คู่มือการร้องเรียน / ร้องทุกข์

๑. หลักการและเหตุผล

การร้องเรียน/ร้องทุกข์ของประชาชน ถือเป็นเสียงที่สำคัญของหน่วยงาน การบริหารราชการมีประสิทธิภาพและประสิทธิผลมากน้อยพียงใด หน่วยงานราชการได้ตระหนักและให้ความสำคัญกับการแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ของประชาชน มีการรับฟังความคิดเห็น เปิดโอกาสให้ประชาชนได้มีส่วนร่วมและตรวจสอบการทำงานของส่วนราชการ เพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชน และพัฒนาทางด้านสังคม เมื่อมีการเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็ว นำไปสู่การแข่งขันในหลายๆ ด้าน เป็นเหตุให้ประชาชนได้รับความเดือดร้อน ประสบปัญหาหรือไม่ได้รับความเป็นธรรม จึงมีการร้องเรียน/ร้องทุกข์ต่อหน่วยงาน

องค์การบริหารส่วนตำบลจระเข้เผือกในฐานะที่เป็นหน่วยงานหลักในพื้นที่ตำบลจรเข้เผือก จึงได้จัดทำคู่มือปฏิบัติงานด้านการร้องเรียน/ร้องทุกข์ ขององค์การบริหารส่วนตำบลจรเข้เผือกเพื่อเป็นแนวทางในการปฏิบัติงาน

๒. วัตถุประสงค์การจัดทำคู่มือ

เพื่อทำหน้าที่อำนวยความสะดวกแก่ประชาชนผู้มารับบริการที่มาติดต่อองค์การบริหารส่วนตำบลจรเข้เผือก ให้สามารถติดต่อสอบถาม ขอทราบข้อมูลรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ขอความเป็นธรรม ขอความช่วยเหลือแจ้งเบาะแสที่เกี่ยวข้องกับงานของส่วนทางราชการ และประสานงานส่งเรื่องให้ส่วนราชการเจ้าของเรื่องไปดำเนินการแก้ไขปัญหาตามอำนาจหน้าที่ของแต่ละส่วนราชการต่อไป

๓. หน้าที่ความรับผิดชอบ

เป็นศูนย์กลางในการรับเรื่องราวร้องเรียน/ร้องทุกข์ และให้คำปรึกษารับเรื่องรับปัญหาความต้องการ และข้อเสนอแนะของประชาชน

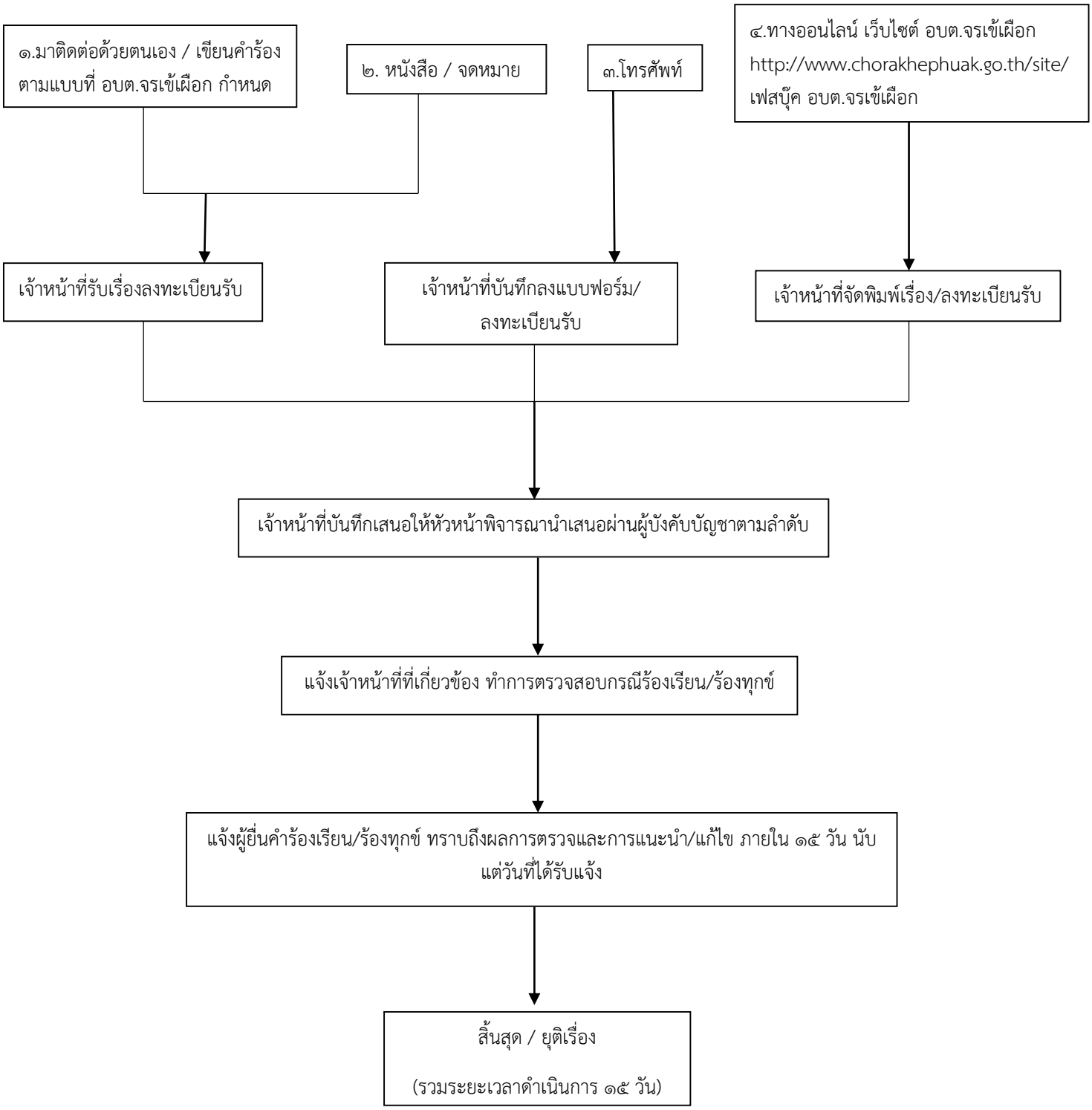
๔. สถานที่ตั้ง

องค์การบริหารส่วนตำบลจรเข้เผือก

๕. แผนผังกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์

กระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์

องค์การบริหารส่วนตำบลจรเข้เผือก



6. ขั้นตอนการปฏิบัติงาน

การแต่งตั้งผู้รับผิดชอบจัดการข้อร้องเรียนของหน่วยงาน

๖.๑ จัดตั้งศูนย์รับเรื่องราวร้องเรียน/ร้องทุกข์

๖.๒ จัดทำคำสั่งแต่งตั้งคณะทำงานดำเนินการ

๖.๓ แจ้งผู้รับผิดชอบตามคำสั่งองค์การบริหารส่วนตำบลจรเข้เผือก เพื่อความสะดวกในการประสานงาน

๗. การบันทึกข้อร้องเรียน

๗.๑ กรอกแบบฟอร์มแบบรับเรื่องการร้องเรียน/ร้องทุกข์

๗.๒ การร้องเรียนทุกช่องทางที่มีการร้องเรียน/ร้องทุกข์ ต้องบันทึกเรื่องร้องเรียนลงทะเบียนรับ

๘. การประสานหน่วยงานเพื่อแก้ไขข้อร้องเรียนและการแจ้งกลับผู้ร้องเรียน

๘.๑ ข้อร้องเรียน ที่เป็นการร้องเรียนเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการของหน่วยงานจัดทำเสนอตามลำดับขั้นตอน

๘.๒ ข้อร้องเรียน ที่ไม่อยู่ในอำนาจความรับผิดชอบขององค์การบริหารส่วนตำบลจรเข้เผือก ให้ดำเนินการประสานแจ้งหน่วยงานภายนอกที่เกี่ยวข้อง เพื่อให้เกิดความรวดเร็วและถูกต้องชัดเจนในการแก้ไขปัญหาต่อไป

๘.๓ ข้อร้องเรียนที่มีผลกระทบต่อหน่วยงาน เช่น กรณีร้องเรียนทำหนังสือร้องเรียนความป้องไม่โปรงใสในการจัดซื้อจัดจ้าง ให้เจ้าหน้าที่จัดทำบันทึกข้อความเสนอผู้บริหารตามลำดับชั้น เพื่อดำเนินการตรวจสอบและแจ้งผู้ร้องเรียนต่อไป

๙. ติดตามแก้ไขข้อร้องเรียน

รายงานผลการดำเนินการภายใน ๑๕ วัน และดำเนินการแจ้งผู้ร้องเรียนทราบต่อไป

๑๐. มาตรฐานงาน

การดำเนินการแก้ไขข้อร้องเรียนให้แล้วเสร็จ ภายในระยะเวลากำหนด

กรณีได้รับเรื่องร้องเรียน / ร้องทุกข์ จากช่องทางการเรียน เช่น ร้องเรียนด้วยตนเอง / จดหมาย / โทรศัพท์ / เว็บไซต์ / เฟสบุ๊ค ให้ศูนย์ดำเนินการตรวจสอบและพิจารณาช่องทางส่งเรื่องให้ผู้ที่เกี่ยวข้องดำเนินการแก้ไขเรื่องร้องเรียนให้แล้วเสร็จภายใน ๑๕ วัน

องค์การบริหารส่วนตำบลจรเข้เผือก