



คู่มือปฏิบัติงาน

ตำแหน่ง นิติกร

(การจัดการซื้อร้องเรียนและปรึกษาปัญหากฎหมาย)

องค์การบริหารส่วนตำบลห้วยไผ่
อำเภอแสงหา จังหวัดอ่างทอง

๑.วัตถุประสงค์ของการจัดทำคู่มือ

คู่มือฉบับนี้ทำขึ้นเพื่อให้เจ้าหน้าที่องค์การบริหารส่วนตำบลห้วยไผ่ ใช้เป็นแนวทางในการปฏิบัติงานในการรับเรื่องร้องเรียนกรณีไม่ได้รับความสะดวกหรือความเป็นธรรมและการขอรับคำปรึกษาปัญหาทางกฎหมายมีการปฏิบัติงานไปในแนวทางเดียวกันอย่างเป็นเอกภาพ สอดคล้องกับเกณฑ์การบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี ตามพระราชกฤษฎีกา ว่าด้วยหลักเกณฑ์วิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ.๒๕๔๖ เรื่องการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี การบริหารราชการเพื่อให้เกิดประโยชน์สุขของประชาชน การบริหารราชการเพื่อให้เกิดผลสัมฤทธิ์ต่อภารกิจของรัฐ การลดขั้นตอนปฏิบัติงาน การอำนวยความสะดวกและตอบสนองความต้องการของประชาชน ฯ เพื่อให้มั่นใจว่าได้มีการปฏิบัติตามข้อกำหนดระเบียบ หลักเกณฑ์เกี่ยวกับการจัดการข้อร้องเรียนที่กำหนดไว้อย่างสม่ำเสมอ และมีประสิทธิภาพ สอดคล้องกับนโยบายของรัฐบาลและ กฎหมายดังกล่าว

๒.ขอบเขต

- สอบถามข้อมูลเบื้องต้นจากผู้รับบริการถึงความประสงค์ของการขอรับบริการ
- ดำเนินการบันทึกข้อมูลของผู้รับบริการเพื่อเก็บไว้เป็นหลักฐานนำเสนอนายกองค์การบริหารส่วนตำบลทราบพิจารณาสั่งการ
- แยกประเภทงานบริการตามความประสงค์ของผู้รับบริการจากศูนย์ร้องเรียนร้องทุกข์ ว่าเป็นการมาร้องเรียนร้องทุกข์ หรือ ขอคำปรึกษาข้อกฎหมาย
- ดำเนินการให้คำปรึกษาตามประเภทงานบริการเพื่อตอบสนองความประสงค์ของผู้มาขอรับบริการ
- เจ้าหน้าที่ดำเนินการเพื่อตอบสนองความประสงค์ของผู้ขอรับบริการสามารถแบ่งได้ดังนี้

๑) กรณีร้องเรียนร้องทุกข์ เจ้าหน้าที่ธุรการ สำนักปลัด และกองอื่น จะให้คำแนะนำกับผู้ขอรับบริการในเรื่องที่ผู้ขอรับบริการต้องการร้องเรียนร้องทุกข์ และดำเนินการให้กรอกแบบฟอร์มเพื่อบันทึกข้อมูลดังกล่าวไว้แล้วนำเสนอนายกองค์การบริหารส่วนตำบลทราบพิจารณาสั่งการ โดยเจ้าหน้าที่ศูนย์รับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์จะเป็นผู้ติดตามหรือเป็นเจ้าของเรื่องประสานหน่วยงานภายในเพื่อดำเนินการแก้ไขปัญหานั้นต่อไป ภายใน ๒-๓ วัน และแจ้งผู้ร้องเรียนไม่เกินระยะเวลา ๑๕ วัน หรือเมื่อเรื่องนั้นยุติ

๒) กรณีที่มาปรึกษาปัญหากฎหมาย นิติกรสำนักปลัดจะเป็นผู้ให้ข้อมูลเกี่ยวกับเรื่องที่ต้องการปรึกษาในเรื่องที่ผู้ขอรับการปรึกษาต้องการทราบ

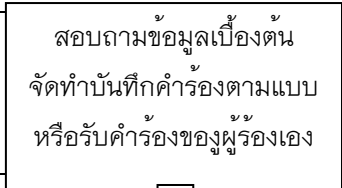
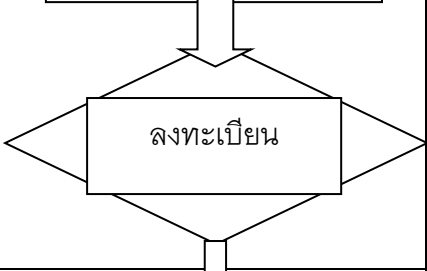
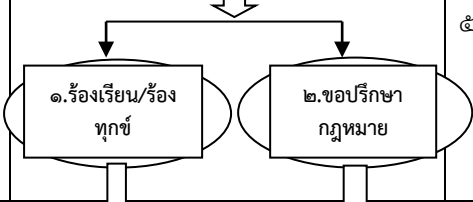
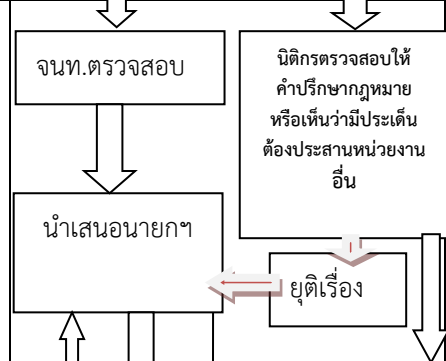
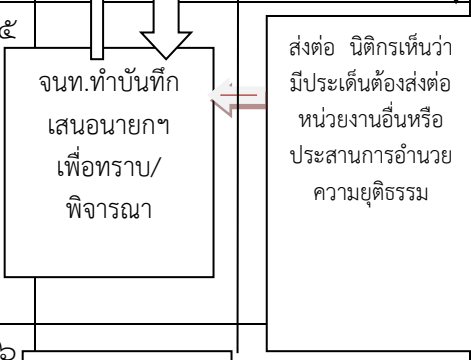
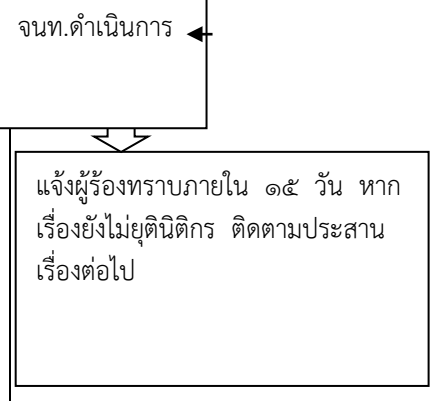
๓.คำจำกัดความ

- ผู้ขอรับบริการ หมายถึง บุคคล นิติบุคคล หรือหน่วยงานอื่นที่ติดต่อขอรับบริการจากศูนย์รับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์องค์การบริหารส่วนตำบลห้วยไผ่
- กรณีร้องเรียนร้องทุกข์ หมายถึง ผู้ขอรับบริการประสงค์ขอความช่วยเหลือจากองค์การบริหารส่วนตำบลห้วยไผ่
- กรณีปรึกษากฎหมาย หมายถึง ผู้ขอรับบริการต้องการทราบเกี่ยวกับกฎหมายทั่วไป ซึ่ง นิติกรสำนักปลัด จะเป็นผู้ให้คำปรึกษา ตลอดจนคำแนะนำต่อผู้ขอคำปรึกษาปัญหาดังกล่าว

๔.เจ้าหน้าที่ประสานงานและรับผิดชอบ

- เจ้าหน้าที่ธุรการที่ได้รับการแต่งตั้งแต่ละกอง มีหน้าที่รับเรื่องจากผู้ขอรับบริการและบันทึกข้อมูลแนะนำเพื่อนำเสนอนายกองค์การบริหารส่วนตำบลห้วยไผ่และติดตามเรื่องกลับมาปฏิบัติงานนิติกร
- นิติกร สำนักปลัดมีหน้าที่สอบข้อเท็จจริงและให้คำปรึกษารวมถึงการให้คำแนะนำกับผู้ขอรับบริการ ประสานงานหน่วยงานภายในและภายนอกองค์การบริหารส่วนตำบล เพื่อดำเนินการให้เสร็จสิ้นกระบวนการและรายงานผู้ร้องเรียนร้องทุกข์ต่อไป
- นายกองค์การบริหารส่วนตำบลห้วยไผ่หรือผู้รับมอบหมาย กำกับดูแลการบริหารราชการและการสนับสนุนการดำเนินงานของศูนย์จัดการเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์

๕. Work Flow chart กระบวนการ ศูนย์รับเรื่องราวร้องเรียนร้องทุกข์/ปรึกษาปัญหากฎหมาย

ที่	ผังกระบวนการงาน	ระยะเวลา	รายละเอียด	ผู้รับผิดชอบ	เอกสารที่เกี่ยวข้อง
๑		๑๐ นาที	สอบถามความประสงค์ ผู้รับบริการ	-เจ้าหน้าที่ที่ได้รับมอบหมาย/แต่งตั้ง -ประชาสัมพันธ์	-แบบฟอร์มรับเรื่อง -เอกสารของ ผู้รับบริการ(ถ้ามี)
๒		๕ นาที	-บันทึกข้อมูลหรือตรวจเอกสารหรือหนังสือร้องเรียนของผู้รับบริการ	-เจ้าหน้าที่ที่ได้รับมอบหมาย/แต่งตั้ง -ประชาสัมพันธ์	-แบบฟอร์มรับเรื่อง -เอกสารของ ผู้รับบริการ(ถ้ามี)
๓		๕ นาที	แยกประเภทงานบริการตามความประสงค์ของผู้รับบริการ	-เจ้าหน้าที่ที่ได้รับมอบหมาย/แต่งตั้ง -ประชาสัมพันธ์	-แบบฟอร์มรับเรื่อง -เอกสารของ ผู้รับบริการ(ถ้ามี)
๔		๓๐ นาที หรือมากกว่า	ให้คำปรึกษากฎหมายตามความประสงค์ของผู้รับบริการหรือจัดการแก้ไขในเรื่องที่ร้องเรียน	นิติกร	-แบบฟอร์มรับเรื่อง -เอกสารของ ผู้รับบริการ(ถ้ามี)
๕		๕ วัน	-กรณียุติเรื่องทำบันทึกรายงานเสนอนายกฯเพื่อโปรดทราบ -กรณีเห็นว่าไม่ประเด็นที่เกี่ยวข้องหน่วยงานอื่นส่งเรื่องต่อไป	นิติกร	-แบบฟอร์มรับเรื่อง -เอกสารของผู้ร้อง -กรณีเป็นปัญหาที่ควรประสานหน่วยงานอื่นให้นิติกรทำบันทึกเสนอนายกฯ ส่งการต่อไป
๖		ไม่เกินวันที่ ๑๕ นับแต่รับเรื่องวัน แต่มีเหตุต้องดำเนินการ ต่อต่อ	ติดตามประสานหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง	นิติกร	-มีหนังสือแจ้งผู้ร้องเป็นระยะที่เหมาะสม

๖. ขั้นตอนการปฏิบัติงาน

ขั้นตอนที่ ๑ เจ้าหน้าที่ธุรการที่ได้รับแต่งตั้ง หรือประชาสัมพันธ์ต้อนรับผู้ขอรับบริการและสอบถามข้อมูลเบื้องต้นเพื่อทราบถึงความประสงค์

ขั้นตอนที่ ๒ เจ้าหน้าที่ธุรการดำเนินการบันทึกข้อมูลของผู้รับบริการลงในทะเบียนศูนย์รับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์/ปรึกษาปัญหากฎหมาย (ถ้ามี) เพื่อเก็บไว้เป็นหลักฐาน

ขั้นตอนที่ ๓ เจ้าหน้าที่ธุรการดำเนินการวิเคราะห์หากลั่นกรองแยกประเภทเรื่องตามความประสงค์ของผู้มารับบริการตามการดำเนินงาน ๒ กรณีดังนี้

๑) กรณีร้องเรียนร้องทุกข์ ให้เจ้าหน้าที่สอบถามข้อเท็จจริงในเรื่องที่ประสงค์จะให้แก้ไขปัญหาความเดือดร้อนแล้วบันทึกข้อเท็จจริงลงในแบบร้องเรียนร้องทุกข์/หรือคำร้องทั่วไป และส่งผ่านมายังนิติกรพิจารณาตรวจสอบและรายงานต่อนายกองคการบริหารส่วนตำบลห้วยไผ่ เพื่อเตรียมประสานการดำเนินการต่อหน่วยงานที่เกี่ยวข้องก่อนระหว่างรอคำสั่งการของนายกองคการบริหารส่วนตำบลห้วยไผ่ และรับคำสั่งโดยเจ้าหน้าที่ธุรการรับเรื่องจากนายกองคการบริหารส่วนตำบลห้วยไผ่มาส่งต่อให้นิติกรต่อไป

๒) กรณีขอคำปรึกษาปัญหากฎหมาย ให้เจ้าหน้าที่ธุรการ/ประชาสัมพันธ์สอบถามข้อเท็จจริงในเบื้องต้นก่อนแจ้งพบนิติกรต่อจากนั้นนิติกรจะให้คำปรึกษารวมทั้งคำแนะนำตามความประสงค์ของผู้ขอคำปรึกษาในเรื่องนั้นๆ และเมื่อดำเนินการเรียบร้อยแล้วบันทึกลงในแบบและรายงานนายกองคการบริหารส่วนตำบลห้วยไผ่ทราบต่อไป

๗.มาตรฐาน

อำนวยความสะดวก มีความสะดวก ลดขั้นตอน ถูกต้อง ความพึงพอใจ และเข้าใจ

๘.ระบบติดตามประเมินผล

เมื่อได้ดำเนินการให้แก่ผู้รับบริการแล้วจำเป็นจะต้องมีการติดตามประเมินผลการดำเนินงานอย่างต่อเนื่องเพื่อให้ทราบถึงผลงานที่ได้ดำเนินการไปแล้วและข้อจำกัดในการดำเนินงานจริงโดยมีวิธีการขั้นตอนหลักดังนี้

- ๑) ประเมินผลความพึงพอใจของผู้รับบริการ
- ๒) ประเมินผลการดำเนินงานของเจ้าหน้าที่
- ๓) จัดทำรายงานผู้ขอรับบริการจากศูนย์รับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ เพื่อรายงานแก่นายกองคการบริหารส่วนตำบลห้วยไผ่

๙.เอกสารอ้างอิง

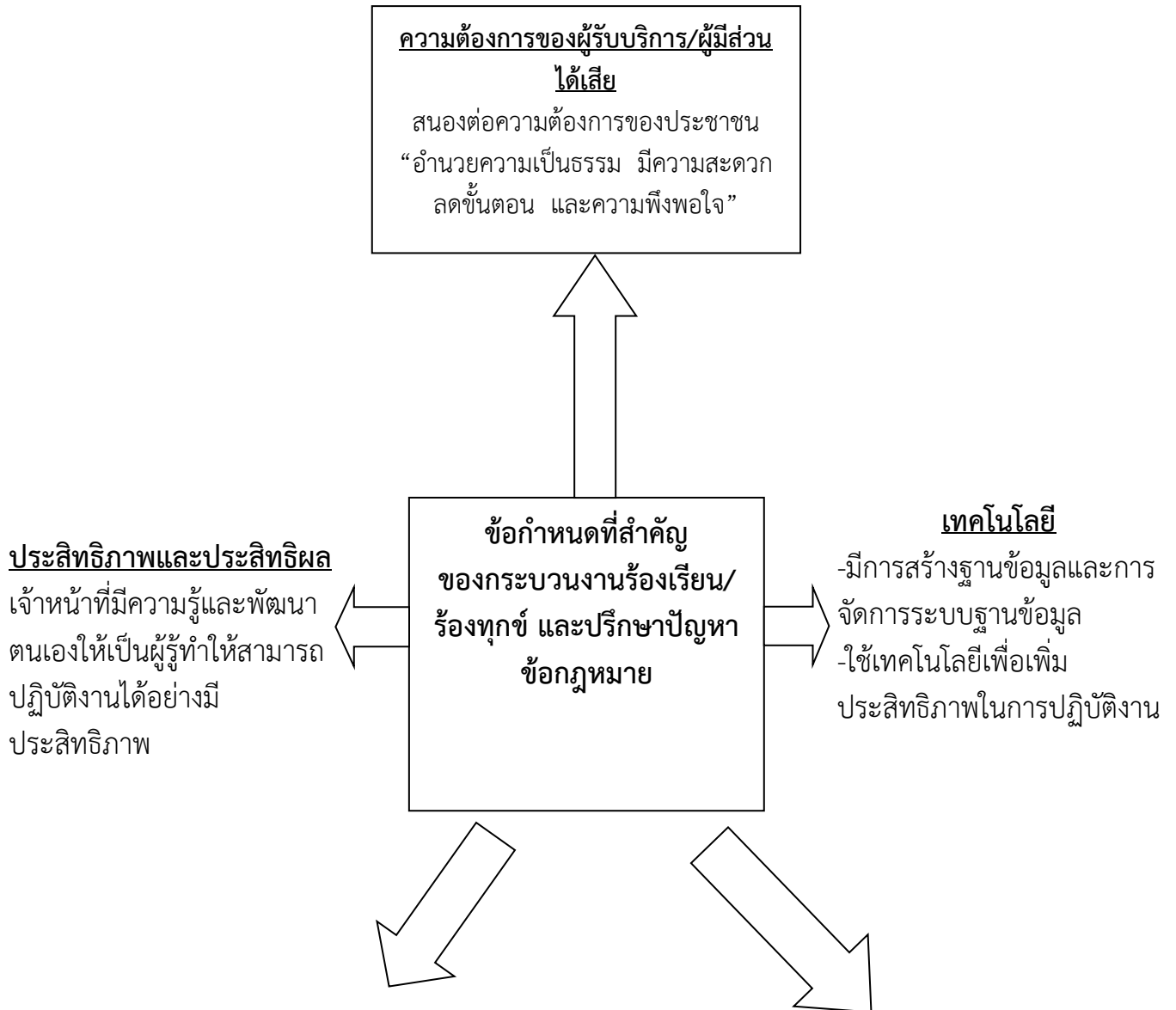
- ๑) พระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ.๒๕๔๖
- ๒) พระราชบัญญัติข้อมูลข่าวสารของราชการ พ.ศ.๒๕๔๐
- ๓) พระราชบัญญัติการอำนวยความสะดวกในการพิจารณาอนุญาตของทางราชการ พ.ศ.๒๕๕๘
- ๔) พระราชบัญญัติสภาตำบลและองค์การบริหารส่วนตำบล พ.ศ. ๒๕๓๗ และที่แก้ไขเพิ่มเติม
- ๕) กฎหมายอื่นๆ และหนังสือสั่งการที่เกี่ยวข้อง

ภาคผนวก

๑๐.แบบฟอร์ม

แบบคำร้องทุกข์ทั่วไป

ข้อกำหนดที่สำคัญ



องค์ความรู้

- เช่น พระราชบัญญัติ , พระราชกฤษฎีกา , หนังสือสั่งการ
- เจ้าหน้าที่สามารถปฏิบัติงานได้อย่างถูกต้องชัดเจน เป็นไปในทิศทางเดียวกัน
- บุคคลทั่วไปสามารถศึกษาหาความรู้จากศูนย์รับเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ได้

ข้อกำหนดด้านกฎหมาย

- อำนาจหน้าที่ตามกฎหมาย
- สิทธิในการเข้าถึงข้อมูลข่าวสาร เพื่อความปลอดภัยของระบบข้อมูลต่างๆ

ใบคำร้องทุกข์/ทั่วไป

เลขที่...../.....

เขียนที่ องค์การบริหารส่วนตำบลห้วยไผ่

อำเภอแสวงหา จังหวัดอ่างทอง

วันที่.....เดือน.....พ.ศ.....

เรื่อง

เรียน นายองค์การบริหารส่วนตำบลห้วยไผ่

ด้วยข้าพเจ้า.....อายุ.....ปี สัญชาติ.....

เชื้อชาติ.....อยู่บ้านเลขที่.....หมู่ที่.....ตำบล.....อำเภอ.....

จังหวัด..... มีความประสงค์ขอยื่นคำร้องต่อ นายองค์การบริหารส่วนตำบลห้วยไผ่ ดังมีข้อความต่อไปนี้

ข้าพเจ้ามีความประสงค์.....

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

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณา

(ลงชื่อ).....ผู้ยื่นคำร้อง

(.....)

เรียน นายองค์การบริหารส่วนตำบลห้วยไผ่

ความเห็นหัวหน้าสำนักปลัด

เห็นควรพิจารณาดำเนินการ

ในส่วนที่เกี่ยวข้องต่อไป

.....

.....

(ลงชื่อ).....ผู้รับคำร้อง

(นางสาวสุภัค อ่อนสำอางค์)

(นางสาวอรณลิน อายุวัฒน์)

หัวหน้าสำนักปลัด

ความเห็นปลัดองค์การบริหารส่วนตำบล

.....

.....

(นายนิยม คมขำ)

ปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลห้วยไผ่

อนุมัติ

ไม่อนุมัติ เนื่องจาก.....

.....

(นายสุเมธี บุญเชิด)

นายกองค์การบริหารส่วนตำบลห้วยไผ่