



คู่มือการปฏิบัติงาน รับเรื่องราวร้องทุกข์-ร้องเรียน

ศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์และร้องเรียน
องค์การบริหารส่วนตำบลนาขา
อำเภอหลังสวน จังหวัดชุมพร

คำนำ

องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีบทบาทสำคัญในการให้บริการสาธารณะ บรรเทาทุกข์ บำรุงสุข แก่ประชาชนภายในกรอบอำนาจหน้าที่ โดยที่องค์การบริหารส่วนตำบลนาขา เป็นองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ที่มีภาระหน้าที่รับผิดชอบพื้นที่ในเขตตำบลนาขา ซึ่งอาจจะเกิดปัญหาการร้องทุกข์และร้องเรียน องค์การบริหารส่วนตำบลนาขา จึงต้องดำเนินการปรับปรุงแก้ไขการปฏิบัติราชการในส่วนที่เกี่ยวข้อง มาโดยตลอด ทั้งนี้เพื่อประโยชน์สุขของประชาชนและให้เป็นไปตามมาตรฐานการปฏิบัติราชการของ องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

ดังนั้น เพื่อลดปัญหาการร้องทุกข์และร้องเรียนและให้การช่วยเหลือแก่ประชาชนในพื้นที่ ตำบลนาขา เพื่อให้เกิดประสิทธิภาพและความสัมฤทธิ์ผลของการดำเนินการ โดยเฉพาะในส่วนของการอำนวยความสะดวกและตอบสนองความต้องการของประชาชนตามแนวทางการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี อาศัยอำนาจตามความในมาตรา ๖๙/๑ แห่งพระราชบัญญัติสภาตำบลและองค์การบริหารส่วนตำบล พ.ศ.๒๕๓๗ แก้ไขเพิ่มเติมถึง (ฉบับที่ ๖) พ.ศ. ๒๕๕๒ ประกอบมาตรา ๕๒ และมาตรา ๔๑ แห่งพระราชกฤษฎีกา ว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๔๖ องค์การบริหารส่วนตำบลนาขา จึงได้จัดตั้ง “ศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์และร้องเรียน ” ขึ้น

ทั้งนี้ องค์การบริหารส่วนตำบลนาขา ได้จัดทำคู่มือการปฏิบัติงาน เรื่องร้องทุกข์ ร้องเรียน ของศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์และร้องเรียน ฉบับนี้ โดยจัดทำขึ้นเพื่อเป็นแนวทางการดำเนินการจัดการ ข้อร้องทุกข์ ร้องเรียน ของศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์และร้องเรียน องค์การบริหารส่วนตำบลนาขา เพราะ การจัดการข้อร้องทุกข์ ร้องเรียน จำเป็นต้องมีขั้นตอน/กระบวนการ และแนวการปฏิบัติงานที่ชัดเจนและเป็นมาตรฐานเดียวกัน เพื่อให้การบริหารระบบราชการเป็นไปด้วยความถูกต้อง บริสุทธิ์ ยุติธรรมควบคู่ กับการพัฒนา บำบัดทุกข์ บำรุงสุข ตลอดจนดำเนินการแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนของประชาชน ได้อย่างมีประสิทธิภาพ ด้วยความรวดเร็ว และประสบผลสำเร็จอย่างเป็นรูปธรรม

“ศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์และร้องเรียน ”

องค์การบริหารส่วนตำบลนาขา

ศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์และร้องเรียน องค์การบริหารส่วนตำบลนาขา

๑. หลักการและเหตุผล

พระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๔๖ ได้กำหนดแนวทางปฏิบัติราชการ มุ่งให้เกิดประโยชน์สุขแก่ประชาชน โดยยึดประชาชนเป็นศูนย์กลาง เพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชนให้เกิดความผาสุกและความเป็นอยู่ที่ดีของประชาชน เกิดผลสัมฤทธิ์ต่องานบริการที่มีประสิทธิภาพและเกิดความคุ้มค่าในการให้บริการ ไม่มีขั้นตอนปฏิบัติงานเกินความจำเป็น มีการปรับปรุงภารกิจให้ทันต่อสถานการณ์ ประชาชนได้รับการอำนวยความสะดวกและได้รับการตอบสนองความต้องการและมีการประเมินผลการให้บริการอย่างสม่ำเสมอ

ในการนี้ ได้กำหนดให้ส่วนราชการเมื่อได้รับคำร้องเรียน เสนอแนะ หรือความคิดเห็นเกี่ยวกับวิธีการปฏิบัติราชการ อุปสรรค ความยุ่งยาก หรือปัญหาอื่นใดจากบุคคลใด โดยมีข้อมูลและสาระตามสมควรให้เป็นหน้าที่ของส่วนราชการนั้นที่จะต้องพิจารณาดำเนินการให้ลุล่วงไป ดังนั้น เพื่อให้การบริหารระบบราชการเป็นไปด้วยความถูกต้อง บริสุทธิ์ ยุติธรรมควบคู่กับการพัฒนา บำบัดทุกข์ บำรุงสุข ตลอดจนดำเนินการแก้ไข ปัญหาความเดือดร้อนของประชาชนได้อย่างมีประสิทธิภาพด้วยความรวดเร็ว และประสบผลสำเร็จอย่างเป็นรูปธรรม อีกทั้งเพื่อเป็นศูนย์รับแจ้งเบาะแสการทุจริต หรือไม่ได้รับความเป็นธรรมจากการปฏิบัติหน้าที่ของข้าราชการ พนักงานจ้าง องค์การบริหารส่วนตำบลนาขา จึงได้จัดตั้งศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์และร้องเรียนขึ้น ซึ่งในกรณีการร้องทุกข์หรือร้องเรียนที่เกี่ยวกับบุคคลจะมีการเก็บรักษาเรื่องราวไว้เป็นความลับและปกปิดชื่อผู้ร้องทุกข์ หรือร้องเรียน เพื่อไม่ให้ผู้ร้องทุกข์ / ร้องเรียนได้รับผลกระทบและได้รับความเดือดร้อนจากการร้องทุกข์/ร้องเรียน

๒. สถานที่ตั้ง

ณ ห้องปฏิบัติงาน สำนักงานปลัด องค์การบริหารส่วนตำบลนาขา หมู่ที่ ๑๒ ตำบลนาขา อำเภอหลังสวน จังหวัดชุมพร ๘๖๑๑๐

๓. หน้าที่ความรับผิดชอบ

เป็นศูนย์กลางในการรับเรื่องราวร้องทุกข์/ร้องเรียน และให้บริการข้อมูลข่าวสาร ให้คำปรึกษา รับฟังปัญหา ความต้องการ และข้อเสนอแนะของประชาชน

๔. วัตถุประสงค์

๑. เพื่อให้การดำเนินงานจัดการข้อร้องทุกข์ ร้องเรียน ของศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์และร้องเรียน องค์การบริหารส่วนตำบลนาขา มีขั้นตอน/กระบวนการ และแนวทางในการปฏิบัติงานเป็นมาตรฐานเดียวกัน

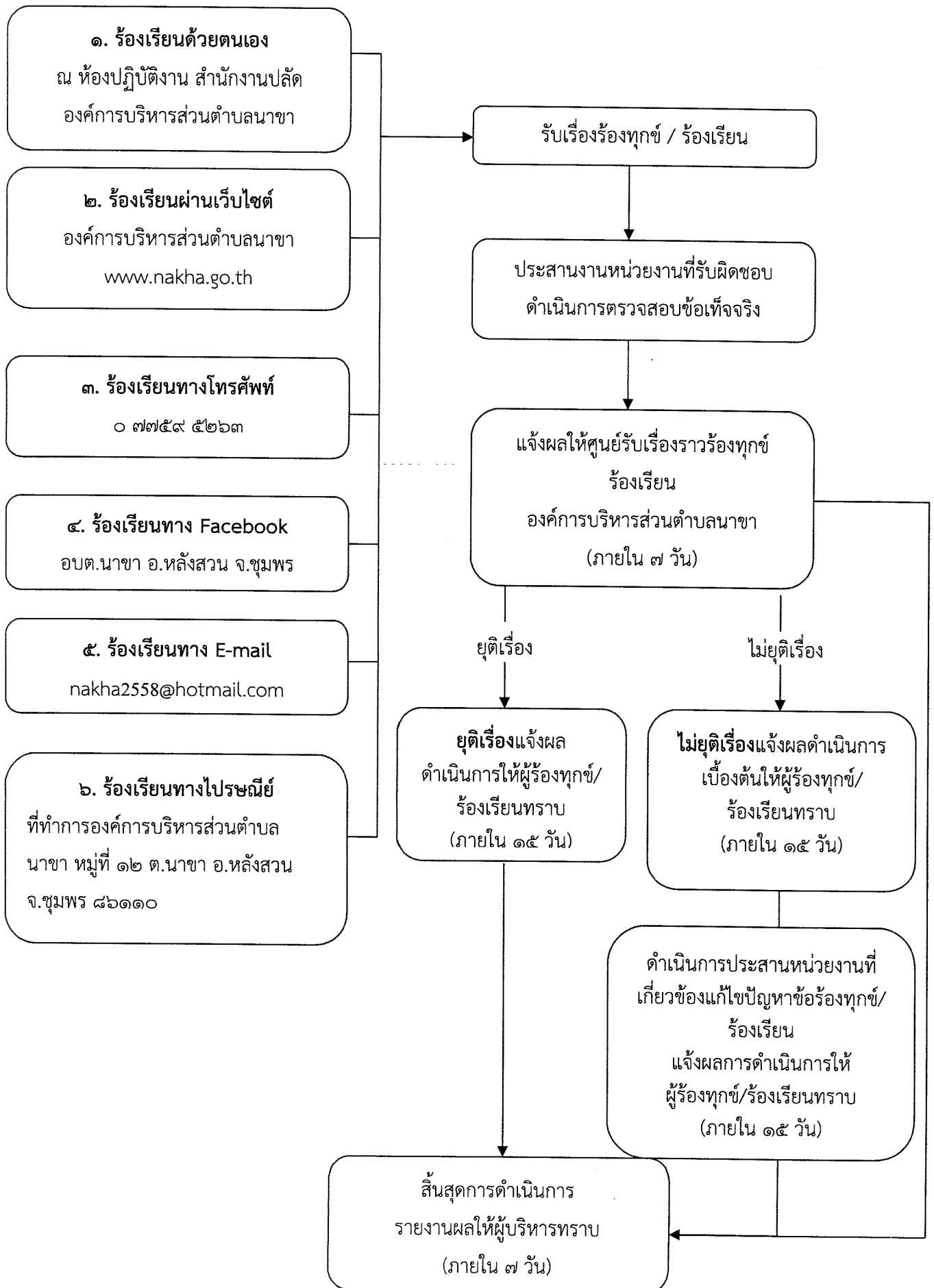
๒. เพื่อให้มั่นใจว่าได้มีการปฏิบัติตามข้อกำหนด ระเบียบ หลักเกณฑ์เกี่ยวกับการจัดการข้อร้องทุกข์/ร้องเรียน ที่กำหนดไว้อย่างสม่ำเสมอและมีประสิทธิภาพ

๕. ระยะเวลาเปิดให้บริการ

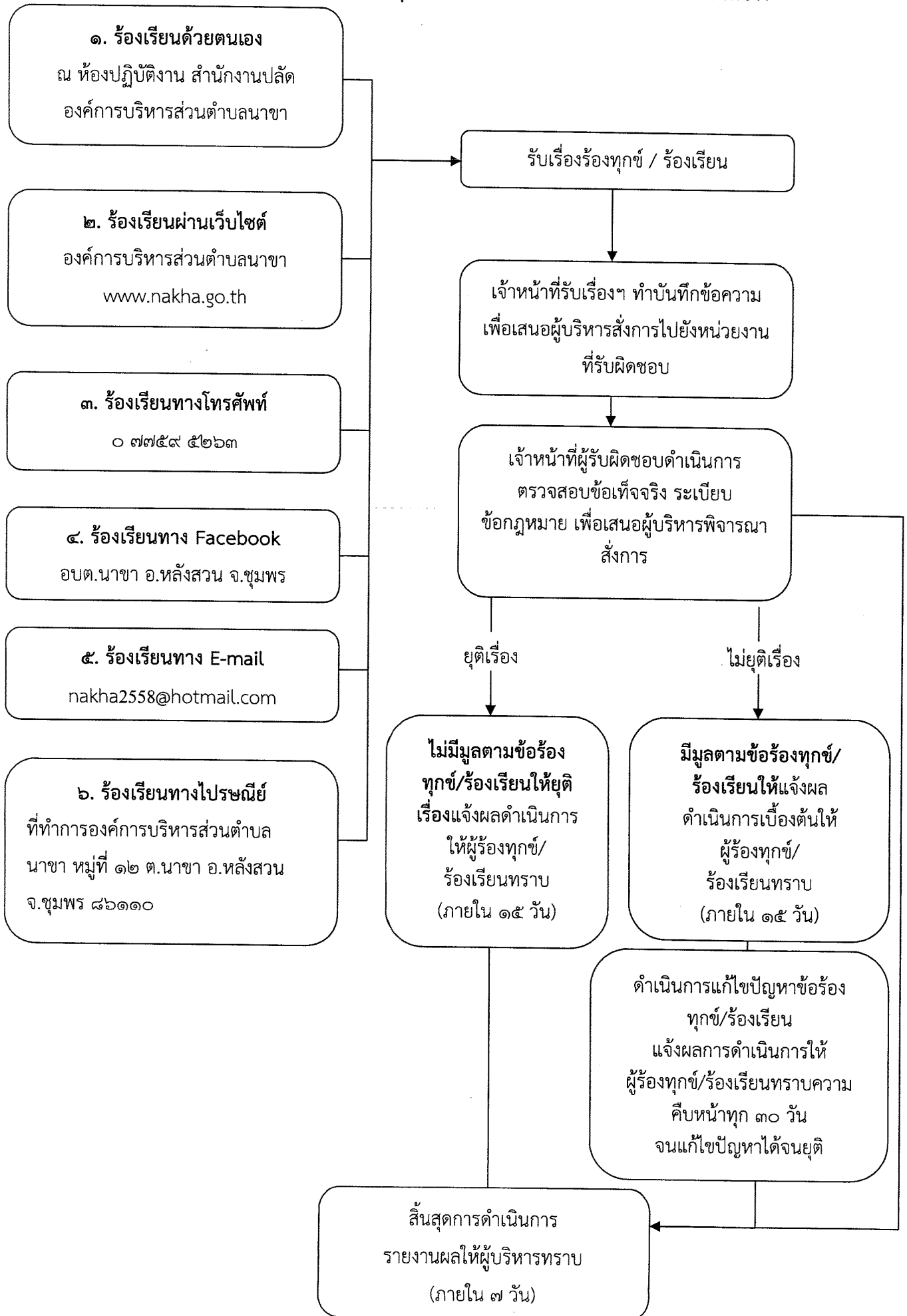
เปิดให้บริการวันจันทร์ ถึง วันศุกร์ (ยกเว้นวันหยุดราชการ) ตั้งแต่เวลา ๐๘.๓๐ – ๑๖.๓๐ น.

๖. แผนผังกระบวนการจัดการเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียน

๖.๑ แผนผังกระบวนการจัดการเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียนทั่วไป



๖.๒ แผนผังกระบวนการจัดการเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียนเกี่ยวกับการดำเนินการจัดซื้อจัดจ้าง



๗. ขั้นตอนการปฏิบัติงาน

การแต่งตั้งผู้รับผิดชอบจัดการข้อร้องทุกข์/ร้องเรียนของหน่วยงาน

๗.๑ จัดตั้งศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์และร้องเรียน องค์การบริหารส่วนตำบลนาขา

๗.๒ จัดทำคำสั่งแต่งตั้งเจ้าหน้าที่รับผิดชอบประจำศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์และร้องเรียน องค์การบริหารส่วนตำบลนาขา

๗.๓ จัดทำคำสั่งแต่งตั้งเจ้าหน้าที่รับผิดชอบเร่งรัดดำเนินการเรื่องราวร้องทุกข์-ร้องเรียนศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์และร้องเรียน องค์การบริหารส่วนตำบลนาขา

๗.๔ แจ้งผู้รับผิดชอบตามคำสั่งองค์การบริหารส่วนตำบลนาขา เพื่อความสะดวกในการประสานงาน

๘. การรับและตรวจสอบข้อร้องทุกข์/ร้องเรียน จากช่องทางต่าง ๆ

ดำเนินการรับและติดตามตรวจสอบข้อร้องทุกข์/ร้องเรียน ที่เข้ามายังหน่วยงานจากช่องทางต่าง ๆ โดยมีข้อปฏิบัติตามที่กำหนด ดังนี้

ช่องทาง	ความถี่ในการตรวจสอบช่องทาง	ระยะเวลาดำเนินการรับข้อร้องเรียน / ร้องทุกข์ เพื่อประสานหาทางแก้ไข ปัญหา	หมายเหตุ
๑. ร้องเรียนด้วยตนเอง ณ ห้องปฏิบัติงาน สำนักงานปลัด องค์การบริหารส่วนตำบลนาขา	ทุกครั้งที่มีการร้องเรียน	ภายใน ๑ วันทำการ	-
๒. ร้องเรียนผ่านเว็บไซต์ องค์การบริหารส่วนตำบลนาขา www.nakha.go.th	ทุกวัน	ภายใน ๑ วันทำการ	-
๓. ร้องเรียนทางโทรศัพท์ ๐ ๗๗๕๙ ๕๒๖๓	ทุกวัน	ภายใน ๑ วันทำการ	-
๔. ร้องเรียนทาง Facebook อบต.นาขา อ.หลังสวน จ.ชุมพร	ทุกวัน	ภายใน ๑ วันทำการ	-
๕. ร้องเรียนทาง E-mail nakha๒๕๕๘@hotmail.com	ทุกวัน	ภายใน ๑ วันทำการ	-
๖. ร้องเรียนทางไปรษณีย์ ที่ทำการองค์การบริหารส่วน ตำบลนาขา หมู่ที่ ๑๒ ต.นาขา อ.หลังสวน จ.ชุมพร ๘๖๑๑๐	ทุกวัน	ภายใน ๑ วันทำการ	-

๙. การบันทึกข้อร้องเรียน

๙.๑ กรอกรูปแบบฟอร์มบันทึกข้อร้องทุกข์/ร้องเรียน โดยมีรายละเอียด ชื่อ-สกุล ที่อยู่ หมายเลขโทรศัพท์ติดต่อ เรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียน และสถานที่เกิดเหตุ

๙.๒ ทุกช่องทางที่มีการร้องเรียน เจ้าหน้าที่ต้องบันทึกข้อร้องเรียน / ร้องทุกข์ ลงสมุดบันทึกข้อร้องทุกข์/ร้องเรียน

๑๐. การประสานหน่วยงานเพื่อแก้ปัญหาข้อร้องทุกข์/ร้องเรียน และการแจ้งผู้ร้องทุกข์/ร้องเรียนทราบ

๑๐.๑ กรณีเป็นการขอข้อมูลข่าวสาร ให้ประสานหน่วยงานผู้ครอบครองเอกสาร เจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้อง เพื่อให้ข้อมูลแก่ผู้ร้องขอได้ทันที

๑๐.๒ ข้อร้องทุกข์/ร้องเรียน ที่เป็นการร้องเรียนเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการของหน่วยงาน เช่น ไฟฟ้าสาธารณะดับ การจัดการขยะมูลฝอย ตัดต้นไม้ กลิ่นเหม็นรบกวน เป็นต้น ให้จัดทำบันทึกข้อความเสนอไปยังผู้บริหารเพื่อสั่งการหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง โดยเบื้องต้นอาจโทรศัพท์แจ้งไปยังหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

๑๐.๓ ข้อร้องทุกข์/ร้องเรียน ที่ไม่อยู่ในความรับผิดชอบขององค์การบริหารส่วนตำบลนาขา ให้ดำเนินการประสานหน่วยงานภายนอกที่เกี่ยวข้อง เพื่อให้เกิดความรวดเร็วและถูกต้อง ในการแก้ไขปัญหาต่อไป

๑๐.๔ ข้อร้องทุกข์/ร้องเรียน ที่ส่งผลกระทบต่อนักเรียน ให้เจ้าหน้าที่จัดทำบันทึกข้อความเพื่อเสนอผู้บริหารพิจารณาสั่งการไปยังหน่วยงานที่รับผิดชอบ เพื่อดำเนินการตรวจสอบและแจ้งผู้ร้องเรียนทราบ ต่อไป

๑๐.๕ ข้อร้องทุกข์/ร้องเรียน เกี่ยวกับการดำเนินการจัดซื้อจัดจ้าง ให้เจ้าหน้าที่จัดทำบันทึกข้อความเพื่อเสนอผู้บริหารพิจารณาสั่งการไปยังหน่วยงานที่รับผิดชอบ เพื่อดำเนินการตรวจสอบและแจ้งผู้ร้องเรียนทราบ ต่อไป

๑๑. การติดตามแก้ไขปัญหาข้อร้องเรียน

ให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องรายงานผลการดำเนินการให้ทราบภายใน ๗ วันทำการ เพื่อเจ้าหน้าที่ศูนย์ฯ จะได้แจ้งให้ผู้ร้องทุกข์/ร้องเรียนทราบภายใน ๑๕ วันทำการ ต่อไป

๑๒. การรายงานผลการดำเนินการให้ผู้บริหารทราบ

๑๒.๑ ให้รวบรวมและรายงานสรุปการจัดการข้อร้องทุกข์/ร้องเรียน ให้ผู้บริหารทราบทุกเดือน

๑๒.๒ ให้รวบรวมรายงานสรุปข้อร้องเรียนหลังจากสิ้นปีงบประมาณ เพื่อนำมาวิเคราะห์การจัดการข้อร้องทุกข์/ร้องเรียน ในภาพรวมของหน่วยงานเพื่อใช้เป็นแนวทางในการแก้ไขปรับปรุงพัฒนาองค์กร ต่อไป

๑๓. มาตรฐานงาน

๑๓.๑ การดำเนินการแก้ไขข้อร้องทุกข์/ร้องเรียน ให้แล้วเสร็จภายในระยะเวลาที่กำหนด

๑๓.๒ กรณีได้รับเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียน ให้ศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์/ร้องเรียน องค์การบริหารส่วนตำบลนาขา ดำเนินการตรวจสอบและพิจารณาส่งเรื่องให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องดำเนินการแก้ไขปัญหาข้อร้องทุกข์/ร้องเรียน ให้แล้วเสร็จภายใน ๑๕ วันทำการ

๑๔. แบบฟอร์ม

แบบฟอร์มคำร้องเรื่องร้องทุกข์ ร้องเรียน

๑๕. จัดทำโดย

ศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์และร้องเรียน องค์การบริหารส่วนตำบลนาขา

- หมายเลขโทรศัพท์/โทรสาร ๐ ๗๗๕๙ ๕๒๖๓
- เว็บไซต์ www.nakha.go.th

ภาคผนวก

คำร้อง เรื่องราร้องทุกข์/ร้องเรียน

เขียนที่ ที่ทำการองค์การบริหารส่วนตำบลนาขา

หมู่ที่ ๑๒ ตำบลนาขา อำเภอหลังสวน

จังหวัดชุมพร ๘๖๑๑๐

วันที่.....เดือน.....พ.ศ.....

เรื่อง

เรียน นายกองค์การบริหารส่วนตำบลนาขา

ด้วยข้าพเจ้า นาย/นางสาว/นาง.....

อายุ.....ปี อยู่บ้านเลขที่.....หมู่ที่.....ถนน.....ตำบล.....

อำเภอ.....จังหวัด.....หมายเลขโทรศัพท์.....

ขอยื่นคำร้องต่อองค์การบริหารส่วนตำบลนาขา ดังนี้.....

.....

.....

.....

.....

ข้าพเจ้าขอความอนุเคราะห์ให้องค์การบริหารส่วนตำบลนาขาดำเนินการ.....

.....

.....

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณาให้ความอนุเคราะห์

ขอแสดงความนับถือ

(ลงชื่อ).....ผู้ยื่นคำร้องทุกข์/ร้องเรียน

(.....)