



คู่มือ

การดำเนินงาน เรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ (ของศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์องค์การบริหารส่วนตำบลบ้านเกาะ)

จัดทำโดย สำนักงานปลัด

องค์การบริหารส่วนตำบลบ้านเกาะ

อำเภอเมืองนครราชสีมา จังหวัดนครราชสีมา

คำนำ

องค์การบริหารส่วนตำบลบ้านเกาะ มีภารกิจสำคัญในการแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนของประชาชน การดำเนินงานเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ จึงเป็นขั้นตอนที่สำคัญประการหนึ่งที่จะทำให้แก้ไขปัญหาของประชาชนมีการดำเนินการไปอย่างถูกต้อง รวดเร็ว ตอบสนองความต้องการของประชาชน ตามหลักการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี สำนักงานปลัด จึงได้จัดทำคู่มือสำหรับการดำเนินงานเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ ซึ่งประกอบไปด้วยกระบวนการขั้นตอนและระเบียบ กฎหมายที่เกี่ยวข้องในการดำเนินการ

ในการนี้ จึงหวังเป็นอย่างยิ่งว่า คู่มือการดำเนินงานเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ เล่มนี้ จะเป็นประโยชน์แก่เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ ของศูนย์รับเรื่องราวร้องเรียน ร้องทุกข์องค์การบริหารส่วนตำบลบ้านเกาะ ตลอดจนประชาชนผู้สนใจต่อไป

สำนักงานปลัด
องค์การบริหารส่วนตำบลบ้านเกาะ
พฤษภาคม ๒๕๖๐

สารบัญ

หน้า

บทที่ ๑	วัตถุประสงค์๑
บทที่ ๒	วิธีการขั้นตอน และระยะเวลาการปฏิบัติงาน๑๐
บทที่ ๓	การจัดการข้อร้องเรียนทางเว็บไซต์๑๓
บทที่ ๔	กฎหมายที่เกี่ยวข้อง ๑๔
บทที่ ๕	การสรุปข้อร้องเรียนเป็นร้อยละ๑๕

ภาค ผนวก

แบบคำร้องทั่วไป

คำร้องร้องเรียน/ ร้องทุกข์ ทางโทรศัพท์

แบบบันทึกข้อความรายงานผลดำเนินการ

แบบหนังสือตอบรับดำเนินการเรื่องร้องเรียน

บทที่ ๑

๑.๑ วัตถุประสงค์

การจัดการข้อร้องเรียนขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านเกาะ จำต้องดำเนินการให้เป็นไปตาม

๑.รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พุทธศักราช ๒๕๖๐

มาตรา ๔๑ บุคคลและชุมชนย่อมมีสิทธิ “เสนอเรื่องราวร้องทุกข์ต่อหน่วยงานของรัฐและได้รับผลการพิจารณาโดยรวดเร็ว

๒.พระราชบัญญัติสภาตำบลและองค์การบริหารส่วนตำบล พ.ศ. ๒๕๓๗ แก้ไขเพิ่มเติม พ.ศ.๒๕๔๖

มาตรา ๖๙/๑ “การปฏิบัติงานตามอำนาจหน้าที่ขององค์การบริหารส่วนตำบลต้องเป็นไปเพื่อประโยชน์สุขของประชาชน โดยใช้วิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี”

๓.พระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๔๖

มาตรา ๓๘ “ส่วนราชการใดได้รับการติดต่อจากประชาชน หรือจากส่วนราชการด้วยกันเกี่ยวกับงานที่อยู่ในอำนาจหน้าที่ของส่วนราชการนั้น ให้เป็นหน้าที่ของส่วนราชการนั้นที่จะต้องตอบคำถามหรือแจ้งการดำเนินการให้ทราบภายใน ๑๕ วัน หรือภายในกำหนดเวลาที่กำหนดไว้”

มาตรา ๔๑ “ในกรณีที่ส่วนราชการได้รับคำร้องเรียน เสนอแนะ หรือความคิดเห็นเกี่ยวกับวิธีปฏิบัติราชการ อุปสรรค ความยุ่งยาก หรือปัญหาอื่นใดจากบุคคลใด โดยมีข้อมูลและสาระตามสมควรให้เป็นหน้าที่ของส่วนราชการนั้นที่จะต้องพิจารณาดำเนินการให้ลุล่วงไป และในกรณีที่มีที่อยู่ของบุคคลนั้น ให้แจ้งให้บุคคลนั้นทราบผลการดำเนินการด้วย ทั้งนี้ อาจแจ้งให้ทราบผ่านทางระบบเครือข่ายสารสนเทศของส่วนราชการด้วยก็ได้ ในกรณีการแจ้งผ่านทางระบบเครือข่ายสารสนเทศ มิให้เปิดเผยชื่อหรือที่อยู่ของผู้ร้องเรียน เสนอแนะหรือแสดงความคิดเห็น”

ดังนั้น การจัดทำคู่มือฉบับนี้จึงดำเนินการจัดทำเพื่อวัตถุประสงค์ ดังต่อไปนี้

๑) เพื่อให้มั่นใจว่ากระบวนการรับเรื่องร้องเรียนและดำเนินการจัดการข้อร้องเรียน ได้มีการปฏิบัติตามขั้นตอนการปฏิบัติงานที่สอดคล้องกับข้อกำหนด ระเบียบ หลักเกณฑ์เกี่ยวกับการรับเรื่องร้องเรียนและดำเนินการจัดการข้อร้องเรียนที่กำหนดไว้อย่างครบถ้วนและมีประสิทธิภาพ

๒) เพื่อให้บุคลากรหรือเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบด้านการดำเนินการจัดการข้อร้องเรียนขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านเกาะ ใช้เป็นแนวทางในการปฏิบัติงานและดำเนินการแก้ไขปัญหาตามข้อร้องเรียนที่ได้รับจากช่องทางการร้องเรียนต่างๆ โดยกระบวนการและวิธีการดำเนินงานต้องเป็นไปในทิศทางเดียวกัน

๓) เพื่อเป็นหลักฐานแสดงวิธีการทำงานที่สามารถถ่ายทอดให้กับผู้เข้ามาปฏิบัติงานใหม่ พัฒนาให้การทำงานเป็นมืออาชีพ และใช้ประกอบการประเมินผลการปฏิบัติงานของบุคลากรหรือเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบรวมทั้งแสดงหรือเผยแพร่ให้กับบุคคลภายนอกหรือผู้ใช้บริการ ให้สามารถเข้าใจและใช้ประโยชน์จากกระบวนการที่มีอยู่เพื่อขอรับบริการที่ตรงกับความต้องการ

๔) เพื่อเป็นการเผยแพร่ ประชาสัมพันธ์ให้ประชาชนผู้รับบริการได้ทราบถึงกระบวนการจัดการข้อร้องเรียน หลักเกณฑ์ต่างๆ ในการร้องเรียน โดยองค์การบริหารส่วนตำบลบ้านเกาะเปิดโอกาสให้ประชาชนผู้รับบริการเข้ามามีส่วนร่วมในการรับรู้ แสดงความคิดเห็นหรือเสนอแนะเกี่ยวกับกระบวนการดำเนินการจัดการข้อร้องเรียน เพื่อประโยชน์ในการปรับปรุงแก้ไขการดำเนินงานต่อไป

โดยระบบการจัดการข้อร้องเรียนขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านเกาะได้ปรับปรุงและพัฒนาขึ้นมาเพื่อลดขั้นตอนและระยะเวลาการปฏิบัติงานลดความซ้ำซ้อนลดพื้นที่ในการจัดเก็บเอกสารและเพื่อรวมข้อมูลไว้ในฐานข้อมูลเดียวกัน ทำให้ข้อมูลไม่สูญหาย กระจัดกระจาย สามารถค้นได้สะดวกและรวดเร็ว

๑.๒ ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้เสีย

ผู้รับบริการ ได้แก่

- ประชาชนทั่วไป ผู้นำหมู่บ้าน ชุมชน อาสาสมัคร ฯลฯ
- ส่วนราชการที่อยู่ในพื้นที่ เช่น โรงเรียน โรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบล เป็น

ผู้มีส่วนได้เสีย ได้แก่

- หน่วยงานภายในองค์การบริหารส่วนตำบลบ้านเกาะ

๑.๓ ขอบเขต

ใช้เป็นคู่มือมาตรฐานการปฏิบัติงานของกระบวนการรับเรื่องร้องเรียนและดำเนินการจัดการข้อร้องเรียนของเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบการจัดการข้อร้องเรียนองค์การบริหารส่วนตำบลบ้านเกาะ โดยผ่านทางช่องทางต่างๆดังต่อไปนี้

๑. เดินทางมาด้วยตนเอง ติดต่อที่ศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ องค์การบริหารส่วนตำบลบ้านเกาะ ณ สำนักงานปลัด

๒. เดินทางมาร้องเรียนที่ส่วนงานเจ้าของเรื่องโดยตรง

๓. ส่งไปรษณีย์หรือจดหมายมาที่ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน องค์การบริหารส่วนตำบลบ้านเกาะ เลขที่ ๗๐๐ ถนนสุนทรารายณ์ หมู่ที่ ๑ ตำบลบ้านเกาะ อำเภอเมืองนครราชสีมา จังหวัดนครราชสีมา รหัสไปรษณีย์ ๓๐๐๐๐

๔. โทรศัพท์ หมายเลข ๐-๔๔๒๗-๖๕๔๑ , ๐-๔๔๐๗-๕๐๓๔ , ๐-๔๔๙๒-๒๕๘๕

๕. โทรสาร หมายเลข ๐-๔๔๙๒-๒๕๘๖

๖. ศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ออนไลน์ องค์การบริหารส่วนตำบลบ้านเกาะ

www.bankoh-korat.go.th

๑.๔ ประเภทข้อร้องเรียน

แบ่งเป็น ๔ ประเภท ตามภารกิจและความรับผิดชอบขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านเกาะ

๑. ร้องเรียนการให้บริการ
๒. ร้องเรียนเจ้าหน้าที่หรือหน่วยงาน
๓. ข้อเสนอแนะ ข้อคิดเห็น และคำชมเชย
๔. อื่นๆ

ประเภท	นิยาม	ตัวอย่างที่เป็นรูปธรรม
๑. ร้องเรียนการให้บริการ	การที่ผู้ร้องเรียนแจ้งร้องเรียนเกี่ยวกับการให้งานต่างๆ ที่อยู่ในภารกิจความรับผิดชอบขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านเกาะ	เช่น ร้องเรียนเกี่ยวกับพฤติกรรม การให้บริการของเจ้าหน้าที่ในด้านงานบริการต่างๆ การให้บริการในด้านการขออนุญาตก่อสร้างอาคาร เป็นต้น
๒. ร้องเรียนเจ้าหน้าที่หรือหน่วยงาน	การที่ผู้ร้องเรียนหรือผู้เสียหาย ร้องเรียนเจ้าหน้าที่หรือหน่วยงานเกี่ยวกับการกระทำใดๆ ที่มีผลก่อให้เกิดความเสียหายอย่างใดต่อผู้ร้องเรียนหรือองค์การบริหารส่วนตำบลบ้านเกาะ	เช่น ร้องเรียนเจ้าหน้าที่ทุจริตในการเบิกจ่ายเงินงบประมาณต่างๆ ร้องเรียนการบริหารงานบุคคล การโอนย้าย บรรจุเจ้าหน้าที่ พฤติกรรมชู้สาว ความไม่โปร่งใสในการจัดซื้อ - จัดจ้าง
๓. ข้อเสนอแนะ ข้อคิดเห็น และคำชมเชย	การที่ผู้ร้องเรียนแสดงออกทางความคิดเห็นหรือการเสนอแนะทั่วไปเกี่ยวกับการให้บริการ และการยกย่องชมเชยในการปฏิบัติงาน	เช่น การเสนอแนะหรือแสดงความคิดเห็นในด้านการให้บริการ เกี่ยวกับการรับชำระภาษี การรับชำระค่าเก็บ ขน ขยะมูลฝอย
๔. อื่นๆ	การที่ผู้ร้องเรียนได้ร้องเรียนเรื่องต่างๆ ที่อยู่ภายใต้อำนาจหน้าที่ภารกิจ และความรับผิดชอบขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านเกาะ นอกเหนือจากทั้ง ๓ ข้อที่ได้กล่าวมา	แจ้งต้นไม้ล้มทับเสาไฟฟ้า ไฟฟ้าดับ แจ้งให้องค์การบริหารส่วนตำบลเข้าไปดำเนินการ ตัดต้นไม้ เปลี่ยนหลอดไฟฟ้า

๑.๕ หลักเกณฑ์ในการรับเรื่องร้องเรียน

๑. ใช้ถ้อยคำหรือข้อความที่สุภาพ และต้องมี
 - วัน เดือน ปี
 - ชื่อ ที่อยู่ หมายเลขโทรศัพท์ อีเมลที่สามารถติดต่อถึงผู้ร้องเรียนหรือร้องทุกข์ได้
 - ข้อเท็จจริง หรือ พฤติการณ์ของเรื่องที่ร้องเรียนได้อย่างชัดเจนว่าได้รับความเดือดร้อนหรือเสียหายอย่างไรดำเนินการอย่างไร หรือชี้ช่องทางแจ้งเบาะแส เกี่ยวกับการทุจริตของเจ้าหน้าที่/หน่วยงานขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านเกาะได้ชัดเจนเพียงพอที่สามารถดำเนินการ สืบสวน สอบสวนได้
 - ระบุ พยาน เอกสาร พยานวัตถุ และพยานบุคคล (ถ้ามี)
๒. ข้อร้องเรียนต้องเป็นเรื่องจริงที่มีมูลเหตุ มิได้หวังสร้างกระแสหรือสร้างข่าวที่เสียหายต่อบุคคลหรือหน่วยงานต่างๆ ที่เกี่ยวข้อง
๓. การใช้บริการร้องเรียนขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านเกาะ นั้น ต้องสามารถติดต่อกลับไปยังผู้ใช้บริการได้ เพื่อยืนยันว่ามีตัวตนจริง ไม่ได้สร้างเรื่องเพื่อกล่าวหาบุคคลอื่นหรือหน่วยงานต่างๆ ให้เกิดความเสียหาย
๔. เป็นเรื่องที่ผู้ร้องได้รับความเดือดร้อนหรือเสียหาย อันเนื่องมาจากการปฏิบัติหน้าที่ต่างๆ ของเจ้าหน้าที่หรือหน่วยงานภายในสังกัดองค์การบริหารส่วนตำบลบ้านเกาะ
๕. เป็นเรื่องที่ประสงค์ขอให้องค์การบริหารส่วนตำบลบ้านเกาะช่วยเหลือหรือขจัดความเดือดร้อนในด้านที่เกี่ยวข้องกับความรับผิดชอบหรือภารกิจขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านเกาะโดยตรง
๖. ข้อร้องเรียนที่มีข้อมูลไม่ครบถ้วน ไม่เพียงพอ หรือไม่สามรถหาข้อมูลเพิ่มเติมได้ในการดำเนินการตรวจสอบ สืบสวน สอบสวน ข้อเท็จจริง ตามรายละเอียดที่กล่าวมาในข้อที่ ๑ นั้น ให้ยุติเรื่องและเก็บเป็นฐานข้อมูล
๗. ไม่เป็นข้อร้องเรียนที่เข้าลักษณะดังต่อไปนี้
 - ข้อร้องเรียนที่เป็นบัตรสนเท่ห์ เว้นแต่ บัตรสนเท่ห์นั้นจะระบุรายละเอียดตามข้อที่ ๑ จึงจะรับไว้พิจารณาเป็นการเฉพาะเรื่อง
 - ข้อร้องเรียนที่เข้าสู่กระบวนการยุติธรรมแล้ว หรือเป็นเรื่องที่ศาลได้มีคำพิพากษาหรือคำสั่งถึงที่สุดแล้ว
 - ข้อร้องเรียนที่เกี่ยวข้องกับสถาบันพระมหากษัตริย์
 - ข้อร้องเรียนที่เกี่ยวข้องกับนโยบายของรัฐบาล

-ข้อร้องเรียนที่หน่วยงานอื่นได้ดำเนินการตรวจสอบ พิจารณาวินิจฉัยและได้มีข้อสรุปผลการพิจารณาเป็นที่เรียบร้อยแล้ว อย่างเช่น สำนักงานคณะกรรมการป้องกันและปราบปรามการทุจริตแห่งชาติ (ป.ป.ช.) สำนักงานคณะกรรมการป้องกันและปราบปรามการทุจริตภาครัฐ (ป.ป.ท.) เป็นต้น

นอกเหนือจากหลักเกณฑ์ดังกล่าวข้างต้นแล้ว ให้อยู่ในดุลยพินิจของผู้บังคับบัญชาว่าจะรับไว้พิจารณาหรือไม่เป็นเรื่องเฉพาะกรณี

๑.๖ การพิจารณาในการกำหนดชั้นความลับและคุ้มครองผู้ร้องเรียน

การพิจารณาข้อร้องเรียนในการกำหนดชั้นความลับและคุ้มครองผู้ร้องเรียนนั้น จะต้องปฏิบัติตามระเบียบว่าด้วยการรักษาความลับของทางราชการ พ.ศ. ๒๕๔๔ และการส่งเรื่องให้หน่วยงานพิจารณานั้น ผู้ให้ข้อมูลและผู้ร้องอาจได้รับความเดือดร้อน เช่น ข้อร้องเรียนกล่าวโทษข้าราชการ ในเบื้องต้นให้ถือว่าเป็นความลับทางราชการ (หากเป็นบัตรสนเท่ห์ ให้พิจารณาเฉพาะรายชื่อที่ระบุหลักฐาน กรณีแวดล้อมปรากฏชัดแจ้งตลอดจนชี้พยานบุคคลแน่นอนเท่านั้น) การแจ้งเบาะแสผู้มีอิทธิพล ต้องปกปิดชื่อและที่อยู่ผู้ร้องหากไม่ปกปิดชื่อ ที่อยู่ ผู้ร้องจะต้องแจ้งให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องทราบและให้ความคุ้มครองแก่ผู้ร้องด้วย

๑. กรณีมีการระบุชื่อผู้ถูกกล่าวหา จะต้องคุ้มครองทั้งฝ่ายผู้ร้องและผู้ถูกกล่าวหา เนื่องจากเรื่องยังไม่ได้ผ่านกระบวนการตรวจสอบข้อเท็จจริงและอาจเป็นการกลั่นแกล้งกล่าวหาให้ได้รับความเดือดร้อนและเสียหายได้

๒. กรณีเป็นเรื่องเกี่ยวกับความมั่นคงของชาติ

๓. กรณีผู้ร้องเรียนระบุในคำร้องขอให้ปกปิดหรือไม่ประสงค์ให้เปิดเผยชื่อผู้ร้องเรียน หน่วยงานต้องไม่เปิดเผยชื่อผู้ร้องให้หน่วยงานผู้ถูกร้องทราบเนื่องจากผู้ร้องอาจได้รับความเดือดร้อนตามเหตุแห่งการร้องเรียนนั้นๆ

๑.๗ คำจำกัดความ

ข้อร้องเรียน หมายความว่า เรื่องที่ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียร้องเรียนต่อองค์การบริหารส่วนตำบลบ้านเกาะ จากการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านเกาะ ในเรื่องต่างๆ ดังนี้

๑. ข้อร้องเรียนที่เกี่ยวกับหน่วยงานหรืออยู่ในสังกัดองค์การบริหารส่วนตำบลบ้านเกาะ เนื่องจากไม่ปฏิบัติตามกฎหมาย ระเบียบ เงื่อนไข การอนุญาต หรือมีการดำเนินการที่สร้างความเดือดร้อนแก่ประชาชนในพื้นที่

๒. ข้อร้องเรียนที่เกี่ยวกับการดำเนินงานตามภารกิจขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านเกาะ เนื่องจากไม่มีประสิทธิภาพ ไม่ครบถ้วนหรือบกพร่อง หรือไม่ได้รับความเป็นธรรม

๓. ข้อร้องเรียนที่เกี่ยวกับเจ้าหน้าที่ขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านเกาะ ปฏิบัติหน้าที่ไม่มีประสิทธิภาพ ไม่เต็มใจให้บริการ ปฏิบัติหน้าที่ผิดวินัย ประมวลจริยธรรมและจรรยาบรรณที่กำหนดไว้ รวมทั้งมีความประพฤติทั้งส่วนตัวและหรือการทำงานที่เสื่อมเสียต่อหน้าที่ราชการ

๔. ข้อร้องเรียนที่มีความร้ายแรงเป็นกรณีพิเศษ หมายถึง เรื่องร้องเรียนที่มีการเสนอข่าวทางสื่อมวลชน หรือเป็นเรื่องร้องเรียนที่สร้างความเสียหายอย่างร้ายแรงต่อภาพลักษณ์องค์การบริหารส่วนตำบลบ้านเกาะ

การดำเนินการจนได้ข้อยุติ ได้แก่

๑. เรื่องที่ดำเนินการแล้ว ได้ตามความประสงค์ของผู้ร้องทั้งหมด และได้แจ้งให้ผู้ร้องทราบ

๒. เรื่องที่ดำเนินการแล้ว ได้ตามความประสงค์ของผู้ร้องบางส่วน (หน่วยงานเจ้าของเรื่องได้ดำเนินการตามขอบเขตเต็มที่แล้ว) หรือได้บรรเทา เยียวยาปัญหาความเดือดร้อนของผู้ร้องตามความเหมาะสม และได้แจ้งให้ผู้ร้องทราบ

๓. เรื่องดำเนินการ แต่ไม่ได้ตามความประสงค์ของผู้ร้อง เช่น พันวิสัยการดำเนินการ และขอบเขตอำนาจหน้าที่แล้ว และได้แจ้งทำความเข้าใจกับผู้ร้อง

๔. เรื่องที่ส่งต่อให้หน่วยงานอื่นเพื่อทราบ หรือดำเนินการตามอำนาจหน้าที่แล้วได้แจ้งให้ผู้ร้องทราบถึงหน่วยงานที่รับเรื่องต่อ

๕. เรื่องร้องเรียนที่ระงับการพิจารณา หรือรวมเรื่อง เช่น บัตรสนเท่ห์ เรื่องที่อยู่ในกระบวนการทางศาล ข้อร้องเรียนกล่าวโทษแต่ไม่มีพยานหลักฐานที่ชัดเจน พร้อมได้แจ้งให้ผู้ร้องทราบตามควรแก่กรณี

๖. เรื่องเสนอข้อคิดเห็นที่พันวิสัยดำเนินการหรือเป็นกรณีที่หน่วยงานได้ดำเนินการอยู่แล้ว

ผู้ร้องเรียน หมายความว่า ประชาชนทั่วไป เจ้าหน้าที่ของรัฐ หรือผู้ที่ได้รับมอบฉันทะให้ร้องเรียน แทนองค์การภาครัฐ หน่วยงานเอกชน ผู้รับบริการผู้มีส่วนได้ส่วนเสียภายในและภายนอกองค์การบริหารส่วนตำบลบ้านเกาะที่ติดต่อมายังองค์การบริหารส่วนตำบลบ้านเกาะ ผ่านช่องทางต่างๆ

การตอบสนอง หมายความว่า การที่ส่วนราชการหรือหน่วยงานของรัฐได้ให้ข้อมูลการดำเนินการ เพื่อแก้ไขข้อร้องเรียนให้กับผู้รับบริการทราบภายใน ๑๕ วัน

การดำเนินการ หมายความว่า การที่หน่วยงานเจ้าของเรื่องหรือหน่วยงานที่รับผิดชอบ ได้มีกระบวนการตรวจสอบและมีการแก้ไขปัญหาอย่างชัดเจน อย่างเช่น การตั้งคณะกรรมการตรวจสอบ การที่เจ้าหน้าที่ได้ลงพื้นที่เพื่อแก้ไขปัญหา การประชุมเพื่อปรึกษาหารือหรือหาทางออกของการแก้ไขปัญหา ร่วมกันของผู้ร้องหรือผู้ถูกร้องเรียนหรือกรณีการกระทำผิดของเจ้าหน้าที่ ได้มีการกล่าวตักเตือน หรือลงโทษตามกฎหมายระเบียบที่กำหนดไว้ เป็นต้น

เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบ/เจ้าหน้าที่ผู้ประสานงาน หมายความว่า เจ้าหน้าที่ผู้บังคับบัญชาได้มอบหมายให้รับผิดชอบการดำเนินการจัดการและประสานงานเกี่ยวกับการร้องเรียน

หน่วยงานที่รับผิดชอบ/หน่วยงานเจ้าของเรื่อง หมายความว่า หน่วยงานที่มีอำนาจหน้าที่และความรับผิดชอบในการดำเนินการจัดการต่างๆ เกี่ยวกับข้อร้องเรียนนั้น

ผู้บังคับบัญชา หมายความว่า หัวหน้าหน่วยงานตั้งแต่ระดับ ผู้อำนวยการสำนัก/กองงาน ที่ได้รับมอบอำนาจมอบหมายให้พิจารณา วิเคราะห์และจัดการเรื่องร้องเรียน

ผู้บริหาร หมายความว่า นายกององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านเกาะ

๑.๙ หน้าทีความรับผิดชอบ

✧ นายกองค้การบริหารส่วนตำบลบ้านเกาะ : สั่งการ มอบนโยบาย และพิจารณาให้ความเห็นชอบเกี่ยวกับการดำเนินการแก้ไขปัญหาค้อร้องเรียน

✧ ผู้อำนวยการสำนักปลัด : พิจารณาและอนุมัติแผนการตรวจสอบ ติดตามแก้ไขปัญหาค้อร้องเรียน และพิจารณาผลการตรวจสอบ

✧ เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบ : ประสานงาน ดำเนินการตรวจสอบ สรุปรายงานผลการตรวจสอบและติดตามผลการแก้ไขปัญหาค้อร้องเรียน

✧ เจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้อง : ให้ความร่วมมือในการตรวจสอบและแก้ไขปัญหาค้อร้องเรียน

บทที่ ๒

วิธีการ ขั้นตอน และระยะเวลา การปฏิบัติงาน

๒.๑ แผนผัง กระบวนการทำงานของระบบการจัดการข้อร้องเรียน



๒.๒ รายละเอียดการปฏิบัติงานแต่ละขั้นตอน

ขั้นตอน	กระบวนการ	รายละเอียดการดำเนินงาน	ระยะเวลา
๑	-ผู้ร้องติดต่อร้องเรียนผ่านช่องทางที่กำหนด -เจ้าหน้าที่ออกไปรับ	- เจ้าหน้าที่รับเรื่องร้องเรียนจากผู้ร้องเรียนผ่านช่องทางที่กำหนดไว้ เช่น เขียนคำร้องเป็นหนังสือ – ร้องผ่านโทรศัพท์ - ร้องผ่านระบบเว็บไซต์ --เจ้าหน้าที่ตรวจสอบเอกสารการร้องเรียน-เจ้าหน้าที่ออกไปรับให้แก่ผู้ร้องเรียน (หากร้องเรียนเป็นหนังสือ)	๑๐ นาที / เรื่อง
๒	-นิติกรตรวจสอบเรื่องร้องเรียน	-ตรวจสอบโดยพิจารณาว่าเรื่องร้องเรียนนั้นอยู่ในความรับผิดชอบขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านเกาะหรือไม่ และนำเสนอผู้บังคับบัญชาหากไม่อยู่ในอำนาจหน้าที่ความรับผิดชอบ ต้องแจ้งให้ผู้ร้องเรียนทราบพร้อมแนะนำ เสนอแนะช่องทางหรือวิธีที่ถูกต้องทันที	๑๐ นาที / เรื่อง
๓	รายงานผู้บังคับบัญชา	-เสนอเรื่องร้องทุกข์ ร้องเรียนให้ผู้บังคับบัญชาและผู้บริหารเพื่อพิจารณา มอบหมายเจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้องดำเนินการตามเรื่อง เช่น เป็นเหตุรำคาญ ส่งให้เจ้าหน้าที่กองสาธารณสุขฯ เข้าดำเนินการ หากเป็นถนนชำรุด ส่งให้กองช่างดำเนินการ เป็นต้น	๑๐ นาที / ราย
๔	มอบหมายเจ้าหน้าที่หรือคณะกรรมการ	-ส่งให้เจ้าหน้าที่ หรือแต่งตั้งคณะกรรมการให้ดำเนินการเรื่องร้องเรียน	ภายใน ๑ วัน
๕	ตอบรับดำเนินการให้ผู้ร้องเรียนทราบ/รายงานให้ผู้ร้องเรียนทราบ	-เมื่อเริ่มดำเนินการต้องแจ้งความคืบหน้าให้ผู้ร้องเรียนทราบว่าได้ดำเนินการและหากดำเนินการเสร็จแล้ว ต้องสรุปรายงานผู้บังคับบัญชาพร้อมรายงานผลการให้ผู้ร้องเรียนทราบว่าได้ดำเนินการให้แล้วและผลเป็นประการใด	ภายใน ๑๕ วัน

บทที่ ๓

การจัดการข้อร้องเรียนทางเว็บไซต์ขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านเกาะ

การเข้าสู่เว็บไซต์ช่องทาง รับเรื่องร้องทุกข์ หรือเข้าหน้าหลัก (กระดานสนทนา)



หน้า website อบต.บ้านเกาะ



เมนู “ร้องเรียน – ร้องทุกข์” สำหรับกรอกแบบฟอร์ม ร้องเรียนผ่านระบบ

www.dankon-korat.go.th/complain.php
www.koratlga.go.th www.dbd.go.th

หน้าแรก | ร้องเรียน ร้องทุกข์ | แจ้งเรื่องทุจริต | สมุดเยี่ยม | ติดต่อเรา | แผนที่

ยินดีต้อนรับเข้าสู่เว็บไซต์ อบต.บ้านเกาะ

ข้อมูลทั่วไป

- หน้าแรก
- ประวัติ อบต.
- วิสัยทัศน์พันธกิจ
- ข้อมูลทั่วไป
- ผลิตภัณฑ์ชุมชน OTOP
- แหล่งท่องเที่ยว
- การบริหารพื้นฐานของ อบต.

ร้องเรียน ร้องทุกข์

กรุณารกรายละเอียดของเรื่องที่ต้องการ ร้องเรียน/ร้องทุกข์ ให้ละเอียดที่สุดเพื่อความรวดเร็วในการดำเนินการ ข้อมูลของท่านจะ ถูกเก็บรักษาเป็นความลับ

เชิญกรอกข้อมูลเลขที่รับ...

ชื่อ นามสกุล:

Email:








หมายเลขโทรศัพท์:

เนื้อหา:

โครงสร้างองค์กร

- โครงสร้างองค์กร
- คณะผู้บริหาร
- สมาชิกสภา อบต.
- หัวหน้าส่วนราชการ
- พนักงาน อบต.

กรอกข้อมูล ชื่อ นามสกุล E-mail หมายเลขโทรศัพท์ และเนื้อหาที่ร้องเรียน โดยข้อมูลของผู้ร้องเรียนจะถูกเก็บไว้เป็นความลับ หรืออาจร้องเรียน ทางหน้า webboard ดังนี้

เว็บบอร์ด	
 ตั้งกระทู้ใหม่	 อ่านทั้งหมด
3522 ร้องทุกข์ โดย 5 วันที่ 21 มิ.ย. 	อ่าน 24 ออกความเห็น 4
3521 ทำถนน ซ.17 แยก 1 ท่าไม้หระคะ โดย กนกวรรณ ประสานพานิช * วันที่ 12 ธ.ค. 5 	อ่าน 30 ออกความเห็น 1
3470 ขอขอบคุณท่านนายกอบต. โดย บ้านเกาะโฮมเพลส* วันที่ 2016-08-01 13 	อ่าน 35 ออกความเห็น 1
3469 ต้นไม้ใหญ่ขึ้นรังสายไฟ.>>> โดย บ้านเกาะโฮมเพลส* วันที่ 2016-06-27 10 	อ่าน 57 ออกความเห็น 2
3437 เมาไม่ไหล 5 วันตะ โดย Kunteera วันที่ 2016-03-31 09 	อ่าน 61 ออกความเห็น 1

บทที่ ๔

กฎหมายที่เกี่ยวข้อง

กฎหมาย กฎ ระเบียบ ที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินการจัดการข้อร้องเรียน

๑. รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พุทธศักราช ๒๕๖๐ มาตรา ๔๑
๒. พระราชบัญญัติข้อมูลข่าวสารของราชการ พ.ศ. ๒๕๔๐ มาตรา ๑๔ ,๑๕ และ ๒๕
๓. พระราชบัญญัติสภาพัฒนาการและองค์การบริหารส่วนตำบล พ.ศ. ๒๕๓๗ มาตรา ๖๙/๑
๔. พระราชกฤษฎีกากว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๔๖ มาตรา ๓๘ มาตรา ๔๑
๕. ระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยการจัดการเรื่องร้องทุกข์ พ.ศ. ๒๕๕๒
๖. ระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยการรับฟังความคิดเห็นของประชาชน พ.ศ. ๒๕๔๘ ข้อ ๘ ,๙, ๑๒
๗. ระเบียบว่าด้วยการรักษาความลับของทางราชการ พ.ศ. ๒๕๔๔

บทที่ ๕

การสรุปข้อร้องเรียนเป็นร้อยละ

องค์การบริหารส่วนตำบลบ้านเกาะมีการดำเนินการเพื่อแก้ไขข้อร้องเรียนให้กับผู้รับบริการภายใน ๑๕ วัน

ได้คิดเป็นจำนวนร้อยละ โดยมีสูตรคำนวณดังนี้

จำนวนข้อร้องเรียนที่ดำเนินการภายใน ๑๕ วัน

จำนวนข้อร้องเรียนทั้งหมด X ๑๐๐

โดยตั้งเกณฑ์ประเมิน

- เป็นร้อยละ ๘๐- ขึ้นไป = ระดับมาก
- เป็นร้อยละ ๗๐-๗๙ = ระดับปานกลาง
- เป็นร้อยละ ๖๐-๖๙ = ระดับน้อย
- เป็นร้อยละ ๕๐-๕๙ = ระดับน้อยที่สุด

ภาคผนวก