



คู่มือการปฏิบัติงาน
การจัดการเรื่องราวร้องเรียน/ร้องทุกข์
เพื่อป้องกันการทุจริตในหน่วยงาน

ศูนย์รับเรื่องราวร้องเรียน/ร้องทุกข์
องค์การบริหารส่วนตำบลเกษมทรัพย์

โทร. ๐ ๔๔๐๐ ๙๘๙๒

โทรสาร ๐ ๔๔๐๐ ๙๘๙๓

<http://www.kasemsub.go.th>

คำนำ

คู่มือการปฏิบัติงานรับเรื่องราวร้องทุกข์ของ ศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์องค์การบริหารส่วนตำบล
เกษมทรัพย์ฉบับนี้ จัดทำขึ้นเพื่อเป็นแนวทางการดำเนินการจัดการข้อร้องเรียนของศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์
องค์การบริหารส่วนตำบลเกษมทรัพย์ทั้งนี้ การจัดการข้อร้องเรียนจนได้ข้อยุติ ให้มีความรวดเร็วและมี
ประสิทธิภาพ เพื่อตอบสนองความต้องการและความคาดหวังของผู้รับบริการ จำเป็นจะต้องมีขั้นตอน /
กระบวนการ และแนวทางในการปฏิบัติงานที่ชัดเจนและเป็นมาตรฐานเดียวกัน

ศูนย์รับเรื่องราวร้องเรียน/ร้องทุกข์
องค์การบริหารส่วนตำบลเกษมทรัพย์

สารบัญ

| เรื่อง | หน้า |
|--|------|
| หลักการและเหตุผล | ๑ |
| การจัดตั้งศูนย์รับเรื่องราวร้องเรียน/ร้องทุกข์ขององค์การบริหารส่วนตำบลเกษมทรัพย์ | ๑ |
| สถานที่ตั้ง | ๑ |
| หน้าที่ความรับผิดชอบ | ๑ |
| วัตถุประสงค์ | ๑ |
| คำจำกัดความ | ๑ |
| แผนผังกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน / ร้องทุกข์ | ๓ |
| ขั้นตอนการปฏิบัติงาน | ๔ |
| การรับและตรวจสอบข้อร้องเรียนจากช่องทางต่าง ๆ | ๔ |
| การบันทึกข้อร้องเรียน | ๔ |
| การประสานหน่วยงานเพื่อแก้ไขข้อร้องเรียนและการแจ้งกลับผู้ร้องเรียน | ๔ |
| ติดตามการแก้ไขข้อร้องเรียน | ๕ |
| การรายงานผลการจัดการข้อร้องเรียนของหน่วยงาน | ๕ |
| มาตรฐานงาน | ๕ |
| แบบฟอร์ม | ๕ |
| จัดทำโดย | ๕ |
| ภาคผนวก | |
| แบบฟอร์มใบรับแจ้งเหตุเรื่องราวร้องเรียน / ร้องทุกข์ | |

คู่มือการปฏิบัติงานรับเรื่องราวร้องเรียน/ร้องทุกข์ ศูนย์รับเรื่องราวร้องเรียน/ร้องทุกข์องค์การบริหารส่วนตำบลเกษมทรัพย์

๑. หลักการและเหตุผล

พระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ.๒๕๕๖ ได้กำหนดแนวทางปฏิบัติราชการ มุ่งให้เกิดประโยชน์สุขแก่ประชาชน โดยยึดประชาชนเป็นศูนย์กลาง เพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชนให้เกิดความผาสุกและความเป็นอยู่ที่ดีของประชาชน เกิดผลสัมฤทธิ์ต่องานบริการที่มีประสิทธิภาพและเกิดความคุ้มค่าในการให้บริการ ไม่มีขั้นตอนปฏิบัติงานเกินความจำเป็น มีการปรับปรุงภารกิจให้ทันต่อสถานการณ์ ประชาชนได้รับการอำนวยความสะดวกและได้รับการตอบสนองความต้องการ และมีการประเมินผลการให้บริการอย่างสม่ำเสมอ

๒. การจัดตั้งศูนย์รับเรื่องราวร้องเรียน/ร้องทุกข์องค์การบริหารส่วนตำบลเกษมทรัพย์

เพื่อให้การบริหารระบบราชการเป็นไปด้วยความถูกต้อง บริสุทธิ์ ยุติธรรม ควบคู่กับการพัฒนาบำบัดทุกข์ บำรุงสุข ตลอดจนดำเนินการแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนของประชาชนได้อย่างมีประสิทธิภาพ ด้วยความรวดเร็วประสพผลสำเร็จอย่างเป็นรูปธรรม อีกทั้งเพื่อเป็นศูนย์รับแจ้งเบาะแสการทุจริต หรือไม่ได้รับความเป็นธรรมจากการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ องค์การบริหารส่วนตำบลเกษมทรัพย์จึงได้จัดตั้งศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ ขึ้น ซึ่งในกรณีการร้องเรียนที่เกี่ยวกับบุคคล จะมีการเก็บรักษาเรื่องราวไว้เป็นความลับและปกปิดชื่อผู้ร้องเรียน เพื่อให้ผู้ร้องเรียนได้รับผลกระทบและได้รับความเดือดร้อนจากการร้องเรียน

๓. สถานที่ตั้ง

ตั้งอยู่ ณ องค์การบริหารส่วนตำบลเกษมทรัพย์ ตำบลเกษมทรัพย์ อำเภอปักธงชัย จังหวัดนครราชสีมา

๔. หน้าที่ความรับผิดชอบ

๔.๑ เป็นศูนย์กลางในการรับเรื่องราวร้องทุกข์ของประชาชน

๔.๒ เป็นศูนย์กลางในการร้องเรียนการปฏิบัติงานหรือการให้บริการของคณะผู้บริหาร สมาชิกสภาองค์การบริหารส่วนตำบล พนักงานส่วนตำบล ลูกจ้างประจำ พนักงานจ้าง และการปฏิบัติงานต่างๆ ที่เกิดจากองค์การบริหารส่วนตำบลเกษมทรัพย์

๔.๓ เป็นศูนย์กลางในการร้องเรียนเกี่ยวกับการจัดซื้อจัดจ้างขององค์การบริหารส่วนตำบลเกษมทรัพย์

๔.๔ ให้บริการข้อมูลข่าวสาร ให้คำปรึกษา รับเรื่องปัญหาความต้องการและข้อเสนอแนะของประชาชน

๕. วัตถุประสงค์

๑. เพื่อให้การดำเนินงานจัดการข้อร้องเรียน / ร้องทุกข์ ของศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์องค์การบริหารส่วนตำบลเกษมทรัพย์มีขั้นตอน / กระบวนการ และแนวทางในการปฏิบัติงานเป็นมาตรฐานเดียวกัน

๒. เพื่อให้มั่นใจว่าได้มีการปฏิบัติตามข้อกำหนด ระเบียบ หลักเกณฑ์เกี่ยวกับการจัดการข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ ที่กำหนดไว้อย่างสม่ำเสมอและมีประสิทธิภาพ

๖. คำจำกัดความ

“ผู้รับบริการ” หมายถึง ผู้ที่มารับบริการจากส่วนราชการและประชาชนทั่วไป

“ผู้มีส่วนได้เสีย” หมายถึง ผู้ที่ได้รับผลกระทบ ทั้งทางบวกและทางลบ ทั้งทางตรงและทางอ้อม จากการดำเนินการของส่วนราชการ เช่น ประชาชนในเขตตำบลเกษมทรัพย์

“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

๑. ติดต่อด้วยตนเอง

๒. ติดต่อทางโทรศัพท์หมายเลข ๐ ๔๔๐๐ ๙๘๙๒

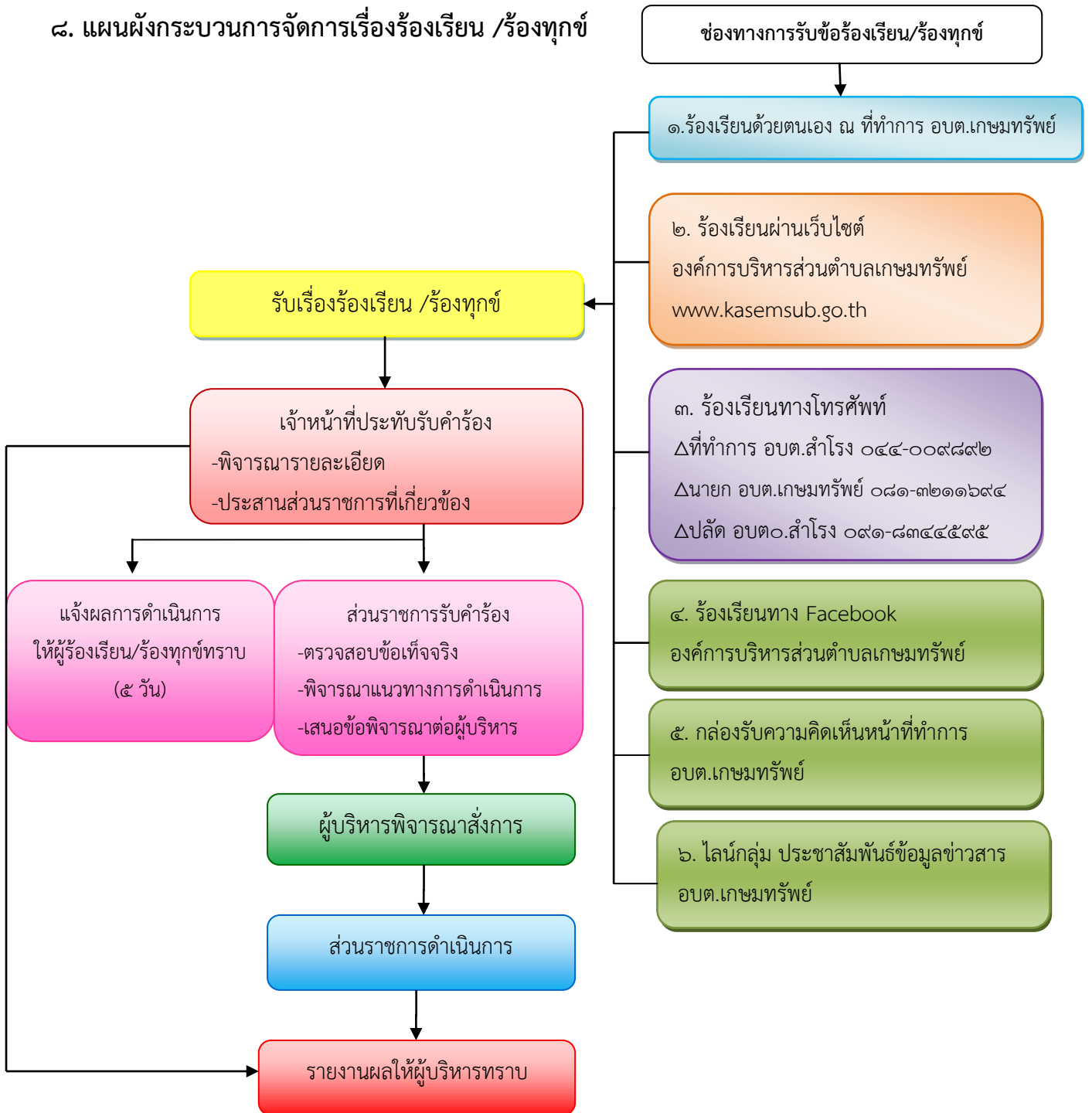
๓. เว็บไซต์ www.kasemsub.go.th

๔. Facebook อบต.เกษมทรัพย์

๗. ระยะเวลาเปิดให้บริการ

เปิดให้บริการวันจันทร์ ถึง วันศุกร์ (ยกเว้นวันหยุดที่ทางราชการกำหนด) ตั้งแต่เวลา ๐๘.๓๐ – ๑๖.๓๐ น.

๘. แผนผังกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน / ร้องทุกข์



๙. ขั้นตอนการปฏิบัติงาน

การแต่งตั้งผู้รับผิดชอบจัดการข้อร้องเรียน / ร้องทุกข์ ของหน่วยงาน

๘.๑ จัดตั้งศูนย์ / จุดรับข้อร้องเรียน / ร้องทุกข์ ของประชาชน

๘.๒ จัดทำคำสั่งแต่งตั้งเจ้าหน้าที่ประจำศูนย์

๘.๓ แจกผู้รับผิดชอบตามคำสั่งองค์การบริหารส่วนตำบลเกษมทรัพย์ เพื่อความสะดวกในการประสานงาน

๑๐. การรับและตรวจสอบข้อร้องเรียน / ร้องทุกข์ จากช่องทางต่าง ๆ

ดำเนินการรับและติดตามตรวจสอบข้อร้องเรียน / ร้องทุกข์ ที่เข้ามายังหน่วยงานจากช่องทางต่าง ๆ โดยมีข้อปฏิบัติตามที่กำหนด ดังนี้

| ช่องทาง | ความถี่ในการตรวจสอบช่องทาง | ระยะเวลาดำเนินการรับข้อร้องเรียน / ร้องทุกข์ เพื่อประสานหาทางแก้ไขปัญหา | หมายเหตุ |
|---|----------------------------|---|----------|
| ร้องเรียนด้วยตนเอง ณ ที่ทำการ อบต.เกษมทรัพย์ | ทุกครั้งที่มีการร้องเรียน | ภายใน ๕ วันทำการ | |
| ร้องเรียนผ่านเว็บไซต์องค์การบริหารส่วนตำบลเกษมทรัพย์ | ทุกวัน | ภายใน ๕ วันทำการ | |
| ร้องเรียนทางโทรศัพท์ ๐ ๔๔๐๐ ๙๘๙๒ | ทุกครั้งที่มีการร้องเรียน | ภายใน ๕ วันทำการ | |
| ร้องเรียนทาง Face Book | ทุกครั้งที่มีการร้องเรียน | ภายใน ๕ วันทำการ | |
| ร้องเรียนทางกล่องรับความคิดเห็นหน้า ที่ทำการ อบต.เกษมทรัพย์ | ทุกวัน | ภายใน ๕ วันทำการ | |
| ร้องเรียนทางไลน์ | ทุกครั้งที่มีการร้องเรียน | ภายใน ๕ วันทำการ | |

๑๑. การบันทึกข้อร้องเรียน

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

๑๑.๒ ทุกช่องทางที่มีการร้องเรียน เจ้าหน้าที่ต้องบันทึกข้อร้องเรียน / ร้องทุกข์ ลงสมุดบันทึกข้อร้องเรียน / ร้องทุกข์

๑๒. การประสานหน่วยงานเพื่อแก้ปัญหาข้อร้องเรียน / ร้องทุกข์ และการแจ้งผู้ร้องเรียน / ร้องทุกข์ทราบ

๑๒.๑ กรณีเป็นการขอข้อมูลข่าวสาร ประสานหน่วยงานผู้ครอบครองเอกสาร เจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้อง เพื่อให้ข้อมูลแก่ผู้ร้องขอได้ทันที

๑๒.๒ ข้อร้องเรียน / ร้องทุกข์ ที่เป็นการร้องเรียนเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการของหน่วยงาน เช่น ไฟฟ้าสาธารณะดับ การจัดการขยะมูลฝอย ตัดต้นไม้ กลิ่นเหม็นรบกวน เป็นต้น จัดทำบันทึกข้อความเสนอไปยังผู้บริหารเพื่อสั่งการหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง โดยเบื้องต้นอาจโทรศัพท์แจ้งไปยังหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

๑๒.๓ ข้อร้องเรียน / ร้องทุกข์ ที่ไม่อยู่ในความรับผิดชอบขององค์การบริหารส่วนตำบล เกษมทรัพย์ให้ดำเนินการประสานหน่วยงานภายนอกที่เกี่ยวข้อง เพื่อให้เกิดความรวดเร็วและถูกต้อง ในการแก้ไขปัญหาต่อไป

๑๒.๔ ข้อร้องเรียนที่ส่งผลกระทบต่อหน่วยงาน เช่น กรณี ผู้ร้องเรียนทำหนังสือร้องเรียนความไม่โปร่งใสในการจัดซื้อจัดจ้าง ให้เจ้าหน้าที่จัดทำบันทึกข้อความเพื่อเสนอผู้บริหารพิจารณาสั่งการไปยังหน่วยงานที่รับผิดชอบ เพื่อดำเนินการตรวจสอบและแจ้งผู้ร้องเรียนทราบ ต่อไป

๑๓. การติดตามแก้ไขปัญหาข้อร้องเรียน

ให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องรายงานผลการดำเนินการให้ทราบภายใน ๕ วันทำการ เพื่อเจ้าหน้าที่ศูนย์ฯ จะได้แจ้งให้ผู้ร้องเรียนทราบ ต่อไป

๑๔. การรายงานผลการดำเนินการให้ผู้บริหารทราบ

๑๓.๑ ให้รวบรวมและรายงานสรุปการจัดการข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ ให้ผู้บริหารทราบทุกเดือน

๑๓.๒ ให้รวบรวมรายงานสรุปข้อร้องเรียนหลังจากสิ้นปีงบประมาณ เพื่อนำมาวิเคราะห์การจัดการข้อร้องเรียน / ร้องทุกข์ ในภาพรวมของหน่วยงาน เพื่อใช้เป็นแนวทางในการแก้ไข ปรับปรุง พัฒนาองค์กร ต่อไป

๑๕. มาตรฐานงาน

การดำเนินการแก้ไขข้อร้องเรียน / ร้องทุกข์ ให้แล้วเสร็จภายในระยะเวลาที่กำหนด

กรณีได้รับเรื่องร้องเรียน / ร้องทุกข์ ให้ศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์เทศบาลตำบลบางนายสี ดำเนินการตรวจสอบและพิจารณาส่งเรื่องให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ดำเนินการแก้ไขปัญหาข้อร้องเรียน / ร้องทุกข์ ให้แล้วเสร็จภายใน ๑๕ วัน ทำการ

๑๖. แบบฟอร์ม

แบบฟอร์มใบรับแจ้งเหตุเรื่องราวร้องเรียน / ร้องทุกข์

ภาคผนวก

หนังสือร้องเรียน/ร้องทุกข์

เขียนที่

วันที่.....เดือน.....พ.ศ.

เรื่อง ร้องเรียน/ร้องทุกข์

เรียน นายองค์การบริหารส่วนตำบลเกษมทรัพย์

ข้าพเจ้า (นาย/นาง/นางสาว)อายุ.....ปี อยู่บ้านเลขที่.....

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

ได้รับความเดือดร้อนเนื่องจาก

ดังนั้น จึงใคร่ขอร้องเรียน/ร้องทุกข์ มายังองค์การบริหารส่วนตำบลเกษมทรัพย์ เพื่อให้ดำเนินการช่วยเหลือและแก้ไขปัญหา ดังนี้

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

พร้อมนี้ข้าพเจ้าได้แนบเอกสารหลักฐานต่างๆ มาด้วย คือ

๑.สำเนาบัตรประจำตัวประชาชน

จำนวน.....ฉบับ

๒.บัญชีรายชื่อผู้ได้รับความเดือดร้อน

จำนวน.....ครัวเรือน/รวม.....คน

๓.เอกสารอื่นๆ (ระบุถ้ามี).....

ขอแสดงความนับถือ

(ลงชื่อ).....ผู้ร้องเรียน/ร้องทุกข์

(.....)

ตำแหน่ง.....

(ลงชื่อ).....ผู้ประสานงาน

(.....)

ตำแหน่ง.....

หมายเลขโทรศัพท์.....

แบบควบคุมการร้องเรียน/ร้องทุกข์
องค์การบริหารส่วนตำบลเกษมทรัพย์ อำเภอปรางค์ จังหวัดนครราชสีมา

| ลำดับที่ | เรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ | หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง (หน่วยปฏิบัติ) | ระยะเวลาที่คาดว่าจะ จะแล้วเสร็จ (ค้ำประกันสัญญา) | ชื่อเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบ (หน่วยปฏิบัติ) | หมายเหตุ |
|----------|---------------------------|---|--|---|----------|
| | | | | | |

ชื่อ.....ผู้ร้องทุกข์
()
ตำแหน่ง.....
วันที่.....เดือน.....พ.ศ.

ชื่อ.....ผู้รับเรื่อง
()
ตำแหน่ง.....
วันที่.....เดือน.....พ.ศ.



ที่ นม ๘๖๙๐๕/

ที่ทำการองค์การบริหารส่วนตำบลเกษมทรัพย์
อำเภอปักธงชัย จังหวัดนครราชสีมา ๓๐๑๕๐

วันที่.....เดือน.....พ.ศ.

เรื่อง แจ้งผลการดำเนินการ

เรียน

อ้างถึง หนังสือร้องเรียน/ร้องทุกข์ เลขที่...../.....ลงวันที่.....

ตามที่ท่าน.....

.....

.....

องค์การบริหารส่วนตำบล.....

.....

.....

จึงเรียนมาเพื่อทราบ

ขอแสดงความนับถือ

(.....)

นายกองค์การบริหารส่วนตำบลเกษมทรัพย์

ส่วนราชการเจ้าของเรื่อง

โทร.

www.kasemsub.go.th



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ สำนักปลัด องค์การบริหารส่วนตำบลเกษมทรัพย์

ที่ นม ๘๖๙๐๑ /๒๘๙

วันที่ ๒๖ สิงหาคม ๒๕๖๓

เรื่อง เสนอคู่มือการปฏิบัติงานจัดการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์เพื่อป้องกันการทุจริตภายในหน่วยงาน

เรียน นายองค์การบริหารส่วนตำบลเกษมทรัพย์

ต้นเรื่อง

ด้วยองค์การบริหารส่วนตำบลเกษมทรัพย์ เป็นหน่วยงานที่รับใช้และให้บริการประชาชนอย่างใกล้ชิด ซึ่งในการดำเนินงานขององค์การบริหารส่วนตำบลเกษมทรัพย์ ต้องคำนึงถึงความต้องการและประโยชน์สูงสุดของประชาชนเป็นหลักประกอบกับ สำนักงานคณะกรรมการการป้องกันและปราบปรามการทุจริตแห่งชาติดำเนินการประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานของหน่วยงานภาครัฐ เพื่อสนับสนุนให้เกิดการปรับปรุงระดับคุณธรรมและความโปร่งใสภายในองค์กร

ข้อเสนอเพื่อพิจารณา

เพื่อให้การปฏิบัติงานและการให้บริการประชาชนด้านการรับฟังความคิดเห็นของประชาชนเป็นไปด้วยความเรียบร้อย โปร่งใส ตรวจสอบได้ และยกระดับการเป็นหน่วยงานต่อต้านการทุจริต จึงได้จัดทำ “คู่มือการปฏิบัติงานจัดการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ เพื่อป้องกันการทุจริตภายในหน่วยงาน พ.ศ.๒๕๖๓” ขึ้น โดยมีสาระสำคัญเกี่ยวข้องกับแนวทางการดำเนินการจัดการข้อร้อง/เรียน/ร้องทุกข์ เกี่ยวกับการปฏิบัติงานราชการและการบริการสาธารณะต่างๆ ขององค์การบริหารส่วนตำบลเกษมทรัพย์ เพื่อเผยแพร่ความรู้เกี่ยวกับการปฏิบัติงานและประชาชนได้รับทราบ และนำมายึดถือเป็นแนวทางในการปฏิบัติงานได้อย่างถูกต้อง พร้อมทั้งหลีกเลี่ยงมิให้เกิดการฝ่าฝืนมาตรฐานจรรยาบรรณที่กำหนดไว้ และเผยแพร่ภาพลักษณ์ที่ดีของหน่วยงานให้เป็นที่ยอมรับของท้องถิ่น (รายละเอียดตามเอกสารที่เสนอมาพร้อมนี้)

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบและพิจารณา ทั้งนี้หากเห็นชอบโปรดลงนามในประกาศที่เสนอมาพร้อมนี้เพื่อจักได้ประกาศใช้และเผยแพร่แก่พนักงานเจ้าหน้าที่และประชาชนในช่องทางต่างๆ

(จำเอกภรณ์ ทองเปลว)

หัวหน้าสำนักปลัด

-ทราบ,ขอความเห็นของปลัด อบต.....

-พิจารณาแล้ว เห็นชอบ ประกาศใช้ต่อไป

ไม่เห็นชอบ

-เสนอ นายก อบต.ต่อไป

-ขอสั่งการเพิ่มเติม.....

ลงชื่อ

(นายชูชาติ ท่อนสำโรง)

ปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลเกษมทรัพย์

ลงชื่อ

(นางสาวน้อย สดสรระน้อย)

นายกองค์การบริหารส่วนตำบลเกษมทรัพย์

๑๗. จัดทำโดย

ศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์องค์การบริหารส่วนตำบลเกษมทรัพย์

- หมายเลขโทรศัพท์ ๐ ๔๔๐๐ ๙๘๙๒

- หมายเลขโทรสาร ๐ ๔๔๐๐ ๙๘๙๓

- เว็บไซต์ www.kasemsub.go.th

- Facebook : องค์การบริหารส่วนตำบลเกษมทรัพย์

ภาคผนวก