

คู่มือการจัดการข้อร้องเรียน



องค์การบริหารส่วนตำบลสามเรือน
อำเภอบางปะอิน จังหวัดพระนครศรีอยุธยา

คำนำ

คู่มือการจัดการข้อร้องเรียน องค์การบริหารส่วนตำบลสามเรือน ปี พ.ศ. 2561 องค์การบริหารส่วนตำบลสามเรือน ได้นำเทคโนโลยีเข้ามาใช้ในการดำเนินการจัดการข้อร้องเรียน ตั้งแต่การรับเรื่องร้องเรียนผ่านเว็บไซต์/ ผ่านเฟซบุ๊ก คู่มือการจัดการข้อร้องเรียนฉบับนี้ประกอบด้วยรายละเอียดการจัดการข้อร้องเรียนต่างๆ วิธีการดำเนินการจัดการข้อร้องเรียน ซึ่งจะแบ่งเป็นแต่ละขั้นตอนตามกระบวนการจัดการข้อร้องเรียน ตั้งแต่ช่องทางการรับเรื่องร้องเรียน การปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ และการรายงานผล สรุปผลการดำเนินการจัดการข้อร้องเรียน โดยทั้งหมดที่กล่าวมานี้หมายถึงกระบวนการดำเนินการจัดการข้อร้องเรียนขององค์การบริหารส่วนตำบลสามเรือน

ผู้จัดทำ หวังเป็นอย่างยิ่งว่าคู่มือการจัดการข้อร้องเรียนฉบับนี้จะเป็นประโยชน์ต่อการปฏิบัติงานด้านการจัดการข้อร้องเรียนของเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบงานด้านการจัดการข้อร้องเรียน หรือประชาชนผู้ที่สนใจเป็นอย่างมาก หากมีข้อเสนอแนะต่างๆ เกี่ยวกับคู่มือฉบับนี้ ผู้จัดทำยินดีรับฟังทุกข้อเสนอแนะ เพื่อเป็นประโยชน์ต่อการพัฒนางานต่อไป และขอขอบพระคุณมา ณ ที่นี้ด้วย

งานนิติการ : สำนักปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลสามเรือน

ผู้จัดทำ

สารบัญ

เรื่อง	หน้า
1. วัตถุประสงค์	1 - 2
2. ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้เสีย	2
3. ขอบเขต	2
4. ประเภทข้อร้องเรียน	3
5. หลักเกณฑ์ในการรับเรื่องร้องเรียน	4
6. การพิจารณาในการกำหนดชั้นความลับและการคุ้มครองผู้ร้องเรียน	5
7. กฎ ระเบียบ ที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินการจัดการข้อร้องเรียน	5
8. คำจำกัดความ	5
9. หน้าที่ความรับผิดชอบ	6
10. ตัวชี้วัดระดับความสำเร็จ	6
11. การตอบข้อร้องเรียน	7
12. การรายงาน	8
13. การเข้าสู่เว็บไซต์ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน	8
14. หน้าที่ความรับผิดชอบเจ้าหน้าที่ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน	9
15. แผนผังกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์	10
16. แผนผังแสดงรายละเอียดกระบวนการทำงานของการจัดการข้อร้องเรียน	11

ภาคผนวก ก

1. การตอบข้อร้องเรียนเบื้องต้นถึงผู้ร้องเรียน (ภายใน 15 วัน) ด้วยหนังสือ
ราชการภายนอก
2. กรณีบันทึกข้อความ เรียนนายกองค์การบริหารส่วนตำบลสามเรือน
3. แบบบันทึกคำร้องทุกข์

1.1 วัตถุประสงค์

การจัดการข้อร้องเรียนขององค์การบริหารส่วนตำบลสามเรือน จำต้องดำเนินการให้เป็นไปตาม รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พ.ศ.2560 หมวด 3 สิทธิและเสรีภาพของปวงชนชาวไทย

มาตรา 41 (2) “บุคคล และชุมชนย่อมมีสิทธิ เสนอเรื่องราวร้องทุกข์ต่อหน่วยงานของรัฐและได้รับ แจ้งผลการพิจารณาโดยรวดเร็ว”

และพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. 2546 หมวด 7 การ อำนวยความสะดวกและการตอบสนองความต้องการของประชาชน

มาตรา 38 “เมื่อส่วนราชการใดได้รับการติดต่อจากประชาชน หรือจากส่วนราชการด้วยกันเกี่ยวกับ งานที่อยู่ในอำนาจหน้าที่ของส่วนราชการนั้น ให้เป็นหน้าที่ของส่วนราชการนั้นที่จะต้องตอบคำถามหรือแจ้ง การดำเนินการให้ทราบภายใน 15 วัน หรือภายในกำหนดเวลาที่กำหนดไว้

มาตรา 41 “ในกรณีที่ส่วนราชการได้รับคำร้องเรียน เสนอแนะหรือความคิดเห็นเกี่ยวกับ วิธีปฏิบัติ ราชการ อุปสรรค ความยุ่งยาก หรือปัญหาอื่นใดจากบุคคลใด โดยมีข้อมูลและสาระตามสมควร ให้เป็นหน้าที่ ของส่วนราชการนั้นที่จะต้องพิจารณาดำเนินการให้ลุล่วงไป และในกรณีที่มิได้อยู่ของบุคคลนั้น ให้แจ้งให้บุคคล นั้นทราบผลการดำเนินการด้วย ทั้งนี้ อาจแจ้งให้ทราบผ่านทางระบบเครือข่ายสารสนเทศของส่วนราชการด้วย ก็ได้ ในกรณีการแจ้งผ่านทางระบบเครือข่ายสารสนเทศ มิให้เปิดเผยชื่อหรือที่อยู่ของผู้ร้องเรียน เสนอแนะ หรือแสดงความคิดเห็น

ดังนั้น การจัดทำคู่มือฉบับนี้จึงดำเนินการจัดทำเพื่อวัตถุประสงค์ ดังต่อไปนี้

1) เพื่อให้มั่นใจว่ากระบวนการรับเรื่องร้องเรียนและดำเนินการจัดการ ข้อร้องเรียน ได้มีการปฏิบัติ ตามขั้นตอนการปฏิบัติงานที่สอดคล้องกับข้อกำหนด ระเบียบ หลักเกณฑ์เกี่ยวกับการรับเรื่องร้องเรียนและ ดำเนินการจัดการข้อร้องเรียนที่กำหนดไว้อย่างครบถ้วนและมีประสิทธิภาพ

2) เพื่อให้บุคลากรหรือเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบด้านการจัดการ ข้อร้องเรียนของหน่วยงาน องค์การบริหารส่วนตำบลสามเรือน ใช้เป็นแนวทางในการปฏิบัติงานและดำเนินการ แก้ไขปัญหาตามข้อ ร้องเรียนที่ได้รับจากช่องทางการร้องเรียนต่างๆ โดยกระบวนการและวิธีการดำเนินงานต้องเป็นไปในทิศทาง เดียวกัน

3) เพื่อเป็นหลักฐานแสดงวิธีการทำงานที่สามารถถ่ายทอดให้กับผู้เข้ามา ปฏิบัติงานใหม่ พัฒนาให้ การทำงานเป็นมืออาชีพ และใช้ประกอบการประเมินผลการ ปฏิบัติงานของบุคลากรหรือเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบ รวมทั้งแสดงหรือเผยแพร่ให้กับบุคคลภายนอกหรือผู้ใช้บริการ ให้สามารถเข้าใจและใช้ประโยชน์จาก กระบวนการที่มีอยู่ เพื่อขอรับบริการที่ตรงกับความต้องการ

4) เพื่อเป็นการเผยแพร่ ประชาสัมพันธ์ ให้ประชาชนผู้รับบริการ ได้ทราบถึงกระบวนการจัดการข้อ ร้องเรียน หลักเกณฑ์ต่างๆ ในการร้องเรียน โดยองค์การบริหารส่วนตำบลสามเรือนเปิดโอกาสให้ประชาชน ผู้รับบริการเข้ามามีส่วนร่วมในการรับรู้ แสดงความคิดเห็นหรือเสนอแนะเกี่ยวกับกระบวนการดำเนินการ จัดการข้อร้องเรียน เพื่อเป็นประโยชน์ในการปรับปรุง แก้ไขการดำเนินงานต่อไป

โดยระบบการจัดการข้อร้องเรียน องค์การบริหารส่วนตำบลสามเรือนได้ปรับปรุงและพัฒนาขึ้นมา เพื่อลดขั้นตอนและระยะเวลาการปฏิบัติงานลดความซ้ำซ้อน ลดพื้นที่ในการจัดเก็บเอกสาร และเพื่อรวมข้อมูลไว้ในฐานข้อมูลเดียวกัน ทำให้ข้อมูลไม่สูญหาย กระจัดกระจาย สามารถค้นหาได้สะดวกและรวดเร็ว

1.2 ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้เสีย

ผู้รับบริการ แบ่งเป็นกลุ่มได้ดังนี้

- กลุ่มสังคม ได้แก่ ประชาชนทั่วไป, ผู้นำชุมชน, อาสาสมัคร, โรงเรียน, มหาวิทยาลัย เป็นต้น
- หน่วยงานภาครัฐ ได้แก่ หน่วยงานภายในองค์การบริหารส่วนตำบลสามเรือน หรือภายนอกองค์การบริหารส่วนตำบลสามเรือน
- องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ได้แก่ องค์การบริหารส่วนจังหวัด (อ.บ.จ.), องค์การบริหารส่วนตำบล (อ.บ.ต.), เทศบาล เป็นต้น
- องค์กรภาคเอกชนหรือองค์กรอิสระ ได้แก่ บริษัท, สมาคม, มูลนิธิ, ชมรมต่างๆ เป็นต้น

ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย หน่วยงานภายในสังกัดองค์การบริหารส่วนตำบลสามเรือน

1.3 ขอบเขต

ใช้เป็นคู่มือมาตรฐานการปฏิบัติงานของกระบวนการรับเรื่องร้องเรียนและดำเนินการจัดการข้อร้องเรียนของเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบการจัดการข้อร้องเรียน องค์การบริหารส่วนตำบลสามเรือน โดยผ่านทางช่องทางต่างๆ ดังต่อไปนี้

1. เดินทางมาด้วยตนเอง ติดต่อที่ สำนักปลัดฯ ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน ชั้น 1 องค์การบริหารส่วนตำบลสามเรือน
2. ส่งไปรษณีย์หรือจดหมาย มาที่ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน องค์การบริหารส่วนตำบลสามเรือน เลขที่ 449 หมู่ที่ 2 ตำบลสามเรือน อำเภอบางปะอิน จังหวัดพระนครศรีอยุธยา รหัสไปรษณีย์ 13160
4. โทรศัพท์ หมายเลข 035 – 331350 ต่อ 20
5. โทรสาร หมายเลข 035 - 330464
6. ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน องค์การบริหารส่วนตำบลสามเรือน www.samruan.org
7. Facebook. อบต.สามเรือน

1.4 ประเภทข้อร้องเรียน

แบ่งเป็น 4 ประเภท ตามภารกิจและความรับผิดชอบขององค์การบริหารส่วนตำบลสามเรือนได้ ดังต่อไปนี้

1. ร้องเรียนเจ้าหน้าที่หรือหน่วยงาน
2. ร้องเรียนการให้บริการ
3. ข้อเสนอแนะ ข้อคิดเห็น และคำชมเชย
4. อื่นๆ

ประเภท	นิยาม	ตัวอย่างที่เป็นรูปธรรม
1. ร้องเรียน เจ้าหน้าที่หรือ หน่วยงาน	การที่ผู้ร้องเรียนหรือผู้เสียหาย ร้องเรียนเจ้าหน้าที่ หรือหน่วยงาน เกี่ยวกับ การกระทำการใดๆ ที่มีผล ก่อให้เกิดความเสียหายอย่างใด อย่าง หนึ่งต่อผู้ร้องเรียนหรือองค์การบริหาร ส่วนตำบลสามเรือน	เช่น ร้องเรียนเจ้าหน้าที่ทุจริตใน การเบิก จ่ายเงินงบประมาณต่างๆ, ร้องเรียนการ บริหารงานบุคคล การโอน ย้าย บรรจุ เจ้าหน้าที่ การพิจารณาการเลื่อนขั้น ตำแหน่งหรือ เงินเดือน, ร้องเรียนด้าน วินัยต่างๆ , ร้องเรียนด้านพฤติกรรมฉันท ชู้สาว ของเจ้าหน้าที่, ความไม่โปร่งใสใน การ ซื้อ-จ้าง เป็นต้น
2. ร้องเรียนการ ให้บริการ	การที่ผู้ร้องเรียนแจ้งร้องเรียน เกี่ยวกับ การให้บริการงานต่างๆ ที่อยู่ในภารกิจ ความรับผิดชอบ ขององค์การบริหาร ส่วนตำบลสามเรือน	เช่น ร้องเรียนเกี่ยวกับพฤติกรรม การ ให้บริการของเจ้าหน้าที่ในด้านงานบริการ ต่างๆ, การติดต่อขอรับบริการ ด้านสื่อ วิชาการและความรู้ต่างๆ,
3. ข้อเสนอแนะ ข้อคิดเห็น และคำ ชมเชย	การที่ผู้ร้องเรียนแสดงออกทางความ คิดเห็นหรือการเสนอแนะทั่วไปเกี่ยวกับ การดำเนินการในด้านสาธารณสุข ต่างๆ ขององค์การบริหารส่วนตำบลสามเรือน	เช่น การเสนอแนะหรือแสดงความ คิดเห็นในด้านการให้บริการเกี่ยวกับการ ที่ผู้ร้องเรียนได้ร้องเรียนเรื่อง ต่างๆ ที่อยู่ ภายใต้อำนาจหน้าที่ ภารกิจ และความ รับผิดชอบของ องค์การบริหารส่วนตำบล สามเรือน นอกเหนือจากทั้ง 3 ข้อที่ได้ กล่าวมา เป็นต้น
4. อื่นๆ	การที่ผู้ร้องเรียนได้ร้องเรียนเรื่อง ต่างๆ ที่อยู่ภายใต้อำนาจหน้าที่ ภารกิจ และ ความรับผิดชอบขององค์การบริหารส่วน ตำบลสามเรือน นอกเหนือจากทั้ง 3 ข้อ ที่ได้กล่าวมา	การแจ้งการระบาดของโรคต่างๆ, เช่น โรคพิษสุนัขบ้า การขอให้หน่วยงาน หรือ เจ้าหน้าที่ของรัฐเข้าไปกำจัด ยุงลาย เป็นต้น

1.5 หลักเกณฑ์ในการรับเรื่องร้องเรียน

1. ใช้ถ้อยคำหรือข้อความที่สุภาพ และต้องมี

- วัน เดือน ปี
- ชื่อ ที่อยู่ หมายเลขโทรศัพท์ อีเมล ที่สามารถติดต่อถึงผู้ร้องเรียนหรือร้องทุกข์ได้
- ข้อเท็จจริง หรือ พฤติการณ์ของเรื่องที่ร้องเรียนได้อย่างชัดเจนว่าได้รับ ความเดือดร้อน

หรือเสียหายอย่างไร ต้องการให้แก้ไข ดำเนินการอย่างไร หรือชี้ช่องทางแจ้งเบาะแส เกี่ยวกับการทุจริตของ เจ้าหน้าที่/หน่วยงาน ขององค์การบริหารส่วนตำบลสามเรือนได้ชัดเจนเพียงพอที่สามารถดำเนินการ สืบสวน สอบสวนได้

- ระบุพยาน เอกสาร พยานวัตถุและพยานบุคคล (ถ้ามี)

2. ข้อร้องเรียนต้องเป็นเรื่องจริงที่มีมูลเหตุมิได้หวังสร้างกระแสหรือสร้างข่าว ที่เสียหายต่อบุคคลอื่น หรือหน่วยงานต่างๆ ที่เกี่ยวข้อง

3. การใช้บริการร้องเรียนขององค์การบริหารส่วนตำบลสามเรือน นั้น ต้องสามารถติดต่อกลับไปยัง ผู้ใช้บริการได้เพื่อยืนยันว่ามีตัวตนจริง ไม่ได้สร้างเรื่องเพื่อกล่าวหาบุคคลอื่นหรือหน่วยงานต่างๆ ให้เกิดความเสียหาย

4. เป็นเรื่องและผู้ร้องได้รับความเดือดร้อนหรือเสียหายอันเนื่องมาจากการปฏิบัติหน้าที่ต่างๆ ของ เจ้าหน้าที่หรือหน่วยงานภายในสังกัดองค์การบริหารส่วนตำบลสามเรือน

5. เป็นเรื่องที่ประสงค์ขอให้องค์การบริหารส่วนตำบลสามเรือนช่วยเหลือหรือจัดความเดือดร้อน ในด้านที่เกี่ยวข้องกับความรับผิดชอบหรือภารกิจขององค์การบริหารส่วนตำบลสามเรือน โดยตรง

6. ข้อร้องเรียนที่มีข้อมูลไม่ครบถ้วน ไม่เพียงพอ หรือไม่สามารถหาข้อมูลเพิ่มเติมได้ในการดำเนินการ ตรวจสอบ สืบสวน สอบสวน ข้อเท็จจริง ตามรายละเอียดที่กล่าวมาในข้อที่ 1 นั้น ให้ยุติเรื่องและเก็บเป็น ฐานข้อมูล

7. ไม่เป็นข้อร้องเรียนที่เข้าลักษณะดังต่อไปนี้

- ข้อร้องเรียนที่เป็นบัตรสนเท่ห์ เว้นแต่บัตรสนเท่ห์นั้นจะระบุรายละเอียด ตามข้อที่ 1 จึงจะรับไว้ พิจารณาเป็นการเฉพาะเรื่อง

- ข้อร้องเรียนที่เข้าสู่กระบวนการยุติธรรมแล้ว หรือเป็นเรื่องที่ศาลได้มี คำพิพากษาหรือคำสั่งถึงที่สุดแล้ว
- ข้อร้องเรียนที่เกี่ยวข้องกับสถาบันพระมหากษัตริย์
- ข้อร้องเรียนที่เกี่ยวข้องกับนโยบายของรัฐบาล
- ข้อร้องเรียนที่หน่วยงานอื่นได้ดำเนินการตรวจสอบ พิจารณาวินิจฉัย และได้มีข้อสรุปผลการ

พิจารณาเป็นที่เรียบร้อยแล้ว เช่น สำนักงานคณะกรรมการป้องกันและปราบปรามการทุจริตแห่งชาติ (ป.ป.ช.), สำนักงานคณะกรรมการป้องกันและปราบปรามการทุจริตภาครัฐ (ป.ป.ท.), สำนักงานป้องกันและ ปราบปรามการฟอกเงิน (ป.ป.ง.) เป็นต้น นอกเหนือจากหลักเกณฑ์ดังกล่าวข้างต้นแล้ว ให้อยู่ในดุลยพินิจของ ผู้บังคับบัญชาว่าจะรับไว้พิจารณาหรือไม่เป็นเรื่องเฉพาะกรณี

1.6 การพิจารณาในการกำหนดชั้นความลับและคุ้มครองผู้ร้องเรียน

การพิจารณาข้อร้องเรียนในการกำหนดชั้นความลับและคุ้มครองผู้ร้องเรียนนั้น จะต้องปฏิบัติตามระเบียบว่าด้วยการรักษาความลับของทางราชการ พ.ศ. 2544 และการส่งเรื่องให้หน่วยงานพิจารณานั้น ผู้ให้ข้อมูลและผู้ร้องอาจได้รับความเดือดร้อน เช่น ข้อร้องเรียนกล่าวโทษข้าราชการ ในเบื้องต้นให้ถือว่าเป็นความลับทางราชการ (หากเป็นบัตร สน.เทห์ ให้พิจารณาเฉพาะรายที่ระบุหลักฐาน กรณีแวดล้อมปรากฏชัดแจ้ง ตลอดจนชี้พยานบุคคลแน่นอนเท่านั้น) การแจ้งเบาะแสผู้มีอิทธิพล ต้องปกปิดชื่อและที่อยู่ผู้ร้อง หากไม่ปกปิดชื่อที่อยู่ผู้ร้องจะต้องแจ้งให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องทราบและให้ความคุ้มครองแก่ผู้ร้องด้วย

- กรณีมีการระบุชื่อผู้ถูกกล่าวหา จะต้องคุ้มครองทั้งฝ่ายผู้ร้องและผู้ถูกกล่าวหา เนื่องจากเรื่องยังไม่ได้ผ่านกระบวนการตรวจสอบข้อเท็จจริงและอาจเป็นการกลั่นแกล้งกล่าวหาให้ได้รับความเดือดร้อนและเสียหายได้

- เรื่องที่เกี่ยวกับความมั่นคงของชาติ

- กรณีผู้ร้องเรียนระบุในคำร้องขอให้ปกปิดหรือไม่ประสงค์ให้เปิดเผยชื่อผู้ร้องเรียน หน่วยงานต้องไม่เปิดเผยชื่อผู้ร้องให้หน่วยงานผู้ถูกร้องทราบ เนื่องจากผู้ร้องอาจได้รับความเดือดร้อนตามเหตุแห่งการร้องเรียนนั้นๆ

1.7 กฎ ระเบียบ ที่เกี่ยวข้องกับการ ดำเนินการจัดการข้อร้องเรียน

1. รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พ.ศ. 2560 มาตรา 41 (2)
2. พระราชบัญญัติข้อมูลข่าวสารของราชการ พ.ศ. 2540 มาตรา 14, 15 และ 25
3. พระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. 2546 หมวด 7 การอำนวยความสะดวกและการตอบสนอง ความต้องการของประชาชน มาตรา 37, 38, 39, 41 และ 42
4. ระเบียบว่าด้วยการรักษาความลับของทางราชการ พ.ศ. 2544

1.8 คำจำกัดความ

ข้อร้องเรียน หมายความว่า เรื่องที่ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ร้องเรียนต่อองค์การบริหารส่วนตำบลสามเรือน จากการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลสามเรือน ในเรื่องต่างๆ ดังนี้

- ข้อร้องเรียนที่เกี่ยวกับหน่วยงานทั้งที่เป็นโครงสร้างที่เป็นทางการและไม่เป็นทางการอยู่ในสังกัดองค์การบริหารส่วนตำบลสามเรือน เนื่องจาก ไม่ปฏิบัติตามกฎหมาย ระเบียบ เงื่อนไขการอนุญาต หรือมีการดำเนินการที่สร้างความเดือดร้อนแก่ประชาชนในพื้นที่

- ข้อร้องเรียนที่เกี่ยวกับการดำเนินงานตามภารกิจขององค์การบริหารส่วนตำบลสามเรือน เนื่องจากไม่มีประสิทธิภาพ ไม่ครบถ้วนหรือบกพร่อง หรือไม่ได้รับความเป็นธรรม

- ข้อร้องเรียนที่เกี่ยวกับเจ้าหน้าที่ขององค์การบริหารส่วนตำบลสามเรือน ปฏิบัติหน้าที่ไม่มีประสิทธิภาพ ไม่เต็มใจให้บริการ ปฏิบัติหน้าที่ผิดวินัย ประมวลจริยธรรม และจรรยาบรรณที่กำหนดไว้ รวมทั้งมีความประพฤติทั้งส่วนตัวและหรือการทำงานที่เสื่อมเสียต่อหน้าที่ราชการ

- ข้อร้องเรียนที่มีความร้ายแรงเป็นกรณีพิเศษ หมายถึง เรื่องร้องเรียนที่มีการเสนอข่าวทางสื่อมวลชน หรือเป็นข้อร้องเรียนที่สร้างความเสียหายอย่างร้ายแรงต่อภาพลักษณ์องค์การบริหารส่วนตำบลสามเรือน

การดำเนินการจนได้ข้อยุติ ได้แก่

- เรื่องที่ดำเนินการแล้ว ได้ตามความประสงค์ของผู้ร้องทั้งหมด และได้แจ้งให้ผู้ร้องได้ทราบ
- เรื่องที่ดำเนินการแล้ว ได้ตามความประสงค์ของผู้ร้องบางส่วน (หน่วยงาน เจ้าของเรื่องได้ดำเนินการตามขอบเขตเต็มที่แล้ว) หรือได้บรรเทา เยียวยา ปัญหาความเดือดร้อนของผู้ร้องตามความเหมาะสมและได้แจ้งให้ผู้ร้องทราบ
- เรื่องดำเนินการแล้วแต่ไม่ได้ตามความประสงค์ของผู้ร้อง เช่น พันวิสัยการ ดำเนินการและขอบเขตอำนาจหน้าที่แล้วและได้แจ้งทำความเข้าใจกับผู้ร้อง
- เรื่องที่ส่งต่อให้หน่วยงานอื่นเพื่อทราบ หรือดำเนินการตามอำนาจหน้าที่แล้ว และได้แจ้งให้ผู้ร้องทราบถึงหน่วยงานที่รับเรื่องต่อ
- เรื่องร้องเรียนที่ระงับการพิจารณา หรือรวมเรื่อง เช่น บัตรสนเทห์ เรื่องที่อยู่ในกระบวนการทางศาล ข้อร้องเรียนกล่าวโทษแต่ไม่มีพยาน หลักฐาน ที่ชัดเจน พร้อมได้แจ้งให้ผู้ร้องทราบตามควรแก่กรณี
- เรื่องเสนอข้อคิดเห็นที่พันวิสัยดำเนินการหรือเป็นกรณีที่หน่วยงานได้ดำเนินการอยู่แล้ว

หน้าที่ความรับผิดชอบ

นายกองค์การบริหารส่วนตำบลสามเรือน : สั่งการ มอบนโยบาย และพิจารณาให้ความเห็นชอบ เกี่ยวกับการดำเนินการแก้ไขปัญหาข้อร้องเรียน

ผู้อำนวยการสำนัก/กอง : พิจารณาและอนุมัติแผนการตรวจสอบ ติดตาม แก้ไขปัญหาข้อร้องเรียน และพิจารณาผลการตรวจสอบ

เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบ : ประสานงาน ดำเนินการตรวจสอบ สรุปรายงานผล การตรวจสอบและติดตามผลการแก้ไขปัญหา

เจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้อง : ให้ความร่วมมือในการตรวจสอบและแก้ไขปัญหา

ตัวชี้วัดระดับความสำเร็จ

ตัวชี้วัดที่ 1. ร้อยละของการรักษามาตรฐานระยะเวลาการให้บริการ (การตอบสนองต่อข้อร้องเรียนที่สะดวก รวดเร็ว ภายในระยะเวลา 15 วันตั้งแต่วันที่รับเรื่อง)

การให้บริการ หมายความว่า การอำนวยความสะดวกในการให้บริการรับเรื่องร้องเรียน

การตอบสนอง หมายความว่า การที่ส่วนราชการได้ให้ข้อมูล การดำเนินการเพื่อแก้ไขข้อร้องเรียนให้กับผู้รับบริการภายใน 15 วัน

หมายเหตุ : ระยะเวลาให้บริการที่กำหนด = 15 วันทำการ โดยเริ่มนับตั้งแต่วันที่ ศูนย์ได้รับเรื่องจนถึงการแจ้งผลการดำเนินการให้ผู้ร้องเรียนทราบว่ามีการดำเนินการแก้ไข ปัญหา ยกเว้นกรณีเรื่องร้องเรียนที่เป็นบัตรสนเทห์หรือการร้องเรียนที่ไม่ระบุชื่อผู้ร้องเรียน

ค่าเป้าหมาย	เกณฑ์การให้คะแนนเทียบค่าเป้าหมายกับร้อยละของผลสำเร็จ				
	1	2	3	4	5
100 %	80	85	90	95	100

ตัวชี้วัดที่ 2. ร้อยละของจำนวนข้อร้องเรียนที่ได้รับการตรวจสอบ ข้อเท็จจริง และมีการสั่งการ

น้ำหนัก : ร้อยละ 5

คำอธิบาย :

ข้อร้องเรียน หมายความว่า เรื่องที่ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ร้องเรียนต่อองค์การบริหารส่วนตำบลสามเรือน จากการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลสามเรือน ในเรื่องต่างๆ ดังนี้

- ข้อร้องเรียนที่เกี่ยวกับหน่วยงานทั้งที่เป็นโครงสร้างที่เป็นทางการและไม่เป็นทางการอยู่ในสังกัด องค์การบริหารส่วนตำบลสามเรือน เนื่องจากไม่ปฏิบัติตามกฎหมาย ระเบียบ เงื่อนไขการอนุญาต หรือมีการดำเนินการที่สร้างความเดือดร้อนแก่ประชาชนในพื้นที่
- ข้อร้องเรียนที่เกี่ยวกับการดำเนินงานตามภารกิจของ องค์การบริหารส่วนตำบลสามเรือน เนื่องจากไม่มีประสิทธิภาพ ไม่ครบถ้วนหรือบกพร่อง หรือไม่ได้รับความเป็นธรรม
- ข้อร้องเรียนที่เกี่ยวกับเจ้าหน้าที่ขององค์การบริหารส่วนตำบลสามเรือน ปฏิบัติหน้าที่ไม่มีประสิทธิภาพ ไม่เต็มใจให้บริการ ปฏิบัติหน้าที่ผิดวินัย ประมวลจริยธรรม และจรรยาบรรณที่กำหนดไว้ รวมทั้งมีความประพฤติทั้งส่วนตัวและหรือการทำงานที่เสื่อมเสียต่อหน้าที่ราชการ

2.1 การตอบข้อร้องเรียน

กรณีที่ 1 การตอบข้อร้องเรียน ให้ผู้ร้องเรียนได้ทราบผลการดำเนินการในเบื้องต้น (ภายใน 15 วัน) ภายหลังจากได้รับเรื่องร้องเรียนมาในระบบ

- ตอบผู้ร้องเรียนในเบื้องต้น ด้วยรูปแบบหนังสือประทับตรา (แสดงไว้ใน ภาคผนวก ก.) มีเนื้อหาประกอบด้วย

1. เรียนถึง ชื่อผู้ร้องเรียน
2. รายละเอียดอ้างถึงข้อร้องเรียนที่ผู้ร้องเรียนได้ร้องเรียนมาโดยสรุป
3. บทส่งท้ายให้ระบุรายละเอียดว่า องค์การบริหารส่วนตำบลสามเรือน ได้รับเรื่องและมอบหมายหน่วยงานผู้รับผิดชอบหรือเกี่ยวข้องพิจารณาแล้ว หากทราบผลประการใด จะแจ้งให้ทราบต่อไป
4. ลงนามประทับตราองค์การบริหารส่วนตำบลสามเรือน โดยนายกองค์การบริหารส่วนตำบลสามเรือน

กรณีที่ 2 การตอบข้อร้องเรียนเมื่อทราบผลการดำเนินการพิจารณาหรือทราบผลความคืบหน้าการดำเนินการตามระยะเวลาที่กำหนดไว้

- บันทึกข้อความ เรียนนายกองค์การบริหารส่วนตำบลสามเรือน มีเนื้อหาประกอบด้วย

1. เรียน นายกองค์การบริหารส่วนตำบลสามเรือน ผ่านผู้อำนวยการกอง/หัวหน้าสำนักงาน
2. รายละเอียดกล่าวถึงหนังสือการร้องเรียนโดยสรุป

3. รายงานผลการดำเนินการจัดการข้อร้องเรียน ข้อเท็จจริง
4. ข้อพิจารณาและข้อเสนอ รายละเอียดได้ดำเนินการจัดการตามข้อร้องเรียนเรียบร้อยแล้ว เห็นสมควรแจ้งผู้ร้องทราบ
5. บทส่งท้าย จึ่งเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณาลงนามหนังสือตอบผู้ร้องเรียน ต่อไปด้วย จะเป็นพระคุณ
6. ลงนามโดยนายกองค์การบริหารส่วนตำบลสามเรือน หรือรองนายกปฏิบัติราชการแทนนายกองค์การบริหารส่วนตำบลสามเรือน

2.2 การรายงาน

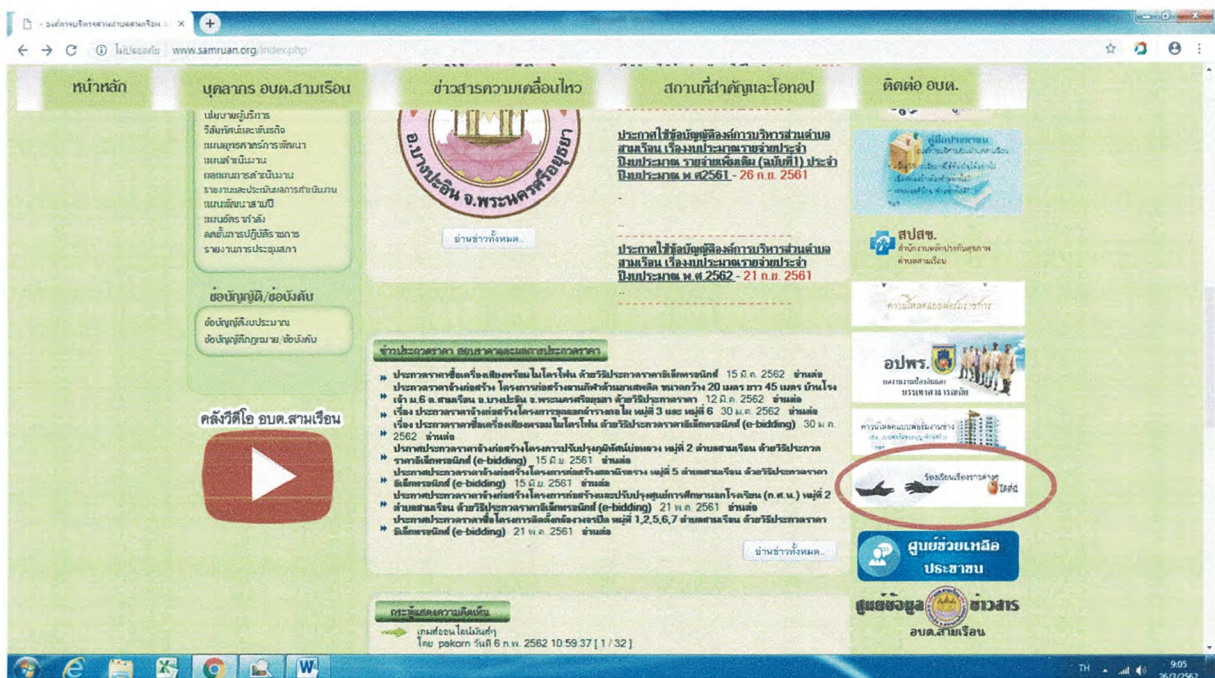
การรายงานผลการดำเนินการจัดการข้อร้องเรียน สามารถรายงานผลได้ตามหัวข้อ ดังต่อไปนี้

1. รายงานสรุปจำนวนข้อร้องเรียนในแต่ละปีงบประมาณ
2. รายงานสรุปจำนวนข้อร้องเรียนแยกเป็นรายไตรมาส
3. รายงานสรุปจำนวนข้อร้องเรียน จำแนกตามช่องทางการร้องเรียน
4. รายงานสรุปจำนวนข้อร้องเรียน จำแนกตามประเภทข้อร้องเรียน
5. รายงานสรุปจำนวนข้อร้องเรียน จำแนกตามหน่วยงาน
6. รายงานสรุปจำนวนข้อร้องเรียน จำแนกตามสถานะเรื่อง
7. รายงานสรุปจำนวนข้อร้องเรียน ที่ดำเนินการจนได้ข้อยุติแล้ว

3.1 การเข้าสู่เว็บไซต์ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน

สามารถเข้าสู่เว็บไซต์ศูนย์รับเรื่องร้องเรียนได้ 2 ช่องทาง ดังนี้

1. เข้าสู่ระบบผ่านทาง Website องค์การบริหารส่วนตำบลสามเรือน www.samruan.org โดยสามารถคลิกได้ที่กรอบด้านล่างขวามือที่มีบล็อกของ “ร้องเรียนเรื่องราวต่างๆ ได้ที่นี่”



หน้า Website องค์การบริหารส่วนตำบลสามเรือน

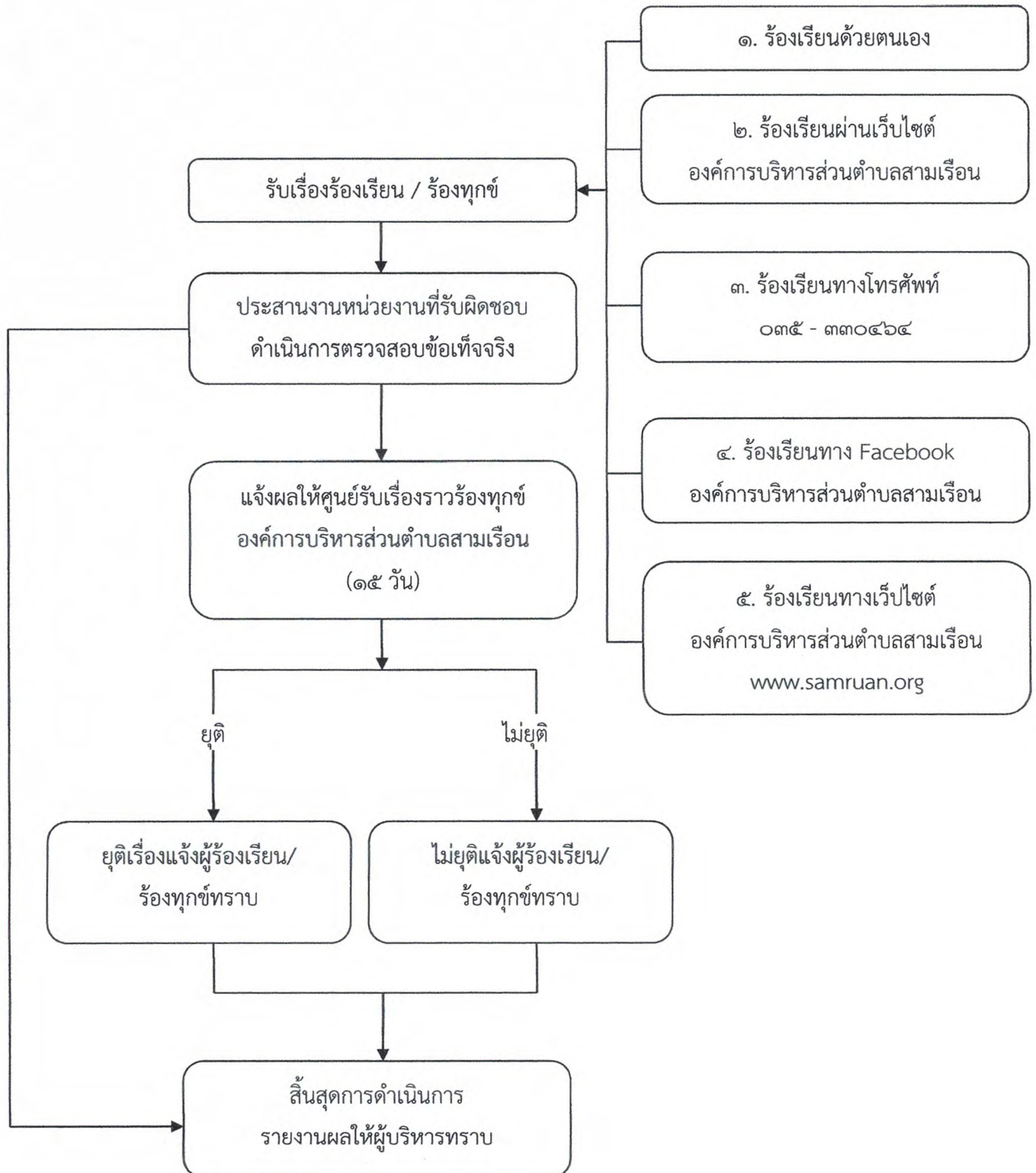
หน้าที่ความรับผิดชอบเจ้าหน้าที่ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน

มีสิทธิในการเข้าถึง ข้อมูลต่างๆ ในระบบการจัดการข้อร้องเรียน และพิจารณาเรื่องร้องเรียนที่ผู้ร้องเรียน ส่งเข้ามาในระบบการจัดการข้อร้องเรียน โดยพิจารณารายละเอียดในเบื้องต้นเกี่ยวกับการร้องเรียนต่างๆ จากนั้นนำเสนอเรื่องให้ผู้บังคับบัญชาพิจารณาอนุมัติสั่งการ

- หากเรื่องร้องเรียน มีมูลความจริงในการร้องเรียน และเป็นไปตามหลักเกณฑ์ต่างๆ ของการรับเรื่องร้องเรียน ให้ดำเนินการส่งเรื่องต่อไปยังหน่วยงานที่รับผิดชอบ

- หากเรื่องร้องเรียน ไม่มีมูลความจริง หรือพิจารณาในเบื้องต้นแล้วเอกสารหลักฐานต่างๆ ไม่ครบถ้วน หรือผู้ร้องเรียนไม่ได้ดำเนินการตามหลักเกณฑ์ในการร้องเรียน ให้ยุติเรื่องและเรื่องจะไม่ถูกนำเข้าสู่ระบบฯ พร้อมแจ้งเหตุผลให้กับผู้ร้องเรียนได้ทราบ (กรณีที่ติดต่อผู้ร้องเรียนได้) หากกรณีที่ติดต่อผู้ร้องเรียนไม่ได้ให้สรุปสาเหตุในการยุติเรื่องหรือไม่รับเรื่องร้องเรียนเข้าสู่กระบวนการ แล้วเก็บเอกสารแยกไว้ หากผู้ร้องเรียนสอบถามมา ในภายหลัง ให้นำเรื่องมาชี้แจงให้ผู้ร้องได้ทราบตามเอกสารที่ได้บันทึกเรื่องไว้ เนื่องจากไม่สามารถติดต่อกลับผู้ร้องได้ในขณะนั้น

3.2. แผนผังกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน / ร้องทุกข์



3.3 แผนผังแสดงรายละเอียด กระบวนการทำงานของการจัดการข้อร้องเรียน

ลำดับ	ผังกระบวนการ	รายละเอียดงาน	ผู้รับผิดชอบ	ระยะเวลา
1	ผู้ร้องเรียน ร้องเรียนผ่านศูนย์รับเรื่อง ร้องเรียน หรือ ร้องเรียนผ่าน หน่วยงานที่รับผิดชอบ โดยตรง	ผู้ร้องเรียน ติดต่อร้องเรียน ผ่านทางศูนย์รับเรื่อง ร้องเรียนหรือร้องเรียนที่ หน่วยงานผู้รับผิดชอบ โดยตรง	เจ้าหน้าที่ศูนย์รับ เรื่องร้องเรียนและ เจ้าหน้าที่ ผู้รับผิดชอบการ จัดการข้อร้องเรียน ของหน่วยงาน	10 นาที
2	ฐานข้อมูลระบบการจัดการ ข้อร้องเรียน	1. เจ้าหน้าที่ รับเรื่อง ร้องเรียน บันทึกข้อมูลการ ร้องเรียน ลงในระบบงาน สารบัญชการจัดการข้อ ร้องเรียน	เจ้าหน้าที่ ผู้รับผิดชอบการ จัดการข้อร้องเรียน ของหน่วยงาน	10 นาที
3	เสนอเรื่องให้นายกองคการ บริหารส่วนตำบลสามเรือน พิจารณา	เจ้าหน้าที่ศูนย์รับเรื่อง ร้องเรียน เสนอเรื่องให้ นายกองคการบริหารส่วน ตำบลสามเรือนพิจารณา สั่งการ	เจ้าหน้าที่ศูนย์รับ เรื่องร้องเรียน	10 นาที
		หากพิจารณาแล้วเป็นเรื่องที่ อยู่ในความรับผิดชอบของ องค์การบริหารส่วนตำบล สามเรือน จะส่งเรื่องให้ หน่วยงานที่รับผิดชอบต่อไป	เจ้าหน้าที่ศูนย์รับ เรื่องร้องเรียน	1-2 วัน
		- หากพิจารณาแล้วเป็นเรื่อง ที่ไม่อยู่ในความรับผิดชอบ จะต้องยุติเรื่องพร้อมทั้ง ชี้แจงให้ผู้ร้องทราบ หรือ หากเห็นว่าเกี่ยวข้องกับ หน่วยงานอื่นจะประสาน หน่วยงานที่รับผิดชอบต่อไป	เจ้าหน้าที่ศูนย์รับ เรื่องร้องเรียน	1-3 วัน
5	แจ้งหน่วยงานเจ้าของเรื่อง ดำเนินการพิจารณา	เมื่อผู้บังคับบัญชาพิจารณา สั่งการแล้ว เรื่องร้องเรียนที่ มีมูลความจริง เห็นควร ตรวจสอบ หาข้อเท็จจริง ดำเนินการมอบหน่วยงานที่ มีอำนาจหน้าที่ที่รับผิดชอบ ตรวจสอบหาข้อเท็จจริง	ผู้บังคับบัญชาของ หน่วยงานและ เจ้าหน้าที่ ผู้รับผิดชอบการ จัดการข้อร้องเรียน ของหน่วยงาน	1-2 วัน

ลำดับ	ผังกระบวนการ	รายละเอียดงาน	ผู้รับผิดชอบ	ระยะเวลา
6	รายงานผลการดำเนินการจัดการซื้อร้องเรียน จนกว่าเรื่องจะได้ข้อยุติ	เมื่อหน่วยงานที่รับผิดชอบในการตรวจสอบหาข้อเท็จจริง ดำเนินการตรวจสอบและได้ผลสรุปจนแล้วเสร็จนั้น ให้รายงานผลการดำเนินการ โดยรายงานผลตามระยะเวลาที่ได้กำหนดไว้ และดำเนินการแจ้งผลตอบกลับผู้ร้องให้ได้ทราบผลด้วย	เจ้าหน้าที่ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน	1-2
7	รายงานผลการจัดการซื้อร้องเรียน รอบ 6 เดือนและรอบ 12 เดือน	เจ้าหน้าที่ศูนย์รับเรื่องร้องเรียนนำข้อมูลการดำเนินการจัดการซื้อร้องเรียนจัดทำสรุปรายงานเสนอผู้บริหารและหน่วยงานทราบ พร้อมทั้งนำข้อเสนอแนะปัญหาอุปสรรคต่างๆในการทำงานมาปรับปรุง เพื่อพัฒนาการปฏิบัติงานต่อไป	เจ้าหน้าที่ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน	1-3

ภาคผนวก ก

การตอบข้อร้องเรียนเบื้องต้นถึงผู้ร้องเรียน (ภายใน 15 วัน) ด้วยหนังสือราชการภายนอก



อย ๘๒๕๐๑/

ที่ทำการองค์การบริหารส่วนตำบลสามเรือน
๔๔๙ ม.๒ อำเภอบางปะอิน อย ๑๓๑๖๐

วันที่ เดือน พ.ศ.....

เรื่อง

เรียน(ผู้ร้องเรียน).....

อ้างถึง(หนังสือผู้ร้องเรียนหรือบันทึกการรับเรื่องร้องเรียน).....

สิ่งที่ส่งมาด้วย (ถ้ามี)

ตามหนังสือที่อ้างถึง(รายละเอียดการร้องเรียนโดยสรุป และวัตถุประสงค์ของการ
ร้องเรียน)..... ความละเอียดแจ้งแล้ว นั้น

องค์การบริหารส่วนตำบลสามเรือน(โดยสำนัก/กอง ที่รับผิดชอบ).....ขอเรียนว่า.....
(รายละเอียดข้อเท็จจริงและผลการดำเนินการจัดการข้อร้องเรียน).....

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ

ขอแสดงความนับถือ

(นายสุภฤกษ์ กลั่นกล้า)

นายกองค์การบริหารส่วนตำบลสามเรือน

สำนักงานปลัดฯ

โทร. / ๐-๓๕๓๓-๐๔๖๔

โทรสาร./ ๐-๓๕๓๓-๑๓๕๐

E-Mail samrean_๒๕๕๗@hotmail.com

“หลวงพ่อก้าวศักดิ์สิทธิ์ แหล่งผลิตข้าวนาปี มากมีเห็ดตับเต่าเลิศรส นามปรากฏสามเรือน”



บันทึกข้อความ เรียนนายกองค์การบริหารส่วนตำบลสามเรือน

บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ สำนักปลัด องค์การบริหารส่วนตำบลสามเรือน โทร/๐๓๕ - ๓๓๐๔๖๔

ที่ อย ๘๒๕๐๑/ วันที่

เรื่อง แจ้งผลการดำเนินการจัดการข้อร้องเรียน

เรียน นายกองค์การบริหารส่วนตำบลสามเรือน

1. เรื่องเดิม

ตามบันทึกร้องเรียน/ร้องทุกข์ ที่ ลงวันที่ เกี่ยวกับการร้องเรียน(อ้างถึงหนังสือหรือข้อร้องเรียนโดยสรุป) ความละเอียดแจ้งแล้ว นั้น

2. รายงานผลข้อเท็จจริง

.....(สำนัก/กอง ที่รับผิดชอบ)..... ได้พิจารณาแล้ว ผลการดำเนินการ ปรากฏว่า(ข้อเท็จจริง ที่หน่วยงานผู้รับผิดชอบตรวจสอบและให้ข้อมูล).....

3. ข้อพิจารณาและข้อเสนอแนะ

จากรายงานผลการดำเนินการ ขอเรียนว่า หน่วยงานผู้รับผิดชอบ (รายละเอียดการดำเนินการแก้ไข) เห็นสมควรแจ้งผู้ร้องทราบตามเอกสารแนบ (กรณีมีเอกสารแนบ)

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบและลงนามในหนังสือตอบผู้ร้องเรียนต่อไปด้วย

(ลงชื่อ)

(.....)

ตำแหน่ง

เรียน รองปลัด อบต.สามเรือน

- เพื่อโปรดพิจารณา

(ลงชื่อ)

(นายองอาจ แสงทน)

หัวหน้าสำนักปลัด

เรียน ปลัด อบต.สามเรือน

- เพื่อโปรดพิจารณา

(ลงชื่อ)

(นายภาณุวัฒน์ นิ่มน้อย)

รองปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลสามเรือน

เรียน นายก อบต.สามเรือน

- เห็นควรอนุมัติ

คำสั่ง นายก อบต.สามเรือน

- อนุมัติ

(ลงชื่อ)

(นายศุภฤกษ์ กลั่นกล้า)

นายกองค์การบริหารส่วนตำบลสามเรือน

ว่าที่ร้อยเอก

(ชลิต อินทร์สุวรรณ)

ปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลสามเรือน

บันทึกคำร้องทุกข์

เลขรับที่...../.....
วันที่.....เวลา.....น.

เขียนที่.....

วันที่ เดือน พ.ศ.

เรื่อง

เรียน นายกองค์การบริหารส่วนตำบลสามเรือน

ประเภทเรื่อง ☐ ได้รับความเดือดร้อน ☐ ขอความช่วยเหลือ ☐ ขอความเป็นธรรม
☐ ปัญหาที่อยู่อาศัย/ที่ดิน ☐ แจ้งเบาะแส ☐ ทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม
☐ หนี้สิน ☐ ร้องเรียนกล่าวโทษเจ้าหน้าที่/หน่วยงานของรัฐ

ชื่อผู้ร้อง.....อายุ.....ปี โทรศัพท์.....

ID Line..... E-mail.....

อยู่บ้านเลขที่.....หมู่ที่.....ตำบล.....อำเภอ.....จังหวัด.....

เลขที่บัตรประจำตัวประชาชน ☐-☐☐☐☐☐-☐☐☐☐☐-☐☐☐

หน่วยงานที่ถูกร้อง/ผู้ถูกร้อง.....

เลขที่.....หมู่ที่.....แขวง/ตำบล.....เขต/อำเภอ.....จังหวัด.....

รายละเอียด.....

.....

.....

.....

.....

วัตถุประสงค์.....

.....

ข้าพเจ้าขอรับรองว่าเป็นความจริงทุกประการ หากปรากฏว่าไม่เป็นความจริง ข้าพเจ้ายอมรับผิดชอบและดำเนินการได้ตามกฎหมาย

(ลงชื่อ) ผู้ยื่นคำร้อง
(.....)

เจ้าหน้าที่ผู้รับเรื่อง.....

เบอร์โทรติดต่อ.....

เห็นควร

.....

(ลงชื่อ)

(นายองอาจ แสงทน)

หัวหน้าสำนักปลัด

เห็นควร

.....

ว่าที่ร้อยเอก

(ชลิต อินทร์สุวรรณ)

ปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลสามเรือน

เห็นควร

.....

(ลงชื่อ)

(นายภาณุวัฒน์ นิ่มน้อย)

รองปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลสามเรือน

คำสั่ง นายก อบต. สามเรือน

☐ อนุมัติ

☐ ไม่อนุมัติ

☐ ทราบ

☐ ดำเนินการตามเสนอ

.....

(ลงชื่อ)

(นายศุภฤกษ์ กลั่นกล้า)

นายกองค์การบริหารส่วนตำบลสามเรือน

