



คู่มือการปฏิบัติงาน เรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์

จัดทำโดย

องค์การบริหารส่วนตำบลอุทัยสวรรค์

เลขที่ ๘๒ หมู่ ๖ ตำบลอุทัยสวรรค์

อำเภอนากลาง จังหวัดหนองบัวลำภู

โทรศัพท์ ๐ ๔๒๓๑ ๕๕๘๕

โทรสาร ๐ ๔๒๓๑ ๕๕๘๖

facebook.com/อบต.อุทัยสวรรค์ อ.นากลาง จ.หนองบัวลำภู

<http://www.uthaisawan.go.th>

คำนำ

คู่มือการปฏิบัติงานเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ของ องค์การบริหารส่วนตำบลอุทัยสวรรค์ ฉบับนี้ จัดทำขึ้นเพื่อเป็นแนวทางการดำเนินการจัดการข้อร้องเรียนขององค์การบริหารส่วนตำบลอุทัยสวรรค์ ทั้งนี้ การจัดการข้อร้องเรียน ร้องทุกข์จนได้ข้อยุติ ให้มีความรวดเร็วและมีประสิทธิภาพ เพื่อตอบสนองความต้องการและความคาดหวังของผู้รับบริการ จำเป็นจะต้องมีขั้นตอน/กระบวนการและแนวทางในการปฏิบัติงานที่ชัดเจนและเป็นมาตรฐานเดียวกัน

สารบัญ

เรื่อง	หน้า
หลักการและเหตุผล	๑
การจัดตั้งศูนย์รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์องค์การบริหารส่วนตำบลอุทัยสวรรค์	๑
สถานที่ตั้ง	๑
หน้าที่ความรับผิดชอบ	๑
วัตถุประสงค์	๑
คำจำกัดความ	๒
แผนผังกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน / ร้องทุกข์	๓
ขั้นตอนการปฏิบัติงาน	๔
การรับและตรวจสอบข้อร้องเรียนจากช่องทางต่าง ๆ	๔
การบันทึกข้อร้องเรียน	๔
การประสานหน่วยงานเพื่อแก้ไขข้อร้องเรียนและการแจ้งกลับผู้ร้องเรียน	๔
ติดตามการแก้ไขข้อร้องเรียน	๕
การรายงานผลการจัดการข้อร้องเรียนของหน่วยงาน	๕
มาตรฐานงาน	๕
แบบฟอร์ม	๕
จัดทำโดย	๕
ภาคผนวก	
แบบฟอร์มใบรับแจ้งเหตุเรื่องราวร้องเรียน / ร้องทุกข์	

คู่มือการปฏิบัติงานรับเรื่องราวร้องเรียน ร้องทุกข์
ศูนย์รับเรื่องราวร้องเรียน ร้องทุกข์องค์การบริหารส่วนตำบลอุทัยสวรรค์

๑. หลักการและเหตุผล

พระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๔๖ ได้กำหนดแนวทางปฏิบัติราชการ มุ่งให้เกิดประโยชน์สุขแก่ประชาชน โดยยึดประชาชนเป็นศูนย์กลาง เพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชนให้เกิดความผาสุกและความเป็นอยู่ที่ดีของประชาชน เกิดผลสัมฤทธิ์ ต่องานบริการที่มีประสิทธิภาพและเกิดความคุ้มค่าในการให้บริการ ไม่มีขั้นตอนปฏิบัติงานเกินความจำเป็น มีการปรับปรุงภารกิจให้ทันต่อสถานการณ์ ประชาชนได้รับการอำนวยความสะดวกและได้รับการตอบสนอง ความต้องการ และมีการประเมินผลการให้บริการอย่างสม่ำเสมอ

๒. การจัดตั้งศูนย์รับเรื่องราวร้องเรียนร้องทุกข์องค์การบริหารส่วนตำบลอุทัยสวรรค์

เพื่อให้การบริหารระบบราชการเป็นไปด้วยความถูกต้อง บริสุทธิ์ ยุติธรรม ควบคู่กับการ พัฒนาบำบัดทุกข์ บำรุงสุข ตลอดจนดำเนินการแก้ไขปัญหาคความเดือดร้อนของประชาชน ได้อย่างมี ประสิทธิภาพ ด้วยความรวดเร็วประสพผลสำเร็จอย่างเป็นรูปธรรม อีกทั้งเพื่อเป็นศูนย์รับแจ้งเบาะแสการ ทุจริต หรือไม่ได้รับความเป็นธรรมจากการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ องค์การบริหารส่วนตำบลอุทัยสวรรค์ จึง ได้จัดตั้งศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ ขึ้น ซึ่งในกรณีการร้องเรียนเกี่ยวกับบุคคล จะมีการเก็บรักษาเรื่องราวไว้ เป็นความลับและปกปิดชื่อผู้ร้องเรียน เพื่อให้ผู้ร้องเรียนได้รับผลกระทบและได้รับความเดือดร้อนจากการ ร้องเรียน

๓. สถานที่ตั้ง

ตั้งอยู่ ณ ที่ทำการองค์การบริหารส่วนตำบลอุทัยสวรรค์ ตำบลอุทัยสวรรค์ อำเภอนากลาง จังหวัดหนองบัวลำภู

๔. หน้าที่ความรับผิดชอบ

เป็นศูนย์กลางในการรับเรื่องราวร้องทุกข์ และให้บริการข้อมูลข่าวสาร ให้คำปรึกษา รับเรื่อง ปัญหาความต้องการและข้อเสนอแนะของประชาชน

๕. วัตถุประสงค์

๑. เพื่อให้การดำเนินงานจัดการข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ ของศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ของ องค์การบริหารส่วนตำบลอุทัยสวรรค์ มีขั้นตอน/กระบวนการและแนวทางในการปฏิบัติงานเป็นมาตรฐาน เดียวกัน

๒. เพื่อให้มั่นใจว่าได้มีการปฏิบัติตามข้อกำหนด ระเบียบ หลักเกณฑ์เกี่ยวกับการจัดการข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ ที่กำหนดไว้อย่างสม่ำเสมอและมีประสิทธิภาพ

๖. คำจำกัดความ

“ผู้รับบริการ” หมายถึง ผู้ที่มารับบริการจากส่วนราชการและประชาชนทั่วไป

“ผู้มีส่วนได้เสีย” หมายถึง ผู้ที่ได้รับผลกระทบ ทั้งทางบวกและทางลบ ทั้งทางตรงและทางอ้อม จากการดำเนินการของส่วนราชการ เช่น ประชาชนในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลอุทัยสวรรค์

“การจัดการข้อร้องเรียน” มีความหมายครอบคลุมถึงการจัดการในเรื่องข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์/ข้อเสนอแนะ/ข้อคิดเห็น/คำชมเชย/การสอบถามหรือการร้องขอข้อมูล

“ผู้ร้องเรียน/ร้องทุกข์” หมายถึง ประชาชนทั่วไป/ผู้มีส่วนได้เสียที่มาติดต่อราชการผ่านช่องทางต่าง ๆ โดยมีวัตถุประสงค์ครอบคลุมการร้องเรียน/ร้องทุกข์/การให้ข้อเสนอแนะ/การให้ข้อคิดเห็น/การชมเชย/การร้องขอข้อมูล

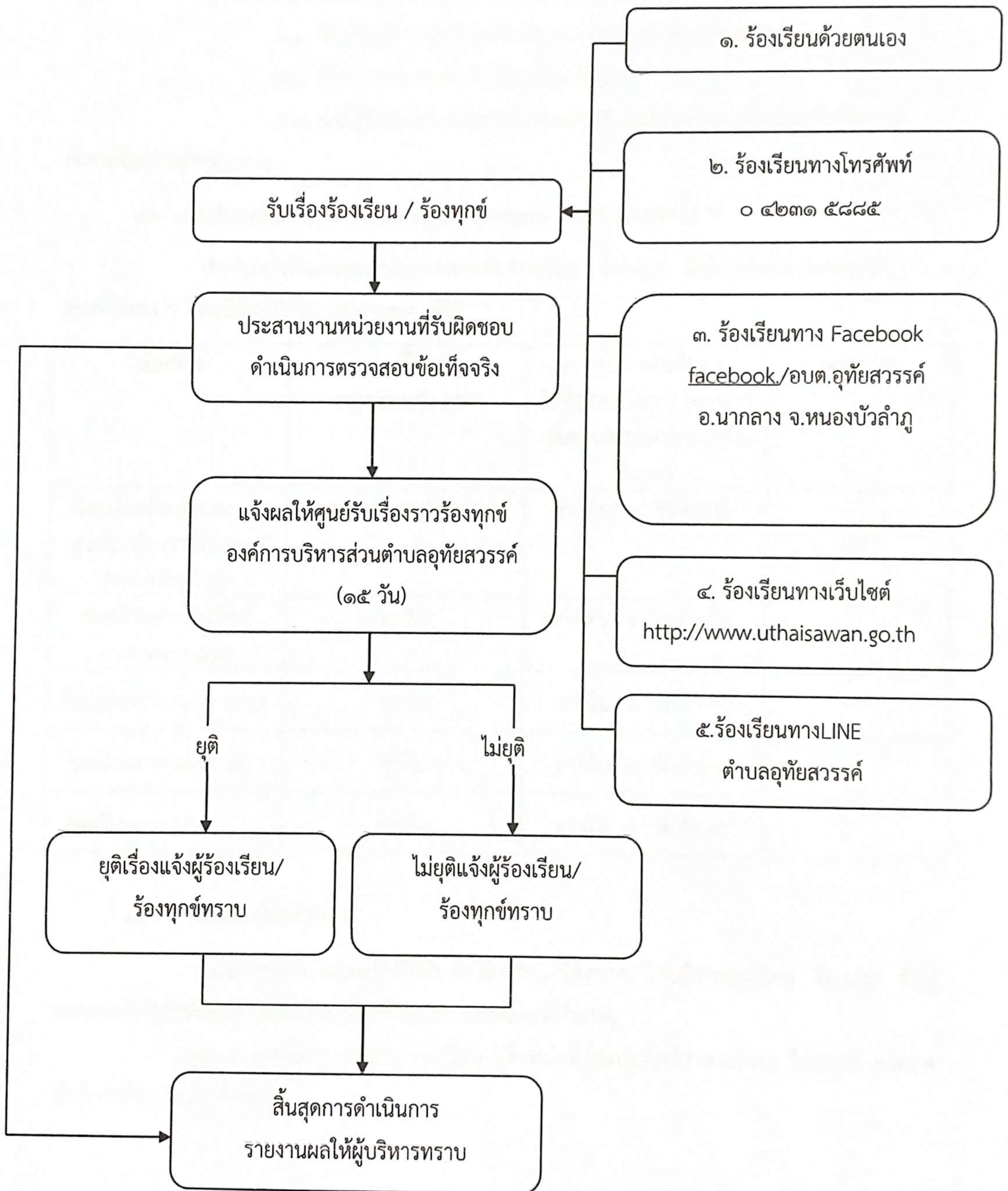
“ช่องทางการรับข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์” หมายถึง ช่องทางต่างๆ ที่ใช้ในการรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ เช่น ติดต่อด้วยตนเอง/ติดต่อทางโทรศัพท์/Face Book/เว็บไซต์/line

๗. ระยะเวลาเปิดให้บริการ

เปิดให้บริการวันจันทร์ ถึง วันศุกร์ (ยกเว้นวันหยุดที่ทางราชการกำหนด) ตั้งแต่เวลา

๐๘.๓๐ - ๑๖.๓๐ น.

๘. แผนผังกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์



๙. ขั้นตอนการปฏิบัติงาน

การแต่งตั้งผู้รับผิดชอบจัดการข้อร้องเรียน / ร้องทุกข์ ของหน่วยงาน

๘.๑ จัดตั้งศูนย์ / จุดรับข้อร้องเรียน / ร้องทุกข์ ของประชาชน

๘.๒ จัดทำคำสั่งแต่งตั้งเจ้าหน้าที่ประจำศูนย์

๘.๓ แต่งตั้งผู้รับผิดชอบตามคำสั่งองค์การบริหารส่วนตำบลอุทัยสวรรค์ เพื่อความ

สะดวกในการประสานงาน

๑๐. การรับและตรวจสอบข้อร้องเรียน / ร้องทุกข์ จากช่องทางต่าง ๆ

ดำเนินการรับและติดตามตรวจสอบข้อร้องเรียน / ร้องทุกข์ ที่เข้ามายังหน่วยงานจากช่องทางต่าง ๆ โดยมีข้อปฏิบัติตามที่กำหนด ดังนี้

ช่องทาง	ความถี่ในการตรวจสอบช่องทาง	ระยะเวลาดำเนินการรับข้อร้องเรียน / ร้องทุกข์ เพื่อประสานหาทางแก้ไขปัญหา	หมายเหตุ
ร้องเรียนด้วยตนเอง ณ ศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ อบต.อุทัยสวรรค์	ทุกครั้งที่มีการร้องเรียน	ภายใน ๑ วันทำการ	
ร้องเรียนทางโทรศัพท์ ๐ ๔๒๓๑ ๕๘๘๕	ทุกวัน	ภายใน ๑ วันทำการ	
ร้องเรียนทาง Face Book	ทุกวัน	ภายใน ๑ วันทำการ	
ร้องเรียนทาง website	ทุกวัน	ภายใน ๑ วันทำการ	
ร้องเรียนทาง LINE	ทุกวัน	ภายใน ๑ วันทำการ	

๑๑. การบันทึกข้อร้องเรียน

๑๑.๑ กรอกรูปแบบฟอร์มบันทึกข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ โดยมีรายละเอียด ชื่อ-สกุล ที่อยู่ หมายเลขโทรศัพท์ติดต่อ เรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ และสถานที่เกิดเหตุ

๑๑.๒ ทุกช่องทางที่มีการร้องเรียน เจ้าหน้าที่ต้องบันทึกข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ ลงสมุดบันทึกข้อร้องเรียน / ร้องทุกข์

๑๒. การประสานหน่วยงานเพื่อแก้ไขปัญหาข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ และการแจ้งผู้ร้องเรียน/ร้องทุกข์ทราบ

๑๒.๑ กรณีเป็นการขอข้อมูลข่าวสาร ประสานหน่วยงานผู้ครอบครองเอกสาร เจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้อง เพื่อให้ข้อมูลแก่ผู้ร้องขอได้ทันที

๑๒.๒ ข้อร้องเรียน / ร้องทุกข์ ที่เป็นการร้องเรียนเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการของหน่วยงาน เช่น ไฟฟ้าสาธารณะดับ การจัดการขยะมูลฝอย ตัดต้นไม้ กลิ่นเหม็นรบกวน เป็นต้น จัดทำบันทึกข้อความเสนอไปยังผู้บริหารเพื่อสั่งการหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง โดยเบื้องต้นอาจโทรศัพท์แจ้งไปยังหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

๑๒.๓ ข้อร้องเรียน / ร้องทุกข์ ที่ไม่อยู่ในความรับผิดชอบขององค์การบริหารส่วนตำบล อุทัยสวรรค์ ให้ดำเนินการประสานหน่วยงานภายนอกที่เกี่ยวข้อง เพื่อให้เกิดความรวดเร็วและถูกต้อง ในการแก้ไขปัญหาต่อไป

๑๒.๔ ข้อร้องเรียนที่ส่งผลกระทบต่อหน่วยงาน เช่น กรณี ผู้ร้องเรียนทำหนังสือร้องเรียนความไม่โปร่งใสในการจัดซื้อจัดจ้าง ให้เจ้าหน้าที่จัดทำบันทึกข้อความเพื่อเสนอผู้บริหารพิจารณาสั่งการไปยังหน่วยงานที่รับผิดชอบ เพื่อดำเนินการตรวจสอบและแจ้งผู้ร้องเรียนทราบ ต่อไป

๑๓. การติดตามแก้ไขปัญหาข้อร้องเรียน

ให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องรายงานผลการดำเนินการให้ทราบภายใน ๕ วันทำการ เพื่อเจ้าหน้าที่ศูนย์ฯ จะได้แจ้งให้ผู้ร้องเรียนทราบ ต่อไป

๑๔. การรายงานผลการดำเนินการให้ผู้บริหารทราบ

๑๔.๑ ให้รวบรวมและรายงานสรุปการจัดการข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ ให้ผู้บริหารทราบทุกเดือน

๑๔.๒ ให้รวบรวมรายงานสรุปข้อร้องเรียนหลังจากสิ้นปีงบประมาณ เพื่อนำมาวิเคราะห์การจัดการข้อร้องเรียน / ร้องทุกข์ ในภาพรวมของหน่วยงาน เพื่อใช้เป็นแนวทางในการแก้ไข ปรับปรุง พัฒนาองค์กร ต่อไป

๑๕. มาตรฐานงาน

๑๕.๑ การดำเนินการแก้ไขข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ ให้แล้วเสร็จภายในระยะเวลาที่กำหนด

๑๕.๒ กรณีได้รับเรื่องร้องเรียน / ร้องทุกข์ ให้ศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์องค์การบริหารส่วนตำบลอุทัยสวรรค์ ดำเนินการตรวจสอบและพิจารณาส่งเรื่องให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ดำเนินการแก้ไขปัญหาข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ให้แล้วเสร็จภายใน ๑๕ วัน ทำการ

๑๖. แบบฟอร์ม

แบบฟอร์มใบรับแจ้งเหตุเรื่องราวร้องเรียน/ร้องทุกข์

๑๗. ระเบียบ/กฎหมายที่เกี่ยวข้อง

ระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยการจัดการเรื่องราวร้องทุกข์ พ.ศ.๒๕๕๒

๑๘. จัดทำโดย

ศูนย์รับเรื่องราวร้องเรียน/ร้องทุกข์ องค์การบริหารส่วนตำบลอุทัยสวรรค์

- หมายเลขโทรศัพท์ ๐ ๔๒๓๑ ๕๘๘๕
- หมายเลขโทรสาร ๐ ๔๒๓๑ ๕๘๘๖
- Facebook/ อบต.อุทัยสวรรค์ อ.นากลาง จ.หนองบัวลำภู
- WWW.Uthaisawan.go.th
- Line กลุ่มตำบลอุทัยสวรรค์

ภาคผนวก

แบบยื่นเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์
องค์การบริหารส่วนตำบลอุทัยสวรรค์

ข้าพเจ้า(นาย/นาง/นางสาว.....บ้านเลขที่หมู่ที่.....
บ้าน.....ตำบลอุทัยสวรรค์ อำเภอนากลาง จังหวัดหนองบัวลำภู ได้รับความเดือดร้อน เรื่อง
.....
.....
.....
..... มี
ความประสงค์ให้ทางองค์การบริหารส่วนตำบลอุทัยสวรรค์ ดำเนินการเนิ่นการช่วยเหลือ/แก้ไข ดังนี้
.....
.....
.....
หากมีข้อสงสัยเพิ่มเติม สามารถติดต่อได้ที่
.....
.....โทร.....

ขอแสดงความนับถือ

ลงชื่อ.....ผู้ยื่นเรื่องร้องทุกข์ ลงชื่อ.....
(.....) (.....)

ผู้แจ้ง/โทรศัพท์..... (ผู้ใหญ่บ้านหมู่.....)

ความเห็นของหัวหน้าสำนักปลัด
.....
.....
ความเห็นของรองปลัด อบต
.....
.....

ลงชื่อ (นายดอกดิน พรจำศีล) (นางสาวชวนพิศ แก้วทอง)

หัวหน้าสำนักปลัด
ความเห็นของปลัดองค์การบริหารส่วนตำบล
.....
.....
รองปลัดองค์การบริหารส่วนตำบล
ความเห็นของนายกองค์การบริหารส่วนตำบล
.....
.....

ลงชื่อ (นายณพรัตน์ ลังกาพันธ์) (นายคณัยโชค บุญโสม)
ปลัดองค์การบริหารส่วนตำบล นายกองค์การบริหารส่วนตำบลอุทัยสวรรค์

ตัวอย่าง
แบบยื่นเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์
องค์การบริหารส่วนตำบลอุทัยสวรรค์

ข้าพเจ้า(นาย/นาง/นางสาว.....) หนุจันทร.....ดาวอังคาร.....บ้านเลขที่๕๕๕.....หมู่ที่..๔....
บ้าน...โนนสวรรค์.....ตำบลอุทัยสวรรค์ อำเภอนากลาง จังหวัดหนองบัวลำภู ได้รับความ
เดือดร้อน เรื่อง....การคมนาคมไม่สะดวก เนื่องจากช่วงนี้เป็นช่วงฤดูฝน พอฝนตกหนัก ถนนภายในหมู่บ้านเป็น
หลุมเป็นบ่อ เกิดน้ำขัง ทำให้การสัญจรไปมาไม่สะดวกและเกรงว่าอาจเกิด อุบัติเหตุขึ้นได้.....
มีความประสงค์ให้ทางองค์การบริหารส่วนตำบลอุทัยสวรรค์ ดำเนินการเนนการช่วยเหลือ/แก้ไข ดังนี้.....
ให้จัดส่งเจ้าหน้าที่เข้าสำรวจสภาพถนนภายในหมู่บ้าน และดำเนินการแก้ไขปรับปรุงถนนในหมู่บ้านให้ดีขึ้น

หากมีข้อสงสัยเพิ่มเติม สามารถติดต่อได้ที่๕๕๕.....หมู่ที่..๔.... บ้าน...โนนสวรรค์.....
ตำบลอุทัยสวรรค์ อำเภอนากลาง จังหวัดหนองบัวลำภู โทร (ใส่เบอร์โทรศัพท์ผู้มายื่นเรื่องร้องเรียน)

ขอแสดงความนับถือ

ลงชื่อ.....ผู้ยื่นเรื่องร้องทุกข์	ลงชื่อ.....
(.....)	(.....)

ผู้แจ้ง/โทรศัพท์.....	(ผู้ใหญ่บ้านหมู่.....)
-----------------------	------------------------

ความเห็นของหัวหน้าสำนักปลัด	ความเห็นของรองปลัด อบต
.....	
.....	

ลงชื่อ	ลงชื่อ
(นายดอกดิน พรจำศีล)	(นางสาวชวนพิศ แก้วทอง)
หัวหน้าสำนักปลัด	รองปลัดองค์การบริหารส่วนตำบล

ความเห็นของปลัดองค์การบริหารส่วนตำบล	ความเห็นของนายกองค์การบริหารส่วนตำบล
.....	
.....	

ลงชื่อ	ลงชื่อ
(นายนพรัตน์ ลังกาพันธ์)	(นายคณัยโชค บุญโสม)
ปลัดองค์การบริหารส่วนตำบล	นายกองค์การบริหารส่วนตำบลอุทัยสวรรค์