

คู่มือการร้องทุกข์/ร้องเรียน
องค์การบริหารส่วนตำบลผาตอ อำเภอท่าวังผา จังหวัดน่าน

หลักการและเหตุผล

พระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ.๒๕๕๖ ได้กำหนดแนวทางปฏิบัติราชการ มุ่งให้เกิดประโยชน์แก่ประชาชน โดยยึดประชาชนเป็นศูนย์กลาง เพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชน ให้เกิดความผาสุกและความเป็นอยู่ที่ดีของประชาชน เกิดผลสัมฤทธิ์ต่องานบริการมีประสิทธิภาพและเกิดความคุ้มค่าในการให้บริการ ไม่มีขั้นตอนปฏิบัติงานเกินความจำเป็น มีการปรับปรุงภารกิจให้ทันต่อสถานการณ์ ประชาชนได้รับการอำนวยความสะดวกและได้รับการตอบสนองความต้องการ และมีการประเมินผลการให้บริการสม่ำเสมอ

โดยเฉพาะการเปิดให้บริการร้องทุกข์ ร้องเรียนทางด้านเอกสารข้อมูลและทางอินเทอร์เน็ต เป็นช่องทางให้บุคคลทั่วไป ได้สามารถร้องทุกข์ ร้องเรียนมายังหน่วยงานได้โดยตรง เพื่อความรวดเร็วในการรับทราบปัญหา สามารถนำไปดำเนินการได้อย่างรวดเร็ว โดยทุกๆ เรื่องจะได้มีการติดตาม มิให้เกิดความล่าช้าในการแก้ไขปัญหา และเพื่อเป็นการป้องกันปัญหาที่อาจเกิดจากผู้ใช้ไม่ประสงค์ ที่ต้องการก่อวาระบบงาน และเพื่อให้เป็นไปตามวัตถุประสงค์ของการบริการ อย่างมีประสิทธิภาพสูงสุด องค์การบริหารส่วนตำบลผาตอ จึงต้องกำหนดคู่มือหลักเกณฑ์ แผนผังขั้นตอนกระบวนการปฏิบัติงาน

วัตถุประสงค์

๑. เพื่อให้การดำเนินงานศูนย์การรับเรื่องร้องทุกข์ ร้องเรียนขององค์การบริหารส่วนตำบลผาตอ มีขั้นตอนแนวทาง กระบวนการในการปฏิบัติเป็นไปในทิศทางเดียวกัน
๒. เพื่อให้การปฏิบัติตามข้อกำหนด และหลักเกณฑ์เกี่ยวกับข้อร้องทุกข์ ร้องเรียนเป็นไปตามกำหนด และมีประสิทธิภาพ
๓. เพื่อตอบสนองความต้องการ ข้อปัญหา และแนวทางการแก้ไขข้อร้องเรียน ร้องทุกข์ ของประชาชน

หลักเกณฑ์ของการร้องทุกข์/ร้องเรียน

๑. เรื่องที่อาจนำมาร้องเรียน/ร้องทุกข์ ต้องเป็นเรื่องที่ผู้ร้องได้รับความเดือดร้อน หรือเสียหายอันเนื่องมาจากเจ้าหน้าที่หน่วยงานองค์การบริหารส่วนตำบลผาตอ ในเรื่องดังต่อไปนี้
 - ๑.๑ กระทำการทุจริตต่อหน้าที่ราชการ
 - ๑.๒ กระทำความผิดต่อตำแหน่งหน้าที่ราชการ
 - ๑.๓ ละเลยต่อหน้าที่ตามที่กฎหมายกำหนดให้ต้องปฏิบัติ
 - ๑.๔ ปฏิบัติหน้าที่ล่าช้าเกินควร
 - ๑.๕ กระทำการนอกเหนืออำนาจหน้าที่ หรือขัดหรือไม่ถูกต้องตามกฎหมาย
๒. เรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียน ต้องเป็นเรื่องที่ผู้ร้องได้รับความเดือดร้อน หรือเสียหาย หรือหมู่บ้าน ชุมชนได้รับความเสียหายหรือได้รับผลกระทบ
๓. เรื่องที่ร้องทุกข์/ร้องเรียน ต้องเป็นเรื่องจริงที่มีมูลเหตุ มิได้หวังสร้างกระแสหรือสร้างข่าวที่เสียหายต่อบุคคลอื่น
๔. การใช้บริการร้องทุกข์/ร้องเรียน องค์การบริหารส่วนตำบลผาตอต้องสามารถติดต่อกลับไปยังผู้ใช้บริการได้ เพื่อยืนยันว่ามีตัวตนจริง

วิธีการยื่นคำร้องร้องทุกข์/ร้องเรียน

๑. ต้องใช้คำสุภาพ มีวันเดือนปี มีชื่อ ที่อยู่ของผู้ร้อง
๒. ต้องมีข้อเท็จจริงว่าผู้ร้องได้รับความเดือดร้อน หรือเสียหาย ต้องการให้แก้ไขปัญหายังไง ชี้ช่องทางของเบาะแสเกี่ยวกับเรื่องที่ร้อง ได้ชัดเจนเพียงพอที่จะสามารถดำเนินการ สืบสวน สอบสวนได้
๓. ระบุพยาน เป็นเอกสาร หรือบุคคล (ถ้ามี)
๔. คำร้องทุกข์/ร้องเรียน สามารถส่งหนังสือโดยตรงกับเจ้าหน้าที่หรือร้องเรียนทางเว็บไซต์ขององค์การบริหารส่วนตำบลผาตอ www.phatorlocal.org

เรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียนที่อาจไม่พิจารณา

๑. คำร้องที่มีได้ทำเป็นหนังสือ หรือไม่ระบุชื่อและที่อยู่ของผู้ร้องจริง
๒. ไม่มีพยานหรือหลักฐานเพียงพอ หรือเป็นเรื่องที่มีลักษณะเป็นบัตรสนเท่ห์หรือการชี้ช่องทางเบาะแสไม่เพียงพอไม่สามารถดำเนินการสืบสวน สอบสวนได้

ช่องทางการร้องทุกข์/ร้องเรียน

๑. ร้องด้วยตนเอง ณ ที่ทำการองค์การบริหารส่วนตำบลผาตอ อำเภอท่าวังผา จังหวัดน่าน
๒. ร้องทางไปรษณีย์ถึง องค์การบริหารส่วนตำบลผาตอ ๓๙ หมู่ ๓ ถนนท่าวังผา-เชียงคำ ตำบลผาตอ อำเภอท่าวังผา จังหวัดน่าน ๕๕๑๔๐
๓. ร้องทางหมายเลขโทรศัพท์
 - องค์การบริหารส่วนตำบลผาตอ ๐-๕๔๗๑-๘๙๗๒
 - นายก อบต.ผาตอ ๐๘๗-๒๐๗๔๗๒๖
 - ปลัด อบต.ผาตอ ๐๙๘-๗๕๐๘๓๔๐
๔. ร้องผ่านทางเว็บไซต์ www.phatorlocal.org

ขั้นตอนการปฏิบัติงาน

๑. การแต่งตั้งผู้รับผิดชอบการจัดการข้อร้องเรียน

๑.๑ จัดตั้งศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์/ร้องเรียน

๑.๒ แต่งตั้งคำสั่งคณะกรรมการศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์/ร้องเรียน

๑.๓ มอบหมายเจ้าหน้าที่ประจำศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์/ร้องเรียน เพื่อความสะดวกในการประสานงาน

๒. การบันทึกข้อร้องเรียน

๓.๑ กรอกแบบฟอร์มบันทึกข้อร้องเรียน (รายละเอียดชื่อ-สกุล ผู้ร้องเรียน ที่อยู่ หมายเลขติดต่อกลับ เรื่องร้องเรียน และสถานที่เกิดเหตุ

๓.๒ ทุกช่องทางที่มีการร้องเรียน เจ้าหน้าที่ ต้องบันทึกข้อร้องเรียนลงบนสมุดบันทึกข้อร้องเรียน

การประสานหน่วยงานเพื่อแก้ไขข้อร้องเรียนและการแจ้งกลับผู้ร้อง

๑. กรณีเป็นการขอข้อมูลข่าวสาร ประสานงานหน่วยงานผู้ครอบครองเอกสารเจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้อง เพื่อให้ข้อมูลแก่ผู้ร้องขอได้ทันที

๒. ข้อร้องเรียนที่เป็นการร้องเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการของหน่วยงาน เช่น ไฟฟ้าสาธารณะดับ ตัดต้นไม้ ฯลฯ จะเสนอผู้บริหารเพื่อส่งการประสานหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง โดยเบื้องต้นอาจประสานหน่วยงานที่เกี่ยวข้องทราบ

๓. ข้อร้องเรียนที่ส่งผลกระทบต่อหน่วยงาน เช่น ร้องเรียนความไม่โปร่งใสในการจัดซื้อจัดจ้าง ให้เจ้าหน้าที่ทำบันทึกเสนอผู้บริหารพิจารณาส่งการไปหน่วยงานที่รับผิดชอบเพื่อดำเนินการตรวจสอบและแจ้งผู้ร้องต่อไป

การติดตามการดำเนินการแก้ไขข้อร้องเรียน

- หน่วยงานที่เกี่ยวข้องรายงานผลให้ทราบภายใน ๕ วันทำการ เพื่อเจ้าหน้าที่ศูนย์ฯ จะได้แจ้งผู้ร้องเรียนทราบต่อไป

- กรณีได้รับเรื่องร้องเรียนจากช่องทางการร้องเรียนต่างๆ ให้ศูนย์รับเรื่องฯ ดำเนินการตรวจสอบและพิจารณาส่งต่อให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องดำเนินการแก้ไขเรื่องร้องเรียนให้แล้วเสร็จภายใน ๑๕ วัน

แบบฟอร์ม

แบบฟอร์มใบรับแจ้งเหตุเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียน

แบบฟอร์มหนังสือร้องทุกข์ - ร้องเรียน

เขียนที่.....

วันที่.....เดือน.....พ.ศ.

เรื่อง

เรียน นายองค์การบริหารส่วนตำบลผาตอ

ข้าพเจ้า (นาย/นาง/นางสาว).....อายุ.....ปี อยู่
บ้านเลขที่.....หมู่ที่.....บ้าน.....ตำบลผาตอ อำเภอท่าวังผา จังหวัด
น่าน ขอร้องทุกข์ - ร้องเรียน ต่อนายองค์การบริหารส่วนตำบลผาตอ เนื่องจาก

.....
.....

เพื่อให้ดำเนินการช่วยเหลือและแก้ไขปัญหา ดังนี้

.....
.....

พร้อมนี้ข้าพเจ้าได้แนบเอกสารหลักฐานต่าง ๆ มาด้วย คือ

๑. สำเนาบัตรประจำตัวประชาชน จำนวน.....ฉบับ
๒. สำเนาทะเบียนบ้านฉบับเจ้าบ้าน จำนวน.....ฉบับ
๓. บัญชีรายชื่อผู้ได้รับความเดือดร้อน จำนวน.....ราย
๔. เอกสารอื่น ๆ

(ระบุ).....

ขอแสดงความนับถือ

(ลงชื่อ).....ผู้ร้องทุกข์ / ร้องเรียน

(.....)

ตำแหน่ง.....(ถ้ามี)

หมายเลขโทรศัพท์.....

แผนผังกระบวนการจัดการเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียน

