คู่มือการปฏิบัติงานรับเรื่องราวร้องเรียน/ร้องทุกข์

สำนักปลัด

องค์การบริหารส่วนตำบลบางครก

อำเภอบ้านแหลม จังหวัดเพชรบุรี

คำนำ

คู่มือการปฏิบัติงานด้านการร้องเรียน/ร้องทุกข์ ขององค์การบริหารส่วนตำบลบางครกจัดทำขึ้น เพื่อเป็นกรอบหรือแนวทางในการปฏิบัติงานด้านรับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ ผ่านศูนย์รับเรื่องร้องเรียนขององค์การบริหารส่วนตำบลบางครก ตอบสนองนโยบายของรัฐ ตามพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๔๖ และที่แก้ไขเพิ่มเติม ได้กำหนดแนวทางปฏิบัติราชการ มุ่งให้เกิดประโยชน์สุขแก่ประชาชนโดยยึดประชาชนเป็นศูนย์กลาง เพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชนให้เกิดความผาสุกและความเป็นอยู่ที่ดีของประชาชน เกิดผลสัมฤทธิ์ต่องานบริการมีประสิทธิภาพและเกิดความคุ้มค่าในการให้บริการ มีการปรับปรุงภารกิจให้ทันต่อสถานการณ์ ประชาชนได้รับการอำนวยความสะดวกและได้รับการตอบสนองความต้องการ และมีการประเมินผลการให้บริการสม่ำเสมอ ทั้งนี้การจัดการข้อร้องเรียนจนได้ข้อยุติ ให้มีความรวดเร็วและมีประสิทธิภาพเพื่อตอบสนองความต้องการและความคาดหวังของผู้รับบริการจาเป็นต้องมีขั้นตอน/กระบวนการ และ แนวทางในการปฏิบัติงานที่ชัดเจนและเป็นมาตรฐานเดียวกัน

สำนักปลัด
องค์การบริหารส่วนตำบลบางครก

สารบัญ

เรื่อง **หน้า**

หลักการและเหตุผล ๑
การจัดตั้งศูนย์รับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ขององค์การบริหารส่วนตำบลบางครก ๑
สถานที่ตั้ง ๑
หน้าที่ความรับผิดชอบ ๑
วัตถุประสงค์ ๑
คำจำกัดความ ๒
ระยะเวลาเปิดให้บริการ ๒
ขั้นตอนการปฏิบัติงาน ๒
การรับและตรวจสอบข้อร้องเรียนจากช่องทางต่างๆ ๒
อัตราค่าธรรมเนียม ๓
การบันทึกข้อร้องเรียน ๓
การประสานหน่วยงานเพื่อแก้ไขข้อร้องเรียนและร้องทุกข์ ๓
การติดตามแก้ไขข้อร้องเรียนและร้องทุกข์ ๓
การรายงานผลการดำเนินงานให้ผู้บริหารทราบ ๓
มาตรฐานงาน ๓
แผนผังกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ๔
กฎหมายที่เกี่ยวข้อง ๕
แบบฟอร์ม ๖

คู่มือการปฏิบัติงานรับเรื่องราวร้องเรียน/ร้องทุกข์
ศูนย์รับเรื่องราวร้องเรียน/ร้องทุกข์องค์การบริหารส่วนตำบลบางครก

๑. หลักการและเหตุผล

พระราชกฤษฎีกา ว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๔๖ และที่แก้ไขเพิ่มเติม ได้กำหนดแนวทางปฏิบัติราชการ มุ่งให้เกิดประโยชน์สุขแก่ประชาชนโดยยึดประชาชนเป็นศูนย์กลาง เพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชนให้เกิดความผาสุกและความเป็นอยู่ที่ดีของประชาชน เกิดผลสัมฤทธิ์ต่องานบริการที่มีประสิทธิภาพและเกิดความคุ้มค่าในการให้บริการ ไม่มีขั้นตอนปฏิบัติงานเกินความจำเป็น มีการปรับปรุงภารกิจให้ทันต่อสถานการณ์ประชาชนได้รับการอำนวยความสะดวก และได้รับการตอบสนองความต้องการและมีการประเมินผลการให้บริการอย่างสม่ำเสมอ

๒. การจัดตั้งศูนย์รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์องค์การบริหารส่วนตำบลบางครก

เพื่อให้การบริหารระบบราชการเป็นไปด้วยความถูกต้อง บริสุทธิ์ ยุติธรรม ควบคู่กับการพัฒนาบำบัดทุกข์บำรุงสุข ตลอดจนดำเนินการแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนของประชาชนได้อย่างมีประสิทธิภาพ ด้วยความรวดเร็วประสบผลสำเร็จอย่างเป็นรูปธรรม อีกทั้งเพื่อเป็นศูนย์รับแจ้งเบาะแสการทุจริตหรือไม่ได้รับความเป็นธรรมจากการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ องค์การบริหารส่วนตำบลบางครก จึงได้จัดตั้งศูนย์รับเรื่องราวร้องเรียนร้องทุกข์ขึ้นซึ่งในกรณีการร้องเรียนที่เกี่ยวกับบุคคล จะมีการเก็บรักษาเรื่องราวไว้เป็นความลับและปกปิดชื่อผู้ร้องเรียน เพื่อมิให้ผู้ร้องเรียนได้รับผลกระทบและได้รับความเดือดร้อนจากการร้องเรียน

๓. สถานที่จัดตั้ง

องค์การบริหารส่วนตำบลบางครก ตั้งอยู่เลขที่ ๑๒๓ หมู่ ๔ ตำบลบางครก อำเภอบ้านแหลม จังหวัดเพชรบุรี

๔. หน้าที่ความรับผิดชอบ

เป็นศูนย์กลางในการรับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์และให้บริการข้อมูลข่าวสาร ให้คำปรึกษา รับเรื่องปัญหาความต้องการและข้อเสนอแนะของประชาชน

๕. วัตถุประสงค์

๕.๑ เพื่อให้การดำเนินงานจัดการร้องเรียนร้องทุกข์ มีขั้นตอน กระบวนการ และแนวทางในการปฏิบัติงานเป็นมาตรฐานเดียวกัน

๕.๒ เพื่อให้มั่นใจว่าได้มีการปฏิบัติตามข้อกำหนด ระเบียบ หลักเกณฑ์เกี่ยวกับการจัดการข้อร้องเรียนร้องทุกข์ที่กำหนดไว้อย่างถูกต้องและมีประสิทธิภาพ

/...๖. คำจำกัดความ

๖. คำจำกัดความ

"ผู้รับบริการ" หมายถึง ผู้ที่มารับบริการจากส่วนราชการ ภาคเอกชนและประชาชนทั่วไป

"ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย" หมายถึง ผู้ที่ได้รับผลกระทบทั้งทางบวกและทางลบ ทั้งทางตรงและทางอ้อม จารการดำเนินการของส่วนราชการ เช่น ประชาชนในเขตพื้นที่องค์การบริหารส่วนตำบลบางครก

"การจัดการข้อร้องเรียนร้องทุกข์" มีความหมายครอบคลุมถึงการจัดการในเรื่องข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์/ข้อเสนอแนะ/ข้อคิดเห็น/คำชมเชย/การสอบถามหรือการร้องขอข้อมูล

"ผู้ร้องเรียน/ร้องทุกข์" หมายถึง หน่วยงานราชการ ภาคเอกชน และประชาชนทั่วไป ผู้มาส่วนได้ส่วนเสียที่มาติดต่อราชการผ่านช่องทางต่างๆ

"ช่องทางการรับข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์" หมายถึง ช่องทางต่างๆที่ใช้ในการรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ เช่น การติดต่อด้วยตนเอง ติดต่อทางโทรศัพท์ ติดต่อทางเว็ปไซต์ การติดต่อทางเฟซบุ๊ค

๗. ระยะเวลาเปิดให้บริการ

๗.๑ ศูนย์รับเรื่องราวร้องเรียนร้องทุกข์ องค์การบริหารส่วนตำบลบางครก เปิดให้บริการวันจันทร์ – วันศุกร์ ตั้งแต่เวลา ๐๘.๓๐ น. – ๑๖.๓๐ น.

๗.๒ เว็ปไซต์ เฟซบุ๊ค ให้บริการตลอด ๒๔ ชั่วโมง

๘. ขั้นตอนการปฏิบัติงาน

มีการแต่งตั้งผู้รับผิดชอบการดำเนินการการรับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ของหน่วยงาน

๘.๑ จัดตั้งศูนย์/จัดรับข้อร้องเรียนร้องทุกข์ของประชาชน

๘.๒ จัดทำคำสั่งแต่งตั้งเจ้าหน้าที่ประจำศูนย์รับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์

๘.๓ แจ้งผู้รับผิดชอบตามคำสั่งองค์การบริหารส่วนตำบลบางครก

๙. การรับและตรวจสอบข้อร้องเรียนร้องทุกข์จากช่องทางต่างๆ

ดำเนินการรับและติดตามการตรวจสอบข้อร้องเรียนร้องทุกข์จากช่องทางต่างๆ ดังนี้

ช่องทาง	ความถี่ในการตรวจสอบช่องทาง	ระยะเวลาดำเนินการรับข้อร้องเรียนร้องทุกข์เพื่อประสานหาแนวทางแก้ไข	หมายเหตุ
ร้องเรียนด้วยตนเอง ณ ศูนย์รับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ องค์การบริหารส่วนตำบลบางครก	ทุกครั้งที่มีการร้องเรียนร้องทุกข์	ภายใน ๑๕ วัน ทำการ	
ร้องเรียนผ่าน www.bangkrok k.go.th	ทุกวัน	ภายใน ๑๕ วัน ทำการ	
ร้องเรียนผ่าน Facebook องค์การบริหารส่วนตำบลบางครก	ทุกวัน	ภายใน ๑๕ วัน ทำการ	
ร้องเรียนผ่านทางโทรศัพท์ ๐-๓๒๗๐-๖๑๒๑ , ๐-๓๒๔๐-๙๐๒๑	ทุกวัน	ภายใน ๑๕ วัน ทำการ	

/...๑๐ การบันทึก

๑๐. อัตราค่าธรรมเนียม

- ไม่มีค่าธรรมเนียม

๑๑. การบันทึกข้อร้องเรียน

๑๐.๑ กรอกแบบฟอร์มบันทึกข้อร้องเรียนร้องทุกข์ โดยมีรายละเอียด ชื่อ-สกุล ที่อยู่ หมายเลขโทรศัพท์ติดต่อเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ และสถานที่เกิดเหตุ

๑๐.๒ ทุกช่องทางที่มีการร้องเรียนร้องทุกข์ เจ้าหน้าที่ต้องบันทึกข้อร้องเรียนร้องทุกข์ลงสมุดบันทึกข้อร้องเรียนร้องทุกข์

๑๒. การประสานหน่วยงานเพื่อแก้ไขปัญหาข้อร้องเรียนร้องทุกข์และการแจ้งผู้ร้องเรียนร้องทุกข์ทราบ

๑๑.๑ กรณีเป็นการขอข้อมูลข่าวสาร ประสานเจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้องเพื่อให้ข้อมูลแก่ผู้ร้องขอได้ทันที

๑๑.๒ ข้อร้องเรียนร้องทุกข์ที่เป็นการร้องเรียนเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการของหน่วยงาน เช่น ไฟฟ้าสาธารณะดับ การจัดการขยะมูลฝอย ตัดกิ่งไม้ เหตุรำคาญ เป็นต้น เจ้าหน้าที่จัดทำบันทึกข้อความเสนอไปยังผู้บริหารเพื่อสั่งการหน่วยงานท่าเกี่ยวข้อง

๑๑.๓ ข้อร้องเรียนร้องทุกข์ที่ไม่อยู่ในความรับผิดชอบขององค์การบริหารส่วนตำบลบางครก ให้ดำเนินการประสานหน่วยงานภายนอกที่เกี่ยวข้อง เพื่อให้เกิดความรวดเร็วและถูกต้องในการแก้ไขปัญหาต่อไป

๑๑.๔ ข้อร้องเรียนที่ส่งผลกระทบต่อหน่วยงาน ให้เจ้าหน้าที่จัดทำบันทึกข้อความเพื่อเสนอผู้บริหารพิจารณาสั่งการไปยังหน่วยงานที่รับผิดชอบ เพื่อดำเนินการตรวจสอบและแจ้งผู้ร้องเรียนทราบต่อไป

๑๓. การติดตามแก้ไขปัญหาข้อร้องเรียนร้องทุกข์

หน่วยงานที่เกี่ยวข้องรายงานผลการดำเนินงานให้ผู้บริหารทราบภายใน ๗ วัน ทำการ เพื่อเจ้าหน้าที่ที่รับผิดชอบจะได้แจ้งผลการดำเนินการให้ผู้ร้องเรียนทราบต่อไป

๑๔. การรายงานผลการดำเนินการให้ผู้บริหารทราบ

๑๓.๑ ให้รวบรวมและรายงานสรุปการจัดการเองร้องเรียนร้องทุกข์ให้ผู้บริหารทราบทุกเดือน

๑๓.๒ ให้รวบรวมรายงานสรุปข้อร้องเรียนร้องทุกข์หลังสิ้นปีงบประมาณเพื่อนำมาวิเคราะห์การจัดการข้อร้องเรียนในภาพรวมของหน่วยงาน เพื่อใช้เป็นแนวทางในการแก้ไขปัญหา ปรับปรุง พัฒนาต่อไป

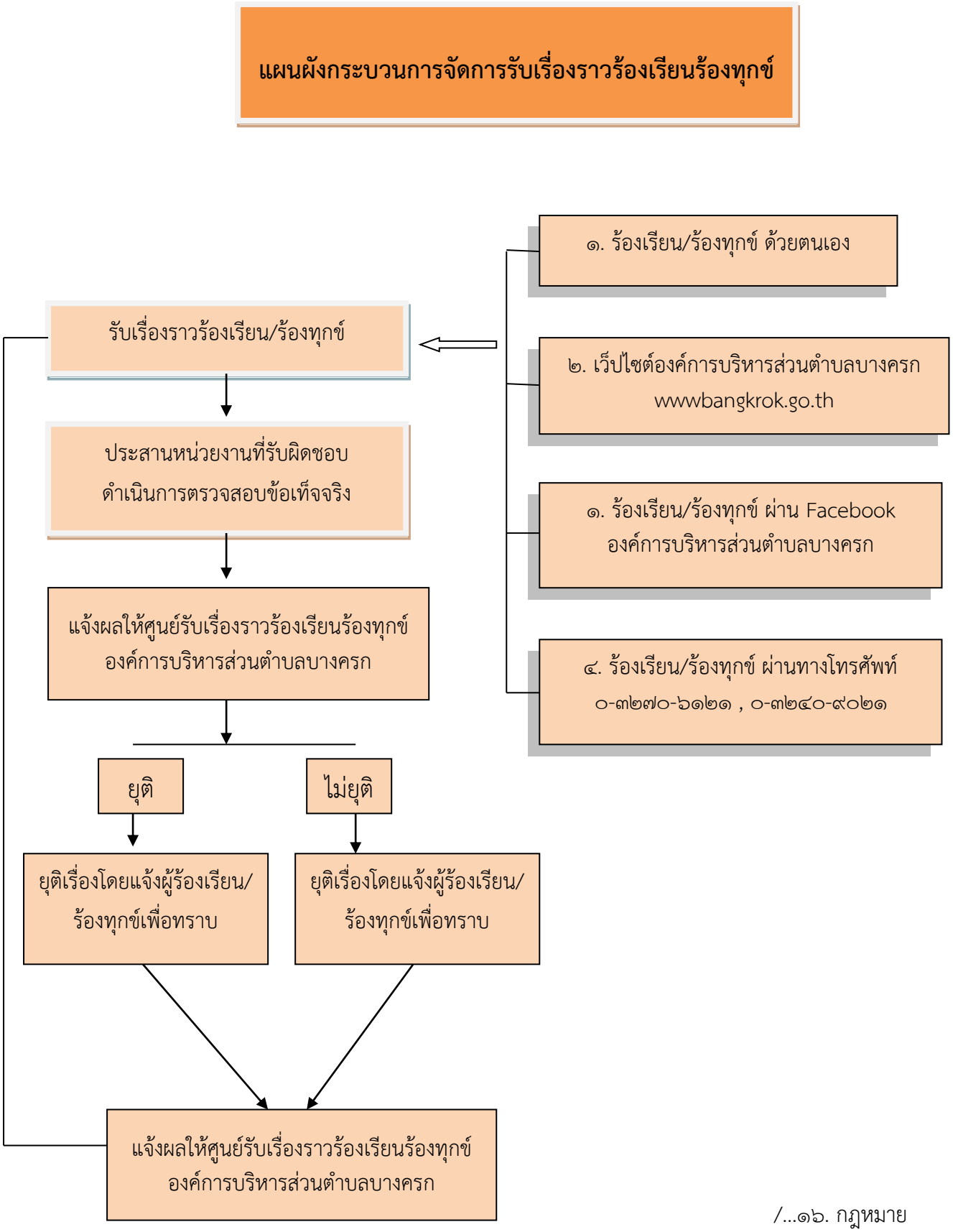
๑๕. มาตรฐาน

การดำเนินการแก้ไขข้อร้องเรียนให้แล้วเสร็จภายในระยะเวลาที่กำหนด

กรณีได้รับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ ให้ศูนย์รับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ดำเนินการตรวจสอบและพิจารณาส่งเรื่องให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องดำเนินการแก้ไขปัญหาข้อร้องเรียนร้องทุกข์ให้แล้วเสร็จภายใน ๑๕ วัน ทำการ

/...๑๖. แผนผัง

๑๖. แผนผังกระบวนการจัดการรับเรื่องราวร้องเรียนร้องทุกข์



/...๑๖. กฎหมาย

๑๗. กฎหมายที่เกี่ยวข้อง

๑. พระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๔๖ และที่แก้ไขเพิ่มเติม

๒. พระราชบัญญัติสภาตำบลและองค์การบริหารส่วนตำบล พ.ศ. ๒๕๓๗ แก้ไขเพิ่มเติมถึง ฉบับที่ ๖ พ.ศ. ๒๕๕๒

/...แบบฟอร์ม

แบบฟอร์มคำร้องรับเรื่องราวร้องเรียน/ร้องทุกข์

เขียนที่.....

วันที่.....เดือน.....พ.ศ.....

เรื่อง .....

เรียน นายกองค์การบริหารส่วนตำบลบางครก

ข้าพเจ้า (นาย/นาง/นางสาว).....อายุ.....ปี อยู่บ้านเลขที่.....หมู่ที่..... ตำบล.....อำเภอ..... จังหวัด.....เบอร์โทรศัพท์.....มีความประสงค์ที่จะร้องเรียน/ร้องทุกข์

.....

.....

ทั้งนี้ ข้าพเจ้าขอรับรองว่าคำขอร้องเรียน/ร้องทุกข์ ตามข้อความข้างต้นเป็นจริงทุกประการ โดยข้าพเจ้าได้แนบเอกสารหลักฐานประกอบการร้องเรียน/ร้องทุกข์ ได้แก่

1. .....จำนวน.....ชุด
2. .....จำนวน.....ชุด

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณาดำเนินการตามความประสงค์ของข้าพเจ้าด้วย

(ลงชื่อ).....ผู้ยื่นคำร้อง

(.....)

(ลงชื่อ).....ผู้รับคำร้อง

(.....)

- เพื่อโปรดพิจารณาและสั่งการ

....

....

(ลงชื่อ)..... (ลงชื่อ).....

(นางพัชรี ป้อมสิงห์)
รองปลัดองค์การบริหารส่วนตำบล รักษาราชการแทน ปลัดองค์การบริหารส่วนตำบล

(นายชาญชัย อุ้มนุช)
นายกองค์การบริหารส่วนตำบลบางครก