



คู่มือการปฏิบัติงาน
การรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์
ศูนย์ดำรงธรรม องค์การบริหารส่วนตำบลจะรัง

องค์การบริหารส่วนตำบลจะรัง
อำเภอยะหริ่ง จังหวัดปัตตานี

คำนำ

ด้วยองค์การบริหารส่วนตำบลจะรัง ได้ดำเนินการกำหนดแนวทาง และขั้นตอนการดำเนินงานการรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ เพื่อเป็นแนวทางในการปฏิบัติงานที่เป็นมาตรฐานเดียวกัน และเพื่อให้มั่นใจว่าได้มีการปฏิบัติตามข้อกำหนดระเบียบหลักเกณฑ์เกี่ยวกับการจัดการเรื่องร้องเรียนที่กำหนดไว้อย่างสม่ำเสมอ

องค์การบริหารส่วนตำบลจะรัง ได้จัดทำคู่มือเล่มนี้ขึ้นเพื่อกำหนดมาตรฐานในการบริหารจัดการเรื่อง/ร้องทุกข์ของศูนย์ดำรงธรรมและศูนย์ไกล่เกลี่ยข้อพิพาท ประกอบด้วยขั้นตอนการจัดการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ช่องทางการรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ขั้นตอนการดำเนินงานรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ระยะเวลาในการดำเนินการติดตามประเมินผล และการรายงานผลการจัดการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ซึ่งเป็นประโยชน์สำหรับหน่วยงานและบุคลากรผู้ปฏิบัติงานที่จะนำไปเป็นมาตรฐานอย่างมีคุณภาพ โดยคำนึงถึงผลประโยชน์ของประชาชนเป็นสำคัญ

สำนักปลัด

องค์การบริหารส่วนตำบลจะรัง

คู่มือการปฏิบัติงาน
การรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์
ศูนย์ดำรงธรรม องค์การบริหารส่วนตำบลจะรัง

๑. หลักการและเหตุผล

ศูนย์ดำรงธรรม องค์การบริหารส่วนตำบลจะรัง มีบทบาทหน้าที่หลักในการรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ของประชาชน ให้คำปรึกษา รับเรื่องราวปัญหาความต้องการและข้อเสนอแนะของประชาชน พระราชกฤษฎีกาด้วยหลักการและวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ.๒๕๔๖ ได้กำหนดแนวทางปฏิบัติราชการ มุ่งให้เกิดประโยชน์สุขแก่ประชาชน โดยยึดประชาชนเป็นศูนย์กลาง เพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชนให้เกิดความผาสุกและความเป็นอยู่ที่ดีของประชาชน เกิดผลสัมฤทธิ์ต่องานบริการที่มีประสิทธิภาพ และเกิดความคุ้มค่าในการให้บริการ ไม่มีขั้นตอนปฏิบัติเกินความจำเป็น มีการปรับปรุง การกิจให้ทัน ต่อสถานการณ์ ประชาชนได้รับการอำนวยความสะดวกและได้รับการตอบสนองความต้องการ และมีการประเมินผลการให้บริการอย่างสม่ำเสมอ

๒. สถานที่ตั้ง

สำนักปลัด องค์การบริหารส่วนตำบลจะรัง หมู่ที่ ๖ ตำบลจะรัง อำเภอยะหริ่ง จังหวัดปัตตานี

๓. หน่วยงานที่รับผิดชอบ

สำนักปลัด องค์การบริหารส่วนตำบลจะรัง

๔. วัตถุประสงค์

๑. เป็นหน่วยงานในการรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ของประชาชนในพื้นที่ตำบลจะรัง
๒. เพื่อให้การจัดการเรื่องร้องเรียนร้อง/ร้องทุกข์ของศูนย์ดำรงธรรม องค์การบริหารส่วนตำบลจะรัง มีขั้นตอน/กระบวนการและแนวทางการปฏิบัติเป็นไปตามมาตรฐานเดียวกัน
๓. เพื่อให้การแก้ไขความเดือดร้อนของประชาชนเป็นไปโดยเร็ว
๔. เพื่อให้มั่นใจว่าได้มีการปฏิบัติตามข้อกำหนดระเบียบหลักเกณฑ์ที่เกี่ยวกับการจัดการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ที่กำหนดไว้อย่างสม่ำเสมอ

๕. หน้าที่ความรับผิดชอบ

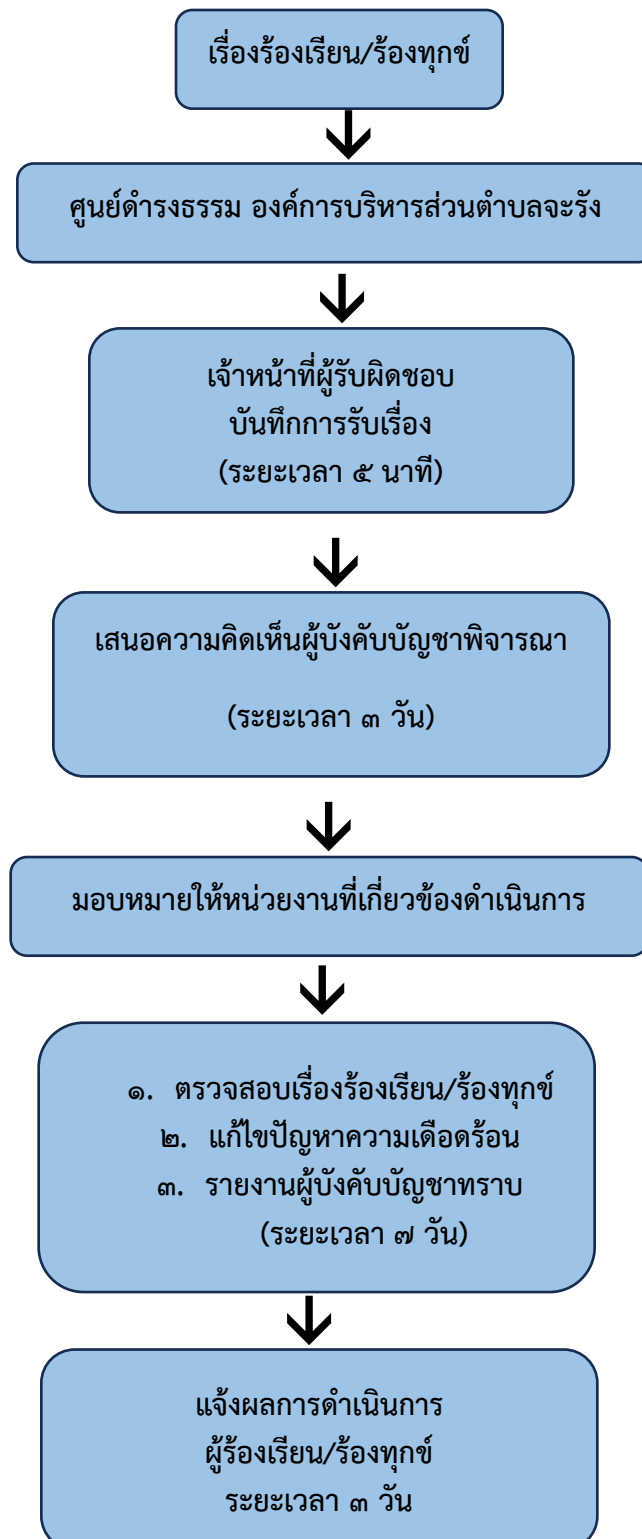
เป็นศูนย์กลางในการรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ให้คำปรึกษา รับเรื่องราวปัญหาความต้องการและข้อเสนอแนะของประชาชน ให้บริการข้อมูลข่าวสาร ประสานงานและส่งต่อเรื่องราวให้กับหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง รวมถึงติดตามความคืบหน้าผลการดำเนินงานดำเนินการที่ส่งต่อให้หน่วยงานภายนอกที่เกี่ยวข้อง

๖. ช่องทางการร้องเรียน/ร้องทุกข์

๑. ร้องเรียนด้วยตัวเองที่ศูนย์ดำรงธรรมองค์การบริหารส่วนตำบลจะรัง
๒. ทางไปรษณีย์ (ศูนย์ดำรงธรรม องค์การบริหารส่วนตำบลจะรัง หมู่ที่ ๖ ตำบลจะรัง อำเภอยะหริ่ง จังหวัดปัตตานี)
๓. ร้องเรียนโทรศัพท์หมายเลข ๐ ๗๓๓๓ ๐๘๑๕ หมายเลขโทรสาร ๐ ๗๓๓๓ ๐๘๑๕

๔. เว็บไซต์องค์การบริหารส่วนตำบลจะรัง www.jarang.go.th
๕. ผ่านผู้บริหารองค์การบริหารส่วนตำบลตำบลจะรัง/สมาชิกสภา
๖. ผ่านแอปพลิเคชัน LINE

๗. แผนผังกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริต



๘. การรับและตรวจสอบเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ จากช่องทางต่างๆ

ดำเนินการรับและติดตามตรวจสอบเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ จากช่องทางต่างๆ โดยมีข้อปฏิบัติตามที่กำหนด

ช่องทาง	ระยะเวลาในการตรวจสอบแต่ละช่องทาง	ระยะเวลาดำเนินการ	หมายเหตุ
ร้องเรียนด้วยตนเอง	ทุกครั้งที่มีการร้องเรียน	ภายใน ๑ วันทำการ	-
ทางไปรษณีย์	ทุกครั้งที่ได้รับ	ภายใน ๑ วันทำการ	-
ร้องเรียนทางโทรศัพท์	ทุกวันทำการ	ภายใน ๑ วันทำการ	-
เว็บไซต์หน่วยงาน	ทุกวันทำการ	ภายใน ๑ วันทำการ	-
ผ่านผู้บริหาร/สมาชิกสภา	ทุกวันทำการ	ภายใน ๑ วันทำการ	-
ผ่านแอปพลิเคชัน LINE	ทุกวันทำการ	ภายใน ๑ วันทำการ	-

๙. การบันทึกเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์

๑. กรอกรายข้อมูลตามแบบบันทึกเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์
๒. เจ้าหน้าที่ต้องบันทึกเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ในสมุดรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ทุกช่องทางที่มีการร้องเรียน

๑๐. การประสานงานหน่วยงานเพื่อแก้ไขเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์

๑. เรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ที่อยู่ในหน้าที่ความรับผิดชอบขององค์การบริหารส่วนตำบลจะร้อง จะดำเนินการจัดทำบันทึกเสนอผู้บริหารเพื่อสั่งการให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องดำเนินการ โดยจะมีการแจ้งหน่วยงานที่เกี่ยวข้องรับทราบข้อมูล

๒. เรื่องร้องเรียน/ร้อง ที่ไม่อยู่ในหน้าที่ความรับผิดชอบขององค์การบริหารส่วนตำบลจะร้อง จะดำเนินการประสานและแจ้งหน่วยงานภายนอกที่เกี่ยวข้องทราบ เพื่อให้ดำเนินการแก้ไขในส่วนที่เกี่ยวข้องตามอำนาจหน้าที่ต่อไป

๓. กรณี การขอข้อมูลข่าวสาร จนเจ้าหน้าที่ไม่รับผิดชอบจะทำการประสานงานผู้ครอบครองเอกสารและเจ้าหน้าที่เจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้องพิจารณา

๑๑. การประสานงานกับผู้ร้องเรียน/ร้องทุกข์

รายงานผลให้ผู้ร้องเรียน/ร้องทุกข์ ภายใน ๑๕ วัน นับแต่ได้รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์

๑๒. กฎหมายที่เกี่ยวข้อง

พระราชบัญญัติว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๔๖