

แนวทางปฏิบัติเกี่ยวกับการจัดการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์
องค์การบริหารส่วนตำบลทะเลเมนชัย อำเภอลำปลายมาศ จังหวัดบุรีรัมย์

๑. วัตถุประสงค์

๑. การดำเนินการเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ขององค์การบริหารส่วนตำบลทะเลเมนชัย มีขั้นตอนกระบวนการ และแนวทางปฏิบัติงานที่เป็นระบบ
๒. ประชาชนผู้มารับบริการมีความเข้าใจในวิธีการดำเนินการเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ช่องทางการรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์
๓. เจ้าหน้าที่และผู้ที่เกี่ยวข้องในหน่วยงาน มีความเข้าใจในวิธีการดำเนินการเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ และการประสานงานผู้ที่เกี่ยวข้องทั้งหน่วยงานภายในและภายนอก
๔. มีการปฏิบัติตามข้อกำหนด ระเบียบ หลักเกณฑ์การดำเนินการเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ที่กำหนดไว้ได้อย่างมีประสิทธิภาพ

๒. ขอบเขต

แนวปฏิบัติเกี่ยวกับการจัดการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ จะกำหนดขั้นตอน/กระบวนการ และแนวทางการดำเนินการเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ โดยมีขอบเขตตั้งแต่คำจำกัดความ กระบวนการทำงาน แต่งตั้งผู้รับผิดชอบการดำเนินการเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ขององค์การบริหารส่วนตำบลทะเลเมนชัย การรับและตรวจสอบเรื่องร้องเรียนจากช่องทางต่างๆ การวิเคราะห์ประเภทเรื่องร้องเรียน การแจ้งกลับผู้ร้องเรียน การประสานผู้ที่เกี่ยวข้องในหน่วยงานเพื่อดำเนินการแก้ไข/ปรับปรุง และการรายงานผลการดำเนินการให้ผู้บริหารทราบ

๓. คำจำกัดความ

- (๑) การดำเนินการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ มีความหมายครอบคลุมถึงการจัดการในเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์/ข้อเสนอแนะ/ข้อคิดเห็น/คำชมเชย/การสอบถามหรือร้องขอข้อมูล
- (๒) ผู้ร้องเรียน/ร้องทุกข์ หมายถึง ประชาชนทั่วไป เจ้าหน้าที่ภาครัฐ หรือผู้มีส่วนได้เสีย ที่มาติดต่อองค์การบริหารส่วนตำบลทะเลเมนชัย ผ่านช่องทางต่างๆ โดยมีวัตถุประสงค์ครอบคลุมการร้องเรียน/ร้องทุกข์/ข้อเสนอแนะ/ข้อคิดเห็น/คำชมเชย/การสอบถามหรือร้องขอข้อมูล
- (๓) ช่องทางการรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ หมายถึง ช่องทางต่างๆ ที่ใช้ในการร้องเรียน/ร้องทุกข์ เช่น ติดต่อด้วยตนเอง ทางโทรศัพท์ ทางเว็บไซต์ และทางสื่อสังคมออนไลน์ เป็นต้น
- (๔) เจ้าหน้าที่ หมายถึง เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบการจัดการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ขององค์การบริหารส่วนตำบลทะเลเมนชัย
- (๕) ผู้ที่เกี่ยวข้องในหน่วยงาน หมายถึง ผู้อำนวยการกอง หัวหน้าสำนัก หรือคณะทำงานที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินการแก้ไข/ปรับปรุงตามเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ นั้น

๔. การรับและการตรวจสอบเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ผ่านช่องทางต่าง ๆ

ช่องทาง	ความถี่ในการตรวจสอบช่องทาง	ระยะเวลาดำเนินการรับข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์เพื่อประสานหาทางแก้ไขปัญหา	หมายเหตุ
ร้องเรียนด้วยตนเอง ณ ศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ องค์การบริหารส่วนตำบลตะเมนชัย	ทุกครั้งที่มีการร้องเรียน	ภายใน ๑ วันทำการ	
ร้องเรียนผ่านเว็บไซต์ องค์การบริหารส่วนตำบลตะเมนชัย www.tmc.go.th	ทุกวัน	ภายใน ๑ วันทำการ	
ร้องเรียนทางโทรศัพท์ หมายเลข ๐ ๔๔๖๖ ๖๗๔๕-๖	ทุกวัน	ภายใน ๑ วันทำการ	
ร้องเรียนทาง Face Book องค์การบริหารส่วนตำบลตะเมนชัย https://www.facebook.com/abttamenchai	ทุกวัน	ภายใน ๑ วันทำการ	
ร้องเรียนทางไปรษณีย์ ส่งที่ทำการองค์การบริหารส่วนตำบลตะเมนชัย อำเภอลำปลายมาศ จังหวัดบุรีรัมย์ ๓๑๑๓๐	ทุกครั้งที่มีการร้องเรียน	ภายใน ๑ วันทำการ	

๕. การบันทึกข้อร้องเรียน

๕.๑ กรอกแบบฟอร์มบันทึกข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ โดยมีรายละเอียด ชื่อ-สกุล ที่อยู่ หมายเลขโทรศัพท์ติดต่อ เรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ และสถานที่เกิดเหตุ

๕.๒ ทุกช่องทางที่มีการร้องเรียน เจ้าหน้าที่ต้องบันทึกข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ ลงสมุดบันทึกข้อร้องเรียน / ร้องทุกข์

๕.๓ การประสานหน่วยงานเพื่อแก้ปัญหาข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ และการแจ้งผู้ร้องเรียน/ร้องทุกข์ทราบ

๕.๔ กรณีเป็นการขอข้อมูลข่าวสาร ประสานหน่วยงานผู้ครอบครองเอกสาร เจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้อง เพื่อให้ข้อมูลแก่ผู้ร้องขอได้ทันที

๕.๕ ข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ ที่เป็นการร้องเรียนเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการของหน่วยงาน เช่น ไฟฟ้าสาธารณะดับ การจัดการขยะมูลฝอย ตัดต้นไม้ กลิ่นเหม็นรบกวน เป็นต้น จัดทำบันทึกข้อความเสนอไปยังผู้บริหารเพื่อสั่งการหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง โดยเบื้องต้นอาจโทรศัพท์แจ้งไปยังหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

๕.๖ ข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ ที่ไม่อยู่ในความรับผิดชอบขององค์การบริหารส่วนตำบล ทะเมนชัย ให้ดำเนินการประสานหน่วยงานภายนอกที่เกี่ยวข้อง เพื่อให้เกิดความรวดเร็วและถูกต้อง ในการ แก้ไขปัญหาต่อไป

๕.๗ ข้อร้องเรียนที่ส่งผลกระทบต่อหน่วยงาน เช่น กรณีผู้ร้องเรียนทำหนังสือร้องเรียนความไม่ โปร่งใสในการจัดซื้อจัดจ้าง ให้เจ้าหน้าที่จัดทำบันทึกข้อความเพื่อเสนอผู้บริหารพิจารณาสั่งการไปยัง หน่วยงานที่รับผิดชอบ เพื่อดำเนินการตรวจสอบและแจ้งผู้ร้องเรียนทราบต่อไป

๖. การรายงานผลการดำเนินการให้ผู้บริหารทราบ

๖.๑ ให้รวบรวมและรายงานสรุปการจัดการข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ ให้ผู้บริหารทราบทุกครั้ง

๖.๒ ให้รวบรวมรายงานสรุปข้อร้องเรียนหลังจากสิ้นปีงบประมาณ เพื่อนำมาวิเคราะห์การจัดการข้อ ร้องเรียน / ร้องทุกข์ ในภาพรวมของหน่วยงาน เพื่อใช้เป็นแนวทางในการแก้ไข ปรับปรุง พัฒนา องค์กร ต่อไป

๗. มาตรฐานงาน

การดำเนินการแก้ไขข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ ให้แล้วเสร็จภายในระยะเวลาที่กำหนด กรณีได้รับเรื่อง ร้องเรียน/ร้องทุกข์ ให้ศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์องค์การบริหารส่วนตำบลทะเมนชัย ดำเนินการตรวจสอบและ พิจารณาส่งเรื่องให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ดำเนินการแก้ไขปัญหาข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ให้แล้วเสร็จภายใน ๑๕ วัน ทำการ