

คู่มือการปฏิบัติงานรับเรื่องราวร้องทุกข์

ศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์

องค์การบริหารส่วนตำบล

คลองน้อย

อำเภอปากพนัง

จังหวัดนครศรีธรรมราช

คำนำ

คู่มือการปฏิบัติงานรับเรื่องราวร้องทุกข์ของ ศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์องค์การบริหารส่วนตำบล คลองน้อยฉบับนี้ จัดทำขึ้นเพื่อเป็นแนวทางการดำเนินการจัดการข้อร้องเรียนของศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์องค์การบริหารส่วนตำบลคลองน้อย ทั้งนี้ การจัดการข้อร้องเรียนจนได้ข้อยุติ ให้มีความรวดเร็วและมีประสิทธิภาพ เพื่อตอบสนองความต้องการและความคาดหวังของผู้รับบริการ จำเป็นจะต้องมีขั้นตอน / กระบวนการ และแนวทาง ในการปฏิบัติงานที่ชัดเจนและเป็นมาตรฐานเดียวกัน

ศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ องค์การบริหารส่วนตำบลคลองน้อย

สารบัญ

เรื่อง	หน้า
หลักการและเหตุผล	๑
การจัดตั้งศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์องค์การบริหารส่วนตำบลคลองน้อย	๑
สถานที่ตั้ง	๑
หน้าที่ความรับผิดชอบ	๑
วัตถุประสงค์	๑
คำจำกัดความ	๑-๒
ระยะเวลาเปิดให้บริการ	๒
แผนผังกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน / ร้องทุกข์	๒
ขั้นตอนการปฏิบัติงาน	๓
การรับและตรวจสอบข้อร้องเรียนจากช่องทางต่าง ๆ	๓
การบันทึกข้อร้องเรียน	๓
การประสานหน่วยงานเพื่อแก้ไขข้อร้องเรียนและการแจ้งกลับผู้ร้องเรียน	๓-๔
ติดตามการแก้ไขข้อร้องเรียน	๔
การรายงานผลการจัดการข้อร้องเรียนของหน่วยงาน	๔
มาตรฐานงาน	๔
แบบฟอร์ม	๔
จัดทำโดย	๔
ภาคผนวก	
แบบฟอร์มใบรับแจ้งเหตุเรื่องราวร้องเรียน / ร้องทุกข์	

คู่มือการปฏิบัติงานรับเรื่องราวร้องทุกข์ ศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์องค์การบริหารส่วนตำบลคลองน้อย

๑. หลักการและเหตุผล

พระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๔๖ ได้กำหนดแนวทางปฏิบัติราชการ มุ่งให้เกิดประโยชน์สุขแก่ประชาชน โดยยึดประชาชนเป็นศูนย์กลาง เพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชนให้เกิดความผาสุกและความเป็นอยู่ที่ดีของประชาชน เกิดผลสัมฤทธิ์ต่องานบริการที่มีประสิทธิภาพและเกิดความคุ้มค่าในการให้บริการ ไม่มีขั้นตอนปฏิบัติงานเกินความจำเป็น มีการปรับปรุงภารกิจให้ทันต่อสถานการณ์ ประชาชนได้รับการอำนวยความสะดวกและได้รับการตอบสนองความต้องการ และมีการประเมินผลการให้บริการอย่างสม่ำเสมอ

๒. การจัดตั้งศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์องค์การบริหารส่วนตำบลคลองน้อย

เพื่อให้การบริหารระบบราชการเป็นไปด้วยความถูกต้อง บริสุทธิ์ ยุติธรรม ควบคู่กับการพัฒนาบำบัดทุกข์ บำรุงสุข ตลอดจนดำเนินการแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนของประชาชน ได้อย่างมีประสิทธิภาพ ด้วยความรวดเร็วประสพผลสำเร็จอย่างเป็นรูปธรรม อีกทั้งเพื่อเป็นศูนย์รับแจ้งเบาะแสการทุจริต หรือไม่ได้รับความเป็นธรรมจากการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ องค์การบริหารส่วนตำบลคลองน้อยจึงได้จัดตั้งศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ขึ้น ซึ่งในกรณีการร้องเรียนที่เกี่ยวกับบุคคล จะมีการเก็บรักษาเรื่องราวไว้เป็นความลับและปกปิดชื่อผู้ร้องเรียน เพื่อให้ผู้ร้องเรียนได้รับผลกระทบและได้รับความเดือดร้อนจากการร้องเรียน

๓. สถานที่ตั้ง

ตั้งอยู่ ณ สำนักงานองค์การบริหารส่วนตำบลคลองน้อย เลขที่ ๑๔/๑ หมู่ที่ ๕ ตำบลคลองน้อย อำเภอบางแพ จังหวัดนครศรีธรรมราช

๔. หน้าที่ความรับผิดชอบ

เป็นศูนย์กลางในการรับเรื่องราวร้องทุกข์ และให้บริการข้อมูลข่าวสาร ให้คำปรึกษา รับเรื่องปัญหาความต้องการและข้อเสนอแนะของประชาชน

๕. วัตถุประสงค์

๑. เพื่อให้การดำเนินงานจัดการข้อร้องเรียน / ร้องทุกข์ ของศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์องค์การบริหารส่วนตำบลคลองน้อย มีขั้นตอน / กระบวนการ และแนวทางในการปฏิบัติงานเป็นมาตรฐานเดียวกัน
๒. เพื่อให้มั่นใจว่าได้มีการปฏิบัติตามข้อกำหนด ระเบียบ หลักเกณฑ์เกี่ยวกับการจัดการข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ ที่กำหนดไว้อย่างสม่ำเสมอและมีประสิทธิภาพ

๖. คำจำกัดความ

“ผู้รับบริการ” หมายถึง ผู้ที่มารับบริการจากส่วนราชการและประชาชนทั่วไป

“ผู้มีส่วนได้เสีย” หมายถึง ผู้ที่ได้รับผลกระทบ ทั้งทางบวกและทางลบ ทั้งทางตรงและทางอ้อมจากการดำเนินการของส่วนราชการ เช่น ประชาชนในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลคลองน้อย

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

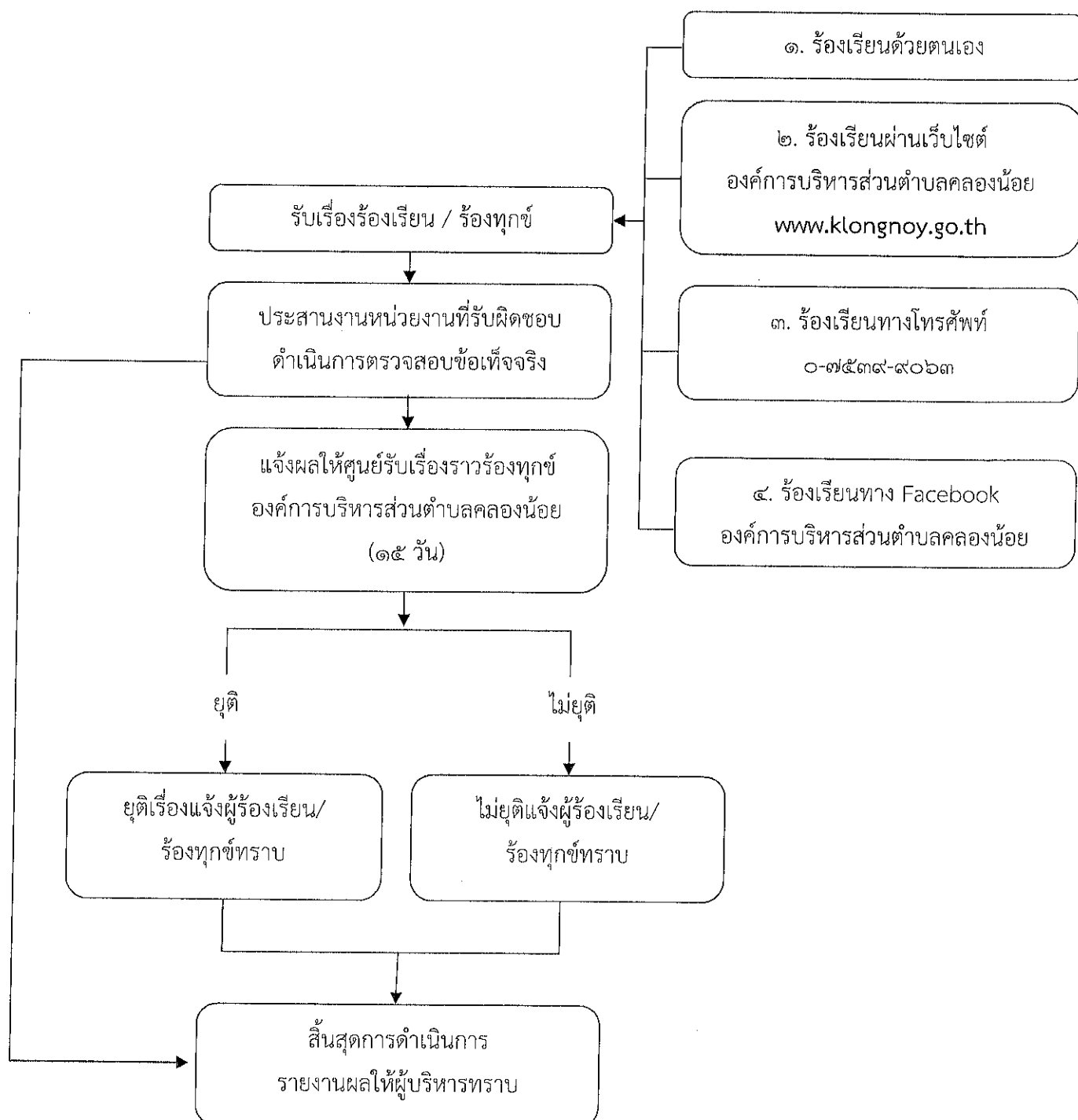
“ผู้ร้องเรียน/ร้องทุกข์” หมายถึง ประชาชนทั่วไป/ผู้มีส่วนได้เสียที่มาติดต่อราชการผ่านช่องทางต่าง ๆ โดยมีวัตถุประสงค์ครอบคลุมการร้องเรียน/ร้องทุกข์/การให้ข้อเสนอแนะ/การให้ข้อคิดเห็น/การชมเชย/การร้องขอข้อมูล

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

๗. ระยะเวลาเปิดให้บริการ

วันจันทร์ - วันศุกร์ ตั้งแต่เวลา ๐๘.๓๐ - ๑๖.๓๐ น. (ยกเว้นวันหยุดที่ทางราชการกำหนด)

๘. แผนผังกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน /ร้องทุกข์



๙. ขั้นตอนการปฏิบัติงาน

การแต่งตั้งผู้รับผิดชอบจัดการข้อร้องเรียน / ร้องทุกข์ ของหน่วยงาน

๘.๑ จัดตั้งศูนย์ / จุดรับข้อร้องเรียน / ร้องทุกข์ ของประชาชน

๘.๒ จัดทำคำสั่งแต่งตั้งเจ้าหน้าที่ประจำศูนย์

๘.๓ แจ้งผู้รับผิดชอบตามคำสั่งองค์การบริหารส่วนตำบลคลองน้อย เพื่อความสะดวกในการประสานงาน

๑๐. การรับและตรวจสอบข้อร้องเรียน / ร้องทุกข์ จากช่องทางต่าง ๆ

ดำเนินการรับและติดตามตรวจสอบข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ ที่เข้ามาถึงหน่วยงานจากช่องทางต่าง ๆ โดยมีข้อปฏิบัติตามที่กำหนด ดังนี้

ช่องทาง	ความถี่ในการตรวจสอบช่องทาง	ระยะเวลาดำเนินการรับข้อร้องเรียน / ร้องทุกข์ เพื่อประสานหาทางแก้ไขปัญหา	หมายเหตุ
ร้องเรียนด้วยตนเอง ณ ศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์องค์การบริหารส่วนตำบลคลองน้อย	ทุกครั้งที่มีการร้องเรียน	ภายใน ๑ วันทำการ	
ร้องเรียนผ่านเว็บไซต์ องค์การบริหารส่วนตำบลคลองน้อย	ทุกวัน	ภายใน ๓ วันทำการ	
ร้องเรียนทางโทรศัพท์ ๐๗๕ ๓๙๙๐๖๓	ทุกวัน	ภายใน ๒ วันทำการ	
ร้องเรียนทาง Face Book	ทุกวัน	ภายใน ๓ วันทำการ	

๑๑. การบันทึกข้อร้องเรียน

๑๑.๑ กรอกรูปแบบฟอร์มบันทึกข้อร้องเรียน / ร้องทุกข์ โดยมีรายละเอียด ชื่อ-สกุล ที่อยู่ หมายเลขโทรศัพท์ติดต่อ เรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ และสถานที่เกิดเหตุ

๑๑.๒ ทุกช่องทางที่มีการร้องเรียน เจ้าหน้าที่ต้องบันทึกข้อร้องเรียน / ร้องทุกข์ ลงสมุดบันทึกข้อร้องเรียน / ร้องทุกข์

๑๒. การประสานหน่วยงานเพื่อแก้ปัญหาข้อร้องเรียน / ร้องทุกข์ และการแจ้งผู้ร้องเรียน / ร้องทุกข์ทราบ

๑๒.๑ กรณีเป็นการขอข้อมูลข่าวสาร ประสานหน่วยงานผู้ครอบครองเอกสาร เจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้อง เพื่อให้ข้อมูลแก่ผู้ร้องขอได้ทันที

๑๒.๒ ข้อร้องเรียน / ร้องทุกข์ ที่เป็นการร้องเรียนเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการของหน่วยงาน เช่น ไฟฟ้าสาธารณะดับ การจัดการขยะมูลฝอย ตัดต้นไม้ กลิ่นเหม็นรบกวน เป็นต้น จัดทำบันทึกข้อความเสนอไปยังผู้บริหารเพื่อสั่งการหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง โดยเบื้องต้นอาจโทรศัพท์แจ้งไปยังหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

๑๒.๓ ขอร้องเรียน / ร้องทุกข์ ที่ไม่อยู่ในความรับผิดชอบขององค์การบริหารส่วนตำบลคลองน้อย ให้ดำเนินการประสานหน่วยงานภายนอกที่เกี่ยวข้อง เพื่อให้เกิดความรวดเร็วและถูกต้อง ในการแก้ไขปัญหาต่อไป

๑๒.๔ ขอร้องเรียนที่ส่งผลกระทบต่อหน่วยงาน เช่น กรณี ผู้ร้องเรียนทำหนังสือร้องเรียนความไม่โปร่งใสในการจัดซื้อจัดจ้าง ให้เจ้าหน้าที่จัดทำบันทึกข้อความเพื่อเสนอผู้บริหารพิจารณาสั่งการไปยังหน่วยงานที่รับผิดชอบ เพื่อดำเนินการตรวจสอบและแจ้งผู้ร้องเรียนทราบต่อไป

๑๓. การติดตามแก้ไขปัญหาข้อร้องเรียน

ให้หน่วยปฏิบัติงานที่เกี่ยวข้องรายงานผลการดำเนินการให้ทราบภายใน ๕ วันทำการ เพื่อให้เจ้าหน้าที่ศูนย์ฯ จะได้แจ้งให้ผู้ร้องเรียนทราบ ต่อไป

๑๔. การรายงานผลการดำเนินการให้ผู้บริหารทราบ

๑๓.๑ ให้รวบรวมและรายงานสรุปการจัดการข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ ให้ผู้บริหารทราบทุกเดือน

๑๓.๒ ให้รวบรวมรายงานสรุปข้อร้องเรียนหลังจากสิ้นปีงบประมาณ เพื่อนำมาวิเคราะห์การจัดการข้อร้องเรียน / ร้องทุกข์ ในภาพรวมของหน่วยงาน เพื่อใช้เป็นแนวทางในการแก้ไข ปรับปรุง พัฒนาองค์กร ต่อไป

๑๕. มาตรฐานงาน

การดำเนินการแก้ไขข้อร้องเรียน / ร้องทุกข์ ให้แล้วเสร็จภายในระยะเวลาที่กำหนด

กรณีได้รับเรื่องร้องเรียน / ร้องทุกข์ ให้ศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์องค์การบริหารส่วนตำบลคลองน้อย ดำเนินการตรวจสอบและพิจารณาส่งเรื่องให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ดำเนินการแก้ไขปัญหาข้อร้องเรียน / ร้องทุกข์ให้แล้วเสร็จภายใน ๑๕ วันทำการ

๑๖. แบบฟอร์ม

แบบฟอร์มใบรับแจ้งเหตุเรื่องราวร้องเรียน / ร้องทุกข์

๑๗. จัดทำโดย

ศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์องค์การบริหารส่วนตำบลคลองน้อย

- หมายเลขโทรศัพท์ ๐ ๗๕๓๙๙๐๖๓

- หมายเลขโทรสาร ๐ ๗๕๓๙๙๐๖๓

- เว็บไซต์ www.klongnoy.go.th

ภาคผนวก

-ตัวอย่างการกรอกแบบฟอร์ม-



แบบฟอร์มการร้องเรียน/ร้องทุกข์

องค์การบริหารส่วนตำบลคลองน้อย
๑๔/๑ ม.๕ ต.คลองน้อย อ.ปากพอง
จังหวัดนครศรีธรรมราช ๘๐๓๓๐

วันที่...๑...เดือน..ตุลาคม....พ.ศ..๒๕.....

เรื่อง ร้องเรียน/ร้องทุกข์กรณี ขาดแคลนน้ำอุปโภค-บริโภค

เรียน นายกองค์การบริหารส่วนตำบลคลองน้อย

ด้วยข้าพเจ้า (นาย/นาง/นางสาว).....ดวงดี.....มีโชค
ที่อยู่ปัจจุบันเลขที่ ๙๙๘๘ หมู่ที่ ๙๙ ซอย.....ถนน.....
ตำบล.....มีทรัพย์.....อำเภอ.....ถึงเงินใหญ่.....จังหวัด.....สินสมบูรณ์
รหัสไปรษณีย์.....๐๐๐๐๐.....โทรศัพท์ ๐๘-XXXXXXX.....ข้อร้องเรียนเรียน/ร้องทุกข์ต่อ
องค์การบริหารส่วนตำบลคลองน้อย กรณี.....ขาดแคลนน้ำอุปโภค-บริโภค

ข้าพเจ้าขอความอนุเคราะห์ให้องค์การบริหารส่วนตำบลคลองน้อย ดำเนินการ.....จัดหาภาชนะ
ในการจัดเก็บน้ำอุปโภค-บริโภค

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณาให้ความอนุเคราะห์ให้เรื่องดังกล่าว

ขอแสดงความนับถือ

ดวงดี มีโชค
(นางสาวดวงดี มีโชค)

ผู้ร้องเรียน/ร้องทุกข์
หมายเลขโทรศัพท์ ๐๘-XXXXXXX

-ตัวอย่างการกรอก-

คำร้องขอรับการช่วยเหลือสำหรับผู้ประสบภัย

เขียนที่.....

วันที่...๑๖...เดือน...มีนาคม.....พ.ศ....๒๕๕๒.....

เรื่องขอรับการช่วยเหลือ.....

เรียน นายกองค์การบริหารส่วนตำบลคลองน้อย

ด้วยข้าพเจ้า(นาย/นาง/น.ส.).....สมหญิง.....นามสกุล.....ใจดี.....อายุ.....๒๕.....ปี
อยู่บ้านเลขที่.....๑๐๒.....หมู่ที่.....๑๒.....ซอย.....สุขุมดี.....ถนน.....ขวัญเมือง.....ตำบล.....คลองน้อย.....
อำเภอ.....ปากพนัง.....จังหวัด.....นครศรีธรรมราช.....โทรศัพท์.....๐-๓๙ ๓๘๖ XXX.....

ได้รับความเดือดร้อน เนื่องจากประสบ ☒ ว่างภัย ☐ อุทกภัย ☐ อื่น ๆ ระบุ.....
เมื่อวันที่...๑๕...เดือน...มีนาคม...พ.ศ...๒๕๕๓... เวลา...๐๔.๕๐ น. มีผู้บาดเจ็บ.....คน
เสียชีวิต.....คน ที่อยู่อาศัยได้รับความเสียหาย ☐ ทั้งหลัง ☐ บางส่วน ค่าเสียหาย
.....๓,๕๐๐.-บาท ทรัพย์สินอื่น ๆ เสียหาย ได้แก่.....หลังคา จำนวน ๒๕ แผ่น กระเบื้อง จำนวน
๑๕ แผ่น ฯลฯ.....
คิดเป็นเงิน.....๒,๓๐๐.-.....บาท รวมค่าเสียหาย.....๕,๘๐๐.-.....บาท จึงขอรับการช่วยเหลือจากทางราชการ
ต่อไป

ลงชื่อ.....สมหญิง ใจดี.....ผู้ประสบภัย
(นางสาวสมหญิง ใจดี)

ขอรับรองว่าข้อความดังกล่าวเป็นความจริงทุกประการ

ลงชื่อ.....กำนัน/ผู้ใหญ่บ้าน
(.....)

คำร้องขอรับการช่วยเหลือสำหรับผู้ประสบภัย

เขียนที่ _____

วันที่ _____ เดือน _____ พ.ศ. _____

เรื่อง _____

เรียน นายกองค์การบริหารส่วนตำบลคลองน้อย

ด้วยข้าพเจ้า(นาย/นาง/น.ส.) _____ นามสกุล _____ อายุ _____ ปี
อยู่บ้านเลขที่ _____ หมู่ที่ _____ ซอย _____ ถนน _____ ตำบล _____
อำเภอ _____ จังหวัด _____ โทรศัพท์ _____

ได้รับความเดือดร้อน เนื่องจากประสบ ☐ ว่าง่าย ☐ อุทกภัย ☐ อื่น ๆ ระบุ.....
เมื่อวันที่ _____ เดือน _____ พ.ศ. _____ เวลา _____ น. มีผู้บาดเจ็บ
คนเสียชีวิต _____ คน ที่อยู่อาศัยได้รับความเสียหาย ☐ ทั้งหมด ☐ บางส่วน
ค่าเสียหาย _____ บาท ทรัพย์สินอื่น ๆ เสียหาย ได้แก่ _____
คิดเป็นเงิน _____ บาท รวมค่าเสียหาย _____ บาท จึงขอรับการช่วยเหลือจาก
ทางราชการต่อไป

ลงชื่อ

(

ผู้ประสบภัย

)

ขอรับรองว่าข้อความดังกล่าวเป็นความจริงทุกประการ

ลงชื่อ.....กำนัน/ผู้ใหญ่บ้าน

(.....)

...../.....

งานนิติการ องค์การบริหารส่วนตำบลคลองน้อย อำเภอปากพนัง จังหวัดนครศรีธรรมราช

ลำดับที่	เรื่องร้องเรียน	การดำเนินการ	หน่วยปฏิบัติ/เจ้าหน้าที่	หมายเหตุ

(หมายเหตุ.....)

.....
 คำแนะนำ

แบบการควบคุมการร้องเรียน
องค์การบริหารส่วนตำบลคลองน้อย อำเภอปากพนัง จังหวัดนครศรีธรรมราช

ลำดับที่	เรื่องร้องเรียน	หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง (หน่วยปฏิบัติ)	ระยะเวลาที่คาดว่าจะแล้วเสร็จ (คำนวณสัญญา) ทราบผลภายในวันที่	ชื่อเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบ (หน่วยปฏิบัติ)	หมายเหตุ
๑.	อำเภอปากพนัง แจ้งการร้องเรียน ผ่านศูนย์ดำรงธรรมอำเภอปากพนัง โดย กรณี..... โดยอำเภอให้ อบต.คลองน้อย ดำเนินการตรวจสอบข้อเท็จจริง เลขหนังสือรับ..... ลงวันที่.....		ทราบผลภายในวันที่		ดำเนินการแจ้งให้อำเภอทราบ หลังการตรวจสอบข้อเท็จจริง ตาม หนังสือที่ นศ ๗๔๖๐๑/..... ลงวันที่.....
๒.	อำเภอปากพนัง แจ้งการร้องเรียน ผ่านศูนย์ดำรงธรรมอำเภอปากพนัง โดย กรณี..... โดยอำเภอให้ อบต.คลองน้อย ดำเนินการตรวจสอบข้อเท็จจริง เลขหนังสือรับ..... ลงวันที่.....		ทราบผลภายในวันที่		ดำเนินการแจ้งให้อำเภอทราบ หลังการตรวจสอบข้อเท็จจริง ตาม หนังสือที่ นศ ๗๔๖๐๑/..... ลงวันที่.....
๓.	อำเภอปากพนัง แจ้งการร้องเรียน ผ่านศูนย์ดำรงธรรมอำเภอปากพนัง โดย กรณี..... โดยอำเภอให้ อบต.คลองน้อย ดำเนินการตรวจสอบข้อเท็จจริง เลขหนังสือรับ..... ลงวันที่.....		ทราบผลภายในวันที่		ดำเนินการแจ้งให้อำเภอทราบ หลังการตรวจสอบข้อเท็จจริง ตาม หนังสือที่ นศ ๗๔๖๐๑/..... ลงวันที่.....
๓.	อำเภอปากพนัง แจ้งการร้องเรียน ผ่านศูนย์ดำรงธรรมอำเภอปากพนัง โดย กรณี..... โดยอำเภอให้ อบต.คลองน้อย ดำเนินการตรวจสอบข้อเท็จจริง เลขหนังสือรับ..... ลงวันที่.....		ทราบผลภายในวันที่		ดำเนินการแจ้งให้อำเภอทราบ หลังการตรวจสอบข้อเท็จจริง ตาม หนังสือที่ นศ ๗๔๖๐๑/..... ลงวันที่.....

ชื่อ

ผู้รับเรื่องร้องเรียน

(นายประวิทย์ สังข์ฝ้าย)

ตำแหน่ง นิติกรปฏิบัติการ

วันที่

เดือน

พ.ศ.