

คู่มือหรือมาตรฐานการให้บริการ

เรื่อง การจัดการเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์

ของ

องค์การบริหารส่วนตำบลพนา

งานกฎหมายและคดี

สำนักปลัด

คำนำ

พระราชบัญญัติสภาพัฒนาการและองค์การบริหารส่วนตำบล พ.ศ. ๒๕๓๗ และที่แก้ไขเพิ่มเติมถึง (ฉบับที่ ๗) พ.ศ. ๒๕๖๒ มาตรา ๖๘/๑ และพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๕๖ มาตรา ๕๒ และมาตรา ๔๑ กำหนดให้เมื่อส่วนราชการได้รับคำร้องเรียน ร้องทุกข์ เสนอแนะ หรือความคิดเห็นเกี่ยวกับวิธีการปฏิบัติราชการ อุปสรรค ความยุ่งยาก หรือปัญหาอื่นใดจากบุคคล โดยมีข้อมูล และสาระตามสมควรให้เป็นหน้าที่ของส่วนราชการนั้นที่จะต้องพิจารณาดำเนินการให้ลุล่วงไป องค์การบริหารส่วนตำบลพนาจึงจัดทำคู่มือหรือมาตรฐานการให้บริการ เรื่อง การจัดการเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ เพื่อให้การดำเนินงานบรรลุผลสัมฤทธิ์ตามภารกิจ และเกิดประโยชน์สุขแก่ประชาชน

องค์การบริหารส่วนตำบลพนา

มีนาคม ๒๕๖๖

สารบัญ

เรื่อง	หน้า
๑. รายละเอียดวิธีการที่บุคคลภายนอกจะทำการร้องเรียนร้องทุกข์	๑
๒. รายละเอียดขั้นตอนหรือวิธีการในการจัดการต่อเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์	๑
๓. ส่วนงานที่รับผิดชอบ	๑
๔. ระยะเวลาดำเนินการ	๑
ภาคผนวก	
แบบคำร้องเรียนร้องทุกข์	
แบบรายงานข้อมูลเชิงสถิติเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ (รอบ ๖ เดือนแรก)	
แบบรายงานข้อมูลเชิงสถิติเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ (รอบ ๖ เดือนหลัง)	

๑. วิธีการขั้นตอนการให้บริการหรือการติดต่อร้องเรียนร้องทุกข์

๑.๑ กรณีร้องเรียนด้วยตนเอง

- เขียนคำร้อง ที่งานกฎหมายและคดี สำนักปลัด
 - ส่งจดหมายถึงองค์การบริหารส่วนตำบลพนา ตามที่อยู่ “ที่ทำการองค์การบริหารส่วนตำบลพนา หมู่ที่ ๒ ตำบลพนา อำเภอพนา จังหวัดอำนาจเจริญ รหัสไปรษณีย์ ๓๗๑๘๐”
 - เอกสารประกอบ ได้แก่ สำเนาบัตรประจำตัวประชาชน พยานหลักฐาน (ถ้ามี) เช่น ภาพถ่าย เป็นต้น
- * หากมอบอำนาจให้บุคคลอื่นร้องเรียนแทนให้มีหนังสือมอบอำนาจด้วย

๑.๒ กรณีร้องเรียนทางเครือข่ายออนไลน์

- เว็บไซต์ www.phana.go.th
 - เฟสบุ๊ก ชื่อ “อบต.พนา อำนาจเจริญ”
 - โทรศัพท์/โทรสาร ๐๔๕-๕๖๓๕๐๔
 - สายตรงผู้บริหาร โทร. ๐๙๐-๒๖๐๓๒๙๖
- * ให้ผู้ร้องเรียนร้องทุกข์แจ้งชื่อ ที่อยู่ และเบอร์โทรศัพท์ที่สามารถติดต่อได้

๒. วิธีการขั้นตอนในการจัดการเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์

- ๒.๑ ผู้รับผิดชอบรับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ ลงทะเบียนหนังสือรับ และเสนอผู้บริหารพิจารณาสั่งการ
- ๒.๒ ตรวจสอบข้อมูล เสนอแนวทางวิธีการจัดการ จัดทำรายงาน และแจ้งผู้ร้องเรียนทราบ
- ๒.๓ เก็บข้อมูลสถิติ รายงาน และการประชาสัมพันธ์ผลการดำเนินงาน

๓. ส่วนงานที่รับผิดชอบ

งานกฎหมายและคดี สำนักปลัด

๔. ระยะเวลาดำเนินการ

ภายในกำหนด ๑๕ วัน นับแต่วันที่ได้รับเรื่อง หากดำเนินการไม่แล้วเสร็จอาจขยายได้ตามสมควร และแจ้งให้ผู้ร้องทราบภายในกำหนดนั้นด้วย

กรณีเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ไม่อยู่ในอำนาจหน้าที่ให้ส่งเรื่องให้หน่วยงานที่รับผิดชอบดำเนินการภายในกำหนด ๗ วัน นับแต่วันที่ได้รับเรื่อง และแจ้งให้ผู้ร้องทราบภายในกำหนดนั้นด้วย หรืออาจแจ้งให้ผู้ร้องไปติดต่อหรือร้องเรียนร้องทุกข์ต่อหน่วยงานนั้นโดยตรงก็ได้และให้ทำบันทึกไว้ได้

ภาคผนวก

แบบคำร้องเรียนร้องทุกข์

องค์การบริหารส่วนตำบลพนา
ตำบลพนา อำเภอพนา
จังหวัดอำนาจเจริญ

วันที่.....เดือน.....พ.ศ.

เรื่อง

เรียน นายองค์การบริหารส่วนตำบลพนา

ข้าพเจ้าอายุ.....ปี
อยู่บ้านเลขที่.....หมู่ที่.....ตำบล.....อำเภอ.....จังหวัด.....
โทรศัพท์.....อาชีพ.....เลขประจำตัวประชาชน.....
ออกโดย.....วันออกบัตร.....วันหมดอายุ.....
มีความประสงค์ร้องเรียนร้องทุกข์ ดังนี้

.....
.....
.....
.....
.....

ทั้งนี้ ข้าพเจ้าขอรับรองว่าข้อความข้างต้นเป็นจริงทุกประการ และขอส่งเอกสารหลักฐานประกอบ (ถ้ามี) ได้แก่

(๑)จำนวน.....ชุด

(๒)จำนวน.....ชุด

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณา

ลงชื่อ.....ผู้ร้องเรียนร้องทุกข์

(.....)

ลงชื่อ.....ผู้รับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์

(.....)

แบบรายงานข้อมูลเชิงสถิติเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ (รอบ ๖ เดือนแรก)

เดือน/พ.ศ.	เรื่อง/กรณี	การดำเนินการ		จำนวน
		แล้วเสร็จ	อยู่ระหว่างดำเนินการ	
ตุลาคม ๒๕๖๕				
พฤศจิกายน ๒๕๖๕				
ธันวาคม ๒๕๖๕				
มกราคม ๒๕๖๖				
กุมภาพันธ์ ๒๕๖๖				
มีนาคม ๒๕๖๖				
รวม				

แบบรายงานข้อมูลเชิงสถิติเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ (รอบ ๖ เดือนหลัง)

เดือน/พ.ศ.	เรื่อง/กรณี	การดำเนินการ		จำนวน
		แล้วเสร็จ	อยู่ระหว่างดำเนินการ	
เมษายน ๒๕๖๖				
พฤษภาคม ๒๕๖๖				
มิถุนายน ๒๕๖๖				
กรกฎาคม ๒๕๖๖				
สิงหาคม ๒๕๖๖				
กันยายน ๒๕๖๖				
รวม				