



คู่มือการปฏิบัติงาน

การรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์

ศูนย์ดำรงธรรมองค์การบริหารส่วนตำบลโป่งน้ำร้อน

องค์การบริหารส่วนตำบลโป่งน้ำร้อน

อำเภอฝาง จังหวัดเชียงใหม่

<https://www.pongnamronfang.go.th>

E-mail : sarabun@pongnamronfang.go.th

โทรศัพท์ : ๐๕๓-๔๕๑๒๓๔ ต่อ ๑๗

คำนำ

ด้วยองค์การบริหารส่วนตำบลโป่งน้ำร้อน ได้กำหนดแนวทางและขั้นตอนการดำเนินงาน การรับเรื่อง ร้องเรียน/ร้องทุกข์ เพื่อเป็นแนวทางในการปฏิบัติงานที่เป็นมาตรฐานเดียวกัน และเพื่อให้มั่นใจว่าได้มีการปฏิบัติตามด้วยกำหนดระเบียบหลักเกณฑ์เกี่ยวกับการจัดการเรื่องร้องเรียนที่กำหนดไว้อย่างสม่ำเสมอ

องค์การบริหารส่วนตำบลโป่งน้ำร้อน ได้จัดทำคู่มือเล่มนี้ขึ้น เพื่อกำหนดมาตรฐานในการบริหารจัดการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ของศูนย์ดำรงธรรมและศูนย์ไกล่เกลี่ยข้อพิพาท ประกอบด้วยขั้นตอนการจัดการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ช่องทางการรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ขั้นตอนการดำเนินงานรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ระยะเวลาในการดำเนินงาน การติดตามประเมินผล และการรายงานผลการจัดการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ซึ่งจะเป็นประโยชน์สำหรับหน่วยงาน และบุคลากรผู้ปฏิบัติงานที่จะนำไปเป็นมาตรฐานอย่างมีคุณภาพ โดยคำนึงถึงผลประโยชน์ของประชาชนเป็นสำคัญ

งานนิติการ
สำนักปลัด อบต.โป่งน้ำร้อน

คู่มือการปฏิบัติงาน
การรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์
ศูนย์ดำรงธรรม องค์การบริหารส่วนตำบลโป่งน้ำร้อน

๑. หลักการและเหตุผล

ศูนย์ดำรงธรรม องค์การบริหารส่วนตำบลโป่งน้ำร้อน มีบทบาทหน้าที่หลักในการรับเรื่องราວร้องเรียน/ร้องทุกข์ของประชาชน ให้คำปรึกษา รับเรื่องราວปัญหาความต้องการและข้อเสนอแนะของประชาชน พระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๔๖ ได้กำหนดแนวทางปฏิบัติราชการ มุ่งให้เกิดประโยชน์สุขแก่ประชาชน โดยยึดประชาชนเป็นศูนย์กลาง เพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชนให้เกิดความผาสุกและความเป็นอยู่ที่ดีของประชาชน เกิดผลสัมฤทธิ์ต่องานบริการที่มีประสิทธิภาพ และเกิดความคุ้มค่าในการให้บริการ ไม่มีขั้นตอนปฏิบัติงานเกินความจำเป็นมีการปรับปรุงภารกิจให้ทันต่อสถานการณ์ ประชาชนได้รับการอำนวยความสะดวกและได้รับการตอบสนองความต้องการและมีการประเมินผลการให้บริการอย่างสม่ำเสมอ

๒. สถานที่ตั้ง

งานนิติการ สำนักปลัด ที่ทำการองค์การบริหารส่วนตำบลโป่งน้ำร้อน เลขที่ ๑๒ หมู่ที่ ๒ ตำบลโป่งน้ำร้อน อำเภอฝาง จังหวัดเชียงใหม่

๓. หน่วยงานที่รับผิดชอบ

งานนิติการ สำนักปลัด องค์การบริหารส่วนตำบลโป่งน้ำร้อน

๔. วัตถุประสงค์

- ๑) เป็นหน่วยงานในการรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ของประชาชนในพื้นที่ตำบลโป่งน้ำร้อน
- ๒) เพื่อให้การจัดการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ของศูนย์ดำรงธรรม องค์การบริหารส่วนตำบลโป่งน้ำร้อน มีขั้นตอน/กระบวนการและแนวทางในการปฏิบัติเป็นไปตามมาตรฐานเดียวกัน
- ๓) เพื่อให้การแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนของประชาชนเป็นไปโดยเร็ว
- ๔) เพื่อให้มั่นใจได้ว่ามีปฏิบัติตามข้อกำหนด ระเบียบหลักเกณฑ์ที่เกี่ยวกับการจัดการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ที่กำหนดไว้อย่างสม่ำเสมอ

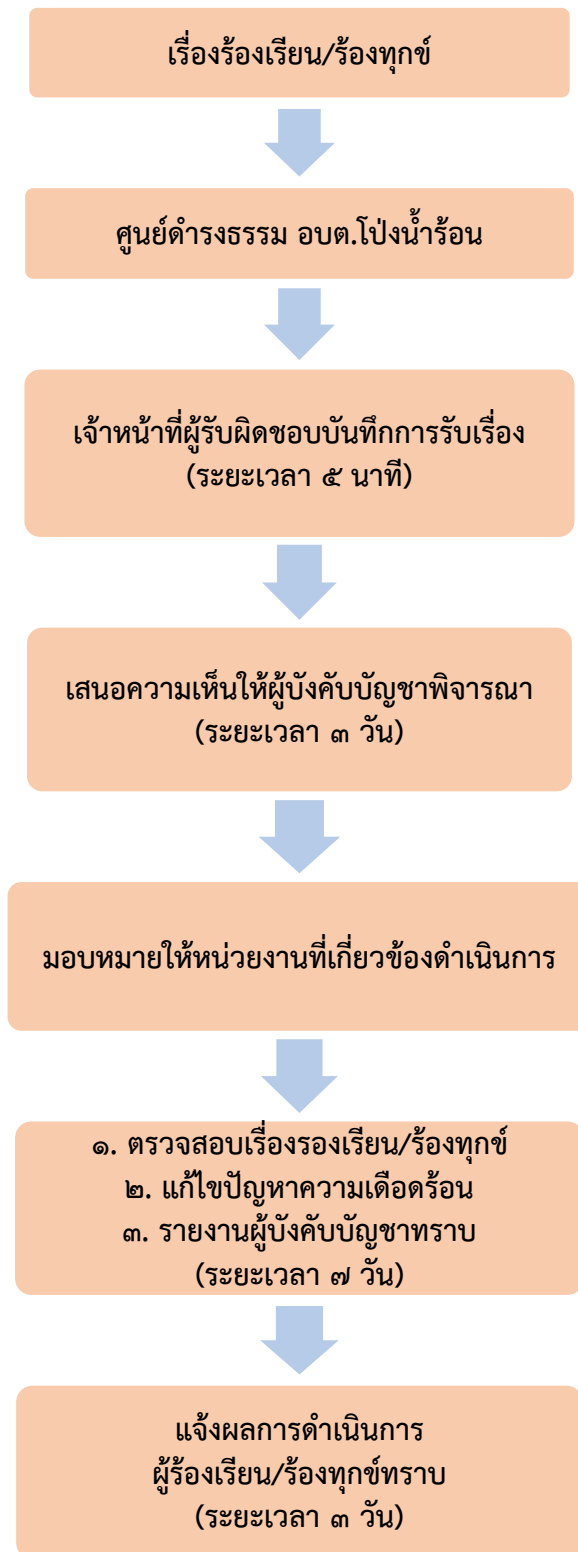
๕. หน้าที่ความรับผิดชอบ

เป็นศูนย์กลางในการรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ให้คำปรึกษา รับเรื่องราວปัญหาความต้องการและด้วยข้อเสนอแนะของประชาชน ให้บริหารข้อมูลข่าวสาร ประสานงานและส่งต่อเรื่องราວให้กับหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง รวมถึงติดตามความคืบหน้าผลการดำเนินการที่ส่งต่อให้หน่วยงานภายนอกที่เกี่ยวข้อง

๖. ช่องทางการร้องเรียน/ร้องทุกข์

- ๑) ร้องเรียนด้วยตนเอง ที่ศูนย์ดำรงธรรม องค์การบริหารส่วนตำบลโป่งน้ำร้อน
- ๒) ทางไปรษณีย์ (ศูนย์ดำรงธรรม องค์การบริหารส่วนตำบลโป่งน้ำร้อน เลขที่ ๑๒ หมู่ที่ ๒ ตำบลโป่งน้ำร้อน อำเภอฝาง จังหวัดเชียงใหม่)
- ๓) ร้องเรียนทางโทรศัพท์ หมายเลข ๐ ๕๓๔๕ ๒๑๓ ต่อ ๑๗
- ๔) เว็บไซต์องค์การบริหารส่วนตำบลโป่งน้ำร้อน <https://www.pongnamronfang.go.th>
- ๕) ผ่านผู้บริหาร/สมาชิกสภาองค์การบริหารส่วนตำบลโป่งน้ำร้อน
- ๖) ผ่านแอปพลิเคชัน Line

๗. แผนผังกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริต



๘. การรับและตรวจสอบเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์จากช่องทางต่าง ๆ

ดำเนินการรับและติดตามตรวจสอบเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์จากช่องทางต่าง ๆ โดยมีข้อปฏิบัติตามที่กำหนด

ช่องทาง	ระยะเวลาในการตรวจสอบแต่ละช่องทาง	ระยะเวลาดำเนินการ	หมายเหตุ
ร้องเรียนด้วยตนเอง	ทุกครั้งที่มีการร้องเรียน	ภายใน ๑ วันทำการ	
ทางไปรษณีย์	ทุกครั้งที่มีการร้องเรียน	ภายใน ๑ วันทำการ	
ร้องเรียนทางโทรศัพท์	ทุกวันทำการ	ภายใน ๑ วันทำการ	
เว็บไซต์หน่วยงาน	ทุกวันทำการ	ภายใน ๑ วันทำการ	
ผ่านผู้บริหาร/สมาชิกสภา	ทุกวันทำการ	ภายใน ๑ วันทำการ	
แอปพลิเคชัน Line	ทุกวันทำการ	ภายใน ๑ วันทำการ	

๙. การบันทึกเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์

- ๑) กรอกด้วยมูลตามแบบบันทึกเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์
- ๒) เจ้าหน้าที่ต้องบันทึกเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ในสมุดรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ทุกช่องทางที่มีการร้องเรียน

๑๐. การประสานหน่วยงานเพื่อแก้ไขเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์

- ๑) เรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ที่อยู่ในอำนาจหน้าที่ความรับผิดชอบขององค์การบริหารส่วนตำบลโป่งน้ำร้อน จะดำเนินการจัดทำบันทึกเสนอผู้บริหารเพื่อสั่งการให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องดำเนินการ โดยจะมีการแจ้งให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องรับทราบข้อมูล
- ๒) เรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ที่ไม่อยู่ในอำนาจหน้าที่ความรับผิดชอบขององค์การบริหารส่วนตำบลโป่งน้ำร้อนจะดำเนินการประสานและแจ้งหน่วยงานภายนอกที่เกี่ยวข้องทราบ เพื่อให้ดำเนินการแก้ไขในส่วนที่เกี่ยวข้องตามอำนาจหน้าที่ต่อไป
- ๓) กรณี การขอข้อมูลข่าวสารเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบ จะทำการประสานหน่วยงานผู้ครอบครองเอกสาร และเจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้องพิจารณา

๑๑. การประสานงานกับผู้ร้องเรียน/ร้องทุกข์

รายงานผลให้ผู้ร้องเรียน/ร้องทุกข์ ภายใน ๑๕ วัน นับแต่ได้รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์

๑๒. กฎหมายที่เกี่ยวข้อง

พระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดีที่ ๒ พ.ศ. ๒๕๔๖