

**คู่มือกลาง**

**การปฏิบัติงานเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์**

**(สําหรับเจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้องทุกตําแหน่ง)**

**สำนักปลัด**

**องค์การบริหารส่วนตำบลหนองฉิม**

**อําเภอเนินสง่า จังหวัดชัยภูมิ**

**คํานํา**

คู่มือการปฏิบัติงานเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ ของศูนย์ร้องเรียนร้องทุกข์ สำนักปลัด องค์การบริหารส่วนตำบลหนองฉิม ฉบับนี้จัดทําขึ้นเพื่อเป็นแนวทางการดําเนินการจัดการ  
ข้อร้องเรียนของศูนย์ร้องเรียนร้องทุกข์ สำนักปลัด องค์การบริหารส่วนตำบลหนองฉิม   
 ทั้งนี้ การจัดการข้อร้องเรียนจนได้ข้อยุติ ให้มีความรวดเร็วและมีประสิทธิภาพ เพื่อ ตอบสนองความต้องการและความคาดหวังของผู้รับบริการ จําเป็นจะต้องมีขั้นตอน กระบวนการ และ แนวทางในการปฏิบัติงานที่ชัดเจนและเป็นมาตรฐานเดียวกัน

สำนักปลัด

องค์การบริหารส่วนตำบลหนองฉิม

**สารบัญ**

**เรื่อง หน้า**

หลักการและเหตุผล 1

การจัดตั้งศูนย์ร้องเรียนร้องทุกข์องค์การบริหารส่วนตำบลหนองฉิม 1

สถานที่ตั้ง 1

หน้าที่ความรับผิดชอบ 1

วัตถุประสงค์ 2

คําจํากัดความ 2

แผนผังกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน / ร้องทุกข์ 3

ขั้นตอนการปฏิบัติงาน 4

การรับและตรวจสอบข้อร้องเรียนจากช่องทางต่างๆ 4

การบันทึกข้อร้องเรียน 5

การประสานหน่วยงานเพื่อแก้ไขข้อร้องเรียนและการแจ้งกลับผู้ร้องเรียน 5

ติดตามการแก้ไขข้อร้องเรียน 5

การรายงานผลการดำเนินการให้ผู้บริหารทราบ 5

มาตรฐานงาน 6

แบบฟอร์ม 6

จัดทําโดย 6

ภาคผนวก



**คู่มือการปฏิบัติงานเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์**

**ศูนย์ร้องเรียนร้องทุกข์องค์การบริหารส่วนตำบลหนองฉิม**

**๑. หลักการและเหตุผล**

พระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๔๖ ได้กําหนดแนวทางปฏิบัติราชการ มุ่งให้เกิดประโยชน์สุขแก่ประชาชน โดยยึดประชาชนเป็นศูนย์กลาง เพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชนให้เกิดความผาสุกและความเป็นอยู่ที่ดีของประชาชน เกิด ผลสัมฤทธิ์ต่องานบริการที่มีประสิทธิภาพและเกิดความคุ้มค่าในการให้บริการ ไม่มีขั้นตอนปฏิบัติงานเกินความจําเป็น มีการปรับปรุงภารกิจให้ทันต่อสถานการณ์ ประชาชนได้รับการอํานวยความสะดวกและ ได้รับการตอบสนองความต้องการ และมีการประเมินผลการให้บริการอย่างสม่ำเสมอ

**๒. การจัดตั้งศูนย์ร้องเรียนร้องทุกข์องค์การบริหารส่วนตำบลหนองฉิม**

เพื่อให้การบริหารระบบราชการเป็นไปด้วยความถูกต้อง บริสุทธิ์ ยุติธรรม ควบคู่กับ การพัฒนาบําบัดทุกข์ บํารุงสุข ตลอดจนดําเนินการแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนของประชาชนได้อย่างมี ประสิทธิภาพ ด้วยความรวดเร็วประสบผลสําเร็จอย่างเป็นรูปธรรม อีกทั้งเพื่อเป็นศูนย์รับแจ้งเบาะแส   
การทุจริต หรือไม่ได้รับความเป็นธรรมจากการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ องค์การบริหารส่วนตำบลหนองฉิม จึงได้ จัดตั้งศูนย์รับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ ขึ้น ซึ่งในกรณีการร้องเรียนที่เกี่ยวกับบุคคล จะมีการเก็บรักษา เรื่องราวไว้เป็นความลับและปกปิดชื่อผู้ร้องเรียน เพื่อมิให้ผู้ร้องเรียนได้รับผลกระทบและได้รับความเดือดร้อนจากการร้องเรียน

**๓. สถานที่ตั้ง**

ตั้งอยู่ ณ หมู่ที่ 13 องค์การบริหารส่วนตำบลหนองฉิม ตำบลหนองฉิม อำเภอเนินสง่า จังหวัดชัยภูมิ

**๔. หน้าที่ความรับผิดชอบ**

เป็นศูนย์กลางในการรับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ และให้บริการข้อมูลข่าวสาร ให้คําปรึกษา   
รับเรื่องปัญหาความต้องการและข้อเสนอแนะของประชาชน

/วัตถุประสงค์

-2-

**๕. วัตถุประสงค์**

๑. เพื่อให้การดําเนินงานจัดการข้อร้องเรียนร้องทุกข์ ของศูนย์ร้องเรียนร้องทุกข์ องค์การบริหารส่วนตำบลหนองฉิม มีขั้นตอน กระบวนการ และแนวทางในการปฏิบัติงานเป็นมาตรฐานเดียวกัน

๒. เพื่อให้มั่นใจว่าได้มีการปฏิบัติตามข้อกําหนด ระเบียบ หลักเกณฑ์เกี่ยวกับการจัดการข้อร้องเรียนร้องทุกข์ ที่กําหนดไว้อย่างสม่ำเสมอและมีประสิทธิภาพ

**6. คําจํากัดความ**

“ผู้รับบริการ” หมายถึง ผู้ที่มารับบริการจากส่วนราชการและประชาชนทั่วไป

“ผู้มีส่วนได้เสีย” หมายถึง ผู้ที่ได้รับผลกระทบ ทั้งทางบวกและทางลบ ทั้งทางตรงและ ทางอ้อม จากการดําเนินการของส่วนราชการ เช่น ประชาชนในเขตตำบลหนองฉิม

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

“ผู้ร้องเรียน/ร้องทุกข์” หมายถึง ประชาชนทั่วไป/ผู้มีส่วนได้เสียที่มาติดต่อราชการผ่าน ช่องทาง ต่าง ๆ โดยมีวัตถุประสงค์ครอบคลุมการร้องเรียน/ร้องทุกข์/การให้ข้อเสนอแนะ/การให้ข้อคิดเห็น/ การชมเชย/การร้องขอข้อมูล

“ช่องทางการรับข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์” หมายถึง ช่องทางต่าง ๆ ที่ใช้ในการรับเรื่อง ร้องเรียนร้องทุกข์ เช่น ติดต่อด้วยตนเอง ติดต่อทางโทรศัพท์ เว็บไซต์ และเฟซบุ๊คขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองฉิม

**๗. ระยะเวลาเปิดให้บริการ**

เปิดให้บริการวันจันทร์ ถึง วันศุกร์ (ยกเว้นวันหยุดที่ทางราชการกําหนด) ตั้งแต่เวลา

08.30 - 16.30 น.

/แผนผังกระบวนการ…

-3-

**8. แผนผังกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน / ร้องทุกข์**

1. ร้องเรียนด้วยตนเอง

แจ้งผลให้ศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์

องค์การบริหารส่วนตำบลหนองฉิม

(ภายใน 5 วัน ไม่เกิน 7 วัน)

ไม่ยุติ

ไม่ยุติเรื่องแจ้งผู้ร้องเรียน/

ร้องทุกข์ทราบ

ประสานงานหน่วยงานที่รับผิดชอบ

ดำเนินการตรวจสอบข้อเท็จจริง

รับเรื่องร้องเรียน / ร้องทุกข์

ยุติ

ยุติเรื่องแจ้งผู้ร้องเรียน/

ร้องทุกข์ทราบ

3. ร้องเรียนทางโทรศัพท์

0-4405-2967

2. ร้องเรียนผ่านทาง Facebook

องค์การบริหารส่วนตำบลหนองฉิม

22. ร้องเรียนผ่านเว็บไซต์

องค์การบริหารส่วนตำบลหนองฉิม

http://www.nongchim.go.th/home/index.php

สิ้นสุดการดำเนินการ

รายงานผลให้ผู้บริหารทราบ

-4-

**9. ขั้นตอนการปฏิบัติงาน**

การแต่งตั้งผู้รับผิดชอบจัดการข้อร้องเรียนร้องทุกข์ ของหน่วยงาน

9.๑ จัดตั้งศูนย์ จุดรับข้อร้องเรียนร้องทุกข์ของประชาชน

9.๒ จัดทําคําสั่งแต่งตั้งเจ้าหน้าที่ประจําศูนย์

9.๓ แจ้งผู้รับผิดชอบตามคำสั่งองค์การบริหารส่วนตำบลหนองฉิม เพื่อความสะดวกในการ

ประสานงาน

**๑๐. การรับและตรวจสอบข้อร้องเรียนร้องทุกข์ จากช่องทางต่าง ๆ**

ดําเนินการรับและติดตามตรวจสอบข้อร้องเรียนร้องทุกข์ ที่เข้ามายังหน่วยงานจาก ช่องทาง ต่างๆ โดยมีข้อปฏิบัติตามที่กําหนด ดังนี้

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| ช่องทาง | ความถี่ในการ  ตรวจสอบช่องทาง | ระยะเวลาดำเนินการ  รับข้อรองเรียน/ร้องทุกข์  เพื่อประสานหาทางแก้ไขปัญหา | หมายเหตุ |
| ร้องเรียนด้วยตนเอง ณ ศูนย์  รับเรื่องราวร้องทุกข์ องค์การบริหารส่วนตำบลหนองฉิม | ทุกครั้งที่มีการร้องเรียน | ภายใน 1 วันทำการ |  |
| ร้องเรียนผ่านเว็บไซต์  องค์การบริหารส่วนตำบลหนองฉิม  http://www.nongchim.go.th/home/index.php | ทุกวัน | ภายใน 1 วันทำการ |  |
| ร้องเรียนทางโทรศัพท์  0-4405-2967 | ทุกวัน | ภายใน 1 วันทำการ |  |
| ร้องเรียนผ่านทาง Facebook  องค์การบริหารส่วนตำบลหนองฉิม | ทุกวัน | ภายใน 1 วันทำการ |  |

/การบันทึก…

-5-

**๑๑. การบันทึกข้อร้องเรียน**

๑1.๑ กรอกแบบฟอร์มบันทึกข้อร้องเรียนร้องทุกข์ โดยมีรายละเอียด ชื่อ-สกุล ที่อยู่ หมายเลข โทรศัพท์ติดต่อ เรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ และสถานที่เกิดเหตุ

๑1.๒ ทุกช่องทางที่มีการร้องเรียน เจ้าหน้าที่ต้องบันทึกข้อร้องเรียนร้องทุกข์ ลงสมุดบันทึกคุม ร้องเรียนร้องทุกข์

**๑๒. การประสานหน่วยงานเพื่อแก้ปัญหาข้อร้องเรียนร้องทุกข์ และการแจ้งผู้ร้องเรียนร้องทุกข์ทราบ**

๑๒.๑ กรณีเป็นการขอข้อมูลข่าวสาร ประสานหน่วยงานผู้ครอบครองเอกสาร เจ้าหน้าที่ ที่เกี่ยวข้อง เพื่อให้ข้อมูลแก่ผู้ร้องขอได้ทันที

๑๒.๒ ข้อร้องเรียนร้องทุกข์ ที่เป็นการร้องเรียนเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการของ หน่วยงาน เช่น ไฟฟ้าสาธารณะดับ การจัดการขยะมูลฝอย ตัดต้นไม้ กลิ่นเหม็นรบกวน เป็นต้น จัดทําบันทึกข้อความเสนอไปยังผู้บริหารเพื่อสั่งการหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง โดยเบื้องต้นอาจโทรศัพท์แจ้งไปยังหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

๑๒.๓ ข้อร้องเรียนร้องทุกข์ ที่ไม่อยู่ในความรับผิดชอบขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองฉิม ให้ ดําเนินการประสานหน่วยงานภายนอกที่เกี่ยวข้อง เพื่อให้เกิดความรวดเร็วและถูกต้อง ในการแก้ไข ปัญหาต่อไป

๑๒.๔ ข้อร้องเรียนที่ส่งผลกระทบต่อหน่วยงาน เช่น กรณี ผู้ร้องเรียนทําหนังสือ ร้องเรียนความไม่โปร่งใสในการจัดซื้อจัดจ้าง ให้เจ้าหน้าที่จัดทําบันทึกข้อความเพื่อเสนอผู้บริหาร พิจารณาสั่งการไปยังหน่วยงานที่รับผิดชอบ เพื่อดําเนินการตรวจสอบและแจ้งผู้ร้องเรียนทราบ ต่อไป

**๑๓. การติดตามแก้ไขปัญหาข้อร้องเรียน**

ให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องรายงานผลการดําเนินการให้ทราบภายใน ๕ วันทําการ เพื่อ เจ้าหน้าที่ศูนย์ฯ จะได้แจ้งให้ผู้ร้องเรียนทราบ ต่อไป

**๑๔. การรายงานผลการดําเนินการให้ผู้บริหารทราบ**

14.๑ ให้รวบรวมและรายงานสรุปการจัดการข้อร้องเรียนร้องทุกข์ ให้ผู้บริหารทราบทุก ปีงบประมาณ

๑4.๒ ให้รวบรวมรายงานสรุปข้อร้องเรียนหลังจากสิ้นปีงบประมาณ เพื่อนํามาวิเคราะห์ การจัดการข้อร้องเรียนร้องทุกข์ ในภาพรวมของหน่วยงาน เพื่อใช้เป็นแนวทางในการแก้ไข ปรับปรุง พัฒนาองค์กรต่อไป

/มาตรฐาน…

**-6-**

**๑๕. มาตรฐานงาน**

การดําเนินการแก้ไขข้อร้องเรียนร้องทุกข์ ให้แล้วเสร็จภายในระยะเวลาที่กําหนดกรณีได้รับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ ให้ศูนย์ร้องเรียนร้องทุกข์องค์การบริหารส่วนตำบลหนองฉิม ดําเนินการตรวจสอบและพิจารณาส่งเรื่องให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ดําเนินการแก้ไขปัญหาข้อร้องเรียนร้องทุกข์ให้แล้วเสร็จภายใน   
15 วัน

**๑๖. แบบฟอร์ม**

แบบฟอร์มใบรับแจ้งเหตุเรื่องราวร้องเรียนร้องทุกข์

**17.จัดทำโดย**

สำนักปลัด องค์การบริหารส่วนตำบลหนองฉิม

* หมายเลขโทรศัพท์ 0-4405-2967
* หมายเลขโทรสาร 0-4405-2968
* เว็ปไซต์ http://www.nongchim.go.th/home/index.php
* Facebook : องค์การบริหารส่วนตำบลหนองฉิม