



คู่มือการปฏิบัติงาน

การจัดการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์

องค์การบริหารส่วนตำบลม่อนปิ่น

อำเภอฝาง จังหวัดเชียงใหม่

คำนำ

ด้วยพระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการแผ่นดิน พ.ศ. ๒๕๓๕ และที่แก้ไขเพิ่มเติม มาตรา ๓/๑ กำหนดให้การบริหารราชการต้องเป็นไปเพื่อประโยชน์สุขของประชาชน เกิดผลสัมฤทธิ์ต่อภารกิจของรัฐ ความมีประสิทธิภาพ ความคุ้มค่าในเชิงภารกิจแห่งรัฐ การลดขั้นตอนการปฏิบัติงาน การลดภารกิจและยุบเลิกหน่วยงานที่ไม่จำเป็น การกระจายภารกิจและทรัพยากรให้แก่ท้องถิ่น การกระจายอำนาจตัดสินใจ การอำนวยความสะดวก และการตอบสนองความต้องการของประชาชน โดยมีผู้รับผิดชอบต่อผลของงาน และตามพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ.๒๕๔๖ ได้กำหนดแนวทางปฏิบัติราชการมุ่งให้เกิดประโยชน์สุขของประชาชน โดยการปฏิบัติราชการเพื่อให้เกิดความผาสุกและความเป็นอยู่ที่ดีของประชาชนความสงบและปลอดภัยของสังคมส่วนรวม ตลอดจนประโยชน์สูงสุดของประเทศ โดยจะต้องดำเนินการโดยถือว่าประชาชนเป็นศูนย์กลางที่จะได้รับการบริการจากรัฐ เกิดผลสัมฤทธิ์ต่อภารกิจภาครัฐ มีประสิทธิภาพและเกิดความคุ้มค่าในเชิงภารกิจภาครัฐ ไม่มีขั้นตอนการปฏิบัติงานเกินความจำเป็น มีความปรับปรุงภารกิจของส่วนราชการให้ทันต่อสถานการณ์ ประชาชนได้รับการอำนวยความสะดวกและได้รับการตอบสนองความต้องการ และมีการประเมินผลการปฏิบัติราชการอย่างสม่ำเสมอ

คู่มือการปฏิบัติงานการจัดการข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ฉบับนี้ จัดทำขึ้นเพื่อให้ผู้รับผิดชอบด้านการจัดการข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ขององค์การบริหารส่วนตำบลม่อนปิ่น ใช้เป็นแนวทางในการปฏิบัติงาน เป็นมาตรฐานเดียวกัน สามารถดำเนินการแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ที่ได้รับจากช่องทาง การร้องเรียน/ร้องทุกข์ต่าง ๆ ผ่านกระบวนการ และวิธีการดำเนินงานจนได้ข้อยุติ มีความรวดเร็ว และมีประสิทธิภาพ เพื่อตอบสนองความต้องการและความคาดหวังของผู้รับบริการ

งานนิติการ สำนักปลัด
องค์การบริหารส่วนตำบลม่อนปิ่น
อำเภอฝาง จังหวัดเชียงใหม่

คู่มือการปฏิบัติงานการจัดการข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์
องค์การบริหารส่วนตำบลม่อนปิ่น
อำเภอฝาง จังหวัดเชียงใหม่

หลักการและเหตุผล

ตามพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดีพ.ศ. ๒๕๔๖ ได้กำหนดแนวทางปฏิบัติราชการมุ่งให้เกิดประโยชน์สุขแก่ประชาชนโดยยึดประชาชนเป็นศูนย์กลาง เพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชนให้เกิดความผาสุกและความเป็นอยู่ที่ดีของประชาชน เกิดผลสัมฤทธิ์ ต่องานบริการ มีประสิทธิภาพ และเกิดความคุ้มค่าในการให้บริการ ไม่มีขั้นตอนปฏิบัติงานเกินความจำเป็น มีการปรับปรุงภารกิจให้ทันต่อสถานการณ์ ประชาชนได้รับการอำนวยความสะดวก ได้รับการตอบสนอง ความต้องการและมีการประเมินผลการให้บริการสม่ำเสมอ

องค์การบริหารส่วนตำบลม่อนปิ่น อำเภอฝาง จังหวัดเชียงใหม่ มีฐานะเป็นนิติบุคคล มีอำนาจหน้าที่ในการพัฒนาตำบลทั้งในด้านเศรษฐกิจ สังคม และวัฒนธรรม การปฏิบัติงานตามอำนาจหน้าที่ต้องเป็นไปเพื่อประโยชน์สุขของประชาชน โดยใช้วิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี และให้คำนึงถึงการมีส่วนร่วมของประชาชน

การร้องเรียน/ร้องทุกข์ของประชาชน ถือเป็นเสียงสะท้อนให้หน่วยงานทราบว่าการบริหารราชการมีประสิทธิภาพและประสิทธิผลมากน้อยเพียงใด ซึ่งรัฐบาลและหน่วยงานของรัฐได้ตระหนักและให้ความสำคัญกับการแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ของประชาชนมาโดยตลอด มีการรับฟังความคิดเห็นเพื่อเปิดโอกาสให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วม และตรวจสอบการทำงานของรัฐบาลและหน่วยงานของรัฐมากขึ้น เพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชนและเสริมสร้างความสงบสุขให้เกิดขึ้นในสังคม โดยเฉพาะเมื่อประเทศมีการพัฒนาทางด้านเศรษฐกิจ ด้านสังคม และการเมืองอย่างต่อเนื่อง ทำให้เกิดการเปลี่ยนแปลง อย่างรวดเร็ว นำไปสู่การแข่งขัน การเอารอดเอาเปรียบ เป็นเหตุให้ประชาชนที่ได้รับความเดือดร้อน ประสบปัญหา หรือไม่ได้รับความเป็นธรรม จึงมีการร้องเรียน/ร้องทุกข์ต่อหน่วยงานต่าง ๆ เพิ่มขึ้น เพื่อให้การบริหารระบบราชการเป็นไปด้วยความถูกต้อง บริสุทธิ์ยุติธรรม ควบคู่กับการพัฒนา การบำบัดทุกข์ บำรุงสุข ตลอดจนดำเนินการแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนของประชาชน ให้มีประสิทธิภาพ มีความรวดเร็ว และประสบผลสำเร็จอย่างเป็นรูปธรรม องค์การบริหารส่วนตำบลม่อนปิ่น ในฐานะที่เป็นหน่วยงานในการให้บริการแก่ประชาชน ได้เปิดช่องทางในการรับฟังความคิดเห็นของประชาชนโดยตรง มีบริการให้ข้อมูล และรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ จึงได้จัดทำคู่มือปฏิบัติงานการจัดการข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ของเทศบาลตำบลสันทรายขึ้น เพื่อเป็นกรอบหรือแนวทางในการปฏิบัติงาน

ซึ่งในกรณีการร้องเรียนที่เกี่ยวกับบุคคลจะมีการเก็บรักษาเรื่องราวไว้เป็นความลับ และปกปิดชื่อผู้ร้องเรียน เพื่อมิให้ผู้ร้องเรียนได้รับผลกระทบและได้รับความเดือดร้อนจากการร้องเรียน

วัตถุประสงค์การจัดทำคู่มือ

๑. เพื่อให้เจ้าหน้าที่องค์การบริหารส่วนตำบลม่อนปิ่น ใช้เป็นแนวทางในการปฏิบัติงานในการรับเรื่องราวร้องเรียนร้องทุกข์หรือขอความช่วยเหลือ ให้มีมาตรฐานเดียวกันและเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ
๒. เพื่อให้การดำเนินงานจัดการข้อร้องเรียนขององค์การบริหารส่วนตำบลม่อนปิ่น มีขั้นตอน กระบวนการ และแนวทางในการปฏิบัติงานเป็นมาตรฐานเดียวกัน

๓. เพื่อสร้างมาตรฐานการปฏิบัติงานที่มุ่งไปสู่การบริหารคุณภาพทั่วทั้งองค์กรอย่างมีประสิทธิภาพ

๔. เพื่อเผยแพร่ให้กับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียขององค์การบริหารส่วนตำบลม่อนปิ่นทราบถึงกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์

๕. เพื่อให้ผู้รับบริการมั่นใจว่าองค์การบริหารส่วนตำบลม่อนปิ่น ได้มีการปฏิบัติตามข้อกำหนดระเบียบหลักเกณฑ์เกี่ยวกับการจัดการข้อร้องเรียนที่กำหนดไว้อย่างสม่ำเสมอและมีประสิทธิภาพ

ขอบเขต

คู่มือการปฏิบัติงานฉบับนี้ มีการแสดงให้เห็นขั้นตอนการจัดการข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ขององค์การบริหารส่วนตำบลม่อนปิ่น ตั้งแต่ขั้นตอนการรับเรื่องและรวบรวมข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์จากผู้ร้องเรียน ผู้ร้องทุกข์ ขั้นตอนการตรวจสอบและวิเคราะห์ข้อร้องเรียน/ข้อร้องทุกข์ การดำเนินการประสานงานกับหน่วยงานต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องเพื่อแก้ไข ขั้นตอนชี้แจง/ตอบกลับผู้ร้องเรียน/ร้องทุกข์ ขั้นตอนรวบรวมบันทึกสรุปข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ และขั้นตอนจัดทำสรุปรายงานผลการจัดการข้อร้องเรียนต่อผู้บริหารขององค์การบริหารส่วนตำบลม่อนปิ่น

คำจำกัดความ

ในคู่มือนี้

“ผู้รับบริการ” หมายถึง ผู้ที่มารับบริการจากส่วนราชการ และประชาชนทั่วไป

“ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย” หมายถึง ผู้ที่ได้รับผลกระทบทั้งทางบวกและทางลบ ทั้งทางตรงและทางอ้อมจากการดำเนินการของส่วนราชการ

“การจัดการข้อร้องเรียน” หมายถึง การวินิจฉัย สั่งการ การเจรจา การไกล่เกลี่ย การดำเนินงานการประสานงาน การควบคุม กำกับติดตาม และการประเมินผลการดำเนินงาน

“ผู้ร้องเรียน” หมายถึง ผู้ยื่นข้อร้องเรียน กล่าวโทษ ข้อคิดเห็น หรือข้อเสนอแนะ หรือ หน่วยงานของรัฐซึ่งส่งต่อข้อร้องเรียน กล่าวโทษ ข้อคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะให้ องค์การบริหารส่วนตำบลม่อนปิ่น พิจารณาและดำเนินการ

“ช่องทางการรับเรื่องร้องเรียน” หมายถึง ช่องทางต่าง ๆ ที่ใช้ในการรับเรื่องร้องเรียน อันได้แก่

๑. ติดต่อร้องเรียนด้วยตนเอง ณ องค์การบริหารส่วนตำบลม่อนปิ่น เลขที่ ๑๙๙ หมู่ที่ ๓ ตำบลม่อนปิ่น อำเภอฝาง จังหวัดเชียงใหม่

๒. ร้องเรียนทางโทรศัพท์ ๐๕๓ - ๘๘๖ ๓๖๖

๓. ทางไปรษณีย์ ที่อยู่ เลขที่ ๑๙๙ หมู่ ๓ ตำบลม่อนปิ่น อำเภอฝาง จังหวัดเชียงใหม่ ๕๐๑๑๐

๔. อีเมลล์ monpin๑๙๙@gmail.com

๕. เว็บไซต์องค์การบริหารส่วนตำบลม่อนปิ่น www.monpinfang.go.th

๖. Page facebook องค์การบริหารส่วนตำบลม่อนปิ่น

๗. ตู้/กล่องรับความคิดเห็น ณ สำนักงานองค์การบริหารส่วนตำบลม่อนปิ่น

“เรื่องร้องเรียน” หมายถึง เรื่องที่ผู้ร้องเรียนได้รับความเดือดร้อนหรือเสียหาย หรืออาจจะเดือดร้อน หรือเสียหายโดยมิอาจหลีกเลี่ยงได้ ไม่ว่าจะมิใช่กรณีหรือมิใช่กรณีก็ตาม และหมายความรวมถึงการกล่าวโทษ ให้ข้อคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะ รวมทั้งเรื่องที่ได้รับการร้องขอจากศูนย์ดำรงธรรมหรือหน่วยงานของรัฐ

“หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง” หมายถึง ส่วนราชการภายในขององค์การบริหารส่วนตำบลม่อนปิ่นไม่ว่าจะเป็นสำนักปลัด กองคลัง กองช่าง กองการศึกษา ศาสนาและวัฒนธรรม และหมายความรวมถึงแต่ละส่วนงานในส่วนราชการภายในขององค์การบริหารส่วนตำบลม่อนปิ่นด้วย

การรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์

๑. เรื่องร้องเรียนที่เป็นลายลักษณ์อักษร

กรณีที่มีผู้ร้องเรียนผ่านทางช่องทางการรับเรื่องร้องเรียน องค์การบริหารส่วนตำบลม่อนปิ่น จะดำเนินการรับเรื่องตามระบบงานสารบรรณ

๒. เรื่องร้องเรียนที่ไม่เป็นลายลักษณ์อักษร

กรณีที่มีผู้ร้องเรียนด้วยตนเอง หรือทางโทรศัพท์ โดยไม่เป็นลายลักษณ์อักษร เจ้าหน้าที่จะต้องสอบถามและกรอกข้อมูลลงในแบบฟอร์มรับเรื่อง ร้องเรียน โดยมีรายละเอียดดังนี้

(๑) รายละเอียดของผู้ร้องเรียน ได้แก่ ชื่อ ที่อยู่หรือหมายเลขโทรศัพท์ที่สามารถติดต่อได้ ทั้งนี้ หากผู้ร้องเรียนบางรายไม่ประสงค์แสดงตน โดยไม่แจ้งข้อมูลเกี่ยวกับตนเอง จะต้องตรวจสอบข้อเท็จจริงว่ามีข้อมูลน่าเชื่อถือเพียงใด

(๒) รายละเอียดของเรื่องที่ต้องการร้องเรียน โดยสอบถามให้ได้ประเด็นที่ชัดเจนว่า ต้องการร้องเรียนเรื่องอะไร เกี่ยวข้องกับบุคคลหรือหน่วยงานใด รายละเอียดของปัญหาที่ส่งผลกระทบต่อผู้ร้องเรียน ทั้งนี้ เจ้าหน้าที่ของทุกหน่วยงานต้องสามารถรับเรื่องได้ทันที แม้จะเป็นเรื่องที่เกี่ยวข้องกับหน่วยงานอื่นก็ตาม จากนั้นแจ้งให้ผู้ร้องเรียนทราบถึงขั้นตอนและระยะเวลาในการดำเนินการ และแจ้งด้วยว่าหากไม่ได้รับการตอบกลับภายใน ๑๕ วันทำการ สามารถสอบถามได้ที่หมายเลข โทรศัพท์ ๐๕๓ - ๘๘๖ ๓๖๖

(๓) กรณีที่ผู้ร้องเรียนด้วยตนเอง ให้ผู้ร้องเรียนลงลายมือชื่อในแบบฟอร์มรับเรื่องร้องเรียนด้วย

หมายเหตุ

๑. กรณีเป็นการร้องเรียนร้องทุกข์แทนผู้อื่น ต้องแนบเอกสารใบมอบอำนาจด้วย

๒. กรณีผู้ร้องเรียนไม่ยินยอมลงลายมือชื่อ มิให้รับเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์นั้นไว้พิจารณา และให้เจ้าหน้าที่ผู้รับเรื่องร้องเรียน บันทึกเหตุดังกล่าวไว้ในคำร้อง

ขั้นตอนวิธีการจัดการเรื่องร้องเรียน

ให้เจ้าหน้าที่ดำเนินการดังนี้

ขั้นตอนที่ (๑) รับเรื่องร้องเรียน ตรวจสอบข้อมูลเอกสารประกอบการร้องเรียน โดยละเอียด

๑. กรณีลักษณะเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์เป็นบัตรสนเท่ห์ (ไม่มีชื่อ-สกุลผู้ร้อง และไม่มีที่อยู่ผู้ร้อง หรือข้อมูลอื่น ๆ ที่สามารถติดต่อได้ ไม่มีพยานหลักฐานที่ปรากฏชัดเจน ตลอดจนไม่สามารถชี้พยานบุคคลได้แน่นอน) ให้เสนอผู้บังคับบัญชาไม่ได้รับเรื่องไว้พิจารณาและยุติเรื่อง

๒. กรณีไม่ใช่บัตรสนเท่ห์ ให้ดำเนินการตามขั้นตอนต่อไป

ขั้นตอนที่ (๒) วิเคราะห์เรื่อง สรุปประเด็นการร้องเรียนโดยย่อ แล้วจัดทำบันทึกข้อความพร้อมความเห็นแจ้งผู้บังคับบัญชาเพื่อ พิจารณาสั่งการตามลำดับ

๑. ตรวจสอบว่าเรื่องเรียนดังกล่าวอยู่ในอำนาจหน้าที่หรือไม่

๒. กรณีที่เรื่องร้องเรียนไม่ได้อยู่ในอำนาจหน้าที่ ให้แจ้งผู้เรียนให้ได้รับทราบพร้อมสอบถามความประสงค์ด้วยว่า จะถอนเรื่องร้องเรียนแล้วนำไปยื่นต่อหน่วยงานที่เกี่ยวข้องที่มีอำนาจ หรือประสงค์ให้องค์การบริหารส่วนตำบลม่อนปิ่นดำเนินการประสานงานให้ กรณีที่ประสงค์ให้องค์การบริหารส่วนตำบลม่อนปิ่น ประสานงานให้เจ้าหน้าที่ดำเนินการส่งเรื่องร้องเรียนไปยังหน่วยงานที่เกี่ยวข้องหรือหน่วยงานที่มีอำนาจหน้าที่โดยเร็ว

ขั้นตอนที่ (๓) ส่งเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องดำเนินการ พร้อมทั้งกำหนดให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องรายงานผลการดำเนินงานให้ศูนย์รับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์รับทราบภายใน ๗ วันทำการ และรายงานผลการดำเนินงานให้ผู้ร้องเรียนทราบภายใน ๑๕ วันนับแต่วันที่ได้รับเรื่องร้องเรียน

ขั้นตอนที่ (๔) หน่วยงานที่เกี่ยวข้องตรวจสอบข้อเท็จจริง โดยเร่งตรวจสอบข้อเท็จจริง เพื่อให้ทราบถึง ปัญหา สาเหตุของปัญหา รวมทั้งดำเนินการป้องกันหรือยับยั้งปัญหาในเบื้องต้น และรายงานผลการดำเนินงานให้ศูนย์รับเรื่องร้องเรียนทราบโดยมีรายละเอียด ดังนี้

๑. มูลเหตุของปัญหา
๒. แนวทางและวิธีการแก้ไขปัญหา
๓. ผลการแจ้งให้ผู้ร้องทราบ
๔. ข้อเสนอแนะ/ความเห็นของหน่วยงานที่รับผิดชอบ

ขั้นตอนที่ (๕) หน่วยงานที่เกี่ยวข้องจัดทำบันทึกสรุปผลการดำเนินการจัดการเรื่องร้องเรียนทั้งหมด เสนอผู้บังคับบัญชาตามลำดับ

๑. กรณียุติเรื่อง ให้จัดเก็บเอกสารทั้งหมดที่เกี่ยวข้องไว้ในแฟ้ม
๒. กรณีไม่ยุติ ให้เสนอวิธีการดำเนินงานเพิ่มเติม

ขั้นตอนที่ (๖) ดำเนินการแจ้งผลการดำเนินการให้ผู้ร้องเรียนได้รับทราบ

การตรวจสอบข้อเท็จจริงเรื่องร้องเรียน/แนวทางและวิธีการแก้ไขปัญหา/และการแจ้งผลการดำเนินการแก้ไขปัญหาให้ผู้ร้องทราบ

หน่วยงานที่ได้รับแจ้งเรื่องร้องเรียนจะต้องให้ความสำคัญต่อเรื่องร้องเรียนเป็นลำดับแรก โดยเร่งตรวจสอบข้อเท็จจริง ปัญหาสาเหตุ และแนวทางการแก้ไข รวมทั้งการป้องกันมิให้เกิดปัญหาได้อีก และแจ้งผลการดำเนินการแก้ไขปัญหาให้ผู้ร้องเรียนทราบทันทีที่ได้ข้อสรุปหรือภายใน ๑๕ วันทำการ ยกเว้นเรื่องร้องเรียน ๒ กรณี ได้แก่

- กรณีร้ายแรง ประเด็นที่ร้องเรียนอาจสร้างความเสียหายต่อประชาชนและส่งผลกระทบต่อวงกว้างหรือส่งผลกระทบต่อภาพลักษณ์ขององค์การบริหารส่วนตำบล ต้องดำเนินการตรวจสอบข้อเท็จจริงและรายงานผลภายใน ๓ วันทำการ กรณีมีการแก้ไขปัญหาลแล้วแต่ยังไม่ได้ข้อยุติให้รายงานทุก ๆ ๕ วันทำการ
- กรณีซับซ้อน เป็นกรณีที่ต้องใช้ระยะเวลาในการวิเคราะห์และตรวจสอบข้อเท็จจริงหรือเกี่ยวข้องกับข้อกฎหมายซึ่งอาจใช้เวลาในการดำเนินการเกินกว่า ๕ วันทำการ ต้องแจ้งความคืบหน้าในการดำเนินการให้ผู้ร้องเรียนทราบเป็นระยะ ๆ

การตอบเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์

หน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับเรื่องร้องเรียนจะต้องแจ้งผลให้ผู้ร้องเรียนทราบ และรายงานผลการดำเนินการให้ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน สำนักงานปลัดตามเวลาที่กำหนด เพื่อให้งานนิติการ เก็บรวบรวมสรุปผลการดำเนินการ ซึ่งบางเรื่องงานนิติการ สำนักปลัดอาจจะพิจารณาทำหนังสือตอบผู้ร้องเรียนเองแล้วแต่กรณี ซึ่งหน่วยงานที่เกี่ยวข้องต้องแจ้งให้งานนิติการทราบล่วงหน้าก่อนครบระยะเวลาที่กำหนดอย่างน้อย ๑ วันทำการ กรณีหน่วยงานที่เกี่ยวข้องแจ้งตอบผู้ร้องเรียนแล้ว หรือผู้ร้องเรียนไม่แจ้งที่อยู่หรือไม่สามารถติดต่อได้ จะต้องทำการเก็บรวบรวมเรื่อง และบันทึกลงในฐานข้อมูล พร้อมทั้งสำเนาผลการดำเนินการเสนอผู้บริหารเพื่อทราบ

การติดตามผลเรื่องร้องเรียน

หากหน่วยงานที่ได้รับแจ้งเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ไม่ชี้แจงผลการดำเนินงานภายในระยะเวลาที่กำหนด ศูนย์รับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์จะดำเนินการติดตามเรื่องทางโทรศัพท์หรือด้วยตนเอง หากไม่ได้รับการตอบกลับหรือหน่วยงานที่เกี่ยวข้องเพิกเฉย จะดำเนินการรายงานให้นายกองค์การบริหารส่วนตำบลม่อนปิ่น เพื่อพิจารณาสั่งการต่อไป

การรวบรวมข้อมูล

งานนิติการ สำนักปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลม่อนปิ่น จะรวบรวมข้อมูลเรื่องร้องเรียน คำชี้แจงของหน่วยงาน จัดทำ สรุปผลการดำเนินการข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ สถิติเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ พร้อมทั้งข้อเสนอแนะ เสนอผู้บริหารและทุกหน่วยงานเพื่อทราบเป็น ทุกสิ้นปีงบประมาณ

สถานที่ตั้งศูนย์รับเรื่องร้องเรียน

สำนักงานองค์การบริหารส่วนตำบลม่อนปิ่น สำนักปลัด เลขที่ ๑๙๙ หมู่ที่ ๓ ตำบลม่อนปิ่น อำเภอดอยสะเก็ด จังหวัดเชียงใหม่ ๕๐๑๑๐

ระยะเวลาเปิดให้บริการ

เปิดให้บริการวันจันทร์ - วันศุกร์ (ยกเว้นวันหยุดที่ทางราชการกำหนด) ตั้งแต่เวลา ๐๘.๓๐-๑๖.๓๐ น.

การประสานหน่วยงานเพื่อแก้ไขข้อร้องเรียนและการแจ้งกลับผู้ร้องเรียน

(๑) กรณีเป็นการขอข้อมูลข่าวสาร ให้เจ้าหน้าที่ผู้รับเรื่องประสานหน่วยงานผู้ครอบครองเอกสาร เจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้อง เพื่อให้ข้อมูลแก่ผู้ร้องขอได้ทันที และปฏิบัติตามพระราชบัญญัติข้อมูลข่าวสารของราชการ พ.ศ.๒๕๔๐

(๒) ข้อร้องเรียนที่เป็นการร้องเรียนเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการของหน่วยงาน เช่น ถนนชำรุด ไฟฟ้า สาธารณะดับ การจัดการขยะมูลฝอย ตัดต้นไม้กิ่งลมล้มทับคน เป็นต้น จัดทำบันทึกข้อความ เสนอไปยังผู้บริหารเพื่อสั่งการให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

(๓) ข้อร้องเรียนที่ไม่อยู่ในอำนาจความรับผิดชอบของเทศบาลตำบลสันทรายให้ดำเนินการประสานแจ้งหน่วยงานภายนอกที่เกี่ยวข้อง เพื่อให้เกิดความรวดเร็วและถูกต้องชัดเจนในการแก้ไขปัญหาต่อไป

(๔) ข้อร้องเรียนที่ส่งผลกระทบต่อหน่วยงาน เช่น กรณีผู้ร้องเรียนทำหนังสือร้องเรียนความไม่โปร่งใสในการจัดซื้อจัดจ้าง ให้เจ้าหน้าที่จัดทำบันทึกข้อความเพื่อเสนอผู้บริหารพิจารณาสั่งการไปหน่วยงานที่เกี่ยวข้องเพื่อดำเนินการตรวจสอบและแจ้งผู้ร้องเรียนต่อไป

การติดตามแก้ไขข้อร้องเรียน

ให้ผู้รับผิดชอบดำเนินการแก้ไขเรื่องร้องเรียน และแจ้งผลการดำเนินงานให้ผู้ร้องเรียนทราบภายใน ๑๕ วัน นับแต่วันที่ได้รับเรื่องร้องเรียน

มาตรฐานงานการรับและตอบข้อร้องเรียน

เจ้าหน้าที่ของทุกหน่วยงานจะต้องสามารถรับเรื่องได้ทันที แม้จะเป็นเรื่องที่เกี่ยวข้องกับหน่วยงานอื่น เพื่ออำนวยความสะดวกและไม่ทำให้ผู้ร้องเรียนเกิดความรู้สึกไม่พอใจ จากนั้นแจ้งให้ผู้ร้องเรียนทราบถึงขั้นตอนและ ระยะเวลาในการดำเนินการ หากไม่ได้รับการตอบกลับภายใน ๑๕ วันทำการ สามารถสอบถามได้ที่ หมายเลขโทรศัพท์ ๐๕๓ - ๘๘๖ ๓๖๖

ทั้งนี้ หน่วยงานที่ได้รับแจ้งเรื่องร้องเรียนจะต้องให้ความสำคัญต่อเรื่องร้องเรียนเป็นอันดับแรก โดยเร่งตรวจสอบข้อเท็จจริง ปัญหาสาเหตุและแนวทางการแก้ไข รวมทั้งการป้องกันมิให้เกิดปัญหาได้อีก

ระบบติดตามและประเมินผล

งานนิติการ สำนักงานปลัด จะติดตามผลการนำข้อร้องเรียนร้องทุกข์นั้น ไปปรับปรุงคุณภาพการให้บริการหรือการปฏิบัติงานจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้องเป็นระยะ ๆ หากเกี่ยวข้องกับหลายหน่วยงานจะประชุมหารือร่วมกันหรือนำเรียนผู้บังคับบัญชาพิจารณาต่อไป

ประโยชน์ที่ได้รับ

เพื่อประชาชนได้รับความสะดวก รวดเร็วและเป็นปัจจุบันและตอบสนองต่อสิทธิรับรู้ข้อมูล เรื่องร้องเรียนของประชาชนอย่างมีประสิทธิภาพ และเพื่อเป็นคู่มือในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ขององค์การบริหารส่วนตำบลรวมทั้งส่งเสริมความเข้าใจอันดีและสมานฉันท์ระหว่างประชาชนในพื้นที่และตอบสนองความต้องการของประชาชนได้อย่างแท้จริง

การรับและตรวจสอบข้อร้องเรียนร้องเรียน

ดำเนินการรับและติดตามตรวจสอบข้อร้องเรียนที่เข้ามายังหน่วยงานจากช่องทางต่าง ๆ โดยมีข้อปฏิบัติตามที่กำหนด ดังนี้

ช่องทาง	ความถี่ในการตรวจสอบช่องทาง	ระยะเวลาดำเนินการรับข้อร้องเรียน เพื่อประสานหาทางแก้ไข	หมายเหตุ
ร้องเรียนด้วยตัวเอง	ทุกวัน	ภายใน ๑ วันทำการ	
ร้องเรียนทางโทรศัพท์	วันทำการ	ภายใน ๑ วันทำการ	
ร้องเรียนทางไปรษณีย์	ทุกวัน	ภายใน ๑ วันทำการ	
ร้องเรียนผ่านอีเมล	ทุกวัน	ภายใน ๑ วันทำการ	
ร้องเรียนผ่านเว็บไซต์	ทุกวัน	ภายใน ๑ วันทำการ	
ร้องเรียนทางเฟซบุ๊ก	ทุกวัน	ภายใน ๑ วันทำการ	
ตู้/กล่องรับความคิดเห็น	วันทำการ	ภายใน ๑ วันทำการ	

กฎหมายที่เกี่ยวข้อง

- รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พ.ศ. ๒๕๖๐
- พระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการแผ่นดิน พ.ศ. ๒๕๓๕
- พ.ร.บ.สภาตำบลและองค์การบริหารส่วนตำบล พ.ศ. ๒๕๓๗ และที่แก้ไขเพิ่มเติม
- พระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ.๒๕๕๖

แบบคำร้องทุกข์/ร้องเรียน

เขียนที่.....

วันที่.....เดือน.....พ.ศ.....

เรื่อง

เรียน นายองค์การบริหารส่วนตำบลม่อนปิ่น

ข้าพเจ้า..... อายุ.....ปี อยู่บ้านเลขที่..... หมู่ที่.....

ถนน.....ตำบล/แขวง.....อำเภอ/เขต.....

จังหวัด.....รหัสไปรษณีย์..... โทรศัพท์.....

ได้รับความเดือดร้อนเนื่องจาก

.....

มีความประสงค์ขอร้องทุกข์/ร้องเรียน เพื่อให้ นายองค์การบริหารส่วนตำบลม่อนปิ่น พิจารณา
ดำเนินการช่วยเหลือหรือแก้ไขปัญหา ดังนี้

.....

ทั้งนี้ ข้าพเจ้าขอรับรองว่าคำร้องทุกข์/ร้องเรียนตามข้างต้นเป็นจริงทุกประการ

โดยข้าพเจ้าขอส่งเอกสารหลักฐานประกอบการร้องทุกข์/ร้องเรียน (ถ้ามี) ได้แก่

- ๑) จำนวน.....ชุด
- ๒) จำนวน.....ชุด
- ๓) จำนวน.....ชุด
- ๔) จำนวน.....ชุด
- ๕) จำนวน.....ชุด

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณาดำเนินการต่อไป

ขอแสดงความนับถือ

(ลงชื่อ)

(.....)

ผู้ร้องทุกข์/ร้องเรียน

แผนผังกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์

