



คู่มือการปฏิบัติงาน เรื่องร้องเรียน / ร้องทุกข์

ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน / ร้องทุกข์
โทร/โทรสาร 044-756601
องค์การบริหารส่วนตำบลเมืองนาท
อำเภอขามสะแกแสง จังหวัดนครราชสีมา

คำนำ

คู่มือการปฏิบัติงานเรื่องร้องเรียน / ร้องทุกข์ของศูนย์รับเรื่องร้องเรียน / ร้องทุกข์ องค์การบริหารส่วนตำบลเมืองนาทฉบับนี้ จัดทำขึ้นเพื่อเป็นแนวทางการดำเนินการจัดการข้อร้องเรียน / ร้องทุกข์ ทั้งนี้ การจัดการข้อร้องเรียน / ร้องทุกข์ จำเป็นต้องมีขั้นตอน / กระบวนการ และแนวทางในการปฏิบัติงานที่ชัดเจน และเป็นมาตรฐานเดียวกัน เพื่อให้การบริหารระบบราชการเป็นไปด้วยความถูกต้อง บริสุทธิ์ยุติธรรมควบคู่ไปกับการพัฒนา บำบัดทุกข์ บำรุงสุข ตลอดจนดำเนินการแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนของประชาชนได้อย่างมีประสิทธิภาพ

ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน / ร้องทุกข์
องค์การบริหารส่วนตำบลเมืองนาท

สารบัญ

เรื่อง	หน้า
บทนำ	1
หลักการและเหตุผล	1
วัตถุประสงค์ในการจัดทำคู่มือ	1
การจัดตั้งศูนย์รับเรื่องร้องเรียน / ร้องทุกข์ องค์การบริหารส่วนตำบลเมืองนาท	2
สถานที่ตั้ง	2
วัตถุประสงค์ในการจัดตั้งศูนย์	2
หน้าที่ความรับผิดชอบ	2
ประเภท / ลักษณะการร้องเรียน / ร้องทุกข์	2
วิธีการยื่นคำร้องเรียน / ร้องทุกข์	3
ช่องทางการร้องเรียน / ร้องทุกข์	3
แผนผังกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน / ร้องทุกข์	4
ขั้นตอนการปฏิบัติงาน	5
การรับและตรวจสอบข้อร้องเรียนจากช่องทางต่าง ๆ	5
การบันทึกข้อร้องเรียน / ร้องทุกข์	5
การประสานหน่วยงานเพื่อแก้ไขข้อร้องเรียนและการแจ้งกลับผู้ร้องเรียน	6
การติดตามการแก้ไขข้อร้องเรียน / ร้องทุกข์	6
การรายงานผลการจัดการข้อร้องเรียน / ร้องทุกข์ของหน่วยงาน	6
ภาคผนวก	
แบบฟอร์มคำร้องเรียน / ร้องทุกข์	
แบบฟอร์มคำร้องทั่วไป	

บทนำ

หลักการและเหตุผล

พระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. 2446 ได้กำหนดแนวทางปฏิบัติราชการ มุ่งให้เกิดประโยชน์สุขแก่ประชาชน โดยยึดประชาชนเป็นศูนย์กลางเพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชน ให้ประชาชนเกิดความผาสุกและความเป็นอยู่ที่ดี เกิดผลสัมฤทธิ์ต่องานบริหารมีประสิทธิภาพและเกิดความคุ้มค่าในการให้บริการ ไม่มีขั้นตอนปฏิบัติงานเกิดความจำเป็น มีการปรับปรุงภารกิจให้ทันต่อสถานการณ์ ประชาชนได้รับการอำนวยความสะดวกและได้รับการตอบสนองความต้องการและมีการประเมินผลการให้บริการสม่ำเสมอ

ประกอบกับแนวทางการประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น Integrity Transparency Assessment (ITA) โดยทางสำนักงานคณะกรรมการป้องกันและปราบปรามการทุจริตแห่งชาติ เสนอการบูรณาการเครื่องมือการประเมินคุณธรรมการดำเนินงาน (Integrity Assessment) และดัชนีวัดความโปร่งใสของหน่วยงานภาครัฐของสำนักงานคณะกรรมการป้องกันและปราบปรามการทุจริตแห่งชาติ

จึงได้จัดทำคู่มือปฏิบัติงานด้านการร้องเรียน / ร้องทุกข์ (เรื่องร้องเรียนทั่วไปและเรื่องร้องเรียนการจัดซื้อจัดจ้าง) ขององค์การบริหารส่วนตำบลเมืองนาท เพื่อเป็นแนวทางในการปฏิบัติงานเพื่อให้เป็นมาตรฐานเดียวกัน เกิดความเป็นธรรมและโปร่งใส

วัตถุประสงค์ในการจัดทำคู่มือ

1. เพื่อให้การดำเนินงานจัดการข้อร้องเรียน / ร้องทุกข์ ของศูนย์รับเรื่องร้องเรียน / ร้องทุกข์ องค์การบริหารส่วนตำบลเมืองนาท มีขั้นตอน กระบวนการ เพื่ออำนวยความสะดวกให้กับประชาชน
2. เพื่อให้เจ้าหน้าที่องค์การบริหารส่วนตำบลเมืองนาท ใช้เป็นแนวทางในการปฏิบัติงานในการรับเรื่องร้องเรียน / ร้องทุกข์
3. เพื่อสร้างมาตรฐานการปฏิบัติงานให้มีมาตรฐานเดียวกัน เกิดความเป็นธรรมและโปร่งใส และเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ

การจัดตั้งศูนย์รับเรื่องร้องเรียน / ร้องทุกข์ องค์การบริหารส่วนตำบลเมืองนาท

สถานที่ตั้ง

ณ ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน / ร้องทุกข์ องค์การบริหารส่วนตำบลเมืองนาท หมู่ที่ 3 ตำบลเมืองนาท อำเภอลำดวน จังหวัดสุรินทร์ 30290

วัตถุประสงค์ในการจัดตั้งศูนย์

เพื่อให้การดำเนินงานจัดการข้อร้องเรียน / ร้องทุกข์ ของศูนย์รับเรื่องร้องเรียน / ร้องทุกข์ องค์การบริหารส่วนตำบลเมืองนาท มีขั้นตอน กระบวนการ เพื่ออำนวยความสะดวกให้กับประชาชน เป็นมาตรฐานเดียวกัน เกิดความเป็นธรรมและโปร่งใส และเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ และเพื่อให้มั่นใจได้ว่าการปฏิบัติตามข้อกำหนด ระเบียบหลักเกณฑ์เกี่ยวกับการจัดการข้อร้องเรียน / ร้องทุกข์ที่กำหนดไว้อย่างสม่ำเสมอและมีประสิทธิภาพ

หน้าที่ความรับผิดชอบ

เป็นศูนย์กลางในการรับเรื่องร้องเรียน / ร้องทุกข์ และให้บริการข้อมูลข่าวสาร ให้คำปรึกษา รับปัญหา ความต้องการและข้อเสนอแนะของประชาชน

ประเภทและลักษณะการร้องเรียน / ร้องทุกข์

กำหนดประเภทการรับเรื่องร้องเรียน / ร้องทุกข์ ไว้ 2 ประเภท ดังนี้

1. ร้องเรียน / ร้องทุกข์ เรื่องทั่วไป
2. ร้องเรียน / ร้องทุกข์ เรื่องจัดซื้อจัดจ้าง

โดยการร้องเรียน / ร้องทุกข์ ต้องมีลักษณะดังนี้

- (1) เรื่องที่อาจนำมาร้องเรียน / ร้องทุกข์ได้ ต้องเป็นเรื่องที่ผู้ร้องได้รับความเดือนร้อนหรือเสียหาย หรืออาจเดือดร้อนหรือเสียหายโดยมีอาจหลีกเลี่ยงได้
- (2) เรื่องที่ร้องเรียน / ร้องทุกข์ ต้องเป็นเรื่องจริงที่มีมูลเหตุ มิได้หลังสร้างกระแสหรือสร้างข่าวที่เสียหายต่อบุคคลอื่น
- (3) การใช้บริการร้องเรียน / ร้องทุกข์ องค์การบริหารส่วนตำบลเมืองนาทต้องสามารถติดต่อกลับไปยังผู้ร้องได้ เพื่อยืนยันว่ามีตัวตนจริง

วิธีการยื่นคำร้องเรียน / ร้องทุกข์

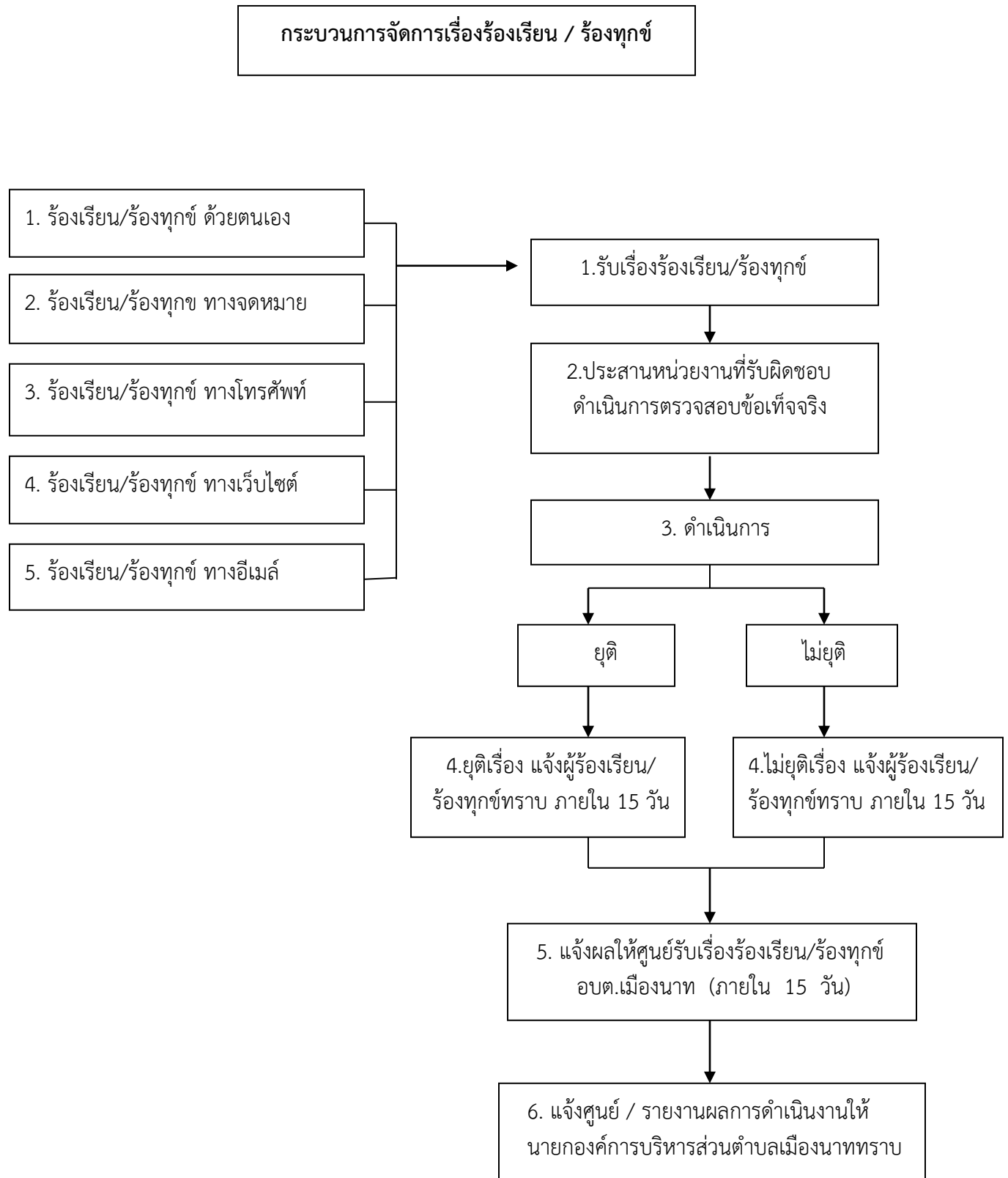
1. ใช้ถ้อยคำสุภาพ และมี
 - วัน เดือน ปี
 - ชื่อและที่อยู่ของผู้ร้องเรียน / ร้องทุกข์
 - ข้อเท็จจริง หรือพฤติการณ์ของเรื่องที่ร้องเรียน / ร้องทุกข์ ได้อย่างชัดเจนว่าได้รับความเดือดร้อนหรือเสียหายอย่างไร ต้องการให้แก้ไขดำเนินการอย่างไร หรือชี้ช่องทางแจ้งเบาะแสเกี่ยวกับการทุจริตของเจ้าหน้าที่ / หน่วยงาน ได้ชัดเจนเพียงพอที่สามารถดำเนินการสืบสวนสอบสวนได้
 - ระบุพยานเอกสาร ที่อาจไม่รับพิจารณา
2. เรื่องร้องเรียน / ร้องทุกข์ ที่อาจไม่รับพิจารณา
 - คำร้องเรียน / ร้องทุกข์ ที่มีได้ทำเป็นหนังสือ หรือไม่ระบุชื่อและที่อยู่ของผู้ร้องเรียน / ร้องทุกข์ จะถือว่าเป็นบัตรสนเท่ห์
 - คำร้องเรียน / ร้องทุกข์ ที่ไม่ระบุพยานหรือหลักฐานเพียงพอ หรือเป็นเรื่องที่มีลักษณะเป็นเรื่องสนเท่ห์ หรือการแจ้งเบาะแสไม่เพียงพอที่จะสามารถดำเนินการสืบสวนสอบสวนต่อไปได้

ช่องทางการร้องเรียน / ร้องทุกข์

1. ด้วยตนเอง ที่ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน / ร้องทุกข์ องค์การบริหารส่วนตำบลเมืองนาท
2. ทางจดหมาย ส่งมาที่ ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน / ร้องทุกข์ องค์การบริหารส่วนตำบลเมืองนาท หมู่ที่ 3 ตำบลเมืองนาท อำเภอขามสะแกแสง จังหวัดนครราชสีมา 30290
3. ทางโทรศัพท์

สายตรง	- นายกองค์การบริหารส่วนตำบลเมืองนาท	089-8490017
	- ปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลเมืองนาท	081-2651700
	- ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน / ร้องทุกข์	044-756601
4. เว็บไซต์ในเว็บไซต์ WWW.muangnat.go.th
5. ทางอีเมล obt.muangnat@hotmail.com

แผนผังกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน / ร้องทุกข์



ขั้นตอนการปฏิบัติงาน

การแต่งตั้งผู้รับผิดชอบการจัดการข้อร้องเรียน / ร้องทุกข์

1. จัดตั้งศูนย์รับเรื่องร้องเรียน / ร้องทุกข์ องค์การบริหารส่วนตำบลเมืองนาท
2. จัดทำคำสั่งแต่งตั้งคณะกรรมการและเจ้าหน้าที่ประจำศูนย์เพื่อดำเนินการ
3. กำหนดแผนผังกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน / ร้องทุกข์
4. ประชาสัมพันธ์ให้ประชาชนทราบ

การรับและตรวจสอบข้อร้องเรียน / ร้องทุกข์จากช่องทางต่าง ๆ

ดำเนินการรับและตรวจสอบข้อร้องเรียน / ร้องทุกข์ ที่เข้ามายังหน่วยงานจากช่องทางต่าง ๆ มีข้อปฏิบัติตามที่กำหนด ดังนี้

ช่องทาง	ความถี่ในการตรวจสอบช่องทาง	ระยะเวลาดำเนินการรับเรื่องร้องเรียน / แจ้งหน่วยงานผู้รับผิดชอบดำเนินการ
1. ร้องเรียน/ร้องทุกข์ ด้วยตนเอง	ทุกครั้งที่มีผู้ร้องเรียน	ภายใน 1 – 2 วันทำการ
2. ร้องเรียน/ร้องทุกข์ ทางจดหมาย	ทุกวัน	ภายใน 1 – 2 วันทำการ
3. ร้องเรียน/ร้องทุกข์ ทางโทรศัพท์ 044-756601	ทุกวัน	ภายใน 1 – 2 วันทำการ
4. ร้องเรียน/ร้องทุกข์ ทางเว็บไซต์ www.muangnat.go.th	ทุกวัน	ภายใน 1 – 2 วันทำการ
5. ร้องเรียน/ร้องทุกข์ ทางอีเมลล์ obt.maungnat@hotmail.com	ทุกวัน	ภายใน 1 – 2 วันทำการ

การบันทึกข้อร้องเรียน / ร้องทุกข์

1. กรอกรูปแบบฟอร์มบันทึกข้อร้องเรียน / ร้องทุกข์ โดยมีรายละเอียดคือ ชื่อ - สกุล ที่อยู่ หมายเลขโทรศัพท์สำหรับติดต่อกลับ เรื่องร้องเรียนและสถานที่เกิดเหตุ รายละเอียดอื่น ๆ ตามที่เห็นสมควร
2. ทุกช่องทางที่มีการร้องเรียน / ร้องทุกข์ เจ้าหน้าที่ ต้องบันทึกลงบนทะเบียนรับเรื่องร้องเรียน / ร้องทุกข์

การประสานหน่วยงานเพื่อแก้ไขข้อร้องเรียน / ร้องทุกข์ และการแจ้งกลับผู้ร้องเรียน / ร้องทุกข์

- กรณีเป็นการขอข้อมูลข่าวสาร ประสานหน่วยงานผู้ครอบครองเอกสารเจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้องเพื่อให้ข้อมูลแก่ผู้ร้องขอได้ทันที
- ข้อร้องเรียน / ร้องทุกข์ เรื่องทั่วไป ที่เป็นการร้องเรียนเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการของหน่วยงาน เช่น ไฟฟ้าสาธารณะ การจัดการขยะมูลฝอย ตัดต้นไม้ กลิ่นเหม็นรบกวน เป็นต้น เบื้องต้นให้แจ้งไปยังหน่วยงานที่เกี่ยวข้องทราบเพื่อเตรียมดำเนินการ และรายงานผู้บริหารทราบเพื่อส่งการหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง สำหรับข้อร้องเรียนที่ไม่อยู่ในอำนาจความรับผิดชอบขององค์การบริหารส่วนตำบลเมืองนาท ให้ดำเนินการประสาน แจ้งหน่วยงานภายนอกที่เกี่ยวข้อง เพื่อให้เกิดความรวดเร็ว และถูกต้องชัดเจนในการแก้ไขปัญหาต่อไป
- ข้อร้องเรียน / ร้องทุกข์ เรื่องการจัดซื้อจัดจ้าง ที่ส่งผลกระทบต่อหน่วยงาน เช่น กรณีผู้ร้องเรียนทำหนังสือร้องเรียนความไม่โปร่งใสในการจัดซื้อจัดจ้าง ให้เจ้าหน้าที่จัดทำบันทึกข้อความเพื่อเสนอผู้บริหารพิจารณาส่งการไปยังหน่วยงานที่รับผิดชอบ เพื่อดำเนินการตรวจสอบและแจ้งผู้ร้องเรียนต่อไป

การติดตามการแก้ไขข้อร้องเรียน / ร้องทุกข์

- ให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง รายงานผลการดำเนินการให้ผู้ร้องเรียน / ร้องทุกข์ทราบ ภายใน 15 วันทำการ และรายงานศูนย์ ฯ ทราบด้วย

การรายงานผลการจัดการข้อร้องเรียน / ร้องทุกข์ของหน่วยงาน

- รวบรวมและรายงานสรุปการจัดการข้อร้องเรียน / ร้องทุกข์ประจำเดือน
- รวบรวมรายงานสรุปข้อร้องเรียน หลังจากสิ้นปีงบประมาณ เพื่อนำมาวิเคราะห์การจัดการข้อร้องเรียน / ร้องทุกข์ ในภาพรวมของหน่วยงาน เพื่อใช้เป็นแนวทางในการแก้ไขปรับปรุงพัฒนากระบวนการทำงานต่อไป

ภาคผนวก

คำร้องเรียน / ร้องทุกข์

ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน / ร้องทุกข์
องค์การบริหารส่วนตำบลเมืองนาท

วันที่ เดือน พ.ศ.

เรื่อง

เรียน นายกองค์การบริหารส่วนตำบลเมืองนาท

ด้วยข้าพเจ้า นาย / นาง / นางสาว

อายุ ปี หมายเลขบัตรประจำประชาชน ออกโดย อยู่

บ้านเลขที่ หมู่ที่ ตำบล อำเภอ จังหวัด

โทรศัพท์ อาชีพ

มีความประสงค์ขอร้องเรียน / ร้องทุกข์ เรื่อง

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

ทั้งนี้ ข้าพเจ้าขอรับรองว่า ข้อความข้างต้นนี้เป็นความจริงทุกประการ และยินดีรับผิดชอบทางกฎหมายทั้งทางแพ่งและทางอาญาหากละเมิด

โดยข้าพเจ้าขอส่งเอกสารหลักฐานประกอบการร้องเรียน / ร้องทุกข์ (ถ้ามี) ได้แก่

- 1) จำนวนชุด
- 2) จำนวนชุด
- 3) จำนวนชุด

(ลงชื่อ)

(.....)

ผู้ร้องเรียน / ร้องทุกข์

คำทั่วไป

ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน / ร้องทุกข์
องค์การบริหารส่วนตำบลเมืองนาท

วันที่ เดือน พ.ศ.

เรื่อง

เรียน นายกองค์การบริหารส่วนตำบลเมืองนาท

ด้วยข้าพเจ้า นาย / นาง / นางสาว

อายุ ปี หมายเลขบัตรประจำประชาชน ออกโดย อยู่

บ้านเลขที่ หมู่ที่ ตำบล อำเภอ จังหวัด

โทรศัพท์ อาชีพ

ข้าพเจ้ามีความประสงค์ให้องค์การบริหารส่วนตำบลเมืองนาท พิจารณาดำเนินการช่วยเหลือ
หรือแก้ไขปัญหาในเรื่อง

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

ทั้งนี้ ข้าพเจ้าขอรับรองว่า ข้อความข้างต้นนี้เป็นความจริงทุกประการ

(ลงชื่อ)

(.....)

ผู้ร้องเรียน / ร้องทุกข์

