คู่มือการปฏิบัติงานการรับเรื่องราวร้องทุกข์/ร้องเรียน

ศูนย์ดำรงธรรมองค์การบริหารส่วนจังหวัดเพชรบูรณ์

คำนำ

คู่มือการปฏิบัติงานรับเรื่องราวร้องทุกข์/ร้องเรียนของศูนย์ดำรงธรรมองค์การบริหารส่วนจังหวัดเพชรบูรณ์ฉบับนี้ จัดทำขึ้นเพื่อใช้เป็นแนวทางปฏิบัติงานการรับเรื่องราวร้องทุกข์/ร้องเรียนของศูนย์ดำรงธรรมองค์การบริหารส่วนจังหวัดเพชรบูรณ์ ให้สามารถปฏิบัติงานได้มีความรวดเร็วเพื่อตอบสนองความต้องการและความคาดหวังของประชาชนได้อย่างมีประสิทธิภาพโดยมีขั้นตอน กระบวนการและแนวทางในการปฏิบัติงานเป็นมาตรฐานเดียวกัน

(นายสมศักดิ์ อนรรฆพันธ์)
รองนายกองค์การบริหารส่วนจังหวัด รักษาราชการแทน
นายกองค์การบริหารส่วนจังหวัดเพชรบูรณ์
ศูนย์ดำรงธรรมองค์การบริหารส่วนจังหวัดเพชรบูรณ์

สารบัญ

หน้า

บทที่ ๑ บทนำ

- หลักการและเหตุผล ๑
- วัตถุประสงค์การจัดทำคู่มือ ๑
- หน้าที่ความรับผิดชอบ ๑
- คณะทำงานและเจ้าหน้าที่ปฏิบัติงาน
ประจำศูนย์ดำรงธรรมองค์การบริหารส่วนจังหวัดเพชรบูรณ์ ๑
- ขอบเขต ๒
- สถานที่ตั้ง ๒

บทที่ ๒ ประเด็นที่เกี่ยวข้องกับการร้องทุกข์/ร้องเรียน

- คำจำกัดความ ๔
- ระยะเวลาเปิดให้บริการ ๔

บทที่ ๓ แผนผังกระบวนการจัดการเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียน ๕

บทที่ ๔ ขั้นตอนการปฏิบัติงาน

- ขั้นตอนการดำเนินงานรับเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียน ๖
- ขั้นตอนและระยะการให้บริการ ๘
- การรับและตรวจสอบข้อร้องทุกข์/ร้องเรียนจากช่องทางต่างๆ ๙
- การบันทึกข้อร้องเรียน ๑๐
- การประสานหน่วยงานเพื่อแก้ปัญหาข้อร้องทุกข์/ร้องเรียน ๑๐
และการแจ้งผู้ร้องทุกข์/ร้องเรียนทราบ
- การติดตามแก้ไขปัญหาข้อร้องเรียน ๑๐
- การรายงานผลการดำเนินการให้ผู้บริหารทราบ ๑๐
- มาตรฐานงาน ๑๑

ภาคผนวก

- แบบฟอร์มหนังสือร้องทุกข์/ร้องเรียน
- แบบแจ้งการรับเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียน
- แบบแจ้งผลการดำเนินการต่อเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียน

บทที่ ๑
บทนำ

หลักการและเหตุผล

พระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๔๖ ได้กำหนดแนวทางปฏิบัติราชการ มุ่งให้เกิดประโยชน์สุขแก่ประชาชน โดยยึดประชาชนเป็นศูนย์กลาง เพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชนให้เกิดความผาสุกและความเป็นอยู่ที่ดีของประชาชน เกิดผลสัมฤทธิ์ต่องานบริการที่มีประสิทธิภาพและเกิดความคุ้มค่าในการให้บริการ ไม่มีขั้นตอนปฏิบัติงานเกินความจำเป็น มีการปรับปรุงภารกิจให้ทันต่อสถานการณ์ ประชาชนได้รับการอำนวยความสะดวกและได้รับการตอบสนองความต้องการ และมีการประเมินผลการให้บริการอย่างสม่ำเสมอ

วัตถุประสงค์การจัดทำคู่มือ

๑. เพื่อให้การดำเนินงานจัดการข้อร้องทุกข์/ร้องเรียนของศูนย์ศูนย์ดำรงธรรมองค์การบริหารส่วนจังหวัดเพชรบูรณ์ มีขั้นตอน กระบวนการ และแนวทางปฏิบัติงานที่เป็นมาตรฐานเดียวกัน

๒. เพื่อให้มั่นใจว่าได้มีการปฏิบัติตามข้อกำหนด ระเบียบ หลักเกณฑ์เกี่ยวกับการจัดการเรื่องราวร้องทุกข์/ร้องเรียน ที่กำหนดไว้อย่างสม่ำเสมอและมีประสิทธิภาพ

หน้าที่ความรับผิดชอบ

เป็นศูนย์กลางในการรับเรื่องราวร้องทุกข์/ร้องเรียน และให้บริการข้อมูลข่าวสาร ให้คำปรึกษา รับเรื่องปัญหาความต้องการและข้อเสนอแนะของประชาชน

คณะทำงานและเจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานประจำศูนย์ดำรงธรรมองค์การบริหารส่วนจังหวัดเพชรบูรณ์

เพื่อให้การบริหารระบบราชการเป็นไปด้วยความถูกต้อง บริสุทธิ์ ยุติธรรม ควบคู่กับการพัฒนาบำบัดทุกข์ บำรุงสุข ตลอดจนดำเนินการแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนของประชาชน ได้อย่างมีประสิทธิภาพ ด้วยความรวดเร็วประสบผลสำเร็จอย่างเป็นรูปธรรม อีกทั้งเพื่อเป็นศูนย์รับแจ้งเบาะแสการทุจริตหรือไม่ได้รับความเป็นธรรมจากการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ ซึ่งในกรณีการร้องเรียนที่เกี่ยวกับบุคคลจะมีการเก็บรักษาเรื่องราวไว้เป็นความลับและปกปิดชื่อผู้ร้องเรียน เพื่อมิให้ผู้ร้องเรียนได้รับผลกระทบและได้รับความเดือดร้อนจากการร้องทุกข์/ร้องเรียน นั้น องค์การบริหารส่วนจังหวัดเพชรบูรณ์ จึงได้คำสั่งแต่งตั้งคณะทำงานและเจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานประจำศูนย์ดำรงธรรมองค์การบริหารส่วนจังหวัดเพชรบูรณ์ ตามคำสั่งที่ /๒๕๖๑ ลงวันที่ ขึ้น เพื่อปฏิบัติงานด้านการรับเรื่องราวร้องทุกข์/ร้องเรียนเป็นไปด้วยความรวดเร็วและมีประสิทธิภาพตามขั้นตอนกระบวนการและมาตรฐานที่กำหนด

ขอบเขต

๑. กรณีเรื่องร้องเรียนทั่วไป

๑.๑ สอบถามข้อมูลเบื้องต้นจากผู้ขอรับบริการถึงความประสงค์ของการขอรับบริการ

๑.๒ ดำเนินการบันทึกข้อมูลของผู้ขอรับบริการ เพื่อเก็บไว้เป็นฐานข้อมูลของผู้ขอรับบริการจากศูนย์ดำรงธรรมฯ

๑.๓ แยกประเภทงานบริการตามความประสงค์ของผู้ขอรับบริการ เช่น ปรึกษากฎหมาย, ขออนุมัติ/อนุญาต, ขอร้องทุกข์/ร้องเรียน/แจ้งเบาะแส หรือร้องเรียนเรื่องร้องเรียนจัดซื้อจัดจ้าง

๑.๔ ดำเนินการให้คำปรึกษาตามประเภทงานบริการเพื่อตอบสนองความประสงค์ของผู้ขอรับบริการ

๑.๕ เจ้าหน้าที่ดำเนินการเพื่อตอบสนองความประสงค์ของผู้ขอรับบริการ

- กรณีข้อร้องเรียนทั่วไปเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบ/ที่ปรึกษากฎหมายจะให้ข้อมูลกับผู้ขอรับบริการในเรื่องที่ผู้ขอรับบริการต้องการทราบเมื่อให้คำปรึกษาเรียบร้อยแล้วเรื่องที่ขอรับบริการถือว่ายุติ

- กรณีขออนุมัติ/อนุญาต เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบ จะให้ข้อมูลกับผู้ขอรับบริการในเรื่องที่ผู้ขอรับบริการต้องการทราบ และดำเนินการรับเรื่องดังกล่าวไว้ เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบ จะเป็นผู้พิจารณาส่งต่อให้กับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องดำเนินการต่อไป ภายใน ๑-๒ วัน

- กรณีขอร้องทุกข์/ร้องเรียน/แจ้งเบาะแส เจ้าหน้าที่ขององค์การบริหารส่วนจังหวัดเพชรบูรณ์ จะให้ข้อมูลกับผู้ขอรับบริการในเรื่องที่ผู้ขอรับบริการต้องการทราบ และเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบจะดำเนินการรับเรื่องดังกล่าวไว้ และหัวหน้าหน่วยงาน เป็นผู้พิจารณาส่งต่อให้กับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องดำเนินการต่อไปภายใน ๑-๒ วัน

- กรณีขออนุมัติ/อนุญาต, ขอร้องทุกข์/ร้องเรียน/แจ้งเบาะแสให้ผู้ขอรับการบริการรอการติดต่อกลับหรือสามารถติดตามเรื่องกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องหากไม่ได้รับการติดต่อกลับจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้องภายใน ๑๕ วัน ให้ติดต่อกลับที่ศูนย์ดำรงธรรมองค์การบริหารส่วนจังหวัดเพชรบูรณ์ โทรศัพท์หมายเลข ๐-๕๖๗๒-๑๘๕๖ ต่อ ๒๐๒

๒. กรณีข้อร้องเรียนเกี่ยวกับการจัดซื้อจัดจ้าง

๒.๑ สอบถามข้อมูลเบื้องต้นจากผู้ขอรับบริการถึงความประสงค์ของการขอรับบริการ

๒.๒ ดำเนินการบันทึกข้อมูลของผู้ขอรับบริการ เพื่อเก็บไว้เป็นฐานข้อมูลของผู้ขอรับบริการจากเจ้าหน้าที่รับผิดชอบ

๒.๓ แยกประเภทงานร้องเรียนเรื่องร้องเรียนจัดซื้อจัดจ้างให้กับผู้อำนวยการกองพัสดุและทรัพย์สิน เพื่อเสนอเรื่องให้กับผู้บังคับบัญชาตามลำดับชั้นพิจารณา

- กรณีข้อร้องเรียนเกี่ยวกับจัดซื้อจัดจ้าง เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบ/ที่ปรึกษากฎหมายจะให้ ข้อมูลกับผู้ขอรับบริการในเรื่องที่ผู้ขอรับบริการต้องการทราบเมื่อให้คำปรึกษาเรียบร้อยแล้วเรื่องที่ขอรับบริการถือว่ายุติ

- กรณีขอร้องทุกข์/ร้องเรียน/แจ้งเบาะแส เกี่ยวกับการจัดซื้อจัดจ้าง เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบ จะให้ข้อมูลกับผู้ขอรับบริการในเรื่องที่ผู้ขอรับบริการต้องการทราบและเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบจะดำเนินการรับเรื่องดังกล่าวไว้ และหัวหน้าหน่วยงาน เป็นผู้พิจารณาส่งต่อให้กับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องดำเนินการต่อไป ภายใน ๑-๒ วัน

- กรณี ขอร้องทุกข์/ร้องเรียน/แจ้งเบาะแส เรื่องจัดซื้อจัดจ้าง ให้ผู้ขอรับการบริการรอการติดต่อกลับหรือสามารถติดตามเรื่องกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง หากไม่ได้รับการติดต่อกลับจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้องภายใน ๑๕ วัน ให้ติดต่อกลับที่ศูนย์ดำรงธรรมองค์การบริหารส่วนจังหวัดเพชรบูรณ์ โทรศัพท์หมายเลข ๐-๕๖๗๒-๑๘๕๖ ต่อ ๒๐๒

<u>สถานที่ตั้ง</u>

ศูนย์ดำรงธรรมองค์การบริหารส่วนจังหวัดเพชรบูรณ์ เลขที่ ๓๖ หมู่ ๕ ตำบลสะเดียง อำเภอเมืองเพชรบูรณ์ จังหวัดเพชรบูรณ์ ๖๗๐๐๐

หมายเลขโทรศัพท์ ๐-๕๖๗๒-๑๘๕๖ ต่อ ๒๐๒

หมายเลขโทรสาร ๐-๕๖๗๒-๓๐๒๐

บทที่ ๒
ประเด็นที่เกี่ยวข้องกับการร้องทุกข์/ร้องเรียน

คำจำกัดความ

"ผู้รับบริการ" หมายถึง ผู้ที่มารับบริการจากส่วนราชการและประชาชนทั่วไป

"ผู้มีส่วนได้เสีย" หมายถึง ผู้ที่ได้รับผลกระทบทั้งทางบวกและทางลบ ทั้งทางตรงและทางอ้อม จากการดำเนินการของส่วนราชการ

"การจัดการข้อร้องเรียน" หมายถึง การจัดการในเรื่องข้อร้องทุกข์/ร้องเรียน/ข้อเสนอแนะ/ข้อคิดเห็น/คำชมเชย/การสอบถามหรือการร้องขอข้อมูล

"ผู้ร้องทุกข์/ร้องเรียน" หมายถึง ประชาชนทั่วไป/ผู้มีส่วนได้เสียที่มาติดต่อราชการผ่านช่องทางต่าง ๆ โดยมีวัตถุประสงค์ครอบคลุมการร้องทุกข์/ร้องเรียน/การให้ข้อเสนอแนะ/การให้ข้อคิดเห็น/การชมเชย/การร้องขอข้อมูล

"ช่องทางการรับข้อร้องทุกข์/ร้องเรียน" หมายถึง ช่องทางต่างๆ ที่ใช้ในการรับเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียน ได้แก่

๑. ร้องทุกข์/ร้องเรียนด้วยตนเองโดยตรงที่ ศูนย์ดำรงธรรมองค์การบริหารส่วนจังหวัดเพชรบูรณ์ องค์การบริหารส่วนจังหวัดเพชรบูรณ์ เลขที่ ๓๖ หมู่ที่ ๕ ตำบลสะเดียง อำเภอเมือง จังหวัดเพชรบูรณ์ ๖๗๐๐๐

๒. หน้ากระดานเว็บบอร์ด เว็บไซต์องค์การบริหารส่วนจังหวัดเพชรบูรณ์ www.phetchabunpao.go.th

๓. เฟสบุ๊คองค์การบริหารส่วนจังหวัดเพชรบูรณ์ www.facebook.com/phetchabunpao.go.th

๔. โทรศัพท์ ๐-๕๖๗๒-๑๘๕๖ ต่อ ๒๐๒

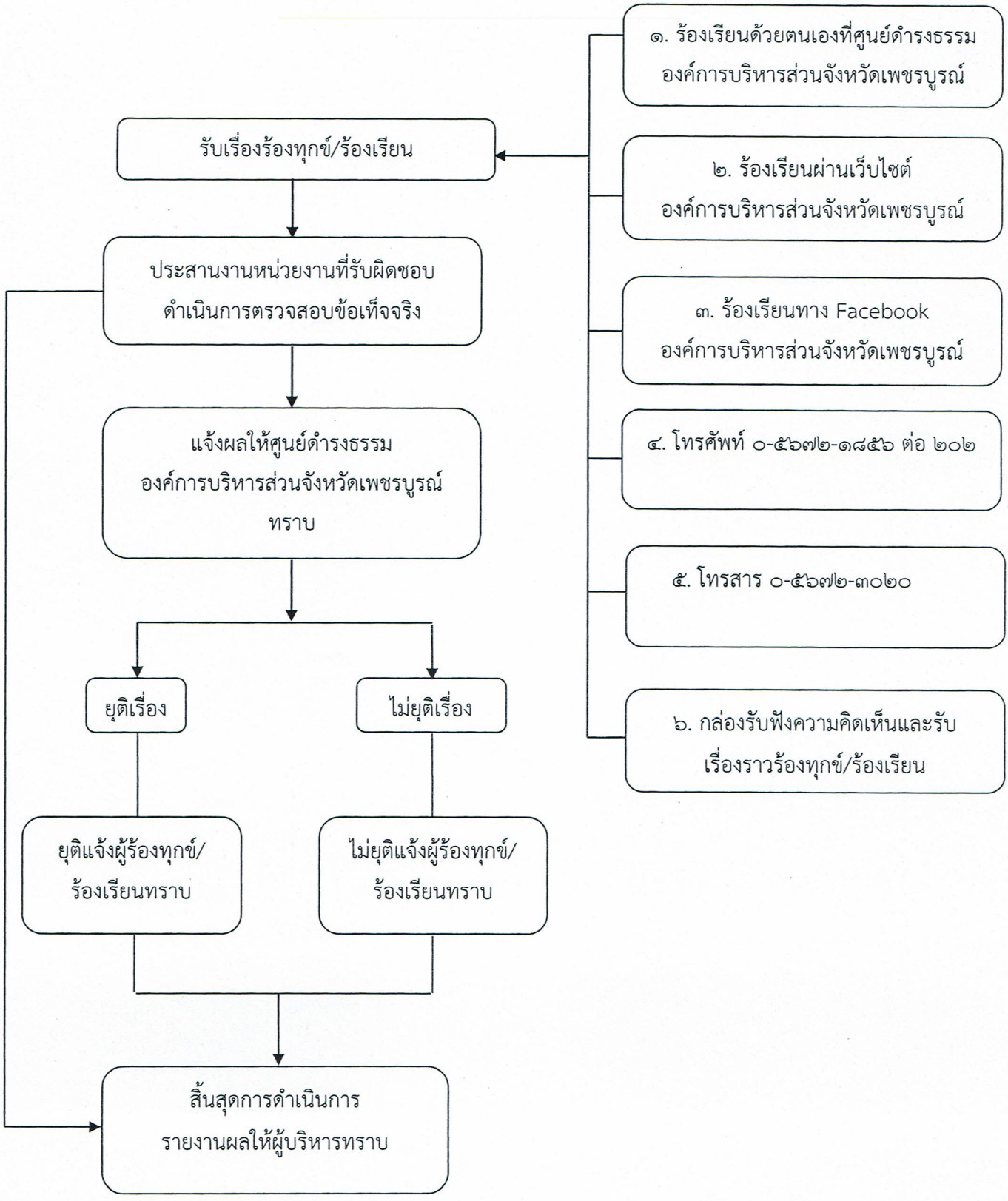
๕. โทรสาร ๐-๕๖๗๒-๓๐๒๐

๖. กล่องรับฟังความคิดเห็นและรับเรื่องราวร้องทุกข์/ร้องเรียน ฝ่ายนิติการและพาณิชย์ สำนักปลัดองค์การบริหารส่วนจังหวัดเพชรบูรณ์

ระยะเวลาเปิดให้บริการ

ศูนย์ดำรงธรรมองค์การบริหารส่วนจังหวัดเพชรบูรณ์ โทรศัพท์ โทรสาร และกล่องรับฟังความคิดเห็นและรับเรื่องราวร้องทุกข์/ร้องเรียน เปิดให้บริการวันจันทร์ ถึง วันศุกร์ (ยกเว้นวันหยุดที่ทางราชการกำหนด) ตั้งแต่เวลา ๐๘.๓๐ – ๑๖.๓๐ น. สำหรับช่องทางอื่นเปิดรับเรื่องราวร้องทุกข์/ร้องเรียน ตลอด ๒๔ ชั่วโมง ทุกวันไม่เว้นวันหยุดราชการ

บทที่ ๓
แผนผังกระบวนการจัดการเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียน



บทที่ ๔
ขั้นตอนหลักเกณฑ์การปฏิบัติงานร้องทุกข์/ร้องเรียน

ขั้นตอนการดำเนินงานรับเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียน

ด้วยกระทรวงมหาดไทย มีภารกิจหลักในการ “บำบัดทุกข์ บำรุงสุข” ของประชาชน การแก้ไขปัญหาความเดือดร้อน ความไม่เป็นธรรม จากการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ของรัฐ จึงเป็นหน้าที่ขององค์การบริหารส่วนจังหวัดเพชรบูรณ์ ซึ่งเป็นหน่วยงานในสังกัดกระทรวงมหาดไทยที่จะต้องเข้าไปช่วยเหลือ แก้ไข และบรรเทาปัญหาต่างๆ เพื่อให้ประชาชนผู้ประสงค์ใช้บริการในการรับเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียน ของศูนย์ดำรงธรรมองค์การบริหารส่วนจังหวัดเพชรบูรณ์ จึงได้จัดทำคู่มือสำหรับประชาชนในการร้องทุกข์/ร้องเรียนนี้ขึ้น ซึ่งการเปิดให้บริการร้องทุกข์/ร้องเรียน สามารถยื่นเรื่องได้ด้วยตนเองผ่านช่องทาง ณ ที่ทำการศูนย์ดำรงธรรมองค์การบริหารส่วนจังหวัดเพชรบูรณ์ และผ่านช่องทางอินเตอร์เน็ตและช่องทางอื่นๆ ตามที่ได้กำหนดไว้ ซึ่งเป็นช่องทางให้บุคคลทั่วไปสามารถร้องทุกข์/ร้องเรียนมายังหน่วยงานฯ ได้โดยสะดวก ง่าย ไม่มีขั้นตอนที่ยุ่งยาก เพื่อความรวดเร็วในการรับทราบปัญหา สามารถนำไปดำเนินการได้อย่างรวดเร็ว ทุกๆ เรื่องจะมีการติดตามมิให้เกิดความล่าช้าในการแก้ไขปัญหา และเพื่อเป็นการป้องกันปัญหาที่อาจเกิดจากผู้ไม่ประสงค์ดี ที่ต้องการก่อกวนระบบงานในลักษณะการกระทำอันเข้าลักษณะบัตรสนเท่ห์ และเพื่อให้เป็นไปตามวัตถุประสงค์ของการให้บริการอย่างมีประสิทธิภาพสูงสุด ศูนย์ดำรงธรรมองค์การบริหารส่วนจังหวัดเพชรบูรณ์จึงต้องกำหนดหลักเกณฑ์วิธีการใช้บริการไว้อย่างเคร่งครัด ดังต่อไปนี้

หลักเกณฑ์การร้องทุกข์/ร้องเรียน

๑. เรื่องที่อาจนำมาร้องทุกข์/ร้องเรียนได้ ต้องเป็นเรื่องที่ผู้ร้องได้รับความเดือดร้อน หรือเสียหายอันเนื่องมาจากเรื่องดังต่อไปนี้

๑.๑ เรื่องที่อาจนำมาร้องทุกข์/ร้องเรียนได้ ต้องเป็นเรื่องที่ผู้ร้องได้รับความเดือดร้อนหรือเสียหายอันเนื่องมาจากเจ้าหน้าที่หรือหน่วยงานในสังกัด ในเรื่องดังต่อไปนี้

- กระทำการทุจริตต่อหน้าที่ราชการ
- กระทำความผิดต่อตำแหน่งหน้าที่ราชการ
- ละเลยต่อหน้าที่ตามที่กฎหมายกำหนดให้ต้องปฏิบัติ
- ปฏิบัติหน้าที่ล่าช้าเกินควร
- กระทำการนอกเหนืออำนาจหน้าที่ หรือขัดหรือไม่ถูกต้องตามกฎหมาย
- ปฏิบัติหน้าที่หรือปฏิบัติตนไม่เหมาะสม

๑.๒ เรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียน ของประชาชน ซึ่งเป็นเรื่องที่เกี่ยวข้องกับการจัดทำบริการสาธารณะตามอำนาจหน้าที่ขององค์การบริหารส่วนจังหวัดเพชรบูรณ์ตามพระราชบัญญัติกำหนดแผนและขั้นตอนการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พ.ศ. ๒๕๔๒ ดังต่อไปนี้

- ผู้ร้องเรียนประสงค์ให้ได้รับการปลดเปลื้องความทุกข์ที่ตนได้รับ
- เรื่องที่ผู้ร้องเรียนหรือผู้อื่น หรือสาธารณชนได้รับความเสียหาย
- ข้อขัดแย้งระหว่างหน่วยงานองค์การบริหารส่วนจังหวัดเพชรบูรณ์กับประชาชน

๑.๓ เรื่องที่ร้องทุกข์/ร้องเรียน ต้องเป็นเรื่องจริงที่มีมูลเหตุ มิได้หวังสร้างกระแสหรือสร้างข่าวที่เสียหายต่อบุคคลอื่น

๒. การใช้บริการร้องทุกข์/ร้องเรียน ศูนย์ดำรงธรรมองค์การบริหารส่วนจังหวัดเพชรบูรณ์ต้องสามารถติดต่อกลับไปยังผู้ใช้บริการได้ เพื่อยืนยันว่ามีตัวตนจริง

๓.วิธีการยื่นคำร้องทุกข์/ร้องเรียน ผ่านช่องทางที่กำหนด ดังนี้

๓.๑.ใช้ถ้อยคำสุภาพ และมี วัน เดือน ปี ชื่อ และที่อยู่ของผู้ร้องทุกข์/ร้องเรียน ข้อเท็จจริง หรือพฤติการณ์ของเรื่องที่ร้องทุกข์/ร้องเรียน ได้อย่างชัดเจนว่าได้รับความเดือดร้อนหรือเสียหายอย่างไร ต้องการให้แก้ไขดำเนินการอย่างไร หรือชี้ช่องทางแจ้งเบาะแส เกี่ยวกับการทุจริตของเจ้าหน้าที่/หน่วยงานได้ชัดแจ้งเพียงพอที่สามารถดำเนินการ สืบสวน สอบสวน ได้ระบุ พยาน เอกสาร พยานวัตถุ และพยานบุคคล (ถ้ามี)

๓.๒ คำร้องทุกข์/ร้องเรียน อาจส่งทางไปรษณีย์ไปยังหน่วยงาน

๓.๓ กรุณาป้อนข้อมูลเกี่ยวกับ ชื่อ ที่อยู่ โทรศัพท์ E-mail จะมีประโยชน์สำหรับการติดต่อกลับ เพื่อขอข้อมูลเพิ่มเติม หรือเพื่อแจ้งผลการตรวจสอบกรณีของเรื่องที่ร้องเรียนให้ท่านทราบ ถ้าหากท่านไม่ประสงค์จะให้ติดต่อกลับ หรือไม่ต้องการทราบผลการตรวจสอบข้อร้องเรียนก็ไม่จำเป็นต้องกรอกข้อมูลดังกล่าวให้ครบถ้วน แต่จะถือว่าเป็นการแจ้งเบาะแสให้ทราบเท่านั้น

๔. เรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียนที่อาจไม่รับพิจารณา

๔.๑ คำร้องทุกข์/ร้องเรียนที่มิได้ทำเป็นหนังสือ หรือไม่ระบุชื่อและที่อยู่ของผู้ร้องทุกข์/ร้องเรียนจริงจะถือว่าเป็นบัตรสนเท่ห์ ในกรณีนี้ รวมถึงการร้องทุกข์/ร้องเรียน ผ่านทางช่องทางการโทรศัพท์ และโทรสารด้วย

๔.๒ คำร้องทุกข์/ร้องเรียนที่ไม่ระบุพยานหรือหลักฐานเพียงพอ หรือเป็นเรื่องที่มีลักษณะเป็นบัตรสนเท่ห์ตามหลักการพิจารณามติ ครม. เมื่อวันที่ ๒๒ ธันวาคม ๒๕๔๑ ตามหนังสือกระทรวงมหาดไทย ที่ มท.๐๒๐๕.๓/ว ๔๑๙๐ ลงวันที่ ๑๗ ธันวาคม ๒๕๕๒ หรือการชี้ช่องแจ้งเบาะแสไม่เพียงพอที่จะสามารถดำเนินการสืบสวน สอบสวนต่อไปได้

๔.๓ เรื่องที่มีการเสริมแต่งจากความเป็นจริงที่เกิดขึ้นโดยใช้ความรู้สึกส่วนตัว หรือเป็นการกลั่นแกล้งใส่ร้ายบุคคลอื่นให้ได้รับความเสียหายเพื่อประโยชน์อย่างใดอย่างหนึ่ง

๔.๔ เรื่องที่ร้องทุกข์/ร้องเรียน ต้องไม่อยู่ในระหว่างการพิจารณาของศาลหรือมีคำพิพากษาหรือคำสั่งคดีเสร็จเด็ดขาดแล้ว

๕. ถามปัญหา/แนะนำ/ร้องเรียน

๕.๑ สอบถามเป็นหนังสือโดยตรง กรุณากรอกชื่อที่อยู่ เบอร์โทรศัพท์ เพื่อติดต่อกลับ มิเช่นนั้นจะถือว่าไม่ประสงค์ให้ติดต่อกลับ

๕.๒ ทางโทรศัพท์: ๐๕๖๗๒๑๘๕๖ ต่อ ๒๐๒

๕.๓ โทรสาร ๐-๕๖๗๒-๓๐๒๐ กรุณากรอกชื่อที่อยู่ เบอร์โทรศัพท์ เพื่อติดต่อกลับ มิเช่นนั้นจะถือว่าไม่ประสงค์ให้ติดต่อกลับ

๕.๔ หน้ากระดานเว็บบอร์ด www.phetchabunpao.go.th

๕.๕ เฟสบุ๊คองค์การบริหารส่วนจังหวัดเพชรบูรณ์ www.facebook.com/phetchabunpao.go.th

๕.๖ กล่องรับฟังความคิดเห็นและรับเรื่องราวร้องทุกข์/ร้องเรียน กรุณากรอกชื่อที่อยู่ เบอร์โทรศัพท์ เพื่อติดต่อกลับ มิเช่นนั้นจะถือว่าไม่ประสงค์ให้ติดต่อกลับ

ขั้นตอนและระยะการให้บริการ

ขั้นตอน (ตามแนวทางประกาศคณะกรรมการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น เรื่อง แนวทางในการจัดบริการรับเรื่องราวร้องทุกข์ของประชาชนในการให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนจังหวัด เทศบาล องค์การบริหารส่วนตำบล ลงวันที่ ๑๐ กุมภาพันธ์ ๒๕๕๘ และแนวทางปฏิบัติในการจัดบริการรับเรื่องราวร้องทุกข์ของประชาชน หนังสือสำนักปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี นร.๐๑๐๗/ว๑๗๑๔ ลงวันที่ ๒๖ กุมภาพันธ์ ๒๕๕๘)

๑. ยื่นเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียน ผ่านช่องทางที่กำหนด ในกรณียื่นเป็นหนังสือจะยื่นด้วยตนเองหรือมอบฉันทะหรือผู้จัดการแทนได้ หรือจะทำการร้องด้วยวาจาหรือทางโทรศัพท์ก็ได้

๒. ศูนย์ดำรงธรรมองค์การบริหารส่วนจังหวัดเพชรบูรณ์/เจ้าหน้าที่(งานธุรการ)รับเรื่องทันทีภายใน ๑๕ นาที โดยต้องรับไว้พิจารณาภายใน ๑ วัน

๓. เสนอผู้บังคับบัญชา เพื่อลงนามแจ้งเจ้าหน้าที่ผู้มีหน้าที่ปฏิบัติ ภายใน ๑ วันทำการ

๔. ดำเนินการตรวจสอบว่าอยู่ในอำนาจหน้าที่ของหน่วยงานหรือไม่

- ในกรณีอยู่ในอำนาจหน้าที่ของหน่วยงานให้เสนอผู้บังคับบัญชาเพื่อหาแนวทางแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนโดยเร็ว ภายในกำหนด ๑๕ วันทำการ นับแต่วันที่ได้รับเรื่อง
- ในกรณีไม่อยู่ในอำนาจหน้าที่ให้ส่งเรื่องไปยังหน่วยงานอื่นที่เกี่ยวข้องเพื่อดำเนินการต่อไป พร้อมแจ้งผู้ร้อง/หน่วยงานที่เกี่ยวข้องทราบภายในกำหนด ๕ วันทำการนับแต่วันที่ได้รับทราบผลการตรวจสอบ

๕. การดำเนินการรับเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียนที่อยู่ในอำนาจหน้าที่ของหน่วยงาน จะต้องดำเนินการหาแนวทางแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนของประชาชนให้แล้วเสร็จ จนสามารถยุติเรื่องได้ภายใน ๓๐ วัน นับแต่วันที่ได้รับเรื่อง ยกเว้นกรณีที่มีเหตุขัดข้องหรือปรากฏชัดแจ้งว่าต้องใช้ระยะเวลานานกว่านั้น ทั้งนี้ จะแจ้งให้ผู้ทำการร้องทุกข์/ร้องเรียนทราบเหตุผลการพิจารณาดำเนินการตามระยะเวลาพอสมควรนับแต่วันที่ได้รับเรื่อง หรือบางกรณีอาจน้อยกว่านั้นก็ได้

การรับและตรวจสอบข้อร้องทุกข์/ร้องเรียนจากช่องทางต่างๆ

ดำเนินการรับและติดตามตรวจสอบข้อร้องทุกข์/ร้องเรียน ที่เข้ามายังหน่วยงานจากช่องทางต่างๆ โดยมีข้อปฏิบัติตามที่กำหนด ดังนี้

ช่องทาง	ความถี่ในการตรวจสอบช่องทาง	ระยะเวลาดำเนินการรับข้อร้องทุกข์/ร้องเรียนเพื่อประสานหาทางแก้ไขปัญหา	หมายเหตุ
ร้องเรียนด้วยตนเอง ณ ศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์/ร้องเรียนองค์การบริหารส่วนจังหวัดเพชรบูรณ์	ทุกครั้งที่มีการร้องเรียน	ภายใน ๑ วันทำการนับแต่วันที่ได้รับแจ้ง	ให้เป็นไปตามขั้นตอนและระยะการให้บริการที่กำหนดไว้
ร้องทุกข์/ร้องเรียนผ่านเว็บไซต์องค์การบริหารส่วนจังหวัดเพชรบูรณ์	ทุกวัน	ภายใน ๑ วันนับแต่วันที่ได้รับแจ้ง	ให้เป็นไปตามขั้นตอนและระยะการให้บริการที่กำหนดไว้
ร้องทุกข์/ร้องเรียนทางโทรศัพท์ ๐-๕๖๗๒-๑๘๕๖ ต่อ ๒๐๒	ทุกวันในวันเวลาราชการ	ภายใน ๑ วันทำการนับแต่วันที่ได้รับแจ้ง	ให้เป็นไปตามขั้นตอนและระยะการให้บริการที่กำหนดไว้
ร้องทุกข์/ร้องเรียนทางโทรสาร ๐-๕๖๗๒-๓๐๒๐	ทุกวันในวันเวลาราชการ	ภายใน ๑ วันทำการนับแต่วันที่ได้รับแจ้ง	ให้เป็นไปตามขั้นตอนและระยะการให้บริการที่กำหนดไว้
ร้องทุกข์/ร้องเรียนทาง Facebook องค์การบริหารส่วนจังหวัดเพชรบูรณ์	ทุกวัน	ภายใน ๑ วันนับแต่วันที่ได้รับแจ้ง	ให้เป็นไปตามขั้นตอนและระยะการให้บริการที่กำหนดไว้
กล่องรับฟังความคิดเห็นและรับเรื่องราวร้องทุกข์/ร้องเรียน	ทุกวันในวันเวลาราชการ	ภายใน ๑ วันทำการนับแต่วันที่ได้รับแจ้ง	ให้เป็นไปตามขั้นตอนและระยะการให้บริการที่กำหนดไว้

<u>การบันทึกข้อร้องทุกข์/ร้องเรียน</u>

๑. กรอกแบบฟอร์มบันทึกข้อร้องทุกข์/ร้องเรียน โดยมีรายละเอียด ชื่อ-สกุล ที่อยู่ หมายเลขโทรศัพท์ติดต่อ เรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียน และสถานที่เกิดเหตุ

๒. ทุกช่องทางที่มีการร้องเรียน เจ้าหน้าที่ต้องบันทึกข้อร้องทุกข์/ร้องเรียน ลงสมุดบันทึกข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์

<u>การประสานหน่วยงานเพื่อแก้ปัญหาข้อร้องทุกข์/ร้องเรียน และการแจ้งผู้ร้องทุกข์/ร้องเรียน ทราบ</u>

๑. กรณีเป็นการขอข้อมูลข่าวสาร ประสานหน่วยงานผู้ครอบครองเอกสาร เจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้องเพื่อให้ข้อมูลแก่ผู้ร้องขอได้ทันที ยกเว้นเป็นกรณีที่ไม่สามารถดำเนินการได้ข้อขัดข้องทางระเบียบกฎหมายที่เกี่ยวข้อง หรือสิทธิตามกฎหมายข้อมูลข่าวสารกำหนด

๒. ข้อร้องทุกข์/ร้องเรียน ที่เป็นการร้องเรียนเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการของหน่วยงาน เช่น การดำเนินการพระราชบัญญัติการอำนวยความสะดวกในการพิจารณาอนุญาตของทางราชการ พ.ศ. ๒๕๕๘ ตามอำนาจหน้าที่ การให้บริการในการจัดทำบริการสาธารณะ เป็นต้น จัดทำบันทึกข้อความเสนอไปยังผู้บริหารเพื่อสั่งการหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง โดยเบื้องต้นอาจโทรศัพท์แจ้งไปยังหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

๓. ข้อร้องทุกข์/ร้องเรียน ที่ไม่อยู่ในความรับผิดชอบขององค์การบริหารส่วนจังหวัดเพชรบูรณ์ ให้ดำเนินการประสานหน่วยงานภายนอกที่เกี่ยวข้อง เพื่อให้เกิดความรวดเร็วและถูกต้อง ในการแก้ไขปัญหาต่อไป

๔. ข้อร้องเรียนที่ส่งผลกระทบต่อหน่วยงาน เช่น กรณี ผู้ร้องเรียนทำหนังสือร้องเรียนความไม่โปร่งใสในการจัดซื้อจัดจ้าง ให้เจ้าหน้าที่จัดทำบันทึกข้อความเพื่อเสนอผู้บริหารพิจารณาสั่งการไปยังหน่วยงานที่รับผิดชอบ เพื่อดำเนินการตรวจสอบและแจ้งผู้ร้องเรียนทราบต่อไป

<u>การติดตามแก้ไขปัญหาข้อร้องทุกข์/ร้องเรียน</u>

ให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องรายงานผลการดำเนินการให้ทราบภายใน ๕ วันทำการ เพื่อเจ้าหน้าที่ศูนย์ดำรงธรรมองค์การบริหารส่วนจังหวัดเพชรบูรณ์ จะได้ดำเนินการและแจ้งให้ผู้ร้องเรียนทราบต่อไป หากพ้นระยะเวลาที่กำหนดแล้วยังไม่ได้รายงานศูนย์ดำรงธรรมองค์การบริหารส่วนจังหวัดเพชรบูรณ์จะแจ้งเตือนตามระยะเวลาที่กำหนด ดังนี้

๑. เตือนครั้งที่ ๑ เมื่อครบกำหนด ๕ วันทำการ

๒. เตือนครั้งที่ ๒ เมื่อครบกำหนด ๕ วันทำการ นับตั้งแต่ได้รับเตือนครั้งที่ ๑

๓. เตือนครั้งที่ ๓ เมื่อครบกำหนด ๕ วันทำการ นับตั้งแต่ได้รับเตือนครั้งที่ ๒

<u>การรายงานผลการดำเนินการให้ผู้บริหารทราบ</u>

๑. ให้รวบรวมและรายงานสรุปการจัดการข้อร้องทุกข์/ร้องเรียน ให้ผู้บริหารทราบทุกเดือน

๒. ให้รวบรวมรายงานสรุปข้อร้องเรียนหลังจากสิ้นปีงบประมาณ เพื่อนำมาวิเคราะห์การจัดการข้อร้องทุกข์/ร้องเรียน ในภาพรวมของหน่วยงาน เพื่อใช้เป็นแนวทางในการแก้ไข ปรับปรุง พัฒนา องค์กรต่อไป

มาตรฐานงาน

ศูนย์ดำรงธรรมองค์การบริหารส่วนจังหวัดเพชรบูรณ์ ดำเนินการแก้ไขข้อร้องทุกข์/ร้องเรียน ให้แล้วเสร็จภายในระยะเวลาที่กำหนด

กรณีได้รับเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียน ให้ศูนย์ดำรงธรรมองค์การบริหารส่วนจังหวัดเพชรบูรณ์ที่ได้รับเรื่องราวร้องทุกข์/ร้องเรียน ดำเนินการตรวจสอบและพิจารณาส่งเรื่องให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ดำเนินการแก้ไขปัญหาข้อร้องทุกข์/ร้องเรียน ให้แล้วเสร็จภายใน ๑๕ วันทำการนับแต่วันที่ได้รับเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียน

แบบฟอร์ม

แบบฟอร์มใบรับแจ้งเหตุเรื่องราวร้องทุกข์/ร้องเรียน (ภาคผนวก)

ภาคผนวก

แบบฟอร์มหนังสือร้องทุกข์/ร้องเรียน

เขียนที่.....

วันที่.....เดือน.....พ.ศ.....

เรียน นายกองค์การบริหารส่วนจังหวัดเพชรบูรณ์

ข้าพเจ้า (นาย/นาง/นางสาว).....อายุ.....ปี
อยู่บ้านเลขที่.....ถนน.....หมู่ที่.....ตำบล.....
อำเภอ.....จังหวัด.....โทรศัพท์.....ขอร้องทุกข์/
ร้องเรียน ต่อนายกองค์การบริหารส่วนจังหวัดเพชรบูรณ์
เนื่องจาก.....
.....
.....
.....
.....

เพื่อให้ดำเนินการช่วยเหลือและแก้ไขปัญหา ดังนี้

.....
.....
.....
.....
.....

พร้อมนี้ข้าพเจ้าได้แนบเอกสารหลักฐานต่าง ๆ มาด้วย คือ

๑. สำเนาบัตรประจำตัวประชาชน จำนวน.....ฉบับ
๒. บัญชีรายชื่อผู้ได้รับความเดือดร้อน จำนวน.....ราย
๓. เอกสารอื่น ๆ (ระบุ).....

ขอแสดงความนับถือ

(ลงชื่อ).....ผู้ร้องทุกข์ / ร้องเรียน
(.....)
ตำแหน่ง.....(ถ้ามี)
หมายเลขโทรศัพท์.....

(ตอบข้อร้องเรียน ๑)

แบบแจ้งการรับเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียน

ที่ กค ๕๑๐๐๑.๓/.....

องค์การบริหารส่วนจังหวัดเพชรบูรณ์
เลขที่ ๓๖ หมู่ที่ ๕ ตำบลสะเดียง
อำเภอเมือง จังหวัดเพชรบูรณ์
๖๗๐๐๐

วันที่ ..... เดือน..... พ.ศ.....

เรื่อง ตอบรับการรับเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียน

เรียน .....

ตามที่ท่านได้ร้องทุกข์/ร้องเรียน ผ่านศูนย์ดำรงธรรมองค์การบริหารส่วนจังหวัดเพชรบูรณ์ โดยทาง ( ) หนังสือร้องเรียนทางไปรษณีย์ ( ) ด้วยตนเอง ( ) ทางโทรศัพท์ ( ) อื่นๆ..... ลงวันที่..... เกี่ยวกับเรื่อง.....
.....นั้น

องค์การบริหารส่วนจังหวัดเพชรบูรณ์ ได้ลงทะเบียนรับเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียนของท่านไว้แล้ว ตามทะเบียนรับเรื่องเลขรับที่.....ลงวันที่.....และองค์การบริหารส่วนจังหวัดเพชรบูรณ์ ได้พิจารณาเรื่องของท่านแล้วเห็นว่า

( ) เป็นเรื่องที่อยู่ในอำนาจหน้าที่ขององค์การบริหารส่วนจังหวัดเพชรบูรณ์และได้มอบหมาย ให้.....เป็นหน่วยตรวจสอบและดำเนินการ

( ) เป็นเรื่องที่ไม่อยู่ในอำนาจหน้าที่ขององค์การบริหารส่วนจังหวัดเพชรบูรณ์ และได้จัดส่งเรื่อง ให้.....ซึ่งเป็นหน่วยงานที่มีอำนาจหน้าที่เกี่ยวข้องดา เนินการต่อไปแล้ว ทั้งนี้ท่านสามารถติดต่อประสานงาน หรือขอทราบผลโดยตรงกับหน่วยงานดังกล่าวได้อีกทางหนึ่ง

( ) เป็นเรื่องที่มีกฎหมายบัญญัติขั้นตอน และวิธีการปฏิบัติไว้เป็นการเฉพาะแล้ว ตามกฎหมาย ..... จึงขอให้ท่านดำเนินการตามขั้นตอนและวิธีการที่กฎหมายนั้นบัญญัติไว้ต่อไป

จึงเรียนมาเพื่อทราบ

ขอแสดงความนับถือ

ลงชื่อ (.....)

ศูนย์ดำรงธรรมองค์การบริหารส่วนจังหวัดเพชรบูรณ์
โทร. ๐-๕๖๗๒-๑๘๕๖ (ต่อ ๒๐๓)

(ตอบข้อร้องเรียน ๒)

แบบแจ้งผลการดำเนินการต่อเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียน

ที่ กค ๕๑๐๐๑.๓/.....

องค์การบริหารส่วนจังหวัดเพชรบูรณ์
เลขที่ ๓๖ หมู่ที่ ๕ ตำบลสะเดียง
อำเภอเมือง จังหวัดเพชรบูรณ์
๖๗๐๐๐

วันที่ ..... เดือน..... พ.ศ.....

เรื่อง ตอบรับการรับเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียน

เรียน .....

อ้างถึง หนังสือ ..... ลงวันที่.....

สิ่งที่ส่งมาด้วย ๑. .....

๒. .....

๓. .....

ตามที่องค์การบริหารส่วนจังหวัดเพชรบูรณ์ (ศูนย์ดำรงธรรมองค์การบริหารส่วนจังหวัดเพชรบูรณ์) ได้แจ้งตอบรับการรับเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียนของท่านตามที่ท่านได้ร้องทุกข์/ร้องเรียนไว้ความละเอียดแจ้งแล้ว นั้น

องค์การบริหารส่วนจังหวัดเพชรบูรณ์ ได้รับแจ้งผลการดำเนินการจากส่วนราชการ/หน่วยงานที่เกี่ยวข้องตามประเด็นที่ท่านได้ ร้องทุกข์/ร้องเรียนแล้ว ปรากฏข้อเท็จจริงโดยสรุปรายละเอียดดังนี้ .....

.....

.....

.....

.....

ดังมี(รายละเอียดปรากฏตามสิ่งที่ส่งมาพร้อมนี้) ทั้งนี้ หากท่านไม่เห็นด้วยประการใด ขอให้แจ้งคัดค้านพร้อมพยานหลักฐานประกอบด้วย

จึงเรียนมาเพื่อทราบ

ขอแสดงความนับถือ

ลงชื่อ (.....)

ศูนย์ดำรงธรรมองค์การบริหารส่วนจังหวัดเพชรบูรณ์
โทร. ๐-๕๖๗๒-๑๘๕๖ (ต่อ ๒๐๓)