



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ สำนักงานปลัด องค์การบริหารส่วนตำบลรามราช
ที่ นพ ๗๗๔๐๑ / วันที่ ๑๕ กุมภาพันธ์ ๒๕๖๔
เรื่อง แก้ไขปรับปรุงคู่มือการดำเนินงานเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์

เรียน นายองค์การบริหารส่วนตำบลรามราช

เนื่องด้วยเหตุการณ์ปัจจุบันได้เพิ่มช่องทางการร้องเรียน/ร้องทุกข์เพิ่มขึ้น ได้แก่ทางเว็บไซต์ <https://www.rammarach.go.th/> และทางเฟซบุ๊ก rammarach เพื่ออำนวยความสะดวกแก่ประชาชน เข้าถึง รวดเร็ว เข้ากับยุคสมัยปัจจุบัน จึงได้ทำการแก้ไขปรับปรุงคู่มือการดำเนินงานเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์นี้ ขึ้นมาใหม่ จุดประสงค์เพื่อสนับสนุนการดำเนินงานเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ให้เป็นไปตามแบบแผน ถูกระเบียบ และทันสมัยเป็นปัจจุบัน

ดังนั้นจึงได้อาศัยตามหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ.๒๕๔๖ (แก้ไขเพิ่มเติมปี ๒๕๖๒) และระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยการจัดการเรื่องร้องทุกข์ พ.ศ.๒๕๒๒ แก้ไขปรับปรุงคู่มือการดำเนินงานเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ขององค์การบริหารส่วนตำบลรามราช ขึ้นมาใหม่ เพื่อให้สนับสนุนการทำงานในองค์กรให้มีประสิทธิภาพ และเป็นไปด้วยความเรียบร้อย

จึงเรียนเพื่อโปรดพิจารณา

ลงชื่อ

นางสาวปัทมนันท์

อ่อนคำ

นิติกรปฏิบัติการ

ความเห็น หัวหน้าสำนักปลัด

.....

พ.จ.อ.


(สุทธินันท์ สุภานนท์)

หัวหน้าสำนักปลัด

/ความเห็น...

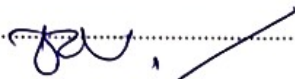
ความเห็น ปลัดองค์การบริหารส่วนตำบล



.....


(ลงชื่อ) 
.....

(นางนุชนารต กลางประพันธ์)
ปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลรามราช

ความเห็น นายกองค์การบริหารส่วนตำบล


.....

(ลงชื่อ) 
.....
(นายพิจิตร นิวงษา)

นายกองค์การบริหารส่วนตำบลรามราช 



คู่มือการดำเนินงาน
เรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์

องค์การบริหารส่วนตำบลรามราช
ตำบลรามราช อำเภอท่าอุเทน จังหวัดนครพนม

โทรศัพท์ ๐-๔๒๕๓๐-๖๙๓

โทรสาร. ๐-๔๒๕๓๐-๖๙๓

<http://www.rammarach.go.th/>

คำนำ

คู่มือการปฏิบัติงานรับเรื่องราวร้องทุกข์ของ ศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ขององค์การบริหารส่วนตำบลรามราช ฉบับนี้ จัดทำขึ้นเพื่อเป็นแนวทางการดำเนินการจัดการข้อร้องเรียนของศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ขององค์การบริหารส่วนตำบลรามราช ทั้งนี้การจัดการข้อร้องเรียนจนได้ข้อยุติ ให้มีความรวดเร็วและมีประสิทธิภาพ เพื่อตอบสนองความต้องการและความคาดหวังของผู้รับบริการ จำเป็นจะต้องมีขั้นตอน / กระบวนการ และแนวทางในการปฏิบัติงานที่ชัดเจนและเป็นมาตรฐานเดียวกัน

นอกจากนี้ยังมีหน้าที่สำคัญในการประสาน ติดตามหน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริต และประพฤติมิชอบจากช่องทาง การร้องเรียนของศูนย์รับเรื่องราวร้องเรียน/ร้องทุกข์ทั้ง ๔ ช่องทาง ประกอบด้วย

- ๑) ด้วยตนเอง ณ องค์การบริหารส่วนตำบลรามราช หมู่ที่ ๑๒ ตำบลรามราช อำเภอท่าอุเทน จังหวัดนครพนม
- ๒) เว็บไซต์องค์การบริหารส่วนตำบลรามราช <http://www.rammarach.go.th/>
- ๓) เฟซบุ๊ก อบต.รามราช
- ๔) กล้องรับเรื่องราวร้องเรียนการทุจริตในองค์การบริหารส่วนตำบลรามราช

ในปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๔ ศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ องค์การบริหารส่วนตำบลรามราช ได้ทบทวนคู่มือการปฏิบัติงานกระบวนการจัดการ เรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบเพื่อ เป็นวิธีปฏิบัติงาน (Work Instruction) สอดรับกับกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ของสำนักปลัด องค์การบริหารส่วนตำบลรามราช หวังเป็นอย่างยิ่งว่าคู่มือการปฏิบัติงานกระบวนการจัดการ เรื่องร้องเรียนการทุจริต/แจ้ง เบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ จะเป็นประโยชน์สำหรับหน่วยงาน และบุคลากรผู้ปฏิบัติงานที่จะนำไปเป็นมาตรฐานอย่างมีคุณภาพ

องค์การบริหารส่วนตำบลรามราช

สารบัญ

เรื่อง	หน้า
บทนำ	๑
วัตถุประสงค์การจัดทำคู่มือ	๒
คำจำกัดความ	๒
ขอบเขตการให้บริการ	๓
กรณีร้องเรียน/ร้องทุกข์	๓
ช่องทางการร้องเรียน	๓
สถานที่ตั้ง	๓
ระยะเวลาเปิดให้บริการ	๓
แผนผังกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์	๔
ขั้นตอนการปฏิบัติงาน	๕
การรับและตรวจสอบข้อร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ	๕
การประสานหน่วยงานเพื่อแก้ไขข้อร้องเรียนและการแจ้งกลับผู้ร้องเรียน	๖
การรายงานผลการจัดการข้อร้องเรียนของหน่วยงานให้ผู้บริหารทราบ	๖
มาตรฐานงาน	๖
ภาคผนวก	๗

คู่มือการดำเนินงานเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ องค์การบริหารส่วนตำบลรามราช อำเภอท่าอุเทน จังหวัดนครพนม

บทนำ

ตามพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๔๖ (แก้ไขเพิ่มเติมปี ๒๕๖๒) ได้กำหนดแนวทางปฏิบัติราชการมุ่งให้เกิดประโยชน์สุขแก่ประชาชนโดยยึดประชาชนเป็นศูนย์กลางเพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชนให้เกิดความผาสุกและความเป็นอยู่ที่ดีของประชาชนเกิดผลสัมฤทธิ์ต่องานบริการมีประสิทธิภาพและเกิดความคุ้มค่าในการให้บริการไม่มีขั้นตอนปฏิบัติงานเกินความจำเป็น มีการปรับปรุงภารกิจให้ทันต่อสถานการณ์ประชาชนได้รับการอำนวยความสะดวกและได้รับการตอบสนองความต้องการและมีการประเมินผลการให้บริการสม่ำเสมอ

การร้องเรียน/ร้องทุกข์ของประชาชน ถือเป็นเสียงสะท้อนให้หน่วยงานทราบว่า การบริหารราชการมีประสิทธิภาพและประสิทธิผลมากน้อยเพียงใด ซึ่งรัฐบาลและหน่วยงานของรัฐได้ตระหนักและให้ความสำคัญกับการแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ของประชาชนมาโดยตลอด มีการรับฟังความคิดเห็น เปิดโอกาสให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วม และตรวจสอบการทำงานของรัฐบาลและหน่วยงานของรัฐมากขึ้น เพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชนและเสริมสร้างความสงบสุขให้เกิดขึ้นในสังคม โดยเฉพาะเมื่อประเทศมีการพัฒนาทางด้านเศรษฐกิจ ด้านสังคม และการเมืองอย่างต่อเนื่องทำให้เกิดการเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็ว นำไปสู่การแข่งขัน การเอาใจเอาเปรียบ เป็นเหตุให้ประชาชนที่ได้รับความเดือดร้อน ประสบปัญหาหรือไม่ได้รับความเป็นธรรม จึงมีการร้องเรียน/ร้องทุกข์ต่อหน่วยงานต่าง ๆ เพิ่มขึ้น

เพื่อให้การบริหารระบบราชการเป็นไปด้วยความถูกต้อง บริสุทธิ์ ยุติธรรม ควบคู่กับการพัฒนาการบำบัดทุกข์ บำรุงสุข ตลอดจนดำเนินการแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนของประชาชน ให้มีประสิทธิภาพมีความรวดเร็ว และประสบผลสำเร็จอย่างเป็นรูปธรรม องค์การบริหารส่วนตำบลรามราช ในฐานะที่เป็นหน่วยงานในการให้บริการแก่ประชาชน ได้เปิดช่องทางในการรับฟังความคิดเห็นของประชาชนโดยตรง บริการให้ข้อมูล และรับเรื่องร้องเรียน / ร้องทุกข์ อีกทั้งยังเป็นศูนย์รับแจ้งเบาะแสการทุจริตเกี่ยวกับการจัดซื้อจัดจ้าง หรือไม่ได้รับความเป็นธรรมจากการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่เกี่ยวกับการทำงานขององค์การบริหารส่วนตำบลรามราช จึงได้จัดทำคู่มือปฏิบัติงานด้านการร้องเรียน/ร้องทุกข์ ขององค์การบริหารส่วนตำบลรามราช ขึ้นเพื่อเป็นกรอบหรือแนวทางในการปฏิบัติงาน ซึ่งในกรณีการร้องเรียนที่เกี่ยวกับบุคคลจะมีการเก็บรักษาเรื่องราวไว้เป็นความลับและปกปิดชื่อผู้ร้องเรียน เพื่อมิให้ผู้ร้องเรียนได้รับผลกระทบและได้รับความเดือดร้อนจากการร้องเรียน

๑. วัตถุประสงค์การจัดทำคู่มือ

๑. เพื่อให้เจ้าหน้าที่องค์การบริหารส่วนตำบลรามราช ใช้เป็นแนวทางในการปฏิบัติงานในการรับเรื่องราวร้องเรียนร้องทุกข์หรือขอความช่วยเหลือให้มีมาตรฐานเดียวกันและเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ
๒. เพื่อให้การดำเนินงานจัดการข้อร้องเรียนขององค์การบริหารส่วนตำบลรามราช มีขั้นตอนกระบวนการและแนวทางในการปฏิบัติงานเป็นมาตรฐานเดียวกัน
๓. เพื่อสร้างมาตรฐานการปฏิบัติงานที่มุ่งไปสู่การบริหารคุณภาพทั่วทั้งองค์กรอย่างมีประสิทธิภาพ
๔. เพื่อเผยแพร่ให้กับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียขององค์การบริหารส่วนตำบลรามราชทราบกระบวนการ
๕. เพื่อให้มั่นใจว่าได้มีการปฏิบัติตามข้อกำหนดระเบียบหลักเกณฑ์เกี่ยวกับการจัดการข้อร้องเรียนที่กำหนดไว้อย่างสม่ำเสมอและมีประสิทธิภาพ

๒. คำจำกัดความ

ผู้รับบริการ	หมายถึง ผู้ที่มาใช้บริการจากส่วนราชการและประชาชนทั่วไป
ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	หมายถึง ผู้ที่ได้รับผลกระทบทั้งทางบวกและทางลบทั้งทางตรง และทางอ้อมจากการดำเนินการของส่วนราชการ เช่น ประชาชนในชุมชน/หมู่บ้าน ตำบลรามราช
การจัดการข้อร้องเรียน	หมายถึง มีความหมายครอบคลุมถึงการจัดการในเรื่องข้อร้องเรียนข้อเสนอแนะ/ข้อคิดเห็น/คำชมเชย/การสอบถามหรือร้องขอข้อมูล
ผู้ร้องเรียน	หมายถึง ประชาชนทั่วไป / ผู้มีส่วนได้เสียที่มาติดต่อยังศูนย์รับเรื่องราวร้องเรียนองค์การบริหารส่วนตำบลรามราช ผ่านช่องทางต่างๆโดยมีวัตถุประสงค์ครอบคลุมการร้องเรียน/การให้ข้อเสนอแนะ/การให้ข้อคิดเห็น/การชมเชย/การร้องขอข้อมูล
ช่องทางการรับข้อร้องเรียน	หมายถึง ช่องทางต่างๆที่ใช้ในการรับเรื่องราวร้องเรียน เช่น ติดต่อด้วยตนเอง ร้องเรียนทางโทรศัพท์ / ทางไปรษณีย์ (จดหมาย) / เว็บไซต์ / Facebook
เจ้าหน้าที่	หมายถึง เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบจัดการข้อร้องเรียนขององค์การบริหารส่วนตำบลรามราช
ข้อร้องเรียน	หมายถึง แบ่งเป็นประเภท ๓ ประเภท คือ - ข้อร้องเรียนทั่วไป เช่น เรื่องราวร้องทุกข์ทั่วไปข้อคิดเห็น ข้อเสนอแนะ คำชมเชย สอบถาม หรือร้องขอข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับคุณภาพและการให้บริการของหน่วยงาน - การร้องเรียนเกี่ยวความไม่โปร่งใสของการจัดซื้อจัดจ้าง - การร้องเรียนเกี่ยวกับการปฏิบัติหน้าที่ หรือปฏิบัติตนไม่เหมาะสมของข้าราชการ พนักงาน พนักงานจ้าง สังกัดองค์การบริหารส่วนตำบลรามราช
คำร้อง	หมายถึง คำหรือข้อความที่ผู้ร้องเรียนกรอกตามแบบฟอร์มที่ศูนย์รับเรื่องราวร้องเรียน/ร้องทุกข์ หรือระบบการรับคำร้องเรียนเอง มีแหล่งที่สามารถตอบสนองหรือมีรายละเอียดอย่างชัดเจนหรือมีนัยสำคัญที่เชื่อถือได้

การดำเนินการเรื่องร้องเรียน	หมายถึง เรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ที่ได้รับผ่านช่องทางการร้องเรียนต่างๆ มาเพื่อทราบหรือพิจารณาดำเนินการแก้ไขปัญหาตามอำนาจหน้าที่
การจัดการเรื่องร้องเรียน	หมายถึง กระบวนการที่ดำเนินการในการแก้ไขปัญหาตามเรื่องร้องเรียนที่ได้รับให้ได้รับการแก้ไขหรือบรรเทาความเดือดร้อนจากการดำเนินงาน

๓. ขอบเขตการให้บริการ

๑. งานรับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์และข้อเสนอแนะของประชาชน
๒. งานบริการให้ข้อมูลข่าวสาร
๓. งานบริการให้คำปรึกษา/แก้ไขปัญหา

๔. กรณีการร้องเรียน/ร้องทุกข์

๑. กรณีเรื่องร้องเรียนทั่วไป
๒. กรณีข้อร้องเรียนเกี่ยวกับการจัดซื้อจัดจ้าง
๓. กรณีเรื่องร้องทุกข์ / ร้องเรียนข้าราชการ หมายถึง เรื่องราวที่ข้าราชการเป็นผู้ถูกร้องเรียน เนื่องจากเจ้าหน้าที่ปฏิบัติหน้าที่ หรือปฏิบัติตนไม่เหมาะสม

๕. ช่องทางการร้องเรียน

กรณีผู้รับบริการต้องการแจ้งข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ ข้อคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะ เกี่ยวกับการปฏิบัติงานหรือให้บริการของเจ้าหน้าที่ สามารถแจ้งผ่านช่องทางต่างๆ ดังนี้

๑. เดินทางมาด้วยตนเอง สถานที่ องค์การบริหารส่วนตำบลรามราช หมู่ที่ ๑๒ ตำบลรามราช อำเภอท่าอุเทน จังหวัดนครพนม
๒. ทางไปรษณีย์ / จดหมาย ที่อยู่ องค์การบริหารส่วนตำบลรามราช เลขที่ ๖๕ หมู่ที่ ๑๒ ตำบลรามราช อำเภอท่าอุเทน จังหวัดนครพนม รหัสไปรษณีย์ ๔๘๑๒๐
๓. ทางโทรศัพท์ เบอร์โทร ๐-๔๒๕๓๐-๖๙๓
๔. ทางเว็บไซต์องค์การบริหารส่วนตำบลรามราช <http://www.rammarach.go.th/>
๕. ทาง Facebook อบต.รามราช

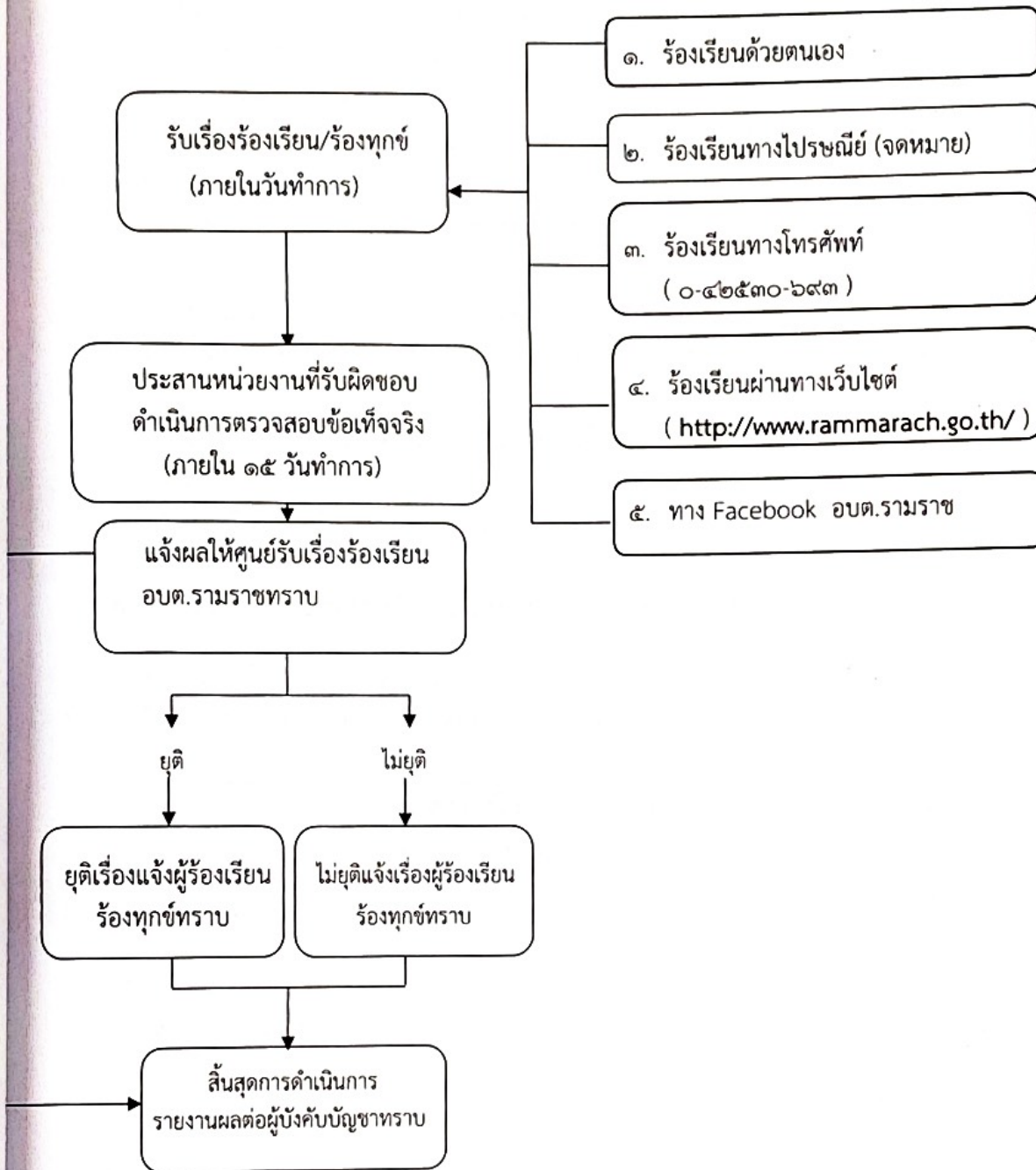
๖. สถานที่ตั้ง

องค์การบริหารส่วนตำบลรามราช หมู่ที่ ๑๒ ตำบลรามราช อำเภอท่าอุเทน จังหวัดนครพนม

๗. ระยะเวลาเปิดให้บริการ

เปิดให้บริการวันจันทร์ - วันศุกร์ (ยกเว้นวันหยุดที่ทางราชการกำหนด) ตั้งแต่เวลา ๘.๓๐ - ๑๖.๓๐ น.

๘. แผนผังกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์



๙. ขั้นตอนการปฏิบัติงาน

- ๑) เจ้าหน้าที่ศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ องค์การบริหารส่วนตำบลรามราช รับเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ จากช่องทางการร้องเรียน ๕ ช่องทาง
- ๒) เจ้าหน้าที่ศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ คัดแยกหนังสือ วิเคราะห์เนื้อหาของเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ
- ๓) เจ้าหน้าที่ศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ สรุปความเห็นเสนอ และจัดทำหนังสือถึงผู้บังคับบัญชาเหนือขึ้นไปทราบและพิจารณา
- ๔) เจ้าหน้าที่ศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ ส่งเรื่องให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องดำเนินการ / ตอบข้อซักถาม ชี้แจงข้อเท็จจริง
- ๕) เจ้าหน้าที่ศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ แจ้งผู้ร้องเรียน/ร้องทุกข์ เพื่อทราบเบื้องต้นภายใน ๑๕ วัน
- ๖) เจ้าหน้าที่ศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ รับรายงานและติดตามความก้าวหน้าผลการดำเนินงานจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง
- ๗) เจ้าหน้าที่ศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ เก็บข้อมูลในระบบสารบรรณ เพื่อการประมวลผลและสรุปวิเคราะห์เสนอผู้บริหาร
- ๘) เจ้าหน้าที่ศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ จัดเก็บเรื่อง

๑๐. การรับและตรวจสอบข้อร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ

ดำเนินการรับและติดตามตรวจสอบข้อร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบที่เข้ามายังหน่วยงานจากช่องทางต่าง ๆ โดยมีข้อปฏิบัติตามที่กำหนด ดังนี้

ช่องทาง	ความถี่ในการตรวจสอบช่องทาง	ระยะเวลาดำเนินการรับข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์เพื่อประสานหาทางแก้ไขปัญหา	หมายเหตุ
ร้องเรียนด้วยตนเอง ณ ศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ องค์การบริหารส่วนตำบลรามราช	ทุกครั้งที่มีการร้องเรียน	ภายใน ๑๕ วันทำการ	
ร้องเรียนผ่านทางทางไปรษณีย์ / จดหมาย	ทุกครั้งที่มีการร้องเรียน	ภายใน ๑๕ วันทำการ	
ร้องเรียนผ่านเว็บไซต์องค์การบริหารส่วนตำบลรามราช	ทุกวัน	ภายใน ๑๕ วันทำการ	
ร้องเรียนผ่านทางโทรศัพท์ ๐-๔๒๕๓๐-๖๙๓	ทุกวัน	ภายใน ๑๕ วันทำการ	
ร้องเรียนผ่านทาง Facebook	ทุกวัน	ภายใน ๑๕ วันทำการ	

๑๑. การประสานหน่วยงานเพื่อแก้ไขข้อร้องเรียนและการแจ้งกลับผู้ร้องเรียน

- กรณีเป็นการขอข้อมูลข่าวสาร ประสานหน่วยงานผู้ครอบครองเอกสารเจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้อง เพื่อให้ข้อมูลแก่ผู้ร้องขอได้ทันที

- ข้อร้องเรียน ที่เป็นการร้องเรียนเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการของหน่วยงาน เช่น ไฟฟ้าสาธารณะดับ การจัดการขยะมูลฝอย ตัดต้นไม้ กลิ่นเหม็นรบกวน เป็นต้น จัดทำบันทึกข้อความ เสนอไปยังผู้บริหารเพื่อสั่งการให้ส่วนงานผู้รับผิดชอบ

- ข้อร้องเรียน ที่ไม่อยู่ในอำนาจความรับผิดชอบขององค์การบริหารส่วนตำบลรามราช ให้ดำเนินการประสานแจ้งหน่วยงานภายนอกที่เกี่ยวข้อง เพื่อให้เกิดความรวดเร็วและถูกต้องชัดเจนในการแก้ไขปัญหาต่อไป

- ข้อร้องเรียนที่ส่งผลกระทบต่อหน่วยงาน เช่น กรณีผู้ร้องเรียนทำหนังสือร้องเรียนความไม่โปร่งใสในการจัดซื้อจัดจ้าง ให้เจ้าหน้าที่จัดทำบันทึกข้อความเพื่อเสนอผู้บริหารพิจารณาสั่งการไปยังหน่วยงานที่รับผิดชอบเพื่อดำเนินการตรวจสอบและแจ้งผู้ร้องเรียนต่อไป

- ให้ผู้รับผิดชอบดำเนินการแก้ไขเรื่องร้องเรียน และแจ้งผลการดำเนินงานให้ผู้ร้องเรียนทราบภายใน ๑๕ วันทำการ

๑๒. การรายงานผลการจัดการข้อร้องเรียนของหน่วยงานให้ผู้บริหารทราบ

- รวบรวมและรายงานสรุปการจัดการข้อร้องเรียนให้ผู้บริหารทราบ

- สรุปจำนวนข้อร้องเรียน หลังจากสิ้นปีงบประมาณ เพื่อใช้เป็นแนวทางในการแก้ไข ปรับปรุง พัฒนางองค์กรต่อไป

๑๓. มาตรฐานงาน

- การดำเนินการแก้ไขข้อร้องเรียนให้แล้วเสร็จ ภายในระยะเวลาที่กำหนด

- กรณีได้รับเรื่องร้องเรียน จากช่องทางการร้องเรียน เช่น ร้องเรียนด้วยตนเอง /จดหมาย/ เว็บไซต์ / โทรศัพท์/ Facebook ให้ศูนย์ดำเนินการตรวจสอบเสนอต่อผู้บริหารพิจารณาส่งเรื่องต่อให้ผู้รับผิดชอบ ดำเนินการแก้ไขเรื่องร้องเรียน และแจ้งผลการดำเนินงานให้ผู้ร้องเรียนทราบภายใน ๑๕ วันทำการ

๑๔. แบบฟอร์ม

แบบฟอร์มใบรับแจ้งเหตุเรื่องราวร้องเรียน / ร้องทุกข์ (รายละเอียดปรากฏตามภาคผนวก)

๑๕. จัดทำโดย

ศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์องค์การบริหารส่วนตำบลรามราช

โทร ๐-๔๒๕๓๐-๖๙๓ เว็บไซต์ <http://www.rammarach.go.th/>

ภาคผนวก

แบบฟอร์มคำร้องทุกข์/ร้องเรียน (ด้วยตนเอง)

เขียนที่.....
.....
.....

วันที่.....เดือน.....พ.ศ.....

เรื่อง.....

เรียน นายองค์การบริหารส่วนตำบลรามราช

ข้าพเจ้า.....ที่อยู่.....หมู่ที่.....

บ้าน.....ตำบล.....อำเภอ.....

จังหวัด.....ขอร้องเรียน/ร้องทุกข์ เรื่อง.....

.....เพื่อให้องค์การบริหารส่วนตำบลรามราช
ดำเนินการ/หยุดดำเนินการ.....

เนื่องจาก.....

ทั้งนี้ ข้าพเจ้าขอให้องค์การบริหารส่วนตำบลรามราช แจ้งตอบรับว่าจะดำเนินการ/ไม่ดำเนินการตามข้อ
ร้องเรียน/ร้องทุกข์ ข้าพเจ้าไปยังที่อยู่ของข้าพเจ้าข้างต้น ภายใน ๑๕ วัน นับแต่วันที่ได้รับหนังสือฉบับนี้แล้ว โดย
ข้าพเจ้าได้เก็บสำเนาหนังสือฉบับนี้ซึ่งได้ดำเนินการลงรับทางธุรการเรียบร้อยแล้ว

พร้อมนี้ข้าพเจ้าได้แนบเอกสารหลักฐานต่าง ๆ มาด้วย คือ

๑. สำเนาบัตรประจำตัวประชาชน จำนวน.....ฉบับ
๒. สำเนาทะเบียนบ้านฉบับเจ้าบ้าน จำนวน.....ฉบับ
๓. บัญชีรายชื่อผู้ได้รับความเดือดร้อน จำนวน.....ราย
๔. เอกสารอื่น ๆ (ระบุ).....

ขอแสดงความนับถือ

(ลงชื่อ).....ผู้แจ้งเรื่องราวร้องทุกข์

(.....)

ตำแหน่ง.....(ถ้ามี)

หมายเลขโทรศัพท์.....

(แบบคำร้องเรียน๒)

แบบฟอร์มคำร้องทุกข์/ร้องเรียน (โทรศัพท์)

ที่ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน

องค์การบริหารส่วนตำบลรามราช

วันที่.....เดือน..... พ.ศ.....

เรื่อง.....
เรียน นายองค์การบริหารส่วนตำบลรามราช

ข้าพเจ้า..... อายุ.....ปี อยู่บ้านเลขที่..... หมู่ที่.....
ถนน.....ตำบล..... อำเภอ..... จังหวัด.....
โทรศัพท์..... อาชีพ..... ตำแหน่ง.....
มีความประสงค์ขอร้องทุกข์/ร้องเรียนเพื่อให้องค์การบริหารส่วนตำบลรามราช พิจารณาดำเนินการช่วยเหลือหรือ
แก้ไขปัญหาในเรื่อง.....

โดยขออ้าง.....
..... เป็นพยานหลักฐานประกอบ

ทั้งนี้ข้าพเจ้าขอรับรองว่าคำร้องทุกข์/ร้องเรียนตามข้างต้นเป็นจริงและเจ้าหน้าที่ได้แจ้งให้ ข้าพเจ้าทราบ
แล้วว่าหากเป็นคำร้องที่ไม่สุจริตอาจต้องรับผิดชอบตามกฎหมายได้

ลงชื่อ.....เจ้าหน้าที่ผู้รับเรื่อง
(.....)
วันที่.....เดือน..... พ.ศ.....
เวลา.....

(ตอบข้อร้องเรียน๑)

แบบแจ้งการรับเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียน

ที่นพ ๗๗๔๐๑ (เรื่องร้องเรียน) /

ที่ องค์การบริหารส่วนตำบลรามราช
ตำบลรามราช อำเภอท่าอุเทน
จังหวัดนครพนม ๔๘๑๒๐

วันที่.....เดือน.....พ.ศ.

เรื่อง ตอบรับการรับเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียน
เรียน

ตามที่ท่านได้ร้องทุกข์/ร้องเรียนผ่านศูนย์รับเรื่องร้องเรียนองค์การบริหารส่วนตำบลรามราช
โดยทาง () หนังสือร้องเรียนทางไปรษณีย์ () ด้วยตนเอง () ทางโทรศัพท์ () อื่นๆ.....
ลงวันที่..... เกี่ยวกับเรื่อง.....

..... นั้น
องค์การบริหารส่วนตำบลรามราชได้ลงทะเบียนรับเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียนของท่านไว้แล้วตามทะเบียนรับเรื่องเลข
รับที่..... ลงวันที่..... และองค์การบริหารส่วนตำบล
รามราชได้พิจารณาเรื่องของท่านแล้วเห็นว่า

() เป็นเรื่องที่อยู่ในอำนาจหน้าที่ขององค์การบริหารส่วนตำบลรามราชและได้มอบหมายให้
.....เป็นหน่วยตรวจสอบและดำเนินการ

() เป็นเรื่องที่ไม่อยู่ในอำนาจหน้าที่ขององค์การบริหารส่วนตำบลรามราช และได้จัดส่งเรื่องให้
.....ซึ่งเป็นหน่วยงานที่มีอำนาจหน้าที่เกี่ยวข้อง ดำเนินการต่อไป
แล้วทั้งนี้ท่านสามารถติดต่อประสานงานหรือขอทราบผลโดยตรงกับหน่วยงานดังกล่าวได้อีกทางหนึ่ง

() เป็นเรื่องที่มีกฎหมายบัญญัติขั้นตอนและวิธีการปฏิบัติไว้เป็นการเฉพาะแล้วตามกฎหมาย
..... จึงขอให้ท่านดำเนินการตามขั้นตอนและวิธีการที่
กฎหมายนั้นบัญญัติไว้ต่อไป

จึงแจ้งมาเพื่อทราบ

ขอแสดงความนับถือ

(.....)

สำนักปลัด

(ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน)

โทร. ๐-๔๒๕๓-๐๖๔๓

(ตอบข้อร้องเรียน๒)

แบบแจ้งผลการดำเนินการต่อเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียน

ที่นพ ๗๗๔๐๑ (เรื่องร้องเรียน) /.....

ที่ องค์การบริหารส่วนตำบลรามราช
ตำบลรามราช อำเภอท่าอุเทน
จังหวัดนครพนม ๔๘๑๒๐

วันที่.....เดือน.....พ.ศ.

เรื่อง แจ้งผลการดำเนินการต่อเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียน

เรียน

อ้างถึง ลงวันที่.....

- สิ่งที่ส่งมาด้วย ๑.
๒.
๓.

ตามที่องค์การบริหารส่วนตำบลรามราช (ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน) ได้แจ้งตอบรับการรับเรื่อง
ร้องทุกข์/ร้องเรียนของท่าน ตามที่ท่านได้ร้องทุกข์/ร้องเรียนไว้ความละเอียดแจ้งแล้วนั้น องค์การบริหารส่วนตำบล
รามราช ได้รับแจ้งผลการดำเนินการจากส่วนราชการ/หน่วยงานที่เกี่ยวข้องตามประเด็นที่ท่านได้ร้องทุกข์/
ร้องเรียนแล้วปรากฏข้อเท็จจริงโดย สรุปว่า.....

.....ดังมีรายละเอียดปรากฏตามสิ่งที่ส่งมาพร้อมนี้
ทั้งนี้หากท่านไม่เห็นด้วยประการใดขอให้แจ้งคัดค้านพร้อมพยานหลักฐานประกอบด้วย
จึงแจ้งมาเพื่อทราบ

ขอแสดงความนับถือ

(.....)

สำนักปลัด

(ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน)

โทร. ๐-๔๒๕๓-๐๖๙๓

ขั้นตอนการกรอกข้อมูลร้องเรียนทางเว็บไซต์

๑. เข้าเว็บไซต์ <https://www.rammarach.go.th/>
 ๒. แถบเมนูด้านขวามือ เลือกเมนูร้องเรียนออนไลน์
 ๓. พิมพ์รายละเอียด เขียนคำร้องเรียน
 ๔. ที่อยู่ เบอร์โทรศัพท์ emailของผู้ร้องเรียน
 ๕. ชื่อ-สกุล ของผู้ร้องเรียน
 ๖. ใส่ code ตามรูป
 ๗. กดปุ่มส่งคำร้องทุกข์
-



คำสั่ง องค์การบริหารส่วนตำบลรามราช

ที่ ๕๘๓ / ๒๕๖๓

เรื่อง แต่งตั้งคณะกรรมการศูนย์ข้อมูลข่าวสาร

ด้วยพระราชบัญญัติข้อมูลข่าวสารของราชการ พ.ศ.๒๕๔๐ ตามมาตรา ๙ ภายใต้บังคับมาตรา ๑๔ และ มาตรา ๑๕ หน่วยงานรัฐต้องจัดให้มีข้อมูลข่าวสารของราชการ อย่างน้อยตามที่กำหนดไว้ตามมาตรา ๙ วรรค (๑) - (๘) ไว้ให้ประชาชนตรวจดูได้ ทั้งนี้ ตามหลักเกณฑ์และวิธีการที่คณะกรรมการกำหนดตามบทบัญญัติของกฎหมายดังกล่าว ซึ่งตามบทบัญญัติของกฎหมายดังกล่าว และตามประกาศของคณะกรรมการข้อมูลข่าวสารของราชการ ได้กำหนดให้หน่วยงานรัฐทุกแห่งจะต้องมีศูนย์ข้อมูลข่าวสารเพื่อเป็นสถานที่จัดเตรียมข้อมูลข่าวสารอย่างน้อยที่ กฎหมายกำหนดไว้ให้ประชาชนเข้าตรวจดู ดังนั้น จึงขอยกเลิกคำสั่งที่ ๗๔๑/๒๕๖๒ ลงวันที่ ๒๒ ตุลาคม ๒๕๖๒

เพื่อให้การปฏิบัติเป็นไปตามหลักเกณฑ์และแนวทางที่กฎหมายพระราชบัญญัติข้อมูลข่าวสารของราชการ พ.ศ.๒๕๔๐ และเพื่อให้การอำนวยความสะดวกและการตอบสนองความต้องการของประชาชนเป็นไปอย่างรวดเร็ว และถูกต้อง สอดคล้องกับพระราชกฤษฎีกา ว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารจัดการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๕๖ องค์การบริหารส่วนตำบลรามราช จึงจัดตั้งศูนย์ข้อมูลข่าวสาร และแต่งตั้งคณะกรรมการศูนย์ข้อมูลข่าวสาร ขององค์การบริหารส่วนตำบลรามราช ประจำปี ๒๕๖๓ ดังนี้

คณะกรรมการศูนย์ข้อมูลข่าวสาร องค์การบริหารส่วนตำบลรามราช ประกอบด้วย

- | | | | |
|--------------------|--------------|---------------------------|--------------------------|
| ๑. นางนุชนารถ | กลางประพันธ์ | ปลัดองค์การบริหารส่วนตำบล | ประธานกรรมการ |
| ๒. พ.จ.อ.สุธินันท์ | สุภานนท์ | หัวหน้าสำนักปลัด | กรรมการ |
| ๓. นายไมตรี | ภูซุม | นักทรัพยากรบุคคล | กรรมการ |
| ๔. นางสาวพนมพร | ศรีสงค์ | นักวิเคราะห์นโยบายและแผน | กรรมการ |
| ๕. นายทรงชัย | ดำนุ้ย | นักวิชาการพัสดุ | กรรมการ |
| ๖. นางสาวปัทมนันท์ | อ่อนคำ | นิติกรปฏิบัติการ | กรรมการ/เลขานุการ |
| ๗. นางชนัญญา | นิวงษา | ผู้ช่วยเจ้าพนักงานธุรการ | กรรมการ/ผู้ช่วยเลขานุการ |

ให้คณะกรรมการ มีอำนาจหน้าที่ ดังนี้

๑. จัดสถานที่ไว้คอยบริการประชาชนในการเข้าตรวจดูข้อมูลข่าวสารขององค์การบริหารส่วนตำบลรามราช และข้อมูลข่าวสารของหน่วยงานราชการอื่นๆ ที่เกี่ยวข้อง
๒. จัดเตรียมเอกสารข้อมูลข่าวสาร ตามพระราชบัญญัติข้อมูลข่าวสารของราชการ พ.ศ.๒๕๔๐ เพื่อให้บริการประชาชนเข้าตรวจดู
๓. ทำบัญชีเอกสารข้อมูลข่าวสาร และหนังสือระเบียบคำสั่งต่างๆ ตามพระราชบัญญัติข้อมูลข่าวสารของราชการ พ.ศ.๒๕๔๐ ที่มีอยู่ในศูนย์ข้อมูลข่าวสารขององค์การบริหารส่วนตำบลรามราช
๔. กรณีที่ประชาชนขอข้อมูลข่าวสารจากองค์การบริหารส่วนตำบลรามราช และข้อมูลข่าวสารนั้นองค์การบริหารส่วนตำบลรามราช มีความพร้อมที่จะจัดหาให้ได้ จะต้องดำเนินการให้แล้วเสร็จโดยเร็วภายในวันที่รับคำขอ

๕.กรณีที่มีข้อมูลข่าวสารที่ประชาชนขอเข้าตรวจดูมีเป็นจำนวนมากหรือไม่สามารถดำเนินการให้แล้วเสร็จ
โดยเร็วภายในวันที่รับคำขอ จะต้องแจ้งให้ผู้ขอข้อมูลทราบภายใน ๑๕ วัน รวมทั้งแจ้งกำหนดวันที่จะดำเนินการแล้ว
เสร็จให้ผู้ขอข้อมูลทราบด้วย

๖.ให้นางสาวปัทมนันท์ อ่อนคำ นิตกรปฏิบัติการ และนางชนัญญา นิงษา ผู้ช่วยเจ้าพนักงานธุรการ
เป็นเจ้าหน้าที่ประจำศูนย์ข้อมูลข่าวสาร มีหน้าที่รับเรื่องขอตรวจดูข้อมูลข่าวสารจากประชาชน และเสนอเรื่องให้
คณะกรรมการและประธานกรรมการศูนย์ข้อมูลข่าวสารพิจารณา

๗.การดำเนินการอื่นๆ ให้เป็นไปตามพระราชบัญญัติข้อมูลข่าวสารของราชการ พ.ศ.๒๕๔๐

ทั้งนี้ ตั้งแต่ บัดนี้ เป็นต้นไป

สั่ง ณ วันที่ ๒๐ เดือน กรกฎาคม พ.ศ. ๒๕๖๓

นายพิจิตร นิงษา
(นายพิจิตร นิงษา)
นายกองค์การบริหารส่วนตำบลรามราช



คำสั่งองค์การบริหารส่วนตำบลรามราช
ที่ ๕๔๒ / ๒๕๖๓
เรื่อง แต่งตั้งเจ้าหน้าที่รับผิดชอบเร่งรัดดำเนินการเรื่องรื้อร้องทุกข์
ขององค์การบริหารส่วนตำบลรามราช

เพื่อให้การอำนวยความสะดวก และการตอบสนองความต้องการของประชาชนเป็นไปอย่างรวดเร็ว และถูกต้องสอดคล้องกับพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๕๖ และแก้ไขเพิ่มเติม (ฉบับที่ ๒) พ.ศ. ๒๕๖๒ จึงแต่งตั้งเจ้าหน้าที่รับผิดชอบเร่งรัดดำเนินการเรื่องรื้อร้องทุกข์ขององค์การบริหารส่วนตำบลรามราช เพื่อเป็นศูนย์บริการประชาชนในการติดต่อ สอบถาม ข้อมูล การร้องเรียน/ร้องทุกข์ หรือแจ้งเบาะแสการลักลอบทิ้งขยะสิ่งปฏิกูล การลักลอบเผาขยะ ทำให้มลภาวะ เป็นพิษซึ่งมีผลกระทบต่อสิ่งแวดล้อมและชีวิตความเป็นอยู่ของประชาชนในตำบลรามราช ซึ่งเป็นอำนาจหน้าที่ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น และภารกิจของหน่วยงานที่เกี่ยวข้องขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น และตลอดจนเรื่องอื่นๆ ที่ประชาชนในท้องถิ่นร้องขอ

เพื่อให้การดำเนินการดังกล่าว เป็นไปด้วยความเรียบร้อยมีประสิทธิภาพและสนองตอบความต้องการของประชาชนในตำบลรามราชอย่างแท้จริง องค์การบริหารส่วนตำบลรามราช จึงมีคำสั่งแต่งตั้งดังต่อไปนี้

๑. แต่งตั้งให้นางสาวปัทมนันท์ อ่อนคำ ตำแหน่งนิติกรปฏิบัติการ เป็นเจ้าหน้าที่รับผิดชอบเร่งรัดดำเนินการเรื่องรื้อร้องทุกข์ขององค์การบริหารส่วนตำบลรามราช

มีหน้าที่ดังนี้

๑. รับเรื่องร้องเรียน รวบรวม และส่งเรื่องให้กับหน่วยงานกับหน่วยงานเจ้าของเรื่องเพื่อดำเนินการตามอำนาจหน้าที่
๒. ปรับปรุงเอกสารคำขอในกระบวนการต่างๆ เพื่อให้เข้าใจง่ายและเกิดความสะดวกในการกรอกเอกสาร
๓. บันทึก ปรับปรุง ข้อมูลต่างๆ ในเรื่องรื้อร้องทุกข์ เพื่อให้ระบบงานข้อมูลของจังหวัดมีความทันสมัยอยู่เสมอ
๔. ติดตามความคืบหน้าเมื่อได้รับการสอบถามจากประชาชนผู้รับบริการ
๕. แจ้งผลการดำเนินการให้ประชาชนผู้รับบริการทราบ ภายใน ๑๕ วัน และรายงานผลการดำเนินงานให้นายกององค์การบริหารส่วนตำบลรามราชทราบ ภายใน ๗ วัน

ให้ผู้ที่ได้รับมอบหมาย....

ให้ผู้ได้รับมอบหมายหน้าที่การงาน ถือปฏิบัติตามคำสั่งโดยเคร่งครัด ตามระเบียบอย่าให้เกิดความบกพร่องเสียหายแก่ราชการได้ หากมีปัญหาอุปสรรคให้รายงานองค์การบริหารส่วนตำบลโดยทันที

ทั้งนี้ ตั้งแต่บัดนี้ เป็นต้นไป

สั่ง ณ วันที่ ๒๐ เดือน กรกฎาคม พ.ศ. ๒๕๖๓

นายพิจิตร นิงษา
(นายพิจิตร นิงษา)
นายกองค์การบริหารส่วนตำบลรามราช