

คู่มือการปฏิบัติงานรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์
ขององค์การบริหารส่วนตำบลโนนผึ้ง



องค์การบริหารส่วนตำบลโนนผึ้ง
อำเภอวารินชำราบ จังหวัดอุบลราชธานี

คำนำ

คู่มือการปฏิบัติงานรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ขององค์การบริหารส่วนตำบลโนนผึ้ง ฉบับนี้จัดทำขึ้นเพื่อเป็นแนวทางการดำเนินการจัดการข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ของศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์/ร้องเรียน องค์การบริหารส่วนตำบลโนนผึ้ง ทั้งนี้ การจัดการข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์จนได้ข้อยุติ ให้มีความรวดเร็วและมีประสิทธิภาพ เพื่อตอบสนองความต้องการและความคาดหวังของผู้รับบริการจำเป็นต้องมีขั้นตอน/กระบวนการ และแนวทางในการปฏิบัติงานที่ชัดเจนและเป็นมาตรฐานเดียวกัน

๑. หลักการและเหตุผล

ด้วยปัจจุบันเป็นที่ประจักษ์ว่า องค์การปกครองส่วนท้องถิ่นมีบทบาทสำคัญในการให้บริการสาธารณะ บรรเทาทุกข์ บำรุงสุข แก่ประชาชนภายในกรอบอำนาจหน้าที่ และโดยที่องค์การบริหารส่วนตำบลโนนผึ้ง เป็นองค์การปกครองส่วนท้องถิ่นที่มีภาระหน้าที่รับผิดชอบพื้นที่ จำนวน ๑๑ หมู่บ้าน ในเขตตำบลได้ดำเนินการปรับปรุงแก้ไขการปฏิบัติราชการในส่วนที่เกี่ยวข้องมาโดยตลอด ทั้งนี้เพื่อประโยชน์สุขของประชาชนและให้เป็นมาตรฐานการปฏิบัติราชการขององค์การปกครองส่วนท้องถิ่น และตอบสนองความต้องการของประชาชนให้เกิดความผาสุกและความเป็นอยู่ที่ดีของประชาชน เกิดผลสัมฤทธิ์ต่องานบริการมีประสิทธิภาพและเกิดความคุ้มค่าในการให้บริการ

๒. การจัดตั้งศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ / ร้องเรียนองค์การบริหารส่วนตำบลโนนผึ้ง เพื่อประสิทธิภาพและผลสัมฤทธิ์ผลของการดำเนินงานและตอบสนองความต้องการของประชาชนตามแนวทางบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดีอาศัยอำนาจตามความในมาตรา ๖๔/๑ แห่งพระราชบัญญัติสภาตำบลและองค์การบริหารส่วนตำบล พ.ศ. ๒๕๓๗ แก้ไขเพิ่มเติม (ฉบับที่ ๕) พ.ศ. ๒๕๔๖ ประมวลมาตรา ๕๒ และมาตรา ๔๑ แห่งพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๔๖ จัดตั้ง “ศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ร้องเรียนองค์การบริหารส่วนตำบลโนนผึ้ง” เพื่อเป็นศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ / ร้องเรียนและให้บริการข้อมูลข่าวสารให้คำปรึกษารับเรื่องปัญหาความต้องการและข้อเสนอแนะของประชาชนสถานที่ตั้ง ตั้งอยู่ที่ ณ สำนักงานองค์การบริหารส่วนตำบลโนนผึ้ง อำเภวารินชำราบ จังหวัดอุบลราชธานี

๓. สถานที่ตั้ง

ตั้งอยู่ที่ ณ สำนักงานองค์การบริหารส่วนตำบลโนนผึ้ง อำเภวารินชำราบ จังหวัดอุบลราชธานี

๔. หน้าที่ความรับผิดชอบ

เป็นศูนย์กลางในการรับเรื่องราวร้องทุกข์ และให้บริการข้อมูลข่าวสาร ให้คำปรึกษารับเรื่องปัญหาความต้องการ และข้อเสนอแนะของประชาชน

๕. วัตถุประสงค์

๑. เพื่อให้การดำเนินงานจัดการข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ของศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์/ร้องเรียน องค์การบริหารส่วนตำบลโนนผึ้ง มีขั้นตอน/กระบวนการ และแนวทางในการปฏิบัติงานเป็นมาตรฐานเดียวกัน
๒. เพื่อให้มั่นใจว่าได้มีการปฏิบัติตามข้อกำหนด ระเบียบหลักเกณฑ์เกี่ยวกับการจัดการข้อร้องเรียนที่กำหนดไว้อย่างสม่ำเสมอ และมีประสิทธิภาพ

๖. คำจำกัดความ

ผู้รับบริการ

ผู้ที่มารับบริการจากส่วนราชการและประชาชนทั่วไป

ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

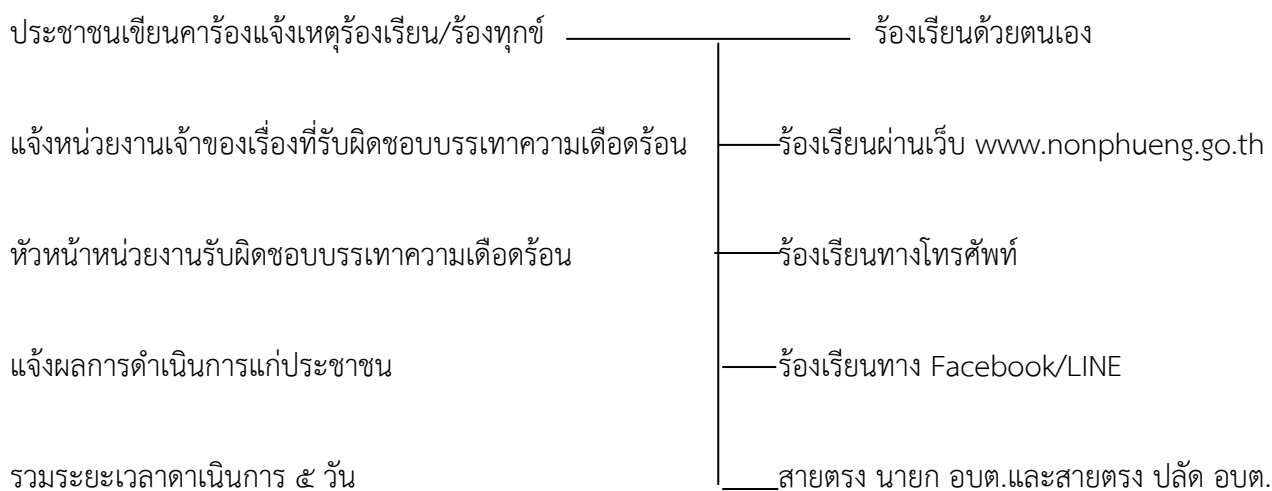
ผู้ที่ได้รับผลกระทบ ทั้งทางบวกและทางลบ ทั้งทางตรงและ ทางอ้อมจากการดำเนินการของส่วนราชการ เช่น ประชาชนใน พื้นที่องค์การบริหารส่วนตำบล

การจัดการข้อร้องเรียน	มีความหมายครอบคลุมถึงการจัดการในเรื่อง ข้อร้องเรียน ข้อเสนอแนะ/ข้อคิดเห็น/คาชมชย/การสอบถามหรือร้องขอข้อมูล
ผู้ร้องเรียน	ประชาชนทั่วไป/ผู้มีส่วนได้เสียที่มาติดต่อศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์/ร้องเรียนองค์การบริหารส่วนตำบลผ่านช่องทาง ต่าง ๆ โดยมีวัตถุประสงค์ครอบคลุมการร้องเรียน/การให้ ข้อเสนอแนะ/การให้ข้อคิดเห็น/การชมชย/การร้องขอข้อมูล
ช่องทางการรับข้อร้องเรียน	ช่องทางต่าง ๆ ที่ใช้ในการรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ เช่น ติดต่อ ด้วยตนเอง ทางโทรศัพท์ เว็บไซต์ Facebook Line
เจ้าหน้าที่	เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบจัดการร้องเรียนของหน่วยงาน ข้อร้องเรียน แบ่งเป็นประเภทต่าง ๆ เช่น <ul style="list-style-type: none"> - ข้อคิดเห็น ข้อเสนอแนะ คาชมชย สอบถามหรือร้องขอข้อมูล - การร้องเรียนเกี่ยวกับคุณภาพและการให้บริการของหน่วยงาน - การร้องเรียนเกี่ยวกับความโปร่งใสของการจัดซื้อจัดจ้าง เป็นต้น

แผนผังแสดงขั้นตอนและระยะเวลาการปฏิบัติราชการ

สำนักปลัด

การรับแจ้งเรื่องราวร้องเรียน



๗. ขั้นตอนการปฏิบัติงาน

การแต่งตั้งผู้รับผิดชอบจัดการข้อร้องเรียนของหน่วยงาน

๗.๑ จัดตั้งศูนย์/จุดรับข้อร้องเรียนของหน่วยงาน

๗.๒ จัดทำคำสั่งแต่งตั้งคณะกรรมการดำเนินการ

๗.๓ แจ้งผู้รับผิดชอบตามคำสั่งองค์การบริหารส่วนตำบล

๘. การรับและตรวจสอบข้อร้องเรียนจากช่องทางต่างๆ ดำเนินการรับและติดตามตรวจสอบข้อร้องเรียนที่เข้ามายังหน่วยงานจากช่องทางต่างๆโดยมีข้อปฏิบัติตามที่กำหนด ดังนี้

- | | |
|---|------------------|
| ๑. ร้องเรียนด้วยตนเอง ณ ที่ทำการองค์การบริหารส่วนตำบลโนนผึ้ง | ภายใน ๑ วันทำการ |
| ๒. ร้องเรียนผ่านเว็บ www.nonphueng.go.th | ภายใน ๑ วันทำการ |
| ๓. ร้องเรียนทางโทรศัพท์ ๐๔๕-๙๕๓๔๕๒ | ภายใน ๑ วันทำการ |
| ๔. ร้องเรียนทาง Facebook/LINE | ภายใน ๑ วันทำการ |

๙. การบันทึกข้อร้องเรียน

๔.๒ กรอกรูปแบบฟอร์มบันทึกข้อร้องเรียนโดยมีรายละเอียดคือชื่อ-สกุลผู้ร้องเรียนที่อยู่หมายเลขติดต่อกลับเรื่องร้องเรียน และสถานที่เกิดเหตุ

๔.๒ ทุกช่องทางที่มีการร้องเรียนเจ้าหน้าที่ต้องบันทึกข้อร้องเรียนลงในบัญชีรับเรื่องร้องเรียน / ร้องทุกข์

๑๐. การประสานหน่วยงานเพื่อแก้ไขข้อร้องเรียนและการแจ้งกลับผู้ร้องเรียนกรณีเป็นการขอข้อมูลข่าวสารประสานหน่วยงานผู้ครอบครองเอกสารเจ้าหน้าที่เกี่ยวข้องเพื่อให้ข้อมูลแก่ผู้ร้องขอได้ทันทีข้อร้องเรียนที่เป็นการร้องเรียนเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการของหน่วยงานเช่นไฟฟ้าสาธารณะดับการจัดการขยะมูลฝอยตัดต้นไม้กลั่นเหม็นรบกวนเป็นต้นและจัดทำบันทึกข้อความเสนอไปยังผู้บริหารเพื่อสั่งการหน่วยงานที่เกี่ยวข้องโดยเบื้องต้นอาจโทรศัพท์แจ้งไปยังหน่วยงานที่เกี่ยวข้องข้อร้องเรียนที่ไม่อยู่ในอำนาจความรับผิดชอบขององค์การบริหารส่วนตำบลโนนผึ้ง ให้ดำเนินการประสานแจ้งหน่วยงานภายนอกที่เกี่ยวข้องเพื่อให้เกิดความรวดเร็วและถูกต้องชัดเจนในการแก้ไขปัญหาต่อไปข้อร้องเรียนที่ส่งผลกระทบต่อหน่วยงานเช่นกรณีผู้ร้องเรียนทำหนังสือร้องเรียนความไม่โปร่งใสในการจัดซื้อจัดจ้างให้เจ้าหน้าที่จัดทำบันทึกข้อความเพื่อเสนอผู้บริหารพิจารณาสั่งการไปยังหน่วยงานที่รับผิดชอบเพื่อดำเนินการตรวจสอบและแจ้งผู้ร้องเรียนต่อไป

๑๑. ติดตามแก้ไขข้อร้องเรียนให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องรายงานผลให้ทราบภายใน ๕ วันทำการเพื่อเจ้าหน้าที่ศูนย์ฯ จะได้แจ้งผู้ร้องเรียนทราบต่อไป

๑๒. การรายงานผลการจัดการข้อร้องเรียนของหน่วยงานให้อำเภวารินชำราบ

- รวบรวมและรายงานสรุปการจัดการข้อร้องเรียนและรายงานให้อำเภวารินชำราบทราบ
- รวบรวมรายงานสรุปข้อร้องเรียนหลังจากสิ้นปีงบประมาณ เพื่อนำมาวิเคราะห์การจัดการข้อร้องเรียนในภาพรวมของหน่วยงาน เพื่อใช้เป็นแนวทางในการแก้ไข ปรับปรุง พัฒนางองค์กรต่อไป

๑๓. มาตรฐานงาน

การดำเนินการแก้ไขข้อร้องเรียนให้แล้วเสร็จภายในระยะเวลาที่กำหนด

- กรณีได้รับเรื่องร้องเรียน จากช่องทางการร้องเรียน เช่น ร้องเรียนด้วยตนเอง/จดหมาย/เว็บไซต์/โทรศัพท์/Facebook/Line ให้ศูนย์ฯดำเนินการตรวจสอบและพิจารณาส่งเรื่องต่อหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ดำเนินการแก้ไขเรื่องร้องให้แล้วเสร็จภายใน ๑๕ วันทำการ