



คู่มือปฏิบัติงาน เกี่ยวกับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์

งานนิติการ สำนักปลัด
องค์การบริหารส่วนตำบลจะโหนด
อำเภอจะนะ จังหวัดสงขลา

โทรศัพท์ ๐ - ๗๔๘๐ - ๒๓๗๑

โทรสาร ๐ - ๗๔๘๐ - ๒๓๗๑

www.chanong.go.th

E-mail : chanong.go@gmail.com

คำนำ

คู่มือปฏิบัติงานด้านการร้องเรียน / ร้องทุกข์ทั่วไป ขององค์การบริหารส่วนตำบลจะโพนง อำเภोजะนะ จังหวัดสงขลา จัดทำขึ้นเพื่อเป็นกรอบหรือแนวทางในการปฏิบัติงานด้านรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ตอบสนองนโยบายของรัฐ ตามพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ.๒๕๕๖ ได้กำหนดแนวทางปฏิบัติราชการมุ่งให้เกิดประโยชน์สุขแก่ประชาชน โดยยึดประชาชนเป็นศูนย์กลางเพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชน ให้เกิดความผาสุกและความเป็นอยู่ที่ดีของประชาชน เกิดผลสัมฤทธิ์ต่องานบริการมีประสิทธิภาพและเกิดความคุ้มค่าในการให้บริการ ไม่มีขั้นตอนปฏิบัติงานเกินความจำเป็น มีการปรับปรุงภารกิจให้ทันต่อสถานการณ์ ประชาชนได้รับการอำนวยความสะดวกและได้รับการตอบสนองความต้องการ และมีการประเมินผลการให้บริการสม่ำเสมอ ทั้งนี้การจัดการข้อร้องเรียนจนได้ข้อยุติ ให้มีความรวดเร็วและมีประสิทธิภาพเพื่อตอบสนองความต้องการและความคาดหวังของผู้รับบริการ จำเป็นต้องมีขั้นตอน/กระบวนการและแนวทางในการปฏิบัติงานที่ชัดเจนและเป็นมาตรฐานเดียวกัน

จำเอก

(ถาวร ทองประทีป)

นิติกรชำนาญการ

สารบัญ

	หน้า
บทที่ ๑ บทนำ	
- หลักการและเหตุผล	๑
- วัตถุประสงค์การจัดทำคู่มือ	๑
- ขอบเขตการดำเนินการ	๑
- กรณีการร้องเรียนทั่วไป	๑
- สถานที่ตั้ง	๒
- หน้าที่ความรับผิดชอบ	๒
บทที่ ๒ ประเด็นที่เกี่ยวข้องกับการร้องเรียน	
- คำจำกัดความของผู้รับบริการ	๓
บทที่ ๓ รูปแบบการบันทึกการรับแจ้งปัญหาความเดือดร้อนของประชาชน	
- การรับเรื่องราวร้องเรียน / ร้องทุกข์	๔
- ช่องทางการรับร้องเรียน/ร้องทุกข์	๔
- ขั้นตอนการให้ความช่วยเหลือและดำเนินการ	๔
- บทบาทและภารกิจของงานกฎหมายและคดี	๔
- ประโยชน์ที่ประชาชนจะได้รับ	๕
- แบบฟอร์มหนังสือร้องเรียน/ร้องทุกข์ทั่วไป	๖
- แผนผังกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน / ร้องทุกข์	๗

บทที่ ๑ บทนำ

หลักการและเหตุผล

ตามพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๔๖ ได้กำหนดแนวทางปฏิบัติราชการมุ่งให้เกิดประโยชน์สุขแก่ประชาชนโดยยึดประชาชนเป็นศูนย์กลางเพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชนให้เกิดความผาสุกและความเป็นอยู่ที่ดีของประชาชน เกิดผลสัมฤทธิ์ต่องานบริการมีประสิทธิภาพและเกิดความคุ้มค่าในการให้บริการ ไม่มีขั้นตอนปฏิบัติงานเกินความจำเป็นมีการปรับปรุงภารกิจให้ทันต่อสถานการณ์ ประชาชนได้รับการอำนวยความสะดวกและได้รับการตอบสนองความต้องการและมีการประเมินผลการให้บริการเสมอ จึงได้จัดทำคู่มือการปฏิบัติงานด้านการร้องเรียน/ร้องทุกข์ขององค์การบริหารส่วนตำบลจะโหลง เพื่อเป็นกรอบหรือแนวทางในการปฏิบัติงาน

วัตถุประสงค์การจัดทำคู่มือ

๑. เพื่อให้เจ้าหน้าที่องค์การบริหารส่วนตำบลจะโหลง ใช้เป็นแนวทางในการปฏิบัติงานในการรับเรื่องราวร้องเรียน / ร้องทุกข์ หรือขอความช่วยเหลือให้มีมาตรฐานเดียวกันและเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ
๒. เพื่อให้การดำเนินงานจัดการข้อร้องเรียนขององค์การบริหารส่วนตำบลจะโหลง มีขั้นตอนกระบวนการและแนวทางในการปฏิบัติงานเป็นมาตรฐานเดียวกัน
๓. เพื่อสร้างมาตรฐานการปฏิบัติงานที่มุ่งไปสู่การบริหารคุณภาพทั่วทั้งองค์กรอย่างมีประสิทธิภาพ
๔. เพื่อเผยแพร่ให้กับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียขององค์การบริหารส่วนตำบลจะโหลงทราบกระบวนการ
๕. เพื่อให้มั่นใจว่าได้มีการปฏิบัติตามข้อกำหนดระเบียบหลักเกณฑ์เกี่ยวกับการจัดการข้อร้องเรียนที่กำหนดไว้อย่างสม่ำเสมอและมีประสิทธิภาพ

ขอบเขต

- ๑.๑. สอบถามข้อมูลเบื้องต้นจากผู้ขอรับบริการถึงความประสงค์ของการขอรับบริการ
- ๑.๒. ดำเนินการบันทึกข้อมูลของผู้ขอรับบริการเพื่อเก็บไว้เป็นฐานข้อมูลของผู้ขอรับบริการ
- ๑.๓. แยกประเภทงานบริการตามความประสงค์ของผู้ขอรับบริการ เช่น ปรีกษากฎหมาย, ขออนุมัติ / อนุญาต / ร้องเรียน / ร้องทุกข์ / แจ้งเบาะแส
- ๑.๔. ดำเนินการให้คำปรึกษาตามประเภทงานบริการเพื่อตอบสนองความประสงค์ของผู้ขอรับบริการ
- ๑.๕. เจ้าหน้าที่ดำเนินการเพื่อตอบสนองความประสงค์ของผู้ขอรับบริการ

กรณีข้อร้องเรียนทั่วไป เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบ/ที่ปรึกษากฎหมายจะให้ข้อมูลกับผู้ขอรับบริการในเรื่องที่ผู้ขอรับบริการต้องการทราบเมื่อให้คำปรึกษาเรียบร้อยแล้วเรื่องที่ขอรับบริการถือว่ายุติ

- กรณีขออนุมัติ/อนุญาต เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบจะให้ข้อมูลกับผู้ขอรับบริการในเรื่องที่ผู้ขอรับบริการต้องการทราบและดำเนินการรับเรื่องดังกล่าวไว้หัวหน้าสำนักงานปลัดหรือหน่วยงานผู้รับผิดชอบเป็นผู้พิจารณาส่งต่อให้กับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องดำเนินการต่อไปภายใน ๑ - ๒ วัน

- กรณีข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์/แจ้งเบาะแส เจ้าหน้าที่ขององค์การบริหารส่วนตำบลจะโหลงให้ข้อมูลกับผู้ขอรับบริการในเรื่องที่ผู้ขอรับบริการต้องการทราบและเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบจะดำเนินการรับเรื่องดังกล่าวไว้และหัวหน้าหน่วยงานเป็นผู้พิจารณาส่งต่อให้กับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องดำเนินการต่อไปภายใน ๑ - ๒ วัน

- กรณีขออนุมัติ/อนุญาต / ขอร้องเรียน/ร้องทุกข์/แจ้งเบาะแสให้ผู้ขอรับการบริการรอการติดต่อกลับหรือสามารถติดตามเรื่องกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง หากไม่ได้รับการติดต่อกลับจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้องภายใน ๑๕ วัน ให้ติดต่อกลับที่องค์การบริหารส่วนตำบลจะโหนด โทรศัพท ๐ - ๗๔๘๐ - ๒๓๗๑

สถานที่ตั้ง

ตั้งอยู่ ณ ที่ทำการองค์การบริหารส่วนตำบลจะโหนด หมู่ที่ ๗ ถนนสงขลา - นาทวี ตำบลโหนด อำเภोजะนะ จังหวัดสงขลา

หน้าที่ความรับผิดชอบ

เป็นศูนย์กลางในการรับเรื่องราวร้องทุกข์และให้บริการข้อมูลข่าวสารให้คำปรึกษารับเรื่องปัญหาความ ต้องการและข้อเสนอแนะของประชาชน

หน่วยงานที่รับผิดชอบ

งานนิติการ สำนักปลัด

บทที่ ๒

ประเด็นที่เกี่ยวข้องกับการร้องเรียน

คำจำกัดความผู้รับบริการ

หน่วยงานของรัฐ / เจ้าหน้าที่ของหน่วยงานของรัฐ / เอกชน / หรือบุคคล/นิติบุคคล

หน่วยงานของรัฐได้แก่กระทรวง ทบวง กรม หรือส่วนราชการที่เรียกชื่ออย่างอื่น องค์การปกครองส่วนท้องถิ่น รัฐวิสาหกิจ และให้หมายความรวมถึงองค์การอิสระ องค์การมหาชน หน่วยงานในกำกับของรัฐและหน่วยงานอื่นใดในลักษณะเดียวกัน

เจ้าหน้าที่ของรัฐได้แก่ข้าราชการ พนักงานราชการ ลูกจ้างประจำ ลูกจ้างชั่วคราวและผู้ปฏิบัติงานประเภทอื่นไม่ว่าจะเป็นการแต่งตั้งในฐานะ เป็นกรรมการหรือฐานะอื่นใด รวมทั้งผู้ซึ่งได้รับแต่งตั้งและถูกสั่งให้ปฏิบัติงานให้แก่หน่วยงานของรัฐ

ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย หมายถึง ผู้ที่ได้รับผลกระทบทั้งทางบวกและทางลบทั้งทางตรงและทางอ้อมจากการดำเนินการของส่วนราชการ เช่น ประชาชนใน ชุมชน/หมู่บ้านเขตตำบลจะโหนด

การจัดการข้อร้องเรียน หมายถึง มีความหมายครอบคลุมถึงการจัดการในเรื่อง ข้อร้องเรียน ข้อเสนอแนะ/ ข้อคิดเห็น/คำชมเชย/การสอบถามหรือร้องขอข้อมูล

ผู้ร้องเรียน หมายถึงประชาชนทั่วไป / ผู้มีส่วนได้เสียที่มาติดต่อยังศูนย์รับเรื่องร้องเรียน องค์การบริหารส่วนตำบลจะโหนด ผ่านช่องทางต่างๆ โดยมีวัตถุประสงค์ครอบคลุมการร้องเรียน /การให้ข้อเสนอแนะ/ การให้ข้อคิดเห็น / การชมเชย / การร้องขอข้อมูล

ช่องทางการรับข้อร้องเรียนหมายถึงช่องทางต่างๆ ที่ใช้ในการรับเรื่องร้องเรียน เช่น ติดต่อด้วยตนเอง ร้องเรียนทางโทรศัพท์ / เว็บไซต์ / Face Book / Line

เจ้าหน้าที่ หมายถึง เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบจัดการข้อร้องเรียนของหน่วยงาน

ข้อร้องเรียน หมายถึง ข้อร้องเรียนทั่วไป เช่น เรื่องราวร้องทุกข์ทั่วไป ข้อคิดเห็นข้อเสนอแนะ ร้องเรียน / ร้องทุกข์ มีแหล่งที่สามารถตอบสนองหรือมีรายละเอียดอย่างชัดเจนหรือมีนัยสำคัญที่เชื่อถือได้

การดำเนินการเรื่องร้องเรียน หมายถึง เรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ที่ได้รับผ่านช่องทางการร้องเรียนต่างๆ มาเพื่อทราบ หรือพิจารณาดำเนินการแก้ไขปัญหาตามอำนาจหน้าที่ที่ได้รับให้ได้รับการแก้ไข หรือบรรเทาความเดือดร้อนจากการดำเนินงาน

บทที่ ๓

รูปแบบการบันทึกการรับแจ้งปัญหาความเดือดร้อนของประชาชน

การรับเรื่องราวร้องทุกข์

งานรับเรื่องราวร้องทุกข์เป็นภารกิจหนึ่งของสำนักปลัด องค์การบริหารส่วนตำบลจะโหนดงตามโครงสร้างการแบ่งส่วนราชการที่กำหนดให้มีหน้าที่ในการรับเรื่องเรียน / ร้องทุกข์ ขอความอนุเคราะห์หรือขอความเป็นธรรม แสดงความคิดเห็น และแจ้งเบาะแสการทุจริตประพฤติมิชอบของข้าราชการภายในองค์การบริหารส่วนตำบลจะโหนดง

เรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ที่อยู่ในความรับผิดชอบขององค์การบริหารส่วนตำบลจะโหนดง

๑. เรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ กล่าวโทษบุคคลหรือข้าราชการ นักการเมืองที่มีพฤติกรรมที่ส่อไปในทางทุจริตการใช้อำนาจหน้าที่เอื้อประโยชน์แก่ตนเองหรือผู้อื่น การบริหารงานที่ไม่โปร่งใสไม่มีประสิทธิภาพ ขาดคุณธรรมจริยธรรม และขาดธรรมาภิบาล
๒. เรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ขอความอนุเคราะห์ต่าง ๆ เช่น ไฟฟ้า ถนน แหล่งน้ำใช้บริโภคอุปโภคต่าง ๆ
๓. เรื่องที่ประชาชนแสดงความคิดเห็นและเสนอแนะเกี่ยวกับการจัดกิจกรรมและนโยบายการบริหารหรือเรื่องที่ไม่ได้รับความเป็นธรรมในการรับบริการ และให้คำปรึกษาเกี่ยวกับกฎหมายทั่วไปเกี่ยวกับประชาชน

ช่องทางการรับเรื่องเรียน/ร้องทุกข์

๑. ประชาชนสามารถร้องเรียน/ร้องทุกข์ได้โดยตรงที่ สำนักงานองค์การบริหารส่วนตำบลจะโหนดง โดยกรอกข้อมูลในเอกสารแบบฟอร์มหนังสือแจ้งเรื่องราวร้องทุกข์
๒. ทางโทรศัพท์ / โทรสาร หมายเลข ๐ - ๗๔๘๐ - ๒๓๗๑
๓. ทางไปรษณีย์ องค์การบริหารส่วนตำบลจะโหนดง หมู่ที่ ๗ ถนนสงขลา - นาทวี ตำบลจะโหนดง อำเภอจะนะ จังหวัดสงขลา ๙๐๑๓๐
๔. ทางเว็บไซต์ อบต. www.chanong.go.th

ขั้นตอนการให้ความช่วยเหลือและดำเนินการ

๑. ลงทะเบียนรับเรื่อง โดยจำแนกว่ามาจากส่วนราชการ หน่วยงาน หรือองค์กรใด และระบุชื่อผู้ร้อง ผู้ถูกร้อง และเรื่องราวการร้องทุกข์
๒. จัดทำบันทึกเสนอผู้บริหาร ผู้มีอำนาจวินิจฉัยสั่งการ โดยระบุเงื่อนไข (ไม่เกิน ๗ วัน)
๓. ประสานงานและแจกจ่ายหน่วยงานที่รับผิดชอบดำเนินการสำรวจและให้ช่วยเหลือ
๔. ออกหนังสือแจ้งผลการดำเนินการให้ผู้แจ้งเรื่องราวร้องทุกข์ทราบ

บทบาทและภารกิจของงานกฎหมายและคดี

๑. ให้บริการทางด้านกฎหมายโดยเสมอภาคและไม่เสียค่าใช้จ่าย
๒. ให้คำแนะนำ แก้ปัญหาเบื้องต้นแก่ผู้ที่ถูกระงับละเมิดสิทธิและเสรีภาพ
๓. ให้คำแนะนำเบื้องต้นทางด้านกฎหมายและกระบวนการยุติธรรม
๔. ลดข้อพิพาทและความขัดแย้งในชุมชน

ประโยชน์ที่ประชาชนจะได้รับ

๑. อำนวยความสะดวกให้กับประชาชนในการติดต่อราชการกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง
๒. เป็นผู้ประสานงานให้กับประชาชน
๓. ประหยัดเวลาและลดค่าใช้จ่ายในการรับบริการ

แบบฟอร์มหนังสือร้องเรียน/ร้องทุกข์

เขียนที่.....

วันที่.....เดือน.....พ.ศ.....

เรื่อง

เรียน นายองค์การบริหารส่วนตำบลจะโหนอง

ข้าพเจ้า (นาย/นาง/นางสาว).....อายุ.....ปี
อยู่บ้านเลขที่.....หมู่ที่.....บ้าน.....ตำบล.....
อำเภอ.....จังหวัด.....ได้รับความเดือดร้อนเนื่องจาก

ดังนั้น ข้าพเจ้า (นาย/นาง/นางสาว).....
จึงใคร่ขอร้องเรียน/ร้องทุกข์มายังองค์การบริหารส่วนตำบลจะโหนอง เพื่อให้ดำเนินการช่วยเหลือและแก้ไข
ปัญหา ดังนี้

พร้อมนี้ข้าพเจ้าได้แนบเอกสารหลักฐานต่าง ๆ มาด้วย คือ

1. สำเนาบัตรประจำตัวประชาชน จำนวน.....ฉบับ
2. สำเนาทะเบียนบ้านฉบับเจ้าบ้าน จำนวน.....ฉบับ
3. บัญชีรายชื่อผู้ได้รับความเดือดร้อน จำนวน.....ราย
4. เอกสารอื่น ๆ

(ระบุ).....

ขอแสดงความนับถือ

(ลงชื่อ).....ผู้ร้องเรียน/ร้องทุกข์

(.....)

ตำแหน่ง.....(ถ้ามี)

หมายเลขโทรศัพท์.....

เรียน หัวหน้าสำนักปลัด

.....
.....

(ลงชื่อ)

(.....)

ตำแหน่ง.....

วันที่.....เดือน.....พ.ศ.....

เรียน ปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลจะโหนดง

.....
.....

(ลงชื่อ)

(.....)

ตำแหน่ง.....

วันที่.....เดือน.....ปี.....

ความคิดเห็นปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลจะโหนดง

.....
.....

(ลงชื่อ)

(.....)

ปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลจะโหนดง

