



คู่มือการปฏิบัติงานรับเรื่องราว ร้องทุกข์และร้องเรียน

ศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์และร้องเรียน
องค์การบริหารส่วนตำบลนาทับไฮ

คำนำ

คู่มือการปฏิบัติงานการรับเรื่องราวร้องทุกข์และร้องเรียนของศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์และร้องเรียนองค์การบริหารส่วนตำบลนาทับไทรฉบับนี้ จัดทำขึ้นเพื่อเป็นแนวทางการดำเนินการจัดการข้อร้องทุกข์และร้องเรียนของศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์และร้องเรียนองค์การบริหารส่วนตำบลนาทับไทร

เพื่อให้การจัดการข้อร้องทุกข์และร้องเรียนจนได้ข้อยุติ มีความรวดเร็วและมีประสิทธิภาพ และเพื่อตอบสนองความต้องการและความคาดหวังของผู้รับบริการจึงจำเป็นต้องมีขั้นตอน/กระบวนการและแนวทางในการปฏิบัติงานที่ชัดเจนและเป็นมาตรฐานเดียวกัน

ศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์และร้องเรียนองค์การบริหารส่วนตำบลนาทับไทร

สารบัญ

เรื่อง	หน้า
๑. หลักการและเหตุผล	๑
๒. การจัดตั้งศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์และร้องเรียนองค์การบริหารส่วนตำบลนาทับไฮ	๑
๓. สถานที่ตั้ง	๑
๔. หน้าที่ความรับผิดชอบ	๑
๕. วัตถุประสงค์	๑
๖. คำจำกัดความ	๑
๗. ระยะเวลาเปิดให้บริการ	๒
๘. ขั้นตอนการปฏิบัติงาน	๒
๙. การรับและตรวจสอบข้อร้องทุกข์และร้องเรียนจากช่องทางต่าง ๆ	๒
๑๐. การบันทึกข้อร้องเรียน	๓
๑๑. การประสานหน่วยงานเพื่อแก้ไขข้อร้องทุกข์และร้องเรียน การแจ้งกลับผู้ร้องเรียน	๓
๑๒. การติดตามการแก้ไขข้อร้องทุกข์และร้องเรียน	๓
๑๓. การรายงานผลการดำเนินการให้ผู้บริหารรับทราบ	๓
๑๔. มาตรฐานงาน	๓
๑๕. แบบฟอร์ม	๔
๑๖. จัดทำโดย	๔

ภาคผนวก

- คู่มือสำหรับประชาชน
- แผนผังกระบวนการจัดการเรื่องราวร้องเรียน/ร้องทุกข์
- แบบฟอร์มคำร้องทุกข์และร้องเรียน

คู่มือการปฏิบัติงานรับเรื่องราวร้องทุกข์และร้องเรียน

ศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์และร้องเรียนองค์การบริหารส่วนตำบลนาทับไฮ

๑. หลักการและเหตุผล

พระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๔๖ ได้กำหนดแนวทางปฏิบัติราชการ มุ่งให้เกิดประโยชน์สุขแก่ประชาชน โดยยึดประชาชนเป็นศูนย์กลาง เพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชนให้เกิดความผาสุกและความเป็นอยู่ที่ดีของประชาชน เกิดผลสัมฤทธิ์ต่อ งานบริการที่มีประสิทธิภาพและเกิดความคุ้มค่าในการให้บริการ ไม่มีขั้นตอนปฏิบัติงานเกินความจำเป็น มีการปรับปรุงภารกิจให้ทันต่อสถานการณ์ ประชาชนได้รับการอำนวยความสะดวกและได้รับการตอบสนองความ ต้องการ และมีการประเมินผลการให้บริการอย่างสม่ำเสมอ

๒. การจัดตั้งศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์และร้องเรียนองค์การบริหารส่วนตำบลนาทับไฮ

เพื่อให้การบริหารระบบราชการเป็นไปด้วยความถูกต้อง บริสุทธิ์ ยุติธรรม ควบคู่กับการพัฒนา บำบัดทุกข์ บำรุงสุข ตลอดจนดำเนินการแก้ไขปัญหาคความเดือดร้อนของประชาชนได้อย่างมีประสิทธิภาพ ด้วยความรวดเร็วประสพผลสำเร็จอย่างเป็นรูปธรรม อีกทั้งเพื่อเป็นศูนย์รับแจ้งเบาะแสการทุจริตหรือไม่ได้รับ ความเป็นธรรมจากการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ องค์การบริหารส่วนตำบลนาทับไฮจึงได้จัดตั้งศูนย์รับเรื่องราว ร้องทุกข์และร้องเรียนขึ้น ซึ่งในกรณีการร้องเรียนที่เกี่ยวกับบุคคลจะมีการเก็บรักษาเรื่องราวไว้เป็นความลับและ ปกปิดชื่อผู้ร้องเรียน เพื่อมิให้ผู้ร้องเรียนได้รับผลกระทบและได้รับความเดือดร้อนจากการร้องเรียน

๓. สถานที่ตั้ง

ตั้งอยู่ที่ ที่ทำการองค์การบริหารส่วนตำบลนาทับไฮ ตำบลนาทับไฮ อำเภอรัตนวาปี จังหวัดหนองคาย

๔. หน้าที่ความรับผิดชอบ

เป็นศูนย์กลางในการรับเรื่องราวร้องทุกข์และร้องเรียนและให้บริการข้อมูลข่าวสาร ให้คำปรึกษา รับเรื่องปัญหาความต้องการและข้อเสนอแนะของประชาชน

๕. วัตถุประสงค์

๑. เพื่อให้การดำเนินงานจัดการข้อร้องเรียน / ร้องทุกข์และร้องเรียนของศูนย์รับเรื่องราวร้อง ทุกข์และร้องเรียนองค์การบริหารส่วนตำบลนาทับไฮ มีขั้นตอน / กระบวนการและแนวทางในการปฏิบัติงานเป็น มาตรฐานเดียวกัน

๒. เพื่อให้มั่นใจว่าได้มีการปฏิบัติตามข้อกำหนด ระเบียบ หลักเกณฑ์เกี่ยวกับการจัดการ ข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์และร้องเรียนที่กำหนดไว้อย่างสม่ำเสมอและมีประสิทธิภาพ

๖. คำจำกัดความ

“ผู้รับบริการ” หมายถึง ผู้ที่มารับบริการจากส่วนราชการ ภาคเอกชนและประชาชนทั่วไป

“ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย” หมายถึง ผู้ที่ได้รับผลกระทบทั้งทางบวกและทางลบ ทั้งทางตรงและ ทางอ้อมจากการดำเนินการของส่วนราชการ เช่น ประชาชนในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลนาทับไฮ

“การจัดการข้อร้องเรียนและร้องทุกข์” มีความหมายครอบคลุมถึงการจัดการในเรื่องข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์/ข้อเสนอแนะ/ข้อคิดเห็น/คำชมเชย/การสอบถามหรือการร้องขอข้อมูล

“ผู้ร้องเรียน/ร้องทุกข์” หมายถึง หน่วยงานราชการ ภาคเอกชนและประชาชนทั่วไป/ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มาติดต่อราชการผ่านช่องทางต่างๆ โดยมีวัตถุประสงค์ครอบคลุมการร้องเรียน/ร้องทุกข์/การให้ข้อเสนอแนะ/การให้ข้อคิดเห็น/การชมเชย/การร้องขอข้อมูล

“ช่องทางการรับข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์” หมายถึง ช่องทางต่างๆ ที่ใช้ในการรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ เช่น ติดต่อด้วยตนเอง/ติดต่อทางโทรศัพท์/ติดต่อทาง Website/ Face Book องค์การบริหารส่วนตำบลนาทับไฮ

๗. ระยะเวลาเปิดให้บริการ

เปิดให้บริการวันจันทร์ ถึง วันศุกร์ (ยกเว้นวันหยุดที่ทางราชการกำหนด) ตั้งแต่เวลา ๐๘.๓๐ – ๑๖.๓๐ น.

๘. ขั้นตอนการปฏิบัติงาน

การแต่งตั้งผู้รับผิดชอบจัดการข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ของหน่วยงาน

๘.๑ จัดตั้งศูนย์/จุดรับข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ของประชาชน

๘.๒ จัดทำคำสั่งแต่งตั้งเจ้าหน้าที่ประจำศูนย์

๘.๓ แจ้งผู้รับผิดชอบตามคำสั่งองค์การบริหารส่วนตำบลนาทับไฮ เพื่ออำนวยความสะดวกในการประสานงาน

๑๐. การรับและตรวจสอบข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์จากช่องทางต่าง ๆ

ดำเนินการรับและติดตามตรวจสอบข้อร้องเรียน / ร้องทุกข์ ที่เข้ามายังหน่วยงานจากช่องทางต่าง ๆ โดยมีข้อปฏิบัติตามที่กำหนด ดังนี้

ช่องทาง	ความถี่ในการตรวจสอบช่องทาง	ระยะเวลาดำเนินการรับข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์และร้องเรียนเพื่อประสานหาทางแก้ไขปัญหา	หมายเหตุ
ร้องเรียนด้วยตนเอง ณ ศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์และร้องเรียน องค์การบริหารส่วนตำบลนาทับไฮ	ทุกครั้งที่มีการร้องเรียน	ภายใน ๑๕ วันทำการ	
http://natubhai.go.th/public/webboard	ทุกวัน	ภายใน ๑๕ วันทำการ	
ร้องเรียนผ่าน Facebook องค์การบริหารส่วนตำบลนาทับไฮ	ทุกวัน	ภายใน ๑๕ วันทำการ	
ร้องเรียนทางโทรศัพท์ ๐๔๒-๔๑๔-๗๐๓ ต่อ ๑๐๓	ทุกวัน	ภายใน ๑๕ วันทำการ	

๑๑. การบันทึกข้อร้องเรียน

๑๐.๑ กรอกรูปแบบฟอร์มบันทึกข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ โดยมีรายละเอียด ชื่อ-สกุล ที่อยู่ หมายเลขโทรศัพท์ เรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ และสถานที่เกิดเหตุ

๑๐.๒ ทุกช่องทางที่มีการร้องเรียน เจ้าหน้าที่ต้องบันทึกข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ ลงสมุดบันทึกข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์

๑๒. การประสานหน่วยงานเพื่อแก้ปัญหาข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์และการแจ้งผู้ร้องเรียน/ร้องทุกข์และร้องเรียนทราบ

๑๒.๑ กรณีเป็นการขอข้อมูลข่าวสาร ประสานหน่วยงานผู้ครอบครองเอกสาร เจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้อง เพื่อให้ข้อมูลแก่ผู้ร้องขอได้ทันที

๑๒.๒ ข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ ที่เป็นการร้องเรียนเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการของหน่วยงาน เช่น ไฟฟ้าสาธารณะดับ การจัดการขยะมูลฝอย ตัดต้นไม้ กลิ่นเหม็นรบกวน เป็นต้น จัดทำบันทึกข้อความเสนอไปยังผู้บริหารเพื่อสั่งการหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง โดยเบื้องต้นอาจโทรศัพท์แจ้งไปยังหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

๑๒.๓ ข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ ที่ไม่อยู่ในความรับผิดชอบขององค์การบริหารส่วนตำบลนาทับไฮ ให้ดำเนินการประสานหน่วยงานภายนอกที่เกี่ยวข้อง เพื่อให้เกิดความรวดเร็วและถูกต้องในการแก้ไขปัญหาต่อไป

๑๒.๔ ข้อร้องเรียนที่ส่งผลกระทบต่อหน่วยงาน เช่น กรณีผู้ร้องเรียนทำหนังสือร้องเรียน ความไม่โปร่งใสในการจัดซื้อจัดจ้าง ให้เจ้าหน้าที่จัดทำบันทึกข้อความเพื่อเสนอผู้บริหารพิจารณาสั่งการไปยังหน่วยงานที่รับผิดชอบ เพื่อดำเนินการตรวจสอบและแจ้งผู้ร้องเรียนทราบต่อไป

๑๓. การติดตามแก้ไขปัญหาข้อร้องเรียนและร้องทุกข์

ให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องรายงานผลการดำเนินการให้ทราบภายใน ๗ วันทำการ เพื่อเจ้าหน้าที่ศูนย์ฯ จะได้แจ้งให้ผู้ร้องเรียนทราบต่อไป

๑๔. การรายงานผลการดำเนินการให้ผู้บริหารทราบ

๑๓.๑ ให้รวบรวมและรายงานสรุปการจัดการข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ ให้ผู้บริหารทราบทุกเดือน

๑๓.๒ ให้รวบรวมรายงานสรุปข้อร้องเรียนหลังจากสิ้นปีงบประมาณ เพื่อนำมาวิเคราะห์การจัดการข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ ในภาพรวมของหน่วยงาน เพื่อใช้เป็นแนวทางในการแก้ไข ปรับปรุง พัฒนา องค์การต่อไป

๑๕. มาตรฐานงาน

การดำเนินการแก้ไขข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ ให้แล้วเสร็จภายในระยะเวลาที่กำหนด

กรณีได้รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ให้ศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์และร้องเรียนองค์การบริหารส่วนตำบลนาทับไฮ ดำเนินการตรวจสอบและพิจารณาส่งเรื่องให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ดำเนินการแก้ไขปัญหาข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ให้แล้วเสร็จภายใน ๑๕ วันทำการ

๑๖. แบบฟอร์ม

แบบฟอร์มใบรับแจ้งเหตุเรื่องราวร้องเรียน/ร้องทุกข์

๑๗. จัดทำโดย

ศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์และร้องเรียนองค์การบริหารส่วนตำบลนาทับไฮ

- หมายเลขโทรศัพท์ ๐๔๒-๔๑๔๗๐๓ ต่อ ๑๐๓

- หมายเลขโทรสาร ๐๔๒๔๑๔๗๐๔

ภาคผนวก

คู่มือสำหรับประชาชน

งานที่ให้บริการ การรับแจ้งเรื่องราวร้องทุกข์และร้องเรียน

หน่วยงานที่รับผิดชอบ สำนักงานปลัด องค์การบริหารส่วนตำบลนาทับไฮ

ขอบเขตการให้บริการ

สถานที่ / ช่องทางการให้บริการ

ระยะเวลาเปิดให้บริการ

๑. สำนักงานปลัด องค์การบริหารส่วนตำบลนาทับไฮ

วันจันทร์ ถึง วันศุกร์

โทรศัพท์: ๐๔๒-๔๑๔๗๐๓ ต่อ ๑๐๓

(ยกเว้นวันหยุดที่ทางราชการกำหนด)

โทรสาร: ๐๔๒-๔๑๔๗๐๔

ตั้งแต่เวลา ๐๘.๓๐-๑๒.๐๐ น. และ ๑๓.๐๐ - ๑๖.๓๐ น.

๒. เว็บไซต์อบต. <http://natubhai.go.th/public/>

๓. หน้าเพจ Facebook องค์การบริหารส่วนตำบลนาทับไฮ

ขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการ

ขั้นตอน

หน่วยงานผู้รับผิดชอบ

๑. ประชาชนยื่นคำร้องต่อเจ้าหน้าที่

๑. สำนักงานปลัด องค์การบริหารส่วนตำบลนาทับไฮ

(ระยะเวลา ๑ นาที)

๒. เจ้าหน้าที่ตรวจสอบรายละเอียดข้อเท็จจริง

๒. สำนักงานปลัด องค์การบริหารส่วนตำบลนาทับไฮ

เรื่องราวร้องทุกข์

(ระยะเวลา ๑๐ วัน/ราย)

๓. เจ้าหน้าที่รายงานผลการตรวจสอบต่อผู้บริหาร

๓. สำนักงานปลัด องค์การบริหารส่วนตำบลนาทับไฮ

(ระยะเวลา ๒ วัน/ราย)

๔. ผู้บริหารพิจารณาเรื่องราวร้องทุกข์และสั่งการ

๔. สำนักงานปลัด องค์การบริหารส่วนตำบลนาทับไฮ

(ระยะเวลา ๒ วัน/ราย)

๕. เจ้าหน้าที่แจ้งตอบรับผลการดำเนินการให้ผู้ร้องเรียนทราบ ๕. สำนักงานปลัด องค์การบริหารส่วนตำบลนาทับไฮ

(ระยะเวลา ๑ วัน/ราย)

ระยะเวลา

ใช้ระยะเวลาทั้งสิ้น ไม่เกิน ๑๕ วัน/ราย

รายการเอกสารหลักฐานประกอบ

เอกสารหรือหลักฐานที่ต้องใช้

๑. สำเนาบัตรประจำตัวประชาชน

จำนวน ๑ ฉบับ

๒. สำเนาทะเบียนบ้าน

จำนวน ๑ ฉบับ

๓. ภาพประกอบ และหลักฐานอื่นๆ (ถ้ามี)

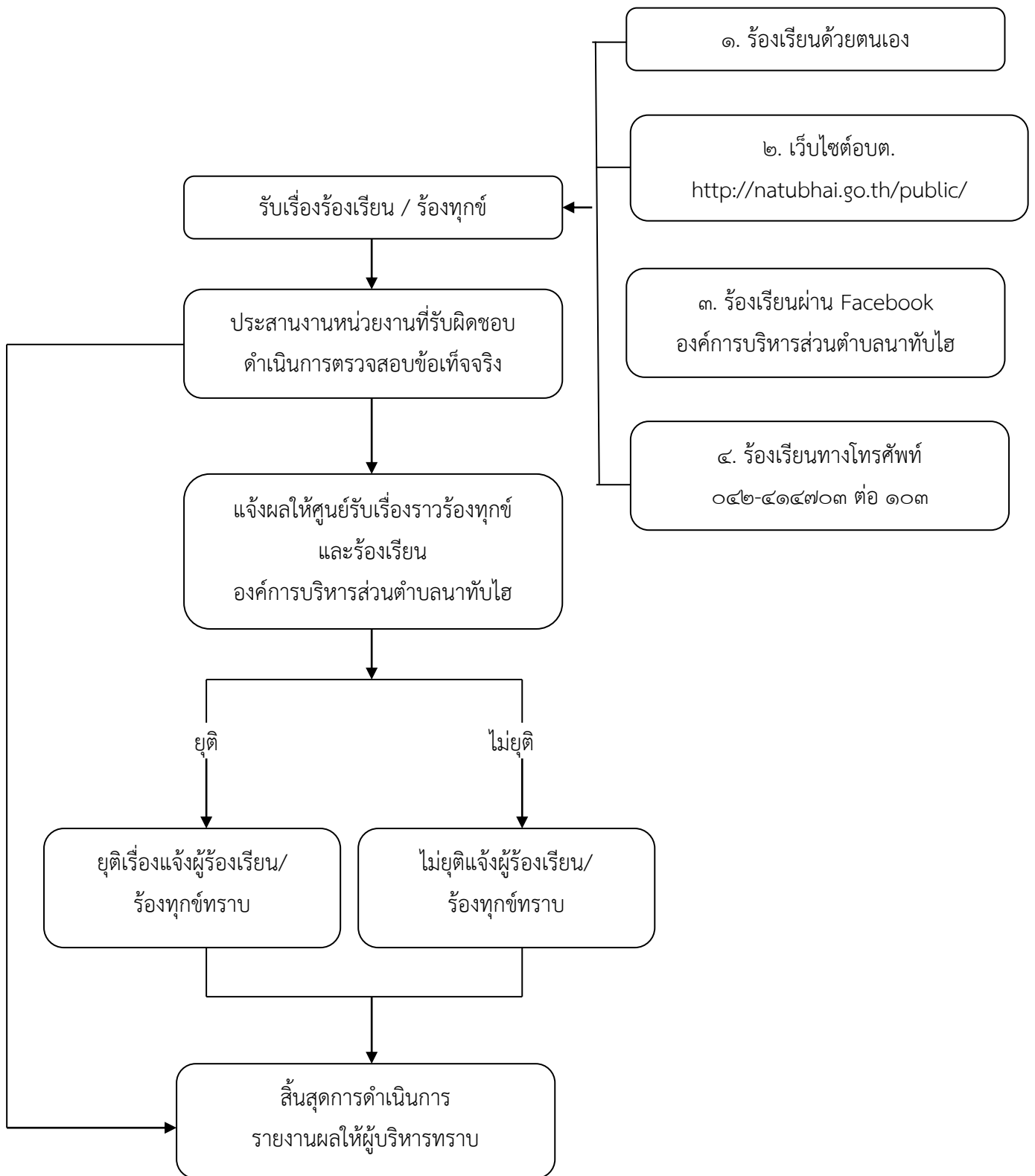
ค่าธรรมเนียม

ไม่เสียค่าธรรมเนียม

การรับเรื่องราวร้องเรียน

ถ้าการให้บริการไม่เป็นไปตามข้อตกลงที่ระบุไว้ข้างต้นสามารถติดต่อเพื่อร้องเรียนได้ที่ สำนักงานปลัด
องค์การบริหารส่วนตำบลนาทับไฮ โทรศัพท์ : ๐๔๒-๔๑๔๗๐๓ ต่อ ๑๐๓

แผนผังกระบวนการจัดการเรื่องราวร้องเรียน/ร้องทุกข์



แบบฟอร์มคำร้องทุกข์และร้องเรียน

เขียนที่.....

วันที่.....เดือน.....พ.ศ.

เรื่อง

เรียน นายกองค์การบริหารส่วนตำบลนาทับไฮ

ตามที่ข้าพเจ้า อายุ.....ปี บ้านเลขที่ หมู่ที่.....

บ้าน..... ตำบลนาทับไฮ อำเภอรัตนวาปี จังหวัดหนองคาย มีความประสงค์จะ.....

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณา

ขอแสดงความนับถือ

ลงชื่อ ผู้ยื่นคำร้อง
(.....)

เรียน หัวหน้าสำนักปลัด องค์การบริหารส่วนตำบลนาทับไฮ

ลงชื่อ ผู้รับคำร้อง
(.....)

เรียน ปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลนาทับไฮ

ลงชื่อ
(นางสาวศรีวรรณ กิ่งใหญ่)
หัวหน้าสำนักปลัด

เรียน นายกองค์การบริหารส่วนตำบลนาทับไฮ

ลงชื่อ
(นางอุบล ไชยเสนา)
ปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลนาทับไฮ

ความเห็นของนายกองค์การบริหารส่วนตำบลนาทับไฮ

ลงชื่อ
(นายอุทัย จันทพงษ์)

นายกองค์การบริหารส่วนตำบลนาทับไฮ

เอกสารประกอบคำร้อง มีดังนี้

- () สำเนาบัตรประชาชน จำนวน ฉบับ () สำเนาทะเบียนบ้าน จำนวน ฉบับ
() สำเนาโฉนด จำนวน ฉบับ
() เอกสารอื่นๆ จำนวน ฉบับ

ผู้รับคำร้องได้ลงลายมือชื่อไว้ต่อหน้าเจ้าหน้าที่เป็นที่เรียบร้อยแล้ว และเจ้าหน้าที่ได้สำเนาเอกสารให้กับผู้ยื่นคำร้อง ไว้ ๑ ฉบับ โดยมีข้อความตรงกันทุกประการหนึ่งเจ้าหน้าที่จะดำเนินการตรวจสอบ และจัดทำเอกสารให้แก่ผู้ยื่นคำร้องภายใน ๑๕ วัน นับถัดจากวันที่ได้คำร้อง หากมีข้อสงสัยประการใดสามารถสอบถามได้ที่ หมายเลข ๐๔๒-๔๑๔๗๐๓ ต่อ ๑๐๓ ในวันและเวลาราชการ

ลงชื่อ ผู้ยื่นคำร้อง ลงชื่อ เจ้าหน้าที่ผู้รับคำร้อง
(.....) (.....)

หมายเลขโทรศัพท์ ผู้ยื่นคำร้อง..... วันที่..... เดือน..... พ.ศ.

เอกสารประกอบคำร้อง มีดังนี้

- () สำเนาบัตรประชาชน จำนวน ฉบับ () สำเนาทะเบียนบ้าน จำนวน ฉบับ
() สำเนาโฉนด จำนวน ฉบับ
() เอกสารอื่นๆ จำนวน ฉบับ

ผู้รับคำร้องได้ลงลายมือชื่อไว้ต่อหน้าเจ้าหน้าที่เป็นที่เรียบร้อยแล้ว และเจ้าหน้าที่ได้สำเนาเอกสารให้กับผู้ยื่นคำร้อง ไว้ ๑ ฉบับ โดยมีข้อความตรงกันทุกประการ อนึ่งเจ้าหน้าที่จะดำเนินการตรวจสอบ และจัดทำเอกสารให้แก่ผู้ยื่นคำร้องภายใน ๑๕ วัน นับถัดจากวันที่ได้คำร้อง หากมีข้อสงสัยประการใดสามารถสอบถามได้ที่ หมายเลข ๐๔๔-๖๙๑-๕๕๑ ต่อ ๑๐๖ ในวันและเวลาราชการ

ลงชื่อ ผู้ยื่นคำร้อง ลงชื่อ เจ้าหน้าที่ผู้รับคำร้อง

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

หมายเลขโทรศัพท์ ผู้ยื่นคำร้อง..... วันที่..... เดือน..... พ.ศ.