



คู่มือการปฏิบัติงาน
เกี่ยวกับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์

องค์การบริหารส่วนตำบลท่าศาลา
อำเภอเมืองลพบุรี จังหวัดลพบุรี

คำนำ

คู่มือการปฏิบัติงานรับเรื่องร้องทุกข์ ขององค์การบริหารส่วนตำบลท้ายตลาด ฉบับนี้จัดทำขึ้นเพื่อเป็นแนวทางการดำเนินการ จัดการข้อร้องเรียนขององค์การบริหารส่วนตำบลท้ายตลาด ทั้งนี้การจัดการข้อร้องเรียนจนได้ข้อยุติ ให้มีความรวดเร็วและมีประสิทธิภาพ เพื่อตอบสนองความต้องการและความคาดหวังของผู้รับบริการจำเป็นต้องมีขั้นตอน/กระบวนการ อำนวยความสะดวกให้แก่ผู้รับบริการ และเป็นกำหนัดแนวทางในการปฏิบัติงานที่ชัดเจนและเป็นมาตรฐานเดียวกัน

สำนักงานปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลท้ายตลาด

สารบัญ

เรื่อง	หน้า
หลักการและเหตุผล	๑
สถานที่ตั้ง	๑
หน้าที่ความรับผิดชอบ	๑
วัตถุประสงค์	๑
คำจำกัดความ	๑
ระยะเวลาเปิดให้บริการ	๒
แผนผังกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์	๒
ขั้นตอนการปฏิบัติงาน	๓
การรับและตรวจสอบข้อร้องเรียนจากช่องทางต่างๆ	๓
การบันทึกข้อร้องเรียน	๔
การประสานหน่วยงานเพื่อแก้ไขข้อร้องเรียนและการแจ้งกลับผู้ร้องเรียน	๔
ติดตามการแก้ไขข้อร้องเรียน	๔
การรายงานผลการจัดการข้อร้องเรียนของหน่วยงาน	๔
มาตรฐานงาน	๕
แบบฟอร์ม	๖
- แบบคำร้องเรียน/ร้องทุกข์ทั่วไป	
ตัวอย่างการกรอกข้อมูลร้องเรียนผ่านเว็บไซต์ของ อบต.ท้ายตลาด	๗

๑. หลักการและเหตุผล

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

๒. สถานที่ตั้ง

องค์การบริหารส่วนตำบลท้ายตลาด หมู่ที่ ๓ ตำบลท้ายตลาด อำเภอเมืองลพบุรี จังหวัดลพบุรี

๓. หน้าที่ความรับผิดชอบ

เป็นศูนย์กลางในการรับเรื่องราวร้องทุกข์ และให้บริการข้อมูลข่าวสาร ให้คำปรึกษาเรื่องปัญหาความต้องการ และข้อเสนอแนะของประชาชน

๔. วัตถุประสงค์

๑. เพื่อให้การดำเนินงานจัดการข้อร้องเรียนขององค์การบริหารส่วนตำบลท้ายตลาด มีขั้นตอน / กระบวนการ และแนวทางในการปฏิบัติงานเป็นมาตรฐานเดียวกัน

๒. เพื่อให้มั่นใจว่าได้มีการปฏิบัติตามข้อกำหนด ระเบียบหลักเกณฑ์เกี่ยวกับการจัดการข้อร้องเรียนที่กำหนดไว้ อย่างสม่ำเสมอ และมีประสิทธิภาพ

๕. คำจำกัดความ

“ผู้รับบริการ” หมายถึง ผู้ที่มีบริการจากส่วนราชการและประชาชนทั่วไป

“ผู้มีส่วนได้เสีย” หมายถึง ผู้ที่ได้รับผลกระทบ ทั้งทางบวกและทางลบ ทั้งทางตรงและทางอ้อมจากการดำเนินการของส่วนราชการ เช่น ประชาชนในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลท้ายตลาด

“การจัดการข้อร้องเรียน” มีความหมายครอบคลุมถึงการจัดการในเรื่องข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์/ข้อเสนอแนะ/ข้อคิดเห็น/คำชมเชย/การสอบถามหรือการร้องขอข้อมูล

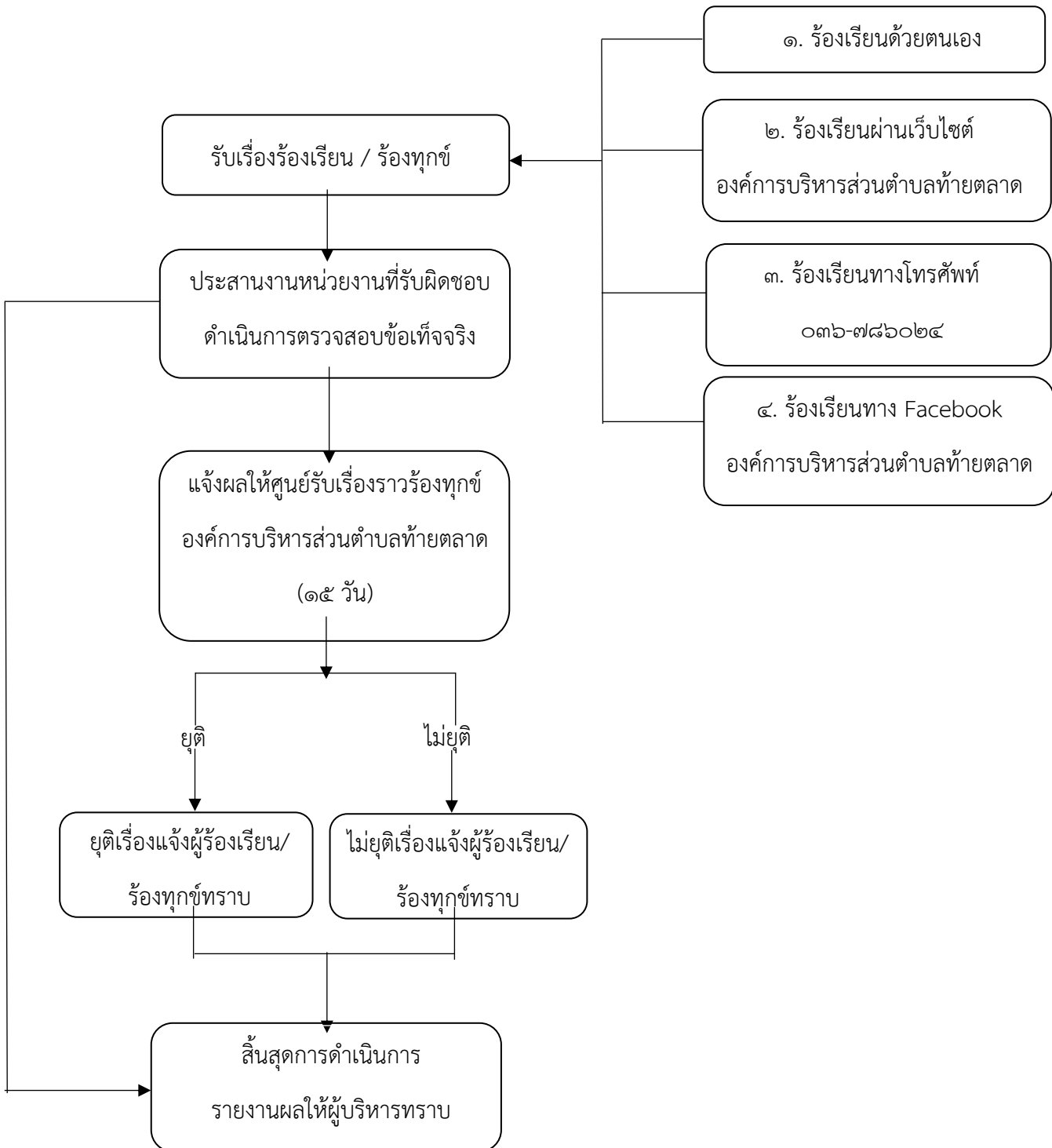
“ผู้ร้องเรียน/ร้องทุกข์” หมายถึง ประชาชนทั่วไป/ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มาติดต่อราชการผ่านช่องทางต่างๆ โดยมีวัตถุประสงค์ครอบคลุมการร้องเรียน/ร้องทุกข์/การให้ข้อเสนอแนะ/การให้ข้อคิดเห็น/การชมเชย/การร้องขอข้อมูล

“ช่องทางการรับข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์” หมายถึง ช่องทางต่างๆ ที่ใช้ในการรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ เช่น ติดต่อด้วยตนเอง/ติดต่อทางโทรศัพท์/เว็บไซต์/Facebook

๖.ระยะเวลาเปิดให้บริการ

เปิดให้บริการจันทร์ ถึง ศุกร์ (ยกเว้นวันหยุดที่ทางราชการกำหนด) ตั้งแต่เวลา ๐๘.๓๐ – ๑๖.๓๐ น.

๗. แผนผังกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน / ร้องทุกข์



๘. ขั้นตอนการปฏิบัติงาน

การแต่งตั้งผู้รับผิดชอบจัดการข้อร้องเรียน / ร้องทุกข์ ของหน่วยงาน

๘.๑ จัดตั้งศูนย์ / จุดรับข้อร้องเรียน / ร้องทุกข์ ของหน่วยงาน

๘.๒ จัดทำคำสั่งแต่งตั้งเจ้าหน้าที่ประจำศูนย์

๘.๓ แจ้งผู้รับผิดชอบตามคำสั่งองค์การบริหารส่วนตำบลท้ายตลาด เพื่อความสะดวกในการประสานงาน

๙. การรับและตรวจสอบข้อร้องเรียน / ร้องทุกข์ จากช่องทางต่างๆ

ดำเนินการรับและติดตามตรวจสอบข้อร้องเรียน / ร้องทุกข์ ที่เข้ามายังหน่วยงานจากช่องทางต่างๆ โดยมีข้อปฏิบัติตามที่กำหนด ดังนี้

ช่องทาง	ความถี่ในการตรวจสอบช่องทาง	ระยะเวลาดำเนินการรับข้อร้องเรียน / ร้องทุกข์ เพื่อประสานหาทางแก้ไขปัญหา	หมายเหตุ
ร้องเรียนด้วยตนเอง ณ องค์การบริหารส่วนตำบลท้ายตลาด	ทุกครั้งที่มีการร้องเรียน	ภายใน ๑ วันทำการ	
ร้องเรียนผ่านเว็บไซต์ องค์การบริหารส่วนตำบลท้ายตลาด www.thaytalad.org	ทุกวัน	ภายใน ๑ วันทำการ	
ร้องเรียนทางโทรศัพท์ ๐๓๖-๗๘๖๐๒๔	ทุกวัน	ภายใน ๑ วันทำการ	
ร้องเรียนทาง Facebook (อบต.ท้ายตลาด)	ทุกวัน	ภายใน ๑ วันทำการ	

๑๐. การบันทึกข้อร้องเรียน

๑๐.๑ กรอกแบบฟอร์มบันทึกข้อร้องเรียน / ร้องทุกข์ โดยมีรายละเอียด ชื่อ - สกุล ที่อยู่ หมายเลขโทรศัพท์ติดต่อ เรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ และสถานที่เกิดเหตุ

๑๐.๒ ทุกช่องทางที่มีการร้องเรียน เจ้าหน้าที่ต้องบันทึกข้อร้องเรียน / ร้องทุกข์ ลงสมุดบันทึกข้อร้องเรียน / ร้องทุกข์

๑๑. การประสานหน่วยงานเพื่อแก้ไขปัญหาข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ และการแจ้งผู้ร้องเรียน/ร้องทุกข์ทราบ

๑๑.๑ กรณีเป็นการขอข้อมูลข่าวสาร ประสานหน่วยงานผู้ครอบครองเอกสาร เจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้อง เพื่อให้ข้อมูลแก่ผู้ร้องขอได้ทันที

๑๑.๒ ข้อร้องเรียน / ร้องทุกข์ ที่เป็นการร้องเรียนเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการของหน่วยงาน เช่น ไฟฟ้าสาธารณะดับ การจัดการขยะมูลฝอย ตัดต้นไม้ กลิ่นเหม็นรบกวน เป็นต้น จัดทำบันทึกข้อความเสนอไปยังผู้บริหารเพื่อส่งการหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง โดยเบื้องต้นอาจโทรศัพท์แจ้งไปยังหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

๑๑.๓ ข้อร้องเรียน / ร้องทุกข์ ที่ไม่อยู่ในความผิดชอบของ องค์การบริหารส่วนตำบลท้ายตลาด ให้ดำเนินการประสานหน่วยงานภายนอกที่เกี่ยวข้อง เพื่อให้เกิดความรวดเร็วและถูกต้อง ในการแก้ไขปัญหาต่อไป

๑๑.๔ ข้อร้องเรียนที่ส่งผลกระทบต่อหน่วยงาน เช่น กรณีผู้ร้องเรียนทำหนังสือร้องเรียนความไม่โปร่งใสในการจัดซื้อจัดจ้าง ให้เจ้าหน้าที่จัดทำบันทึกข้อความเพื่อเสนอผู้บริหารพิจารณาส่งการไปยังหน่วยงานที่รับผิดชอบ เพื่อดำเนินการตรวจสอบและแจ้งผู้ร้องเรียนทราบต่อไป

๑๒. การติดตามแก้ไขปัญหาข้อร้องเรียน

ให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องรายงานผลการดำเนินการให้ทราบภายใน ๕ วันทำการ เพื่อเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบจะได้แจ้งให้ผู้ร้องเรียนทราบต่อไป

๑๓. การรายงานผลการดำเนินการให้ผู้บริหารทราบ

๑๓.๑ ให้รวบรวมและรายงานสรุปการจัดการข้อร้องเรียน / ร้องทุกข์ ให้ผู้บริหารทราบทุกเดือน

๑๓.๒ ให้รวบรวมรายงานสรุปข้อร้องเรียนหลังจากสิ้นปีงบประมาณ เพื่อนำมาวิเคราะห์การจัดการข้อร้องเรียน / ร้องทุกข์ ในภาพรวมของหน่วยงาน เพื่อใช้เป็นแนวทางในการแก้ไข ปรับปรุง พัฒนา องค์กร ต่อไป

๑๔. มาตรฐานงาน

การดำเนินการแก้ไขข้อร้องเรียน / ร้องทุกข์ ให้แล้วเสร็จภายในระยะเวลาที่กำหนด

กรณีได้รับเรื่องร้องเรียน / ร้องทุกข์ ให้ศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ องค์การบริหารส่วนตำบลท้ายตลาด ดำเนินการตรวจสอบ และพิจารณาส่งเรื่องให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ดำเนินการแก้ไขปัญหาคำร้องเรียน / ร้องทุกข์ ให้แล้วเสร็จภายใน ๑๕ วันทำการ

๑๕. แบบฟอร์ม

-แบบฟอร์มใบรับแจ้งเหตุเรื่องราวร้องทุกข์

ตัวอย่างแบบคำร้องรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์

เขียนที่ องค์การบริหารส่วนตำบลท้ายตลาด

วันที่ เดือน พ.ศ.

เรื่อง

เรียน นายกองค์การบริหารส่วนตำบลท้ายตลาด

ข้าพเจ้า อยู่บ้านเลขที่ หมู่ที่.....

ตำบล..... อำเภอ จังหวัด..... เบอร์โทรศัพท์ (สามารถติดต่อได้ทันที)

มีความประสงค์ขอยื่นคำร้อง ดังนี้

 เรื่องร้องเรียน..... เรื่องร้องทุกข์.....

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณา

ลงชื่อ ผู้ยื่นคำร้อง

(.....)

เจ้าหน้าที่ผู้รับคำร้อง

เรียน ปลัด อบต. / รองปลัด อบต. / นายกองค์การบริหารส่วนตำบลท้ายตลาด

.....แจ้งขอรับคำร้องเนื่องจาก

.....

.....

(.....)

ตำแหน่ง.....

วันที่.....เดือน.....พ.ศ.

ความเห็นปลัด อบต.ท้ายตลาด

เรียน นายกองค์การบริหารส่วนตำบลท้ายตลาด

- เห็นควร

ว่าที่ พันตรี

(ยุทธนา อารีเอื้อ)

ปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลท้ายตลาด

วันที่ เดือน พ.ศ.

ความเห็นของนายกองค์การบริหารส่วนตำบลท้ายตลาด

พิจารณาแล้ว

อนุมัติให้ดำเนินการ

ไม่อนุมัติให้ดำเนินการ

ความเห็นหรือการสั่งการเพิ่มเติม (ถ้ามี)

.....

(นายสรรพวัฒน์ เกิดชนะ)

นายกองค์การบริหารส่วนตำบลท้ายตลาด

วันที่ เดือน..... พ.ศ.

ตัวอย่างการกรอกข้อมูลร้องเรียน/ร้องทุกข์ผ่านเว็บไซต์ของ อบต.ท้ายตลาด

www.thaytalad.org

The screenshot shows a web browser window with the URL www.thaytalad.org. The page has a blue header with navigation links: หน้าหลัก, ร้องเรียน, ท้ายตลาด, สมาชิก อบต., บุคลากร, ข่าวประชาสัมพันธ์, กิจกรรมของ อบต., ติดต่อเรา, and หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง. Below the header, there is a section titled "รับเรื่องร้องเรียน" (Receive Complaints) with a form containing the following fields: ชื่อ-นามสกุลผู้ร้องเรียน (ชื่อการข้อมูล), ที่อยู่ผู้ร้องเรียน (ชื่อการข้อมูล), หมายเลขโทรศัพท์ผู้ร้องเรียน (ชื่อการข้อมูล), เรื่องที่ร้องเรียน, and ข้อความ. At the bottom of the form, there is a "เลือกไฟล์" button and a note "ขนาดไม่เกิน 5MB". To the right of the form, there is a profile section for "ผู้บริหารอบต." (Municipal Administration Director) with a photo and name: นายสมชาย รัตนวิทย์, นายกองบังคับการส่วนตำบลท้ายตลาด. Below this is a "เมนู" (Menu) section listing: หน้าหลัก, สมาชิก อบต., บุคลากร, แผนการดำเนินงาน, แผนที่พัฒนาท้องถิ่น, แผนปฏิบัติการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย, รายงานผลการดำเนินงาน, การติดตามและประเมินผลแผน,งบประมาณรายจ่ายประจำปี, ประมวลจริยธรรมของข้าราชการ ลูกจ้างประจำ และพนักงานจ้าง, ข่าวประชาสัมพันธ์, กิจกรรมของ อบต., ข้อมูลติดต่อ, and แผนการดำเนินงาน.

ขั้นตอนการกรอกข้อมูลร้องเรียน/ร้องทุกข์ผ่านทางเว็บไซต์

๑. เข้าเว็บไซต์ www.thaytalad.org
๒. เลือกเมนูหลัก
๓. เลือกเมนูสนทนา
๔. พิมพ์รายละเอียด ข้อความที่ประสงค์ร้องเรียน/ร้องทุกข์ โดยการสร้างกระทู้
๕. กรอกรายชื่อผู้ร้องเรียน/ร้องทุกข์
๖. กดส่งข้อความ

หมายเหตุ หากท่านกรอกข้อมูลไม่ครบ ระบบจะไม่ส่งข้อมูลหรือไม่รับข้อมูล