



**คู่มือการปฏิบัติงาน
การรับเรื่องร้องเรียน – ร้องทุกข์**

**องค์การบริหารส่วนตำบลโสธร
อำเภอเมือง จังหวัดฉะเชิงเทรา**

คำนำ

ตามพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๔๖ ได้กำหนดแนวทางปฏิบัติราชการมุ่งให้เกิดประโยชน์สุขแก่ประชาชนโดยยึดประชาชนเป็นศูนย์กลาง เพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชนให้เกิดความผาสุกและความเป็นอยู่ที่ดีของประชาชนเกิดผลสัมฤทธิ์ต่อ งานบริการมีประสิทธิภาพและเกิดความคุ้มค่าในการให้บริการไม่มีขั้นตอนปฏิบัติงานเกินความจำเป็น มีการปรับปรุง การกิจให้ทันต่อสถานการณ์ประชาชนได้รับการอำนวยความสะดวกและได้รับการตอบสนองความต้องการและมีการ ประเมินผลการให้บริการสม่ำเสมอ

การร้องเรียน/ร้องทุกข์ของประชาชน ถือเป็นเสียงสะท้อนให้หน่วยงานทราบว่า การบริหารราชการ มีประสิทธิภาพและประสิทธิผลมากน้อยเพียงใด ซึ่งรัฐบาลและหน่วยงานของรัฐได้ตระหนักและให้ความสำคัญกับ การแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ของประชาชนมาโดยตลอด มีการรับฟังความคิดเห็น เปิดโอกาสให้ประชาชน เข้ามามีส่วนร่วม และตรวจสอบการทำงานของรัฐบาลและหน่วยงานของรัฐมากขึ้น เพื่อตอบสนองความต้องการของ ประชาชนและเสริมสร้างความสงบสุขให้เกิดขึ้นในสังคม โดยเฉพาะเมื่อประเทศมีการพัฒนาทางด้านเศรษฐกิจ ด้าน สังคม และการเมืองอย่างต่อเนื่องทำให้เกิดการเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็ว นำไปสู่การแข่งขัน การเอารอดเอาเปรียบ เป็นเหตุให้ประชาชนที่ได้รับความเดือดร้อน ประสบปัญหาหรือไม่ได้รับความเป็นธรรม จึงมีการร้องเรียน/ร้องทุกข์ ต่อหน่วยงานต่าง ๆ เพิ่มขึ้น

ดังนั้น องค์การบริหารส่วนตำบลโสธร ในฐานะที่เป็นหน่วยงานในการให้บริการแก่ประชาชน ได้ จัดทำคู่มือปฏิบัติงานด้านการร้องเรียน/ร้องทุกข์ ขององค์การบริหารส่วนตำบลโสธรขึ้น เพื่อใช้เป็นเครื่องมือ และ กรอบหรือแนวทางในการปฏิบัติงาน ซึ่งในคู่มือได้กำหนดกระบวนการดำเนินงาน ขั้นตอน ระยะเวลา ช่องทางการ ร้องเรียน ผู้รับผิดชอบไว้ และผู้จัดทำหวังเป็นอย่างยิ่งว่าคู่มือฉบับนี้จะเป็นประโยชน์แก่องค์กรอย่างสูงสุดในทาง ปฏิบัติแก่เจ้าหน้าที่ในการดำเนินการ หากมีข้อผิดพลาดประการใด ผู้จัดทำขออภัยไว้ ณ ที่นี้ด้วย

นางณัฐมน น้อยลี

นิติกรปฏิบัติการ

ผู้จัดทำ

สารบัญ

เรื่อง

หน้า

วัตถุประสงค์.....	๑
ขอบเขต.....	๑
คำจำกัดความ.....	๑
ขั้นตอนการปฏิบัติงาน.....	๒
แผนผังขั้นตอนการดำเนินการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ องค์การบริหารส่วนตำบลโสธร.....	๓
ช่องทางการแจ้งเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์.....	๔
ภาคผนวก.....	๕

คู่มือการรับเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์

องค์การบริหารส่วนตำบลโสธร

วัตถุประสงค์

๑. เพื่อให้เจ้าหน้าที่องค์การบริหารส่วนตำบลโสธรใช้เป็นแนวทางในการปฏิบัติงานในการรับเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ ให้มีมาตรฐานเดียวกันและเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ
๒. เพื่อให้การดำเนินงานจัดการข้อร้องเรียนของ องค์การบริหารส่วนตำบลโสธร มีขั้นตอน/กระบวนการ และแนวทางในการปฏิบัติงานเป็นมาตรฐานเดียวกัน
๓. เพื่อสร้างมาตรฐานการปฏิบัติงานที่มุ่งไปสู่การบริหารคุณภาพทั่วทั้งองค์กรอย่างมีประสิทธิภาพ
๔. เพื่อเผยแพร่ให้กับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียขององค์การบริหารส่วนตำบลโสธรทราบ
๕. เพื่อให้มั่นใจว่าได้มีการปฏิบัติตามข้อกำหนด ระเบียบหลักเกณฑ์เกี่ยวกับการจัดการข้อร้องเรียนที่กำหนดไว้อย่างสม่ำเสมอ และมีประสิทธิภาพ

ขอบเขต

คู่มือการดำเนินงานร้องเรียน/ร้องทุกข์ ได้รวบรวมข้อมูลเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ และข้อมูลที่เป็นประโยชน์ต่อการดำเนินงานร้องเรียน/ร้องทุกข์ ประกอบด้วย ขั้นตอนการดำเนินงานเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ตั้งแต่รับเรื่อง จนถึงการรายงานผล พร้อมแนวทางการปฏิบัติงานเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์

คำจำกัดความ

๑. “เรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์” หมายถึง ประเด็นปัญหาต่าง ๆ ที่ผู้ร้องเรียนแจ้งผ่านช่องทางต่าง ๆ เช่น
 - ๑.๑ ร้องเรียนด้วยตนเอง หรือทางจดหมาย
 - ๑.๒ ร้องเรียนผ่านทางโทรศัพท์
 - ๑.๓ ร้องเรียนผ่านทางเว็บไซต์
 - ๑.๔ ร้องเรียนผ่านทางอีเมล
๒. “ผู้รับบริการ” หมายถึง ผู้ร้องเรียน/ร้องทุกข์หรือ ผู้มีส่วนได้เสียรวมถึงส่วนราชการหรือองค์กรเอกชนที่ส่งข้อร้องเรียน
๓. “ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย” หมายถึง ผู้ที่ได้รับผลกระทบทั้งทางตรงและทางอ้อมจากการดำเนินการของส่วนราชการ เช่น ประชาชนในชุมชน/หมู่บ้าน ในเขตตำบลโสธร

ขั้นตอนการปฏิบัติงาน

๑. เจ้าหน้าที่รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ตามแนวทาง ดังนี้

๑.๑ เรื่องร้องเรียนที่เป็นลายลักษณ์อักษรผ่านทางช่องทางต่างๆ เช่น ไปรษณีย์ หนังสือทางเว็บไซต์หรือสื่ออิเล็กทรอนิกส์ ติดต่อด้วยตนเอง หรือจากหน่วยงานอื่นๆ ดำเนินการรับเรื่อง ตามระบบสารบรรณ

๑.๒ เรื่องร้องเรียนที่ไม่เป็นลายลักษณ์อักษร กรณีที่ประชาชนร้องเรียนทางโทรศัพท์ หรือมาติดต่อด้วยตนเองโดยไม่มีหนังสือร้องเรียน ให้เจ้าหน้าที่สอบถามพร้อมจดข้อมูลลงในแบบฟอร์มร้องเรียนฯ

๒. ช่องทางการรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์

๒.๑ ร้องเรียนด้วยตนเอง หรือทางจดหมาย ณ ที่ทำการองค์การบริหารส่วนตำบลโสธร เลขที่ ๑๑๑ หมู่ที่ ๑ ตำบลโสธร อำเภอเมืองฉะเชิงเทรา จังหวัดฉะเชิงเทรา ๒๔๐๐๐

๒.๒ ร้องเรียนผ่านทางโทรศัพท์ หมายเลข ๐ ๓๘๕๑ ๗๐๗๙ หรือทางโทรสาร หมายเลข ๐ ๓๘๕๑ ๘๗๕๗

๒.๓ ร้องเรียนผ่านทางเว็บไซต์ www.tambonsothon.com

๒.๔ ร้องเรียนผ่านทางอีเมล tambonsothon@hotmail.com

๓. ขั้นตอนการรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์

๓.๑ เจ้าหน้าที่รับเรื่อง/ร้องเรียนร้องทุกข์

๓.๒ แจ้งหน่วยงานที่เกี่ยวข้องดำเนินการ (เก็บต้นเรื่อง)

- กรณีพิจารณาแล้วเป็นเรื่องที่อยู่ในอำนาจหน้าที่หน่วยงานใดให้หน่วยงานเจ้าของเรื่องเป็นผู้ดำเนินการแก้ไขปัญหา และแจ้งผู้ร้องเป็นหนังสือ พร้อมส่งสำเนาให้ศูนย์ดำรงธรรมตำบลฯ ทราบ

- กรณีพิจารณาแล้วเป็นเรื่องที่ไม่อยู่ในอำนาจหน้าที่ให้ส่งต่อหน่วยงาน ที่มีอำนาจหน้าที่โดยตรง พร้อมติดตามผลจนกว่าจะได้ข้อยุติ และแจ้งผู้ร้องทราบ

๓.๓ ยุติเรื่อง

๓.๔ รายงานผลการดำเนินการ

๔. ระยะเวลาดำเนินการ

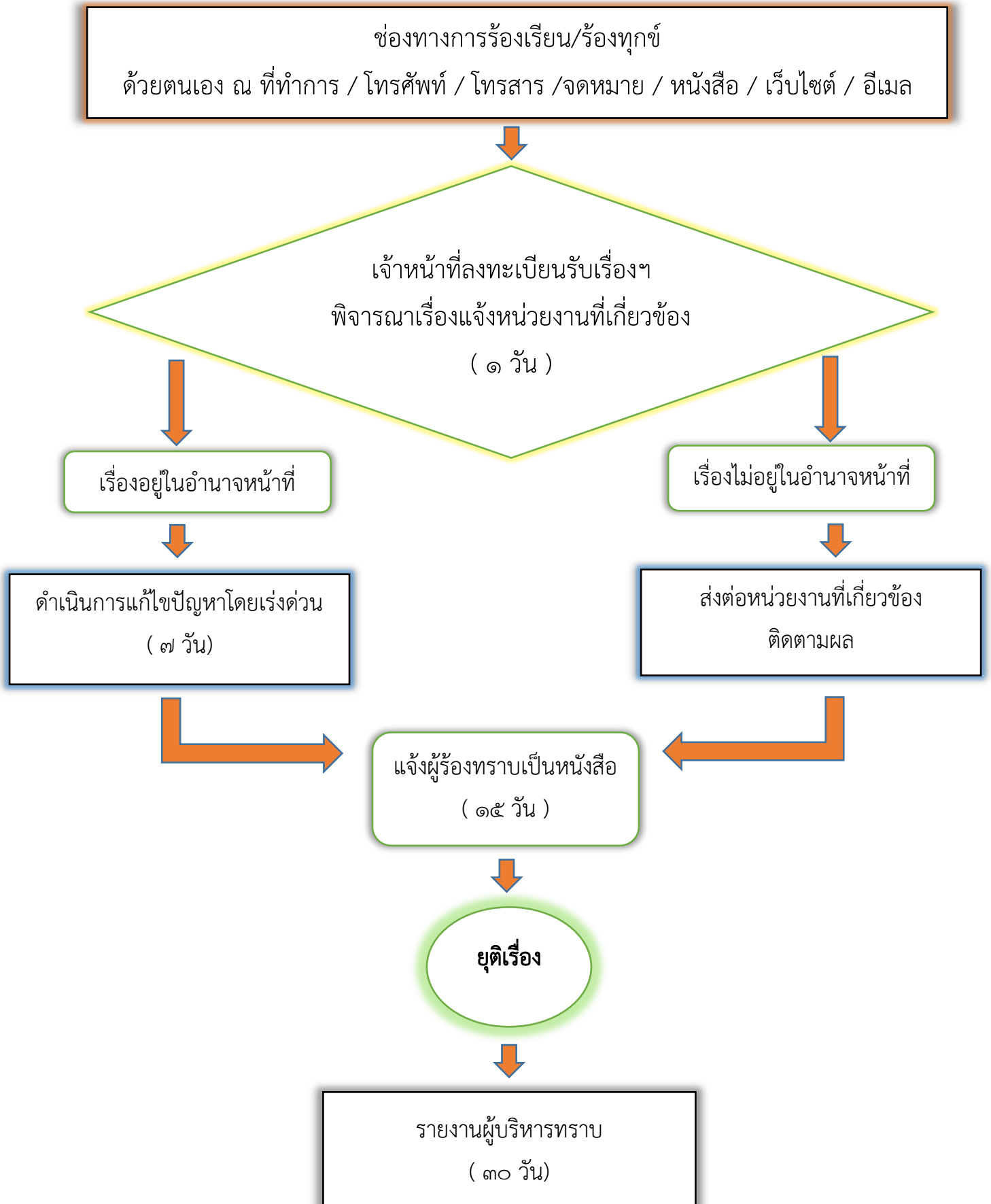
๔.๑ หลังจากรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ แจ้งหน่วยงานที่เกี่ยวข้องภายใน ๑ วัน

๔.๒ หน่วยงานที่เกี่ยวข้องแก้ไขปัญหาโดยเร่งด่วนให้แล้วเสร็จภายใน ๗ วัน

๔.๓ หน่วยงานที่ดำเนินการแก้ไขปัญหาแจ้งผู้ร้องเป็นหนังสือภายใน ๑๕ วัน

๔.๔ ศูนย์ดำรงธรรมตำบลฯ สรุปรวบรวมรายงานให้ผู้บริหารทราบภายในวันที่ ๕ ของทุกเดือน

แผนผังขั้นตอนการดำเนินการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ องค์การบริหารส่วนตำบลโสธร



ช่องทางการแจ้งเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์

องค์การบริหารส่วนตำบลโสธร

- ร้องเรียนด้วยตนเอง หรือทางจดหมาย ณ ที่ทำการองค์การบริหารส่วนตำบลโสธร เลขที่ ๑๑๑ หมู่ที่ ๑ ตำบลโสธร อำเภอเมืองฉะเชิงเทรา จังหวัดฉะเชิงเทรา ๒๔๐๐๐
- ร้องเรียนผ่านทางโทรศัพท์ หมายเลข ๐ ๓๘๕๑ ๗๐๗๙
- ร้องเรียนผ่านทางโทรสาร หมายเลข ๐ ๓๘๕๑ ๘๗๕๗
- ร้องเรียนผ่านทางเว็บไซต์ www.tambonsothon.com
- ร้องเรียนผ่านทางอีเมล tambonsothon@hotmail.com

ข้อมูลและเอกสารประกอบการร้องเรียน



๑. ใบคำขอร้องเรียน/ร้องทุกข์
๒. สำเนาบัตรประจำตัวประชาชนผู้ร้องฯ/หรือผู้แทน
๓. เบอร์โทรศัพท์ติดต่อกลับ
๔. แผนที่ตั้งสถานที่เกิดเหตุโดยสังเขป
๕. ภาพประกอบ (ถ้ามี)

เจ้าหน้าที่ผู้รับเรื่อง



๑. นางณัฐมน น้อยลี
๒. บุคลากรในหน่วยงาน

ภาคผนวก

ใบคำขอร้องเรียน/ร้องทุกข์

เขียนที่ ศูนย์ดำรงธรรม องค์การบริหารส่วนตำบลโสธร

วันที่.....เดือน.....พ.ศ.....

เลขรับที่ ศดธ.....

เรื่อง

เรียน นายกองค์การบริหารส่วนตำบลโสธร

ข้าพเจ้า ชื่อ.....นามสกุล.....อายุ.....ปี

ปัจจุบันอาศัยอยู่บ้านเลขที่.....หมู่ที่.....ตำบล.....อำเภอ.....จังหวัด.....

หมายเลขโทรศัพท์.....หมายเลขบัตรประจำตัวประชาชน.....

(รายละเอียด).....

.....

.....

.....

.....

.....

มีความประสงค์.....

.....

.....

.....

.....

.....

ข้าพเจ้าฯ ขอรับรองว่าข้อความข้างต้นเป็นความจริงทุกประการ หากข้าพเจ้า แจ้งข้อความอันเป็นเท็จ
ข้าพเจ้ายอมรับผิดชอบและยินยอมให้ดำเนินคดีได้ตามกฎหมาย

ลงชื่อ.....ผู้ร้องเรียน/ผู้แทน

(.....)

รายงานผลการดำเนินงานเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ศูนย์ดำรงธรรมองค์การบริหารส่วนตำบลโสธร

ประจำเดือน

เลข รับ	วันที่	ชื่อและที่อยู่/เรื่องร้องเรียน	หน่วยงานที่รับผิดชอบ	ผลการดำเนินการ	การแจ้งผล

สรุปผลเรื่องการร้องเรียน/ร้องทุกข์

ประจำเดือน

ลำดับ ที่	รายการ	จำนวนเรื่อง ร้องเรียน/ร้องทุกข์	หมายเหตุ
๑	เรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ (ใหม่)		
๒	อยู่ระหว่างดำเนินการ		
๓	ดำเนินการเสร็จแล้ว		