

คู่มือการปฏิบัติงาน
เกี่ยวกับเรื่องราวร้องเรียน/ร้องทุกข์



ศูนย์รับเรื่องราวร้องเรียน/ร้องทุกข์
องค์การบริหารส่วนตำบลทนองระเวียง
อำเภอเมืองนครราชสีมา จังหวัดนครราชสีมา

คำนำ

คู่มือการปฏิบัติงานรับเรื่องราวร้องเรียน/ร้องทุกข์ของศูนย์รับเรื่องราวร้องเรียน/ร้องทุกข์ องค์การบริหารส่วนตำบลหนองระเวียงฉบับนี้จัดทำขึ้นเพื่อเป็นแนวทางการดำเนินการจัดการข้อร้องเรียนของศูนย์รับเรื่องราวร้องเรียน/ร้องทุกข์ทั้งนี้ เพื่อให้การจัดการข้อร้องเรียนจนได้ข้อยุติ มีความรวดเร็วและมีประสิทธิภาพเพื่อตอบสนองความต้องการและความคาดหวังของผู้รับบริการ จำเป็นต้องมีขั้นตอน/กระบวนการและแนวทางในการปฏิบัติงานที่ชัดเจนและเป็นมาตรฐาน เดียวกัน

ศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์องค์การบริหารส่วนตำบลหนองระเวียง

สารบัญ

เรื่อง	หน้า
หลักการและเหตุผล	๑
การจัดตั้งศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์	๑
สถานที่ตั้ง	๑
หน้าที่ความรับผิดชอบ	๑
วัตถุประสงค์	๑
คำจำกัดความ	๒
แผนผังกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์	๓
ขั้นตอนการปฏิบัติงาน	๔
การรับและตรวจสอบข้อร้องเรียนจากช่องทางต่างๆ	๔
การบันทึกข้อร้องเรียน	๕
การประสานหน่วยงานเพื่อแก้ไขข้อร้องเรียนและการแจ้งกลับผู้ร้องเรียน	๕
ติดตามการแก้ไขข้อร้องเรียน	๕
การรายงานผลการจัดการข้อร้องเรียนของหน่วยงานให้ผู้บริหารทราบ	๕
มาตรฐานงาน	๖
ภาคผนวก	
-ใบรับแจ้งเรื่องราวร้องทุกข์	
-ใบรับแจ้งเรื่องราวร้องทุกข์(ทางโทรศัพท์)	
-ผังการดำเนินการกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์	
-แนวปฏิบัติการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริต	

หลักการและเหตุผล

พระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดีพ.ศ. ๒๕๔๖ได้กำหนดแนวทางปฏิบัติราชการมุ่งให้เกิดประโยชน์สุขแก่ประชาชนโดยยึดประชาชนเป็นศูนย์กลางเพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชนให้เกิดความผาสุกและความเป็นอยู่ที่ดีของประชาชนเกิดผลสัมฤทธิ์ต่องานบริการมีประสิทธิภาพและเกิดความคุ้มค่าในการให้บริการไม่มีขั้นตอนปฏิบัติงานเกินความจำเป็นมีการปรับปรุงภารกิจให้ทันต่อสถานการณ์ประชาชนได้รับการอำนวยความสะดวกและได้รับการตอบสนองความต้องการและมีการประเมินผลการให้บริการสม่ำเสมอ

การจัดตั้งศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองระเวียง

ตามประกาศคณะรักษาความสงบแห่งชาติฉบับที่๙๖/๒๕๕๗เมื่อวันที่๑๗กรกฎาคม๒๕๕๗ เรื่องการจัดตั้งศูนย์ดำรงธรรมเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการบริการงานระดับจังหวัดและให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นทุกองค์กรจัดตั้งศูนย์ดำรงธรรมท้องถิ่นโดยให้ศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองระเวียงจัดตั้งเพื่อเป็นศูนย์ในการรับเรื่องราวร้องทุกข์และให้บริการข้อมูลข่าวสารให้คำปรึกษาหารือปัญหาความต้องการและข้อเสนอแนะของประชาชน

สถานที่ตั้งศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์

ตั้งอยู่ ณ ที่ทำการองค์การบริหารส่วนตำบลหนองระเวียง หมู่ที่ ๓ ตำบลหนองระเวียง อำเภอเมืองนครราชสีมา จังหวัดนครราชสีมา

หน้าที่ความรับผิดชอบ

เป็นศูนย์กลางในการรับเรื่องราวร้องทุกข์และให้บริการข้อมูลข่าวสารให้คำปรึกษาหารือปัญหาความต้องการและข้อเสนอแนะของประชาชน

วัตถุประสงค์

๑. เพื่อให้การดำเนินงานจัดการข้อร้องเรียนของศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองระเวียงมีขั้นตอน/กระบวนการและแนวทางในการปฏิบัติงานเป็นมาตรฐานเดียวกัน

๒. เพื่อให้มั่นใจว่าได้มีการปฏิบัติตามข้อกำหนดระเบียบหลักเกณฑ์เกี่ยวกับการจัดการข้อร้องเรียนที่กำหนดไว้อย่างสม่ำเสมอและมีประสิทธิภาพ

คำจำกัดความ

ผู้รับบริการ หมายความว่า ผู้ที่มารับบริการจากส่วนราชการและประชาชนทั่วไป
ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย หมายความว่า ผู้ที่ได้รับผลกระทบทั้งทางบวกและทางลบทั้งทางตรงและทางอ้อมจากการดำเนินการของส่วนราชการเช่นประชาชนในชุมชนเขตองค์การบริหารส่วนตำบลหนองระเวียง

การจัดการข้อร้องเรียน หมายความว่า มีความหมายครอบคลุมถึงการจัดการในเรื่องข้อร้องเรียนข้อเสนอแนะ/ข้อคิดเห็น/คำชมเชย/การสอบถามหรือร้องขอข้อมูล

ผู้ร้องเรียน หมายความว่า ประชาชนทั่วไป / ผู้มีส่วนได้เสียที่มาติดต่ออย่างศูนย์ดำรงธรรม องค์การบริหารส่วนตำบลหนองระเวียง ผ่านช่องทางต่างๆโดยมีวัตถุประสงค์ครอบคลุมถึงการถึงร้องเรียน/การให้ข้อเสนอแนะ/การให้ข้อคิดเห็น/การชมเชย/การร้องขอข้อมูล

ช่องทางการรับข้อ หมายความว่า ช่องทางต่างๆที่ใช้ในการรับเรื่องร้องเรียนเช่นติดต่อด้วยตนเองร้องเรียนทางโทรศัพท์ / เว็บไซต์ / Face Book/E-mail

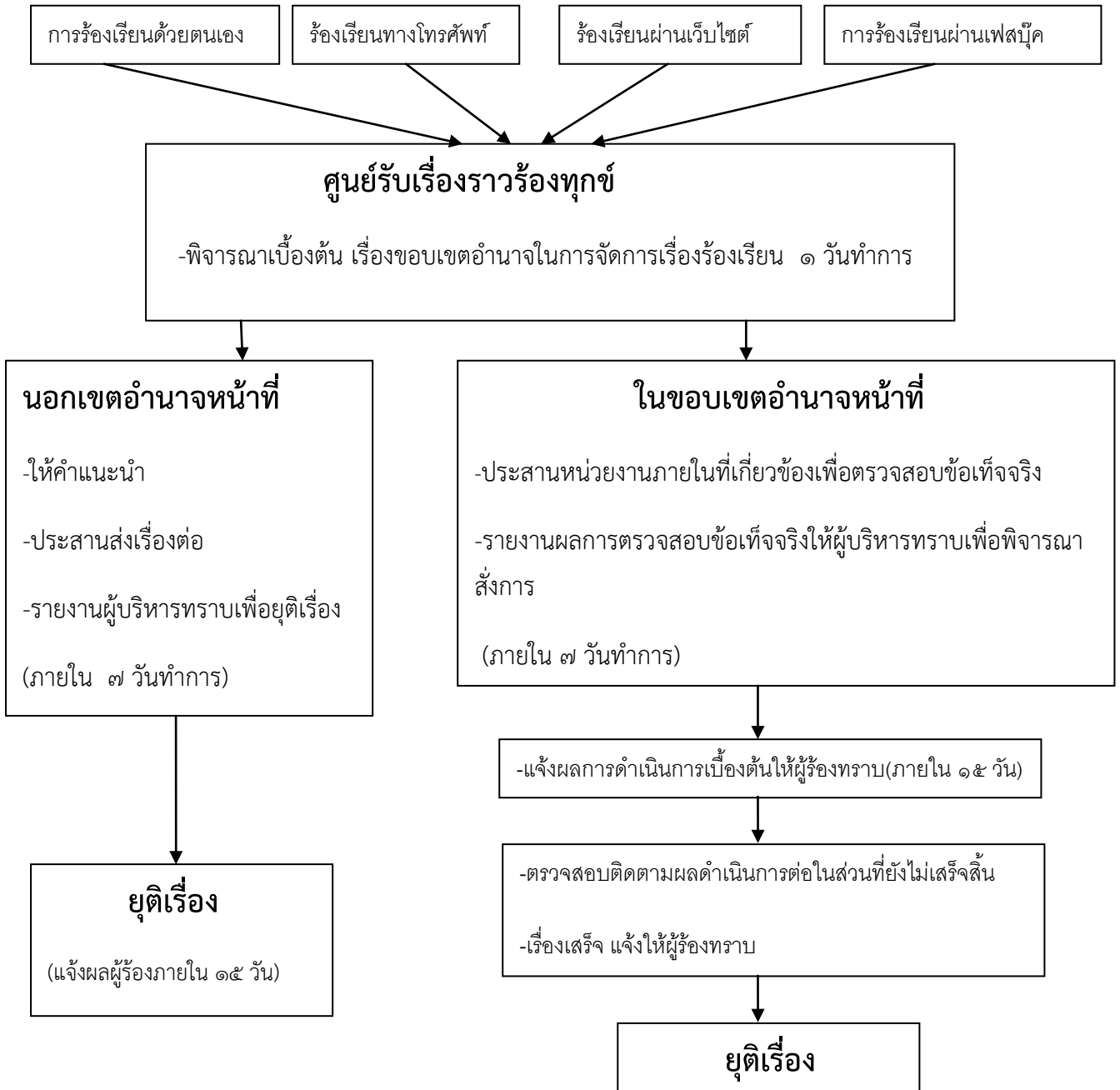
เจ้าหน้าที่ หมายความว่า เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบจัดการข้อร้องเรียนของหน่วยงาน

ข้อร้องเรียน หมายความว่า ข้อหรือเรื่องราวประเภทต่างๆเช่น

- ข้อคิดเห็นข้อเสนอแนะคำชมเชยสอบถามหรือร้องขอข้อมูล
- การร้องเรียนเกี่ยวกับคุณภาพและการให้บริการของหน่วยงาน
- การร้องเรียนเกี่ยวความไม่โปร่งใสของการจัดซื้อจัดจ้าง เป็นต้น

แผนผังกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์

กระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์



ขั้นตอนการปฏิบัติงาน

การแต่งตั้งผู้รับผิดชอบจัดการข้อร้องเรียนของหน่วยงาน

๑. จัดตั้งศูนย์ / จุดรับข้อร้องเรียนของหน่วยงาน
๒. จัดทำคำสั่งแต่งตั้งคณะกรรมการดำเนินการ
๓. แจ้งให้ผู้รับผิดชอบตามคำสั่งองค์การบริหารส่วนตำบลหนองระเวียงเพื่อปฏิบัติตามขั้นตอนในคู่มือกระบวนการจัดการเรื่องราวลร้องทุกข์

การรับและตรวจสอบข้อร้องเรียนจากช่องทางต่างๆ

ดำเนินการรับและติดตามตรวจสอบข้อร้องเรียนที่เข้ามาถึงหน่วยงานจากช่องทางต่างๆ โดยมีข้อปฏิบัติตามที่กำหนดดังนี้

ช่องทาง	ความถี่ในการตรวจสอบ	ระยะเวลาตรวจสอบเพื่อเสนอผู้บริหาร	หมายเหตุ
ศูนย์รับเรื่องราวลร้องทุกข์ (ร้องด้วยตนเอง)	ทุกครั้งที่รับเรื่อง	ภายใน ๑ วันทำการ	
โทรศัพท์ ๐๔๔๙๖๐๒๓๑-๒ โทรสาร ๐๔๔๙๖๐๒๓๓	ทุกวันทำการ	ภายใน ๑ วันทำการ	
เว็บไซต์หน่วยงาน www.nongravaing.go.th	ทุกวันทำการ	ภายใน ๑ วันทำการ	
Face Book: facebook.com/nongravaing	ทุกวันทำการ	ภายใน ๑ วันทำการ	
E-mail :saraban@nongravaing.go.th	ทุกวันทำการ	ภายใน ๑ วันทำการ	
ผู้รับความคิดเห็น	ทุกวันทำการ	ภายใน ๑ วันทำการ	

การบันทึกข้อร้องเรียน

- กรอกแบบฟอร์มบันทึกข้อร้องเรียนโดยมีรายละเอียดคือ ชื่อ – สกุลผู้ร้องเรียนที่อยู่หมายเลขติดต่อกลับเรื่องร้องเรียนและสถานที่เกิดเหตุ
- ทุกช่องทางที่มีการร้องเรียนเจ้าหน้าที่ต้องบันทึกข้อร้องเรียนลงบนสมุดบันทึกข้อร้องเรียน

การประสานหน่วยงานเพื่อแก้ไขข้อร้องเรียนและการแจ้งกลับผู้ร้องเรียน

- กรณีเป็นการขอข้อมูลข่าวสารประสานหน่วยงานผู้ครอบครองเอกสารเจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้องเพื่อให้ข้อมูลแก่ผู้ร้องขอ
- ข้อร้องเรียนที่เป็นการร้องเรียนเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการของหน่วยงานเช่นไฟฟ้า สาธารณะดับการจัดการขยะมูลฝอยตัดต้นไม้กลั่นเหม็นรบกวน เป็นต้นจัดทำบันทึกข้อความเสนอไปยังผู้บริหารเพื่อสั่งการหน่วยงานที่เกี่ยวข้องเบื้องต้นอาจแจ้งไปยังหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง
- ข้อร้องเรียนที่ไม่อยู่ในเขตอำนาจความรับผิดชอบขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองระเวียงให้ดำเนินการประสานแจ้งหน่วยงานภายนอกที่เกี่ยวข้องเพื่อให้เกิดความรวดเร็วและถูกต้องชัดเจนในการแก้ไขปัญหาต่อไป
- ข้อร้องเรียนที่ส่งผลกระทบต่อหน่วยงานเช่นกรณีผู้ร้องเรียนทำหนังสือร้องเรียนความไม่โปร่งใสในการจัดซื้อจัดจ้างให้เจ้าหน้าที่จัดทำบันทึกข้อความเสนอผู้บริหารพิจารณาสั่งการไปยังหน่วยงานที่รับผิดชอบเพื่อดำเนินการตรวจสอบและแจ้งผู้ร้องเรียนต่อไป

ติดตามการแก้ไขข้อร้องเรียน

ให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องรายงานผลให้ทราบภายใน๑๕วันทำการเพื่อเจ้าหน้าที่ศูนย์ฯจะได้แจ้งผู้ร้องเรียนทราบต่อไป

การรายงานผลการจัดการการข้อร้องเรียนของหน่วยงานให้ผู้บริหารองค์การบริหารส่วนตำบลหนองระเวียงทราบ

- รวบรวมและรายงานสรุปการจัดการข้อร้องเรียนประจำสัปดาห์รายงานให้ศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์องค์การบริหารส่วนตำบลหนองระเวียงทราบทุกเดือน
- รวบรวมรายงานสรุปข้อร้องเรียนหลังจากสิ้นปีงบประมาณเพื่อนำมาวิเคราะห์การจัดการข้อร้องเรียนในภาพรวมของหน่วยงานเพื่อใช้เป็นแนวทางในการแก้ไขปรับปรุงพัฒนาองค์กรต่อไป

มาตรฐานงานการดำเนินการแก้ไขข้อร้องเรียนให้แล้วเสร็จภายในระยะเวลาที่กำหนด

- กรณีได้รับเรื่องร้องเรียนจากช่องทางการร้องเรียนเช่นร้องเรียนด้วยตนเอง /จดหมาย/
โทรศัพท์/เว็บไซต์/เฟซบุ๊ก/อีเมล ให้ศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ดำเนินการตรวจสอบและพิจารณา
ส่งเรื่องต่อให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องเพื่อดำเนินการแก้ไขข้อร้องเรียนให้แล้วเสร็จภายใน ๑๕ วัน
ทำการ

จัดทำโดย

ศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ สำนักปลัดองค์การบริหารส่วนตำบล
องค์การบริหารส่วนตำบลหนองระเวียง

หมู่ที่ ๓ ตำบลหนองระเวียง

อำเภอเมืองนครราชสีมา

จังหวัดนครราชสีมา

๓๐๐๐๐

เบอร์โทรศัพท์ ๐๔๔๙๖๐๒๓๑-๒

เบอร์โทรสาร ๐๔๔๙๖๐๒๓๓

เว็บไซต์ www.nongravaing.go.th

Face Book :facebook.com/nongravaing

E-mail :saraban@nongravaing.go.th

ภาคผนวก

- แบบฟอร์มใบรับแจ้งเรื่องราวร้องทุกข์

เขียนที่.....

วันที่.....เดือน.....พ.ศ.....

เรียนนายกองค์การบริหารส่วนตำบลหนองระเวียง

สิ่งที่ส่งมาด้วย ๑.....
๒.....

ข้าพเจ้า..... อายุ..... ปี อาชีพ.....
บัตรประจำตัวประชาชนเลขที่..... บ้านเลขที่..... หมู่.....
ตำบล.....อำเภอ.....จังหวัด.....
โทรศัพท์..... ขอเรียนร้องทุกข์หรือมีความประสงค์ให้ทางองค์การบริหารส่วนตำบล
หนองระเวียงดำเนินการดังนี้
.....
.....
.....

จึงเรียนมาเพื่อพิจารณา

ลงชื่อ.....ผู้ยื่นคำร้อง
(.....)

หมายเหตุ หากไม่ระบุชื่อที่อยู่ผู้ร้อง และระบุหลักฐานกรณีแวดล้อมชัดเจนหรือพยานบุคคลแน่นอนอาจไม่ได้
รับการพิจารณา

- แบบฟอร์มใบรับแจ้งเรื่องราวร้องทุกข์(ทางโทรศัพท์)

ที่ศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ อบต.หนองระเวียง

วันที่.....เดือน.....พ.ศ.....

เรียนนายกองค์การบริหารส่วนตำบลหนองระเวียง

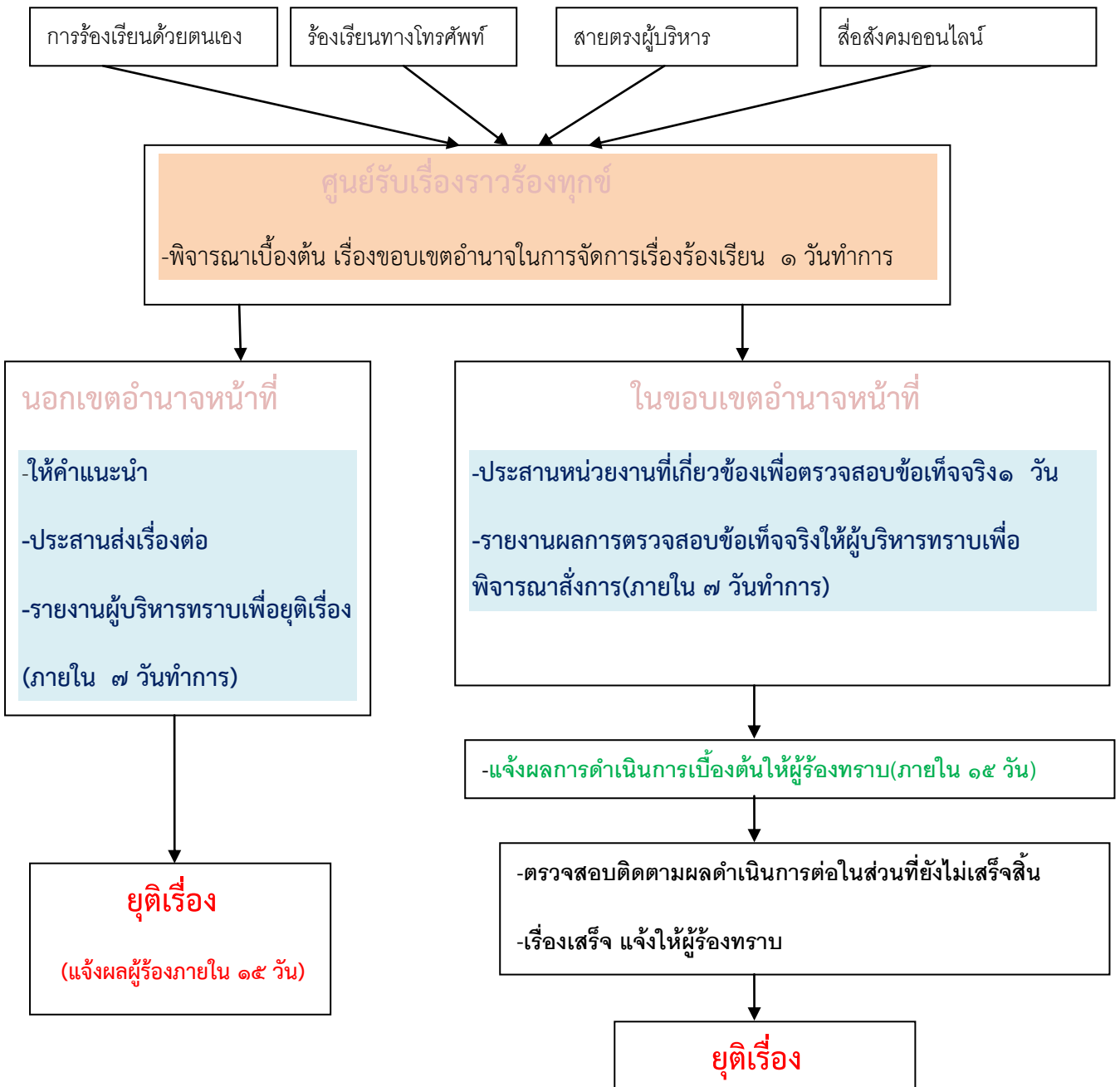
ด้วยนาย/นาง/นางสาว..... อายุ.....ปีอาชีพ.....
บัตรประจำตัวประชาชนเลขที่.....บ้านเลขที่.....หมู่.....
ตำบล.....อำเภอ.....จังหวัด.....
โทรศัพท์..... ขอร้องเรียนร้องทุกข์หรือมีความประสงค์ให้ทางองค์การบริหารส่วนตำบล
หนองระเวียงดำเนินการ ดังนี้
.....
.....
.....
บันทึกเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์วันที่เวลา.....น.

จึงเรียนมาเพื่อพิจารณา

ลงชื่อ.....เจ้าหน้าที่ศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์
(.....)

หมายเหตุ ให้ผู้ร้องระบุหมายเลขโทรศัพท์ที่สามารถติดต่อได้ เพื่อสะดวกในการติดตามแก้ไข

ผังการดำเนินการกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์



แนวปฏิบัติการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริต

ช่องทางและขั้นตอนการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริต

๑. ช่องทางการรับเรื่องร้องเรียน

สำนักปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลหนองระเวียง

โทรศัพท์ ๐๔๔๙๖๐๒๓๑-๒ โทรสาร ๐๔๔๙๖๐๒๓๓

สายตรงผู้บริหาร

-นายวิษณุ อยู่อุ่นพะเนา	นายก อบต.	โทร. ๐๘๙ ๑๘๙ ๒๔๖๐
-นายแดง เกรัมย์มะเรียง	รองนายก อบต.	โทร. ๐๘๗ ๒๕๘ ๘๐๙๖
-นายธนัช กุญแก้ว	รองนายก อบต.	โทร. ๐๘๔ ๘๙๗ ๗๓๘๒
-นางอรุณรัศมี นะพรานบุญ	ปลัด อบต.	โทร. ๐๙๒ ๕๙๕ ๕๙๖๙

สื่อสังคมออนไลน์

-เว็บไซต์ <http://www.nongravaing.go.th>

-เฟซบุ๊ก : facebook.com/nongravaing

-อีเมลล์:saraban@nongravaing.go.th

กล่องรับความคิดเห็น

ณ ที่ทำการองค์การบริหารส่วนตำบลหนองระเวียง

๒. ขั้นตอนการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริต

๒.๑ เมื่อศูนย์รับเรื่องราวร้องเรียนร้องทุกข์ ได้รับเรื่องร้องเรียนจากช่องทางร้องเรียน ตามข้อ ๑ ให้พิจารณาว่าเรื่องดังกล่าวอยู่ในเขตอำนาจของหน่วยงานหรือไม่ ทั้งนี้

-หากเป็นการร้องเรียนการทุจริตนอกเขตอำนาจการดำเนินการของหน่วยงานให้แนะนำผู้ร้องเรียนหน่วยงานที่เกี่ยวข้องโดยตรง หากผู้ร้องยืนยันที่จะยื่นเรื่องราวต่อหน่วยงาน ให้จัดส่งเรื่องราวให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง โดยส่งหนังสือเป็นเอกสารลับและดำเนินการแจ้งผู้แจ้งหรือหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ภายใน ๗ วัน นับแต่วันรับเรื่อง

-หากเป็นการร้องเรียนการทุจริตที่อยู่ในเขตอำนาจของหน่วยงาน ให้รับเรื่องดังกล่าวไว้ แล้วแยกประเภท วิเคราะห์เรื่องราวแห่งข้อร้องเรียน หรือเบาะแสด้านการทุจริต และประพฤตินิยมชอบ แล้วสรุปประเด็นพร้อมความเห็นเสนอนายกองค์การบริหารส่วนตำบล พิจารณาสั่งการโดยการดำเนินการแบบปิดลับ (เฉพาะผู้เกี่ยวข้องเท่านั้น) ให้เสนอพิจารณา ภายใน ๗ วันทำการ

๒.๓ เมื่อนายกองค์การบริหารส่วนตำบลพิจารณา สั่งการอย่างใด ให้ดำเนินการตามที่นายกองค์การบริหารส่วนตำบลสั่งการ เช่น สืบสวน สอบสวน หรือตั้งคณะกรรมการ ตามที่ระเบียบหรือกฎหมายได้กำหนดระยะเวลาไว้

๓. การแจ้งผลและการติดตามเรื่องราวร้องเรียน

๓.๑ เมื่อรับเรื่องไว้เพื่อดำเนินการแล้ว ให้แจ้งผู้ร้องเรียนเพื่อทราบถึงการดำเนินการเบื้องต้น (ในกรณีทราบชื่อที่อยู่หรือช่องทางการสื่อสารที่ชัดเจน) ภายใน ๑๕ วันโดยไม่ต้องแจ้งผลแห่งเรื่อง

๓.๒ ศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ ติดตามความก้าวหน้าการดำเนินการแก้ไขเรื่องร้องเรียน และรายงานผู้บริหารผู้บริหาร จนกว่าจะยุติเรื่อง

๒.๖ เมื่อเรื่องยุติแล้ว ให้ศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ แจ้งให้ผู้ร้องเพื่อทราบว่าเรื่องได้รับไปดำเนินการ โดยส่วนที่เกี่ยวข้องแล้ว เรื่องราวยุติแล้ว ด้วยผลการพิจารณาของหน่วยผู้ดำเนินการ

๒.๗ จัดทำรายงานวิเคราะห์ สรุปผลการดำเนินการรายงานผู้บริหาร

ศูนย์รับเรื่องราวร้องเรียนร้องทุกข์
สำนักปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลหนองระเวียง