

คู่มือ

การจัดการข้อร้องเรียน / ร้องทุกข์

ข้อคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะและคำชมเชย

องค์การบริหารส่วนตำบลโสกก่าม

อำเภอเซกา จังหวัดบึงกาฬ

คำนำ

องค์การบริหารส่วนตำบลโสกก่าม ได้จัดตั้งศูนย์รับเรื่องร้องเรียนขึ้น เพื่อใช้เป็นช่องทางในการรับเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ ข้อคิดเห็น และข้อเสนอแนะจากภาคประชาชนได้อย่างสะดวกรวดเร็ว สามารถนำปัญหาเข้าสู่กระบวนการแก้ไขปัญหาได้อย่างรวดเร็วและมีประสิทธิภาพ จึงได้จัดทำหลักเกณฑ์และคู่มือเกี่ยวกับการจัดการข้อร้องเรียน ข้อคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะ และคำชมเชยขององค์การบริหารส่วนตำบลโสกก่าม เพื่อให้การบริหารงานศูนย์รับเรื่องร้องเรียนเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพตามหลักธรรมาภิบาล มีมาตรฐานและทำให้ผู้รับบริการมีความพึงพอใจสอดคล้องตามพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์ และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๔๖ ซึ่งคู่มือเล่มนี้มีเนื้อหาหน้าที่ของศูนย์รับเรื่องร้องเรียนเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบประจำศูนย์รับข้อร้องเรียน ช่องทางการติดต่อแจ้งข้อร้องเรียน ข้อคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะ และคำชมเชย ประเภทของการจัดการกระบวนการดังกล่าว ระบบการจัดการ การเก็บรักษาความลับเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียน แบบฟอร์มแจ้งข้อร้องเรียน ข้อคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะ และแจ้งคำชมเชย ตลอดจนการติดตามและประเมินผลตัวชี้วัดระดับความสำเร็จและการจัดทำสถิติ รวบรวมและเผยแพร่ข้อมูลการจัดการข้อร้องเรียนขององค์การบริหารส่วนตำบลโสกก่าม ทั้งนี้เพื่อใช้เป็นแนวทางให้เจ้าหน้าที่ผู้เกี่ยวข้องในการปฏิบัติงานได้อย่างถูกต้อง รวดเร็ว และมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

องค์การบริหารส่วนตำบลโสกก่าม หวังเป็นอย่างยิ่งว่าคู่มือการจัดการข้อร้องเรียน ข้อคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะ และคำชมเชยเล่มนี้จะเป็นประโยชน์ต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบหรือผู้เกี่ยวข้องและผู้รับบริการหรือผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย หากมีข้อผิดพลาดหรือข้อเสนอแนะประการใดองค์การบริหารส่วนตำบลโสกก่าม พร้อมรับฟังข้อเสนอแนะเพื่อดำเนินการแก้ไขปรับปรุงในโอกาสครั้งต่อไป และขอขอบพระคุณมา ณ โอกาสนี้ด้วย

ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์

องค์การบริหารส่วนตำบลโสกก่าม

สารบัญ

เรื่อง	หน้า
๑. บทนำ	๑
๒. นิยามคำศัพท์	๒
๓. หน้าที่ของ “ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน”	๒
๔. เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบประจำศูนย์รับเรื่องร้องเรียน	๓
๕. ช่องทางการติดต่อแจ้งข้อร้องเรียน / ร้องร้องทุกข์ ข้อคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะ และคำชมเชย	๓
๖. ประเภทของการจัดการกระบวนการ	๓
๖.๑ ประเภทของข้อร้องเรียน / ร้องร้องทุกข์	๓
๖.๒ กระบวนการจัดการข้อร้องเรียน / ร้องร้องทุกข์	๔
๗. ระบบการจัดการ การติดตามและประเมินผล	๔
๘. การจัดทำสถิติ รวบรวมและเผยแพร่ข้อมูลการจัดการเรื่องร้องเรียน / ร้องร้องทุกข์	๔

๑. บทนำ

พระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๔๖ มาตรา ๓๗ ได้กำหนดหลักเกณฑ์ในการปฏิบัติราชการที่เกี่ยวข้องกับการบริการประชาชนหรือติดต่อประสานงานระหว่างส่วนราชการด้วยกัน โดยให้ส่วนราชการกำหนดระยะเวลาแล้วเสร็จของงานแต่ละงานและประกาศให้ประชาชนและข้าราชการทราบเป็นการทั่วไป โดยให้เป็นหน้าที่ของผู้บังคับบัญชาที่จะต้องตรวจสอบให้ข้าราชการปฏิบัติงานให้แล้วเสร็จตามกำหนดเวลาดังกล่าว และมาตรา ๓๘ ได้กำหนดให้ส่วนราชการใดที่ได้รับการติดต่อสอบถามเป็นหนังสือจากประชาชน หรือจากส่วนราชการด้วยกันเกี่ยวกับงานที่อยู่ในอำนาจหน้าที่ ของส่วนราชการนั้น ให้เป็นหน้าที่ของส่วนราชการนั้นที่จะต้องตอบคำถามหรือแจ้งการดำเนินการให้ทราบ ภายในสิบห้าวันหรือภายในกำหนดเวลาที่กำหนดไว้ และมาตรา ๓๙ ได้กำหนดให้ส่วนราชการจัดให้มีระบบเครือข่ายสารสนเทศของส่วนราชการเพื่ออำนวยความสะดวกให้แก่ประชาชนที่จะสามารถติดต่อสอบถามหรือขอข้อมูลหรือแสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับการปฏิบัติราชการของส่วนราชการ โดยระบบเครือข่าย สารสนเทศดังกล่าว จะต้องจัดทำในระบบเดียวกับที่กระทรวงเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารจัดให้มีขึ้น และมาตรา ๔๑ ได้กำหนดให้ส่วนราชการ ที่ได้รับคำร้องเรียน เสนอแนะ หรือความคิดเห็นเกี่ยวกับวิธีปฏิบัติราชการ อุปสรรค ความยุ่งยาก หรือปัญหาอื่นใดจากบุคคลใด โดยมีข้อมูลและสาระตามสมควร ให้เป็นหน้าที่ของส่วนราชการนั้นที่จะต้องพิจารณาดำเนินการให้ลุล่วงไปและในกรณีที่มีที่อยู่ของบุคคลนั้น ให้แจ้งให้บุคคลนั้นทราบผลการดำเนินการด้วย ทั้งนี้ อาจแจ้งให้ทราบผ่านทางระบบเครือข่ายสารสนเทศของส่วนราชการด้วยก็ได้ ในกรณีการแจ้งผ่านทางระบบเครือข่ายสารสนเทศมิให้เปิดเผยชื่อหรือที่อยู่ของผู้ร้องเรียน เสนอแนะ หรือแสดงความคิดเห็น นอกจากนี้ มาตรา ๔๒ ได้กำหนดให้ส่วนราชการที่มีอำนาจออกกฎ ระเบียบ ข้อบังคับ หรือประกาศ เพื่อใช้บังคับกับส่วนราชการอื่นมีหน้าที่ตรวจสอบว่ากฎ ระเบียบ ข้อบังคับ หรือประกาศนั้น เป็นอุปสรรคหรือก่อให้เกิดความยุ่งยากซ้ำซ้อน หรือความล่าช้าต่อการปฏิบัติหน้าที่ของส่วนราชการอื่นหรือไม่ เพื่อดำเนินการปรับปรุงแก้ไขให้เหมาะสมโดยเร็วต่อไป และในกรณีที่ได้รับการร้องเรียนหรือเสนอแนะจากข้าราชการหรือส่วนราชการอื่นในเรื่องใด ให้ส่วนราชการที่ออกกฎ ระเบียบ ข้อบังคับ หรือประกาศนั้น พิจารณาโดยทันที และในกรณีที่เห็นว่ากรรณการร้องเรียนหรือเสนอแนะนั้นเกิดจากความเข้าใจผิดหรือความไม่เข้าใจในกฎ ระเบียบ ข้อบังคับ หรือประกาศ ให้ชี้แจงให้ผู้ร้องเรียนหรือเสนอแนะทราบภายในสิบห้าวัน

ระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรี ว่าด้วยการจัดการเรื่องราวร้องทุกข์ พ.ศ. ๒๕๕๒ ข้อ ๑๘ ได้กำหนดให้ผู้ที่ได้รับความเดือดร้อนหรือเสียหายหรืออาจเดือดร้อนหรือเสียหายจากการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ หรือส่วนราชการ หรือจำเป็นต้องให้ส่วนราชการช่วยเหลือเยียวยาหรือปลดเปลื้องทุกข์ มีสิทธิเสนอคำร้องทุกข์ต่อส่วนราชการที่เกี่ยวข้องได้โดยข้อ ๒๓ ได้กำหนดให้การจัดการเรื่องราวร้องทุกข์เกี่ยวกับหน่วยงานของรัฐทุกประเภทให้เป็นไปตามระเบียบของหน่วยงานของรัฐนั้น และข้อ ๒๔ กำหนดให้เจ้าหน้าที่ส่วนราชการผู้รับคำร้องทุกข์ออกไปรับคำร้องทุกข์ให้แก่ผู้ร้องทุกข์ไว้เป็นหลักฐาน นอกจากนี้ข้อ ๒๕ ได้กำหนดให้ส่วนราชการได้รับคำร้องทุกข์ต้องตอบแจ้งการรับคำร้องทุกข์ไปยังผู้ร้องทุกข์โดยทางไปรษณีย์ตามสถานที่อยู่ที่ปรากฏในคำร้องทุกข์ หรือรูปแบบอื่นตามระเบียบที่คณะกรรมการกำหนดภายในสิบห้าวันทำการนับตั้งแต่วันที่รับคำร้องทุกข์

องค์การบริหารส่วนตำบลโสกก่าม ได้จัดให้มีระบบการจัดการเรื่องราวร้องทุกข์ ร้องเรียน ข้อคิดเห็น หรือข้อเสนอนแนะ และคำชมเชยขึ้น โดยได้จัดตั้งให้มีศูนย์รับเรื่องร้องเรียนทำหน้าที่จัดการข้อร้องเรียน ข้อคิดเห็นหรือข้อเสนอนแนะ และคำชมเชยเกี่ยวกับการปฏิบัติงาน หรือให้บริการของเจ้าหน้าที่ที่มาจากช่องทางารับข้อร้องเรียนต่าง ๆ โดยให้ศูนย์รับเรื่องร้องเรียนเป็นศูนย์กลางในการรับข้อร้องเรียน และให้เจ้าหน้าที่ประจำศูนย์ฯ ดำเนินการบริหารจัดการงานของศูนย์ฯ ซึ่งได้มีการกำหนดช่องทางารับข้อร้องเรียน ข้อคิดเห็นหรือข้อเสนอนแนะและคำชมเชย กำหนดประเภทและกระบวน

ร้องเรียน กระบวนการจัดการข้อคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะ และกระบวนการจัดการคำชมเชย ระบบการจัดการ การติดตามและประเมินผล การจัดทำสถิติ รวบรวมและเผยแพร่ข้อมูลการจัดการข้อร้องทุกข์/ร้องเรียน สำหรับรายละเอียดกระบวนการจัดการข้อร้องเรียน ข้อคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะ และคำชมเชยขององค์การบริหารส่วนตำบลโสกก่าม มีรายละเอียด ดังนี้

๒. นิยามคำศัพท์

“เจ้าหน้าที่” หมายความว่า ข้าราชการ/พนักงานองค์การบริหารส่วนตำบล พนักงานครู ลูกจ้างประจำ พนักงานจ้าง บุคลากรทางการศึกษา หรือบุคลากรอื่นซึ่งปฏิบัติงานให้กับองค์การบริหารส่วนตำบลโสกก่าม

“ผู้รับบริการ” หมายความว่า เจ้าหน้าที่ในองค์การบริหารส่วนตำบลโสกก่าม ส่วนราชการหรือหน่วยงานอื่นของรัฐ และประชาชนที่ติดต่อประสานงานหรือใช้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลโสกก่าม

“ข้อร้องเรียน / ร้องทุกข์” หมายความว่า เรื่องที่ผู้รับบริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลโสกก่าม ได้ร้องเรียนเกี่ยวกับการให้บริการของเจ้าหน้าที่องค์การบริหารส่วนตำบลโสกก่าม ทั้งในเรื่องความบกพร่อง ความล่าช้า ความไม่โปร่งใสและ ไม่เหมาะสมในการปฏิบัติงาน ปัญหาอันเกิดจากการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ขององค์การบริหารส่วนตำบลโสกก่าม รวมทั้งเรื่องที่ได้รับการร้องขอจากช่องทางอื่น หรือส่วนราชการอื่นส่งมาให้ดำเนินการตามอำนาจหน้าที่ขององค์การบริหารส่วนตำบลโสกก่าม เช่น ศูนย์ดำรงธรรม หรือศูนย์บริการประชาชนสำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี เป็นต้น

“ข้อคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะ” หมายความว่า เรื่องที่ผู้รับบริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลโสกก่าม มีข้อคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการปฏิบัติงานหรือให้บริการของเจ้าหน้าที่องค์การบริหารส่วนตำบลโสกก่าม

“คำชมเชย” หมายความว่า เรื่องที่ผู้รับบริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลโสกก่าม มีคำชมเชยเกี่ยวกับการปฏิบัติงานหรือให้บริการของเจ้าหน้าที่องค์การบริหารส่วนตำบลโสกก่าม

“ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน” หมายความว่า ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ องค์การบริหารส่วนตำบลโสกก่าม

๓. หน้าที่ของ “ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน องค์การบริหารส่วนตำบลโสกก่าม”

๑. จัดให้มีช่องทางในการรับเรื่องร้องเรียน / ร้องทุกข์ ข้อเสนอแนะต่างๆ ได้โดยสะดวกและรวดเร็ว โดยได้เปิดช่องทางในการรับเรื่องรวาดังนี้

- ทางโทรศัพท์ หรือโทรสาร หมายเลข ๐ ๔๒๔๙ ๐๙๐๕

- ตู้รับเรื่องเรียนบริเวณหน้าศูนย์ฯ หรือจุดติดตั้งที่องค์การบริหารส่วนตำบลโสกก่าม

- ทางไปรษณีย์ จ่าหน้าซองถึงนายกองค์การบริหารส่วนตำบลโสกก่าม โดยลงชื่อผู้ร้อง ที่อยู่ หมายเลขโทรศัพท์ที่สามารถติดต่อได้

- ด้วยตนเองได้ที่ศูนย์รับเรื่องเรียนองค์การบริหารส่วนตำบลโสกก่าม

- ผ่านทางเว็บไซต์ขององค์การบริหารส่วนตำบลโสกก่าม www.sokkam.go.th

- ผ่านทางกลุ่มไลน์ สายด่วนองค์การบริหารส่วนตำบลโสกก่าม

- ผ่านทางเฟซบุ๊ก องค์การบริหารส่วนตำบลโสกก่าม

๒. เป็นศูนย์กลางในการประสานงานในการแก้ไขปัญหา การบริหารจัดการ และนำข้อเสนอแนะต่างๆ ไปยังคณะผู้บริหารเพื่อพิจารณาดำเนินการอย่างเป็นรูปธรรม

๓. ประสานงานส่งเรื่องราวที่รับแจ้งไปยังงานที่รับผิดชอบ และติดตามผลการดำเนินการแจ้งกลับไปยังผู้แจ้งอย่างเป็นระบบ

๔. รวบรวมและจัดทำสถิติเรื่องร้องเรียน / ร้องทุกข์ นำเสนอต่อคณะผู้

๕. แนะนำเผยแพร่การดำเนินงานของศูนย์รับเรื่องร้องเรียน

๖. แผนงานบริการของศูนย์รับเรื่องร้องเรียนองค์การบริหารส่วนตำบลโสกก่าม

๖.๑ รับเรื่องร้องทุกข์

- การสาธารณูปโภค ได้แก่ ไฟฟ้า ท่อระบายน้ำ ถนน และประปา

- สิ่งแวดล้อม ได้แก่ สภาพแวดล้อมเป็นพิษ ขยะและสิ่งปฏิกูล ต้นไม้ และสวนสาธารณะ

น้ำท่วม และเหตุรำคาญ

- การจัดเก็บภาษี

- การให้บริการ

๖.๒ รับเรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่

๖.๓ รับแจ้งเหตุ ได้แก่ อัคคีภัย , ฆาตกรรม , อุทกภัย , ปัญหาความรุนแรงในครอบครัว และปัญหาอาชญากรรม ซึ่งเป็นการรับแจ้งเหตุฉุกเฉินเพื่อความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินของประชาชนทั่วไป

๖.๔ ข้อเสนอแนะต่าง ๆ

๖.๕ สอบถามข้อมูลโดยเจ้าหน้าที่จะบริการตอบคำถาม ข้อเสนอแนะ ให้ข้อมูลและให้คำแนะนำแก่ประชาชน ในกรณีที่ไม่ได้จะบันทึกเรื่องไว้และหาคำตอบส่งกลับไปยังผู้แจ้งในภายหลัง

๔. เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบประจำศูนย์รับเรื่องร้องเรียน

องค์การบริหารส่วนตำบลโสกก่ามได้มอบหมายให้ รองนายกองค์การบริหารส่วนตำบลโสกก่าม เป็นผู้อำนวยการศูนย์รับเรื่องร้องเรียนรับผิดชอบกำกับดูแลศูนย์ฯ และปลัดองค์การบริหารส่วนตำบล รองปลัดองค์การบริหารส่วนตำบล หัวหน้าสำนักงานปลัด และนิติกร เป็นเจ้าหน้าที่ประจำศูนย์ฯ

๕. ช่องทางการติดต่อแจ้งข้อร้องเรียน ร้องทุกข์ ข้อคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะ และคำชมเชย

กรณีผู้รับบริการต้องการแจ้งข้อร้องเรียน ข้อคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะ และคำชมเชยเกี่ยวกับการปฏิบัติงานหรือให้บริการของเจ้าหน้าที่องค์การบริหารส่วนตำบลโสกก่าม สามารถแจ้งผ่านช่องทางต่าง ๆ ดังนี้

(๑) ทางโทรศัพท์ หรือโทรสาร หมายเลข ๐ ๔๒๔๙ ๐๙๐๕

(๒) ตู้รับเรื่องราวบริเวณหน้าศูนย์รับเรื่องร้องเรียน หรือจุดติดตั้งที่องค์การบริหารส่วนตำบลโสกก่าม

(๓) ทางไปรษณีย์ จ่าหน้าซองถึงนายกองค์การบริหารส่วนตำบลโสกก่าม โดยลงชื่อผู้ร้อง ที่อยู่ หมายเลขโทรศัพท์ที่สามารถติดต่อได้

(๔) ด้วยตนเองได้ที่ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน องค์การบริหารส่วนตำบลโสกก่าม

(๕) ผ่านทางเว็บไซต์ขององค์การบริหารส่วนตำบลโสกก่าม www.sokkam.go.th

(๖) ผ่านทางกลุ่มไลน์ สายด่วนองค์การบริหารส่วนตำบลโสกก่าม

(๗) ผ่านทางเฟซบุ๊ก องค์การบริหารส่วนตำบลโสกก่าม

(๘) ช่องทางอื่น ๆ เช่น ศูนย์ดำรงธรรม กระทรวงมหาดไทย หรือศูนย์บริการประชาชน สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี โทรศัพท์ หมายเลข ๑๑๑๑ เป็นต้น

กรณีเป็นการร้องเรียนผ่านทางสื่อมวลชน (สิ่งพิมพ์ วิทยุกระจายเสียง และวิทยุโทรทัศน์) ศูนย์รับเรื่องร้องเรียนสามารถบันทึกข้อร้องเรียนในรูปแบบฟอร์มแจ้งข้อร้องเรียนพร้อมพยานหลักฐานที่เกี่ยวข้องเสนอผู้อำนวยการหรือผู้ที่ได้รับมอบหมายพิจารณาตามที่เห็นสมควร

๖. ประเภทของการจัดการกระบวนการ

๖.๑ ประเภทของข้อร้องเรียน แบ่งออกเป็น ๒ ประเภท กล่าวคือ

(๑) กระบวนการจัดการข้อร้องเรียน / ร้องทุกข์ ที่อยู่ในอำนาจหน้าที่และความรับผิดชอบขององค์การบริหารส่วนตำบล โสภก้าม

(๒) กระบวนการจัดการข้อร้องเรียน / ร้องทุกข์ ที่ไม่อยู่ในอำนาจหน้าที่และความรับผิดชอบขององค์การบริหารส่วนตำบล นครโสภก้าม

๖.๒ กระบวนการจัดการข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์

๖.๒.๑ เมื่อศูนย์รับเรื่องร้องเรียน ได้รับเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียนจากประชาชนจากช่องทางต่าง ๆ แล้ว จะทำการบันทึกการรับเรื่องลงในระบบ

๖.๒.๒ เจ้าหน้าที่ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน ตรวจสอบข้อเท็จจริง พิจารณาแนวทางการแก้ไขปัญหาเบื้องต้น และพิจารณาหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง กรณีที่เป็นเรื่องเร่งด่วนจะแจ้งผู้รับผิดชอบดำเนินการทันทีและรายงานผู้บริหารทราบต่อไป

๖.๒.๓ จัดพิมพ์คำร้องทุกข์/ร้องเรียนเสนอคณะผู้บริหารเพื่อพิจารณาสั่งการ และทำหนังสือแจ้งหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

๖.๒.๔ เสนอคณะผู้บริหารเพื่อพิจารณาสั่งการ

๖.๒.๕ เมื่อหน่วยงานที่เกี่ยวข้องได้รับหนังสือส่งเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียน จะลงรับหนังสือไว้ตามระบบ

๖.๒.๖ เจ้าหน้าที่ของหน่วยงานเสนอหนังสือต่อผู้บริหารของหน่วยงานและมอบหมายผู้รับผิดชอบดำเนินการ

๖.๒.๗ ผู้รับผิดชอบหรือผู้ที่ได้รับมอบหมายดำเนินการตรวจสอบและแก้ไขปัญหาแล้วแต่กรณี

๖.๒.๘ เมื่อผู้รับผิดชอบดำเนินการแล้วเสร็จ จะรายงานผลการดำเนินการต่อหัวหน้าหน่วยงาน

๖.๒.๙ หน่วยงานที่รับผิดชอบทาหนังสือแจ้งผลการดำเนินการส่งให้ศูนย์รับเรื่องราร้องทุกข์

๖.๒.๑๐ เมื่อเจ้าหน้าที่ศูนย์รับเรื่องร้องเรียนได้รับรายงานผลการดำเนินการจากหน่วยงานที่รับผิดชอบ จะเสนอรายงานต่อคณะผู้บริหารเพื่อทราบผลการดำเนินการ

๖.๒.๑๑ เจ้าหน้าที่ศูนย์รับเรื่องร้องเรียนแจ้งผลการดำเนินการให้ผู้ร้องทราบ

๖.๒.๑๒ เจ้าหน้าที่ศูนย์รับเรื่องร้องเรียนบันทึกยุดิเรื่องลงในระบบ

๗. ระบบการจัดการ การติดตามและประเมินผล

เมื่อศูนย์รับเรื่องร้องเรียน ได้รับข้อร้องเรียน ข้อคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะ และคำชมเชยที่ได้จากการปฏิบัติงานหรือให้บริการของเจ้าหน้าที่ตามช่องทางต่าง ๆ ได้กำหนดให้ศูนย์รับเรื่องร้องเรียนต้องรีบส่งเรื่องดังกล่าว ไปยังสำนัก/กอง หรือหน่วยงานที่เกี่ยวข้องทันที เพื่อดำเนินการแก้ไขปัญหาต่อไป สำหรับการติดตามและประเมินผลได้กำหนดให้สำนัก/กอง รวบรวมและรายงานข้อร้องเรียน ข้อคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะ และคำชมเชยที่ได้จากการปฏิบัติงานหรือให้บริการของเจ้าหน้าที่ตามช่องทางต่าง ๆ ส่งมายังศูนย์รับเรื่องร้องเรียนทราบทันทีเมื่อดำเนินการแล้วเสร็จ

๘. การจัดทำสถิติ รวบรวมและเผยแพร่ข้อมูลการจัดการเรื่องราร้องทุกข์

องค์การบริหารส่วนตำบลโสภก้าม ได้กำหนดให้มีการจัดทำสถิติและรวบรวมข้อมูลการจัดการข้อร้องเรียน ข้อคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะ และคำชมเชย โดยจัดทำเป็นสถิติทุกเดือน เพื่อนำมาประเมินผลการดำเนินงานและปรับปรุงคุณภาพในการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลโสภก้าม

.....



ประกาศองค์การบริหารส่วนตำบลโสกก่าม
เรื่อง ประกาศใช้คู่มือจัดการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์
การให้ข้อคิดเห็น ข้อเสนอแนะ และคำชมเชย องค์การบริหารส่วนตำบลโสกก่าม

องค์การบริหารส่วนตำบลโสกก่าม ได้จัดตั้งศูนย์รับเรื่องร้องเรียนขึ้น เพื่อใช้เป็นช่องทางในการรับเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ ข้อคิดเห็น และข้อเสนอแนะจากภาคประชาชนได้อย่างสะดวกรวดเร็ว สามารถนำปัญหาเข้าสู่กระบวนการแก้ไขปัญหาได้อย่างรวดเร็วและมีประสิทธิภาพ จึงได้จัดทำหลักเกณฑ์และคู่มือเกี่ยวกับการจัดการข้อร้องเรียน ข้อคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะ และคำชมเชยขององค์การบริหารส่วนตำบลโสกก่าม เพื่อให้การบริหารงานศูนย์รับเรื่องร้องเรียนเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพตามหลักธรรมาภิบาล มีมาตรฐานและทำให้ผู้รับบริการมีความพึงพอใจสอดคล้องตามพระราชบัญญัติว่าด้วยหลักเกณฑ์ และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๔๖ ซึ่งคู่มือเล่มนี้มีเนื้อหาหน้าที่ของศูนย์รับเรื่องร้องเรียน เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบประจำศูนย์รับข้อร้องเรียน ช่องทางการติดต่อแจ้งข้อร้องเรียน ข้อคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะและคำชมเชย ประเภทของการจัดการกระบวนการดังกล่าว ระบบการจัดการ การเก็บรักษาความลับเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียน แบบฟอร์มแจ้งข้อร้องเรียน ข้อคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะ และแจ้งคำชมเชย ตลอดจนการติดตามและประเมินผลตัวชี้วัดระดับความสำเร็จและการจัดทำสถิติ รวบรวมและเผยแพร่ข้อมูลการจัดการข้อร้องเรียนขององค์การบริหารส่วนตำบลโสกก่าม ทั้งนี้เพื่อใช้เป็นแนวทางให้เจ้าหน้าที่ผู้เกี่ยวข้องในการปฏิบัติงานได้อย่างถูกต้อง รวดเร็ว และมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

องค์การบริหารส่วนตำบลโสกก่าม จึงประกาศใช้คู่มือจัดการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ การให้ข้อคิดเห็น ข้อเสนอแนะ และคำชมเชย องค์การบริหารส่วนตำบลโสกก่าม เพื่อให้พนักงานเจ้าหน้าที่ใช้เป็นคู่มือในการปฏิบัติงาน ตามรายละเอียดคู่มือฯ แนบท้ายประกาศ นี้

จึงประกาศให้ทราบโดยทั่วกัน

ประกาศ ณ วันที่ ๑ ตุลาคม พ.ศ. ๒๕๕๘

(นายคุณ อุ่นคำ)
นายกองค์การบริหารส่วนตำบลโสกก่าม



ที่ บก ๘๐๓๐๑/ว

องค์การบริหารส่วนตำบลโสกก่าม
อำเภอเซกา จังหวัดบึงกาฬ ๓๘๑๕๐

ตุลาคม ๒๕๕๘

เรื่อง ขอความอนุเคราะห์ประชาสัมพันธ์การประกาศใช้คู่มือจัดการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ฯ

เรียน กำนันตำบลโสกก่าม/ผู้ใหญ่บ้านทุกหมู่บ้าน

สิ่งที่ส่งมาด้วย สำเนาประกาศ องค์การบริหารส่วนตำบลโสกก่าม เรื่องประกาศใช้คู่มือจัดการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ฯ จำนวน ๑ ฉบับ

ด้วย องค์การบริหารส่วนตำบลโสกก่าม ได้ประกาศใช้คู่มือจัดการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ การให้ข้อคิดเห็น ข้อเสนอแนะ และคำชมเชย เพื่อให้พนักงานเจ้าหน้าที่ใช้เป็นคู่มือในการปฏิบัติงานจัดการเรื่องร้องเรียน / ร้องทุกข์ ให้เกิดประโยชน์สูงสุดต่อประชาชน รายละเอียดตามสำเนาคู่มือฯ สิ่งทีส่งมาด้วย นี้

เพื่อให้ประชาชนได้ทราบ รูปแบบ ขั้นตอน วิธีการ การจัดการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ฯ และแบบฟอร์มต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้อง ตลอดจนการดำเนินการของพนักงานเจ้าหน้าที่ขององค์การบริหารส่วนตำบลโสกก่าม จึงขอความอนุเคราะห์ท่านได้โปรดประกาศและประชาสัมพันธ์ข้อความในประกาศฯ ทีส่งมาพร้อมนี้ให้กับประชาชนได้รับทราบด้วย จัก ขอขอบคุณยิ่ง

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบและพิจารณาดำเนินการต่อไป

ขอแสดงความนับถือ

(นายคุณ อุ่นคำ)

นายกองค์การบริหารส่วนตำบลโสกก่าม

สำนักงานปลัดฯ

โทรศัพท์ ๐ ๔๒๔๙ ๐๙๐๕

“สร้างวินัย สร้างบึงกาฬ”



ที่ บก ๘๐๓๐๑/

องค์การบริหารส่วนตำบลโสกก่าม
อำเภอเซกา จังหวัดบึงกาฬ ๓๘๑๕๐

ตุลาคม ๒๕๕๘

เรื่อง ขอความอนุเคราะห์ประชาสัมพันธ์การประกาศใช้คู่มือจัดการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ฯ

เรียน ผู้จัดการสถานีวิทยุชุมชนตำบลโสกก่าม

สิ่งที่ส่งมาด้วย สำเนาประกาศ องค์การบริหารส่วนตำบลโสกก่าม เรื่องประกาศใช้คู่มือจัดการเรื่องร้องเรียน/
ร้องทุกข์ฯ จำนวน ๑ ฉบับ

ด้วย องค์การบริหารส่วนตำบลโสกก่าม ได้ประกาศใช้คู่มือจัดการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ การให้
ข้อคิดเห็น ข้อเสนอแนะ และคำชมเชย เพื่อให้พนักงานเจ้าหน้าที่ใช้เป็นคู่มือในการปฏิบัติงานจัดการเรื่อง
ร้องเรียน / ร้องทุกข์ ให้เกิดประโยชน์สูงสุดต่อประชาชน รายละเอียดตามสำเนาคู่มือฯ สิ่งที่ส่งมาด้วย นี้

เพื่อให้ประชาชนได้ทราบ รูปแบบ ขั้นตอน วิธีการ การจัดการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ฯ และ
แบบฟอร์มต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้อง ตลอดจนการดำเนินการของพนักงานเจ้าหน้าที่ขององค์การบริหารส่วนตำบล
โสกก่าม จึงขอความอนุเคราะห์ท่านได้ประชาสัมพันธ์เนื้อความในประกาศฯ ที่ส่งมาพร้อมนี้ ให้กับประชาชน
ได้รับทราบด้วย จัก ขอบคุณยิ่ง

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบและพิจารณาดำเนินการต่อไป

ขอแสดงความนับถือ

(นายคุณ อุ่นคำ)

นายกองค์การบริหารส่วนตำบลโสกก่าม

สำนักงานปลัดฯ

โทรศัพท์ ๐ ๔๒๔๙ ๐๙๐๕

“สร้างวินัย สร้างบึงกาฬ”



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ.....สำนักงานปลัดฯ องค์การบริหารส่วนตำบลโสกก่าม โทร. ๐-๔๒๔๙-๐๙๐๕
ที่ บก. ๘๐๓๐๑/.....วันที่.....

เรื่อง ขอส่งเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ให้ส่วนงานที่เกี่ยวข้องดำเนินการ

เรียน นายกององค์การบริหารส่วนตำบลโสกก่าม

ด้วย ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ องค์การบริหารส่วนตำบลโสกก่าม ได้รับเรื่องร้องเรียน/ร้อง
ทุกข์ จาก.....ด้วยการร้องด้วยตนเอง/ร้องผ่านทางโทรศัพท์/ร้อง
ผ่านทางเว็บไซต์ของหน่วยงาน ว่า.....

ตามรายละเอียดแนบท้าย ซึ่งศูนย์รับเรื่องร้องเรียนได้พิจารณาแล้วเห็นว่าเรื่องดังกล่าวอยู่ในความรับผิดชอบของ
กอง/สำนัก/ส่วนราชการอื่น(ระบุชื่อ).....เห็นควร
ส่งเรื่องให้.....เพื่อพิจารณาดำเนินการต่อไป และแจ้งผลการ
ดำเนินการเบื้องต้นให้ผู้ร้องทราบด้วย

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณาสั่งการ

(นายอุทิศ อินลี)

รองนายกององค์การบริหารส่วนตำบลโสกก่าม
ประธานคณะกรรมการศูนย์รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์

ความเห็น.....
.....

(นายคำพันธ์ ศรีจันทร์)

รองปลัดองค์การบริหารส่วนตำบล รักษาราชการแทน
ปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลโสกก่าม

คำสั่ง.....
.....

(นายคุณ อุ่นคำ)
นายกององค์การบริหารส่วนตำบลโสกก่าม



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ..... องค์การบริหารส่วนตำบลโสกก่าม..... โทรศัพท์ ๐ ๔๒๔๒ ๓๖๐๘.....
ที่ บก ๘๐๓๐๑/..... วันที่ ๒๓ กันยายน ๒๕๕๗.....

เรื่อง การจัดตั้งศูนย์รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ องค์การบริหารส่วนตำบลโสกก่าม มอบหมายผู้รับผิดชอบศูนย์
เรียน พนักงานส่วนตำบล ลูกจ้างประจำ และพนักงานจ้าง องค์การบริหารส่วนตำบลโสกก่าม

ด้วย องค์การบริหารส่วนตำบลโสกก่าม ได้จัดตั้งศูนย์รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ประจำองค์การบริหารส่วนตำบลโสกก่าม เพื่อเป็นการอำนวยความสะดวกและแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนของประชาชน โดยมีที่ทำการอยู่สำนักงานปลัด องค์การบริหารส่วนตำบลโสกก่าม และจัดให้มีการร้องเรียน/ร้องทุกข์ผ่านทางเว็บไซต์ www.sokkam.go.th เมนู ร้องเรียน/ร้องทุกข์ และได้มีคำสั่งแต่งตั้งมอบหมายผู้รับผิดชอบ ตามคำสั่งองค์การบริหารส่วนตำบลโสกก่าม ที่ ๓๘๑/๒๕๕๗ ลงวันที่ ๒๓ กุมภาพันธ์ ๒๕๕๗

จึงให้ผู้เกี่ยวข้องได้ทราบและปฏิบัติงานของศูนย์รับเรื่องราวร้องเรียน/ร้องทุกข์ ให้เป็นไปด้วยความเรียบร้อย

จึงแจ้งมาเพื่อทราบและปฏิบัติ ต่อไป

(นายคุณ อุ่นคำ)

นายกองค์การบริหารส่วนตำบลโสกก่าม

ส่วนผนวก

ประกอบด้วยแบบฟอร์มที่ต้องใช้