



คู่มือการร้องทุกข์ / ร้องเรียน
องค์การบริหารส่วนตำบลโคกสะอาด
ตำบลโคกสะอาด อำเภอเมือง จังหวัดอุดรธานี

โทร. ๐-๔๒๒๑-๙๙๔๙

www.khoksaatudon.go.th

คำนำ

คู่มือการปฏิบัติงานรับเรื่องราวร้องทุกข์ / ร้องเรียนของ ศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ / ร้องเรียน องค์การบริหารส่วนตำบลโคกสะอาดฉบับนี้ จัดทำขึ้นเพื่อเป็นแนวทางการดำเนินการจัดการข้อร้องเรียนของศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ / ร้องเรียน องค์การบริหารส่วนตำบลโคกสะอาด ทั้งนี้ เพื่อให้การจัดการข้อร้องเรียนจนได้ข้อยุติมีความรวดเร็วและมีประสิทธิภาพ เพื่อตอบสนองความต้องการและความคาดหวังของผู้รับบริการ จำเป็นจะต้องมีขั้นตอน / กระบวนการ และแนวทางในการปฏิบัติงานที่ชัดเจนและเป็นมาตรฐานเดียวกัน

(ลงชื่อ)



(นายชัยณัฐ อุปะชาคำ)

นายกองค์การบริหารส่วนตำบลโคกสะอาด

สารบัญ

เรื่อง	หน้า
หลักการและเหตุผล	๑
การจัดตั้งศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ / ร้องเรียน องค์การบริหารส่วนตำบลโคกสะอาด	๑
สถานที่ตั้ง	๑
หน้าที่ความรับผิดชอบ	๑
วัตถุประสงค์	๑
คำจำกัดความ	๑
ระยะเวลาเปิดให้บริการ	๒
ขั้นตอนการปฏิบัติงาน	๒
การรับและตรวจสอบข้อร้องเรียนจากช่องทางต่าง ๆ	๒
แผนผังกระบวนการจัดการเรื่องร้องทุกข์ / ร้องเรียน	๓
การบันทึกข้อร้องเรียน	๔
หลักเกณฑ์/วิธีการในการตอบสนองการแจ้งผลการพิจารณาให้ผู้ร้องเรียน/ร้องทุกข์ทราบ	๔
การติดตามการแก้ไขข้อร้องเรียน	๔
การรายงานผลการจัดการข้อร้องเรียนของหน่วยงาน	๔
กำหนดระยะเวลาในการดำเนินการแก้ไขข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์	๕
การรายงานผลการดำเนินการให้ผู้ร้องเรียนทราบ	๕
แบบฟอร์ม	๕
จัดทำโดย	๕

คู่มือการปฏิบัติงานรับเรื่องราวร้องทุกข์ / ร้องเรียน
ศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ / ร้องเรียน องค์การบริหารส่วนตำบลโคกสะอาด

๑. หลักการและเหตุผล

พระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๔๖ ได้กำหนดแนวทางปฏิบัติราชการ มุ่งให้เกิดประโยชน์สุขแก่ประชาชน โดยยึดประชาชนเป็นศูนย์กลางเพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชนให้เกิดความผาสุกและความเป็นอยู่ที่ดีของประชาชน เกิดผลสัมฤทธิ์ต่องานบริการที่มีประสิทธิภาพและเกิดความคุ้มค่าในการให้บริการ ไม่มีขั้นตอนในการปฏิบัติงานเกินความจำเป็น มีการปรับปรุงภารกิจในทันต่อสถานการณ์ ประชาชนได้รับการอำนวยความสะดวก และได้รับการตอบสนองความต้องการ และมีการประเมินผลการให้บริการอย่างสม่ำเสมอ

๒. การจัดตั้งศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ / ร้องเรียน องค์การบริหารส่วนตำบลโคกสะอาด

เพื่อให้การบริหารระบบราชการเป็นไปด้วยความถูกต้อง บริสุทธิ์ ยุติธรรม ควบคู่กับการพัฒนาบำบัดทุกข์ บำรุงสุข ตลอดจนดำเนินการแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนของประชาชน ได้อย่างมีประสิทธิภาพด้วยความรวดเร็วประสพผลสำเร็จอย่างเป็นรูปธรรม อีกทั้งเพื่อเป็นศูนย์รับแจ้งเบาะแสการทุจริตหรือไม่ได้รับความเป็นธรรมจากการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ หรือร้องเรียนเกี่ยวกับการจัดซื้อจัดจ้างของหน่วยงาน องค์การบริหารส่วนตำบลโคกสะอาด จึงได้จัดตั้งศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ / ร้องเรียน ขึ้น ซึ่งในกรณีการร้องเรียนที่เกี่ยวกับบุคคลจะมีการเก็บรักษาเรื่องราวไว้เป็นความลับและปกปิดชื่อผู้ร้องเรียน เพื่อให้ผู้ร้องเรียนได้รับผลกระทบและได้รับความเดือดร้อนจากการร้องเรียน

๓. สถานที่ตั้ง

ตั้งอยู่ที่ ที่ทำการองค์การบริหารส่วนตำบลโคกสะอาด ตำบลโคกสะอาด อำเภอเมืองจังหวัดอุดรธานี

๔. หน้าที่ความรับผิดชอบ

เป็นศูนย์กลางในการรับเรื่องราวร้องทุกข์ / ร้องเรียน และให้บริการข้อมูลข่าวสาร ให้คำปรึกษา รับเรื่องปัญหาความต้องการและข้อเสนอแนะของประชาชน

๕. วัตถุประสงค์

๑. เพื่อให้การดำเนินงานจัดการข้อร้องเรียน / ร้องทุกข์ ของศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ / ร้องเรียน องค์การบริหารส่วนตำบลโคกสะอาด มีขั้นตอน / กระบวนการ และแนวทางในการปฏิบัติงานเป็นมาตรฐานเดียวกัน

๒. เพื่อให้มั่นใจว่าได้มีการปฏิบัติตามข้อกำหนด ระเบียบ หลักเกณฑ์เกี่ยวกับการจัดการข้อร้องเรียน / ร้องทุกข์ ที่กำหนดไว้อย่างสม่ำเสมอและมีประสิทธิภาพ

๖. คำจำกัดความ

“ผู้รับบริการ” หมายถึง ผู้ที่มาใช้บริการจากส่วนราชการและประชาชนทั่วไป

“ผู้มีส่วนได้เสีย” หมายถึง ผู้ที่ได้รับผลกระทบ ทั้งทางบวกและทางลบ ทั้งทางตรงและทางอ้อม จากการดำเนินการของส่วนราชการ เช่น ประชาชนในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลโคกสะอาด

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

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

“ช่องทางกรรับข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์” หมายถึง ช่องทางต่าง ๆ ที่ใช้ในการรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ เช่น ติดต่อด้วยตนเอง/ติดต่อทางโทรศัพท์/เว็บไซต์ องค์การบริหารส่วนตำบลโคกสะอาด

๗. ระยะเวลาเปิดให้บริการ

เปิดให้บริการวันจันทร์ ถึง วันศุกร์ ตั้งแต่เวลา ๐๘.๓๐ - ๑๖.๓๐ น.

๘. ขั้นตอนการปฏิบัติงาน

การแต่งตั้งผู้รับผิดชอบจัดการข้อร้องเรียน / ร้องทุกข์ ของหน่วยงาน

๘.๑ จัดตั้งศูนย์ / จุดรับข้อร้องเรียน / ร้องทุกข์ ของหน่วยงาน

๘.๒ จัดทำคำสั่งแต่งตั้งเจ้าหน้าที่ประจำศูนย์

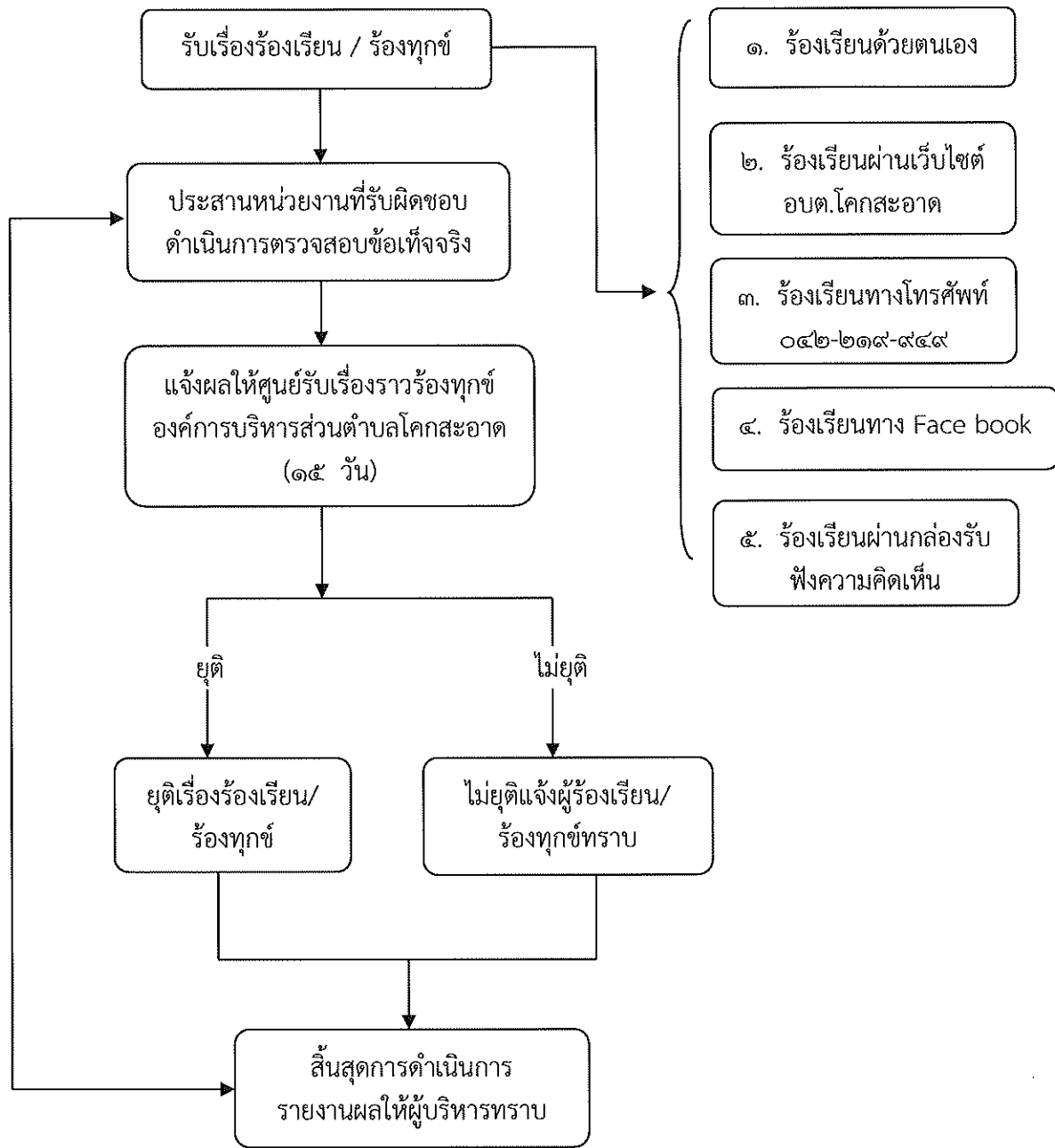
๘.๓ แจ้งผู้รับผิดชอบตามคำสั่งองค์การบริหารส่วนตำบลโคกสะอาด เพื่อความสะดวกในการประสานงาน

๙. การรับและตรวจสอบข้อร้องเรียน / ร้องทุกข์ จากช่องทางต่าง ๆ

ดำเนินการรับและติดตามตรวจสอบข้อร้องเรียน / ร้องทุกข์ ที่เข้ามายังหน่วยงานจากช่องทางต่าง ๆ โดยมีข้อปฏิบัติตามที่กำหนด ดังนี้

ช่องทาง	ความถี่ในการตรวจสอบช่องทาง	ระยะเวลาดำเนินการรับข้อร้องเรียน / ร้องทุกข์ เพื่อประสานหาทางแก้ไขปัญหา	หมายเหตุ
ร้องเรียนด้วยตนเอง ณ ศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ อบต.โคกสะอาด	ทุกครั้งที่มีการร้องเรียน	ภายใน ๑ วันทำการ	
ร้องเรียนผ่านเว็บไซต์ อบต.โคกสะอาด	ทุกวัน	ภายใน ๑ วันทำการ	
ร้องเรียนทางโทรศัพท์ ๐๔๒-๒๑๙-๙๔๙	ทุกวัน	ภายใน ๑ วันทำการ	

๑๐. แผนผังกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน / ร้องทุกข์



๑๑. การบันทึกข้อร้องเรียน

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

๑๐.๒ ทุกช่องทางที่มีการร้องเรียน เจ้าหน้าที่ต้องบันทึกข้อร้องเรียน / ร้องทุกข์ ลงสมุดบันทึกข้อความร้องเรียน / ร้องทุกข์

๑๒. หลักเกณฑ์และวิธีการในการตอบสนองหรือการแจ้งผลการพิจารณาให้ผู้ร้องเรียน / ร้องทุกข์ ทราบ

๑๒.๑ กรณีเป็นการขอข้อมูลข่าวสาร ประสานหน่วยงานผู้ครอบครองเอกสาร เจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้อง เพื่อให้ข้อมูลแก่ผู้ร้องขอได้ทันที

๑๒.๒ ข้อร้องเรียน / ร้องทุกข์ ที่เป็นการร้องเรียนเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการของหน่วยงาน เช่น ไฟฟ้าสาธารณะดับ การจัดการขยะมูลฝอย ตัดต้นไม้ กลิ่นเหม็นรบกวน เป็นต้น ให้เจ้าหน้าที่จัดทำบันทึกข้อความเสนอไปยังผู้บริหาร เพื่อสั่งการหน่วยงานที่เกี่ยวข้องเพื่อดำเนินการแก้ไขปัญหาตามอำนาจหน้าที่ พร้อมทั้งรายงานผลการดำเนินการให้ผู้ร้องเรียนทราบโดยทันที

๑๒.๓ ข้อร้องเรียน / ร้องทุกข์ ที่ไม่อยู่ในความรับผิดชอบขององค์การบริหารส่วนตำบล โศกสะอาด ให้ดำเนินการประสานหน่วยงานภายนอกที่เกี่ยวข้อง เพื่อให้เกิดความรวดเร็วและถูกต้องในการแก้ไขปัญหา พร้อมทั้งรายงานผลการดำเนินการให้ผู้ร้องเรียนทราบภายในกำหนดระยะเวลา ๑๕ วัน

๑๒.๔ ข้อร้องเรียนที่ส่งผลกระทบต่อหน่วยงาน เช่น กรณี ผู้ร้องเรียนทำหนังสือร้องเรียน การปฏิบัติงานหรือการให้บริการของเจ้าหน้าที่ภายในหน่วยงาน หรือความไม่โปร่งใสในการจัดซื้อจัดจ้าง ให้เจ้าหน้าที่จัดทำบันทึกข้อความเพื่อเสนอผู้บริหารพิจารณาสั่งการไปยังส่วนราชการภายในหน่วยงานที่รับผิดชอบ เพื่อดำเนินการตรวจสอบข้อเท็จจริง ถ้าตรวจสอบแล้วมีมูลตามการร้องเรียน ให้รายงานเสนอผู้บริหารเพื่อพิจารณาดำเนินการทางวินัยหรือตามกฎหมายที่เกี่ยวข้อง พร้อมทั้งรายงานผลการดำเนินการให้ผู้ร้องเรียนทราบภายในกำหนดระยะเวลา ๑๕ วัน

๑๓. การติดตามแก้ไขปัญหาข้อร้องเรียน

ให้ส่วนราชการภายในหน่วยงานที่เกี่ยวข้องรายงานผลการดำเนินการให้ทราบภายใน ๕ วันทำการ เพื่อเจ้าหน้าที่ศูนย์ฯ จะได้แจ้งให้ผู้ร้องเรียนทราบต่อไป

๑๔. การรายงานผลการดำเนินการให้ผู้บริหารทราบ

ให้รวบรวมรายงานสรุปข้อร้องเรียนหลังจากสิ้นปีงบประมาณ เพื่อนำมาวิเคราะห์การจัดการข้อร้องเรียน / ร้องทุกข์ ในภาพรวมของหน่วยงาน เพื่อใช้เป็นแนวทางในการแก้ไข ปรับปรุง พัฒนาองค์กรต่อไป

๑๕. กำหนดระยะเวลาในการดำเนินการแก้ไขข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ และการรายงานผลการดำเนินการให้ผู้ร้องเรียนทราบ

การดำเนินการแก้ไขข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ ให้ศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์องค์การบริหารส่วนตำบลโศกสะอาด ดำเนินการตรวจสอบและพิจารณาส่งเรื่องให้ส่วนราชการภายในหน่วยงานที่เกี่ยวข้องดำเนินการแก้ไขปัญหาข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ให้แล้วเสร็จ พร้อมทั้งรายงานผลการดำเนินการให้ผู้ร้องเรียนทราบภายในกำหนดระยะเวลา ๑๕ วัน

๑๖. แบบฟอร์ม

แบบฟอร์มใบรับแจ้งเหตุเรื่องราวร้องเรียน / ร้องทุกข์

๑๗. จัดทำโดย

ศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์องค์การบริหารส่วนตำบลโคกสะอาด

หมายเลขโทรศัพท์ ๐๔๒-๒๑๙-๙๔๙

หมายเลขโทรสาร ๐๔๒-๒๑๙-๙๔๙

เว็บไซต์ www.khoksaatudon.go.th

แผนผังกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์

