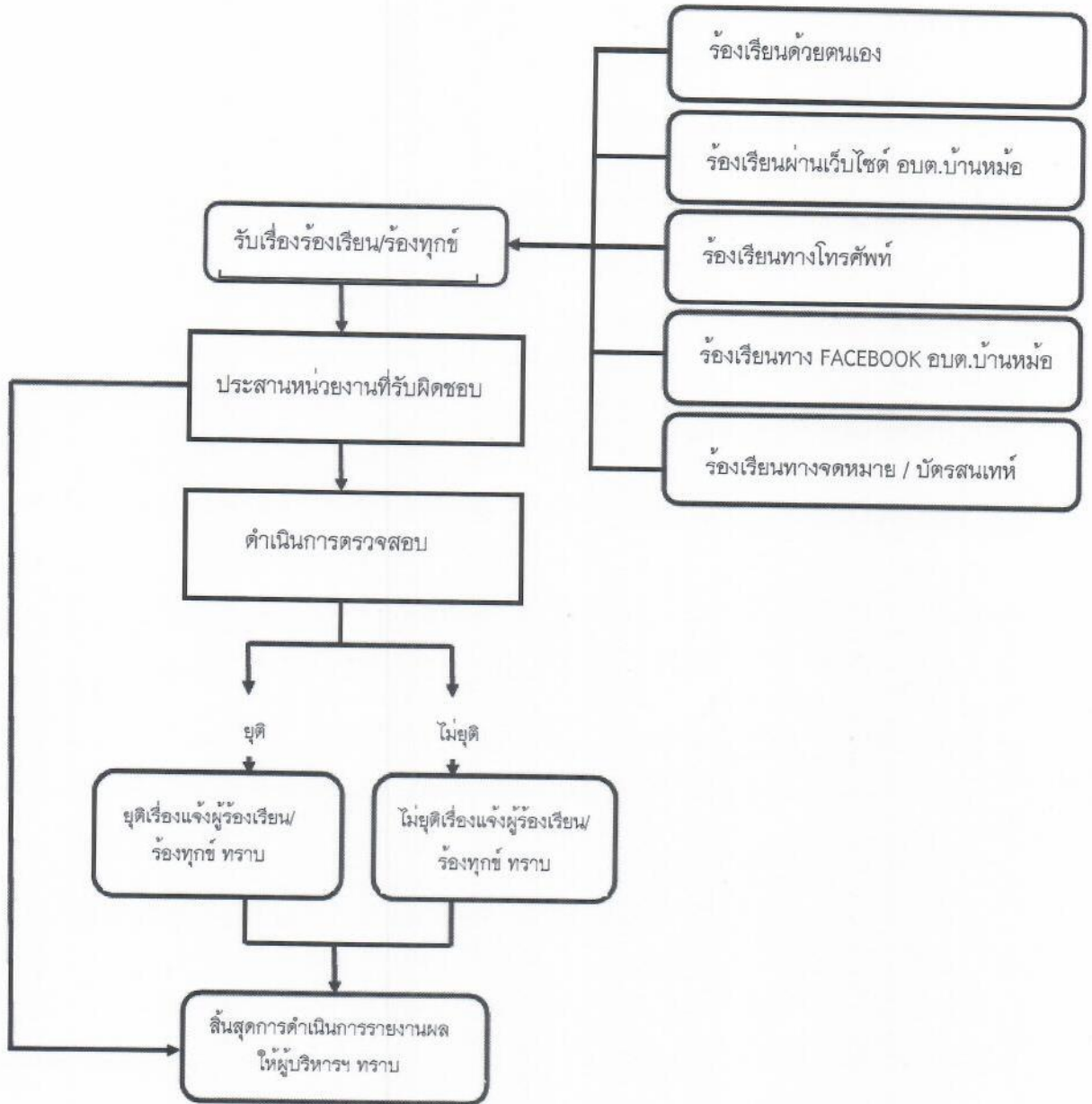
การจัดการเรื่องร้องเรียน หมายถึง กระบวนการที่ดำเนินการในการแก้ไขปัญหาตามเรื่องร้องเรียนที่ได้รับให้ได้รับการแก้ไข หรือบรรเทาความเดือดร้อนจากการดำเนินงาน

ช่องทางการรับข้อร้องเรียน หมายถึง ช่องทางต่างๆ ที่ใช้ในการรับเรื่องร้องเรียน

เจ้าหน้าที่ หมายถึง

เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบจัดการข้อร้องเรียนของหน่วยงาน

แผนผังกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์



การดำเนินการทุกขั้นตอนต้องดำเนินการให้แล้วเสร็จภายใน ๑๕ วันนับแต่ได้รับเรื่องร้องเรียน
 ข้อยกเว้น ในกรณีที่ต้องมีการประสานการดำเนินการกับหน่วยงานอื่นเพื่อช่วยเหลือในการแก้ไข
 ปัญหาให้ดำเนินการโดยเร็ว ในกรณีที่การดำเนินการเรื่องร้องเรียนต่างๆ หากไม่สามารถดำเนินการ
 ให้แล้วเสร็จสามารถขยายระยะเวลาได้แต่ให้รายงานในเบื้องต้นให้ผู้บริหารและผู้ร้องทราบ

แบบคำร้องเรียน/ร้องทุกข์
คำร้องทั่วไป

เขียนที่.....

วันที่.....เดือน.....พ.ศ.

เรื่อง.....

เรียน นายกองดีการบริหารส่วนตำบลบ้านหม้อ

ข้าพเจ้า.....

มีความประสงค์.....

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณา

(ลงชื่อ).....ผู้ขอ

(.....)

ความเห็นของเจ้าหน้าที่

(ลงชื่อ).....

(.....)

ความเห็นของหัวหน้าส่วน

(ลงชื่อ).....

(.....)

ความเห็นของปลัดองค์การบริหารส่วนตำบล

(ลงชื่อ).....

(.....)

ความเห็นของนายกองค์การบริหารส่วนตำบล

(ลงชื่อ).....

(.....)