

คู่มือการปฏิบัติงานเรื่องร้องเรียน

แผนผังการสื่อสาร ศูนย์ อปพร. องค์การบริหารส่วนตำบลริโก		
- นามเรียกขาน	ไอรีโก	(ศูนย์ อปพร.อบต.ริโก)
- ความถี่หลัก	162. 520 Mhz.	
- ความถี่รอง	162. 520 Mhz.	
- นามเรียกขาน	วาริน	(อำเภอสุโขทัย)
- ความถี่	162. 125 Mhz.	
- นามเรียกขาน	ปาดิ	(สภ.สุโขทัย)
- ความถี่	152. 525 Mhz.	
- นามเรียกขาน	โคกตา	(เทศบาลตำบลประจักษ์)
- ความถี่หลัก	162. 525 Mhz.	
- ความถี่รอง	162. 550 Mhz.	
- นามเรียกขาน	ปาดิ2	(โรงพยาบาลสุโขทัย)
- ความถี่	155 725 Mhz.	
- นามเรียกขาน	ปาดิ	(โรงไฟฟ้าสุโขทัย)
- ความถี่	457 125 Mhz.	
- นามเรียกขาน	ภูภัยปาดิ	(มูลนิธิภูภัยสุโขทัย)
- ความถี่	162 450 Mhz.	
- นามเรียกขาน	ลูเบ็ก600	(วิทยุสมัครเล่น)
- ความถี่	145 625 Mhz.	

องค์การบริหารส่วนตำบลริโก
อำเภอสุโขทัย จังหวัดนครราชสีมา

ศูนย์ดำรงธรรมองค์การบริหารส่วนตำบลริโก
ศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์องค์การบริหารส่วนตำบลริโก

คำนำ

คู่มือการปฏิบัติงานรับเรื่องราวร้องทุกข์ ของศูนย์ดำรงธรรมองค์การบริหารส่วนตำบลรีโก้ ฉบับนี้ จัดทำขึ้นเพื่อเป็นแนวทางการดำเนินการจัดการข้อร้องเรียนของศูนย์ดำรงธรรมองค์การบริหารส่วนตำบลรีโก้ ทั้งนี้ การจัดการข้อร้องเรียนจนได้ข้อยุติ ให้มีความรวดเร็วและมีประสิทธิภาพ เพื่อตอบสนองความต้องการและความคาดหวังของผู้รับบริการจำเป็นต้องมีขั้นตอน/กระบวนการ และแนวทางในการปฏิบัติงานที่ชัดเจนและเป็นมาตรฐานเดียวกัน องค์การบริหารส่วนตำบลรีโก้จึงได้จัดทำคู่มือฉบับนี้ขึ้น

ศูนย์ดำรงธรรมองค์การบริหารส่วนตำบลรีโก้
ศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์องค์การบริหารส่วนตำบลรีโก้

๑. หลักการและเหตุผล

พระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธี การบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๔๖ ได้กำหนด แนวทางปฏิบัติราชการ มุ่งให้เกิดประโยชน์สุขแก่ประชาชน โดยยึดประชาชนเป็นศูนย์กลางเพื่อตอบสนองความ ต้องการของประชาชน ให้เกิดความผาสุกและความเป็นอยู่ที่ดี ของประชาชน เกิดผลสัมฤทธิ์ ต่องานบริการมี ประสิทธิภาพและเกิดความคุ้มค่าในการให้บริการ ไม่มีขั้นตอนปฏิบัติ งานเกินความจำเป็น มีการปรับปรุงภารกิจ ให้ทันต่อสถานการณ์ ประชาชนได้รับการอำนวยความสะดวกและได้รับการตอบสนองความต้องการ และมี การประเมินผลการให้บริการอย่างสม่ำเสมอ

๒. การจัดตั้งศูนย์ดำรงธรรมองค์การบริหารส่วนตำบลริโก

ตามประกาศ คณะรักษาความสงบแห่งชาติ ฉบับที่ ๙๖/๒๕๕๗ เมื่อวันที่ ๑๗ กรกฎาคม ๒๕๕๗ เรื่อง การจัดตั้งศูนย์ดำรงธรรมเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการบริหารงานระดับจังหวัด และให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ทุกองค์กร จัดตั้งศูนย์ดำรงธรรมท้องถิ่น โดยให้ศูนย์ดำรงธรรม อยู่ภายใต้กำกับดูแลของศูนย์ดำรงธรรมจังหวัด นครราชสีมา จัดตั้งเพื่อเป็นศูนย์ในการรับเรื่องราวร้องทุกข์ และให้บริการข้อมูลข่าวสาร ให้คำปรึกษาหารือรับเรื่องปัญหา ความต้องการ และข้อเสนอแนะของประชาชน

๓. สถานที่ตั้ง

ตั้งอยู่ ณ สำนักงานองค์การบริหารส่วนตำบลริโก อำเภอสุโขทัย จังหวัดนครราชสีมา

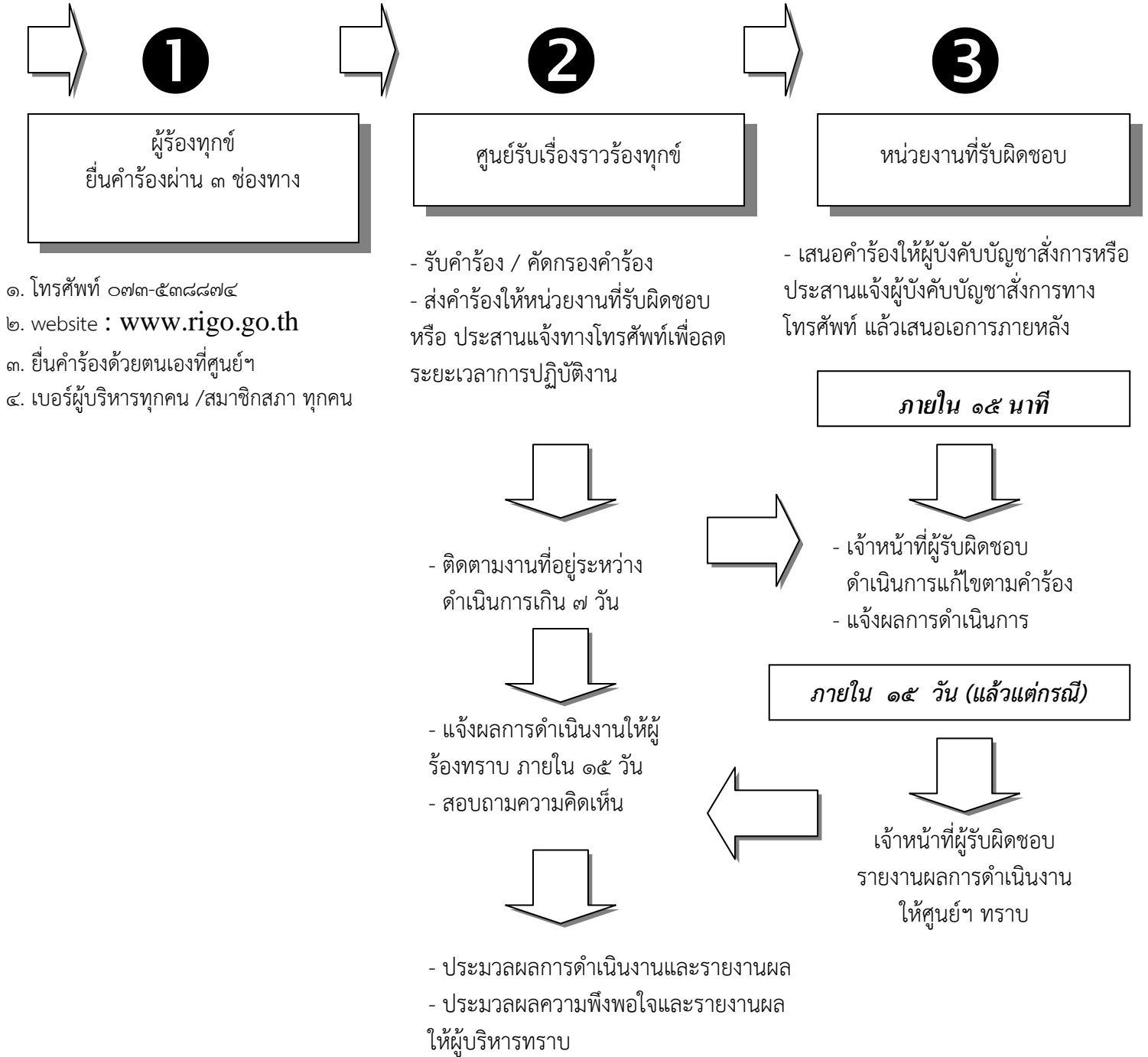
๔. หน้าที่ ความรับผิดชอบ

เป็นศูนย์กลางในการรับเรื่องราวร้องทุกข์ และให้บริการข้อมูลข่าวสาร ให้คำปรึกษาหารือรับเรื่องปัญหาความ ต้องการ และข้อเสนอแนะของประชาชน

๕. วัตถุประสงค์

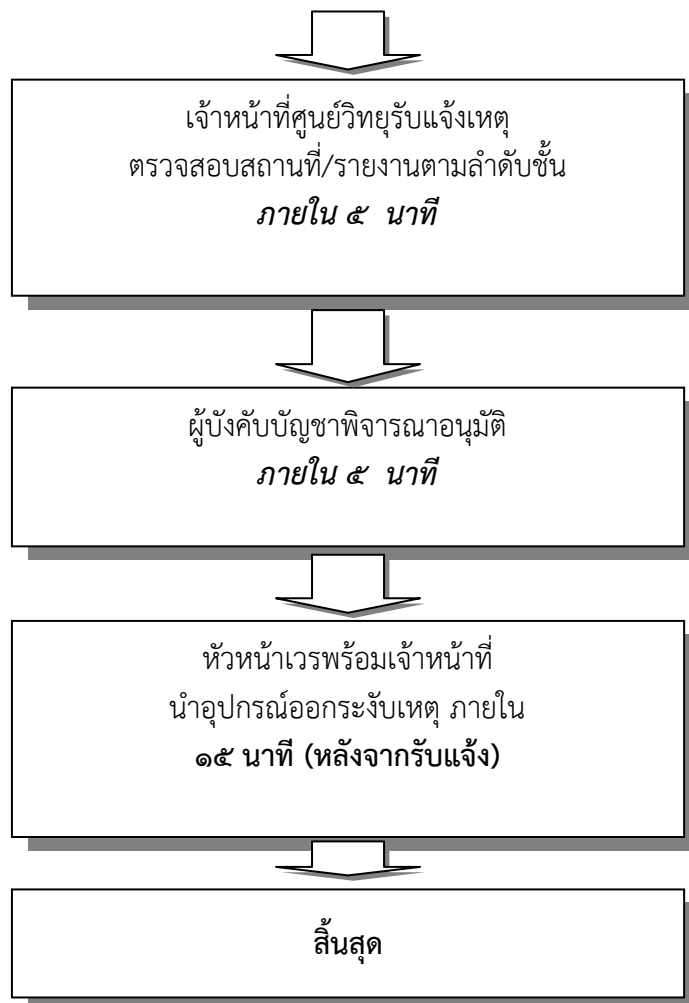
๑. เพื่อให้การดำเนินงานจัดการข้อร้องเรียนของศูนย์ดำรงธรรมองค์การบริหารส่วนตำบลริโกมี ขั้นตอน/กระบวนการ และแนวทางในการปฏิบัติ งานเป็นมาตรฐานเดียวกัน
๒. เพื่อให้มั่นใจว่าได้มี การปฏิบัติ ตามข้อกำหนด ระเบียบหลักเกณฑ์เกี่ยวกับการจัดการข้อร้องเรียนที่ กำหนดไว้อย่างสม่ำเสมอ และมีประสิทธิภาพ

๖ .แผนผังกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์



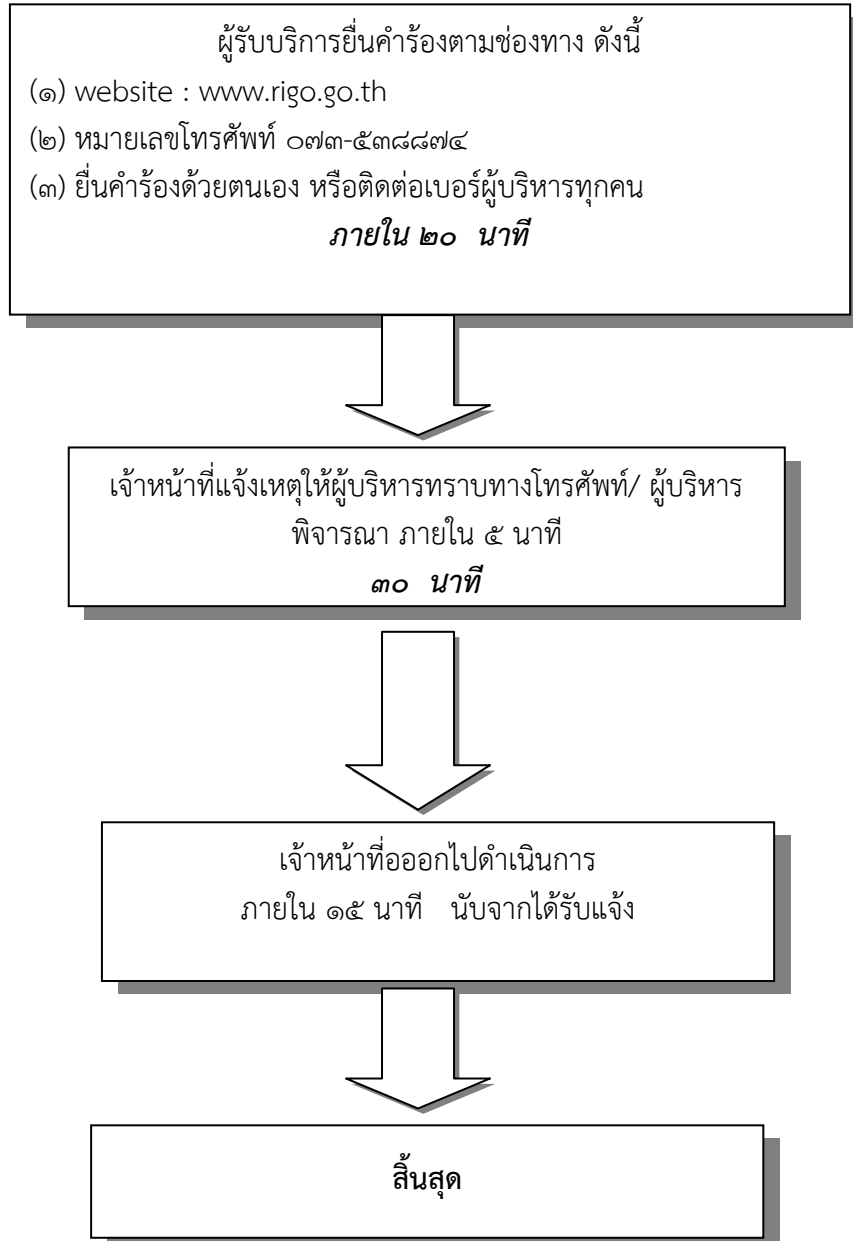
แผนภูมิแสดงขั้นตอนและระยะเวลาการดำเนินการช่วยเหลือสาธารณภัย
งานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย องค์การบริหารส่วนตำบลริโก

ผู้แจ้งเหตุ ยื่นคำร้องผ่าน ๓ ช่องทาง
(๑) website : www.rigo.go.th
(๒) หมายเลขโทรศัพท์ ๐๗๓-๕๓๘๘๗๔
(๓) ยื่นคำร้องด้วยตนเอง หรือติดต่อเบอร์ผู้บริหารทุกคน



สรุป กระบวนการ ๓ ขั้นตอน รวมระยะเวลา ๑๕ นาที นับแต่ได้รับแจ้ง

แผนภูมิแสดงขั้นตอนและระยะเวลาการดำเนินการ
การบริการน้ำอุปโภค บริโภค
งานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย องค์การบริหารส่วนตำบลริโก



สรุป กระบวนการ ๒ ขั้นตอน รวมระยะเวลา ๑๕ นาทีนับแต่ได้รับแจ้ง

๗. ขั้นตอนการปฏิบัติงาน

การแต่งตั้งผู้รับผิดชอบจัดการข้อร้องเรียนของหน่วยงาน

๗.๑ จัดตั้งศูนย์ / จุดรับข้อร้องเรียนของหน่วยงาน

๗.๒ จัดทำคำสั่งแต่งตั้งคณะกรรมการดำเนินการ

๗.๓ แจ้งผู้รับผิดชอบตามคำสั่งองค์การบริหารส่วนตำบลริโก่ทราบ เพื่อความสะดวกในการประสานงาน

๘. การรับและตรวจสอบข้อร้องเรียน

๘.๑ ช่องทางการร้องทุกข์

- website : www.rigo.go.th

- หมายเลขโทรศัพท์ ๐๗๓-๕๓๘๘๗๔

- เบอร์ผู้บริหารทุกคน / สมาชิกสภาอบต. ทุกคน

- ยื่นคำร้องด้วยตนเอง ณ ศูนย์ดำรงธรรมองค์การบริหารส่วนตำบลริโก่

๘.๒ การกรอกแบบฟอร์มบันทึกข้อร้องเรียน ต้องระ ชื่อ- สกุล ผู้ร้องเรียน ที่อยู่ หมายเลขติดต่อกลับ เรื่องร้องเรียน และสถานที่เกิดเหตุ

๘.๓ เจ้าหน้าที่ ต้องบันทึกข้อร้องเรียนลงบนสมุดบันทึกข้อร้องเรียน ทุกเรื่อง

๘.๔ การประสานหน่วยงานเพื่อแก้ไขข้อร้องเรียนและการแจ้งกลับผู้ร้องเรียน

- กรณีเป็นการขอข้อมูลข่าวสาร ประสานหน่วยงานผู้ ครอบครองเอกสารเจ้าหน้าที่ ที่เกี่ยวข้อง เพื่อให้ข้อมูลแก่ผู้ร้องขอได้ทันที

- ข้อร้องเรียน ที่เป็นการร้องเรียนเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการของหน่วยงาน เช่น ไฟฟ้า สาธารณะดับ การจัดการขยะมูลฝอย ตัดต้นไม้ กลิ่นเหม็นรบกวน เป็นต้น จัดทำบันทึกข้อความเสนอไปยังผู้บริหารเพื่อสั่งการหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง โดยเบื้องต้นอาจโทรศัพท์แจ้งไปยังหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

- ข้อร้องเรียน ที่ไม่อยู่ในอำนาจความรับผิดชอบขององค์การบริหารส่วนตำบลริโก่ให้ดำเนินการ ประสาน แจ้งหน่วยงานภายนอกที่เกี่ยวข้องเพื่อให้เกิดความรวดเร็วและถูกต้องชัดเจนในการแก้ไขปัญหาต่อไป

- ข้อร้องเรียนที่ส่งผลกระทบต่อหน่วยงาน เช่น กรณีผู้ร้องเรียน ทำหนังสือร้องเรียนความไม่ โปร่งใสในการจัดซื้อจัดจ้าง ให้เจ้าหน้าที่จัดทำบันทึกข้อความเพื่อเสนอผู้ บริหารพิจารณาสั่งการไปยังหน่วยงาน ที่รับผิดชอบเพื่อดำเนินการตรวจสอบและแจ้งผู้ร้องเรียนต่อไป

๙. การติดตามการแก้ไขข้อร้องเรียน

ให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง รายงานผลให้ทราบภายใน ๕ วันทำการ เพื่อเจ้าหน้าที่ศูนย์ฯ จะได้แจ้งผู้ ร้องเรียนทราบต่อไป

๑๐. การรายงานผลการจัดการข้อร้องเรียนของหน่วยงานให้ศูนย์ดำรงธรรมตำบลเกาะหวาย

- รวบรวมและรายงานสรุปการจัดการข้อร้องเรียนประจำทุกเดือน
- รวบรวมรายงานสรุปข้อร้องเรียน หลังจากสิ้นปีงบประมาณ เพื่อนำมาวิเคราะห์การจัดการข้อร้องเรียนในภาพรวมของหน่วยงาน เพื่อใช้เป็นแนวทางในการแก้ไข ปรับปรุง พัฒนางองค์กรต่อไป

๑๑. มาตรฐานงาน

- กรณีได้รับเรื่องร้องเรียน จากช่องทางการร้องเรียน เช่น ร้องเรียนด้วยตนเอง/จดหมาย/เว็บไซต์/โทรศัพท์/ Face Book/ Line (ศูนย์รับฟังปัญหา) ให้ศูนย์ฯ ดำเนินการตรวจสอบและพิจารณาส่งเรื่องต่อให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องดำเนินการแก้ไขเรื่องร้องเรียนให้ แล้วเสร็จภายใน ๑๕ วันทำการ

๑๒. แบบฟอร์ม

- แบบฟอร์มใบรับแจ้งเหตุเรื่องราวร้องทุกข์ (ตามภาคผนวก)

๑๓. จัดทำโดย

ศูนย์ดำรงธรรมองค์การบริหารส่วนตำบลริโก อำเภอสู่ไหงป่าตี จังหวัดนราธิวาส

- website : www.rigo.go.th
- หมายเลขโทรศัพท์ ๐๗๓-๕๓๘๘๗๔
- เบอร์ผู้บริหารทุกคน /สมาชิกสภาอบต. ทุกคน
- ยื่นคำร้องด้วยตนเอง ณ ศูนย์ดำรงธรรมองค์การบริหารส่วนตำบลริโก
- ศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์องค์การบริหารส่วนตำบลริโก ๐๗๓-๕๓๘๘๗๔

ภาคผนวก



ประกาศองค์การบริหารส่วนตำบลริโก
เรื่อง ประกาศใช้คู่มือปฏิบัติงานด้านการร้องเรียน/ร้องทุกข์
(เรื่องร้องเรียนทั่วไปและเรื่องร้องเรียนจัดซื้อจัดจ้าง) ขององค์การบริหารส่วนตำบลริโก

ด้วยสำนักงานคณะกรรมการป้องกันและปราบปรามการทุจริตแห่งชาติได้ทำบันทึกข้อตกลงความร่วมมือกับ กระทรวงมหาดไทย โดยกรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น Integrity and Transparency Assessment (ITA) ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๕๘ โดยทางสำนักงานคณะกรรมการป้องกันและปราบปรามการทุจริตแห่งชาติเสนอการบูรณาการเครื่องมือการประเมินคุณธรรมการดำเนินงาน (Integrity Assessment) และดัชนี วัดความโปร่งใสของหน่วยงานภาครัฐ ของสำนักงานคณะกรรมการป้องกันและปราบปรามการทุจริตแห่งชาติต่อองค์การบริหารส่วนตำบลริโกได้คู่มือจัดทำคู่มือปฏิบัติงานด้านการร้องเรียน/ร้องทุกข์(เรื่องร้องเรียนทั่วไปและเรื่องร้องเรียนจัดซื้อจัดจ้าง) ขององค์การบริหารส่วนตำบลริโก เพื่อใช้เป็นแนวทางในการปฏิบัติงาน

เพื่อให้การจัดทำคู่มือปฏิบัติงานด้านการร้องเรียน/ร้องทุกข์(เรื่องร้องเรียนทั่วไปและเรื่องร้องเรียนจัดซื้อจัดจ้าง) ขององค์การบริหารส่วนตำบลริโก เป็นไปตามวัตถุประสงค์ จึงประกาศใช้คู่มือปฏิบัติงานดังกล่าวรายละเอียดแนบท้ายประกาศนี้

จึงประกาศมาให้ทราบโดยทั่วกัน

ประกาศ ณ วันที่ ๒ เดือนตุลาคม พ.ศ. ๒๕๖๐

(นายบุคอรีย์ แมทาลง)

นายกองค์การบริหารส่วนตำบลริโก



ประกาศองค์การบริหารส่วนตำบลริโก
เรื่อง ประกาศช่องทางรับเรื่องราวร้องทุกข์

เพื่อให้การบริหารราชการ ดำเนินไปด้วยความถูกต้อง บริสุทธิ์ ยุติธรรม สามารถบำบัดทุกข์ บำรุงสุข ตลอดจนแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนของประชาชนได้อย่างมีประสิทธิภาพ ด้วยความรวดเร็ว ประสพผลสำเร็จอย่างเป็นรูปธรรม และสอดคล้องกับหลักเกณฑ์และแนวทางการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๕๖ อีกทั้งเพื่อเป็นศูนย์รับแจ้งเบาะแสการทุจริต หรือไม่ได้รับความเป็นธรรมจากการปฏิบัติหน้าที่ของ พนักงานองค์การบริหารส่วนตำบลริโก จึงได้จัดตั้งศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ขึ้น ซึ่งในกรณีการร้องเรียนที่เกี่ยวกับ บุคคล จะมีการเก็บรักษาเรื่องราวไว้เป็นความลับและปกปิดชื่อผู้ร้องเรียน เพื่อให้ผู้ร้องเรียน ได้รับผลกระทบ และได้รับความเดือดร้อนจากการร้องเรียน

องค์การบริหารส่วนตำบลริโก จึงได้ประกาศจัดตั้งศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ โดยมีช่องทางในการรับ เรื่องราวร้องทุกข์ ดังต่อไปนี้

- website : www.rigo.go.th
- หมายเลขโทรศัพท์ ๐๗๓-๕๓๘๘๗๔
- เบอร์ผู้บริหารทุกคน/สมาชิกสภาอบต. ทุกคน
- ยื่นคำร้องด้วยตนเอง ณ ศูนย์ดำรงธรรมองค์การบริหารส่วนตำบลริโก
- ศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์องค์การบริหารส่วนตำบลริโก ๐๗๓-๕๓๘๘๗๔

จึงประกาศมาให้ทราบโดยทั่วกัน

ประกาศ ณ วันที่ ๒ เดือนตุลาคม พ.ศ. ๒๕๖๐

(นายบุคอรีย์ แมทาลง)

นายกองค์การบริหารส่วนตำบลริโก