

คู่มือปฏิบัติงาน
เรื่องร้องเรียนร้องทุกข์



องค์การบริหารส่วนตำบลกุดจับ
อำเภอกุดจับ จังหวัดอุดรธานี

คำนำ

ตามพระราชบัญญัติสภาตำบลและองค์การบริหารส่วนตำบล พ.ศ. ๒๕๓๗ แก้ไขเพิ่มเติมถึง (ฉบับที่ ๕) พ.ศ. ๒๕๔๖ มาตรา ๖๙/๑ และประกอบกับมาตรา ๕๒ และมาตรา ๔๑ แห่งพระราชบัญญัติว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๔๖ กำหนดให้เมื่อส่วนราชการได้รับคำร้องเรียน เสนอแนะ หรือความคิดเห็นเกี่ยวกับวิธีการปฏิบัติราชการ อุปสรรค ความยุ่งยาก หรือปัญหาอื่นใดจากบุคคลใด โดยมีข้อมูลและสาระตามสมควรให้เป็นหน้าที่ของส่วนราชการนั้น ที่จะต้องพิจารณาดำเนินการให้ลุล่วงไป ซึ่งการดำเนินการแก้ไขปัญหาร้องเรียน เสนอแนะ หรือความคิดเห็นเกี่ยวกับวิธีการปฏิบัติราชการ อุปสรรค ความยุ่งยาก หรือปัญหาอื่นใดจากบุคคลใดนั้น องค์การบริหารส่วนตำบลกุดจับ จึงได้จัดตั้งศูนย์บริการรับเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ขององค์การบริหารส่วนตำบลกุดจับ

ดังนั้น เพื่อให้การดำเนินการเกี่ยวกับการแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ ที่เกิดขึ้นในท้องที่ตำบลกุดจับ เป็นไปในแนวทางเดียวกัน เกิดประโยชน์ต่อประชาชน และอำนวยความสะดวกต่อเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน องค์การบริหารส่วนตำบลกุดจับ จึงได้จัดทำคู่มือการปฏิบัติงานเรื่องร้องเรียน โดยได้รวบรวมแนวทางการดำเนินงานและข้อมูลต่างๆ ที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงาน ทั้งนี้เพื่อให้การดำเนินงานของศูนย์รับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ ขององค์การบริหารส่วนตำบลกุดจับ บรรลุผลสัมฤทธิ์ตามภารกิจ และเกิดประโยชน์สุขต่อพี่น้องประชาชน

ศูนย์บริการรับเรื่องราวร้องเรียนร้องทุกข์
องค์การบริหารส่วนตำบลกุดจับ

สารบัญ

หน้า

หลักการและเหตุผล	๑
ความหมาย	๑
การจัดตั้งศูนย์บริการรับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์	๒
วัตถุประสงค์	๒
สถานที่ตั้ง	๒
วิธียื่นเรื่องร้องเรียน / ร้องทุกข์	๓
ผังร้องเรียน / ร้องทุกข์	๔
ช่องทางการร้องเรียน / ร้องทุกข์	๕
แผนผังกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์	๖
แผนผังกำหนดผู้รับผิดชอบงานประจำศูนย์	๗
การรับและตรวจสอบข้อร้องเรียนจากช่องทางต่างๆ	๘
การบันทึกข้อร้องเรียน	๘
การประสานงานหน่วยงานเพื่อแก้ไขข้อร้องเรียน	๘
ติดตามการแก้ไขข้อร้องเรียน	๙
การรายงานผลการจัดการข้อร้องเรียนของหน่วยงาน	๙
มาตรฐานงาน	๙

ภาคผนวก

- หนังสือร้องเรียน / ร้องทุกข์

๑.หลักการและเหตุผล

พระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๔๖ ได้กำหนดแนวทางปฏิบัติราชการมุ่งให้เกิดประโยชน์สุขแก่ประชาชนโดยยึดประชาชน เป็นศูนย์กลาง เพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชน ให้เกิดความผาสุกและความเป็นอยู่ที่ดีของประชาชน เกิดผลสัมฤทธิ์ต่องานบริการมีประสิทธิภาพและเกิดความคุ้มค่าในการให้บริการ ไม่มีขั้นตอนปฏิบัติงานเกินความจำเป็น มีการปรับปรุงภารกิจให้ทันต่อสถานการณ์ ประชาชนได้รับการอำนวยความสะดวกและได้รับการตอบสนองความต้องการ และมีการประเมินผลการให้บริการสม่ำเสมอ

๒.ความหมาย

การดำเนินการเกี่ยวกับเรื่องราวร้องเรียนร้องทุกข์ มีความสำคัญสำหรับส่วนราชการหน่วยงานต่างๆ มาตั้งแต่อดีตจนถึงปัจจุบัน เพราะในการบริหารราชการ หรือการให้บริการของส่วนราชการนั้นผลงานจะเป็นสิ่งที่ประชาชนพึงพอใจหรือไม่ขึ้นอยู่กับการปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ ของส่วนราชการ หน่วยงานต่างๆ ซึ่งการแสดงออกโดยผ่านกระบวนการร้องเรียนร้องทุกข์ ให้ข้อเสนอแนะสามารถเป็นเครื่องชี้วัดการปฏิบัติงาน หากส่วนราชการหรือหน่วยงานใดปฏิบัติงานเป็นที่พึงพอใจของประชาชนมาก ย่อมมีโอกาสดูกำหนดมติเตียนจากประชาชนน้อยย่อมมีโอกาสได้รับการตำหนิตיעนจากประชาชนมาก นอกจากเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ ข้อเสนอแนะของประชาชนที่เกิดจากการปฏิบัติงานของส่วนราชการและหน่วยงานต่างๆ แล้ว ยังมีเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ของประชาชนที่เกิดจากความไม่เป็นธรรมในสังคม หรือเกิดการกรณีพิพาทระหว่างประชาชนด้วยกันเอง ซึ่งองค์การบริหารส่วนตำบลกุดจับ มีอำนาจหน้าที่ตามพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๔๖ ในกรณีที่ส่วนราชการได้รับคำร้องเรียน เสนอแนะ หรือความคิดเห็นเกี่ยวกับวิธีปฏิบัติราชการ อุปสรรค ความยุ่งยาก หรือปัญหาอื่นใดจากบุคคลใด โดยมีข้อมูลสาระตามสมควรให้เป็นหน้าที่ของส่วนราชการนั้น ที่จะต้องพิจารณาดำเนินการให้ลุล่วงไป

เพื่อให้การพิจารณาความหมายของเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ ชัดเจนยิ่งขึ้น จึงแบ่งแยกพิจารณาความหมายของคำว่า “เรื่องราวร้องเรียน ร้องทุกข์” ไว้ ๒ ประการ คือ

“เรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ข้าราชการ” หมายถึง เรื่องราวที่ข้าราชการเป็นผู้ถูกร้องเรียนเนื่องจากการปฏิบัติหน้าที่หรือปฏิบัติตน

“เรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ของประชาชน” หมายถึง เรื่องราวที่ผู้ร้องเรียนประสงค์ให้ได้รับการปลดเปลื้องความทุกข์ที่ตนได้รับ หรือเป็นเรื่องที่ผู้ร้องเรียนหรือผู้อื่น หรือสาธารณชนได้รับความเสียหายและรวมถึงความขัดแย้งระหว่างประชาชนกับประชาชน

๓.การจัดตั้งศูนย์บริการรับเรื่องราวร้องเรียน/ร้องทุกข์ขององค์การบริหารส่วนตำบลลูกจับ

๑. ตามพระราชบัญญัติสภาตำบลและองค์การบริหารส่วนตำบล พ.ศ. ๒๕๓๗ แก้ไขเพิ่มเติมถึง (ฉบับที่ ๕) พ.ศ. ๒๕๔๖ มาตรา ๖๙/๑

๒. ตามพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๔๖ มาตรา ๕๒ และมาตรา ๔๑

๔.วัตถุประสงค์

๑. เพื่อให้การดำเนินงานจัดการข้อร้องเรียนของศูนย์บริการรับเรื่องราวร้องเรียน ร้องทุกข์ องค์การบริหารส่วนตำบลลูกจับ มีขั้นตอน/กระบวนการ และแนวทางในการปฏิบัติงานเป็นมาตรฐานเดียวกัน

๒. เพื่อให้มั่นใจว่าได้มีการปฏิบัติตามข้อกำหนด ระเบียบหลักเกณฑ์เกี่ยวกับการจัดการข้อร้องเรียน ร้องทุกข์ที่กำหนดไว้อย่างสม่ำเสมอ และมีประสิทธิภาพ

๕.สถานที่ตั้ง

ตั้งอยู่ ณ ที่ทำการองค์การบริหารส่วนตำบลลูกจับ เลขที่ ๑๗๑ หมู่ที่ ๕ ตำบลลูกจับ อำเภอลูกจับ จังหวัดอุดรธานี

หลักทั่วไปในการดำเนินการเกี่ยวกับเรื่องราวร้องเรียน/ร้องทุกข์

การดำเนินการแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ในระดับตำบลได้นำแนวทางการดำเนินการของ กระทรวงมหาดไทยและตามพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี มาใช้ ซึ่งมีสาระสำคัญคือ

๑. ลักษณะของเรื่องราวร้องเรียน/ร้องทุกข์ข้าราชการ

(๑) เป็นเรื่องที่มีผู้ร้องทุกข์ได้รับความเดือดร้อน หรือเสียหาย หรืออาจเดือดร้อน หรือเสียหายโดยมีอาจหลีกเลี่ยงได้

(๒) ความเดือดร้อน หรือความเสียหายที่ว่านั้น เนื่องมาจากเจ้าหน้าที่องค์การบริหารส่วนตำบลละเลยต่อหน้าที่ ตามที่กฎหมายกำหนดให้ต้องปฏิบัติ หรือปฏิบัติหน้าที่ดังกล่าวล่าช้าเกินสมควรกระทำการ นอกเหนืออำนาจหน้าที่ หรือขัดหรือไม่ถูกต้องตามกฎหมาย กระทำการไม่ถูกต้องตามขั้นตอน หรือวิธีการอันเป็น สาระสำคัญที่กำหนดไว้สำหรับการนั้น กระทำการไม่สุจริต หรือโดยไม่มีเหตุผลอันสมควร

(๓) เรื่องที่ร้องเรียน / ร้องทุกข์ ต้องเป็นเรื่องจริงที่มีมูลเหตุ มิได้หวังสร้างกระแสหรือสร้าง ข่าวที่เสียหายต่อบุคคลอื่น

(๔) การใช้บริการร้องเรียน / ร้องทุกข์ อบต.ต้องสามารถติดต่อกลับไปยังผู้ใช้บริการได้ เพื่อยืนยันว่า มีตัวตนจริง

๒. ลักษณะของเรื่องราวร้องเรียน/ร้องทุกข์ของประชาชน

เป็นเรื่องที่ผู้ร้องได้รับความเดือดร้อนหรือเสียหาย หรืออาจจะเดือดร้อนหรือเสียหายโดยมี
อาจหลีกเลี่ยงได้ ไม่ว่าจะมีคู่กรณีหรือไม่มีคู่กรณีก็ตาม และได้มาร้องเรียนหรือร้องขอเพื่อให้องค์การบริหารส่วน
ตำบลลูกดักข์ แก้ไขปัญหาความเดือดร้อนหรือช่วยเหลือ ไม่ว่าจะเป็นด้วยวาจาหรือลายลักษณ์อักษร รวมถึงเรื่อง
ร้องเรียนร้องทุกข์ ที่ส่วนราชการอื่นขอให้้องค์การบริหารส่วนตำบลลูกดักข์ ดำเนินการแก้ไขปัญหามาตามอำนาจ
หน้าที่ หรือสามารถประสานให้หน่วยงานที่มีอำนาจหน้าที่โดยตรง ดำเนินการต่อไปได้

๖.วิธีการยื่นเรื่องร้องเรียน / ร้องทุกข์

๑. ใช้ถ้อยคำสุภาพ และมี

(๑) วัน เดือน ปี

(๒) ชื่อ และที่อยู่ ของผู้ร้องเรียน / ร้องทุกข์

(๓) ข้อเท็จจริง หรือ พฤติการณ์ของเรื่องที่ร้องเรียน / ร้องทุกข์ ได้อย่างชัดเจนว่า
ได้รับ ความเดือดร้อน หรือเสียหายอย่างไร ต้องการให้แก้ไข ดำเนินการอย่างไร หรือ ชี้ช่องทางแจ้งเบาะแส
เกี่ยวกับการทุจริตของเจ้าหน้าที่ / หน่วยงานอบต. ได้ชัดเจนเพียงพอที่สามารถดำเนินการ สืบสวน
สอบสวนได้

(๔) ระบุ พยาน เอกสาร พยานวัตถุ และพยานบุคคล (ถ้ามี)

๒. คำร้องเรียน / ร้องทุกข์ อาจส่งหนังสือโดยตรงต่อเจ้าหน้าที่ธุรการหรือช่องทาง Web site :
www.obtkutchab.go.th ของอบต.

เรื่องร้องเรียน / ร้องทุกข์ที่อาจไม่รับพิจารณา

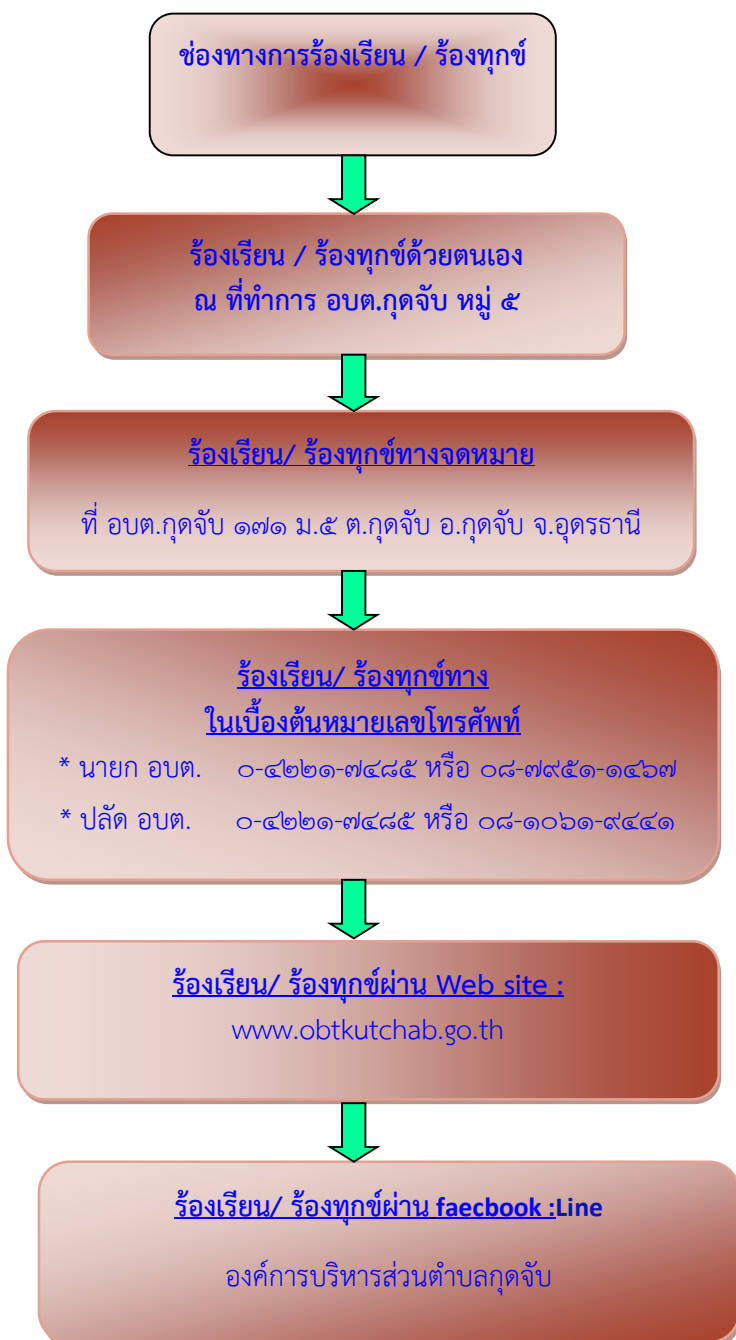
๑. คำร้องเรียน / ร้องทุกข์ที่มีได้ทำเป็นหนังสือ หรือไม่ระบุชื่อและที่อยู่ของผู้ร้องเรียน / ร้องทุกข์จริง
จะถือว่าเป็นบัตรสนเท่ห์

๒. คำร้องเรียน / ร้องทุกข์ที่ไม่ระบุพยานหรือหลักฐานเพียงพอ หรือเป็นเรื่องที่มีลักษณะเป็นบัตร
สนเท่ห์ หรือการชี้ช่องทางแจ้งเบาะแสไม่เพียงพอที่จะสามารถดำเนินการสืบสวน สอบสวนต่อไปได้

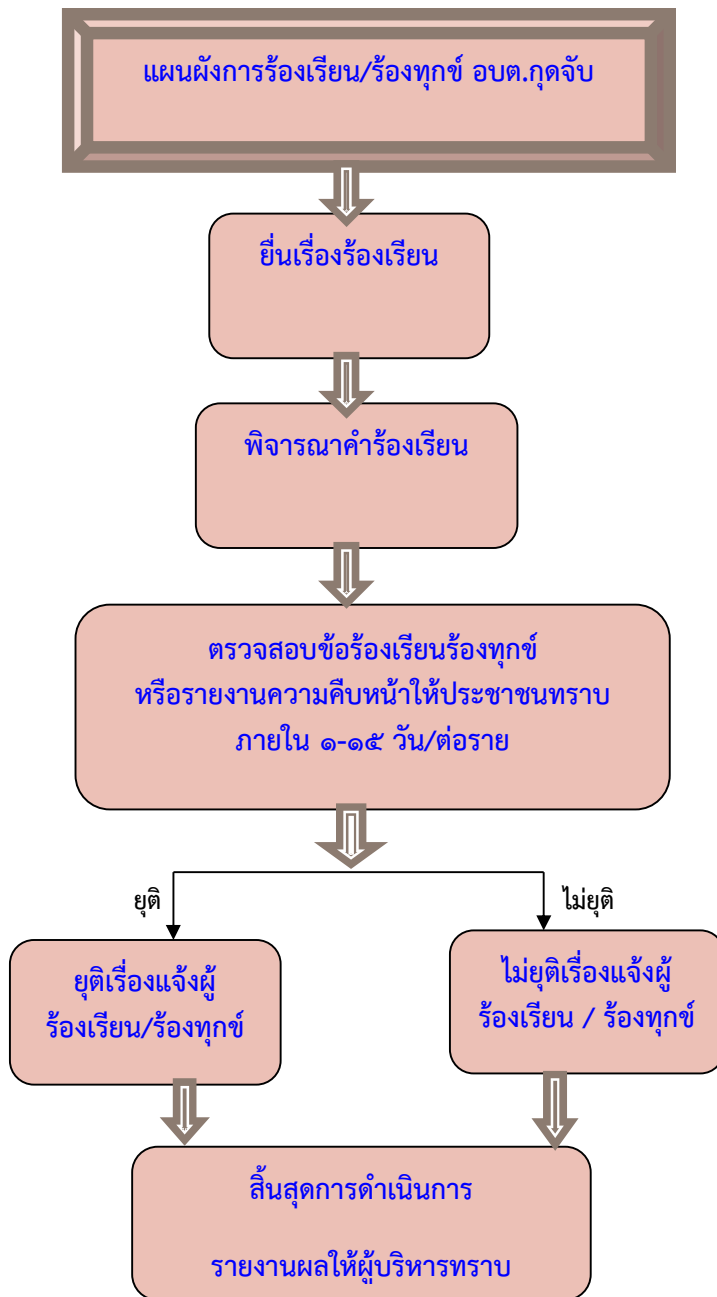
๓. คำร้องเรียน / ร้องทุกข์ที่ยื่นพ้นกำหนดระยะเวลา ๓๐ วัน นับแต่วันที่ได้รับหรือควรรู้ถึงเหตุแห่งการ
ร้องเรียน

๗.ช่องทางการร้องเรียน / ร้องทุกข์

๑. ร้องเรียน / ร้องทุกข์ด้วยตนเองที่ทำการ อบต.กุดจับ หมู่ ๕
๒. ร้องเรียน / ร้องทุกข์ทางจดหมาย ที่ อบต.กุดจับ ๑๗๑ หมู่ ๕ ต.กุดจับ อําเภอกุดจับ จังหวัดอุดรธานี ๔๑๒๕๐
๓. ร้องเรียน / ร้องทุกข์ทางศูนย์บริการประชาชน ในเบื้องต้นหมายเลขโทรศัพท์
* นายก อบต. ๐-๔๒๒๑-๗๔๘๕ หรือ ๐๘-๗๙๕๑-๑๔๖๗
* ปลัด อบต. ๐-๔๒๒๑-๗๔๘๕ หรือ ๐๘-๑๐๖๑-๙๔๔๑
๔. ร้องเรียน / ร้องทุกข์ผ่าน Web Site : www.obtkutchab.go.th
๕. ร้องเรียน / ร้องทุกข์ผ่าน facebook : องค์การบริหารส่วนตำบลกุดจับ



๘.แผนผังกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน / ร้องทุกข์



๑. กรอกแบบฟอร์มคำร้อง (คำร้องเรียน/ร้องทุกข์) / หรือร้องเรียนผ่านทางเว็บไซต์

เจ้าพนักงานธุรการ
ผู้ช่วยเจ้าพนักงานธุรการ



ผู้รับผิดชอบ

นักทรัพยากรบุคคล
นักวิเคราะห์นโยบายและแผน
นักวิชาการศึกษา
นักพัฒนาชุมชน
เจ้าพนักงานป้องกันฯ



ผู้รับผิดชอบ

ปลัด อบต.กุดจับ
รองปลัด อบต.กุดจับ
ผู้อำนวยการกองคลัง
ผู้อำนวยการกองช่าง
หัวหน้าสำนักปลัด



ผู้รับผิดชอบ

เจ้าพนักงานธุรการ
ผู้ช่วยเจ้าพนักงานธุรการ

๑๐. การรับและตรวจสอบข้อร้องเรียนจากช่องทางต่างๆ

ดำเนินการรับและติดตามสอบข้อร้องเรียนที่เข้ามายังหน่วยงานจากช่องทางต่าง ๆ โดยมีข้อปฏิบัติตามกำหนด ดังนี้

ช่องทาง	ความถี่ในการตรวจสอบช่องทาง	ระยะเวลาดำเนินการรับข้อร้องเรียน เพื่อประสานหาทางแก้ไข	หมายเหตุ
ร้องเรียนด้วยตนเอง ณ ศูนย์ร้องเรียน/ร้องทุกข์ อบต.กุดจับ	ทุกครั้งที่มีผู้ร้องเรียน	ภายใน ๑ วันทำการ	
ร้องเรียนผ่านเว็บไซต์ อบต.กุดจับ www.obtkutchab.go.th	ทุกวัน	ภายใน ๑ วันทำการ	
ร้องเรียนทางโทรศัพท์ ๐-๔๒๒๑-๙๖๖๓	ทุกวัน	ภายใน ๑ วันทำการ	
ร้องเรียนทาง Face book อบต.กุดจับ	ทุกวัน	ภายใน ๑ วันทำการ	
ร้องเรียนทางไปรษณีย์	ทุกวัน	ภายใน ๑ วันทำการ	

๑๑. การบันทึกข้อร้องเรียน

๑๑.๑ กรอกรูปแบบฟอร์มบันทึกข้อร้องเรียน โดยมีรายละเอียด คือ ชื่อ – สกุล ผู้ร้องเรียน ที่อยู่ หมายเลขติดต่อกลับ เรื่องร้องเรียน และสถานที่เกิดเหตุ

๑๑.๒ ทุกช่องทางที่มีการร้องเรียน เจ้าหน้าที่ ต้องบันทึกข้อร้องเรียนลงบนสมุดบันทึกข้อร้องเรียน

๑๒. การประสานหน่วยงานเพื่อแก้ไขข้อร้องเรียนและการแจ้งกลับข้อร้องเรียน

- กรณีเป็นการขอข้อมูลข่าวสาร ประสานหน่วยงานผู้ครอบครองเอกสารเจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้อง เพื่อให้ข้อมูลแก่ผู้ร้องขอได้ทันที

- ข้อร้องเรียน ที่เป็นการร้องเรียนเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการของหน่วยงาน เช่น ไฟฟ้าสาธารณะดับ การจัดการขยะมูลฝอย ตัดต้นไม้ กลิ่นเหม็นรบกวน เป็นต้น จัดทำบันทึกข้อความเสนอไปยังผู้บริหารเพื่อสั่งการหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง หากเป็นกรณีเร่งด่วนอาจโทรศัพท์แจ้งไปยังหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

- ข้อร้องเรียน ที่ไม่อยู่ในความรับผิดชอบขององค์การบริหารส่วนตำบลกุดจับ ให้ดำเนินการประสาน แจ้งหน่วยงานภายนอกที่เกี่ยวข้อง เพื่อให้เกิดความรวดเร็วและถูกต้องชัดเจนในการแก้ไขปัญหาต่อไป

- ข้อร้องเรียนที่ส่งผลกระทบต่อหน่วยงาน เช่น กรณีผู้ร้องเรียนทำหนังสือร้องเรียนความไม่โปร่งใสในการจัดซื้อจัดจ้าง ให้เจ้าหน้าที่จัดทำบันทึกข้อความเพื่อเสนอผู้บริหารพิจารณาสั่งการไปยัง หน่วยงานที่รับผิดชอบเพื่อดำเนินการตรวจสอบและแจ้งผู้ร้องเรียนต่อไป

๑๓. ติดตามการแก้ไขข้อร้องเรียน

ให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง รายงานผลให้ทราบภายใน ๗ วันทำการ เพื่อเจ้าหน้าที่ศูนย์ฯ จะได้แจ้งผู้ร้องเรียนทราบต่อไป

๑๔. การรายงานผลการจัดการข้อร้องเรียนของหน่วยงาน

- รวบรวมและรายงานสรุปการจัดการข้อร้องเรียนประจำเดือน รายงานให้นายกองค้การบริหารส่วนตำบล กุดจับทราบทุกเดือน

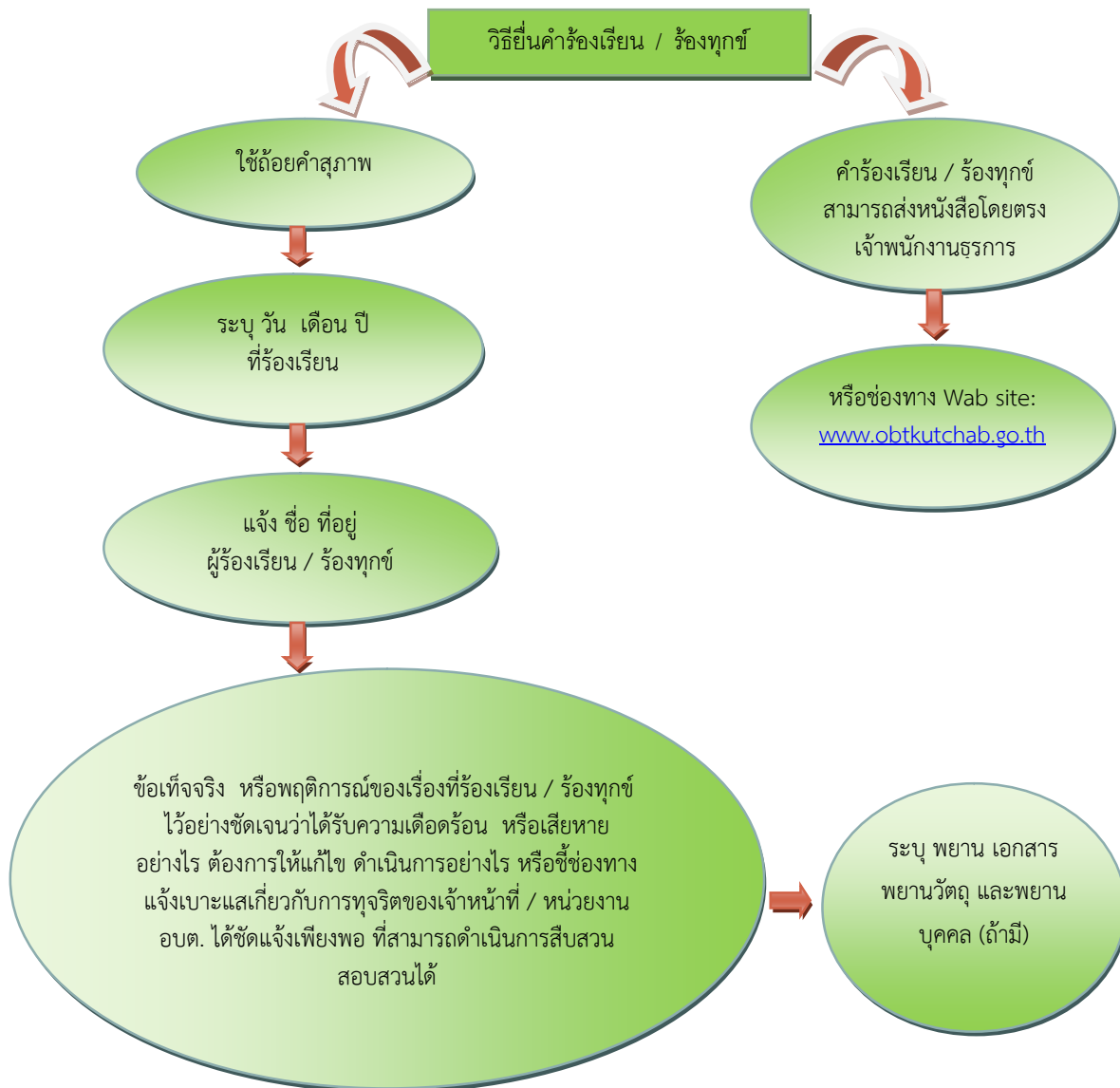
- รวบรวมรายงานสรุปข้อร้องเรียน หลังจากสิ้นปีงบประมาณ เพื่อนำมาวิเคราะห์การจัดการข้อร้องเรียน ในภาพรวมของหน่วยงาน เพื่อใช้เป็นแนวทางในการแก้ไข ปรับปรุง พัฒนางองค์กรต่อไป

๑๕. มาตรฐานงาน

การดำเนินการแก้ไขข้อร้องเรียนให้แล้วเสร็จ ภายในระยะเวลาที่กำหนด

- กรณีได้รับเรื่องร้องเรียนจากช่องทางการร้องเรียน เช่น ร้องเรียนด้วยตนเอง ร้องเรียนทาง โทรศัพท์ ร้องเรียนทางเว็บไซต์ และทางผู้รับเรื่องร้องเรียน ให้ศูนย์ดำเนินการตรวจสอบ และพิจารณาส่งเรื่องต่อให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ดำเนินการแก้ไขเรื่องร้องเรียน ให้แล้วเสร็จภายใน ๑๕ วันทำการ

ผังร้องเรียน



ภาคผนวก

หนังสือร้องเรียน / ร้องทุกข์

เขียน ที่.....
วันที่ เดือน พ.ศ.

เรื่อง

เรียน นายกองค้การบริหารส่วนตำบลกุดจับ

ข้าพเจ้า (นาย/นาง/นางสาว) อายุ ปี อยู่บ้านเลขที่.....
หมู่ที่ บ้าน ตำบล อำเภอ จังหวัด.....
โทรศัพท์

ได้รับความเดือดร้อนเนื่องจาก.....

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

ดังนั้น ข้าพเจ้า (นาย/นาง/นางสาว) จึงใคร่ขอร้องเรียน/ร้อง
ทุกข์ มายังองค์การบริหารส่วนตำบลกุดจับ เพื่อให้ดำเนินการช่วยเหลือและแก้ไขปัญหา ดังนี้

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

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณา

ขอแสดงความนับถือ

(ลงชื่อ) ผู้ร้องเรียน/ร้องทุกข์
(.....)
ตำแหน่ง (ถ้ามี)
หมายเลขโทรศัพท์