



คู่มือปฏิบัติงาน
การจัดการเรื่องร้องเรียน
การทุจริต

คำนำ

คู่มือปฏิบัติงานการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตขององค์การบริหารส่วนตำบลราวต้นจันทร์จัดทำขึ้น เพื่อเป็นกรอบหรือแนวทางในการปฏิบัติงานด้านรับเรื่องร้องเรียนการทุจริต ผ่านศูนย์รับเรื่องร้องเรียนขององค์การบริหารส่วนตำบลราวต้นจันทร์ ทั้งในเรื่องร้องเรียนทั่วไปและ ร้องเรียนด้านการจัดซื้อจัดจ้าง ตอบสนองนโยบายของรัฐ ตามพระราชบัญญัติว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๔๖ ได้ กำหนดแนวทางปฏิบัติราชการ มุ่งให้เกิดประโยชน์สุขแก่ประชาชน โดยยึดประชาชนเป็นศูนย์กลาง เพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชน ให้เกิดความผาสุกและความเป็นอยู่ที่ดีของ ประชาชน เกิดผลสัมฤทธิ์ต่องานบริการมีประสิทธิภาพและเกิดความคุ้มค่าในการให้บริการ ไม่มีขั้นตอน ปฏิบัติงานเกินความจำเป็น มีการปรับปรุงภารกิจให้ทันต่อสถานการณ์ ประชาชนได้รับการอำนวยความสะดวก และได้รับการตอบสนองความต้องการ และมีการประเมินผลการให้บริการสม่ำเสมอ ทั้งนี้การจัดการข้อร้องเรียนจนได้ข้อยุติ ให้มีความรวดเร็วและมีประสิทธิภาพ เพื่อตอบสนองความต้องการและความคาดหวังของ ผู้รับบริการจำเป็นต้องมีขั้นตอน/กระบวนการ และ แนวทางในการปฏิบัติงานที่ชัดเจนและเป็นมาตรฐานเดียวกัน

คณะกรรมการจัดทำคู่มือปฏิบัติงาน

ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน

องค์การบริหารส่วนตำบลราวต้นจันทร์

สารบัญ

เรื่อง	หน้า
คำนำ	
สารบัญ	
บทที่ ๑ บทนำ	
หลักการและเหตุผล	๑
วัตถุประสงค์การจัดทำคู่มือ	๑
การจัดตั้งศูนย์รับเรื่องร้องเรียนเรื่องราวองค์การบริหารส่วนตำบลดงเคี่ยน	๑
ขอบเขต	๒
๑.ด้านทั่วไป	๒
๒.ด้านการจัดซื้อ-จัดจ้าง	๒
๓.ด้านบริหารทรัพยากรบุคคล	๒
๔.ด้านงานคุ้มครองสิทธิในหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้า	๓
๕. ด้านศูนย์ยุติธรรมตำบลรวนตันจันทร์	๕
๖.ด้านเรื่องราวร้องทุกข์จากศูนย์ดำรงธรรม	๘
สถานที่ตั้ง	๑๐
หน้าที่ความรับผิดชอบ	๑๐
บทที่ ๒ ประเด็นที่เกี่ยวข้องกับการร้องเรียน	๑๐
คำจำกัดความ	๑๑
ช่องทางการร้องเรียน	๑๑
บทที่ ๓ แผนผังกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์	๑๒
บทที่ ๔ ขั้นตอนการปฏิบัติงาน	๑๓
ภาคผนวก	๑๔
แบบคำร้องทุกข์/ร้องเรียน	๑๖
แบบคำร้องทุกข์/ร้องเรียน	๑๗
แบบแจ้งการรับเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียน	๑๘
แบบแจ้งผลการดำเนินการต่อเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียน	๑๙
การกรอกข้อมูลร้องเรียนผ่านเว็บไซต์ขององค์การบริหารส่วนตำบลรวนตันจันทร์	๒๐
คำสั่ง/ประกาศ	๒๒

บทที่ ๑

บทนำ

๑. หลักการและเหตุผล

ตามพระราชบัญญัติว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๔๖ ได้กำหนดแนวทางปฏิบัติราชการ มุ่งให้เกิดประโยชน์สุขแก่ประชาชน โดยยึดประชาชนเป็นศูนย์กลาง เพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชน ให้เกิดความผาสุกและความเป็นอยู่ที่ดีของ ประชาชน เกิดผลสัมฤทธิ์ต่องานบริการมีประสิทธิภาพและเกิดความคุ้มค่าในการให้บริการ ไม่มีขั้นตอนปฏิบัติงานเกินความจำเป็นมีการปรับปรุงภารกิจให้ทันต่อสถานการณ์ประชาชนได้รับการอำนวยความสะดวกและได้รับการตอบสนองความต้องการ และมีการประเมินผลการให้บริการสม่ำเสมอ

ด้วยกรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น แจ้งว่าสำนักงาน ป.ป.ช. โดยศูนย์ประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานของหน่วยงานภาครัฐ(Integrity and Transparency Assessment : ITA) เพื่อให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นทุกแห่งซึ่งหน่วยงานที่ต้องได้รับการประเมิน เตรียมความพร้อมในการดำเนินการจ้างที่ปรึกษา และเตรียมความพร้อมในเอกสารและข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับการประเมินทางคุณธรรมและความโปร่งใสของหน่วยงานภาครัฐของสำนักงานคณะกรรมการป้องกัน และปราบปรามการทุจริตแห่งชาติ

จึงได้จัดทำ คู่มือปฏิบัติงานด้านการร้องเรียนการทุจริต (ด้านทั่วไป ด้านการจัดซื้อ-จัดจ้าง ด้านบริหารทรัพยากรบุคคล ด้านงานคุ้มครองสิทธิในหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้า ด้านเรื่องราวร้องทุกข์จากศูนย์ดำรงธรรมและด้านศูนย์ยุติธรรมตำบลราวตันจันทร์) ขององค์การบริหารส่วนตำบลราวตันจันทร์ เพื่อเป็นกรอบหรือแนวทางในการปฏิบัติงานให้เป็นปัจจุบัน

๒. วัตถุประสงค์การจัดทำคู่มือ

๑. เพื่อให้เจ้าหน้าที่องค์การบริหารส่วนตำบลราวตันจันทร์ใช้เป็นแนวทางในการปฏิบัติงานในการรับเรื่องราวร้องเรียน ร้องทุกข์ เรื่องราวการทุจริต หรือขอความช่วยเหลือให้มีมาตรฐานเดียวกันและเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ

๒. เพื่อให้การดำเนินงานจัดการข้อร้องเรียนของ องค์การบริหารส่วนตำบลราวตันจันทร์ มีขั้นตอน/กระบวนการ และแนวทางในการปฏิบัติงานเป็นมาตรฐานเดียวกัน

๓. เพื่อสร้างมาตรฐานการปฏิบัติงานที่มุ่งไปสู่การบริหารคุณภาพทั่วทั้งองค์กรอย่างมีประสิทธิภาพ

๔. เพื่อเผยแพร่ให้กับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียขององค์การบริหารส่วนตำบลราวตันจันทร์ทราบกระบวนการ

๕. เพื่อให้มั่นใจว่าได้มีการปฏิบัติตามข้อกำหนด ระเบียบหลักเกณฑ์เกี่ยวกับการจัดการข้อร้องเรียน ที่กำหนดไว้อย่างสม่ำเสมอและมีประสิทธิภาพ

๓. การจัดตั้งศูนย์รับเรื่องร้องเรียนเรื่องราวองค์การบริหารส่วนตำบลราวต้นจันทร์

ตามประกาศ คณะรักษาความสงบแห่งชาติ ฉบับที่ ๙๖/๒๕๕๗ เมื่อวันที่ ๑๗ กรกฎาคม ๒๕๕๗ เรื่อง การจัดตั้งศูนย์ดำรงธรรมเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการบริหรงานระดับจังหวัดและให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ทุกองค์กร จัดตั้งศูนย์ดำรงธรรมท้องถิ่น โดยให้ศูนย์ดำรงธรรมองค์การบริหารส่วนตำบลราวต้นจันทร์ อยู่ภายใต้ กำกับดูแลของ ศูนย์ดำรงธรรมอำเภอศรีสำโรงและศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดสุโขทัย จัดตั้งเพื่อเป็นศูนย์ในการรับเรื่องราวร้องทุกข์ และ ให้บริการข้อมูลข่าวสาร ให้คำปรึกษาเรื่องปัญหาความต้องการและข้อเสนอแนะของประชาชน

๔. ขอบเขต

๑. ด้านทั่วไป

๑.๑. สอบถามข้อมูลเบื้องต้นจากผู้ขอรับบริการถึงความประสงค์ของการขอรับบริการ

๑.๒. ดำเนินการบันทึกข้อมูลของผู้ขอรับบริการ เพื่อเก็บไว้เป็นฐานข้อมูลของผู้ขอรับบริการจากศูนย์บริการ

๑.๓. แยกประเภทงานบริการตามความประสงค์ของผู้ขอรับบริการ เช่น ปกษา กฎหมาย, ขออนุมัติ/อนุญาต, ขอร้องเรียน/ร้องทุกข์/แจ้งเบาะแส หรือร้องเรียนเรื่อง ร้องเรียนทั่วไป เรื่อง ร้องเรียนการจัดซื้อจัดจ้าง เรื่องร้องเรียนการบริหารทรัพยากรบุคคล เรื่องร้องเรียนงานคุ้มครองสิทธิใน หลักประกันสุขภาพถ้วนหน้า และ เรื่องร้องเรียนยุติธรรมชุมชน

๑.๔. ดำเนินการให้คำปรึกษาตามประเภทงานบริการเพื่อตอบสนองความประสงค์ของผู้ขอรับบริการ

๑.๕. เจ้าหน้าที่ดำเนินการเพื่อตอบสนองความประสงค์ของผู้ขอรับบริการ

กรณีข้อร้องเรียนทั่วไป เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบ/ที่ปรึกษากฎหมายจะให้ข้อมูลกับผู้ขอรับบริการ ในเรื่องที่ผู้ขอรับบริการต้องการทราบเมื่อให้คำปรึกษาเรียบร้อยแล้วเรื่องที่ขอรับบริการถือว่ายุติ

- กรณีขออนุมัติ/อนุญาตเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบ จะให้ข้อมูลกับผู้ขอรับบริการในเรื่องที่ผู้ขอรับบริการ ต้องการทราบและดำเนินการรับเรื่องดังกล่าวไว้ หัวหน้าสำนักงานปลัดหรือหน่วยงานผู้รับผิดชอบเป็นผู้พิจารณาส่ง ต่อให้กับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องดำเนินการต่อไป ภายใน ๑-๒ วัน

- กรณีข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์/แจ้งเบาะแสเจ้าหน้าที่ขององค์การบริหารส่วนตำบลฯ จะให้ข้อมูลกับผู้ขอรับ บริการในเรื่องที่ผู้ขอรับบริการต้องการทราบ และเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบจะดำเนินการรับเรื่องดังกล่าวไว้และหัวหน้า หน่วยงานเป็นผู้พิจารณาส่งต่อให้กับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องดำเนินการต่อไป ภายใน ๑-๒ วัน

- กรณีขออนุมัติ/อนุญาต, ขอร้องเรียน/ร้องทุกข์/แจ้งเบาะแสให้ผู้ขอรับบริการ ร้องการติดต่อกลับหรือ สามารถติดตามเรื่องกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องหากไม่ได้รับการติดต่อกลับจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้องภายใน ๑๕ วัน ให้ ติดต่อกลับที่ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน องค์การบริหารส่วนตำบลบ้านไทร โทรศัพท์ ๐๕๕-๖๑๕๔๘๐

๒. ด้านการจัดซื้อ-จัดจ้าง

๒.๑ สอบถามข้อมูลเบื้องต้นจากผู้ขอรับบริการถึงความประสงค์ของการขอรับบริการ

๒.๒ ดำเนินการบันทึกข้อมูลของผู้ขอรับบริการ เพื่อเก็บไว้เป็นฐานข้อมูลของผู้ขอรับบริการจากเจ้าหน้าที่ รับผิดชอบ

๒.๓ แยกประเภทงานร้องเรียนเรื่องร้องเรียนจัดซื้อจัดจ้างให้กับผู้อำนวยการกองคลังเพื่อเสนอ เรื่องให้กับ ผู้บังคับบัญชาตามลำดับชั้น พิจารณาความเห็น

- กรณีข้อร้องเรียนเกี่ยวกับจัดซื้อจัดจ้าง เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบ/ที่ปรึกษากฎหมายจะ ให้ ข้อมูลกับผู้ขอรับ บริการในเรื่องที่ผู้ขอรับบริการต้องการทราบเมื่อให้คำปรึกษาเรียบร้อยแล้วเรื่องที่ขอรับบริการถือว่ายุติ

- กรณีขอร้องเรียน/ร้องทุกข์/แจ้งเบาะแส เกี่ยวกับการจัดซื้อจัดจ้าง เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบขององค์การบริหารส่วนตำบลฯ จะให้ข้อมูลกับผู้ขอรับบริการในเรื่องที่ผู้ขอรับบริการต้องการทราบและเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบจะดำเนินการรับเรื่องดังกล่าวไว้ และหัวหน้าหน่วยงานเป็นผู้พิจารณาส่งต่อไปกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องดำเนินการต่อไป ภายใน ๑-๒ วัน

- กรณี ขอร้องเรียน/ร้องทุกข์/แจ้งเบาะแสเรื่องจัดซื้อจัดจ้างให้ผู้ขอรับบริการบริการการติดต่อกลับหรือสามารถติดตามเรื่องกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องหากไม่ได้รับการติดต่อกลับจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้องภายใน ๑๕ วันให้ติดต่อกลับที่ศูนย์รับเรื่องร้องเรียนองค์การบริหารส่วนตำบลราวตันจันทร์ โทรศัพท์ ๐๔๔-๖๑๕๔๘๐

๓. ด้านบริหารทรัพยากรบุคคล

ข้อร้องเรียน หมายความว่า เรื่องที่ผู้รับบริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลราวตันจันทร์ได้ร้องเรียนเกี่ยวกับการใช้บริการของเจ้าหน้าที่ ที่องค์การบริหารส่วนตำบลราวตันจันทร์ทั้งในเรื่อง ความบกพร่อง ความล่าช้า ความไม่โปร่งใส และไม่เหมาะสมในการปฏิบัติการ ปัญหาอันเกิดจากปฏิบัติงาน ของเจ้าหน้าที่องค์การบริหารส่วนตำบลราวตันจันทร์ทั้งเรื่องที่ได้รับการร้องขอจากช่องทางอื่น หรือส่วนราชการอื่นส่งมาให้ดำเนินการตามอำนาจหน้าที่ขององค์การบริหารส่วนตำบลราวตันจันทร์ เช่น ศูนย์ดำรงธรรมกระทรวงมหาดไทย หรือ ศูนย์บริการประชาชน สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี เป็นต้น

คำร้องเรียน หมายถึง คำหรือข้อความที่ผู้ร้องเรียนกรอกตามแบบฟอร์มที่ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน/ ร้องทุกข์ หรือระบบการรับคำร้องเรียนเอง มีแหล่งที่สามารถตอบสนอง หรือมีรายละเอียดอย่างชัดเจนหรือมีนัยสำคัญที่เชื่อถือได้

หลักเกณฑ์การร้องทุกข์/ร้องเรียน

๑. เรื่องที่อาจนำมาร้องทุกข์/ร้องเรียนได้ ต้องเป็นเรื่องที่ผู้ร้องได้รับความเดือดร้อนหรือเสียหายอันเนื่องมาจากเจ้าหน้าที่หน่วยงานองค์การบริหารส่วนตำบลราวตันจันทร์

๑.๑ กระทำการทุจริตต่อหน้าที่ราชการ

๑.๒ กระทำความผิดต่อตำแหน่งหน้าที่ราชการ

๑.๓ ละเลยต่อหน้าที่ตามที่กฎหมายกำหนดให้ต้องถือปฏิบัติ

๑.๔ ปฏิบัติหน้าที่ล่าช้าเกินควร

๑.๕ กระทำการนอกเหนืออำนาจหน้าที่ หรือขัดหรือไม่ถูกต้องตามกฎหมาย

เรื่องที่ร้องทุกข์/ร้องเรียน ต้องเป็นเรื่องจริงที่มีมูลเหตุ มิได้หวังสร้างกระแสหรือสร้างข่าวที่เสียหายต่อบุคคลอื่น

การใช้บริการร้องทุกข์/ร้องเรียน องค์การบริหารส่วนตำบลราวตันจันทร์ ต้องสามารถติดต่อกลับไปยังผู้ใช้บริการได้ เพื่อยืนยันว่ามีตัวตนจริง

วิธีการยื่นคำร้องทุกข์/ร้องทุกข์

๑. ใช้ถ้อยคำสุภาพและมี (๑) วัน เดือน ปี

(๒) ชื่อและที่อยู่ของผู้ร้องทุกข์/ร้องเรียน

(๓) ข้อเท็จจริง หรือรายละเอียดของเรื่องที่จะร้องทุกข์/ร้องเรียนอย่างชัดเจน ว่าได้รับความ เดือดร้อน หรือเสียหายอย่างไร ต้องการให้แก้ไข หรือดำเนินการอย่างไร หรือชี้ช่องทางแจ้ง เบาะแสเกี่ยวกับการทุจริตของเจ้าหน้าที่

(๔) ระบุ พยาน เอกสาร พยานวัตถุ และพยานบุคคล (ถ้ามี)

คำร้องทุกข์/ร้องเรียน อาจส่งหนังสือถึงองค์การบริหารส่วนตำบลราวตันจันทร์ ที่อยู่ ๕๒ หมู่ที่ ๕ ตำบลราวตันจันทร์ อำเภอศรีสำโรง จังหวัดสุโขทัย ๖๔๑๒๐ โทรศัพท์ ๐๕๕-๖๑๕๔๘๐ หรือผ่านช่องทาง Email : rowtonjun@hotmail.com เว็บไซต์ <http://www.raotonchan.go.th>

เรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียนที่อาจไม่รับพิจารณา

๑. คำร้องทุกข์/ร้องเรียน ที่มีได้ทำเป็นหนังสือหรือไม่ระบุชื่อและที่อยู่ของผู้ร้องทุกข์/ร้องเรียน จริงจะถือว่าเป็นบัตรสนเท่ห์

๒. คำร้องทุกข์/ร้องเรียน ที่ไม่ระบุพยาน หรือหลักฐานเพียงพอ หรือเป็นเรื่องที่มีลักษณะเป็นบัตรสนเท่ห์ หรือการชี้แจงเบาะแส ไม่เพียงพอที่จะดำเนินการสืบสวนสอบสวนต่อไปได้

เงื่อนไขในการส่งเรื่องราวร้องทุกข์/ร้องเรียน

ข้อมูลเกี่ยวกับชื่อ ที่อยู่ โทรศัพท์ อีเมล จะมีประโยชน์สำหรับการติดต่อกลับ เพื่อขอข้อมูลเพิ่มเติม หรือเพื่อแจ้งผลการตรวจสอบกรณีของเรื่องที่ร้องเรียนให้ท่านทราบ ถ้าหากท่านไม่ประสงค์จะให้ติดต่อกลับ หรือไม่ต้องทราบการตรวจสอบข้อร้องเรียนก็ไม่จำเป็นต้องกรอกข้อมูลดังกล่าวให้ครบถ้วน แต่จะถือว่าเป็นการแจ้งเบาะแสให้ทราบเท่านั้น

กระบวนการจัดการข้อร้องเรียน

๑. กระบวนการจัดการข้อร้องเรียนที่อยู่ในอำนาจหน้าที่และความรับผิดชอบขององค์การบริหารส่วนตำบลราวตันจันทร์ มีขั้นตอนและระยะเวลาดำเนินการ ดังนี้

(๑) เมื่อได้รับข้อร้องเรียนจากผู้รับบริการ หากข้อร้องเรียนนั้นมิได้ทำเป็นหนังสือให้จัดให้มีการบันทึกข้อร้องเรียนดังกล่าวลงในแบบฟอร์มแจ้งข้อร้องเรียน ซึ่งจะต้องดำเนินการให้แล้วเสร็จภายใน ๑ วันทำการ นับตั้งแต่วันที่รับข้อร้องเรียน

(๒) ให้ผู้รับผิดชอบเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ขององค์การบริหารส่วนตำบลราวตันจันทร์ สรุป ข้อเท็จจริงเรื่องที่ร้องเรียนและเสนอข้อร้องเรียนนั้นไปยังนายกองค์การบริหารส่วนตำบลราวตันจันทร์ หรือผู้ที่ได้รับ มอบหมายเพื่อพิจารณาสั่งการตามที่เห็นสมควรโดยไม่ชักช้า ซึ่งจะต้องดำเนินการให้แล้วเสร็จภายใน ๗ วันทำการ นับตั้งแต่วันที่รับข้อร้องเรียนหากไม่สามารถดำเนินการภายในระยะเวลาดังกล่าวให้ชี้แจงเหตุผลประกอบด้วย ในกรณีที่เจ้าหน้าที่ในสังกัดองค์การบริหารส่วนตำบลราวตันจันทร์ ได้รับข้อร้องเรียนให้ เจ้าหน้าที่นั้นส่งข้อร้องเรียนดังกล่าวให้ผู้รับผิดชอบเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ทันที โดยไม่จำเป็นต้องสรุป ข้อเท็จจริงในเรื่องที่ร้องเรียน เพื่อผู้รับผิดชอบเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ จะได้ดำเนินการตามวรรคหนึ่งต่อไป

(๓) นายกองค์การบริหารส่วนตำบลราวตันจันทร์ หรือผู้ที่ได้รับมอบหมายพิจารณาสั่งการ ภายใน ๗ วันทำการนับจากตั้งแต่วันที่ได้รับข้อร้องเรียนจากผู้รับผิดชอบเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ในกรณีที่นายกองค์การบริหารส่วนตำบลราวตันจันทร์ หรือผู้ที่ได้รับมอบหมาย เห็นสมควร แต่งตั้งเจ้าหน้าที่เพื่อดำเนินการจัดการข้อร้องเรียน แก้ไขปัญหาและปรับปรุงการให้บริการรวมถึง การตรวจสอบข้อเท็จจริงในเรื่องที่ร้องเรียน ให้แต่งตั้งเจ้าหน้าที่ดำเนินการให้แล้วเสร็จภายใน ๑๕ วันทำการ นับตั้งแต่วันที่มอบหมายเจ้าหน้าที่หรือภายในระยะเวลาที่กำหนดไว้ หรือตามกฎหมายแล้วแต่กรณี ในกรณีที่เจ้าหน้าที่ไม่สามารถดำเนินการให้แล้วเสร็จภายในระยะเวลาที่กำหนด ดังกล่าวได้ให้ขอขยายระยะเวลาดำเนินการนายกองค์การบริหารส่วนตำบลราวตันจันทร์ หรือผู้ที่ได้รับมอบหมายเพื่อ พิจารณาสั่งการ พร้อมชี้แจงข้อเท็จจริงและเหตุผลประกอบด้วย

(๔) เมื่อได้ดำเนินการตาม (๓) วรรคหนึ่ง แล้วเสร็จ ให้ผู้รับผิดชอบเรื่องร้องเรียน/ ร้องทุกข์ แจ้งให้ผู้ร้องเรียนทราบเบื้องต้นถึงการได้รับเรื่อง แนวทางการจัดการ และระยะเวลาที่คาดว่าจะดำเนินการจัดการข้อร้องเรียนแล้วเสร็จ รวมถึงชื่อผู้ประสานงานพร้อมหมายเลขโทรศัพท์ด้วย ทั้งนี้ ให้ดำเนินการ ภายใน ๗ วันทำการ นับตั้งแต่วันที่นายกองค์การบริหารส่วนตำบลราชนันทน์ หรือผู้ที่ได้รับมอบหมายพิจารณาสั่งการ

(๕) เมื่อได้ดำเนินการจัดการข้อร้องเรียน แก้ไขปัญหาและปรับปรุงการให้บริการ รวมถึงการตรวจสอบข้อเท็จจริงในประเด็นที่มีการร้องเรียนเรียบร้อยแล้ว ให้ผู้รับผิดชอบเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ แจ้งให้ผู้ร้องเรียนและหน่วยงานที่เกี่ยวข้องทราบต่อไป ซึ่งจะต้องดำเนินการให้แล้วเสร็จภายใน ๗ วันทำการ นับตั้งแต่วันที่นายกองค์การบริหารส่วนตำบลราชนันทน์ หรือผู้ที่ได้รับมอบหมายพิจารณาสั่งการ

ในกรณีที่ไม่สามารถดำเนินการให้แล้วเสร็จภายในระยะเวลาที่กำหนดได้ ให้ผู้รับผิดชอบเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์แจ้งให้ผู้ร้องเรียนทราบถึงเหตุผลและผลการดำเนินการล่าสุด

๖. กระบวนการจัดการข้อร้องเรียนที่ไม่อยู่ในอำนาจหน้าที่และความรับผิดชอบขององค์การบริหารส่วนตำบลราชนันทน์ มีขั้นตอนและระยะเวลาการดำเนินการดังนี้

(๑) เมื่อได้รับข้อร้องเรียนจากผู้รับบริการและหากข้อร้องเรียนนั้นมิได้ทำเป็นหนังสือ ให้จัดให้มีการบันทึกข้อร้องเรียนดังกล่าวลงในแบบฟอร์มแจ้งข้อร้องเรียน โดยให้ผู้รับผิดชอบเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ สรุปข้อเท็จจริงและเสนอให้นายกองค์การบริหารส่วนตำบลราชนันทน์หรือผู้ที่ได้รับมอบหมายพิจารณาสั่งการตามที่เห็นสมควรโดยไม่ชักช้า ซึ่งจะต้องดำเนินการให้แล้วเสร็จภายใน ๑ วันทำการ นับตั้งแต่วันที่ได้รับข้อร้องเรียน หากไม่สามารถดำเนินการภายในระยะเวลาดังกล่าวได้ ให้ชี้แจงเหตุผลประกอบด้วย ในกรณีเจ้าหน้าที่ในสังกัดองค์การบริหารส่วนตำบลราชนันทน์ ได้รับข้อร้องเรียนให้นำความในข้อ ๖ (๒) วรรคสอง มาบังคับใช้โดยอนุโลม

(๒) นายกองค์การบริหารส่วนตำบลราชนันทน์ หรือผู้ที่ได้รับมอบหมายพิจารณาสั่งการ ภายใน ๒ วันทำการ นับตั้งแต่วันที่ได้รับข้อร้องเรียน เพื่อจัดบริการรับแจ้งเบาะแสการทุจริตและปฏิบัติหน้าที่ โดยมีขอบ จะได้แจ้งข้อร้องเรียนดังกล่าวไปยังหน่วยงานที่เกี่ยวข้องดำเนินการ พร้อมทั้งแจ้งผลการดำเนินการให้ ผู้ร้องเรียนทราบ ซึ่งจะต้องดำเนินการให้แล้วเสร็จภายใน ๗ วัน นับตั้งแต่วันที่ดำเนินการตาม (๑) แล้วเสร็จ

ขั้นตอนการปฏิบัติงาน

การแต่งตั้งผู้รับผิดชอบจัดการข้อร้องเรียนของหน่วยงาน

- ๑ จัดตั้งศูนย์/จุดรับข้อร้องเรียนของหน่วยงาน
- ๒ จัดทำคำสั่งแต่งตั้งคณะกรรมการดำเนินการ
- ๓ แจ้งผู้รับผิดชอบตามคำสั่งองค์การบริหารส่วนตำบลราชนันทน์ทราบ เพื่อความสะดวกในการประสานงาน

๔. ด้านงานคุ้มครองสิทธิในหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้า

หลักเกณฑ์การร้องทุกข์/ร้องเรียน

๑. เรื่องที่อาจนำมาร้องทุกข์/ร้องเรียนได้ ต้องเป็นเรื่องที่ผู้ร้องได้รับความเดือดร้อนหรือเสียหายอันเนื่องมาจากหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้าที่เข้ารับบริการ การขอรับเงินช่วยเหลือเพื่อการชดเชยตามพระราชบัญญัติหลักประกันสุขภาพแห่งชาติ พ.ศ. ๒๕๔๕

- กรณีผู้รับบริการได้รับความเสียหายจากการรักษาพยาบาล มาตรา ๔๑

มาตรา ๔๑ ให้คณะกรรมการกันเงินจำนวนไม่เกินร้อยละหนึ่งของเงินที่จะจ่ายให้หน่วยบริการไว้เป็นเงินช่วยเหลือเบื้องต้นให้แก่ผู้รับบริการในกรณีที่ผู้รับบริการได้รับความเสียหายที่เกิดขึ้นจากการรักษาพยาบาลของหน่วย

บริการโดยหาผู้กระทำผิดมิได้หรือหาผู้กระทำผิดได้ แต่ยังไม่ได้รับค่าเสียหายภายในระยะเวลาอันสมควร ทั้งนี้ ตามหลักเกณฑ์ วิธีการและเงื่อนไขที่คณะกรรมการกำหนด

- กรณีผู้ให้บริการ ได้รับความเสียหายจากการให้บริการสาธารณสุขตาม มาตรา ๑๘(๔)

มาตรา ๑๘ คณะกรรมการมีอำนาจหน้าที่ ดังต่อไปนี้

(๑) กำหนดมาตรฐานการให้บริการสาธารณสุขของหน่วยบริการ และเครือข่ายหน่วยบริการและกำหนดมาตรการในการดำเนินงานเกี่ยวกับหลักประกันสุขภาพแห่งชาติให้มีประสิทธิภาพ

(๒) ให้คำแนะนำต่อรัฐมนตรีในการแต่งตั้งพนักงานเจ้าหน้าที่ออกกฎกระทรวงและประกาศ เพื่อปฏิบัติการตามพระราชบัญญัตินี้

(๓) กำหนดประเภทและขอบเขตในการให้บริการสาธารณสุขที่จำเป็นต่อสุขภาพและการดำรงชีวิตและอัตราค่าบริการสาธารณสุขตามมาตรา ๕

(๔) กำหนดหลักเกณฑ์การดำเนินงานและการบริหารจัดการกองทุน

คณะกรรมการหลักประกันสุขภาพแห่งชาติ อาศัยอำนาจตามความในมาตรา๑๘(๔) แห่งพระราชบัญญัติหลักประกันสุขภาพแห่งชาติ พ.ศ. ๒๕๔๕ ออกข้อบังคับเรียกว่า “ข้อบังคับคณะกรรมการ หลักประกันสุขภาพแห่งชาติ ว่าด้วยหลักเกณฑ์การจ่ายเงินช่วยเหลือเพื่อการชดเชยกรณีผู้ให้บริการได้รับความเสียหายจากการให้บริการสาธารณสุข พ.ศ. ๒๕๕๐ ฉบับที่ ๒ พ.ศ. ๒๕๕๑

“เงินช่วยเหลือ” หมายถึง เงินกองทุนหลักประกันสุขภาพแห่งชาติ ที่สำนักงาน หลักประกันสุขภาพแห่งชาติ จ่ายเป็นเงินช่วยเหลือเพื่อการชดเชยให้แก่ผู้ให้บริการ หรือทายาท ในกรณีที่ผู้ให้บริการ ได้รับความเสียหายจากการให้บริการสาธารณสุข

“บริการสาธารณสุข” (ตามมาตรา ๓ แห่ง พรบ.หลักประกันสุขภาพแห่งชาติ พ.ศ. ๒๕๔๕) หมายความว่า บริการด้านการแพทย์หรือสาธารณสุข ซึ่งให้โดยตรงแก่บุคคล เพื่อสร้างเสริมสุขภาพ การป้องกันโรค การตรวจวินิจฉัย การรักษาพยาบาลและการฟื้นฟูสมรรถภาพที่จำเป็นต่อสุขภาพ และการดำรงชีวิต

และรวมถึงการให้การสนับสนุนและส่งเสริมการจัดบริการสาธารณสุขแก่หน่วยบริการใน ระบบหลักประกันสุขภาพแห่งชาติด้วย

ลำดับขั้นในการพิจารณาคำร้องขอรับเงินช่วยเหลือเพื่อการชดเชย

๑. เข้าตามเกณฑ์ที่กำหนดหรือไม่
๒. จัดเป็นความเสียหายประเภทใด
๓. มีความรุนแรงเพียงใด
๔. ควรจ่ายเงินช่วยเหลือเป็นจำนวนเท่าใด

สิ่งที่พบจากการยื่นคำร้องที่ผ่านมา

- ไม่ระบุวันที่ยื่นคำร้อง
- ไม่ระบุหน่วยงานที่ปฏิบัติงาน
- ไม่ระบุลักษณะงานที่รับผิดชอบ
- การระบุตำแหน่ง
- การระบุที่อยู่ที่สามารถติดต่อได้สะดวก

- การระบุผู้รับบริการที่ทำให้เกิดความเสียหาย
- การบรรยายเหตุการณ์และความเสียหายที่ได้รับ
- หลักฐานเอกสารแนบ
 - ความไม่ชัดเจนของเอกสารเอกสารไม่ครบ
 - ไม่มีการรับรองสำเนา

เข้าตามเกณฑ์ที่กำหนดหรือไม่

๑. เป็นผู้ให้บริการของหน่วยบริการ ในระบบหลักประกันสุขภาพแห่งชาติ
 ๒. เป็นความเสียหายที่เกิดจากการให้บริการสาธารณสุข หรือ สนับสนุนและส่งเสริมการจัดบริการสาธารณสุข
 ๓. เป็นการให้บริการกับผู้มีสิทธิในระบบหลักประกันสุขภาพ
 ๔. ยื่นคำร้องภายใน ๑ ปี นับแต่วันที่ทราบความเสียหาย
- " บริการสาธารณสุข " หมายความว่า บริการด้านการแพทย์และสาธารณสุขซึ่งให้โดยตรงแก่บุคคลเพื่อการสร้างเสริมสุขภาพ การป้องกันโรค การตรวจวินิจฉัยโรค การรักษาพยาบาล และการฟื้นฟูสมรรถภาพ ที่จำเป็นต่อสุขภาพและการดำรงชีวิต ทั้งนี้ ให้รวมถึงการบริการการแพทย์แผนไทยและการแพทย์ทางเลือกตามกฎหมายว่า ด้วยการประกอบโรคศิลปะ
- " สถานบริการ " หมายความว่า สถานบริการสาธารณสุขของรัฐ ของเอกชน และของสภาวิชาชีพ หน่วย บริการการประกอบโรคศิลปะสาขาต่างๆ และสถานบริการสาธารณสุขอื่นที่คณะกรรมการกำหนดเพิ่มเติม
- " หน่วยบริการ " หมายความว่า สถานบริการที่ได้ขึ้นทะเบียนไว้ตามพระราชบัญญัตินี้ " เครือข่ายหน่วยบริการ " หมายความว่า หน่วยบริการที่รวมตัวกันและขึ้นทะเบียนเป็นเครือข่ายหน่วยบริการ ตามพระราชบัญญัตินี้
- " ค่าบริการ " หมายความว่า เงินที่ผู้รับบริการจ่ายให้แก่หน่วยบริการในการรับบริการสาธารณสุขแต่ละครั้ง " ค่าใช้จ่ายเพื่อบริการสาธารณสุข " หมายความว่า ค่าใช้จ่ายต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นจากการให้บริการสาธารณสุขของ หน่วยบริการ ได้แก่

- (๑) ค่าสร้างเสริมสุขภาพ และป้องกันโรค
- (๒) ค่าตรวจวินิจฉัยโรค
- (๓) ค่าตรวจและรับฝากครรภ์
- (๔) ค่าบำบัดและบริการทางการแพทย์
- (๕) ค่ายา ค่าเวชภัณฑ์ ค่าอวัยวะเทียม และค่าอุปกรณ์ทางการแพทย์
- (๖) ค่าทำคลอด
- (๗) ค่ากินอยู่ในหน่วยบริการ
- (๘) ค่าบริบาลทารกแรกเกิด
- (๙) ค่ารพพยาบาลหรือค่าพาหนะรับส่งผู้ป่วย
- (๑๐) ค่าพาหนะรับส่งผู้ทุพพลภาพ
- (๑๑) ค่าฟื้นฟูสมรรถภาพร่างกาย และจิตใจ
- (๑๒) ค่าใช้จ่ายอื่นที่จำเป็นเพื่อการบริการสาธารณสุขตามที่คณะกรรมการกำหนด

เรื่องที่ร้องทุกข์/ร้องเรียน

ต้องเป็นเรื่องจริงที่มีมูลเหตุ มิได้หวังสร้างกระแสหรือสร้างข่าวที่เสียหายต่อบุคคลอื่น
การใช้บริการร้องทุกข์/ร้องเรียน

องค์การบริหารส่วนตำบลลาวต้นจันทร์ ต้องสามารถติดต่อกลับไปยังผู้ใช้บริการ ได้ เพื่อยืนยันว่ามีตัวตนจริง
วิธีการยื่นคำร้องทุกข์/ร้องเรียน

๑. ใช้ถ้อยคำสุภาพและมี

(๑) วัน เดือน ปี

(๒) ชื่อและที่อยู่ของผู้ร้องทุกข์/ร้องเรียน

(๓) ข้อเท็จจริง หรือรายละเอียดของเรื่องที่จะร้องทุกข์/ร้องเรียนอย่างชัดเจน ว่าได้รับความเดือดร้อน หรือเสียหายอย่างไร ต้องการให้แก้ไข หรือดำเนินการอย่างไร หรือชี้ช่องทางแจ้งเบาะแสเกี่ยวกับการทุจริตของเจ้าหน้าที่

(๔) ระบุ พยาน เอกสาร พยานวัตถุ และพยานบุคคล (ถ้ามี)

คำร้องทุกข์/ร้องเรียน อาจส่งหนังสือถึงองค์การบริหารส่วนตำบลลาวต้นจันทร์ ที่อยู่ ๕๒ หมู่ที่ ๕ ตำบลลาวต้นจันทร์ อำเภอศรีสำโรง จังหวัดสุโขทัย ๖๔๑๒๐ โทรศัพท์ ๐๕๕-๖๑๕๔๘๐ หรือผ่านช่องทาง
Email : rowtonjun@hotmail.com เว็บไซต์ <http://www.raotonchan.go.th>

เรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียนที่อาจไม่รับพิจารณา

๑. คำร้องทุกข์/ร้องเรียน ที่มีได้ทำเป็นหนังสือหรือไม่ระบุชื่อและที่อยู่ของผู้ร้องทุกข์/ร้องเรียน จริงจะถือว่าเป็นบัตรสนเท่ห์

๒. คำร้องทุกข์/ร้องเรียน ที่ไม่ระบุพยาน หรือหลักฐานเพียงพอ หรือเป็นเรื่องที่มีลักษณะเป็น บัตรสนเท่ห์ หรือการชี้ช่องแจ้งเบาะแส ไม่เพียงพอที่จะดำเนินการสืบสวน สอบสวนต่อไปได้

ขั้นตอนการปฏิบัติงาน

การแต่งตั้งผู้รับผิดชอบจัดการข้อร้องเรียนของหน่วยงาน

๑ จัดตั้งศูนย์/จุดรับข้อร้องเรียนของหน่วยงาน

๒ จัดทำคำสั่งแต่งตั้งคณะกรรมการดำเนินการ

๓ แจ้งผู้รับผิดชอบตามคำสั่งองค์การบริหารส่วนตำบลลาวต้นจันทร์ทราบ เพื่อความสะดวกในการประสานงาน

๕. ด้านศูนย์ยุติธรรมตำบลลาวต้นจันทร์

ตามกรอบภารกิจจำนวน ๕ ด้าน ดังนี้

๑. การป้องกันและควบคุมอาชญากรรมในชุมชน (Crime Control & Prevention) ด้วยการยับยั้งหรือชะลอสถานการณ์มิให้เกิดความขัดแย้ง ข้อพิพาท หรือการกระทำผิดทาง อาญาโดยการเฝ้าระวังป้องกัน การให้ความรู้ความเข้าใจแก่ประชาชน เช่น ระเบียบ กฎหมายที่ประชาชนควรรู้ เป็นต้น

๒. การรับเรื่องราวร้องทุกข์ แจ้งเบาะแสการทุจริตคอร์รัปชัน รวมทั้งปัญหาความเดือดร้อนของ ผู้ด้อยโอกาส (เด็ก สตรี คนชรา ผู้พิการ) แล้วส่งต่อไปยังหน่วยงานที่เกี่ยวข้องดำเนินการ ต่อไป และติดตามผลการดำเนินงานและแจ้งให้ผู้รับบริการรับทราบเป็นระยะ

๓. การไกล่เกลี่ยประนอมข้อพิพาท (Conflict Management) ตามหลักยุทธธรรมเชิงสมานฉันท์ หรือหลักสันติวัฒนธรรม

๔. การเยียวยาเสริมพลัง แก่เหยื่ออาชญากรรมและความรู้สึกของชุมชน (Community & Empowerment) ด้วยการให้ความเข้าใจ กำลังใจช่วยเหลือสนับสนุนให้เหยื่ออาชญากรรมและชุมชนนั้น มีความรู้สึกที่ดีและใช้ชีวิตเป็นปกติต่อไป รวมทั้งการให้ความรู้หรือ คำแนะนำในการยื่นขอรับความช่วยเหลือจาก ทางการที่เกี่ยวข้อง

๕. การรับผู้พ้นโทษหรือผู้ถูกคุมประพฤติกลับสู่ชุมชน (Reintegration) เพื่อให้บุคคลนั้น สามารถดำรงชีวิตอยู่ในชุมชน สังคมได้เป็นปกติและไม่หวนกลับไปกระทำผิดซ้ำอีกต่อไป

การใช้บริการร้องทุกข์/ร้องเรียน องค์การบริหารส่วนตำบลราชนันท์ ต้องสามารถติดต่อกลับไปยังผู้ให้บริการได้เพื่อยืนยันว่ามีตัวตนจริง

วิธีการยื่นคำร้องทุกข์/ร้องเรียน

๑. ใช้ถ้อยคำสุภาพและมี

(๑) วัน เดือน ปี

(๒) ชื่อและที่อยู่ของผู้ร้องทุกข์/ร้องเรียน

(๓) ข้อเท็จจริง หรือรายละเอียดของเรื่องที่จะร้องทุกข์/ร้องเรียนอย่างชัดเจน ว่าได้รับความเดือดร้อนหรือเสียหายอย่างไร ต้องการให้แก้ไขหรือดำเนินการอย่างไรหรือชี้ช่องทางแจ้งเบาะแสเกี่ยวกับการทุจริตของเจ้าหน้าที่

(๔) ระบุ พยาน เอกสาร พยานวัตถุ และพยานบุคคล (ถ้ามี)

คำร้องทุกข์/ร้องเรียน อาจส่งหนังสือถึงองค์การบริหารส่วนตำบลราชนันท์ ที่อยู่ ๕๒ หมู่ที่ ๕ ตำบลราชนันท์ อำเภอศรีสำโรง จังหวัดสุโขทัย ๖๔๑๒๐ โทรศัพท์ ๐๕๕-๖๑๕๔๘๐ หรือผ่านช่องทาง Email : rowtonjun@hotmail.com เว็บไซต์ <http://www.raotonchan.go.th>

เรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียนที่อาจไม่รับพิจารณา

๑. คำร้องทุกข์/ร้องเรียน ที่มีได้ทำเป็นหนังสือหรือไม่ระบุชื่อและที่อยู่ของผู้ร้องทุกข์/ร้องเรียน จริงจะถือว่าเป็นบัตรสนเท่ห์

๒. คำร้องทุกข์/ร้องเรียน ที่ไม่ระบุพยาน หรือหลักฐานเพียงพอ หรือเป็นเรื่องที่มีลักษณะเป็น บัตรสนเท่ห์ หรือการชี้ช่องแจ้งเบาะแส ไม่เพียงพอที่จะดำเนินการสืบสวน สอบสวนต่อไปได้

ขั้นตอนการปฏิบัติงาน

การแต่งตั้งผู้รับผิดชอบจัดการข้อร้องเรียนของหน่วยงาน

๑ จัดตั้งศูนย์/จุดรับข้อร้องเรียนของหน่วยงาน

๒ จัดทำคำสั่งแต่งตั้งคณะกรรมการดำเนินการ

๓ แจ้งผู้รับผิดชอบตามคำสั่งองค์การบริหารส่วนตำบลราชนันท์ทราบ เพื่อความสะดวกในการประสานงาน

๕. ด้านเรื่องราวร้องทุกข์จากศูนย์ดำรงธรรม

ตามประกาศ คณะรักษาความสงบแห่งชาติ ฉบับที่ ๙๖/๒๕๕๗ เมื่อวันที่ ๑๗ กรกฎาคม ๒๕๕๗ เรื่อง การจัดตั้งศูนย์ดำรงธรรมเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการบริหารงานระดับจังหวัดและให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ทุกองค์กร จัดตั้งศูนย์ดำรงธรรมท้องถิ่น โดยให้ศูนย์ดำรงธรรมองค์การบริหารส่วนตำบลลาวต้นจันทร์ อยู่ภายใต้ กำกับดูแลของ ศูนย์ดำรงธรรมอำเภอศรีสำโรงและศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดสุโขทัยจัดตั้งเพื่อเป็นศูนย์ในการรับเรื่องราวร้องทุกข์ และ ให้บริการข้อมูลข่าวสาร ให้คำปรึกษารับเรื่องปัญหาความต้องการและข้อเสนอแนะของประชาชน

๕. สถานที่ตั้ง

ตั้งอยู่ ณ ที่ทำการองค์การบริหารส่วนตำบลลาวต้นจันทร์ ที่อยู่ ๕๒ หมู่ที่ ๕ ตำบลลาวต้นจันทร์ อำเภอศรีสำโรง จังหวัดสุโขทัย ๖๔๑๒๐

๖. หน้าที่ความรับผิดชอบ

เป็นศูนย์กลางในการรับเรื่องราวร้องทุกข์และให้บริการข้อมูลข่าวสาร ให้คำปรึกษารับเรื่องปัญหา ความต้องการ และ ข้อเสนอแนะของประชาชน

บทที่ ๒ ประเด็นที่เกี่ยวข้องกับการร้องเรียน

คำจำกัดความ

ผู้รับบริการ หมายถึง ผู้ที่มารับบริการจากส่วนราชการและประชาชนทั่วไป

- ผู้รับบริการประกอบด้วย

- หน่วยงานของรัฐ*/เจ้าหน้าที่ของหน่วยงานของรัฐ/เอกชน /หรือบุคคล/นิติ บุคคล

* **หน่วยงานของรัฐ** ได้แก่ กระทรวง ทบวง กรมหรือส่วนราชการที่เรียกชื่อ อย่างอื่น องค์การปกครองส่วนท้องถิ่น รัฐวิสาหกิจ และให้หมายความรวมถึง องค์การอิสระ องค์การมหาชน หน่วยงานในกำกับของรัฐและหน่วยงานอื่นใด ในลักษณะเดียวกัน

** **เจ้าหน้าที่ของรัฐ** ได้แก่ ข้าราชการ พนักงานราชการ ลูกจ้างประจำลูกจ้างชั่วคราวและปฏิบัติงานประเภทอื่น ไม่ว่าจะเป็นการแต่งตั้งในฐานะ เป็นกรรมการหรือฐานะอื่นใด รวมทั้งผู้ซึ่งได้รับแต่งตั้งและถูกสั่งให้ปฏิบัติงานให้แก่หน่วยงานของรัฐ

- บุคคล/หน่วยงานอื่นที่ไม่ใช่หน่วยงานของรัฐ

- ผู้ให้บริการตลาดกลางทางอิเล็กทรอนิกส์ – ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ประกอบด้วย

- ผู้ค้ากับหน่วยงานของรัฐ

- ผู้มีสิทธิรับเงินจากทางราชการที่ไม่ใช่เจ้าหน้าที่ของรัฐ

ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย หมายถึง ผู้ที่ได้รับผลกระทบ ทั้งทางบวกและทางลบ ทั้งทางตรงและ ทางอ้อมจากการดำเนินการของส่วนราชการ เช่น ประชาชนใน ชุมชน/ หมู่บ้านเขตตำบลระยะตะเคียน

การจัดการข้อร้องเรียน หมายถึง มีความหมายครอบคลุมถึงการจัดการในเรื่องข้อร้องเรียน ข้อเสนอแนะ/ข้อคิดเห็น/คำชมเชย/การสอบถามหรือร้องขอข้อมูล

ผู้ร้องเรียนหมายถึง ประชาชนทั่วไป / ผู้มีส่วนได้เสียที่มาติดต่อศูนย์รับเรื่องร้องเรียน องค์การบริหารส่วนตำบลราชนันท์ ผ่านช่องทางต่างๆ โดยมีวัตถุประสงค์ ครอบคลุมการร้องเรียน/การให้ข้อเสนอแนะ/การให้ข้อคิดเห็น/การชมเชย/ การร้องขอข้อมูล

ช่องทางการรับข้อร้องเรียน หมายถึง ช่องทางต่างๆ ที่ใช้ในการรับเรื่องร้องเรียน เช่น ติดต่อด้วยตนเอง ร้องเรียนทางโทรศัพท์/ เว็บไซต์/ Face Book/ Line (ศูนย์รับฟังปัญหา)

เจ้าหน้าที่ หมายถึง เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบจัดการข้อร้องเรียนของหน่วยงาน

ข้อร้องเรียน หมายถึง แบ่งเป็นประเภท ๒ ประเภทคือ เช่น

- ข้อร้องเรียนทั่วไป เช่น เรื่องราวร้องทุกข์ทั่วไปข้อคิดเห็น ข้อเสนอแนะคำชมเชย สอบถามหรือร้องขอข้อมูล การร้องเรียนเกี่ยวกับคุณภาพและการให้บริการของหน่วยงาน

- การร้องเรียนเกี่ยวความไม่โปร่งใสของการจัดซื้อจัดจ้าง เป็นต้น

คำร้องเรียน หมายถึง คำหรือข้อความที่ผู้ร้องเรียนกรอกตามแบบฟอร์มที่ศูนย์รับเรื่อง ร้องเรียน/ร้องทุกข์ หรือระบบการรับคำร้องเรียนเอง มีแหล่งที่สามารถ ตอบสนอง หรือมีรายละเอียดอย่างชัดเจนหรือมีนัยสำคัญที่เชื่อถือได้

การดำเนินการเรื่องร้องเรียน หมายถึง เรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ที่ได้รับ ผ่านช่องทางการร้องเรียนต่างๆ มาเพื่อทราบ หรือพิจารณาดำเนินการแก้ไขปัญหาตามอำนาจหน้าที่

การจัดการเรื่องร้องเรียน หมายถึง กระบวนการที่ดำเนินการในการแก้ไขปัญหาตามเรื่องร้องเรียนที่ได้รับให้ได้รับการแก้ไข หรือบรรเทาความเดือดร้อนจากการดำเนินงาน

ช่องทางการร้องเรียน

๒.๑ ผ่านทางสำนักงานปลัด อบต.

๑) Banner รับเรื่องร้องเรียนผ่านหน้า <http://www.raotonchan.go.th>

๒) ร้องเรียนผ่านตู้ /กล่องรับความคิดเห็น (จดหมาย/บัตรสนเท่ห์/เอกสาร)

๓) ไปรษณีย์ปกติ (จดหมาย/บัตรสนเท่ห์/เอกสาร)

๔) ยื่นโดยตรง (จดหมาย/บัตรสนเท่ห์/เอกสาร)

๕) ศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชน

๖) โทรศัพท์ ๐๕๕-๖๑๕๕๘๐

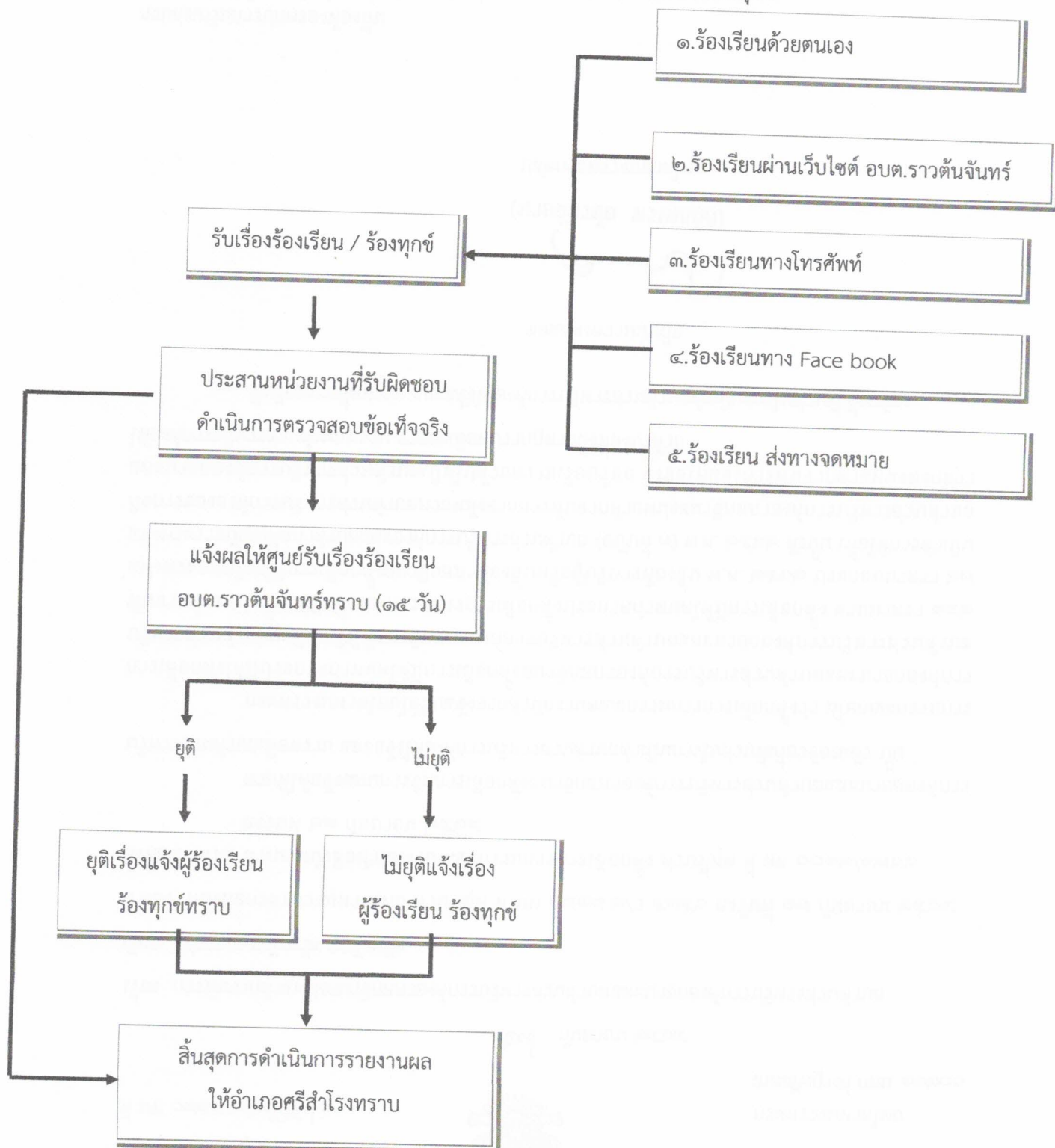
๗) ข่าวกจากสื่อสิ่งพิมพ์

๘) Email ของหน่วยงาน rowtonjun@hotmail.com

๙) ร้องเรียนทาง Face book

บทที่ ๓

แผนผังกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์



บทที่ ๔

ขั้นตอนการปฏิบัติงาน

การแต่งตั้งผู้รับผิดชอบจัดการข้อร้องเรียนของหน่วยงาน

๑ จัดตั้งศูนย์/จุดรับข้อร้องเรียนของหน่วยงาน

๒ จัดทำคำสั่งแต่งตั้งคณะกรรมการดำเนินการ

๓ แจ้งผู้รับผิดชอบตามคำสั่งองค์การบริหารส่วนตำบลลาวตันจันทร์ทราบ เพื่อความสะดวกในการ ประสานงาน

การรับและตรวจสอบข้อร้องเรียนจากช่องทางต่างๆ

ดำเนินการรับและติดตามตรวจสอบข้อร้องเรียนที่เข้ามายังหน่วยงานจากช่องทางต่างๆ โดยมีข้อปฏิบัติตามที่กำหนด ดังนี้

ช่องทาง	ความถี่ในการตรวจสอบช่องทาง	ระยะเวลาดำเนินการรับข้อร้องเรียนเพื่อประสานหาทางแก้ไข	หมายเหตุ
ร้องเรียนด้วยตนเอง ณ องค์การบริหารส่วนตำบลลาวตันจันทร์	ทุกครั้งที่มีผู้ร้องเรียน	ภายใน ๑-๒ วันทำการ	-
ร้องเรียนผ่านเว็บไซต์ องค์การบริหารส่วนตำบลลาวตันจันทร์	ทุกวัน	ภายใน ๑-๒ วันทำการ	-
ร้องเรียนทางโทรศัพท์ (๐๕๕) ๖๑๕๔๘๐	ทุกวัน	ภายใน ๑-๒ วันทำการ	-
ร้องเรียนทาง Face book	ทุกวัน	ภายใน ๑-๒ วันทำการ	
ร้องเรียน เว็บไซต์ อบต.	ทุกวัน	ภายใน ๑-๒ วันทำการ	

ภาคผนวก

แบบคำร้องทุกข์/ร้องเรียน

ที่ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน

องค์การบริหารส่วนตำบลลาวต้นจันทร์

วันที่.....เดือน.....พ.ศ.

เรื่อง

เรียน นายกองค์การบริหารส่วนตำบลลาวต้นจันทร์

ข้าพเจ้าอายุ ปี อยู่บ้านเลขที่.....หมู่ที่.....

ตำบลอำเภอจังหวัด.....โทรศัพท์.....

อาชีพ.....ตำแหน่ง.....

ถือบัตร.....เลขที่.....

ออกโดย.....วันออกบัตร.....บัตรหมดอายุ.....

มีความประสงค์ขอร้องทุกข์/ร้องเรียน เพื่อให้องค์การบริหารส่วนตำบลลาวต้นจันทร์ พิจารณาดำเนินการช่วยเหลือหรือแก้ไขปัญหาในเรื่อง

.....

.....

.....

ทั้งนี้ ข้าพเจ้าขอรับรองว่าคำร้องทุกข์/ร้องเรียนตามข้างต้นเป็นจริง และยินยอรับผิดชอบทั้งทางแพ่งและทางอาญาหากจะพึงมี

โดยข้าพเจ้าขอส่งเอกสารหลักฐานประกอบการร้องทุกข์/ร้องเรียน (ถ้ามี) ได้แก่

๑) จำนวน ชุด

๒) จำนวน ชุด

๓) จำนวน ชุด

๔) จำนวน ชุด

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณาดำเนินการต่อไป

ขอแสดงความนับถือ

(ลงชื่อ).....

(.....)

ผู้ร้องทุกข์/ร้องเรียน

แบบคำร้องทุกข์/ร้องเรียน

ที่ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน

องค์การบริหารส่วนตำบลรวตน์จันทร์

วันที่.....เดือน.....พ.ศ.

เรื่อง ร้องเรียนหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้า.....

เรียน นายกองค์การบริหารส่วนตำบลรวตน์จันทร์

ข้าพเจ้าอายุ ปี อยู่บ้านเลขที่.....หมู่ที่.....

ตำบลอำเภอจังหวัด.....โทรศัพท์.....

อาชีพ.....ตำแหน่ง.....

ถือบัตร.....เลขที่.....

ออกโดย.....วันออกบัตร.....บัตรหมดอายุ.....

มีความประสงค์ขอร้องทุกข์/ร้องเรียน เพื่อให้องค์การบริหารส่วนตำบลรวตน์จันทร์ พิจารณาดำเนินการช่วยเหลือ
หรือแก้ไขปัญหาในเรื่อง

.....

.....

.....

ทั้งนี้ ข้าพเจ้าขอรับรองว่าคำร้องทุกข์/ร้องเรียนตามข้างต้นเป็นจริง และยินดียอมรับผิดชอบทั้งทาง
แพ่งและทางอาญาหากจะพึงมี

โดยข้าพเจ้าขอส่งเอกสารหลักฐานประกอบการร้องทุกข์/ร้องเรียน (ถ้ามี) ได้แก่

๑) จำนวน ชุด

๒) จำนวน ชุด

๓) จำนวน ชุด

๔) จำนวน ชุด

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณาดำเนินการต่อไป

ขอแสดงความนับถือ

(ลงชื่อ).....

(.....)

ผู้ร้องทุกข์/ร้องเรียน

แบบแจ้งการรับเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียน

ที่ สท.๗๔๗๐๑(เรื่องร้องเรียน)/.....

ที่ทำการองค์การบริหารส่วนตำบลราวต้นจันทร์
อำเภอศรีสำโรง จังหวัดสุโขทัย ๖๔๑๒๐

วันที่.....เดือน.....พ.ศ.

เรื่อง ตอบรับการรับเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียน

เรียน

ตามที่ท่านได้ร้องทุกข์/ร้องเรียน ผ่านศูนย์รับเรื่องร้องเรียนองค์การบริหารส่วนตำบลราวต้นจันทร์
โดยทาง () หนังสือร้องเรียนทางไปรษณีย์ () ด้วยตนเอง () ทางโทรศัพท์

() อื่นๆ

ลงวันที่ เกี่ยวกับเรื่อง

.....นั้น

องค์การบริหารส่วนตำบลราวต้นจันทร์ ได้ลงทะเบียนรับเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียนของท่านไว้แล้ว
ตามทะเบียนรับเรื่อง เลขรับที่ ลงวันที่และองค์การ
บริหารส่วนตำบลราวต้นจันทร์ ได้พิจารณาเรื่องของท่านแล้วเห็นว่า

() เป็นเรื่องที่อยู่ในอำนาจหน้าที่ขององค์การบริหารส่วนตำบลราวต้นจันทร์ และได้มอบหมาย
ให้.....เป็นหน่วยตรวจสอบและดำเนินการ

() เป็นเรื่องที่ไม่อยู่ในอำนาจหน้าที่ขององค์การบริหารส่วนตำบลราวต้นจันทร์ และได้จัดส่งเรื่อง
ให้.....ซึ่งเป็นหน่วยงานที่มีอำนาจหน้าที่เกี่ยวข้องดำเนินการ
ต่อไปแล้วทั้งนี้ ท่านสามารถติดต่อประสานงาน หรือขอทราบผลโดยตรงกับหน่วยงานดังกล่าวได้อีกทางหนึ่ง

() เป็นเรื่องที่มีกฎหมายบัญญัติขั้นตอนและวิธีการปฏิบัติไว้เป็นการเฉพาะแล้ว ตามกฎหมาย
..... จึงขอให้ท่านดำเนินการตามขั้นตอนและวิธีการที่
กฎหมายนั้นบัญญัติไว้ต่อไป

จึงแจ้งมาเพื่อทราบ

ขอแสดงความนับถือ

(ลงชื่อ).....

(.....)

สำนักงานปลัด

(ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน)

โทร. ๐๕๕ - ๖๑๕๔๘๐

แบบแจ้งผลการดำเนินการต่อเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียน

ที่ สท ๗๔๗๐๑(เรื่องร้องเรียน)/.....

ที่ทำการองค์การบริหารส่วนตำบลราวต้นจันทร์

อำเภอศรีสำโรง จังหวัดสุโขทัย ๖๔๑๒๐

วันที่.....เดือน.....พ.ศ.

เรื่อง แจ้งผลการดำเนินการต่อเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียน

เรียน

อ้างถึง หนังสือ อบต.ราวต้นจันทร์ ที่ สท.๗๔๗๐๑..... ลงวันที่

สิ่งที่ส่งมาด้วย ๑.
๒.
๓.

องค์การบริหารส่วนตำบลราวต้นจันทร์ (ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน) ได้แจ้งตอบรับการรับเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียนของท่านตามที่ท่านได้ร้องทุกข์/ร้องเรียนไว้ ความละเอียดแจ้งแล้ว นั้น

องค์การบริหารส่วนตำบลราวต้นจันทร์ได้รับแจ้งผลการดำเนินการจากส่วนราชการ/หน่วยงานที่เกี่ยวข้องตามประเด็นที่ท่านได้ร้องทุกข์/ร้องเรียนแล้ว ปรากฏข้อเท็จจริงโดย

สรุปว่า

..... ดังมีรายละเอียดปรากฏตามสิ่งที่ส่งมาพร้อมนี้
ทั้งนี้ หากท่านไม่เห็นด้วยประการใด ขอให้แจ้งคัดค้านพร้อมพยานหลักฐานประกอบด้วย

จึงแจ้งมาเพื่อทราบ

ขอแสดงความนับถือ

(ลงชื่อ).....

(.....)

สำนักงานปลัด

(ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน)

ข้อมูลร้องเรียนผ่านเว็บไซต์ขององค์การบริหารส่วนตำบลราวต้นจันทร์

โทร. ๐๕๕ - ๖๑๕๔๘๐

ขั้นตอนการกรอกข้อมูลร้องเรียนทางเว็บไซต์

๑.เข้าเว็บไซต์ <http://www.raotonchon.go.th/>

๒.เลือกเมนูหลัก

๓.เลือกเมนูมุมซ้ายมือเลือกเมนูร้องเรียน/ร้องทุกข์

๔.พิมพ์รายละเอียด ชื่อ - สกุล , ที่อยู่ ของผู้ร้อง

๕. พิมพ์ที่อยู่ และอีเมลล์ของผู้ร้อง

๖.พิมพ์เบอร์โทรศัพท์ติดต่อกลับ สถานที่ทำงาน ของผู้ร้อง

๗. พิมพ์ข้อความที่มีความประสงค์จะร้องเรียน/ร้องทุกข์ ในช่องข้าพเจ้ามีความประสงค์

๘. กดปุ่มส่งข้อความหากตรวจสอบความถูกต้องแล้ว หรือ กดเคลียร์ หากต้องการแก้ไข/พิมพ์ใหม่

หมายเหตุ หากกรอกข้อมูลไม่ครบระบบจะไม่ส่งข้อมูลหรือไม่รับข้อมูล



คำสั่งองค์การบริหารส่วนตำบลรวตันจันทร์

ที่ ๑๘/๒๕๖๔

เรื่อง แต่งตั้งเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบในการรับเรื่องสอบถาม/ร้องเรียน/ร้องทุกข์/รับฟังความคิดเห็นประชาชน

ด้วยองค์การบริหารส่วนตำบลรวตันจันทร์ได้มีคำสั่ง ที่ ๑๓๙/๒๕๖๑ ลงวันที่ ๑ มีนาคม ๒๕๖๑ เรื่อง แต่งตั้งเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบในการรับเรื่องสอบถาม/ร้องเรียน/ร้องทุกข์/รับฟังความคิดเห็นประชาชน เพื่ออำนวยความสะดวกและตอบสนองความต้องการของประชาชน ให้เป็นอย่างรวดเร็ว และถูกต้องสอดคล้องกับพระราชบัญญัติว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ.๒๕๔๖ และเปิดโอกาสให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมในการบริหารงานขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น เนื่องจากปัจจุบันได้มีการเปลี่ยนแปลง/โอน/ย้าย และบรรจุแต่งตั้งเพิ่มเติม ทำให้การปฏิบัติงานไม่ต่อเนื่อง

ดังนั้น อาศัยความตามมาตรา ๕๔ แห่งพระราชบัญญัติสภาตำบลและองค์การบริหารส่วนตำบล พ.ศ.๒๕๓๗ แก้ไขเพิ่มเติมถึงฉบับที่ ๖ พ.ศ.๒๕๕๒ จึงขอยกเลิกคำสั่งองค์การบริหารส่วนตำบลรวตันจันทร์ ที่ ๑๓๙/๒๕๖๑ และแต่งตั้งบุคคลดังต่อไปนี้เป็นเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบในการรับเรื่องสอบถาม/ร้องเรียน/ร้องทุกข์รับฟังความคิดเห็นประชาชน

๑.นายประทวน	ปัญญาญ	นักพัฒนาชุมชน รักษาราชการแทน หัวหน้าสำนักปลัด
๒.พ.จ.อ.สุวิทย์	เชียวมงคล	เจ้าพนักงานป้องกันฯ
๓.นางสาวเบญจวรรณ	จ้อยด้าย	นักทรัพยากรบุคคล
๔.นายเสกสิทธิ์	เจริญสิน	นักวิเคราะห์นโยบายและแผน
๕.นางสาวธณัฐฐา	จันเต็ม	เจ้าพนักงานธุรการ

โดยให้มีหน้าที่ ดังนี้

- ๑.จัดทำบัญชีและทะเบียนคุมรับเรื่องราวจ้างเรียน/ร้องทุกข์
- ๒.บริการให้คำแนะนำและคำปรึกษาปัญหาความเดือดร้อนของประชาชน
- ๓.ให้ความช่วยเหลือดำเนินการแก้ไขปัญหา และจัดทำรายงานพร้อมเร่งรัดการดำเนินงาน
- ๔.ดำเนินการประสานงานกับหน่วยงานอื่นที่เกี่ยวข้อง
- ๕.รายงานผลการดำเนินการ และแจ้งผลความคืบหน้าให้ประชาชนทราบภายใน ๑๕ วัน
- ๖.หน้าที่อื่นๆ ตามที่ได้รับมอบหมาย

ทั้งนี้ ตั้งแต่วันที่ ๑ เดือน กุมภาพันธ์ พ.ศ.๒๕๖๔

สั่ง ณ วันที่ ๑ เดือน กุมภาพันธ์ พ.ศ.๒๕๖๔

(นายชูศักดิ์ บุญทวี)

นายกองค์การบริหารส่วนตำบลรวตันจันทร์

.....พิมพ์
.....ท่าน
.....ตรวจ