

คู่มือการร้องเรียนขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองชัยศรี
ตำบลหนองชัยศรี อำเภอหนองหงส์ จังหวัดบุรีรัมย์

๑. หลักการและเหตุผล

พระราชบัญญัติการว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๔๖ ได้กำหนดแนวทางการปฏิบัติราชการ มุ่งให้เกิดประโยชน์สุขแก่ประชาชน โดยยึดประชาชนเป็นศูนย์กลาง เพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชน ให้เกิดความผาสุกและความ เป็นอยู่ที่ดีของประชาชน เกิดผลสัมฤทธิ์ต่องานบริการมีประสิทธิภาพและเกิดความคุ้มค่าในการให้บริการ ไม่มีขั้นตอนปฏิบัติงานเกินความจำเป็น มีการปรับปรุงภารกิจให้ทันต่อสถานการณ์ ประชาชนได้รับการอำนวยความสะดวกและได้รับการตอบสนองความต้องการ และมีผลการให้บริการสม่าเสมอ

๒. สถานที่ตั้ง

ตั้งอยู่ ณ สำนักปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลหนองชัยศรี เลขที่ ๖๐ หมู่ ๑๔ ตำบลหนองชัยศรี อำเภอหนองหงส์ จังหวัดบุรีรัมย์

๓. หน้าที่ความรับผิดชอบ

เป็นศูนย์กลางในการรับเรื่องเรียนและให้บริการข้อมูลข่าวสาร ให้คำปรึกษาเรื่องปัญหาความต้องการ และข้อเสนอแนะของประชาชน

๔. วัตถุประสงค์

- ๔.๑ เพื่อให้การดำเนินงานจัดการข้อร้องเรียนขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองชัยศรี มีขั้นตอน/กระบวนการ และแนวทางในการปฏิบัติงานเป็นมาตรฐานเดียวกัน
- ๔.๒ เพื่อให้มั่นใจว่าได้มีการปฏิบัติตามข้อกำหนด ระเบียบหลักเกณฑ์เกี่ยวกับการจัดการข้อร้องเรียนที่กำหนดไว้อย่างสม่ำเสมอ และมีประสิทธิภาพ

๕. เนื้อเน้ขอการรับเรื่องเรียน

- ๕.๑ รายละเอียดขอการรับเรื่องเรียนต้องให้ความชัดเจนหรือเบาะแสพอที่จะนำสืบหาข้อเท็จจริงของเรื่อง เพื่อจะได้ดำเนินการต่อไป
- ๕.๒ ผู้ร้องเรียนต้องเปิดเผยรายชื่อ และระบุสถานที่ หรือเบอร์โทรศัพท์เพื่อติดต่อกลับ
- ๕.๓ เรื่องเรียนต้องเป็นเรื่องที่อยู่ในอำนาจหน้าที่ขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองชัยศรี เช่น
 - ร้องเรียน ร้องทุกข์กล่าวโทษบุคคลหรือพนักงานส่วนตำบล พนักงานจ้าง ลูกจ้าง หรือนักการเมืองที่พฤติกรรมส่อไปในทางทุจริต การใช้อำนาจหน้าที่เอื้อประโยชน์แก่ตนเองหรือผู้อื่น การบริหารงานไม่โปร่งใส ไม่มีประสิทธิภาพ
 - ๕.๔ เรื่องเรียนที่ไม่อยู่ในอำนาจหน้าที่ความรับผิดชอบขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองชัยศรี ให้ดำเนินการประสานแจ้งหน่วยงานภายนอกที่เกี่ยวข้อง เพื่อให้เกิดความรวดเร็วและถูกต้องชัดเจนในการแก้ไขปัญหาต่อไป
 - ๕.๕ เรื่องเรียนที่ส่งผลกระทบต่อนักเรียน เช่น กรณีผู้ร้องเรียนทำหนังสือร้องเรียนความโปร่งใสในการจัดซื้อจัดจ้าง ให้เจ้าหน้าที่จัดทำบันทึกข้อความเพื่อเสนอผู้บริหารพิจารณาสั่งการไปยังหน่วยงานที่รับผิดชอบเพื่อดำเนินการตรวจสอบและแจ้งผู้ร้องเรียนต่อไป

๖. การให้ความช่วยเหลือและขั้นตอนการปฏิบัติ

๖.๑ ตรวจสอบคำร้องเรียนว่าเป็นเรื่องเกี่ยวข้องกับอะไร เป็นไปตามเงื่อนไขการรับร้องเรียนหรือไม่ โดยพิจารณาจากรายละเอียด เนื้อหา ความประสงค์ของผู้ร้องที่ได้รับการติดต่อและขอความเป็นธรรมเป็นสำคัญ

๖.๒ ลงทะเบียนรับเรื่อง โดยจำแนกว่ามาจากส่วนราชการ/หน่วยงาน หรือองค์กรใด และระบุชื่อผู้ร้อง ผู้ถูกร้อง และเรื่องที่เกี่ยวข้อง

๖.๓ จัดทำบันทึกเสนอผู้บริหาร ผู้มีอำนาจวินิจฉัยสั่งการ โดยระบุเงื่อนเวลา และการให้ความคุ้มครอง และช่วยเหลือต่อผู้ร้องเรียน ภายในกำหนด ๗ วัน ทั้งนี้ หากไม่แล้วเสร็จให้แจ้งผู้ร้องเรียนทราบ พร้อมระบุวันที่จะดำเนินการแล้วเสร็จ (ถ้ามี)

๖.๔ ประสานหน่วยงานหรือบุคคลผู้ที่เกี่ยวข้องพิจารณาดำเนินการต่อไป

๖.๕ แจ้งผลการดำเนินการและรายงานผลแก่ประชาชนผู้ร้องเรียน ภายในกำหนด ๗ วัน

๗. ช่องทางการร้องเรียน/ร้องทุกข์

๗.๑ ยื่นเรื่องร้องเรียนด้วยตนเองได้ที่องค์การบริหารส่วนตำบลหนองชัยศรี

๗.๒ ร้องเรียนผ่านทางโทรศัพท์ ๐๔๔ - ๖๖๖๙๓๕

๗.๓ ร้องเรียนสายตรงถึงผู้บริหาร นายกองค์การบริหารส่วนตำบลหนองชัยศรี ๐๙๓ - ๓๒๖๐๖๓๙ / ปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลหนองชัยศรี ๐๘๙ - ๘๔๔๕๖๓๓

๗.๔ ร้องเรียนผ่านตู้ไปรษณีย์ กล่องรับเรื่องจากประชาชน

๗.๕ ร้องเรียนผ่านเว็บไซต์องค์การบริหารส่วนตำบลหนองชัยศรี www.nongchaisri.go.th Line หรือ Facebook ขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองชัยศรี

๗.๖ ร้องเรียนผ่านตู้แสดงความคิดเห็น กล่องรับเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียน ซึ่งติดตั้งหน้าอาคารสำนักงาน องค์การบริหารส่วนตำบลหนองชัยศรี

๗.๗ ร้องเรียนผ่านศูนย์บริการประชาชน สำนักปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี ตู้ ปณ. ๑๑๑๑ เลขที่ ๑ ถนนพหลโยธิน เขตดุสิต กรุงเทพฯ ๑๐๓๐๐

๘. เอกสาร/หลักฐานที่ใช้

๘.๑ สำเนาบัตรประจำตัวประชาชน

๘.๒ สำเนาทะเบียนบ้าน

๘.๓ แบบคำร้อง/หนังสือร้องเรียน พร้อมเอกสารประกอบ

๘.๔ เอกสาร/หลักฐานอื่น ๆ (ถ้ามี)

๙. ผู้รับผิดชอบประจำศูนย์รับเรื่องเรียนประจำองค์การบริหารส่วนตำบลหนองชัยศรี ประกอบด้วย

- | | |
|---------------------------|------------------------------------|
| ๑. นางสุนันทนา ใจคง | ปลัดองค์การบริหารส่วนตำบล |
| ๒. นางสาวสายยนต์ พางาม | รองปลัดองค์การบริหารส่วนตำบล |
| ๓. นางเนตรฉลา วิเศษรัมย์ | หัวหน้าสำนักปลัด |
| ๔. นางสาวรำไพ ธีรเชษฐมงคล | นักทรัพยากรบุคคลชำนาญการ |
| ๕. นางสุชชาดา ทองอำพันธ์ | นักจัดการงานทั่วไปชำนาญการ |
| ๖. นายภฤตภาส กรมจรรยา | นักวิเคราะห์นโยบายและแผนปฏิบัติการ |

๓. นางสาววิศรี วัชรกุล
๔. นางสำเมียง อัครรัมย์
๕. นายวิชัย อุดทาพงษ์

เจ้าพนักงานธุรการชำนาญงาน
นักทรัพยากรบุคคล (ลูกจ้างประจำ)
นิติกรชำนาญการ

โดยมอบหมายให้ นายวิชัย อุดทาพงษ์ ตำแหน่งนิติกรชำนาญการ มีหน้าที่รับรองเรื่องเรียนเนื้องต้น จากประชาชน หน่วยงาน องค์กรต่าง ๆ หรือบุคคลอื่น ที่มาร้องเรียนขอการบริการส่วนตำบล ลงทะเบียนรับ เรื่อง แยกเรื่องและส่งเรื่องเรียนให้คณะกรรมการประจำศูนย์รับเรื่องเรียนของเจ้าองค์การบริหารส่วน ตำบล หรือส่วน/กองต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องแล้วแต่กรณี หรือองค์กร หน่วยงาน ส่วนราชการที่เกี่ยวข้อง เพื่อ พิจารณาดำเนินการให้ความช่วยเหลือตามอำนาจหน้าที่ต่อไป



1

แบบคำร้องพร้อมทั้งตัวอย่างกรอก

