


คู่มือสำหรับประชาชน

งานที่ให้บริการ	การให้บริการในการรับเรื่องราวร้องทุกข์
หน่วยงานที่รับผิดชอบ	สำนักปลัด องค์การบริหารส่วนตำบลลาดบัวขาว อำเภอบ้านโป่ง จังหวัดราชบุรี
ขอบเขตการให้บริการ	
สถานที่/ช่องทางการให้บริการ	ระยะเวลาเปิดให้บริการ
ศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ – ร้องเรียน องค์การบริหารส่วนตำบลลาดบัวขาว อำเภอบ้านโป่ง จังหวัดราชบุรี โทรศัพท์ : ๐๓๒-๗๔๓๑๑๘ โทรสาร : ๐๓๒-๗๔๓๑๑๘	วันจันทร์ ถึง วันศุกร์ ตั้งแต่เวลา ๐๘.๓๐ – ๑๖.๓๐ น.
facebook ของ องค์การบริหารส่วนตำบลลาดบัวขาว เว็บไซต์ www.ladbuakhaw.go.th	ทุกวันไม่เว้นวันหยุดราชการ
หลักเกณฑ์ วิธีการ และเงื่อนไขในการยื่นคำขอ	
 แนวทางและขั้นตอนการดำเนินการเรื่องราวร้องทุกข์	
๑. การรับและลงทะเบียนหนังสือเรื่องราวร้องเรียน ร้องทุกข์ กรณีร้องเรียนร้องทุกข์ตามช่องทางต่าง ๆ รวมทั้งที่มีร้องเรียนด้วยตนเอง มายังศูนย์รับเรื่องราวร้องเรียน ร้องทุกข์ โดยมาเขียนคำร้อง หรือทำหนังสือมาด้วยตนเอง เจ้าหน้าที่จะรับเรื่องลงทะเบียน	
๒. การเสนอผู้บังคับบัญชาสั่งการ วิเคราะห์ ประเมินเรื่องราวเหตุการณ์และแจ้งหน่วยงานที่เกี่ยวข้องดำเนินการตรวจสอบข้อเท็จจริงและให้ความช่วยเหลือแก้ไข แล้วรายงานทราบเพื่อพิจารณา กรณีเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ ที่สำคัญเกี่ยวข้องกับหลายหน่วยงาน หรือ การกล่าวโทษเจ้าหน้าที่ของรัฐ จึงเสนอแต่งตั้งคณะกรรมการ ประกอบด้วย ผู้แทนส่วนราชการ หรือ หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ไปสอบสวนข้อเท็จจริง ตลอดจนเสนอแนะแนวทางแก้ไขปัญหา แล้วรายงานผลให้ทราบ	
๓. การติดตามผลการดำเนินการ เมื่อมีการแจ้งให้ส่วนราชการตรวจสอบข้อเท็จจริงแล้ว หากพ้นระยะเวลาที่กำหนดแล้วยังไม่ได้รายงานผู้บังคับบัญชาจะแจ้งเตือน	
๔. การรายงานผล เมื่อส่วนราชการ ตรวจสอบข้อเท็จจริงและสรุปรายงานผลมาแล้ว จะดำเนินการสรุป วิเคราะห์ และรายงานผลการตรวจสอบข้อเท็จจริง เพื่อนำเรียนผู้บังคับบัญชาพิจารณาสั่งการ หรือ ยุติเรื่อง	

๕. ระบบบันทึกข้อมูล

เจ้าพนักงานธุรการ บันทึกรายละเอียดข้อมูลและผลการดำเนินการเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ในโปรแกรมฐานข้อมูล เพื่อเป็นข้อมูลสถิติในการตรวจสอบและติดตาม

องค์การบริหารส่วนตำบลลาดบัวขาว ได้ประกาศจัดตั้งศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์-ร้องเรียน เพื่อให้การบริหารราชการ ดำเนินการไปด้วยความถูกต้อง บริสุทธิ์ ยุติธรรม สามารถบำบัดทุกข์บำรุงสุข ตลอดจนแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนของประชาชนได้อย่างมีประสิทธิภาพ รวดเร็ว ประสพผลสำเร็จ อย่างเป็นธรรม ให้สอดคล้องและเป็นไปตามพระราชกฤษฎีกา ว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ ๒๕๔๖ อีกทั้ง เพื่อเป็นศูนย์รับแจ้งเบาะแสการทุจริต หรือไม่ได้รับความเป็นธรรมจากการปฏิบัติหน้าที่ และช่องทางการรับเรื่องราวร้องทุกข์-ร้องเรียนอื่น ๆ ดังนี้

๑. ร้องทุกข์ด้วยตนเองที่ ศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์-ร้องเรียน อบต.ลาดบัวขาว
๒. ร้องทุกข์ทางโทรศัพท์ หมายเลข ๐๓๒-๗๔๓๑๑๘
๓. ทางเว็บไซต์ www.ladbuakhaw.go.th

อีกทั้ง เพื่อปฏิบัติให้เป็นไปตามพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๔๖ เกี่ยวกับการลดขั้นตอนการปฏิบัติงานและอำนวยความสะดวกและตอบสนองต่อความต้องการของประชาชนที่สอดคล้องกับบทบัญญัติในหมวด ๕ และ หมวด ๗ องค์การบริหารส่วนตำบลลาดบัวขาว ได้มีประกาศจัดตั้งศูนย์ดำรงธรรมองค์การบริหารส่วนตำบลลาดบัวขาว ลงวันที่ ๑๕ สิงหาคม ๒๕๕๗ เพื่อทำหน้าที่เป็นศูนย์กลางรับเรื่อง ประสานงาน และรายงานผลการดำเนินการเกี่ยวกับการรับเรื่องราวร้องทุกข์ ให้บริการข้อมูลข่าวสาร ให้คำปรึกษา รับเรื่องปัญหาความต้องการ และข้อเสนอความคิดเห็นของประชาชน และเพื่อให้การดำเนินการขององค์การบริหารส่วนตำบลลาดบัวขาว สอดคล้องและเป็นไปในแนวทางเดียวกันกับนโยบายเร่งด่วนของคณะรักษาความสงบแห่งชาติ (คสช.) และกระทรวงมหาดไทย อีกทั้ง อาศัยอำนาจตามความในมาตรา ๕๒ แห่งพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๔๖ จึงประกาศจัดตั้งศูนย์ดำรงธรรมองค์การบริหารส่วนตำบลลาดบัวขาว เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการประสานงานและบูรณาการร่วมกันกับระดับอำเภอและระดับจังหวัด สามารถให้บริการประชาชนได้อย่างเสมอภาค มีคุณภาพ รวดเร็ว ลดขั้นตอนการปฏิบัติงานและประชาชนได้รับความพึงพอใจ ตลอดจนเพื่อทำหน้าที่ในการรับเรื่องราวร้องเรียนร้องทุกข์ ให้บริการข้อมูลข่าวสาร ให้คำปรึกษา รับเรื่องปัญหาความต้องการและข้อเสนอแนะของประชาชน และทำหน้าที่เป็นศูนย์บริการร่วมตามมาตรา ๓๒ แห่งพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ.๒๕๔๖ โดยมีรายละเอียดดังต่อไปนี้

๑. ที่ตั้งศูนย์ดำรงธรรมองค์การบริหารส่วนตำบลลาดบัวขาว

ตั้งอยู่ ณ ที่ทำการองค์การบริหารส่วนตำบลลาดบัวขาว หมู่ที่ ๔ อำเภอบ้านโป่ง จังหวัดราชบุรี

๒. ช่องทางการติดต่อ

- ๒.๑ ติดต่อด้วยตนเองได้ที่ทำการองค์การบริหารส่วนตำบลลาดบัวขาว อำเภอบ้านโป่ง จังหวัดราชบุรี
- ๒.๒ facebook ของ องค์การบริหารส่วนตำบลลาดบัวขาว และเว็บไซต์ www.ladbuakhaw.go.th
- ๒.๓ ทางโทรสาร/โทรศัพท์หมายเลข ๐๓๒-๗๔๓๑๑๘
- ๒.๔ ทางไปรษณีย์ จาหนาสองสงมาที่ ศูนย์ดำรงธรรมองค์การบริหารส่วนตำบลลาดบัวขาว อำเภอบ้านโป่ง จังหวัดราชบุรี รหัสไปรษณีย์ ๗๐๑๑๐

๓. รายละเอียดของเรื่องที่ได้รับ

๓.๑ ขอร้องเรียน

๓.๒ ขอร้องทุกข์

๓.๓ ข้อเสนอแนะ และสอบถาม หรือเสนอความคิดเห็น เป็นช่องทางในการให้ข้อมูลเพื่อให้เกิดการสื่อสารแบบสองทาง ให้ประชาชนมีโอกาสให้ข้อมูล

ทั้งนี้ ต้องตอบคำถามในทุกคำถามปัญหาที่ประชาชนต้องการทราบเกี่ยวกับงานในหน้าที่ นำข้อเสนอไปปรับปรุงแก้ไข เพื่อตอบสนองความต้องการของผู้มารับบริการได้ตรงจุด หรือสอบถามความพึงพอใจในเรื่องที่ประชาชนมาติดต่อขอรับบริการต่าง ๆ

และเพื่อให้การดำเนินการขององค์การบริหารส่วนตำบลลาดบัวขาว สอดคล้องและเป็นไปในแนวทางเดียวกันกับนโยบายเร่งด่วนของคณะรักษาความสงบแห่งชาติ (คสช.) และกระทรวงมหาดไทย อีกทั้ง อาศัยอำนาจตามความในมาตรา ๕๒ แห่งพระราชกฤษฎีกา ควบคุมหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๕๖ จึงแต่งตั้งเจ้าหน้าที่ประจำศูนย์ดำรงธรรมองค์การบริหารส่วนตำบลลาดบัวขาว โดยให้มีอำนาจหน้าที่ ดังนี้

๑. ประสานงานและสนับสนุน ตลอดจนบูรณาการการดำเนินการให้สอดคล้องตามนโยบายของศูนย์ดำรงธรรมระดับอำเภอและระดับจังหวัด ให้เกิดผลในทางปฏิบัติ

๒. กำหนดกรอบและขั้นตอนการให้บริการของศูนย์ดำรงธรรม เพื่อให้การบริหารงานมีการดำเนินการเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพและเกิดประโยชน์สูงสุดต่อประชาชน

๓. ประชาสัมพันธ์เผยแพร่การจัดตั้งศูนย์ฯ และดำเนินการในส่วนของการประสานเรื่องร้องทุกข์จากศูนย์ดำรงธรรมระดับอำเภอ/จังหวัด และจากผู้ร้องเรียน/ร้องทุกข์

๔. ดำเนินการเสนอความเห็นต่อผู้บังคับบัญชา เพื่อมอบหมายให้บุคคลในหน่วยงานดำเนินการตรวจสอบข้อเท็จจริงและดำเนินการบรรเทาแก้ไขปัญหา

๕. รายงานผลการดำเนินงานให้ทราบภายในเวลา ๑๕ วัน นับแต่ที่ได้รับแจ้งประสานจากศูนย์ดำรงธรรมจังหวัด/อำเภอ และจากผู้ร้องเรียน/ร้องทุกข์

๖. รวบรวมเรื่องเพื่อจัดทำเป็นฐานระบบข้อมูลเพื่อแก้ไขปัญหาในระยะยาวต่อไป

๗. ดำเนินการรายงานผลให้ผู้บังคับบัญชาทราบและดำเนินการแก้ไขโดยเร็ว

ขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการ

ขั้นตอน	หน่วยงานผู้รับผิดชอบ
๑. ประชาชนเขียนคำร้องแจ้งเหตุ/ร้องทุกข์	ศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์-ร้องเรียน องค์การบริหารส่วนตำบลลาดบัวขาว อำเภอบ้านโป่ง จังหวัดราชบุรี
๒. แจ้งหน่วยงานที่เกี่ยวข้องเรื่องที่ได้รับผิดชอบ เพื่อบรรเทาความเดือดร้อน	
๓. หัวหน้าหน่วยงานรับผิดชอบแจ้งเจ้าหน้าที่ปฏิบัติ	
๔. แจ้งผลการดำเนินการแก่ประชาชน	

ระยะเวลา

กระบวนการบริการ ๔ ขั้นตอน โดยแจ้งตอบรับการดำเนินการให้ผู้ร้องเรียนทราบภายใน ๗ วัน

รายการเอกสารหลักฐานประกอบ
เอกสารหรือหลักฐานที่ต้องใช้
๑. หนังสือขอร้องเรียน/ร้องทุกข์ พร้อมเอกสารหลักฐานประกอบ และภาพถ่าย (ถ้ามี) จำนวน ๑ ชุด ๒. คำร้องทั่วไป (แบบฟอร์มตาม อบต.กำหนด)
ค่าธรรมเนียม
การขอรับบริการในการรับเรื่องราวร้องทุกข์ไม่ต้องเสียค่าธรรมเนียมใด ๆ
การรับเรื่องร้องเรียน
ถ้าการให้บริการไม่เป็นไปตามข้อตกลงที่ระบุไว้ข้างต้นสามารถติดต่อเพื่อร้องเรียนได้ที่ ศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์-ร้องเรียน องค์การบริหารส่วนตำบลลาดบัวขาว โทรศัพท์ ๐๓๒-๗๔๓๑๑๘ หรือเว็บไซต์ www.ladbuakhaw.go.th
ตัวอย่างแบบฟอร์ม (รายละเอียดแนบท้ายฯ)