

คู่มือมาตรฐานการปฏิบัติงาน
กระบวนการ การจัดการ
เรื่องร้องเรียนหรือเรื่องร้องเรียน
เกี่ยวกับการจัดซื้อจัดจ้าง



จัดทำโดย
องค์กรบริหารส่วนตำบลศรีบุญเรือง
อำเภอชนบท จังหวัดขอนแก่น

คำนำ

เพื่อให้เกิดความโปร่งใสและเป็นธรรม อีกทั้งเป็นการป้องกันปัญหาการทุจริตในหน่วยงานหรือปฏิบัตไม่ชอบของเจ้าหน้าที่ของรัฐ ในเรื่องเกี่ยวกับการร้องเรียนทั่วไปและเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์เกี่ยวกับการจัดซื้อจัดจ้างของหน่วยงาน การปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ในเรื่องการให้ความสละด้วยกับประชาชนผู้ร้องเรียน/ ร้องทุกข์ ทั้งหมดทั้งมวลที่อยู่ในอำนาจหน้าที่กำกับดูแลขององค์กรบริหารส่วนตำบลศรีบุญเรือง เช่นการให้บริการ ด้านงานสาธารณสุข เป็นต้น โดยในการดำเนินการนี้ให้เป็นไปตามพระราชบัญญัติการว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริการกิจการบ้านเมือง ที่ดี พ.ศ.๒๕๕๖ และระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยการจัดการเรื่องร้องเรียน ทุกข์ พ.ศ.๒๕๕๒

องค์กรบริหารส่วนตำบลศรีบุญเรือง จึงได้จัดทำคู่มือการปฏิบัติงานในเรื่องร้องเรียน เพื่อใช้สำหรับประชาชน และเจ้าหน้าที่ขององค์กรบริหารส่วนตำบลศรีบุญเรือง เป็นใช้เป็นเครื่องมือในการปฏิบัติงาน ในแต่ละภารกิจ ป้องกันปัญหาการ ไม่ได้รับความเป็นธรรมหรือการเลือกปฏิบัติ และรวมถึงการป้องกันการกระเว้นการปฏิบัติหน้าที่ซึ่งองค์กรบริหารส่วนตำบลศรีบุญเรือง ได้กำหนดกระบวนการดำเนินงาน ขั้นตอนการปฏิบัติงานและกำหนดช่องทางการร้องเรียน/ร้อง ทุกข์ รวมถึงกำหนดหน่วยงานหรือผู้ที่รับผิดชอบไว้แล้ว ในการนี้องค์กรบริหารส่วนตำบลศรีบุญเรือง หวังเป็นอย่างยิ่งว่า คู่มือที่ได้จัดทำขึ้นนี้ จะเกิดประโยชน์สูงสุดแก่เจ้าหน้าที่ของรัฐที่สามารถนำไปใช้ในการดำเนินการ และให้บริการกับประชาชนผู้ร้องเรียน /ร้องทุกข์ รวมถึงประเทศชาติ องค์กรบริหารส่วนตำบลศรีบุญเรือง

สารบัญ

หน้า

วัตถุประสงค์ / ขอบเขต/ คำจำกัดความ/ หน้าที่ความรับผิดชอบ	๑
ผังกระบวนการทำงาน	๒
ขั้นตอนการปฏิบัติงาน	๓
มาตรฐานงาน	๗
ระบบติดตามและประเมินผล	๗
เอกสารที่ใช้อ้างอิง	๗
แบบฟอร์มที่ใช้	๘
ผังขั้นตอนการให้บริการรับข้อร้องเรียน	๙

**คู่มือการปฏิบัติงานเรื่องร้องเรียนหรือเรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับการจัดซื้อจัดจ้าง
ขององค์การบริหารส่วนตำบลศรีบุญเรือง**

๑. วัตถุประสงค์

คู่มือปฏิบัติงานฉบับนี้จัดทำขึ้นเพื่อให้เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน ใช้เป็นแนวทางในการจัดการข้อร้องเรียนขององค์การบริหารส่วนตำบลศรีบุญเรือง ให้เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ และประสิทธิผล รวดเร็วและทันต่อสถานการณ์ โดย ประชาชนได้รับความพึงพอใจสูงสุด บนพื้นฐานความเป็นธรรมกับคู่กรณีทุกฝ่าย

๒. ขอบเขต เพื่อดำเนินการตรวจสอบข้อเท็จจริงและรายงานผลการดำเนินการ ติดตามประเมินผล และรวมเสนอกองคงค์การบริหารส่วนตำบลศรีบุญเรือง

๓. คำจำกัดความ เรื่องร้องเรียน หมายถึง ประเด็นปัญหาต่างๆที่ผู้ร้องเรียนแจ้งผ่านช่องทางต่างๆ เช่น ที่ทำการองค์การบริหารส่วนตำบลศรีบุญเรือง โทร. ๐๘๓ ๒๘๗๒๗๔๕ / ไปรษณีย์/หนังสือ web portal ขององค์การบริหารส่วนตำบลศรีบุญเรือง สื่อ อิเล็กทรอนิกส์ ติดต่อด้วยตนเอง และหน่วยงานอื่น เนื่องจากไม่ได้รับบริการตามสิทธิ์ที่กำหนดผู้รับบริการไม่ได้รับความสะดวกตามมาตรฐาน ไม่ได้รับความเป็นธรรมจากการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่รัฐ ได้รับความเดือดร้อนอันเนื่องมาจากการดำเนินนโยบายของกระทรวงอุตสาหกรรมมากว่าหมายที่เกี่ยวข้องซึ่งอยู่ในอำนาจที่องค์การบริหารส่วนตำบลศรีบุญเรืองจะดำเนินการต่อไปได้

๔. หน้าที่ความรับผิดชอบ

นายกองค์การบริหารส่วนตำบลศรีบุญเรือง : อนุมัติ ควบคุม กำกับดูแลการปฏิบัติงานและติดตามผลการดำเนินงาน ปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลศรีบุญเรือง

หัวหน้าสำนักปลัดองค์ฯ : ดำเนินการจัดทำแผนการปฏิบัติงาน ติดตามและสรุปการดำเนินงาน ผู้อำนวยการ กองทุกกอง

๕. ผังกระบวนการทำงาน

ลำดับ ที่	ผังกระบวนการ	รายละเอียด	มาตรฐาน	ผู้รับผิดชอบ
๑	รับเรื่องร้องเรียน 	-เรื่องร้องเรียนผ่านช่องทางต่างๆ เช่นโทรศัพท์ ไปรษณีย์ หนังสือ web Portal ของ สปน. สื่อเล็กทรอนิกส์ ติดต่อด้วยตนเอง และจากหน่วยงานอื่นๆ ที่เป็นลายลักษณ์อักษรกรอกแบบฟอร์มรับเรื่อง	ถูกต้อง ครบถ้วน	-ธุรการ สำนักงานปลัดอปต.
๒	ลงทะเบียนรับเรื่อง ร้องเรียน 	-ลงทะเบียนรับเรื่องร้องเรียน หรือเรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับการจัดซื้อจัดจ้างของหน่วยงาน	ทันทีที่ได้รับเรื่อง	-ธุรการ
๓	ตรวจสอบเรื่อง ร้องเรียนเบื้องต้นแล้ว ส่งให้หน่วยงานที่ เกี่ยวข้อง 	-พิจารณาความนำเชื่อถือของประเด็นที่ร้องเรียนต้องไม่ขัดแย้งกับกฎหมาย กฎระเบียบและอยู่ในอำนาจที่สามารถดำเนินการได้	เชื่อถือได้และอยู่ในอำนาจที่สามารถดำเนินได้	-รองปลัดอปต.รักษา ราชการแทนปลัดอปต. -หัวหน้าสำนักปลัดอปต.
๔	จัดทำบันทึกแจ้ง หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง 	-พิจารณาและสรุประดิษฐ์ปัญหาที่ร้องเรียน เสนอ นายนายกองค์การบริหารส่วนตำบลศรีบูรณ์เรื่อง เพื่อแจ้งหน่วยงานที่เกี่ยวข้องตรวจสอบข้อเท็จจริง	ถูกต้องครบถ้วน	หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง
๕	NO เสนอนายก องค์การบริหารส่วน ตำบลศรีบูรณ์เรื่อง 	นายกองค์การบริหารส่วนตำบลศรีบูรณ์เรื่อง พิจารณาลงนามถึงหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง	ถูกต้องครบถ้วน	นายกองค์การบริหารส่วน ตำบลศรีบูรณ์เรื่อง
๖	จัดส่งบันทึกไปยัง หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง 	ดำเนินการตามระบบสารบรรณ	ดำเนินการทันที	ธุรการ ของแต่ละกอง / ส่วน /ฝ่าย หรือผู้ที่มีส่วน เกี่ยวข้องในการจัดส่ง หนังสือ
๗	หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ตรวจสอบอีกครั้ง 	ตรวจสอบข้อเท็จจริง ปัญหา สาเหตุ และแนวทางการแก้ไขรวมทั้งการป้องกันไม่ให้เกิดปัญหาได้อีก	-	หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง
๘	รายงานผลเรื่อง ร้องเรียน 	-แจ้งผลให้ผู้ร้องเรียนทราบทันทีที่ได้ข้อสรุป ยกเว้น ๒ กรณี ได้แก่ ๑.กรณีร้ายแรง อาจสร้างความเสียหายต่อประชาชนและสังคมโดยทันทีในวงกว้างหรือส่งผลกระทบลักษณะขององค์กร ๒.กรณีซับซ้อน ต้องใช้เวลาในการวิเคราะห์ หรือเกี่ยวข้องกับกฎหมาย อาจใช้เวลาเกินกว่า ๑๕ วันทำการ	-ภายใน ๑๕ วันทำการ -ภายใน ๓ วันทำการ หากยังไม่ได้ข้อยุติให้รายงานทุกๆ ๕ วัน -แจ้งความคืบหน้า	หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

ลำดับ ที่	ผังกระบวนการ	รายละเอียด	มาตรฐาน	ผู้รับผิดชอบ
๙.	NO ติดตามผลเรื่องร้องเรียน  Yes	-หากหน่วยงานที่รับแจ้งเรื่องร้องเรียนไม่รายผลภายในเวลาที่กำหนดจะมีการติดตามเรื่องทางโทรศัพท์	ตามเวลาที่กำหนด	-รองปลัดอปต.รักษา ราชการแทนปลัดอปต. -หัวหน้าสำนักปลัดอปต.
๑๐	ลงทะเบียนรับรายงาน ผล เรื่องร้องเรียน 	-ลงทะเบียนรับรายงานผลเรื่องร้องเรียน	ทันทีที่ได้รับเรื่อง	-รองปลัดอปต.รักษา ราชการแทนปลัดอปต. -หัวหน้าสำนักปลัดอปต.
๑๑	ตอบข้อร้องเรียน 	-แจ้งผลการตรวจสอบข้อเท็จจริงให้ผู้ร้องเรียนทราบกรณีไม่สามารถติดต่อผู้ร้องเรียนได้ เก็บรวมเรื่อง	ถูกต้องครบถ้วน	หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง
๑๒	NO เสนอนายก องค์กรบริหารส่วน ร้องเรียนทราบโดยจัดทำหนังสือตอบเสนอ นายกองค์กรบริหาร ตำบลศรีบุญเรือง  Yes	-หากมีที่อยู่ชัดเจนให้แจ้งผลการตรวจสอบข้อเท็จจริงให้ผู้ร้องเรียนทราบทราบโดยจัดทำหนังสือตอบเสนอ นายกองค์กรบริหารส่วนตำบลศรีบุญเรือง	ถูกต้องครบถ้วน	หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง
๑๓	ส่งเก็บงานสารบัญรับ เรื่อง 	-รวบรวมเรื่องที่ตอบข้อร้องเรียนแล้วให้จานรับเรื่องรา ร้องเรียนของทุกข้องค์กรบริหารส่วนตำบลศรีบุญเรือง	ถูกต้องครบถ้วน	หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง
๑๔	รวมรวม 	-รวบรวมเรื่องร้องเรียน และจัดทำสรุปเรื่องร้องเรียน	ถูกต้องครบถ้วน	-รองปลัดอปต.รักษา ราชการแทนปลัดอปต. -หัวหน้าสำนักปลัดอปต.

๖. ขั้นตอนการปฏิบัติงาน

๖.๑ ขั้นตอนวิธีการรับเรื่องร้องเรียน

๖.๑.๑ การรับเรื่องร้องเรียน

๑. เรื่องร้องเรียนที่เป็นอักษรผ่านทางช่องทางต่างๆ เช่น โทรศัพท์ ไปรษณีย์ หนังสือ web portal ขององค์กรบริหารส่วนตำบลศรีบุญเรือง สื่ออิเล็กทรอนิกส์ ติดต่อด้วยตนเอง และจาก หน่วยงานอื่นๆ ดำเนินการรับเรื่องตามระบบสารบรรณ

๒. เรื่องร้องเรียนที่ไม่เป็นลายลักษณ์อักษร กรณีที่ประชาชนร้องเรียนทางโทรศัพท์ หรือมาติดต่อ ด้วยตนเองโดยไม่มีหนังสือร้องเรียน เจ้าหน้าที่จะต้องสอบถามและกรอกข้อมูลลงในแบบฟอร์ม รับเรื่องร้องเรียน โดยมีรายละเอียดดังนี้ -รายละเอียดของผู้ร้องเรียน ได้แก่ชื่อ ที่อยู่ หรือหมายเลขโทรศัพท์ที่สามารถติดต่อได้ ทั้งนี้ ผู้ร้องเรียนบางรายไม่ประสงค์แสดงตน โดยไม่แจ้งข้อมูลเกี่ยวกับตนเอง จะต้องตรวจสอบข้อเท็จจริง ว่ามีข้อมูลนำเข้าซึ่งถูกเพียงใด

-รายละเอียดของเรื่องที่ต้องการร้องเรียน โดยสอบถามให้ได้ประเด็นที่ชัดเจนว่า ต้องการร้องเรียนเรื่องอะไร เกี่ยวข้องกับบุคคลหรือองค์กรใด รายละเอียดของปัญหาที่ส่งผลกระทบต่อผู้ร้องเรียน ทั้งนี้เจ้าหน้าที่ของทุกหน่วยงานจะต้องสามารถรับเรื่องได้ทันที แม้จะเป็นเรื่องที่ เกี่ยวกับหน่วยงานอื่น เพื่ออำนวยความสะดวกและไม่ทำให้ผู้ร้องเรียนเกิดความไม่พอใจ จากนั้นแจ้งให้ผู้ร้องเรียนทราบขั้นตอนและระยะเวลาในการดำเนินการ หากไม่ได้รับการตอบกลับภายใน ๑๕ วันทำการ สามารถสอบถามได้ที่หมายเลขโทรศัพท์ ๐๘๓ ๒๔๗๗๗๗๕

๖.๑.๒ การส่งต่อเรื่องร้องเรียน

เจ้าหน้าที่งานรับเรื่องร้องเรียนจะลงทะเบียนรับเรื่องข้อร้องเรียน และพิจารณา ความน่าเชื่อถือของประเด็นที่ร้องเรียน ต้องไม่ขัดแย้งกับกฎหมาย กฎระเบียบ และอยู่ในอำนาจหน้าที่ของ องค์กรบริหารส่วนตำบลศรีบูญเรือง ที่สามารถดำเนินการได้ หากเรื่องร้องเรียนนั้นเกี่ยวข้องกับหน่วยงานใดจะทำหนังสือแจ้งหน่วยงานที่เกี่ยวข้องภายใน ๑ วันทำการ หลังจากได้รับแจ้ง เพื่อให้ดำเนินการตรวจสอบข้อเท็จจริง จากนั้นจะทำบันทึกเรื่องไว้ในฐานข้อมูลและสำเนาเรื่องร้องเรียนเสนอผู้บริหารเพื่อทราบ

๖.๑.๓ การตรวจสอบข้อเท็จจริง

หน่วยงานที่ได้รับแจ้งเรื่องร้องเรียนจะต้องให้ความสำคัญต่อเรื่องร้องเรียนเป็นลำดับ แรกโดยเร่งตรวจสอบข้อเท็จจริง ปัญหา สาเหตุ และแนวทางการแก้ไข รวมทั้งการป้องกันมิให้เกิดปัญหาได้อีก และแจ้งผลการดำเนินการแก้ไขปัญหาให้ผู้ร้องเรียนทราบทันทีที่ได้ข้อสรุป หรือภายใน ๑๕ วันทำการ ยกเว้นเรื่องร้องเรียน ๒ กรณี ได้แก่ -กรณีร้ายแรง ประเด็นที่ร้องเรียนอาจสร้างความเสียหายต่อประชาชน และส่งผลกระทบในวง กว้างหรือส่งผลกระทบต่อภาพลักษณ์ของกระทรวงอุตสาหกรรม ต้องดำเนินการตรวจสอบข้อเท็จจริงและรายงานผล ภายใน ๓ วันทำการ กรณีมีการแก้ไขปัญหาแล้วแต่ยังไม่ได้ข้อยุติให้รายงานทุกๆ ๕ วัน -กรณีซับซ้อน เป็นกรณีที่ต้องใช้ระยะเวลาในการวิเคราะห์และตรวจสอบข้อเท็จจริง หรือ เกี่ยวข้องกับข้อกฎหมายซึ่งอาจใช้เวลาในการดำเนินการเกินกว่า ๑๕ วันทำการต้องแจ้งความคืบหน้าในการ ดำเนินการให้ผู้ร้องเรียนทราบเป็นระยะๆ

๖.๑.๔ การตอบข้อร้องเรียน

หน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับข้อร้องเรียนจะต้องแจ้งผลให้ผู้ร้องเรียนทราบ และรายงานผลการดำเนินการดำเนินการให้งานรับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์หรือเรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับการจัดซื้อจัดจ้างของหน่วยงานขององค์กรบริหารส่วนตำบลศรีบูญเรืองทราบตามเวลาที่กำหนด เพื่องานรับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์หรือเรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับการจัดซื้อจัดจ้างเก็บรวบรวมสรุปผลการดำเนินการซึ่งบางเรื่องงานรับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์หรือเรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับการจัดซื้อจัดจ้าง ขององค์กรบริหารส่วนตำบลศรีบูญเรืองจะพิจารณาทำหนังสือตอบผู้ร้องเรียนเองแล้วแต่กรณี ซึ่งหน่วยงานที่เกี่ยวข้องต้องแจ้งให้งานรับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ทราบล่วงหน้าก่อนครบระยะเวลาที่กำหนด อย่างน้อย ๑ วันทำการ (กรณีหน่วยงานที่เกี่ยวข้องแจ้งตอบผู้ร้องเรียนแล้ว หรือผู้ร้องเรียนไม่แจ้งที่หนอยู่หรือไม่สามารถติดต่อได้จะทำการเก็บรวบรวมเรื่อง) และบันทึกลงในฐานข้อมูล พร้อมทั้งสำเนาผลการดำเนินการเสนอผู้บริหารเพื่อทราบ

๖.๑.๕ การติดตามผลเรื่องร้องเรียน

หากหน่วยงานที่ได้รับแจ้งเรื่องร้องเรียน ไม่เข้าใจผลการดำเนินงานภายในระยะเวลา ที่กำหนด งานรับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์จะติดตามเรื่องทางโทรศัพท์หรือตามด้วยตนเอง และหากไม่ได้ รับการตอบสนองจะรายงาน ปลัดองค์กรบริหารส่วนตำบลศรีบูญเรืองเพื่อส่งการต่อไป

๖.๑.๖ การรวบรวมข้อมูล

งานรับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์หรือเรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับการจัดซื้อจัดจ้าง ขององค์กรบริหารส่วนตำบลศรีบูญเรือง จะรวบรวมข้อมูลเรื่องร้องเรียน คำชี้แจงของหน่วยงาน จัดทำสรุปผลการดำเนินการ ข้อร้องเรียนพร้อมทั้งข้อเสนอแนะเสนอผู้บริหารและทุก หน่วยงานเพื่อทราบเป็นประจำทุกเดือน

๖.๒ เอกสาร/ระเบียบ ที่ใช้ประกอบการดำเนินการ

๖.๒.๑ รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย (ฉบับชั่วคราว) พ.ศ.๒๕๕๗

๖.๒.๒ พระราชบัญญัติบริบูรณ์ติดราชการทางปกครอง พ.ศ.๒๕๓๙

๖.๒.๓ พระราชบัญญัติข้อมูลข่าวสารของราชการ พ.ศ.๒๕๔๐

๖.๒.๔ พระราชบัญญัติความรับผิดทางละเมิดของเจ้าหน้าที่ พ.ศ.๒๕๓๙

๖.๒.๕ พระราชนิรภัยถ้าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารจัดการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ.๒๕๑๖

๖.๒.๖ ระเบียบว่าด้วยการรักษาความลับของทางราชการ พ.ศ.๒๕๔๔

๖.๒.๗ ระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยงานสารบรรณ พ.ศ.๒๕๑๖

๖.๒.๘ ระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยงานสารบรรณ (ฉบับที่ ๒) พ.ศ.๒๕๔๘

๖.๒.๙ มติคณะรัฐมนตรี วันที่ ๒๙ พฤษภาคม พ.ศ.๒๕๔๘ เรื่อง แนวทางการจัด ระเบียบของระบบกระบวนการแก้ไขปัญหาตามข้อร้องเรียนของประชาชน

๖.๓ แบบฟอร์มที่ใช้ในการรับเรื่องร้องเรียน

แบบฟอร์มการรับเรื่องร้องเรียน

องค์การบริหารส่วนตำบลศรีบุญเรือง

วันที่.....เวลา..... น.

ผู้รับเรื่อง..... หน่วยงาน.....

ข้อมูลผู้ร้องเรียน

(เพื่อประกอบการพิจารณา ดังนี้ โปรดให้ความคุ้มครองผู้ที่ข้อมูลและผู้ที่เกี่ยวข้อง อย่าให้หักงับภัยหรือความไม่ชอบธรรมอันเนื่องมาจากการร้องเรียนนี้)
ชื่อ-นามสกุล.....

ที่อยู่ บ้านเลขที่..... หมู่ที่..... ซอย..... ถนน.....

ตำบล/แขวง..... อำเภอ/เขต.....

จังหวัด..... รหัสไปรษณีย์.....

โทรศัพท์.....

ข้อมูลสถานที่ถูกร้องเรียน

ต้องการร้องเรียน (ชื่อ-นามสกุล/องค์กร/โรงงาน).....

ประกอบกิจการ.....

ที่อยู่ บ้านเลขที่..... หมู่ที่..... ซอย..... ถนน.....

ตำบล/แขวง..... อำเภอ/เขต.....

จังหวัด..... รหัสไปรษณีย์.....

รายละเอียดการร้องเรียน.....

คำตอบเบื้องต้น

ร้องเรียนเรื่องทั่วไป แจ้งหมายเลขอโทรศัพท์ ๐ ๔๓๒๘๗๗ ๒๗๕๕

อื่นๆ.....

เจ้าหน้าที่จะดำเนินการแจ้งหน่วยงานที่เกี่ยวข้องโดยทันทีหลังจากได้รับเรื่องเรียบร้อยแล้ว หากไม่ได้รับการตอบรับภายใน ๑๕ วันทำการ ติดต่อสอบถามได้ที่ ที่ทำการองค์การบริหารส่วนตำบลศรีบุญเรือง งานรับเรื่องราวร้องทุกข์ โทรศัพท์ ๐ ๔๓๒๘๗๗๒๗๕๕

๖.๔ ผู้รับผิดชอบการจัดการข้อร้องเรียนหรือเรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับการจัดซื้อจัดจ้างขององค์กรบริหารส่วนตำบลศรีบูญเรือง

๑. นางฉวีวรรณ ศรีโนเรศ โทร ๐๘๓ ๒๔๗๑๗๕๕
๒. นางกัลยา จันทร์ทอง โทร ๐๘๓ ๒๔๗๑๗๕๕
๓. นายอดิศักดิ์ บุตรี โทร ๐๘๓ ๒๔๗๑๑๗๕

๗. มาตรฐานงาน

การรับและตอบข้อร้องเรียน

เจ้าหน้าที่ของทุกหน่วยงานจะต้องสามารถรับเรื่องได้ทันที แม้จะเป็นเรื่องที่เกี่ยวข้องกับหน่วยงานอื่นเพื่ออำนวยความสะดวกและไม่ทำให้ผู้ร้องเรียนเกิดความไม่พอใจ จากนั้นแจ้งให้ผู้ร้องเรียนทราบ ขั้นตอนและระยะเวลาในการดำเนินการ หากไม่ได้รับการตอบกลับภายใน ๑๕ วันทำการสามารถสอบถามได้ ที่หมายเลขโทรศัพท์ ทั้งนี้ หน่วยงานที่ได้รับแจ้งเรื่องร้องเรียนจะต้องให้ความสำคัญต่อเรื่องร้องเรียนเป็น อันดับแรกโดยเร่งตรวจสอบข้อเท็จจริง ปัญหา สาเหตุและแนวทางการแก้ไข รวมทั้งการป้องกันมิให้เกิด ปัญหาได้อีก

๘. ระบบติดตามและประเมินผล

งานรับเรื่องร่างร้องทุกข์หรือเรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับการจัดซื้อจัดจ้าง ขององค์กรบริหารส่วนตำบลศรีบูญเรือง จะติดตามผลการนำข้อร้องเรียนนั้นไปปรับปรุง คุณภาพการให้บริการหรือการปฏิบัติงานจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้องเป็นระยะๆ หากเกี่ยวข้องกับหลาย หน่วยงานจะประชุมหารือร่วมกันหรือนำเรียนผู้บังคับบัญชาพิจารณาใน การประชุมต่อไป

๙ เอกสารอ้างอิง

- ๙.๑ รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย (ฉบับชั่วคราว) พ.ศ.๒๕๕๗
- ๙.๒ พระราชบัญญัติไว้ปฏิบัติราชการทางปกครอง พ.ศ.๒๕๓๙
- ๙.๓ พระราชบัญญัติข้อมูลข่าวสารของราชการ พ.ศ.๒๕๔๐
- ๙.๔ พระราชบัญญัติความรับผิดทางละเมิดของเจ้าหน้าที่ พ.ศ.๒๕๓๙
- ๙.๕ พระราชบัญญัติว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารจัดการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ.๒๕๔๖
- ๙.๖ ระเบียบว่าด้วยการรักษาความลับของทางราชการ พ.ศ.๒๕๔๔
- ๙.๗ ระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยงานสารบรรณ พ.ศ.๒๕๔๖
- ๙.๘ ระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยงานสารบรรณ (ฉบับที่ ๒) พ.ศ.๒๕๔๘
- ๙.๙ มติคณะกรรมการรัฐมนตรี วันที่ ๒๙ พฤษภาคม พ.ศ.๒๕๔๘ เรื่อง แนวทางการจัด ระเบียบของระบบกระบวนการแก้ไขปัญหาตามข้อร้องเรียนของประชาชน

๑๐ แบบฟอร์มที่ใช้

แบบฟอร์มการรับเรื่องร้องเรียน
องค์กรบริหารส่วนตำบลศรีบุญเรือง
วันที่.....เวลา.....น.

ผู้รับเรื่อง.....หน่วยงาน.....

ข้อมูลผู้ร้องเรียน

(เพื่อประกอบการพิจารณา ดังนี้ โปรดให้ความคุ้มครองผู้ให้ข้อมูลและผู้ที่เกี่ยวข้อง อย่าให้ต้องรับภัยหรือความไม่ชอบธรรมอันเนื่องมาจากการร้องเรียนนี้)
ชื่อ-นามสกุล.....

ที่อยู่ บ้านเลขที่.....หมู่ที่.....ซอย.....ถนน.....

ตำบล/แขวง.....อำเภอ/เขต.....

จังหวัด.....รหัสไปรษณีย์.....

โทรศัพท์.....

ข้อมูลสถานที่ถูกร้องเรียน

ต้องการร้องเรียน (ชื่อ-นามสกุล/องค์กร/โรงเรียน).....

ประกอบกิจการ.....

ที่อยู่ บ้านเลขที่.....หมู่ที่.....ซอย.....ถนน.....

ตำบล/แขวง.....อำเภอ/เขต.....

จังหวัด.....รหัสไปรษณีย์.....

รายละเอียดการร้องเรียน.....
.....
.....

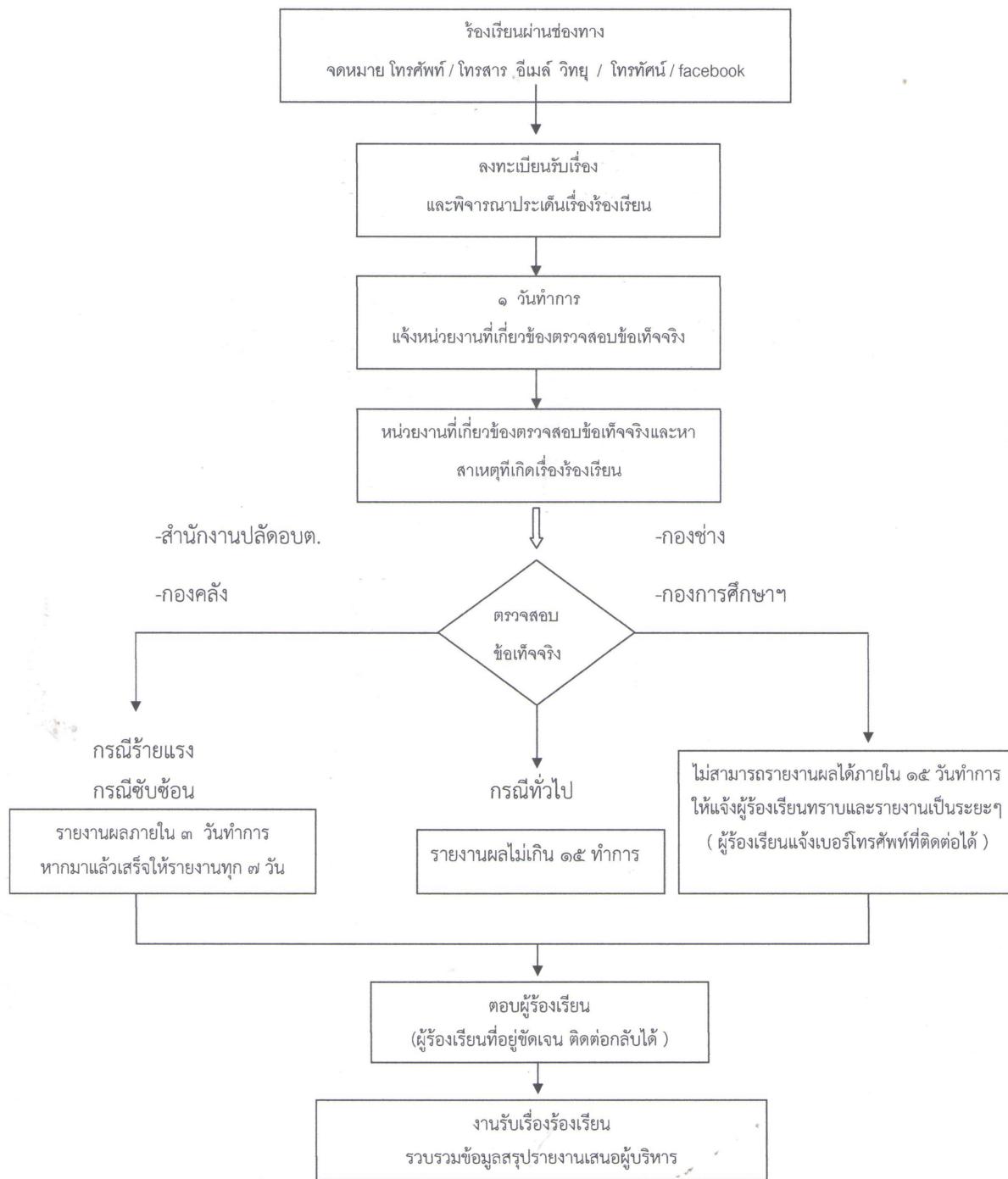
คำตอบเบื้องต้น

ร้องเรียนเรื่องที่ว่าไป แจ้งหมายเลขอ tro สพท ๐ ๔๓๒๘๗ ๒๗๕

อื่นๆ.....

เจ้าหน้าที่จะดำเนินการแจ้งหน่วยงานที่เกี่ยวข้องโดยทันทีหลังจากได้รับเรื่องเรียบร้อยแล้ว หากไม่ได้รับการตอบรับภายใน ๑๕ วันทำการ ติดต่อสอบถามได้ที่ ที่ทำการองค์กรบริหารส่วนตำบลศรีบุญเรือง งานรับเรื่องราวร้องทุกษ์ โทรศัพท์ ๐ ๔๓๒๘๗๒๗๕

ขั้นตอนการให้บริการรับข้อร้องเรียน



ติดต่อสอบถามและให้คำแนะนำเพิ่มเติม
งานรับเรื่องร้องเรียน องค์การบริหารส่วนตำบลศรีบูรณ์เรือง โทรศัพท์ ๐๘๓๖๔๗๒๕๕