



คู่มือ

การปฏิบัติงานรับเรื่องราวร้องเรียน/ร้องทุกข์
องค์การบริหารส่วนตำบลเหนือเมือง

องค์การบริหารส่วนตำบลเหนือเมือง
อำเภอเมืองร้อยเอ็ด จังหวัดร้อยเอ็ด
โทร. ๐ - ๔๓๕๑ - ๙๐๓๘ ต่อ ๑๑๑

๑. บทนำ

พระราชกฤษฎีกา ว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๔๖ มาตรา ๓๗ ได้กำหนดหลักเกณฑ์ในการปฏิบัติราชการที่เกี่ยวข้องกับการบริการประชาชนหรือติดต่อประสานงานระหว่างส่วนราชการด้วยกัน โดยให้ส่วนราชการกำหนดระยะเวลาแล้วเสร็จของงานแต่ละงานและประกาศให้ประชาชนและข้าราชการทราบเป็นการทั่วไป โดยให้เป็นหน้าที่ของผู้บังคับบัญชาที่จะต้องตรวจสอบให้ข้าราชการปฏิบัติงานให้แล้วเสร็จตามกำหนดเวลาดังกล่าว และมาตรา ๓๘ ได้กำหนดให้ส่วนราชการใดที่ได้รับการติดต่อสอบถามเป็นหนังสือจากประชาชน หรือจากส่วนราชการด้วยกันเกี่ยวกับงานที่อยู่ในอำนาจหน้าที่ของส่วนราชการนั้น ให้เป็นหน้าที่ของส่วนราชการนั้นที่จะต้องตอบคำถามหรือแจ้งการดำเนินการให้ทราบภายในสิบห้าวันหรือภายในกำหนดเวลาที่กำหนดไว้ และมาตรา ๓๙ ได้กำหนดให้ส่วนราชการจัดให้มีระบบเครือข่ายสารสนเทศของส่วนราชการเพื่ออำนวยความสะดวกให้แก่ประชาชนที่จะสามารถติดต่อสอบถามหรือขอข้อมูลหรือแสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับการปฏิบัติราชการของส่วนราชการ โดยระบบเครือข่ายสารสนเทศดังกล่าว จะต้องจัดทำในระบบเดียวกับที่กระทรวงเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารจัดให้มีขึ้น และมาตรา ๔๑ ได้กำหนดให้ส่วนราชการที่ได้รับคำร้องเรียน เสนอแนะ หรือความคิดเห็นเกี่ยวกับวิธีปฏิบัติราชการ อุปสรรค ความยุ่งยาก หรือปัญหาอื่นใดจากบุคคลใด โดยมีข้อมูลและสาระตามสมควร ให้เป็นหน้าที่ของส่วนราชการนั้นที่จะต้องพิจารณาดำเนินการให้ลุล่วงไป และในกรณีที่มีที่อยู่ของบุคคลนั้น ให้แจ้งให้บุคคลนั้นทราบผลการดำเนินการด้วย ทั้งนี้ อาจแจ้งให้ทราบผ่านทางระบบเครือข่ายสารสนเทศของส่วนราชการด้วยก็ได้ ในกรณีการแจ้งผ่านทางระบบเครือข่ายสารสนเทศ มิให้เปิดเผยชื่อหรือที่อยู่ของผู้ร้องเรียน เสนอแนะ หรือแสดงความคิดเห็น นอกจากนี้ มาตรา ๔๒ ได้กำหนดให้ส่วนราชการที่มีอำนาจออกกฎ ระเบียบ ข้อบังคับ หรือประกาศ เพื่อใช้บังคับกับส่วนราชการอื่น มีหน้าที่ตรวจสอบว่ากฎ ระเบียบ ข้อบังคับ หรือประกาศนั้นเป็นอุปสรรคหรือก่อให้เกิดความยุ่งยาก ข้ำซ้อน หรือความล่าช้าต่อการปฏิบัติหน้าที่ของส่วนราชการอื่นหรือไม่ เพื่อดำเนินการปรับปรุงแก้ไขให้เหมาะสมโดยเร็วต่อไป และในกรณีที่ได้รับการร้องเรียน/ร้องทุกข์ เสนอแนะ จากข้าราชการหรือส่วนราชการอื่นในเรื่องใด ให้ส่วนราชการที่ออกกฎ ระเบียบ ข้อบังคับ หรือประกาศนั้น พิจารณาโดยทันที และในกรณีที่เห็นว่าการร้องเรียน/ร้องทุกข์ หรือเสนอแนะนั้นเกิดจากความเข้าใจผิด หรือความไม่เข้าใจในกฎ ระเบียบ ข้อบังคับ หรือประกาศ ให้ชี้แจงให้ผู้ร้องเรียนหรือเสนอแนะทราบภายในสิบห้าวัน

ระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรี ว่าด้วยการจัดการเรื่องราวจ้างทุกซ์ พ.ศ. ๒๕๕๒ ข้อ ๑๘ ได้กำหนดให้ผู้ที่ได้รับความเดือดร้อน หรือเสียหาย หรืออาจเดือดร้อน หรือเสียหายจากการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่หรือส่วนราชการ หรือจำเป็นต้องให้ส่วนราชการช่วยเหลือเยียวยาหรือปลดเปลื้องทุกซ์ มีสิทธิเสนอคำร้องทุกซ์ต่อส่วนราชการที่เกี่ยวข้องได้ โดยข้อ ๒๓ ได้กำหนดให้การจัดการเรื่องราวจ้างทุกซ์ที่เกี่ยวกับหน่วยงานของรัฐที่เป็นราชการท้องถิ่นหรือรัฐวิสาหกิจให้เป็นไปตามระเบียบของหน่วยงานของรัฐนั้น

และข้อ ๒๔ กำหนดให้เจ้าหน้าที่ส่วนราชการผู้รับคำร้องทุกข์ออกไปรับคำร้องทุกข์ให้แก่ผู้ร้องทุกข์ไว้เป็นหลักฐาน นอกจากนี้ ข้อ ๒๕ ได้กำหนดให้ส่วนราชการได้รับคำร้องทุกข์ต้องตอบแจ้งการรับคำร้องทุกข์ไปยังผู้ร้องทุกข์โดยทางไปรษณีย์ ตามสถานที่อยู่ที่ปรากฏในคำร้องทุกข์หรือกระทำในรูปของข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์ตามกฎหมายว่าด้วยธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์หรือรูปแบบอื่นตามระเบียบที่คณะกรรมการกำหนดภายใน สิบห้าวันทำการนับตั้งแต่วันที่ได้รับคำร้องทุกข์

องค์การบริหารส่วนตำบลเหนือเมือง ได้จัดให้มีระบบการจัดการเรื่องราวร้องเรียน/ร้องทุกข์ โดยได้จัดตั้งศูนย์รับเรื่องราวร้องเรียน/ร้องทุกข์ ทำหน้าที่จัดการข้อร้องเรียน ร้องทุกข์ ข้อคิดเห็น หรือข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการปฏิบัติงาน หรือให้บริการของเจ้าหน้าที่ที่มาจากช่องทางการรับข้อร้องเรียนต่างๆ โดยให้ศูนย์รับเรื่องราวร้องเรียน/ร้องทุกข์ เป็นศูนย์กลางในการรับข้อร้องเรียนและให้เจ้าหน้าที่ประจำศูนย์ฯ ดำเนินการบริหารจัดการงานของศูนย์ ซึ่งได้มีการกำหนดช่องทางการติดต่อแจ้งข้อร้องเรียน ข้อคิดเห็น หรือข้อเสนอแนะ กำหนดประเภทและกระบวนการจัดการข้อร้องเรียน กระบวนการจัดการข้อคิดเห็น หรือข้อเสนอแนะ ระบบจัดการเรื่องราวร้องทุกข์ มีรายละเอียดดังนี้

๒. นิยามคำศัพท์

“เจ้าหน้าที่” หมายความว่า ข้าราชการ/พนักงานส่วนตำบล ลูกจ้างประจำ พนักงานจ้าง หรือบุคลากรอื่นซึ่งปฏิบัติงานให้กับองค์การบริหารส่วนตำบลเหนือเมือง

“ผู้รับบริการ” หมายความว่า เจ้าหน้าที่ในองค์การบริหารส่วนตำบลเหนือเมือง ส่วนราชการ หรือหน่วยงานอื่นของรัฐ และประชาชนที่ติดต่อประสานงาน หรือใช้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเหนือเมือง

“ข้อร้องเรียน” หมายความว่า เรื่องที่ผู้รับบริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลเหนือเมือง ได้ร้องเรียนเกี่ยวกับการให้บริการของเจ้าหน้าที่องค์การบริหารส่วนตำบลเหนือเมือง ทั้งในเรื่องความบกพร่อง ความล่าช้า ความไม่โปร่งใสและไม่เหมาะสมในการปฏิบัติงาน ปัญหาอันเกิดจากการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ขององค์การบริหารส่วนตำบลเหนือเมือง รวมทั้งเรื่องที่ได้รับการร้องขอจากช่องทางอื่น หรือส่วนราชการอื่นส่งมาให้ดำเนินการตามอำนาจหน้าที่ขององค์การบริหารส่วนตำบลเหนือเมือง เช่น ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดร้อยเอ็ด เป็นต้น

“ข้อคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะ” หมายความว่า เรื่องที่ผู้รับบริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลเหนือเมือง มีข้อคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการปฏิบัติงานหรือให้บริการของเจ้าหน้าที่องค์การบริหารส่วนตำบลเหนือเมือง

หน้าที่ของ “ศูนย์รับเรื่องราวร้องเรียน/ร้องทุกข์”

๑. จัดให้มีช่องทางในการรับเรื่องราวร้องเรียน/ร้องทุกข์ ข้อเสนอแนะต่างๆ ได้โดยสะดวก

รวดเร็ว โดยได้เปิดช่องทางในการรับเรื่องราว ดังนี้

๑.๑ ทางโทรศัพท์ หรือโทรสาร

๑.๒ ผู้รับเรื่องราวบริเวณหน้าประชาสัมพันธ์ ณ ที่ทำการองค์การบริหารส่วนตำบลเหนือเมืองกำหนด

๑.๓ ทางไปรษณีย์ จ่าหน้าซองถึง นายกองค้การบริหารส่วนตำบลเหนือเมือง โดยลงชื่อผู้ร้อง ที่อยู่ หมายเลขโทรศัพท์ที่สามารถติดต่อได้

๑.๔ ด้วยตนเอง ได้ที่ศูนย์รับเรื่องราวร้องเรียน/ร้องทุกข์

๑.๕ ผ่านทางเว็บไซต์ขององค์การบริหารส่วนตำบลเหนือเมือง www.nuemueng.go.th

๑.๖ ผ่านทางกลุ่มไลน์ องค์การบริหารส่วนตำบลเหนือเมือง

๑.๗ ผ่านทางเฟซบุ๊ก องค์การบริหารส่วนตำบลเหนือเมือง

๑.๘ ผ่านทางโทรศัพท์หมายเลข ๐ - ๔๓๕๑ - ๙๐๓๘

๒. เป็นศูนย์กลางในการประสานงานในการแก้ไขปัญหา การบริหารจัดการ และนำเสนอ

ข้อเสนอแนะต่างๆ ไปยังคณะผู้บริหาร เพื่อพิจารณาดำเนินการอย่างเป็นรูปธรรม

๓. ประสานงาน ส่งเรื่องราวที่รับแจ้งไปยังงานที่รับผิดชอบ และติดตามผลการดำเนินการแจ้ง

กลับไปยังผู้แจ้งอย่างเป็นระบบ

๔. รวบรวมและจัดทำสถิติเรื่องราวร้องเรียน/ร้องทุกข์นำเสนอต่อคณะผู้บริหาร

๕. แนะนำเผยแพร่การดำเนินงานของศูนย์รับเรื่องราวร้องเรียน/ร้องทุกข์

๖. แผนงานบริการของศูนย์รับเรื่องราวร้องเรียน/ร้องทุกข์

๖.๑ รับเรื่องร้องทุกข์

- ด้านสาธารณูปโภค ได้แก่ ไฟฟ้า ท่อระบายน้ำ ถนน

- ด้านสิ่งแวดล้อม ได้แก่ สภาพแวดล้อมเป็นพิษ ขยะและสิ่งปฏิกูล ต้นไม้ น้ำท่วมขัง การจราจร อาคาร เหตุรำคาญ เสี่ยง

- ด้านจัดเก็บภาษี

- ด้านการให้บริการ

๖.๒ รับเรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่

๖.๓ รับแจ้งเหตุ ได้แก่ อัคคีภัย วาตภัย อุทกภัย อาชญากรรม ปัญหาความรุนแรงใน

ครอบครัว ปัญหายาเสพติด ซึ่งเป็นการรับแจ้งเหตุฉุกเฉินเพื่อความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินของประชาชน

๖.๔ ข้อเสนอแนะต่างๆ

๖.๕ สอบถามข้อมูล โดยเจ้าหน้าที่จะบริการตอบคำถาม ข้อเสนอ ให้ข้อมูลและให้คำแนะนำแก่ประชาชน ในกรณีที่ตอบไม่ได้จะบันทึกเรื่องไว้และหาคำตอบส่งกลับไปยังผู้แจ้งในภายหลัง

๔ เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบประจำศูนย์รับเรื่องราวร้องเรียน/ร้องทุกข์

องค์การบริหารส่วนตำบลเหนือเมือง ได้มอบหมายให้ปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลเหนือเมือง เป็นประธานศูนย์รับเรื่องราวร้องเรียน/ร้องทุกข์ รับผิดชอบกำกับดูแลศูนย์ฯ และเจ้าหน้าที่ของสำนักงานปลัดฯ เป็นเจ้าหน้าที่ประจำศูนย์ฯ โดยมีหน้าที่รับข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์จากช่องทางต่างๆ รวบรวมข้อมูลเสนอต่อประธานศูนย์ฯ และนำเสนอคณะผู้บริหารเพื่อพิจารณาสั่งการต่อไป

๕ ช่องทางการติดต่อแจ้งข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ ข้อคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะ

กรณีผู้รับบริการต้องการแจ้งข้อร้องเรียน ข้อคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการปฏิบัติงาน หรือให้บริการของเจ้าหน้าที่ องค์การบริหารส่วนตำบลเหนือเมืองสามารถแจ้งผ่านช่องทางต่างๆ ดังนี้

๑. ติดต่อด้วยตนเอง โดยผู้รับบริการสามารถขอรับแบบฟอร์มแจ้งข้อร้องเรียน ข้อคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะได้ที่เจ้าหน้าที่ประจำศูนย์ฯ หรือบันทึกข้อมูลลงในระบบจัดการเรื่องราวร้องเรียน/ร้องทุกข์ ที่เว็บไซต์ขององค์การบริหารส่วนตำบลเหนือเมือง ที่ <http://www.nuemueng.go.th>

๒. จดหมาย โดยเจ้าหน้าที่ของถึง “นายกองค์การบริหารส่วนตำบลเหนือเมือง” ที่ทำการองค์การบริหารส่วนตำบลเหนือเมือง เลขที่ ๕๒๕ หมู่ที่ ๑๗ บ้านไทยอุดม ตำบลเหนือเมือง อำเภอเมืองร้อยเอ็ด จังหวัดร้อยเอ็ด

๓. ทางโทรศัพท์หมายเลข ๐ - ๔๓๕๑ - ๘๐๓๘

๔. ทางเว็บไซต์ที่ <http://www.nuemueng.go.th> ที่ หัวข้อ “รับเรื่องราวร้องเรียน/ร้องทุกข์”

๕. ตู้รับฟังความคิดเห็นขององค์การบริหารส่วนตำบลเหนือเมือง

๖. กลุ่มไลน์ “องค์การบริหารส่วนตำบลเหนือเมือง”

๗. เฟซบุ๊ก “องค์การบริหารส่วนตำบลเหนือเมือง”

๘. ช่องทางอื่นๆ เช่น ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดร้อยเอ็ด กระทรวงมหาดไทย หรือศูนย์บริการประชาชน สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี โทรศัพท์หมายเลข ๑๑๑๑ เป็นต้น

กรณีเป็นการร้องเรียนผ่านทางสื่อมวลชน (สิ่งพิมพ์ วิทยุกระจายเสียง และวิทยุโทรทัศน์) ศูนย์รับเรื่องราวร้องเรียน/ร้องทุกข์ สามารถบันทึกข้อร้องเรียนในรูปแบบฟอร์มแจ้งข้อร้องเรียนพร้อมตามหลักฐานที่เกี่ยวข้องเสนอประธานศูนย์ฯ หรือผู้ที่ได้รับมอบหมายพิจารณาตามที่เห็นสมควร

๖. ประเภทของการจัดการกระบวนการ

๖.๑ ประเภทของข้อร้องเรียน แบ่งออกเป็น ๒ ประเภท คือ

(๑) กระบวนการจัดการข้อร้องเรียนที่อยู่ในอำนาจหน้าที่และความรับผิดชอบขององค์การบริหารส่วนตำบลเหนือเมือง

(๒) กระบวนการจัดการข้อร้องเรียนที่ไม่อยู่ในอำนาจหน้าที่และความรับผิดชอบขององค์การบริหารส่วนตำบลเหนือเมือง

๖.๒ กระบวนการจัดการข้อร้องเรียน

(๑) เมื่อศูนย์รับเรื่องราวร้องเรียน/ร้องทุกข์ ได้รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์จากประชาชน จากช่องทางต่างๆ เช่น ทางโทรศัพท์ เว็บไซต์ จดหมาย เป็นต้น จะทำการบันทึกการรับเรื่องลงในระบบ

(๒) เจ้าหน้าที่ศูนย์ฯ ตรวจสอบข้อเท็จจริง พิจารณาแนวทางแก้ไขปัญหาในเบื้องต้น และพิจารณาหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง กรณีที่เป็นเรื่องเร่งด่วนจะแจ้งผู้รับผิดชอบดำเนินการทันทีและรายงานผู้บริหารทราบต่อไป

(๓) จัดพิมพ์คำร้องเรียน/ร้องทุกข์ เสนอคณะผู้บริหารเพื่อพิจารณาสั่งการ และทำหนังสือแจ้งหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

(๔) เสนอคณะผู้บริหารเพื่อพิจารณาสั่งการ

(๕) เมื่อหน่วยงานที่เกี่ยวข้องได้รับหนังสือส่งเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ จะลงรับหนังสือ

(๖) เจ้าหน้าที่ของหน่วยงานเสนอหนังสือต่อผู้บริหารของหน่วยงานและมอบหมายผู้รับผิดชอบดำเนินการ

(๗) ผู้รับผิดชอบหรือผู้ที่ได้รับมอบหมายดำเนินการตรวจสอบ และแก้ไขปัญหาแล้วแต่กรณี

(๘) เมื่อผู้รับผิดชอบดำเนินการแล้วเสร็จ จะรายงานผลการดำเนินการต่อหัวหน้าหน่วยงาน

(๙) หน่วยงานที่รับผิดชอบทำหนังสือแจ้งผลการดำเนินการส่งให้ศูนย์รับเรื่องราวร้องเรียน/ร้องทุกข์

(๑๐) เมื่อเจ้าหน้าที่ศูนย์รับเรื่องราวร้องเรียน/ร้องทุกข์ ได้รับรายงานผลการดำเนินการจากหน่วยงานที่รับผิดชอบ จะเสนอรายงานต่อคณะผู้บริหารเพื่อทราบผลการดำเนินการ

(๑๑) เจ้าหน้าที่ศูนย์รับเรื่องราวร้องเรียน/ร้องทุกข์ แจ้งผลการดำเนินการให้ผู้ร้องทราบ

(๑๒) เจ้าหน้าที่ศูนย์รับเรื่องราวร้องเรียน/ร้องทุกข์ บันทึกคดีเรื่องลงในระบบ

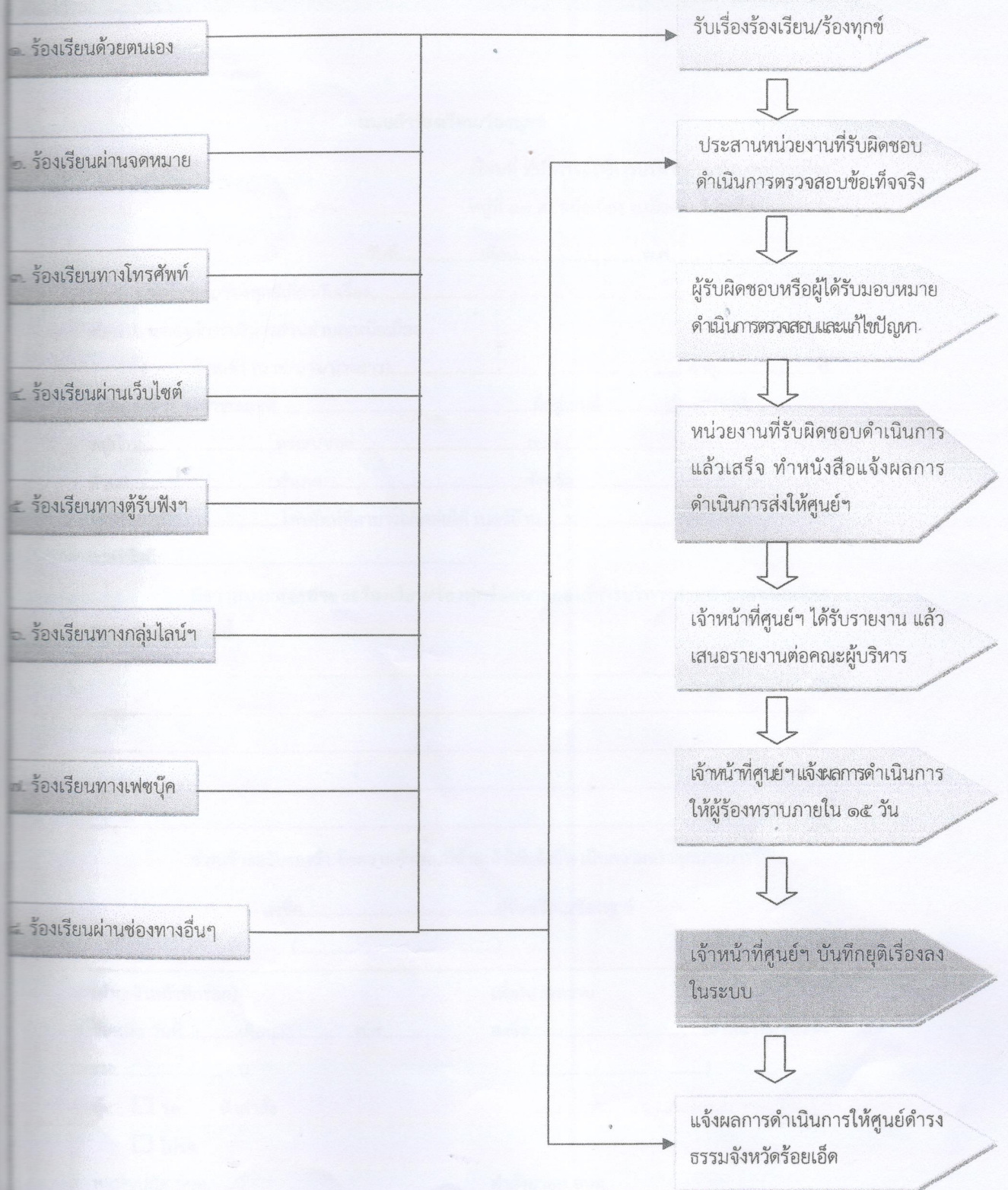
๗. ระบบการจัดการ การติดตามประเมินผล

เมื่อศูนย์รับเรื่องราวร้องเรียน/ร้องทุกข์ ได้รับข้อร้องเรียน ข้อคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะจากการปฏิบัติงานหรือให้บริการของเจ้าหน้าที่ ตามช่องทางต่างๆ ได้กำหนดให้ศูนย์รับเรื่องราวร้องเรียน/ร้องทุกข์ ต้องรับส่งเรื่องดังกล่าวไปยังสำนัก/กอง/ฝ่าย/งาน หรือหน่วยงานที่เกี่ยวข้องทันที เพื่อดำเนินการแก้ไขปัญหาต่อไป สำหรับการติดตามและประเมินผลได้กำหนดให้สำนัก/กอง/ฝ่าย/งาน รวบรวมและรายงานข้อร้องเรียน ข้อคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะที่ได้จากการปฏิบัติงานหรือให้บริการของเจ้าหน้าที่ตามช่องทางต่างๆ ส่งมายังศูนย์รับเรื่องราวร้องเรียน/ร้องทุกข์ทราบทันทีเมื่อดำเนินการแล้วเสร็จ

๘. การจัดทำสถิติ รวบรวมและเผยแพร่ข้อมูลการจัดการเรื่องราวร้องเรียน/ร้องทุกข์

องค์การบริหารส่วนตำบลเหนือเมือง ได้กำหนดให้มีการจัดทำสถิติและรวบรวมข้อมูลการจัดการข้อร้องเรียน ข้อคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะ โดยจัดทำเป็นสถิติทุกเดือน เพื่อนำมาประเมินผลการดำเนินงานและปรับปรุงคุณภาพในการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเหนือเมือง

แผนผังกระบวนการจัดการข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์



แบบคำร้องเรียน/ร้องทุกข์

เขียนที่ ที่ทำการองค์การบริหารส่วนตำบลเหนือเมือง

หมู่ที่ ๑๗ ต.เหนือเมือง อ.เมือง จ.ร้อยเอ็ด

วันที่.....เดือน.....พ.ศ.....

เรื่อง ขอร้องเรียน/ร้องทุกข์เกี่ยวกับเรื่อง.....

เรียน นายองค์การบริหารส่วนตำบลเหนือเมือง

ข้าพเจ้า (นาย/นาง/นางสาว).....อายุ.....ปี

บัตรประจำตัวประชาชนเลขที่.....ที่อยู่เลขที่.....หมู่ที่.....

หมู่บ้าน.....ตรอก/ซอย.....ถนน.....

ตำบล.....อำเภอ.....จังหวัด.....

รหัสไปรษณีย์.....โทรศัพท์ที่สามารถติดต่อได้ เบอร์บ้าน.....

เบอร์มือถือ.....

มีความประสงค์ที่จะขอร้องเรียน/ร้องทุกข์ต่อนายองค์การบริหารส่วนตำบลเหนือเมือง
มีรายละเอียดดังต่อไปนี้

ข้าพเจ้าขอรับรองว่า ข้อความข้างต้นที่ข้าพเจ้าได้แจ้งนั้น เป็นความจริงทุกประการ

ลงชื่อ.....ผู้ร้องเรียน/ร้องทุกข์

(.....)

(สำหรับเจ้าหน้าที่กรอก)

เพื่อโปรดทราบ

รับแจ้งเมื่อ วันที่.....เดือน.....พ.ศ.....

ลงชื่อ.....เจ้าหน้าที่ผู้รับแจ้ง

เวลา.....น.

(.....)

ผู้แจ้ง รอ ฟังคำสั่ง

...../...../.....

ไม่รอ

ความเห็นปลัด อบต.

คำสั่งนายก อบต.

หน่วยงานเจ้าของเรื่อง สำนักงานปลัด กองคลัง กองช่าง กองการศึกษา



คำสั่งองค์การบริหารส่วนตำบลเหนือเมือง

ที่ ๒๗๕/๒๕๖๐

เรื่อง การจัดตั้งศูนย์รับเรื่องราวร้องเรียน/ร้องทุกข์และมอบหมายเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบ
และติดตาม ประเมินผลคู่มือการปฏิบัติงานเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์

ด้วย ปัจจุบันองค์การบริหารส่วนท้องถิ่นมีบทบาทสำคัญในการให้บริการสาธารณะ บรรเทาทุกข์ บำรุงสุขแก่ประชาชนภายในกรอบอำนาจหน้าที่ และโดยที่องค์การบริหารส่วนตำบลเหนือเมืองเป็นองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่มีภาระหน้าที่รับผิดชอบพื้นที่ จำนวน ๒๓ หมู่บ้านในตำบลเหนือเมือง จึงได้ดำเนินการปรับปรุงแก้ไขการปฏิบัติราชการในส่วนที่เกี่ยวข้องมาโดยตลอด ทั้งนี้ เพื่อประโยชน์สุขของประชาชนและเป็นไปตามมาตรฐานการปฏิบัติราชการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

ดังนั้น เพื่อประสิทธิภาพและความสัมฤทธิ์ผลของการดำเนินการดังกล่าว โดยเฉพาะในส่วนของ การอำนวยความสะดวกและตอบสนองความต้องการของประชาชน ตามแนวทางการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี อาศัยอำนาจตามความในมาตรา ๖๙/๑ แห่งพระราชบัญญัติสภาตำบลและองค์การบริหารส่วนตำบล พ.ศ. ๒๕๓๗ และที่แก้ไขเพิ่มเติมถึงปัจจุบัน ประกอบมาตรา ๕๒ และมาตรา ๔๑ แห่งพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๔๖ องค์การบริหารส่วนตำบลเหนือเมืองจึงได้จัดตั้ง "ศูนย์รับเรื่องราว ร้องเรียน/ร้องทุกข์" ณ สำนักงานปลัด องค์การบริหารส่วนตำบลเหนือเมือง อำเภอเมืองร้อยเอ็ด จังหวัดร้อยเอ็ด พร้อมจัดวางช่องทางการติดต่อแจ้งข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ และขอแต่งตั้งให้เจ้าหน้าที่ตามตำแหน่งดังต่อไปนี้

๑. ปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลเหนือเมือง เป็นประธานศูนย์รับเรื่องราวร้องเรียน/ร้องทุกข์ และเร่งรัดการให้ความช่วยเหลือข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ขององค์การบริหารส่วนตำบลเหนือเมืองเกี่ยวกับคณะผู้บริหาร, สมาชิกสภาองค์การบริหารส่วนตำบลเหนือเมือง, พนักงานส่วนตำบลและพนักงานจ้าง และเรื่องที่มีอำนาจใช้ดุลพินิจแล้วเห็นว่าเกี่ยวข้อง

๒. หัวหน้าสำนักปลัด เป็นเจ้าหน้าที่รับเรื่องราวร้องเรียน/ร้องทุกข์และเร่งรัดการให้ความช่วยเหลือข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ของสำนักงานปลัด และเรื่องที่มีอำนาจใช้ดุลพินิจแล้วเห็นว่าเกี่ยวข้อง โดยมี เจ้าพนักงานธุรการ เป็นเจ้าหน้าที่/เลขานุการช่วยเหลือ และรับผิดชอบเกี่ยวกับงานธุรการซึ่งอยู่ในความรับผิดชอบของหัวหน้าสำนักปลัด

๓. ผู้อำนวยการกองช่าง เป็นเจ้าหน้าที่รับเรื่องราวร้องเรียน/ร้องทุกข์และเร่งรัดการให้ความช่วยเหลือข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ของส่วนโยธา และเรื่องที่มีอำนาจใช้ดุลพินิจแล้วเห็นว่าเกี่ยวข้อง โดยมี เจ้าพนักงานธุรการ เป็นเจ้าหน้าที่/เลขานุการช่วยเหลือ และรับผิดชอบเกี่ยวกับงานธุรการซึ่งอยู่ในความรับผิดชอบของส่วนกองช่าง

๔. ผู้อำนวยการกองคลัง เป็นเจ้าหน้าที่รับเรื่องราวร้องเรียน/ร้องทุกข์และเร่งรัดการให้ความช่วยเหลือข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ของส่วนการคลัง และเรื่องที่มีอำนาจใช้ดุลพินิจแล้วเห็นว่าเกี่ยวข้อง โดยมี หัวหน้าฝ่ายพัฒนาและจัดเก็บรายได้ เป็นเจ้าหน้าที่/เลขานุการช่วยเหลือ และรับผิดชอบเกี่ยวกับงานธุรการซึ่งอยู่ในความรับผิดชอบของส่วนการคลัง

๕. ผู้อำนวยการกองการศึกษา เป็นเจ้าหน้าที่รับเรื่องราวร้องเรียน/ร้องทุกข์และเร่งรัดการให้ความช่วยเหลือข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ของส่วนการศึกษา และเรื่องที่มีอำนาจใช้ดุลพินิจแล้วเห็นว่าเกี่ยวข้อง โดยมี นักวิชาการศึกษา เป็นเจ้าหน้าที่/เลขานุการช่วยเหลือ และรับผิดชอบเกี่ยวกับงานธุรการซึ่งอยู่ในความรับผิดชอบของส่วนการศึกษา

โดยให้ศูนย์รับเรื่องราวร้องเรียน/ร้องทุกข์ องค์การบริหารส่วนตำบลเหนือเมือง มีอำนาจหน้าที่ และวิธีการดำเนินการดังต่อไปนี้

๑. รับเรื่องราวข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ เกี่ยวกับการปฏิบัติราชการอุปสรรค ความยุ่งยากหรือปัญหาอื่นใดจากประชาชน หน่วยงาน องค์กรต่าง ๆ แล้วทำการประเมิน วิเคราะห์ ตรวจสอบข้อเท็จจริงเบื้องต้น

๒. ในเบื้องต้นให้ถือเป็นความลับของทางราชการ หากเป็นบัตรสนเท่ห์ให้พิจารณาเฉพาะรายชื่อระบุหลักฐาน กรณีแวดล้อมปรากฏชัดแจ้ง ตลอดจนชี้พยานบุคคลแน่นอน

๓. ประสานการปฏิบัติให้ส่วนราชการในสังกัดองค์การบริหารส่วนตำบลเหนือเมือง ดำเนินการตามภารกิจที่เกี่ยวข้องและสามารถขอให้บุคคลในสังกัดส่วนราชการนั้นให้ถ้อยคำหรือข้อมูลเอกสาร หลักฐานใด ๆ เพื่อประโยชน์สำหรับการนั้นได้

๔. กรณีที่อาจเกี่ยวข้องกับคดี หรืออาจก่อให้เกิดเป็นคดีความได้ ให้แจ้งรายละเอียดเฉพาะที่ส่วนราชการเจ้าของเรื่องจะสามารถนำไปพิจารณาดำเนินการต่อไปได้ โดยอาจมีการปกปิดข้อความตามคำร้องบางส่วนก็ได้ ทั้งนี้ หากส่วนราชการเจ้าของเรื่องประสานขอทราบข้อมูลรายละเอียดเพิ่มเติมให้พิจารณาเป็นรายกรณี

๕. กรณีที่เกี่ยวข้องกับเจ้าหน้าที่ของรัฐหรือหน่วยงานอื่น ให้ส่งเรื่องให้หัวหน้าส่วนราชการหรือเหนือกว่าส่วนราชการต้นสังกัดของผู้ถูกร้อง หรือส่งเรื่องให้ส่วนราชการหรือหน่วยงานที่มีอำนาจหน้าที่ในการสืบสวนเรื่องร้องเรียนของส่วนราชการหรือหน่วยงานนั้นเป็นการเฉพาะ

๖. ให้พิจารณาดำเนินการเป็นกรณีพิเศษเฉพาะเรื่อง ดังนี้

๖.๑ กรณีที่เกี่ยวข้องกับความมั่นคงของประเทศ

๖.๒ กรณีที่อาจมีผลกระทบต่อชีวิตและความปลอดภัยของผู้ร้อง ให้สรุปสาระสำคัญตามคำร้องเฉพาะที่ส่วนราชการเจ้าของเรื่องจะสามารถนำไปพิจารณาดำเนินการต่อไปได้ โดยอาจไม่นำส่งเอกสารคำร้องต้นฉบับ รวมทั้งหากมีความจำเป็นให้ประสานหน่วยงานที่เกี่ยวข้องเพื่อให้การคุ้มครองผู้ร้องเป็นพิเศษรายกรณี ทั้งนี้ หากมีการประสานขอทราบข้อมูลรายละเอียดเพิ่มเติมให้พิจารณาเป็นรายกรณีด้วย

๗. รายงานผลการปฏิบัติงานให้ผู้บังคับบัญชาทราบโดยเร็ว

๘. ดำเนินการอื่น ๆ ตามที่ผู้บังคับบัญชามอบหมาย

เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานประจำศูนย์รับเรื่องราวร้องเรียน/ร้องทุกข์ ดังนี้

๑. นางพิศมัย พนาตร ตำแหน่ง เจ้าพนักงานธุรการชำนาญงาน

๒. นางสาวอรุณี ศิริแสน ตำแหน่ง เจ้าพนักงานธุรการชำนาญงาน

๓. นางภัทรภร ภูมิผล ตำแหน่ง เจ้าพนักงานธุรการชำนาญงาน

๔. นายอัมพรชัย ชันพนัส ตำแหน่ง ผู้ช่วยเจ้าพนักงานธุรการ

๕. นางธนพร แก้วประทุม ตำแหน่ง พนักงานจ้างทั่วไป

๖. นางสาวเกษรินทร์ ศรีพนา ตำแหน่ง พนักงานจ้างทั่วไป

โดยมีหน้าที่ ดังนี้

๑. รับเรื่องราวร้องเรียน/ร้องทุกข์ ลงทะเบียน แยกเรื่อง และส่งเรื่องให้กับส่วนราชการเจ้าของเรื่องเพื่อดำเนินการตามอำนาจหน้าที่

๒. ปรับปรุงเอกสารคำขอในกระบวนการต่าง ๆ เพื่อให้เข้าใจง่ายและเกิดความสะดวกในการกรอกเอกสาร

๓. ติดตามความคืบหน้าเมื่อได้รับการสอบถามจากประชาชนผู้รับบริการ

๔. แจ้งผลการดำเนินการให้ประชาชนผู้รับบริการทราบภายใน ๑๕ วัน

ให้ผู้ที่ได้รับแต่งตั้งถือปฏิบัติตามคำสั่งโดยเคร่งครัด ตามระเบียบ อย่าให้เกิดความบกพร่องเสียหายแก่ราชการได้ หากมีปัญหาอุปสรรคให้รายงานนายกองค์การบริหารส่วนตำบลโดยทันที

คณะกรรมการจัดทำคู่มือการปฏิบัติงานรับเรื่องราวร้องเรียน/ร้องทุกข์ ดังนี้

- | | | |
|---------------------------------|----------------------------|-----------------------------|
| ๑. นายปรัชญา สุทธิพิริยะหทัย | นิติกรชำนาญการ | ประธานคณะกรรมการ |
| ๒. นางมัทนา ศรีแสง | นักทรัพยากรบุคคลชำนาญการ | คณะกรรมการ |
| ๓. นางปรียาพร จำจันท | นักพัฒนาชุมชนชำนาญการ | คณะกรรมการ |
| ๔. นางสาวพัสดาพร หันไชยเนาว์ | นักจัดการงานทั่วไปชำนาญการ | คณะกรรมการ |
| ๕. นางสาวนัฐณีกาญจน์ โสชัยยันต์ | นิติกรชำนาญการ | คณะกรรมการ/เลขานุการ |
| ๖. นางสาวพรศิริ สีหานาม | นักพัฒนาชุมชนชำนาญการ | คณะกรรมการ/ผู้ช่วยเลขานุการ |
| ๗. นางสาวดวงหทัย บำรุงรส | ผู้ช่วยเจ้าหน้าที่ธุรการ | ผู้ช่วยเลขานุการ |
| ๘. นางสาวกาญจนา ธีรวิชัยกุล | พนักงานจ้างทั่วไป | ผู้ช่วยเลขานุการ |

โดยให้คณะกรรมการที่ได้รับแต่งตั้งดำเนินการจัดทำคู่มือการปฏิบัติงานรับเรื่องราวร้องเรียน/ร้องทุกข์ โดยมีกระบวนการ ช่องทาง ขั้นตอนและระยะเวลาในการปฏิบัติงานรับเรื่องราวร้องเรียน/ร้องทุกข์ที่ชัดเจน รวมไปถึงความโปร่งใสในการปฏิบัติราชการ

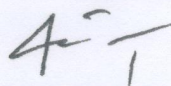
คณะกรรมการติดตามและประเมินผลคู่มือการปฏิบัติงานรับเรื่องราวร้องเรียน/ร้องทุกข์ ประกอบด้วย

- | | | |
|--------------------------------|------------------------|-----------------------------|
| ๑. นายสมเชาวน์ บำรุงชัย | ปลัด อบต.เหนือเมือง | ประธานคณะกรรมการ |
| ๒. นางแสงเดือน ธีรวิชัยกุล | รองปลัด อบต.เหนือเมือง | คณะกรรมการ |
| ๓. จ.ส.อ. เจนณรงค์ ผานคำ | หัวหน้าสำนักปลัด | คณะกรรมการ |
| ๔. นางศรินรัตน์ นพศรีโรจน์ | ผู้อำนวยการกองคลัง | คณะกรรมการ |
| ๕. นายอธิปต์ย์ อภิชาโรจนศักดิ์ | ผู้อำนวยการกองช่าง | คณะกรรมการ |
| ๖. นายวรกมล ดวงพลอ่อน | ผู้อำนวยการกองการศึกษา | คณะกรรมการ |
| ๗. ว่าที่ ร.ต. ไพวรรณ คาคพันโน | หัวหน้าฝ่ายพัฒนาฯ | คณะกรรมการ |
| ๘. นางสาวนันทพร ไชยสัตย์ | หัวหน้าฝ่ายนโยบายฯ | คณะกรรมการ/เลขานุการ |
| ๙. นางเกวลิ อ่อนเรือง | เจ้าหน้าที่วิเคราะห์ฯ | คณะกรรมการ/ผู้ช่วยเลขานุการ |

ให้คณะกรรมการมีหน้าที่ในการดำเนินการติดตามและประเมินผลคู่มือการปฏิบัติงานรับเรื่องราวร้องเรียน/ร้องทุกข์ กำหนดวิธีการติดตามและประเมินผล ตลอดจนดำเนินการอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้อง เพื่อให้ทราบถึงผลการปฏิบัติงานเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ และรายงานผลการติดตามและประเมินผลต่อนายกองค์การบริหารส่วนตำบลเหนือเมือง ต่อไป

ทั้งนี้ ตั้งแต่บัดนี้เป็นต้นไป

สั่ง ณ วันที่ ๖ เดือน กรกฎาคม พ.ศ. ๒๕๖๐



(นายไพบูลย์ แน่นอุดร)

นายกองค์การบริหารส่วนตำบลเหนือเมือง



ประกาศองค์การบริหารส่วนตำบลเหนือเมือง
เรื่อง การจัดตั้งศูนย์รับเรื่องราวร้องเรียน/ร้องทุกข์
และประกาศใช้คู่มือการปฏิบัติงานรับเรื่องราวร้องเรียน/ร้องทุกข์

ด้วย องค์การบริหารส่วนตำบลเหนือเมือง ได้จัดตั้งศูนย์รับเรื่องราวร้องเรียน/ร้องทุกข์ เพื่อใช้เป็นช่องทางในการรับเรื่องราวร้องเรียน/ร้องทุกข์ ได้อย่างสะดวกรวดเร็ว สามารถนำปัญหาเข้าสู่กระบวนการแก้ไขปัญหาได้อย่างรวดเร็วและมีประสิทธิภาพ โดยมีช่องทางในการรับเรื่องราวร้องเรียน/ร้องทุกข์ ดังนี้

๑. ร้องเรียนด้วยตนเอง ✓
๒. ร้องเรียนผ่านจดหมาย ✓
๓. ร้องเรียนทางโทรศัพท์ ✓
๔. ร้องเรียนผ่านเว็บไซต์
๕. ร้องเรียนทางผู้รับฟังความคิดเห็น
๖. ร้องเรียนทางกลุ่มไลน์องค์การบริหารส่วนตำบลเหนือเมือง ✓
๗. ร้องเรียนทางเฟซบุ๊กองค์การบริหารส่วนตำบลเหนือเมือง
๘. ร้องเรียนผ่านช่องทางอื่น ๆ

ในการนี้ องค์การบริหารส่วนตำบลเหนือเมือง ยังได้ดำเนินการจัดทำหลักเกณฑ์และคู่มือการปฏิบัติงานรับเรื่องราวร้องเรียน/ร้องทุกข์ ตามหลักธรรมาภิบาล มีมาตรฐาน และทำให้ผู้รับบริการมีความพึงพอใจสอดคล้องตามพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์ และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๕๖ ซึ่งคู่มือเล่มนี้มีเนื้อหา หน้าที่ของศูนย์รับเรื่องราวร้องเรียน/ร้องทุกข์ เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบ ช่องทางการติดต่อ แจ้งข้อร้องเรียน ตลอดจนการติดตามและประเมินผล เพื่อใช้เป็นแนวทางให้เจ้าหน้าที่ผู้เกี่ยวข้องในการปฏิบัติงานได้อย่างถูกต้อง รวดเร็ว และมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น ตามคู่มือการปฏิบัติงานรับเรื่องราวร้องเรียน/ร้องทุกข์ แนบท้ายประกาศนี้

จึงประกาศให้ทราบโดยทั่วกัน

ประกาศ ณ วันที่ ๗ กรกฎาคม พ.ศ. ๒๕๖๐

(นายไพบุลย์ แนนอุดร)

นายกองค์การบริหารส่วนตำบลเหนือเมือง