

คู่มือการปฏิบัติงาน
รับเรื่องราวร้องเรียน/ร้องทุกข์



ของ
องค์การบริหารส่วนตำบลคลองปูน
อำเภอแกลง จังหวัดระยอง

โทร. ๐๓๘-๖๖๑๐๐๖

<https://www.klongpoon.go.th>

คำนำ

คู่มือการปฏิบัติงานรับเรื่องราวร้องทุกข์ของ ศูนย์รับเรื่องราวร้องเรียน/ร้องทุกข์ องค์การบริหารส่วนตำบลคลองปูน อำเภอแกลง จังหวัดระยอง ฉบับนี้ จัดทำขึ้นเพื่อเป็นแนวทางในการ ดำเนินการจัดการข้อร้องเรียนของศูนย์รับเรื่องราวร้องเรียน/ร้องทุกข์องค์การบริหารส่วนตำบลคลอง ปูน ทั้งนี้ การจัดการข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์จนได้ข้อยุติ ให้มีความรวดเร็วและมีประสิทธิภาพ เพื่อ ตอบสนองความต้องการและความคาดหวังของผู้รับบริการจำเป็นต้องมีขั้นตอน / กระบวนการ และ แนวทางปฏิบัติงานที่ชัดเจนและเป็นมาตรฐานเดียวกัน

ศูนย์รับเรื่องราวร้องเรียน/ร้องทุกข์
องค์การบริหารส่วนตำบลคลองปูน

คู่มือการปฏิบัติงานรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์
ศูนย์รับเรื่องราวร้องเรียน/ร้องทุกข์ องค์การบริหารส่วนตำบลคลองปูน

๑. หลักการและเหตุผล

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

๒. การจัดตั้งศูนย์รับเรื่องราวร้องเรียน/ร้องทุกข์ องค์การบริหารส่วนตำบลคลองปูน

เพื่อให้การบริหารระบบราชการเป็นไปด้วยความถูกต้อง บริสุทธิ์ ยุติธรรม ควบคู่กับการพัฒนา บำบัดทุกข์ บำรุงสุข ตลอดจนดำเนินการแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนของประชาชนได้อย่างมีประสิทธิภาพ รวดเร็ว ประสพผลสำเร็จอย่างเป็นรูปธรรม อีกทั้งเพื่อเป็นศูนย์รับแจ้งเบาะแสการทุจริต หรือไม่ได้รับความเป็นธรรมจากการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ องค์การบริหารส่วนตำบลคลองปูน จึงได้จัดตั้งศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ขึ้น ซึ่งในกรณีการร้องเรียนที่เกี่ยวกับบุคคล จะมีการเก็บรักษาเรื่องราวไว้เป็นความลับและปกปิดชื่อผู้ร้องเรียนเพื่อให้ผู้ร้องเรียนได้รับผลกระทบและได้รับผลกระทบและได้รับความเดือดร้อนจากการร้องเรียน

๓. สถานที่ตั้ง

ตั้งอยู่ ณ สำนักงานองค์การบริหารส่วนตำบลคลองปูน อำเภอแกลง จังหวัดระยอง

๔. หน้าที่ความรับผิดชอบ

เป็นศูนย์กลางในการรับเรื่องราวร้องเรียน/ร้องทุกข์ และให้บริการข้อมูลข่าวสาร ให้คำปรึกษา รับเรื่องปัญหาความต้องการและข้อเสนอแนะของประชาชน

๕. วัตถุประสงค์

๑. เพื่อให้การดำเนินงานจัดการข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ ของศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์องค์การบริหารส่วนตำบลคลองปูน มีขั้นตอน / กระบวนการ และแนวทางในการปฏิบัติงานเป็นมาตรฐานเดียวกัน

๒. เพื่อให้มั่นใจว่าได้มีการปฏิบัติตามข้อกำหนด ระเบียบ หลักเกณฑ์เกี่ยวกับการจัดการข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ ที่กำหนดไว้อย่างสม่ำเสมอและมีประสิทธิภาพ

๖. คำจำกัดความ

“ผู้รับบริการ” หมายถึง ผู้ที่มารับบริการจากส่วนราชการและประชาชนทั่วไป

“ผู้มีส่วนได้เสีย” หมายถึง ผู้ที่ได้รับผลกระทบ ทั้งทางบวกและทางลบ ทั้งทางตรงและทางอ้อม จากการดำเนินการของส่วนราชการ เช่น ประชาชนในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลคลองปูน

“การจัดการข้อร้องเรียน” มีความหมายครอบคลุมถึงการจัดการในเรื่องข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์/ข้อเสนอแนะ/ข้อคิดเห็น/คำชมเชย/การสอบถามหรือการร้องขอข้อมูล

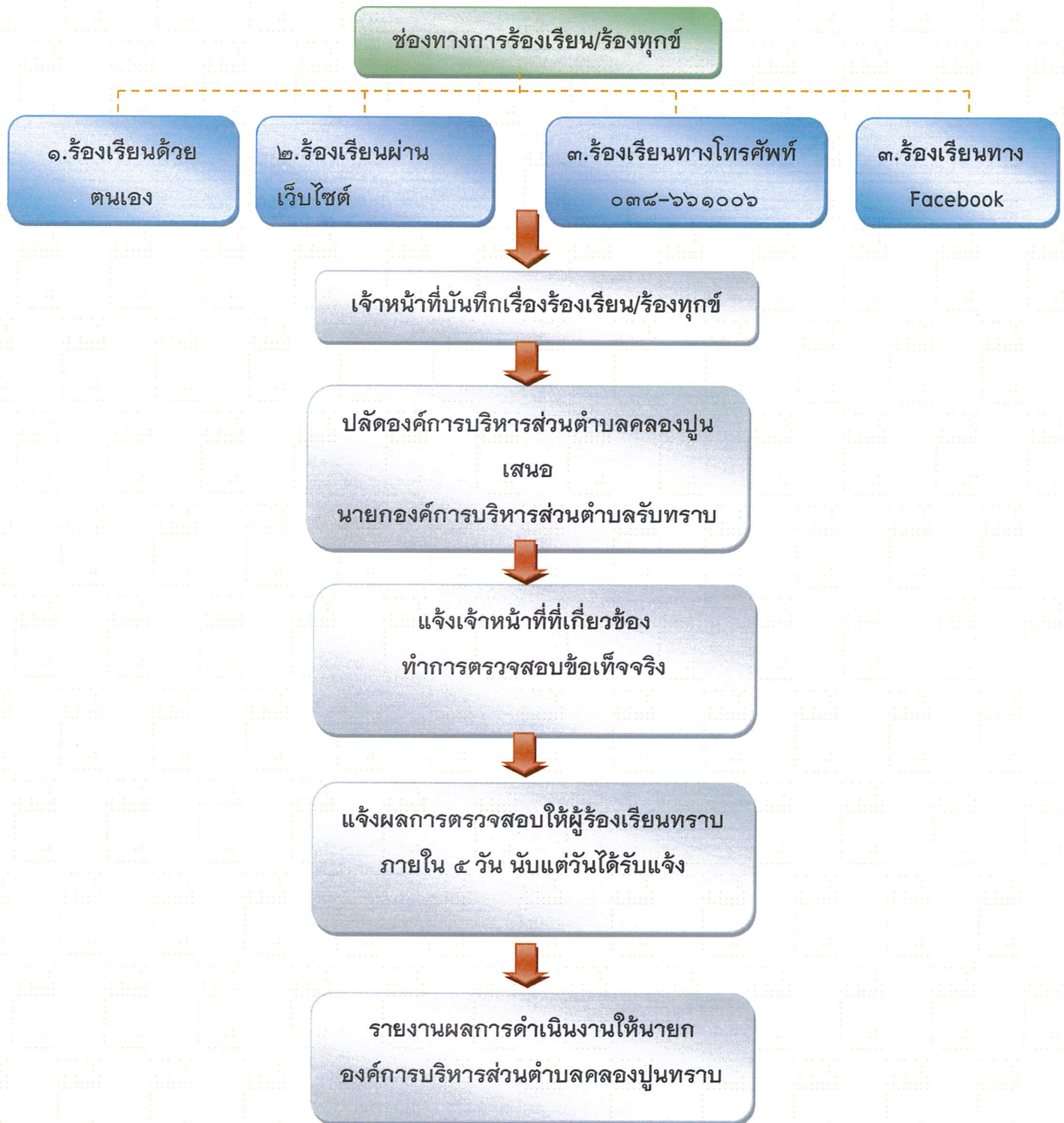
“ผู้ร้องเรียน/ร้องทุกข์” หมายถึง ประชาชนทั่วไป/ผู้มีส่วนได้เสียที่มาติดต่อราชการผ่านช่องทางต่าง ๆ โดยมีวัตถุประสงค์ครอบคลุมการร้องเรียน/ร้องทุกข์/การให้ข้อเสนอแนะ/การให้ข้อคิดเห็น/การชมเชย/การร้องขอข้อมูล

“ช่องทางการรับข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์” หมายถึง ช่องทางต่าง ๆ ที่ใช้ในการรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ เช่น ติดต่อด้วยตนเอง/ติดต่อทางโทรศัพท์/เว็บไซต์/Facebook

๗. ระยะเวลาเปิดให้บริการ

เปิดให้บริการวันจันทร์ ถึง วันศุกร์ (ยกเว้นวันหยุดที่ทางราชการกำหนด) ตั้งแต่เวลา ๐๘.๓๐-๑๖.๓๐ น.

๘.แผนผังกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์



รวม ๖ ขั้นตอน ระยะเวลาในการให้บริการ ภายใน ๕ วัน นับแต่วันรับแจ้ง

๙. ขั้นตอนการปฏิบัติงาน

การแต่งตั้งผู้รับผิดชอบจัดการข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ ของหน่วยงาน

๙.๑ จัดตั้งศูนย์ / จุดรับข้อร้องเรียน / ร้องทุกข์ ของประชาชน

๙.๒ จัดทำคำสั่งแต่งตั้งเจ้าหน้าที่ประจำศูนย์

๙.๓ แจ้งผู้รับผิดชอบตามคำสั่งองค์การบริหารส่วนตำบลคลองปูน เพื่อความสะดวกในการประสานงาน

๑๐. การรับและตรวจสอบข้อร้องเรียน / ร้องทุกข์ จากช่องทางต่าง ๆ

ดำเนินการรับและติดตามตรวจสอบข้อร้องเรียน / ร้องทุกข์ ที่เข้ามายังหน่วยงานจากช่องทางต่าง ๆ โดยมีข้อปฏิบัติตามที่กำหนด ดังนี้

ช่องทาง	ความถี่ในการตรวจสอบช่องทาง	ระยะเวลาดำเนินการรับข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์เพื่อประสานหาทางแก้ไขปัญหา	หมายเหตุ
ร้องเรียนด้วยตนเอง ณ ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ องค์การบริหารส่วนตำบลคลองปูน	ทุกครั้งที่มีการร้องเรียน	ภายใน ๑ วันทำการ	
ร้องเรียน/ร้องทุกข์ ผ่านเว็บไซต์องค์การบริหารส่วนตำบลคลองปูน	ทุกวัน	ภายใน ๑ วันทำการ	
ร้องเรียน/ร้องทุกข์ ทางโทรศัพท์ ๐๓๘-๖๖๑๐๐๖	ทุกวัน	ภายใน ๑ วันทำการ	
ร้องเรียนทาง Facebook	ทุกวัน	ภายใน ๑ วันทำการ	

๑๑. การบันทึกข้อร้องเรียน

๑๑.๐ กรอกแบบฟอร์มคำร้องเรียน/ร้องทุกข์ โดยมีรายละเอียด ชื่อ-สกุล ที่อยู่ หมายเลขโทรศัพท์ติดต่อ เรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ และสถานที่เกิดเหตุ

๑๒. การประสานหน่วยงานเพื่อแก้ปัญหาข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ และการแจ้งผู้ร้องเรียน/ร้องทุกข์ทราบ

๑๒.๑ กรณีเป็นการขอข้อมูลข่าวสาร ประสานหน่วยงานผู้ครอบครองเอกสาร เจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้องเพื่อให้ข้อมูลแก่ผู้ร้องขอได้ทันที

๑๒.๒ กรณีข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ ที่เป็นการร้องเรียนเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการของหน่วยงาน เช่น ไฟฟ้าสาธารณะดับ การจัดการขยะมูลฝอย ตัดต้นไม้ กลิ่นเหม็นรบกวน เป็นต้น จัดทำ

บันทึกข้อความเสนอไปยังผู้บริหารเพื่อส่งการหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง โดยเบื้องต้นอาจประสานด้วยวาจาไปยังส่วนราชการที่เกี่ยวข้อง

๑๒.๓ ขอร้องเรียน/ร้องทุกข์ ที่ไม่อยู่ในความรับผิดชอบขององค์การบริหารส่วนตำบลคลองปูน ให้ดำเนินการประสานหน่วยงานภายนอกที่เกี่ยวข้อง เพื่อให้เกิดความรวดเร็วและถูกต้องในการแก้ไขปัญหาต่อไป

๑๒.๔ ขอร้องเรียนที่ส่งผลกระทบต่อหน่วยงาน เช่น กรณีผู้ร้องเรียนทำหนังสือร้องเรียนความไม่โปร่งใสในการจัดซื้อจัดจ้าง ให้เจ้าหน้าที่จัดทำบันทึกข้อความเพื่อเสนอผู้บริหารพิจารณาส่งการไปยังส่วนราชการที่รับผิดชอบ เพื่อดำเนินการตรวจสอบและแจ้งผู้ร้องทราบต่อไป

๑๓.การติดตามแก้ปัญหาขอร้องเรียน

ให้ส่วนราชการที่เกี่ยวข้องรายงานผลการดำเนินการให้ทราบภายใน ๕ วันทำการ เพื่อเจ้าหน้าที่จะได้แจ้งให้ผู้ร้องทราบต่อไป

๑๔.การรายงานผลการดำเนินการให้ผู้บริหารทราบ

๑๔.๑ ให้รวบรวมและรายงานสรุปการจัดการขอร้องเรียน/ร้องทุกข์ให้ผู้บริหารทราบทุก ๆ ไตรมาส และประชาสัมพันธ์ให้ประชาชนได้รับทราบ

๑๔.๒ ให้รวบรวมรายงานสรุปขอร้องเรียนหลังจากสิ้นปีงบประมาณ เพื่อนำมาวิเคราะห์การจัดการขอร้องเรียน / ร้องทุกข์ ในภาพรวมของหน่วยงาน เพื่อใช้เป็นแนวทางในการแก้ไข ปรับปรุง และพัฒนาองค์กร ต่อไป

๑๕.มาตรฐานงาน

การดำเนินการแก้ไขขอร้องเรียน / ร้องทุกข์ ให้แล้วเสร็จภายในระยะเวลาที่กำหนด

กรณีได้รับเรื่องร้องเรียน / ร้องทุกข์ ให้ศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ขององค์การบริหารส่วนตำบลคลองปูนดำเนินการตรวจสอบและพิจารณาส่งเรื่องให้ส่วนราชการที่เกี่ยวข้องดำเนินการแก้ไขปัญหาขอร้องเรียน / ร้องทุกข์ให้แล้วเสร็จโดยไว และให้รายงานให้ผู้ร้องเรียนทราบภายใน ๕ วันทำการ

๑๖.แบบฟอร์ม

แบบฟอร์มใบรับแจ้งเหตุเรื่องราวร้องเรียน / ร้องทุกข์

๑๗.จัดทำโดย

ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน / ร้องทุกข์ องค์การบริหารส่วนตำบลคลองปูน

หมายเลขโทรศัพท์ ๐๓๘-๖๖๑๐๐๖

เว็บไซต์ www.klongpoon.go.th

ภาคผนวก

แบบคำร้องเรียน/ร้องทุกข์ทั่วไป

เขียนที่ องค์การบริหารส่วนตำบลคลองปูน

วันที่.....เดือน.....พ.ศ.....

เรื่อง

เรียน นายกองค้การบริหารส่วนตำบลคลองปูน

ข้าพเจ้า นาย/นาง/นางสาว.....อยู่บ้านเลขที่.....หมู่ที่.....
มีความประสงค์จะขอรับรองเรียน/ร้องทุกข์

ข้าพเจ้า นาย/นาง/นางสาว.....
 ตำบล.....อำเภอ.....จังหวัด.....มีความประสงค์จะขอร้องเรียน/ร้องทุกข์

ต่อนายกองค์การบริหารส่วนตำบลคลองปูน เรื่อง.....

.....
 ซึ่งมีผลกระทบและสร้างความเดือดร้อนโดยตรง/โดยอ้อม ☐ ส่วนบุคคล ☐ กลุ่มประชาชน ฉะนั้น จึงเรียน
 มาเพื่อโปรดพิจารณาดำเนินการให้ข้าพเจ้าฯ ด้วย จักขอบพระคุณยิ่ง

ลงชื่อ.....ผู้ยื่นคำร้อง
()

ข้อเสนอแนะการปฏิบัติของจนท.

ความเห็นของหัวหน้าส่วน

ลงชื่อ.....

(นายสรายุธ รัตนวิจิตร)

ตำแหน่ง เจ้าพนักงานธุรการ

ความเห็นปลัด อบต.

ลงชื่อ.....

(นางสาวจรินทร์ สิงห์โต)

ตำแหน่ง หัวหน้าสำนักปลัด

ว่าที่ ร.ต.....

(อภิชาติ วงศ์ปัญญา)

ตำแหน่ง ปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลคลองปูน

คำสั่งนายกรัฐมนตรีการบริหารส่วนตำบลคลองปูน

ลงชื่อ.....

(นายธวัชชัย ศรีไทย)

ตำแหน่ง รองนายกองค์การบริหารส่วนตำบล

ปฏิบัติราชการแทน นายกองค์การบริหารส่วนตำบลคลองปูน

ทะเบียนรับเรื่องร้องเรียน / ร้องทุกข์ องค์การบริหารส่วนตำบลคลองปูน

ที่	วัน เดือน ปี	เลขที่รับ	เรื่อง	จาก	ถึง	หมายเหตุ
๑						
๒						
๓						
๔						
๕						
๖						
๗						
๘						
๙						
๑๐						
๑๑						
๑๒						
๑๓						
๑๔						
๑๕						
๑๖						
๑๗						
๑๘						
๑๙						
๒๐						
๒๑						
๒๒						
๒๓						
๒๔						
๒๕						