

คำนำ

องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในฐานะเป็นผู้ใช้อำนาจรัฐในการปกครองและบริหารจัดการในเขตพื้นที่รับผิดชอบเป็นหน่วยงานที่มีหน้าที่ในการให้บริการสาธารณะด้านต่างๆ ซึ่งดำเนินการแก้ไขปัญหาต่างๆ ที่เกิดขึ้นให้แก่คนในท้องถิ่นเป็นองค์กรที่มีความใกล้ชิดกับประชาชน และมีความเข้าใจในสภาพและรับรู้ถึงสาเหตุของปัญหาที่เกิดขึ้นภายในท้องถิ่นดีกว่าหน่วยงานราชการส่วนกลาง ในการปฏิบัติงานและการดำเนินการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นย่อมอาจส่งผลกระทบต่อชุมชนและประเทศชาติ ซึ่งอาจมีสาเหตุมาจากการปฏิบัติหน้าที่หรือละเว้นการปฏิบัติหน้าที่โดยมิชอบ หรือได้ใช้อำนาจในตำแหน่งหน้าที่เพื่อแสวงหาผลประโยชน์ที่มิควรได้โดยชอบด้วยกฎหมาย รวมทั้งปัญหาการทุจริตคอร์รัปชันอันเป็นปัญหาของสังคมไทยที่เกิดขึ้นมาเป็นเวลานาน ทั้งในเชิงขนาด และความสลับซับซ้อนของปัญหาทุจริต ซึ่งทางคณะรักษาความสงบแห่งชาติหรือ คสช. ได้มีคำสั่งที่ ๖๙/๒๕๕๗ เรื่อง มาตรการป้องกันและแก้ไขปัญหาการทุจริตและประพฤติมิชอบ โดยทุกส่วนราชการและหน่วยงานภาครัฐ กำหนดมาตรการหรือแนวทางแก้ไขปัญหาการทุจริตประพฤติมิชอบ โดยมุ่งเน้นการปฏิบัติงานตามหลักธรรมาภิบาล มีมาตรฐาน และทำให้ผู้รับบริการมีความพึงพอใจกับการปฏิบัติงาน อันเป็นการพัฒนาคุณภาพในการบริหารจัดการภาครัฐอย่างมีประสิทธิภาพสอดคล้องตามพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์ และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๕๖

คู่มือเล่มนี้ มีเนื้อหาเกี่ยวกับความเป็นมาและแนวคิด นิยามคำศัพท์ หน้าที่ของ “ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์” เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบประจำศูนย์รับเรื่องร้องเรียน ช่องทางการติดต่อแจ้งเรื่องร้องเรียน ข้อคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะ และคำชมเชย ประเภทของการจัดการกระบวนการดังกล่าว ระบบบริหารจัดการ การเก็บรักษาความลับเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียน แบบฟอร์มแจ้งเรื่องร้องเรียน ข้อคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะ และแจ้งคำชมเชย ตลอดจนการติดตามและประเมินผล ตัวชี้วัดระดับความสำเร็จ และการจัดทำสถิติ รวบรวมและเผยแพร่ข้อมูลการจัดการเรื่องร้องเรียนของหน่วยงาน เพื่อเป็นแนวทางให้เจ้าหน้าที่ในการปฏิบัติงานได้อย่างถูกต้อง รวดเร็ว และมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

องค์การบริหารส่วนตำบลเทพรักษา ได้ตระหนักถึงความสำคัญในการปฏิบัติงาน และการดำเนินการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น การปฏิบัติหน้าที่หรือละเว้นการปฏิบัติหน้าที่โดยมิชอบ หรือได้ใช้อำนาจในตำแหน่งหน้าที่เพื่อแสวงหาผลประโยชน์ที่มิควรได้โดยชอบด้วยกฎหมาย จึงจัดทำคู่มือการจัดการเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ ข้อคิดเห็น หรือข้อเสนอแนะ และคำชมเชย ขององค์การบริหารส่วนตำบลเทพรักษา เพื่อให้การบริการสามารถตอบสนองต่อความต้องการของประชาชนและผู้รับบริการอย่างเหมาะสมและทันที่

ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์
องค์การบริหารส่วนตำบลเทพรักษา
สิงหาคม ๒๕๕๘