



คู่มือการร้องเรียน / ร้องทุกข์



องค์การบริหารส่วนตำบลชนาชนาก

อำเภอปากพนัง จังหวัดนครศรีธรรมราช

คำนำ

คู่มือการปฏิบัติงาน รับเรื่องราวร้องเรียน / ร้องทุกข์ จัดทำขึ้นเพื่อให้ผู้ปฏิบัติงานใช้เป็นแนวทางในการดำเนินการจัดการเรื่องร้องเรียน / ร้องทุกข์ ขององค์การบริหารส่วนตำบลขนานนาก อำเภอปากพนัง จังหวัดนครศรีธรรมราช ปฏิบัติในรูปแบบเดียวกัน

ทั้งนี้ การจัดการข้อร้องเรียนจนได้ข้อยุติ ให้มีความรวดเร็วและมีประสิทธิภาพ เพื่อตอบสนองความต้องการและความคาดหวังของผู้รับบริการจำเป็นต้องมีขั้นตอน/กระบวนการ และแนวทางในการปฏิบัติงานที่ชัดเจนและเป็นมาตรฐานเดียวกัน

ศูนย์รับเรื่องราวร้องเรียน / ร้องทุกข์
องค์การบริหารส่วนตำบลขนานนาก
อำเภอปากพนัง จังหวัดนครศรีธรรมราช

สารบัญ

เรื่อง	หน้า
หลักการและเหตุผล	๑
การจัดตั้งศูนย์รับเรื่องราวร้องเรียน/ร้องทุกข์	๑
สถานที่ตั้ง	๑
หน้าที่ความรับผิดชอบ	๑
วัตถุประสงค์ของการจัดทำคู่มือ	๑
คำจำกัดความ	๑-๒
แผนผังกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์	๓
ขั้นตอนการปฏิบัติงาน	๔
การรับและการตรวจสอบข้อร้องเรียนจากช่องทางต่างๆ	๔
การบันทึกข้อร้องเรียน	๔
การประสานหน่วยงานเพื่อแก้ไขข้อร้องเรียนและการแจ้งกับผู้ร้องเรียน	๔-๕
การติดตามและแก้ไขข้อร้องเรียน	๕
การรายงานผลการจัดการข้อร้องเรียนของหน่วยงาน	๕
มาตรฐานงาน	๕
แบบฟอร์ม	๕
จัดทำโดย	๕
ภาคผนวก	
-แบบคำร้องเรียน/ร้องทุกข์	
-คำสั่งจัดตั้งศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์และร้องเรียนและมอบหมายเจ้าหน้าที่รับผิดชอบ	

คู่มือการร้องเรียน / ร้องทุกข์

๑. หลักการและเหตุผล

พระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ.๒๕๔๖ ได้กำหนดแนวทางปฏิบัติราชการ มุ่งให้เกิดประโยชน์สุขแก่ประชาชน โดยยึดประชาชนเป็นศูนย์กลาง เพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชน ให้เกิดความผาสุกและความเป็นอยู่ที่ดีของประชาชน เกิดผลสัมฤทธิ์ต่องานบริการมีประสิทธิภาพและเกิดความคุ้มค่าในการให้บริการ ไม่มีขั้นตอนปฏิบัติงานเกินความจำเป็น มีการปรับปรุงภารกิจให้ทันต่อสถานการณ์ ประชาชนได้รับการอำนวยความสะดวกและได้รับการตอบสนองความต้องการ และมีการประเมินผลการให้บริการสม่ำเสมอ

๒. การจัดตั้งศูนย์รับเรื่องราวร้องเรียน / ร้องทุกข์

ตามประกาศ คณะรักษาความสงบแห่งชาติ ฉบับที่ ๙๖/๒๕๑๗ เมื่อวันที่ ๑๗ กรกฎาคม ๒๕๕๗ เรื่อง การจัดตั้งศูนย์ดำรงธรรมเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการบริหารงานระดับจังหวัด และให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นทุกองค์กร จัดตั้งศูนย์ดำรงธรรมท้องถิ่น โดยให้ศูนย์ดำรงธรรมองค์การบริหารส่วนตำบลขนานนก อยู่ภายใต้การกำกับดูแลของศูนย์ดำรงธรรมอำเภอปากพนัง จัดตั้งเพื่อเป็นศูนย์ในการรับเรื่องราวร้องทุกข์ และให้บริการข้อมูลข่าวสาร ให้คำปรึกษารับเรื่องปัญหาความต้องการ และข้อเสนอแนะของประชาชน

๓. สถานที่ตั้ง

ตั้งอยู่ ณ องค์การบริหารส่วนตำบลขนานนก อำเภอปากพนัง จังหวัดนครศรีธรรมราช

๔. หน้าที่ความรับผิดชอบ

เป็นศูนย์กลางในการรับเรื่องราวร้องเรียน / ร้องทุกข์ และให้บริการข้อมูลข่าวสาร ให้คำปรึกษารับเรื่องปัญหาความต้องการ และข้อเสนอแนะของประชาชน

๕. วัตถุประสงค์ของการจัดทำคู่มือ

๑. เพื่อให้การดำเนินงานจัดการข้อร้องเรียนของศูนย์รับเรื่องราวร้องเรียน / ร้องทุกข์ มีขั้นตอนกระบวนการ และแนวทางในการปฏิบัติงานเป็นมาตรฐานเดียวกัน

๒. เพื่อให้มั่นใจว่าได้มีการปฏิบัติตามข้อกำหนด ระเบียบหลักเกณฑ์เกี่ยวกับการจัดการข้อร้องเรียนที่กำหนดไว้อย่างสม่ำเสมอ และมีประสิทธิภาพ

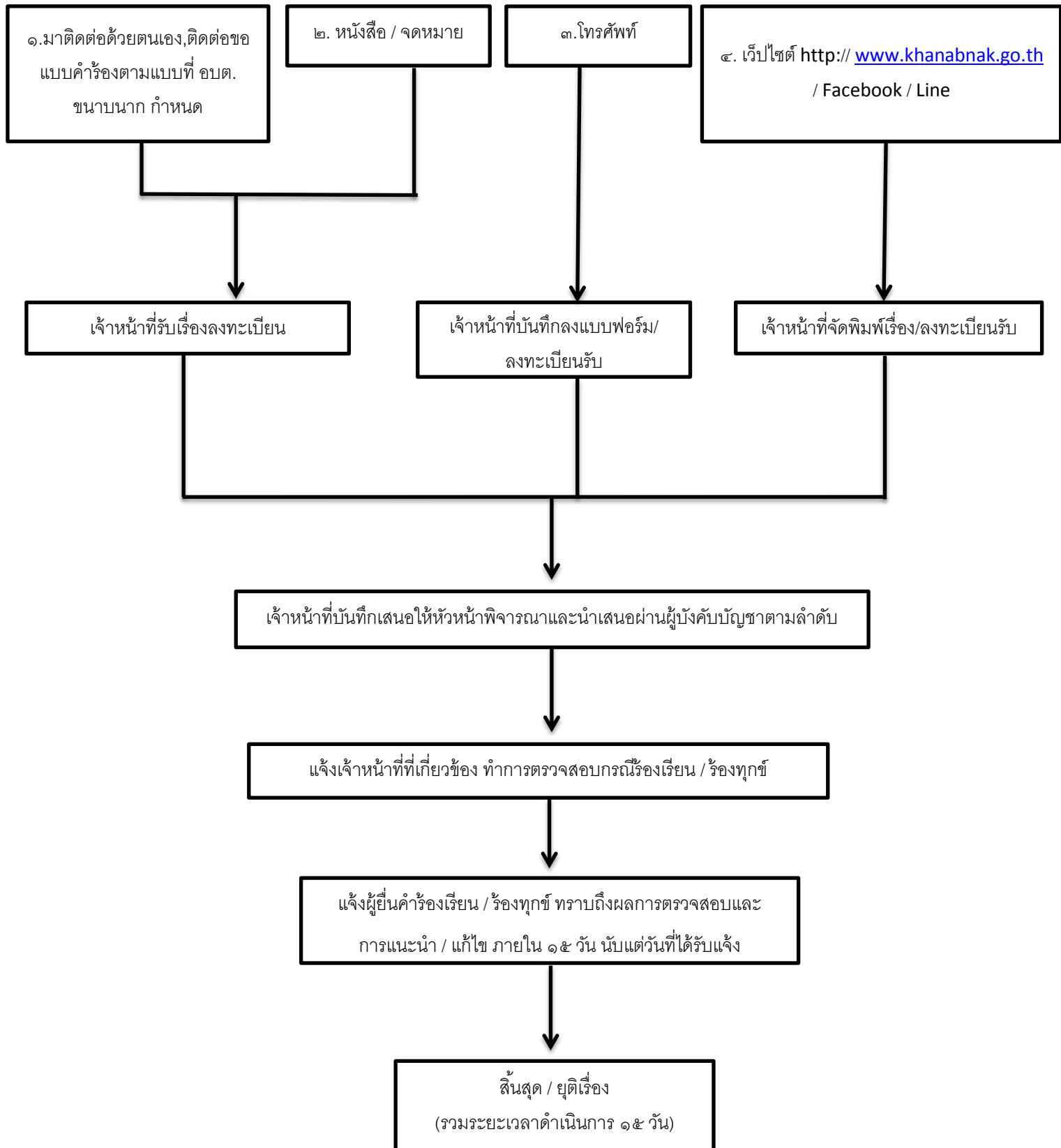
๖. คำจำกัดความ

ผู้รับบริการ	➡	ผู้ที่มารับบริการ จากส่วนราชการและประชาชนทั่วไป
ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	➡	ผู้ที่ได้รับผลกระทบ ทั้งทางบวก และทางลบ ทั้งทางตรงและทางอ้อมจากการดำเนินการของส่วนราชการ เช่น ประชาชนในพื้นที่ตำบลขนานนก

- การจัดการข้อร้องเรียน ➡ มีความหมายครอบคลุมถึงการจัดการในเรื่อง ข้อร้องเรียน ข้อเสนอแนะ ข้อคิดเห็น คำชมเชย การสอบถามหรือร้องขอข้อมูล
- ผู้ร้องเรียน ➡ ประชาชนทั่วไป ผู้มีส่วนได้เสียที่มาติดต่ออย่างศูนย์ดำรงธรรมองค์การบริหารส่วนตำบลขนานนก ผ่านช่องทางต่างๆ โดยมีวัตถุประสงค์ครอบคลุมการร้องเรียน การให้ข้อเสนอแนะ การให้ข้อคิดเห็น การชมเชย การร้องขอข้อมูล
- ช่องทางการรับข้อร้องเรียน ➡ ช่องทางต่างๆ ที่ใช้ในการรับเรื่องร้องเรียน เช่น ติดต่อร้องทุกข์ด้วยตนเอง จดหมาย หนังสือ ทางโทรศัพท์ เว็บไซต์ Face Book
- เจ้าหน้าที่ ➡ เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบจัดการข้อร้องเรียนของหน่วยงาน
- ข้อร้องเรียน ➡ แบ่งเป็นประเภทต่างๆ เช่น
- ข้อคิดเห็น ข้อเสนอแนะ คำชมเชย สอบถามหรือร้องขอข้อมูล
 - การร้องเรียนเกี่ยวกับคุณภาพและการให้บริการของหน่วยงาน
 - การร้องเรียนเกี่ยวกับความไม่โปร่งใสของการจัดซื้อจัดจ้าง เป็นต้น
 - การร้องเรียนเกี่ยวกับเรื่องทั่วไป ที่อยู่ในอำนาจหน้าที่ขององค์การบริหารส่วนตำบลขนานนก

๗. แผนผังกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน / ร้องทุกข์

กระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน / ร้องทุกข์
องค์การบริหารส่วนตำบลขนานนก
อำเภอปากพนัง จังหวัดนครศรีธรรมราช



๘. ขั้นตอนการปฏิบัติงาน

การแต่งตั้งผู้รับผิดชอบจัดการข้อร้องเรียนของหน่วยงาน

๘.๑ จัดตั้งศูนย์รับเรื่องราวร้องเรียน / ร้องทุกข์

๘.๒ จัดทำคำสั่งแต่งตั้งคณะทำงานดำเนินการ

๘.๓ แจ้งผู้รับผิดชอบตามคำสั่งองค์การบริหารส่วนตำบลขนานนา เพื่อความสะดวกในการประสานงาน

๙. การรับและการตรวจสอบข้อร้องเรียนจากช่องทางต่างๆ

ดำเนินการรับและติดตามตรวจสอบข้อร้องเรียนที่เข้ามายังหน่วยงานจากช่องทางต่างๆ โดยมีข้อปฏิบัติตามที่กำหนด ดังนี้

ช่องทาง	ความถี่ในการตรวจสอบช่องทาง	ระยะเวลาดำเนินการรับข้อร้องเรียนเพื่อประสานงานหาทางแก้ไข	หมายเหตุ
ร้องเรียนด้วยตนเอง ณ อบต.ขนานนา	ทุกครั้งที่มีผู้ร้องเรียน	ภายใน ๑ วันทำการ	
หนังสือ / จดหมาย	ทุกวัน	ภายใน ๑ วันทำการ	
ร้องเรียนทางโทรศัพท์ ๐-๗๕๔๖-๖๐๓๔-๕	ทุกวัน	ภายใน ๑ วันทำการ	
ร้องเรียนผ่านเว็บไซต์ อบต.ขนานนา http ://khanabnak.go.th -ร้องเรียนทาง Facebook -ร้องเรียนทาง Line	ทุกวัน	ภายใน ๑ วันทำการ	

๑๐. การบันทึกข้อร้องเรียน

๑๐.๑ กรอกรูปแบบฟอร์มแบบรับเรื่องการร้องเรียน / ร้องทุกข์

๑๐.๒ การร้องเรียนทุกช่องทางที่มีการร้องเรียน / ร้องทุกข์ จะต้องบันทึกข้อร้องเรียนลงสมุดบันทึกข้อร้องเรียน

๑๑. การประสานหน่วยงานเพื่อแก้ไขข้อร้องเรียนและการแจ้งกลับผู้ร้องเรียน

➤ กรณีเป็นการขอข้อมูลข่าวสาร ประสานหน่วยงานเจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้องผู้ครอบครองเอกสาร เพื่อให้ข้อมูลแก่ผู้ร้องขอได้ทันที

➤ ข้อร้องเรียน ที่เป็นการร้องเรียนเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการของหน่วยงานจัดทำบันทึกข้อความเสนอไปตามลำดับชั้น

➤ ข้อร้องเรียน ที่ไม่อยู่ในอำนาจความรับผิดชอบขององค์การบริหารส่วนตำบลขนานนก ให้ดำเนินการประสานแจ้งหน่วยงานภายนอกที่เกี่ยวข้อง เพื่อให้เกิดความรวดเร็วและถูกต้องชัดเจนในการแก้ไขปัญหาต่อไป

➤ ข้อร้องเรียนที่มีผลกระทบต่อหน่วยงาน เช่น กรณีผู้ร้องเรียนทำหนังสือร้องเรียนความไม่โปร่งใสในการจัดซื้อจัดจ้าง ให้เจ้าหน้าที่จัดทำบันทึกข้อความเสนอผู้บริหารตามลำดับชั้น เพื่อดำเนินการตรวจสอบและแจ้งผู้ร้องเรียนต่อไป

๑๒. ติดตามการแก้ไขข้อร้องเรียน

รายงานผลการดำเนินการภายใน ๑๕ วัน และดำเนินการแจ้งผู้ร้องเรียนทราบต่อไป

๑๓. การรายงานผลการจัดการข้อร้องเรียนของหน่วยงาน

รวบรวมรายงานสรุปข้อร้องเรียน หลังสิ้นปีงบประมาณ เพื่อนำมาวิเคราะห์การจัดการข้อร้องเรียนในภาพรวมของหน่วยงาน เพื่อใช้เป็นแนวทางในการแก้ไข ปรับปรุง พัฒนางองค์กรต่อไป

๑๔. มาตรฐานงาน

การดำเนินการแก้ไขข้อร้องเรียนให้แล้วเสร็จ ภายในระยะเวลาที่กำหนด

➤ กรณีได้รับเรื่องร้องเรียน / ร้องทุกข์ จากช่องทางการร้องเรียน เช่น ร้องเรียนมาด้วยตนเอง / จดหมาย / โทรศัพท์ / เว็บไซต์ / Facebook/Line ให้ศูนย์ดำเนินการตรวจสอบและพิจารณาส่งเรื่องให้ผู้ที่เกี่ยวข้องดำเนินการแก้ไขเรื่องร้องเรียนให้แล้วเสร็จภายใน ๑๕ วัน

๑๕. แบบฟอร์ม

➤ แบบรับเรื่องการร้องเรียน / ร้องทุกข์

๑๖. จัดทำโดย

ศูนย์รับเรื่องราวร้องเรียน / ร้องทุกข์ จากช่องทางการร้องเรียน เช่น ร้องเรียนมาด้วยตนเอง / จดหมาย / โทรศัพท์/เว็บไซต์/Facebook/Line ให้ศูนย์ดำเนินการตรวจสอบและพิจารณาช่องทางส่งเรื่องให้ผู้ที่เกี่ยวข้องดำเนินการแก้ไขเรื่องร้องเรียนให้แล้วเสร็จภายใน ๑๕ วัน

๑๗. แบบฟอร์ม

แบบรับเรื่องการร้องเรียน / ร้องทุกข์

จัดทำโดย

ศูนย์รับเรื่องราวร้องเรียน / ร้องทุกข์ องค์การบริหารส่วนตำบลขนานนก ตำบลขนานนก
อำเภอปากน้ำ จังหวัดนครศรีธรรมราช

เบอร์โทร : ๐-๗๕๔๖-๖๐๓๔-๕

เว็บไซต์ : <http://khanabnak.go.th>

ภาคผนวก

แบบคำร้องเรียน/ร้องทุกข์

เขียนที่.....

วันที่เดือนพ.ศ.

เรื่อง.....

เรียน นายกองค์การบริหารส่วนตำบลขนานนา

ข้าพเจ้า.....บ้านเลขที่.....ถนน.....

หมู่บ้าน.....ตำบล.....อำเภอ.....จังหวัด.....

โทรศัพท์.....อาชีพ.....ตำแหน่ง.....

บัตรประชาชนเลขที่.....ออกให้โดย.....วันออกบัตร.....

บัตรหมคอายุ.....

มีความประสงค์ขอร้องเรียน/ร้องทุกข์ เพื่อให้องค์การบริหารส่วนตำบลขนานนาพิจารณา
ดำเนินการช่วยเหลือหรือแก้ไขปัญหาในเรื่อง.....

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

โดยมีเอกสารหลักฐานแนบประกอบคำร้องเรียน/ร้องทุกข์ ดังนี้

- ☐ สำเนาทะเบียนบ้าน
- ☐ สำเนาบัตรประจำตัวประชาชน พร้อมฉบับจริง
- ☐ อื่นๆ.....

ทั้งนี้ ข้าพเจ้าขอรับรองว่าคำร้องทุกข์/ร้องเรียนตามข้างต้นเป็นจริง และเจ้าหน้าที่ได้แจ้งให้
ข้าพเจ้าทราบแล้วว่าหากเป็นคำร้องที่ไม่สุจริตอาจต้องรับผิดชอบตามกฎหมายได้

(ลงชื่อ).....

(.....)

ผู้ยื่นคำร้อง

วันที่.....เดือน.....พ.ศ.

(ลงชื่อ).....

(.....)

ผู้รับคำร้อง

วันที่.....เดือน.....พ.ศ.

แจ้งส่วนราชการที่รับผิดชอบ

- ☐ สำนักงานปลัด
- ☐ กองคลัง
- ☐ กองช่าง

ความเห็นนายกองค์การบริหารส่วนตำบลขนานนา

.....
.....

ความเห็น.....

(ลงชื่อ)

(.....)

ปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลขนานนา

(ลงชื่อ)

(นายณัฏฐภัทร อ่อนศรีทอง)

นายกองค์การบริหารส่วนตำบลขนานนา

