



คู่มือการปฏิบัติงานการจัดการเรื่องร้องเรียน

ของ

องค์การบริหารส่วนตำบลสองพี่น้อง
อำเภอแม่กระชาย จังหวัดเพชรบุรี

คำนำ

คู่มือมาตรฐานการปฏิบัติงานการจัดการเรื่องร้องเรียน ของศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์องค์การบริหารส่วนตำบลสองพี่น้อง ฉบับนี้ จัดทำขึ้นเพื่อเป็นแนวทางการดำเนินการจัดการ ข้อร้องเรียนของศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์องค์การบริหารส่วนตำบลสองพี่น้อง ทั้งนี้การจัดการ ข้อร้องเรียนจนได้ข้อยุติ ให้มีความรวดเร็วและมีประสิทธิภาพ เพื่อตอบสนองความต้องการและความคาดหวังของผู้รับบริการจำเป็นต้องมี ขั้นตอน กระบวนการ และแนวทางการปฏิบัติงานที่ชัดเจนและเป็นมาตรฐานเดียวกัน

ศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์
องค์การบริหารส่วนตำบลสองพี่น้อง

สารบัญ

เรื่อง	หน้า
หลักการและเหตุผล	1
การจัดตั้งศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์องค์การบริหารส่วนตำบลสองพี่น้อง	1
สถานที่ตั้ง	1
หน้าที่ความรับผิดชอบ	1
วัตถุประสงค์	1
คำจำกัดความ	1
แผนผังกระบวนการจัดการเรื่องราวร้องเรียนร้องทุกข์	2
ขั้นตอนการปฏิบัติ	3
การรับและการตรวจสอบข้อร้องเรียนจากช่องทางต่าง ๆ	3
การบันทึกข้อร้องเรียน	3
การประสานหน่วยงานเพื่อแก้ไขข้อร้องเรียนและการแจ้งกลับผู้ร้องเรียน	3
ติดตามการแก้ไขข้อร้องเรียน	4
รายงานผลการจัดการข้อร้องเรียนของหน่วยงาน	4
มาตรฐานงาน	4
แบบฟอร์ม	4
ช่องทางการร้องเรียน	4
จัดทำโดย	4
ภาคผนวก	5
ใบแจ้งเหตุเรื่องราวร้องทุกข์ / ทางโทรศัพท์	

๑. หลักการและเหตุผล

พระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ.๒๕๕๖ ได้กำหนดแนวทางปฏิบัติราชการ มุ่งให้เกิดประโยชน์สุขแก่ประชาชน โดยยึดประชาชนเป็นศูนย์กลาง เพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชน ให้เกิดความผาสุกและความเป็นอยู่ที่ดีของประชาชน เกิดผลสัมฤทธิ์ต่องานบริการมีประสิทธิภาพและเกิดความคุ้มค่าในการให้บริการ ไม่มีขั้นตอนปฏิบัติงานเกินความจำเป็น มีการปรับปรุงภารกิจให้ทันต่อสถานการณ์ ประชาชนได้รับการอำนวยความสะดวกและได้รับการตอบสนองความต้องการและมีการประเมินผลการให้บริการสม่ำเสมอ

๒. การจัดตั้งศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ขององค์การบริหารส่วนตำบลสองพี่น้อง

เพื่อให้การบริการสาธารณะ บำบัดทุกข์ บำรุงสุข แก่ประชาชนภายในกรอบอำนาจหน้าที่ขององค์การบริหารส่วนตำบลสองพี่น้องเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพและสัมฤทธิ์ผล โดยเฉพาะในส่วนของการอำนวยความสะดวกและตอบสนองความต้องการของประชาชน ตามแนวทางการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี จึงอาศัยอำนาจตามความในมาตรา ๕๐ แห่งพระราชบัญญัติเทศบาล พ.ศ.๒๕๔๖ แก้ไขเพิ่มเติม (ฉบับที่ ๑๓) พ.ศ.๒๕๕๒ ประกอบมาตรา ๕๒ แห่งพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ.๒๕๕๖ จัดตั้งศูนย์เรื่องราวร้องทุกข์ขององค์การบริหารส่วนตำบลสองพี่น้อง โดยแต่งตั้งเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบประจำศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ขององค์การบริหารส่วนตำบลสองพี่น้อง

๓. สถานที่ตั้ง

ตั้งอยู่ ณ องค์การบริหารส่วนตำบลสองพี่น้อง หมู่ที่ 1 ตำบลสองพี่น้อง อำเภอแก่งกระจาน จังหวัดเพชรบุรี 76170

๔. หน้าที่ความรับผิดชอบ

เป็นศูนย์กลางในการรับเรื่องราวร้องทุกข์ และให้บริการข้อมูลข่าวสาร ให้คำปรึกษาารับเรื่องปัญหาความต้องการและข้อเสนอแนะของประชาชน

๕. วัตถุประสงค์

๑. เพื่อให้การดำเนินงานจัดการข้อร้องเรียนของศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ขององค์การบริหารส่วนตำบลสองพี่น้อง มีขั้นตอน กระบวนการและแนวทางในการปฏิบัติงานเป็นมาตรฐานเดียวกัน

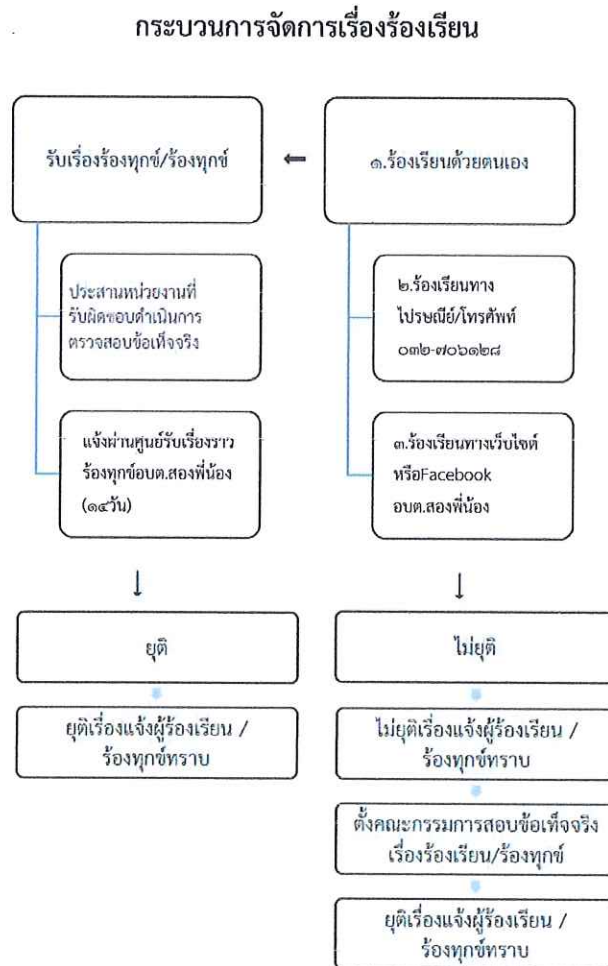
๒. เพื่อให้มั่นใจว่าได้มีการปฏิบัติตามข้อกำหนด ระเบียบหลักเกณฑ์เกี่ยวกับการจัดการข้อร้องเรียนที่กำหนดไว้อย่างสม่ำเสมอและมีประสิทธิภาพ

๖. คำจำกัดความ

ผู้รับบริการ	- ผู้ที่มีมารับบริการจากส่วนราชการและประชาชนทั่วไป
ส่วนได้ส่วนเสีย	- ผู้ที่ได้รับผลกระทบ ทั้งทางบวกและลบ ทั้งทางตรงและทางอ้อมจากการดำเนินการของส่วนราชการ เช่น ประชาชนในชุมชนเขตเทศบาลตำบล.....
การจัดการข้อร้องเรียน	- มีความหมายครอบคลุมถึงการจัดการเรื่องข้อร้องเรียนข้อเสนอแนะ/ข้อคิดเห็น/คำชมเชย/การสอบถามหรือร้องขอข้อมูล

ผู้ร้องเรียน	- ประชาชนทั่วไป/ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มาติดต่อยังศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ องค์การบริหารส่วนตำบลสองพี่น้องผ่านช่องทางต่าง ๆ โดยมีวัตถุประสงค์
ครอบครัว	- การร้องเรียน/การให้ข้อเสนอแนะ/การให้ข้อคิดเห็น/การชมเชย/การร้องขอข้อมูล
ช่องทางการรับข้อร้องเรียน	- ช่องทางต่างๆ ที่ใช้ในการรับเรื่องร้องเรียน เช่น ติดต่อ ด้วยตนเอง/ทางไปรษณีย์,ทางโทรศัพท์/เว็บไซต์/Facebook /Line
เจ้าหน้าที่	- เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบจัดการข้อร้องเรียนของหน่วยงาน
ข้อร้องเรียน	- แบ่งออกเป็นประเภทต่าง ๆ เช่น ข้อคิดเห็น ข้อเสนอแนะ คำขตขย สอบถามหรือร้อง ขอข้อมูล การร้องเรียนเกี่ยวกับคุณภาพและการ ให้บริการของหน่วยงานการ ร้องเรียนเกี่ยวกับความไม่โปร่งใสของการ จัดซื้อจัดจ้าง เป็นต้น

๗. แผนผังกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน



๘. ขั้นตอนการปฏิบัติงาน

การแต่งตั้งผู้รับผิดชอบจัดการข้อร้องเรียนของหน่วยงาน

๘.๑ จัดตั้งศูนย์ / จัดรับข้อร้องเรียนของหน่วยงาน

๘.๒ จัดทำคำสั่งแต่งตั้งคณะกรรมการดำเนินการ

๘.๓ แจกผู้รับผิดชอบตามคำสั่งองค์การบริหารส่วนตำบลสองพี่น้อง เพื่อความสะดวกในการประสานงาน

๙. การรับและตรวจสอบข้อร้องเรียนจากช่องทางต่าง ๆ

ดำเนินการรับและติดตามตรวจสอบข้อร้องเรียนที่เข้ามาถึงหน่วยงานจากช่องทางต่างๆ โดยมีข้อปฏิบัติตามที่กำหนด ดังนี้

ช่องทาง	ความถี่ในการตรวจสอบช่องทาง	ระยะเวลาดำเนินการรับข้อร้องเรียนเพื่อประสานหาทางแก้ไข	ระยะเวลาดำเนินการรับข้อร้องเรียนถึงแจ้งให้ผู้ร้องทราบ
ร้องเรียนด้วยตนเอง ณ ศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ องค์การบริหารส่วนตำบลสองพี่น้อง	ทุกครั้งที่มีผู้ร้องเรียน	ภายใน ๑ วันทำการ	๑๕ วัน
การร้องเรียนทางไปรษณีย์ / ทางโทรศัพท์ 032-708128-9	ทุกวัน	ภายใน ๑ วันทำการ	๑๕ วัน
ร้องเรียนทางเว็บไซต์ องค์การบริหารส่วนตำบลสองพี่น้อง	ทุกวัน	ภายใน ๑ วันทำการ	๑๕ วัน
ร้องเรียนทาง Facebook องค์การบริหารส่วนตำบลสองพี่น้อง	ทุกวัน	ภายใน ๑ วันทำการ	๑๕ วัน

๑๐. การบันทึกข้อร้องเรียน

๑๐.๑ กรอกแบบฟอร์มบันทึกข้อร้องเรียน โดยมีรายละเอียด คือ ชื่อ - นามสกุล ผู้ร้องเรียน ที่อยู่ หมายเลขติดต่อกลับ เรื่องร้องเรียน และสถานที่เกิดเหตุ เอกสารประกอบการร้องเรียน เช่น สำเนาบัตรประจำตัวประชาชน เป็นต้น

๑๐.๒ ทุกช่องทางที่มีการร้องเรียน เจ้าหน้าที่ ต้องบันทึกข้อร้องเรียนลงบนสมุดบันทึกข้อร้องเรียน

๑๑. การประสานหน่วยงานเพื่อแก้ไขข้อร้องเรียนและการแจ้งกลับผู้ร้องเรียน

๑๑.๑ รับเรื่องราวข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ เกี่ยวกับการปฏิบัติราชการอุปสรรค ความยุ่งยากหรือปัญหาอื่นใดจากประชาชน หน่วยงาน องค์กรต่างๆ แล้วทำการประเมิน วิเคราะห์ ตรวจสอบข้อเท็จจริงเบื้องต้น

๑๑.๒ ในเบื้องต้นให้ถือเป็นความลับของทางราชการ หากเป็นบัตรสนเท่ห์ ให้พิจารณาเฉพาะรายชื่อระบุหลักฐาน กรณีแวดล้อมปรากฏชัดแจ้ง ตลอดจนชี้พยานบุคคลแน่นอน

๑๑.๓ ประสานการปฏิบัติให้ส่วนราชการในสังกัดต้องจัดการบริหารส่วนตำบลสองพี่น้องดำเนินการตามภารกิจที่เกี่ยวข้อง และสามารถขอให้บุคคลในสังกัดส่วนราชการนั้นให้ถ้อยคำหรือข้อมูลเอกสาร หลักฐานใดๆ เพื่อประโยชน์สำหรับการนั้นได้

๑๑.๔ กรณีที่อาจเกี่ยวข้องกับคดี หรืออาจก่อให้เกิดเป็นคดีความได้ ให้แจ้งรายละเอียดเฉพาะที่ส่วนราชการเจ้าของเรื่องจะสามารถนำไปพิจารณาดำเนินการต่อไปได้ โดยอาจมีการปกปิดข้อความตามคำร้องบางส่วนก็ได้ ทั้งนี้ หากส่วนราชการเจ้าของเรื่องประสานขอทราบข้อมูลรายละเอียดเพิ่มเติมให้พิจารณาเป็นรายกรณี

๑๑.๕ กรณีที่เกี่ยวข้องกับเจ้าหน้าที่ของรัฐหรือหน่วยงานอื่น ให้ส่งเรื่องให้หัวหน้าส่วนราชการหรือเหนือกว่าส่วนราชการต้นสังกัดของผู้ถูกร้อง หรือส่งเรื่องให้ส่วนราชการหรือหน่วยงานที่มีอำนาจหน้าที่ในการสืบสวนเรื่องร้องเรียนของส่วนราชการหรือหน่วยงานนั้นเป็นการเฉพาะ

๑๒. ติดตามการแก้ไขข้อร้องเรียน

ให้เจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้อง รายงานผลให้ทราบภายใน ๑๕ วันทำการ เพื่อเจ้าหน้าที่ศูนย์ฯจะได้แจ้งให้ผู้ร้องเรียนทราบต่อไป

๑๓. การรายงานผลจัดการข้อร้องเรียนของหน่วยงานให้ผู้บริหารองค์การบริหารส่วนตำบลสองพี่น้องทราบ

- รวบรวมและรายงานสรุปการจัดการข้อร้องเรียน หลังจากสิ้นปีงบประมาณ ให้ผู้บริหารองค์การบริหารส่วนตำบลสองพี่น้องทราบ

- รวบรวมรายงานสรุปข้อร้องเรียน หลังจากสิ้นปีงบประมาณ เพื่อนำมาวิเคราะห์การจัดการข้อร้องเรียนในภาพรวมของหน่วยงาน เพื่อใช้เป็นแนวทางในการแก้ไข ปรับปรุง พัฒนางองค์กรต่อไป

๑๔. มาตรฐานงาน

การดำเนินการแก้ไขข้อร้องเรียนให้แล้วเสร็จ ภายในระยะเวลาที่กำหนด

- กรณีได้รับเรื่องร้องเรียน จากช่องทางการร้องเรียน เช่น ร้องเรียนด้วยตนเอง / ทางไปรษณีย์, โทรศัพท์ / เว็บไซต์ / Facebook ให้ศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์องค์การบริหารส่วนตำบลสองพี่น้อง ดำเนินการตรวจสอบและพิจารณาส่งเรื่องต่อให้เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบ ดำเนินการแก้ไขเรื่องร้องเรียนให้แล้วเสร็จภายใน ๑๕ วันทำการ และแจ้งผลการดำเนินการให้ผู้ร้องทราบ

๑๕. แบบฟอร์ม

- แบบฟอร์มใบรับแจ้งเหตุเรื่องราวร้องทุกข์

๑๖. ช่องทางการร้องเรียน

ศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์องค์การบริหารส่วนตำบลสองพี่น้อง สำนักงานองค์การบริหารส่วนตำบลสองพี่น้อง อำเภอแก่งกระจาน จังหวัดเพชรบุรี

หรือ งานรับเรื่องราวร้องทุกข์ เบอร์โทรศัพท์ 032-706128-9 เว็บไซต์องค์การบริหารส่วนตำบลสองพี่น้อง

Website : <http://www.tambonsongpeenong.go.th>

Facebook : <https://www.facebook.com/TambonSongpeenong>

๑๗. จัดทำโดย

ศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์องค์การบริหารส่วนตำบลสองพี่น้อง สำนักงานองค์การบริหารส่วนตำบล
สองพี่น้อง หมู่ 1 ตำบลสองพี่น้อง อำเภอแก่งกระจาน จังหวัดเพชรบุรี หรือ งานรับเรื่องราวร้องทุกข์
เบอร์โทรศัพท์ 032-706128

เว็บไซต์องค์การบริหารส่วนตำบลสองพี่น้อง

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

ภาคผนวก

