

คู่มือการปฏิบัติงานเรื่องร้องทุกข์ / ร้องเรียน

.....



องค์การบริหารส่วนตำบลท่าบ่อ อำเภอท่าบ่อ จังหวัดหนองคาย

สายด่วนร้องทุกข์ / ร้องเรียน ๐๔๒-๔๔๕๑๑๔

คำนำ

คู่มือการปฏิบัติงานรับเรื่องราวร้องทุกข์ ร้องเรียน ขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านเตี๋ย
ฉบับนี้ จัดทำขึ้นเพื่อให้ประชาชนได้ทราบขั้นตอนตลอดจนกระบวนการในการรับเรื่องราวร้องทุกข์ ร้องเรียน
ขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านเตี๋ย ทั้งนี้เริ่มตั้งแต่แจ้งช่องทางการรับเรื่องราวร้องทุกข์ ร้องเรียนมายัง
องค์การบริหารส่วนตำบลบ้านเตี๋ย ตลอดจนกระบวนการขั้นตอนในการจัดการข้อร้องทุกข์ ร้องเรียนจนได้ข้อ
ยุติ ให้มีความรวดเร็วและมีประสิทธิภาพ เกิดประสิทธิผลตอบสนองความต้องการและแก้ปัญหาให้กับ
ประชาชนผู้ร้องเรียนได้อย่างตรงจุด

ดังนั้น จึงจำเป็นต้องมีขั้นตอน กระบวนการ และแนวทางในการปฏิบัติงานที่ชัดเจนและเป็น
มาตรฐานเดียวกัน

ศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ ร้องเรียน

องค์การบริหารส่วนตำบลบ้านเตี๋ย

สารบัญ

เรื่อง	หน้า
หลักการและเหตุผล	๑
การจัดตั้งศูนย์ร้องทุกข์ร้องเรียน	๑
สถานที่ตั้ง	๑
หน้าที่ความรับผิดชอบ	๑
วัตถุประสงค์	๑
คำจำกัดความ	๒
หลักเกณฑ์การร้องทุกข์ ร้องเรียน	๒
วิธีการยื่นคำร้องทุกข์ ร้องเรียน	๓
ข้อร้องเรียน	๓
ขั้นตอนการปฏิบัติงาน	๓
ช่องทางการรับข้อร้องทุกข์ ร้องเรียนหรือข้อเสนอแนะ	๔
การรับและตรวจสอบข้อร้องทุกข์ ร้องเรียนจากช่องทางต่างๆ	๔
การบันทึกข้อร้องเรียน	๕
การประสานหน่วยงานเพื่อแก้ไขข้อร้องเรียนและการแจ้งกลับผู้ร้องเรียน	๕
ติดตามการแก้ไขข้อร้องเรียน	๕
มาตรฐานงาน	๕
จัดทำโดย	๖
แผนผังกระบวนการจัดการเรื่องร้องทุกข์ ร้องเรียน	๗
แบบฟอร์ม	๘

๑. หลักการและเหตุผล

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

๒. การจัดตั้งศูนย์ดำรงธรรมองค์การบริหารส่วนตำบลบ้านเตื่อ

ตามประกาศคณะรักษาความสงบแห่งชาติ ฉบับที่ ๙๖/๒๕๕๗ เมื่อวันที่ ๑๗ กรกฎาคม ๒๕๕๗ เรื่อง การจัดตั้งศูนย์ดำรงธรรมเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการบริหารงานระดับจังหวัด และให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นทุกองค์กร จัดตั้งศูนย์ดำรงธรรมท้องถิ่นโดยให้ศูนย์ดำรงธรรมองค์การบริหารส่วนตำบลบ้านเตื่อ อยู่ภายใต้การกำกับดูแลของศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดหนองคาย จัดตั้งเพื่อเป็นศูนย์ในการรับเรื่องราวร้องทุกข์ ร้องเรียน และให้บริการข้อมูลข่าวสาร ให้คำปรึกษาปัญหาในด้านต่าง ๆ ตลอดจนข้อเสนอแนะของประชาชน

๓. สถานที่ตั้ง

ตั้งอยู่ ณ ที่ทำการองค์การบริหารส่วนตำบลบ้านเตื่อ อำเภอท่าบ่อ จังหวัดหนองคาย
โทรศัพท์/โทรสาร ๐๔๒-๔๔๕๑๑๔

๔. หน้าที่ความรับผิดชอบ

เป็นศูนย์กลางในการรับเรื่องราวร้องทุกข์ ร้องเรียน และให้บริการข้อมูลข่าวสาร ให้คำปรึกษา รับเรื่องปัญหาในด้านต่าง ๆ ตลอดจนข้อเสนอแนะของประชาชน

๕. วัตถุประสงค์

๑. เพื่อให้การดำเนินงานจัดการข้อร้องทุกข์ ร้องเรียนของศูนย์ดำรงธรรมองค์การบริหารส่วนตำบลบ้านเตื่อ มีขั้นตอน กระบวนการและแนวทางในการปฏิบัติงานเป็นมาตรฐานเดียวกัน

๒. เพื่อให้มั่นใจได้ว่าการปฏิบัติตามข้อกำหนด ระเบียบ หลักเกณฑ์เกี่ยวกับการจัดการข้อร้องทุกข์ ร้องเรียนที่กำหนดไว้อย่างสม่ำเสมอ และมีประสิทธิภาพ

/ ๖. คำจำกัดความ...

๖. คำจำกัดความ

“ผู้รับบริการ” หมายถึง ผู้ที่มารับบริการจากส่วนราชการและประชาชนทั่วไป

“ผู้มีส่วนได้เสีย” หมายถึง ผู้ที่ได้รับผลกระทบ ทั้งทางบวกและทางลบ ทั้งทางตรงและทางอ้อมจากการดำเนินการของส่วนราชการ เช่น ประชาชนในพื้นที่องค์การบริหารส่วนตำบลบ้านเตื่อ

“การจัดการข้อร้องทุกข์ ร้องเรียน” หมายถึง การจัดการที่ครอบคลุมถึงการจัดการในเรื่องข้อร้องเรียน ข้อเสนอแนะ ข้อคิดเห็น คำชมเชย การสอบถามหรือร้องขอข้อมูล

“ผู้ร้องเรียน” หมายถึง ประชาชนทั่วไป ผู้มีส่วนได้เสียที่มาติดต่อยังศูนย์ดำรงธรรมองค์การบริหารส่วนตำบลบ้านเตื่อผ่านช่องทางต่าง ๆ โดยมีวัตถุประสงค์ ครอบคลุมการร้องทุกข์ ร้องเรียน การให้ข้อเสนอแนะ การให้ข้อคิดเห็น การชมเชย การร้องขอข้อมูล

“เจ้าหน้าที่” หมายถึง เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบจัดการข้อร้องทุกข์ ร้องเรียนขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านเตื่อ

๗. หลักเกณฑ์การร้องทุกข์ ร้องเรียน

๑. เรื่องที่อาจนำมาร้องทุกข์ ร้องเรียนได้ ต้องเป็นเรื่องที่ผู้ร้องเรียนได้รับความเดือดร้อน หรือเสียหายอันเนื่องมาจากเจ้าหน้าที่หน่วยงานองค์การบริหารส่วนตำบลบ้านเตื่อ ในเรื่องดังต่อไปนี้

๑.๑ กระทำการทุจริตต่อหน้าที่ราชการ

๑.๒ กระทำความผิดต่อตำแหน่งหน้าที่ราชการ

๑.๓ ละเลยต่อหน้าที่ตามที่กฎหมายกำหนดให้ต้องปฏิบัติ

๑.๔ ปฏิบัติหน้าที่ล่าช้าเกินควร

๑.๕ กระทำการนอกเหนืออำนาจหน้าที่ หรือขัด หรือไม่ถูกต้องตามกฎหมาย

๒. เรื่องที่ร้องทุกข์ ร้องเรียน ต้องเป็นเรื่องจริงที่มีมูลเหตุ มิได้หวังสร้างกระแสหรือสร้างข่าวที่เสียหายต่อบุคคลอื่น

๓. การใช้บริการร้องทุกข์ ร้องเรียน องค์การบริหารส่วนตำบลบ้านเตื่อสามารถติดต่อกลับไปยังผู้ใช้บริการได้เพื่อยืนยันว่ามีตัวตนจริง

๘.วิธีการยื่นคำร้องทุกข์ ร้องเรียน

๑.ใช้ถ้อยคำสุภาพ และมี

(๑) วัน เดือน ปี

(๒) ชื่อ และที่อยู่ ของผู้ร้องทุกข์ ร้องเรียน

(๓) ข้อเท็จจริง หรือ พฤติการณ์ของเรื่องที่ร้องทุกข์ ร้องเรียน ได้อย่างชัดเจนว่าได้รับความเดือนร้อน หรือเสียหายอย่างไร ต้องการให้แก้ไข ดำเนินการอย่างไร ต้องการให้แก้ไข ดำเนินการอย่างไร หรือ ชี้ช่องทางแจ้งเบาะแสเกี่ยวกับการทุจริตของเจ้าหน้าที่หน่วยงานองค์การบริหารส่วนตำบลบ้านเตื่อ ได้ชัดเจนเพียงพอที่จะสามารถดำเนินการสืบสวน สอบสวนได้

(๔) ระบุ พยาน เอกสาร พยานวัตถุ และพยานบุคคล (ถ้ามี)

เรื่องร้องทุกข์ ร้องเรียน ที่อาจไม่รับพิจารณา

๑. คำร้องทุกข์ ร้องเรียนที่มีได้ทำเป็นหนังสือ หรือไม่ระบุชื่อและที่อยู่ของผู้ร้องทุกข์ ร้องเรียนจริง จะถือว่าเป็นบัตรสนเท่ห์

๒. คำร้องทุกข์ ร้องเรียน ที่ไม่ระบุพยานหรือหลักฐานเพียงพอ หรือเป็นเรื่องที่มีลักษณะเป็นบัตรสนเท่ห์ หรือการชี้ช่องแจ้งเบาะแสไม่เพียงพอที่จะสามารถดำเนินการสืบสวน สอบสวนต่อไปได้

๓. คำร้องทุกข์ ร้องเรียนที่ยื่นพ้นกำหนดระยะเวลา ๓๐ วัน นับแต่วันที่รู้หรือควรรู้ถึงเหตุแห่งการร้องเรียน

๙.ข้อร้องเรียน ร้องทุกข์ แบ่งเป็นประเภทต่าง ๆ เช่น

- ข้อคิดเห็น ข้อเสนอแนะ คำชมเชย สอบถามหรือร้องขอข้อมูล

- การร้องเรียนเกี่ยวกับคุณภาพและการให้บริการของหน่วยงาน

- การร้องเรียนเกี่ยวกับความไม่โปร่งใสของการจัดซื้อจัดจ้าง เป็นต้น

๑๐.ขั้นตอนการปฏิบัติงาน

การแต่งตั้งผู้รับผิดชอบการจัดการข้อร้องทุกข์ ร้องเรียนของหน่วยงาน

๑๐.๑ จัดตั้งศูนย์/จุดรับเรื่องร้องทุกข์ ร้องเรียนของหน่วยงาน

๑๐.๒ จัดทำคำสั่งแต่งตั้งคณะกรรมการดำเนินการ

๑๐.๓ แจกผู้รับผิดชอบตามคำสั่งองค์การบริหารส่วนตำบลบ้านเตื่อ เพื่อความสะดวกในการ
ประสานงาน

๑๑. ช่องทางการรับข้อร้องทุกข์ ร้องเรียนหรือข้อเสนอแนะ

๑. ติดต่อกับตนเอง ณ ที่ทำการองค์การบริหารส่วนตำบลบ้านเตื่อ

๒. ทำเป็นหนังสือ

๓. โทรศัพท์ ๐๔๒-๔๔๕๕๑๑๔

๔. เว็บไซต์ www.bandua.go.th

๑๒. การรับและตรวจสอบข้อร้องเรียนจากช่องทางต่าง ๆ

ดำเนินการรับและติดตามตรวจสอบข้อร้อง ทุกข์ ร้องเรียนที่เข้ามาถึงหน่วยงานจาก ช่องทางต่าง ๆ โดยมีข้อปฏิบัติตามที่กำหนด ดังนี้	ความถี่ในการ ตรวจสอบ ช่องทาง	ระยะเวลาดำเนินการรับข้อ ร้องทุกข์ ร้องเรียน เพื่อ ประสานหาทางแก้ไข	หมายเหตุ
ร้องเรียนด้วยตนเอง ณ ศูนย์ดำรงธรรม องค์การบริหารส่วนตำบลบ้านเตื่อ	ทุกครั้งที่มิ ผู้ ร้องเรียน	ภายใน ๑ วันทำการ	-
ร้องเรียนผ่านเว็บไซต์ ขององค์การบริหารส่วน ตำบลบ้านเตื่อ www.bandua.go.th	ทุกวัน	ภายใน ๑ วันทำการ	-
ร้องเรียนทางโทรศัพท์ ๐๔๒-๔๔๕๕๑๑๔	ทุกวัน	ภายใน ๑ วันทำการ	-

๑๓.การบันทึกข้อร้องเรียน

๑๓.๑ กรอกแบบฟอร์มบันทึกข้อร้องทุกข์ ร้องเรียน โดยมีรายละเอียด คือ ชื่อ - สกุล ผู้ร้องทุกข์ ร้องเรียน ที่อยู่ หมายเลขโทรศัพท์ติดต่อกลับ เรื่องที่ร้องทุกข์ ร้องเรียน และสถานที่เกิดเหตุ

๑๓.๒ ทุกช่องทางที่มีการร้องทุกข์ ร้องเรียน เจ้าหน้าที่ต้องบันทึกข้อร้องทุกข์ ร้องเรียนลงบนสมุดบันทึกข้อร้องทุกข์ ร้องเรียน

๑๔.การประสานหน่วยงานเพื่อแก้ไขข้อร้องทุกข์ ร้องเรียนและการแจ้งกลับผู้ร้องทุกข์ ร้องเรียน

-กรณีเป็นการขอข้อมูลข่าวสาร ประสานหน่วยงานผู้ครอบครองเอกสาร เจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้อง เพื่อให้ข้อมูลแก่ผู้ร้องขอได้ทันที

-ข้อร้องเรียนที่เป็นการร้องเรียนเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการของหน่วยงาน เช่น ไฟฟ้า สาธารณะดับ การจัดการขยะมูลฝอย น้ำประปาไม่ไหล เป็นต้น จัดทำบันทึกข้อความเสนอไปยังผู้บริหารเพื่อสั่งการส่วนงานที่รับผิดชอบ หากเป็นเรื่องเร่งด่วนอาจรายงานด้วยวาจาก่อนเพื่อให้สามารถแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนให้กับประชาชนได้อย่างทันท่วงที

-ข้อร้องเรียนที่ไม่อยู่ในอำนาจความรับผิดชอบขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านเตื่อ ให้ดำเนินการประสานแจ้งหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง เพื่อให้การแก้ปัญหาเป็นไปอย่างรวดเร็วและถูกต้อง

-ข้อร้องเรียนที่ส่งผลกระทบต่อหน่วยงาน เช่น กรณีผู้ร้องทุกข์ ร้องเรียนทำหนังสือร้องเรียน ความไม่โปร่งใสในการจัดซื้อจัดจ้าง ให้เจ้าหน้าที่จัดทำบันทึกข้อความเพื่อเสนอผู้บริหารพิจารณาสั่งการไปยังส่วนงานที่รับผิดชอบเพื่อดำเนินการตรวจสอบและแจ้งผู้ร้องเรียนต่อไป

๑๕.ติดตามการแก้ไขข้อร้องทุกข์ ร้องเรียน

ให้ส่วนงานที่เกี่ยวข้อง รายงานผลการตรวจสอบข้อร้องทุกข์ ร้องเรียนให้ทราบภายใน ๕ วันทำการ เพื่อเจ้าหน้าที่ศูนย์ฯ จะได้แจ้งผู้ร้องเรียนทราบต่อไป

๑๖.มาตรฐานงาน

-กรณีได้รับเรื่องร้องทุกข์ ร้องเรียน จากช่องทางการร้องทุกข์ ร้องเรียน เช่น ร้องเรียนด้วยตนเอง จดหมาย เว็บไซต์ โทรศัพท์ ให้ศูนย์ฯ ดำเนินการตรวจสอบและพิจารณาส่งเรื่องต่อให้ส่วนงานที่เกี่ยวข้องดำเนินการแก้ไขเรื่องร้องทุกข์ ร้องเรียนให้แล้วเสร็จภายใน ๑๕ วันทำการ

๑๗.จัดทำโดย

ศูนย์ดำรงธรรม องค์การบริหารส่วนตำบลบ้านเตี้อ อำเภอนาทม จังหวัดหนองคาย

-โทรศัพท์ ๐๔๒-๔๔๕๑๑๔

-www.bandua.go.th

ขั้นตอนการร้องทุกข์/ร้องเรียน

ผู้ร้องเรียน

ยื่นคำร้อง

เจ้าหน้าที่พิจารณา

แจ้งผลการดำเนินงาน

รวมระยะเวลา

5 วัน

รวมระยะเวลา

5 วัน

แบบฟอร์มหนังสือร้องทุกข์ ร้องเรียน

เขียนที่.....

วันที่.....เดือน.....พ.ศ.

เรื่อง.....

เรียน นายองค์การบริหารส่วนตำบลบ้านเตื่อ

ข้าพเจ้า (นาย/นาง/นางสาว).....

อยู่บ้านเลขที่.....หมู่ที่.....บ้าน.....ตำบล.....

อำเภอ.....จังหวัด.....โทรศัพท์.....

ได้รับความเดือดร้อนเนื่องจาก

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

ดังนั้น ข้าพเจ้า จึงใคร่ขอร้องทุกข์ ร้องเรียนมายังองค์การบริหารส่วนตำบลบ้านเตื่อ เพื่อให้ดำเนินการช่วยเหลือ และแก้ไขปัญหา ดังนี้

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

พร้อมนี้ ข้าพเจ้าได้แนบเอกสารหลักฐานต่าง ๆ มาดังนี้

๑.สำเนาบัตรประจำตัวประชาชน จำนวน.....ฉบับ

๒.สำเนาทะเบียนบ้านฉบับเจ้าบ้าน จำนวน.....ฉบับ

๓.บัญชีรายชื่อผู้ได้รับความเดือดร้อน จำนวน.....ฉบับ

๔.เอกสารอื่น ๆ (ระบุ).....

(ลงชื่อ).....ผู้ร้องทุกข์/ร้องเรียน (ลงชื่อ).....ผู้รับเรื่อง

() ()