



คู่มือการปฏิบัติงาน
การรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์
ศูนย์ดำรงธรรมองค์การบริหารส่วนตำบลเมืองหมี่

วัตถุประสงค์

เพื่อให้เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานประจำศูนย์ดำรงธรรมองค์การบริหารส่วนตำบลเมืองหมี่ สามารถดำเนินการจัดการข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ ข้อเสนอแนะของประชาชนและสามารถให้บริการข้อมูลข่าวสาร ให้คำปรึกษา ได้อย่างเป็นระบบ มีมาตรฐานในการจัดการข้อร้องเรียนเริ่มตั้งแต่ขั้นตอนการรับข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ จากผู้รับบริการหรือหน่วยงานที่ส่งข้อร้องเรียน การวิเคราะห์ข้อร้องเรียน เพื่อเสนอผู้บริหารพิจารณาให้ความเห็นชอบ การส่งข้อร้องเรียนให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องตรวจสอบข้อเท็จจริง การติดตามประเมินผล การรายงานผล การตรวจสอบข้อเท็จจริง และการยุติเรื่องร้องเรียน

ขอบเขตการให้บริการของศูนย์ดำรงธรรมองค์การบริหารส่วนตำบลเมืองหมี่

- (๑) งานรับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์และข้อเสนอแนะของประชาชน
- (๒) งานบริการให้ข้อมูลข่าวสาร
- (๓) งานบริการให้คำปรึกษา
- (๔) งานรับเรื่องปัญหาหนี้รื้อระบบ
- (๕) งานอื่น ๆ ตามนโยบายของรัฐบาล

ช่องทางการเข้าถึงบริการของศูนย์ดำรงธรรมองค์การบริหารส่วนตำบลเมืองหมี่

- (๑) โทรศัพท์สำนักงาน ๐๔๒-๔๑๔๖๙๑
- (๒) โทรศัพท์ผู้บริหารท้องถิ่น
 - ๐๘๔-๙๕๗๔๓๗๒ นายกองค์การบริหารส่วนตำบลเมืองหมี่
 - ๐๙๕-๒๒๙๓๔๓๙ ปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลเมืองหมี่
 - ๐๙๓-๓๒๙๕๔๓๔ หัวหน้าสำนักปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลเมืองหมี่ตลอด ๒๔ ชั่วโมง
- (๓) www.facebook.com/องค์การบริหารส่วนตำบลเมืองหมี่
- (๔) เว็บไซต์องค์การบริหารส่วนตำบลเมืองหมี่ www.mueangmi.go.th
- (๕) ส่งจดหมายมาที่ศูนย์ดำรงธรรมองค์การบริหารส่วนตำบลเมืองหมี่ เลขที่ ๑๗๒ หมู่ที่ ๓ บ้านท่าดอกคำ ต. เมืองหมี่ อ.เมือง จ.หนองคาย ๔๓๐๐๐
- (๖) ส่งเรื่องร้องเรียนผ่านตู้ร้องเรียนร้องทุกข์หน้าองค์การบริหารส่วนตำบลเมืองหมี่ (ไม่ต้องติดแสตมป์)

ส่วนที่ ๑

โครงสร้างการปฏิบัติงานของศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดหนองคาย (ส่วนงานรับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์)

๑.๑ นายกองค์การบริหารส่วนตำบลเมืองหมี่ เป็น “ผู้อำนวยการศูนย์ดำรงธรรมองค์การบริหารส่วนตำบลเมืองหมี่” มีอำนาจหน้าที่ กำหนดนโยบาย ควบคุม วางแผน กำกับดูแลการปฏิบัติงานของศูนย์ดำรงธรรมองค์การบริหารส่วนตำบลเมืองหมี่

๑.๒ รองนายกองค์การบริหารส่วนตำบลเมืองหมี่ (ที่ได้รับมอบหมาย) เป็น “รองผู้อำนวยการศูนย์ดำรงธรรมองค์การบริหารส่วนตำบลเมืองหมี่” มีหน้าที่ดูแล ควบคุม กำกับการปฏิบัติงานของศูนย์ดำรงธรรมองค์การบริหารส่วนตำบลเมืองหมี่ ให้เป็นไปตามนโยบายของนายกองค์การบริหารส่วนตำบลเมืองหมี่

๑.๓ ปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลเมืองหมี่ เป็น “เลขานุการคณะอำนาจการศูนย์ดำรงธรรมองค์การบริหารส่วนตำบลเมืองหมี่” และเป็นผู้รับผิดชอบส่วนงานศูนย์ดำรงธรรมองค์การบริหารส่วนตำบลเมืองหมี่ (ส่วนงานรับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์) มีหน้าที่ ควบคุม กำกับดูแลการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ประจำส่วนงานรับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ ตลอดจนพิจารณาตรวจสอบกลับกรณีร้องเรียน ประสานการรับเรื่องตามสภาพปัญหาพร้อมทั้งประสานหน่วยเคลื่อนที่เร็วเข้าตรวจสอบข้อเท็จจริงและแก้ไขปัญหา

๑.๔ เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานประจำศูนย์ดำรงธรรมองค์การบริหารส่วนตำบลเมืองหมี่ ดังนี้

- (๑) หัวหน้าสำนักปลัด
- (๒) นักจัดการงานทั่วไป
- (๓) นักวิเคราะห์นโยบายและแผน

ให้มีหน้าที่รับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ /บันทึกข้อความสรุปผลการตรวจสอบข้อเท็จจริง เรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ที่ได้รับรายงานจากหน่วยตรวจสอบแล้ว โดยให้อยู่ภายใต้บังคับบัญชาของผู้อำนวยการศูนย์ดำรงธรรมองค์การบริหารส่วนตำบลเมืองหมี่

ส่วนที่ ๒

การปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ประจำศูนย์ดำรงธรรมองค์การบริหารส่วนตำบลเมืองหมี่

การปฏิบัติหน้าที่ในเวลาราชการปกติ (วันจันทร์ - วันศุกร์) ให้เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานศูนย์ดำรงธรรมองค์การบริหารส่วนตำบลเมืองหมี่ถือปฏิบัติ ดังนี้

(๑) เวลาเริ่มปฏิบัติงาน ๐๘.๓๐-๑๖.๓๐ น.

(๒) ให้มีหน้าที่รับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ พิจารณากลับกรณีร้องเรียน ติดตามเรื่องค้าง และบันทึกข้อความสรุปเรื่องที่ส่วนราชการได้รายงานผลการดำเนินการให้ผู้บังคับบัญชาพิจารณา ประสานเรื่องร้องเรียนโดยตรงกับหัวหน้าส่วนราชการที่เกี่ยวข้อง พร้อมทั้งดำเนินการปรับแนวทางการรับเรื่องร้องเรียนในแต่ละเรื่องให้เหมาะสมตามสภาพปัญหาและพิจารณาประสานหน่วยเคลื่อนที่เร็วเข้าตรวจสอบแก้ไขปัญหา

กรณีนอกเวลาราชการ ประชาสัมพันธ์ให้ประชาชนรับทราบช่องทางการรับเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ นอกเวลาราชการผ่านช่องทางดังนี้

หนองคาย “เกษตรอุตสาหกรรมวัฒนธรรมรุ่งเรือง เมืองท่องเที่ยวลุ่มน้ำโขง”

หนองคาย “เกษตรอุตสาหกรรมวัฒนธรรมรุ่งเรือง เมืองท่องเที่ยวลุ่มน้ำโขง”

(๕) ตรวจสอบข้อเท็จจริง แก้ไขปัญหาข้อร้องเรียนร้องทุกข์รายงานผู้บังคับบัญชา

(๖) แจ้งผลการตรวจสอบให้ผู้ร้องเรียนหรือร้องทุกข์ทราบภายใน ๑๕ วัน

๓.๓ กรณีรับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ทางโทรศัพท์/เฟสบุค/หรือเว็บไซต์ขององค์การบริหารส่วนตำบลเมืองหมี่ ให้เจ้าหน้าที่ดำเนินการดังนี้

(๑) สอบถามชื่อ ที่อยู่ และหมายเลขโทรศัพท์ที่ติดต่อได้

(๒) สอบถามเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์และปัญหาที่เกิดขึ้น

(๓) ถ้าเป็นเรื่องร้องเรียนที่กล่าวหาผู้อื่นจะต้องสอบถามผู้ร้องให้ได้รายละเอียดที่ชัดเจนหากผู้ร้องมีข้อมูลเป็นเอกสารขอให้ส่งเอกสารมาเพิ่มเติมทางไปรษณีย์หรือทางอื่นก็ได้

(๔) พิจารณาเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ว่าสามารถดำเนินการต่อได้หรือไม่ ถ้าดำเนินการได้จะประสานหน่วยงานที่เกี่ยวข้องทางโทรศัพท์ทันที และหากได้รับคำตอบจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้องก็ให้แจ้งให้ผู้ร้องทราบต่อไป

(๕) บันทึกข้อมูลลงในแบบฟอร์มที่ศูนย์ดำรงธรรมองค์การบริหารส่วนตำบลเมืองหมี่กำหนดไว้ หากผู้ร้องไม่ยินยอมให้ข้อมูลมิให้รับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์นั้นไว้พิจารณา ทั้งนี้ เพื่อคุ้มครองสิทธิของบุคคล/นิติบุคคลหรือผู้เกี่ยวข้องมิให้เกิดปัญหาการกลั่นแกล้ง และแจ้งให้ผู้ร้องทราบ

(๖) สรุปประเด็นการร้องเรียนร้องทุกข์ โดยย่อเพื่อจัดทำบันทึกข้อความและหนังสือประทับตราแทนการลงชื่อเสนอผู้บังคับบัญชาเพื่อพิจารณา

(๗) ตรวจสอบข้อเท็จจริง แก้ไขปัญหาข้อร้องเรียนร้องทุกข์รายงานผู้บังคับบัญชา

(๘) แจ้งผลการตรวจสอบให้ผู้ร้องเรียนหรือร้องทุกข์ทราบภายใน ๑๕ วัน

๓.๔ การให้บริการข้อมูลข่าวสาร/การให้คำปรึกษาแก่ประชาชน ดำเนินการดังนี้

(๑) สอบถามข้อมูลจากผู้รับบริการ

(๒) หากสามารถให้ข้อมูล/คำปรึกษาได้ ให้ชี้แจงทำความเข้าใจกับผู้รับบริการ

(๓) หากไม่สามารถให้ข้อมูล/คำปรึกษาได้ ให้โทรศัพท์ประสานหน่วยงานที่เกี่ยวข้องมารับเรื่องและให้บริการข้อมูลข่าวสาร/คำปรึกษาทันที ทั้งนี้ การให้ข้อมูลข่าวสารนั้นต้องดำเนินการตามพระราชบัญญัติข้อมูลข่าวสารของทางราชการ พ.ศ. ๒๕๔๐ ให้รับเรื่องและแจ้งขั้นตอน วิธีการให้ผู้รับบริการทราบ

(๔) ให้เจ้าหน้าที่ประจำศูนย์ดำรงธรรมองค์การบริหารส่วนตำบลเมืองหมี่บันทึกการให้บริการข้อมูลข่าวสาร/ให้คำปรึกษานะเป็นเพื่อเก็บไว้เป็นข้อมูลต่อไป

ส่วนที่ ๔

ขั้นตอนการจัดการเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ของศูนย์ดำรงธรรมองค์การบริหารส่วนตำบลเมืองหมี่

ขั้นตอนที่ ๑ รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์

หนองคาย “เกษตรอุตสาหกรรมวัฒนธรรมรุ่งเรือง เมืองท่องเที่ยวลุ่มน้ำโขง”

ขั้นตอนที่ ๒ วิเคราะห์เรื่อง แยกเป็น ๒ กรณี

(๑) กรณีเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์เป็นบัตรสนเท่ห์ (ไม่มีชื่อ – สกุลผู้ร้อง ไม่มีที่อยู่ผู้ร้อง หรือข้อมูลอื่น ๆ ที่สามารถติดต่อได้ ไม่มีพยานหลักฐานหรือเวดล้อมที่ปรากฏชัดเจน ตลอดจนไม่สามารถชี้พยานบุคคลได้แน่นอน) ให้เสนอผู้บังคับบัญชา ไม่ให้รับเรื่องไว้พิจารณาและจำหน่ายออกจากสารบบ

(๒) กรณีไม่ใช่บัตรสนเท่ห์ ให้ดำเนินการตามวิธีการรับเรื่องข้างต้น

ขั้นตอนที่ ๓ ขั้นตอนการตรวจสอบข้อเท็จจริง

(๑) ประสานขอข้อมูลที่จำเป็นจากบุคคลหรือหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

(๒) รวบรวมข้อมูล

(๓) ดำเนินการตรวจสอบข้อเท็จจริง แก้ไขปัญหาข้อร้องเรียนร้องทุกข์

(๔) กรณีอยู่นอกอำนาจหน้าที่ ต้องส่งเรื่องให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องดำเนินการ

ขั้นตอนที่ ๔ สรุปผลการตรวจสอบข้อเท็จจริง และรายงานผลการตรวจสอบข้อเท็จจริงให้ผู้บังคับบัญชาทราบและแจ้งให้ผู้ร้องเรียนทราบด้วย ดังนี้

(๑) มูลเหตุของปัญหา

(๒) การแก้ไขปัญหาเบื้องต้น

(๓) แนวทางและวิธีการแก้ไขปัญหา

(๔) ผลการชี้แจงให้ผู้ร้องทราบ

(๕) ข้อเสนอแนะ/ความเห็นของหน่วยงาน

ขั้นตอนที่ ๕ แจ้งผลการตรวจสอบข้อเท็จจริง การแก้ไขปัญหาข้อร้องเรียนร้องทุกข์ให้ผู้ร้องเรียนหรือร้องทุกข์ทราบ ภายใน ๑๕ วัน นับแต่วันการตรวจสอบเสร็จสิ้น

สรุปขั้นตอนการดำเนินการและระยะเวลาดำเนินการ

ลำดับ	รายละเอียด	ระยะเวลาดำเนินการ	หน่วยงานรับผิดชอบ
ขั้นตอนที่ ๑	รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์	๑ วัน	ศูนย์ดำรงธรรม
ขั้นตอนที่ ๒	วิเคราะห์เรื่อง	๑ วัน	ศูนย์ดำรงธรรม
ขั้นตอนที่ ๓	ตรวจสอบข้อเท็จจริง แก้ไขปัญหา	๑๕ วัน	ศูนย์ดำรงธรรม
ขั้นตอนที่ ๔	สรุปผลการตรวจสอบข้อเท็จจริง และ รายงานผลการตรวจสอบข้อเท็จจริง ให้ ผู้บังคับบัญชาทราบ	๗ วัน	ศูนย์ดำรงธรรม
ขั้นตอนที่ ๕	แจ้งผลตรวจสอบข้อเท็จจริง ให้ผู้เกี่ยวข้อง ทราบ	๗ วัน	ศูนย์ดำรงธรรม