



คู่มือการปฏิบัติงาน
รับเรื่องร้องเรียน – ร้องทุกข์
สำหรับตำแหน่งนิติกร

องค์การบริหารส่วนตำบลสามกระชาย
อำเภอกุยบุรี จังหวัดประจวบคีรีขันธ์

คำนำ

คู่มือการปฏิบัติงานรับเรื่องร้องเรียน – ร้องทุกข์ ขององค์การบริหารส่วนตำบลสามกระชาย ฉบับนี้ จัดทำขึ้นเพื่อเป็นแนวทางการดำเนินการจัดการข้อร้องเรียน – ร้องทุกข์ขององค์การบริหารส่วนตำบลสามกระชาย ทั้งนี้ การจัดการข้อร้องเรียน – ร้องทุกข์ จนได้ข้อยุติ ให้มีความรวดเร็วและมีประสิทธิภาพ เพื่อตอบสนองความต้องการ และความคาดหวังของผู้รับบริการ จำเป็นต้องมีขั้นตอน กระบวนการ และแนวทางในการปฏิบัติงานที่ชัดเจนและเป็น มาตรฐานเดียวกัน

สำนักปลัด

องค์การบริหารส่วนตำบลสามกระชาย

สารบัญ

เรื่อง	หน้า
หลักการและเหตุผล	๑
สถานที่ตั้ง	๑
หน้าที่ความรับผิดชอบ	๑
วัตถุประสงค์	๑
คำจำกัดความ	๑
แผนผังกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์	๒
ขั้นตอนการปฏิบัติงาน	๓
การรับและตรวจสอบข้อร้องเรียนจากช่องทางต่างๆ	๓
การบันทึกข้อร้องเรียน	๓
การประสานหน่วยงานเพื่อแก้ไขข้อร้องเรียนและการแจ้งกลับผู้ร้องเรียน	๓
ติดตามการแก้ไขข้อร้องเรียน	๔
การรายงานผลการจัดการข้อร้องเรียนของหน่วยงาน	๔

๑. หลักการและเหตุผล

พระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ.๒๕๔๖ ได้กำหนดแนวทางการปฏิบัติราชการ มุ่งให้เกิดประโยชน์สุขแก่ประชาชน โดยยึดประชาชนเป็นศูนย์กลาง เพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชน ให้เกิดความผาสุกและความเป็นอยู่ที่ดีของประชาชน เกิดผลสัมฤทธิ์ต่องานบริการมีประสิทธิภาพ และเกิดความคุ้มค่าในการให้บริการ ไม่มีขั้นตอนปฏิบัติงานเกินความจำเป็น มีการปรับปรุงภารกิจให้ทันต่อสถานการณ์ ประชาชนได้รับการอำนวยความสะดวกและได้รับการตอบสนองความต้องการ และมีการประเมินผลการให้บริการสม่ำเสมอ

๒. สถานที่ตั้ง

ตั้งอยู่ ณ องค์การบริหารส่วนตำบลสามกระชาย อำเภอกุยบุรี จังหวัดประจวบคีรีขันธ์

๓. หน้าที่ความรับผิดชอบ

เป็นศูนย์กลางในการรับเรื่องร้องเรียน - ร้องทุกข์ และให้บริการข้อมูลข่าวสาร ให้คำปรึกษารับเรื่องปัญหา ความต้องการ และข้อเสนอแนะของประชาชน

๔. วัตถุประสงค์

๑. เพื่อให้การดำเนินงานจัดการข้อร้องเรียน - ร้องทุกข์ ขององค์การบริหารส่วนตำบลสามกระชาย มีขั้นตอน กระบวนการ และแนวทางในการปฏิบัติงานเป็นมาตรฐานเดียวกัน

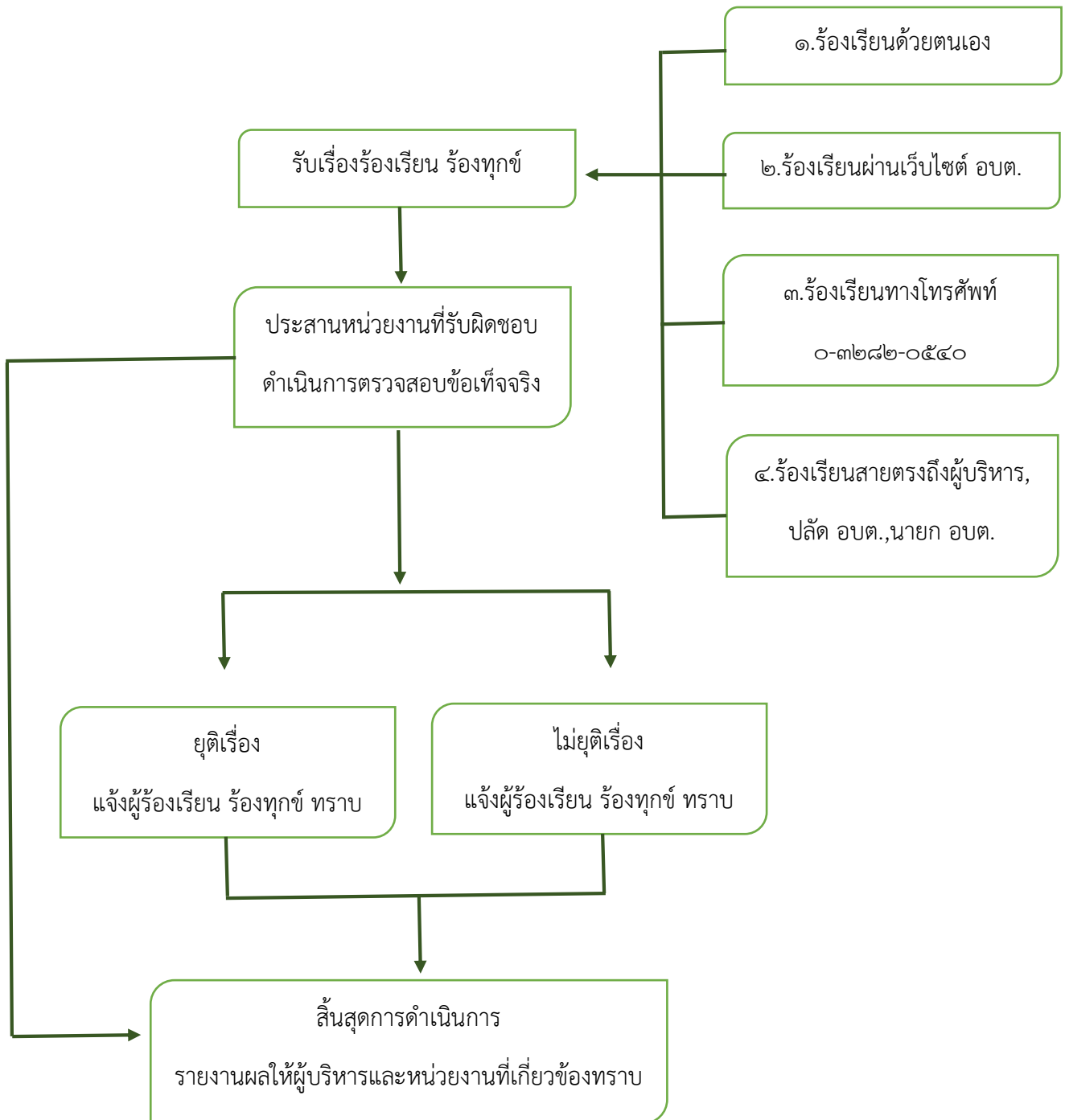
๒. เพื่อให้มั่นใจว่าได้มีการปฏิบัติตามข้อกำหนด ระเบียบหลักเกณฑ์เกี่ยวกับการจัดการข้อร้องเรียน ร้องทุกข์ที่กำหนดไว้อย่างสม่ำเสมอ และมีประสิทธิภาพ

๕. คำจำกัดความ

ผู้รับบริการ	=	ผู้ที่มารับบริการจากส่วนราชการและประชาชนทั่วไป
ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	=	ผู้ที่ได้รับผลกระทบ ทั้งทางบวกและทางลบ ทั้งทางตรงและทางอ้อม จากการดำเนินการของส่วนราชการ เช่น ประชาชนในชุมชนเขตองค์การบริหารส่วนตำบลสามกระชาย
การจัดการเรื่องร้องเรียน	=	มีความหมายครอบคลุมถึงการจัดการในเรื่องข้อร้องเรียน ข้อเสนอแนะ ข้อคิดเห็น คำชมเชย การสอบถามหรือร้องขอข้อมูล
ผู้ร้องเรียน	=	ประชาชนทั่วไป ผู้มีส่วนได้เสียที่มาติดต่อยังศูนย์ข้อมูลข่าวสารขององค์การบริหารส่วนตำบลสามกระชาย ผ่านช่องทางต่างๆ โดยมีวัตถุประสงค์ ครอบคลุมการร้องเรียน การให้ข้อเสนอแนะ การให้ข้อคิดเห็น การชมเชย การร้องขอข้อมูล
ช่องทางการรับเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์	=	ช่องทางต่างๆที่ใช้ในการรับเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ เช่น ติดต่อด้วยตนเอง ทางโทรศัพท์ สายตรงผู้บริหาร เว็บไซต์ กล้องแสดงความคิดเห็น ตู้รับเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์
เจ้าหน้าที่	=	เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบจัดการเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ของหน่วยงาน
ข้อร้องเรียน	=	แบ่งเป็นประเภทต่างๆ เช่น - ข้อคิดเห็น ข้อเสนอแนะ คำชมเชย สอบถาม หรือร้องขอข้อมูล - การร้องเรียนเกี่ยวกับคุณภาพและการให้บริการของหน่วยงาน - การร้องเรียนเกี่ยวกับความโปร่งใสของการจัดซื้อจัดจ้าง เป็นต้น

๖.แผนผังกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์

กระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์



๗. ขั้นตอนการปฏิบัติงาน

การแต่งตั้งผู้รับผิดชอบจัดการข้อร้องเรียน ร้องทุกข์ของหน่วยงาน

- ๗.๑ จัดตั้งศูนย์ จุติรับข้อร้องเรียน ร้องทุกข์ของหน่วยงาน
- ๗.๒ จัดทำคำสั่งแต่งตั้งคณะกรรมการดำเนินการ
- ๗.๓ แจ้งผู้รับผิดชอบตามคำสั่งองค์การบริหารส่วนตำบลสามกระชาย เพื่อสะดวกในการประสานงาน

๘. การรับและตรวจสอบข้อร้องเรียนจากช่องทางต่างๆ

ดำเนินการรับและติดตามตรวจสอบข้อร้องเรียน ร้องทุกข์ ที่เข้ามาถึงหน่วยงานจากช่องทางต่างๆ โดยมีข้อปฏิบัติตามที่กำหนด ดังนี้

ช่องทาง	ความถี่ในการตรวจสอบ ช่องทาง	ระยะเวลาดำเนินการ รับข้อร้องเรียน ร้องทุกข์ เพื่อประสานหาทางแก้ไข	หมายเหตุ
ร้องเรียนด้วยตนเอง	ทุกครั้งที่มีผู้ร้องเรียน ร้องทุกข์	ภายใน ๑ วันทำการ	
ร้องเรียนผ่านเว็บไซต์	ทุกวัน	ภายใน ๑ วันทำการ	
ร้องเรียนทางโทรศัพท์ ๐ - ๓๒๘๒ - ๐๕๔๐	ทุกวัน	ภายใน ๑ วันทำการ	
สายตรงผู้บริหาร นายก, ปลัด	ทุกวัน	ภายใน ๑ วันทำการ	

๙. การบันทึกข้อร้องเรียน

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

๙.๒ ทุกช่องทางที่มีการร้องเรียน ร้องทุกข์ เจ้าหน้าที่ต้องบันทึกข้อร้องเรียนลงในสมุดบันทึกข้อร้องเรียน ร้องทุกข์

๑๐. การประสานหน่วยงานเพื่อแก้ไขข้อร้องเรียน ร้องทุกข์ และการแจ้งกลับผู้ร้องเรียน ร้องทุกข์

- กรณีเป็นการขอข้อมูลข่าวสาร ประสานหน่วยงานผู้ครอบครองเอกสาร เจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้อง เพื่อให้ข้อมูลแก่ผู้ร้องขอได้ทันที

- ข้อร้องเรียน ร้องทุกข์ ที่เป็นการร้องเรียน ร้องทุกข์ เกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการของหน่วยงาน เช่น ไฟฟ้า สาธารณะดับ การจัดการขยะมูลฝอย ตัดต้นไม้ กลิ่นเหม็นรบกวน เป็นต้น จัดทำบันทึกข้อความเสนอไปยังผู้บริหาร เพื่อสั่งการให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง โดยเบื้องต้นอาจโทรศัพท์แจ้งไปยังหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

- ข้อร้องเรียน ร้องทุกข์ ที่ไม่อยู่ในอำนาจความรับผิดชอบขององค์การบริหารส่วนตำบลสามกระชาย ให้ดำเนินการประสาน แจ้งหน่วยงานภายนอกที่เกี่ยวข้อง เพื่อให้เกิดความรวดเร็วและถูกต้อง

- ข้อร้องเรียน ร้องทุกข์ ที่ส่งผลกระทบต่อหน่วยงาน เช่น กรณีผู้ร้องเรียนทำหนังสือร้องเรียนความโปร่งใส ในการจัดซื้อจัดจ้าง ให้เจ้าหน้าที่จัดทำบันทึกข้อความเพื่อเสนอผู้บริหารพิจารณาสั่งการไปยังหน่วยงานที่รับผิดชอบ เพื่อดำเนินการตรวจสอบและแจ้งผู้ร้องเรียนทราบ ต่อไป

๑๑. ติดตามการแก้ไขข้อร้องเรียน

ให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง รายงานผลให้ทราบภายใน ๗ วันทำการ เพื่อเจ้าหน้าที่ศูนย์ฯ จะได้แจ้งผู้ร้องเรียน ร้องทุกข์ทราบต่อไป

๑๒. การรายงานผลการจัดการข้อร้องเรียน ร้องทุกข์ ประจำเดือน รายงานให้นายกองค้การบริหารส่วนตำบลทราบ

- รวบรวมและรายงานสรุปผลการจัดการข้อร้องเรียน ร้องทุกข์ ประจำเดือน รายงานให้นายกองค้การบริหาร ส่วนตำบลสามกระหายทราบทุกเดือน
- รวบรวมรายงานสรุปข้อร้องเรียน ร้องทุกข์ หลังจากสิ้นปีงบประมาณ เพื่อนำมาวิเคราะห์การจัดการข้อร้องเรียน ร้องทุกข์ในภาพของหน่วยงาน เพื่อใช้เป็นแนวทางในการแก้ไข ปรับปรุง พัฒนาองค์กรต่อไป

๑๓. มาตรฐานงาน

การดำเนินการแก้ไขข้อร้องเรียน ร้องทุกข์ ให้แล้วเสร็จภายในระยะเวลาที่กำหนด

- กรณีได้รับเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ จากช่องทางการร้องเรียน เช่น ร้องเรียนด้วยตนเอง จดหมาย เว็บไซต์ โทรศัพท์ ให้ศูนย์ฯดำเนินการตรวจสอบและพิจารณาส่งเรื่องต่อให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ดำเนินการแก้ไขเรื่องร้องเรียน ให้แล้วเสร็จ ภายใน ๗ วันทำการ

๑๔. จัดทำโดย

องค์การบริหารส่วนตำบลสามกระหาย อำเภอกุยบุรี จังหวัดประจวบคีรีขันธ์

- เบอร์โทรศัพท์ ๐ ๓๒๘๒ ๐๕๔๐
- โทรสาร ๐ ๓๒๘๒ ๐๕๔๑
- เว็บไซต์ www.samkratai.go.th

๑๕. แบบฟอร์ม

- แบบฟอร์มคำร้องทั่วไป