

คู่มือการร้องเรียน/ร้องทุกข์



องค์การบริหารส่วนตำบลเขาหลวง
อำเภอบ้านโป่ง จังหวัดราชบุรี

คำนำ

คู่มือการปฏิบัติงาน รับเรื่องราวร้องเรียน/ร้องทุกข์ จัดทำขึ้นเพื่อให้ผู้ปฏิบัติงานใช้เป็นแนวทางในการดำเนินการจัดการร้องเรียนร้องทุกข์ ขององค์การบริหารส่วนตำบลเขาหลวง อำเภอบ้านโป่ง จังหวัดราชบุรี ปฏิบัติในรูปแบบเดียวกัน

ทั้งนี้การจัดการข้อร้องเรียนจนได้ข้อยุติ ให้มีความรวดเร็วและมีประสิทธิภาพ เพื่อตอบสนองความต้องการและความคาดหวังของผู้รับบริการจำเป็นต้องมีขั้นตอน/กระบวนการ และแนวทางในการปฏิบัติงานที่ชัดเจนและเป็นมาตรฐานเดียวกัน

ศูนย์รับเรื่องราวร้องเรียน/ร้องทุกข์
องค์การบริหารส่วนตำบลเขาหลวง
อำเภอบ้านโป่ง จังหวัดราชบุรี

สารบัญ

เรื่อง	หน้า
หลักการและเหตุผล	๑
การจัดตั้งศูนย์รับเรื่องราวร้องเรียน/ร้องทุกข์	๑
สถานที่ตั้ง	๑
หน้าที่ความรับผิดชอบ	๑
วัตถุประสงค์ของการจัดทำคู่มือ	๑
คำจำกัดความ	๑
แผนผังกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน / ร้องทุกข์	๓
ขั้นตอนการปฏิบัติงาน	๔
การรับและการตรวจสอบข้อร้องเรียนจากช่องทางต่าง ๆ	๔
การบันทึกข้อร้องเรียน	๔
การประสานหน่วยงานเพื่อแก้ไขข้อร้องเรียนและการแจ้งกลับผู้ร้องเรียน	๔
ติดตามการแก้ไขข้อร้องเรียน	๕
การรายงานผลการจัดการข้อร้องเรียนของหน่วยงาน	๕
มาตรฐานงาน	๕
แบบฟอร์ม	๕
จัดทำโดย	๕
ภาคผนวก	
แบบฟอร์มการรับเรื่องราวร้องเรียน/ร้องทุกข์	

คู่มือการร้องเรียน / ร้องทุกข์

๑.หลักการและเหตุผล

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

๒.การจัดตั้งศูนย์รับเรื่องราวร้องเรียน / ร้องทุกข์

ตามประกาศคณะกรรมการการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น เรื่อง แนวทางในการจัดบริการรับเรื่องราวร้องทุกข์ของประชาชนในการให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนจังหวัดเทศบาล และองค์การบริหารส่วนตำบล โดยให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น จัดตั้งเพื่อเป็นศูนย์ในการรับเรื่องราวร้องทุกข์ ร้องเรียนขอความเป็นธรรม และการให้ความช่วยเหลือประชาชนที่ได้รับความเดือดร้อน

๓.สถานที่ตั้ง

สำนักปลัด องค์การบริหารส่วนตำบลเขาขลุ่ย ตำบลเขาขลุ่ย อำเภอบ้านโป่ง จังหวัดราชบุรี

๔.หน้าที่ความรับผิดชอบ

เป็นศูนย์กลางในการรับเรื่องราวร้องเรียน/ร้องทุกข์ และให้บริการข้อมูลข่าวสาร ให้คำปรึกษาหารือปัญหาความต้องการ และข้อเสนอแนะของประชาชน

๕.วัตถุประสงค์ของการจัดทำคู่มือ

๑.เพื่อให้การดำเนินงานจัดการข้อร้องเรียนของศูนย์รับเรื่องราวร้องเรียน/ร้องทุกข์ มีขั้นตอน / กระบวนการ และแนวทางในการปฏิบัติงานเป็นมาตรฐานเดียวกัน

๒.เพื่อให้มั่นใจว่าได้มีการปฏิบัติตามข้อกำหนด ระเบียบหลักเกณฑ์เกี่ยวกับการจัดการข้อร้องเรียนที่กำหนดไว้อย่างสม่ำเสมอ และมีประสิทธิภาพ

๖.คำจำกัดความ

ผู้รับบริการ	- ผู้ที่มีารับบริการจากส่วนราชการและประชาชนทั่วไป
ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	- ผู้ที่ได้รับผลกระทบ ทั้งทางบวกและทางลบ ทั้งทางตรงและทางอ้อม จากการดำเนินการของส่วนราชการ เช่น ประชาชนในชุมชนเขตองค์การบริหารส่วนตำบลเขาขลุ่ย
การจัดการข้อร้องเรียน	- มีความหมายครอบคลุมถึงการจัดการในเรื่อง ข้อร้องเรียน ข้อเสนอแนะ/ข้อคิดเห็น/คำชมเชย/การสอบถามหรือร้องขอข้อมูล

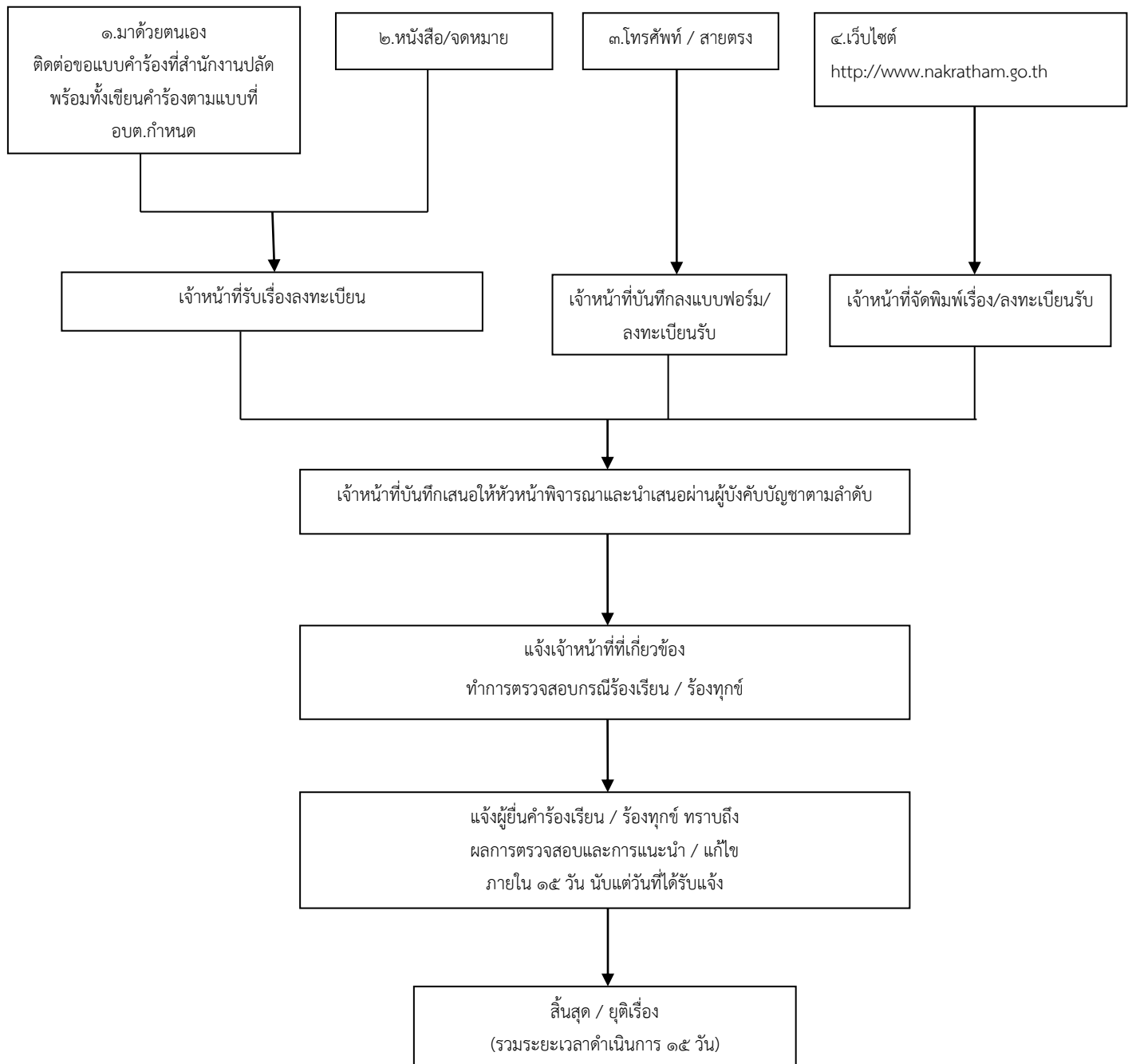
ผู้ร้องเรียน	- ประชาชนทั่วไป/ผู้มีส่วนได้เสียที่มาติดต่อยังศูนย์ดำรงธรรม องค์การบริหารส่วนตำบลเขาขลุ่ยผ่านช่องทางต่าง ๆ โดยมี วัตถุประสงค์ครอบคลุมการร้องเรียน/การให้ข้อเสนอแนะ/การให้ ข้อคิดเห็น/การชมเชย/การร้องขอข้อมูล
ช่องทางการรับข้อร้องเรียน/ ร้องทุกข์ เจ้าหน้าที่ ข้อร้องเรียน	-ช่องทางต่าง ๆ ที่ใช้ในการรับเรื่องร้องเรียน เช่น ติดต่อ ด้วยตนเอง/จดหมาย/หนังสือ/ทางโทรศัพท์/เว็บไซต์ -เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบจัดการข้อร้องเรียนของหน่วยงาน -แบ่งเป็นประเภทต่าง ๆ เช่น ๑. ข้อคิดเห็น ข้อเสนอแนะ คำชมเชย สอบถามหรือร้องขอข้อมูล ๒. การร้องเรียนเกี่ยวกับคุณภาพและการให้บริการของหน่วยงาน ๓. การร้องเรียนเกี่ยวกับความไม่โปร่งใสของการจัดซื้อจัดจ้าง เป็นต้น

๗.แผนผังกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์

กระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์

องค์การบริหารส่วนตำบลเขาขลุ่ย

อำเภอบ้านโป่ง จังหวัดราชบุรี



๘.ขั้นตอนการปฏิบัติงาน

การแต่งตั้งผู้รับผิดชอบจัดการข้อร้องเรียนของหน่วยงาน

๘.๑ จัดตั้งศูนย์รับเรื่องราวร้องเรียน/ ร้องทุกข์

๘.๒ จัดทำคำสั่งแต่งตั้งคณะกรรมการดำเนินการ

๘.๓ แจ้งผู้รับผิดชอบตามคำสั่งองค์การบริหารส่วนตำบลเขาขลุง เพื่อความสะดวกในการประสานงาน

๙.การรับและการตรวจสอบข้อร้องเรียนจากช่องทางต่าง ๆ

ดำเนินการรับและติดตามตรวจสอบข้อร้องเรียนที่เข้ามายังหน่วยงานจากช่องทางต่าง ๆ โดยมีข้อปฏิบัติตามที่กำหนด ดังนี้

ช่องทาง	ความถี่ในการตรวจสอบช่องทาง	ระยะเวลาดำเนินการรับข้อร้องเรียน เพื่อประสานหาทางแก้ไข	หมายเหตุ
ร้องเรียนด้วยตนเอง ณ องค์การบริหารส่วนตำบลเขาขลุง	ทุกครั้งที่มิผู้ร้องเรียน	ภายใน ๑ วันทำการ	-
หนังสือ/จดหมาย	ทุกวัน	ภายใน ๑ วันทำการ	
ร้องเรียนทางโทรศัพท์ ๐๓๒-๓๓๑๑๔๑-๓, ๐๘๑-๘๘๐๘๘๓๐ นายกฯ : ๐๘๑-๘๕๘๗๘๕๗ ปลัด อบต. : ๐๖๕-๓๕๓๒๓๖๖	ทุกวัน	ภายใน ๑ วันทำการ	-
ร้องเรียนผ่านเว็บไซต์ -องค์การบริหารส่วนตำบลเขาขลุง http:// www.khaokhlung.go.th	ทุกวัน	ภายใน ๑ วันทำการ	-

๑๐.การบันทึกข้อร้องเรียน

๑๐.๑ กรอกรูปแบบฟอร์มแบบรับเรื่องการร้องเรียน/ร้องทุกข์

๑๐.๒ การร้องเรียนทุกช่องทางที่มีการร้องเรียน/ร้องทุกข์ จะต้องบันทึกข้อร้องเรียนลงสมุดบันทึกข้อร้องเรียน

๑๑.การประสานหน่วยงานเพื่อแก้ไขข้อร้องเรียนและการแจ้งกลับผู้ร้องเรียน

- กรณีเป็นการขอข้อมูลข่าวสาร ประสานหน่วยงานผู้ครองครองเอกสารเจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้อง เพื่อให้ข้อมูลแก่ผู้ร้องขอได้ทันที

- ข้อร้องเรียน ที่เป็นการร้องเรียนเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการขอหน่วยงาน จัดทำบันทึกข้อความเสนอไปตามลำดับขั้น

- ขอร้องเรียน ที่ไม่อยู่ในอำนาจความรับผิดชอบขององค์การบริหารส่วนตำบลเขาขลุ่ย ให้ดำเนินการ ประสาน แจ้งหน่วยงานภายนอกที่เกี่ยวข้อง เพื่อให้เกิดความรวดเร็วและถูกต้องชัดเจนในการแก้ไขปัญหา ต่อไป

- ขอร้องเรียนที่มีผลกระทบต่อหน่วยงาน เช่น กรณีผู้ร้องเรียนทำหนังสือร้องเรียนความไม่โปร่งใสในการจัดซื้อจัดจ้าง ให้เจ้าหน้าที่จัดทำบันทึกข้อความเสนอผู้บริหารตามลำดับชั้น เพื่อดำเนินการตรวจสอบ และแจ้งผู้ร้องเรียนต่อไป

๑๒.ติดตามการแก้ไขข้อร้องเรียน

รายงานผลการดำเนินการภายใน ๗ วันทำการ และดำเนินการแจ้งผู้ร้องเรียนทราบต่อไป

๑๓.การรายงานผลการจัดการข้อร้องเรียนของหน่วยงาน

รวบรวมรายงานสรุปข้อร้องเรียน หลังสิ้นปีงบประมาณ เพื่อนำมาวิเคราะห์การจัดการข้อร้องเรียน ในภาพรวมของหน่วยงาน เพื่อใช้เป็นแนวทางในการแก้ไข ปรับปรุง พัฒนางองค์กรต่อไป

๑๔.มาตรฐานงาน

การดำเนินการแก้ไขข้อร้องเรียนให้แล้วเสร็จ ภายในระยะเวลาที่กำหนด

- กรณีได้รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ จากช่องทางการร้องเรียน เช่น ร้องเรียนมาด้วยตนเอง/จดหมาย/โทรศัพท์/เว็บไซต์ ให้ศูนย์ดำเนินการตรวจสอบและพิจารณาส่งเรื่องให้ผู้ที่เกี่ยวข้อง ดำเนินการแก้ไขเรื่องร้องเรียนให้แล้วเสร็จภายใน ๑๕ วัน

๑๕.แบบฟอร์ม

- แบบรับเรื่องการร้องเรียน/ร้องทุกข์

๑๖.จัดทำโดย

ศูนย์รับเรื่องราวร้องเรียน/ร้องทุกข์ สำนักปลัด องค์การบริหารส่วนตำบลเขาขลุ่ย ตำบลเขาขลุ่ย อำเภอบ้านโป่ง จังหวัดราชบุรี

เบอร์โทรศัพท์ : ๐๓๒-๓๓๑๑๔๑-๓ , ๐๘๑-๘๘๐๙๘๓๐

สายตรงนายก อบต.เขาขลุ่ย : ๐๘๑-๘๕๘๗๘๕๗

สายตรงปลัด อบต.เขาขลุ่ย : ๐๖๕๓๕๓๒๓๖๖

เว็บไซต์ : www.khaokhlung.go.th

ภาคผนวก

คำร้องทั่วไป

ที่ทำการองค์การบริหารส่วนตำบลเขาขลุ่ย

วันที่.....เดือน.....พ.ศ.....

ข้าพเจ้า.....เลขที่บัตรประชาชน.....อายุ.....
สัญชาติ.....เชื้อชาติ.....อยู่บ้านเลขที่.....หมู่ที่.....ตำบล.....
อำเภอ.....จังหวัด.....

ขอยื่นคำร้องเรื่องดังนี้

ข้าพเจ้า มีความประสงค์

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

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณาดำเนินการให้ข้าพเจ้าตามความประสงค์ด้วย

(ลงชื่อ).....ผู้ยื่นคำร้อง
(.....)

ความเห็นของเจ้าหน้าที่

.....
.....

(นางสุพัตรา ทวีทรัพย์มั่นคง)

ปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลเขาขลุ่ย

คำสั่ง

☐ ทราบ

☐ อนุมัติ

.....
.....

(นายสมบัติ เทพรส)

นายกองค์การบริหารส่วนตำบลเขาขลุ่ย