



คู่มือการปฏิบัติงานการจัดการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์

ของ

องค์การบริหารส่วนตำบลไชยบุรี
อำเภอท่าอุเทน จังหวัดนครพนม

คำนำ

คู่มือมาตรฐานการปฏิบัติงานการจัดการเรื่องร้องเรียน ของศูนย์รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์องค์การบริหารส่วนตำบลไชยบุรี ฉบับนี้ จัดทำขึ้นเพื่อเป็นแนวทางการดำเนินการจัดการ ข้อร้องเรียนของศูนย์รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์องค์การบริหารส่วนตำบลไชยบุรี ทั้งนี้การจัดการ ข้อร้องเรียนจนได้ข้อยุติ ให้มีความรวดเร็วและมีประสิทธิภาพ เพื่อตอบสนองความต้องการและความคาดหวังของผู้รับบริการจำเป็นต้องมีขั้นตอน กระบวนการ และแนวทางการปฏิบัติงานที่ชัดเจนและเป็นมาตรฐานเดียวกัน

ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์
องค์การบริหารส่วนตำบลไชยบุรี

สารบัญ

เรื่อง	หน้า
หลักการและเหตุผล	1
การจัดตั้งศูนย์รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์องค์การบริหารส่วนตำบลไชยบุรี	1
สถานที่ตั้ง	1
หน้าที่ความรับผิดชอบ	1
วัตถุประสงค์	1
คำจำกัดความ	1
แผนผังกระบวนการจัดการเรื่องราวร้องเรียนร้องทุกข์	2
ขั้นตอนการปฏิบัติ	3
การรับและการตรวจสอบข้อร้องเรียนจากช่องทางต่าง ๆ	3
การบันทึกข้อร้องเรียน	3
การประสานหน่วยงานเพื่อแก้ไขข้อร้องเรียนและการแจ้งกลับผู้ร้องเรียน	3
ติดตามการแก้ไขข้อร้องเรียน	4
รายงานผลการจัดการข้อร้องเรียนของหน่วยงาน	4
มาตรฐานงาน	4
แบบฟอร์ม	4
ช่องทางการร้องเรียน	4
จัดทำโดย	4
ภาคผนวก	
ใบแจ้งเหตุเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ทางโทรศัพท์	

๑. หลักการและเหตุผล

พระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ.๒๕๕๖ ได้กำหนดแนวทางปฏิบัติราชการ มุ่งให้เกิดประโยชน์สุขแก่ประชาชน โดยยึดประชาชนเป็นศูนย์กลาง เพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชน ให้เกิดความผาสุกและความเป็นอยู่ที่ดีของประชาชน เกิดผลสัมฤทธิ์ต่องานบริการมีประสิทธิภาพและเกิดความคุ้มค่าในการให้บริการ ไม่มีขั้นตอนปฏิบัติงานเกินความจำเป็น มีการปรับปรุงภารกิจให้ทันต่อสถานการณ์ ประชาชนได้รับการอำนวยความสะดวกและได้รับการตอบสนองความต้องการและมีการประเมินผลการให้บริการสม่ำเสมอ

๒. การจัดตั้งศูนย์รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ขององค์การบริหารส่วนตำบลไชยบุรี

เพื่อให้การบริการสาธารณะ บำบัดทุกข์ บำรุงสุข แก่ประชาชนภายในกรอบอำนาจหน้าที่ขององค์การบริหารส่วนตำบลไชยบุรี เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพและสัมฤทธิ์ผล โดยเฉพาะในส่วนของการอำนวยความสะดวกและตอบสนองความต้องการของประชาชน ตามแนวทางการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี จึงอาศัยอำนาจตามความในมาตรา ๕๐ แห่งพระราชบัญญัติองค์การบริหารส่วนตำบล พ.ศ.๒๕๔๖ แก้ไขเพิ่มเติม (ฉบับที่ ๑๓) พ.ศ.๒๕๕๒ ประกอบมาตรา ๕๒ แห่งพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ.๒๕๕๖ จัดตั้งศูนย์รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ขององค์การบริหารส่วนตำบลไชยบุรี โดยแต่งตั้งเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบประจำศูนย์รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ขององค์การบริหารส่วนตำบลไชยบุรี

๓. สถานที่ตั้ง

ตั้งอยู่ ณ สำนักงานองค์การบริหารส่วนตำบลไชยบุรี เลขที่ ๖๑ หมู่ ๑๖ ตำบลไชยบุรี อำเภอท่าอุเทน จังหวัดนครพนม

๔. หน้าที่ความรับผิดชอบ

เป็นศูนย์กลางในการรับเรื่องราวร้องทุกข์ และให้บริการข้อมูลข่าวสาร ให้คำปรึกษาหารือปัญหา ความต้องการและข้อเสนอแนะของประชาชน

๕. วัตถุประสงค์

๑. เพื่อให้การดำเนินงานจัดการข้อร้องเรียนของศูนย์รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ขององค์การบริหารส่วนตำบลไชยบุรีมีขั้นตอน กระบวนการและแนวทางในการปฏิบัติงานเป็นมาตรฐานเดียวกัน

๒. เพื่อให้มั่นใจว่าได้มีการปฏิบัติตามข้อกำหนด ระเบียบหลักเกณฑ์เกี่ยวกับการจัดการข้อร้องเรียนที่กำหนดไว้อย่างสม่ำเสมอและมีประสิทธิภาพ

๖. คำจำกัดความ

ผู้รับบริการ

- ผู้ที่มารับบริการจากส่วนราชการและประชาชนทั่วไป

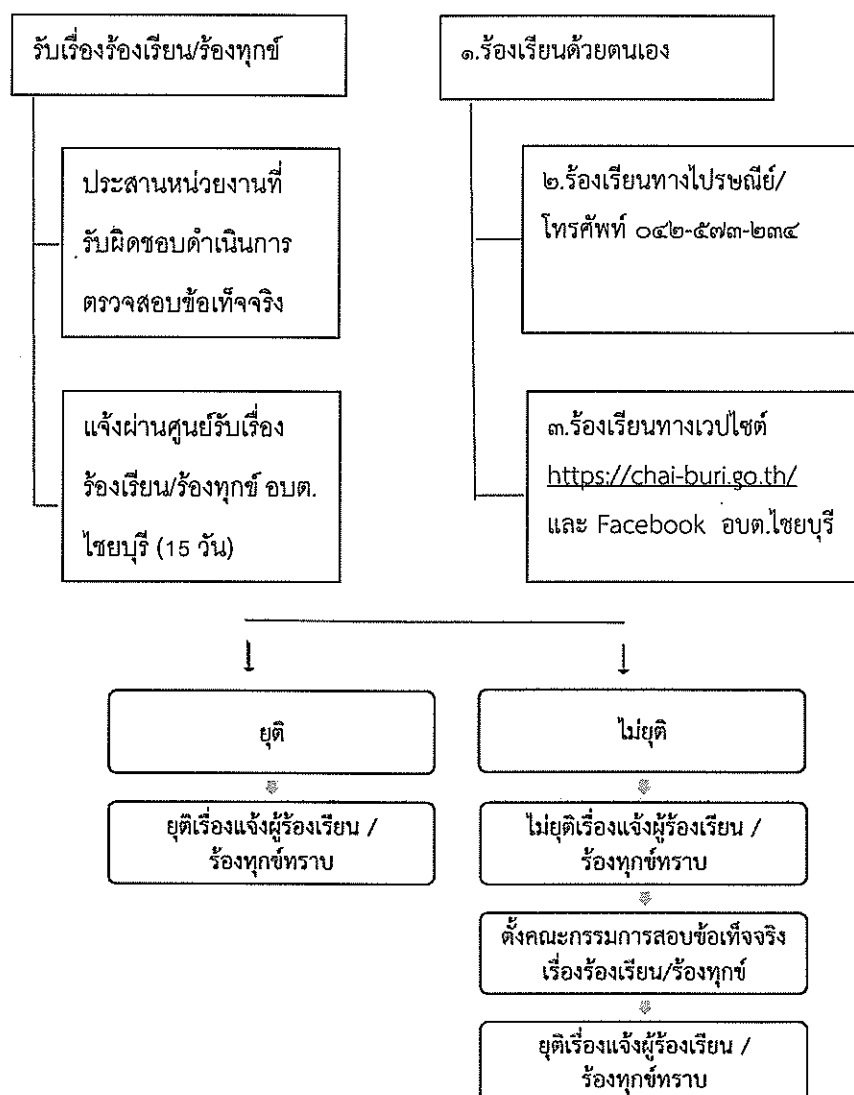
ส่วนได้ส่วนเสีย

- ผู้ที่ได้รับผลกระทบ ทั้งทางบวกและลบ ทั้งทางตรงและทางอ้อมจากการดำเนินการของส่วนราชการ เช่น ประชาชนในชุมชนเขตองค์การบริหารส่วนตำบลไชยบุรี

การจัดการข้อร้องเรียน	-มีความหมายครอบคลุมถึงการจัดการเรื่องข้อร้องเรียนข้อเสนอแนะ/ข้อคิดเห็น/คำชมเชย/การสอบถามหรือร้องขอข้อมูล
ผู้ร้องเรียน	-ประชาชนทั่วไป/ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มาติดต่อยังศูนย์รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์องค์การบริหารส่วนตำบลไชยบุรีผ่านช่องทางต่าง ๆ โดยมีวัตถุประสงค์ครอบคลุมการร้องเรียน/การให้ข้อเสนอแนะ/การให้ข้อคิดเห็น/การชมเชย/การร้องขอข้อมูล
ช่องทางการรับข้อร้องเรียน	-ช่องทางต่างๆ ที่ใช้ในการรับเรื่องร้องเรียน เช่น ติดต่อ ด้วยตนเอง/ทางไปรษณีย์,ทางโทรศัพท์/เว็บไซต์/Facebook /Line
เจ้าหน้าที่	-เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบจัดการข้อร้องเรียนของหน่วยงาน
ข้อร้องเรียน	-แบ่งออกเป็นประเภทต่าง ๆ เช่น -ข้อคิดเห็น ข้อเสนอแนะ คำชมเชย สอบถามหรือร้องขอข้อมูล การร้องเรียนเกี่ยวกับคุณภาพ และการให้บริการของหน่วยงานการร้องเรียนเกี่ยวกับความไม่โปร่งใสของการจัดซื้อจัดจ้าง เป็นต้น

๗. แผนผังกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน

กระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์



๘. ขั้นตอนการปฏิบัติงาน

การแต่งตั้งผู้รับผิดชอบจัดการข้อร้องเรียนของหน่วยงาน

๘.๑ จัดตั้งศูนย์ / จัดรับข้อร้องเรียนของหน่วยงาน

๘.๒ จัดทำคำสั่งแต่งตั้งคณะกรรมการดำเนินการ

๘.๓ แจ้งผู้รับผิดชอบตามคำสั่งองค์การบริหารส่วนตำบลไชยบุรี เพื่อความสะดวกในการประสานงาน

๙. การรับและตรวจสอบข้อร้องเรียนจากช่องทางต่าง ๆ

ดำเนินการรับและติดตามตรวจสอบข้อร้องเรียนที่เข้ามายังหน่วยงานจากช่องทางต่างๆ โดยมีข้อปฏิบัติตามที่กำหนด ดังนี้

ช่องทาง	ความถี่ในการตรวจสอบช่องทาง	ระยะเวลาดำเนินการรับข้อร้องเรียนเพื่อประสานหาทางแก้ไข	ระยะเวลาดำเนินการรับข้อร้องเรียนถึงแจ้งให้ผู้ร้องทราบ
ร้องเรียนด้วยตนเอง ณ ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ องค์การบริหารส่วนตำบลไชยบุรี	ทุกครั้งที่มีการร้องเรียน	ภายใน ๑ วันทำการ	๑๕ วัน
การร้องเรียนทางไปรษณีย์/ทางโทรศัพท์ ๐๔๒-๕๗๓-๒๓๔	ทุกวัน	ภายใน ๑ วันทำการ	๑๕ วัน
ร้องเรียนทางเว็บไซต์ https://chai-buri.go.th/	ทุกวัน	ภายใน ๑ วันทำการ	๑๕ วัน
ร้องเรียนทาง Facebook ประชาสัมพันธ์องค์การบริหารส่วนตำบลไชยบุรี	ทุกวัน	ภายใน ๑ วันทำการ	๑๕ วัน

๑๐. การบันทึกข้อร้องเรียน

๑๐.๑ กรอกแบบฟอร์มบันทึกข้อร้องเรียน โดยมีรายละเอียด คือ ชื่อ - นามสกุล ผู้ร้องเรียน ที่อยู่ หมายเลขติดต่อกลับ เรื่องร้องเรียน และสถานที่เกิดเหตุ เอกสารประกอบการร้องเรียน เช่น สำเนาบัตรประจำตัวประชาชน เป็นต้น

๑๐.๒ ทุกช่องทางที่มีการร้องเรียน เจ้าหน้าที่ ต้องบันทึกข้อร้องเรียนลงบนสมุดบันทึกข้อร้องเรียน

๑๑. การประสานหน่วยงานเพื่อแก้ไขข้อร้องเรียนและการแจ้งกลับผู้ร้องเรียน

๑๑.๑ รับเรื่องราวข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ เกี่ยวกับการปฏิบัติราชการอุปสรรค ความยุ่งยากหรือปัญหาอื่นใดจากประชาชน หน่วยงาน องค์กรต่างๆ แล้วทำการประเมิน วิเคราะห์ ตรวจสอบข้อเท็จจริงเบื้องต้น

๑๑.๒ ในเบื้องต้นให้ถือเป็นความลับของทางราชการ หากเป็นบัตรสนเท่ห์ ให้พิจารณาเฉพาะรายชื่อระบุหลักฐาน กรณีแวดล้อมปรากฏชัดแจ้ง ตลอดจนชี้พยานบุคคลแน่นอน

๑๑.๓ ประสานการปฏิบัติให้ส่วนราชการในสังกัดองค์การบริหารส่วนตำบลไชยบุรี ดำเนินการตามภารกิจที่เกี่ยวข้อง และสามารถขอให้บุคคลในสังกัดส่วนราชการนั้นให้ถ้อยคำหรือข้อมูลเอกสาร หลักฐานใดๆ เพื่อประโยชน์สำหรับงานนั้นได้

๑๑.๔ กรณีที่อาจเกี่ยวข้องกับคดี หรืออาจก่อให้เกิดเป็นคดีความได้ ให้แจ้งรายละเอียดเฉพาะที่ส่วนราชการเจ้าของเรื่องจะสามารถนำไปพิจารณาดำเนินการต่อไปได้ โดยอาจมีการปกปิดข้อความตามคำร้องบางส่วนก็ได้ ทั้งนี้ หากส่วนราชการเจ้าของเรื่องประสานขอทราบข้อมูลรายละเอียดเพิ่มเติมให้พิจารณาเป็นรายกรณี

๑๑.๕ กรณีที่เกี่ยวข้องกับเจ้าหน้าที่ของรัฐหรือหน่วยงานอื่น ให้ส่งเรื่องให้หัวหน้าส่วนราชการหรือเหนือกว่าส่วนราชการต้นสังกัดของผู้ร้อง หรือส่งเรื่องให้ส่วนราชการหรือหน่วยงานที่มีอำนาจหน้าที่ในการสืบสวนเรื่องร้องเรียนของส่วนราชการหรือหน่วยงานนั้นเป็นการเฉพาะ

๑๒. ติดตามการแก้ไขข้อร้องเรียน

ให้เจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้อง รายงานผลให้ทราบภายใน ๑๕ วันทำการ เพื่อเจ้าหน้าที่ศูนย์ฯจะได้แจ้งให้ผู้ร้องเรียนทราบต่อไป

๑๓. การรายงานผลจัดการข้อร้องเรียนของหน่วยงานให้ผู้บริหารองค์การบริหารส่วนตำบลไชยบุรีทราบ

- รวบรวมและรายงานสรุปการจัดการข้อร้องเรียน หลังจากสิ้นปีงบประมาณ ให้ผู้บริหารองค์การบริหารส่วนตำบลไชยบุรีทราบ

- รวบรวมรายงานสรุปข้อร้องเรียน หลังจากสิ้นปีงบประมาณ เพื่อนำมาวิเคราะห์การจัดการข้อร้องเรียนในภาพรวมของหน่วยงาน เพื่อใช้เป็นแนวทางในการแก้ไข ปรับปรุง พัฒนาองค์กรต่อไป

๑๔. มาตรฐานงาน

การดำเนินการแก้ไขข้อร้องเรียนให้แล้วเสร็จ ภายในระยะเวลาที่กำหนด

- กรณีได้รับเรื่องร้องเรียน จากช่องทางการร้องเรียน เช่น ร้องเรียนด้วยตนเอง / ทางไปรษณีย์, โทรศัพท์ / เว็บไซต์ / Facebook ให้ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์องค์การบริหารส่วนตำบลไชยบุรี ดำเนินการตรวจสอบและพิจารณาส่งเรื่องต่อให้เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบ ดำเนินการแก้ไขเรื่องร้องเรียนให้แล้วเสร็จภายใน ๑๕ วันทำการ และแจ้งผลการดำเนินการให้ผู้ร้องทราบ

๑๕. แบบฟอร์ม

- แบบฟอร์มใบรับแจ้งเหตุเรื่องราวร้องทุกข์

๑๖. ช่องทางการร้องเรียน

ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์องค์การบริหารส่วนตำบลไชยบุรี สำนักงานองค์การบริหารส่วนตำบลไชยบุรีเลขที่ ๖๑ หมู่ ๑๖ ตำบลไชยบุรี อำเภอกำแพงแสน จังหวัดนครพนม หรือ งานรับเรื่องราวร้องทุกข์ เบอร์โทรศัพท์ ๐๔๒-๕๗๓-๒๓๔ เว็บไซต์องค์การบริหารส่วนตำบลไชยบุรี <https://chai-buri.go.th/>

๑๗. จัดทำโดย

ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์องค์การบริหารส่วนตำบลไชยบุรี สำนักงานองค์การบริหารส่วนตำบลไชยบุรีเลขที่ ๖๑ หมู่ ๑๖ ตำบลไชยบุรี อำเภอกำแพงแสน จังหวัดนครพนม หรือ งานรับเรื่องราวร้องทุกข์ เบอร์โทรศัพท์ ๐๔๒-๕๗๓-๒๓๔ เว็บไซต์องค์การบริหารส่วนตำบลไชยบุรี <https://chai-buri.go.th/>

ภาคผนวก

คำร้องทั่วไป

เขียนที่

วันที่..... เดือน พ.ศ.

เรื่อง

เรียน นายกองค้การบริหารส่วนตำบลไชยบุรี

ข้าพเจ้า นาย/นาง/นางสาว..... อายุปี
ที่อยู่ปัจจุบันเลขที่ หมู่ที่ บ้าน.....ตำบลอำเภอ
จังหวัด รหัสไปรษณีย์.....โทรศัพท์.....

มีความประสงค์.....

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบและพิจารณาดำเนินการต่อไป

ขอแสดงความนับถือ

ลงชื่อ.....ผู้ยื่นคำร้อง
(.....)

ได้รับคำร้องฉบับนี้

วันที่.....เดือน.....พ.ศ.....

- เรียน นายกองค้การบริหารส่วนตำบลไชยบุรี
- เพื่อโปรดทราบ

ลงชื่อ.....ผู้รับคำร้อง
(.....)

ตำแหน่ง.....

- ความคิดเห็นหัวหน้าสำนักปลัด

ลงชื่อ.....

(นางสาววีรนุช ประสิทธิ์สาร)

นักวิเคราะห์นโยบายและแผน รักษาราชการแทน

หัวหน้าสำนักปลัด

- ความคิดเห็นของรองปลัด อบต.ไชยบุรี

- ความคิดเห็นของปลัด อบต.ไชยบุรี

ลงชื่อ.....

(นางสาวนิตยา บุตรบุรี)

รองปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลไชยบุรี

ลงชื่อ.....

(นายไชยา จิตพิมพ์)

ปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลไชยบุรี

คำสั่ง/ข้อสั่งการ

ลงชื่อ.....

(นางสาวมารีสา ดวงสงค์)

นายกองค์การบริหารส่วนตำบลไชยบุรี