



คู่มือการปฏิบัติงาน

รับเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์

ของเจ้าหน้าที่องค์การบริหารส่วนตำบลปางหมู

งานนิติการ องค์การบริหารส่วนตำบลปางหมู

คำนำ

ด้วย ปัจจุบันองค์การบริหารส่วนตำบลปางหมู ได้รับเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์จากประชาชน หน่วยงานราชการ รวมทั้งเอกชนในเขตตำบลปางหมู อำเภอเมืองแม่ฮ่องสอน จังหวัดแม่ฮ่องสอนจำนวนเพิ่มมากขึ้น เนื่องจากตำบลปางหมูมีการขยายตัวของชุมชน ทำให้ประชาชนบางส่วนได้รับความเดือดร้อน และความไม่สะดวก เกิดขัดข้องในหลายด้าน ๆ ซึ่งที่ผ่านมาองค์การบริหารส่วนตำบลปางหมูได้ประชาสัมพันธ์ตามช่องทางต่าง ๆ รวมทั้งผ่านกิจกรรมขององค์กรที่ต้องการให้ความช่วยเหลือแก่ประชาชนเหล่านี้ให้ได้รับความสะดวกสบาย หรือแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนต่าง ๆ ให้เหมาะสมกับบริบท อำนาจ บทบาท หน้าที่ และงบประมาณขององค์กรมาโดยตลอด

ทั้งนี้ การจัดการเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์จนให้ได้ข้อยุติ ให้มีความรวดเร็วและมีประสิทธิภาพเพื่อตอบสนองความเดือดร้อนและความคาดหวังของประชาชน จำเป็นจะต้องมีขั้นตอนระเบียบวิธีปฏิบัติ กระบวนการ และแนวทางในการปฏิบัติงานที่ชัดเจนและเป็นมาตรฐานเดียวกัน

ดังนั้น องค์การบริหารส่วนตำบลปางหมู จึงได้จัดทำคู่มือการปฏิบัติงานรับเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ฉบับนี้ขึ้นเพื่อเป็นแนวทางในการปฏิบัติงานแก่เจ้าหน้าที่ผู้เกี่ยวข้องได้ยึดถือเป็นแนวปฏิบัติต่อไป

งานนิติการ

สำนักปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลปางหมู

สารบัญ

เรื่อง	หน้า
๑. หลักการและเหตุผล.....	๑
๒. หน้าที่ความรับผิดชอบ.....	๑
๓. คำนินยาม.....	๒
๔. ระยะเวลาการให้บริการ.....	๒
๕. การรับและตรวจสอบเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์.....	๒
๖. แผนผังกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์.....	๓
๗. การบันทึกเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์.....	๔
๘. การประสานงานเพื่อแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์.....	๔
๙. ติดตามการแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์.....	๔
๑๐. การรายงานผลการดำเนินงาน.....	๕
๑๑. มาตรฐานการปฏิบัติงาน.....	๕
ภาคผนวก	
- แบบร้องเรียน ร้องทุกข์	

คู่มือการปฏิบัติงานรับเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ องค์การบริหารส่วนตำบลปางหมู

๑. หลักการและเหตุผล

พระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๔๖ ได้กำหนดแนวทางปฏิบัติราชการ มุ่งให้เกิดประโยชน์สุขแก่ประชาชน โดยยึดประชาชนเป็นศูนย์กลาง เพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชนให้เกิดความผาสุกและความเป็นอยู่ที่ดีของประชาชน เกิดผลสัมฤทธิ์ต่องานบริการที่มีประสิทธิภาพและเกิดความคุ้มค่าในการให้บริการ ลดขั้นตอนปฏิบัติงานที่เกินความจำเป็น มีการปรับปรุงภารกิจให้ทันต่อสถานการณ์ ประชาชนได้รับการอำนวยความสะดวก และได้รับการตอบสนองความต้องการ และมีการประเมินผลการให้บริการอย่างสม่ำเสมอ

ประกอบกับ ปัจจุบันองค์การบริหารส่วนตำบลปางหมู ได้รับเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ จากประชาชน หน่วยงานราชการ รวมทั้งเอกชนในเขตตำบลปางหมู อำเภอเมืองแม่ฮ่องสอน จังหวัดแม่ฮ่องสอนจำนวนเพิ่มมากขึ้น เนื่องจากตำบลปางหมูมีการขยายตัวของชุมชน ทำให้ประชาชนบางส่วนได้รับความเดือดร้อน และความไม่สะดวก เกิดขัดข้องในหลายด้าน ๆ ซึ่งที่ผ่านมาองค์การบริหารส่วนตำบลปางหมูได้ประชาสัมพันธ์ตามช่องทางต่าง ๆ รวมทั้งผ่านกิจกรรมขององค์กรที่ต้องการให้ความช่วยเหลือแก่ประชาชนเหล่านี้ให้ได้รับความสะดวกสบาย หรือแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนต่าง ๆ ให้เหมาะสมกับบริบท อำนาจ บทบาท หน้าที่ และงบประมาณขององค์กรมาโดยตลอด

เพื่อให้การบริหารระบบราชการเป็นไปด้วยความถูกต้อง บริสุทธิ์ ยุติธรรม ควบคู่กับการพัฒนาบำบัดทุกข์ บำรุงสุข ตลอดจนดำเนินการแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนของประชาชน ได้อย่างมีประสิทธิภาพด้วยความรวดเร็วประสบผลสำเร็จอย่างเป็นรูปธรรม อีกทั้งเพื่อเป็นศูนย์กลางรับแจ้งเบาะแสการทุจริต หรือไม่ได้รับความเป็นธรรมจากการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่

ดังนั้น องค์การบริหารส่วนตำบลปางหมู ได้จัดทำคู่มือการปฏิบัติงานรับเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ขึ้นเพื่อเป็นแนวทางในการปฏิบัติงานแก่เจ้าหน้าที่ผู้เกี่ยวข้องได้ถือปฏิบัติต่อไป

๒. วัตถุประสงค์

เพื่อใช้เป็นกรอบกำหนด และแนวทางในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบการรับเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ ให้มีขั้นตอน กระบวนการและแนวทางในการปฏิบัติงานเป็นมาตรฐานเดียวกัน และให้เป็นไปตามข้อระเบียบ กฎหมาย หลักเกณฑ์ที่กำหนดไว้อย่างมีประสิทธิภาพ

๓. คำนิยาม

“ผู้รับบริการ” หมายถึง ผู้ที่มารับบริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลปางหมู

“ผู้มีส่วนได้เสีย” หมายถึง ผู้ที่ได้รับผลกระทบ ทั้งทางตรงและทางอ้อมจากการดำเนินการต่าง ๆ ภายในเขตตำบลปางหมู

“การจัดการข้อร้องเรียน ร้องทุกข์” มีความหมายครอบคลุมถึงการจัดการในเรื่องเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ ข้อเสนอแนะ ข้อคิดเห็น

“ผู้ร้องเรียน ร้องทุกข์” หมายถึง ประชาชนทั่วไป หรือผู้มีส่วนได้เสียที่มาติดต่อราชการผ่านช่องทางต่าง ๆ โดยมีวัตถุประสงค์ครอบคลุมการร้องเรียน ร้องทุกข์ การให้ข้อเสนอแนะ การให้ข้อคิดเห็น

“ช่องทางการรับเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์” หมายถึง ช่องทางต่าง ๆ ที่ใช้ในการรับเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ เช่น ติดต่อด้วยตนเอง ติดต่อทางโทรศัพท์ ติดต่อผ่านทางหน่วยงานราชการอื่น เป็นต้น

๔. ระยะเวลาการให้บริการ

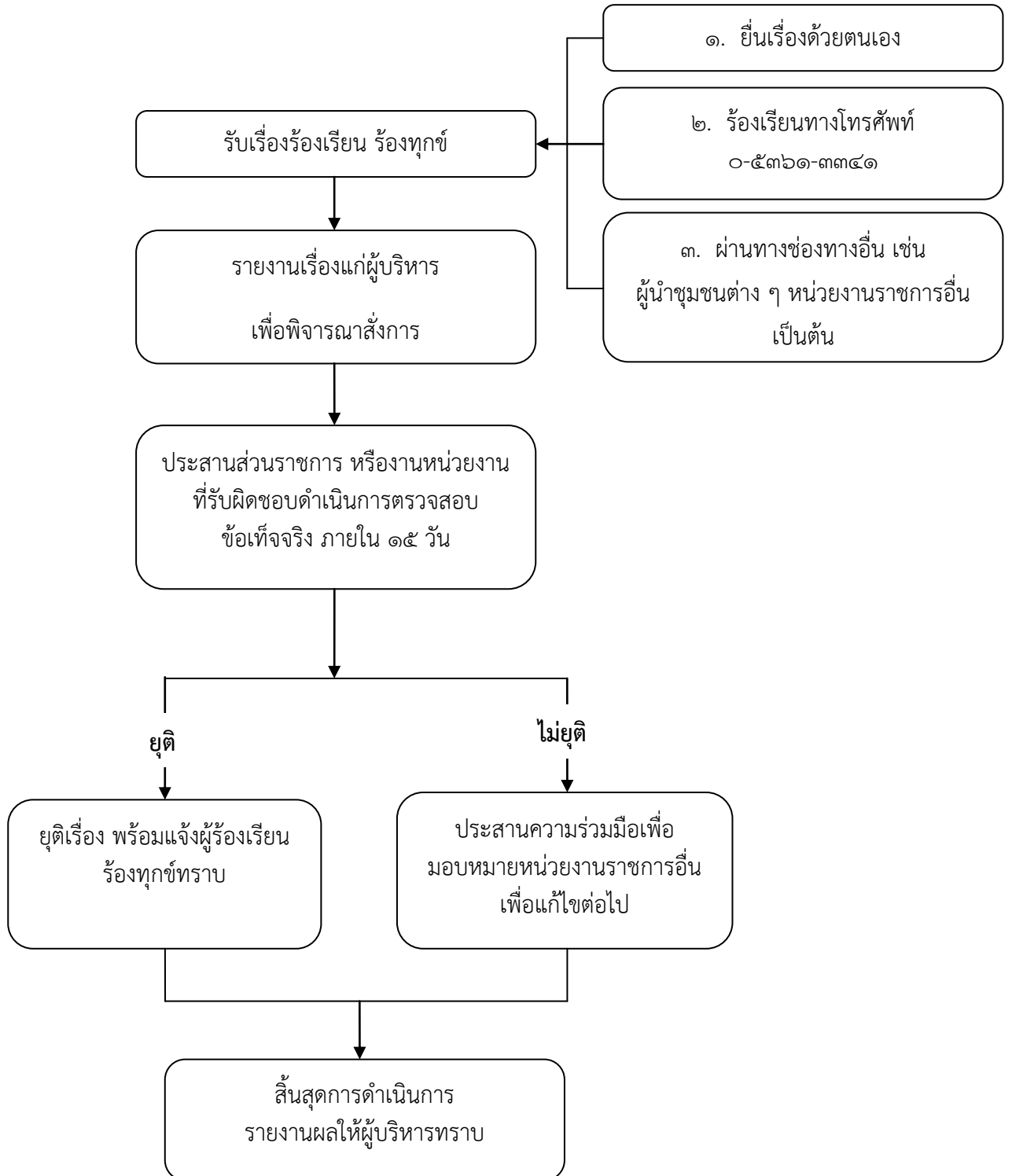
เปิดให้บริการทุกวัน วันจันทร์ถึงวันศุกร์ (ยกเว้นวันหยุดที่ทางราชการกำหนด) ตั้งแต่เวลา ๐๘.๓๐ – ๑๖.๓๐ น.

๕. การรับและตรวจสอบเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์

การดำเนินการรับและติดตามตรวจสอบเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ที่แจ้งมายังองค์การบริหารส่วนตำบลปางหมูจากช่องทางต่าง ๆ จะต้องปฏิบัติตามที่กำหนด ดังนี้

ช่องทาง	ระยะเวลาดำเนินการรับเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์
๑. ร้องเรียนด้วยตนเอง ณ องค์การบริหารส่วนตำบลปางหมู	ภายใน ๑ วันทำการ
๒. ร้องเรียนทางโทรศัพท์ ๐-๕๓๖๑-๓๓๔๑	ภายใน ๑ วันทำการ
๓. ร้องเรียนทางช่องทางอื่น เช่น ผู้นำชุมชนต่าง ๆ หน่วยงานราชการอื่น เป็นต้น	ภายใน ๑ วันทำการ

๖. แผนผังกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์



๗. การบันทึกเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์

๗.๑ กรอกรูปแบบฟอร์มบันทึกเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ (ตามเอกสารภาคผนวก) โดยมีรายละเอียด ดังนี้

- ๗.๑.๑ ชื่อ-สกุลของผู้ยื่น (กรณีที่ยื่นด้วยตนเอง)
- ๗.๑.๒ ที่อยู่ที่สามารถติดต่อได้
- ๗.๑.๓ หมายเลขโทรศัพท์ที่สามารถติดต่อได้
- ๗.๑.๔ เรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์
- ๗.๑.๕ ความต้องการให้องค์การบริหารส่วนตำบลปางหมูเข้าไปดำเนินการ
- ๗.๑.๖ สถานที่ที่เป็นต้นเหตุ

๗.๒ ทุกช่องทางที่มีการร้องเรียน ร้องทุกข์ เจ้าหน้าที่ต้องบันทึกเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ ลงในระบบงานสารบรรณเพื่อใช้เป็นหลักฐาน

๗.๓ ผู้ที่รับผิดชอบงานนิติการ หรือที่ได้รับมอบหมายนำเสนอเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ต่อผู้บริหารเพื่อพิจารณาสั่งการต่อไป

๘. การประสานหน่วยงานเพื่อแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์

๘.๑ ข้อร้องเรียน ร้องทุกข์ ที่เป็นการร้องเรียนเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการของหน่วยงาน เช่น ไฟฟ้าสาธารณะ การจัดการขยะมูลฝอย กลิ่นเหม็นรบกวน เป็นต้น ต้องจัดทำเป็นบันทึกข้อความเสนอต่อผู้บริหารเพื่อสั่งการหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

๘.๒ ข้อร้องเรียน ร้องทุกข์ ที่ไม่อยู่ในความรับผิดชอบขององค์การบริหารส่วนตำบลปางหมู ให้ดำเนินการประสานหน่วยงานภายนอกที่เกี่ยวข้อง เพื่อให้เกิดความรวดเร็วและถูกต้อง ในการแก้ไขปัญหาต่อไป

๘.๓ ข้อร้องเรียน ร้องทุกข์ ที่ส่งผลกระทบต่อหน่วยงาน เช่น กรณีผู้ร้องเรียนทำหนังสือร้องเรียนความไม่โปร่งใสในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ เป็นต้น ให้เจ้าหน้าที่จัดทำเป็นบันทึกข้อความเพื่อเสนอผู้บริหารพิจารณาสั่งการไปยังหน่วยงานที่รับผิดชอบเพื่อดำเนินการตรวจสอบและแจ้งผู้ร้องเรียนทราบต่อไป

๙. การติดตามแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์

ให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องรายงานผลการดำเนินการให้สำนักปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลทราบภายใน ๕ วันทำการเพื่อให้เจ้าหน้าที่งานนิติการแจ้งให้ผู้ร้องเรียนทราบต่อไป

๑๐. การรายงานผลการดำเนินงาน

๑๐.๑ ให้เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบจัดเก็บเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์แยกต่างหากจากแฟ้มเอกสารทางราชการอื่น ๆ

๑๐.๒ ภายหลังจากดำเนินการแก้ไขปัญหาข้อร้องเรียน ร้องทุกข์เสร็จแล้ว ให้รายงานผลการดำเนินการนั้นแก่ผู้บริหารทราบต่อไป

๑๐.๓ ภายในสิ้นปีงบประมาณให้จัดทำเป็นรายงานสรุปผลการดำเนินงานเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ เพื่อจะได้นำไปจัดทำเป็นสถิติ ข้อมูลเพื่อใช้เป็นแนวทางในการแก้ไข ปรับปรุง พัฒนา องค์กรต่อไป

๑๑. มาตรฐานการปฏิบัติงาน

กรณีได้รับเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ ให้ผู้รับผิดชอบดำเนินการตรวจสอบและพิจารณาส่งเรื่องให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องดำเนินการแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ให้แล้วเสร็จภายใน ๑๕ วันทำการ

ภาคผนวก

แบบเรียน ร้องทุกข์
องค์การบริหารส่วนตำบลปางหมู

เขียนที่ องค์การบริหารส่วนตำบลปางหมู

วันที่.....เดือน.....พ.ศ.....

เรื่อง ร้องเรียน ร้องทุกข์

เรียน นายกองค้การบริหารส่วนตำบลปางหมู

สิ่งที่ส่งมาด้วย (ถ้ามี)

๑.		จำนวน.....ชุด/ฉบับ
๒.		จำนวน.....ชุด/ฉบับ

ด้วย ข้าพเจ้า (ชื่อ-สกุล)..... อายุ..... ปี
 บัตรประจำตัวประชาชนเลขที่..... อาศัยอยู่บ้านเลขที่..... หมู่ที่.....
 หมู่บ้าน..... ตรอก/ซอย..... ถนน..... ตำบล.....
 อำเภอ..... จังหวัด..... รหัสไปรษณีย์.....
 หมายเลขโทรศัพท์ที่สามารถติดต่อได้.....

มีความประสงค์ร้องเรียน ร้องทุกข์ และขอให้้องค์การบริหารส่วนตำบลบางหมุดดำเนินการ
ตรวจสอบ แก้ไขต่อไป โดยมีรายละเอียดดังนี้

[illegible]

ข้าพเจ้าขอรับรองว่าข้อความข้างต้นที่ได้แจ้งไว้เป็นความจริงทุกประการ และได้มีเจตนาแจ้งเพื่อกลับแก้งบุคคลใด ๆ ทั้งสิ้น

ลงชื่อ.....ผู้ร้องเรียน ร้องทุกข์
(.....)