

คู่มือการปฏิบัติงาน

ศูนย์ดำรงธรรมองค์การบริหารส่วนตำบลบึงกาสาม



องค์การบริหารส่วนตำบลบึงกาสาม
อำเภอหนองเสือ จังหวัดปทุมธานี

คำนำ

องค์การบริหารส่วนตำบลบึงกาสาม ได้จัดทำ คู่มือศูนย์ดำรงธรรม องค์การบริหารส่วนตำบลบึงกาสาม ขึ้นเพื่อเป็นแนวทางกา รดำเนินการ จัดทำข้อ ร้องเรียนของศูนย์ดำรงธรรม แล ะศูนย์รับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ ทั้ง นี้การ จัดการข้อร้องเรียนจนได้ข้อยุติ ทำให้มีความรวดเร็ว ถูกต้อง ตามระเบียบ และมีประสิทธิภาพเพื่อตอบสนองความต้องการ และความ คาดหวังของผู้บริการ จำเป็นต้องมีขั้นตอน / กระบวนการและแนวทางใ นการปฏิบัติงานที่ชัดเจนและเป็น มาตรฐานเดียวกัน

ศูนย์ดำรงธรรมองค์การบริหารส่วนตำบลบึงกาสาม

เรื่อง

หลักการและเหตุผล

การจัดตั้งศูนย์ดำรงธรรมองค์การบริหารส่วนตำบลบึงกาสาม

สถานที่ตั้ง

หน้าที่และความรับผิดชอบ

วัตถุประสงค์

คำจำกัดความ

แผนผังกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์

ขั้นตอนการปฏิบัติงาน

การรับและตรวจสอบข้อร้องเรียนจากช่องทางต่าง ๆ

การบันทึกข้อร้องเรียน

การประสานหน่วยงานเพื่อแก้ไขข้อร้องเรียนและแจ้งกลับผู้ร้องเรียน

ติดตามการแก้ไขข้อร้องเรียน

การรายงานผลการจัดการข้อร้องเรียนของหน่วยงาน

มาตรฐาน

แบบฟอร์ม

จัดทำโดย

ภาคผนวก

- ใบรับแจ้งเหตุเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ / ทางโทรศัพท์

1. หลักการและเหตุผล

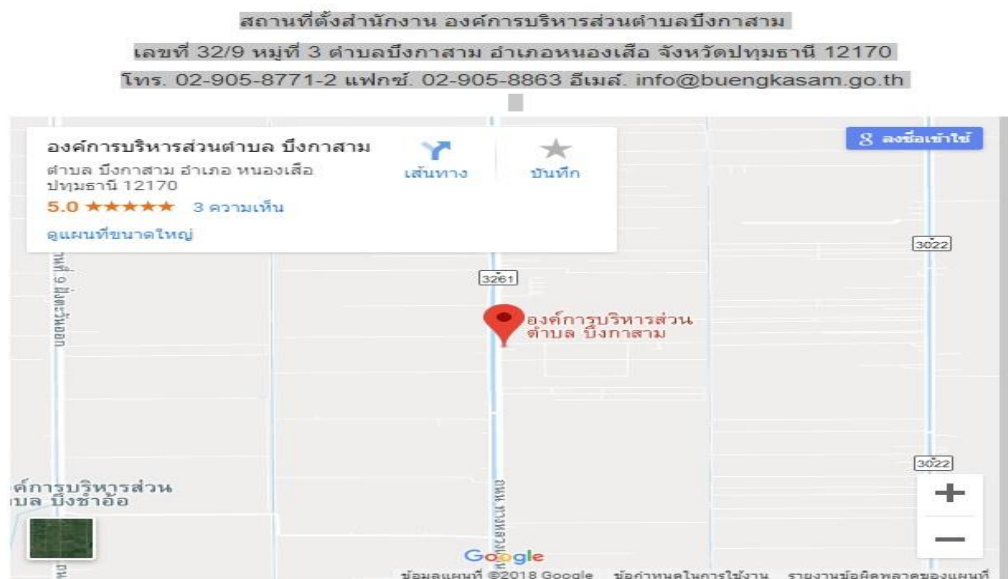
1.1 การจัดตั้ง ศูนย์ดำรงธรรม มอค์การบ ริหารส่วนตำบลบึงกาสาม ตาม พระราชกฤษฎีกา ว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ.2546 ได้กำหนดแนวทางการปฏิบัติราชการ มุ่งให้เกิดประโยชน์สุขแก่ประชาชน โดยยึดประชาชนเป็นศูนย์กลางเพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชนให้เกิดความผาสุก และความ เป็นอยู่ที่ดีของประชาชน เกิดผลสัมฤทธิ์ต่องานบริการมีประสิทธิภาพและเกิดความคุ้มค่าในการให้บริการ ไม่มีขั้นตอนการปฏิบัติงานเกินความจำเป็น มีการปรับปรุงภารกิจให้ทันต่อสถานการณ์ ประชาชนได้รับการอำนวยความสะดวกและได้รับการตอบสนองความต้องการและมีการประเมินผลการให้บริการสม่ำเสมอ

1.2 การบริหารงานและการ ปฏิบัติงานของผู้ รับบริการ พนักงานอา จมีผลกระทบต่องานประชาชน ผู้รับบริการ ในการปฏิบัติหน้าที่ไม่เป็นไปตามระเบียบกฎหมาย หรือไม่ปฏิบัติตามเวลาที่กำหนด มีการทุจริตในหน้ าที่หรือการบริการสาธารณะมีผลกระทบต่องานประชาชน องค์การบริหารส ่วนตำบลบึงกาสาม จึงได้จัด ศูนย์ดำรงธรรมมอค์การ บริหารส่วนตำบลบึงกาสาม ขึ้น

2. การจัดตั้งศูนย์ดำรงธรรมมอค์การบริหารส่วนตำบลบึงกาสาม

ตามที่คณะรักษาความสงบแห่งชาติ ได้มีประกาศฉบับที่ 96/2557 ลงวันที่ 18 กรกฎาคม 2557 ให้จัดตั้ง ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัด เพื่อทำหน้าที่ในการรับเรื่องราวร้องเรียนร้องทุกข์ ให้บริการข้อมูลข่าวสาร ให้คำปรึกษา รับเรื่องปัญหา ความต้องการและข้อเสนอแนะของประชาชน และทำหน้าที่เป็นศูนย์บริการร่วมตามมาตรา 32 แห่งพระราชกฤษฎีกาว่า ด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ.2546 และเพื่อให้การดำเนินการเป็นไปโดยมีประสิทธิภาพ การ บริหารงานจังหวัด และให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นทุกองค์กร จัดตั้งศูนย์ดำรงธรรมท้องถิ่น โดยให้ศูนย์ดำรงธรรมของ องค์การบริหารส่วนตำบลบึงกาสาม อยู่ภายใต้กำกับดูแลของศูนย์ดำรงธรรมอำเภอหนองเสือ และศูนย์ดำรงธรรมจ ังหวัดปทุมธานี จัดตั้งเพื่อเป็นศูนย์ในการรับ เรื่องราวร้องทุกข์ และให้บริการข้อมูลข่าวสาร ให้คำปรึกษารับเรื่อง ปัญหาความ ต้องการและข้อเสนอแนะ ของประชาชน องค์การบริหารส่วนตำบลบึงก าสามจึงได้ จัดตั้งศูนย์ดำรงธรรมมอค์การบริห าร ส่วนตำบลบึงกาสาม ขึ้น

3. สถานที่ตั้ง



4. หน้าที่ความรับผิดชอบของศูนย์รับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ และศูนย์ดำรงธรรม

4.1. ศูนย์ดำรงธรรมองค์การบริหารส่วนตำบล บึงกาสาม มีเจ้าหน้าที่ ที่มีหน้าที่ ความรับผิดชอบในการรับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ ให้บริการข้อมูลข่าวสาร ให้คำปรึกษา รับเรื่องปัญหาความต้องการและข้อเสนอแนะของประชาชน โดยปฏิบัติตามหลักเกณฑ์ วิธีการ ขั้นตอน และแนวทาง ดังต่อไปนี้

4.1.1 ช่องทางการร้องเรียนร้องทุกข์ มีดังนี้

- ร้องเรียนด้วยตนเองต่อนายกองการบริหารส่วนตำบล หรือศูนย์ดำรงธรรมองค์การบริหารส่วนตำบลบึงกาสาม 32/9 หมู่ที่ 3 ตำบลบึงกาสาม อำเภอหนองเสือ จังหวัดปทุมธานี 12170
- ร้องเรียนทางโทรศัพท์หมายเลข 0 – 29058771 – 2 , 0-2905-8361
- จดหมายหรือหนังสือถึงนายกองการบริหารส่วนตำบล หรือศูนย์ดำรงธรรมองค์การบริหารส่วนตำบลสมอทอง 32/9 หมู่ที่ 3 ตำบลบึงกาสาม อำเภอหนองเสือ จังหวัดปทุมธานี 12170
- ช่องทางออนไลน์ ได้แก่ เว็บไซต์องค์การบริหารส่วนตำบลบึงกาสาม

<http://www.buengkasam.go.th/>

4.1.2 ขั้นตอนการจัดการเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์

- เจ้าหน้าที่ศูนย์ดำรงธรรมองค์การบริหารส่วนตำบล บึงกาสาม รับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์จากช่องทางต่าง ๆ แล้วเสนอเรื่องถึงนายกองการบริหารส่วนตำบลบึงกาสาม
 - เมื่อนายกองการบริหารส่วนตำบลบึงกาสาม สั่งการแล้วให้ศูนย์ดำรงธรรมองค์การบริหารส่วนตำบลบึงกาสาม แจ้งหน่วยงานที่เกี่ยวข้องดำเนินการ โดยให้รายงานผลภายใน 15 วัน พร้อมทั้งแจ้งผู้ร้องทราบ
 - เมื่อหน่วยงานที่เกี่ยวข้องรายงานผลการดำเนินการ ศูนย์ดำรงธรรมองค์การบริหารส่วนตำบลบึงกาสาม จะเสนอนายกองการบริหารส่วนตำบล บึงกาสาม เพื่อพิจารณาสั่งยุติเรื่อง /ให้ดำเนินการเพิ่มเติม/ดำเนินการอื่น ๆ ตามที่เห็นสมควร
 - หากหน่วยงาน ที่เกี่ยวข้องไม่รายงานผล โดยไม่แจ้งปัญหา /อุปสรรค/หรือขอขยายเวลาดำเนินการ ศูนย์ดำรงธรรมองค์การบริหารส่วนตำบลบึงกาสาม จะดำเนินการ ดังนี้
 - ติดตามให้รายงานผลภายใน 10 วัน
 - แจ้งเตือนครั้งที่ 1 ให้รายงานผลภายใน 10 วัน
 - แจ้งเตือนครั้งที่ 2 ให้รายงานผลภายใน 7 วัน
- หากครบกำหนดแจ้งเตือนครั้งที่ 2 แล้ว ยังไม่รายงานผลดำเนินการ จะเสนอนายกองการบริหารส่วนตำบลบึงกาสาม เพื่อพิจารณาดำเนินการทางวินัยแก่หัวหน้าส่วนราชการและเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบต่อไป
- เมื่อปัญหาตามข้อร้องเรียนได้รับการแก้ไขแล้ว นายกองการบริหารส่วนตำบล บึงกาสาม จะพิจารณาสั่งยุติเรื่อง พร้อมทั้งแจ้งผู้ร้องหรือรายงานส่วนราชการที่ส่งเรื่องให้ดำเนินการทราบ
 - กรณี เรื่องร้องเรียนเป็นปัญหาระดับนโยบาย ซึ่งตำบล บึงกาสาม หรือส่วนราชการใด ดำเนินการเต็มขีดความสามารถแล้ว หรือปัญหานั้นเข้าสู่กระบวนการที่มีขั้นตอนตามกฎหมายกำหนดไว้โดยเฉพาะแล้ว หรือปัญหาซึ่งศูนย์ดำรงธรรมองค์การบริหารส่วนตำบล บึงกาสาม พิจารณาแล้วเห็นว่าผู้ร้องมี หลักประกันความเป็นธรรม

หรือได้รับการช่วยเหลือ เยียวยา ปัญหาความเดือดร้อนหรือความเสียหายแล้ว ศูนย์ดำรงธรรมองค์การบริหารส่วนตำบล บึงกาสาม จะเสนอนายกองค์การบริหารส่วนตำบลเพื่อพิจารณายุติเรื่อง

4.1.3 การรายงานผลการดำเนินการ ให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องรายงานผลการจัดการเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ โดยสรุปสาระสำคัญเพื่อประกอบการพิจารณาของนายกองค์การบริหารส่วนตำบล ดังนี้

- ข้อเท็จจริงที่เป็นสาระสำคัญ และภาพประกอบ (ถ้ามี)
- ข้อกฎหมาย (ถ้ามี)
- ความเห็นของหน่วยงาน และเหตุผลสนับสนุน (ควรยุติเรื่อง/ดำเนินการต่อไปด้วยเหตุผลใด/มีปัญหาอุปสรรคและแนวทางแก้ไขอย่างไร) ทั้งนี้หากรายงานของหน่วยงานที่เกี่ยวข้องเป็นเพียงการส่งเอกสารแนบ ศูนย์ดำรงธรรมองค์การบริหารส่วนตำบลบึงกาสาม จะส่งเรื่องคืนเพื่อให้ดำเนินการใหม่

5. วัตถุประสงค์

5.1 เพื่อให้ประชาชนผู้รับบริการจากสาธารณะ มีความมั่นใจ ในการบริหารงานการปฏิบัติงานผู้รับบริการ พนักงานปฏิบัติงานเป็นไปตามระเบียบกฎหมายและระยะเวลาที่กำหนด

5.2 เพื่อให้การดำเนินงานจัดการ ข้อร้องเรียนของศูนย์รับเรื่องร้องเรียน / ศูนย์ดำรงธรรมองค์การบริหารส่วนตำบลบึงกาสาม มีขั้นตอน / กระบวนการ และแนวทางในการปฏิบัติปฏิบัติงานเป็นมาตรฐานเดียวกัน

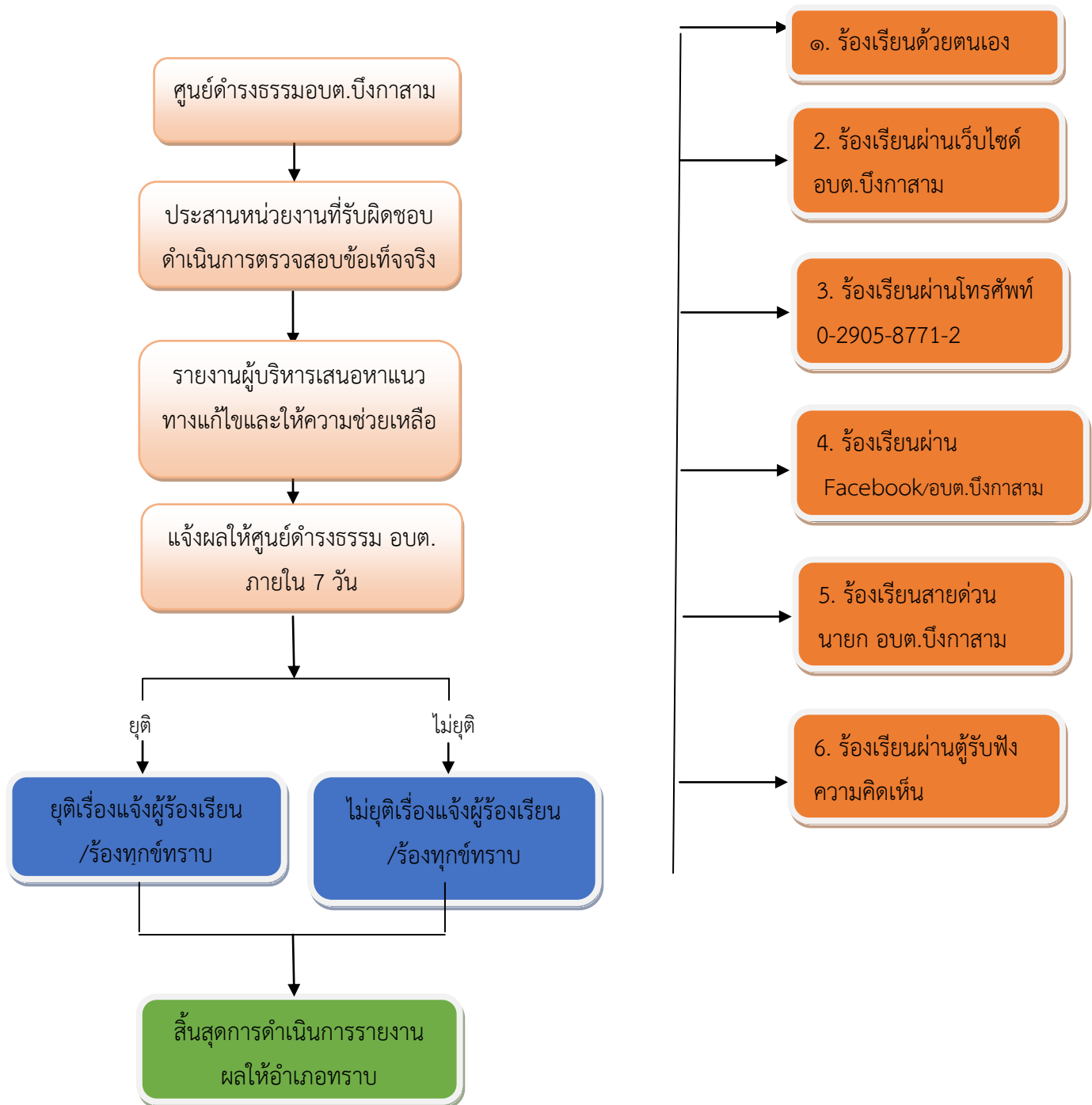
5.3 เพื่อให้ประชาชนผู้รับบริการ มีช่องทางในการร้องเรียนร้องทุกข์ มีการบริหารงานและการปฏิบัติหน้าที่ของผู้รับบริการและพนักงาน

5.4 เพื่อให้ประชาชนผู้รับบริการมั่นใจว่าได้มีการปฏิบัติตามข้อกำหนด ระเบียบ กฎหมาย หลักเกณฑ์เกี่ยวกับการจัดการ ข้อร้องเรียนที่กำหนดไว้อย่างสม่ำเสมอ และมีประสิทธิภาพ

6. คำจำกัดความ

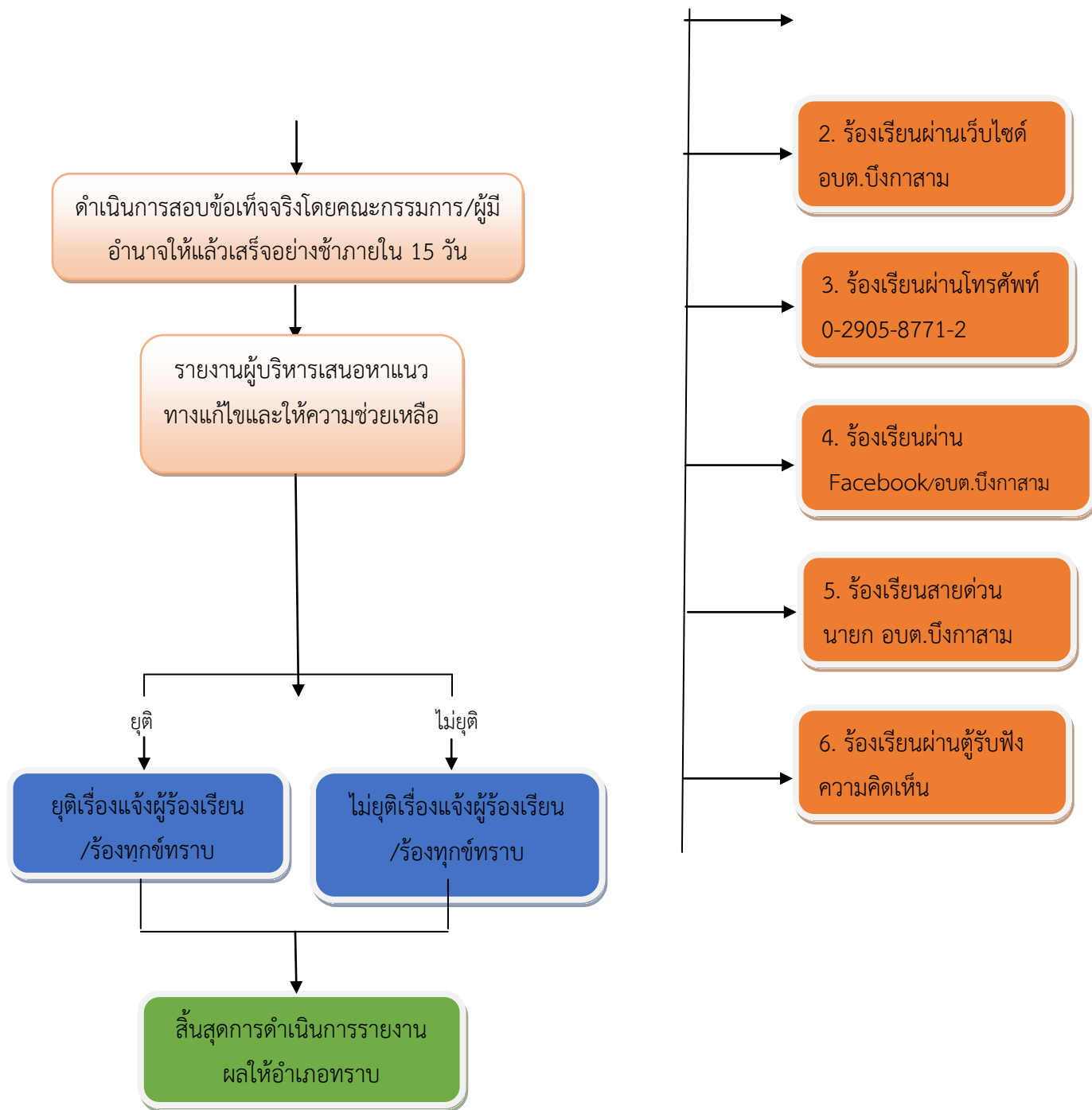
- | | |
|----------------------------|--|
| ผู้รับบริการ | = ผู้ที่มาใช้บริการจากส่วนราชการและประชาชนทั่วไป |
| ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย | = ผู้ที่ได้รับผลกระทบ ทั้งทางบวกและทางลบ ทั้งทางตรงและ ทางอ้อมจากการดำเนิน การของส่วนราชการ เช่น ประชาชนใน ชุมชนเขตองค์การบริหารส่วนตำบลบึงกาสาม |
| การจัดการข้อร้องเรียนฯ | = มีความหมายครอบคลุมถึงการจัดการในเรื่อง ข้อร้องเรียน ข้อเสนอแนะ/ข้อคิดเห็น/คำชมเชย/การสอบถามหรือร้องขอข้อมูล |
| ผู้ร้องเรียน ร้องทุกข์ | = ประชาชนทั่วไป / ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มาติดต่อยังศูนย์ดำรงธรรม องค์การบริหารส่วนตำบลบึงกาสาม ผ่านช่องทางต่าง ๆ โดยมีวัตถุประสงค์ ครอบคลุมการร้องเรียน /การให้ข้อเสนอแนะ/การให้ข้อคิดเห็น/การ ชมเชย/การร้องขอข้อมูล |
| ช่องทางการรับข้อร้องเรียนฯ | = ช่องทางต่าง ๆ ที่ใช้ในการรับ เรื่องร้องเรียน เช่น ติดต่อด้วยตนเอง ร้องเรียน ทางโทรศัพท์/ เว็บไซต์/ Face Book/ Line (ศูนย์รับฟังปัญหา) |
| เจ้าหน้าที่ | = เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบจัดการข้อร้องเรียนของหน่วยงาน |
| ข้อร้องเรียน ร้องทุกข์ | = แบ่งเป็นประเภทต่าง ๆ เช่น <ul style="list-style-type: none">- ข้อคิดเห็น ข้อเสนอแนะคำชมเชย สอบถามหรือร้องขอข้อมูล – การร้องเรียนเกี่ยวกับคุณภาพและการให้บริการของหน่วยงาน- การร้องเรียนเกี่ยวความไม่โปร่งใสของการจัดซื้อจัดจ้าง เป็นต้น |

7. แผนผังกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียนของศูนย์ดำรงธรรม



8. แผนผังกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์





9. ขั้นตอนการปฏิบัติงาน

การแต่งตั้งผู้รับผิดชอบจัดการข้อร้องเรียน ร้องทุกข์ ของหน่วยงาน

9.1 จัดตั้งศูนย์/จุดรับข้อร้องเรียน ร้องทุกข์ ของหน่วยงาน

9.2 จัดทำคำสั่งแต่งตั้งคณะกรรมการดำเนินการ

9.3 แจ้งผู้รับผิดชอบคำสั่งอบต.บึงกาสาม ทราบ เพื่อความสะดวกในการประสานงาน

10. การรับและตรวจสอบข้อร้องเรียน ร้องทุกข์ จากช่องทางต่าง ๆ

ดำเนินการรับและติดตามตรวจสอบข้อร้องเรียนที่เข้ามายังหน่วยงานจากช่องทางต่าง ๆ โดยมีข้อปฏิบัติตามที่กำหนด ดังนี้

ช่องทาง	ความถี่ในการตรวจสอบ ช่องทาง	ระยะเวลาดำเนินการรับข้อ ร้องเรียนเพื่อประสานหาทาง แก้ไข	หมายเหตุ
ร้องเรียน ร้องทุกข์ด้วย ตนเอง ณ ศูนย์ดำรง ธรรม อบต.บึงกาสาม	ทุกครั้งที่มีผู้ร้องเรียน	ภายใน 1 วันทำการ	
ร้องเรียน ร้องทุกข์ ผ่าน เว็บไซต์อบต.บึงกาสาม	ทุกวัน	ภายใน 1 วันทำการ	
ร้องเรียน ร้องทุกข์ ผ่าน โทรศัพท์ 0-2905-8771-2	ทุกวัน	ภายใน 1 วันทำการ	
ร้องเรียน ร้องทุกข์ ผ่าน facebook/ อบต.บึงกาสาม	ทุกวัน	ภายใน 1 วันทำการ	
สายด่วน นายก อบต.บึงกาสาม	ทุกวัน	ภายใน 1 วันทำการ	
ร้องเรียน ร้องทุกข์ ผ่าน ผู้รับฟังความคิดเห็น	ทุกวัน	ภายใน 1 วันทำการ	

11. การบันทึกข้อร้องเรียน ร้องทุกข์

11.1 กรอบแบบฟอร์มบันทึกข้อร้องเรียน ร้องทุกข์ โดยมีรายละเอียด คือ ชื่อ – สกุล ผู้ร้องเรียน ที่อยู่ หมายเลขติดต่อกลับ เรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ และสถานที่เกิดเหตุ

11.2 ทุกช่องทางที่มีการร้องเรียน ร้องทุกข์ เจ้าหน้าที่ ต้องบันทึกข้อร้องเรียน ร้องทุกข์ ลงบนสมุดบันทึกร้องเรียน

12 การประสานหน่วยงานเพื่อแก้ไขข้อร้องเรียน ร้องทุกข์และแจ้งกลับผู้ร้องเรียน

12.1 กรณีเป็นการขอข้อมูลข่าวสาร ประสานหน่วยงานผู้ครอบครองเอกสารเจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้อง เพื่อให้ข้อมูลแก่ผู้ร้องขอได้ทันที

12.2 ข้อร้องเรียน ที่เป็นการร้องเรียน ร้องทุกข์ เกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการของหน่วยงาน เช่น ไฟฟ้า สาธารณะดับ การจัดการขยะมูลฝอย ตัดต้นไม้ กลิ่นเหม็นรบกวน เป็นต้น จัดทำบันทึกข้อความเสนอไปยังผู้บริหารเพื่อสั่งการหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง โดยเบื้องต้นอาจโทรศัพท์แจ้งไปยังหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

12.3 ข้อร้องเรียน ร้องทุกข์ ที่ไม่อยู่ในอำนาจหน้าที่ความรับผิดชอบขององค์การบริหารส่วนตำบล บึงกาสามให้ดำเนินการประสาน แจ้งหน่วยงานภายนอกที่เกี่ยวข้อง เพื่อให้เกิดความรวดเร็วและถูกต้องชัดเจนในการ แก้ไขปัญหาต่อไป

12.4 ข้อร้องเรียน ที่ส่งผลกระทบต่อหน่วยงาน เช่นกรณีผู้ ร้องเรียนทำหนังสือร้องเรียนความไม่โปร่งใส ในการจัดซื้อจัดจ้าง ให้เจ้าหน้าที่จัดทำบันทึกข้อความเพื่อเสนอผู้บริหารพิจารณาสั่งการไปยังหน่วยงานที่รับผิดชอบเพื่อดำเนินการตรวจสอบและแจ้งผู้ร้องเรียนต่อไป

13. ติดตามแก้ไขข้อร้องเรียน ร้องทุกข์

ให้หน่วยที่เกี่ยวข้อง รายงานผลให้ทราบภายใน 3 วันทำการ เพื่อเจ้าหน้าที่ศูนย์จะได้แจ้งผู้ร้องเรียน ร้องทุกข์ทราบต่อไป

14. รายงานผลการจัดการข้อร้องเรียน ร้องทุกข์ของหน่วยงานให้ศูนย์ดำรงธรรมอำเภอหนองเสือ ทราบ

14.1 รวบรวมและรายงานสรุปภา จัดการ ข้อร้องเรียน ร้องทุกข์ ประจำสัปดาห์ รายงานให้ศูนย์ดำรงธรรมอำเภอหนองเสือทราบ ทุกสัปดาห์

14.2 รวบรวมรายงานสรุปข้อร้องเรียน ร้องทุกข์ หลังจากสิ้นปีงบประมาณ เพื่อนำมาวิเคราะห์การจัดการข้อร้องเรียน ร้องทุกข์ในภาพรวมของหน่วยงาน เพื่อใช้เป็นแนวทางในการแก้ไข ปรับปรุง พัฒนาองค์กรต่อไป

15. มาตรฐาน

การดำเนินการแก้ไขข้อร้องเรียน ร้องทุกข์ให้แล้วเสร็จ ภายในระยะเวลาที่กำหนด

- กรณีได้รับเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ จากช่องทางการร้องเรียน เช่นร้องเรียน ร้องทุกข์ ด้วยตนเอง / จดหมายข่าว/เว็บไซต์/โทรศัพท์/ Face book / ผู้รับฟังความคิดเห็น ให้ศูนย์ฯ ดำเนินการตรวจสอบและพิจารณาส่งเรื่องต่อให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ดำเนินการแก้ไขเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ให้แล้วเสร็จภายใน 5 วันทำการ

16. แบบฟอร์มใบแจ้งเหตุเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์

- ตัวอย่างการกรอกแบบฟอร์มเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์

17. จัดทำโดย

ศูนย์ดำรงธรรมองค์การบริหารส่วนตำบลบึงกาสาม อำเภอหนองเสือ จังหวัดปทุมธานี

1. เบอร์โทรศัพท์ 0-2905-8771-2
2. เว็บไซต์ <http://www.buengkasam.go.th/>
3. Facebook/ อบต.บึงกาสาม
4. ผู้รับฟังความคิดเห็น

