



คู่มือการปฏิบัติงานเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ (เรื่องร้องเรียนทั่วไปและเรื่องร้องเรียนการจัดซื้อจัดจ้าง)

ที่ทำการองค์การบริหารส่วนตำบลห้วยฝาย
อำเภอแคนดง จังหวัดบุรีรัมย์
เว็บไซต์ อบต.ห้วยฝาย www.huafai.go.th

คำนำ

เพื่อให้เกิดความโปร่งใสและเป็นธรรม อีกทั้งเป็นการป้องกันปัญหาการทุจริตในหน่วยงาน หรือปฏิบัติไม่ชอบของเจ้าหน้าที่ของรัฐ ในเรื่องเกี่ยวกับการร้องเรียน/ร้องทุกข์ทั่วไป และเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์เกี่ยวกับการจัดซื้อจัดจ้างของหน่วยงาน การปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ในเรื่องการให้ความสะดวกกับประชาชน ผู้ร้องเรียน/ร้องทุกข์ ทั้งหมดทั้งมวลที่อยู่ในอำนาจหน้าที่กำกับดูแลขององค์การบริหารส่วนตำบล เช่น การให้บริการด้านงานสาธารณสุข การให้บริการ ด้านการก่อสร้างโครงการพื้นฐาน ควบคุมอาคาร การให้บริการ การประปา - ไฟฟ้าสาธารณะและการให้บริการ งานจัดเก็บภาษี ค่าธรรมเนียม เป็นต้น การดำเนินการนี้ให้เป็นไปตามพระราชกฤษฎีกา ว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ.๒๕๔๖ และระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยการจัดการเรื่องร้องทุกข์ พ.ศ.๒๕๕๒

องค์การบริหารส่วนตำบลห้วยฝายจึงได้จัดทำคู่มือการปฏิบัติงานในเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ เพื่อใช้สำหรับประชาชนและเจ้าหน้าที่ขององค์การบริหารส่วนตำบลใช้เป็นเครื่องมือในการปฏิบัติงานในแต่ละภารกิจ ป้องกันปัญหาการไม่ได้รับความเป็นธรรม หรือการเลือกปฏิบัติ รวมถึงการป้องกันการละเว้นการปฏิบัติหน้าที่ ซึ่งองค์การบริหารส่วนตำบลได้กำหนดกระบวนการดำเนินงาน ขั้นตอนการปฏิบัติงานและกำหนดช่องทางการร้องเรียน/ร้องทุกข์ รวมถึงกำหนดหน่วยงาน หรือผู้ที่รับผิดชอบไว้แล้ว องค์การบริหารส่วนตำบลห้วยฝายหวังเป็นอย่างยิ่งว่า คู่มือการปฏิบัติงานที่ได้จัดทำขึ้นนี้จะเกิดประโยชน์สูงสุดแก่เจ้าหน้าที่ขององค์การบริหารส่วนตำบลที่สามารถนำมาเป็นเครื่องมือในการดำเนินการและให้บริการกับประชาชนผู้ร้องเรียน/ร้องทุกข์ รวมถึงประเทศชาติเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล

องค์การบริหารส่วนตำบลห้วยฝาย

อำเภอแคนดง จังหวัดบุรีรัมย์

เว็บไซต์ อบต.ห้วยฝาย www.huafai.go.th

สารบัญ

หน้า

๑. วัตถุประสงค์	๑
๒. ขอบเขต	๑
๓. คำจำกัดความ	๑
๔. หน้าที่ความรับผิดชอบ	๑
๕. ขั้นตอนวิธีการปฏิบัติเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์	๒
๕.๑ การรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์	๒
๕.๒ ช่องทางการเข้าถึงบริการ	๒
๕.๓ การรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์	๒
๖. ขั้นตอนการจัดการเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์	๓
๖.๑ การจัดการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์	๓
๖.๑.๑ แผนผังปฏิบัติงานเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์	๔
๖.๑.๒ ขั้นตอนการให้บริการข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์	๕
๖.๑.๓ การส่งต่อเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์	๖
๖.๑.๔ การตรวจสอบข้อเท็จจริงเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์	๖
๖.๑.๕ การตอบเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์	๖
๖.๑.๖ การติดตามผลเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์	๖
๖.๑.๗ การรวบรวมข้อมูล	๖
๖.๒ ผู้รับผิดชอบการรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์	๖
๖.๓ แบบฟอร์มที่ใช้ในการรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์	๗
๗. มาตรฐานงานการรับและตอบข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์	๗
๘. ระบบติดตามและประเมินผล	๗
๙. ประโยชน์ที่ได้รับ	๗
๑๐. ภาคผนวก	๘

คู่มือการปฏิบัติงานเรื่องร้องเรียน ขององค์การบริหารส่วนตำบลห้วยผาย อำเภอแคนดง จังหวัดบุรีรัมย์

๑. วัตถุประสงค์

คู่มือปฏิบัติงานฉบับนี้จัดทำขึ้น เพื่อให้เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ขององค์การบริหารส่วนตำบลห้วยผายสามารถดำเนินการจัดการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ เป็นระบบมีมาตรฐานในการจัดการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ เริ่มตั้งแต่ขั้นตอนการรับข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์จากผู้รับบริการ หรือหน่วยงานที่ส่งเรื่อง การวิเคราะห์เรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์เพื่อเสนอผู้บริหารพิจารณาให้ความเห็นชอบ หรือเพื่อการส่งเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องตรวจสอบข้อเท็จจริง การติดตามประเมินผล การรายงานผลการตรวจสอบข้อเท็จจริงและการยุติเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ให้เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผลรวดเร็วและทันต่อสถานการณ์ โดยประชาชนได้รับความพึงพอใจสูงสุดบนพื้นฐานความเป็นธรรมกับคู่กรณีทุกฝ่าย

๒. ขอบเขต

เพื่อดำเนินตรวจสอบข้อเท็จจริงเรื่องราว รวบรวมหลักฐาน การวิเคราะห์เรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ และ รายงานผลการดำเนินการติดตามประเมินผล และรวบรวมเสนอนายกองค์การบริหารส่วนตำบลห้วยผาย เพื่อพิจารณาให้ความเห็นชอบส่งการต่อไป

๓. คำจำกัดความ

“เรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์” หมายถึง ประเด็นปัญหาต่างๆ ที่ผู้ร้องเรียนแจ้งผ่านช่องทางต่างๆ เช่น ที่ทำการองค์การบริหารส่วนตำบลห้วยผาย เบอร์โทรศัพท์ ๐๔๔-๑๑๐๘๖-๓ ทางไปรษณีย์ทำเป็นหนังสือ เว็บไซต์ขององค์การบริหารส่วนตำบลห้วยผาย สื่ออิเล็กทรอนิกส์ หรือติดต่อด้วยตนเองและหน่วยงานอื่น เนื่องจากไม่ได้รับบริการตามสิทธิที่กำหนด ผู้รับบริการไม่ได้รับความสะดวกตามสมควรและไม่ได้รับความเป็นธรรมจากการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่รัฐ ทำให้ได้รับความเดือดร้อนอันเนื่องมาจากการดำเนินนโยบายขององค์การบริหารส่วนตำบลหรือกฎหมายที่เกี่ยวข้อง ซึ่งอยู่ในอำนาจที่องค์การบริหารส่วนตำบลจะดำเนินการต่อไปได้

“ผู้รับบริการ” หมายถึง ผู้ร้องเรียน/ร้องทุกข์หรือผู้ที่มาปรึกษา/ผู้มีส่วนได้เสีย รวมถึงส่วนราชการหรือองค์กรเอกชนที่ส่งเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์

๔. หน้าที่ความรับผิดชอบ

นายกองค์การบริหารส่วนตำบลห้วยผายมีหน้าที่อนุมัติควบคุม กำกับดูแลการปฏิบัติงานและติดตามผลการดำเนินงานเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลมีหน้าที่ดำเนินการควบคุมดูแล ติดตามการปฏิบัติและสรุปการดำเนินงาน เกี่ยวกับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ หัวหน้าสำนักมีหน้าที่รับผิดชอบเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์เกี่ยวกับการบริหารงานบุคคล งานงบประมาณ งานสาธารณสุข เป็นต้น ผู้อำนวยการกองคลัง มีหน้าที่รับผิดชอบเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์เกี่ยวกับการบริหารงานคลัง การรับเงิน เบิกจ่ายเงิน งานพัสดุ ผู้อำนวยการกองช่าง มีหน้าที่รับผิดชอบเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์เกี่ยวกับการงานก่อสร้าง ควบคุมอาคาร งานประปา งานไฟฟ้า มีหน้าที่รับผิดชอบเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์เกี่ยวกับด้านสาธารณสุข ผู้อำนวยการกองศึกษา มีหน้าที่รับผิดชอบเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์เกี่ยวกับด้านการศึกษา ผู้อำนวยการกองสวัสดิการ มีหน้าที่รับผิดชอบเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์เกี่ยวกับด้านงานสวัสดิการ นิติกร มีหน้าที่ดำเนินการจัดทำแผนการปฏิบัติงาน ติดตาม และสรุปการดำเนินงานเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์

๕. ขั้นตอนวิธีการปฏิบัติเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์

๕.๑ การรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์

๑. เรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ที่เป็นอักษรผ่านทางช่องทางต่างๆ เช่น โทรศัพท์ ไปรษณีย์ หนังสือ หรือสื่ออิเล็กทรอนิกส์ เว็บไซต์องค์การบริหารส่วนตำบลหัวฝาย หรือสื่อสังคมออนไลน์ (Social network) หรือติดต่อด้วยตนเองและจากหน่วยงานอื่นๆ ดำเนินการรับเรื่องตามระบบสารบรรณ

๒. เรื่องร้องเรียนที่ไม่เป็นลายลักษณ์อักษร กรณีที่ประชาชนร้องเรียนทางโทรศัพท์ หรือมาติดต่อด้วยตนเองโดยไม่มีหนังสือร้องเรียน เจ้าหน้าที่จะต้องสอบถามและกรอกข้อมูลลงในแบบฟอร์มรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ โดยมีรายละเอียด ดังนี้

- รายละเอียดของผู้ร้องเรียน ได้แก่ชื่อ ที่อยู่หรือหมายเลขโทรศัพท์ที่สามารถติดต่อได้ ทั้งนี้ผู้ร้องเรียนบางรายไม่ประสงค์แสดงตน โดยไม่แจ้งข้อมูลเกี่ยวกับตนเอง เจ้าหน้าที่จะต้องตรวจสอบข้อเท็จจริงว่ามีข้อมูลน่าเชื่อถือเพียงใด

- รายละเอียดของเรื่องที่ต้องการร้องเรียน โดยสอบถามให้ได้ประเด็นที่ชัดเจนว่าต้องการร้องเรียนเรื่องอะไร เกี่ยวข้องกับบุคคลหรือองค์กรใด รายละเอียดของปัญหาที่ส่งผลกระทบต่อผู้ร้องเรียน ทั้งนี้ เจ้าหน้าที่ของทุกหน่วยงานจะต้องสามารถรับเรื่องได้ทันทีแม้จะเป็นเรื่องเกี่ยวกับหน่วยงานอื่น เพื่ออำนวยความสะดวกและไม่ทำให้ผู้ร้องเรียนเกิดความไม่พอใจ จากนั้นแจ้งให้ผู้ร้องเรียนทราบขั้นตอนและระยะเวลาในการดำเนินการ หากไม่ได้รับการตอบกลับภายใน ๑๕ วันทำการ สามารถสอบถามได้ที่หมายเลขโทรศัพท์ ๐๔๔-๑๑๐๘๖-๓ ต่อ ๑๓ สำนักปลัด

๕.๒ ช่องทางการเข้าถึงบริการ

(๑) โทรศัพท์สายด่วน โดยตรงของนายกองค์การบริหารส่วนตำบลหัวฝาย และปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลหัวฝาย ตลอด ๒๔ ชั่วโมง

(๒) โทรศัพท์ที่ทำการองค์การบริหารส่วนตำบลหัวฝาย เบอร์โทรศัพท์ ๐๔๔-๑๑๐๘๖-๓

(๓) มาแจ้งด้วยตัวเอง ณ ที่ทำการองค์การบริหารส่วนตำบลหัวฝาย ในวันทำการ (วันจันทร์-วันศุกร์ ไม่รวมวันหยุดราชการ) และเวลา ๐๘.๓๐-๑๖.๓๐ น.

(๔) อีเมล : 6312204@dla.go.th หรือเครือข่ายสังคมออนไลน์ (Social network) Facebook : ศูนย์ปฏิบัติการองค์การบริหารส่วนตำบลหัวฝาย ฯลฯ หรือเว็บไซต์ขององค์การบริหารส่วนตำบลหัวฝาย : www.huafai.go.th

(๕) ส่งจดหมายมาที่ ที่ทำการองค์การบริหารส่วนตำบลหัวฝาย เลขที่ ๑๐๑ หมู่ที่ ๖ ตำบลหัวฝาย อำเภอแคนดง จังหวัดบุรีรัมย์ ๓๑๑๕๐

(๖) ส่งเรื่องร้องเรียนผ่านตู้รับร้องเรียนร้องทุกข์ ตู้รับความเห็นคิดเห็น ณ ที่ทำการองค์การบริหารส่วนตำบลหัวฝาย อำเภอแคนดง จังหวัดบุรีรัมย์ (ไม่ต้องติดแสตมป์)

๕.๓ การรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์

- กรณีร้องเรียนทางไปรษณีย์/ระบบจัดการเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ ให้เจ้าหน้าที่ดำเนินการดังนี้

(๑) อ่านเรื่อง ตรวจสอบข้อมูลเอกสารประกอบการร้องเรียน/ร้องทุกข์ โดยละเอียด

(๒) สรุปประเด็นการร้องเรียน/ร้องทุกข์โดยย่อ แล้วจัดทำบันทึกข้อความแจ้งผู้บังคับบัญชาเพื่อพิจารณาตามลำดับ

(๓) ส่งหนังสือประทับตราแทนการลงชื่อให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องดำเนินการพร้อมทั้งกำหนดให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องรายงานผลการดำเนินงานให้ทราบภายใน ๗ วันทำการ

(๔) ส่งเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ตามดังกล่าวผ่านระบบสื่ออิเล็กทรอนิกส์ไปยังหัวหน้าส่วนราชการ/ นายอำเภอ หรือส่งให้ส่วนราชการที่เกี่ยวข้องดำเนินการทันที

- กรณีผู้ร้องเรียนร้องทุกข์มาด้วยตนเอง ให้เจ้าหน้าที่ดำเนินการ ดังนี้

(๑) สอบถามข้อมูลจากผู้ร้องแล้วกรอกข้อมูลลงในแบบฟอร์ม ให้มีสาระสำคัญพอสมควร ประกอบไปด้วย ชื่อและที่อยู่ของผู้ร้องซึ่งสามารถตรวจสอบตัวตนได้

(๒) ระบุเรื่องอันเป็นเหตุให้ผู้ร้องเรียนร้องทุกข์พร้อมข้อเท็จจริงหรือพฤติการณ์ตามสมควร หรือความเห็นความต้องการ ข้อเสนอแนะต่างๆ และให้ลงลายมือชื่อของผู้ร้อง

(๓) ถ้าเป็นการร้องเรียนร้องทุกข์แทนผู้อื่นต้องแนบใบมอบอำนาจด้วย/หากผู้ร้องไม่ยินยอมลงชื่อมิให้รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์นั้นไว้พิจารณาและแจ้งให้ผู้ร้องทราบพร้อมบันทึกเหตุดังกล่าวไว้ในแบบคำร้อง

(๔) สรุปประเด็นการร้องเรียนร้อง/ร้องทุกข์ โดยย่อแล้วจัดทำบันทึกข้อความเสนอผู้บังคับบัญชา เพื่อพิจารณา

(๕) ส่งหนังสือการลงชื่อให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องดำเนินการพร้อมทั้งกำหนดให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง รายงานผลการดำเนินงานให้ทราบภายใน ๗ วันทำการ

(๖) ส่งเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ดังกล่าวผ่านระบบสื่ออิเล็กทรอนิกส์ ไปยังหัวหน้าส่วนราชการ/ นายอำเภอ หรือส่งให้ส่วนราชการที่เกี่ยวข้องดำเนินการทันที

- กรณีรับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ทางโทรศัพท์/และร้องผ่านสื่ออิเล็กทรอนิกส์ ให้เจ้าหน้าที่ดำเนินการดังนี้

(๑) สอบถามชื่อ ที่อยู่ และหมายเลขโทรศัพท์ที่ติดต่อได้

(๒) สอบถามเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์และปัญหาที่เกิดขึ้น

(๓) ถ้าเป็นเรื่องร้องเรียนที่กล่าวหาผู้อื่นจะต้องสอบถามผู้ร้องให้ได้รายละเอียดที่ชัดเจน หากผู้ร้องมีข้อมูลเป็นเอกสารขอให้ส่งเอกสารมาเพิ่มเติมทางไปรษณีย์ก็ได้

(๔) พิจารณาเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ว่าสามารถดำเนินการต่อได้หรือไม่ ถ้าดำเนินการได้จะประสานหน่วยงานที่เกี่ยวข้องทางโทรศัพท์ทันที และหากได้รับคำตอบจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้องก็ให้แจ้งให้ผู้ร้องทราบต่อไป

(๕) บันทึกข้อมูลลงในแบบฟอร์มที่กำหนดไว้ หากผู้ร้องไม่ยินยอมให้ข้อมูลแก่เจ้าหน้าที่ที่ไม่มีชื่อ-ที่อยู่ให้ติดต่อกลับ) มิให้รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์นั้นไว้พิจารณา ทั้งนี้ เพื่อคุ้มครองสิทธิของบุคคล/นิติบุคคลหรือผู้เกี่ยวข้องมิให้เกิดปัญหาการกลั่นแกล้ง พร้อมแจ้งรายละเอียดให้ผู้ร้องทราบ

(๖) สรุปประเด็นการร้องเรียนร้อง/ร้องทุกข์ โดยย่อเพื่อจัดทำบันทึกข้อความและหนังสือบันทึก ข้อความแทนการลงชื่อเสนอผู้บังคับบัญชาเพื่อพิจารณา

(๗) ส่งหนังสือแทนการลงชื่อให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องดำเนินการพร้อมทั้งกำหนดให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องรายงานผลการดำเนินงานให้ทราบภายใน ๗ วันทำการ

(๘) ส่งเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ดังกล่าวผ่านระบบสื่ออิเล็กทรอนิกส์ไปยังหัวหน้าส่วนราชการ/ นายอำเภอ หรือส่งให้ส่วนราชการที่เกี่ยวข้องดำเนินการทันที

๖. ขั้นตอนการจัดการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์

๖.๑ การจัดการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ มีกระบวนการขั้นตอนการปฏิบัติ จำนวน ๙ ขั้นตอน ดังนี้

ขั้นตอนที่ ๑ รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์

ขั้นตอนที่ ๒ วิเคราะห์เรื่อง แยกเป็น ๒ กรณี

(๑) กรณีลักษณะเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์เป็นบัตรสนเท่ห์ (ไม่มีชื่อ-สกุลผู้ร้องไม่มีที่อยู่ผู้ร้องหรือข้อมูลอื่นๆ ที่สามารถติดต่อได้ ไม่มีพยานหลักฐานหรือแวดล้อมที่ปรากฏชัดเจน ตลอดจนไม่สามารถชี้พยานบุคคลได้แน่นอน) ให้เสนอผู้บังคับบัญชาไม่ได้รับเรื่องไว้พิจารณาและจำหน่ายออกจากสารบบ

(๒) กรณีไม่ใช่บัตรสนเท่ห์ ให้ดำเนินการตามวิธีการรับเรื่องข้างต้น

ขั้นตอนที่ ๓ การส่งหนังสือประทับตราแจ้งเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์

(๑) ส่งผ่านระบบสื่ออิเล็กทรอนิกส์ให้หัวหน้าส่วนราชการ/นายอำเภอ โดยตรง (๒) ส่งไปที่ส่วนราชการ/อำเภอ พร้อมทั้งจดรายชื่อผู้รับเรื่องไว้ (๓) ส่งเป็นหนังสือตามระบบปกติงานสารบรรณ

ขั้นตอนที่ ๔ หน่วยงานที่เกี่ยวข้องแจ้งผลการดำเนินการโดยให้มีสาระสำคัญดังนี้

(๑) มูลเหตุของปัญหา (๒) การแก้ไขปัญหาเบื้องต้น (๓) แนวทางและวิธีการแก้ไขปัญหา (๔) ผลการชี้แจงให้ผู้ร้องทราบ (๕) ข้อเสนอแนะ/ความเห็นของหน่วยงาน

ขั้นตอนที่ ๕ ครบกำหนดรายงานแล้ว หน่วยงานไม่รายงานภายในระยะเวลาที่กำหนดให้แจ้งเตือน ครั้งที่ ๑ ผ่านทางระบบสื่ออิเล็กทรอนิกส์ถึงหัวหน้าส่วนราชการ/และส่งหนังสือแจ้งเตือนตามระบบปกติให้รายงานภายใน ๕ วันทำการ

ขั้นตอนที่ ๖ ครบกำหนดแจ้งเตือน ครั้งที่ ๑ แล้ว ยังไม่ได้รับรายงานให้แจ้งเตือน ครั้งที่ ๒ ผ่านทางระบบสื่ออิเล็กทรอนิกส์ถึงหัวหน้าส่วนราชการ/และส่งหนังสือแจ้งเตือนตามระบบปกติ ให้รายงานภายใน ๓ วันทำการ

ขั้นตอนที่ ๗ ครบกำหนดแจ้งเตือน ครั้งที่ ๒ แล้ว ยังไม่ได้รับรายงานให้รายงานนายกองค์การบริหารส่วนตำบลหัวฝายเพื่อพิจารณาส่งการต่อไป

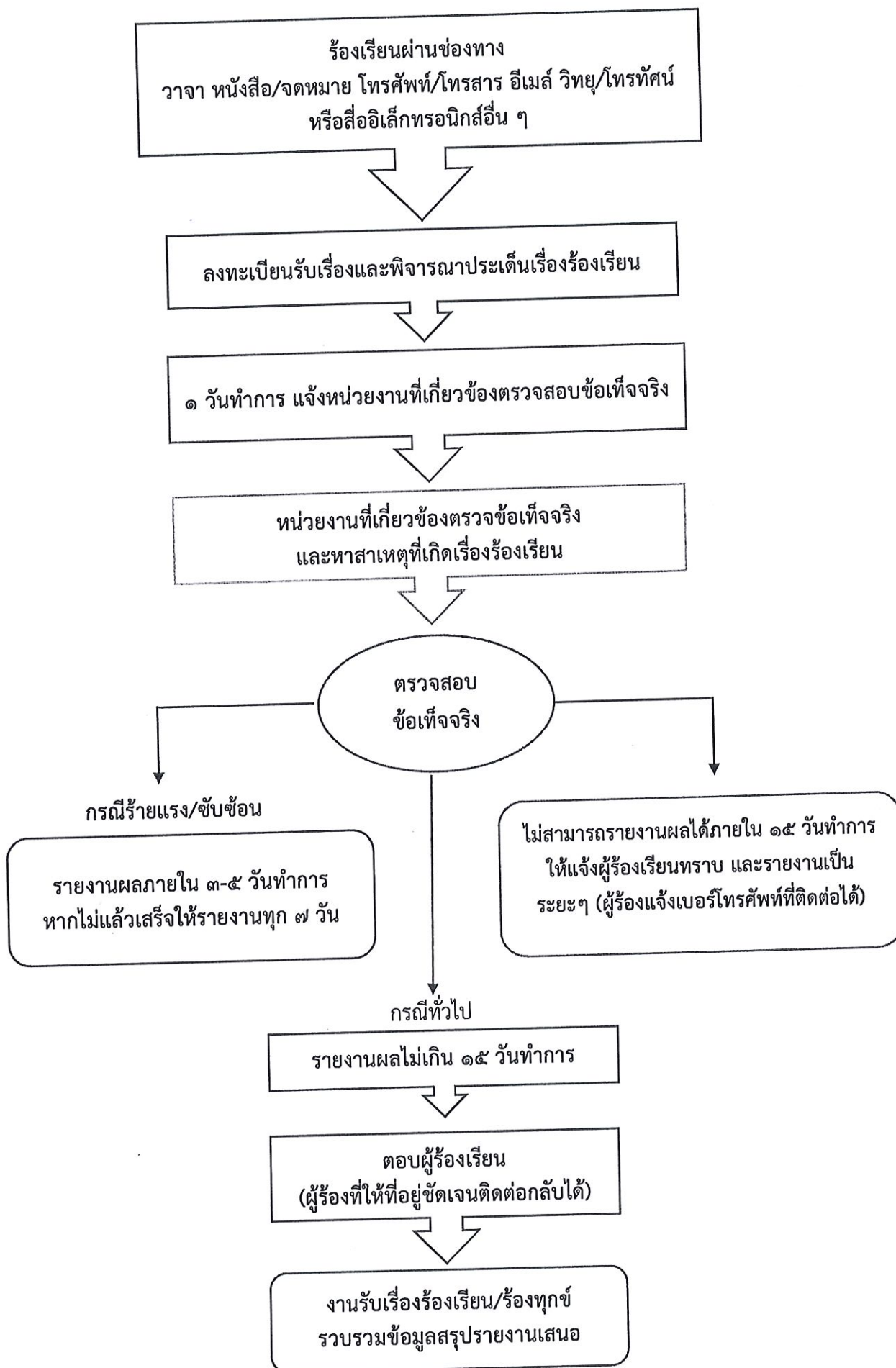
ขั้นตอนที่ ๘ การสรุปผลการตรวจสอบข้อเท็จจริงเมื่อได้รับแจ้งผลการตรวจสอบตามขั้นตอนที่ ๕ ให้ดำเนินการจัดทำบันทึกข้อความสรุปผลการตรวจสอบข้อเท็จจริงเสนอผู้บังคับบัญชาตามลำดับเพื่อส่งการ - ยุติเรื่อง จัดเก็บในแฟ้มพร้อมทั้งบันทึก หรือ - ไม่ยุติ เสนอให้ตรวจสอบข้อเท็จจริงเพิ่มเติม

ขั้นตอนที่ ๙ ดำเนินการแจ้งผลดำเนินการตรวจสอบข้อเท็จจริงให้กับผู้ร้องเรียน/ร้องทุกข์ทราบ

๖.๑.๑ แผนผัง/ตารางปฏิบัติงานเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ (ระยะไม่เกิน ๑๕ วันทำการ)

ลำดับ	รายละเอียด	ระยะเวลาดำเนินการ	หน่วยงานรับผิดชอบ
ขั้นตอนที่ ๑	รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์	๑ วันทำการ	สำนักปลัด -เจ้าพนักงาน ธุรการ -นิติกร
ขั้นตอนที่ ๒	วิเคราะห์เรื่อง		
ขั้นตอนที่ ๓	การส่งหนังสือหรือบันทึกข้อความแจ้งเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์		
ขั้นตอนที่ ๔	หน่วยงานที่เกี่ยวข้องดำเนินการแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ แล้วรายงานให้นายกองค์การบริหารส่วนตำบลหัวฝาย กรณีเป็นเรื่องร้ายแรง ๓ วัน กรณีเป็นเรื่องซับซ้อน ๕ วัน	๗ วันทำการ	หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง
ขั้นตอนที่ ๕	แจ้งเตือนครั้งที่ ๑ ให้รายงานภายใน ๕ วันทำการ	๕ วันทำการ	หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง
ขั้นตอนที่ ๖	แจ้งเตือนครั้งที่ ๒ ให้รายงานภายใน ๓ วันทำการ	๓ วันทำการ	
ขั้นตอนที่ ๗	หากหน่วยงานที่เกี่ยวข้องไม่รายงานผลการดำเนินการให้รายงานนายกองค์การบริหารส่วนตำบลหัวฝาย เพื่อพิจารณาส่งการต่อไป	๑ วันทำการ	สำนักปลัด
ขั้นตอนที่ ๘	สรุปผลการตรวจสอบข้อเท็จจริง เมื่อได้รับแจ้งผลการดำเนินการ จากหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง พร้อมทั้งระบุปัญหาอุปสรรคและแนวทางแก้ไข	๗ วันทำการ	สำนักปลัด -นิติกร
ขั้นตอนที่ ๙	แจ้งให้ผู้ร้องเรียน/ร้องทุกข์ทราบ	๑๕ วันทำการ	สำนักปลัด -นิติกร

๖.๑.๒ ขั้นตอนการให้บริการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์



๖.๑.๓ การส่งต่อเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์

เจ้าหน้าที่งานรับเรื่องราวร้องเรียนจะลงทะเบียนรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์และพิจารณาความน่าเชื่อถือของประเด็นที่ร้องเรียนต้องไม่ขัดแย้งกับกฎหมาย กฎระเบียบ และอยู่ในอำนาจหน้าที่ขององค์การบริหารส่วนตำบลที่สามารถดำเนินการได้ หากเรื่องร้องเรียนนั้นเกี่ยวข้องกับหน่วยงานใดจะต้องทำหนังสือแจ้งหน่วยงานที่เกี่ยวข้องภายใน ๑ วันทำการ หลังจากได้รับแจ้ง เพื่อให้ดำเนินการตรวจสอบข้อเท็จจริง จากนั้นจะทบทวนที่เรื่องไว้ในฐานข้อมูลและสำเนาเรื่องร้องเรียนเสนอผู้บริหารเพื่อทราบเพื่อพิจารณาดำเนินการในส่วนที่เกี่ยวข้อง

๖.๑.๔ การตรวจสอบข้อเท็จจริงเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์

หน่วยงานที่ได้รับแจ้งเรื่องร้องเรียนจะต้องให้ความสำคัญต่อเรื่องร้องเรียนเป็นลำดับแรก โดยเร่งตรวจสอบข้อเท็จจริง ปัญหา สาเหตุและแนวทางการแก้ไข รวมทั้งการป้องกันมิให้เกิดปัญหาได้อีก และแจ้งผลการดำเนินการแก้ไขปัญหาให้ผู้ร้องเรียนทราบทันทีที่ได้ข้อสรุป หรือภายใน ๑๕ วันทำการ ยกเว้นเรื่องร้องเรียน ๒ กรณี ได้แก่

- กรณีร้ายแรง ประเด็นที่ร้องเรียนอาจสร้างความเสียหายต่อประชาชนและส่งผลกระทบในวงกว้างหรือส่งผลกระทบต่อภาพลักษณ์ขององค์การบริหารส่วนตำบลต้องดำเนินการตรวจสอบข้อเท็จจริงและรายงานผลภายใน ๓ วันทำการ กรณีมีการแก้ไขปัญหาแล้วแต่ยังไม่ได้ข้อยุติให้รายงานทุกๆ ๕ วัน

- กรณีซับซ้อน เป็นกรณีที่ต้องใช้ระยะเวลาในการวิเคราะห์และตรวจสอบข้อเท็จจริง หรือเกี่ยวข้องกับข้อกฎหมายซึ่งอาจใช้เวลาในการดำเนินการเกินกว่า ๕ วันทำการ ต้องแจ้งความคืบหน้าในการดำเนินการให้ผู้ร้องเรียนทราบเป็นระยะๆ

๖.๑.๕ การตอบเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์

หน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับเรื่องร้องเรียนจะต้องแจ้งผลให้ผู้ร้องเรียนทราบ และรายงานผลการดำเนินการให้งานรับเรื่องราวร้องเรียน/ร้องทุกข์ องค์การบริหารส่วนตำบลทราบตามเวลาที่กำหนด เพื่องานนิติการหรืองานธุรการจะรับเรื่องราว ร้องเรียน/ร้องทุกข์ เก็บรวบรวม สรุปผลการดำเนินการ ซึ่งบางเรื่องงานรับเรื่องราวร้องเรียนร้องทุกข์ องค์การบริหารส่วนตำบลหัวหน้าฝ่ายจะพิจารณาทำหนังสือตอบผู้ร้องเรียนเองแล้วแต่กรณี ซึ่งหน่วยงานที่เกี่ยวข้องต้องแจ้งให้งานนิติการ ศูนย์รับเรื่องราวร้องเรียน/ร้องทุกข์ทราบล่วงหน้าก่อนครบระยะเวลาที่กำหนดอย่างน้อย ๑ วันทำการ (กรณีหน่วยงานที่เกี่ยวข้องแจ้งตอบผู้ร้องเรียนแล้ว หรือผู้ร้องเรียนไม่แจ้งที่อยู่ หรือไม่สามารถติดต่อได้จะทำการเก็บรวบรวมเรื่อง) และบันทึกลงในฐานข้อมูล พร้อมทั้งสำเนาผลการดำเนินการเสนอผู้บริหารเพื่อทราบเพื่อพิจารณาดำเนินการ

๖.๑.๖ การติดตามผลเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์

หากหน่วยงานที่ได้รับแจ้งเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ไม่ชี้แจงผลการดำเนินงานภายในระยะเวลาที่กำหนดงานรับเรื่องราวร้องเรียน/ร้องทุกข์ จะติดตามเรื่องทางโทรศัพท์หรือตามด้วยตนเองและหากไม่ได้รับการตอบสนอง จะรายงานปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลเพื่อสั่งการต่อไป

๖.๑.๗ การรวบรวมข้อมูล

งานนิติการ รับเรื่องราวร้องเรียน/ร้องทุกข์ขององค์การบริหารส่วนตำบลจะรวบรวมข้อมูลเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ คำชี้แจงของหน่วยงาน จัดทำสรุปผลการดำเนินการข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ พร้อมทั้งข้อเสนอแนะเสนอผู้บริหารและทุกหน่วยงาน เพื่อทราบทุกสิ้นปีงบประมาณ

๖.๒ ผู้รับผิดชอบการรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์

๑. นิติกร โทร. ๐๔๔-๑๑๐๘๖-๓ ต่อ ๑๓ เบอร์โทรศัพท์ ๐๔๔-๕๕๓๑๘๔-๕

๒. หัวหน้าสำนักปลัด โทร. ๐๔๔-๑๑๐๘๖-๓ ต่อ ๑๓ เบอร์โทรศัพท์ ๐๔๐-๒๖๓๕๙๓-๑

๓. ปลัดองค์การบริหารส่วนตำบล โทร. ๐๔๔-๑๑๐๘๖-๓ ต่อ ๑๒ เบอร์โทรศัพท์ ๐๖๓-๘๑๙๘๘๒

๔. นายกองค์การบริหารส่วนตำบลหัวหน้าฝ่าย โทร. ๐๔๔-๑๑๐๘๖-๓

๖.๓ แบบฟอร์มที่ใช้ในการรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์

แบบฟอร์มที่ใช้ในการรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ (รายละเอียดปรากฏตามภาคผนวก)

คำตอบเบื้องต้น

- ☐ ร้องเรียนเรื่องทั่วไป แจ้งหมายเลขโทรศัพท์ ๐๔๔-๑๑๐๘๖-๓ ต่อ.....
- ☐ ร้องเรียนงาน.....แจ้งกอง.....หมายเลขโทรศัพท์ ๐๔๔-๑๑๐๘๖-๓ ต่อ.....
- ☐ อื่นๆ.....

เจ้าหน้าที่จะดำเนินการแจ้งหน่วยงานที่เกี่ยวข้องโดยทันที หลังจากได้รับเรื่องเรียบร้อยแล้ว หากไม่ได้รับการตอบรับภายใน ๑๕ วันทำการ ติดต่อสอบถามได้ที่ ที่ทำการองค์การบริหารส่วนตำบล หัวฝาย ศูนย์รับเรื่องราวร้องเรียน/ร้องทุกข์ สำนักปลัด เบอร์โทรศัพท์ ๐๔๔-๑๑๐๘๖-๓ ต่อ ๑๓

๗. มาตรฐานงานการรับและตอบข้อร้องเรียน

เจ้าหน้าที่ของทุกหน่วยงานจะต้องสามารถรับเรื่องได้ทันที แม้จะเป็นเรื่องที่เกี่ยวข้องกับหน่วยงาน/กองงานอื่นๆ เพื่ออำนวยความสะดวกและไม่ทำให้ผู้ร้องเรียนเกิดความไม่พอใจ จากนั้นแจ้งให้ผู้ร้องเรียนทราบขั้นตอนและระยะเวลาในการดำเนินการ หากไม่ได้รับการตอบกลับภายใน ๑๕ วันทำการ สามารถสอบถามได้ที่หมายเลขโทรศัพท์ ทั้งนี้ หน่วยงานที่ได้รับแจ้งเรื่องร้องเรียนจะต้องให้ความสำคัญต่อเรื่องร้องเรียนเป็นอันดับแรก โดยเร่งตรวจสอบข้อเท็จจริง ปัญหา สาเหตุและแนวทางการแก้ไข รวมทั้งการป้องกันมิให้เกิดปัญหาได้อีก

๘. ระบบติดตามและประเมินผล

ศูนย์รับเรื่องราวร้องเรียน/ร้องทุกข์ องค์การบริหารส่วนตำบลหัวฝายจะติดตามผลการนำข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์นั้น ไปปรับปรุงคุณภาพการให้บริการ หรือการปฏิบัติงานจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้องเป็นระยะๆ หากเกี่ยวข้องกับหลายหน่วยงานจะประชุมหารือร่วมกันหรือนำเรียนผู้บังคับบัญชาพิจารณาในการประชุมต่อไป

๙. ประโยชน์ที่ได้รับ

เพื่อประชาชนได้รับความสะดวก รวดเร็ว เป็นปัจจุบันและตอบสนองต่อสิทธิรับรู้ข้อมูลเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ของประชาชนอย่างมีประสิทธิภาพและเพื่อเป็นคู่มือในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ขององค์การบริหารส่วนตำบล รวมทั้งส่งเสริมความเข้าใจอันดีและสมานฉันท์ระหว่างประชาชนในพื้นที่และตอบสนองความต้องการของประชาชนได้อย่างแท้จริง

ภาคผนวก

แบบคำร้องเรียน/ร้องทุกข์

เขียนที่ ศูนย์รับเรื่องร้องเรียนองค์การบริหารส่วนตำบลหัวฝาย

วันที่.....เดือน.....พ.ศ.....

เรื่อง

เรียน นายกองค์การบริหารส่วนตำบลหัวฝาย

ข้าพเจ้า.....อายุ.....ปี อยู่บ้านเลขที่.....
ตำบล.....อำเภอ.....จังหวัด.....โทรศัพท์.....
อาชีพ.....ตำแหน่ง.....
() บัตรประจำตัวประชาชน () บัตรข้าราชการ () บัตรอื่นๆ เลขที่.....
ออกโดย.....วันออกบัตร.....
วันหมดอายุ..... มีความประสงค์ขอร้องทุกข์/ร้องเรียน () ด้วยตนเอง () ทางโทรศัพท์
เพื่อให้องค์การบริหารส่วนตำบลหัวฝายพิจารณาดำเนินการช่วยเหลือ หรือแก้ไขปัญหาใน
เรื่อง.....

ทั้งนี้ ข้าพเจ้าขอรับรองว่า คำร้องทุกข์/ร้องเรียนข้างต้นเป็นความจริง หากเป็นการแจ้งที่เป็นเท็จหรือไม่
สุจริตยินดีรับผิดชอบทั้งทางแพ่งและทางอาญาหากพึงจะมี โดยขอสงวนเอกสารหลักฐานประกอบการร้องเรียน/
ร้องทุกข์ (ถ้ามี) ได้แก่

(๑).....จำนวน.....ชุด

(๒).....จำนวน.....ชุด

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณา

ขอแสดงความนับถือ

(.....)

ข้อสั่งการของนายกองค์การบริหารส่วนตำบลหัวฝาย

- | | | |
|--------------------------|------------------|-------------------------------------|
| () แจกกองคลัง | () แจกกองช่าง | () แจกกองการศึกษา ศาสนาและวัฒนธรรม |
| () แจกกองสวัสดิการสังคม | () แจกสำนักปลัด | () แจกกองส่งเสริมการเกษตร |

เพื่อดำเนินการ.....



แบบตอบเรื่องร้องเรียน ๑

ที่ บร ๘๙๓๐๑(ศูนย์รับเรื่องร้องเรียนฯ)/

ที่ทำการองค์การบริหารส่วนตำบลหัวฝาย
อำเภอแคนดง จังหวัดบุรีรัมย์ ๓๑๑๕๐

.....เดือน.....พ.ศ.....

เรื่อง การตอบเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์

เรียน

ตามที่ ท่านได้แจ้งร้องทุกข์/ร้องเรียนผ่านศูนย์รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ องค์การบริหารส่วนตำบลหัวฝาย โดยทาง () หนังสือร้องเรียนทางไปรษณีย์ () ด้วยตนเอง () ทางโทรศัพท์ () อื่น ๆ
.....ลงวันที่.....เดือน.....พ.ศ.เกี่ยวกับเรื่อง
.....นั้น

องค์การบริหารส่วนตำบลหัวฝาย ได้ลงทะเบียนรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ของท่านตามทะเบียนรับเรื่องเลขรับที่.....ลงวันที่.....แล้ว และ
องค์การบริหารส่วนตำบลหัวฝายได้พิจารณาเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียนของท่านแล้ว ปรากฏว่า

() เป็นเรื่องที่อยู่ในอำนาจหน้าที่ขององค์การบริหารส่วนตำบลหัวฝายและได้มอบหมายให้.....เป็นหน่วยตรวจสอบและดำเนินการ

() ไม่เป็นเรื่องที่อยู่ในอำนาจหน้าที่ขององค์การบริหารส่วนตำบลหัวฝายและได้ส่งเรื่องให้.....ซึ่งเป็นหน่วยงานที่มีอำนาจหน้าที่เกี่ยวข้องดำเนินการต่อไปแล้ว โดยท่านสามารถติดต่อหรือขอทราบผลโดยตรงกับหน่วยงานดังกล่าวได้อีกทางหนึ่ง

() เป็นเรื่องที่มีกฎหมายบัญญัติขั้นตอนและวิธีการปฏิบัติไว้เป็นการเฉพาะแล้ว ตามกฎหมาย
.....

จึงขอให้ท่านดำเนินการตามขั้นตอนและวิธีการที่กฎหมายนั้นบัญญัติต่อไป

จึงเรียนมาเพื่อทราบ

ขอแสดงความนับถือ

ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์

สำนักปลัด งานนิติการ

โทร. ๐๔๔-๑๑๐๘๖-๓ ต่อ ๑๓

ไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์ 6312204@dla.go.th

เว็บไซต์ อบต.หัวฝาย www.huafai.go.th



แบบตอบเรื่องร้องเรียนฯ ๒

ที่ บร ๘๘๓๐๑(ศูนย์รับเรื่องร้องเรียนฯ)/

ที่ทำการองค์การบริหารส่วนตำบลหัวฝาย
อำเภอแคนดง จังหวัดบุรีรัมย์ ๓๑๑๕๐

.....เดือน.....พ.ศ.....

เรื่อง แจ้งผลการดำเนินงานเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียน

เรียน

อ้างถึง

สิ่งที่ส่งมาด้วย

ตามที่อ้างถึง องค์การบริหารส่วนตำบลหัวฝายได้แจ้งตอบรับการรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์
ของท่านที่ได้แจ้งไว้ที่ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์องค์การบริหารส่วนตำบลหัวฝาย นั้น

องค์การบริหารส่วนตำบลหัวฝายได้รับแจ้งผลการดำเนินการจากส่วนราชการ/หน่วยงานที่
เกี่ยวข้องแล้ว ปรากฏข้อเท็จจริงว่า.....

.....
.....
.....
.....

หากท่านไม่เห็นด้วยประการใด ขอให้ท่านแจ้งคัดค้านพร้อม พยานหลักฐานใหม่มายังศูนย์รับ
เรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ องค์การบริหารส่วนตำบลหัวฝาย เพื่อจะได้ดำเนินการในส่วนที่เกี่ยวข้องต่อไป
รายละเอียดปรากฏตามสิ่งที่ส่งมาพร้อมนี้

จึงเรียนมาเพื่อทราบและพิจารณาดำเนินการต่อไป

ขอแสดงความนับถือ

ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์

สำนักปลัด งานนิติการ

โทร. ๐๔๔-๑๑๐๘๖-๓ ต่อ ๑๓

ไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์ 6312204@dla.go.th

เว็บไซต์ อบต.หัวฝาย www.huafai.go.th

