



คู่มือการปฏิบัติงาน

การรับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์
ของศูนย์ดำรงธรรมองค์การบริหารส่วนตำบลวังหามแห

โดย สำนักงานปลัด
องค์การบริหารส่วนตำบลวังหามแห
อำเภอขามเฒ่า จังหวัดกำแพงเพชร

คู่มือการปฏิบัติงาน
เกี่ยวกับการรับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์
ของศูนย์ดำรงธรรมองค์การบริหารส่วนตำบลวังหามแห

วัตถุประสงค์

เพื่อให้เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานประจำศูนย์ดำรงธรรมองค์การบริหารส่วนตำบลวังหามแห สามารถดำเนินการจัดการข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ ข้อเสนอแนะของประชาชน และสามารถให้บริการข้อมูลข่าวสาร ให้คำปรึกษาได้อย่าง เป็นระบบ มีมาตรฐานในการจัดการข้อร้องเรียนเริ่มตั้งแต่ขั้นตอนการรับข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์จากผู้รับบริการหรือหน่วยงานที่ส่งข้อร้องเรียน การวิเคราะห์ข้อร้องเรียน เพื่อเสนอผู้บริหารพิจารณาให้ความเห็นชอบ การส่งข้อร้องเรียนให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องตรวจสอบข้อเท็จจริง การติดตามประเมินผล การรายงานผลการตรวจสอบข้อเท็จจริง และการยุติเรื่องร้องเรียน

ความหมายของการร้องเรียน/ร้องทุกข์

การร้องเรียน/ร้องทุกข์ หมายถึง การที่ประชาชนบอกเล่าเรื่องราวต่อหน่วยงานของรัฐเพื่อขอให้ช่วยเหลือ แก้ไข บรรเทาความเดือดร้อน หรือตรวจสอบข้อเท็จจริง อันเนื่องมาจากการได้รับความเดือดร้อน ความไม่เป็นธรรม หรือ พบเห็นการกระทำผิดกฎหมาย

การจัดการข้อร้องเรียน หมายถึง การจัดการในเรื่องข้อร้องเรียน / ข้อเสนอแนะ / ข้อคิดเห็น / คำชมเชย / การสอบถามหรือร้องขอข้อมูล

ผู้ร้องเรียน หมายถึง ประชาชนทั่วไป, องค์กรภาครัฐ / ภาคเอกชน, ผู้รับบริการ, ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่ติดต่อมายัง ศูนย์ดำรงธรรมองค์การบริหารส่วนตำบลวังหามแห ผ่านช่องทางต่างๆ โดยมีวัตถุประสงค์ครอบคลุมการร้องเรียน / การให้ข้อเสนอแนะ / การให้ข้อคิดเห็น / การชมเชย / การสอบถามหรือร้องขอข้อมูล

ขอบเขตการให้บริการของศูนย์ดำรงธรรมองค์การบริหารส่วนตำบลวังหามแห

- (๑) งานส่วนเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์
- (๒) งานบริการสถิติข้อมูลข่าวสาร
- (๓) งานส่วนงานบริการประชาชน
- (๔) งานอื่นๆตามนโยบายของรัฐบาล นโยบายของผู้ว่าราชการจังหวัดกำแพงเพชร

ช่องทางการเข้าถึงบริการของศูนย์ดำรงธรรมองค์การบริหารส่วนตำบลวังหามแห

- (๑) โทรศัพท์ ๐๕๕-๗๔๑๘๒๖ มือถือ ๐๘๙-๘๕๗๘๒๖๖ , ๐๘๕-๐๗๔๑๒๐๒ , ๐๘๗-๒๐๗๓๗๕๘ , ๐๘๑-๕๓๓๙๕๔๔ , ๐๘๙-๕๖๕๕๘๐๘
- (๒) FACEBOOK คือ www.facebook.com/Pr.whh
- (๓) เว็บไซต์ศูนย์ดำรงธรรมองค์การบริหารส่วนตำบลวังหามแห www.whh.go.th
- (๔) ส่งจดหมายมาที่ศูนย์ดำรงธรรมองค์การบริหารส่วนตำบลวังหามแห อำเภอขาณุวรลักษบุรี จังหวัดกำแพงเพชร ๖๒๑๔๐
- (๕) ส่งเรื่องร้องเรียนผ่านตู้ร้องเรียนร้องทุกข์ภายในหมู่บ้าน ผู้รับฟังความคิดเห็นขององค์การบริหารส่วนตำบลวังหามแห บริเวณหน้าองค์การบริหารส่วนตำบลวังหามแห (ไม่ต้องติดแสตมป์)

ส่วนที่ ๑ โครงสร้างการปฏิบัติงานของศูนย์ดำรงธรรมองค์การบริหารส่วนตำบลวังหมแห

๑) ที่ปรึกษาศูนย์ดำรงธรรมองค์การบริหารส่วนตำบลวังหมแห

๑.๑ นายกองค์การบริหารส่วนตำบล

๑.๒ รองนายกองค์การบริหารส่วนตำบลวังหมแห

๒) คณะกรรมการบริหารศูนย์ดำรงธรรมองค์การบริหารส่วนตำบลวังหมแห

๒.๑ ปลัดองค์การบริหารส่วนตำบล เป็น “ประธานคณะกรรมการบริหารศูนย์ดำรงธรรมองค์การบริหารส่วนตำบลวังหมแห” มีอำนาจหน้าที่ กำหนดนโยบาย ควบคุม วางแผน กำกับดูแลการปฏิบัติงานของศูนย์ดำรงธรรมองค์การบริหารส่วนตำบลวังหมแห

๒.๒ รองปลัดองค์การบริหารส่วนตำบล เป็น “รองประธานกรรมการบริหารศูนย์ดำรงธรรมองค์การบริหารส่วนตำบลวังหมแห” มีหน้าที่ดูแล ควบคุม กำกับการปฏิบัติงานของศูนย์ดำรงธรรมองค์การบริหารส่วนตำบลวังหมแห ให้เป็นไปตามนโยบายของผู้บริหาร

๒.๓ หัวหน้าส่วน / กอง เป็น “กรรมการบริหารศูนย์ดำรงธรรมองค์การบริหารส่วนตำบลวังหมแห” มีหน้าที่มีหน้าที่ควบคุม กำกับ ดูแลการปฏิบัติงานเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ (ที่เกี่ยวข้อง) ตลอดจนพิจารณาตรวจสอบกลั่นกรองเรื่อง ประสานการรับเรื่องตามสภาพปัญหา พร้อมทั้งประสานหน่วยเคลื่อนที่เร็ว เข้าตรวจสอบข้อเท็จจริงและแก้ไขปัญหา

๒.๔ หัวหน้าสำนักปลัด เป็น “กรรมการและเลขานุการศูนย์ดำรงธรรมองค์การบริหารส่วนตำบลวังหมแห” มีหน้าที่ควบคุม กำกับ ดูแลการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ประจำสำนักงานรับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ ตลอดจนพิจารณาตรวจสอบกลั่นกรองเรื่อง ประสานการรับเรื่องตามสภาพปัญหา พร้อมทั้งประสานหน่วยเคลื่อนที่เร็ว เข้าตรวจสอบข้อเท็จจริงและแก้ไขปัญหา

๒.๕ เจ้าหน้าที่วิเคราะห์นโยบายและแผน เป็น “กรรมการเลขานุการและผู้ช่วยเลขานุการศูนย์ดำรงธรรมองค์การบริหารส่วนตำบลวังหมแห” และเป็นผู้รับผิดชอบดูแลการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ประจำสำนักงานรับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ ประสานการรับเรื่องตามสภาพปัญหา พร้อมทั้งประสานหน่วยเคลื่อนที่เร็ว เข้าตรวจสอบข้อเท็จจริงและแก้ไข

๓) จัดตั้งศูนย์ดำรงธรรมองค์การบริหารส่วนตำบลวังหมแห

๓.๑ ส่วนเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ มีองค์ประกอบ ดังนี้

- (๑) หัวหน้าสำนักปลัด เป็น “หัวหน้าคณะทำงาน”
- (๒) เจ้าหน้าที่วิเคราะห์นโยบายและแผน เป็น “คณะทำงาน”
- (๓) เจ้าหน้าที่ธุรการ ทุกส่วน/กอง เป็น “คณะทำงาน”
- (๔) นักวิชาการประชาสัมพันธ์ เป็น “คณะทำงานและเลขานุการ”

โดยมีหน้าที่ รับเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ ให้คำปรึกษา รับเรื่องปัญหา / ความต้องการ / ข้อเสนอแนะ ประสานการแก้ไขปัญหาข้อร้องเรียน และติดตามผลการดำเนินการ บันทึกข้อความสรุปผลการตรวจสอบข้อเท็จจริงเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ที่ได้รับรายงานจากหน่วยตรวจสอบแล้ว โดยให้อยู่ภายใต้บังคับบัญชาของประธานกรรมการบริหารศูนย์ดำรงธรรมองค์การบริหารส่วนตำบลวังหมแห

๓.๒ ส่วนงานบริการสถิติข้อมูลข่าวสาร มืองค์ประกอบ ดังนี้

- (๑) หัวหน้าสำนักปลัด เป็น “หัวหน้าคณะทำงาน”
- (๒) เจ้าหน้าที่วิเคราะห์นโยบายและแผน เป็น “คณะทำงาน”
- (๓) เจ้าหน้าที่ธุรการ ทุกส่วน/กอง เป็น “คณะทำงาน”
- (๔) นักวิชาการประชาสัมพันธ์ เป็น “คณะทำงานและเลขานุการ”

โดยมีหน้าที่ บริการข้อมูลข่าวสารและเผยแพร่ข้อมูล บริการติดต่อ/สอบถาม/แนะนำแก่ประชาชนในการตรวจสอบข้อมูลในส่วนราชการ ทุกด้าน

๓.๓ ส่วนงานบริการประชาชน มืองค์ประกอบ ดังนี้

- (๑) หัวหน้าส่วนการคลัง เป็น “หัวหน้าคณะทำงาน”
- (๒) นักพัฒนาชุมชน เป็น “คณะทำงาน”
- (๓) เจ้าหน้าที่วิเคราะห์นโยบายและแผน เป็น “คณะทำงาน”
- (๔) นักวิชาการจัดเก็บรายได้ เป็น “คณะทำงาน”
- (๕) นายช่างโยธา เป็น “คณะทำงาน”
- (๖) นักวิชาการศึกษา เป็น “คณะทำงาน”
- (๗) นักวิชาการประชาสัมพันธ์ เป็น “คณะทำงานและเลขานุการ”

โดยมีหน้าที่ รับบริการแบบเบ็ดเสร็จ มีหน้าที่ให้บริการประชาชนให้แล้วเสร็จในที่แห่งเดียว รับเรื่องส่งต่อ บริการรับเรื่องจากประชาชน เพื่อส่งต่อหน่วยงานที่เกี่ยวข้องไปดำเนินการให้แล้วเสร็จ ทั้งนี้ให้อยู่ภายใต้การบังคับบัญชาของประธานกรรมการบริหารศูนย์ดำรงธรรมองค์การบริหารส่วนตำบลวังหามแห โดยมีหน้าที่พิจารณากลับกรอง ติดตามเรื่อง ประสานเรื่องร้องเรียนโดยตรงกับหัวหน้าส่วนราชการ ที่เกี่ยวข้อง พร้อมทั้งดำเนินการปรับแนวทางวิธีการรับเรื่องร้องเรียนในแต่ละเรื่องให้มีความเหมาะสมตามสภาพปัญหา และพิจารณาประสานหน่วยเคลื่อนที่เร็วเข้าตรวจสอบแก้ไขปัญหา

เจ้าหน้าที่รับโทรศัพท์ ศูนย์ดำรงธรรมองค์การบริหารส่วนตำบลวังหามแห ในช่วงนอกเวลาราชการ และวันหยุดราชการ (ทั้งกลางวัน – กลางคืน ตลอด ๒๔ ชั่วโมง) กำหนดให้เจ้าหน้าที่ผู้อยู่เวร รักษาการณ์สถานที่ราชการประจำองค์การบริหารส่วนตำบลวังหามแหในแต่ละเดือน เป็นผู้มีหน้าที่ในการรับโทรศัพท์ และให้บันทึกข้อมูลเรื่องร้องเรียนตามแบบฟอร์มที่กำหนด และประสานหน่วยเคลื่อนที่เร็วในการดำเนินการตรวจสอบข้อเท็จจริงเมื่อได้รับแจ้ง

ส่วนที่ ๒ การปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ประจำศูนย์ดำรงธรรมองค์การบริหารส่วนตำบลวังหามแห

๒.๑ การปฏิบัติหน้าที่ในเวลาราชการปกติ (วันจันทร์ –ศุกร์)

๒.๑.๑ หัวหน้าส่วน/กอง (ส่วนราชการละ ๑ คน/วัน) ให้ถือปฏิบัติ ดังนี้

- (๑) เวลาเริ่มปฏิบัติงาน ๐๘.๓๐ – ๑๖.๓๐ น.
- (๒) ให้มีหน้าที่รับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ พิจารณากลับกรองเรื่อง ติดตามเรื่องค้าง และบันทึกข้อความสรุปเรื่องที่ส่วนราชการได้รายงานผลการดำเนินการให้ผู้บังคับบัญชาพิจารณา ประสานเรื่องร้องเรียนโดยตรงกับหัวหน้าส่วนราชการที่เกี่ยวข้อง พร้อมทั้งดำเนินการปรับแนวทางวิธีการรับเรื่องร้องเรียนในแต่ละเรื่องให้มีความเหมาะสมตามสภาพปัญหา และพิจารณาประสานหน่วย เข้าตรวจสอบแก้ไขปัญหา

(๓) ให้ลงชื่อในบัญชีลงเวลาปฏิบัติงานของศูนย์ดำรงธรรมองค์การบริหารส่วนตำบลวังหามแห /บันทึกเหตุการณ์ประจำวัน/และลงบันทึกสรุปผลการดำเนินงานในแต่ละวัน เสนอ ประธานกรรมการบริหารศูนย์องค์การบริหารส่วนตำบลวังหามแห

(๔) ให้ส่งต่อการปฏิบัติงานแก่เจ้าหน้าที่ผู้อยู่เวรรักษาการณ์สถานที่ราชการประจำองค์การบริหารส่วนตำบลวังหามแห (เวรกลางคืน)

๒.๑.๒ เจ้าหน้าที่ประจำศูนย์ดำรงธรรมองค์การบริหารส่วนตำบลวังหามแห จำนวน ๔ คน
ช่วงเวลากลางวัน จำนวน ๒ คน ช่วงเวลากลางคืน จำนวน ๒ คน (โดยใช้คำสั่งองค์การบริหารส่วนตำบลวังหามแห เรื่อง การแต่งตั้งเวรยาม/ผู้ตรวจเวรรักษาสถานที่ราชการองค์การบริหารส่วนตำบลวังหามแห ประจำเดือนโดยอนุโลม)

(๑) ให้มีหน้าที่รับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์จากทุกช่องทาง/จัดทำหนังสือประทับตราแจ้งเรื่องร้องเรียนให้ส่วนราชการที่เกี่ยวข้องดำเนินการ/บันทึกข้อความสรุปผลการตรวจสอบข้อเท็จจริงเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ที่ได้รับรายงานจากหน่วยตรวจสอบแล้วเสนอหัวหน้างานและผู้บังคับบัญชาตามลำดับ

(๒) จัดทำทะเบียนรับเรื่องร้องเรียน และจัดเก็บแฟ้มเรื่องร้องเรียนให้มีความสะดวกในการค้นหา

๒.๒ การปฏิบัติหน้าที่นอกเวลาราชการ (รับโทรศัพท์ศูนย์ดำรงธรรมองค์การบริหารส่วนตำบลวังหามแห)

๒.๒.๑ ผู้อยู่เวรรักษาการณ์สถานที่ราชการประจำองค์การบริหารส่วนตำบลวังหามแห (เวรกลางคืน)

(๑) ให้มาประจำการ ณ ศูนย์ดำรงธรรมองค์การบริหารส่วนตำบลวังหามแห ตั้งแต่เวลา ๑๖.๓๐ – ๐๘.๓๐ น.ของวันรุ่งขึ้น

(๒) ให้ผู้อยู่เวรฯ มีหน้าที่รับโทรศัพท์ศูนย์ดำรงธรรมองค์การบริหารส่วนตำบลวังหามแห

(๓) กรณีมีผู้โทรศัพท์ร้องเรียนผ่านโทรศัพท์ ให้จดบันทึกเรื่องในแบบฟอร์มที่ศูนย์ดำรงธรรมองค์การบริหารส่วนตำบลวังหามแหกำหนดไว้ ทั้งนี้ หากเป็นปัญหาเร่งด่วนเฉพาะหน้าให้แจ้งหน่วยเคลื่อนที่เร็ว หรือประธาน/รองประธานบริหารศูนย์ดำรงธรรมองค์การบริหารส่วนตำบลวังหามแห เพื่อเข้าตรวจสอบดำเนินการ แก้ไขปัญหาดังกล่าวทันที

(๔) ให้ลงชื่อปฏิบัติงานในบัญชีลงเวลาปฏิบัติงาน พร้อมบันทึกสถานการณ์ประจำวัน

(๕) วิธีการการรับโทรศัพท์ และการสอบถามข้อมูลจากผู้ร้องให้เป็นไปตามแนวทางที่ศูนย์ดำรงธรรมองค์การบริหารส่วนตำบลวังหามแห กำหนดขึ้น

๒.๒.๒ ผู้อยู่เวรรักษาการณ์สถานที่ราชการประจำองค์การบริหารส่วนตำบลวังหามแห (เวรกลางวัน) ในวันเสาร์ – อาทิตย์ วันหยุดนักขัตฤกษ์

(๑) ให้มาประจำการ ณ ศูนย์ดำรงธรรมองค์การบริหารส่วนตำบลวังหามแห ตั้งแต่ ๐๘.๓๐-๑๖.๓๐ น.

(๒) ให้ผู้อยู่เวรฯ มีหน้าที่รับโทรศัพท์ ศูนย์ดำรงธรรมองค์การบริหารส่วนตำบลวังหามแห

(๓) กรณีมีผู้โทรศัพท์ร้องเรียนผ่านโทรศัพท์ ให้จัดบันทึกเรื่องในรูปแบบฟอร์มที่ศูนย์ดำรงธรรมองค์การบริหารส่วนตำบลวังหม้อกำหนดไว้ ทั้งนี้ หากเป็นปัญหาเร่งด่วนเฉพาะหน้าให้แจ้งหน่วยเคลื่อนที่เร็ว หรือประธาน/รองประธานบริหารศูนย์ดำรงธรรมองค์การบริหารส่วนตำบลวังหม้อ เพื่อเข้าตรวจสอบดำเนินการ แก้ไขปัญหาดังกล่าวทันที

(๔) ให้ลงชื่อปฏิบัติงานในบัญชีลงเวลาปฏิบัติงาน พร้อมบันทึกสถานการณ์ประจำวัน

(๕) วิธีการการรับโทรศัพท์ และการสอบถามข้อมูลจากผู้ร้องให้เป็นไปตามแนวทางที่ศูนย์ดำรงธรรมองค์การบริหารส่วนตำบลวังหม้อ กำหนดขึ้น

ส่วนที่ ๓ วิธีการรับเรื่อง/ร้องเรียนร้องทุกข์/การให้คำปรึกษาและการให้บริการข้อมูลข่าวสารของเจ้าหน้าที่ประจำศูนย์ดำรงธรรมองค์การบริหารส่วนตำบลวังหม้อ

๓.๑ การรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ทางไปรษณีย์/ระบบจัดการเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ของรัฐบาล (๑๑๑๑) ให้เจ้าหน้าที่ดำเนินการดังนี้

(๑) อ่านเรื่อง ตรวจสอบข้อมูลเอกสารประกอบการร้องเรียน/ร้องทุกข์โดยละเอียด

(๒) สรุปประเด็นการร้องเรียน/ร้องทุกข์โดยย่อ แล้วจัดทำบันทึกข้อความและหนังสือประทับตราแทนการลงชื่อเสนอผู้บังคับบัญชาเพื่อพิจารณาตามลำดับ

(๓) ส่งหนังสือประทับตราแทนการลงชื่อให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องดำเนินการพร้อมทั้งกำหนดให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องรายงานผลการดำเนินงานให้ทราบภายใน ๗ วันทำการ

(๔) ส่งเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ ดังกล่าวไปยังหัวหน้าส่วนราชการที่เกี่ยวข้องดำเนินการทันที

๓.๒ กรณีผู้ร้องเรียนร้องทุกข์มาด้วยตนเอง ให้เจ้าหน้าที่ดำเนินการ ดังนี้

(๑) สอบถามข้อมูลจากผู้ร้องแล้วกรอกข้อมูลลงในแบบฟอร์ม ให้มีสาระสำคัญพอสมควรประกอบไปด้วย ชื่อและที่อยู่ของผู้ร้องซึ่งสามารถตรวจสอบตัวตนได้

(๒) ระบุเรื่องอันเป็นเหตุให้ร้องเรียนร้องทุกข์ พร้อมข้อเท็จจริงหรือพฤติการณ์ตามสมควร หรือความเห็น ความต้องการ ข้อเสนอแนะ ต่างๆ และให้ลงลายมือชื่อของผู้ร้อง

(๓) ถ้าเป็นการร้องเรียนร้องทุกข์แทนผู้อื่นต้องแนบใบมอบอำนาจด้วย/หากผู้ร้องไม่ยินยอมลงชื่อมิให้รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์นั้นไว้พิจารณาและแจ้งให้ผู้ร้องทราบพร้อมบันทึกเหตุดังกล่าวไว้ในแบบคำร้อง

(๔) สรุปประเด็นการร้องเรียนร้อง/ร้องทุกข์ โดยย่อแล้วจัดทำบันทึกข้อความและหนังสือประทับตราแทนการลงชื่อเสนอผู้บังคับบัญชาเพื่อพิจารณา

(๕) ส่งหนังสือประทับตราแทนการลงชื่อให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องดำเนินการพร้อมทั้งกำหนดให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องรายงานผลการดำเนินงานให้ทราบภายใน ๗ วันทำการ

(๖) ส่งเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ดังกล่าว ไปยังหัวหน้าส่วนราชการ ให้ส่วนราชการที่เกี่ยวข้องดำเนินการทันที

๓.๓ กรณีรับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ทางโทรศัพท์/ร้องผ่าน เว็บไซต์ หรือ FACEBOOK องค์การบริหารส่วนตำบลวังหม้อ ให้เจ้าหน้าที่ดำเนินการดังนี้

(๑) สอบถามชื่อ ที่อยู่ และหมายเลขโทรศัพท์ที่ติดต่อได้

(๒) สอบถามเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์และปัญหาที่เกิดขึ้น

(๓) ถ้าเป็นเรื่องร้องเรียนที่กล่าวหาผู้อื่นจะต้องสอบถามผู้ร้องให้ได้รายละเอียดที่ชัดเจน หากผู้ร้องมีข้อมูลเป็นเอกสารขอให้ส่งเอกสารมาเพิ่มเติมทางไปรษณีย์ก็ได้

(๔) พิจารณาเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ว่าสามารถดำเนินการต่อได้หรือไม่ ถ้าดำเนินการได้ จะประสานหน่วยงานที่เกี่ยวข้องทางโทรศัพท์ทันที และหากได้รับคำตอบจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้องก็ให้แจ้งให้ผู้ร้องทราบต่อไป

(๕) บันทึกข้อมูลลงในแบบฟอร์มที่ศูนย์ดำรงธรรมกำหนดไว้ หากผู้ร้องไม่ยินยอมให้ข้อมูล มิให้รับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์นั้นไว้พิจารณา ทั้งนี้ เพื่อคุ้มครองสิทธิของบุคคล/นิติบุคคลหรือผู้เกี่ยวข้อง มิให้เกิดปัญหาการกลั่นแกล้ง และแจ้งให้ผู้ร้องทราบ

(๖) สรุปประเด็นการร้องเรียนร้อง/ร้องทุกข์ โดยย่อเพื่อจัดทำบันทึกข้อความเสนอผู้บังคับบัญชา เพื่อพิจารณา

(๗) ให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องดำเนินการพร้อมทั้งกำหนด ให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องรายงานผลการดำเนินงานให้ทราบภายใน ๗ วันทำการ

๓.๔ การให้บริการข้อมูลข่าวสาร/การให้คำปรึกษาแก่ประชาชน ดำเนินการดังนี้

(๑) สอบถามข้อมูลจากผู้รับบริการ

(๒) หากสามารถให้ข้อมูล/คำปรึกษาได้ ให้ชี้แจง ทำความเข้าใจกับผู้รับบริการ

(๓) หากไม่สามารถให้ข้อมูล/คำปรึกษาได้ ให้โทรศัพท์ประสานหน่วยงานที่เกี่ยวข้องมารับเรื่อง และให้บริการข้อมูลข่าวสาร/คำปรึกษาทันที ทั้งนี้ การให้ข้อมูลข่าวสารนั้นต้องดำเนินการตามพระราชบัญญัติ ข้อมูลข่าวสารของทางราชการ พ.ศ.๒๕๔๐ ให้รับเรื่องและแจ้งขั้นตอน วิธีการให้ผู้รับบริการทราบ

(๔) ให้เจ้าหน้าที่ประจำศูนย์ดำรงธรรมฯ บันทึกการให้บริการข้อมูลข่าวสาร/ให้คำปรึกษา ในทะเบียนเพื่อเก็บไว้เป็นข้อมูลต่อไป

ส่วนที่ ๔ ขั้นตอนการจัดการเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ของศูนย์ดำรงธรรมองค์การบริหารส่วนตำบลวังหามแห

ขั้นตอนที่ ๑ รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์

ขั้นตอนที่ ๒ วิเคราะห์เรื่อง แยกเป็น ๒ กรณี

(๑) กรณีลักษณะเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์เป็นบัตรสนเท่ห์ (ไม่มีชื่อ-สกุลผู้ร้อง ไม่มีที่อยู่ผู้ร้อง หรือข้อมูลอื่นๆที่สามารถติดต่อได้ ไม่มีพยานหลักฐานหรือแวดล้อมที่ปรากฏชัดเจน ตลอดจนไม่สามารถชี้พยานบุคคลได้แน่นอน) ให้เสนอผู้บังคับบัญชา ไม่ให้รับเรื่องไว้พิจารณาและจำหน่ายออกจากสารบบ

(๒) กรณีไม่ใช่บัตรสนเท่ห์ ให้ดำเนินการตามวิธีการรับเรื่องข้างต้น

ขั้นตอนที่ ๓ การส่งหนังสือประทับตราแจ้งเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์

(๑) ส่งให้หัวหน้าส่วนราชการโดยตรง

(๒) จดรายชื่อผู้รับเรื่องไว้

(๓) ส่งเป็นหนังสือตามระบบปกติงานสารบรรณ

ภายใต้การกำกับดูแลของหัวหน้าส่วน/กอง ตามประเด็น/เรื่องของการร้องทุกข์/ร้องเรียน ดังนี้

- | | |
|---|-----------------------|
| - เรื่องทั่วไป จนท.ของรัฐ หลายประเด็น | หัวหน้าสำนักปลัด |
| - เรื่องสาธารณภัย ด้านสาธารณูปโภค สาธารณูปการ | ผอ.กองช่าง |
| - เรื่องการเบิกจ่ายเงิน การจัดซื้อจัดจ้าง | หัวหน้าส่วนการคลัง |
| - เรื่องการศึกษา ศาสนา และวัฒนธรรม | หัวหน้าส่วนการศึกษา ฯ |

ขั้นตอนที่ ๔ หน่วยงานที่เกี่ยวข้องแจ้งผลการดำเนินการโดยให้มีสาระสำคัญดังนี้

- (๑) มูลเหตุของปัญหา
- (๒) การแก้ไขปัญหาเบื้องต้น
- (๓) แนวทางและวิธีการแก้ไขปัญหา
- (๔) ผลการชี้แจงให้ผู้ร้องทราบ
- (๕) ข้อเสนอแนะ/ความเห็นของหน่วยงาน

ขั้นตอนที่ ๕ ครบกำหนดรายงานแล้ว หน่วยงานไม่รายงานภายในระยะเวลาที่กำหนดให้
แจ้งเตือนครั้งที่ ๑ ถึงหัวหน้าส่วนราชการ/และส่งหนังสือประทับตราแจ้งเตือนตามระบบปกติ ให้รายงานภายใน
๓ วันทำการ

ขั้นตอนที่ ๖ ครบกำหนดแจ้งเตือน แล้วยังไม่ได้รับรายงานให้รายงานประธานกรรมการศูนย์
เพื่อพิจารณาสั่งการต่อไป

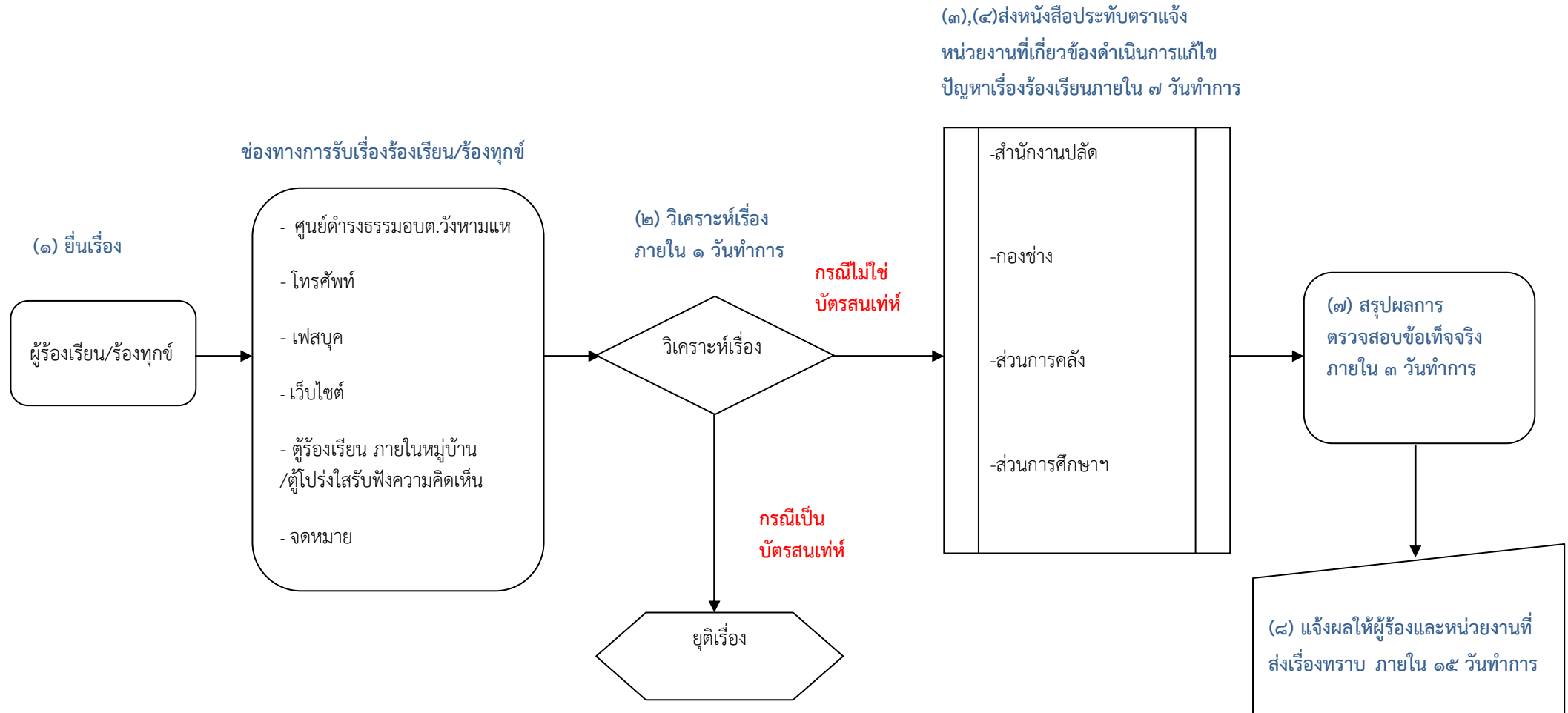
ขั้นตอนที่ ๗ การสรุปผลการตรวจสอบข้อเท็จจริงเมื่อได้รับแจ้งผลการตรวจสอบตาม
ขั้นตอนที่ ๔ ให้ดำเนินการจัดทำบันทึกข้อความสรุปผลการตรวจสอบข้อเท็จจริงผู้บังคับบัญชาตามลำดับ

- ยุติเรื่อง จัดเก็บในแฟ้มพร้อมทั้งบันทึก
- ไม่ยุติ เสนอให้ตรวจสอบข้อเท็จจริงเพิ่มเติม

ขั้นตอนที่ ๘ แจ้งผลให้ผู้ร้องและหน่วยงานที่ส่งเรื่องทราบภายใน ๑๕ วันทำการ
สรุปขั้นตอนการดำเนินการและระยะเวลาดำเนินการ

ลำดับ	รายละเอียด	ระยะเวลา ดำเนินการ	หน่วยงาน รับผิดชอบ
ขั้นตอนที่ ๑	รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์	๑ วันทำการ	ศูนย์ดำรงธรรม องค์การบริหาร ส่วนตำบล วังสามหมอ
ขั้นตอนที่ ๒	วิเคราะห์เรื่อง		
ขั้นตอนที่ ๓	การส่งหนังสือประทับตราแจ้งเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์		
ขั้นตอนที่ ๔	หน่วยงานที่เกี่ยวข้องดำเนินการแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์แล้วรายงานให้ศูนย์ดำรงธรรมองค์การบริหารส่วน ตำบลวังสามหมอ	๗ วันทำการ	หน่วยงานที่ เกี่ยวข้อง
ขั้นตอนที่ ๕	แจ้งเตือนครั้งที่ ๑ ให้รายงานภายใน ๓ วันทำการ	๓ วันทำการ	หน่วยงานที่ เกี่ยวข้อง
ขั้นตอนที่ ๖	หากหน่วยงานที่เกี่ยวข้องไม่รายงานผลการดำเนินการ ให้รายงานประธานบริหารศูนย์ดำรงธรรมองค์การบริหาร ส่วนตำบลวังสามหมอเพื่อพิจารณาสั่งการต่อไป	๑ วันทำการ	ศูนย์ดำรงธรรม องค์การบริหารส่วน ตำบลวังสามหมอ
ขั้นตอนที่ ๗	สรุปผลการตรวจสอบข้อเท็จจริงเมื่อได้รับแจ้งผลการ ดำเนินการจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง	๓ วันทำการ	ศูนย์ดำรงธรรม องค์การบริหารส่วน ตำบลวังสามหมอ
ขั้นตอนที่ ๘	แจ้งผลให้ผู้ร้องและหน่วยงานที่ส่งเรื่องทราบ	๑๕ วันทำการ	ศูนย์ดำรงธรรม องค์การบริหารส่วน ตำบลวังสามหมอ

แผนผังการดำเนินงานเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์



ส่วนที่ ๕ วิธีการและแนวทางการรับโทรศัพท์ สำหรับเจ้าหน้าที่ผู้อยู่เวรรักษาการณ์สถานที่ราชการประจำ ศูนย์ดำรงธรรมองค์การบริหารส่วนตำบลวังหมแห

๕.๑ ขั้นตอนการรับโทรศัพท์

ขั้นตอนที่ ๑ กล่าวคำทักทาย ตามตัวอย่างดังนี้

“สวัสดีครับ/ค่ะ ศูนย์ดำรงธรรมองค์การบริหารส่วนตำบลวังหมแห นางมณฑิยา อินสละ รับสาย ยินดีให้บริการครับ/ค่ะ ต้องการร้องเรียน/ร้องทุกข์ด้านใด ครับ/ค่ะ”

ขั้นตอนที่ ๒ สอบถามปัญหาความเดือดร้อน/ฟังเพื่อจับประเด็น โดยให้ทราบข้อมูลสำคัญเพื่อนำไปบันทึกในแบบฟอร์มรับเรื่องร้องทุกข์ ดังนี้

- ปัญหา
- สาเหตุ
- ใคร
- ทำอะไร
- ที่ไหน
- เมื่อใด
- อย่างไร
- ความประสงค์ของผู้ร้อง คืออะไร

ขั้นตอนที่ ๓ การจบการสนทนา ตัวอย่างดังนี้

“ต้องการเพิ่มรายละเอียดอื่นอีกมั้ยครับ/ค่ะ ขอขอบคุณที่ใช้บริการ สวัสดี ครับ/ค่ะ”

ขั้นตอนที่ ๔ การกรอกข้อมูลที่สอบถามได้ในแบบฟอร์ม

ขั้นตอนที่ ๕ สรุปรวบรวมแบบฟอร์มเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ให้เจ้าหน้าที่ศูนย์ดำรงธรรมองค์การบริหารส่วนตำบลวังหมแหดำเนินการต่อไป

๕.๒ ข้อเสนอแนะในการรับโทรศัพท์

(๑) พูดในเชิงบวก มีน้ำเสียงเต็มใจให้บริการ มีจังหวะการพูดที่เหมาะสม ลำดับการให้ข้อมูลเป็นขั้นตอนเข้าใจง่ายและชัดเจน

(๒) ทักษะในการฟัง ฟังอย่างตั้งใจ ฟังจนจบ ไม่ขัดจังหวะหรือพูดแทรกมีการตอบรับคำเป็นระยะ

(๓) ต้องใจเย็น อดทนกับการต่อว่าของประชาชนผู้ใช้บริการ โดยใช้น้ำเสียงสุภาพ

(๔) ควรหลีกเลี่ยงคำพูดที่ยั่วแระให้เกิดเรื่องร้องเรียน

(๕) กรณีให้ประชาชนถือสายรอระหว่างการค้นหาข้อมูล “กรุณาถือสายรอสักครู่ กระผม/ดิฉัน จะทำการตรวจสอบข้อมูลให้ครับ/ค่ะ

(๖) กรณีมีประชาชน โทรเล่น /โทรผิด/โรคจิต ให้จบการสนทนาตามตัวอย่างดังนี้

“ขอภัยครับ/ค่ะ ที่นี่ศูนย์ดำรงธรรมองค์การบริหารส่วนตำบลวังหมแห หากไม่สอบถามข้อมูลที่เกี่ยวข้อง ขออนุญาตวางสาย ขอขอบคุณที่ใช้บริการ สวัสดีครับ/ค่ะ”

ภาคผนวก

แบบร้องเรียน/ร้องทุกข์ (ด้วยตนเอง)

เขียนที่.....

วันที่.....เดือน.....พ.ศ.

เรื่อง.....

เรียน นายกองค์การบริหารส่วนตำบลวังหม้าแห

ข้าพเจ้า (นาย/นาง/นางสาว).....อายุ.....ปี

อยู่บ้านเลขที่.....หมู่ที่.....บ้าน.....ตำบล.....

อำเภอ.....จังหวัด.....ได้รับความ

เดือดร้อนเนื่องจาก.....

.....

ดังนั้น ข้าพเจ้า (นาย/นาง/นางสาว).....

จึงใคร่ขอร้องเรียน/ร้องทุกข์มายังองค์การบริหารส่วนตำบลวังหม้าแห เพื่อให้ดำเนินการช่วยเหลือและแก้ไข
ปัญหา ดังนี้.....

.....

พร้อมนี้ข้าพเจ้าได้แนบเอกสารหลักฐานต่าง ๆ มาด้วย คือ

- | | |
|---------------------------------------|----------------|
| ๑. สำเนาบัตรประจำตัวประชาชน | จำนวน.....ฉบับ |
| ๒. สำเนาทะเบียนบ้านฉบับเจ้าบ้าน | จำนวน.....ฉบับ |
| ๓. บัญชีรายชื่อผู้ได้รับความเดือดร้อน | จำนวน.....ราย |
| ๔. เอกสารอื่น ๆ (ระบุ)..... | |

ขอแสดงความนับถือ

(ลงชื่อ).....ผู้ร้องเรียน/ร้องทุกข์

(.....)

ตำแหน่ง.....(ถ้ามี)

หมายเลขโทรศัพท์.....

แบบคำร้องเรียน/ร้องทุกข์ (โทรศัพท์)

ที่ศูนย์ดำรงธรรมองค์การบริหารส่วนตำบลวังหามแห

วันที่.....เดือน..... พ.ศ.

เรื่อง

เรียน นายกองค์การบริหารส่วนตำบลวังหามแห

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

ถนน.....ตำบล.....อำเภอ.....จังหวัด.....

โทรศัพท์.....อาชีพ.....ตำแหน่ง.....

มีความประสงค์ขอร้องเรียน/ร้องทุกข์ เพื่อให้องค์การบริหารส่วนตำบลวังหามแหพิจารณาดำเนินการ
ช่วยเหลือหรือแก้ไขปัญหาใน

เรื่อง.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

โดยขออ้าง.....

.....

.....

.....เป็นพยานหลักฐานประกอบ

ทั้งนี้ ข้าพเจ้าขอรับรองว่าคำร้องเรียน/ร้องทุกข์ ตามข้างต้นเป็นจริง และ จนท.ได้
แจ้งให้ข้าพเจ้าทราบแล้วว่าหากเป็นคำร้องที่ไม่สุจริตอาจต้องรับผิดชอบตามกฎหมายได้

ลงชื่อ..... จนท.ผู้รับเรื่อง

วันที่.....เวลา.....

แบบแจ้งการรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์

ที่ กพ. ๗๕๔๐๑/.....

ที่ทำการองค์การบริหารส่วนตำบลวังหามแห
ตำบลวังหามแห อำเภอกาญจนบุรี
จังหวัดกำแพงเพชร ๖๒๑๔๐

วันที่.....เดือน..... พ.ศ.

เรื่อง ตอบรับการรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์

เรียน

ตามที่ท่านได้ร้องเรียน/ร้องทุกข์ ผ่านศูนย์ดำรงธรรมองค์การบริหารส่วนตำบลวังหามแห

โดยทาง ☐ หนังสือร้องเรียน ☐ ทางไปรษณีย์ ☐ ด้วยตนเอง ☐ ทางโทรศัพท์

อื่น ๆ..... ลงวันที่..... เกี่ยวกับเรื่อง.....
.....นั้น

องค์การบริหารส่วนตำบลวังหามแห ได้ลงทะเบียนรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ของท่านไว้แล้ว
ตามทะเบียนรับเรื่อง เลขรับที่.....ลงวันที่.....และองค์การ
บริหารส่วนตำบลวังหามแห ได้พิจารณาเรื่องของท่านแล้วเห็นว่า

☐ เป็นเรื่องที่อยู่ในอำนาจหน้าที่ขององค์การบริหารส่วนตำบลวังหามแห และได้มอบหมาย
ให้.....เป็นหน่วยตรวจสอบและดำเนินการ

☐ เป็นเรื่องที่ไม่อยู่ในอำนาจหน้าที่ขององค์การบริหารส่วนตำบลวังหามแห และได้จัดส่งเรื่อง
ให้.....ซึ่งเป็นหน่วยงานที่มีอำนาจหน้าที่เกี่ยวข้องดำเนินการ
ต่อไปแล้วทั้งนี้ ท่านสามารถติดต่อประสานงาน หรือขอทราบผลโดยตรงกับหน่วยงานดังกล่าวได้อีกทางหนึ่ง

☐ เป็นเรื่องที่มีกฎหมายบัญญัติขั้นตอนและวิธีการปฏิบัติไว้เป็นการเฉพาะแล้ว ตามกฎหมาย
..... จึงขอให้ท่านดำเนินการตามขั้นตอนและวิธีการที่
กฎหมายนั้นบัญญัติไว้ต่อไป

จึงแจ้งมาเพื่อทราบ

ขอแสดงความนับถือ

สำนักงานปลัด

(ศูนย์ดำรงธรรมอบต.วังหามแห)

โทร. ๐๕๕-๗๙๔๐๗๕

แบบแจ้งผลการดำเนินการต่อเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์

ที่ กพ. ๗๕๔๐๑/.....

ที่ทำการองค์การบริหารส่วนตำบลวังหมแห
ตำบลวังหมแห อำเภอลำลูกเกดบุรี
จังหวัดกำแพงเพชร ๖๒๑๔๐

วันที่.....เดือน..... พ.ศ.

เรื่อง แจ้งผลการดำเนินการต่อเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์

เรียน

อ้างถึง หนังสือองค์การบริหารส่วนตำบลวังหมแห ที่ กพ. ๗๕๔๐๑/..... ลงวันที่.....

สิ่งที่ส่งมาด้วย ๑.
๒.
๓.

ตามที่องค์การบริหารส่วนตำบลวังหมแห (ศูนย์ดำรงธรรมองค์การบริหารส่วนตำบลวังหมแห)
ได้แจ้งตอบรับการรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ของท่านตามที่ท่านได้ร้องเรียน/ร้องทุกข์ไว้ ความละเอียดแจ้งแล้ว
นั้น

องค์การบริหารส่วนตำบลวังหมแหได้รับแจ้งผลการดำเนินการจากส่วนราชการ/หน่วยงานที่
เกี่ยวข้องตามประเด็นที่ท่านได้ร้องเรียน/ร้องทุกข์แล้ว ปรากฏข้อเท็จจริงโดยสรุปว่า.....
.....
.....
.....ดังมีรายละเอียดปรากฏตามสิ่งที่ส่งมาพร้อมนี้
ทั้งนี้ หากท่านไม่เห็นด้วยประการใด ขอให้แจ้งคัดค้านพร้อมพยานหลักฐานประกอบด้วย

จึงแจ้งมาเพื่อทราบ

ขอแสดงความนับถือ

สำนักงานปลัด

(ศูนย์ดำรงธรรมอบต.วังหมแห)

โทร. ๐๕๕-๗๗๔๐๗๕



ที่ กพ. ๗๕๔๐๑/.....

ที่ทำการองค์การบริหารส่วนตำบลวังหมแห
ตำบลวังหมแห อำเภอชาณุวรลักษบุรี
จังหวัดกำแพงเพชร ๖๒๑๔๐

วันที่.....เดือน..... พ.ศ.

เรื่อง ขอให้ดำเนินการต่อเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ (กรณีอยู่ในอำนาจส่วนราชการ)

เรียน

อ้างถึง ๑. พระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการแผ่นดิน พ.ศ. ๒๕๓๔ มาตรา ๕๗ (๔)
๒.พระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๔๖
มาตรา ๓๘

สิ่งที่ส่งมาด้วย

ด้วยองค์การบริหารส่วนตำบลวังหมแห (ศูนย์ดำรงธรรมองค์การบริหารส่วนตำบลวังหมแห)
ได้รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ จาก.....ที่อยู่.....
โดยสรุปสาระสำคัญ ดังนี้

.....
ดังมีรายละเอียดปรากฏตามสิ่งที่ส่งมาพร้อมนี้

องค์การบริหารส่วนตำบลวังหมแหได้พิจารณาตามข้างต้นแล้ว เห็นว่าประเด็นตามข้อร้องเรียน/
ร้องเรียน ตามข้อ.....เกี่ยวข้องและอยู่ในอำนาจ/หน้าที่ของส่วนราชการท่าน ดังนั้น เพื่อให้ปรากฏข้อเท็จจริงที่
ถูกต้อง เป็นธรรม และสามารถแก้ไขปัญหาคได้ จึงขอให้ท่านได้พิจารณาตรวจสอบและดำเนินการตามระเบียบ
กฎหมายที่เกี่ยวข้องต่อไป (อบต.ได้แจ้งผู้ร้อง ฯ ทราบด้วยแล้ว) ทั้งนี้ ขอให้แจ้งผลการดำเนินงานให้องค์การ
บริหารส่วนตำบลวังหมแหทราบภายในวันที่..... หากดำเนินการไม่แล้วเสร็จประการใดขอให้
แจ้งกำหนดคาคหมายแล้วเสร็จให้ทราบด้วย เพื่อจักได้แจ้ง/รายงานผู้เกี่ยวข้องทราบต่อไป

จึงเรียนมาเพื่อพิจารณาดำเนินการ

ขอแสดงความนับถือ

สำนักงานปลัด

(ศูนย์ดำรงธรรมอบต.วังหมแห)

โทร. ๐๕๕-๗๙๔๐๗๕



(เดือนครั้งที่.....)

ที่ กพ. ๗๕๔๐๑/.....

ถึง

ตามหนังสือองค์การบริหารส่วนตำบลวังหมแห ที่ กพ. ๗๕๔๐๑/.....
ลงวันที่.....แจ้งให้ท่านตรวจสอบและดำเนินการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์จาก.....

.....
.....

ซึ่งองค์การบริหารส่วนตำบลวังหมแหขอทราบผลในวันที่..... ความละเอียดแจ้งแล้ว นั้น

องค์การบริหารส่วนตำบลวังหมแห ยังไม่ได้รับแจ้งผลดำเนินการดังกล่าวแต่ประการใด ดังนั้น
จึงขอให้ท่านได้เร่งรัดดำเนินการพร้อมรายงานผลให้ทราบในวันที่.....

จึงเรียนมาเพื่อทราบและพิจารณาดำเนินการ

วันที่.....เดือน..... พ.ศ.

สำนักงานปลัด

(ศูนย์ดำรงธรรมอบต.วังหมแห)

โทร. ๐๕๕-๗๙๔๐๗๕

