



คู่มือการปฏิบัติงาน รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์

องค์การบริหารส่วนตำบลป่าโมก
อำเภอเดชอุดม จังหวัดอุบลราชธานี

คำนำ

คู่มือการปฏิบัติงานรับเรื่องร้องเรียน / ร้องทุกข์ ขององค์การบริหารส่วนตำบลป่าโมงฉบับนี้จัดทำขึ้น เพื่อเป็นแนวทางการดำเนินงานจัดการข้อร้องเรียน / ร้องทุกข์ของศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ / ร้องเรียน องค์การบริหารส่วนตำบลป่าโมง ทั้งนี้การจัดการข้อร้องเรียน / ร้องทุกข์จนได้ข้อยุติ ให้มีความรวดเร็วและมีประสิทธิภาพ เพื่อตอบสนองความต้องการและความคาดหวังของผู้รับบริการจำเป็นต้องมีขั้นตอน / กระบวนการ และแนวทางในการปฏิบัติงานที่ชัดเจนและเป็นมาตรฐานเดียวกัน

ศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์/ร้องเรียน องค์การบริหารส่วนตำบลป่าโมง

สารบัญ

เรื่อง	หน้า
หลักการและเหตุผล	๑
การจัดตั้งศูนย์รับเรื่องราว/ร้องทุกข์ องค์การบริหารส่วนตำบลป่าโมง	๑
สถานที่ตั้ง	๑
หน้าที่ความรับผิดชอบ	๑
วัตถุประสงค์	๑
คำจำกัดความ	๒
แผนผังกระบวนการจัดการเรื่องราวร้องเรียน/ร้องทุกข์	๒
ขั้นตอนการปฏิบัติงาน	๓
การรับและตรวจสอบข้อร้องเรียนจากช่องทางต่างๆ	๔
การบันทึกข้อร้องเรียน	๔
การประสานหน่วยงานเพื่อแก้ไขข้อร้องเรียนและการแจ้งกลับผู้ร้องเรียน	๕
ติดตามการแก้ไขข้อร้องเรียน	๕
การรายงานผลการจัดการข้อร้องเรียนของหน่วยงาน	๕
มาตรฐานงาน	๕
แบบฟอร์ม	๖

๑. หลักการและเหตุผล

ด้วยปัจจุบันเป็นที่ประจักษ์ว่า องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีบทบาทสำคัญในการให้บริการสาธารณะ บรรเทาทุกข์ บำรุงสุข แก่ประชาชนภายในกรอบอำนาจหน้าที่ และโดยที่องค์การบริหารส่วนตำบลป่าโมง เป็นองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่มีภาระหน้าที่รับผิดชอบพื้นที่ จำนวน ๑๐ หมู่บ้าน ในเขตตำบลป่าโมงได้ ดำเนินการปรับปรุงแก้ไขการปฏิบัติราชการในส่วนที่เกี่ยวข้องมาโดยตลอด ทั้งนี้เพื่อประโยชน์สุขของ ประชาชนและให้เป็นมาตรฐานการปฏิบัติราชการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น และตอบสนองความต้องการของประชาชนให้เกิดความผาสุกและความเป็น อยู่ที่ดีของประชาชน เกิดผลสัมฤทธิ์ต่องานบริการมี ประสิทธิภาพและเกิดความคุ้มค่าในการให้บริการ

๒. การจัดตั้งศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์/ร้องเรียน องค์การบริหารส่วนตำบลป่าโมง

เพื่อประสิทธิภาพและความสัมฤทธิ์ผลของการดำเนินงาน และตอบสนองความต้องการของ ประชาชน ตามแนวทางบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี อาศัยอำนาจตามความในมาตรา ๖๙/๑ แห่ง พระราชบัญญัติสภาตำบลและองค์การบริหารส่วนตำบล พ.ศ.๒๕๓๗ แก้ไขเพิ่มเติม (ฉบับที่ ๕) พ.ศ.๒๕๔๖ ประมวลมาตรา ๕๒ และมาตรา ๔๑ แห่งพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการ บ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๔๖ จัดตั้ง “ศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์/ร้องเรียน องค์การบริหารส่วนตำบลป่าโมง ” เพื่อเป็นศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์/ร้องเรียน และให้บริการข้อมูลข่าวสาร ให้คำปรึกษาหารือปัญหา ความต้องการ และข้อเสนอแนะของประชาชน

๓. สถานที่ตั้ง

ตั้งอยู่ที่ ณ สำนักงานองค์การบริหารส่วนตำบลป่าโมง ถนนสถลมารค ตำบลป่าโมง อำเภอดุสิต จังหวัดอุบลราชธานี

๔. หน้าที่ความรับผิดชอบ

เป็นศูนย์กลางในการรับเรื่องราวร้องทุกข์ และให้บริการข้อมูลข่าวสาร ให้คำปรึกษาหารือปัญหา ความต้องการ และข้อเสนอแนะของประชาชน

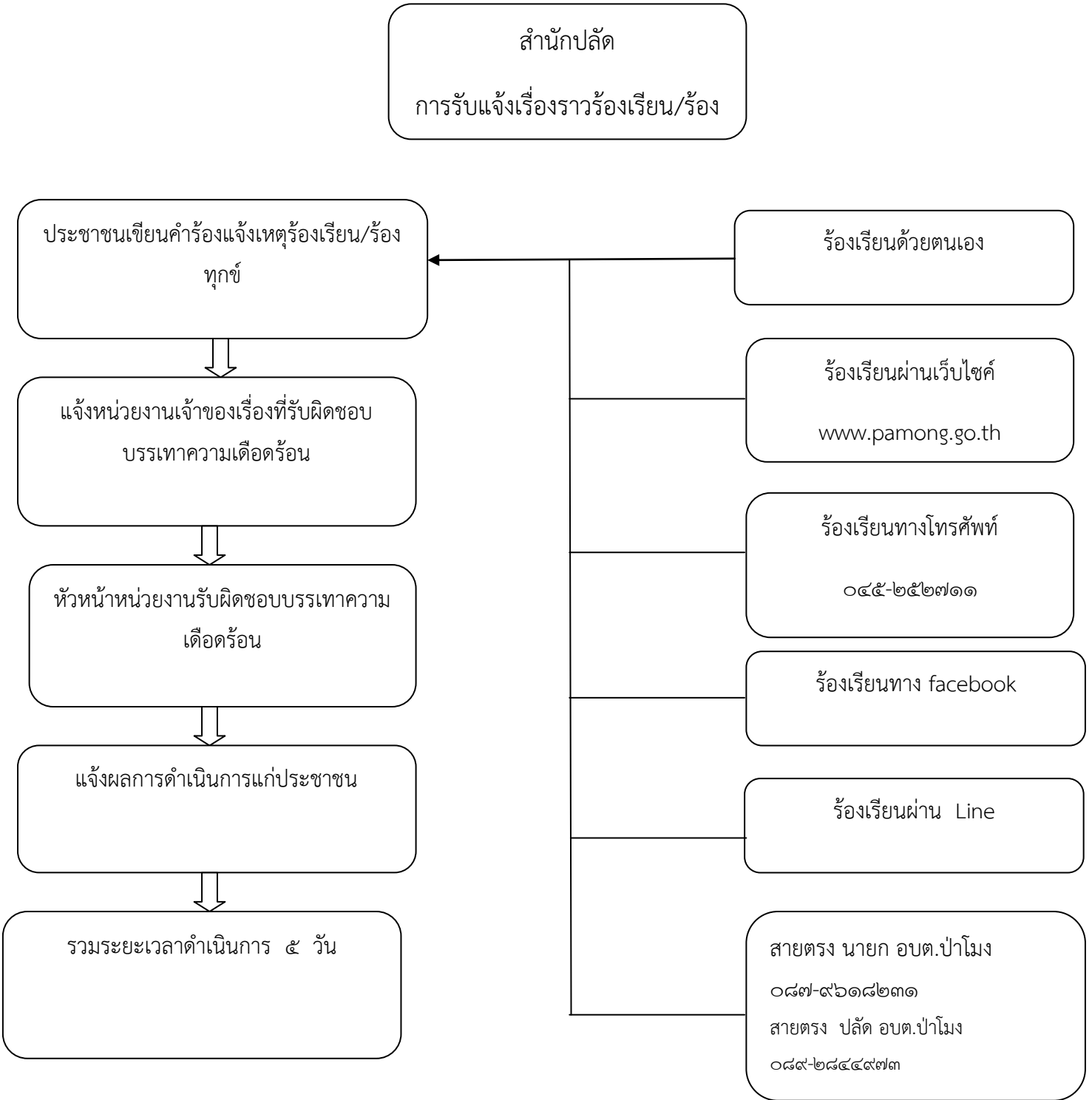
๕. วัตถุประสงค์

๑. เพื่อให้การดำเนินงานจัดการข้อร้องเรียน /ร้องทุกข์ของศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ /ร้องเรียน องค์การบริหารส่วนตำบลป่าโมงมีขั้นตอน/กระบวนการ และแนวทางในการปฏิบัติงานเป็นมาตรฐานเดียวกัน
๒. เพื่อให้มั่นใจว่าได้มีการปฏิบัติตามข้อกำหนด ระเบียบหลักเกณฑ์เกี่ยวกับการจัดการข้อร้องเรียน ที่กำหนดไว้อย่างสม่ำเสมอ และมีประสิทธิภาพ

๖. คำจำกัดความ

ผู้รับบริการ	ผู้ที่มารับบริการจากส่วนราชการและประชาชนทั่วไป
ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	ผู้ที่ได้รับผลกระทบ ทั้งทางบวกและทางลบ ทั้งทางตรงและทางอ้อมจากการดำเนินการของส่วนราชการ เช่น ประชาชนในพื้นที่องค์การบริหารส่วนตำบลป่าโมง
การจัดการข้อร้องเรียน	มีความหมายครอบคลุมถึงการจัดการในเรื่อง ข้อร้องเรียน ข้อเสนอแนะ/ข้อคิดเห็น/คำชมเชย/การสอบถามหรือร้องขอข้อมูล
ผู้ร้องเรียน	ประชาชนทั่วไป/ผู้มีส่วนได้เสียที่มาติดต่อศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์/ร้องเรียน องค์การบริหารส่วนตำบลป่าโมงผ่านช่องทางต่างๆ โดยมีวัตถุประสงค์ครอบคลุมการร้องเรียน/การให้ข้อเสนอแนะ/การให้ข้อคิดเห็น/การชมเชย/การร้องขอข้อมูล
ช่องทางการรับข้อร้องเรียน	ช่องทางต่างๆ ที่ใช้ในการรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ เช่น ติดต่อด้วยตนเอง ทางโทรศัพท์ เว็บไซต์ Facebook Line
เจ้าหน้าที่ ข้อร้องเรียน	เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบจัดการร้องเรียนของหน่วยงาน แบ่งเป็นประเภทต่างๆ เช่น <ul style="list-style-type: none"> - ข้อคิดเห็น ข้อเสนอแนะ คำชมเชย สอบถามหรือร้องขอข้อมูล - การร้องเรียนเกี่ยวกับคุณภาพและการให้บริการของหน่วยงาน - การร้องเรียนเกี่ยวกับความโปร่งใสของการจัดซื้อจัดจ้าง เป็นต้น

แผนผังแสดงขั้นตอนและระยะเวลาการปฏิบัติราชการ
องค์การบริหารส่วนตำบลป่าโมง อำเภอดงขุดม จังหวัดอุบลราชธานี



ศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์/ร้องเรียน องค์การบริหารส่วนตำบลป่าโมง

๗. ขั้นตอนการปฏิบัติงาน

การแต่งตั้งผู้รับผิดชอบจัดการข้อร้องเรียนของหน่วยงาน

- ๗.๑ จัดตั้งศูนย์/จุดรับข้อร้องเรียนของหน่วยงาน
- ๗.๒ จัดทำคำสั่งแต่งตั้งคณะกรรมการดำเนินการ
- ๗.๓ แจ้งผู้รับผิดชอบตามคำสั่งองค์การบริหารส่วนตำบลป่าโมง

๘. การรับและตรวจสอบข้อร้องเรียนจากช่องทางต่างๆ

ดำเนินการรับและติดตามตรวจสอบข้อร้องเรียนที่เข้ามายังหน่วยงานจากช่องทางต่างๆโดยมีข้อปฏิบัติตามที่กำหนด ดังนี้

ช่องทาง	ความถี่ในการตรวจสอบช่องทาง	ระยะเวลาดำเนินการรับข้อร้องเรียน เพื่อประสานหาทางแก้ไข	หมายเหตุ
ร้องเรียนด้วยตนเอง ณ ที่ทำการองค์การบริหารส่วนตำบลป่าโมง	ทุกครั้งที่มีผู้ร้องเรียน	ภายใน ๑ วันทำการ	-
ร้องเรียนผ่านเว็บไซต์องค์การบริหารส่วนตำบลป่าโมง	ทุกวัน	ภายใน ๑ วันทำการ	-
ร้องเรียนทางโทรศัพท์ ๐๔๕-๒๕๒๗๑๑ โทรสาร ๐๔๕-๒๕๒๗๑๒	ทุกวัน	ภายใน ๑ วันทำการ	-
ร้องเรียนทาง facebook	ทุกวัน	ภายใน ๑ วันทำการ	-
ร้องเรียน Line	ทุกวัน	ภายใน ๑ วันทำการ	-

๙. การบันทึกข้อร้องเรียน

๙.๑ กรอกแบบฟอร์มบันทึกข้อร้องเรียน โดยมีรายละเอียด คือ ชื่อ - สกุล ผู้ร้องเรียน ที่อยู่ หมายเลขติดต่อกลับ เรื่องร้องเรียน และสถานที่เกิดเหตุ

๙.๒ ทุกช่องทางที่มีการร้องเรียน เจ้าหน้าที่ ต้องบันทึกข้อร้องเรียนลงในบัญชีรับเรื่องร้องเรียน/ ร้องทุกข์

๑๐. การประสานหน่วยงานเพื่อแก้ไขข้อร้องเรียนและการแจ้งกลับผู้ร้องเรียน

- กรณีเป็นการขอข้อมูลข่าวสาร ประสานหน่วยงานผู้ครอบครองเอกสารเจ้าหน้าที่เกี่ยวข้อง เพื่อให้ข้อมูลแก่ผู้ร้องขอได้ทันที
- ข้อร้องเรียน ที่เป็นการร้องเรียนเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการของหน่วยงาน เช่น ไฟฟ้า สาธารณะดับ การจัดการขยะมูลฝอย ตัดต้นไม้ กลิ่นเหม็นรบกวน เป็นต้น จัดทำบันทึกข้อความเสนอไปยังผู้บริหารเพื่อสั่งการหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง โดยเบื้องต้นอาจโทรศัพท์แจ้งไปยังหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง
- ข้อร้องเรียน ที่ไม่อยู่ในอำนาจความรับผิดชอบขององค์การบริหารส่วนตำบลป่าโมงให้ดำเนินการประสาน แจ้งหน่วยงานภายนอกที่เกี่ยวข้อง เพื่อให้เกิดความรวดเร็วและถูกต้องชัดเจนในการแก้ไขปัญหาต่อไป
- ข้อร้องเรียนที่ส่งผลกระทบต่อหน่วยงาน เช่น กรณีผู้ร้องเรียนทำหนังสือร้องเรียนความไม่โปร่งใสในการจัดซื้อจัดจ้าง ให้เจ้าหน้าที่จัดทำบันทึกข้อความเพื่อเสนอผู้บริหารพิจารณาสั่งการไปยังหน่วยงานที่รับผิดชอบเพื่อดำเนินการตรวจสอบและแจ้งผู้ร้องเรียนต่อไป

๑๑. ติดตามแก้ไขข้อร้องเรียน.

ให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง รายงานผลให้ทราบภายใน ๕ วันทำการ เพื่อเจ้าหน้าที่ศูนย์ฯจะได้แจ้งผู้ร้องเรียนทราบต่อไป

๑๒. การรายงานผลการจัดการข้อร้องเรียนของหน่วยงานให้อำเภอเดชอุดม

- รวบรวมและรายงานสรุปการจัดการข้อร้องเรียนและรายงานให้อำเภอเดชอุดมทราบ
- รวบรวมรายงานสรุปข้อร้องเรียนหลังจากสิ้นปีงบประมาณ เพื่อนำมาวิเคราะห์การจัดการข้อร้องเรียนในภาพรวมของหน่วยงาน เพื่อใช้เป็นแนวทางในการแก้ไข ปรับปรุง พัฒนางองค์กรต่อไป

๑๓. มาตรฐานงาน

การดำเนินการแก้ไขข้อร้องเรียนให้แล้วเสร็จภายในระยะเวลาที่กำหนด

- กรณีได้รับเรื่องร้องเรียน จากช่องทางการร้องเรียน เช่น ร้องเรียนด้วยตนเอง/จดหมาย/เว็บไซต์/โทรศัพท์/Facebook /Line ให้ศูนย์ฯดำเนินการตรวจสอบและพิจารณาส่งเรื่องต่อหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ดำเนินการแก้ไขเรื่องร้องให้แล้วเสร็จภายใน ๑๕ วันทำการ

๑๔. แบบฟอร์มใบรับแจ้งเหตุเรื่องราวร้องทุกข์

- แบบฟอร์มใบรับแจ้งเหตุเรื่องราวร้องทุกข์

แบบฟอร์มหนังสือร้องเรียน/ร้องทุกข์ทั่วไป

เขียนที่.....

วันที่.....เดือน.....พ.ศ.

เรื่อง.....

เรียน นายกองค้การบริหารส่วนตำบลป่าโมง

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

ดังนั้น ข้าพเจ้า (นาย/นาง/นางสาว).....
 จึงใคร่ขอร้องเรียน/ร้องทุกข์มายังองค์การบริหารส่วนตำบลโนนธาตุ เพื่อให้ดำเนินการช่วยเหลือและแก้ไข
 ปัญหา 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.....