



คู่มือการปฏิบัติงาน รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์

องค์การบริหารส่วนตำบลสินปุ่น
อำเภอพระแสง จังหวัดสุราษฎร์ธานี

คำนำ

คู่มือการปฏิบัติงานรับเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ ฉบับนี้จัดทำขึ้นเพื่อเป็นแนวทางการดำเนินการจัดการข้อร้องเรียน ร้องทุกข์ ขององค์การบริหารส่วนตำบลสินปุน ทั้งนี้การจัดการข้อร้องเรียนจนได้ยุติ ให้มีความรวดเร็วและมีประสิทธิภาพ เพื่อตอบสนองความต้องการและความคาดหวังของผู้รับบริการ จำเป็นต้องมีขั้นตอน/กระบวนการ และแนวทางการปฏิบัติงานที่ชัดเจนและเป็นมาตรฐานเดียวกัน

สำนักปลัด

องค์การบริหารส่วนตำบลสินปุน

สารบัญ

หลักการและเหตุผล	๑
สถานที่ตั้ง	๑
วัตถุประสงค์	๑
คำจำกัดความ	๑
ระยะเวลารับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์	๑
ช่องทางการร้องเรียน	๑
แผนผังกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์	๒
การรับและตรวจสอบข้อร้องเรียนร้องทุกข์ จากช่องทางต่างๆ	๓
การบันทึกข้อร้องเรียน	๓
การประสานหน่วยงานเพื่อแก้ไขปัญหาข้อร้องเรียนร้องทุกข์ และการแจ้งผู้ร้องเรียนร้องทุกข์ทราบ	๓
การรายงานผลการดำเนินการให้ผู้บริหารทราบ	๔
มาตรฐานงาน	๔
ภาคผนวก	
การกรอกข้อมูลร้องเรียนร้องทุกข์ผ่านเว็บไซต์ขององค์การบริหารส่วนตำบลสินปุน	
แบบฟอร์มคำร้องเรียนร้องทุกข์ (กรณีด้วยตนเอง)	
แบบฟอร์มคำร้องเรียนร้องทุกข์ (กรณีทางโทรศัพท์)	

คู่มือการปฏิบัติงานรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์

องค์การบริหารส่วนตำบลสินปุน

๑. **หลักการและเหตุผล** พระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ.๒๕๔๖ ได้กำหนดแนวทางปฏิบัติราชการ มุ่งให้เกิดประโยชน์สุขแก่ประชาชนโดยยึดประชาชนเป็นศูนย์กลาง เพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชนให้เกิดความผาสุกและความเป็นอยู่ที่ดีของประชาชน เกิดผลสัมฤทธิ์ต่อ งานบริการที่มีประสิทธิภาพและเกิดความคุ้มค่าในการให้บริการ ไม่มีขั้นตอนปฏิบัติงานเกินความจำเป็น มีการปรับปรุงภารกิจให้ทันต่อสถานการณ์ประชาชนได้รับการอำนวยความสะดวกและได้รับการตอบสนองความต้องการ และมีการประเมินผลการให้บริการอย่างสม่ำเสมอ

๒. **สถานที่รับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์** องค์การบริหารส่วนตำบลสินปุน อำเภอพระแสง จังหวัดสุราษฎร์ธานี

๓. วัตถุประสงค์

๑. เพื่อให้การดำเนินงานจัดการข้อร้องเรียน / ร้องทุกข์ ขององค์การบริหารส่วนตำบลสินปุน มีขั้นตอน / กระบวนการ และแนวทางในการปฏิบัติงานเป็นมาตรฐานเดียวกัน

๒. เพื่อให้มั่นใจว่าได้มีการปฏิบัติตามข้อกำหนด ระเบียบ หลักเกณฑ์เกี่ยวกับการจัดการข้อร้องเรียน/ ร้องทุกข์ ที่กำหนดไว้อย่างสม่ำเสมอและมีประสิทธิภาพ

๔. คำจำกัดความ

“ผู้รับบริการ” หมายถึง ผู้ที่มารับบริการจากส่วนราชการและประชาชนทั่วไป

“ผู้มีส่วนได้เสีย” หมายถึง ผู้ที่ได้รับผลกระทบ ทั้งทางบวกและทางลบ ทั้งทางตรงและทางอ้อม จากการดำเนินงานของส่วนราชการ เช่น ประชาชนในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลสินปุน

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

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

“ช่องทางการรับข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์” หมายถึง ช่องทางต่าง ๆ ที่ใช้ในการรับเรื่องร้องเรียน/ ร้องทุกข์ เช่น ติดต่อด้วยตนเอง/ติดต่อทางโทรศัพท์/เว็บไซต์/Face Book

“เจ้าหน้าที่” หมายถึงผู้ที่ได้รับการแต่งตั้งหรือมอบหมายจากผู้บริหารให้มีหน้าที่รับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์

๕. **ระยะเวลารับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์** วันจันทร์ ถึง วันศุกร์ (ยกเว้นวันหยุดที่ทางราชการกำหนด) ตั้งแต่เวลา ๐๘.๓๐ - ๑๖.๓๐ น.

๖. ช่องทางการร้องเรียน

๑) Banner แจ้งเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ ผ่านหน้า www.sinpun.go.th

๒) ร้องเรียนผ่านตู้ /กล่องรับความคิดเห็น (จดหมาย/บัตรสนเท่ห์/เอกสาร)

๓) ไปรษณีย์ปกติ (จดหมาย/บัตรสนเท่ห์/เอกสาร)

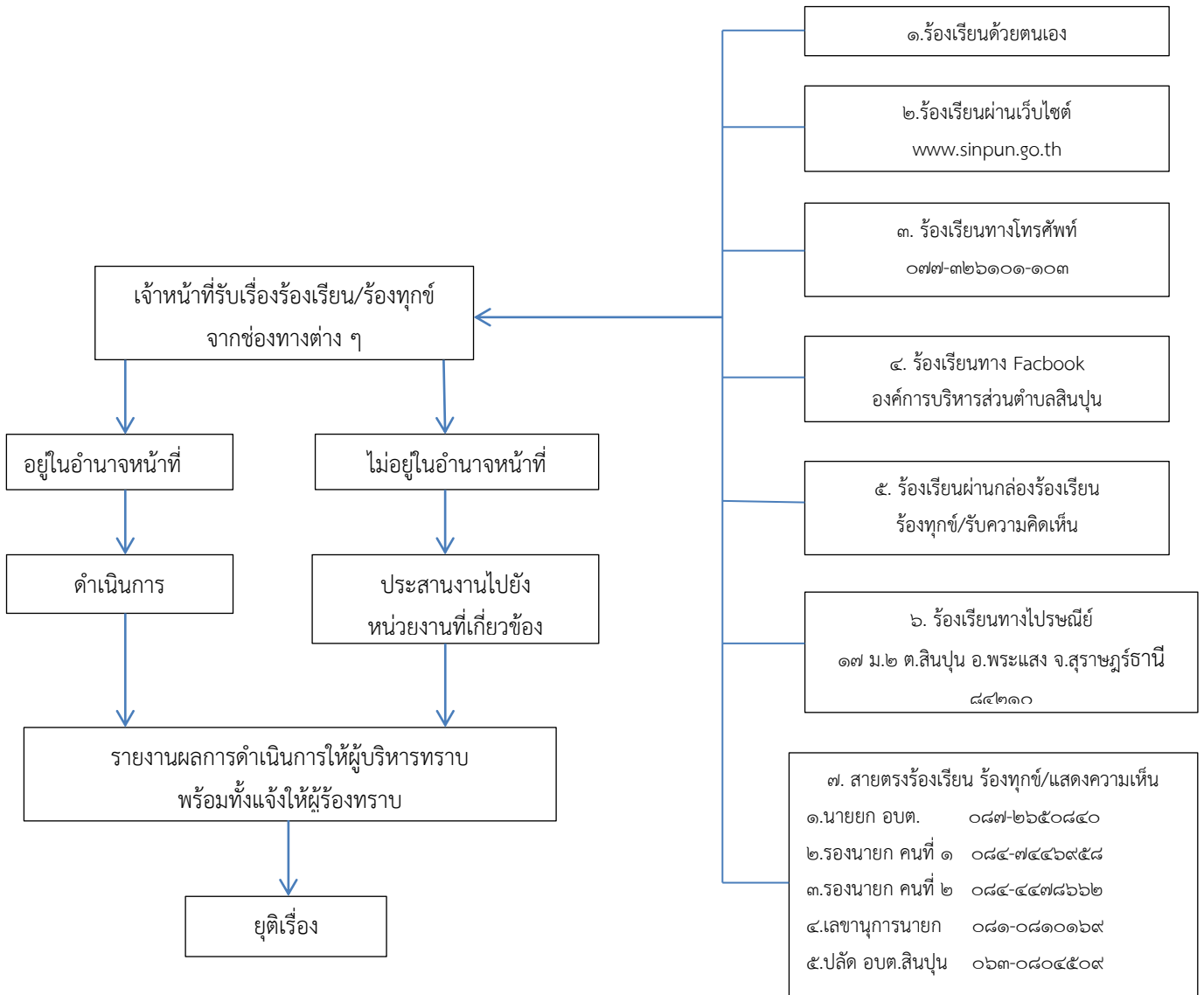
๔) ยื่นโดยตรง (จดหมาย/บัตรสนเท่ห์/เอกสาร)

๕) โทรศัพท์ ๐ ๗๗๓๒๖๑๐๑-๓

๖) Email ของหน่วยงาน

๗) ร้องเรียนทาง Facebook

แผนผังกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์



๗. การรับและตรวจสอบข้อร้องเรียน / ร้องทุกข์ จากช่องทางต่าง ๆ

ดำเนินการรับและติดตามตรวจสอบข้อร้องเรียน / ร้องทุกข์ ที่เข้ามายังหน่วยงานจากช่องทางต่าง ๆ โดยมีข้อปฏิบัติตามที่กำหนด ดังนี้

ช่องทาง	ความถี่ในการตรวจสอบช่องทาง	ระยะเวลาดำเนินการรับข้อร้องเรียน / ร้องทุกข์ เพื่อประสานหาทางแก้ไขปัญหา	หมายเหตุ
ร้องเรียนด้วยตนเอง ณ องค์การบริหารส่วนตำบลสินปุน	ทุกครั้งที่มีการร้องเรียน	ภายใน ๑-๒ วันทำการ	
ร้องเรียนผ่านเว็บไซต์ www.sinpun.go.th	ทุกวัน	ภายใน ๑-๒ วันทำการ	
ร้องเรียนทางโทรศัพท์ ๐๗๗๓๒๖๑๐๑-๒	ทุกวัน	ภายใน ๑-๒ วันทำการ	
ร้องเรียนทาง Face Book	ทุกวัน	ภายใน ๑-๒ วันทำการ	
ร้องเรียนผ่านกล่องร้องเรียน ร้องทุกข์/รับความคิดเห็น	ทุกวัน	ภายใน ๑-๒ วันทำการ	
ร้องเรียนทางไปรษณีย์	ทุกวัน	ภายใน ๑-๒ วันทำการ	
ร้องเรียนผ่านสายตรง	ทุกวัน	ภายใน ๑-๒ วันทำการ	

๘. การบันทึกข้อร้องเรียน

๘.๑ กรอกแบบฟอร์มบันทึกข้อร้องเรียน / ร้องทุกข์ โดยมีรายละเอียด ชื่อ-สกุล ที่อยู่ หมายเลข โทรศัพท์ ติดต่อ เรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ และสถานที่เกิดเหตุ

๘.๒ ทุกช่องทางที่มีการร้องเรียน เจ้าหน้าที่ต้องบันทึกข้อร้องเรียน / ร้องทุกข์ ลงทะเบียนรับเรื่องราวร้องเรียน / ร้องทุกข์

๙. การประสานหน่วยงานเพื่อแก้ปัญหาข้อร้องเรียน / ร้องทุกข์ และการแจ้งผู้ร้องเรียน / ร้องทุกข์ทราบ

๙.๑ กรณีเป็นการขอข้อมูลข่าวสาร ประสานหน่วยงานผู้ครอบครองเอกสาร เจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้อง เพื่อให้ข้อมูลแก่ผู้ร้องขอได้ทันที

๙.๒ ข้อร้องเรียน / ร้องทุกข์ ที่เป็นการร้องเรียนเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการของหน่วยงาน เช่น ไฟฟ้า สาธารณะดับ การจัดการขยะมูลฝอย ตัดต้นไม้ กลิ่นเหม็นรบกวน เป็นต้น จัดทำบันทึกข้อความหรือเสนอเรื่องไปยังผู้บริหารเพื่อสั่งการหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง โดยเบื้องต้นอาจโทรศัพท์แจ้งไปยังหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

๙.๓ ข้อร้องเรียน / ร้องทุกข์ ที่ไม่อยู่ในความรับผิดชอบขององค์การบริหารส่วนตำบลสินปุน ให้ดำเนินการประสานหน่วยงานภายนอกที่เกี่ยวข้อง เพื่อให้เกิดความรวดเร็วและถูกต้อง ในการแก้ไขปัญหา ต่อไป

๙.๔ ข้อร้องเรียนที่ส่งผลกระทบต่อหน่วยงาน เช่น กรณี ผู้ร้องเรียนทำหนังสือร้องเรียน ความไม่โปร่งใสในการจัดซื้อจัดจ้าง ให้เจ้าหน้าที่จัดทำบันทึกข้อความเพื่อเสนอผู้บริหารพิจารณาสั่งการไปยัง หน่วยงานที่รับผิดชอบ เพื่อดำเนินการตรวจสอบและแจ้งผู้ร้องเรียนทราบ ต่อไป

๑๐. การรายงานผลการดำเนินการให้ผู้บริหารทราบ

๑๐.๑ ให้รวบรวมและรายงานสรุปการจัดการข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ ในแต่ละเรื่องให้ผู้บริหารทราบ

๑๐.๒ ให้รวบรวมรายงานสรุปข้อร้องเรียนหลังจากสิ้นปีงบประมาณ เพื่อนำมาวิเคราะห์การ จัดการข้อร้องเรียน / ร้องทุกข์ ในภาพรวมของหน่วยงาน เพื่อใช้เป็นแนวทางในการแก้ไข ปรับปรุง พัฒนา องค์กรต่อไป

๑๑. **มาตรฐานงาน** การดำเนินการแก้ไขข้อร้องเรียน / ร้องทุกข์ ให้แล้วเสร็จภายในระยะเวลาที่กำหนด กรณีได้รับเรื่องร้องเรียน / ร้องทุกข์ ให้เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ขององค์การบริหารส่วนตำบลสินปุน ดำเนินการตรวจสอบและพิจารณาส่งเรื่องให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ดำเนินการแก้ไขปัญหาข้อร้องเรียน / ร้องทุกข์ให้แล้วเสร็จภายใน ๑๕ วัน ทำการ

๑๒. **แบบฟอร์ม** แบบฟอร์มใบรับแจ้งเหตุเรื่องร้องเรียน / ร้องทุกข์ (ภาคผนวก)

๑๓. **จัดทำโดย** สำนักปลัด องค์การบริหารส่วนตำบลสินปุน

- หมายเลขโทรศัพท์ ๐๗๗-๓๒๖๑๐๑ - ๒
- หมายเลขโทรสาร ๐๗๗-๓๒๖๑๐๓

ภาคผนวก

แบบคำร้องเรียน/ร้องทุกข์ (ด้วยตนเอง) (แบบคำร้องเรียน ๑)

องค์การบริหารส่วนตำบลสินปุน

วันที่.....เดือน..... พ.ศ.

เรื่อง

เรียน นายกองค์การบริหารส่วนตำบลสินปุน

ข้าพเจ้า..... อายุ.....ปี อยู่บ้านเลขที่.....

หมู่ที่..... ตำบล..... อำเภอ..... จังหวัด.....

โทรศัพท์..... อาชีพ..... ตำแหน่ง.....

ถือบัตร.....เลขที่.....

ออกโดย.....วันออกบัตร.....

บัตรหมดอายุ.....

มีความประสงค์ขอร้องทุกข์/ร้องเรียน เพื่อให้องค์การบริหารส่วนตำบลสินปุน พิจารณาดำเนินการช่วยเหลือหรือ แก้ไขปัญหาในเรื่อง.....

ทั้งนี้ ข้าพเจ้าขอรับรองว่าคำร้องเรียน/ร้องทุกข์ ตามข้างต้นเป็นจริง และยินดีรับผิดชอบทั้งทางแพ่งและทางอาญาหากจะพึงมี โดยข้าพเจ้าขอส่งเอกสารหลักฐานประกอบการร้องเรียน/ร้องทุกข์ (ถ้ามี) ได้แก่

๑)จำนวน.....ชุด

๒)จำนวน.....ชุด

๓)จำนวน.....ชุด

๔)จำนวน.....ชุด

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณาดำเนินการต่อไป

ขอแสดงความนับถือ

(ลงชื่อ)

(.....)

ผู้ร้องเรียน/ร้องทุกข์

องค์การบริหารส่วนตำบลสินปุน

วันที่.....เดือน..... พ.ศ.

เรื่อง

เรียน นายองค์การบริหารส่วนตำบลสินปุน

ข้าพเจ้า..... อายุ.....ปี อยู่บ้านเลขที่.....

หมู่ที่..... ถนนตำบลอำเภอจังหวัด

โทรศัพท์.....อาชีพ.....ตำแหน่ง.....

มีความประสงค์ขอเรียน/ร้องทุกข์ เพื่อให้องค์การบริหารส่วนตำบลสินปุน พิจารณาดำเนินการช่วยเหลือหรือ
แก้ไขปัญหาในเรื่อง.....

.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....

โดยขออ้าง.....
.....
.....

.....เป็นพยานหลักฐานประกอบ

ทั้งนี้ ข้าพเจ้าขอรับรองว่าคำร้องเรียน/ร้องทุกข์ ตามข้างต้นเป็นจริง และเจ้าหน้าที่ได้แจ้งให้ข้าพเจ้า
ทราบแล้วว่าหากเป็นคำร้องที่ไม่สุจริตอาจต้องรับผิดชอบตามกฎหมายได้

ลงชื่อ..... จนท.ผู้รับเรื่อง
(.....)

ตำแหน่ง.....
วันที่.....เดือน..... พ.ศ.....
เวลา.....