

คู่มือการปฏิบัติงาน เรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียน



องค์การบริหารส่วนตำบลบ้านใหม่
อำเภอครบุรี จังหวัดนครราชสีมา

คู่มือการร้องทุกข์ / ร้องเรียน

หลักการและเหตุผล

พระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. 2546 ได้กำหนดแนวทางปฏิบัติราชการ มุ่งให้เกิดประโยชน์สุขแก่ประชาชนโดยยึดประชาชนเป็นศูนย์กลางเพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชนให้เกิดความผาสุกและความเป็นอยู่ที่ดีของประชาชนเกิดผลสัมฤทธิ์ต่องานบริการมีประสิทธิภาพ และเกิดความคุ้มค่าในการให้บริการ ไม่มีขั้นตอนปฏิบัติงานเกินความจำเป็น มีการปรับปรุงภารกิจให้ทันต่อสถานการณ์ ประชาชนได้รับการอำนวยความสะดวกและได้รับการตอบสนองความต้องการ และมีการประเมินผลการให้บริการสม่ำเสมอ

วัตถุประสงค์

การเปิดให้บริการร้องทุกข์ / ร้องเรียนทางอินเทอร์เน็ต เป็นช่องทางให้บุคคลทั่วไปสามารถร้องทุกข์ / ร้องเรียนมายังหน่วยงานได้โดยตรง เพื่อความรวดเร็วในการรับทราบปัญหาสามารถนำไปดำเนินการได้อย่างรวดเร็ว โดยทุกๆเรื่องจะได้มีการติดตามมิให้เกิดความล่าช้าในการแก้ไขปัญหา และเพื่อเป็นการป้องกันปัญหาที่อาจเกิดจากผู้ไม่ประสงค์ดี ที่ต้องการก่อความวุ่นวายและเพื่อให้เป็นไปตามวัตถุประสงค์ของการบริการ อย่างมีประสิทธิภาพสูงสุดองค์การบริหารส่วนตำบลบ้านใหม่จึงต้องกำหนด หลักเกณฑ์วิธีการใช้บริการอย่างเคร่งครัดดังต่อไปนี้

หลักเกณฑ์การร้องทุกข์ / ร้องเรียน

1. เรื่องที่อาจนำมาร้องทุกข์ / ร้องเรียนได้ ต้องเป็นเรื่องที่ผู้ร้องได้รับความเดือดร้อน หรือเสียหาย อันเนื่องมาจากเจ้าหน้าที่หน่วยงานองค์การบริหารส่วนตำบลบ้านใหม่ ในเรื่องดังต่อไปนี้
 - 1.1 กระทำการทุจริตต่อหน้าที่ราชการ
 - 1.2 กระทำความผิดต่อตำแหน่งหน้าที่ราชการ
 - 1.3 ละเลยต่อหน้าที่ตามที่กฎหมายกำหนดให้ต้องปฏิบัติ
 - 1.4 ปฏิบัติหน้าที่ล่าช้าเกินควร
 - 1.5 กระทำการนอกเหนืออำนาจหน้าที่ หรือขัดหรือไม่ถูกต้องตามกฎหมาย
2. เรื่องที่ร้องทุกข์ / ร้องเรียน ต้องเป็นเรื่องจริงที่มีมูลเหตุมิได้หวังสร้างกระแสหรือสร้างข่าวที่เสียหายต่อบุคคลอื่น
3. การใช้บริการร้องทุกข์ / ร้องเรียน อบต.ต้องสามารถติดต่อกลับไปยังผู้ใช้บริการได้เพื่อยืนยันว่า มีตัวตนจริง

วิธีการยื่นคำร้องทุกข์ / ร้องเรียน

1. ใช้ถ้อยคำสุภาพ และมี
 - (1) วัน เดือน ปี
 - (2) ชื่อ และที่อยู่ ของผู้ร้องทุกข์ / ร้องเรียน
 - (3) ข้อเท็จจริง หรือ พฤติการณ์ของเรื่องที่ร้องทุกข์ / ร้องเรียน ได้อย่างชัดเจนว่าได้รับความเดือดร้อน หรือเสียหายอย่างไร ต้องการให้แก้ไข ดำเนินการอย่างไร หรือ ชี้ช่องทางแจ้งเบาะแส เกี่ยวกับการทุจริตของเจ้าหน้าที่ / หน่วยงานอบต. ได้ชัดเจนเพียงพอที่สามารถดำเนินการ สืบสวน สอบสวน ได้
 - (4) ระบุ พยาน เอกสาร พยานวัตถุ และพยานบุคคล (ถ้ามี)
2. คำร้องทุกข์ / ร้องเรียน อาจส่งหนังสือโดยตรงเจ้าหน้าที่ธุรการหรือช่องทาง Web site : <http://www.banmaikhonburi.go.th> ของอบต.

เรื่องร้องทุกข์ / ร้องเรียนที่อาจไม่รับพิจารณา

1. คำร้องทุกข์ / ร้องเรียนที่มีได้ทำเป็นหนังสือ หรือไม่ระบุชื่อและที่อยู่ของผู้ร้องทุกข์ / ร้องเรียนจริงจะถือว่าเป็นบัตรสนเท่ห์

2. คำร้องทุกข์ / ร้องเรียนที่ไม่ระบุพยานหรือหลักฐานเพียงพอ หรือเป็นเรื่องที่มีลักษณะเป็นบัตรสนเท่ห์หรือการชี้ช่องแจ้งเบาะแสไม่เพียงพอที่จะสามารถดำเนินการสืบสวน สอบสวนต่อไปได้
3. คำร้องทุกข์ / ร้องเรียนที่ยื่นพ้นกำหนดระยะเวลา 30 วันนับแต่วันที่รู้หรือควรรู้ถึงเหตุแห่งการร้องเรียน

ช่องทางการร้องทุกข์ / ร้องเรียน

1. ร้องทุกข์ / ร้องเรียนด้วยตนเองที่ทำการ อบต. บ้านใหม่ หมู่ที่ 2
2. ร้องทุกข์ / ร้องเรียนทางจดหมาย ที่ อบต.บ้านใหม่ หมู่ที่ 2 บ้านอังกอน อำเภอบรรพตพิสัย จังหวัดนครราชสีมา 30250
3. ร้องทุกข์ / ร้องเรียนทางศูนย์บริการประชาชน ในเบื้องต้นหมายเลขโทรศัพท์
* นายก อบต. 044-1444978 หรือ 064-6718792
* ปลัด อบต. 044-444978 หรือ 062-1952779
4. ร้องทุกข์ / ร้องเรียน ผ่าน Web Side : <http://www.banmaikhonburi.go.th>
5. ร้องทุกข์ / ร้องเรียนผ่าน e-mail address : webmaster@banmaikhonburi.go.th
6. ร้องทุกข์ / ร้องเรียนผ่านทาง Facebook : <https://www.facebook.com/banmaikhon>

การร้องทุกข์ / ร้องเรียน ทางอินเทอร์เน็ต

เงื่อนไขในการส่งเรื่องร้องทุกข์ / ร้องเรียน

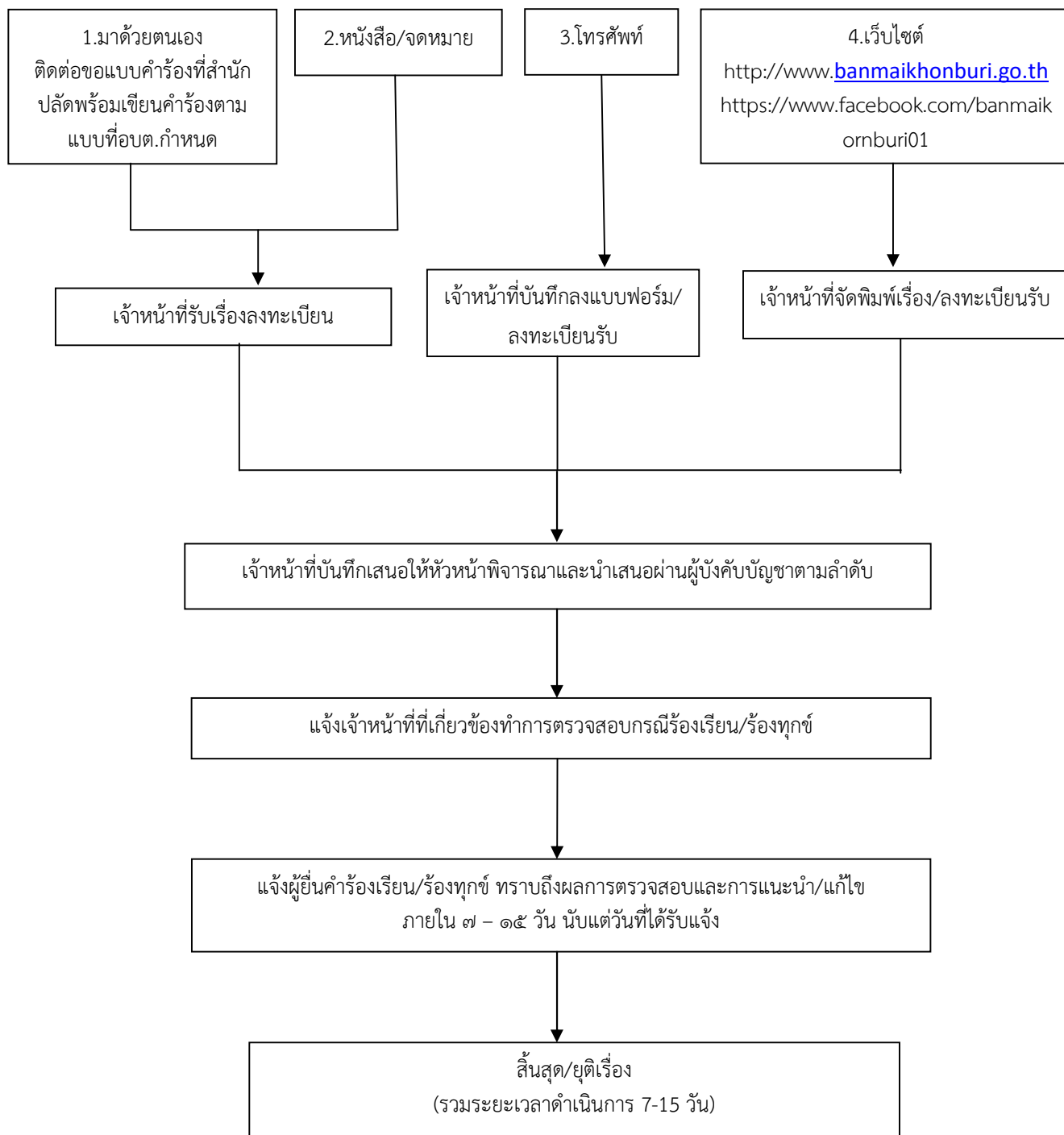
กรุณาป้อนข้อมูลเกี่ยวกับชื่อ ที่อยู่ โทรศัพท์ E-mail จะมีประโยชน์สำหรับการติดต่อกลับ เพื่อขอข้อมูลเพิ่มเติมหรือเพื่อแจ้งผลการตรวจสอบกรณีของเรื่องร้องเรียนให้ท่านทราบถ้าหากท่านไม่ประสงค์จะให้ติดต่อกลับ หรือไม่ต้องการทราบผลการตรวจสอบข้อร้องเรียนก็ไม่จำเป็นต้องกรอกข้อมูลดังกล่าวให้ครบถ้วน แต่จะถือว่าเป็นการแจ้งเบาะแสให้ทราบเท่านั้น

แจ้งมายังผู้ร้องทุกข์ / ร้องเรียน

ตามที่มีผู้ร้องเรียนแจ้งไปยังช่องทาง ร้องทุกข์ / ร้องเรียนข้างต้นว่า " ร้องทุกข์ไปทำไม ร้องไปก็ไม่ได้เรื่อง " นั้นผู้ดูแลช่องทางนี้ขอเรียนว่า ท่านได้อ่านเงื่อนไขในการร้องทุกข์ / ร้องเรียนและปฏิบัติตามในการให้ข้อมูลครบถ้วนแล้วหรือยัง เช่นเบอร์โทรศัพท์หรือที่อยู่ที่สามารถติดต่อได้ เมื่อท่านไม่แจ้งข้อมูลให้ครบถ้วนและเมื่อตรวจสอบเรื่องหรือดำเนินการให้ตามความประสงค์ของท่านผู้ร้องเรียนแล้วผู้ดูแลช่องทางนี้ก็ไม่สามารถจะแจ้งผลการดำเนินการตามข้อร้องเรียนให้ท่านทราบได้

ดังนั้นการดำเนินการตามช่องทาง " ร้องทุกข์ / ร้องเรียน " ผู้ร้องต้องปฏิบัติตามหรือยอมรับตามเงื่อนไขที่กำหนดไว้ด้วย

แผนผังกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์
กระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ องค์การบริหารส่วนตำบลบ้านใหม่



ช่องทางการร้องทุกข์ / ร้องเรียน

1

ร้องทุกข์ / ร้องเรียนด้วยตนเอง
ที่ทำการ อบต.บ้านใหม่ หมู่ที่ 2

2

ร้องทุกข์ / ร้องเรียนทางจดหมาย
ที่ทำการ อบต.บ้านใหม่ หมู่ที่ 2 อ.ครบุรี จ.นครราชสีมา 30250

3

ร้องทุกข์ / ร้องเรียนทางศูนย์บริการประชาชน
ในเบื้องต้นหมายเลขโทรศัพท์

- นายก อบต. 044-444978 หรือ 064-6718792
- ปลัด อบต. 044-444978 หรือ 062-1952779

4

ร้องทุกข์ / ร้องเรียนผ่านทาง Web site :
<http://www.banmaikhonburi.go.th>

5

ร้องทุกข์ / ร้องเรียนผ่านทาง e-mail address :
webmaster@banmaikhonburi.go.th

6

ร้องทุกข์ / ร้องเรียนผ่านทาง Facebook :
<https://www.facebook.com/banmaikornburi01>

ขั้นตอนการปฏิบัติงาน

1. การแต่งตั้งผู้รับผิดชอบจัดการข้อร้องเรียนของหน่วยงาน
 - จัดตั้งศูนย์รับเรื่องราวร้องเรียน/ร้องทุกข์
 - จัดทำคำสั่งแต่งตั้งคณะกรรมการดำเนินการ
 - แจ้งผู้รับผิดชอบตามคำสั่งองค์การบริหารส่วนตำบลบ้านใหม่ เพื่อความสะดวกในการ

ประสานงาน

2. การรับและการตรวจสอบข้อร้องเรียนจากช่องทางต่างๆ โดยมีข้อปฏิบัติตามที่กำหนด ดังนี้

| ช่องทาง | ระยะเวลาดำเนินการรับข้อร้องเรียน เพื่อประสานหาทางแก้ไข | หมายเหตุ |
|--|--|----------|
| ร้องเรียนด้วยตนเอง ณ องค์การบริหารส่วนตำบลบ้านใหม่ | ภายใน 15 วันทำการ | |
| หนังสือ/จดหมาย | ภายใน 15 วันทำการ | |
| ร้องเรียนทางโทรศัพท์ 044-444978 | ภายใน 15 วันทำการ | |
| ร้องเรียนผ่านเว็บไซต์องค์การบริหารส่วนตำบลบ้านใหม่ http://www.banmaikhonburi.go.th https://www.facebook.com/banmaikornburi01 | ภายใน 15 วันทำการ | |

3. การประสานหน่วยงานเพื่อแก้ไขข้อร้องเรียนและการแจ้งกลับผู้ร้องเรียน

- กรณีเป็นการขอข้อมูลข่าวสาร ประสานหน่วยงานผู้ทรงครองเอกสารเจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้อง เพื่อให้ข้อมูลแก่ผู้ร้องขอได้ทันที

- ข้อร้องเรียนที่เป็นการร้องเรียนเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการของหน่วยงาน จัดทำบันทึกข้อความเสนอไปตามลำดับชั้น

- ข้อร้องเรียนที่ไม่อยู่ในอำนาจหน้าที่ความรับผิดชอบขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านใหม่ให้ดำเนินการประสานแจ้งหน่วยงานภายนอกที่เกี่ยวข้องเพื่อให้เกิดความรวดเร็วและถูกต้องชัดเจนในการแก้ไขปัญหาต่อไป

ข้อร้องเรียนที่มีผลกระทบต่อหน่วยงาน เช่น กรณีผู้ร้องเรียนทำหนังสือร้องเรียนความไม่โปร่งใสในการจัดซื้อจัดจ้างให้เจ้าหน้าที่จัดทำบันทึกข้อความเสนอผู้บริหารตามลำดับชั้นเพื่อดำเนินการตรวจสอบและแจ้งผู้ร้องเรียนต่อไป

4. การติดตามแก้ไขข้อร้องเรียน ดำเนินการรายงานผลการดำเนินการภายใน 7 – 15 วันทำการ และดำเนินการแจ้งผู้ร้องเรียนทราบ

5. รวบรวมรายงานสรุปข้อร้องเรียน หลังสิ้นปีงบประมาณเพื่อนำมาวิเคราะห์การจัดการข้อร้องเรียนในภาพรวมของหน่วยงาน เพื่อใช้เป็นแนวทางในการแก้ไขปรับปรุงพัฒนาองค์กรต่อไป

กฎหมายที่เกี่ยวข้อง

พระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. 2546

วิธีการยื่นคำร้องทุกข์ / ร้องเรียน

