คู่มือการปฏิบัติงาน
เกี่ยวกับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์

โดยองค์การบริหารส่วนตำบลหัวดง
อำเภอเมืองพิจิตร จังหวัดพิจิตร
โทร ๐๕๖-๖๗๔๒๒๗
https:/www.huadongsao.go.th

คำนำ

คู่มือการปฏิบัติงานรับเรื่องราวร้องทุกข์ ขององค์การบริหารส่วนตำบลหัวดง ฉบับนี้จัดทำขึ้นเพื่อเป็นแนวทางการดำเนินการจัดการข้อร้องเรียนขององค์การบริหารส่วนตำบลหัวดง ทั้งนี้การจัดการข้อร้องเรียนจนได้ข้อยุติ ให้มีความรวดเร็วและมีประสิทธิภาพ เพื่อตอบสนองความต้องการและความคาดหวังของผู้รับบริการจำเป็นต้องมีขั้นตอน/กระบวนการ และแนวทางในการปฏิบัติงานที่ชัดเจนและเป็นมาตรฐานเดียวกัน

(นายมนูญ ดิษเสถียร)
องค์การบริหารส่วนตำบลหัวดง

สารบัญ

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

ภาคผนวก

- แบบฟอร์มใบรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์

๑. หลักการและเหตุผล

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

๒.สถานที่ตั้ง

ตั้งอยู่ ที่ทำการองค์การบริหารส่วนตำบลหัวดง ตำบลหัวดง อำเภอเมืองพิจิตร จังหวัดพิจิตร

๓. หน้าที่ความรับผิดชอบ

เป็นศูนย์กลางในการรับเรื่องราวร้องทุกข์ และให้บริการข้อมูลข่าวสาร ให้คำปรึกษารับเรื่องปัญหาความต้องการ และข้อเสนอแนะของประชาชน

๔. วัตถุประสงค์

๑. เพื่อให้การดำเนินงานจัดการข้อร้องเรียนขององค์การบริหารส่วนตำบลหัวดง มีขั้นตอน/กระบวนการและแนวทางในการปฏิบัติงานเป็นมาตรฐานเดียวกัน

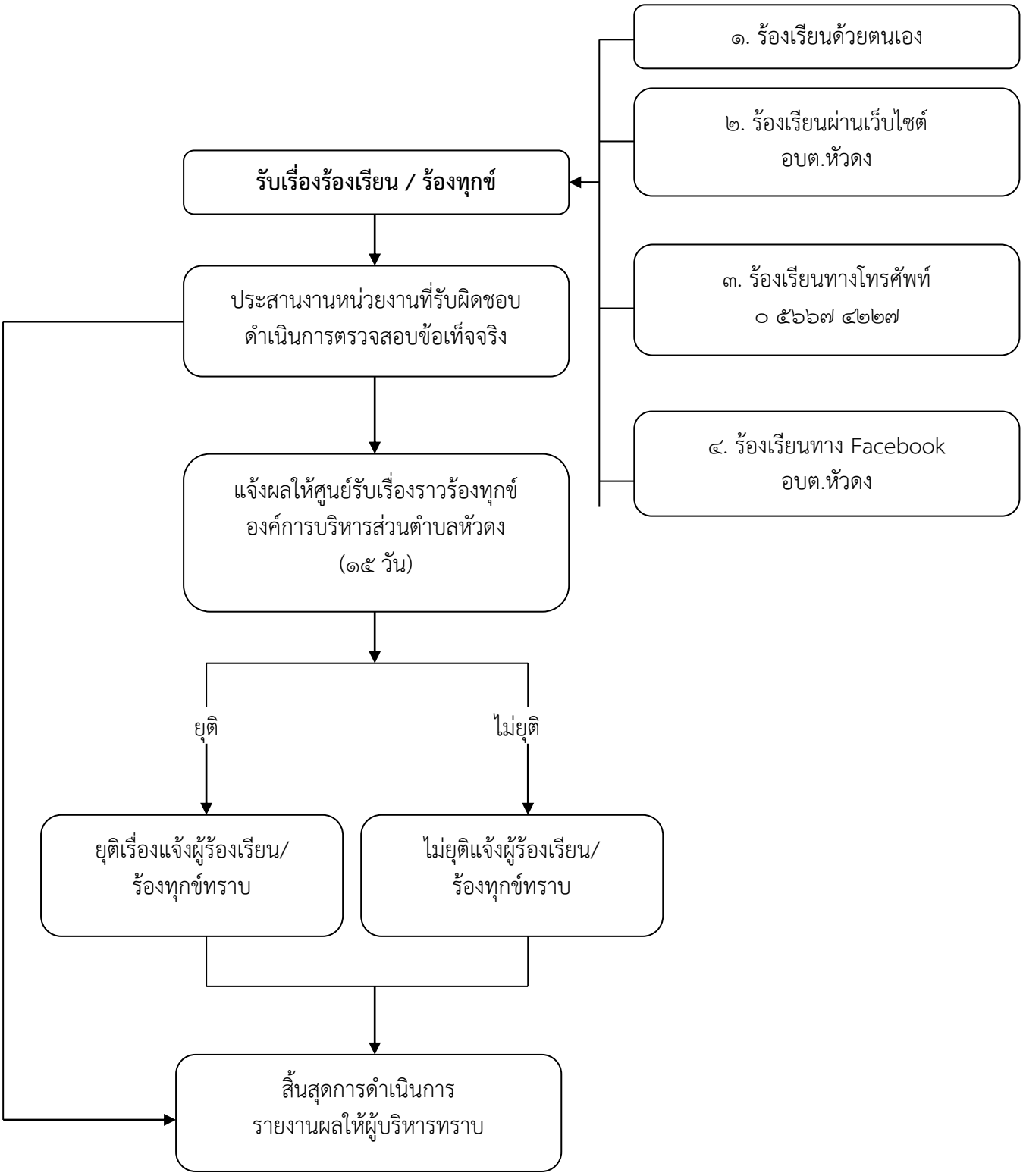
๒. เพื่อให้มั่นใจว่าได้มีการปฏิบัติตามข้อกำหนด ระเบียบหลักเกณฑ์เกี่ยวกับการจัดการข้อร้องเรียนที่กำหนดไว้อย่างสม่ำเสมอ และมีประสิทธิภาพ

๕. คำจำกัดความ

ผู้รับบริการ	=	ผู้ที่มารับบริการจากส่วนราชการและประชาชนทั่วไป
ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	=	ผู้ที่ได้รับผลกระทบ ทั้งทางบวกและทางลบ ทั้งทางตรงและทางอ้อมจากการดำเนินการของส่วนราชการ เช่น ประชาชนในชุมชนเขตองค์การบริหารส่วนตำบลหัวดง
การจัดการข้อร้องเรียน	=	มีความหมายครอบคลุมถึงการจัดการในเรื่อง ข้อร้องเรียนข้อเสนอแนะ/ข้อคิดเห็น/คำชมเชย/การสอบถามหรือร้องขอข้อมูล
ผู้ร้องเรียน	=	ประชาชนทั่วไป/ผู้มีส่วนได้เสียที่มาติดต่อยังศูนย์ดำรงธรรมองค์การบริหารส่วนตำบลหัวดง ผ่านช่องทางต่างๆ โดยมีวัตถุประสงค์ครอบคลุมการร้องเรียน/การให้ข้อเสนอแนะ/การให้ข้อคิดเห็น/การชมเชย/การร้องขอข้อมูล
ช่องทางการรับข้อร้องเรียน	=	ช่องทางต่าง ๆ ที่ใช้ในการรับเรื่องร้องเรียน เช่น ติดต่อด้วยตนเอง ทางโทรศัพท์/เว็บไซต์/Face Book/Line (ศูนย์รับฟังปัญหา)
เจ้าหน้าที่	=	เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบจัดการข้อร้องเรียนของหน่วยงาน

ข้อร้องเรียน แบ่งเป็นประเภทต่าง ๆ เช่น
- ข้อคิดเห็น ข้อเสนอแนะ คำชมเชย สอบถาม หรือร้องขอข้อมูล
- การร้องเรียนเกี่ยวกับคุณภาพและการให้บริหารของหน่วยงาน
- การร้องเรียนเกี่ยวกับความไม่โปร่งใสของการจัดซื้อจัดจ้าง เป็นต้น

๖. แผนผังกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์



๗. ขั้นตอนการปฏิบัติงาน

การแต่งตั้งผู้รับผิดชอบจัดการข้อร้องเรียนของหน่วยงาน

๙.๑ จัดตั้งศูนย์/จุดรับข้อร้องเรียนของหน่วยงาน

๙.๒ จัดทำคำสั่งแต่งตั้งคณะกรรมการดำเนินการ

๙.๓ แจ้งผู้รับผิดชอบตามคำสั่งองค์การบริหารส่วนตำบลหัวดง เพื่อสะดวกในการประสานงาน

๘. การรับและตรวจสอบข้อร้องเรียนจากช่องทางต่าง ๆ

ดำเนินการรับและติดตามตรวจสอบข้อร้องเรียนที่เข้ามายังหน่วยงานจากช่องทาง ๆ โดยมีข้อปฏิบัติตามที่กำหนด ดังนี้

ช่องทาง	**ความถี่ในการตรวจสอบช่องทาง**	**ระยะเวลาดำเนินการรับข้อร้องเรียน เพื่อประสานหาทางแก้ไข**	**หมายเหตุ**
ร้องเรียนด้วยตนเอง	ทุกครั้งที่มีผู้ร้องเรียน	ภายใน ๑ วันทำการ	
ร้องเรียนผ่านเว็บไซต์	ทุกวัน	ภายใน ๑ วันทำการ	
ร้องเรียนทางโทรศัพท์ ๐๕๖-๖๗๔๒๒๗	ทุกวัน	ภายใน ๑ วันทำการ	
ร้องเรียนทาง Face Book	ทุกวัน	ภายใน ๑ วันทำการ	
ร้องเรียนทาง Line	ทุกวัน	ภายใน ๑ วันทำการ	

๙. การบันทึกข้อร้องเรียน

๓.๑ กรอกแบบฟอร์มบันทึกข้อร้องเรียน โดยมีรายละเอียด คือ ชื่อ – สกุล ผู้ร้องเรียน ที่อยู่ หมายเลขติดต่อกลับ เรื่องร้องเรียน และสถานที่เกิดเหตุ

๓.๒ ทุกช่องทางที่มีการร้องเรียน เจ้าหน้าที่ ต้องบันทึกข้อร้องเรียนลงบนสมุดบันทึกข้อร้องเรียน

๑๐. การประสานหน่วยงานเพื่อแก้ไขข้อร้องเรียนและการแจ้งกลับผู้ร้องเรียน

- กรณีเป็นการขอข้อมูลข่าวสาร ประสานหน่วยงานผู้ครอบครองเอกสารเจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้อง เพื่อให้ข้อมูลแก่ผู้ร้องขอได้ทันที

- ข้อร้องเรียน ที่เป็นการร้องเรียนเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการของหน่วยงาน เช่น ไฟฟ้าสาธารณะดับ การจัดการขยะมูลฝอย ตัดต้นไม้ กลิ่นเหม็นรบกวน เป็นต้น จัดทำบันทึกข้อความเสนอไปยังผู้บริหารเพื่อสั่งการหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง โดยเบื้องต้นอาจโทรศัพท์แจ้งไปยังหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

- ข้อร้องเรียน ที่ไม่อยู่ในอำนาจความรับผิดชอบขององค์การบริหารส่วนตำบลหัวดง ให้ดำเนินการประสาน แจ้งหน่วยงานภายนอกที่เกี่ยวข้อง เพื่อให้เกิดความรวดเร็วและถูกต้องชัดเจนในการแก้ไขปัญหาต่อไป

- ข้อร้องเรียนที่ส่งผลกระทบต่อหน่วยงาน เช่น กรณีผู้ร้องเรียนทำหนังสือร้องเรียนความโปร่งใสในการจัดซื้อจัดจ้าง ให้เจ้าหน้าที่จัดทำบันทึกข้อความเพื่อเสนอผู้บริหารพิจารณาสั่งการไปยังหน่วยงานที่รับผิดชอบเพื่อดำเนินการตรวจสอบและแจ้งผู้ร้องเรียนต่อไป

๑๑. ติดตามการแก้ไขข้อร้องเรียน

ให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง รายงานผลให้ทราบภายใน ๕ วันทำการ เพื่อเจ้าที่ศูนย์ฯ จะได้แจ้งผู้ร้องเรียนทราบต่อไป

๑๒. การรายงานผลการจัดการข้อร้องเรียนของหน่วยงานให้นายกองค์การบริหารส่วนตำบลทราบ

- รวบรวมและรายงานสรุปการจัดการข้อร้องเรียนประจำสัปดาห์ รายงานให้นากองค์การบริหารส่วนตำบล ทราบทุกสัปดาห์

- รวบรวมรายงานสรุปข้อร้องเรียน หลังจากสิ้นปีงบประมาณ เพื่อนำมาวิเคราะห์การจัดการข้อร้องเรียนในภาพของหน่วยงาน เพื่อใช้เป็นแนวทางในการแก้ไข ปรับปรุง พัฒนาองค์กรต่อไป

๑๓. มาตรฐานงาน

การดำเนินการแก้ไขข้อร้องเรียนให้แล้วเสร็จ ภายในระยะเวลาที่กำหนด

- กรณีได้รับเรื่องร้องเรียน จากช่องทางการร้องเรียน เช่น ร้องเรียนด้วยตนเอง/จดหมาย/เว็บไซต์/โทรศัพท์/Face Book/Line ให้ดำเนินการตรวจสอบและพิจารณาส่งเรื่องต่อให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ดำเนินการแก้ไขเรื่องร้องเรียนให้แล้วเสร็จภายใน ๑๕ วันทำการ

๑๕. จัดทำโดย

องค์การบริหารส่วนตำบลหัวดง ตำบลหัวดง อำเภอเมืองพิจิตร จังหวัดพิจิตร ๖๖๑๗๐

- เบอร์โทรศัพท์ ๐๕๖-๖๗๔๒๒๗
- เบอร์โทรสาร ๐๕๖-๖๙๗๐๘๕
- เว็บไซต์ www.huadongsao.go.th

๑๔. แบบฟอร์ม

- แบบฟอร์มใบรับแจ้งเรื่องราวร้องทุกข์

ภาคผนวก

ตัวอย่างแบบคำร้องเรียน/ร้องทุกข์

คำร้องเรียน/ร้องทุกข์

เขียนที่ องค์การบริหารส่วนตำบลหัวดง

วันที่.....เดือน.....พ.ศ.....

เรื่อง .....

เรียน นายกองค์การบริหารส่วนตำบลหัวดง

ข้าพเจ้า นาย / นาง / นางสาว.....อยู่บ้านเลขที่.....หมู่ที่..... ถนน..... ตำบล ..... อำเภอ ..... จังหวัด ..... ขอทำคำร้องยื่นต่อ นายกองค์การบริหารส่วนตำบลหัวดง ดังต่อไปนี้

ด้วยข้าพเจ้ามีความ
ประสงค์.....
.....
.....
.....
.....

ฉะนั้น ขอท่านได้โปรดพิจารณา.....
ข้าพเจ้าขอรับรองว่าข้อความข้างบนนี้เป็นจริงทุกประการ

ขอแสดงความนับถือ

ลงชื่อ
( )

เรียน .....
.....
.....
.....

(ลงชื่อ)
(นายประภาส กายเพ็ชร)
ปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลหัวดง

คำสั่ง .....
.....
.....
.....

(ลงชื่อ)
(นายมนูญ ดิษเสถียร)
นายกองค์การบริหารส่วนตำบลหัวดง

ตัวอย่างการเขียนคำร้อง

คำร้องทั่วไป

เขียนที่ องค์การบริหารส่วนตำบลหัวดง

วันที่ ๑๐ เดือน ตุลาคม พ.ศ. ๒๕๕๗

เรื่อง **ขอรับการช่วยเหลือในการแก้ไขปัญหาความเดือดร้อน**

เรียน นายกองค์การบริหารส่วนตำบลหัวดง

ข้าพเจ้า นาย / นาง / นางสาว **ดอกรัก สดใส** อยู่บ้านเลขที่ **๑๐๐** หมู่ที่ **๙** ถนน.....-..... ตำบล **หัวดง** อำเภอเมือง **พิจิตร** จังหวัด **พิจิตร** ขอทำคำร้องยื่นต่อ นายกองค์การบริหารส่วนตำบลหัวดง ดังต่อไปนี้

ด้วยข้าพเจ้ามีความประสงค์ **ขอให้องค์การบริหารส่วนตำบลหัวดง ได้ดำเนินการแก้ปัญหาของดิฉัน ในเรื่องที่น้ำประปาที่ใช้อุปโภค ไม่ไหล**

ฉะนั้น ขอท่านได้โปรดพิจารณา **ให้ช่วยดำเนินการช่วยเหลืออย่างเร่งด่วน**
ข้าพเจ้าขอรับรองว่าข้อความข้างบนนี้เป็นจริงทุกประการ

ขอแสดงความนับถือ

(ลงชื่อ) **ดอกรัก สดใส**
(**นางสาวดอกรัก สดใส**)

เรียน .....
.....
.....
.....
.....
.....
.....

คำสั่ง .....
.....
.....
.....
.....
.....
.....

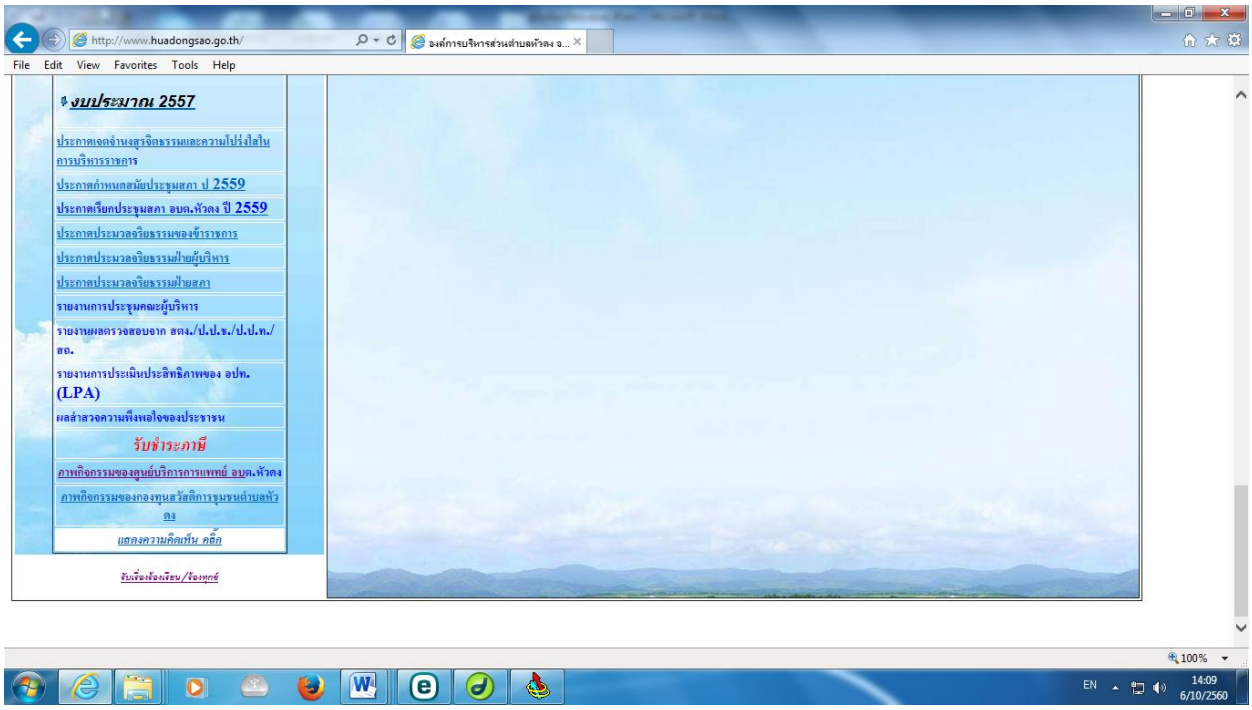
(ลงชื่อ).....
(.....)
ปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลหัวดง

(ลงชื่อ).....
(.....)
นายกองค์การบริหารส่วนตำบลหัวดง

ตัวอย่างการกรอกข้อมูลร้องเรียนผ่านทางเว็บไซต์ขององค์การบริหารบริหารส่วนตำบลหัวดง

www.huadongsao.go.th

****



ขั้นตอนการกรอกข้อมูลร้องเรียนผ่านทางเว็บไซต์

๑.เข้าเว็บไซต์www.huadongsao.go.th

๒.เมนูมุมขวามือ เลือกเมนูร้องเรียน/ร้องทุกข์

๓.พิมพ์รายละเอียด ข้อความที่ประสงค์ร้องเรียน/ร้องทุกข์

๔.กรอกช่องโทรศัพท์

๕.กรอกอีเมลล์ (ถ้ามี)

ประกาศองค์การบริหารส่วนตำบลหัวดง

เรื่อง ประกาศใช้คู่มือปฏิบัติงานด้านการร้องเรียน/ร้องทุกข์ ขององค์การบริหารส่วนตำบลหัวดง

ด้วยสำนักงานคณะกรรมการป้องกันและปราบปรามการทุจริตแห่งชาติได้ทำบันทึกข้อตกลงความร่วมมือกับ กระทรวงมหาดไทย โดยกรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น Integrity and Transparency Assessment (ITA) โดยทางสำนักงานคณะกรรมการป้องกันและปราบปรามการทุจริตแห่งชาติเสนอการบูรณาการเครื่องมือการประเมินคุณธรรมการดำเนินงาน (Integrity Assessment) และดัชนี วัดความโปร่งใสของหน่วยงานภาครัฐ ของสำนักงานคณะกรรมการป้องกันและปราบปรามการทุจริตแห่งชาติ

องค์การบริหารส่วนตำบลหัวดง ได้คู่มือจัดทำคู่มือปฏิบัติงานด้านการร้องเรียน/ร้องทุกข์ (เรื่องร้องเรียนทั่วไปและเรื่องร้องเรียนจัดซื้อจัดจ้าง) ขององค์การบริหารส่วนตำบลหัวดง เพื่อใช้เป็นแนวทางในการปฏิบัติงาน

เพื่อให้การจัดทำคู่มือปฏิบัติงานด้านการร้องเรียน/ร้องทุกข์ ขององค์การบริหารส่วนตำบลหัวดง เป็นไปตามวัตถุประสงค์ จึงประกาศใช้คู่มือปฏิบัติงานดังกล่าวรายละเอียดแนบท้ายประกาศนี้

ทั้งนี้ ตั้งแต่บัดนี้เป็นต้นไป

สั่ง ณ วันที่ ๑ เดือน ตุลาคม พ.ศ. ๒๕๕๘

(นายมนูญ ดิษเสถียร)

นายกองค์การบริหารส่วนตำบลหัวดง

คำสั่งองค์การบริหารส่วนตำบลหัวดง
ที่ ๓๖๕/๒๕๕๘
เรื่อง แต่งตั้งคณะกรรมการจัดทำคู่มือปฏิบัติงานด้านการร้องเรียน/ร้องทุกข์
ขององค์การบริหารส่วนตำบลหัวดง

ด้วยสำนักงานคณะกรรมการป้องกันและปราบปรามการทุจริตแห่งชาติได้ทำบันทึกข้อตกลงความร่วมมือกับ กระทรวงมหาดไทย โดยกรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น Integrity and Transparency Assessment (ITA) โดยทางสำนักงานคณะกรรมการป้องกันและปราบปรามการทุจริตแห่งชาติเสนอการบูรณาการเครื่องมือการประเมินคุณธรรมการดำเนินงาน (Integrity Assessment) และดัชนี วัดความโปร่งใสของหน่วยงานภาครัฐ ของสำนักงานคณะกรรมการป้องกันและปราบปรามการทุจริตแห่งชาติ

เพื่อให้การจัดทำคู่มือปฏิบัติงานด้านการร้องเรียน/ร้องทุกข์ ขององค์การบริหารส่วนกังแอน เป็นไปตามวัตถุประสงค์ จึงแต่งตั้งคณะกรรมการจัดทำคู่มือปฏิบัติงานด้านการร้องเรียน/ร้องทุกข์ ประกอบด้วย

๑. ปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลหัวดง	ประธานกรรมการ
๓. ผู้อำนวยการกองคลัง	กรรมการ
๔. ผู้อำนวยการกองช่าง	กรรมการ
๕. ผู้อำนวยการกองสวัสดิการสังคม	กรรมการ
๖. นักจัดการงานทั่วไป	กรรมการและเลขานุการ
๗. เจ้าพนักงานธุรการ	กรรมการและผู้ช่วยเลขานุการ

ให้ผู้ได้รับการแต่งตั้งมีหน้าที่ พิจารณา กลั่นกรอง ศึกษาข้อมูล เพื่อนำมากำหนดเป็นคู่มือการปฏิบัติงานด้านการร้องเรียน/ร้องทุกข์ ขององค์การบริหารส่วนตำบลหัวดง และใช้เป็นแนวทางในการปฏิบัติงานต่อไป

ทั้งนี้ ตั้งแต่บัดนี้เป็นต้นไป

สั่ง ณ วันที่ ๙ เดือนกันยายน พ.ศ. ๒๕๕๘

(นายมนูญ ดิษเสถียร)
นายกองค์การบริหารส่วนตำบลหัวดง