



คู่มือการปฏิบัติงานรับเรื่องราวร้องทุกข์

ศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์
องค์การบริหารส่วนตำบลดอนแก้ว
อำเภอแม่วัง จังหวัดเชียงใหม่

คำนำ

คู่มือการปฏิบัติงานรับเรื่องราวร้องทุกข์ ของศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์องค์การบริหารส่วนตำบลดอนแก้ว ฉบับนี้ จัดทำขึ้นเพื่อเป็นแนวทางการดำเนินการจัดการข้อร้องเรียนของศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ ทั้งนี้ องค์การบริหารส่วนตำบลดอนแก้ว การจัดการข้อร้องเรียนจนได้ข้อยุติ ให้มีความรวดเร็วและมีประสิทธิภาพ เพื่อตอบสนองความต้องการและความคาดหวังของผู้รับบริการ จำเป็นต้องมีขั้นตอน / กระบวนการ และแนวทางในการปฏิบัติงานที่ชัดเจนและเป็นมาตรฐานเดียวกัน

ศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์องค์การบริหารส่วนตำบลดอนแก้ว

สารบัญ

หน้า

คำนำ

สารบัญ

คู่มือการปฏิบัติงานรับเรื่องร้องราร้องทุกข์ ศูนย์รับเรื่องร้องทุกข์องค์การบริหารส่วนตำบลดอนแก้ว

๑. หลักการและเหตุผล

๒. การจัดตั้งศูนย์รับเรื่องร้องราร้องทุกข์องค์การบริหารส่วนตำบลดอนแก้ว

๓. สถานที่ตั้ง

๔. หน้าที่ความรับผิดชอบ

๕. วัตถุประสงค์

๖. คำจำกัดความ

๗. ระยะเวลาเปิดให้บริการ

๘. แผนผังกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์

๙. แผนผังการปฏิบัติราชการการบริการประชาชน (การบริการรับเรื่องร้องเรียน จากคำร้องทั่วไป)

๑๐.แผนผังการปฏิบัติราชการการบริการประชาชน (จากศูนย์ดำรงธรรมอำเภอ/จังหวัด)

๑๑.ขั้นตอนการปฏิบัติงาน

๑๒.การรับและตรวจสอบข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ จากช่องทางต่างๆ

๑๓.การบันทึกข้อร้องเรียน

๑๔.การประสานงานหน่วยงานเพื่อแก้ไขปัญหาข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ และการแจ้งผู้ร้องเรียน/ร้องทุกข์ทราบ

๑๕.การติดตามแก้ไขปัญหาข้อร้องเรียน

๑๖.การรายงานผลการดำเนินงานให้ผู้บริหารทราบ

๑๗.มาตรฐานงาน

๑๘.แบบฟอร์ม

๑๙.จัดทำโดย

ภาคผนวก

๑. แบบฟอร์มการเขียนเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์

คู่มือการปฏิบัติงานรับเรื่องราวร้องทุกข์ ศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์องค์การบริหารส่วนตำบลดอนแก้ว

๑. หลักการและเหตุผล

พระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๔๖ ได้กำหนดแนวทางปฏิบัติราชการ มุ่งให้เกิดประโยชน์สุขแก่ประชาชน โดยยึดประชาชนเป็นศูนย์กลาง เพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชนให้เกิดความผาสุกและความเป็นอยู่ที่ดีของประชาชน เกิดผลสัมฤทธิ์ต่องานบริการที่มีประสิทธิภาพและเกิดความคุ้มค่าในการให้บริการ ไม่มีขั้นตอนปฏิบัติงานเกินความจำเป็น มีการปรับปรุงการกิจให้ทันต่อสถานการณ์ ประชาชนได้รับการอำนวยความสะดวกและได้รับการตอบสนองความต้องการ และมีการประเมินผลการให้บริการอย่างสม่ำเสมอ

๒. การจัดตั้งศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์องค์การบริหารส่วนตำบลดอนแก้ว

เพื่อให้การบริหารระบบราชการเป็นไปด้วยความถูกต้อง บริสุทธิ์ ยุติธรรม ควบคู่กับการพัฒนาบำบัดทุกข์ บำรุงสุข ตลอดจนดำเนินการแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนของประชาชน ได้อย่างมีประสิทธิภาพ ด้วยความรวดเร็วประสพผลสำเร็จอย่างเป็นรูปธรรม อีกทั้งเพื่อเป็นศูนย์รับแจ้งเบาะแสการทุจริต หรือไม่ได้รับความเป็นธรรมจากการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ องค์การบริหารส่วนตำบลดอนแก้ว จึงได้จัดตั้งศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ ขึ้น ซึ่งในกรณีการร้องเรียนที่เกี่ยวกับบุคคล จะมีการเก็บรักษาเรื่องราวไว้เป็นความลับและปกปิดชื่อผู้ร้องเรียน เพื่อมิให้ผู้ร้องเรียนได้รับผลกระทบและได้รับความเดือดร้อนจากการร้องเรียน

๓. สถานที่ตั้ง

ตั้งอยู่ ณ องค์การบริหารส่วนตำบลดอนแก้ว อำเภอแม่ริม จังหวัดเชียงใหม่

๔. หน้าที่ความรับผิดชอบ

เป็นศูนย์กลางในการรับเรื่องราวร้องทุกข์ และให้บริการข้อมูลข่าวสาร ให้คำปรึกษา รับเรื่องปัญหาความต้องการและข้อเสนอแนะของประชาชน

๕. วัตถุประสงค์

๑. เพื่อให้การดำเนินงานจัดการข้อร้องเรียน / ร้องทุกข์ ของศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ องค์การบริหารส่วนตำบลดอนแก้ว มีขั้นตอน / กระบวนการ และแนวทางในการปฏิบัติงานเป็นมาตรฐานเดียวกัน
๒. เพื่อให้มั่นใจว่าได้มีการปฏิบัติตามข้อกำหนด ระเบียบ หลักเกณฑ์เกี่ยวกับการจัดการข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ ที่กำหนดไว้อย่างสม่ำเสมอและมีประสิทธิภาพ

๖. คำจำกัดความ

“ผู้รับบริการ” หมายถึง ผู้ที่มาใช้บริการจากส่วนราชการและประชาชนทั่วไป

“ผู้มีส่วนได้เสีย” หมายถึง ผู้ที่ได้รับผลกระทบ ทั้งทางบวกและทางลบ ทั้งทางตรงและทางอ้อมจากการดำเนินการของส่วนราชการ เช่น ประชาชนในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลดอนแก้ว

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

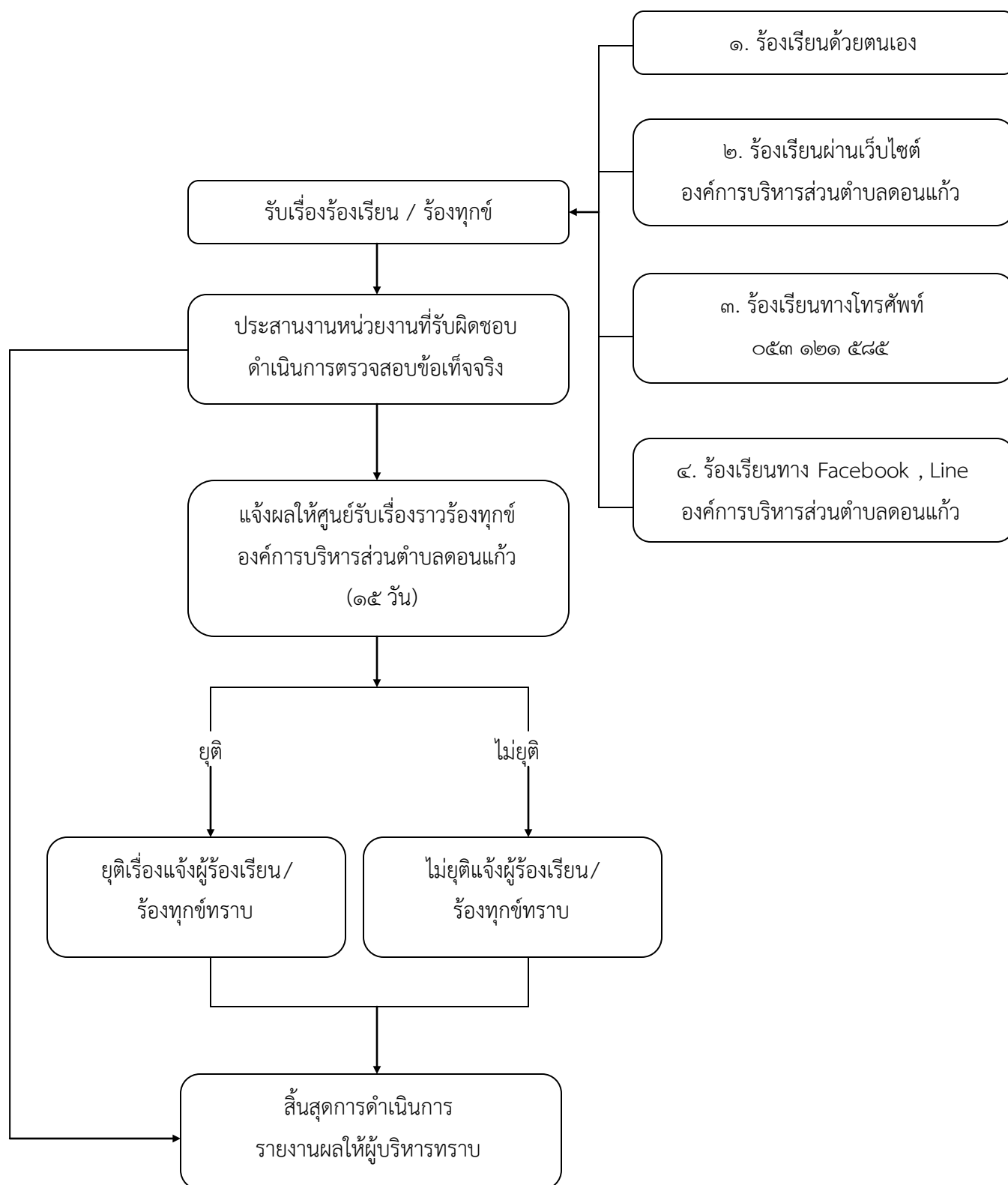
“ผู้ร้องเรียน/ร้องทุกข์” หมายถึง ประชาชนทั่วไป/ผู้มีส่วนได้เสียที่มาติดต่อราชการผ่านช่องทางต่าง ๆ โดยมีวัตถุประสงค์ครอบคลุมการร้องเรียน/ร้องทุกข์/การให้ข้อเสนอแนะ/การให้ข้อคิดเห็น/การชมเชย/การร้องขอข้อมูล

“ช่องทางการรับข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์” หมายถึง ช่องทางต่าง ๆ ที่ใช้ในการรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ เช่น ติดต่อด้วยตนเอง/ติดต่อทางโทรศัพท์/เว็บไซต์/Face Book

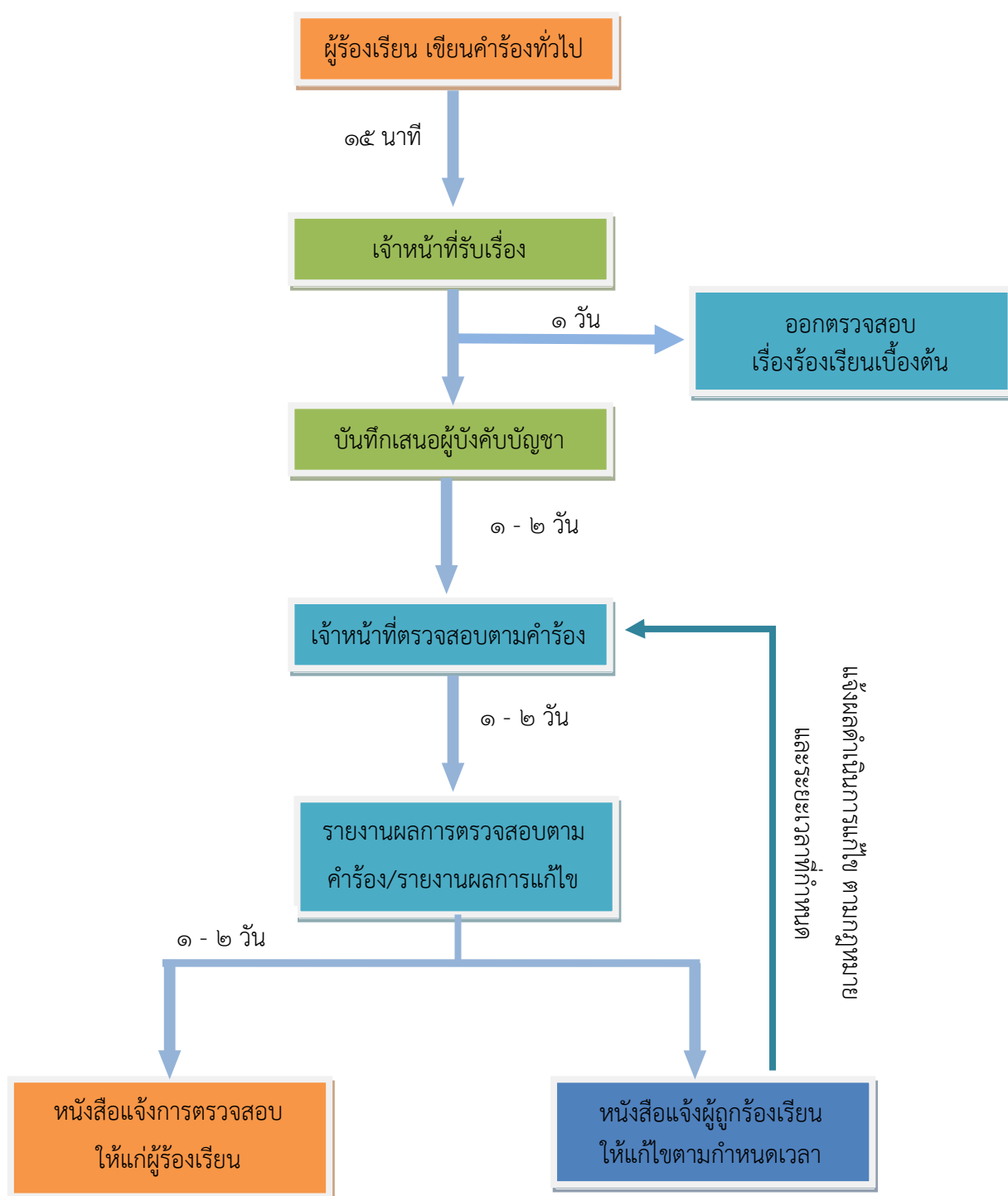
๗. ระยะเวลาเปิดให้บริการ

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

๘. แผนผังกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์



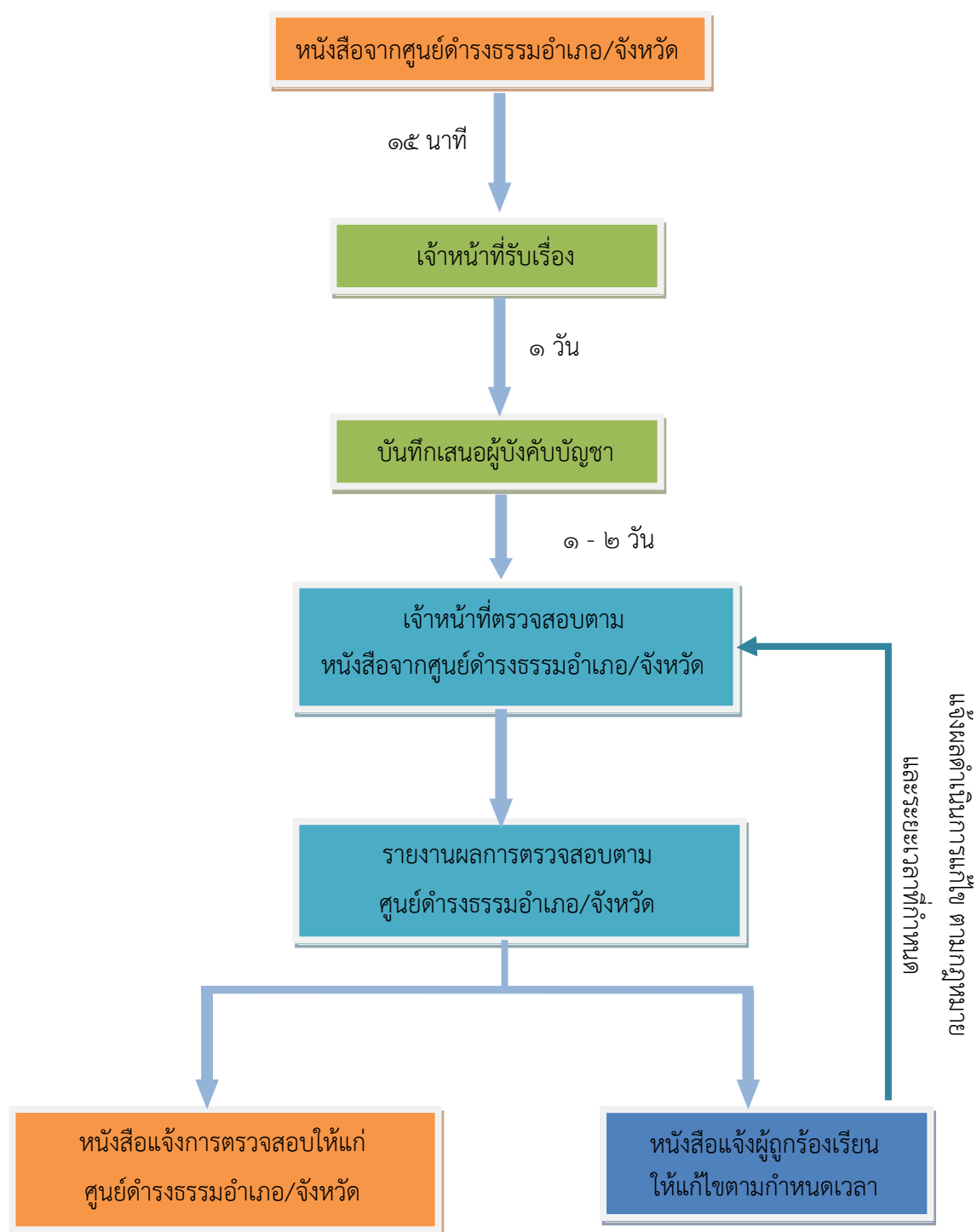
๙. แผนผังการปฏิบัติราชการการบริการประชาชน (การบริการรับเรื่องร้องเรียน จากคำร้องทั่วไป)



หมายเหตุ ๑. ระยะเวลาการดำเนินงานตรวจสอบเรื่องร้องเรียน ภายใน ๗ วัน

๒. ระยะเวลาการดำเนินการแก้ไขตามข้อแนะนำของเจ้าหน้าที่ ภายใน ๑๕ วัน

๑๐. แผนผังการปฏิบัติราชการการบริการประชาชน (จากศูนย์ดำรงธรรมอำเภอ/จังหวัด)



หมายเหตุ ระยะเวลาการดำเนินงาน ภายใน ๑๕ วัน

หลังจากได้รับหนังสือร้องเรียนจากศูนย์ดำรงธรรมอำเภอ / ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัด

๑๑. ขั้นตอนการปฏิบัติงาน

- ๑๑.๑ การแต่งตั้งผู้รับผิดชอบจัดการข้อร้องเรียน / ร้องทุกข์ ของหน่วยงาน
- ๑๑.๒ จัดตั้งศูนย์ / จุดรับข้อร้องเรียน / ร้องทุกข์ ของประชาชน
- ๑๑.๓ จัดทำคำสั่งแต่งตั้งเจ้าหน้าที่ประจำศูนย์
- ๑๑.๔ แจ้งผู้รับผิดชอบตามคำสั่งองค์การบริหารส่วนตำบลดอนแก้ว เพื่อความสะดวกในการประสานงาน

๑๒. การรับและตรวจสอบข้อร้องเรียน/ ร้องทุกข์ จากช่องทางต่าง ๆ

ดำเนินการรับและติดตามตรวจสอบข้อร้องเรียน / ร้องทุกข์ ที่เข้ามายังหน่วยงานจากช่องทางต่าง ๆ โดยมีข้อปฏิบัติตามที่กำหนด ดังนี้

ช่องทาง	ความถี่ในการตรวจสอบช่องทาง	ระยะเวลาดำเนินการรับข้อร้องเรียน / ร้องทุกข์ เพื่อประสานหาทางแก้ไขปัญหา	หมายเหตุ
๑. ร้องเรียนด้วยตนเอง ณ ศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์	ทุกครั้งที่มีการร้องเรียน	ภายใน ๑ วันทำการ	
๒. ร้องเรียนผ่านเว็บไซต์องค์การบริหารส่วนตำบลดอนแก้ว	ทุกวัน	ภายใน ๑ วันทำการ	
๓. ร้องเรียนทางโทรศัพท์	ทุกวัน	ภายใน ๑ วันทำการ	
๔. ร้องเรียนทาง Face Book, Line	ทุกวัน	ภายใน ๑ วันทำการ	

๑๓. การบันทึกข้อร้องเรียน

- ๑ ๓.๑ กรอกรูปแบบฟอร์มบันทึกข้อร้องเรียน / ร้องทุกข์ โดยมีรายละเอียด ชื่อ-สกุล ที่อยู่ หมายเลขโทรศัพท์ติดต่อ เรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ และสถานที่เกิดเหตุ
- ๑ ๓.๒ ทุกช่องทางที่มีการร้องเรียน เจ้าหน้าที่ต้องบันทึกข้อร้องเรียน / ร้องทุกข์ ลงสมุดบันทึกข้อร้องเรียน / ร้องทุกข์

๑๔. การประสานหน่วยงานเพื่อแก้ปัญหาข้อร้องเรียน/ ร้องทุกข์ และการแจ้งผู้ร้องเรียน/ ร้องทุกข์ทราบ

- ๑ ๔.๑ กรณีเป็นการขอข้อมูลข่าวสาร ประสานหน่วยงานผู้ครอบครองเอกสาร เจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้อง เพื่อให้ข้อมูลแก่ผู้ร้องขอได้ทันที
- ๑ ๔.๒ ข้อร้องเรียน / ร้องทุกข์ ที่เป็นการร้องเรียนเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการของหน่วยงาน เช่น ไฟฟ้าสาธารณะดับ การจัดการขยะมูลฝอย ตัดต้นไม้ กลิ่นเหม็นรบกวน เป็นต้น จัดทำบันทึกข้อความเสนอไปยังผู้บริหารเพื่อสั่งการหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง โดยเบื้องต้นอาจโทรศัพท์แจ้งไปยังหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง
- ๑ ๔.๓ ข้อร้องเรียน / ร้องทุกข์ ที่ไม่อยู่ในความรับผิดชอบขององค์การบริหารส่วนตำบล ดอนแก้วให้ดำเนินการประสานหน่วยงานภายนอกที่เกี่ยวข้อง เพื่อให้เกิดความรวดเร็วและถูกต้อง ในการแก้ไขปัญหาต่อไป
- ๑ ๔.๔ ข้อร้องเรียนที่ส่งผลกระทบต่อหน่วยงาน เช่น กรณี ผู้ร้องเรียนทำหนังสือร้องเรียนความไม่โปร่งใสในการจัดซื้อจัดจ้าง ให้เจ้าหน้าที่จัดทำบันทึกข้อความเพื่อเสนอผู้บริหารพิจารณาสั่งการไปยังหน่วยงานที่รับผิดชอบ เพื่อดำเนินการตรวจสอบและแจ้งผู้ร้องเรียนทราบ ต่อไป

๑๕. การติดตามแก้ไขปัญหาข้อร้องเรียน

ให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องรายงานผลการดำเนินการให้ทราบภายใน ๑๕ วันทำการ เพื่อให้เจ้าหน้าที่ศูนย์ฯ จะได้แจ้งให้ผู้ร้องเรียนทราบ ต่อไป

๑๖. การรายงานผลการดำเนินการให้ผู้บริหารทราบ

- ๑ ๖.๑ ให้รวบรวมและรายงานสรุปการจัดการข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ ให้ผู้บริหารทราบทุกเดือน
- ๑ ๖.๒ ให้รวบรวมรายงานสรุปข้อร้องเรียนหลังจากสิ้นปีงบประมาณ เพื่อนำมาวิเคราะห์การจัดการข้อร้องเรียน / ร้องทุกข์ ในภาพรวมของหน่วยงาน เพื่อใช้เป็นแนวทางในการแก้ไข ปรับปรุง พัฒนาองค์กร ต่อไป

๑๗. มาตรฐานงาน

- ๑๗.๑ การดำเนินการแก้ไขข้อร้องเรียน / ร้องทุกข์ ให้แล้วเสร็จภายในระยะเวลาที่กำหนด
- ๑๗.๒ กรณีได้รับเรื่องร้องเรียน / ร้องทุกข์ ให้ศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์องค์การบริหารส่วนตำบลดอนแก้ว ดำเนินการตรวจสอบและพิจารณาส่งเรื่องให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ดำเนินการแก้ไขปัญหาข้อร้องเรียน / ร้องทุกข์ให้แล้วเสร็จภายใน ๑๕ วัน ทำการ

๑๘. แบบฟอร์ม

แบบฟอร์มใบ คำร้องทั่วไป องค์การบริหารส่วนตำบลดอนแก้ว

๑๙. จัดทำโดย

ศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์องค์การบริหารส่วนตำบลดอนแก้ว งานกฎหมายและคดี สำนักปลัด
องค์การบริหารส่วนตำบลดอนแก้ว

- หมายเลขโทรศัพท์ ๐ ๕๓ ๑๒๑ ๕๘๕ ต่อ ๔๓
- หมายเลขโทรสาร ๐ ๕๓ ๑๒๑ ๕๗๔
- เว็บไซต์ www.donkaewlocal.go.th

ภาคผนวก

๑. แบบฟอร์มการเขียนเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์

	แบบคำร้องทั่วไป องค์การบริหารส่วนตำบลดอนแก้ว อำเภอแม่ริม จังหวัดเชียงใหม่ โทร. ๐-๕๓๑๒-๑๕๓/๔, ๐-๕๓๑๒-๑๕๔๕ www.donkaewlocal.go.th
---	---

เขียนที่.....

วันที่ เดือน พ.ศ.

ข้าพเจ้า นาย /นาง/นางสาว ตำแหน่ง/อาชีพ
 อยู่บ้านเลขที่ หมู่ที่ ตำบล อำเภอแม่ริม จังหวัดเชียงใหม่ หมายเลข
 โทรศัพท์ ขอยื่นคำร้องต่อนายกององค์การบริหารส่วนตำบลดอนแก้ว ดังต่อไปนี้

๑.

.....

๒.

.....

ขอได้โปรดพิจารณาดำเนินการให้ตามประสงค์ของข้าพเจ้าต่อไป

(ลงชื่อ) ผู้ยื่นคำร้อง

(.....)

เรียน นายกององค์การบริหารส่วนตำบลดอนแก้ว

- เพื่อโปรดทราบ
- เห็นควรพิจารณา

คำสั่ง

.....

.....

.....

(ลงชื่อ) เจ้าหน้าที่

(.....)

(ลงชื่อ)

(.....)