



เอกสารประกอบ การรับเรื่องราวร้องทุกข์



ศูนย์ดำรงธรรมองค์การบริหารส่วนตำบลถ้ำรงค์

อำเภอบ้านลาด จังหวัดเพชรบุรี

โทรศัพท์ : 032-491467

E-mail : tambontomrong@gmail.com

คำนำ

คู่มือการปฏิบัติงานรับเรื่องราวร้องทุกข์ขององค์การบริหารส่วนตำบลถ้ำรงค์จัดทำขึ้นเพื่อเป็นแนวทางการดำเนินการจัดการข้อร้องเรียนของศูนย์ดำรงธรรมและศูนย์รับเรื่องราวร้องเรียนร้องทุกข์ทั้งนี้การจัดการข้อร้องเรียนจนได้ข้อยุติทำให้มีความรวดเร็วและมีประสิทธิภาพเพื่อตอบสนองความต้องการและความคาดหวังของผู้รับบริการจำเป็นต้องมีขั้นตอน/กระบวนการและแนวทางในการปฏิบัติงานที่ชัดเจนและเป็นมาตรฐานเดียวกัน

ศูนย์ดำรงธรรมองค์การบริหารส่วนตำบลถ้ำรงค์

สารบัญ

เรื่อง	หน้า
หลักการและเหตุผล	1
การจัดตั้งศูนย์ดำรงธรรม อบต.ถ้ำรงค์	1
สถานที่ตั้ง	1
หน้าที่ความรับผิดชอบ	1
วัตถุประสงค์	1
คำจำกัดความ	2
แผนผังกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียนของศูนย์ดำรงธรรม	3
แผนผังกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์	4
ขั้นตอนการปฏิบัติงาน	5
การรับและตรวจสอบข้อร้องเรียนจากช่องทางต่างๆ	5
การบันทึกข้อร้องเรียน	6
การประสานงานหน่วยงานเพื่อแก้ไขข้อร้องเรียนและการแจ้งกลับผู้ร้องเรียน	6
ติดตามการแก้ไขข้อร้องเรียน	6
การรายงานผลการจัดการข้อร้องเรียนของหน่วยงาน	6
มาตรฐานงาน	6
แบบฟอร์ม	6
จัดทำโดย	6
ภาคผนวก	
- ใบรับแจ้งเหตุเรื่องราวร้องทุกข์	7

1. หลักการและเหตุผล

1.1 การจัดตั้งศูนย์รับเรื่องร้องทุกข์ขององค์การบริหารส่วนตำบลถ้ำรงค์ ตามพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ.2546 ได้กำหนดแนวทางปฏิบัติราชการมุ่งให้เกิดประโยชน์สุขแก่ประชาชนโดยยึดประชาชนเป็นศูนย์กลางเพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชนให้เกิดความผาสุกและความเป็นอยู่ที่ดีของประชาชนเกิดผลสัมฤทธิ์ต่องานบริการมีประสิทธิภาพและเกิดความคุ้มค่าในการให้บริการไม่มีขั้นตอนปฏิบัติงานเกินความจำเป็น มีการปรับปรุงภารกิจให้ทันต่อสถานการณ์ประชาชนได้รับการอำนวยความสะดวกและได้รับการตอบสนองความต้องการและมีการประเมินผลการให้บริการสม่ำเสมอ

1.2 การบริหารงานและการปฏิบัติงานของผู้บริการ พนักงานอาจมีผลกระทบต่อประชาชนผู้รับบริการ ในการปฏิบัติหน้าที่ ไม่เป็นไปตามระเบียบกฎหมาย หรือไม่เป็นไปตามเวลาที่กำหนด มีการทุจริตในหน้าที่ หรือการบริการสาธารณะมีผลกระทบต่อประชาชนองค์การบริหารส่วนตำบลถ้ำรงค์จึงได้จัดตั้งศูนย์รับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ขึ้นเพื่อบริการประชาชนในพื้นที่

2. การจัดตั้งศูนย์ดำรงธรรมองค์การบริหารส่วนตำบลถ้ำรงค์

ตามประกาศคณะรักษาความสงบแห่งชาติฉบับที่ 96/2557 เมื่อวันที่ 17 กรกฎาคม 2557 เรื่องการจัดตั้งศูนย์ดำรงธรรมเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการบริการงานระดับจังหวัดและให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นทุกองค์กรจัดตั้งศูนย์ดำรงธรรมท้องถิ่นโดยให้ศูนย์ดำรงธรรมองค์การบริหารส่วนตำบลถ้ำรงค์อยู่ภายใต้การกำกับดูแลของศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดเพชรบุรีจัดตั้งเพื่อเป็นศูนย์ในการรับเรื่องราวร้องทุกข์และให้บริการข้อมูลข่าวสารให้คำปรึกษาหารือปัญหาความต้องการและข้อเสนอแนะของประชาชนองค์การบริหารส่วนตำบลถ้ำรงค์จึงได้จัดตั้งศูนย์ดำรงธรรมองค์การบริหารส่วนตำบลถ้ำรงค์ขึ้น

3. สถานที่ตั้ง

ตั้งอยู่ ณ สำนักงานองค์การบริหารส่วนตำบลถ้ำรงค์ ตำบลถ้ำรงค์ อำเภอบ้านลาดจังหวัดเพชรบุรี

4. หน้าที่ความรับผิดชอบของศูนย์รับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ และศูนย์ดำรงธรรม เป็นศูนย์กลางในการรับเรื่องราวร้องทุกข์และให้บริการข้อมูลข่าวสารให้คำปรึกษาหารือปัญหาความต้องการ และข้อเสนอแนะของประชาชน

5. วัตถุประสงค์

1. เพื่อให้ประชาชนผู้รับบริการจากสาธารณะมีความมั่นใจในการบริหารงานการปฏิบัติงานของผู้รับบริการ พนักงานปฏิบัติเป็นไปตามระเบียบกฎหมาย และระยะเวลาที่กำหนด

2. เพื่อให้การดำเนินงานจัดการข้อร้องเรียนของศูนย์รับเรื่องร้องเรียน/ศูนย์ดำรงธรรมองค์การบริหารส่วนตำบลถ้ำรงค์มีขั้นตอน/กระบวนการ และแนวทางในการปฏิบัติงานเป็นมาตรฐานเดียวกัน

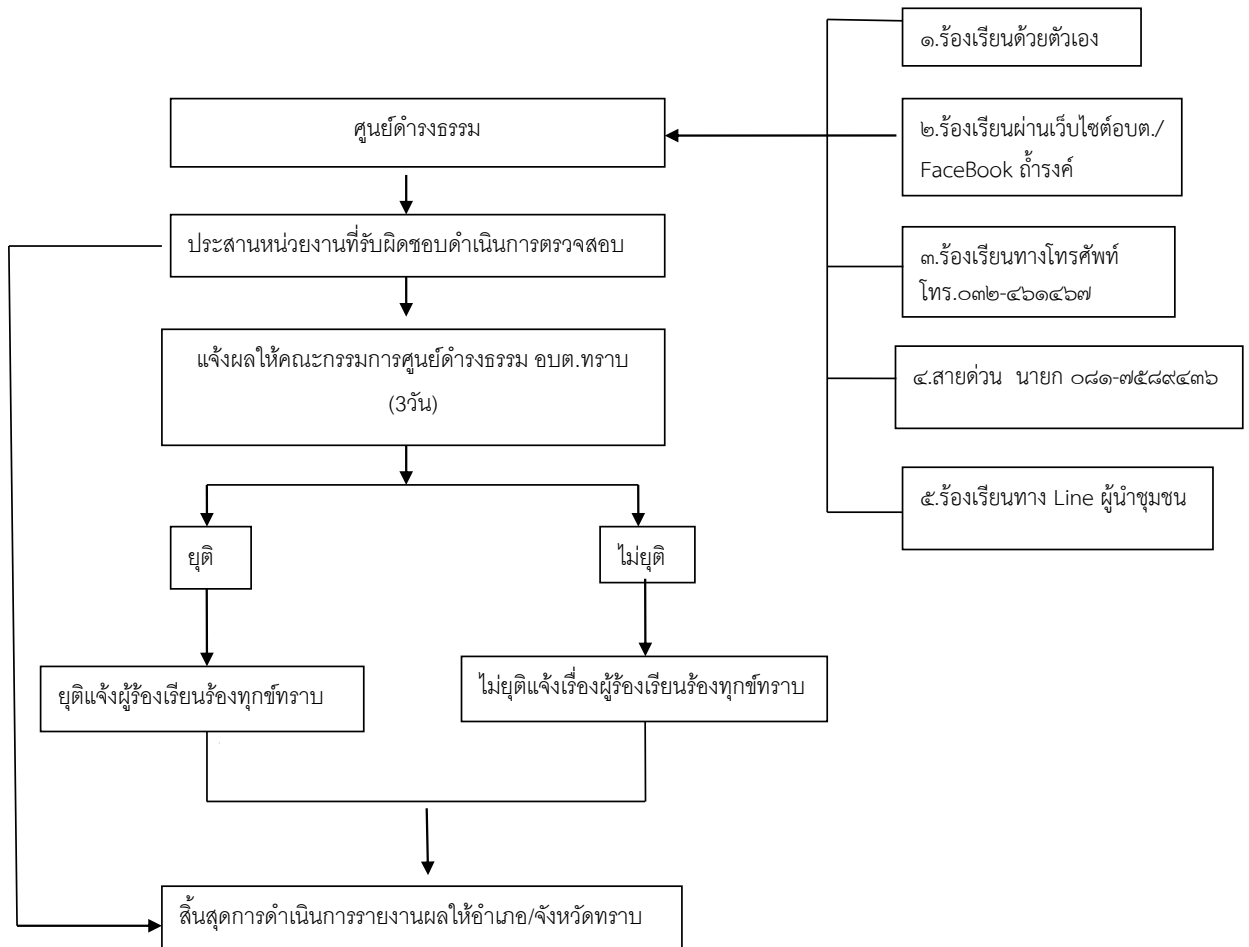
3. เพื่อให้ประชาชนผู้รับบริการมีช่องทางในการร้องเรียนทุกข์มีการบริหารงานและการปฏิบัติหน้าที่ของผู้รับบริการและพนักงาน

4. เพื่อให้ประชาชนผู้รับบริการมั่นใจว่าได้มีการปฏิบัติตามข้อกำหนดระเบียบหลักเกณฑ์เกี่ยวกับการจัดการ ข้อร้องเรียนที่กำหนดไว้อย่างสม่ำเสมอและมีประสิทธิภาพ

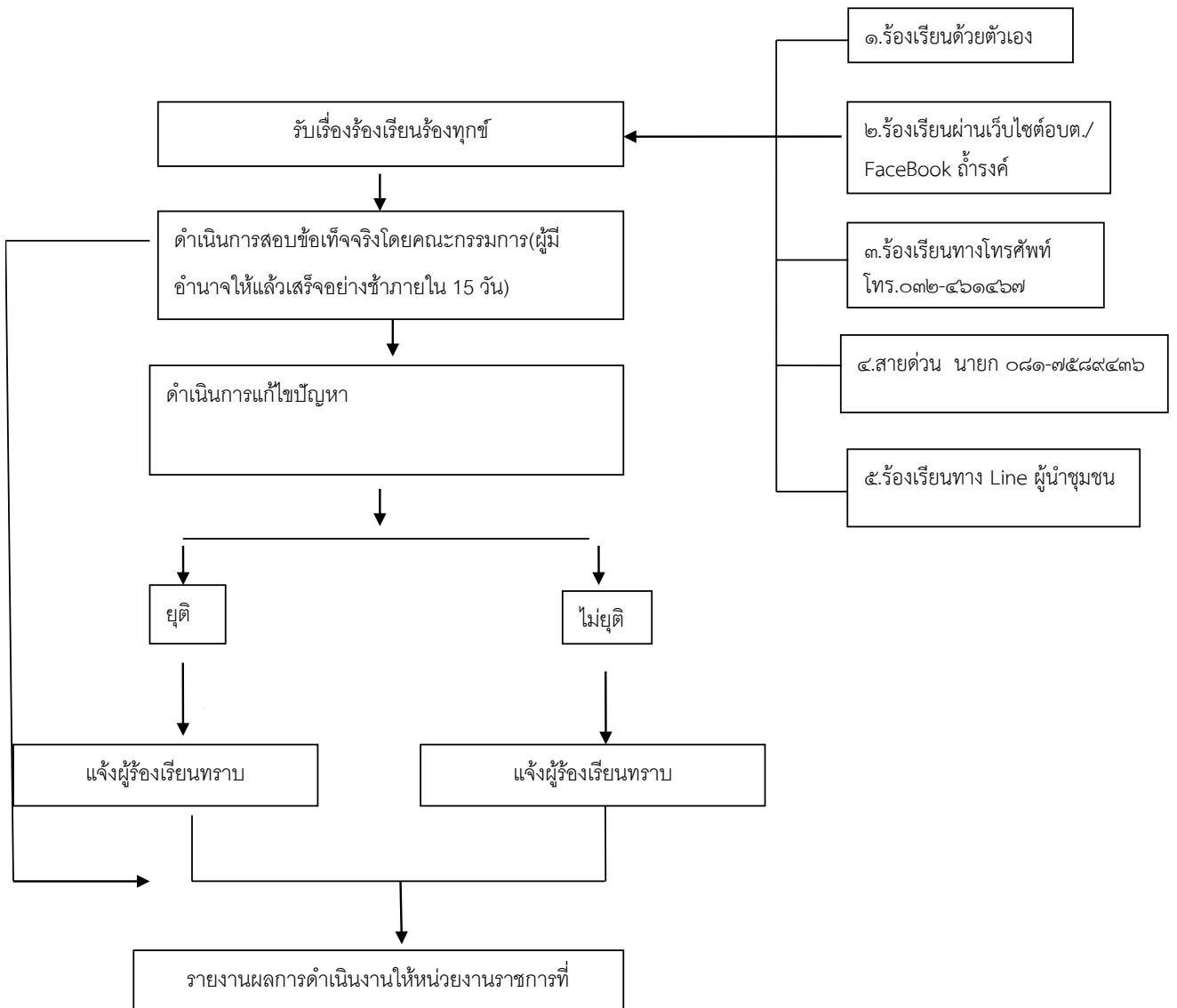
6. คำจำกัดความ

- ผู้รับบริการ = ผู้ที่มาใช้บริการจากส่วนราชการและประชาชนทั่วไป
- ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย = ผู้ที่ได้รับผลกระทบ ทั้งทางบวกและทางลบทั้งทางตรงและทางอ้อม
จากการดำเนินการของส่วนราชการ เช่น ประชาชนในชุมชนเขต
องค์การบริหารส่วนตำบลถ้ำรงค์
- การจัดการข้อร้องเรียน = มีความหมายครอบคลุมถึงการจัดการในเรื่องข้อร้องเรียน ข้อเสนอแนะ/ข้อคิดเห็น/
คำชมเชย/การสอบถามหรือขอข้อมูล
- ผู้ร้องเรียน = ประชาชนทั่วไป/ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มาติดต่อยังศูนย์ดำรงธรรมองค์การบริหารส่วน
ตำบลถ้ำรงค์ผ่านช่องทางต่างๆโดยมีวัตถุประสงค์ ครอบคลุมการร้องเรียน/การให้
ข้อเสนอแนะ/การให้ข้อคิดเห็น/การชมเชย/การขอข้อมูล
- ช่องทางการรับข้อร้องเรียน = ช่องทางต่างๆที่ใช้ในการรับเรื่องร้องเรียน เช่น ติดต่อด้วยตนเอง ทางโทรศัพท์ /
เว็บไซต์/Face Book/Line (ศูนย์รับฟังปัญหา)
- เจ้าหน้าที่ = เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบจัดการข้อร้องเรียนของหน่วยงาน
- ข้อร้องเรียน = แบ่งเป็นประเภทต่างๆเช่น
- ข้อคิดเห็น ข้อเสนอแนะ คำชมเชยสอบถามหรือร้องขอข้อมูล
 - การร้องเรียนเกี่ยวกับคุณภาพและการให้บริการของหน่วยงานการร้องเรียน
เกี่ยวกับความไม่โปร่งใสของการจัดซื้อจัดจ้าง เป็นต้น

7.แผนผังกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียนของศูนย์ดำรงธรรม



8.แผนผังกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์



9. ขั้นตอนการปฏิบัติงาน

การแต่งตั้งผู้รับผิดชอบจัดการข้อร้องเรียนของหน่วยงาน

9.1 จัดตั้งศูนย์/จุดรับข้อร้องเรียนของหน่วยงาน

9.2 จัดทำคำสั่งแต่งตั้งคณะกรรมการดำเนินการ

9.3 แจ้งผู้รับผิดชอบตามคำสั่งองค์การบริหารส่วนตำบลถ้ำรงค์ทราบเพื่อความสะดวกในการประสานงาน

10. การรับและตรวจสอบข้อร้องเรียนจากช่องทางต่างๆ

ดำเนินการรับและติดตามตรวจสอบข้อร้องเรียนที่เข้ามายังหน่วยงานจากช่องทางต่างๆ โดยมีข้อปฏิบัติตามที่กำหนดดังนี้

ช่องทาง	ความถี่ในการตรวจสอบช่องทาง	ระยะเวลาดำเนินการรับข้อร้องเรียนเพื่อประสานหาทางแก้ไข	หมายเหตุ
ร้องเรียนด้วยตนเอง ณ ศูนย์ดำรงธรรม อบต.ถ้ำรงค์/ศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์	ทุกครั้งที่มีผู้ร้องเรียน	ภายใน 1 วันทำการ	-
ร้องเรียนผ่านเว็บไซต์องค์การบริหารส่วนตำบลถ้ำรงค์	ทุกวัน	ภายใน 1 วันทำการ	
ร้องเรียนทางโทรศัพท์ 032-491467	ทุกวัน	ภายใน 1 วันทำการ	
ร้องเรียนผ่านFace Book	ทุกวัน	ภายใน 1 วันทำการ	
ร้องเรียน Line ศูนย์รับฟังปัญหา	ทุกวัน	ภายใน 1 วันทำการ	

11. การบันทึกข้อร้องเรียน

11.1 กรอบแบบฟอร์มบันทึกข้อร้องเรียนโดยมีรายละเอียดคือ ชื่อ-สกุล ที่อยู่ หมายเลขติดต่อกลับ เรื่องร้องเรียน และสถานที่เกิดเหตุ

11.2 ทุกช่องทางที่มีการร้องเรียนเจ้าหน้าที่ต้องบันทึกข้อร้องเรียนลงบนสมุดบันทึกข้อร้องเรียน

12. การประสานงานหน่วยงานเพื่อแก้ไขข้อร้องเรียนและการแจ้งกลับผู้ร้องเรียน

- กรณีเป็นการขอข้อมูลข่าวสารประสานหน่วยงานผู้ครอบครองเอกสารเจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้อง เพื่อให้ข้อมูลแก่ผู้ร้องขอได้ทันที
- ข้อร้องเรียนที่เป็นการร้องเรียนเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการของหน่วยงาน เช่น ไฟฟ้าสาธารณะดับ การจัดการขยะมูลฝอย การตัดต้นไม้ กลิ่นเหม็นรบกวน เป็นต้น จัดทำบันทึกข้อความเสนอไปยังผู้บริหารเพื่อสั่งการหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง โดยเบื้องต้นอาจโทรศัพท์แจ้งไปยังหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง
- ข้อร้องเรียนที่ไม่อยู่ในอำนาจความรับผิดชอบขององค์การบริหารส่วนตำบลถ้ำรงค์ให้ดำเนินการ ประสานแจ้งหน่วยงานภายนอกที่เกี่ยวข้องเพื่อให้เกิดความรวดเร็วและถูกต้องชัดเจนในการแก้ไข ปัญหาต่อไป
- ข้อร้องเรียนที่ส่งผลกระทบต่อหน่วยงานเช่น กรณีผู้ร้องเรียนทำหนังสือร้องเรียนความไม่โปร่งใสในการจัดซื้อจัดจ้าง การทุจริตปฏิบัติหน้าที่โดยมิชอบของผู้บริการ พนักงานให้เจ้าหน้าที่จัดทำบันทึกข้อความเพื่อเสนอผู้บริหารสั่งการไป ยังหน่วยงานที่รับผิดชอบเพื่อดำเนินการตรวจสอบและแจ้งผู้ร้องเรียนต่อไป

13. ติดตามการแก้ไขข้อร้องเรียน

ให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องรายงานผลให้ทราบภายใน 5 วันทำการเพื่อเจ้าหน้าที่ศูนย์ฯจะได้แจ้งผู้ร้องเรียนทราบต่อไป

14. การรายงานผลการจัดการข้อร้องเรียนของหน่วยงานให้ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดทราบ

- รวบรวมและรายงานสรุปการจัดการข้อร้องเรียนประจำสัปดาห์รายงานให้ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดทราบทุกสัปดาห์
- รวบรวมรายงานสรุปข้อร้องเรียน หลังจากสิ้นปีงบประมาณเพื่อนำมาวิเคราะห์การจัดการข้อร้องเรียนในภาพรวมของหน่วยงาน เพื่อใช้เป็นแนวทางในการแก้ไขปรับปรุง พัฒนางองค์กรต่อไป

15. มาตรฐานงาน

การดำเนินการแก้ไขข้อร้องเรียนให้แล้วเสร็จภายในระยะเวลาที่กำหนด

- กรณีได้รับเรื่องร้องเรียนจากช่องทางการร้องเรียนเช่น ร้องเรียนด้วยตนเอง /จดหมาย/เว็บไซต์ /โทรศัพท์ Facebook/Line ศูนย์รับฟังปัญหา ให้ทางศูนย์ฯดำเนินการตรวจสอบและพิจารณาส่งเรื่องต่อให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องดำเนินการแก้ไขเรื่องร้องเรียนให้แล้วเสร็จภายใน 7 วันทำการ

16.แบบฟอร์ม

- แบบฟอร์มใบรับแจ้งเหตุเรื่องราວร้องทุกข์

17.จัดทำโดย

ศูนย์ดำรงธรรมองค์การบริหารส่วนตำบลถ้ำรงค์ ตำบลถ้ำรงค์ อำเภอบ้านลาด จังหวัดเพชรบุรี

โทรศัพท์ 032-491467 โทรสาร 032-491467 www.tamrong.go.th

line ศูนย์รับเรื่องราວร้องทุกข์ Facebook ศูนย์รับเรื่องราວร้องทุกข์

คำร้องขอใช้น้ำประปา

เขียนที่.....

วันที่.....เดือน.....พ.ศ.

เรื่อง

เรียน

ด้วยข้าพเจ้า.....อายุ.....ปี สัญชาติ

.....

อยู่บ้านเลขที่..... หมู่..... ตรอก/ซอย.....

ถนน.....

ตำบล/แขวง..... อำเภอ.....

จังหวัด.....

หมายเลขบัตรประชาชน หมายเลขโทรศัพท์

สถานที่ ที่พัก /กิจการ /สถานประกอบการ โดยให้องค์การบริหารส่วนตำบลลำปางค์

ดำเนินการจ่ายน้ำประปาที่ (โปรดระบุ)

และได้ทราบรายละเอียดตามข้อบัญญัติฯ ประปาแล้ว จึงได้แนบเอกสารพร้อมคำร้อง ดังนี้

() สำเนาทะเบียนบ้าน จำนวน ๑ ฉบับ

() สำเนาบัตรประจำตัวประชาชน จำนวน ๑ ฉบับ

หมายเหตุ

- กรณีผู้ยื่นคำร้องเป็นผู้เช่า ต้องมีหนังสือยินยอมจากผู้ให้เช่า หรือเจ้าของสถานที่ที่มายื่นพร้อมคำร้อง

- หากมีการวางท่อผ่านที่ดินผู้อื่น จะต้องใช้หนังสือยินยอมของเจ้าของที่ดินมายื่นพร้อมคำร้อง

ข้าพเจ้าขอรับรองว่า ข้อความในแบบคำขอรับใบอนุญาตนี้เป็นความจริงทุกประการ

(ลงชื่อ) ผู้ขอรับใบอนุญาต

(.....)

ลงชื่อ

(.....)

ผู้รับคำร้อง

คำร้องบริการสาธารณะ (ตัดกิ่งไม้)

เขียนที่.....

วันที่.....เดือน.....พ.ศ.

เรื่อง

เรียน

ด้วยข้าพเจ้า..... เลขบัตรประจำตัวประชาชน

อายุ.....ปี สัญชาติ..... อยู่บ้านเลขที่..... หมู่..... ตรอก/ซอย..... ถนน.....

ตำบล/แขวง..... อำเภอ..... จังหวัด.....

เบอร์โทรศัพท์

ข้าพเจ้ามีความประสงค์.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

หากกรณีเกิดความเสียหายจากการปฏิบัติงาน ผู้ยื่นคำร้องขอรับผิดชอบทุกกรณีโดยไม่มีเงื่อนไข
จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณาดำเนินการต่อไป

ขอแสดงความนับถือ

ลงชื่อ

(.....)

ผู้ยื่นคำร้อง

ลงชื่อ

(.....)

ผู้รับคำร้อง

คำร้องไฟฟ้า

เขียนที่.....
วันที่.....เดือน.....พ.ศ.

เรื่อง

เรียน

ด้วยข้าพเจ้า..... เลขบัตรประจำตัวประชาชน

อายุ..... ปี สัญชาติ..... อยู่บ้านเลขที่..... หมู่..... ตรอก/ซอย.....

ถนน..... ตำบล/แขวง..... อำเภอ..... จังหวัด.....

หมายเลขโทรศัพท์

ข้าพเจ้ามีความประสงค์

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

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณาดำเนินการต่อไป

ขอแสดงความนับถือ

ลงชื่อ

(.....)

ผู้ยื่นคำร้อง

ลงชื่อ

(.....)

ผู้รับคำร้อง

คำร้องทั่วไป

เขียนที่.....
วันที่.....เดือน.....พ.ศ.

เรื่อง

เรียน

ด้วยข้าพเจ้า..... เลขบัตรประจำตัวประชาชน

อายุ.....ปี สัญชาติ..... อยู่บ้านเลขที่..... หมู่..... ตรอก/ซอย.....

ถนน..... ตำบล/แขวง..... อำเภอ..... จังหวัด.....

หมายเลขโทรศัพท์

ข้าพเจ้ามีความประสงค์

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

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณาดำเนินการต่อไป

ขอแสดงความนับถือ

ลงชื่อ

(.....)

ผู้ยื่นคำร้อง

ลงชื่อ

(.....)

ผู้รับคำร้อง

