

คู่มือการร้องเรียน / ร้องทุกข์



องค์การบริหารส่วนตำบลวังแดง
อำเภอตรอน จังหวัดอุดรธานี

คำนำ

คู่มือการปฏิบัติงาน รับเรื่องราวร้องเรียน / ร้องทุกข์ จัดทำขึ้นเพื่อให้ผู้ปฏิบัติงานใช้เป็นแนวทางในการดำเนินการจัดการร้องเรียนร้องทุกข์ ขององค์การบริหารส่วนตำบลวังแดง อำเภอตรอน จังหวัดอุดรดิตถ์ ปฏิบัติในรูปแบบเดียวกัน

ทั้งนี้การจัดการข้อร้องเรียนจนได้ข้อยุติ ให้มีความรวดเร็วและมีประสิทธิภาพ เพื่อตอบสนองความต้องการและความคาดหวังของผู้รับบริการจำเป็นต้องมีขั้นตอน/กระบวนการ และแนวทางในการปฏิบัติงานที่ชัดเจนและเป็นมาตรฐานเดียวกัน

ศูนย์รับเรื่องราวร้องเรียน / ร้องทุกข์
องค์การบริหารส่วนตำบลวังแดง
อำเภอตรอน จังหวัดอุดรดิตถ์

สารบัญ

เรื่อง	หน้า
หลักการและเหตุผล	1
การจัดตั้งศูนย์รับเรื่องราวร้องเรียน / ร้องทุกข์	1
สถานที่ตั้ง	1
หน้าที่ความรับผิดชอบ	1
วัตถุประสงค์ของการจัดทำคู่มือ	1
คำจำกัดความ	1
แผนผังกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน / ร้องทุกข์	3
ขั้นตอนการปฏิบัติงาน	4
การรับและการตรวจสอบข้อร้องเรียนจากช่องทางต่าง ๆ	4
การบันทึกข้อร้องเรียน	4
การประสานหน่วยงานเพื่อแก้ไขข้อร้องเรียนและการแจ้งกลับผู้ร้องเรียน	4
ติดตามการแก้ไขข้อร้องเรียน	5
การรายงานผลการจัดการข้อร้องเรียนของหน่วยงาน	5
มาตรฐานงาน	5
แบบฟอร์ม	5
จัดทำโดย	5
ภาคผนวก	
-แบบฟอร์มการร้องเรียน / ร้องทุกข์	

คู่มือการร้องเรียน / ร้องทุกข์

1. หลักการและเหตุผล

พระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ.2546 ได้กำหนดแนวทางปฏิบัติราชการ มุ่งให้เกิดประโยชน์สุขแก่ประชาชน โดยยึดประชาชนเป็นศูนย์กลาง เพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชน ให้เกิดความผาสุกและความเป็นอยู่ที่ดีของประชาชน เกิดผลสัมฤทธิ์ต่องานบริการมีประสิทธิภาพและเกิดความคุ้มค่าในการให้บริการ ไม่มีขั้นตอนปฏิบัติงานเกินความจำเป็น มีการปรับปรุงภารกิจให้ทันต่อสถานการณ์ ประชาชนได้รับการอำนวยความสะดวกและได้รับการตอบสนองความต้องการ และมีการประเมินผลการให้บริการสม่ำเสมอ

2. การจัดตั้งศูนย์รับเรื่องราวร้องเรียน / ร้องทุกข์

ตามประกาศ คณะรักษาความสงบแห่งชาติ ฉบับที่ 96/2557 เมื่อวันที่ 17 กรกฎาคม 2557 เรื่อง การจัดตั้งศูนย์ดำรงธรรมเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการบริหารงานระดับจังหวัด และให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นทุกองค์กร จัดตั้งศูนย์ดำรงธรรมท้องถิ่น โดยให้ศูนย์ดำรงธรรมองค์การบริหารส่วนตำบลวังแดง อยู่ภายใต้การกำกับดูแลของศูนย์ดำรงธรรมอำเภอตรอน จัดตั้งเพื่อเป็นศูนย์ในการรับเรื่องราวร้องทุกข์ และให้บริการข้อมูลข่าวสาร ให้คำปรึกษารับเรื่องปัญหาความต้องการ และข้อเสนอแนะของประชาชน

3. สถานที่ตั้ง

ตั้งอยู่ ณ องค์การบริหารส่วนตำบลวังแดง ตำบลวังแดง อำเภอตรอน จังหวัดอุดรธานี

4. หน้าที่ความรับผิดชอบ

เป็นศูนย์กลางในการรับเรื่องราวร้องเรียน / ร้องทุกข์ และให้บริการข้อมูลข่าวสาร ให้คำปรึกษารับเรื่องปัญหาความต้องการ และข้อเสนอแนะของประชาชน

5. วัตถุประสงค์ของการจัดทำคู่มือ

1. เพื่อให้การดำเนินงานจัดการข้อร้องเรียนของศูนย์รับเรื่องราวร้องเรียน/ร้องทุกข์ มีขั้นตอน / กระบวนการ และแนวทางในการปฏิบัติงานเป็นมาตรฐานเดียวกัน
2. เพื่อให้มั่นใจว่าได้มีการปฏิบัติตามข้อกำหนด ระเบียบหลักเกณฑ์เกี่ยวกับการจัดการข้อร้องเรียนที่กำหนดไว้อย่างสม่ำเสมอ และมีประสิทธิภาพ

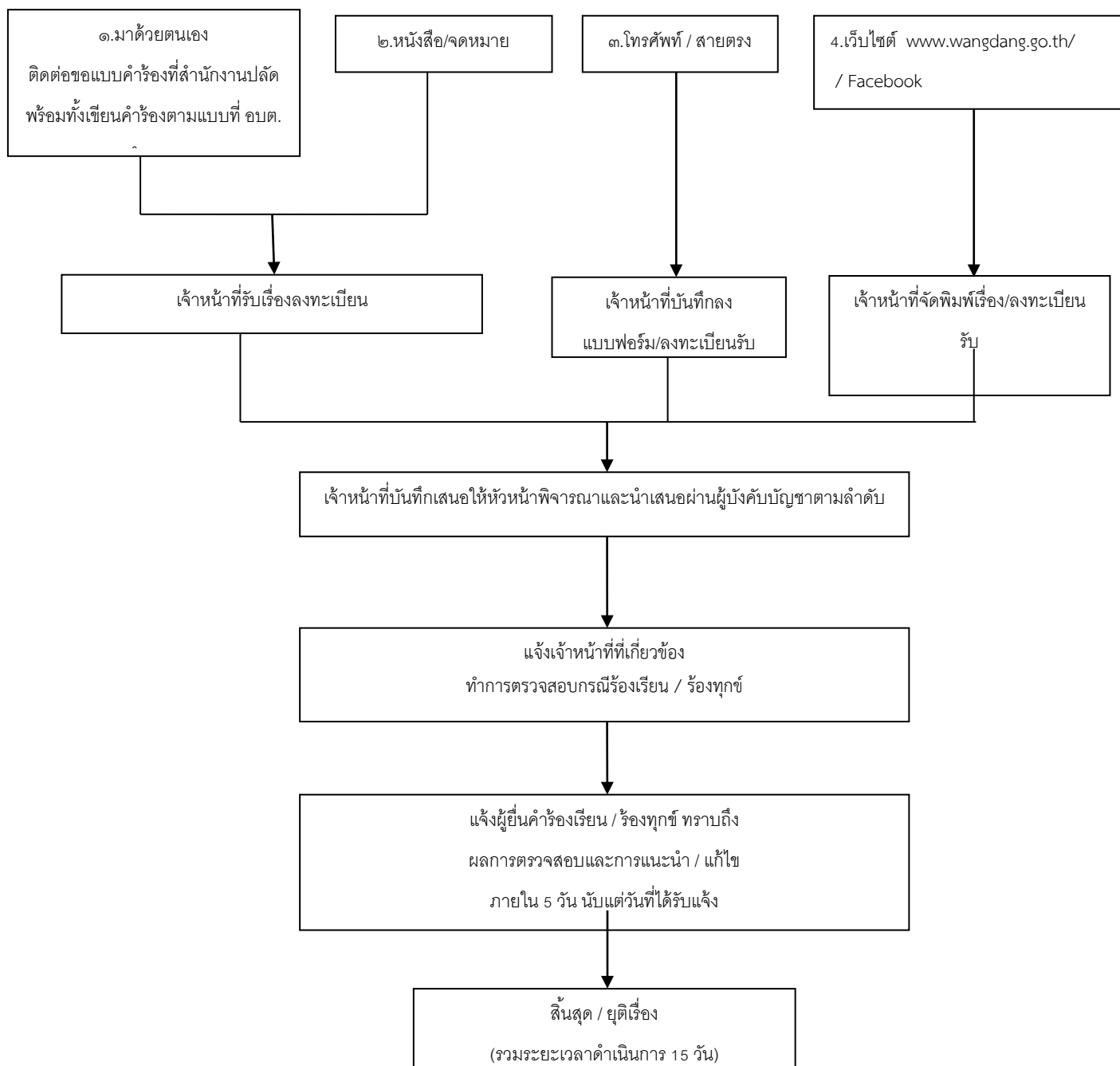
6. คำจำกัดความ

- | | |
|----------------------|--|
| ผู้รับบริการ | - ผู้ที่มีารับบริการจากส่วนราชการและประชาชนทั่วไป |
| ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย | - ผู้ที่ได้รับผลกระทบ ทั้งทางบวกและทางลบ ทั้งทางตรงและทางอ้อม จากการดำเนินการของส่วนราชการ เช่น ประชาชนในชุมชนเขตองค์การบริหารส่วนตำบลวังแดง |

การจัดการข้อร้องเรียน	-มีความหมายครอบคลุมถึงการจัดการในเรื่อง ข้อร้องเรียน ข้อเสนอแนะ/ข้อคิดเห็น/คำชมเชย/การสอบถามหรือร้องขอข้อมูล
ผู้ร้องเรียน	- ประชาชนทั่วไป / ผู้มีส่วนได้เสียที่มาติดต่อขอร้องเรียน/ร้องทุกข์ องค์การบริหารส่วนตำบลวังแดงผ่านช่องทางต่าง ๆ โดยมี วัตถุประสงค์ครอบคลุมการร้องเรียน/การให้ข้อเสนอแนะ/การให้ ข้อคิดเห็น/การชมเชย/การร้องขอข้อมูล
ช่องทางการรับข้อร้องเรียน/ ร้องทุกข์ เจ้าหน้าที่ ข้อร้องเรียน	-ช่องทางต่าง ๆ ที่ใช้ในการรับเรื่องร้องเรียน เช่น ติดต่อ ด้วย ตนเอง/จดหมาย/หนังสือ/ทางโทรศัพท์/เว็บไซต์/Face Book -เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบจัดการข้อร้องเรียนของหน่วยงาน -แบ่งเป็นประเภทต่าง ๆ เช่น -ข้อคิดเห็น ข้อเสนอแนะ คำชมเชย สอบถามหรือร้องขอ ข้อมูล -การร้องเรียนเกี่ยวกับคุณภาพและการให้บริการของ หน่วยงาน -การร้องเรียนเกี่ยวกับความไม่โปร่งใสของการจัดซื้อจัดจ้าง เป็นต้น

7.แผนผังกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน / ร้องทุกข์

กระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน / ร้องทุกข์ องค์การบริหารส่วนตำบลวังแดง อำเภอตรอนจังหวัดอุดรธานี



หมายเหตุ : กรณีสามารถดำเนินการได้

8.ขั้นตอนการปฏิบัติงาน

การแต่งตั้งผู้รับผิดชอบจัดการข้อร้องเรียนของหน่วยงาน

8.1จัดตั้งศูนย์รับเรื่องราวร้องเรียน / ร้องทุกข์

8.2จัดทำคำสั่งแต่งตั้งคณะกรรมการดำเนินการ

8.3แจ้งผู้รับผิดชอบตามคำสั่งองค์การบริหารส่วนตำบลวังแดง เพื่อความสะดวกในการประสานงาน

9.การรับและการตรวจสอบข้อร้องเรียนจากช่องทางต่าง ๆ

ดำเนินการรับและติดตามตรวจสอบข้อร้องเรียนที่เข้ามายังหน่วยงานจากช่องทางต่าง ๆ โดยมีข้อปฏิบัติตามที่กำหนด ดังนี้

ช่องทาง	ความถี่ในการตรวจสอบช่องทาง	ระยะเวลาดำเนินการรับข้อร้องเรียน เพื่อประสานหาทางแก้ไข	หมายเหตุ
ร้องเรียนด้วยตนเอง องค์การบริหารส่วนตำบลวังแดง	ทุกครั้งที่มีผู้ร้องเรียน	ภายใน 1 วันทำการ	-
หนังสือ/จดหมาย	ทุกวัน	ภายใน 1 วันทำการ	
ร้องเรียนทางโทรศัพท์ 055-491506	ทุกวัน	ภายใน 1 วันทำการ	-
ร้องเรียนผ่านเว็บไซต์ -องค์การบริหารส่วนตำบลวังแดง www.wangdang.go.th/ -ร้องเรียนทาง Face book	ทุกวัน	ภายใน 1 วันทำการ	-

10.การบันทึกข้อร้องเรียน

10.1 กรอกแบบฟอร์มแบบรับเรื่องการร้องเรียน/ร้องทุกข์

10.2 การร้องเรียนทุกช่องทางที่มีการร้องเรียน/ร้องทุกข์ จะต้องบันทึกข้อร้องเรียนลงสมุดบันทึกข้อร้องเรียน

11.การประสานหน่วยงานเพื่อแก้ไขข้อร้องเรียนและการแจ้งกลับผู้ร้องเรียน

-กรณีเป็นการขอข้อมูลข่าวสาร ประสานหน่วยงานผู้ครองครองเอกสารเจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้อง เพื่อให้ข้อมูลแก่ผู้ร้องขอได้ทันที

-ข้อร้องเรียน ที่เป็นการร้องเรียนเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการขอหน่วยงานจัดทำบันทึกข้อความเสนอไปตามลำดับขั้น

-ข้อร้องเรียน ที่ไม่อยู่ในอำนาจความรับผิดชอบขององค์การบริหารส่วนตำบลวังแดง ให้ดำเนินการประสาน แจ้งหน่วยงานภายนอกที่เกี่ยวข้อง เพื่อให้เกิดความรวดเร็วและถูกต้องชัดเจนในการแก้ไขปัญหาต่อไป

-ข้อร้องเรียนที่มีผลกระทบต่อหน่วยงาน เช่น กรณีผู้ร้องเรียนทำหนังสือร้องเรียนความไม่โปร่งใสในการจัดซื้อจัดจ้าง ให้เจ้าหน้าที่จัดทำบันทึกข้อความเสนอผู้บริหารตามลำดับชั้น เพื่อดำเนินการตรวจสอบและแจ้งผู้ร้องเรียนต่อไป

12.ติดตามการแก้ไขข้อร้องเรียน

รายงานผลการดำเนินการภายใน 15 วันทำการ และดำเนินการแจ้งผู้ร้องเรียนทราบต่อไป

13.การรายงานผลการจัดการข้อร้องเรียนของหน่วยงาน

รวบรวมรายงานสรุปข้อร้องเรียน หลังสิ้นปีงบประมาณ เพื่อนำมาวิเคราะห์การจัดการข้อร้องเรียนในภาพรวมของหน่วยงาน เพื่อใช้เป็นแนวทางในการแก้ไข ปรับปรุง พัฒนางองค์กรต่อไป

14.มาตรฐานงาน

การดำเนินการแก้ไขข้อร้องเรียนให้แล้วเสร็จ ภายในระยะเวลาที่กำหนด

-กรณีได้รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ จากช่องทางการร้องเรียน เช่น ร้องเรียนมาด้วยตนเอง/จดหมาย/โทรศัพท์/เว็บไซต์/Facebook ให้ศูนย์ดำเนินการตรวจสอบและพิจารณาส่งเรื่องให้ผู้ที่เกี่ยวข้องดำเนินการแก้ไขเรื่องร้องเรียนให้แล้วเสร็จภายใน 15 วัน

15.แบบฟอร์ม

-แบบรับเรื่องการร้องเรียน / ร้องทุกข์

16.จัดทำโดย

ศูนย์รับเรื่องราวร้องเรียน / ร้องทุกข์ สำนักงาน องค์การบริหารส่วนตำบลวังแดง ตำบลวังแดง อำเภอดรอนจังหวัดอุดรธานี

เบอร์โทรศัพท์ : 055491506

เว็บไซต์ : www.wangdang.go.th/

Face book : องค์การบริหารส่วนตำบลวังแดง

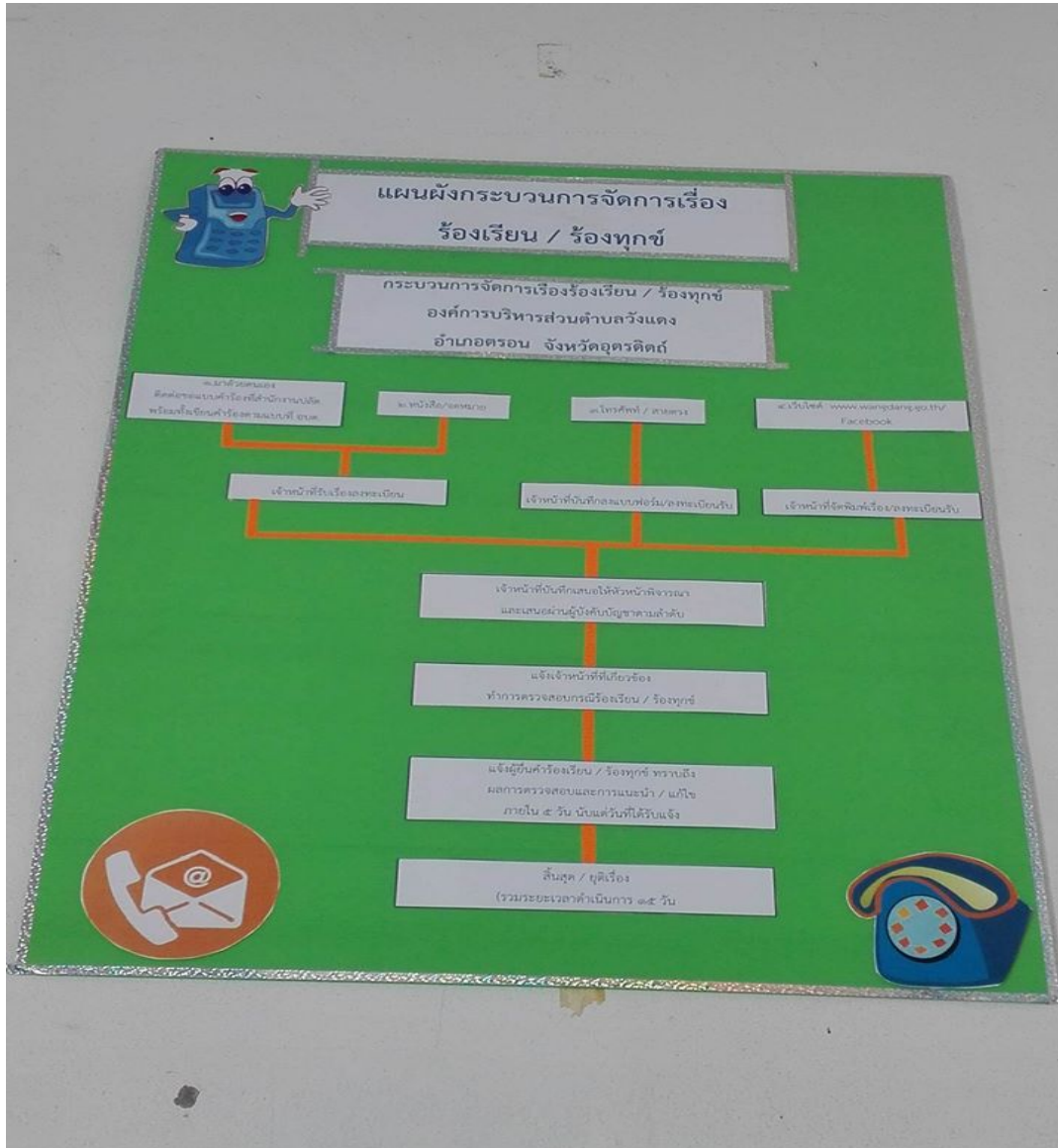
มีช่องทางให้ประชาชนสามารถเสนอข้อร้องเรียน



มีช่องทางให้ประชาชนสามารถเสนอข้อร้องเรียน



แนวทางการดำเนินงานเกี่ยวกับข้อร้องเรียน



การดำเนินการของศูนย์ข้อมูลข่าวสาร

