คู่มือการปฏิบัติงาน
การรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์

งานนิติการ
สำนักปลัดองค์การบริหารส่วนตำบล
องค์การบริหารส่วนตำบลท่าอ่าง
อำเภอโชคชัย จังหวัดนครราชสีมา

คำนำ

คู่มือการปฏิบัติงานการรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ องค์การบริหารส่วนตำบลท่าอ่างฉบับนี้ จัดทำขึ้นเพื่อเป็นแนวทางการดำเนินการจัดการข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ขององค์การบริหารส่วนตำบลท่าอ่าง ทั้งนี้ เพื่อให้การจัดการข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์จนได้ข้อยุติ มีความรวดเร็ว มีประสิทธิภาพ ตอบสนองความต้องการและความคาดหวังของผู้รับบริการ จึงจำเป็นต้องมีขั้นตอน/กระบวนการ และแนวทางในการปฏิบัติงานที่ชัดเจนและเป็นมาตรฐานเดียวกัน งานนิติการ สำนักปลัดองค์การบริหารส่วนตำบล องค์การบริหารส่วนตำบลท่าอ่าง จึงได้จัดทำคู่มือฉบับนี้ขึ้น

งานนิติการ
สำนักปลัดองค์การบริหารส่วนตำบล
องค์การบริหารส่วนตำบลท่าอ่าง

๑. <u>หลักการและเหตุผล</u>

พระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๔๖ ได้ กำหนดแนวทางปฏิบัติราชการ มุ่งให้เกิดประโยชน์สุขแก่ประชาชน โดยยึดประชาชนเป็นศูนย์กลาง เพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชน ให้เกิดความผาสุกและความเป็นอยู่ที่ดีของประชาชน เกิดผลสัมฤทธิ์ต่องานบริการมีประสิทธิภาพและเกิดความคุ้มค่าในการให้บริการ ไม่มีขั้นตอนปฏิบัติงานเกินความจำเป็น มีการปรับปรุงภารกิจให้ทันต่อสถานการณ์ ประชาชนได้รับการอำนวยความสะดวกและได้รับการตอบสนองความต้องการ และมีการประเมินผลการให้บริการอย่างสม่ำเสมอ

๒. <u>การจัดตั้งศูนย์รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์</u>

ตามประกาศคณะรักษาความสงบแห่งชาติ ฉบับที่ ๙๖/๒๕๕๗ เมื่อวันที่ ๑๗ กรกฎาคม ๒๕๕๗ เรื่อง การจัดตั้งศูนย์ดำรงธรรมเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการบริหารงานระดับจังหวัด และให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นทุกองค์กรจัดตั้งศูนย์ดำรงธรรมท้องถิ่น ทั้งนี้ เพื่อเป็นศูนย์ในการรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ และให้บริการข้อมูลข่าวสาร ให้คำปรึกษารับเรื่องปัญหาความต้องการ และข้อเสนอแนะของประชาชน

๓. <u>สถานที่ตั้ง</u>

ตั้งอยู่ ณ ที่ทำการองค์การบริหารส่วนตำบลท่าอ่าง เลขที่ ๖๙ หมู่ที่ ๘ ตำบลท่าอ่าง อำเภอโชคชัย จังหวัดนครราชสีมา

๔. <u>หน้าที่ความรับผิดชอบ</u>

เป็นศูนย์กลางในการรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ และให้บริการข้อมูลข่าวสาร ให้คำปรึกษารับเรื่องปัญหาความต้องการ และข้อเสนอแนะของประชาชนในเขตพื้นที่ความรับผิดชอบขององค์การบริหารส่วนตำบลท่าอ่าง

๕. <u>วัตถุประสงค์</u>

๑. เพื่อให้การดำเนินงานจัดการข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ขององค์การบริหารส่วนตำบลท่าอ่างมีขั้นตอนกระบวนการ และแนวทางในการปฏิบัติงานเป็นมาตรฐานเดียวกัน

๒. เพื่อให้มั่นใจว่าได้มีการปฏิบัติตามข้อกำหนด ระเบียบหลักเกณฑ์เกี่ยวกับการจัดการข้อร้องเรียนที่กำหนดไว้อย่างสม่ำเสมอและมีประสิทธิภาพ

๖. <u>แผนผังกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์</u>

ผู้ร้องทุกข์ยื่นคำร้องผ่าน ๗ ช่องทาง	ศูนย์รับเรื่องราวร้องเรียน/ร้องทุกข์	หน่วยงานที่รับผิดชอบ
๑. ร้องเรียน/ร้องทุกข์ด้วยตนเอง ได้ที่ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ๒. ทางเว็บไซต์ www.thaang.go.th ๓. ทาง Facebook : อบต.ท่าอ่าง นครราชสีมา ๔. ทางโทรศัพท์ ๐-๔๔๗๕-๖๔๕๒ ต่อ ๑๐๑ ๕. ทางไปรษณีย์ ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ อบต.ท่าอ่าง เลขที่ ๖๙ ม.๘ ต.ท่าอ่าง อ.โชคชัย จ.นครราชสีมา ๓๐๑๙๐ ๖. ทางตู้รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ หน้าอาคารที่ทำการ อบต.ท่าอ่าง ๗. สายด่วนนายก อบต.ท่าอ่าง โทร. ๐๘-๕๖๑๒-๑๔๑๑ สายด่วนปลัด อบต.ท่าอ่าง โทร. ๐๙-๕๖๐๔-๒๕๓๕	- รับคำร้อง /คัดกรองคำร้อง - ส่งคำร้องให้หน่วยงานที่รับผิดชอบหรือประสานแจ้งทางโทรศัพท์เพื่อลดระยะเวลาการปฏิบัติงาน ⇩ - ติดตามงานที่อยู่ระหว่างดำเนินการ ๗ วัน ⇩ - แจ้งผลการดำเนินงานให้ผู้ร้องทราบ ภายใน ๑๕ วัน ⇩ - ประมวลผลการดำเนินงานและรายงานผลให้ผู้บริหารทราบ	- เสนอคำร้องให้ผู้บังคับบัญชาสั่งการหรือประสานแจ้งผู้บังคับบัญชาสั่งการทางโทรศัพท์ แล้วเสนอเอกสารภายหลัง ภายใน ๑๕ นาที ⇩ - เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบดำเนินการแก้ไขตามคำร้อง - แจ้งผลการดำเนินการ ภายใน ๑๕ วัน (แล้วแต่กรณี) - เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบรายงานผลการดำเนินงานให้ศูนย์ฯทราบ

๗. <u>ขั้นตอนการปฏิบัติงาน</u>

การแต่งตั้งผู้รับผิดชอบจัดการข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ของหน่วยงาน

๗.๑ จัดตั้งศูนย์ /จุดรับคำร้องของหน่วยงาน

๗.๒ จัดทำคำสั่งแต่งตั้งคณะกรรมการดำเนินการ

๗.๓ จัดทำคำสั่งแต่งตั้งเจ้าหน้าที่ประจำศูนย์รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์

๗.๔ แจ้งผู้รับผิดชอบตามคำสั่งองค์การบริหารส่วนตำบลท่าอ่างทราบ เพื่อดำเนินการแก้ไขปัญหาความสะดวกในการประสานงาน

๘. <u>การรับและตรวจสอบข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์</u>

๘.๑ ช่องทางการยื่นคำร้อง

- ยื่นคำร้องด้วยตนเองที่ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์
- ทาง website : www.thaang.go.th
  แบนเนอร์ “แจ้งเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์"
- ทาง facebook : อบต.ท่าอ่าง นครราชสีมา
- ทางโทรศัพท์ : ๐-๔๔๗๕-๖๔๕๒ ต่อ ๑๐๑
- ทางไปรษณีย์ : ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ที่ทำการ อบต.ท่าอ่าง ๖๙ ม.๘ ต.ท่าอ่าง อ.โชคชัย จ.นครราชสีมา ๓๐๑๙๐
- ทางตู้รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ : ติดตั้งไว้ ณ หน้าอาคารที่ทำการ อบต.ท่าอ่าง
- สายด่วนนายก อบต.ท่าอ่าง : ๐๘-๕๖๑๒-๑๔๑๑
  สายด่วนปลัด อบต.ท่าอ่าง : ๐๙-๕๖๐๔-๒๕๓๕

๘.๒ การกรอกแบบฟอร์มคำร้อง ต้องระบุ ชื่อ– สกุล ผู้ร้องเรียน/ร้องทุกข์ ที่อยู่ หมายเลขโทรศัพท์ติดต่อกลับ เรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์และสถานที่เกิดเหตุ

๘.๓ เจ้าหน้าที่ ต้องบันทึกข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ลงบนสมุดบันทึกข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ทุกเรื่อง

๘.๔ การประสานหน่วยงานเพื่อแก้ไขข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ และการแจ้งกลับผู้ร้อง

- กรณีเป็นการขอข้อมูลข่าวสาร ประสานหน่วยงานผู้ครอบครองเอกสารเจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้องเพื่อให้ข้อมูลแก่ผู้ร้องขอได้ทันที
- ข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ที่เป็นการร้องเรียนเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการของหน่วยงาน เช่น ไฟฟ้า สาธารณะดับ การจัดการขยะมูลฝอย ตัดต้นไม้ กลิ่นเหม็นรบกวน เป็นต้น จัดทำบันทึกข้อความเสนอไปยังผู้บริหารเพื่อสั่งการหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง โดยเบื้องต้นอาจโทรศัพท์แจ้งไปยังหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง
- ข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ ที่ไม่อยู่ในอำนาจความรับผิดชอบขององค์การบริหารส่วนตำบลท่าอ่าง ให้ดำเนินการประสาน แจ้งหน่วยงานภายนอกที่เกี่ยวข้องเพื่อให้เกิดความรวดเร็วและถูกต้องชัดเจนในการแก้ไขปัญหาต่อไป
- ข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ที่ส่งผลกระทบต่อหน่วยงาน หรือข้อร้องเรียนเกี่ยวกับการทุจริตไม่โปร่งใส เช่น กรณีผู้ร้องเรียน ทำหนังสือร้องเรียนความไม่โปร่งใสในการจัดซื้อจัดจ้าง ให้เจ้าหน้าที่จัดทำบันทึกข้อความเพื่อเสนอผู้บริหารพิจารณาสั่งการไปยังหน่วยงานที่รับผิดชอบเพื่อดำเนินการตรวจสอบและแจ้งผู้ร้องเรียนต่อไป

๙. <u>การติดตามการแก้ไขข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์</u>

ให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง รายงานผลให้ทราบภายใน ๗ วันทำการ เพื่อเจ้าหน้าที่ศูนย์ฯ จะได้แจ้งผู้ร้องทราบต่อไป

๑๐. <u>การรายงานผลการจัดการข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ของหน่วยงาน</u>

ให้ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ องค์การบริหารส่วนตำบลท่าอ่างรวบรวมและรายงานสรุปการจัดการข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์เป็นประจำทุกเดือน

- รวบรวมรายงานสรุปข้อร้องเรียน หลังจากสิ้นปีงบประมาณ เพื่อนำมาวิเคราะห์การจัดการข้อร้องเรียนในภาพรวมของหน่วยงาน เพื่อใช้เป็นแนวทางในการแก้ไข ปรับปรุง และพัฒนาองค์กรต่อไป

๑๑. <u>มาตรฐานงาน</u>

กรณีได้รับเรื่องร้องเรียนจากช่องทางการร้องเรียน เช่น ร้องเรียนด้วยตนเอง/จดหมาย/เว็บไซต์/โทรศัพท์/ Face Book/ Line (ศูนย์รับฟังปัญหา) ให้ศูนย์ฯ ดำเนินการตรวจสอบและพิจารณาส่งเรื่องต่อให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องดำเนินการแก้ไขเรื่องร้องเรียนให้แล้วเสร็จภายใน ๑๕ วันทำการ

๑๒. <u>แบบฟอร์ม</u>

แบบฟอร์มคำร้องเรียน/ร้องทุกข์ (ตามภาคผนวก)

๑๓. <u>จัดทำโดย</u>

งานนิติการ สำนักปลัดองค์การบริหารส่วนตำบล องค์การบริหารส่วนตำบลท่าอ่าง อำเภอโชคชัย จังหวัดนครราชสีมา

ภาคผนวก

แบบฟอร์มหนังสือร้องเรียน/ร้องทุกข์

เขียนที่.....

วันที่.....เดือน.....พ.ศ. .....

เรื่อง .....

เรียน นายกองค์การบริหารส่วนตำบลท่าอ่าง

ข้าพเจ้า (นาย/นาง/นางสาว).....อายุ.....ปี อยู่บ้านเลขที่.....
หมู่ที่.....บ้าน.....ตำบล.....อำเภอ.....
จังหวัด.....ได้รับความเดือดร้อนเนื่องจาก.....
.....
.....
.....
.....

ดังนั้น ข้าพเจ้า (นาย/นาง/นางสาว).....จึงใคร่ขอร้องเรียน/ร้องทุกข์ มายังองค์การบริหารส่วนตำบลท่าอ่าง เพื่อให้ดำเนินการช่วยเหลือและแก้ไขปัญหา ดังนี้
.....
.....
.....
.....

พร้อมนี้ข้าพเจ้าได้แนบเอกสารหลักฐานต่าง ๆ มาด้วย คือ

๑. สำเนาบัตรประจำตัวประชาชน จำนวน.....ฉบับ
๒. สำเนาทะเบียนบ้านฉบับเจ้าบ้าน จำนวน.....ฉบับ
๓. บัญชีรายชื่อผู้ได้รับความเดือดร้อน จำนวน.....ราย
๔. เอกสารอื่น ๆ(ระบุ).....

ขอแสดงความนับถือ

(ลงชื่อ).....ผู้ร้องเรียน/ร้องทุกข์
(.....)
ตำแหน่ง.....(ถ้ามี)
หมายเลขโทรศัพท์.....

บัญชีรายชื่อผู้ได้รับความเดือดร้อน

กรณี.....

บ้าน.....หมู่ที่.....

ตำบลท่าอ่าง อำเภอโชคชัย จังหวัดนครราชสีมา

ลำดับที่	ชื่อ – สกุล	บ้านเลขที่ / หมู่ที่	ลายมือชื่อ	หมายเหตุ