



คู่มือการปฏิบัติงาน รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์

องค์การบริหารส่วนตำบลบ้านใหม่
อำเภอสามพราน จังหวัดนครปฐม

คำนำ

เพื่อให้เกิดความโปร่งใสและเป็นธรรม ป้องกันปัญหาการทุจริตในหน่วยงานหรือปฏิบัติไม่ชอบของเจ้าหน้าที่ของรัฐในเรื่องเกี่ยวกับการร้องเรียนทั่วไปและเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์เกี่ยวกับการจัดซื้อจัดจ้างของหน่วยงาน การปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ในเรื่องการให้ความสะดวกกับประชาชนผู้ร้องเรียน/ร้องทุกข์ ที่อยู่ในอำนาจหน้าที่กำกับดูแลขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านใหม่ โดยการดำเนินการนี้ให้เป็นไปตามพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๔๖ และระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยการจัดการเรื่องร้องทุกข์ พ.ศ. ๒๕๕๒

องค์การบริหารส่วนตำบลบ้านใหม่จึงได้จัดทำคู่มือการปฏิบัติงานในเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ เพื่อใช้สำหรับประชาชนและเจ้าหน้าที่ขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านใหม่ เป็นเครื่องมือในการปฏิบัติงานในแต่ละภารกิจป้องกันปัญหาการได้รับความไม่เป็นธรรมหรือการเลือกปฏิบัติและรวมถึงการป้องกันการละเว้นการปฏิบัติหน้าที่ ซึ่งองค์การบริหารส่วนตำบลบ้านใหม่ได้กำหนดกระบวนการดำเนินงาน ขั้นตอนการปฏิบัติงานและกำหนดช่องทางการร้องเรียน/ร้องทุกข์ รวมถึงกำหนดหน่วยงานหรือผู้ที่รับผิดชอบไปแล้ว ในการนี้องค์การบริหารส่วนตำบลบ้านใหม่หวังเป็นอย่างยิ่งว่าคู่มือที่ได้จัดทำขึ้นนี้จะเกิดประโยชน์สูงสุดแก่เจ้าหน้าที่ของรัฐที่สามารถนำมาเป็นเครื่องมือในการปฏิบัติงานและการให้บริการประชาชนในเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ได้เป็นอย่างดี

องค์การบริหารส่วนตำบลบ้านใหม่
อำเภอสามพราน จังหวัดนครปฐม

สารบัญ

เรื่อง	หน้า
หลักการและเหตุผล	๑
วัตถุประสงค์	๑
ขอบเขต	๑
คำจำกัดความ	๑
หน้าที่ความรับผิดชอบ	๑
ขั้นตอนกระบวนการปฏิบัติงานเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์	๒
ผังขั้นตอนการให้บริการกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน / ร้องทุกข์	๔
ขั้นตอนการปฏิบัติงาน	๕
ขั้นตอนวิธีการรับเรื่องร้องเรียน / ร้องทุกข์	๕
ผู้รับผิดชอบงานรับเรื่องราວร้องเรียน ร้องทุกข์	๖
ช่องทางการให้บริการ / สถานที่ให้บริการ / ระยะเวลาเปิดให้บริการ	๖
ช่องทางการร้องเรียน แนะนำบริการ	๗
มาตรฐาน การรับและตอบขอเรียน	๗
ระบบติดตามและประเมินผล	๗
เอกสาร/ระเบียบ ที่ใช้ประกอบการดำเนินการ	๗

คู่มือการร้องเรียน/ร้องทุกข์

๑. **หลักการและเหตุผล** พระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ.๒๕๔๖ ได้กำหนดแนวทางปฏิบัติราชการ มุ่งให้เกิดประโยชน์สุขแก่ประชาชน โดยยึดประชาชนเป็นศูนย์กลาง เพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชน ให้เกิดความผาสุกและความเป็นอยู่ที่ดีของประชาชน เกิดผลสัมฤทธิ์ต่องานบริการมีประสิทธิภาพและเกิดความคุ้มค่าในการให้บริการ ไม่มีขั้นตอนปฏิบัติงานที่ไม่จำเป็น มีการปรับปรุงภารกิจให้ทันต่อสถานการณ์ ประชาชนได้รับการอำนวยความสะดวกและได้ตอบสนองความต้องการ และมีการประเมินผลการให้บริการสม่ำเสมอ

๒. **วัตถุประสงค์** คู่มือปฏิบัติงานฉบับนี้ จัดทำขึ้นเพื่อให้เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน ใช้เป็นแนวทางการรับเรื่องร้องเรียนขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านใหม่ ให้เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ และประสิทธิผล รวดเร็วทันต่อสถานการณ์ โดยประชาชนได้รับความพึงพอใจสูงสุด บนพื้นฐานความเป็นธรรมกับคู่กรณีทุกฝ่าย

๓. **ขอบเขต** เพื่อดำเนินการตรวจสอบข้อเท็จจริงและรายงานผลการดำเนินการ ติดตามประเมินผลรวบรวม เสนอนายกองค์การบริหารส่วนตำบลบ้านใหม่

๔. คำจำกัดความ

ผู้รับบริการ - ผู้ที่มารับบริการจากส่วนราชการและประชาชนทั่วไป
ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย - ผู้ที่ได้รับผลกระทบ ทั้งทางบวกและทางลบ ทั้งทางตรงและทางอ้อม
จากการดำเนินการของส่วนราชการ ประชาชนในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลบ้านใหม่

การจัดการข้อร้องเรียน - มีความหมายครอบคลุมถึงการจัดการในเรื่องข้อร้องเรียน/ข้อเสนอแนะ/ข้อคิดเห็น/คำชมเชย/การสอบถามหรือร้องขอข้อมูล

ผู้ร้องเรียน - ประชาชนทั่วไป / ผู้มีส่วนได้เสียที่มาติดต่อองค์การบริหารส่วนตำบลบ้านใหม่ผ่านช่องทางต่างๆ โดยมีวัตถุประสงค์ ครอบคลุมการร้องเรียน/การให้ข้อเสนอแนะ/การให้ข้อคิดเห็น/การชมเชย/การร้องขอข้อมูล

ช่องทางการรับข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ - ช่องทางต่างๆ ใช้ในการรับเรื่องร้องเรียน เช่น ติดต่อด้วยตนเอง / จดหมาย / หนังสือ / ทางโทรศัพท์ / เว็บไซต์ / Facebook

เจ้าหน้าที่ - เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบจัดการข้อร้องเรียนของหน่วยงาน

ข้อร้องเรียน - แบ่งเป็นประเภทต่าง ๆ ดังนี้

- ข้อคิดเห็น ข้อเสนอแนะ คำชมเชย สอบถามหรือร้องขอข้อมูล

- การร้องเรียนเกี่ยวกับคุณภาพและการให้บริการของหน่วยงาน

- การร้องเรียนเกี่ยวกับความไม่โปร่งใสของการจัดซื้อจัดจ้าง เป็นต้น

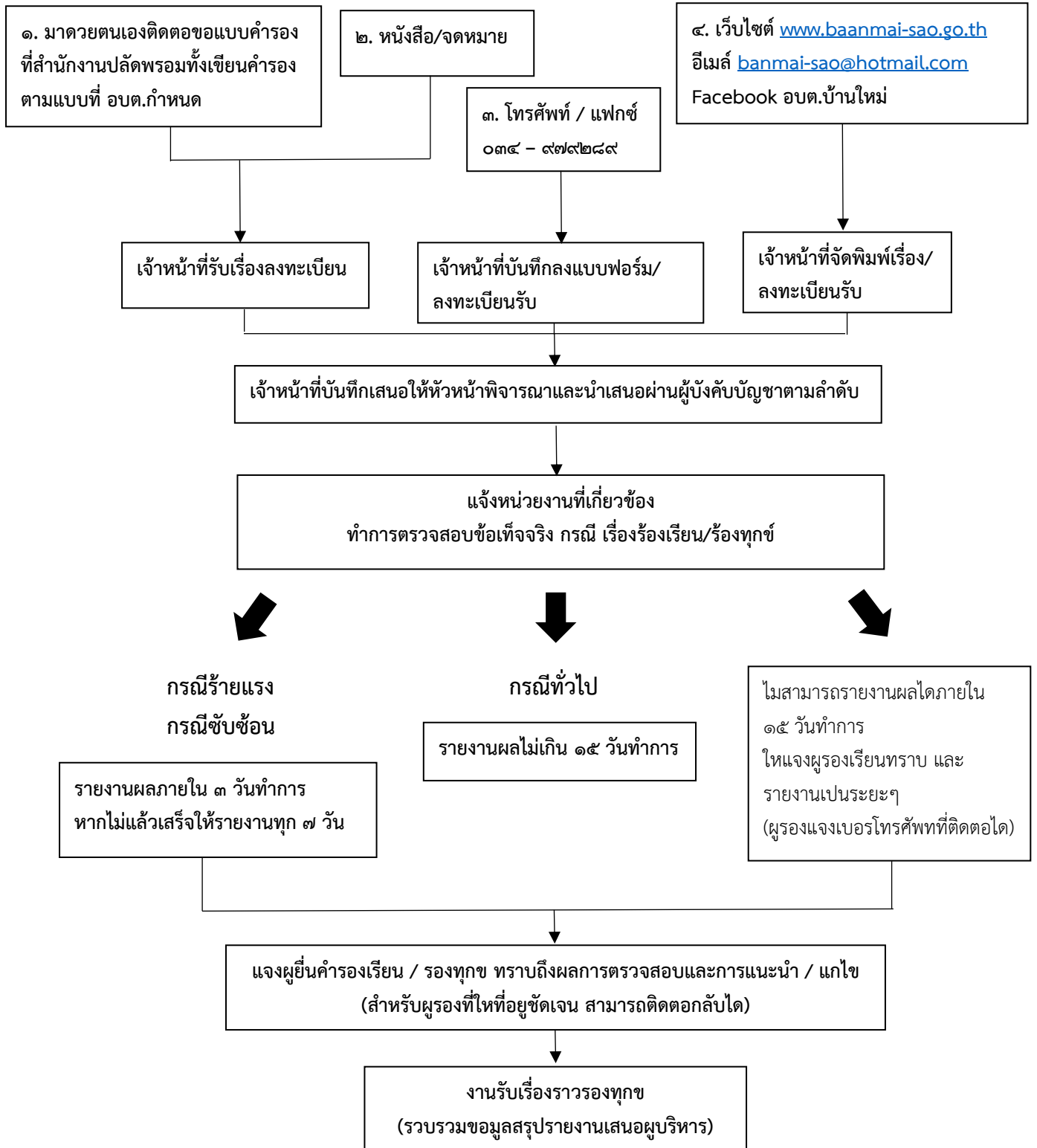
๕. **หน้าที่ความรับผิดชอบ** นายกองค์การบริหารส่วนตำบลบ้านใหม่ อนุมัติ ควบคุม กำกับดูแลการปฏิบัติงานและติดตามผลการดำเนินงาน

๖. ขั้นตอนกระบวนการปฏิบัติงานเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์

ลำดับ	ฝั่งกระบวนการ	รายละเอียดงาน	มาตรฐาน	ผู้รับผิดชอบ
๑.	รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์	-เรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ผ่านช่องทางต่าง ๆ เช่น โทรศัพท์ ไปรษณีย์ เว็บไซต์ facebook สื่ออิเล็กทรอนิกส์อื่นๆ ติดต่อด้วยตนเอง และจากหน่วยงานอื่นๆ และกรอกแบบฟอร์มรับเรื่องฯ	ถูกต้อง ครบถ้วน	-เจ้าพนักงานธุรการ สำนักงานปลัด
๒.	ลงทะเบียนรับเรื่องร้องเรียน	ลงทะเบียนรับเรื่องร้องเรียน	ทันทีที่ได้รับเรื่อง	-เจ้าพนักงานธุรการ สำนักงานปลัด
๓.	ตรวจสอบเรื่องร้องเรียนเบื้องต้น แล้วส่งให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง	พิจารณาความน่าเชื่อถือของประเด็นที่ร้องเรียนต้องไม่ขัดแย้งกับกฎหมาย กฎระเบียบ และอยู่ในอำนาจที่สามารถดำเนินการได้	เชื่อถือได้ และอยู่ในอำนาจที่สามารถดำเนินการได้	-เจ้าพนักงานธุรการ สำนักงานปลัด
๔.	จัดทำบันทึกแจ้งหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง	พิจารณาและสรุปประเด็นปัญหาที่ร้องเรียน เสนอนายกองค์การบริหารส่วนตำบลบ้านใหม่ เพื่อแจ้งหน่วยงานที่เกี่ยวข้องของตรวจสอบขอเท็จจริง	ถูกต้อง ครบถ้วน	หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง
๕.	เสนอนายกองค์การบริหารส่วนตำบลบ้านใหม่	นายกองค์การบริหารส่วนตำบลพิจารณาลงนามถึงหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง	ถูกต้อง ครบถ้วน	นายกองค์การบริหารส่วนตำบลบ้านใหม่
๖.	จัดส่งบันทึกไปยังหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง	ดำเนินการตามระบบสารบรรณ	ดำเนินการทันที	ธุรการของแต่ละกอง/ส่วน หรือผู้ที่เกี่ยวข้องในการรับ-ส่งหนังสือ
๗.	หน่วยงานที่เกี่ยวข้องตรวจสอบขอเท็จจริง	ตรวจสอบขอเท็จจริง ปัญหาสาเหตุ และแนวทางแก้ไข รวมทั้งการป้องกันมิให้เกิดปัญหาได้อีก	-	หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

ลำดับ	ฝั่งกระบวนการ	รายละเอียดงาน	มาตรฐาน	ผู้รับผิดชอบ
๘.	รายงานผลเรื่องร้องเรียน	แจ้งผลให้ผู้ร้องเรียนทราบทันทีที่ได้ออกสรุปรายงาน ๒ กรณี ได้แก่ ๑. กรณีร้ายแรง อาจสร้างความเสียหายต่อประชาชนและส่งผลกระทบต่อภาพลักษณ์ขององค์กร หรือส่งผลกระทบต่อภาพลักษณ์ขององค์กร ๒. กรณีซับซ้อน ต้องใช้เวลาวิเคราะห์ หรือเกี่ยวข้องกับกฎหมาย อาจใช้เวลาเกินกว่า ๑๕ วันทำการ	-ภายใน ๑๕ วันทำการ -ภายใน ๓ วันทำการ หากยังไม่ได้ออกให้รายงานทุกๆ ๕ วัน -แจ้งความคืบหน้า	หน่วยงานที่เกี่ยวข้องของ
๙.	ติดตามผลเรื่องร้องเรียน	หากหน่วยงานที่รับแจ้งเรื่องร้องเรียนไม่รายงานผลภายในระยะเวลาที่กำหนดจะมีการติดตามเรื่องด้วยวาจาและทางโทรศัพท์	ตามเวลาที่กำหนด	-เจ้าพนักงานธุรการสำนักงานปลัด
๑๐.	ลงทะเบียนรับ รายงานผลเรื่องร้องเรียน	ลงทะเบียนรับรายงานผลเรื่องร้องเรียน	ทันทีที่ได้รับเรื่อง	-เจ้าพนักงานธุรการสำนักงานปลัด
๑๑.	ตอบขอร้องเรียน	แจ้งผลการตรวจสอบขอเท็จจริงให้ผู้ร้องเรียนทราบ กรณีไม่สามารถติดต่อผู้ร้องเรียนได้ให้เก็บรวบรวมเรื่อง	ถูกต้องครบถ้วน	หน่วยงานที่เกี่ยวข้องของ
๑๒.	เสนอ นาย กงค การบริหารสวนตำบลบ้านใหม่	หากมีที่อยู่ชัดเจนให้แจ้งผลการตรวจสอบขอเท็จจริงให้ผู้ร้องเรียนทราบโดยจัดทำหนังสือตอบเสนอ นาย กงค การบริหารสวนตำบลบ้านใหม่ ลงนาม	ถูกต้องครบถ้วน	หน่วยงานที่เกี่ยวข้องของ
๑๓.	ส่งเก็บงานสารบัญรับเรื่อง	รวบรวมเรื่องที่ตอบขอร้องเรียนแล้วให้ งานรับเรื่อง ร้องเรียนร้องทุกของการบริหารสวนตำบลบ้านใหม่	ถูกต้องครบถ้วน	หน่วยงานที่เกี่ยวข้องของ

ผังขั้นตอนการให้บริการกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน / ร้องทุกข์
องค์การบริหารส่วนตำบลบ้านใหม่ อำเภอสามพราน จังหวัดนครปฐม



๗. ขั้นตอนการปฏิบัติงาน

๗.๑ ขั้นตอนวิธีการรับเรื่องร้องเรียน / ร้องทุกข์

๗.๑.๑ การรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์

๑. เรื่องร้องเรียนที่เป็นลายลักษณ์อักษรผ่านทางช่องทางต่างๆ เช่น โทรศัพท์ไปรษณีย์ หนังสือขององค์การบริหารสวนตำบลบ้านใหม่ สื่ออิเล็กทรอนิกส์ ติดต่อด้วยตนเอง และจากหน่วยงานอื่นๆ ดำเนินการรับเรื่องตามระบบงานสารบรรณ

๒. เรื่องร้องเรียนที่ไม่เป็นลายลักษณ์อักษร กรณีที่ประชาชนร้องเรียนทางโทรศัพท์หรือมาติดต่อด้วยตนเองโดยไม่มีหนังสือร้องเรียน เจ้าหน้าที่จะต้องสอบถามและกรอกข้อมูลลงในแบบฟอร์มรับเรื่องร้องเรียน โดยมีรายละเอียดดังนี้

- รายละเอียดของผู้ร้องเรียน ได้แก่ ชื่อ ที่อยู่ หรือหมายเลขโทรศัพท์ที่สามารถติดต่อได้ ทั้งนี้ ผู้ร้องเรียนบางรายไม่ประสงค์แสดงตน โดยไม่แจ้งข้อมูลเกี่ยวกับตนเอง จะต้องตรวจสอบขอเท็จจริงว่ามีข้อมูลน่าเชื่อถือเพียงใด

- รายละเอียดของเรื่องที่ต้องการร้องเรียน โดยสอบถามให้ได้ประเด็นที่ชัดเจนว่าต้องการร้องเรียนเรื่องอะไร เกี่ยวข้องกับบุคคลหรือองค์กรใด รายละเอียดของปัญหาที่ส่งผลกระทบต่อผู้ร้องเรียน ทั้งนี้ เจ้าหน้าที่ของทุกหน่วยงานจะต้องสามารถรับเรื่องได้ทันที แม้จะเป็นเรื่องที่เกี่ยวข้องกับหน่วยงานอื่น เพื่ออำนวยความสะดวกและไม่ทำให้ผู้ร้องเรียนเกิดความไม่พอใจ จากนั้นแจ้งให้ผู้ร้องเรียนทราบขั้นตอนและระยะเวลาในการดำเนินการ หากไม่ได้รับการตอบกลับภายใน ๑๕ วันทำการ สามารถสอบถามได้ที่หมายเลขโทรศัพท์ ๐-๓๔๙๗-๙๒๘๙

๗.๑.๒ การส่งต่อเรื่องร้องเรียน

เจ้าหน้าที่งานกฎหมายและคดี จะลงทะเบียนรับเรื่องร้องเรียน และพิจารณาความน่าเชื่อถือของประเด็นที่ร้องเรียน ต้องไม่ขัดแย้งกับกฎหมาย กฎระเบียบ และอยู่ในอำนาจหน้าที่ขององค์การบริหารสวนตำบลบ้านใหม่ ที่สามารถดำเนินการได้ หากเรื่องร้องเรียนนั้นเกี่ยวข้องกับหน่วยงานใดจะทำหนังสือแจ้งหน่วยงานที่เกี่ยวข้องภายใน ๑ วันทำการ หลังจากได้รับแจ้ง เพื่อให้ดำเนินการตรวจสอบขอเท็จจริง จากนั้นจะทำการบันทึกเรื่องไว้ในฐานข้อมูลและสำเนาเรื่องร้องเรียนเสนอผู้บริหารเพื่อทราบ

๗.๑.๓ การตรวจสอบขอเท็จจริง

หน่วยงานที่ได้รับแจ้งเรื่องร้องเรียนจะต้องให้ความสำคัญต่อเรื่องร้องเรียนเป็นลำดับแรกโดยเร่งตรวจสอบขอเท็จจริง ปัญหา สาเหตุ และแนวทางการแก้ไข รวมทั้งการป้องกันมิให้เกิดปัญหาได้อีก และแจ้งผลการดำเนินการแก้ไขปัญหาให้ผู้ร้องเรียนทราบทันทีที่ได้ข้อสรุป หรือภายใน ๑๕ วันทำการ ยกเว้นเรื่องร้องเรียน ๒ กรณี ได้แก่

- กรณีร้ายแรง ประเด็นที่ร้องเรียนอาจสร้างความเสียหายต่อประชาชนและส่งผลกระทบในวงกว้างหรือส่งผลกระทบต่อภาพลักษณ์ขององค์การบริหารสวนตำบลบ้านใหม่ ต้องดำเนินการตรวจสอบขอเท็จจริงและรายงานผลภายใน ๓ วันทำการ กรณีมีการแก้ไขปัญหาแล้วแต่ยังไม่ได้ขอยุติให้รายงานทุกๆ ๕ วัน

- กรณีซับซ้อน เป็นกรณีที่ต้องใช้ระยะเวลาในการวิเคราะห์และตรวจสอบข้อเท็จจริง หรือเกี่ยวข้องกับ ขอกฎหมายซึ่งอาจใช้เวลาในการดำเนินการเกินกว่า ๑๕ วันทำการ ต้องแจ้งความคืบหน้าในการดำเนินการให้ ผู้ร้องเรียนทราบเป็นระยะๆ

๗.๑.๔ การตอบข้อร้องเรียน

หน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับข้อร้องเรียนจะต้องแจ้งผลให้ผู้ร้องเรียนทราบ และรายงาน ผลการดำเนินการในงานกฎหมายและคดี องค์การบริหารสวนตำบลบ้านใหม่ทราบตามเวลาที่กำหนด เพื่อ งานกฎหมายและคดีจะเก็บรวบรวมสรุปผลการดำเนินการ ซึ่งบางเรื่องงานกฎหมายและคดีองค์การบริหาร สวนตำบลบ้านใหม่จะพิจารณาทำหนังสือตอบผู้ร้องเรียนเองแล้วแต่กรณี ซึ่งหน่วยงานที่เกี่ยวข้องต้องแจ้งให้ งานกฎหมายและคดีทราบล่วงหน้าก่อนครบระยะเวลาที่กำหนด อย่างน้อย ๑ วันทำการ (กรณีหน่วยงานที่ เกี่ยวข้องแจ้งตอบผู้ร้องเรียนแล้ว หรือผู้ร้องเรียนไม่แจ้งที่อยู่หรือไม่สามารถติดต่อได้จะทำการเก็บรวบรวม เรื่อง) และบันทึกลงในฐานข้อมูล พร้อมทั้งสำเนาผลการดำเนินการเสนอผู้บริหารเพื่อทราบ

๗.๑.๕ การติดตามผลเรื่องร้องเรียน

หากหน่วยงานที่ได้รับแจ้งเรื่องร้องเรียน ไม่ชี้แจงผลการดำเนินงานภายในระยะเวลา ที่กำหนด งานกฎหมายและคดีจะติดตามเรื่องทางโทรศัพท์ หรือตามด้วยตนเอง และหากไม่ได้รับการ ตอบสนองจะรายงาน ปลัดองค์การบริหารสวนตำบลบ้านใหม่เพื่อสั่งการต่อไป

๗.๑.๖ การรวบรวมข้อมูล

งานกฎหมายและคดีองค์การบริหารสวนตำบลบ้านใหม่ จะรวบรวมข้อมูลเรื่อง ร้องเรียน คำชี้แจงของหน่วยงาน จัดทำสรุปผลการดำเนินการขอร้องเรียนพร้อมทั้งขอเสนอแนะ เสนอผู้บริหาร และทุกหน่วยงานเพื่อทราบเป็นประจำ

๘. ผู้รับผิดชอบงานรับเรื่องราวจ้างเรียน ร้องทุกข์

งานกฎหมายและคดี องค์การบริหารสวนตำบลบ้านใหม่ อำเภอสามพราน จังหวัดนครปฐม
เบอร์โทรศัพท์ : ๐-๓๔๙๗-๙๒๘๙

- | | | |
|---------------------------------|----------------------------|-----------------------|
| ๑. นางนุสรุา ไพวรรรณั | ตำแหน่ง ปลัด อบต.บ้านใหม่ | โทรศัพท์ ๐๘๑-๖๑๒-๖๘๖๘ |
| ๒. นายยุทธนา วรรณเวทีบุญพอ | ตำแหน่ง หัวหน้าสำนักปลัดฯ | โทรศัพท์ ๐๖๑-๔๒๔-๖๕๕๕ |
| ๓. นางสาวธนพร ลิขิตวัฒน์เศรษฐ์ | ตำแหน่ง นิติกร | โทรศัพท์ ๐๘๖-๔๐๙-๙๓๔๕ |
| ๔. นางสาวณัฐธินันท์ พิทักษ์ภากร | ตำแหน่ง เจ้าพนักงานธุรการฯ | โทรศัพท์ ๐๘๑-๙๘๑-๐๖๒๔ |

๙. ช่องทางการให้บริการ / สถานที่ให้บริการ /ระยะเวลาเปิดให้บริการ

องค์การบริหารสวนตำบลบ้านใหม่ อำเภอสามพราน จังหวัดนครปฐม
เลขที่ ๒๔/๒๔ หมู่ที่ ๓ ตำบลบ้านใหม่ อำเภอสามพราน จังหวัดนครปฐม ๗๓๑๑๐
โทรศัพท์ ๐-๓๔๙๗-๙๒๘๙ โทรสาร ๐-๓๔๙๗-๙๒๘๙ ต่อ ๑๑

เว็บไซต์ www.baanmai-sao.go.th อีเมล banmai-sao@hotmail.com /ติดต่อด้วยตนเอง ณ หน่วยงาน

เปิดให้บริการวันจันทร์ ถึง วันศุกร์ (ยกเว้นวันหยุดที่ทางราชการกำหนด)

ตั้งแต่เวลา ๐๘.๓๐ – ๑๖.๓๐ น. (ไม่มีพักเที่ยง)

๑๐. ช่องทางการร้องเรียน แนะนำบริการ

ช่องทางการร้องเรียน / แนะนำบริการ

๑) องค์การบริหารส่วนตำบลบ้านใหม่ (สำนักงานปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลบ้านใหม่) เลขที่ ๒๔/๒๔ หมู่ที่ ๓ ตำบลบ้านใหม่ อำเภอสามพราน จังหวัดนครปฐม ๗๓๑๑๐ หมายเลขโทรศัพท์ ๐-๓๔๙๗-๙๒๘๙ โทรสาร ๐-๓๔๙๗-๙๒๘๙ ต่อ ๑๑

๒) เว็บไซต์ www.baanmai-sao.go.th

๓) อีเมล banmai-sao@hotmail.com

๔) ศูนย์บริการประชาชนสำนักปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี เลขที่ ๑ ถ.พิษณุโลก เขตดุสิต กทม. ๑๐๓๐๐ / สายด่วน ๑๑๑๑ / www.๑๑๑๑.go.th

๑๑. มาตรฐาน การรับและตอบขอร้องเรียน

เจ้าหน้าที่ของทุกหน่วยงานจะต้องสามารถรับเรื่องได้ทันที แม้จะเป็นเรื่องที่เกี่ยวข้องกับหน่วยงานอื่น เพื่ออำนวยความสะดวกและไม่ทำให้ผู้ร้องเรียนเกิดความไม่พอใจ จากนั้นแจ้งให้ผู้ร้องเรียนทราบขั้นตอนและระยะเวลาในการดำเนินการ หากไม่ได้รับการตอบกลับภายใน ๑๕ วัน ทำการสามารถสอบถามได้ที่หมายเลขโทรศัพท์ ทั้งนี้ หน่วยงานที่ได้รับแจ้งเรื่องร้องเรียนจำต้องให้ความสำคัญต่อเรื่องร้องเรียนเป็นอันดับแรกโดยเร่งตรวจสอบขอเท็จจริง ปัญหา สาเหตุและแนวทางการแก้ไข รวมทั้งการป้องกันมิให้เกิดปัญหาได้อีก

๑๒. ระบบติดตามและประเมินผล

งานกฎหมายและคดี องค์การบริหารส่วนตำบลบ้านใหม่ จะติดตามผลการนำเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ นั้นไปปรับปรุงคุณภาพการให้บริการหรือการปฏิบัติงานจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้องเป็นระยะๆ หากเกี่ยวข้องกับหลายหน่วยงานจะประชุมหารือร่วมกัน หรือนำเรียนผู้บังคับบัญชาพิจารณาในการประชุมต่อไป

๑๓. เอกสาร/ระเบียบ ที่ใช้ประกอบการดำเนินการ

๑. รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย (ฉบับชั่วคราว) พ.ศ.๒๕๕๗

๒. พระราชบัญญัติวิธีปฏิบัติราชการทางปกครอง พ.ศ.๒๕๓๙

๓. พระราชบัญญัติข้อมูลข่าวสารของราชการ พ.ศ.๒๕๔๐

๔. พระราชบัญญัติความรับผิดทางละเมิดของเจ้าหน้าที่ พ.ศ.๒๕๓๙

๕. พระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารจัดการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๔๖

๖. ระเบียบวาทดวยการรักษาความลับของทางราชการ พ.ศ.๒๕๔๔

๗. ระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยงานสารบรรณ พ.ศ.๒๕๔๖

๘. ระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยงานสารบรรณ (ฉบับที่ ๒) พ.ศ.๒๕๔๘

๙. มติคณะรัฐมนตรี วันที่ ๒๙ พฤศจิกายน พ.ศ. ๒๕๔๘ เรื่อง แนวทางการจัด ระเบียบของระบบกระบวนการแก้ไขปัญหาตามข้อร้องเรียนของประชาชน