



คู่มือการปฏิบัติงานรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์

องค์การบริหารส่วนตำบลแม่สามแลบ

อำเภอสบเมย จังหวัดแม่ฮ่องสอน

โทร/โทรสาร 059615945

www.salawinfb@gmail.com

คำนำ

คู่มือการปฏิบัติงาน รับเรื่องราวร้องเรียน/ร้องทุกข์ จัดทำขึ้นเพื่อให้ผู้ปฏิบัติงานใช้เป็นแนวทางในการดำเนินการจัดการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ขององค์การบริหารส่วนตำบลแม่สามแลบ อำเภอสบเมย จังหวัดแม่ฮ่องสอน ปฏิบัติในรูปแบบเดียวกัน

ทั้งนี้ การจัดการข้อร้องเรียนจนได้จ้อยุติ ให้มีความรวดเร็วและมีประสิทธิภาพ เพื่อตอบสนองความต้องการและความคาดหวังของผู้รับบริการจำเป็นต้องมีขั้นตอน/กระบวนการ และแนวทางในการปฏิบัติงานที่ชัดเจนและเป็นมาตรฐานเดียวกัน

ศูนย์รับเรื่องราวร้องเรียน/ร้องทุกข์

องค์การบริหารส่วนตำบลแม่สามแลบ

อำเภอสบเมย จังหวัดแม่ฮ่องสอน

สารบัญ

เรื่อง	หน้า
หลักการและเหตุผล	๑
การจัดตั้งศูนย์รับเรื่องราวร้องเรียน/ร้องทุกข์	๑
สถานที่ตั้ง	๑
หน้าที่ความรับผิดชอบ	๑
วัตถุประสงค์ของการจัดทำคู่มือ	๑
คำจำกัดความ	๒
แผนผังกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์	๓
ขั้นตอนการปฏิบัติงาน	๔
การรับและการตรวจสอบข้อร้องเรียนจากช่องทางต่างๆ	๔
การบันทึกข้อร้องเรียน	๔
การประสานหน่วยงานเพื่อแก้ไขข้อร้องเรียนและการแจ้งกับผู้ร้องเรียน	๕
การติดตามและแก้ไขข้อร้องเรียน	๕
การรายงานผลการจัดการข้อร้องเรียนของหน่วยงาน	๕
มาตรฐานงาน	๕
แบบฟอร์ม	๕
จัดทำโดย	๕
ภาคผนวก	
-แบบคำร้องเรียน/ร้องทุกข์	
-คำสั่งจัดตั้งศูนย์รับฟังเรื่องราวร้องทุกข์และร้องเรียนและมอบหมายเจ้าหน้าที่รับผิดชอบ	

คู่มือการร้องเรียน / ร้องทุกข์

๑. หลักการและเหตุผล

พระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๔๖ ได้กำหนดแนวทางปฏิบัติราชการ มุ่งให้เกิดประโยชน์สุขแก่ประชาชน โดยยึดประชาชนเป็นศูนย์กลาง เพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชน ให้เกิดความผาสุกและความเป็นอยู่ที่ดีของประชาชน เกิดผลสัมฤทธิ์ต่องานบริการ มีประสิทธิภาพและเกิดความคุ้มค่าในการให้บริการ ไม่มีขั้นตอนปฏิบัติงานเกินความจำเป็น มีการปรับปรุงภารกิจให้ทันต่อสถานการณ์ ประชาชนได้รับการอำนวยความสะดวกและได้รับการตอบสนองความต้องการ และมีการประเมินผลการให้บริการสม่ำเสมอ

๒. การจัดตั้งศูนย์รับเรื่องราวร้องเรียน/ร้องทุกข์

ตามประกาศ คณะรักษาความสงบแห่งชาติ ฉบับที่ ๙๖/๒๕๑๗ เมื่อวันที่ ๑๗ กรกฎาคม ๒๕๕๗ เรื่องการจัดตั้งศูนย์ดำรงธรรมเพื่อประสิทธิภาพการบริหารงานระดับจังหวัด และให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นทุกองค์กร จัดตั้งศูนย์ดำรงธรรมท้องถิ่น โดยให้ศูนย์ดำรงธรรมองค์การบริหารส่วนตำบลแม่สามแลบ อยู่ภายใต้การกำกับดูแลของศูนย์ดำรงธรรมอำเภอสบเมย จัดตั้งเพื่อเป็นศูนย์ในการรับเรื่องราวร้องทุกข์ และให้บริการข้อมูลข่าวสาร ให้คำปรึกษาให้คำปรึกษารับเรื่องปัญหาความต้องการ และข้อเสนอแนะของประชาชน

๓. สถานที่ตั้ง

ตั้งอยู่ ณ องค์การบริหารส่วนตำบลแม่สามแลบ อำเภอสบเมย จังหวัดแม่ฮ่องสอน

๔. หน้าที่ความรับผิดชอบ

เป็นศูนย์กลางในการรับเรื่องราวร้องเรียน/ร้องทุกข์ และให้บริการข้อมูลข่าวสาร ให้คำปรึกษารับเรื่องปัญหาความต้องการ และข้อเสนอแนะของประชาชน

๕. วัตถุประสงค์ของการจัดทำคู่มือ

๑. เพื่อให้การดำเนินงานจัดการข้อร้องเรียนของศูนย์รับเรื่องราวร้องเรียน/ร้องทุกข์ มีขั้นตอนกระบวนการ และแนวทางในการปฏิบัติงานเป็นมาตรฐานเดียวกัน

๒. เพื่อให้มั่นใจว่าได้มีการปฏิบัติตามข้อกำหนด ระเบียบหลักเกณฑ์เกี่ยวกับการจัดข้อร้องเรียนที่กำหนดไว้อย่างสม่ำเสมอ และมีประสิทธิภาพ

๖. คำจำกัดความ

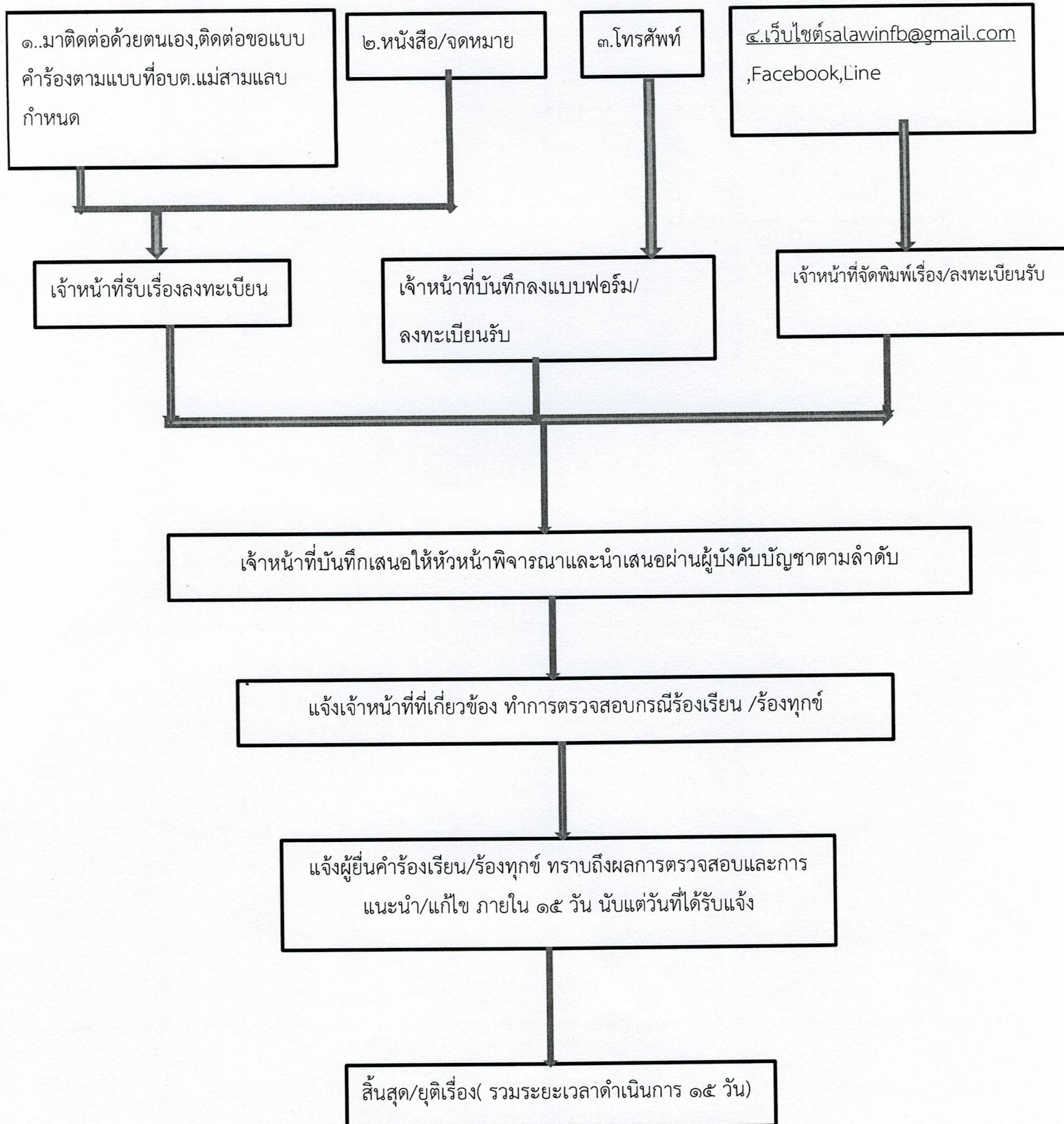
ผู้รับบริการ	➡ ผู้ที่มารับบริการ จากส่วนราชการและประชาชนทั่วไป
ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	➡ ผู้ที่ได้รับผลกระทบ ทั้งทางบวกและทางลบทั้งทางตรงและทางอ้อมจากการดำเนินการของส่วนราชการ เช่น ประชาชนในพื้นที่ตำบลแม่สามแลบ
การจัดการข้อร้องเรียน	➡ มีความหมายครอบคลุมถึงการจัดการในเรื่อง ข้อร้องเรียน ข้อเสนอแนะ ข้อคัดเห็น คำชมเชย การสอบถามหรือร้องขอข้อมูล
ผู้ร้องเรียน	➡ ประชาชนทั่วไป ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มาติดต่อยังศูนย์ดำรงธรรม องค์การบริหารส่วนตำบลแม่สามแลบ ผ่านช่องทางต่างๆ โดยมีวัตถุประสงค์ครอบคลุมการร้องเรียน การให้เสนอแนะ การใช้ข้อคิดเห็น การชมเชย การร้องขอข้อมูล
ช่องทางการรับข้อร้องเรียน	➡ ช่องทางต่าง ที่ใช้การรับเรื่องร้องเรียน เช่น ติดต่อร้องทุกข์ด้วยตนเอง จดหมาย หนังสือ ทางโทรศัพท์ เว็บไซต์ เฟสบุ๊ก
เจ้าหน้าที่	➡ เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบการจัดการข้อร้องเรียนของหน่วยงาน
ข้อร้องเรียน	➡ แบ่งเป็นประเภทต่างๆเช่น ข้อคิดเห็น ข้อเสนอแนะ คำชมเชย สอบถามหรือร้องขอข้อมูล การร้องเรียนเกี่ยวกับความไม่โปร่งใสของการจัดซื้อจัดจ้างเป็นต้น การร้องเรียนเกี่ยวกับเรื่องทั่วไป ที่อยู่ในอำนาจหน้าที่ องค์การบริหารส่วนตำบลแม่สามแลบ

๗.แผนผังกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน/ร้องเรียน

กระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน/ร้องเรียน

องค์การบริหารส่วนตำบลแม่สามแลบ

อำเภอสบเมย จังหวัดแม่ฮ่องสอน



๘.ขั้นตอนการปฏิบัติงาน

การแต่งตั้งผู้รับผิดชอบการจัดการข้อร้องเรียนของหน่วยงาน

๘.๑จัดตั้งศูนย์รับร้องเรียน/ร้องทุกข์

๘.๒จัดทำคำสั่งแต่งตั้งคณะทำงานดำเนินการ

๘.๓ แจ้งผู้รับผิดชอบตามคำสั่งองค์การบริหารส่วนตำบลแม่สามแลบ เพื่อความสะดวกในการประสานงาน

๙.การรับและการตรวจสอบข้อร้องเรียนจากช่องทางต่างๆ

ดำเนินการรับและติดตามตรวจสอบข้อร้องเรียนที่เข้ามายังหน่วยงานจากช่องทางต่างๆโดยมีข้อปฏิบัติตามกำหนดดังนี้

ช่องทาง	ความถี่ในการตรวจสอบช่องทาง	ระยะเวลาดำเนินการรับข้อร้องเรียนเพื่อประสานงานหาทางแก้ไข	หมายเหตุ
ร้องเรียนด้วยตนเอง ณ อบต.แม่สามแลบ	ทุกครั้งที่มีผู้ร้องเรียน	ภายใน ๑ วันทำการ	
หนังสือ/ช่องทาง	ทุกวัน	ภายใน ๑ วันทำการ	
ร้องเรียนทางโทรศัพท์ ๐๕๓๖๑๕๔๕	ทุกวัน	ภายใน ๑ วันทำการ	
ร้องเรียนผ่านเว็บไซต์อบต.แม่สามแลบ www.salawinfb@gmail.com ร้องเรียนทาง Facebook/ ร้องเรียนทาง Line	ทุกวัน	ภายใน ๑ วันทำการ	

๑๐การบันทึกข้อร้องเรียน

๑๐.๑กรอกแบบฟอร์มแบบรับร้องเรียน/ร้องทุกข์

๑๐.๒ การร้องเรียนทุกช่องทางที่มีการร้องเรียน /ร้องทุกข์ จะต้องบันทึกข้อร้องเรียนลงสมุดบันทึกข้อร้องเรียน

๑๑.การประสานหน่วยงานเพื่อซื้อร้องเรียนและกลับผู้ร้องเรียน

- กรณีเป็นการขอข้อมูลข่าวสาร ประสานหน่วยงานเจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้องผู้ครอบครองเอกสาร เพื่อให้ข้อมูลแก่ผู้ร้องขอทันที
- ซื้อร้องเรียน ที่เป็นการร้องเรียนเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการของหน่วยงานจัดบันทึกข้อความเสนอตามลำดับชั้น
- ซื้อร้องเรียน ที่ไม่อยู่ในอำนาจความรับผิดชอบขององค์การบริหารส่วนตำบลแม่สามแลบ ให้ดำเนินการประสานแจ้งหน่วยงานภายนอกที่เกี่ยวข้อง เพื่อให้เกิดความรวดเร็วและถูกต้องชัดเจนในการแก้ไขปัญหาต่อไป
- ซื้อร้องเรียนที่มีผลกระทบต่อหน่วยงาน เช่น กรณีผู้ร้องเรียนทำหนังสือร้องเรียนความโปร่งใสในการจัดซื้อจัดจ้างให้เจ้าหน้าที่จัดทำบันทึกข้อความเสนอผู้บริหารตามลำดับชั้น เพื่อดำเนินการตรวจและแจ้งผู้ร้องเรียนต่อไป

๑๒.ติดตามการแก้ไขซื้อร้องเรียน

รายงานผลการดำเนินภายใน ๑๕ วัน และดำเนินการแจ้งผู้ร้องเรียนทราบต่อไป

๑๓.การรายงานผลการจัดการซื้อร้องเรียนของหน่วยงาน

รวบรวมรายงานสรุปซื้อร้องเรียน หลังสิ้นปีงบประมาณ เพื่อนำมาวิเคราะห์การจัดการซื้อร้องเรียนในภาพรวมของหน่วยงาน เพื่อใช้เป็นแนวทางในการแก้ไข ปรับปรุง พัฒนางองค์กรต่อไป

๑๔.มาตรฐานงาน

การดำเนินการแก้ไขซื้อร้องเรียนให้แล้วเสร็จ ภายในระยะเวลาที่กำหนด

กรณีได้รับเรื่องร้องเรียน / ร้องเรียน จากช่องทางการร้องเรียน เช่น ร้องเรียนมาด้วยตนเอง/จดหมาย/โทรศัพท์ /เว็บไซต์/Facebook/Line.ให้ศูนย์ดำเนินการตรวจสอบและพิจารณาช่องทางส่งเรื่องให้ผู้เกี่ยวข้องดำเนินการแก้ไขเรื่องร้องเรียนให้แล้วเสร็จภายใน ๑๕ วัน

๑๕.แบบฟอร์ม

- แบบรับเรื่องร้องเรียน/ร้องเรียน

จัดทำโดย

ศูนย์รับเรื่องราวร้องเรียน / ร้องเรียน องค์การบริหารส่วนตำบลแม่สามแลบ ตำบลแม่สามแลบ จังหวัดแม่ฮ่องสอน

เบอร์โทร-๐๕๓-๖๑๕๙๔๕

เว็บไซต์ - salawinfb@gmail.co

แบบคำร้องเรียน/ร้องทุกข์

วันที่.....

ข้าพเจ้า.....อายุ.....ปีเชื้อชาติ.....สัญชาติ.....

อยู่ที่บ้านเลขที่.....หมู่ที่.....ตำบลแม่สามแลบ อำเภอสามชัย จังหวัดแม่ฮ่องสอน
ตำแหน่ง.....หมายเลขโทรศัพท์.....

เนื่องด้วย

.....
.....
.....
.....
.....

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบและพิจารณาดำเนินการต่อไป

ขอแสดงความนับถือ

ลงชื่อ.....ผู้ยื่นคำขอ

(.....)

การดำเนินการขั้นตอนของเจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้อง

.....
.....
.....

ลงชื่อ.....เจ้าหน้าที่

(.....)

ความเห็น

.....
.....
.....

คำสั่ง

.....
.....
.....

ลงชื่อ.....

(นางณัฐวรรณ มั่นทะนา)

รองปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลแม่สามแลบ

รท. ปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลแม่สามแลบ

ลงชื่อ.....

(นายไตรรัตน์ วนาศิริสุข)

นายกองค์การบริหารส่วนตำบลแม่สามแลบ



คำสั่งองค์การบริหารส่วนตำบลแม่สามแลบ

ที่ ๓๗๕/๒๕๖๒

เรื่อง การจัดตั้งศูนย์บริการรับเรื่องร้องเรียนขององค์การบริหารส่วนตำบลแม่สามแลบ

.....

ด้วยปัจจุบันเป็นที่ประจักษ์ว่า องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีบทบาทสำคัญในการให้บริการ สาธารณะ บรรเทาทุกข์ บำรุงสุข แก่ประชาชนภายในกรอบอำนาจหน้าที่ และโดยที่องค์การบริหารส่วนตำบล สะเมิงเหนือ เป็นองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่มีภาระหน้าที่รับผิดชอบพื้นที่ จำนวน ๑๐ หมู่บ้าน ในเขต ตำบลแม่สามแลบ ได้ดำเนินการปรับปรุงแก้ไขการปฏิบัติราชการในส่วนที่เกี่ยวข้องมาโดยตลอดทั้งนี้เพื่อ ประโยชน์สุขของประชาชนและให้เป็นไปตามมาตรฐานการปฏิบัติราชการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

เพื่อประสิทธิภาพและความสัมฤทธิ์ผลของการดำเนินการดังกล่าว โดยเฉพาะในส่วนของการ อำนวยความสะดวกและตอบสนองความต้องการของประชาชนตามแนวทางการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี อาศัยอำนาจตามความในมาตรา ๖๔/๑ แห่งพระราชบัญญัติสภาตำบลและองค์การบริหารส่วนตำบล พ.ศ.๒๕๓๗ แก้ไขเพิ่มเติมถึง (ฉบับที่ ๕) พ.ศ. ๒๕๔๖ ประกอบมาตรา ๕๒ และมาตรา ๔๑ แห่งพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๔๖ จัดตั้ง “ศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ องค์การบริหารส่วนตำบลแม่สามแลบ” ณ ห้องปฏิบัติงาน สำนักปลัด องค์การบริหารส่วนตำบล พร้อมจัดวางตู้รับเรื่องราวร้องทุกข์ (ตู้แดง) ณ หน้าอาคารสำนักงานองค์การ บริหารส่วนตำบลแม่สามแลบ โดยมีผู้รับผิดชอบประจำศูนย์ จึงแต่งตั้งคณะกรรมการจัดตั้งศูนย์บริการ รับเรื่องร้องเรียนขององค์การบริหารส่วนตำบลแม่สามแลบ ดังรายชื่อต่อไปนี้

๑. นายไตรรัตน์	วนาศิริสุข	นายกอบต.แม่สามแลบ	ประธานกรรมการ
๒. นางณัฐวรรณ	มันทะนา	รองปลัด อบต.แม่สามแลบ	กรรมการ
๓. นางอรชร	มูลขำ	หัวหน้าสำนักปลัด	กรรมการ
๔. นายอาทิตย์	วานารุ่งฤดี	ผู้อำนวยการกองช่าง	กรรมการ
๕. นายธวัชชัย	พุทธวัตร	นักพัฒนาชุมชนชำนาญการ	กรรมการ
๖. นางณัฐโรกานต์	พุทธวัตร	นักทรัพยากรบุคคลชำนาญการ	กรรมการ
๗. นางสาวสุปราณี	ใจคำ	จนท.บริหารงานทั่วไป	กรรมการ/เลขานุการ

โดยให้ศูนย์รับเรื่องร้องทุกข์..../

โดยให้ศูนย์รับเรื่องร้องทุกข์ องค์การบริหารส่วนตำบลแม่สามแลบ มีอำนาจหน้าที่และวิธีการดำเนินการดังต่อไปนี้

๑. รับเรื่องราวข้อร้องทุกข์ ร้องเรียนเกี่ยวกับการปฏิบัติราชการ อุปสรรค ความยุ่งยาก หรือปัญหาอื่นใดจากประชาชน หน่วยงาน องค์กรต่าง ๆ แล้วทำการประเมิน วิเคราะห์ ตรวจสอบข้อเท็จจริงเบื้องต้น

๒. ในเบื้องต้นให้ถือเป็นความลับของทางราชการ หากเป็นบัตรสนเท่ห์ ให้พิจารณาเฉพาะรายที่ระบุหลักฐาน กรณีแวดล้อมปรากฏชัดแจ้ง ตลอดจนชี้พยานบุคคลแน่นอน

๓. ประสานการปฏิบัติให้ส่วนราชการในสังกัดองค์การบริหารส่วนตำบลบ้านยาง ดำเนินการตามภารกิจที่เกี่ยวข้องและสามารถขอให้บุคคลในสังกัดส่วนราชการนั้นให้ถ้อยคำหรือข้อมูลเอกสาร หลักฐานใด ๆ เพื่อประโยชน์สำหรับการนั้นได้

๔. กรณีที่อาจเกี่ยวข้องกับคดี หรืออาจก่อให้เกิดเป็นคดีความได้ ให้แจ้งรายละเอียดเฉพาะ ที่ส่วนราชการเจ้าของเรื่องจะสามารถนำไปพิจารณาดำเนินการต่อไปได้ โดยอาจมีการปกปิดข้อความตามคำร้องบางส่วนก็ได้ ทั้งนี้ หากส่วนราชการเจ้าของเรื่องประสานขอทราบข้อมูลรายละเอียดเพิ่มเติมให้พิจารณาเป็นรายกรณี

๕. กรณีที่เกี่ยวข้องกับเจ้าหน้าที่ของรัฐหรือหน่วยงานอื่น ให้ส่งเรื่องให้หัวหน้าส่วนราชการหรือเหนือกว่าส่วนราชการต้นสังกัดของผู้ถูกร้อง หรือส่งเรื่องให้ส่วนราชการหรือหน่วยงานที่มีอำนาจหน้าที่ในการสืบสวนเรื่องร้องเรียนของส่วนราชการหรือหน่วยงานนั้นเป็นการเฉพาะ

๖. ให้พิจารณาดำเนินการเป็นกรณีพิเศษเฉพาะเรื่อง ดังนี้

๖.๑ กรณีที่เกี่ยวข้องกับความมั่นคงของประเทศ

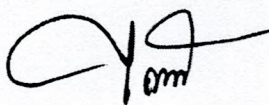
๖.๒ กรณีที่อาจมีผลกระทบต่อชีวิตและความปลอดภัยของผู้ร้อง ให้สรุปสาระสำคัญตามคำร้องเฉพาะที่ส่วนราชการเจ้าของเรื่องจะสามารถนำไปพิจารณาดำเนินการต่อไปได้ โดยอาจไม่นำส่งเอกสารคำร้องต้นฉบับ รวมทั้งหากมีความจำเป็นให้ประสานหน่วยงานที่เกี่ยวข้องเพื่อให้การคุ้มครองผู้ร้องเป็นพิเศษรายกรณี ทั้งนี้ หากมีการประสานขอทราบข้อมูลรายละเอียดเพิ่มเติมให้พิจารณาเป็นรายกรณีด้วย

๗. รายงานผลการปฏิบัติงานให้ผู้บังคับบัญชาทราบโดยเร็ว

๘. ดำเนินการอื่น ๆ ตามที่ผู้บังคับบัญชามอบหมาย

ทั้งนี้ ตั้งแต่บัดนี้เป็นต้นไป

สั่ง ณ วันที่ ๑๐ ตุลาคม พ.ศ. ๒๕๖๒



(นายไตรรัตน์ วนาศิริสุข)

นายกองค์การบริหารส่วนตำบลแม่สามแลบ