

คู่มือการปฏิบัติงาน
การรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์



งานนิติการ
สำนักปลัดองค์การบริหารส่วนตำบล
องค์การบริหารส่วนตำบลท่าอ่าง
อำเภอไชคชัย จังหวัดนครราชสีมา

คำนำ

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

งานนิติการ

สำนักปลัดองค์การบริหารส่วนตำบล

องค์การบริหารส่วนตำบลท่าอ่าง

๑. หลักการและเหตุผล

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

๒. การจัดตั้งศูนย์รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์

ตามประกาศคณะรักษาความสงบแห่งชาติ ฉบับที่ ๙๖/๒๕๕๗ เมื่อวันที่ ๑๗ กรกฎาคม ๒๕๕๗ เรื่องการจัดตั้งศูนย์ดำรงธรรมเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการบริการงานระดับจังหวัด และให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นทุกองค์กรจัดตั้งศูนย์ดำรงธรรมท้องถิ่น ทั้งนี้ เพื่อเป็นศูนย์ในการรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ และให้บริการข้อมูลข่าวสาร ให้คำปรึกษาหารือปัญหาความ ต้องการ และข้อเสนอแนะของประชาชน

๓. สถานที่ตั้ง

ตั้งอยู่ ณ ที่ทำการองค์การบริหารส่วนตำบลท่าอ่าง เลขที่ ๖๙ หมู่ที่ ๘ ตำบลท่าอ่าง อำเภอโชคชัย จังหวัดนครราชสีมา

๔. หน้าที่ความรับผิดชอบ

เป็นศูนย์กลางในการรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ และให้บริการข้อมูลข่าวสาร ให้คำปรึกษาหารือปัญหาความ ต้องการ และข้อเสนอแนะของประชาชนในเขตพื้นที่ความรับผิดชอบขององค์การบริหารส่วนตำบลท่าอ่าง

๕. วัตถุประสงค์

๑. เพื่อให้การดำเนินงานจัดการข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ขององค์การบริหารส่วนตำบลท่าอ่างมีขั้นตอน กระบวนการ และแนวทางในการปฏิบัติงานเป็นมาตรฐานเดียวกัน

๒. เพื่อให้มั่นใจว่าได้มีการปฏิบัติตามข้อกำหนด ระเบียบหลักเกณฑ์เกี่ยวกับการจัดการข้อร้องเรียนที่กำหนดไว้อย่างสม่ำเสมอและมีประสิทธิภาพ

๖. แผนผังกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์



ผู้ร้องทุกข์ยื่นคำร้องผ่าน ๗ ช่องทาง	ศูนย์รับเรื่องราวร้องเรียน/ร้องทุกข์	หน่วยงานที่รับผิดชอบ
<p>๑. ร้องเรียน/ร้องทุกข์ด้วยตนเอง ได้ที่ศูนย์รับเรื่องราวร้องเรียน/ร้องทุกข์</p> <p>๒. ทางเว็บไซต์ www.thaang.go.th</p> <p>๓. ทาง Facebook : อบต.ท่าอ่าง นครราชสีมา</p> <p>๔. ทางโทรศัพท์ ๐-๔๔๗๕-๖๔๕๒ ต่อ ๑๐๑</p> <p>๕. ทางไปรษณีย์ ศูนย์รับเรื่องราวร้องเรียน/ร้องทุกข์ อบต.ท่าอ่าง เลขที่ ๖๙ ม.๘ ต.ท่าอ่าง อ.โชคชัย จ.นครราชสีมา ๓๐๑๙๐</p> <p>๖. ทางตู้รับเรื่องราวร้องเรียน/ร้องทุกข์ หน้าอาคารที่ทำการ อบต.ท่าอ่าง</p> <p>๗. สายด่วนนายก อบต.ท่าอ่าง โทร. ๐๘-๐๗๙๖-๗๗๒๙ สายด่วนปลัด อบต.ท่าอ่าง โทร. ๐๙-๘๖๓๘-๕๖๐๐</p>	<p>- รับคำร้อง /คัดกรองคำร้อง</p> <p>- ส่งคำร้องให้หน่วยงานที่รับผิดชอบ หรือประสานแจ้งทางโทรศัพท์เพื่อลดระยะเวลาการปฏิบัติงาน</p> <p style="text-align: center;">↓</p> <p>- ติดตามงานที่อยู่ระหว่างดำเนินการ ๗ วัน</p> <p style="text-align: center;">↓</p> <p>- แจ้งผลการดำเนินงานให้ผู้ร้องทราบ ภายใน ๑๕ วัน</p> <p style="text-align: center;">↓</p> <p>- ประมวลผลการดำเนินงานและ รายงานผลให้ผู้บริหารทราบ</p>	<p>- เสนอคำร้องให้ผู้บังคับบัญชาสั่งการ หรือประสานแจ้งผู้บังคับบัญชาสั่งการทางโทรศัพท์ แล้วเสนอเอกสารภายหลัง</p> <p style="text-align: center;">ภายใน ๑๕ นาที</p> <p style="text-align: center;">↓</p> <p>- เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบดำเนินการแก้ไขตามคำร้อง</p> <p>- แจ้งผลการดำเนินการ</p> <p style="text-align: center;">ภายใน ๑๕ วัน (แล้วแต่กรณี)</p> <p>- เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบรายงานผลการดำเนินงานให้ศูนย์ฯทราบ</p>

๗. ขั้นตอนการปฏิบัติงาน

การแต่งตั้งผู้รับผิดชอบจัดการข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ของหน่วยงาน

๗.๑ จัดตั้งศูนย์ /จุดรับคำร้องของหน่วยงาน

๗.๒ จัดทำคำสั่งแต่งตั้งคณะกรรมการดำเนินการ

๗.๓ จัดทำคำสั่งแต่งตั้งเจ้าหน้าที่ประจำศูนย์รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์

๗.๔ แจ้งผู้รับผิดชอบตามคำสั่งองค์การบริหารส่วนตำบลท่าอ่างทราบ เพื่อดำเนินการแก้ไขปัญหาความสะดวกรวดเร็วในการประสานงาน

๘. การรับและตรวจสอบข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์

๘.๑ ช่องทางการยื่นคำร้อง

- ยื่นคำร้องด้วยตนเองที่ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์

- ทาง website : www.thaang.go.th

- 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 : ๐๘-๐๗๙๖-๗๗๒๙

สายด่วนปลัด อบต.ท่าอ่าง : ๐๙-๘๖๓๘-๕๖๐๐

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

๘.๓ เจ้าหน้าที่ ต้องบันทึกข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ลงบนสมุดบันทึกข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ทุกเรื่อง

๘.๔ การประสานหน่วยงานเพื่อแก้ไขข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ และการแจ้งกลับผู้ร้อง

- กรณีเป็นการขอข้อมูลข่าวสาร ประสานหน่วยงานผู้ครอบครองเอกสารเจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้อง เพื่อให้ข้อมูลแก่ผู้ร้องขอได้ทันที

- ข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ที่เป็นการร้องเรียนเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการของหน่วยงาน เช่น ไฟฟ้า สาธารณะดับ การจัดการขยะมูลฝอย ตัดต้นไม้ กลิ่นเหม็นรบกวน เป็นต้น จัดทำบันทึกข้อความเสนอไปยังผู้บริหารเพื่อสั่งการหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง โดยเบื้องต้นอาจโทรศัพท์แจ้งไปยังหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

- ข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ ที่ไม่อยู่ในอำนาจความรับผิดชอบขององค์การบริหารส่วนตำบลท่าอ่าง ให้ดำเนินการประสาน แจ้งหน่วยงานภายนอกที่เกี่ยวข้องเพื่อให้เกิดความรวดเร็วและถูกต้องชัดเจนในการแก้ไขปัญหาต่อไป

- ข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ที่ส่งผลกระทบต่อหน่วยงาน หรือข้อร้องเรียนเกี่ยวกับการทุจริตไม่โปร่งใส เช่น กรณีผู้ร้องเรียน ทำหนังสือร้องเรียนความไม่โปร่งใสในการจัดซื้อจัดจ้าง ให้เจ้าหน้าที่จัดทำบันทึกข้อความเพื่อเสนอผู้บริหารพิจารณาสั่งการไปยังหน่วยงานที่รับผิดชอบเพื่อดำเนินการตรวจสอบและแจ้งผู้ร้องเรียนต่อไป

๙. การติดตามการแก้ไขข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์

ให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง รายงานผลให้ทราบภายใน ๗ วันทำการ เพื่อเจ้าหน้าที่ศูนย์ฯ จะได้แจ้งผู้ร้องทราบต่อไป

๑๐. การรายงานผลการจัดการข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ของหน่วยงาน

ให้ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ องค์การบริหารส่วนตำบลท่าอ่าง รวบรวมและรายงานสรุปการจัดการข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์เป็นประจำทุกเดือน

- รวบรวมรายงานสรุปข้อร้องเรียน หลังจากสิ้นปีงบประมาณ เพื่อนำมาวิเคราะห์การจัดการข้อร้องเรียนในภาพรวมของหน่วยงาน เพื่อใช้เป็นแนวทางในการแก้ไข ปรับปรุง และพัฒนาองค์กรต่อไป

๑๑. มาตรฐานงาน

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

๑๒. แบบฟอร์ม

แบบฟอร์มคำร้องเรียน/ร้องทุกข์ (ตามภาคผนวก)

๑๓. จัดทำโดย

งานนิติการ สำนักปลัดองค์การบริหารส่วนตำบล องค์การบริหารส่วนตำบลท่าอ่าง อำเภอโชคชัย จังหวัดนครราชสีมา

ภาคผนวก

แบบฟอร์มหนังสือร้องเรียน/ร้องทุกข์

เขียนที่.....

วันที่.....เดือน.....พ.ศ.

เรื่อง

เรียน นายองค์การบริหารส่วนตำบลท่าอ่าง

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

ดังนั้น ข้าพเจ้า (นาย/นาง/นางสาว).....จึงใคร่ขอ
ร้องเรียน/ร้องทุกข์มายังองค์การบริหารส่วนตำบลท่าอ่าง 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.....

