



คู่มือปฏิบัติงาน เกี่ยวกับเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์

ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์องค์การบริหารส่วนตำบลบุษราคัม
อำเภอบาเจาะ จังหวัดนราธิวาส

บทนำ

หลักการและเหตุผล

ตามพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๔๖ ได้กำหนดแนวทางปฏิบัติราชการ มุ่งให้เกิดประโยชน์สุขแก่ประชาชน โดยยึดประชาชนเป็น ศูนย์กลาง เพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชน ให้เกิดความผาสุกและความเป็นอยู่ที่ดีของ ประชาชน เกิดผลสัมฤทธิ์ต่อ งานบริการมีประสิทธิภาพและเกิดความคุ้มค่าในการให้บริการ ไม่มี ขั้นตอนปฏิบัติงานเกินความจำเป็น มีการปรับปรุงภารกิจให้ทันต่อสถานการณ์ ประชาชนได้รับการ อำนวยความสะดวกและได้รับการตอบสนองความ ต้องการ และมีการประเมินผลการให้บริการ สม่าเสมอ

จึงได้จัดทำคู่มือปฏิบัติงานด้านการร้องเรียน/ร้องทุกข์ (เรื่องร้องเรียนทั่วไปและเรื่องร้องเรียนกา จัดซื้อจัดจ้าง) ขององค์การบริหารส่วนกุดขอนแก่น เพื่อเป็นกรอบหรือแนวทางในการปฏิบัติงาน

วัตถุประสงค์ของการจัดทำคู่มือ

(๑) เพื่อให้เจ้าหน้าที่องค์การบริหารส่วนตำบลอุบลโกษาใช้เป็นแนวทางในการปฏิบัติงานในการ รับเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ หรือขอความช่วยเหลือให้มีมาตรฐานเดียวกันและเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ

(๒) เพื่อให้การดำเนินงานจัดการข้อร้องเรียนขององค์การบริหารส่วนตำบลอุบลโกษามีขั้นตอน กระบวนการ และแนวทางในการปฏิบัติงานเป็นมาตรฐานเดียวกัน

(๓) เพื่อเผยแพร่ให้กับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้เสียขององค์การบริหารส่วนตำบลอุบลโกษาอ ทราบถึงกระบวนการร้องเรียน ร้องทุกข์

ขอบเขต

(๑) กรณีเรื่องร้องเรียนทั่วไป

(๑.๑) สอบถามข้อมูลเบื้องต้นจากผู้ขอรับบริการถึงความประสงค์ของผู้ขอรับบริการ

(๑.๒) ดำเนินการบันทึกข้อมูลของผู้ขอรับบริการ เพื่อเก็บไว้เป็นฐานข้อมูลของผู้ขอรับบริการ จากศูนย์บริการ

(๑.๓) แยกประเภทของงานบริการตามความประสงค์ของผู้รับบริการ เช่น ปริญญาโท/เอก ขออนุมัติ/อนุญาต ร้องเรียน/ร้องทุกข์/แจ้งเบาะแส หรือร้องเรียนกรณีจัดซื้อจัดจ้าง

(๑.๔) ดำเนินการให้คำปรึกษาตามประเภทงานบริการเพื่อตอบสนองความประสงค์ของผู้ขอรับบริการ

(๑.๕) เจ้าหน้าที่ดำเนินการเพื่อตอบสนองความประสงค์ของผู้ขอรับบริการ

การดำเนินการ

- กรณีเรื่องร้องเรียนทั่วไปเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบ/ที่ปรึกษากฎหมายจะให้ข้อมูลกับผู้ขอรับบริการในเรื่องที่ผู้ขอรับบริการต้องการทราบเมื่อให้คำปรึกษาเรียบร้อยแล้วเรื่องที่ขอรับบริการถือว่ายุติ

- กรณีขออนุมัติ/ขออนุญาต เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบจะให้ข้อมูลกับผู้ขอรับบริการในเรื่องที่ผู้รับบริการต้องการทราบและดำเนินการรับเรื่องดังกล่าวไว้ หัวหน้าสำนักงานปลัดหรือหน่วยงานผู้รับผิดชอบเป็นผู้พิจารณาส่งให้กับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องดำเนินการต่อภายใน ๑ - ๒ วัน

- กรณีร้องเรียน/ร้องทุกข์/การแจ้งเบาะแส เจ้าหน้าที่องค์การบริหารส่วนตำบลบุษราคัมจะให้ข้อมูลกับผู้ขอรับบริการในเรื่องที่ผู้รับบริการต้องการทราบและเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบจะดำเนินการรับเรื่องดังกล่าวไว้และส่งให้กับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องดำเนินการต่อไป ๑ - ๒ วัน

- กรณีขออนุมัติ/ขออนุญาต/ขอร้องเรียน/ร้องทุกข์/แจ้งเบาะแส ให้ผู้รับบริการรอการติดต่อกลับหรือสามารถติดตามเรื่องหากไม่ได้รับการติดต่อกลับภายใน ๑๕ วัน ให้ติดต่อศูนย์รับเรื่องร้องเรียนองค์การบริหารส่วนตำบลบุษราคัม โทรศัพท์ ๐-๗๓๗๐-๘๗๔๒

(๒) กรณีข้อร้องเรียนเกี่ยวกับการจัดซื้อจัดจ้าง

(๒.๑) สอบถามข้อมูลเบื้องต้นจากผู้ขอรับบริการถึงความประสงค์ของการขอรับบริการ

(๒.๒) ดำเนินการบันทึกข้อมูลของผู้ขอรับบริการ เพื่อเก็บไว้เป็นฐานข้อมูลของผู้ขอรับบริการ จากเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบ

(๒.๓) แยกประเภทงานร้องเรียนเรื่องร้องเรียนจัดซื้อจัดจ้างให้ผู้อำนวยการกองคลัง เพื่อเสนอเรื่องให้กับผู้บังคับบัญชาตามลำดับชั้นพิจารณาความเห็น

- กรณีข้อร้องเรียนเกี่ยวกับการจัดซื้อจัดจ้าง เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบ/ที่ปรึกษากฎหมายจะให้ข้อมูลกับผู้ขอรับบริการในเรื่องที่ผู้ขอรับบริการต้องการทราบเมื่อให้คำปรึกษาเรียบร้อยแล้วเรื่องที่ขอรับบริการถือว่ายุติ

- กรณีขอร้องเรียน/ร้องทุกข์/แจ้งเบาะแส เกี่ยวกับการจัดซื้อจัดจ้างเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบจะให้ ข้อมูลกับผู้ขอรับบริการในเรื่องที่ผู้ขอรับบริการต้องการทราบ และเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบจะดำเนินการรับเรื่อง ดังกล่าวไว้ แล้วส่งต่อไปกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องดำเนินการต่อไป ภายใน ๑-๒ วัน

- กรณี ขอร้องเรียน/ร้องทุกข์/แจ้งเบาะแส เรื่องจัดซื้อจัดจ้าง ให้ผู้ขอรับบริการรอดูการติดต่อกลับ หรือสามารถติดตามเรื่องหากไม่ได้รับการติดต่อกลับจากเจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้องภายใน ๑๕ วัน ให้ติดต่อศูนย์รับเรื่อง ร้องเรียน ร้องทุกข์ องค์การบริหารส่วนตำบลลูโบะสาวอ

ช่องทางการร้องเรียน

(๑) ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ สำนักงานปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลลูโบะสาวอ
อำเภอบาเจาะ จังหวัดนราธิวาส ๙๖๑๗๐

(๒) ร้องเรียนผ่านตู้/กล่องรับความคิดเห็น

(๓) ช่องทางไปรษณีย์

(๔) ทางโทรศัพท์ ๐-๗๓๗๐-๙๗๔๒ โทรสาร ๐-๗๓๗๐-๙๗๔๓

(๕) เว็บไซต์ของหน่วยงาน

(๖) ทางแอปพลิเคชัน line facebook

ขั้นตอนการปฏิบัติงานศูนย์รับเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ องค์การบริหารส่วนตำบลลูโบะสาวอ

(๑) จัดตั้งศูนย์/จุดรับเรื่องราวร้องเรียน ร้องทุกข์

(๒) แต่งเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบจัดการเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์

(๓) แจ้งผู้รับผิดชอบตามคำสั่งองค์การบริหารส่วนตำบลลูโบะสาวอทราบ

(๔) ดำเนินการรับเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ จากช่องทางต่าง ๆ

(๕) เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบดำเนินการพิจารณาเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ ในปัญหาข้อเท็จจริง

ข้อกฎหมาย

(๖) แจ้งผลการพิจารณาให้ผู้ร้องเรียน ร้องทุกข์ทราบ (ภายในระยะเวลา ๓๐ วัน)

(๗) รายงานผลการดำเนินการให้นายองค์การบริหารส่วนตำบลลูโบะสาวอทราบ

ที่...../.....

แบบคำร้องเรียน ร้องทุกข์

ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์
องค์การบริหารส่วนตำบลลูโบะสาวอ

วันที่.....เดือน.....พ.ศ.....

เรื่อง ขอแจ้งเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์

เรียน นายองค์การบริหารส่วนตำบลลูโบะสาวอ

ข้าพเจ้า.....อายุ.....ปี สัญชาติ.....อยู่บ้านเลขที่.....
ตำบล/แขวง.....อำเภอ/เขต.....จังหวัด.....
บัตรประจำตัวประชาชนเลขที่.....อาชีพ.....

มีความประสงค์ขอร้องเรียน ร้องทุกข์ เพื่อให้องค์การบริหารส่วนตำบลลูโบะสาวอดำเนินการ
ตรวจสอบ แก้ไข ช่วยเหลือ หรือแก้ปัญหาในเรื่อง.....
.....
.....
.....

โดยข้าพเจ้าขอส่งเอกสารประกอบการร้องเรียนร้องทุกข์ ดังนี้

- (๑).....
- (๒).....
- (๓).....
- (๔).....
- (๕).....

ทั้งนี้ ข้าพเจ้าขอรับรองว่าคำร้องเรียน ร้องทุกข์ข้างต้นดังกล่าวเป็นความจริงทุกประการ

ขอแสดงความนับถือ

(.....)

ผู้ร้องเรียน ร้องทุกข์

ที่...../.....

แบบแจ้งการรับเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์

ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์

องค์การบริหารส่วนตำบลลูโบะสาวอ

วันที่.....เดือน.....พ.ศ.....

เรื่อง ตอบรับการรับเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์

เรียน

ตามที่ท่านได้ร้องเรียน ร้องทุกข์ ผ่านศูนย์รับเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ขององค์การบริหารส่วนตำบลลูโบะสาวอ

องค์การบริหารส่วนตำบลลูโบะสาวอได้ลงทะเบียนรับเรื่องของท่านแล้ว ตามทะเบียนรับเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์เลขที่...../..... ลงวันที่...../...../..... และองค์การบริหารส่วนตำบลลูโบะสาวอได้พิจารณาเรื่องของท่านแล้วเห็นว่า

เป็นเรื่องที่อยู่ในอำนาจหน้าที่ขององค์การบริหารส่วนตำบลลูโบะสาวอ และได้มอบหมายให้.....ตำแหน่ง..... เป็นผู้ตร วจสอบและดำเนินการ

เป็นเรื่องที่ไม่อยู่ในอำนาจหน้าที่ขององค์การบริหารส่วนตำบลลูโบะสาวอ และได้จัดส่งเรื่องให้.....ซึ่งเป็นหน่วยงานที่มีอำนาจหน้าที่ที่เกี่ยวข้องดำเนินการต่อไปแล้ว ทั้งนี้ท่านสามารถติดต่อประสานงาน หรือขอทราบผลโดยตรงกับหน่วยงานดังกล่าวได้อีกทางหนึ่ง

เป็นเรื่องที่มีบทบัญญัติของกฎหมายบัญญัติขั้นตอนไว้เป็นการเฉพาะแล้ว ตามกฎหมาย.....จึงขอให้ท่านดำเนินการตามขั้นตอนและวิธีการที่กฎหมาย บัญญัติไว้ต่อไป

จึงเรียนมาเพื่อทราบ

ขอแสดงความนับถือ

ลงชื่อ

(.....)

ตำแหน่ง.....