

คู่มือการปฏิบัติงานรับเรื่องราวร้องทุกข์



ศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์
องค์การบริหารส่วนตำบลลำสนธิ



คู่มือการปฏิบัติงานรับเรื่องราวร้องทุกข์ของ ศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ขององค์การบริหาร ส่วนตำบลลำสนธิ ฉบับนี้ จัดทำขึ้นเพื่อเป็นแนวทางการดำเนินการจัดการเรื่องราวร้องทุกข์ของศูนย์รับเรื่องราว ร้องทุกข์ ขององค์การบริหารส่วนตำบลลำสนธิ ทั้งนี้ การจัดการข้อร้องเรียนจนได้ข้อยุติ ให้มีความรวดเร็วและมีประสิทธิภาพเพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชน และความคาดหวังของผู้รับบริการ จำเป็นจะต้องมี ขั้นตอน กระบวนการ และแนวทางในการปฏิบัติงานที่ชัดเจนและเป็นมาตรฐานเดียวกัน

องค์การบริหารส่วนตำบลลำสนธิ



เรื่อง	หน้า
หลักการและเหตุผล	๑
การจัดตั้งศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์องค์การบริหารส่วนตำบลลำสนธิ	๑
สถานที่ตั้ง	๑
หน้าที่ความรับผิดชอบ	๑
วัตถุประสงค์	๑
คำจำกัดความ	๑
ระยะเวลาการให้บริการ	๒
แผนผังกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์	๓
ขั้นตอนการปฏิบัติงาน	๔
การรับและตรวจสอบข้อร้องเรียนจากช่องทางต่างๆ	๔
การบันทึกข้อร้องเรียน	๔
การประสานหน่วยงานอื่นเพื่อแก้ไขข้อร้องเรียนและการแจ้งกลับผู้ร้อง	๕
ติดตามการแก้ไขข้อร้องเรียน	๕
การรายงานผลการจัดการข้อร้องเรียนของหน่วยงาน	๕
มาตรฐานงาน	๕
แบบฟอร์ม	๕
จัดทำโดย	๕
ภาคผนวก	
-แบบฟอร์มใบแจ้งเหตุเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์	
-คำร้องทั่วไป	
-ขอข้อมูลข่าวสารของราชการ	

คู่มือการปฏิบัติงานรับเรื่องราวร้องทุกข์ ศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์องค์การบริหารส่วนตำบลลำสนธิ

๑. หลักการและเหตุผล

พระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๔๖ ได้กำหนดแนวทางการปฏิบัติราชการ มุ่งให้เกิดประโยชน์สุขแก่ประชาชน โดยยึดประชาชนเป็นศูนย์กลางเพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชนให้เกิดความผาสุกและความเป็นอยู่ที่ดีของประชาชน เกิดผลสัมฤทธิ์ต่องานบริการที่มีประสิทธิภาพและเกิดความคุ้มค่าในการบริการ ไม่มีขั้นตอนปฏิบัติงานเกินความเป็นจริง มีการปรับปรุงภารกิจให้ทันต่อสถานการณ์ ประชาชนได้รับการอำนวยความสะดวกและได้รับการตอบสนองความต้องการ และมีการประเมินผลการให้บริการอย่างสม่ำเสมอ

๒. การจัดตั้งศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ขององค์การบริหารส่วนตำบลลำสนธิ

เพื่อให้การบริหารระบบราชการเป็นไปด้วยความถูกต้อง บริสุทธิ์ ยุติธรรม ควบคู่กับการพัฒนาบำบัดทุกข์ บำรุงสุข ตลอดจนดำเนินการแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนของประชาชนได้อย่างมีประสิทธิภาพ ด้วยความรวดเร็วและประสบผลสำเร็จอย่างเป็นรูปธรรม อีกทั้งเพื่อเป็นศูนย์รับแจ้งเบาะแสการทุจริต หรือไม่ได้รับความเป็นธรรมจากการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ องค์การบริหารส่วนตำบลลำสนธิ จึงได้จัดตั้งศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ ขึ้น ซึ่งในกรณีการร้องเรียนเกี่ยวกับบุคคล จะมีการเก็บรักษาเรื่องราวไว้เป็นความลับและปกปิดชื่อผู้ร้องเรียน เพื่อให้ผู้ร้องเรียนได้รับผลกระทบและได้รับความเดือดร้อนจากการร้องเรียน

๓. สถานที่ตั้ง

ตั้งอยู่ ณ สำนักปลัด องค์การบริหารส่วนตำบลลำสนธิ อำเภอลำสนธิ จังหวัดลพบุรี

๔. หน้าที่ความรับผิดชอบ

เป็นศูนย์กลางในการรับเรื่องราวร้องทุกข์ และให้บริการข้อมูลข่าวสาร ให้คำปรึกษา รับเรื่องปัญหาความต้องการและข้อเสนอแนะของประชาชน

๕. วัตถุประสงค์

๑. เพื่อผลการดำเนินงานจัดการข้อร้องเรียน ร้องทุกข์ ของศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ขององค์การบริหารส่วนตำบลลำสนธิ มีขั้นตอน กระบวนการ และแนวทางในการปฏิบัติงานเป็นมาตรฐานเดียวกัน
๒. เพื่อให้มั่นใจว่าได้มีการปฏิบัติตามข้อกำหนด ระบบ หลักเกณฑ์เกี่ยวกับการจัดการข้อร้องเรียน ร้องทุกข์ ที่กำหนดไว้อย่างสม่ำเสมอและมีประสิทธิภาพ

๖. คำจำกัดความ

- “ผู้บริการ” หมายถึง ผู้ที่มารับบริการจากส่วนราชการและประชาชนทั่วไป
- “ผู้มีส่วนได้เสีย” หมายถึง ผู้ที่ได้รับผลกระทบ ทั้งทางบวกและทางลบ ทั้งทางตรงและทางอ้อม จากการดำเนินการของส่วนราชการ เช่น ประชาชนในเขตตำบลลำสนธิ
- “การจัดการข้อร้องเรียน” มีความหมายครอบคลุมถึงการจัดการในเรื่องข้อร้องเรียน ร้องทุกข์ ข้อเสนอแนะ ข้อคิดเห็น คำชมเชย การสอบถามหรือการร้องขอข้อมูล

“ผู้ร้องเรียน ร้องทุกข์” หมายถึง ประชาชนทั่วไป ผู้มีส่วนได้เสียที่มาติดต่อราชการผ่านช่องทางต่างๆ โดยมีวัตถุประสงค์ครอบคลุมการร้องเรียน ร้องทุกข์ การให้ข้อเสนอแนะ การให้ข้อคิดเห็น การชมเชย การร้องขอข้อมูล

“ช่องทางรับข้อร้องเรียน ร้องทุกข์” หมายถึง ช่องทางต่างๆ ที่ใช้ในการรับเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ เช่น ติดต่อด้วยตนเอง ติดต่อบนโทรศัพท์ ตู้รับฟังความคิดเห็น ตู้แดง เว็บไซต์ Facebook Line

๗. ระยะเวลาเปิดการให้บริการ

เปิดให้บริการวันจันทร์ ถึง วันศุกร์ (ยกเว้นวันหยุดที่ทางราชการกำหนด) ตั้งแต่เวลา ๐๘.๓๐ น.

- ๑๖.๓๐ น.

เอกสารแนบประกาศ

แผนผังกระบวนการจัดเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์

รับเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์

แจ้งหน่วยงานเจ้าของเรื่องรับผิดชอบ

ดำเนินการบรรเทาความเดือดร้อนและ
รายงานผลให้ผู้บังคับบัญชา และผู้รับ
ร้องทราบ

๑. ร้องเรียนด้วยตนเอง

- เขียนคำร้อง
- ใส่ตู้รับความคิดเห็น
(ตู้แดง)

๒. ร้องเรียนผ่านเว็บไซต์องค์การบริหารส่วนตำบลลำสนธิ
www.Lumsonti.go.th

๓. ร้องเรียนทางโทรศัพท์

- สำนักงาน ๐๓๖-๗๙๓๔๔๕
- สายตรงนายก ๐๙๘ ๕๘๔๔๕๕๗

๔. ร้องเรียนทาง

Facebook, Line
องค์การบริหารส่วนตำบลลำสนธิ

๘. ขั้นตอนการปฏิบัติงาน

การแต่งตั้งผู้รับผิดชอบการจัดการข้อร้องเรียน ร้องทุกข์ ของหน่วยงาน

๘.๑ จัดตั้งศูนย์ จุ้ดรับข้อร้องเรียน ร้องทุกข์ ของประชาชน

๘.๒ จัดทำคำสั่งแต่งตั้งเจ้าหน้าที่ประจำศูนย์

๙. การรับและตรวจสอบข้อร้องเรียน ร้องทุกข์ จากช่องทางต่างๆ

ดำเนินการรับและติดตามตรวจสอบข้อร้องเรียน ร้องทุกข์ ที่เข้ามายังหน่วยงานจากช่องทางต่างๆ โดยมีข้อปฏิบัติตามที่กำหนด ดังนี้

ช่องทาง	ความถี่ในการตรวจสอบช่องทาง	ระยะเวลาดำเนินการรับข้อร้องเรียน ร้องทุกข์ เพื่อประสานทางแก้ไขปัญหา	หมายเหตุ
ร้องเรียนด้วยตนเอง ณ ศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์องค์การบริหารส่วนตำบลลำสนธิ	ทุกครั้งที่มาร้องเรียน	ภายใน ๗ วันทำการ	
ร้องเรียนผ่านทางหน่วยงานอื่น เช่น ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัด ศูนย์ดำรงธรรมอำเภอ เป็นต้น	ทุกครั้งที่มาร้องเรียน	ภายใน ๑๕ วันทำการ	
ร้องเรียนผ่านเว็บไซต์องค์การบริหารส่วนตำบลลำสนธิ	ทุกวัน	ภายใน ๗ วันทำการ	
ร้องเรียนทางโทรศัพท์ สำนักงาน ๐๓๖-๗๙๓๔๔๕	ทุกวันทำการ	ภายใน ๗ วันทำการ	
ร้องเรียนผ่านเว็บไซต์หน่วยงาน Facebook , Line	ทุกวัน	ภายใน ๗ วันทำการ	

๑๐. การบันทึกข้อร้องเรียน

๑๐.๑ การกรอกแบบฟอร์มบันทึกข้อร้องเรียน ร้องทุกข์ โดยมีรายละเอียด วัน เดือน ปี ที่ร้องเรียน ชื่อ-สกุล ที่อยู่ หมายเลขโทรศัพท์ติดต่อ เรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ และสถานที่เกิดเหตุ

๑๐.๒ ทุกช่องทางที่มีการร้องเรียน เจ้าหน้าที่ต้องบันทึกข้อร้องเรียน ร้องทุกข์ ลงสมุดคุมบันทึกข้อร้องเรียน ร้องทุกข์

๑๑. การประสานหน่วยงานเพื่อแก้ปัญหาข้อร้องเรียน ร้องทุกข์ และการแจ้งผู้ร้องเรียน ร้องทุกข์ทราบ

๑๑.๑ กรณีเป็นการขอข้อมูลข่าวสาร ประสานหน่วยงานผู้ครุละครองเอกสาร เจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้อง เพื่อให้ข้อมูลแก่ผู้ร้องขอทันที

๑๑.๒ ข้อร้องเรียน ร้องทุกข์ ที่เป็นการร้องเรียนเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการของหน่วยงาน เช่น ไฟฟ้าสาธารณะดับ ถนนชำรุด การจัดการขยะมูลฝอย ตัดต้นไม้ กลิ่นเหม็นรบกวน เหตุร้ายอาญา เป็นต้น รับเรื่อง แจ้งเจ้าของเรื่องรับผิดชอบ

๑๑.๓ ข้อร้องเรียน ร้องทุกข์ ที่ไม่อยู่ในความรับผิดชอบขององค์การบริหารส่วนตำบลลำสนธิ ให้ดำเนินการประสานหน่วยงานภายนอกที่เกี่ยวข้อง เพื่อให้เกิดความรวดเร็วถูกต้อง ในการแก้ปัญหาต่อไป

๑๑.๔ ข้อร้องเรียนที่ส่งผลกระทบต่อหน่วยงาน เช่น กรณีผู้ร้องเรียนทำหนังสือร้องเรียนความไม่โปร่งใสในการจัดซื้อจัดจ้าง ให้เจ้าหน้าที่ธุรการลงรับเพื่อเสนอผู้บริหารพิจารณาสั่งการไปยังหน่วยงานที่รับผิดชอบ เพื่อดำเนินการตรวจสอบและแจ้งผู้ร้องเรียนทราบ

๑๒. การติดตามแก้ไขปัญหาข้อร้องเรียน

ให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องรายงานผลการดำเนินการให้ทราบภายใน ๕ วันทำการ เพื่อเจ้าหน้าที่ศูนย์ฯ จะได้แจ้งให้ผู้ร้องเรียนทราบ ต่อไป

๑๓. การรายงานผลการดำเนินการให้ผู้บริหารทราบ

๑๓.๑ ให้รวบรวมและรายงานผลการจัดการข้อร้องเรียน ร้องทุกข์ ให้ผู้บริหารทราบทุกเรื่อง

๑๓.๒ ให้รวบรวมรายงานสรุปข้อร้องเรียนหลักจากสิ้นปีพุทธศักราช เพื่อนำมาวิเคราะห์การจัดการข้อร้องเรียน ร้องทุกข์ ในภาพรวมหน่วยงาน เพื่อใช้เป็นแนวทางในการแก้ไข ปรับปรุง พัฒนาองค์กร ต่อไป

๑๔. มาตรฐานงาน

การดำเนินการแก้ไขข้อร้องเรียน ร้องทุกข์ ให้เสร็จภายในระยะเวลาที่กำหนด กรณีได้รับเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ ให้ศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์องค์การบริหารส่วนตำบลลำสนธิ ดำเนินการตรวจสอบและพิจารณาส่งเรื่องให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ดำเนินการแก้ไขปัญหาข้อร้องเรียน ร้องทุกข์ให้แล้วเสร็จภายใน ๑-๑๕ วันทำการ

๑๕. แบบฟอร์ม

แบบฟอร์มรับแจ้งเรื่องราวร้องเรียน ร้องทุกข์

๑๖. จัดทำโดย

ศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์องค์การบริหารส่วนตำบลลำสนธิ

- หมายเลขโทรศัพท์ ๐๓๖-๗๕๓๔๔๕
- โทรสาร ๐๓๖-๖๘๐๕๙๖
- เว็บไซต์ www.Lumsonti.go.th

ภาคผนวก

หนังสือรับเรื่องราวร้องทุกข์

ที่ทำการองค์การบริหารส่วนตำบลลำสนธิ
๑๐๐ ม. ๑ ต.ลำสนธิ อ.ลำสนธิ จ.ลพบุรี ๑๕๑๙๐

วันที่.....เดือน.....พ.ศ.....

เรื่อง.....

เรียน นายองค์การบริหารส่วนตำบลลำสนธิ

ข้าพเจ้า.....อยู่บ้านเลขที่.....หมู่ที่.....

ตำบลลำสนธิ อำเภอลำสนธิ จังหวัดลพบุรี มีความประสงค์แจ้งให้องค์การบริหารส่วนตำบลลำสนธิทราบ
ดังนี้.....

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

ข้าพเจ้าจึงขอความอนุเคราะห์ให้องค์การบริหารส่วนตำบลลำสนธิ พิจารณาดำเนินการ

ดังนี้.....
.....
.....
.....
.....
.....

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณา

ขอแสดงความนับถือ

.....
(.....)

คำร้องทั่วไป เรื่อง.....

เขียนที่ ที่ทำการองค์การบริหารส่วนตำบลลำสนธิ

วันที่.....เดือน.....พ.ศ.....

เรียน นายองค์การบริหารส่วนตำบลลำสนธิ

ข้าพเจ้า.....อายุ.....ปี เชื้อชาติ.....สัญชาติ.....
อยู่บ้านเลขที่.....หมู่ที่.....ตำบล.....อำเภอ.....จังหวัด.....
ขอยื่นคำร้องต่อพนักงานเจ้าหน้าที่
ด้วยข้าพเจ้า มีความประสงค์ขอ

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

เพราะฉะนั้นขอได้โปรดอนุญาตด้วย

(ลงชื่อ).....ผู้ยื่นคำร้อง
(.....)

ความเห็นเจ้าหน้าที่

.....
.....

(ลงชื่อ).....
(.....)

ตำแหน่ง.....

คำสั่ง

.....
.....

(ลงชื่อ).....
(.....)

ตำแหน่ง นายองค์การบริหารส่วนตำบลลำสนธิ

แบบคำร้องขอข้อมูลข่าวสารของราชการ

องค์การบริหารส่วนตำบลลำสนธิ

เขียนที่ องค์การบริหารส่วนตำบลลำสนธิ

วันที่.....เดือน.....พ.ศ.....

ข้าพเจ้า.....อายุ.....ปี อาชีพ.....
บัตรประจำตัว.....เลขที่.....บ้านเลขที่/สถานที่ทำงาน
.....จังหวัด.....โทรศัพท์.....ประสงค์

ขอเอกสารข้อมูล

ขอเข้าตรวจสอบข้อมูลข่าวสาร

เรื่อง ดังนี้

๑).....

๒).....

๓).....

๔).....

เพื่อนำไป.....

ทั้งนี้ ข้าพเจ้ายินยอมจ่ายค่าธรรมเนียมตามประกาศคณะกรรมการข้อมูลข่าวสารของทางราชการ
กำหนด

(ลงชื่อ).....ผู้ขอ

(.....)

(สำหรับเจ้าหน้าที่)

ได้ดำเนินการ

ให้ข้อมูล/เอกสารที่ผู้ขอต้องการแล้ว

ให้เข้าตรวจสอบข้อมูล/เอกสารแล้ว

นัดมารับเอกสาร วันที่.....

เปิดเผยได้เฉพาะบางส่วน

ไม่สามารถเปิดเผยได้เพราะ.....

(ลงชื่อ).....เจ้าหน้าที่

(.....)

ตำแหน่ง.....



ประกาศองค์การบริหารส่วนตำบลลำสนธิ
เรื่อง คู่มือปฏิบัติงานรับเรื่องราวจังหวัด

เพื่อให้การปฏิบัติราชการขององค์การบริหารส่วนตำบลลำสนธิ สอดคล้องกับมาตรา ๕๒ แห่งพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารจัดการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๔๖ ที่ให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น อำนวยความสะดวกและตอบสนองความต้องการของประชาชน เพื่อเป็นการยกระดับมาตรฐานการบริการที่เป็นความต้องการของประชาชนและประชาชนสามารถตรวจสอบได้

ในการนี้ องค์การบริหารส่วนตำบลลำสนธิ ได้จัดทำคู่มือการปฏิบัติงานรับเรื่องราวจังหวัดทุกเพื่อใช้เป็นแนวทางการดำเนินการจัดการข้อร้องเรียนของศูนย์รับเรื่องราวจังหวัดขององค์การบริหารส่วนตำบลลำสนธิ เพื่อให้การจัดการข้อร้องเรียนจนได้ข้อยุติ ให้มีความรวดเร็วและมีประสิทธิภาพ เพื่อตอบสนองความต้องการและความคาดหวังของผู้รับบริการ จำเป็นต้องมีขั้นตอนกระบวนการ และแนวทางในการปฏิบัติงานที่ชัดเจนและเป็นมาตรฐานเดียวกัน รายละเอียดตามเอกสารแนบท้ายประกาศนี้

จึงประกาศมาเพื่อทราบโดยทั่วกัน

ประกาศ ณ วันที่ ๑ เดือน ตุลาคม พ.ศ. ๒๕๖๘

(นางวันทนา บุญहरษา)
นายกองค์การบริหารส่วนตำบลลำสนธิ