



คู่มือการปฏิบัติงาน
เกี่ยวกับการรับเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียน

องค์การบริหารส่วนตำบลคลองเส
อำเภอกำแพงแสน จังหวัดนครราชสีมา

คำนำ

คู่มือการปฏิบัติงานเกี่ยวกับการรับเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียน ขององค์การบริหารส่วนตำบลคลองแสงฉบับนี้ จัดทำขึ้นเพื่อเป็นแนวทางการดำเนินการจัดการข้อร้องทุกข์/ร้องเรียน ขององค์การบริหารส่วนตำบลคลองแสง ทั้งนี้ การจัดการข้อร้องทุกข์/ร้องเรียนจนได้ข้อยุติให้มีความรวดเร็วและมีประสิทธิภาพ เพื่อตอบสนองความต้องการและความคาดหวังของผู้รับบริการจำเป็นต้องมีขั้นตอน/กระบวนการ และแนวทางในการปฏิบัติงานที่ชัดเจนและเป็นมาตรฐานเดียวกัน

สำนักปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลคลองแสง

สารบัญ

เรื่อง	หน้า
หลักการและเหตุผล	๑
สถานที่ตั้ง	๑
หน้าที่ความรับผิดชอบ	๑
วัตถุประสงค์	๑
คำจำกัดความ	๑
ระยะเวลาเปิดให้บริการ	๑
แผนผังกระบวนการจัดการเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียน	๒
ขั้นตอนการปฏิบัติงาน	๓
การรับและตรวจสอบข้อร้องทุกข์/ร้องเรียนช่องทางต่างๆ	๓
การบันทึกข้อร้องเรียน	๓
การรับและตรวจสอบข้อร้องทุกข์/ร้องเรียนและการแจ้งกลับผู้ร้องเรียน	๓
การรายงานผลการจัดการข้อร้องทุกข์/ร้องเรียนของหน่วยงาน	๔
มาตรฐานงาน	๔
แบบฟอร์ม	๔

ภาคผนวก

แบบฟอร์มใบรับแจ้งเหตุเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียน

หลักการและเหตุผล

พระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๔๖ ได้กำหนดแนวทางการปฏิบัติราชการ มุ่งให้เกิดประโยชน์สุขแก่ประชาชน โดยยึดประชาชนเป็นศูนย์กลาง เพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชน ให้เกิดความผาสุกและความเป็นอยู่ที่ดีของประชาชน เกิดผลสัมฤทธิ์ต่องานบริการมีประสิทธิภาพและเกิดความคุ้มค่าในการให้บริการ ไม่มีขั้นตอนปฏิบัติงานเกินความจำเป็น มีการปรับปรุงภารกิจให้ทันต่อสถานการณ์ ประชาชนได้รับการอำนวยความสะดวกและได้รับการตอบสนองความต้องการ และมีการประเมินผลการให้บริการสม่ำเสมอ

สถานที่ตั้ง

ตั้งอยู่ ณ องค์การบริหารส่วนตำบลคลองเส เลขที่ ๑๖๒ หมู่ที่ ๓ ตำบลคลองเส อำเภอถ้ำพระนรา จังหวัดนครศรีธรรมราช ๘๐๒๖๐

หน้าที่ความรับผิดชอบ

เป็นศูนย์กลางในการรับเรื่องราวร้องทุกข์/ร้องเรียน และให้บริการข้อมูลข่าวสาร ให้คำปรึกษา รับเรื่องปัญหาความต้องการ และข้อเสนอแนะของประชาชน

วัตถุประสงค์

๑. เพื่อให้การดำเนินงานจัดการข้อร้องทุกข์/ร้องเรียน ขององค์การบริหารส่วนตำบลคลองเส มีขั้นตอน/กระบวนการและแนวทางในการปฏิบัติงานเป็นมาตรฐานเดียวกัน
๒. เพื่อให้มั่นใจว่าได้มีการปฏิบัติตามข้อกำหนด ระเบียบหลักเกณฑ์เกี่ยวกับการจัดการข้อร้องทุกข์/ร้องเรียน ที่กำหนดไว้อย่างสม่ำเสมอ และมีประสิทธิภาพ

คำจำกัดความ

"ผู้รับบริการ" หมายถึง ผู้ที่มารับบริการจากส่วนราชการและประชาชนทั่วไป

"ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย" หมายถึง ผู้ที่ได้รับผลกระทบ ทั้งทางบวกและทางลบ ทั้งทางตรงและทางอ้อมจากการดำเนินการของส่วนราชการ เช่น ประชาชนในชุมชนเขตองค์การบริหารส่วนตำบลคลองเส

"เรื่องร้องทุกข์" หมายถึง เรื่องราวที่ผู้ร้องเรียนประสงค์ให้ได้รับการปลดเปลื้องความทุกข์ที่ตนได้รับ หรือเป็นเรื่องที่ผู้ร้องทุกข์หรือผู้อื่น หรือสาธารณชนได้รับความเสียหายและรวมถึงความขัดแย้งระหว่างประชาชนกับประชาชน

"เรื่องร้องเรียน" หมายถึง เรื่องราวหรือข้อผิดพลาดที่เกิดขึ้นเนื่องจากการปฏิบัติหน้าที่ หรือปฏิบัติงานที่ไม่เหมาะสม

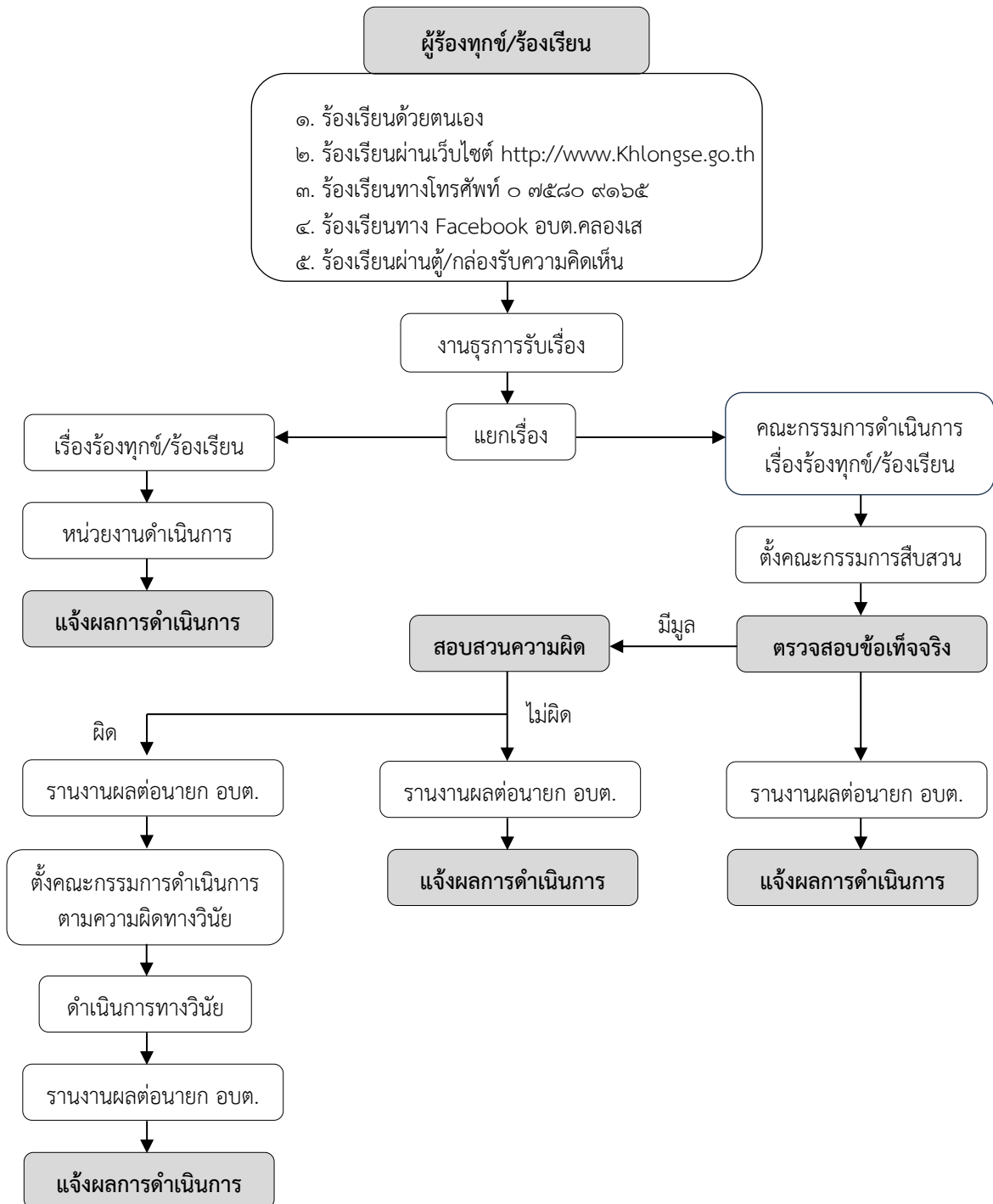
"ผู้ร้องร้องทุกข์/ร้องเรียน" หมายถึง ประชาชนทั่วไป/ผู้มีส่วนได้เสียที่มาติดต่อยังองค์การบริหารส่วนตำบลคลองเส ผ่านช่องทางต่างๆ โดยมีวัตถุประสงค์ครอบคลุมการร้องทุกข์/ร้องเรียน/การให้ข้อเสนอแนะ/การให้ข้อคิดเห็น/การชมเชย/การร้องขอข้อมูล

"ช่องทางการรับข้อร้องทุกข์/ร้องเรียน" หมายถึง ช่องทางต่าง ๆ ที่ใช้ในการรับเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียน เช่น ติดต่อด้วยตนเอง ทางโทรศัพท์/เว็บไซต์/Face Book/Line (ศูนย์รับฟังปัญหา)

ระยะเวลาเปิดให้บริการ

เปิดให้บริการวันจันทร์ ถึง วันศุกร์ (ยกเว้นวันหยุดที่ทางราชการกำหนด) ตั้งแต่เวลา ๐๘.๓๐ - ๑๖.๓๐ น.

แผนผังกระบวนการจัดการเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียน



ขั้นตอนการปฏิบัติงาน

- แต่งตั้งผู้รับผิดชอบการจัดการข้อร้องทุกข์/ร้องเรียน ขององค์การบริหารส่วนตำบลคลองเส
- ช่องทางการรับเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียน ของประชาชน และผู้รับบริการ
- จัดทำคำสั่งแต่งตั้งคณะกรรมการเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียน
- แจ้งผู้รับผิดชอบตามคำสั่งขององค์การบริหารส่วนตำบลสีกายเพื่อความสะดวกในการประสานงาน

การรับและตรวจสอบข้อร้องทุกข์/ร้องเรียน จากช่องทางต่างๆ

ดำเนินการรับและติดตามตรวจสอบข้อร้องทุกข์/ร้องเรียน ที่เข้ามายังหน่วยงานจากช่องทางๆ ที่เข้ามายังหน่วยงานโดยสายตรงถึงนายกองค์การบริหารส่วนตำบล หรือจากช่องทางต่างๆ โดยมีข้อปฏิบัติตามที่กำหนด ดังนี้

ช่องทาง	ความถี่ในการตรวจสอบช่องทาง	ระยะเวลาดำเนินการรับข้อร้องทุกข์/ร้องเรียน เพื่อประสานหาทางแก้ไข	หมายเหตุ
ร้องเรียนด้วยตนเอง	ทุกครั้งที่มีผู้ร้องเรียน	ภายใน ๑ วันทำการ	
ร้องเรียนทางโทรศัพท์	ทุกครั้งที่มีผู้ร้องเรียน	ภายใน ๑ วันทำการ	
ร้องเรียนผ่านเว็บไซต์	ทุกวัน	ภายใน ๑ วันทำการ	
ร้องเรียนโดยการส่งเอกสาร ที่กล่องรับเรื่องร้องเรียน	ทุกวัน	ภายใน ๑ วันทำการ	
ร้องเรียนทาง Facebook	ทุกวัน	ภายใน ๑ วันทำการ	

การบันทึกข้อร้องเรียน

- กรอกรูปแบบฟอร์มบันทึกข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ โดยมีรายละเอียด คือ ชื่อ - สกุล ผู้ร้องเรียน ที่อยู่ หมายเลขติดต่อกลับ เรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ และสถานที่เกิดเหตุ
- ทุกช่องทางที่มีการร้องเรียน เจ้าหน้าที่ ต้องบันทึกข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ ลงบนสมุดบันทึกข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์

การประสานหน่วยงานเพื่อแก้ไขข้อร้องเรียนและการแจ้งกลับผู้ร้องเรียน

- กรณีเป็นการขอข้อมูลข่าวสาร ประสานหน่วยงานผู้ครอบครองเอกสารเจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้อง เพื่อให้ข้อมูลแก่ผู้ร้องขอได้ทันที
- เรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ที่เป็นการร้องเรียนเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการของหน่วยงาน เช่น ไฟฟ้าสาธารณะดับ ตัดต้นไม้ กลิ่นเหม็นรบกวน ระบบประปาขัดข้อง เป็นต้น จัดทำบันทึกข้อความเสนอไปยังผู้บริหารเพื่อสั่งการหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง โดยเบื้องต้นอาจโทรศัพท์แจ้งไปยังหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง
- เรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ที่ไม่อยู่ในอำนาจความรับผิดชอบขององค์การบริหารส่วนตำบลคลองเส ให้ดำเนินการประสาน แจ้งหน่วยงานภายนอกที่เกี่ยวข้อง เพื่อให้เกิดความรวดเร็วและถูกต้องชัดเจนในการแก้ไขปัญหาต่อไป
- เรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ที่ส่งผลกระทบต่อหน่วยงาน เช่น กรณีผู้ร้องเรียนทำหนังสือร้องเรียนความโปร่งใสในการจัดซื้อจัดจ้าง ให้เจ้าหน้าที่จัดทำบันทึกข้อความเพื่อเสนอผู้บริหารพิจารณาสั่งการไปยังหน่วยงานที่รับผิดชอบเพื่อดำเนินการตรวจสอบและแจ้งผู้ร้องเรียนต่อไป

ติดตามการแก้ไขข้อร้องเรียน

ให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง รายงานผลให้ทราบภายใน ๕ วันทำการ เพื่อเจ้าที่ศูนย์ฯ จะได้แจ้งผู้ร้องเรียนทราบต่อไป

การรายงานผลการจัดการข้อร้องทุกข์/ร้องเรียนของหน่วยงานให้นายกองคการบริหารส่วนตำบลทราบ

- รวบรวมและรายงานสรุปการจัดการข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ รายงานให้นายกองคการบริหารส่วนตำบลทราบ
- รวบรวมรายงานสรุปข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ ในแต่ละไตรมาส เพื่อนำมาวิเคราะห์การจัดการข้อร้องเรียนในภาพของหน่วยงาน เพื่อใช้เป็นแนวทางในการแก้ไข ปรับปรุง พัฒนางองค์กรต่อไป

มาตรฐานงาน

การดำเนินการแก้ไขข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ ให้แล้วเสร็จ ภายในระยะเวลาที่กำหนด กรณีได้รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ จากช่องทางการร้องเรียน เช่น ร้องเรียนด้วยตนเอง/จดหมาย/เว็บไซต์/โทรศัพท์/Face Book ให้ศูนย์ฯ ดำเนินการตรวจสอบและพิจารณาส่งเรื่องต่อให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ดำเนินการแก้ไขเรื่องร้องเรียนให้แล้วเสร็จภายใน ๑๕ วันทำการ

แบบฟอร์ม

- แบบฟอร์มใบรับแจ้งเหตุเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียน

ภาคผนวก

แบบฟอร์มการร้องทุกข์/ร้องเรียน

เขียนที่ องค์การบริหารส่วนตำบลคลองเส
อำเภอถ้ำพรรณรา จังหวัดนครศรีธรรมราช ๘๐๒๖๐

วันที่.....เดือน.....พ.ศ.

เรียน นายกองค์การบริหารส่วนตำบลคลองเส

ข้าพเจ้า (นาย/นาง/นางสาว).....นามสกุล.....
หมายเลขบัตรประจำตัวประชาชน.....อายุ.....ปี ที่อยู่ปัจจุบันเลขที่.....
หมู่ที่.....ตำบล.....อำเภอ.....จังหวัด.....รหัสไปรษณีย์.....
โทรศัพท์.....

ได้รับความเดือดร้อนเนื่องจาก.....
.....
.....
.....
.....
.....

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณาให้ความอนุเคราะห์ในเรื่องดังกล่าว จักขอบคุณยิ่ง

ลงชื่อ.....ผู้ยื่นคำร้อง	ลงชื่อ.....เจ้าหน้าที่ผู้รับเรื่อง
(.....)	(.....)
	ตำแหน่ง.....

ความเห็นเจ้าหน้าที่ผู้รับเรื่อง ดำเนินการดังนี้.....
.....
.....
.....

เรียน ปลัด อบต.คลองเส
ความเห็น.....
.....
.....
.....

(.....)
หัวหน้าสำนักปลัด

เรียน นายก อบต.คลองเส
ความเห็น.....
.....
.....
.....

(.....)
ปลัด อบต.คลองเส

คำสั่ง นายก
คำสั่ง.....
.....
.....
.....

(.....)
นายก อบต.คลองเส