



คู่มือขั้นตอนการปฏิบัติงาน

Procedure Manual (P)

ชื่อเอกสาร	การรับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์
รหัสเอกสาร	
วันที่ประกาศใช้	
ผู้จัดทำ	นางสาวบุษรินทร์ ฤทธิเจริญ
ผู้ตรวจสอบ	นายภาสพงศ์ ขาวกระจ่าง
ผู้อนุมัติ	

๑. วัตถุประสงค์

เพื่อให้ผู้ที่เกี่ยวข้องสามารถปฏิบัติงานเกี่ยวกับการร้องเรียนได้ และเพื่อให้การดำเนินการแก้ไขปัญหาเป็นไปตามเงื่อนไขที่กำหนดขององค์การบริหารส่วนจังหวัดนนทบุรีและระเบียบกฎหมายที่เกี่ยวข้องในการปฏิบัติงาน

๒. ขอบข่าย

คู่มือขั้นตอนการปฏิบัติงานฉบับนี้ต้องสอดคล้องการดำเนินการเกี่ยวกับการดำเนินการของศูนย์รับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์องค์การบริหารส่วนจังหวัดนนทบุรี เป็นตามแผนการป้องกันการทุจริตขององค์การบริหารส่วนจังหวัดนนทบุรีจัดทำขึ้นสอดคล้องกับยุทธศาสตร์ชาติ ๒๐ ปี ที่ต้องการปฏิรูปและพัฒนาระบบและกลไกการบริหารราชการแผ่นดินให้หลุดพ้น หรือบรรเทาความรุนแรงของปัญหาการทุจริต คอร์รัปชัน สอดคล้องกับแผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ ฉบับที่ ๑๒ ที่กำหนดเป้าหมายการพัฒนาประเทศด้านการบริหารราชการแผ่นดินให้มีประสิทธิภาพ เป็นธรรมและมีส่วนร่วมจัดการทุจริต คอร์รัปชันและมีการกระจายอำนาจที่เหมาะสม ส่งเสริมและสนับสนุนการป้องกันการทุจริตในองค์กรได้อย่างมีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น

๓. คำศัพท์และคำนิยาม

๓.๑ เรื่องร้องเรียน หมายถึง คำร้องเรียนจากประชาชนทั่วไป, องค์กรภาครัฐ, ภาคเอกชน, ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ตลอดจนผู้รับบริการองค์การบริหารส่วนจังหวัดนนทบุรีผ่านช่องทางต่างๆ ที่ไม่ได้รับการตอบสนองความต้องการหรือคาดหวัง ทำให้เกิดความไม่พึงพอใจ รวมถึงการแจ้งเบาะแส และขอให้ตรวจสอบ แก้ไข หรือปรับเปลี่ยนการดำเนินการ

๓.๒ เรื่องร้องเรียนที่อยู่ในความรับผิดชอบขององค์การบริหารส่วนจังหวัดนนทบุรี หมายถึง เรื่องร้องเรียนที่เกี่ยวข้องกับการบริหารงานของนายกองค์การบริหารส่วนจังหวัดนนทบุรี รองนายกองค์การบริหารส่วนจังหวัดนนทบุรี, ที่ปรึกษาองค์การบริหารส่วนจังหวัดนนทบุรี, เลขานุการนายกองค์การบริหารส่วนจังหวัดนนทบุรี, สมาชิกสภาจังหวัดนนทบุรี รวมถึงการร้องเรียนเกี่ยวกับการดำเนินงานขององค์การบริหารส่วนจังหวัดนนทบุรี การประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่ และหน่วยงานภายในองค์การบริหารส่วนจังหวัดนนทบุรี ด้วย

๓.๓ ผู้ร้องเรียน หมายถึง ประชาชนทั่วไป, องค์กรภาครัฐ, ภาคเอกชน, ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ตลอดจนผู้รับบริการองค์การบริหารส่วนจังหวัดนนทบุรีผ่านช่องทางต่างๆ โดยมีวัตถุประสงค์ครอบคลุมการร้องเรียน / การให้ข้อเสนอแนะ / การให้ข้อคิดเห็น / การชมเชย / การสอบถาม หรือการร้องขอข้อมูล

๓.๔ เจ้าหน้าที่รับเรื่องร้องเรียน หมายถึง นิติกรและผู้ช่วยนิติกร ที่มีหน้าที่รับเรื่องร้องเรียนจากผู้ร้องเรียน ตามช่องทางรับเรื่องเรียน

๓.๕ เจ้าหน้าที่กลั่นกรองเรื่องร้องเรียน หมายถึง นิติกรและผู้ช่วยนิติกร ที่มีหน้าที่กลั่นกรองเรื่องร้องเรียน

๓.๖ เจ้าหน้าที่แจ้งตอบรับเรื่องร้องเรียน หมายถึง นิติกรและผู้ช่วยนิติกร ที่มีหน้าที่ให้แจ้งตอบรับเรื่องร้องเรียน

๓.๗ เจ้าหน้าที่บันทึกข้อมูลเรื่องร้องเรียน หมายถึง นิติกรและผู้ช่วยนิติกร ที่มีหน้าที่ให้บันทึกข้อมูลเรื่องร้องเรียน

๓.๘ เจ้าหน้าที่แจ้งผลดำเนินการ หมายถึง นิติกรและผู้ช่วยนิติกร ที่มีหน้าที่ให้แจ้งผลดำเนินการแก่ผู้ร้องเรียน

๓.๙ ช่องทางรับเรื่องร้องเรียน หมายถึง ช่องทางที่สามารถรับ/ส่งเรื่องร้องเรียนได้ ประกอบด้วย หนังสือ/จดหมาย/บัตรสนเท่ห์ องค์การบริหารส่วนจังหวัดนนทบุรี จ.นนทบุรี ๑๑๐๐๐, มาด้วยตนเอง, หมายเลขโทรศัพท์/แฟกซ์ ๐-๒๕๘๘-๐๔๘๑-๕ ช่องทาง E-mail : admin@nont-pro.go.th, เว็บไซต์ องค์การบริหารส่วนจังหวัดนนทบุรี www.nont-pro.go.th, Facebook องค์การบริหารส่วนจังหวัดนนทบุรี เป็นต้น

๓.๑๐ การจัดการเรื่องร้องเรียน หมายถึง การจัดการในเรื่องข้อร้องเรียน / ข้อเสนอแนะ / ข้อคิดเห็น / การชมเชย / การสอบถาม หรือการร้องขอข้อมูล

๓.๑๑ กลั่นกรอง หมายถึง การพิจารณาเรื่องร้องเรียนโดยอาศัยหลักเกณฑ์การพิจารณากลั่นกรองเรื่องร้องเรียนเบื้องต้น

๔. เอกสารอ้างอิง

๔.๑ ระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยการจัดการเรื่องร้องทุกข์ พ.ศ.๒๕๕๒

๔.๒ หนังสือกระทรวงมหาดไทย ด่วนมาก ที่ มท ๐๒๐๕.๓/ว ๑๓๒๒ ลงวันที่ ๗ เมษายน ๒๕๕๔ เรื่องแนวทางปฏิบัติเกี่ยวกับการจัดการเรื่องร้องทุกข์

๔.๓ หนังสือกระทรวงมหาดไทย ที่ มท ๐๒๐๕.๓/ว ๔๑๙๐ ลงวันที่ ๑๗ ธันวาคม ๒๕๕๒ เรื่องแนวทางปฏิบัติในการพิจารณาดำเนินการต่อเรื่องร้องทุกข์

๔.๔ หนังสือกระทรวงมหาดไทย ที่ มท ๐๒๐๕.๓/ว ๔๑๘๙ ลงวันที่ ๑๗ ธันวาคม ๒๕๕๒ เรื่องแนวทางปฏิบัติในการพิจารณาดำเนินการต่อเรื่องร้องทุกข์

๔.๕ หนังสือกระทรวงมหาดไทย ที่ มท ๐๒๐๕.๓/ว ๓๓๙๘ ลงวันที่ ๑๕ ตุลาคม ๒๕๕๒ เรื่อง กำชับและซักซ้อมแนวทางปฏิบัติเกี่ยวกับการแก้ไขปัญหาเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียน

๔.๖ หนังสือกระทรวงมหาดไทย ที่ มท ๐๒๐๕.๓/ว ๔๓๑๓ ลงวันที่ ๑๙ ธันวาคม ๒๕๕๐ เรื่อง ซักซ้อมแนวทางปฏิบัติเกี่ยวกับเรื่องร้องทุกข์และกล่าวโทษข้าราชการ

๕. แบบฟอร์มที่ใช้

๕.๑ แบบคำร้องทุกข์/ร้องเรียน (ด้วยตนเอง)

๕.๒ แบบคำร้องทุกข์/ร้องเรียน (ทางโทรศัพท์)

๕.๓ แบบแจ้งการรับเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียน

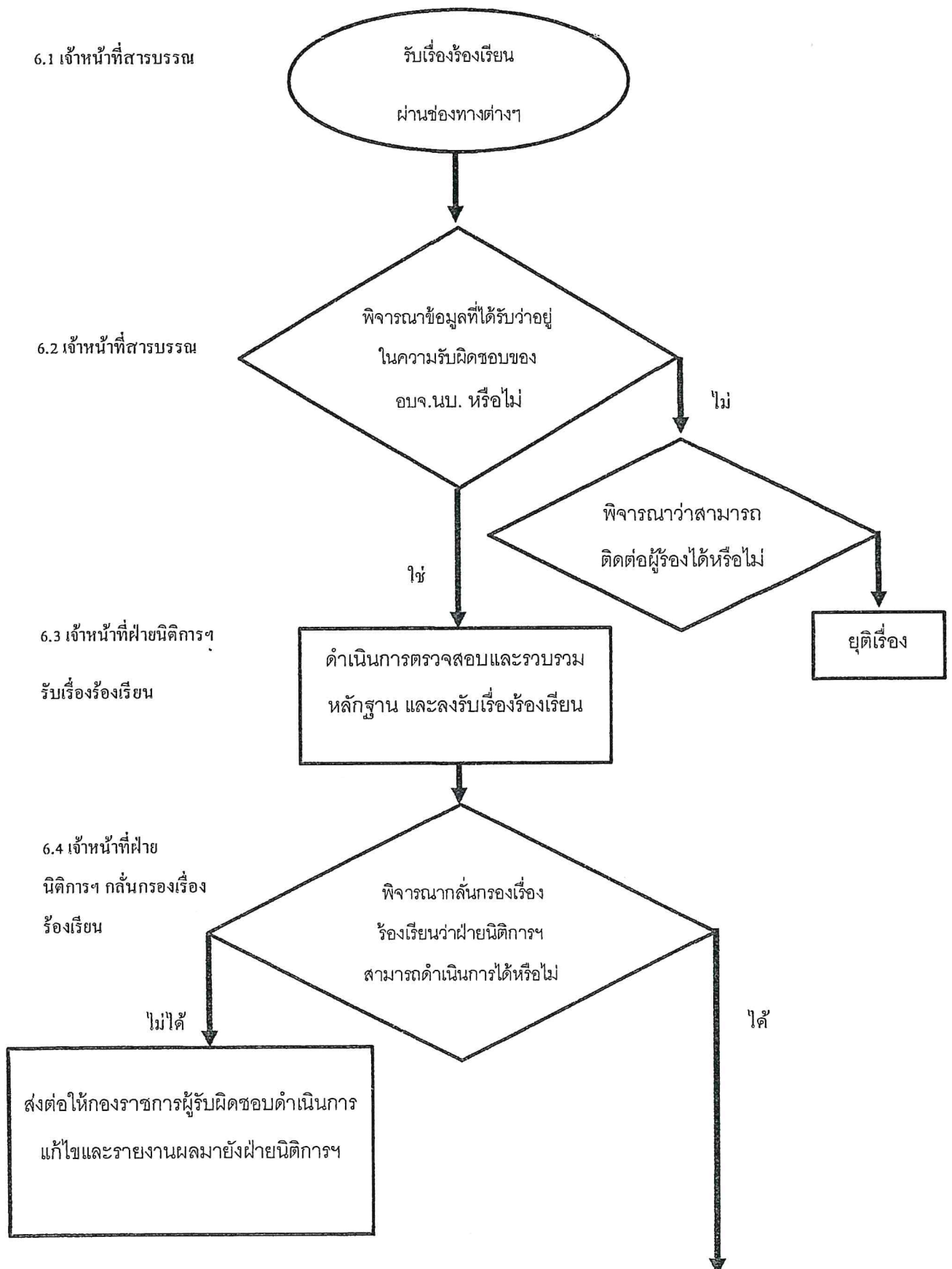
๕.๔ แบบแจ้งผลการดำเนินการต่อเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียน

6.1 เจ้าหน้าที่สารบรรณ

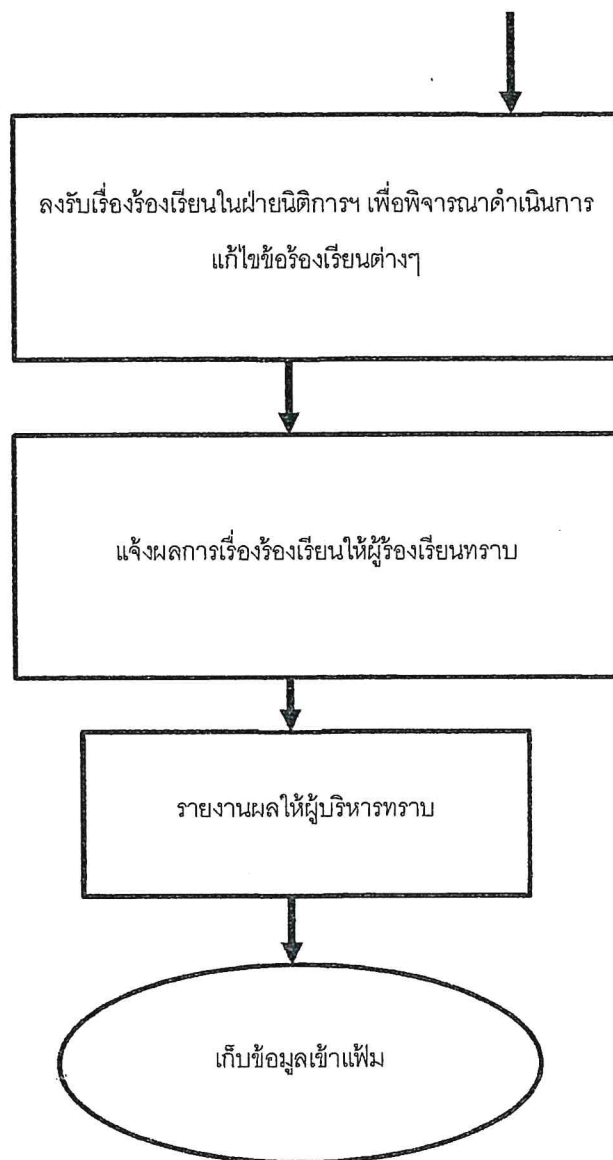
6.2 เจ้าหน้าที่สารบรรณ

6.3 เจ้าหน้าที่ฝ่ายนิติการฯ
รับเรื่องร้องเรียน

6.4 เจ้าหน้าที่ฝ่าย
นิติการฯ กลับกรองเรื่อง
ร้องเรียน



6.5 เจ้าหน้าที่ฝ่ายนิติการฯ ดำเนินการ
ตามขั้นตอน



๗. รายละเอียดขั้นตอนการปฏิบัติงาน

๗.๑ เจ้าหน้าที่รับเรื่องร้องเรียน รับเรื่องร้องเรียนช่องทางต่างๆ หนังสือ/จดหมาย/บัตรสนเท่ห์ ส่งมายังองค์การบริหารส่วนจังหวัดนนทบุรี จ.นนทบุรี ๑๑๐๐๐, มาด้วยตนเอง, หมายเลขโทรศัพท์/แฟกซ์ ๐-๒๕๘๙-๐๔๘๑-๕ ช่องทาง E-mail : admin@nont-pro.go.th, เว็บไซต์ องค์การบริหารส่วนจังหวัดนนทบุรี www.nont-pro.go.th, Facebook องค์การบริหารส่วนจังหวัดนนทบุรี

กรณีหน่วยงานอื่นรับเรื่องร้องเรียนเอง ให้ดำเนินการส่งเรื่องดังกล่าวให้ฝ่ายนิติการฯ องค์การบริหารส่วนจังหวัดนนทบุรี

๗.๒ เจ้าหน้าที่รับเรื่องร้องเรียน พิจารณาข้อมูลร้องเรียนที่ได้รับว่า อยู่ในความรับผิดชอบขององค์การบริหารส่วนจังหวัดนนทบุรี หรือไม่

๗.๒.๑ กรณีเรื่องร้องเรียนดังกล่าว ไม่อยู่ในความรับผิดชอบขององค์การบริหารส่วนจังหวัดนนทบุรี ให้พิจารณาว่าสามารถติดต่อ ผู้ร้องเรียนได้หรือไม่

ก. เจ้าหน้าที่รับเรื่องร้องเรียน ไม่สามารถติดต่อผู้ร้องเรียนได้ ให้ยุติเรื่อง

ข. เจ้าหน้าที่รับเรื่องร้องเรียน สามารถติดต่อผู้ร้องเรียน กรณีเรื่องร้องเรียนดังกล่าว อยู่ในความรับผิดชอบของ องค์การบริหารส่วนจังหวัดนนทบุรีให้เจ้าหน้าที่รับเรื่องร้องเรียนดำเนินการตามข้อ ๗.๓

๗.๓ เจ้าหน้าที่กลั่นกรองเรื่องร้องเรียน พิจารณากลั่นกรองเรื่องร้องเรียนว่าฝ่ายนิติการฯ ดำเนินการตรวจสอบข้อมูลว่าจะดำเนินการแก้ไขข้อร้องเรียนได้หรือไม่

-หาก ไม่สามารถดำเนินการแก้ไขได้ให้ส่งต่อไปกองราชการผู้รับผิดชอบดำเนินการแก้ไขและรายงานผลมายังฝ่ายนิติการฯ

-หาก ฝ่ายนิติการฯ สามารถดำเนินการตรวจสอบข้อมูลและสามารถดำเนินการแก้ไขได้ข้อร้องเรียนได้ดำเนินการตามข้อ ๗.๔

๗.๔ เจ้าหน้าที่ฝ่ายนิติการฯ ลงรับเรื่องร้องเรียนในฝ่ายนิติการฯ เพื่อพิจารณาดำเนินการแก้ไขต่อไป และดำเนินการตาม ๗.๕

๗.๕ เจ้าหน้าที่ฝ่ายนิติการฯ แจ้งผลดำเนินการเรื่องร้องเรียนพร้อมรายงานผลดำเนินการเก็บข้อมูลเข้าแฟ้ม

๘. ภาคผนวก (ถ้ามี)

เอกสารอื่นๆ ที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงานการรับและการจัดการเรื่องร้องเรียน ดังนี้

๘.๑ บันทึกข้อความ กรณีส่งเรื่องร้องเรียนให้หน่วยงานภายในองค์การบริหารส่วนจังหวัดนนทบุรี ดำเนินการ และรายงานผลดำเนินการจากหน่วยงานภายในองค์การบริหารส่วนจังหวัดนนทบุรี

๘.๒ หนังสือราชการ กรณีส่งเรื่องร้องเรียนให้หน่วยงานภายนอกองค์การบริหารส่วนจังหวัดนนทบุรี ดำเนินการ และรายงานผลดำเนินการจากหน่วยงานภายนอกองค์การบริหารส่วนจังหวัดนนทบุรี

๘.๓ หนังสือแจ้งตอบรับเบื้องต้น

๘.๔ จดหมายร้องเรียนหนังสือ, บัตรสนเท่ห์, มาด้วยตนเอง, หมายเลขโทรศัพท์/แฟกซ์ ๐-๒๕๘๙-๐๔๘๑-๕

ช่องทาง E-mail : admin@nont-pro.go.th, เว็บไซต์ องค์การบริหารส่วนจังหวัดนนทบุรี

www.nont-pro.go.th, Facebook องค์การบริหารส่วนจังหวัดนนทบุรี

๘.๕ บันทึกข้อความการติดตามผลดำเนินการ

๘.๖ หนังสือติดตามเรื่องร้องเรียน

๘.๗ รายงานผลดำเนินการเรื่องร้องเรียนรายสามเดือน