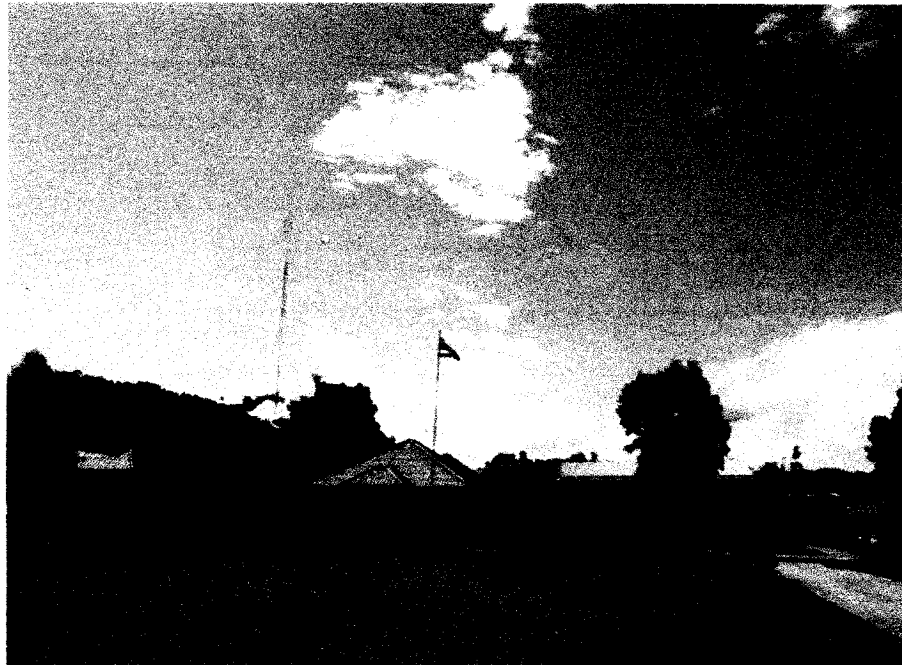




คู่มือการปฏิบัติงานรับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ อบต.ทองฟ้า



ศูนย์รับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ อบต.ทองฟ้า
อำเภอบ้านตาก จังหวัดตาก

เลขที่ ๒ หมู่ที่ ๗ ตำบลทองฟ้า อำเภอบ้านตาก จังหวัดตาก ๖๓๑๒๐

โทรศัพท์/โทรสาร ๐ ๕๕๕๐ ๘๘๙๖-๗

เว็บไซต์ : www.Thongfa.go.th อีเมลล์ : TThongfa@hotmail.com

คำนำ

คู่มือการปฏิบัติงานรับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ของ ศูนย์รับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ อบต.ท้องฟ้าฉบับนี้ ได้จัดทำขึ้นเพื่อเป็นแนวทางการดำเนินการจัดการข้อร้องเรียนของศูนย์รับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์อบต.ท้องฟ้า ทั้งนี้การจัดการข้อร้องเรียนจนได้ข้อยุติ ให้มีความรวดเร็วและมีประสิทธิภาพ เพื่อตอบสนองความต้องการและความคาดหวังของผู้รับบริการ จำเป็นจะต้องมี ขั้นตอน / กระบวนการ และแนวทางในการปฏิบัติงานที่ชัดเจนและเป็นมาตรฐานเดียวกัน

ศูนย์รับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ อบต.ท้องฟ้า

สารบัญ

เรื่อง	หน้า
คำนำ	ก
สารบัญ	ข
๑. หลักการและเหตุผล.....	๑
๒. การจัดตั้งศูนย์รับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ อบต.ท้องฟ้า.....	๑
๓. สถานที่ตั้งและช่องทางการติดต่อ.....	๑
๔. หน้าที่ความรับผิดชอบ.....	๒
๕. วัตถุประสงค์.....	๒
๖. คำจำกัดความ.....	๒
๗. ระยะเวลาเปิดให้บริการ.....	๓
๘. แผนผังกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน / ร้องทุกข์.....	๔
๙. ขั้นตอนการปฏิบัติงาน.....	๕
๑๐. การรับและตรวจสอบข้อร้องเรียน / ร้องทุกข์ จากช่องทางต่าง ๆ.....	๕
๑๑. การบันทึกข้อร้องเรียน.....	๖
๑๒. การประสานหน่วยงานเพื่อแก้ไขปัญหาข้อร้องเรียน / ร้องทุกข์ และการแจ้งผู้ร้องเรียน / ร้องทุกข์ทราบ.....	๖
๑๓. การติดตามแก้ไขปัญหาข้อร้องเรียน.....	๗
๑๔. การรายงานผลการดำเนินการให้ผู้บริหารทราบ.....	๗
๑๕. มาตรฐานงาน.....	๗
๑๖. แบบฟอร์ม.....	๗
๑๗. จัดทำโดย.....	๗
ภาคผนวก.....	๘

คู่มือการปฏิบัติงานรับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ อบต.ท้องฟ้า

๑. หลักการและเหตุผล

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

๒. การจัดตั้งศูนย์รับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ อบต.ท้องฟ้า

เพื่อให้การบริหารระบบราชการเป็นไปด้วยความถูกต้อง บริสุทธิ์ ยุติธรรม ควบคู่กับการพัฒนาบำบัดทุกข์ บำรุงสุข ตลอดจนดำเนินการแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนของประชาชนได้อย่างมีประสิทธิภาพ ด้วยความรวดเร็วประสพผลสำเร็จอย่างเป็นรูปธรรม อีกทั้งเพื่อเป็นศูนย์รับแจ้งเบาะแสการทุจริต หรือไม่ได้รับความเป็นธรรมจากการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ องค์การบริหารส่วนตำบลท้องฟ้า จึงได้จัดตั้งศูนย์รับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ขึ้น ซึ่งในกรณีการร้องเรียนที่เกี่ยวกับบุคคล จะมีการเก็บรักษาเรื่องราวไว้เป็นความลับและปกปิดชื่อผู้ร้องเรียน เพื่อมิให้ผู้ร้องเรียนได้รับผลกระทบและได้รับความเดือดร้อนจากการร้องเรียน

๓. สถานที่ตั้งและช่องทางการติดต่อ

๓.๑ ที่ตั้งศูนย์รับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ อบต.ท้องฟ้า ตั้งอยู่ ณ ที่ทำการองค์การบริหารส่วนตำบลท้องฟ้า อำเภอบ้านตาก จังหวัดตาก ๖๓๑๒๐

๓.๒ ช่องทางการติดต่อ

๑) ติดต่อด้วยตนเองได้ที่ทำการองค์การบริหารส่วนตำบลท้องฟ้า อำเภอบ้านตาก จังหวัดตาก ในวันและเวลาราชการ

๒) โทรศัพท์ และโทรสาร หมายเลข ๐๕๕-๕๐๘๘๙๖ ๐๕๕-๕๐๘๘๙๗

๓) ทางไปรษณีย์ จ่าหน้าซองส่งมาที่ ศูนย์รับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ อบต.ท้องฟ้า เลขที่ ๒ หมู่ที่ ๗ ตำบลท้องฟ้า อำเภอบ้านตาก จังหวัดตาก ๖๓๑๒๐

๔) เว็บไซต์ ได้แก่ www.Thongfa.go.th

๕) ไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์ (อีเมล) ได้แก่ TThongfa@hotmail.com

๖. facebook ได้แก่ อบต.ท้องฟ้า

๔. หน้าที่ความรับผิดชอบ

เป็นศูนย์กลางในการรับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ และให้บริการข้อมูลข่าวสาร ให้คำปรึกษา รับเรื่องปัญหาความต้องการและข้อเสนอแนะของประชาชน

๕. วัตถุประสงค์

๕.๑ เพื่อให้เจ้าหน้าที่องค์การบริหารส่วนตำบลท้องฟ้า ใช้เป็นแนวทางในการปฏิบัติงานในการรับเรื่องราวจ้างเรียน ร้องทุกข์ หรือขอความช่วยเหลือให้มีมาตรฐานเดียวกันและเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ

๕.๒ เพื่อให้การดำเนินงานจัดการข้อร้องเรียนของ องค์การบริหารส่วนตำบลท้องฟ้า มีขั้นตอน/กระบวนการ และแนวทางในการปฏิบัติงานเป็นมาตรฐานเดียวกัน

๕.๓ เพื่อสร้างมาตรฐานการปฏิบัติงานที่มุ่งไปสู่การบริหารคุณภาพทั่วทั้งองค์กรอย่างมีประสิทธิภาพ

๕.๔ เพื่อเผยแพร่ให้กับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียขององค์การบริหารส่วนตำบลท้องฟ้าทราบกระบวนการ

๕.๕ เพื่อให้มั่นใจว่าได้มีการปฏิบัติตามข้อกำหนด ระเบียบหลักเกณฑ์เกี่ยวกับการจัดการข้อร้องเรียนที่กำหนดไว้อย่างสม่ำเสมอ และมีประสิทธิภาพ

๖. คำจำกัดความ

๖.๑ ผู้ให้บริการ หมายถึง องค์การบริหารส่วนตำบลท้องฟ้า

๖.๒ ผู้รับบริการ หมายถึง ผู้ที่มารับบริการจากส่วนราชการและประชาชนทั่วไป

๖.๓ ผู้มีส่วนได้เสีย หมายถึง ผู้ที่ได้รับผลกระทบ ทั้งทางบวกและทางลบ ทั้งทางตรงและทางอ้อม จากการดำเนินการของส่วนราชการ เช่น ประชาชนในเขตเทศบาลตำบลบางนายสี

๖.๔ การจัดการข้อร้องเรียน มีความหมายครอบคลุมถึงการจัดการในเรื่องข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์/ข้อเสนอแนะ/ข้อคิดเห็น/คำชมเชย/การสอบถามหรือการร้องขอข้อมูล

๖.๕ ผู้ร้องเรียน/ร้องทุกข์ หมายถึง ประชาชนทั่วไป/ผู้มีส่วนได้เสียที่มาติดต่อราชการผ่านช่องทางต่าง ๆ โดยมีวัตถุประสงค์ครอบคลุมการร้องเรียน/ร้องทุกข์/การให้ข้อเสนอแนะ/การให้ข้อคิดเห็น/การชมเชย/การร้องขอข้อมูล

๖.๖ ช่องทางการรับข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ หมายถึง

๑) ติดต่อด้วยตนเองได้ที่ทำการองค์การบริหารส่วนตำบลท้องฟ้า อำเภอบ้านตาก จังหวัดตาก ในวันและเวลาราชการ

๒) โทรศัพท์ และโทรสาร หมายเลข ๐๕๕-๕๐๘๘๙๖ ๐๕๕-๕๐๘๘๙๗

๓) ทางไปรษณีย์ จ่าหน้าซองส่งมาที่ ศูนย์รับเรื่องราวจ้างเรียนร้องทุกข์ อบต.ท้องฟ้า เลขที่ ๒ หมู่ที่ ๗ ตำบลท้องฟ้า อำเภอบ้านตาก จังหวัดตาก ๖๓๑๒๐

๔) เว็บไซต์ ได้แก่ www.Thongfa.go.th

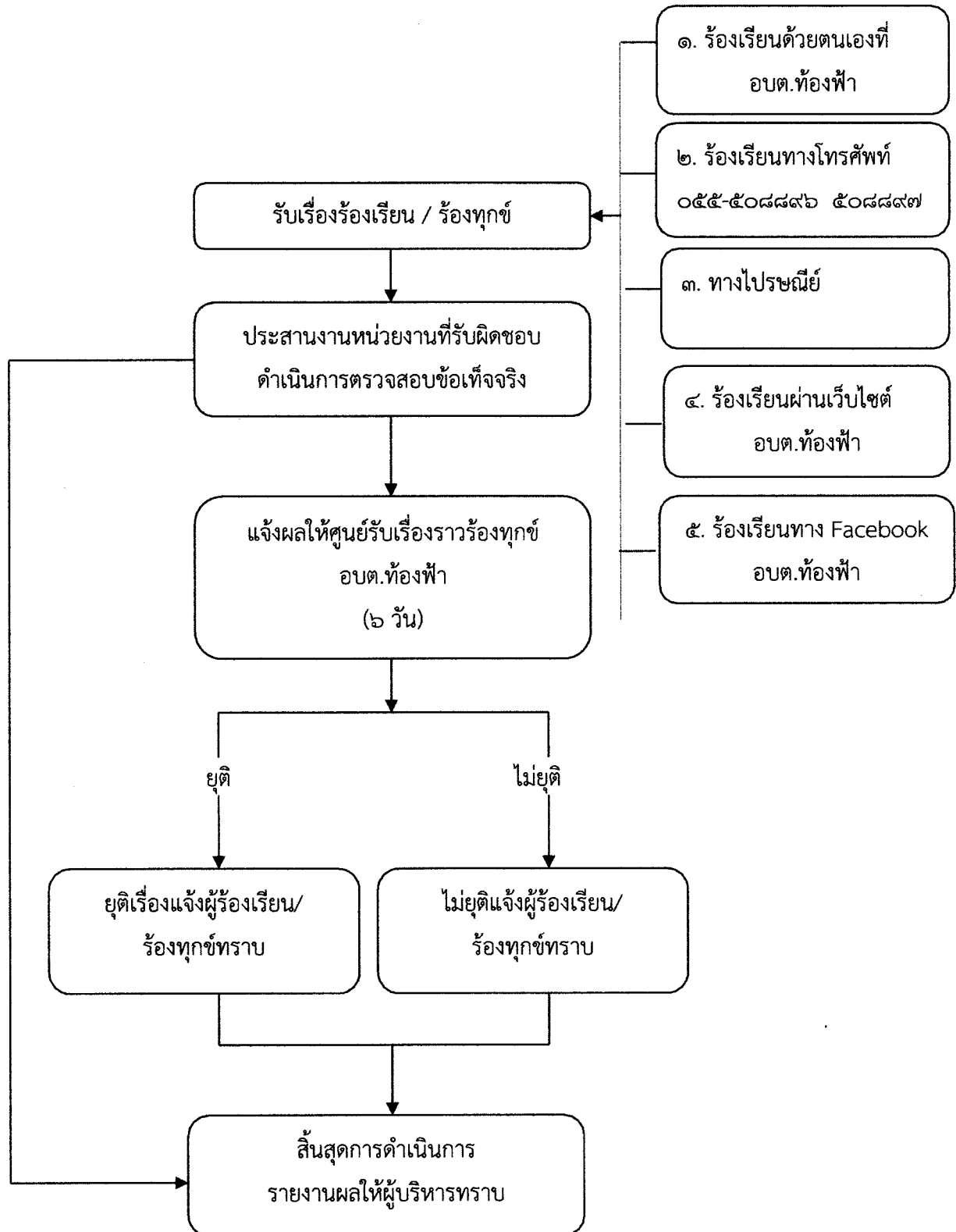
๕) ไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์ (อีเมล) ได้แก่ TThongfa@hotmail.com

๖) facebook ได้แก่ อบต.ท้องฟ้า

๗. ระยะเวลาเปิดให้บริการ

วันจันทร์ ถึง วันศุกร์ ตั้งแต่เวลา ๐๘.๓๐ - ๑๖.๓๐ น. (เว้นวันหยุดราชการ)

๘. แผนผังกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน / ร้องทุกข์



๙. ขั้นตอนการปฏิบัติงาน

- ๙.๑ แต่งตั้งคำสั่งศูนย์รับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ อบต.ท้องฟ้า
- ๙.๒ ประกาศการจัดตั้งศูนย์รับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ อบต.ท้องฟ้า
- ๙.๓ แต่งตั้งเจ้าหน้าที่ประจำศูนย์รับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ อบต.ท้องฟ้า ขององค์การบริหารส่วนตำบลท้องฟ้าเพื่อความสะดวกในการประสานงาน
- ๙.๔ สอบถามข้อมูลเบื้องต้นจากผู้ขอรับบริการถึงความประสงค์ของการขอรับบริการ
- ๙.๕ ดำเนินการบันทึกข้อมูลของผู้ขอรับบริการ เพื่อเก็บไว้เป็นฐานข้อมูลของผู้ขอรับบริการจากศูนย์บริการ
- ๙.๖ ดำเนินการให้คำปรึกษาตามประเภทงานบริการเพื่อตอบสนองความประสงค์ของผู้ขอรับบริการ
- ๑.๕. เจ้าหน้าที่ดำเนินการเพื่อตอบสนองความประสงค์ของผู้ขอรับบริการ

๑๐. การรับและตรวจสอบข้อร้องเรียน / ร้องทุกข์ จากช่องทางต่าง ๆ

ดำเนินการรับและติดตามตรวจสอบข้อร้องเรียน / ร้องทุกข์ ที่เข้ามายังหน่วยงานจากช่องทางต่าง ๆ โดยมีข้อปฏิบัติตามที่กำหนด ดังนี้

ช่องทาง	ความถี่ในการตรวจสอบช่องทาง	ระยะเวลาดำเนินการรับข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์เพื่อประสานหาทางแก้ไขปัญหา	หมายเหตุ
๑. ร้องเรียนด้วยตนเอง ณ ศูนย์รับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์อบต.ท้องฟ้า	ทุกครั้งที่มีการร้องเรียน	ภายใน ๖ วัน	
๒. ร้องเรียนผ่านโทรศัพท์ และ โทรสาร หมายเลข ๐๕๕- ๕๐๘๘๙๖ ๐๕๕-๕๐๘๘๙๗	ทุกวัน	ภายใน ๖ วัน	
๓. ร้องเรียนผ่านทางไปรษณีย์ เจ้าหน้าที่ของสงมาที่ศูนย์รับเรื่อง ร้องเรียนร้องทุกข์อบต.ท้องฟ้า เลขที่ ๒ หมู่ที่ ๗ ตำบล ท้องฟ้า อำเภอบ้านตาก จังหวัดตาก ๖๓๑๒๐	ทุกวัน	ภายใน ๖ วัน	
๔. ร้องเรียนผ่านเว็บไซต์ ได้แก่ www.Thongfa.go.th	ทุกวัน	ภายใน ๖ วัน	

ช่องทาง	ความถี่ในการตรวจสอบช่องทาง	ระยะเวลาดำเนินการรับข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์เพื่อประสานทางแก้ไขปัญหา	หมายเหตุ
๕. ร้องเรียนผ่านไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์ (อีเมล) ได้แก่ ITthongfa@hotmail.com	ทุกวัน	ภายใน ๖ วัน	
๖. facebook ได้แก่ อบต. ท้องฟ้า	ทุกวัน	ภายใน ๕ วัน	

๑๑. การบันทึกข้อร้องเรียน

๑๐.๑ กรอกแบบฟอร์ม

- ๑) แบบคำร้องทั่วไป
- ๒) แบบฟอร์มการแจ้งซ่อมอุปกรณ์ไฟฟ้า
- ๓) แบบคำร้องขอรับความช่วยเหลือผู้ประสบสาธารณภัย

๑๐.๒ ทุกช่องทางที่มีการร้องเรียน เจ้าหน้าที่ต้องบันทึกข้อร้องเรียน / ร้องทุกข์ ลงสมุดบันทึกข้อร้องเรียน / ร้องทุกข์ และแจ้งผู้บังคับบัญชา

๑๒. การประสานหน่วยงานเพื่อแก้ปัญหาข้อร้องเรียน / ร้องทุกข์ และการแจ้งผู้ร้องเรียน / ร้องทุกข์ทราบ

๑๒.๑ กรณีเป็นการขอข้อมูลข่าวสาร ประสานหน่วยงานผู้ครอบครองเอกสาร เจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้อง เพื่อให้ข้อมูลแก่ผู้ร้องขอได้ทันที

๑๒.๒ ข้อร้องเรียน / ร้องทุกข์ ที่เป็นการร้องเรียนเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการของหน่วยงาน เช่น ไฟฟ้าสาธารณะดับ การจัดการขยะมูลฝอย ตัดต้นไม้ กลิ่นเหม็นรบกวน เป็นต้น จัดทำบันทึกข้อความเสนอไปยังผู้บริหารเพื่อสั่งการหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง โดยเบื้องต้นอาจโทรศัพท์แจ้งไปยังหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

๑๒.๓ ข้อร้องเรียน / ร้องทุกข์ ที่ไม่อยู่ในความรับผิดชอบของอบต.ท้องฟ้า ให้ดำเนินการประสานหน่วยงานภายนอกที่เกี่ยวข้อง เพื่อให้เกิดความรวดเร็วและถูกต้อง ในการแก้ไขปัญหาต่อไป

๑๒.๔ ข้อร้องเรียนที่ส่งผลกระทบต่อหน่วยงาน เช่น กรณี ผู้ร้องเรียนทำหนังสือร้องเรียนความไม่โปร่งใสในการจัดซื้อจัดจ้าง ให้เจ้าหน้าที่จัดทำบันทึกข้อความเพื่อเสนอผู้บริหารพิจารณาสั่งการไปยังหน่วยงานที่รับผิดชอบ เพื่อดำเนินการตรวจสอบและแจ้งผู้ร้องเรียนทราบ ต่อไป

๑๓. การติดตามแก้ไขปัญหาข้อร้องเรียน

ให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องรายงานผลการดำเนินการให้ทราบภายใน ๕ วันทำการ เพื่อให้เจ้าหน้าที่ศูนย์ฯ จะได้แจ้งให้ผู้ร้องเรียนทราบ ต่อไป

๑๔. การรายงานผลการดำเนินการให้ผู้บริหารทราบ

๑๔.๑ ให้รวบรวมและรายงานสรุปการจัดการข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ ให้ผู้บริหารทราบทุกเดือน

๑๔.๒ ให้รวบรวมรายงานสรุปข้อร้องเรียนหลังจากสิ้นปีงบประมาณ เพื่อนำมาวิเคราะห์การจัดการข้อร้องเรียน / ร้องทุกข์ ในภาพรวมของหน่วยงาน เพื่อใช้เป็นแนวทางในการแก้ไขปรับปรุง พัฒนา องค์กร ต่อไป

๑๕. มาตรฐานงาน

๑๕.๑ การดำเนินการแก้ไขข้อร้องเรียน / ร้องทุกข์ ให้แล้วเสร็จภายในระยะเวลาที่กำหนด

๑๕.๒ กรณีได้รับเรื่องร้องเรียน / ร้องทุกข์ ให้ศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ขอ บต.ท้องฟ้า ดำเนินการตรวจสอบและพิจารณาส่งเรื่องให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ดำเนินการแก้ไขปัญหาข้อร้องเรียน / ร้องทุกข์ให้แล้วเสร็จภายใน ๖ วัน ทำการ

๑๖. แบบฟอร์ม

๑๖.๑ แบบคำร้องทั่วไป

๑๖.๒ แบบฟอร์มการแจ้งซ่อมอุปกรณ์ไฟฟ้า

๑๖.๓ แบบคำร้องขอรับความช่วยเหลือผู้ประสบสาธารณภัย

๑๗. จัดทำโดย

ศูนย์รับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ อบต.ท้องฟ้า อำเภอบ้านตาก จังหวัดตาก



คำสั่ง องค์การบริหารส่วนตำบลท้องฟ้า

ที่ ๕๒/๒๕๖๒

เรื่อง แต่งตั้งเจ้าหน้าที่ประจำศูนย์รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ อบต.ท้องฟ้า

ด้วยปัจจุบันองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีบทบาทสำคัญในการให้บริการ สาธารณะ บรรเทาทุกข์ บำรุงสุข แก่ประชาชนภายในกรอบอำนาจหน้าที่ และโดยที่องค์การบริหารส่วนตำบลท้องฟ้ามีภาระหน้าที่รับผิดชอบพื้นที่ จำนวน ๘ หมู่บ้าน ในเขตตำบลท้องฟ้า ได้ดำเนินการปรับปรุงแก้ไขการปฏิบัติราชการในส่วนที่เกี่ยวข้องมาโดยตลอดทั้งนี้เพื่อประโยชน์สุขของประชาชนและให้เป็นไปตามมาตรฐานการปฏิบัติราชการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

เพื่อให้การดำเนินการดังกล่าว เป็นไปด้วยความเรียบร้อย มีประสิทธิภาพและสนองตอบต่อความต้องการของประชาชนในตำบลท้องฟ้า อย่างแท้จริง เนื่องจากมีพนักงานจ้าง ได้ไปรับราชการหน่วยงานอื่น จึงขอยกเลิกคำสั่งองค์การบริหารส่วนตำบลท้องฟ้า ที่ ๓๔๔/๒๕๖๐ ลงวันที่ ๑๒ เดือน กรกฎาคม พ.ศ. ๒๕๖๐ และขอแต่งตั้งเจ้าหน้าที่ประจำศูนย์รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ อบต.ท้องฟ้า ดังต่อไปนี้

- | | |
|-----------------------------|--------------------------------------|
| ๑. นางสาวจาริณี หิริญนุช | ตำแหน่ง นักจัดการงานทั่วไปชำนาญการ |
| ๒. นางสาวณัฐชา ตาเอื้อย | ตำแหน่ง ผู้ช่วยเจ้าพนักงานธุรการ |
| ๓. นางสาวจิราภรณ์ พรมณีวรรณ | ตำแหน่ง ผู้ช่วยนายช่างโยธา |
| ๔. นางสาวศรันดา คงสี | ตำแหน่ง ผู้ช่วยเจ้าพนักงานพัฒนาชุมชน |

โดยมีหน้าที่ความรับผิดชอบดังต่อไปนี้

๑. รับเรื่องร้องเรียน และรวบรวม และส่งเรื่องให้กับหน่วยงานกับหน่วยงานเจ้าของเรื่อง เพื่อดำเนินการตามอำนาจหน้าที่
 ๒. ปรับปรุงเอกสารคำขอในกระบวนการงานต่าง ๆ เพื่อให้เข้าใจง่ายและเกิดความสะดวกรวดเร็วในการกรอกเอกสาร
 ๓. บันทึก ปรับปรุง ข้อมูลต่าง ๆ ในเว็บไซต์ (ร้องทุกข์) เพื่อให้ระบบงานข้อมูลของจังหวัด มีความทันสมัยอยู่เสมอ
 ๔. ติดตามความคืบหน้าเมื่อได้รับการสอบถามจากประชาชนผู้รับบริการ
 ๕. แจ้งผลการดำเนินการให้ประชาชนผู้รับบริการทราบ ภายใน ๕ วัน
- ให้ผู้ที่ได้รับมอบหมายหน้าที่การงาน ถือปฏิบัติตามคำสั่งโดยเคร่งครัด ตามระเบียบ อย่าให้เกิดความบกพร่องเสียหายแก่ราชการได้ หากมีปัญหาอุปสรรคให้รายงานผู้บังคับบัญชาทราบโดยทันที

ทั้งนี้ ตั้งแต่บัดนี้เป็นต้นไป

สั่ง ณ วันที่ ๘ เดือน กุมภาพันธ์ พ.ศ. ๒๕๖๒

(ลงชื่อ)

(นายประเสริฐ ฉิมสุด)

นายกองค์การบริหารส่วนตำบลท้องฟ้า