

คู่มือปฏิบัติงาน รับเรื่องราวร้องเรียน/ร้องทุกข์
และร้องเรียนการจัดซื้อจัดจ้าง
ประจำองค์การบริหารส่วนตำบลเทอดไทย

งานนิติการ องค์การบริหารส่วนตำบลเทอดไทย
อำเภอทุ่งเขาหลวง จังหวัดร้อยเอ็ด
โทร/โทรสาร 043-5570084
<http://www.thedthai101.com/>



คำนำ

คู่มือปฏิบัติงานด้านการร้องเรียน/ร้องทุกข์ (เรื่องร้องเรียนทั่วไปและเรื่องร้องเรียนการจัดซื้อจัดจ้าง) ขององค์การบริหารส่วนตำบลกุดหวายจัดทำขึ้น เพื่อเป็นกรอบหรือแนวทางในการปฏิบัติงานด้านรับเรื่องราวร้องเรียน/ร้องทุกข์ ผ่านศูนย์รับเรื่องราวร้องเรียน/ร้องทุกข์ ขององค์การบริหารส่วนตำบลกุดหวาย ทั้งในเรื่องร้องเรียนทั่วไปและเรื่องเรียนด้านการจัดซื้อจัดจ้าง ตอบสนองนโยบายของรัฐ ตามพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๕๖ ได้ กำหนดแนวทางปฏิบัติราชการ มุ่งให้เกิดประโยชน์สุขแก่ประชาชน โดยยึดประชาชนเป็น ศูนย์กลาง เพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชน ให้เกิดความผาสุกและความเป็นอยู่ที่ดีของประชาชน เกิดผลสัมฤทธิ์ต่องานบริการมีประสิทธิภาพและเกิดความคุ้มค่าในการให้บริการ ไม่มี ขั้นตอนปฏิบัติงานเกินความจำเป็น เพื่อให้การบริหารราชการเป็นไปด้วยความถูกต้อง บริสุทธิ์ ยุติธรรม ควบคู่กับการพัฒนาบำบัดทุกข์ บำรุงสุข ตลอดจนแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนของประชาชน ได้อย่างมีประสิทธิภาพ อันเป็นการเสริมสร้างคุณธรรมและความโปร่งใส ให้เกิดขึ้นในองค์กร

ศูนย์รับเรื่องราวร้องเรียน/ร้องทุกข์
องค์การบริหารส่วนตำบลเทอดไทย

สารบัญ

หน้า

คำนำ

สารบัญ

หลักการเหตุผล/วัตถุประสงค์/ขอบเขตการปฏิบัติงาน

๑

ช่องทางในการร้องทุกข์/ร้องเรียน

๓

แผนผังการปฏิบัติงานรับเรื่องราวร้องเรียน/ร้องทุกข์

๔

แบบคำร้องเรียน/ร้องทุกข์ (ทั่วไป)

๕

แบบคำร้องเรียนการจัดซื้อจัดจ้าง

๖

การกรอกข้อมูลร้องเรียนผ่านเว็บไซต์

๗

ภาคผนวก

- ประกาศองค์การบริหารส่วนตำบลเทอดไทย เรื่อง การจัดตั้งศูนย์รับเรื่องราวร้องเรียน/ร้องทุกข์และร้องเรียนการจัดซื้อจัดจ้าง ลงวันที่ ๓๐ มิถุนายน ๒๕๕๘
- คำสั่งองค์การบริหารส่วนตำบลเทอดไทย ที่ ๒๕๑/๒๕๕๘ เรื่อง การจัดตั้งศูนย์รับเรื่องราวร้องเรียน/ร้องทุกข์ และร้องเรียนการจัดซื้อจัดจ้าง
- คำสั่งองค์การบริหารส่วนตำบลเทอดไทย ที่ ๒๕๒/๒๕๕๘ เรื่อง แต่งตั้งเจ้าหน้าที่ประจำศูนย์รับเรื่องราวร้องเรียน/ร้องทุกข์ และร้องเรียนการจัดซื้อจัดจ้าง

๑. หลักการและเหตุผล

ตามพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๔๖ ได้ กำหนดแนวทางปฏิบัติราชการ มุ่งให้เกิดประโยชน์สุขแก่ประชาชน โดยยึดประชาชนเป็น ศูนย์กลาง เพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชน ให้เกิดความผาสุกและความเป็นอยู่ที่ดีของประชาชน เกิดผลสัมฤทธิ์ ต่องานบริการมีประสิทธิภาพและเกิดความคุ้มค่าในการให้บริการ ไม่มี ขั้นตอนปฏิบัติงานเกินความจำเป็น

ประกอบสำนักงาน ป.ป.ช. ได้ทำบันทึกตกลงความร่วมมือกับกระทรวงมหาดไทย โดยกรม ส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น กำหนดให้มีการประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสขององค์กรปกครองส่วน ท้องถิ่น (ITA) ตามแบบสำรวจการใช้หลักฐานเชิงประจักษ์ Evidence-based Integrity Assessment สำหรับ การประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานของหน่วยงานภาครัฐ

องค์การบริหารส่วนตำบลกุดหวาย จึงได้จัดทำคู่มือปฏิบัติงานด้านการร้องเรียน/ร้องทุกข์ (เรื่องร้องเรียนทั่วไปและเรื่องร้องเรียนการจัดซื้อจัดจ้าง) ขององค์การบริหารส่วนตำบลกุดหวาย เพื่อเป็นกรอบ หรือแนวทางในการปฏิบัติงาน

๒. วัตถุประสงค์การจัดทำ

๑. เพื่อให้เจ้าหน้าที่องค์การบริหารส่วนตำบลกุดหวาย ใช้เป็นแนวทางในการปฏิบัติงานใน การรับเรื่องราวร้องเรียน/ร้องทุกข์ หรือขอความช่วยเหลือให้มีมาตรฐานเดียวกันและเป็นไปอย่างมี ประสิทธิภาพ

๒. เพื่อให้การดำเนินงานจัดการข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ทั้งไปและเรื่องร้องเรียนการจัดซื้อจัด จ้าง ขององค์การบริหารส่วนตำบลกุดหวาย มีขั้นตอน/กระบวนการ และแนวทางในการปฏิบัติงานเป็น มาตรฐานเดียวกัน

๓. เพื่อสร้างมาตรฐานการปฏิบัติงานที่มุ่งไปสู่การบริหารคุณภาพทั่วทั้งองค์กรอย่างมี ประสิทธิภาพ

๔. เพื่อให้มั่นใจว่าได้มีการปฏิบัติตามข้อกำหนด ระเบียบหลักเกณฑ์เกี่ยวกับการจัดการ ข้อร้องเรียน ที่กำหนดไว้อย่างสม่ำเสมอ และมีประสิทธิภาพ

๓. ขอบเขตการปฏิบัติงานรับเรื่องราวร้องเรียน/ร้องทุกข์

๑. กรณีเรื่องร้องเรียนทั่วไป

๑.๑ สอบถามข้อมูลเบื้องต้นจากผู้ขอรับบริการถึงความประสงค์ของการขอรับ บริการ

๑.๒ ดำเนินการบันทึกข้อมูลของผู้ขอรับบริการ เพื่อเก็บไว้เป็นฐานข้อมูลของผู้ ขอรับบริการจากศูนย์บริการ

๑.๓ แยกประเภทงานบริการตามความประสงค์ของผู้ขอรับบริการ เช่น ปริญญา กฎหมาย, ขออนุมัติ/อนุญาต, ขอร้องเรียน/ร้องทุกข์/แจ้งเบาะแส หรือร้องเรียนเรื่องร้องเรียนจัดซื้อจัดจ้าง

๑.๔ ดำเนินการให้คำปรึกษาตามประเภทงานบริการเพื่อตอบสนองความประสงค์

ของผู้ขอรับบริการ

๑.๕ เจ้าหน้าที่ดำเนินการเพื่อตอบสนองความประสงค์ของผู้ขอรับบริการ

-กรณีข้อร้องเรียนทั่วไป เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบ/ที่ปรึกษากฎหมายจะให้ข้อมูลกับผู้ขอรับบริการในเรื่องที่ผู้ขอรับบริการต้องการทราบเมื่อให้คาปรึกษาเรียบร้อยแล้วเรื่องที่ขอรับบริการถือว่ายุติ

- กรณีขออนุมัติ/อนุญาต เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบ จะให้ข้อมูลกับผู้ขอรับบริการในเรื่องที่ผู้ขอรับบริการต้องการทราบ และดำเนินการรับเรื่องดังกล่าวไว้ หัวหน้าสำนักงานปลัด หรือหน่วยงานผู้รับผิดชอบ เป็นผู้พิจารณาส่งต่อให้กับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องดำเนินการต่อไป ภายใน ๑-๒ วัน

- กรณีข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์/แจ้งเบาะแส เจ้าหน้าที่ขององค์การบริหารส่วนตำบลฯ จะให้ข้อมูลกับผู้ขอรับบริการในเรื่องที่ผู้ขอรับบริการต้องการทราบ และเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบ จะดำเนินการรับเรื่องดังกล่าวไว้ และหัวหน้าหน่วยงาน เป็นผู้พิจารณาส่งต่อให้กับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องดำเนินการต่อไป ภายใน ๑-๒ วัน

- กรณีขออนุมัติ/อนุญาต, ร้องเรียน/ร้องทุกข์/แจ้งเบาะแสให้ผู้ขอรับบริการ รอคอยติดต่อกลับหรือสามารถติดตามเรื่องกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องหากไม่ได้รับการติดต่อกลับจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้องภายใน ๑๕ วัน ให้ติดต่อกลับที่ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ องค์การบริหารส่วนตำบลเทอดไทย

๒. กรณีเรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับการจัดซื้อจัดจ้าง

๒.๑ สอบถามข้อมูลเบื้องต้นจากผู้ขอรับบริการถึงความประสงค์ของการขอรับบริการ

๒.๒ ดำเนินการบันทึกข้อมูลของผู้ขอรับบริการ เพื่อเก็บไว้เป็นฐานข้อมูลของผู้ขอรับบริการจากเจ้าหน้าที่รับผิดชอบ

๒.๓ แยกประเภทงานร้องเรียนเรื่องร้องเรียนจัดซื้อจัดจ้างให้กับผู้อำนวยการกองคลัง เพื่อเสนอเรื่องให้กับผู้บังคับบัญชาตามลำดับชั้น พิจารณาความเห็น

- กรณีข้อร้องเรียนเกี่ยวกับจัดซื้อจัดจ้าง เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบ/ที่ปรึกษากฎหมายจะให้ ข้อมูลกับผู้ขอรับบริการในเรื่องที่ผู้ขอรับบริการต้องการทราบเมื่อให้คาปรึกษาเรียบร้อยแล้วเรื่องที่ขอรับบริการถือว่ายุติ

- กรณีร้องเรียน/ร้องทุกข์/แจ้งเบาะแส เกี่ยวกับการจัดซื้อจัดจ้าง เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบขององค์การบริหารส่วนตำบลฯ จะให้ข้อมูลกับผู้ขอรับบริการในเรื่องที่ผู้ขอรับบริการต้องการทราบ และเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบ จะดำเนินการรับเรื่องดังกล่าวไว้ และหัวหน้าหน่วยงาน เป็นผู้พิจารณาส่งต่อให้กับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องดำเนินการต่อไป ภายใน ๑-๒ วัน

- กรณี ร้องเรียน/ร้องทุกข์/แจ้งเบาะแส เรื่องจัดซื้อจัดจ้าง ให้ผู้ขอรับบริการ รอคอยติดต่อกลับหรือสามารถติดตามเรื่องกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องหากไม่ได้รับการติดต่อกลับจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้องภายใน ๑๕ วัน ให้ติดต่อกลับที่ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ องค์การบริหารส่วนตำบลเทอดไทย

๔. สถานที่ตั้ง

ตั้งอยู่ ณ สำนักงานปลัด องค์การบริหารส่วนตำบลเทอดไทย อำเภอทุ่งเขาหลวง จังหวัดร้อยเอ็ด



ช่องทางในการร้องทุกข์ /
ร้องเรียน



ร้องเรียนด้วยตนเอง ณ ห้องปฏิบัติงานสำนักงานปลัด อปท.ทุกต.ไทย

ศูนย์รับเรื่องราวร้องเรียน/ร้องทุกข์ หรือร้องเรียนการจัดซื้อจัดจ้าง โทร.043-557-084



สายด่วนนากษา บาดสมร ๘ในอากาศ โทร.๐๘๑-๒๖๑๕๕๒๗

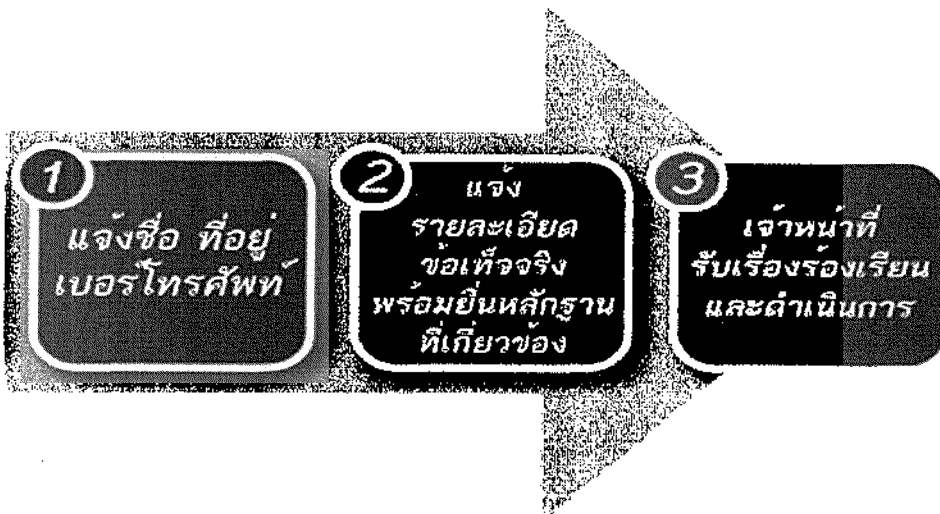


สายด่วนรองปลัดฯ นางวรัทยา พรหมชาติ โทร.๐๙๑-๗๗๔๑๕๗๔



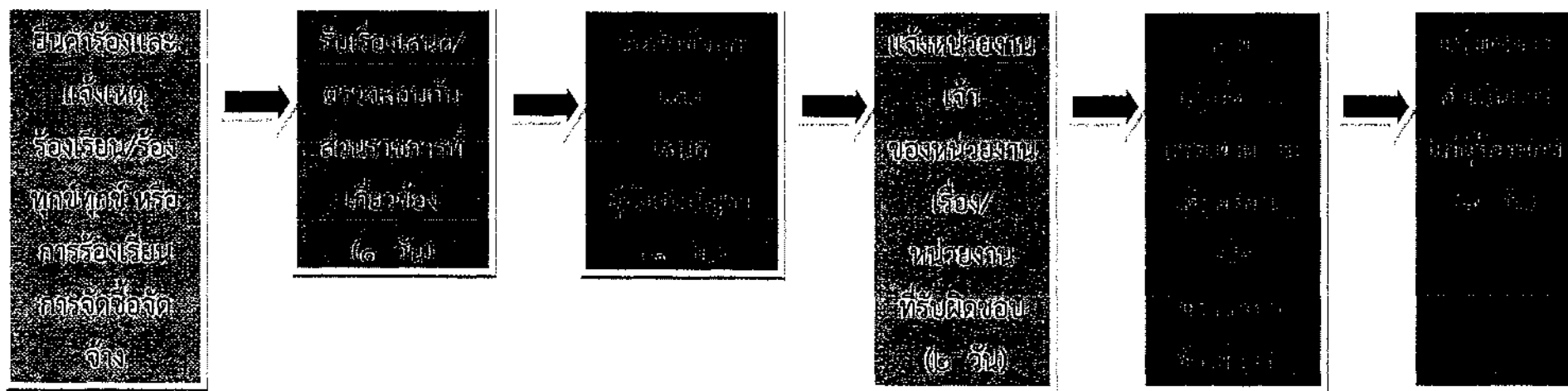
แจ้งเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ หรือร้องเรียนการจัดซื้อจัดจ้าง ผ่านเว็บไซต์

www.thachitthai101.com



แผนผังการปฏิบัติงานการรับเรื่องราวร้องเรียน/ร้องทุกข์

แผนผังขั้นตอนและระยะเวลาการปฏิบัติราชการ การรับแจ้งเรื่องราวร้องเรียน/ร้องทุกข์ และการร้องเรียนจัดซื้อจัดจ้าง



รูป กระบวนการบริการ ๖ ขั้นตอน รวมระยะเวลา ๑๕ วัน

แบบคำร้องเรียน/ร้องทุกข์ (ทั่วไป)

เขียนที่ องค์การบริหารส่วนตำบลเทอดไทย

วันที่.....เดือน.....พ.ศ.....

เรียน นายองค์การบริหารส่วนตำบลเทอดไทย

ข้าพเจ้าชื่อ (นาย/นาง/นางสาว).....นามสกุล.....

อายุ.....ปี อยู่บ้านเลขที่.....หมู่ที่.....หมู่บ้าน.....ตำบล.....

อำเภอ.....จังหวัด.....รหัสไปรษณีย์.....โทรศัพท์.....

ได้รับความเดือดร้อนเนื่องจาก.....

ขอให้องค์การบริหารส่วนตำบลเทอดไทยดำเนินการ ดังนี้

๑.)

๒.)

พร้อมนี้ข้าพเจ้าได้แนบเอกสารหลักฐานต่าง ๆ มาด้วย คือ

๑.) สำเนาบัตรประจำตัวประชาชน จำนวน.....ฉบับ

๒.) สำเนาทะเบียนบ้าน จำนวน.....ฉบับ

๓.) บัญชีรายชื่อผู้ได้รับความเดือดร้อน จำนวน.....ราย

๔.) เอกสารอื่นๆ (ระบุ).....

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณาอนุเคราะห์

.....ผู้ยื่นคำร้อง

(.....)

ความเห็น.....

ความเห็น.....

.....

.....

(นางสาววิริณห์ อินฉิว)

(นางสาวศิริกร ไชยชนะ)

นิติกร

หัวหน้าสำนักงานปลัด

วันที่...../...../.....

วันที่...../...../.....

ความเห็น.....

ความเห็น.....

.....

.....

(นางวรัทยา พรหมชาติ)

(นายสมพร ผั่นอากาศ)

รองปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลเทอดไทย

นายกองค์การบริหารส่วนตำบลเทอดไทย

วันที่...../...../.....

วันที่...../...../.....

แบบคำร้องเรียนการจัดซื้อจัดจ้าง

เขียนที่ องค์การบริหารส่วนตำบลเทอดไทย

วันที่.....เดือน.....พ.ศ.....

เรียน นายองค์การบริหารส่วนตำบลเทอดไทย

ข้าพเจ้าชื่อ (นาย/นาง/นางสาว).....นามสกุล.....
อายุ.....ปี อยู่บ้านเลขที่.....หมู่ที่.....หมู่บ้าน.....ตำบล.....
อำเภอ.....จังหวัด.....รหัสไปรษณีย์.....โทรศัพท์.....
ขอร้องเรียนการจัดซื้อจัดจ้างในเรื่อง.....

ขอให้องค์การบริหารส่วนตำบลเทอดไทยดำเนินการ ดังนี้

- ๑.)
- ๒.)

พร้อมนี้ข้าพเจ้าได้แนบเอกสารหลักฐานต่าง ๆ มาด้วย คือ

- ๑.) สำเนาบัตรประจำตัวประชาชน จำนวน.....ฉบับ
- ๒.) สำเนาทะเบียนบ้าน จำนวน.....ฉบับ
- ๓.) บัญชีรายชื่อผู้ได้รับความเดือดร้อน จำนวน.....ราย
- ๔.) เอกสารอื่นๆ (ระบุ).....

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณาอนุเคราะห์

.....ผู้ยื่นคำร้อง
(.....)

ความเห็น.....

ความเห็น.....

(นางสาววิรินทร์ อินฉิว)

(นางศิริกร ไชยชนะ)

นิติกร

หัวหน้าสำนักปลัด

วันที่...../...../.....

วันที่...../...../.....

ความเห็น

คำสั่ง

(นางวรัทยา พรหมชาติ)

(นายสมพร ผันอากาศ)

รองปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลเทอดไทย

นายองค์การบริหารส่วนตำบลเทอดไทย

วันที่...../...../.....

วันที่...../...../.....

การกรอกข้อมูลร้องเรียนผ่านเว็บไซต์ขององค์การบริหารส่วนตำบลเทอดไทย

ขั้นตอนการกรอกข้อมูลร้องเรียน-ร้องทุกข์ ทางเว็บไซต์

- ๑.เข้าเว็บไซต์ <https://www.thedthai101.com>
- ๒.เลือกเมนูหลัก
- ๓.เมนูมุมซ้ายมือ เลือกเมนูเรียน-ร้องทุกข์
- ๔.พิมพ์รายละเอียด ข้อความที่ประสงค์จะร้องทุกข์
๕. ช่องร้องทุกข์โดย : ให้กรอกชื่อผู้ร้อง ร้องเรียน
๖. กรอกช่องโทรศัพท์
๗. กรอกอีเมลล์
๘. กดปุ่มส่งข้อความ

ภาคผนวก