



คำสั่งองค์การบริหารส่วนตำบลบางยี่โท

ที่ ๑๔๘ /๒๕๕๘

เรื่อง การจัดตั้งศูนย์บริการรับเรื่องร้องเรียนขององค์การบริหารส่วนตำบลบางยี่โท

ด้วยปัจจุบันเป็นที่ประจักษ์ว่าองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีบทบาทสำคัญในการให้บริการสาธารณะบรรเทาทุกข์ บำรุงสุข แก่ประชาชนภายในกรอบอำนาจหน้าที่ และโดยที่องค์การบริหารส่วนตำบลบางยี่โทเป็นองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่มีภาระหน้าที่รับผิดชอบพื้นที่จำนวน ๕ ตำบล ได้แก่ ตำบลหน้าไม้ ตำบลบางยี่โท ตำบลช่างเหล็ก ตำบลแคตก และตำบลห่อหมก โดยได้ดำเนินการปรับปรุงแก้ไขการปฏิบัติราชการในส่วนที่เกี่ยวข้องมาโดยตลอดทั้งนี้เพื่อประโยชน์สุขของประชาชนและให้เป็นไปตามมาตรฐานการปฏิบัติราชการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

เพื่อประสิทธิภาพและความสัมฤทธิ์ผลของการดำเนินการดังกล่าว โดยเฉพาะในส่วนของงานอำนวยความสะดวกและตอบสนองความต้องการของประชาชนตามแนวทางการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี อาศัยอำนาจตามความในมาตรา ๖๙/๑ แห่งพระราชบัญญัติสภาตำบลและองค์การบริหารส่วนตำบล พ.ศ.๒๕๓๗ แก้ไขเพิ่มเติมถึง(ฉบับที่ ๕) พ.ศ.๒๕๕๖ ประกอบมาตรา ๕๒ และมาตรา ๔๑ แห่งพระราชบัญญัติว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ.๒๕๕๖ จัดตั้ง “ศูนย์รับเรื่องร้องทุกข์ องค์การบริหารส่วนตำบลบางยี่โท” ณ องค์การบริหารส่วนตำบลบางยี่โท โดยมีผู้รับผิดชอบประจำศูนย์ จึงแต่งตั้งคณะกรรมการจัดตั้งศูนย์บริการรับเรื่องร้องเรียนขององค์การบริหารส่วนตำบลบางยี่โท ดังรายชื่อต่อไปนี้

๑. นายชัยณรงค์	ไวปิติ	ปลัด อบต.บางยี่โท	ประธานกรรมการ
๒. นางสาวจិនะ	วิธิไพโร	จนท.วิเคราะหฺา	กรรมการ
๓. นายเฉลิมพล	อยู่เกตุ	บุคลากร	กรรมการ
๔. นายภิญโญ	เข็มปัญญา	นักพัฒนาชุมชน	กรรมการ
๕. นายจิตรลดา	สนธิศรี	เจ้าพนักงานธุรการ	กรรมการ/เลขานุการ

โดยให้ศูนย์รับเรื่องร้องทุกข์ องค์การบริหารส่วนตำบลบางยี่โท มีอำนาจหน้าที่และวิธีการดำเนินการดังต่อไปนี้

๑. รับเรื่องราวข้อร้องทุกข์ ร้องเรียนเกี่ยวกับการปฏิบัติราชการ อุปสรรค ความยุ่งยากหรือปัญหาอื่นใดจากประชาชน หน่วยงาน องค์กรต่างๆ แล้วทำการประเมิน วิเคราะห์ ตรวจสอบข้อเท็จจริงเบื้องต้น
๒. ในเบื้องต้นให้ถือเป็นความลับของทางราชการ หากเป็นบัตรสนเท่ห์ ให้พิจารณาเฉพาะรายที่ระบุหลักฐาน กรณีแวดล้อมปรากฏชัดแจ้ง ตลอดจนชี้พยานบุคคลแน่นอน
๓. ประสานการปฏิบัติให้ส่วนราชการในสังกัดองค์การบริหารส่วนตำบลบางยี่โท ดำเนินการตามภารกิจที่เกี่ยวข้องและสามารถขอให้บุคคลในสังกัดส่วนราชการนั้นให้ถ้อยคำหรือข้อมูลเอกสารหลักฐานใดๆ เพื่อประโยชน์สำหรับกรานั้นได้
๔. กรณีที่อาจเกี่ยวข้องกับคดีหรืออาจก่อให้เกิดเป็นคดีความได้ ให้แจ้งรายละเอียดเฉพาะ ที่ส่วนราชการเจ้าของเรื่องจะสามารถนำไปพิจารณาคำเนินการต่อไปได้ โดยอาจมีการปกปิดข้อความตามคำร้องบางส่วนก็ได้ ทั้งนี้ หากส่วนราชการเจ้าของเรื่องประสานขอทราบข้อมูลรายละเอียดเพิ่มเติมให้พิจารณาเป็นรายกรณี

๕. กรณีที่เกี่ยวข้องกับเจ้าหน้าที่ของรัฐหรือหน่วยงานอื่น ให้ส่งเรื่องให้หัวหน้าส่วนราชการหรือเหนือกว่าส่วนราชการต้นสังกัดของผู้ถูกร้อง หรือส่งเรื่องให้ส่วนราชการหรือหน่วยงานที่มีอำนาจหน้าที่ในการสืบสวนเรื่องร้องเรียนของส่วนราชการหรือหน่วยงานนั้นเป็นการเฉพาะ

๖. ให้พิจารณาดำเนินการเป็นกรณีพิเศษเฉพาะเรื่อง ดังนี้

๖.๑กรณีที่เกี่ยวข้องกับความมั่นคงของประเทศ

๖.๒กรณีที่มีอาจมีผลกระทบต่อชีวิตและความปลอดภัยของผู้ร้อง ให้สรุปสาระสำคัญตามคำร้องเฉพาะที่ส่วนราชการเจ้าของเรื่องจะสามารถนำไปพิจารณาดำเนินการต่อไปได้ โดยอาจไม่นำส่งเอกสารคำร้องต้นฉบับ รวมทั้งหากมีความจำเป็นให้ประสานหน่วยงานที่เกี่ยวข้องเพื่อให้การคุ้มครองผู้ร้องเป็นพิเศษรายกรณี ทั้งนี้ หากมีการประสานขอทราบข้อมูลรายละเอียดเพิ่มเติมให้พิจารณาเป็นรายกรณีด้วย

๗. รายงานผลการปฏิบัติงานให้ผู้บังคับบัญชาทราบโดยเร็ว

๘. ดำเนินการอื่นๆ ตามที่ผู้บังคับบัญชามอบหมาย

ทั้งนี้ ตั้งแต่บัดนี้เป็นต้นไป

สั่ง ณ วันที่ ๑ เดือน ตุลาคม พ.ศ. ๒๕๕๘



(นางสาวนฤมล หวังเทพอนุเคราะห์)
นายกองค์การบริหารส่วนตำบลบางยี่โท



คำสั่งองค์การบริหารส่วนตำบลบางยี่โท
ที่ ๑๔๙/๒๕๕๘
เรื่อง แต่งตั้งเจ้าหน้าที่รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์

ด้วยองค์การบริหารส่วนตำบลบางยี่โท อำเภอบางไทร จังหวัดพระนครศรีอยุธยา มีนโยบายให้ประชาชนที่ได้รับความเดือดร้อน ในเรื่องต่างๆ สามารถร้องเรียน/ร้องทุกข์ ต่อผู้บริหารองค์การบริหารส่วนตำบลบางยี่โท ได้โดยตรงและสะดวกรวดเร็ว

เพื่อให้การร้องเรียน/ร้องทุกข์เป็นไปด้วยความรวดเร็ว จึงแต่งตั้งบุคลากรดังต่อไปนี้เป็นผู้รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์

๑. นายไพฑูรย์ สืบรักษาตระกูล ตำแหน่ง เจ้าหน้าที่ธุรการ

ทั้งนี้ ตั้งแต่บัดนี้เป็นต้นไป

สั่ง ณ วันที่ ๑ ตุลาคม ๒๕๕๘

(นางสาวนฤมล หวังเทพอนุเคราะห์)
นายกองค์การบริหารส่วนตำบลบางยี่โท



คำสั่งองค์การบริหารส่วนตำบลบางยี่โท

ที่ ๒๗๑ /๒๕๕๘

เรื่อง แต่งตั้งเจ้าหน้าที่รับผิดชอบเร่งรัดดำเนินการเรื่องราวร้องทุกข์
ขององค์การบริหารส่วนตำบลบางยี่โท

เพื่อให้การอำนวยความสะดวก และการตอบสนองความต้องการของประชาชนเป็นไปอย่างรวดเร็ว และถูกต้องสอดคล้องกับพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๔๖ จึงแต่งตั้งเจ้าหน้าที่รับผิดชอบเร่งรัดดำเนินการเรื่องราวร้องทุกข์ขององค์การบริหารส่วนตำบลบางยี่โท เพื่อเป็นศูนย์บริการประชาชนในการติดต่อ สอบถามข้อมูล การร้องเรียน/ร้องทุกข์ ซึ่งเป็นอำนาจหน้าที่ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น และภารกิจของหน่วยงานที่เกี่ยวข้องขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น และตลอดจนเรื่องอื่น ๆ ที่ประชาชนในท้องถิ่นร้องขอ

เพื่อให้การดำเนินการดังกล่าว เป็นไปด้วยความเรียบร้อย มีประสิทธิภาพและสนองต่อความต้องการของประชาชนในตำบลบางยี่โท อย่างแท้จริง องค์การบริหารส่วนตำบลบางยี่โท จึงมีคำสั่งแต่งตั้งดังต่อไปนี้

๑. แต่งตั้งให้ นางจิตจรดา สนิธิศรี ตำแหน่ง เจ้าพนักงานธุรการ เป็นเจ้าหน้าที่ รับผิดชอบเร่งรัดดำเนินการเรื่องราวร้องทุกข์

มีหน้าที่ ดังนี้

๑. รับเรื่องร้องเรียน และรวบรวม และส่งเรื่องให้กับหน่วยงานกับหน่วยงานเจ้าของเรื่องเพื่อดำเนินการตามอำนาจหน้าที่
๒. ปรับปรุงเอกสารคำขอในกระบวนการต่าง ๆ เพื่อให้เข้าใจง่ายและเกิดความสะดวกในการกรอกเอกสาร
๓. บันทึก ปรับปรุง ข้อมูลต่าง ๆ ในเว็บไซต์ (ร้องทุกข์) เพื่อให้ระบบงานข้อมูล มีความทันสมัยอยู่เสมอ
๔. ติดตามความคืบหน้าเมื่อได้รับการสอบถามจากประชาชนผู้รับบริการ
๕. แจ้งผลการดำเนินการให้ประชาชนผู้รับบริการทราบ ภายใน ๑๕ วัน

ให้ผู้ที่ได้รับมอบหมายหน้าที่การงาน ถือปฏิบัติตามคำสั่งโดยเคร่งครัด ตามระเบียบ อย่าให้เกิดความบกพร่องเสียหายแก่ราชการได้ หากมีปัญหาคืออุปสรรคให้รายงานองค์การบริหารส่วนตำบลโดยทันที

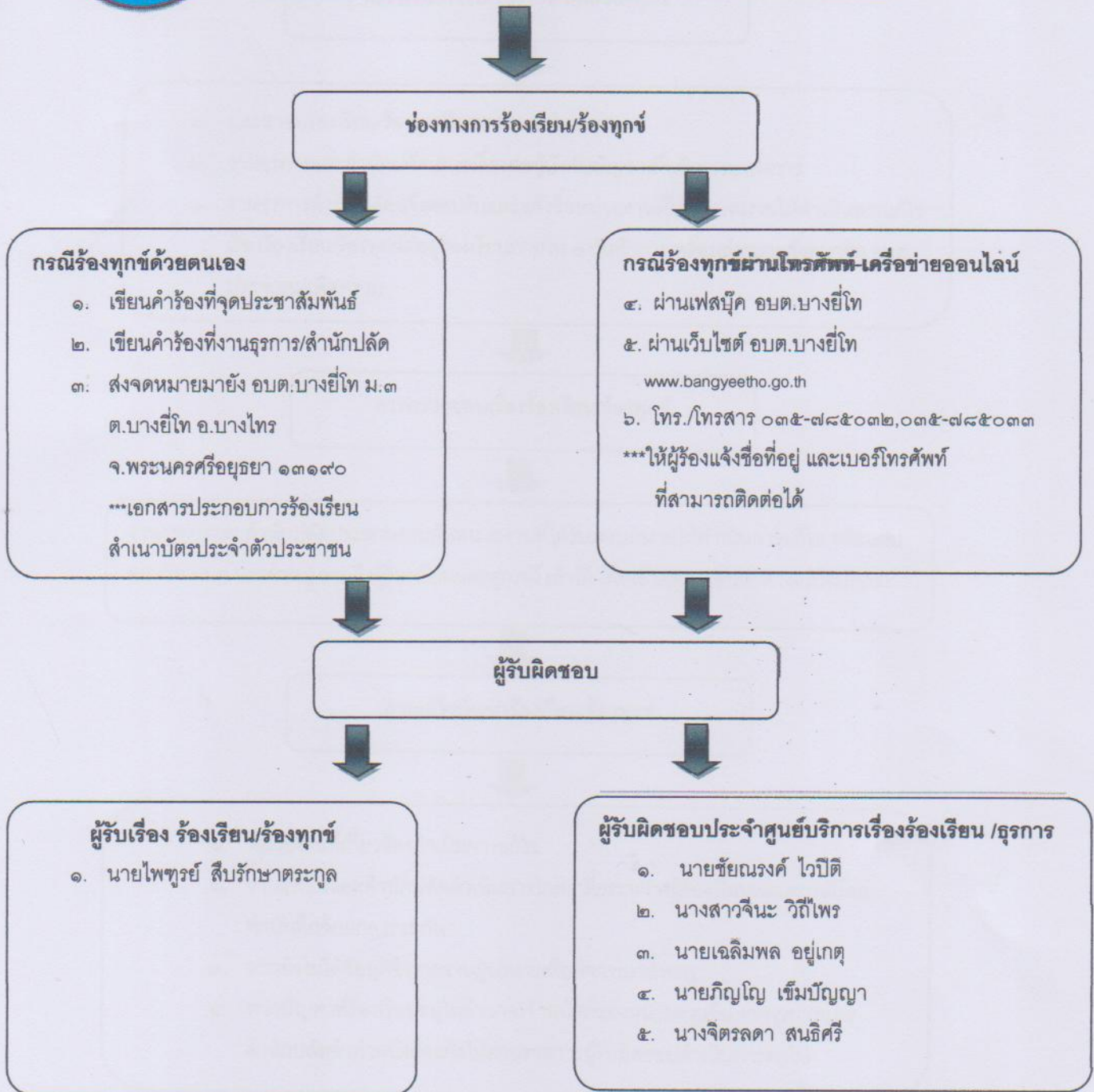
ทั้งนี้ ตั้งแต่บัดนี้เป็นต้นไป

สั่ง ณ วันที่ ๑ เดือน ธันวาคม พ.ศ. ๒๕๕๘

(นางสาวนฤมล หวังเทพอนุเคราะห์)
นายกองค์การบริหารส่วนตำบลบางยี่โท



แผนภูมิแสดงขั้นตอนการรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์
องค์การบริหารส่วนตำบลบางยี่โท
จัดทำโดย สำนักปลัด อบต.บางยี่โท





แผนภูมิแสดงขั้นตอนการรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์
องค์การบริหารส่วนตำบลบางยี่โท
จัดทำโดย สำนักปลัด อบต.บางยี่โท

กระบวนการรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์

๑. ประชาชนร้องเรียน/ร้องทุกข์ในช่องทางที่กำหนด
๒. งานธุรการและสำนักปลัดเสนอเรื่องต่อผู้บังคับบัญชาเพื่อพิจารณาสั่งการ
๓. งานธุรการสำนักปลัดแจ้งตอบรับและแจ้งชื่อหน่วยงานที่ได้มอบหมายให้ดำเนินการแก้ไขเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ต่อผู้ร้องเรียนภายใน ๓ วันทำการ พร้อมสำเนาแจ้งสมาชิก อบต. ประจำหมู่เพื่อทราบ

การตรวจสอบเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์

งานธุรการและสำนักปลัดประสานงานกับหน่วยงานที่ได้รับมอบหมายให้ดำเนินการแก้ไข พร้อมกับสมาชิก อบต. ประจำหมู่ รวมถึงผู้ร้องเรียนและคูกรณี (ถ้ามี) เพื่อเข้าตรวจสอบหาทางแก้ไขปัญหา

การแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์

๑. หน่วยงานที่เกี่ยวข้องของกำเนินการแก้ไข
๒. งานธุรการและสำนักปลัดดำเนินการไกล่เกลี่ยระหว่างผู้ร้องเรียนและคูกรณีโดยทำบันทึกข้อตกลงร่วมกัน
๓. หากยังไม่ได้ข้อยุติจึงรายงานผู้บริหารเพื่อพิจารณาสั่งการ
๔. หากปัญหาที่ร้องเรียนอยู่ในอำนาจเจ้าหน้าที่ของหน่วยงานอื่น งานธุรการและสำนักปลัดจัดทำหนังสือแจ้งให้ส่วนราชการผู้รับผิดชอบดำเนินการต่อไป

การรายงานผลการแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์

๑. เมื่อแก้ไขปัญหาเสร็จ งานธุรการและสำนักปลัดรายงานต่อผู้บริหารและผู้ร้องเรียน/ร้องทุกข์ทราบต่อไป
๒. ประชาสัมพันธ์การแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ผ่านสื่อของ อบต.
๓. จัดทำสรุปรายงานสถิติการรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ต่อผู้บริหารเป็นประจำทุกเดือนและเมื่อสิ้นปีงบประมาณ



คู่มือการปฏิบัติงาน
เกี่ยวกับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์

โดยองค์การบริหารส่วนตำบลบางยี่โท
อำเภอบางไทร จังหวัดพระนครศรีอยุธยา
โทร 035-785032,033

<https://www.Bangyeetho.go.th>

1. หลักการและเหตุผล

พระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ.2546 ได้กำหนดแนวทางการปฏิบัติราชการ มุ่งให้เกิดประโยชน์สุขแก่ประชาชน โดยยึดประชาชนเป็นศูนย์กลาง เพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชน ให้เกิดความผาสุกและความเป็นอยู่ที่ดีของประชาชน เกิดผลสัมฤทธิ์ต่องานบริการมีประสิทธิภาพและเกิดความคุ้มค่าในการให้บริการ ไม่มีขั้นตอนปฏิบัติงานเกินความจำเป็น มีการปรับปรุงภารกิจให้ทันต่อสถานการณ์ ประชาชนได้รับการอำนวยความสะดวกและได้รับการตอบสนองความต้องการ และมีการประเมินผลการให้บริการสม่ำเสมอ

2. สถานที่ตั้ง

ตั้งอยู่ ณ องค์การบริหารส่วนตำบลบางยี่โท หมู่ที่ 3 ตำบลบางยี่โท อำเภอบางไทร จังหวัดพระนครศรีอยุธยา

3. หน้าที่ความรับผิดชอบ

เป็นศูนย์กลางในการรับเรื่องราวร้องทุกข์ และให้บริการข้อมูลข่าวสาร ให้คำปรึกษารับเรื่องปัญหาความต้องการ และข้อเสนอแนะของประชาชน

4. วัตถุประสงค์

1. เพื่อให้การดำเนินงานจัดการข้อร้องเรียนขององค์การบริหารส่วนตำบลบางยี่โท มีขั้นตอน/กระบวนการ และแนวทางในการปฏิบัติงานเป็นมาตรฐานเดียวกัน
2. เพื่อให้มั่นใจว่าได้มีการปฏิบัติตามข้อกำหนด ระเบียบหลักเกณฑ์เกี่ยวกับการจัดการข้อร้องเรียนที่กำหนดไว้อย่างสม่ำเสมอ และมีประสิทธิภาพ

5. คำจำกัดความ

ผู้รับบริการ	=	ผู้ที่มารับบริการจากส่วนราชการและประชาชนทั่วไป
ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	=	ผู้ที่ได้รับผลกระทบ ทั้งทางบวกและทางลบ ทั้งทางตรงและทางอ้อม จากการดำเนินการของส่วนราชการ เช่น ประชาชนในชุมชนเขต องค์การบริหารส่วนตำบลบางยี่โท
การจัดการข้อร้องเรียน	=	มีความหมายครอบคลุมถึงการจัดการในเรื่อง ข้อร้องเรียน ข้อเสนอแนะ/ข้อคิดเห็น/คำชมเชย/การสอบถามหรือร้องขอข้อมูล
ผู้ร้องเรียน	=	ประชาชนทั่วไป/ผู้มีส่วนได้เสียที่มาติดต่อยังศูนย์ดำรงธรรมองค์การบริหารส่วนตำบลบางยี่โท ผ่านช่องทางต่างๆ โดยมีวัตถุประสงค์ ครอบคลุมการร้องเรียน/การให้ข้อเสนอแนะ/การให้ข้อคิดเห็น/การชมเชย/การร้องขอข้อมูล

7. ขั้นตอนการปฏิบัติงาน

การแต่งตั้งผู้รับผิดชอบจัดการข้อร้องเรียนของหน่วยงาน

- 9.1 จัดตั้งศูนย์/จุดรับข้อร้องเรียนของหน่วยงาน
- 9.2 จัดทำคำสั่งแต่งตั้งคณะกรรมการดำเนินการ
- 9.3 แจ้งผู้รับผิดชอบตามคำสั่งองค์การบริหารส่วนตำบลบางยี่โท เพื่อสะดวกในการประสานงาน

8. การรับและตรวจสอบข้อร้องเรียนจากช่องทางต่าง ๆ

ดำเนินการรับและติดตามตรวจสอบข้อร้องเรียนที่เข้ามายังหน่วยงานจากช่องทาง ๆ โดยมีข้อปฏิบัติตามที่กำหนด ดังนี้

ช่องทาง	ความถี่ในการตรวจสอบช่องทาง	ระยะเวลาดำเนินการรับข้อร้องเรียน เพื่อประสานหาทางแก้ไข	หมายเหตุ
ร้องเรียนด้วยตนเอง	ทุกครั้งที่มีผู้ร้องเรียน	ภายใน 1 วันทำการ	
ร้องเรียนผ่านเว็บไซต์	ทุกวัน	ภายใน 1 วันทำการ	
ร้องเรียนทางโทรศัพท์ 035-785032,033	ทุกวัน	ภายใน 1 วันทำการ	
ร้องเรียนทาง Face Book	ทุกวัน	ภายใน 1 วันทำการ	
ร้องเรียน Line (ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน)	ทุกวัน	ภายใน 1 วันทำการ	

9. การบันทึกข้อร้องเรียน

3.1 กรอกแบบฟอร์มบันทึกข้อร้องเรียน โดยมีรายละเอียด คือ ชื่อ - สกุล ผู้ร้องเรียน ที่อยู่ หมายเลขติดต่อกลับ เรื่องร้องเรียน และสถานที่เกิดเหตุ

3.2 ทุกช่องทางที่มีการร้องเรียน เจ้าหน้าที่ ต้องบันทึกข้อร้องเรียนลงบนสมุดบันทึกข้อร้องเรียน

10. การประสานหน่วยงานเพื่อแก้ไขข้อร้องเรียนและการแจ้งกลับผู้ร้องเรียน

- กรณีเป็นการขอข้อมูลข่าวสาร ประสานหน่วยงานผู้ครอบครองเอกสารเจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้อง เพื่อให้ข้อมูลแก่ผู้ร้องขอได้ทันที

- ข้อร้องเรียน ที่เป็นการร้องเรียนเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการของหน่วยงาน เช่น ไฟฟ้าสาธารณะดับ การจัดการขยะมูลฝอย ตัดต้นไม้ กลิ่นเหม็นรบกวน เป็นต้น จัดทำบันทึกข้อความเสนอไปยังผู้บริหารเพื่อสั่งการหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง โดยเบื้องต้นอาจโทรศัพท์แจ้งไปยังหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง