



คู่มือ

การจัดการเรื่องราวร้องเรียนร้องทุกข์

องค์การบริหารส่วนตำบลนาสะอาด

คำนำ

องค์การบริหารส่วนตำบลนาสะอาด ได้จัดตั้งศูนย์รับเรื่องราวร้องเรียนร้องทุกข์ องค์การบริหารส่วนตำบลนาสะอาดขึ้น เพื่อใช้เป็นช่องทางในการรับเรื่องราวร้องเรียนร้องทุกข์ ข้อคิดเห็น และข้อเสนอแนะจากภาคประชาชนได้อย่าง สะดวกรวดเร็ว สามารถนำปัญหาเข้าสู่กระบวนการแก้ไขปัญหาได้อย่างรวดเร็วและมีประสิทธิภาพ จึงได้จัดทำหลักเกณฑ์และคู่มือเกี่ยวกับการจัดการเรื่องราวร้องเรียนร้องทุกข์ขององค์การบริหารส่วนตำบลนาสะอาด เพื่อให้การบริหารงานศูนย์รับเรื่องราวร้องเรียนร้องทุกข์ขององค์การบริหารส่วนตำบลนาสะอาดเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพตามหลักธรรมาภิบาลมีมาตรฐาน และทำให้ผู้รับบริการมีความพึงพอใจ สอดคล้องกับระเบียบกฎหมายที่เกี่ยวข้อง ซึ่งคู่มือเล่มนี้มีเนื้อหาหน้าที่ของศูนย์รับเรื่องราวร้องเรียนร้องทุกข์ องค์การบริหารส่วนตำบลนาสะอาด เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบประจำศูนย์รับเรื่องราวร้องเรียนร้องทุกข์ ช่องทางการติดต่อ แจ้งข้อร้องเรียนร้องทุกข์ ข้อคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะ ประเภทของการจัดการ กระบวนการดังกล่าว ระบบการจัดการ การเก็บรักษาความลับเกี่ยวกับเรื่องราวร้องเรียนร้องทุกข์ แบบฟอร์มแจ้งข้อร้องเรียนร้องทุกข์ ข้อคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะ ตลอดจนการติดตามและประเมินผล ตัวชี้วัดระดับความสำเร็จ และการจัดทำสถิติ รวบรวมและเผยแพร่ข้อมูลการจัดการเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ขององค์การบริหารส่วนตำบลนาสะอาด ทั้งนี้ เพื่อใช้เป็นแนวทางให้เจ้าหน้าที่ผู้เกี่ยวข้องในการปฏิบัติงานได้อย่างถูกต้อง รวดเร็ว และมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

ผู้จัดทำหวังเป็นอย่างยิ่งว่า คู่มือการจัดการเรื่องราวร้องเรียนร้องทุกข์เล่มนี้ จะเป็นประโยชน์ต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบหรือผู้เกี่ยวข้องและผู้รับบริการหรือผู้มีส่วนได้ส่วนเสียหากข้อผิดพลาดหรือ ข้อเสนอแนะประการใด ผู้จัดทำพร้อมรับฟังข้อเสนอแนะเพื่อดำเนินการแก้ไขปรับปรุงในโอกาสครั้งต่อไป และขอขอบพระคุณมา ณ โอกาสนี้ด้วย

ศูนย์รับเรื่องราวร้องเรียนร้องทุกข์ขององค์การบริหารส่วนตำบลนาสะอาด

มกราคม ๒๕๖๗

สารบัญ

| เรื่อง | หน้า |
|--|------|
| บทนำ | ๑ |
| นิยามศัพท์ | ๓ |
| หน้าที่ของศูนย์รับเรื่องราวร้องเรียนร้องทุกข์ | ๔ |
| เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบประจำศูนย์รับเรื่องราวร้องเรียนร้องทุกข์ | ๕ |
| ช่องทางการติดต่อแจ้งเรื่องราวร้องเรียนร้องทุกข์ ข้อคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะ | ๕ |
| ขั้นตอนการจัดการเรื่องราวร้องเรียนร้องทุกข์ | ๖ |
| ระบบการจัดการ การติดตามและประเมินผล | ๖ |
| การจัดทำสถิติ รวบรวมและเผยแพร่ข้อมูลการจัดการเรื่องราวร้องเรียนร้องทุกข์ | ๗ |
| แผนผังกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ | ๗ |
| ขั้นตอน ระยะเวลา และหน่วยงานที่รับผิดชอบ | ๘ |

๑. บทนำ

พระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๔๖ มาตรา ได้กำหนดหลักเกณฑ์ในการปฏิบัติราชการที่เกี่ยวข้องกับการบริการประชาชนหรือติดต่อประสานงานระหว่าง ส่วนราชการด้วยกัน โดยให้ส่วนราชการกำหนดระยะเวลาแล้วเสร็จของงานแต่ละงานและประกาศให้ประชาชน และข้าราชการทราบเป็นการทั่วไป โดยให้เป็นหน้าที่ของผู้บังคับบัญชาที่จะต้องตรวจสอบให้ข้าราชการ ปฏิบัติงานให้แล้วเสร็จตามกำหนดเวลาดังกล่าว และมาตรา ๓๘ ได้กำหนดให้ส่วนราชการใดที่ได้รับการติดต่อ สอบถามเป็นหนังสือจาก ประชาชน หรือจากส่วนราชการด้วยกัน เกี่ยวกับงานที่อยู่ในอำนาจหน้าที่ของส่วน ราชการนั้น ให้เป็นหน้าที่ของ ส่วนราชการนั้นที่จะต้องตอบคำถามหรือแจ้งการดำเนินการให้ทราบภายในสิบห้า วันหรือภายในกำหนดเวลาที่ กำหนดไว้ และมาตรา ๓๙ ได้กำหนดให้ส่วนราชการจัดให้มีระบบเครือข่าย สารสนเทศของส่วนราชการเพื่ออำนวยความสะดวก ให้แก่ประชาชนที่จะสามารถติดต่อสอบถาม หรือขอข้อมูล หรือแสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับการปฏิบัติราชการของส่วนราชการ โดยระบบเครือข่ายสารสนเทศดังกล่าว จะต้องจัดทำในระบบเดียวกับที่กระทรวงเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารจัดให้มีขึ้น และมาตรา ๔๑ ได้ กำหนดให้ส่วนราชการที่ได้รับคำร้องเรียนเสนอแนะ หรือความคิดเห็น เกี่ยวกับวิธีปฏิบัติราชการ อุปสรรค ความ ยุ่งยาก หรือปัญหาอื่นใดจากบุคคลใด โดยมีข้อมูลและสาระตามสมควรให้เป็นหน้าที่ของส่วนราชการนั้นที่จะต้อง พิจารณาดำเนินการให้ลุล่วงไป และในกรณีที่มิได้อยู่ ของบุคคลนั้นให้แจ้งให้บุคคลนั้นทราบผลการดำเนินการด้วย ทั้งนี้ อาจแจ้งให้ทราบผ่านทางระบบเครือข่ายสารสนเทศของส่วนราชการด้วยก็ได้ ในกรณีการแจ้งผ่านทางระบบ เครือข่ายสารสนเทศ มิให้เปิดเผยชื่อหรือที่อยู่ของ ผู้ร้องเรียน เสนอแนะ หรือแสดง ความคิดเห็น นอกจากนี้ มาตรา ๔๒ ได้กำหนดให้ส่วนราชการที่มีอำนาจออกกฎ ระเบียบ ข้อบังคับ หรือประกาศ เพื่อใช้บังคับกับส่วน ราชการอื่น มีหน้าที่ตรวจสอบว่า กฎ ระเบียบ ข้อบังคับ หรือประกาศนั้น เป็นอุปสรรคหรือ ก่อให้เกิดความ ยุ่งยากซ้ำซ้อน หรือความล่าช้าต่อการปฏิบัติหน้าที่ของส่วนราชการอื่นหรือไม่ เพื่อดำเนินการปรับปรุง แก้ไขให้ เหมาะสมโดยเร็วต่อไป และในกรณีที่ได้รับการร้องเรียนหรือเสนอแนะ จากข้าราชการหรือส่วนราชการอื่นใน เรื่องใด ให้ส่วนราชการที่ออกกฎ ระเบียบ ข้อบังคับ หรือประกาศนั้น พิจารณาโดยทันที และในกรณีที่เห็นว่าการ ร้องเรียนหรือเสนอแนะนั้นเกิดจากความเข้าใจผิดหรือความไม่เข้าใจในกฎ ระเบียบ ข้อบังคับ หรือประกาศ ให้ ชี้แจง ให้ผู้ร้องเรียนหรือเสนอแนะทราบภายในสิบห้าวัน

องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น มีอำนาจหน้าที่ในการจัดทำบริการสาธารณะหลายประเภท ให้แก่ ประชาชนในท้องถิ่นตาม กฎหมายเกี่ยวข้องอย่างไรก็ตามยังมีภารกิจอีกหลายประเภทที่มีได้อยู่ในความ รับผิดชอบ ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น แต่ประชาชนมีความเข้าใจคลาดเคลื่อน และมาร้องขอให้องค์กร ปกครองส่วนท้องถิ่น ช่วยเหลือทำให้ประชาชนต้องเสียเวลาในการติดต่อกับหน่วยงานของรัฐ ดังนั้น เพื่อให้เป็น การประสานความร่วมมือภายใต้กรอบอำนาจหน้าที่ของหน่วยงานของรัฐ และอำนวยความสะดวก เพื่อลดความ เหลื่อมล้ำในสังคม เป็นไปด้วย

ความเรียบร้อยและมีประสิทธิภาพ จึงสมควรกำหนดให้ องค์การบริหารส่วนจังหวัด เทศบาล และองค์การบริหารส่วนตำบล ให้มีหน้าที่รับเรื่องราวร้องทุกข์ และอำนวยความสะดวกในการแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนของประชาชนในท้องถิ่น อาศัยอำนาจตามมาตรา ๑๖ (๓๑) และมาตรา ๑๗ (๒๙) แห่งพระราชบัญญัติกำหนดแผนและขั้นตอนการกระจายอำนาจ ให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พ.ศ. ๒๕๔๒ และเพื่อให้สอดคล้องกับบันทึกข้อตกลงความร่วมมือว่าด้วยการอำนวยความสะดวก ยุติธรรมเพื่อลดความเหลื่อมล้ำในสังคมระหว่างสำนักนายกรัฐมนตรี สำนักงาน อัยการสูงสุดกระทรวงมหาดไทย และ กระทรวงยุติธรรม เมื่อวันที่ ๘ ธันวาคม ๒๕๕๗ โดยมีแนวทางปฏิบัติในการ จัดบริการรับเรื่องราวร้องทุกข์ของประชาชนใน การให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบล ดังต่อไปนี้

๑) การพิจารณาเรื่องราวร้องทุกข์ ในขั้นต้นให้ปฏิบัติตามระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยการ จัดการเรื่องราวร้องทุกข์ พ.ศ. ๒๕๕๒ กล่าวคือ ผู้ได้รับความเดือดร้อนจะร้องทุกข์ด้วยตนเอง หรือมอบฉันทะให้มีการ ร้องทุกข์แทนหรือผู้จัดการแทนได้ และจะทำเป็นหนังสือหรือร้องด้วยวาจาหรือทางโทรศัพท์ก็ได้

๒) ในกรณีได้รับการร้องทุกข์เป็นหนังสือไม่มีรายละเอียดและที่อยู่ของผู้ร้องทุกข์ให้นำหลักพิจารณา การพิจารณาเรื่องบัตรสนเท่ห์ ตามมติคณะรัฐมนตรี เมื่อวันที่ ๒๒ ธันวาคม พ.ศ. ๒๕๔๑ มาเป็นหลักพิจารณา เรื่องราว ร้องทุกข์ที่ได้รับว่าการร้องทุกข์ที่มีลักษณะเข้าข่ายบัตรสนเท่ห์ตามมติคณะรัฐมนตรีกำหนด ไม่ให้รับเรื่องไว้พิจารณา เว้นแต่กรณีแวดล้อมปรากฏชัดแจ้ง ตลอดจนพยานบุคคลแน่นอนก็ให้ดำเนินการตรวจสอบข้อเท็จจริงและพิจารณา ดำเนินการตามอำนาจหน้าที่ และแจ้งให้ผู้ที่เกี่ยวข้องทราบเพื่อใช้เป็นข้อมูลประกอบการพิจารณาการดำเนินการ ตามที่เห็นสมควร

๓) เรื่องราวร้องทุกข์จะต้องเป็นเรื่องที่ไม่ได้อยู่ระหว่างการพิจารณาของศาลหรือมีค พิพากษา หรือ คำสั่งคดีเสร็จเด็ดขาดแล้ว

๔) เรื่องราวร้องทุกข์ที่รับไว้พิจารณาการดำเนินการตามข้อ ๓ ของประกาศ ดังนี้

๔.๑) กรณีเป็นอำนาจหน้าที่ของส่วนราชการ หน่วยงานของรัฐ ให้ชี้แจงผู้ร้องทราบ และส่งคำร้องทุกข์ไปยังศูนย์ดำรงธรรมอำเภอหรือศูนย์ดำรงธรรมจังหวัด โดยองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีหน้าที่อำนวยความสะดวกให้กับประชาชนผู้ร้องทุกข์ ตลอดจนติดตามผลการแก้ไขปัญหาจนกว่าเรื่องจะยุติ โดยให้ถือปฏิบัติ ตามหลักการ ร้องเรียนทั่วไป ดังนี้

๔.๑.๑) ขอทราบผลการดำเนินการแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนของประชาชน เมื่อครบ ๓๐ วัน

๔.๑.๒) กรณีไม่มีการรายงานผลการดำเนินการให้ทราบ ให้ติดตามทวงถามครั้งที่ ๑ เมื่อครบกำหนด ๑๕ วัน และติดตามทวงถามครั้งที่ ๒ เมื่อครบกำหนด ๗ วัน ในกรณีหลังจากทวงถามแล้วยังไม่มีการ รายงาน ผลการดำเนินการให้ทราบ ให้รายงานศูนย์ดำรงธรรมจังหวัด และแจ้งสำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรีทราบต่อไป

๔.๒) กรณีเป็นอำนาจหน้าที่ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นนั้น ให้รับดำเนินการโดยเร็ว แต่ถ้าเกินขีดความสามารถให้ร้องขอไปยังองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นอื่น ส่วนราชการ หรือหน่วยงานของรัฐ และแจ้งให้ผู้ร้องทราบโดยทันที

ระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรี ว่าด้วยการจัดการเรื่องราวร้องทุกข์ พ.ศ. ๒๕๔๒ ข้อ ๑๘ ได้กำหนดให้ผู้ที่มีความเดือดร้อนหรือเสียหายหรืออาจเดือดร้อนหรือเสียหายจากการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่หรือส่วนราชการ หรือจำเป็นต้องให้ส่วนราชการช่วยเหลือเยียวยาหรือปลดเปลื้องทุกข์ มีสิทธิเสนอคำร้องทุกข์ต่อ ส่วนราชการที่เกี่ยวข้องได้ ข้อ ๒๓ ได้กำหนดให้การจัดการเรื่องราวร้องทุกข์เกี่ยวกับหน่วยงานของรัฐ ที่เป็นราชการส่วนท้องถิ่นหรือรัฐวิสาหกิจ ให้เป็นไปตามระเบียบของหน่วยงานของรัฐนั้น และ ข้อ ๒๔ กำหนดให้เจ้าหน้าที่ส่วนราชการผู้รับคำร้องทุกข์ ออกไปรับคำร้องทุกข์ให้แก่ผู้ร้องทุกข์ไว้เป็นหลักฐาน นอกจากนี้ ข้อ ๒๕ ได้กำหนดให้ ส่วนราชการที่ได้รับคำร้องทุกข์ ต้องตอบแจ้งการรับคำร้องทุกข์ไปยังผู้ร้องทุกข์โดยทางไปรษณีย์ตามสถานที่อยู่ที่ปรากฏในคำร้องทุกข์หรือกระทำในรูปของข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์ ตามกฎหมายว่าด้วยธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์หรือรูปแบบอื่นตามระเบียบที่คณะกรรมการกำหนดภายในสิบห้าวันทำการ นับตั้งแต่วันที่ได้รับคำร้องทุกข์

องค์การบริหารส่วนตำบลนาสะอาด ได้จัดให้มีระบบการจัดการเรื่องราวร้องเรียนร้องทุกข์ ข้อคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะขององค์การบริหารส่วนตำบลมากขึ้น โดยได้จัดตั้งให้มีศูนย์รับเรื่องราวร้องเรียนร้องทุกข์ขึ้น เพื่อเป็นศูนย์กลางในการรับเรื่องราวร้องเรียนร้องทุกข์ และให้บริการข้อมูลข่าวสารให้คำปรึกษารับเรื่องปัญหาความต้องการ และข้อเสนอแนะของประชาชน รวมทั้งจัดการเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ ข้อคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะ เกี่ยวกับการปฏิบัติงาน หรือให้บริการของเจ้าหน้าที่องค์การบริหารส่วนตำบล

๒. คำนิยามศัพท์

"เจ้าหน้าที่" หมายความว่า ข้าราชการ/พนักงานองค์การบริหารส่วนตำบล พนักงานครู ลูกจ้างประจำ พนักงานจ้าง บุคลากรทางการศึกษา หรือบุคลากรอื่นซึ่งปฏิบัติงานให้กับองค์การบริหารส่วนตำบลนาสะอาด

"ผู้รับบริการ" หมายความว่า เจ้าหน้าที่ในองค์การบริหารส่วนตำบลนาสะอาด ส่วนราชการหรือหน่วยงานอื่นของรัฐ และประชาชนที่ติดต่อประสานงาน หรือใช้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลนาสะอาด

"ข้อร้องเรียนร้องทุกข์" หมายความว่า เรื่องที่ผู้รับบริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลนาสะอาดได้ร้องเรียนเกี่ยวกับการให้บริการของเจ้าหน้าที่องค์การบริหารส่วนตำบลนาสะอาดทั้งในเรื่องความบกพร่อง ความล่าช้า ความไม่โปร่งใสและ ไม่เหมาะสมในการปฏิบัติงาน ปัญหาอันเกิดจากการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ รวมทั้งเรื่องอื่นๆ ที่อยู่ในอำนาจหน้าที่ขององค์การบริหารส่วนตำบลนาสะอาดหรือส่วนราชการอื่นๆ

"ข้อคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะ" หมายความว่า เรื่องที่ผู้รับบริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลนาสะอาด มีข้อคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการปฏิบัติงานหรือให้บริการของเจ้าหน้าที่องค์การบริหารส่วนตำบลนาสะอาดรวมทั้งเรื่องอื่นๆ ที่เป็นประโยชน์ต่อการปฏิบัติงานขององค์การบริหารส่วนตำบล

๓. หน้าที่ของศูนย์รับเรื่องราวร้องเรียนร้องทุกข์

๑. จัดให้มีช่องทางในการรับเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ ข้อเสนอแนะต่างๆ ได้โดยสะดวกและรวดเร็วโดยได้เปิดช่องทางในการรับเรื่องราวดังนี้

- ทางโทรศัพท์ หรือโทรสารหมายเลข ๐-๔๒๑๔๕-๔๓๐
- ผู้รับเรื่องราวบริเวณหน้าศูนย์ หรือจุดติดตั้งที่องค์การบริหารส่วนตำบลกำหนด
- ทางไปรษณีย์เจ้าหน้าที่ นายกองค้การบริหารส่วนตำบลนาสะอาด โดยลงชื่อผู้ร้องที่อยู่เบอร์โทรศัพท์ที่สามารถติดต่อได้

- ด้วยตนเอง ได้ที่ศูนย์รับเรื่องราวร้องเรียนร้องทุกข์องค์การบริหารส่วนตำบลนาสะอาด
- ผ่านทางเว็บไซต์ขององค์การบริหารส่วนตำบลนาสะอาด <https://www.nasaardlocal.go.th>
- ผ่านทางกลุ่มไลน์ องค์การบริหารส่วนตำบลนาสะอาด
- ผ่านทางเฟซบุ๊ก องค์การบริหารส่วนตำบลนาสะอาด

๒. เป็นศูนย์กลางในการประสานงานในการแก้ไขปัญหา การบริหารจัดการ และนำเสนอปัญหาข้อเสนอแนะต่างๆ ไปยังคณะผู้บริหาร เพื่อพิจารณาดำเนินการอย่างเป็นทางการ

๓. ประสานงาน ส่งเรื่องราวที่รับแจ้งไปยังงานที่รับผิดชอบและติดตามผลการดำเนินการแจ้งกลับไปยังผู้แจ้งอย่างเป็นระบบ

๔. รวบรวมและจัดทำสถิติเรื่องราวร้องเรียนนำเสนอต่อคณะผู้บริหาร

๕. แนะนำเผยแพร่การดำเนินงานของศูนย์รับเรื่องราวร้องเรียนร้องทุกข์องค์การบริหารส่วนตำบลนาสะอาด

๖. แผนงานบริการของศูนย์รับเรื่องราวร้องเรียนร้องทุกข์องค์การบริหารส่วนตำบลนาสะอาด

๖.๑ รับเรื่องร้องทุกข์

- ด้านสาธารณูปโภค ได้แก่ ไฟฟ้า ท่อระบายน้ำ ถนนและทางเดินเท้า โทรศัพท์ ประปา
- ด้านสิ่งแวดล้อม ได้แก่ สภาพแวดล้อมเป็นพิษ ขยะและสิ่งปฏิกูล ต้นไม้ และ สวนสาธารณะ น้ำท่วม เขื่อน คูคลอง สะพาน การจราจร อาคาร เหตุรำคาญ เสียง

- ด้านจัดเก็บภาษี

- ด้านการให้บริการ

๖.๒ รับเรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่

๖.๓ รับแจ้งเหตุต่างๆ ได้แก่ อุบัติเหตุ เจ็บป่วยฉุกเฉิน อัคคีภัย วาตภัย อุทกภัย อาชญากรรม ปัญหาความรุนแรงในครอบครัว ปัญหายาเสพติด ซึ่งเป็นการรับแจ้งเหตุฉุกเฉินเพื่อความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินของ ประชาชนทั่วไป

๖.๔ ข้อเสนอแนะต่าง ๆ

๖.๕ สอบถามข้อมูล โดยเจ้าหน้าที่จะบริการตอบคำถาม ข้อเสนอแนะ ให้ข้อมูลและให้คำแนะนำแก่ประชาชน ในกรณีที่ตอบไม่ได้จะบันทึกเรื่องไว้และหาคำตอบส่งกลับไปยังผู้แจ้งในภายหลัง

๔. เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบประจำศูนย์รับเรื่องราวร้องเรียนร้องทุกข์

องค์การบริหารส่วนตำบลนาสะอาด ได้มอบหมายให้

๑. นายพนพล โพนพุ่ม ปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลนาสะอาด เป็นผู้อำนวยการศูนย์รับเรื่องราวร้องเรียนร้องทุกข์องค์การบริหารส่วนตำบลนาสะอาด

มีหน้าที่ รับผิดชอบกำกับดูแลให้คำปรึกษาเกี่ยวกับการปฏิบัติงานเรื่องราวร้องเรียนร้องทุกข์

๒. นายบัญชา แสนยาพิทักษ์ ผู้อำนวยการกองช่าง เป็นเจ้าหน้าที่

๓. สิบโทศิริศักดิ์ นามราช นักป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย เป็นเจ้าหน้าที่

๔. นายสง่า แสงเทพ นักจัดการงานทั่วไป เป็นเจ้าหน้าที่

๕. นางสาวเตือนใจ ศรีอินทวงษ์ เจ้าพนักงานธุรการ เป็นเจ้าหน้าที่

มีหน้าที่ รับเรื่องราวร้องเรียนร้องทุกข์จากช่องทางต่างๆ รวบรวมข้อมูลเสนอต่อผู้อำนวยการศูนย์ฯ และนำเสนอคณะผู้บริหารเพื่อพิจารณาสั่งการต่อไป

๕. ช่องทางการติดต่อแจ้งเรื่องราวร้องเรียนร้องทุกข์ ข้อคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะ

กรณีผู้รับบริการต้องการแจ้งเรื่องราวร้องเรียนร้องทุกข์ ข้อคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะ เกี่ยวกับการปฏิบัติงาน หรือให้บริการของเจ้าหน้าที่องค์การบริหารส่วนตำบลนาสะอาด สามารถแจ้งผ่านช่องทางต่าง ๆ ดังนี้

(๑) ติดต่อด้วยตนเอง โดยผู้รับบริการสามารถขอรับแบบฟอร์มแจ้งข้อร้องเรียน ร้องทุกข์ ได้ที่เจ้าหน้าที่ประจำศูนย์ฯ หรือบันทึกข้อมูลลงในระบบจัดการเรื่องราวร้องเรียนร้องทุกข์ ที่เว็บไซต์ขององค์การบริหารส่วนตำบลนาสะอาด <https://www.nasaardlocal.go.th/>

(๒) จดหมาย โดยเจ้าหน้าที่ของถึง "นายกองค์การบริหารส่วนตำบลนาสะอาด สำนักงานองค์การบริหารส่วนตำบลนาสะอาด อำเภอสร้างคอม จังหวัดอุดรธานี ๔๑๒๖๐"

(๓) ทางโทรศัพท์หมายเลข ๐-๔๒๑๔๕-๔๓๐

(๔) ทางเว็บไซต์ที่ <https://www.nasaardlocal.go.th/> ที่หัวข้อ "รับเรื่องราวร้องทุกข์ Online"

(๕) ผู้รับฟังความคิดเห็นขององค์การบริหารส่วนตำบลนาสะอาด

(๖) กลุ่มไลน์ องค์การบริหารส่วนตำบลนาสะอาด

(๗) เฟซบุ๊ก องค์การบริหารส่วนตำบลนาสะอาด

(๘) ช่องทางอื่น ๆ เช่น ศูนย์ดำรงธรรม กระทรวงมหาดไทย หรือศูนย์บริการประชาชน สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี เป็นต้น

กรณีเป็นการร้องเรียนผ่านทางสื่อมวลชน (สิ่งพิมพ์ วิทยุกระจายเสียง และวิทยุโทรทัศน์) ศูนย์รับเรื่องราวร้องเรียนร้องทุกข์ สามารถบันทึกข้อร้องเรียนในรูปแบบฟอร์มแจ้งข้อร้องเรียนพร้อมพยานหลักฐานที่เกี่ยวข้อง เสนอผู้อำนวยการหรือผู้ที่ได้รับมอบหมายพิจารณาตามที่เห็นสมควร

๖. ขั้นตอนการจัดการเรื่องราวร้องเรียนร้องทุกข์

๖.๑ เมื่อศูนย์รับเรื่องราวร้องเรียนร้องทุกข์ได้รับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์จากประชาชนจากช่องทางต่าง ๆ เช่น โทรศัพท์หมายเลข ๐-๔๒๑๔๕-๔๓๐ เว็บไซต์ เฟซบุ๊ก ไลน์ขององค์การบริหารส่วนตำบลนาสะอาด เป็นต้น จะทำการบันทึกกรรับเรื่องลงในทะเบียนรับเรื่องราวร้องเรียนร้องทุกข์

๖.๒ เจ้าหน้าที่ศูนย์รับเรื่องราวร้องเรียนร้องทุกข์ตรวจสอบข้อเท็จจริง พิจารณาแนวทางการแก้ไขปัญหาในเบื้องต้น และพิจารณาหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง กรณีที่เป็นเรื่องเร่งด่วน จะแจ้งผู้รับผิดชอบดำเนินการทันทีและรายงานผู้บริหารทราบต่อไป

๖.๓ จัดพิมพ์คำร้องเรียนร้องทุกข์เสนอคณะผู้บริหารเพื่อพิจารณาสั่งการ และทำหนังสือแจ้งหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

๖.๔ เสนอคณะผู้บริหารเพื่อพิจารณาสั่งการ

๖.๕ เมื่อหน่วยงานที่เกี่ยวข้องได้รับหนังสือส่งเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์จะลงรับหนังสือ

๖.๖ เจ้าหน้าที่ของหน่วยงานเสนอหนังสือต่อผู้บริหารของหน่วยงานและมอบหมายผู้รับผิดชอบ

๖.๗ ผู้รับผิดชอบหรือผู้ที่ได้รับมอบหมายดำเนินการตรวจสอบและแก้ไขปัญหาแล้วแต่กรณี

๖.๘ เมื่อผู้รับผิดชอบดำเนินการแล้วเสร็จ จะรายงานผลการดำเนินการต่อหัวหน้าหน่วยงาน

๖.๙ หน่วยงานที่รับผิดชอบทำหนังสือแจ้งผลการดำเนินการส่งให้ศูนย์รับเรื่องราวร้องเรียนร้องทุกข์

๖.๑๐ เมื่อเจ้าหน้าที่ศูนย์รับเรื่องราวร้องเรียนร้องทุกข์ได้รับรายงานผลการดำเนินการจากหน่วยงานที่รับผิดชอบ จะเสนอรายงานต่อคณะผู้บริหารเพื่อทราบผลการดำเนินการ

๖.๑๑ เจ้าหน้าที่ศูนย์รับเรื่องราวร้องเรียนร้องทุกข์ แจ้งผลการดำเนินการให้ผู้ร้องทราบ

๖.๑๒ เจ้าหน้าที่ศูนย์รับเรื่องราวร้องเรียนร้องทุกข์บันทึกยุติเรื่องและลงในสารบบ

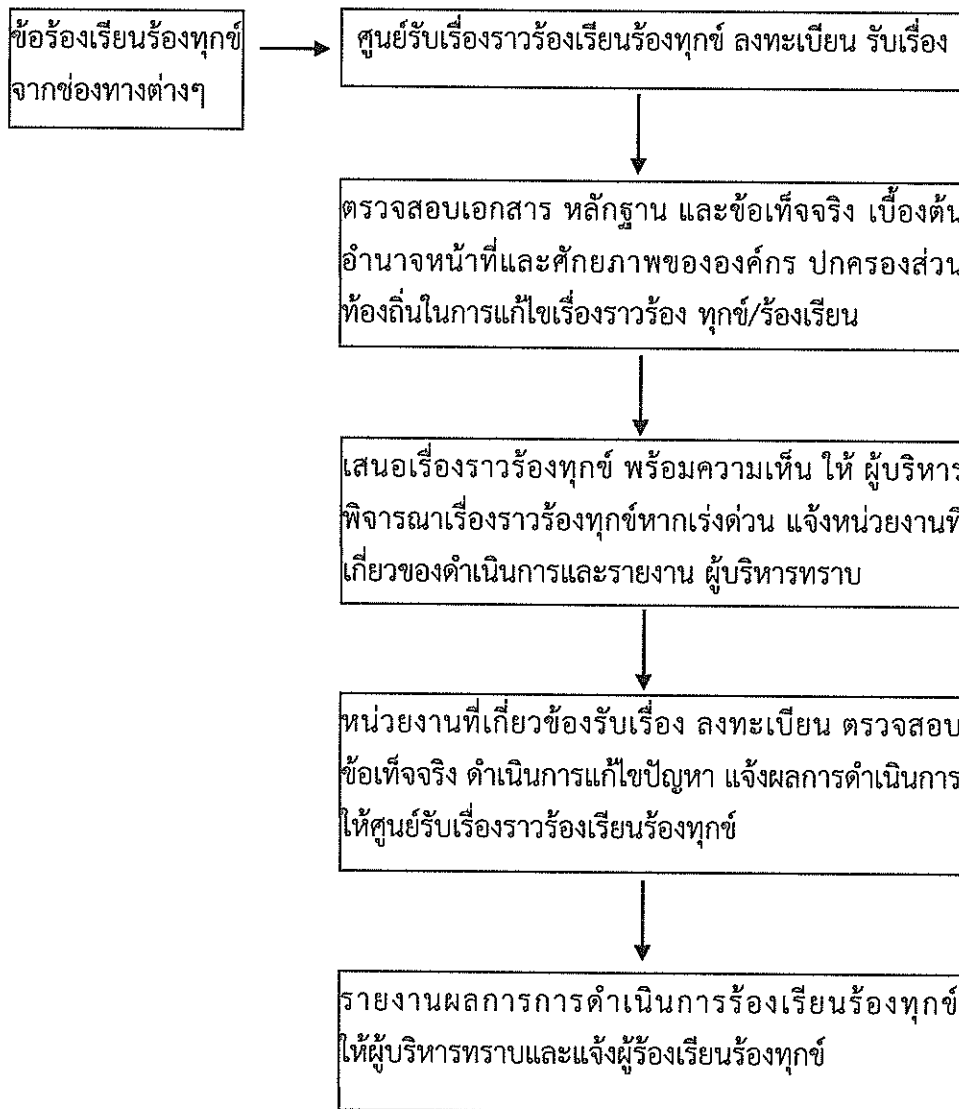
๗. ระบบการจัดการ การติดตามและประเมินผล

เมื่อศูนย์รับเรื่องราวร้องเรียนร้องทุกข์ ได้รับข้อร้องเรียน ข้อคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะ จากการปฏิบัติงานหรือให้บริการของเจ้าหน้าที่ตามช่องทางต่าง ๆ ได้กำหนดให้ศูนย์รับเรื่องราวร้องเรียนร้องทุกข์ ต้องรับส่งเรื่องดังกล่าวไปยังกอง/ฝ่าย/งาน หรือหน่วยงานที่เกี่ยวข้องทันที เพื่อดำเนินการแก้ไขปัญหาต่อไป สำหรับการติดตามและประเมินผล ได้กำหนดให้ กอง/ฝ่าย/งาน รวบรวมและรายงานข้อร้องเรียนร้องทุกข์ ข้อคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะที่ได้จากการปฏิบัติงานหรือให้บริการของเจ้าหน้าที่ตามช่องทางต่างๆ ส่งมายังศูนย์รับเรื่องราวร้องเรียนร้องทุกข์ทราบทันทีเมื่อดำเนินการแล้วเสร็จ

๘. การจัดทำสถิติ รวบรวมและเผยแพร่ข้อมูลการจัดการเรื่องราวร้องเรียนร้องทุกข์

องค์การบริหารส่วนตำบลนาสะอาด ได้กำหนดให้มีการจัดทำสถิติและรวบรวมข้อมูลการจัดการข้อร้องเรียนร้องทุกข์ ข้อคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะ โดยจัดทำเป็นสถิติทุกเดือน เพื่อนำมาประเมินผลการดำเนินงาน และปรับปรุงคุณภาพในการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลนาสะอาด

๙. แผนผังกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์



๑๐. ขั้นตอน ระยะเวลา และหน่วยงานที่รับผิดชอบ

| ที่ | ประเภทขั้นตอน | รายละเอียดของขั้นตอนการบริการ | ระยะเวลาให้บริการ | ส่วนงาน/หน่วยงานที่รับผิดชอบ | หมายเหตุ |
|-----|--------------------------------------|--|-------------------|---|----------|
| ๑ | การตรวจสอบเอกสาร | ผู้ร้อง แจ้งเรื่องราวร้องทุกข์ หรือเรื่องร้องเรียนต่อเจ้าหน้าที่ศูนย์ลงทะเบียนรับเรื่อง | ๓๐ นาที | ศูนย์รับเรื่องราวร้องเรียนร้องทุกข์ อบต.นาสะอาด | |
| ๒ | การตรวจสอบเอกสาร | เจ้าหน้าที่ศูนย์ดำเนินการตรวจสอบเอกสาร หลักฐานและข้อเท็จจริงเบื้องต้น อำนาจหน้าที่และศักยภาพขององค์การปกครองส่วนท้องถิ่นในการแก้ไขเรื่องราวร้องทุกข์/ร้องเรียน | ๑ วันทำการ | ศูนย์รับเรื่องราวร้องเรียนร้องทุกข์ อบต.นาสะอาด | |
| ๓ | การพิจารณา | เสนอเรื่องราวร้องทุกข์พร้อมความเห็น ให้ผู้บริหาร พิจารณาเรื่องราวร้องทุกข์ หากเร่งด่วนแจ้งหน่วยงานที่เกี่ยวข้องดำเนินการ และ รายงานผู้บริหารทราบ | ๑ วันทำการ | ศูนย์รับเรื่องราวร้องเรียนร้องทุกข์ อบต.นาสะอาด | |
| ๔ | การดำเนินการตามข้อร้องเรียนร้องทุกข์ | หน่วยงานที่เกี่ยวข้องรับเรื่อง ลงทะเบียน ตรวจสอบข้อเท็จจริง ดำเนินการแก้ไข ปัญหาแจ้งผลการดำเนินการให้ศูนย์รับเรื่องราวร้องเรียนร้องทุกข์ | ๑-๓ วันทำการ | หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง | |
| ๕ | การรายงานผล | รายงานผลการดำเนินการร้องเรียนร้องทุกข์ ให้ผู้บริหารทราบ และแจ้งผู้ ร้องเรียนร้องทุกข์ | ๑ วันทำการ | ศูนย์รับเรื่องราวร้องเรียนร้องทุกข์ อบต.นาสะอาด | |