

คู่มือการปฏิบัติงาน

เกี่ยวกับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์



องค์กรบริหารส่วนตำบลลองครักษ์
อำเภอบางปลาamura จังหวัดสุพรรณบุรี
โทร./โทรสาร ๐๓๕-๔๔๖๖๗๖-๗
สายตรงนายก ๐๙๕-๕๓๕๔๒๘๘
เจ้าหน้าที่ผู้รับเรื่อง ๐๘๑-๑๙๖๖๓๖

คำนำ

คู่มือการปฏิบัติงานรับเรื่องร้องทุกข์ ขององค์การบริหารส่วนตำบลลงครักษ์ ฉบับนี้ จัดทำขึ้นเพื่อเป็นแนวทางการดำเนินการจัดการข้อร้องเรียนขององค์การบริหารส่วนตำบลลงครักษ์ ทั้งนี้ การจัดการข้อร้องเรียนจะได้ข้อยุติ ให้มีความรวดเร็วและมีประสิทธิภาพ เพื่อตอบสนองความต้องการและความคาดหวังของผู้รับบริการ จำเป็นต้องมีขั้นตอน/กระบวนการ และแนวทางในการปฏิบัติงานที่ชัดเจน และเป็นมาตรฐานเดียวกัน

สำนักงานปลัด
องค์การบริหารส่วนตำบลลงครักษ์

สารบัญ

เรื่อง	หน้า
หลักการและเหตุผล	๑
สถานที่ตั้ง	๑
หน้าที่ความรับผิดชอบ	๑
วัตถุประสงค์	๑
คำจำกัดความ	๑
แผนผังกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์	๒
ขั้นตอนการปฏิบัติงาน	๒
การรับและตรวจสอบข้อร้องเรียนจากช่องทางต่าง ๆ	๒
การบันทึกข้อร้องเรียน	๓
การประสานหน่วยงานเพื่อแก้ไขข้อร้องเรียนและการแจ้งกลับผู้ร้องเรียน	๓
ติดตามการแก้ไขข้อร้องเรียน	๔
การรายงานผลการจัดการข้อร้องเรียนของหน่วยงาน	๔
มาตรฐานงาน	๔
ภาคผนวก	

๑. หลักการและเหตุผล

พระราชนูญรัฐวิธีการว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๔๖ ได้กำหนดแนวทางการปฏิบัติราชการมุ่งให้เกิดประโยชน์สุขแก่ประชาชน โดยยึดประชาชนเป็นศูนย์กลาง เพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชนให้เกิดความผาสุกและความเป็นอยู่ที่ดีของประชาชน เกิดผลสัมฤทธิ์ต่องานบริการ มีประสิทธิภาพและเกิดความคุ้มค่าในการให้บริการ ไม่มีขั้นตอนปฏิบัติงานเกิน ความจำเป็น มีการปรับปรุง ภารกิจให้ทันต่อสถานการณ์ ประชาชนได้รับการอำนวยความสะดวกและได้รับ การตอบสนองความต้องการ และมีการประเมินผลการให้บริการスマ่เสมอ

๒. สถานที่ตั้ง

ตั้งอยู่ ณ องค์การบริหารส่วนตำบลลงครักษ์ หมู่ ๑ ตำบลลงครักษ์ อำเภอบางปะน้ำ จังหวัดสุพรรณบุรี

๓. หน้าที่ความรับผิดชอบ

เป็นศูนย์กลางในการรับเรื่องราวร้องทุกข์ และให้บริการข้อมูลข่าวสาร ให้คำปรึกษารับเรื่องปัญหา ความต้องการ และข้อเสนอแนะของประชาชน

๔. วัตถุประสงค์

๔.๑. เพื่อให้การดำเนินงานจัดการข้อร้องเรียนขององค์กรบริหารส่วนตำบลลงครักษ์ มีขั้นตอน/ กระบวนการ และแนวทางในการปฏิบัติงานเป็นมาตรฐานเดียวกัน

๔.๒. เพื่อให้มั่นใจว่าได้มีการปฏิบัติตามข้อกำหนด ระเบียบหลักเกณฑ์เกี่ยวกับการจัดการข้อร้องเรียนที่ กำหนดไว้อย่างสม่ำเสมอ และมีประสิทธิภาพ

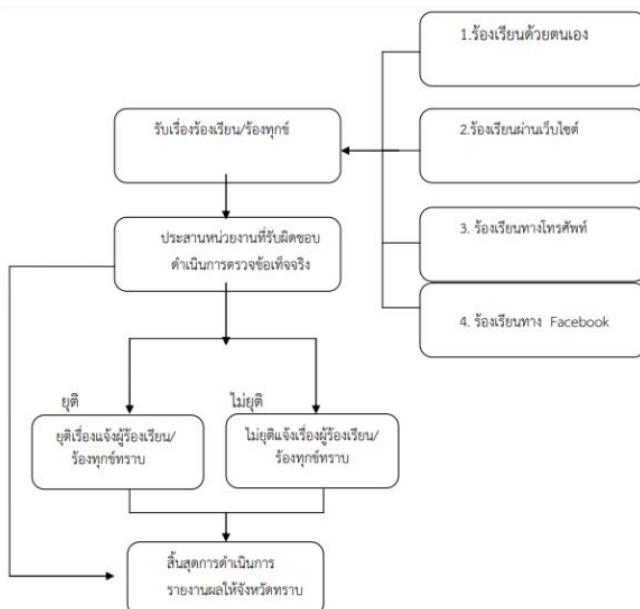
๕. คำจำกัดความ

ผู้รับบริการ	= ผู้ที่มารับบริการจากส่วนราชการและประชาชนทั่วไป
ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	= ผู้ที่ได้รับผลกระทบ ทั้งทางบวกและทางลบ ทั้งทางตรงและทางอ้อมจากการดำเนินการของส่วนราชการ เช่น ประชาชนในชุมชนเขตองค์กรบริหารส่วนตำบลลงครักษ์
การจัดการข้อร้องเรียน	= มีความหมายครอบคลุมถึงการจัดการในเรื่อง ข้อร้องเรียนข้อ เสนอแนะ/ข้อคิดเห็น/คำชี้แจง/การสอบถามหรือร้องขอข้อมูล
ผู้ร้องเรียน	= ประชาชนทั่วไป/ผู้มีส่วนได้เสียที่มาติดต่ออย่างศูนย์ ตั้งแต่ครั้งแรก องค์กรบริหารส่วนตำบลลงครักษ์ ผ่านช่องทางต่างๆ โดยมี วัตถุประสงค์ครอบคลุมการร้องเรียน/การให้ข้อเสนอแนะ/การให้ข้อคิดเห็น/การชี้แจง/การร้องขอข้อมูล
ช่องทางการรับข้อร้องเรียน	= ช่องทางต่าง ๆ ที่ใช้ในการรับเรื่องร้องเรียน เช่น ติดต่อด้วยตนเอง ทางโทรศัพท์/เว็บไซต์/Facebook/Line (ศูนย์รับฟังปัญหา)

เจ้าหน้าที่

= เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบจัดการข้อร้องเรียนของหน่วยงาน ข้อร้องเรียนแบ่งเป็นประเภทต่าง ๆ เช่น - ข้อคิดเห็น ข้อเสนอแนะ คำชี้แจง สอบถาม หรือร้องขอข้อมูล - การร้องเรียนเกี่ยวกับคุณภาพและการให้บริการของหน่วยงาน - การร้องเรียนเกี่ยวกับความไม่โปร่งใสของการจัดซื้อจัดจ้าง

๖. แผนผังกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ กระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์



๗. ขั้นตอนการปฏิบัติงาน การแต่งตั้งผู้รับผิดชอบจัดการข้อร้องเรียนของหน่วยงาน

๗.๑ จัดตั้งศูนย์/จุดรับข้อร้องเรียนของหน่วยงาน ๗

๗.๒ จัดทำคำสั่งแต่งตั้งคณะกรรมการดำเนินการ

๗.๓ แจ้งผู้รับผิดชอบตามคำสั่งของคณะกรรมการบริหารส่วนตำบลลงครรภ์ เพื่อสะดวกในการประสานงาน

๘. การรับและตรวจสอบข้อร้องเรียนจากช่องทางต่าง ๆ

ดำเนินการรับและติดตามตรวจสอบข้อร้องเรียนที่เข้ามายังหน่วยงานจากช่องทางต่าง ๆ โดยมีข้อปฏิบัติ ตามที่กำหนด ดังนี้

ช่องทาง	ความถี่ในการตรวจสอบ ช่องทาง	ระยะเวลาดำเนินการรับ ข้อร้องเรียน เพื่อประสาน ทางแก้ไข	หมายเหตุ
ร้องเรียนด้วยตนเอง	ทุกครั้งที่มีร้องเรียน	ภายใน ๑ วันทำการ	
ร้องเรียนผ่านเว็บไซต์	ทุกวัน	ภายใน ๑ วันทำการ	
ร้องเรียนทางโทรศัพท์	ทุกวัน	ภายใน ๑ วันทำการ	
ร้องเรียนทาง Facebook	ทุกวัน	ภายใน ๑ วันทำการ	

๙. การบันทึกข้อร้องเรียน

๙.๑ กรอกแบบฟอร์มบันทึกข้อร้องเรียน โดยมีรายละเอียด คือ ชื่อ – สกุล ผู้ร้องเรียน ที่อยู่ หมายเลข ติดต่อกลับ เรื่องร้องเรียน และสถานที่เกิดเหตุ

๙.๒ ทุกช่องทางที่มีการร้องเรียน เจ้าหน้าที่ ต้องบันทึกข้อร้องเรียนลงบนสมุดบันทึก ข้อร้องเรียน

๑๐. การประสานหน่วยงานเพื่อแก้ไขข้อร้องเรียนและการแจ้งกลับผู้ร้องเรียน

- กรณีเป็นการขอข้อมูลข่าวสาร ประสานหน่วยงานผู้ครอบครองเอกสารเจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้อง เพื่อให้ ข้อมูลแก่ผู้ร้องขอได้ทันที - ข้อร้องเรียน ที่เป็นการร้องเรียนเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการ ของหน่วยงาน เช่น ไฟฟ้าสาธารณูปโภค ดับเพลิง จัดการขยะมูลฝอย ตัดต้นไม้ กลินเมือง รบกวน เป็นต้น จัดทำบันทึกข้อความเสนอไปยังผู้บริหารเพื่อ ส่งการหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง โดยเบื้องต้นอาจโทรศัพท์แจ้งไปยังหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

- ข้อร้องเรียน ที่ไม่อยู่ในอำนาจความรับผิดชอบขององค์กรบริหารส่วนตำบลองครักษ์ ให้ดำเนินการ ประสาน แจ้งหน่วยงานภายนอกที่เกี่ยวข้อง เพื่อให้เกิดความรวดเร็วและถูกต้องชั้นเจนในการแก้ไขปัญหา ต่อไป - ข้อร้องเรียนที่ส่งผลกระทบต่อหน่วยงาน เช่น กรณีผู้ร้องเรียนทำหนังสือร้องเรียน ความไม่สงบในการ จัดซื้อจัดจ้าง ให้เจ้าหน้าที่จัดทำบันทึกข้อความเพื่อเสนอผู้บริหารพิจารณาส่งการไปยังหน่วยงานที่รับผิดชอบ เพื่อดำเนินการตรวจสอบและแจ้งผู้ร้องเรียนต่อไป

๑๑. ติดตามการแก้ไขข้อร้องเรียน

ให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง รายงานผลให้ทราบภายใน ๕ วันทำการ เพื่อเจ้าที่ศูนย์ฯ จะได้แจ้งผู้ร้องเรียน ทราบต่อไป

๑๒. การรายงานผล

การจัดการข้อร้องเรียนของหน่วยงานให้นายกองค์กรบริหารส่วนตำบลทราบ

- รวบรวมและรายงานสรุปการจัดการข้อร้องเรียนประจำสัปดาห์ รายงานให้นายกองค์กรบริหารส่วนตำบล ทราบทุกสัปดาห์

- รวบรวมรายงานสรุปข้อร้องเรียน หลังจากสิ้นปีงบประมาณ เพื่อนำมาวิเคราะห์การจัดการข้อ ร้องเรียนในภาพของหน่วยงาน เพื่อใช้เป็นแนวทางในการแก้ไข ปรับปรุง พัฒนาองค์กรต่อไป

๑๓. มาตรฐานงาน

การดำเนินการแก้ไขข้อร้องเรียนให้แล้วเสร็จ ภายในระยะเวลาที่กำหนด

- กรณีได้รับเรื่องร้องเรียน จากช่องทางการร้องเรียน เช่น ร้องเรียนด้วยตนเอง/จดหมาย/เว็บไซต์/ โทรศัพท์/Face Book/Line (ศูนย์รับฟังปัญหา) ให้ศูนย์ฯ ดำเนินการตรวจสอบและพิจารณาส่งเรื่องต่อให้ หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ดำเนินการแก้ไขเรื่องร้องเรียนให้แล้วเสร็จภายใน ๑๕ วันทำการ

๑๔. จัดทำโดย

องค์กรบริหารส่วนตำบลองครักษ์ หมู่ที่ ๑ ตำบลองครักษ์ อำเภอบางปานม้า จังหวัดสุพรรณบุรี

● เบอร์โทรศัพท์/เบอร์โทรสาร ๐๓๕-๕๕๐๖๖๓๖-๗

- เว็บไซต์ ongkarak-suphan.go.th/
- ๑๔. แบบฟอร์ม - แบบฟอร์มใบรับแจ้งเหตุเรื่องราวร้องทุกษ์ (เอกสารปรากฏในภาคผนวก)

ภาคผนวก

ตัวอย่างแบบคำร้องเรียน/ร้องทุกข์ (ด้วยตนเอง)

ศูนย์รับเรื่องราวร้องเรียน/ร้องทุกข์
ที่ทำการองค์การบริหารส่วนตำบลลงครักษ์
อำเภอปلام้า จังหวัดสุพรรณบุรี

วันที่.....เดือน..... พ.ศ.....

เรื่อง

เรียน นายกองค์การบริหารส่วนตำบลลงครักษ์

ข้าพเจ้า..... อายุ..... ปี อายุบ้านเลขที่.....
หมู่ที่..... ตำบล..... อำเภอ..... จังหวัด..... โทรศัพท์.....
อาชีพ..... ตำแหน่ง.....
ถือ..... เลขที่..... ออกโดย.....
วันออกบัตร..... บัตรหมดอายุ..... มีความประสงค์ขอร้องเรียน/ร้อง
ทุกข์เพื่อให้องค์การบริหารส่วนตำบลลงครักษ์ พิจารณาดำเนินการช่วยเหลือหรือแก้ไขปัญหาในเรื่อง

ทั้งนี้ ข้าพเจ้าขอรับรองว่าคำร้องเรียน/ร้องทุกข์ตามข้างต้นเป็นจริงและยินดีรับผิดชอบ
ทั้งทางแพ่งและทางอาญาหากจะพึงมี ทั้งนี้ข้าพเจ้าได้แนบเอกสารหลักฐานประกอบการร้องเรียน/ร้องทุกข์
(ถ้ามี) ได้แก่

- | | | |
|----|-------|----------------|
| ๑) | | จำนวน..... ชุด |
| ๒) | | จำนวน..... ชุด |
| ๓) | | จำนวน..... ชุด |
| ๔) | | จำนวน..... ชุด |
| ๕) | | จำนวน..... ชุด |

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณาดำเนินการต่อไป

ขอแสดงความนับถือ

(.....)

ตัวอย่างแบบคำร้องเรียน/ร้องทุกข์ (ทางโทรศัพท์)

ศูนย์รับเรื่องราวร้องเรียน/ร้องทุกข์
ที่ทำการองค์การบริหารส่วนตำบลลงครักษ์
อำเภอบางปะม้า จังหวัดสุพรรณบุรี

วันที่.....เดือน..... พ.ศ.....

เรื่อง

เรียน นายกองค์การบริหารส่วนตำบลลงครักษ์

ข้าพเจ้า..... อายุ..... ปี อยู่บ้านเลขที่.....
หมู่ที่..... ตำบล..... อำเภอ..... จังหวัด..... โทรศัพท์.....
อาชีพ..... ตำแหน่ง.....
ถือ..... เลขที่..... ออกโดย.....
วันออกบัตร..... บัตรหมดอายุ..... มีความประสงค์ขอร้องเรียน/ร้อง
ทุกข์เพื่อให้องค์การบริหารส่วนตำบลลงครักษ์ พิจารณาดำเนินการช่วยเหลือหรือแก้ไขปัญหาในเรื่อง

โดยขออ้าง.....

เป็นหลักฐานประกอบ.....

ทั้งนี้ ข้าพเจ้าขอรับรองว่าคำร้องเรียน/ร้องทุกข์ตามข้างต้นเป็นจริงและเจ้าหน้าที่
องค์การบริหารส่วนตำบลลงครักษ์ได้แจ้งให้ข้าพเจ้าทราบแล้ว ว่าหากเป็นคำร้องเรียน/ร้องทุกข์ที่ไม่สุจริต
อาจต้องรับผิดทางกฎหมาย

(ลงชื่อ).....เจ้าหน้าที่ผู้รับเรื่องฯ

(.....)

ตำแหน่ง.....

วันที่.....เดือน..... พ.ศ.....

เวลาрабเรื่อง.....

ตัวอย่างแบบแจ้งการรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์



ที่ สพ ๗๗๔๐๑/

องค์การบริหารส่วนตำบลลงครักษ์
อำเภอบางปาน้ำ สพ ๗๒๑๕๐

วันที่.....เดือน..... พ.ศ.....

เรื่อง ตอบรับการรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์

เรียน

ตามที่ ท่านได้ร้องเรียน/ร้องทุกข์ ผ่านศูนย์รับเรื่องราวร้องเรียน/ร้องทุกข์ขององค์การ
บริหารส่วนตำบลลงครักษ์ โดย () ตนเอง () ทางไปรษณีย์ () โทรศัพท์ () อื่นๆ (ระบุ).....
ลงวันที่.....เดือน..... พ.ศ..... เรื่อง.....
..... นี้

บัดนี้ องค์การบริหารส่วนตำบลลงครักษ์ได้ลงทะเบียนรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ของ
ท่านไว้แล้ว ตามที่เป็นรับเรื่องฯ เลขรับที่.....ลงวันที่.....เดือน..... พ.ศ.
และองค์การบริหารส่วนตำบลลงครักษ์ได้พิจารณาเรื่องของท่านแล้วเห็นว่า

() เป็นเรื่องที่อยู่ในอำนาจหน้าที่ขององค์การบริหารส่วนตำบลลงครักษ์และได้
มอบหมายให้..... ดำเนินการ..... หมายเลขโทรศัพท์.....
เป็นต้นเรื่องตรวจสอบและดำเนินการ

() เป็นเรื่องที่ไม่อยู่ในอำนาจหน้าที่ขององค์การบริหารส่วนตำบลลงครักษ์ และได้
จัดส่งเรื่องให้..... หมายเลขโทรศัพท์..... ซึ่งเป็น
หน่วยงานที่มีอำนาจหน้าที่เกี่ยวข้องดำเนินการต่อไปแล้ว ท่านสามารถติดตามประสานงานหรือขอทราบผล
โดยตรงกับหน่วยงานดังกล่าว

() เป็นเรื่องที่มีกฎหมายบัญญัติขั้นตอนและวิธีการปฏิบัติไว้เป็นการเฉพาะแล้ว ตาม
กฎหมาย..... จึงขอให้ท่าน
ดำเนินการตามขั้นตอนและวิธีการที่กฎหมายบัญญัติไว้ต่อไป

จึงแจ้งมาเพื่อทราบ

ขอแสดงความนับถือ

(นายธนากร มโนธรรม)

ปลัดองค์การบริหารส่วนตำบล ปฏิบัติหน้าที่
นายกองค์การบริหารส่วนตำบลลงครักษ์

งานกฎหมายและคดี
สำนักปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลลงครักษ์
โทร./โทรสาร ๐-๗๔๔๔-๖๖๓๖-๗