

คู่มือการร้องเรียน/ร้องทุกข์
องค์การบริหารส่วนตำบลนาถ่อน
อำเภอธาตุพนม จังหวัดนครพนม

คู่มือการร้องเรียน / ร้องทุกข์

๑. หลักการและเหตุผล

พระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๔๖ ได้กำหนดแนวทางการปฏิบัติราชการ มุ่งให้เกิดประโยชน์สุขแก่ประชาชนโดยยึดประชาชนเป็นศูนย์กลาง เพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชนให้เกิดความพึงพอใจและความเป็นอยู่ที่ดีของประชาชนเกิดผลสัมฤทธิ์ ต่องานบริการให้มีประสิทธิภาพและเกิดความคุ้มค่าในการให้บริการ ไม่มีขั้นตอนปฏิบัติงานเกินความจำเป็น มีการปรับปรุงภารกิจให้ทันต่อสถานการณ์ประชาชนได้รับการอำนวยความสะดวกและได้รับการตอบสนอง ความต้องการ และมีการประเมินผลการให้บริการสม่ำเสมอ

๒. การจัดตั้งศูนย์รับเรื่องราวร้องเรียน/ร้องทุกข์

เพื่อเป็นการจัดตั้งศูนย์บริการรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ และให้บริการข้อมูลข่าวสาร ขององค์การบริหารส่วนตำบลนาถ่อน ให้คำปรึกษารับเรื่องปัญหาความต้องการ และข้อเสนอแนะของประชาชน

๓. สถานที่ตั้ง

ศูนย์รับเรื่องราวร้องเรียน/ร้องทุกข์ ประจำองค์การบริหารส่วนตำบลนาถ่อน ตั้งอยู่ ณ ที่ทำการองค์การบริหารส่วนตำบลนาถ่อน อำเภอธาตุพนม จังหวัดนครพนม

๔. หน่วยงานที่รับผิดชอบ

งานนิติการ สำนักปลัด องค์การบริหารส่วนตำบลนาถ่อน

๕. วัตถุประสงค์ของการจัดทำคู่มือ

๑. เพื่อให้การดำเนินงานจัดการข้อร้องเรียนของศูนย์รับเรื่องราวร้องเรียน/ร้องทุกข์ มีขั้นตอนกระบวนการและแนวทางในการปฏิบัติงานเป็นมาตรฐานเดียวกัน

๒. เพื่อให้มั่นใจว่าได้มีการปฏิบัติตามข้อกำหนด ระเบียบหลักเกณฑ์เกี่ยวกับการจัดการ ข้อร้องเรียนที่กำหนดไว้อย่างสม่ำเสมอและมีประสิทธิภาพ

๖. คำจำกัดความ

ผู้รับบริการ	ผู้ที่มารับบริการจากส่วนราชการและประชาชนทั่วไป
ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	ผู้ที่ได้รับผลกระทบทั้งทางบวกและทางลบ ทั้งทางตรงและ ทางอ้อมจากการดำเนินการของส่วนราชการ เช่น ประชาชนในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลนาถ่อน
การจัดการข้อร้องเรียน	มีความหมายครอบคลุมถึงการจัดการในเรื่อง ข้อร้องเรียน ข้อเสนอแนะ/ข้อคิดเห็น/คำชมเชย/การสอบถามหรือร้องขอข้อมูล
ผู้ร้องเรียน	ประชาชนทั่วไป/ผู้มีส่วนได้เสียที่มาติดต่อยังศูนย์บริการรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ขององค์การบริหารส่วนตำบลนาถ่อน ผ่านช่องทางต่าง ๆ โดยมีวัตถุประสงค์ครอบคลุมการร้องเรียน/การให้ข้อเสนอแนะ/ การให้ข้อคิดเห็น/การชมเชย/การร้องขอข้อมูล
ช่องทางการรับข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์	ช่องทางต่าง ๆ ที่ใช้ในการรับเรื่องร้องเรียน เช่น ติดต่อด้วยตนเอง/จดหมาย/หนังสือ/ทางโทรศัพท์/เว็บไซต์/Face Book
เจ้าหน้าที่	-เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบจัดการข้อร้องเรียนของหน่วยงาน
ข้อร้องเรียน	แบ่งเป็นประเภทต่าง ๆ เช่น ข้อคิดเห็น ข้อเสนอแนะ คำชมเชย สอบถามหรือร้องขอข้อมูล การร้องเรียนเกี่ยวกับคุณภาพและการให้บริการของหน่วยงาน การร้องเรียนเกี่ยวกับความไม่โปร่งใสของการจัดซื้อจัดจ้าง เป็นต้น

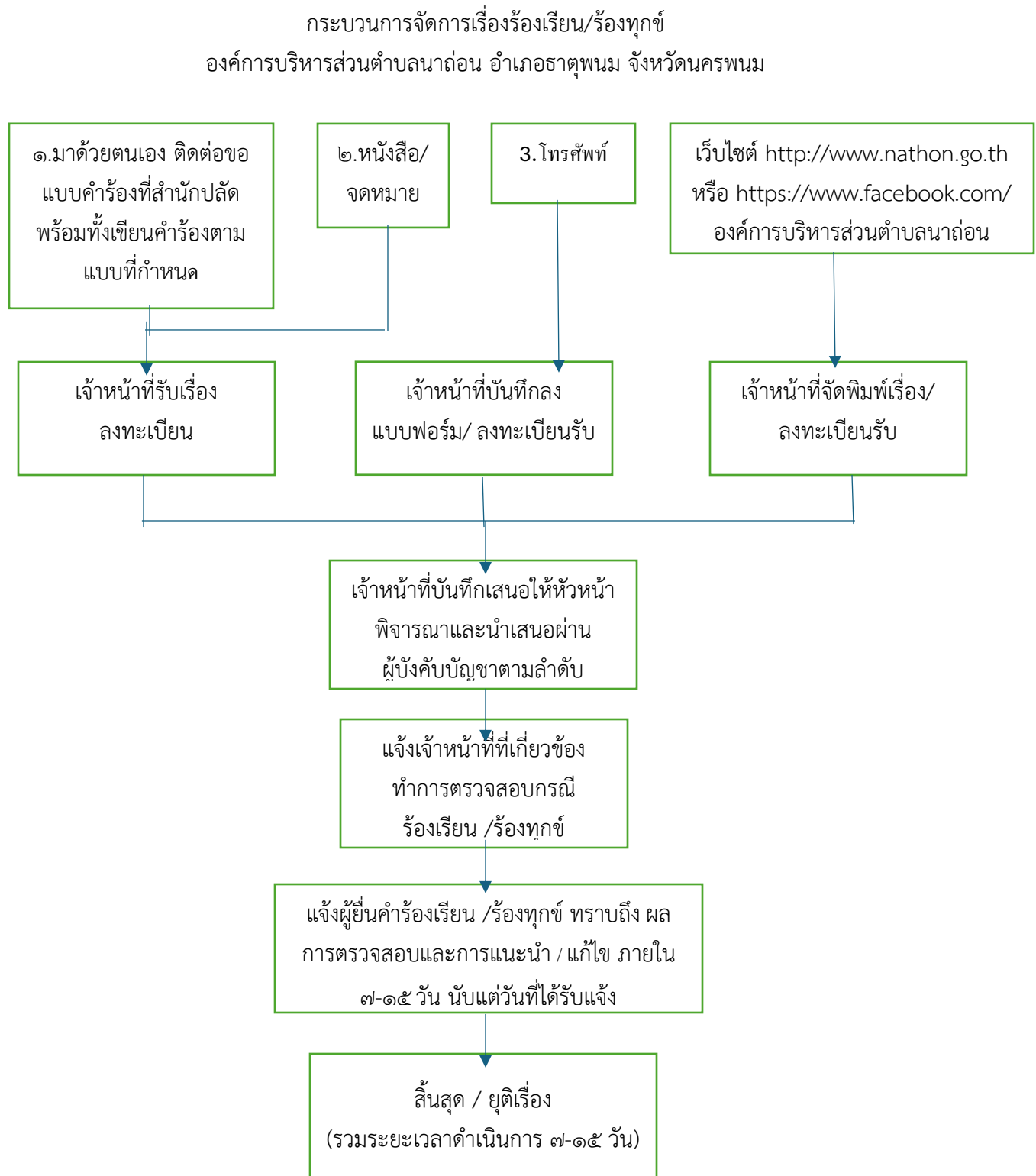
๗. กฎหมายที่เกี่ยวข้อง

๑. พระราชบัญญัติว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ.๒๕๔๖
๒. พระราชบัญญัติข้อมูลข่าวสารของราชการ พ.ศ.๒๕๔๐
๓. พระราชบัญญัติการอำนวยความสะดวกในการพิจารณาอนุญาตของทางราชการ พ.ศ. ๒๕๕๘
๔. พระราชบัญญัติสภาตำบลและองค์การบริหารส่วนตำบล พ.ศ. ๒๕๓๗ และที่แก้ไข เพิ่มเติม (ฉบับที่ ๗)

พ.ศ.๒๕๖๒

๕. กฎหมายอื่นๆ และหนังสือสั่งการที่เกี่ยวข้อง

๘. แผนผังกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์



๙.ขั้นตอนการปฏิบัติงาน

การแต่งตั้งผู้รับผิดชอบจัดการข้อร้องเรียนของหน่วยงาน

๙.๑ จัดตั้งศูนย์รับเรื่องราวร้องเรียน/ร้องทุกข์

๙.๒ จัดทำคำสั่งแต่งตั้งคณะกรรมการดำเนินการ

๙.๓ แจ้งผู้รับผิดชอบตามคำสั่งเทศบาลตำบลยางฮอม เพื่อความสะดวกในการประสานงาน

๑๐.การรับและการตรวจสอบข้อร้องเรียนจากช่องทางต่าง ๆ

ดำเนินการรับและติดตามตรวจสอบข้อร้องเรียนที่เข้ามายังหน่วยงานจากช่องทางต่าง ๆ โดยมีข้อปฏิบัติตามที่กำหนด ดังนี้

ช่องทาง	ความถี่ในการตรวจสอบช่องทาง	ระยะเวลาดำเนินการ รับข้อร้องเรียน เพื่อประสานหาทางแก้ไขและแจ้งผู้ร้องฯ	หมายเหตุ
ร้องเรียนด้วยตนเอง ณ ที่ทำการองค์การบริหารส่วนตำบลนาถ่อน	ทุกครั้ง	ภายใน ๗-๑๕ วันทำการ	-
หนังสือ/จดหมาย	ทุกวัน (เว้นวันหยุดราชการ)	ภายใน ๗-๑๕ วันทำการ	-
ร้องเรียนทางโทรศัพท์ ๐๔๒ - ๕๗๕๐๔๖ ต่อ ๑๐๓	ทุกวัน วัน (เว้นวันหยุดราชการ)	ภายใน ๗-๑๕ วันทำการ	-
ร้องเรียนผ่านเว็บไซต์องค์การบริหารส่วนตำบลนาถ่อน http://www.nathon.go.th https://www.facebook.com/องค์การบริหารส่วนตำบลนาถ่อน	ทุกวัน	ภายใน ๗-๑๕ วันทำการ	-

๑๑.การบันทึกข้อร้องเรียน

กรอกแบบฟอร์มแบบรับเรื่องการร้องเรียน/ร้องทุกข์

/๑๒.การประสานหน่วยงาน...

๑๒.การประสานหน่วยงานเพื่อแก้ไขข้อร้องเรียนและการแจ้งกลับผู้ร้องเรียน

-กรณีเป็นการขอข้อมูลข่าวสาร ประสานหน่วยงานผู้ครอบครองเอกสารเจ้าหน้าที่ ที่เกี่ยวข้อง เพื่อให้ข้อมูลแก่ผู้ร้องขอได้ทันที

-ข้อร้องเรียน ที่เป็นการร้องเรียนเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการของหน่วยงานจัดทำบันทึก ข้อความเสนอไปตามลำดับขั้น

-ข้อร้องเรียน ที่ไม่อยู่ในอำนาจความรับผิดชอบของเทศบาลตำบลยางฮอมให้ดำเนินการ ประสานแจ้งหน่วยงานภายนอกที่เกี่ยวข้องเพื่อให้เกิดความรวดเร็วและถูกต้องชัดเจนในการแก้ไขปัญหาต่อไป

-ข้อร้องเรียนที่มีผลกระทบต่อหน่วยงาน เช่น กรณีผู้ร้องเรียนทำหนังสือร้องเรียนความไม่ โปร่งใสในการจัดซื้อจัดจ้างให้เจ้าหน้าที่จัดทำบันทึกข้อความเสนอผู้บริหารตามลำดับขั้นเพื่อดำเนินการ ตรวจสอบและแจ้งผู้ร้องเรียนต่อไป

๑๓.ติดตามการแก้ไขข้อร้องเรียน

รายงานผลการดำเนินการภายใน ๗-๑๕ วันทำการ และดำเนินการแจ้งผู้ร้องเรียนทราบต่อไป

๑๔.การรายงานผลการจัดการข้อร้องเรียนของหน่วยงาน

รวบรวมรายงานสรุปข้อร้องเรียน หลังสิ้นปีงบประมาณเพื่อนำมาวิเคราะห์การจัดการ ข้อร้องเรียนในภาพรวมของหน่วยงาน เพื่อใช้เป็นแนวทางในการแก้ไขปรับปรุงพัฒนาองค์กรต่อไป

๑๕.มาตรฐานงาน

การดำเนินการแก้ไขข้อร้องเรียนให้แล้วเสร็จภายในระยะเวลาที่กำหนด -กรณีได้รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์จากช่องทางการร้องเรียน เช่น ร้องเรียนมาด้วยตนเอง/ จดหมาย/โทรศัพท์/เว็บไซต์ เป็นต้น ให้ศูนย์ดำเนินการตรวจสอบและพิจารณาส่งเรื่องให้ผู้ที่เกี่ยวข้อง ดำเนินการแก้ไขเรื่องร้องเรียนให้แล้วเสร็จภายใน ๗-๑๕ วัน

๑๖.แบบฟอร์ม

แบบฟอร์มการร้องเรียน/ร้องทุกข์ ตามที่องค์การบริหารส่วนตำบลนาถ่อน

๑๗.จัดทำโดย

ศูนย์รับเรื่องราวร้องเรียน/ร้องทุกข์องค์การบริหารส่วนตำบลนาถ่อน อำเภอธาตุพนม จังหวัดนครพนม

เบอร์โทรศัพท์ : ๐๔๑ – ๕๗๕๐๔๖ ต่อ ๑๐๓

เว็บไซต์ : <http://www.nathon.go.th>

Face Book : <https://www.facebook.com/องค์การบริหารส่วนตำบลนาถ่อน>

ภาคผนวก

(แบบฟอร์มขอร้องเรียน/ร้องทุกข์)

เลขที่รับ/.....

ที่ทำการองค์การบริหารส่วนตำบลนาถ่อน
อำเภอธาตุพนม จังหวัดนครพนม ๔๘๑๑๐

วันที่.....เดือน.....พ.ศ.....

เรื่อง

เรียน นายกองค์การบริหารส่วนตำบลนาถ่อน

ด้วยข้าพเจ้า (นาย/นาง/นางสาว).....

ที่อยู่ปัจจุบันเลขที่.....หมู่ที่.....ซอย.....ถนน.....ตำบล.....

อำเภอ.....จังหวัด.....รหัสไปรษณีย์.....

โทรศัพท์.....E-mail.....

ขอร้องเรียน/ร้องทุกข์ ต่อเทศบาลตำบลยางฮอม กรณี ดังต่อไปนี้.....

.....

.....

.....

โดยข้าพเจ้าขอความอนุเคราะห์ให้องค์การบริหารส่วนตำบลนาถ่อน พิจารณาดำเนินการ.....

.....

.....

.....

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณาให้ความอนุเคราะห์ในเรื่องดังกล่าว จักขอบคุณยิ่ง

ขอแสดงความนับถือ

ลงชื่อ.....

(.....)

ความเห็นนายกเทศมนตรีตำบลยางฮอม

-.....

-.....

(เจ้าหน้าที่รับเรื่อง)

(ผู้สั่งการ)

(.....)

ตำแหน่ง.....

(นายก่าย เมาลี)

ตำแหน่ง นายกองค์การบริหารส่วนตำบลนาถ่อน



ประกาศองค์การบริหารส่วนตำบลนาถ่อน

เรื่อง การจัดตั้งศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ประจำองค์การบริหารส่วนตำบลนาถ่อน

ด้วยคณะรัฐมนตรี ได้มีมติเมื่อวันที่ ๒๖ ธันวาคม ๒๕๕๓ เห็นชอบหลักการปฏิบัติการสร้างราชการใสสะอาด โดยกำหนดเป็นนโยบายสำคัญของทางราชการ ประกอบกับแนวทางการประเมิน ประสิทธิภาพขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น (สถ.-อปท.) (Local Performance Assessment :LPA) ประจำปี ๒๕๕๔ กระบวนการแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนของประชาชน การรับเรื่องราวร้องทุกข์ ร้องเรียน รับข้อเสนอแนะ สอบถาม หรือเสนอความเห็นจากประชาชน เพื่อสร้างความโปร่งใสในการปฏิบัติหน้าที่ รณรงค์ และส่งเสริม ค่านิยมเรื่องความซื่อสัตย์ สุจริต และใช้วิธีบริหารงานบุคคลตามระบบคุณธรรม อย่างเคร่งครัด นั้น

ดังนั้น เพื่อให้การดำเนินการดังกล่าวเป็นไปด้วยความเรียบร้อย และบรรลุตามนโยบาย ของรัฐบาลในการสร้างราชการใสสะอาด และการป้องกันปราบปรามการทุจริตและประพฤติมิชอบ เทศบาลตำบลยางฮ่อม จึงได้จัดตั้งศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ขึ้นโดยมีช่องทางในการรับเรื่อง ดังนี้

๑.ร้องเรียนด้วยตนเอง ได้ที่ศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ ณ ที่ทำการองค์การบริหารส่วนตำบลนาถ่อน อำเภอธาตุพนม จังหวัดนครพนม ๔๘๑๑๐

๒.ทางโทรศัพท์หมายเลข ๐๔๒ - ๕๗๕๐๔๖ ต่อ ๑๐๓

๓.ส่งเรื่องร้องเรียนทางตู้รับเรื่องราวร้องทุกข์ ซึ่งติดตั้งอยู่บริเวณด้านหน้าอาคารที่ทำการองค์การบริหารส่วนตำบลนาถ่อน

๔.ทางไปรษณีย์ โดยส่งเรื่องร้องเรียนมาที่ ศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ องค์การบริหารส่วนตำบลนาถ่อน เลขที่ ๒๐๐ หมู่ ๑ ตำบลนาถ่อน อำเภอธาตุพนม จังหวัดนครพนม ๔๘๑๑๐ หรือทางจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ ส่งมาที่ <http://www.nathon.go.th>

ทั้งนี้ ตั้งแต่วันที่ ๑ เดือน ธันวาคม พ.ศ. ๒๕๖๖ เป็นต้นไป

ประกาศ ณ วันที่ ๑ เดือน ธันวาคม พ.ศ. ๒๕๖๖

(นายก่าย เมาลี)

นายกองค์การบริหารส่วนตำบลนาถ่อน