

คู่มือการร้องเรียน / ร้องทุกข์



องค์การบริหารส่วนตำบลหนองทุ่ม
อำเภอวาปีปทุม จังหวัดมหาสารคาม

คำนำ

คู่มือการปฏิบัติงานรับเรื่องราวร้องเรียน/ร้องทุกข์ จัดทำขึ้นเพื่อให้ผู้ปฏิบัติงานใช้เป็นแนวทางในการดำเนินการจัดการเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ ขององค์การบริหารส่วนตำบลและ อำเภอทุ่งช้าง จังหวัดน่าน ปฏิบัติในรูปแบบเดียวกัน

ทั้งนี้ การจัดการข้อร้องเรียนจนได้ข้อยุติ ให้มีความรวดเร็วและมีประสิทธิภาพ เพื่อตอบสนองความต้องการและความคาดหวังของผู้รับบริการจำเป็นต้องมีขั้นตอน / กระบวนการและแนวทางในการปฏิบัติงานที่ชัดเจนและเป็นมาตรฐานเดียวกัน

ศูนย์รับเรื่องราวร้องเรียน/ร้องทุกข์
องค์การบริหารส่วนตำบลหนองทุ่ม
อำเภอวาปีปทุม จังหวัดมหาสารคาม

สารบัญ

เรื่อง

หน้า

หลักการและเหตุผล

๑

การจัดตั้งศูนย์รับเรื่องราวร้องเรียน/ร้องทุกข์

๑

สถานที่ตั้ง

๑

หน้าที่ความรับผิดชอบ

๑

วัตถุประสงค์ของการจัดทำคู่มือ

๑

คำจำกัดความ

๑

แผนผังกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์

๓

การรับและการตรวจสอบข้อร้องเรียนจากช่องทางต่าง ๆ

๔

การบันทึกข้อร้องเรียน

๔

การประสานหน่วยงานเพื่อแก้ไขข้อร้องเรียนและการแจ้งกลับผู้ร้องเรียน

๔

ติดตามการแก้ไขข้อร้องเรียน

๕

การรายงานผลการจัดการข้อร้องเรียนของหน่วยงาน

๕

มาตรฐานงาน

๕

แบบฟอร์ม

๕

จัดทำโดย

๕

ภาคผนวก

ใบรับแจ้งเหตุเรื่องราวร้องเรียน/ร้องทุกข์

คู่มือการร้องเรียน / ร้องทุกข์

๑. หลักการและเหตุผล

พระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารจัดการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๔๖ ได้กำหนดแนวทางปฏิบัติราชการ มุ่งให้เกิดประโยชน์สุขแก่ประชาชน โดยยึดประชาชนเป็นศูนย์กลาง เพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชน ให้เกิดความผาสุกและความเป็นอยู่ที่ดีของประชาชน เกิดผลสัมฤทธิ์ต่องานบริการ มีประสิทธิภาพและเกิดความคุ้มค่าในการให้บริการ ไม่มีขั้นตอนปฏิบัติงานเกินความจำเป็น มีการปรับปรุงภารกิจให้ทันต่อสถานการณ์ ประชาชนได้รับการอำนวยความสะดวกและได้รับการตอบสนองความต้องการ และมีการประเมินผลการให้บริการสม่ำเสมอ

๒. การจัดตั้งศูนย์รับเรื่องราวร้องเรียน / ร้องทุกข์

ตามประกาศคณะรักษาความสงบแห่งชาติ ฉบับที่ ๙๖/๒๕๕๗ เมื่อวันที่ ๑๗ กรกฎาคม ๒๕๕๗ เรื่อง การจัดตั้งศูนย์ดำรงธรรมเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการดำเนินงานระดับจังหวัด และให้องค์การปกครองส่วนท้องถิ่นทุกองค์กร จัดตั้งศูนย์ดำรงธรรมท้องถิ่น โดยให้ศูนย์ดำรงธรรมองค์การบริหารส่วนตำบลและ อยู่ภายใต้การกำกับดูแลของศูนย์ดำรงธรรมอำเภอวาปีปทุม จัดตั้งเพื่อเป็นศูนย์ในการรับเรื่องราวร้องทุกข์ และให้บริการข้อมูลข่าวสาร ให้คำปรึกษารับเรื่องปัญหาความต้องการและข้อเสนอแนะของประชาชน

๓. สถานที่ตั้ง

ตั้งอยู่ ณ องค์กรบริหารส่วนตำบลหนองหุ้ม อำเภอวาปีปทุม จังหวัดมหาสารคาม

๔. หน้าที่ความรับผิดชอบ

เป็นศูนย์กลางในการรับเรื่องราวร้องเรียน/ร้องทุกข์ และให้บริการข้อมูลข่าวสาร ให้คำปรึกษา รับเรื่องปัญหาความต้องการและข้อเสนอแนะของประชาชน

๕. วัตถุประสงค์ของการจัดทำคู่มือ

๑. เพื่อให้การดำเนินงานจัดการข้อร้องเรียนของศูนย์รับเรื่องราวร้องเรียน/ร้องทุกข์ มีขั้นตอน กระบวนการ และแนวทางในการปฏิบัติงานเป็นมาตรฐานเดียวกัน

๒. เพื่อให้มั่นใจว่าการปฏิบัติตามข้อกำหนด ระเบียบหลักเกณฑ์เกี่ยวกับการจัดการข้อร้องเรียนที่กำหนดไว้อย่างสม่ำเสมอและมีประสิทธิภาพ

๖. คำจำกัดความ

ผู้รับบริการ - ผู้ที่มารับบริการจากส่วนราชการและประชาชนทั่วไป
 ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย - ผู้ที่ได้รับผลกระทบ ทั้งทางบวกและทางลบ ทั้งทางตรงและทางอ้อม
 จากการดำเนินการของส่วนราชการ เช่น ประชาชนในชุมชนเขตองค์การบริหารส่วนตำบลและ
 การจัดการข้อร้องเรียน - มีความหมายครอบคลุมถึงการจัดการในเรื่อง ข้อร้องเรียน
 ข้อเสนอแนะ ข้อคิดเห็น คำชมเชย การสอบถามหรือร้องขอข้อมูล

ผู้ร้องเรียน - ประชาชนทั่วไป ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มาติดต่อยังศูนย์ดำรงธรรม องค์การบริหารส่วนตำบลและผ่านช่องทางต่าง ๆ โดยมีวัตถุประสงค์ครอบคลุมการร้องเรียน การให้ข้อเสนอแนะ การให้ข้อคิดเห็น การชมเชย การร้องขอข้อมูล

ช่องทางการรับข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ - ช่องทางต่าง ๆ ที่ใช้ในการรับเรื่องร้องเรียน เช่น ติดต่อด้วย จดหมาย หนังสือ ทางโทรศัพท์ เว็บไซต์

เจ้าหน้าที่

ข้อร้องเรียน

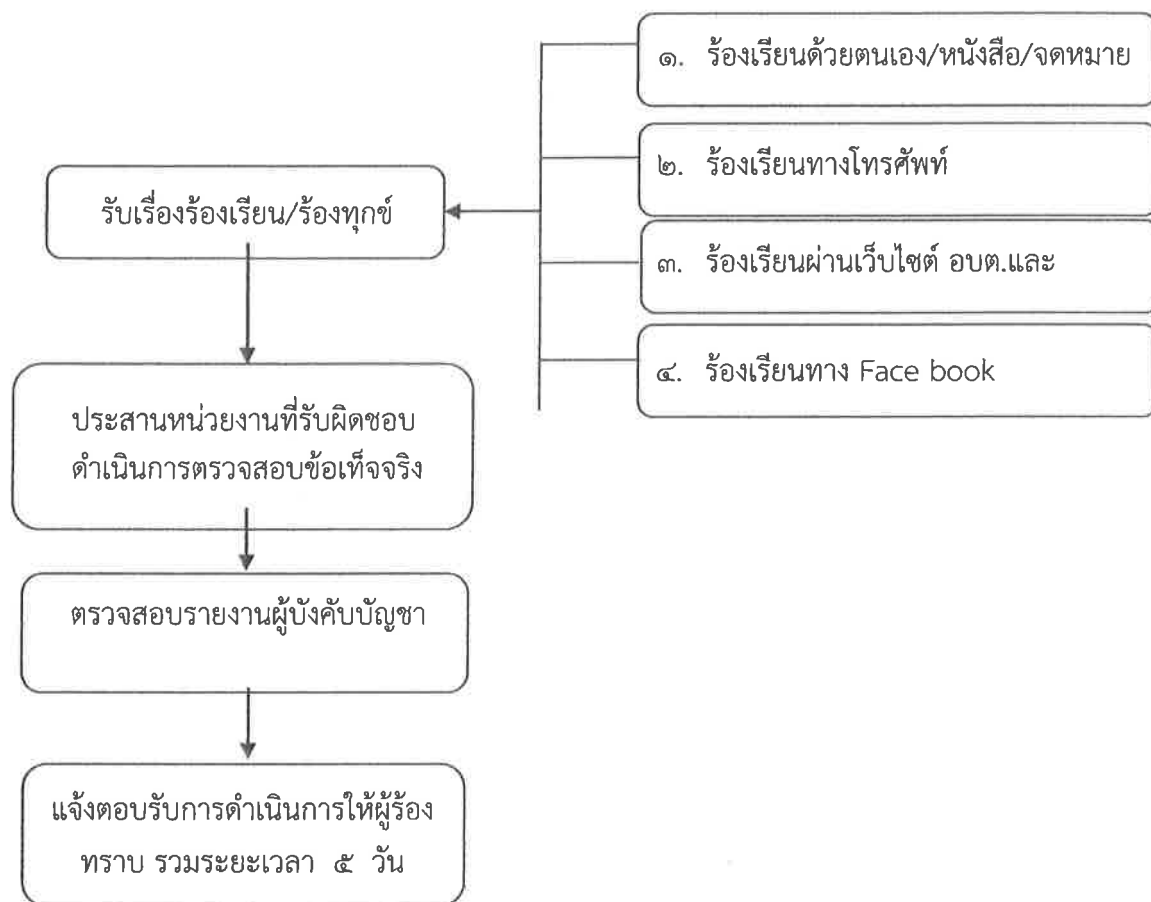
- เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบการจัดการข้อร้องเรียนของหน่วยงาน
- แบ่งเป็นประเภทต่าง ๆ เช่น
- ข้อคิดเห็น ข้อเสนอแนะ คำชมเชย สอบถามหรือร้องขอข้อมูล
- การร้องเรียนเกี่ยวกับคุณภาพและการให้บริการของหน่วยงาน
- การร้องเรียนเกี่ยวกับความไม่โปร่งใสของการจัดซื้อจัดจ้าง เป็นต้น

๗. แผนผังกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน / ร้องทุกข์

กระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน / ร้องทุกข์

องค์การบริหารส่วนตำบลหนองทุ่ม

อำเภอวาปีปทุม จังหวัดมหาสารคาม



๘. การรับและการตรวจสอบข้อร้องเรียนจากช่องทางต่าง ๆ

ดำเนินการรับและติดตามตรวจสอบข้อร้องเรียนที่เข้ามาจากยังหน่วยงาน จากช่องทางต่าง ๆ โดยมีข้อปฏิบัติตามที่กำหนด ดังนี้

ช่องทาง	ความถี่ในการตรวจสอบช่องทาง	ระยะเวลาดำเนินการรับข้อร้องเรียนเพื่อประสานหาทางแก้ไข	หมายเหตุ
ร้องเรียนด้วยตนเอง ณ องค์การบริหารส่วนตำบลหนองหุ้ม	ทุกครั้งที่มีผู้ร้องเรียน	ภายใน ๑ วันทำการ	-
ร้องเรียนทางหนังสือ หรือจดหมาย	ทุกวัน	ภายใน ๑ วันทำการ	-
ร้องเรียนทางโทรศัพท์ ๐๔๓๗๙๘๐๒๘ นายก ฯ : ๐๙๘๒๐๙๖๖๓๕ ปลัด อบต. : ๐๘๕๕๒๔๑๔๔๕	ทุกวัน	ภายใน ๑ วันทำการ	
ร้องเรียนทางโทรศัพท์ ๐๔๓๗๙๘๐๒๘	ทุกวัน	ภายใน ๑ วันทำการ	
ร้องเรียนผ่านเว็บไซต์องค์การบริหารส่วนตำบลและ www.nongthum.go.th	ทุกวัน	ภายใน ๑ วันทำการ	
ร้องเรียนผ่าน Facebook	ทุกวัน	ภายใน ๑ วันทำการ	

๙. การบันทึกข้อร้องเรียน

๙.๑ กรอกรูปแบบฟอร์มแบบรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์

๙.๒ การร้องเรียนทุกช่องทางที่มีการร้องเรียน/ร้องทุกข์ จะต้องบันทึกข้อร้องเรียนลงในสมุดบันทึกข้อร้องเรียน

๑๐. การประสานหน่วยงานเพื่อแก้ไขข้อร้องเรียนและการแจ้งกลับผู้ร้องเรียน

- กรณีที่เป็นการขอข้อมูลข่าวสาร ประสานหน่วยงานผู้ทรงเอกสาร เจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้อง เพื่อให้ข้อมูลแก่ผู้ร้องขอทันที

- ข้อร้องเรียน ที่เป็นการร้องเรียนเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการของหน่วยงาน จัดทำบันทึกข้อความเสนอไปตามลำดับขั้น

- ข้อร้องเรียนที่ไม่อยู่ในอำนาจความรับผิดชอบขององค์การบริหารส่วนตำบลและ ให้ดำเนินการประสานหน่วยงานภายนอกที่เกี่ยวข้อง เพื่อให้เกิดความรวดเร็วและถูกต้องชัดเจนในการแก้ไขปัญหาต่อไป

- ข้อร้องเรียนที่มีผลกระทบต่อหน่วยงาน เช่น กรณีผู้ร้องเรียนทำหนังสือร้องเรียนความไม่โปร่งใสในการจัดซื้อจัดจ้าง ให้เจ้าหน้าที่ทำบันทึกข้อความเสนอผู้บริหารตามลำดับขั้น เพื่อดำเนินการตรวจสอบและแจ้งผู้ร้องเรียนต่อไป

๑๑. ติดตามการแก้ไขข้อร้องเรียน

รายงานผลการดำเนินการภายใน ๕ วันทำการ และดำเนินการแจ้งผู้ร้องเรียนทราบต่อไป

๑๒. การรายงานผลการจัดการข้อร้องเรียนของหน่วยงาน

รวบรวมรายงานสรุปข้อร้องเรียน หลังสิ้นปีงบประมาณ เพื่อนำมาวิเคราะห์จัดการข้อร้องเรียนในภาพรวมของหน่วยงาน เพื่อใช้เป็นแนวทางในการแก้ไข ปรับปรุง พัฒนาองค์กรต่อไป

๑๓. มาตรฐานงาน

การดำเนินการแก้ไขข้อร้องเรียนให้แล้วเสร็จภายในระยะเวลาที่กำหนด

กรณีได้รับข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ จากช่องทางการร้องเรียน เช่น ร้องเรียนมาด้วยตนเอง จดหมาย โทรศัพท์ เว็บไซต์ facebook ให้ศูนย์ดำเนินการตรวจสอบและพิจารณาส่งเรื่องให้ผู้เกี่ยวข้องดำเนินการแก้ไขเรื่องร้องเรียนให้แล้วเสร็จภายใน ๕ วัน

๑๔. แบบฟอร์ม

แบบรับเรื่องการร้องเรียน/ร้องทุกข์

๑๕. จัดทำโดย

ศูนย์รับเรื่องราวร้องเรียน/ร้องทุกข์ องค์การบริหารส่วนตำบลหนองทุ่ม อำเภอกวนช้าง จังหวัดมหาสารคาม

หมายเลขโทรศัพท์ : ๐๔๓๗๙๘๐๒๘

สายตรงนายก อบต. : ๐๙๘๒๐๙๖๖๓๕

สายตรงปลัด อบต. : ๐๘๕๙๒๔๑๔๕๕

เว็บไซต์ : <http://www.nongthum.org.th>

Facebook : <https://www.facebook.com/องค์การบริหารส่วนตำบลหนองทุ่ม>

ภาคผนวก