



คู่มือปฏิบัติงาน
ศูนย์ดำรงธรรมองค์การบริหารส่วนตำบลห้วยชมภู

องค์การบริหารส่วนตำบลห้วยชมภู
อำเภอเมืองเชียงราย จังหวัดเชียงราย

คำนำ

ในการปฏิบัติงานของศูนย์ดำรงธรรมองค์การบริหารส่วนตำบลห้วยชมภูนั้นจำเป็นต้องมีแนวทาง และวิธีปฏิบัติในการดำเนินงานที่ชัดเจน รวดเร็วมีประสิทธิภาพ เพื่อเป็นการตอบสนองและให้การแก้ไขปัญหา ความเดือดร้อนของประชาชนได้ถูกต้องตามหลักเกณฑ์ ระเบียบข้อกฎหมาย

งานนิติการ
สำนักปลัด
อบต.ห้วยชมภู

เรื่อง	สารบัญ	หน้า
หลักการและเหตุผล		1
การจัดตั้งศูนย์ดำรงธรรม		1
สถานที่ตั้ง		1
หน้าที่ความรับผิดชอบ		1
วัตถุประสงค์		1
ช่องทางการร้องเรียน		1
ขั้นตอนการดำเนินงานของศูนย์ฯ		2
แผนผังกระบวนการขั้นตอนการจัดการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์		2
การรับและตรวจข้อร้องเรียนจากช่องทางต่างๆ		3
การบันทึกข้อร้องเรียน		3
การประสานหน่วยงานเพื่อแก้ไขข้อร้องเรียนฯ		4
ติดตามการแก้ไขข้อร้องเรียน		4
การรายงานผลการจัดการข้อร้องเรียนของหน่วยงานฯ		4
มาตรฐานงาน		4
แบบฟอร์ม		5
จัดทำโดย		5

1. หลักการและเหตุผล

ตามที่ศูนย์ดำรงธรรมอำเภอเมืองเชียงรายได้มีหนังสือ ที่ ขร 0118.1/3688 ลง วันที่ 31 กรกฎาคม 2557 เรื่องการจัดตั้งศูนย์ดำรงธรรมอำเภอเมืองเชียงรายและศูนย์ดำรงธรรมองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ได้ขอความร่วมมือองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจัดตั้งศูนย์ดำรงธรรมองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น เพื่อแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนของประชาชนในพื้นที่อำเภอเมืองเชียงรายให้ได้ช้อยุติ มีประสิทธิภาพและประสิทธิผลและเป็นไปด้วยความเรียบร้อยอีกทั้งเป็นการสอดคล้องตามพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์การบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. 2546 ที่ได้กำหนดแนวทางปฏิบัติราชการโดยมุ่งให้เกิดประโยชน์สุขแก่ประชาชนยึดประชาชนเป็นศูนย์กลาง เพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชน ให้เกิดความผาสุกเกิดผลสัมฤทธิ์ต่องานบริการมีประสิทธิภาพและเกิดความคุ้มค่าในการให้บริการ

2. การจัดตั้งศูนย์ดำรงธรรมองค์การบริหารส่วนตำบลห้วยชมภู

เพื่อเป็นการสนองรับนโยบายจากรัฐบาล องค์การบริหารส่วนตำบลห้วยชมภู จึงได้มีคำสั่งที่ 490/2557 เรื่อง การจัดตั้งศูนย์ดำรงธรรมองค์การบริหารส่วนตำบลห้วยชมภู ขึ้นเพื่อเป็นจุดรับเรื่องร้องเรียนปัญหาความเดือดร้อนของประชาชนในพื้นที่ตำบลห้วยชมภูเบื้องต้นให้ได้ช้อยุติเป็นไปด้วยความเรียบร้อย มีประสิทธิภาพ ตอบสนองความต้องการของประชาชนได้อย่างรวดเร็วและทั่วถึง อีกทั้งเป็นการบูรณาการการทำงานร่วมกับหน่วยงานอื่น

3. สถานที่ตั้ง

องค์การบริหารส่วนตำบลห้วยชมภู เลขที่ 282 หมู่ 7 บ้านปางขอน ตำบลห้วยชมภู อำเภอเมือง จังหวัดเชียงราย 57000

4. หน้าที่ความรับผิดชอบ

เป็นศูนย์กลางในการรับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ และให้บริการข้อมูลข่าวสาร ให้คำปรึกษาแก่ประชาชน รวมทั้งรับฟังข้อเสนอแนะของประชาชน

5. วัตถุประสงค์

5.1 เพื่อให้การดำเนินงานของศูนย์ดำรงธรรมองค์การบริหารส่วนตำบลห้วยชมภู มีขั้นตอน/กระบวนการ/และแนวทางในการปฏิบัติงานเป็นมาตรฐานเดียวกัน

5.2 เพื่อให้มั่นใจว่าได้มีการปฏิบัติงานตามข้อกำหนด ระเบียบหลักเกณฑ์เกี่ยวกับการจัดการข้อร้องเรียนที่กำหนดไว้อย่างสม่ำเสมอ และมีประสิทธิภาพ

6. ช่องทางการร้องเรียน

6.1 ร้องเรียนด้วยตนเอง

6.2 ร้องเรียนผ่านเว็บไซต์ของ อบต. www.huaychompu.go.th

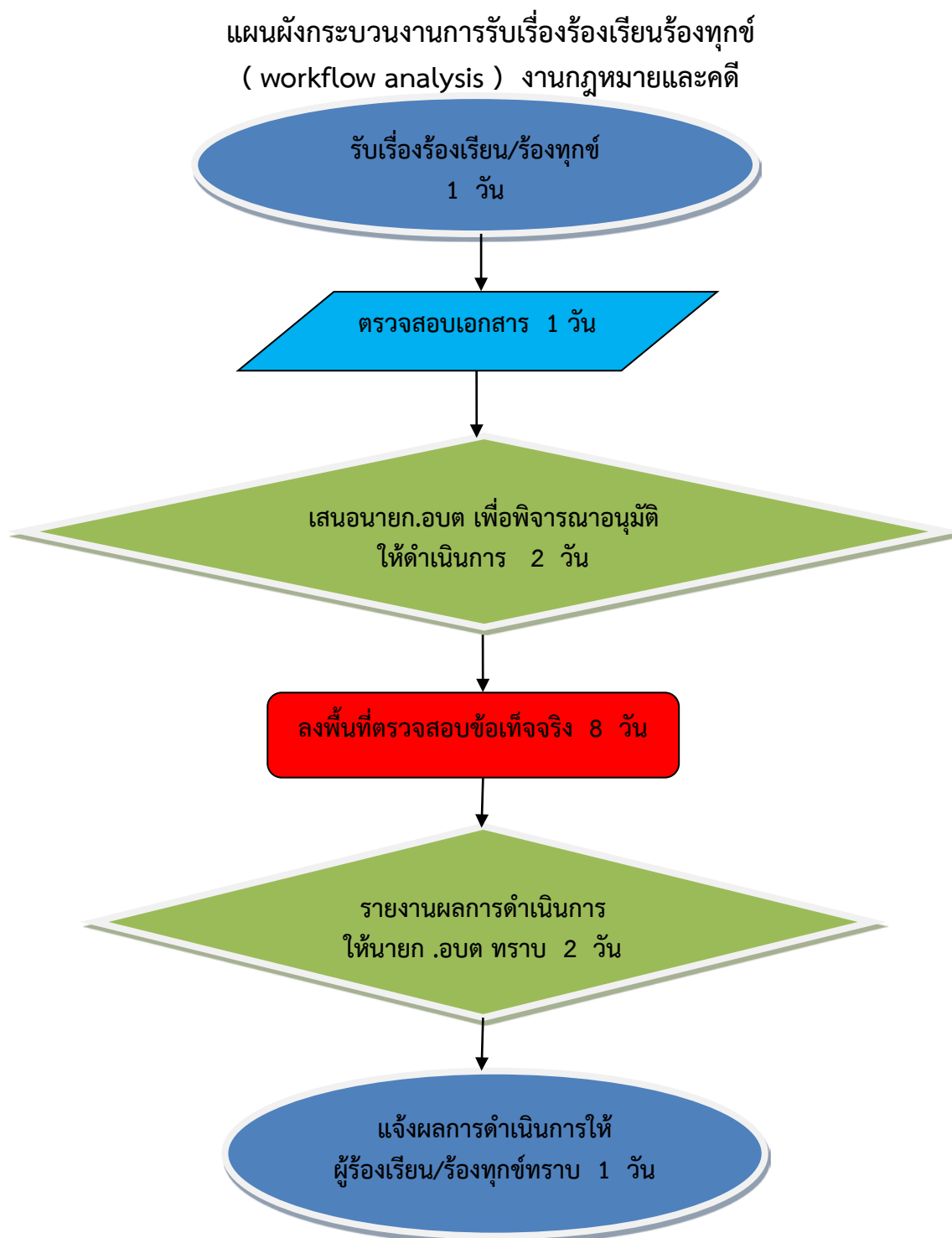
6.3 ร้องเรียนทางโทรศัพท์หมายเลข 053-601454

6.4 ร้องเรียนผ่านตู้รับฟังความคิดเห็น

6.5 ตู้ ปณ.200 อำเภอเมืองเชียงราย จังหวัดเชียงราย

7. ขั้นตอนการดำเนินงานของศูนย์ดำรงธรรมองค์การบริหารส่วนตำบลห้วยชมภู
การแต่งตั้งผู้รับผิดชอบจัดการข้อร้องเรียนของหน่วยงาน
- 7.1 จัดทำคำสั่งแต่งตั้งคณะกรรมการศูนย์ดำรงธรรม
 - 7.2 จัดตั้งศูนย์/จุดรับเรื่องร้องเรียนของหน่วยงาน
 - 7.3 แจ้งผู้รับผิดชอบตามคำสั่งเพื่อความสะดวกในการประสานงาน

8. แผนผังกระบวนการขั้นตอนการจัดเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์



หมายเหตุ ต้องแจ้งผลการดำเนินการให้ผู้ร้องเรียน/ร้องทุกข์ ทราบภายใน 15 วันนับแต่รับเรื่อง

1. ร้องเรียนด้วยตนเอง
2. ร้องเรียนผ่านเว็บไซต์ของ อบต.ห้วยชมภู www.huaychompu.go.th
3. ร้องเรียนทางโทรศัพท์หมายเลข 053-601454
4. ร้องเรียนผ่านตู้รับฟังความคิดเห็น
5. ตู้ ปณ.200 อำเภอเมืองเขียงราย จังหวัดเขียงราย

9. การรับและตรวจข้อร้องเรียนจากช่องทางต่างๆ

การดำเนินการรับและติดตามตรวจสอบข้อร้องเรียนที่เข้ามายังหน่วยงานจากช่องทางต่างๆ โดยมีข้อปฏิบัติตามที่กำหนด ดังนี้

ช่องทางรับเรื่อง	ความถี่ในการตรวจสอบ	ระยะเวลาดำเนินการ	หมายเหตุ
1. ร้องเรียนด้วยตนเอง ณ . ทุก ครั้ง ที่ มี ผู้ มา ร้องเรียนศูนย์ดำรงธรรม อบต.ห้วยชมภู	ทุกครั้งที่ผู้มาร้องเรียน	ภายใน 1 วันทำการ	ระยะเวลาอาจมีการเปลี่ยนแปลงตามข้อเท็จจริง
2. ผ่านทางเว็บไซต์ อบต. ห้วยชมภู	ทุกวัน	ภายใน 1 วันทำการ	
3. หมายเลขโทรศัพท์ของ อบต.ห้วยชมภู	ทุกวัน	ภายใน 1 วันทำการ	
4. ตู้รับฟังความคิดเห็น (ตู้แดง)	ทุกวัน	ภายใน 1 วันทำการ	
5. ตู้ ปณ. 200	ทุกครั้งที่มีการเปิดตู้	ภายใน ๑ วันทำการ	

10. การบันทึกข้อร้องเรียน

10.1 กรอกแบบฟอร์มบันทึกข้อร้องเรียน โดยมีรายละเอียด ชื่อ - สกุล ผู้ร้องเรียนที่อยู่ หมายเลขติดต่อกับ เรื่องร้องเรียน และสถานที่เกิดเหตุ

10.2 ทุกช่องทางที่มีการร้องเรียนต้องมีการบันทึกข้อร้องเรียนลงสมุดทะเบียนคุมเรื่องร้องเรียนทุกครั้ง

11. การประสานหน่วยงานเพื่อแก้ไขข้อร้องเรียนและการแจ้งผลการแก้ไขไปยังผู้แจ้งเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์

11.1 กรณีเป็นเรื่องขอข้อมูลข่าวสาร ให้ผู้ขอรับบริการกรอกแบบแล้วเสนอผู้บริหารเพื่อส่งการอนุญาตหรือไม่อนุญาต ประสานเจ้าหน้าที่ผู้ครอบครองเอกสารเพื่อเตรียมเอกสารที่ร้องขอ พร้อมทั้งแจ้งให้ชำระค่าธรรมเนียม

11.2 กรณีข้อร้องเรียน ที่เป็นการร้องเรียนเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการ เช่น ไฟฟ้า ระบบประปา การจัดการขยะมูลฝอย "ลิ้นเหม็นรบกวน เหตุรำคาญ ถนนฝังเสียหาย เป็นต้น ต้องจัดทำบันทึกข้อความเสนอไปยังผู้บริหารเพื่อส่งการหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง หรืออาจประชุมปรึกษาหารือร่วมกับฝ่ายบริหารหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

11.3 ข้อร้องเรียนที่ไม่อยู่ในอำนาจขององค์การบริหารส่วนตำบลห้วยชมภูให้ดำเนินการแจ้งประสานงานหน่วยงานภายนอกที่เกี่ยวข้อง เพื่อให้เกิดความรวดเร็วและถูกต้องชัดเจนในการแก้ไขปัญหาต่อไป

11.4 ข้อร้องเรียนที่ส่งผลกระทบต่อหน่วยงาน เช่น กรณีผู้ร้องเรียนทำหนังสือร้องเรียนความไม่โปร่งใสในการจัดซื้อจัดจ้าง ให้เจ้าหน้าที่จัดทำบันทึกข้อความเพื่อเสนอต่อผู้บริหารพิจารณาสั่งการไปยังหน่วยงานที่รับผิดชอบเพื่อดำเนินการตรวจสอบและแจ้งผู้ร้องเรียนต่อไป

12. ติดตามการแก้ไขข้อร้องเรียน

ให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง รายงานผลให้ทราบภายใน 5 วันทำการ เพื่อเจ้าหน้าที่จะได้แจ้งให้ผู้ร้องเรียนนทราบต่อไป

13. การรายงานผลการจัดการข้อร้องเรียนของหน่วยงานให้ศูนย์ดำรงธรรมอำเภอเมืองเชียงรายทราบ

13.1 รายงานผลการรับเรื่องร้องเรียนให้ศูนย์ดำรงธรรมอำเภอเมืองเชียงราย ทราบทุกวันจันทร์-ศุกร์ เวลา 14.00 น ทางโทรสาร 053-601454

13.2 รวบรวมและรายงานสรุปผลการดำเนินงานของศูนย์ดำรงธรรมให้ นายกองค์การบริหารส่วนตำบลห้วยชมภูในฐานะประธานคณะกรรมการฯ รับทราบ หลังปีงบประมาณ เพื่อนำมาวิเคราะห์หาแนวทางในการแก้ไขปรับปรุง พัฒนางองค์กรต่อไป

14. มาตรฐานงาน

การดำเนินการแก้ไขข้อร้องเรียนให้แล้วเสร็จ ภายในระยะเวลาที่กำหนดกรณีได้รับเรื่องร้องเรียน จากช่องทาง

1. ร้องเรียนด้วยตนเอง
2. ร้องเรียนผ่านเว็บไซต์ของ อบต. www.huaychompu.go.th
3. ร้องเรียนทางโทรศัพท์หมายเลข 053-601454
4. ร้องเรียนผ่านตู้รับฟังความคิดเห็น
5. ตู้ ปณ.200 อำเภอเมือง จังหวัดเชียงราย

ให้ศูนย์ดำรงธรรมดำเนินการตรวจสอบและพิจารณาส่งเรื่องต่อให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ดำเนินการแก้ไขเรื่องร้องเรียนให้แล้วเสร็จภายใน 15 วัน ทำการ

๑๕. แบบฟอร์ม

ให้ใช้แบบฟอร์มดังนี้

- แบบคำร้องของศูนย์ดำรงธรรมฯ
- แบบคำร้องขอข้อมูลข่าวสาร
- แบบคำร้องทั่วไป

๑๖. จัดทำโดย

ศูนย์ดำรงธรรมองค์การบริหารส่วนตำบลห้วยชมภู สำนักงานปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลห้วยชมภู อำเภอเมือง จังหวัดเชียงราย 57000

- โทร/โทรสาร 053-601454
- เว็บไซต์ www.huaychompu.co.th