คู่มือการปฏิบัติงาน
เกี่ยวกับการร้องเรียน/ร้องทุกข์

โดย

องค์การบริหารส่วนตำบลนาสี

อำเภอสุวรรณคูหา จังหวัดหนองบัวลำภู

โทร ๐ ๔๒๑๐ ๙๙๙๔

คำนำ

คู่มือการปฏิบัติงานรับเรื่องราวร้องทุกข์ ขององค์การบริหารส่วนตำบลนาสี ฉบับนี้จัดทำขึ้นเพื่อเป็นแนวทางการดำเนินการจัดการข้อร้องเรียนขององค์การบริหารส่วนตำบลนาสี ทั้งนี้การจัดการข้อร้องเรียนจนได้ข้อยุติ ให้มีความรวดเร็วและมีประสิทธิภาพ เพื่อตอบสนองความต้องการและความคาดหวังของผู้รับบริการจำเป็นต้องมีขั้นตอน/กระบวนการ และแนวทางในการปฏิบัติงานที่ชัดเจนและเป็นมาตรฐานเดียวกัน

สำนักงานปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลนาสี

สารบัญ

เรื่อง	**หน้า**
หลักการและเหตุผล	๑
สถานที่ตั้ง	๑
หน้าที่ความรับผิดชอบ	๑
วัตถุประสงค์	๑
คำจำกัดความ	๑
แผนผังกระบวนการจัดการร้องเรียน/ร้องทุกข์	๑ - ๒
ขั้นตอนการปฏิบัติงาน	๒
การรับและการตรวจสอบข้อร้องเรียนเรื่องราวต่างๆ	๓
การบันทึกข้อร้องเรียน	๓
การประสานหน่วยงานเพื่อแก้ไขข้อร้องเรียนและการแจ้งกลับผู้ร้องเรียน	๓
ติดตามการแก้ไขข้อร้องเรียน	๔
การรายงานผลการจัดการข้อร้องเรียนของหน่วยงาน	๔
มาตรฐานงาน	๔
จัดทำโดย	
แบบฟอร์ม	
ภาคผนวก	
-ใบรับแจ้งเหตุเรื่องราวร้องทุกข์/ทางโทรศัพท์	

1. หลักการและเหตุผล

พระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. 2546 ได้กำหนดแนวทางการปฏิบัติราชการ มุ่งให้เกิดประโยชน์สุขแก่ประชาชน โดยยึดประชาชนเป็นศูนย์กลาง เพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชน ให้เกิดความผาสุกและความเป็นอยู่ที่ดีของประชาชน เกิดผลสัมฤทธิ์ต่องานบริการมีประสิทธิภาพและเกิดความคุ้มค่าในการให้บริการ ไม่มีขั้นตอนปฏิบัติงานเกินความจำเป็น มีการปรับปรุงภารกิจให้ทันต่อสถานการณ์ ประชาชนได้รับการอำนวยความสะดวกและได้รับการตอบสนองความต้องการและมีการประเมินผลการให้บริการสม่ำเสมอ

2.สถานที่ตั้ง

ตั้งอยู่ ณ องค์การบริหารส่วนตำบลนาสี หมู่ 7 ตำบลนาสี อำเภอสุวรรณคูหา จังหวัดหนองบัวลำภู

3. หน้าที่ความรับผิดชอบ

เป็นศูนย์กลางในการรับเรื่องราวร้องทุกข์ และให้บริการข้อมูลข่าวสาร ให้คำปรึกษารับเรื่องปัญหาความต้องการ และข้อเสนอแนะของประชาชน

4. วัตถุประสงค์

1. เพื่อให้การดำเนินงานจัดการข้อร้องเรียนขององค์การบริหารส่วนตำบลนาสี มีขั้นตอน/กระบวนการ และแนวทางในการปฏิบัติงานเป็นมาตรฐานเดียวกัน

2. เพื่อให้มั่นใจว่าได้มีการปฏิบัติตามข้อกำหนด ระเบียบหลักเกณฑ์เกี่ยวกับการจัดการข้อร้องเรียนที่กำหนดไว้อย่างสม่ำเสมอ และมีประสิทธิภาพ

5. คำจำกัดความ

ผู้รับบริการ	=	ผู้ที่มารับบริการจากส่วนราชการและประชาชนทั่วไป
ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	=	ผู้ที่ได้รับผลกระทบ ทั้งทางบวกและทางลบ ทั้งทางตรงและทางอ้อมจากการดำเนินการของส่วนราชการ เช่น ประชาชนในชุมชนเขตองค์การบริหารส่วนตำบลนาสี
การจัดการข้อร้องเรียน	=	มีความหมายครอบคลุมถึงการจัดการในเรื่อง ข้อร้องเรียน ข้อเสนอแนะ/ข้อคิดเห็น/คำชมเชย/การสอบถามหรือร้องขอข้อมูล
ผู้ร้องเรียน	=	ประชาชนทั่วไป/ผู้มีส่วนได้เสียที่มาติดต่อยังศูนย์ดำรงธรรมองค์การบริหารส่วนตำบลนาสี ผ่านช่องทางต่างๆ โดยมีวัตถุประสงค์ครอบคลุมการร้องเรียน/การให้ข้อเสนอแนะ/การให้ข้อคิดเห็น/การชมเชย/การร้องขอข้อมูล

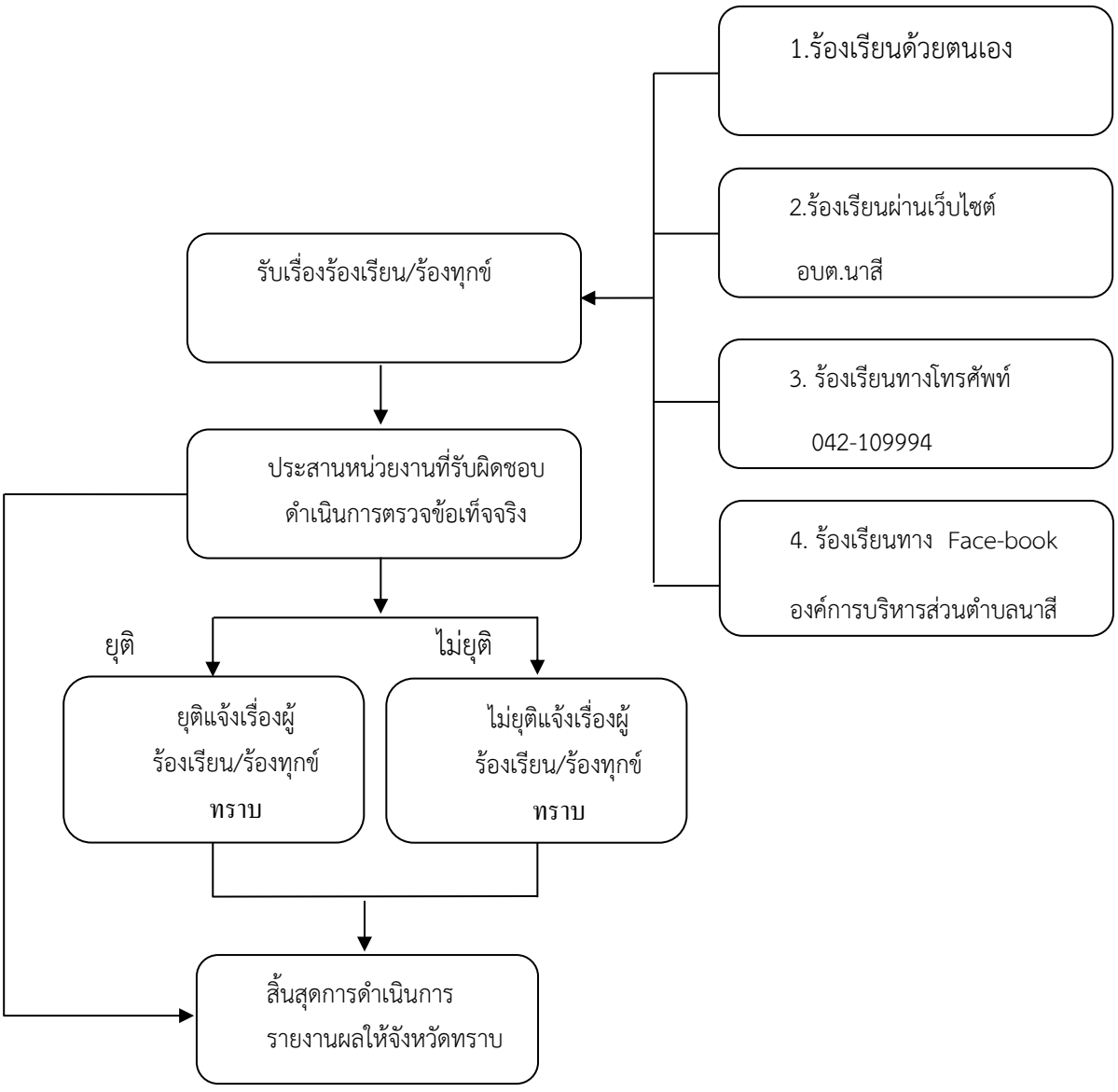
ช่องทางการรับข้อร้องเรียน= ช่องทางต่างๆ ที่ใช้ในการรับเรื่องร้องเรียน เช่น ติดต่อด้วยตนเองทางโทรศัพท์/เว็บไซต์/Face Book/Line (ศูนย์รับฟังปัญหา)

เจ้าหน้าที่ข้อร้องเรียน = เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบจัดการข้อร้องเรียนของหน่วยงาน แบ่งเป็นประเภทต่าง ๆ เช่น

- ข้อคิดเห็น ข้อเสนอแนะ คำชมเชย สอบถาม หรือร้องขอข้อมูล
- การร้องเรียนเกี่ยวกับคุณภาพและการให้บริหารของหน่วยงาน
- การร้องเรียนเกี่ยวกับความไม่โปร่งใสของการจัดซื้อจัดจ้าง เป็นต้น

6. แผนผังกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์

กระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์



7. ขั้นตอนการปฏิบัติงาน

การแต่งตั้งผู้รับผิดชอบจัดการข้อร้องเรียนของหน่วยงาน

7.1 จัดตั้งศูนย์/จุดรับข้อร้องเรียนของหน่วยงาน

7.2 จัดทำคำสั่งแต่งตั้งคณะกรรมการดำเนินการ

7.3 แจ้งผู้รับผิดชอบตามคำสั่งองค์การบริหารส่วนตำบลนาสี เพื่อสะดวกในการประสานงาน

8. การรับและตรวจสอบข้อร้องเรียนจากช่องทางต่าง ๆ

ดำเนินการรับและติดตามตรวจสอบข้อร้องเรียนที่เข้ามายังหน่วยงานจากช่องทาง ๆ โดยมีข้อปฏิบัติตามที่กำหนด ดังนี้

ช่องทาง	**ความถี่ในการตรวจสอบช่องทาง**	**ระยะเวลาดำเนินการรับข้อร้องเรียน เพื่อประสานหาทางแก้ไข**	**หมายเหตุ**
ร้องเรียนด้วยตนเอง	ทุกครั้งที่มีผู้ร้องเรียน	ภายใน 1 วันทำการ	
ร้องเรียนผ่านเว็บไซต์	ทุกวัน	ภายใน 1 วันทำการ	
ร้องเรียนทางโทรศัพท์ 042-109994	ทุกวัน	ภายใน 1 วันทำการ	
ร้องเรียนทาง Face Book	ทุกวัน	ภายใน 1 วันทำการ	
ร้องเรียน Line (ศูนย์รับฟังปัญหา)	ทุกวัน	ภายใน 1 วันทำการ	

9. การบันทึกข้อร้องเรียน

9.1 กรอกแบบฟอร์มบันทึกข้อร้องเรียน โดยมีรายละเอียด คือ ชื่อ – สกุล ผู้ร้องเรียน ที่อยู่ หมายเลขติดต่อกลับ เรื่องร้องเรียน และสถานที่เกิดเหตุ

9.2 ทุกช่องทางที่มีการร้องเรียน เจ้าหน้าที่ ต้องบันทึกข้อร้องเรียนลงบนสมุดบันทึกข้อร้องเรียน

10. การประสานหน่วยงานเพื่อแก้ไขข้อร้องเรียนและการแจ้งกลับผู้ร้องเรียน

- กรณีเป็นการขอข้อมูลข่าวสาร ประสานหน่วยงานผู้ครอบครองเอกสารเจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้อง เพื่อให้ข้อมูลแก่ผู้ร้องขอได้ทันที

- ข้อร้องเรียน ที่เป็นการร้องเรียนเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการของหน่วยงาน เช่น ไฟฟ้าสาธารณะดับ การจัดการขยะมูลฝอย ตัดต้นไม้ กลิ่นเหม็นรบกวน เป็นต้น จัดทำบันทึกข้อความเสนอไปยังผู้บริหารเพื่อสั่งการหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง โดยเบื้องต้นอาจโทรศัพท์แจ้งไปยังหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

- ข้อร้องเรียน ที่ไม่อยู่ในอำนาจความรับผิดชอบขององค์การบริหารส่วนตำบลนาสี ให้ดำเนินการประสาน แจ้งหน่วยงานภายนอกที่เกี่ยวข้อง เพื่อให้เกิดความรวดเร็วและถูกต้องชัดเจนในการแก้ไขปัญหาต่อไป

- ข้อร้องเรียนที่ส่งผลกระทบต่อหน่วยงาน เช่น กรณีผู้ร้องเรียนทำหนังสือร้องเรียนความโปร่งใสในการจัดซื้อจัดจ้าง ให้เจ้าหน้าที่จัดทำบันทึกข้อความเพื่อเสนอผู้บริหารพิจารณาสั่งการไปยังหน่วยงานที่รับผิดชอบเพื่อดำเนินการตรวจสอบและแจ้งผู้ร้องเรียนต่อไป

11. ติดตามการแก้ไขข้อร้องเรียน

ให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง รายงานผลให้ทราบภายใน 5 วันทำการ เพื่อเจ้าที่ศูนย์ฯ จะได้แจ้งผู้ร้องเรียนทราบต่อไป

12. การรายงานผลการจัดการข้อร้องเรียนของหน่วยงานให้นายกองค์การบริหารส่วนตำบลทราบ

- รวบรวมและรายงานสรุปการจัดการข้อร้องเรียนประจำสัปดาห์ รายงานให้นากองค์การบริหารส่วนตำบล ทราบทุกเดือน

- รวบรวมรายงานสรุปข้อร้องเรียน หลังจากสิ้นปีงบประมาณ เพื่อนำมาวิเคราะห์การจัดการข้อร้องเรียนในภาพของหน่วยงาน เพื่อใช้เป็นแนวทางในการแก้ไข ปรับปรุง พัฒนาองค์กรต่อไป

13. มาตรฐานงาน

การดำเนินการแก้ไขข้อร้องเรียนให้แล้วเสร็จ ภายในระยะเวลาที่กำหนด

- กรณีได้รับเรื่องร้องเรียน จากช่องทางการร้องเรียน เช่น ร้องเรียนด้วยตนเอง/จดหมาย/เว็บไซต์/โทรศัพท์/Face Book/Line (ศูนย์รับฟังปัญหา) ให้ศูนย์ฯ ดำเนินการตรวจสอบและพิจารณาส่งเรื่องต่อให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ดำเนินการแก้ไขเรื่องร้องเรียนให้แล้วเสร็จภายใน 15 วันทำการ

15. จัดทำโดย

องค์การบริหารส่วนตำบลนาสี หมู่ที่ 7 ตำบลนาสี อำเภอสุวรรณคูหา จังหวัดหนองบัวลำภู 39270

- เบอร์โทรศัพท์ 042-109994
- เว็บไซต์ www.nasee.go.th

14. แบบฟอร์ม

- แบบฟอร์มใบรับแจ้งเหตุเรื่องราวร้องทุกข์

ภาคผนวก

คำร้องทั่วไป

เขียนที่องค์การบริหารส่วนตำบลนาสี

อำเภอสุวรรณคูหา จังหวัดหนองบัวลำภู ๓๙๒๗๐

วันที่.....เดือน.....พ.ศ.....

เรื่อง ขอความอนุเคราะห์.....

เรียน นายกองค์การบริหารส่วนตำบลนาสี

ข้าพเจ้า.....วัน/เดือน/ปีเกิด.....

เลขบัตรประชาชน.....บ้านเลขที่.....หมู่ที่.....ตำบลนาสี

อำเภอสุวรรณคูหา จังหวัดหนองบัวลำภู โทรศัพท์..... มีความประสงค์ที่จะ

- ☐ ๑. ขอความอนุเคราะห์น้ำเพื่อใช้ในการอุปโภค-บริโภค จำนวน.....คัน และ
- ☐ ๒. ข้อมูลทั่วไปของ อบต.นาสี/แผนพัฒนาตำบล
- ☐ ๓. ถ่ายสำเนา เอกสาร.....
- ☐ ๔. อื่นๆ.....

(ลงชื่อ).....ผู้ร้องขอ

(.....)

เรียน นายก อบต.นาสี

☐ เพื่อโปรดทราบ ☐ เพื่อโปรดพิจารณา

ข้อเสนอแนะ.....

.....

(ลงชื่อ).....

(นายพงศักดิ์ สมสมัยพงศ์กุล)

ปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลนาสี

...../...../.....

ความคิดเห็น

( ) อนุมัติ ( ) ไม่อนุมัติ

(ลงชื่อ).....

(นายสถิตรัฐ พาไสย์)

นายกองค์การบริหารส่วนตำบลนาสี

...../...../.....

การรายงานผลการปฏิบัติงาน

หน่วยดำเนินการ ☐ สำนักปลัด ☐ ดำเนินการแล้ว

☐ กองคลัง ☐ กองช่าง ☐ กองสวัสดิการฯ ☐ ยังไม่ดำเนินการ

แจ้งผลการดำเนินการภายใน.....วัน

ลงชื่อ.....ผู้รายงาน ลงชื่อ.....ผู้ร้องขอ

(.....) (.....)

...../...../..... ...../...../.....

คำร้องทั่วไป(ทางโทรศัพท์)

เขียนที่องค์การบริหารส่วนตำบลนาสี

อำเภอสุวรรณคูหา จังหวัดหนองบัวลำภู ๓๙๒๗๐

วันที่.....เดือน.....พ.ศ.....

เรื่อง ขอความอนุเคราะห์.....

เรียน นายกองค์การบริหารส่วนตำบลนาสี

ข้าพเจ้า.....วัน/เดือน/ปีเกิด.....

เลขบัตรประชาชน.....บ้านเลขที่.....หมู่ที่.....ตำบลนาสี

อำเภอสุวรรณคูหา จังหวัดหนองบัวลำภู โทรศัพท์..... มีความประสงค์ที่จะ

- ☐ ๑. ขอความอนุเคราะห์น้ำเพื่อใช้ในการอุปโภค-บริโภค จำนวน.....คัน และ
- ☐ ๒. ข้อมูลทั่วไปของ อบต.นาสี/แผนพัฒนาตำบล
- ☐ ๓. ถ่ายสำเนา เอกสาร.....
- ☐ ๔. อื่นๆ.....

(ลงชื่อ).....เจ้าหน้าที่.ผู้รับเรื่องฯ

(.....)

เรียน นายก อบต.นาสี

☐ เพื่อโปรดทราบ ☐ เพื่อโปรดพิจารณา

ข้อเสนอแนะ.....

.....

(ลงชื่อ).....

(นายพงศักดิ์ สมสมัยพงศ์กุล)

ปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลนาสี

...../...../.....

ความคิดเห็น

( ) อนุมัติ ( ) ไม่อนุมัติ

(ลงชื่อ).....

(นายสถิตรัฐ พาไสย์)

นายกองค์การบริหารส่วนตำบลนาสี

...../...../.....

การรายงานผลการปฏิบัติงาน

หน่วยดำเนินการ ☐ สำนักปลัด ☐ ดำเนินการแล้ว

☐ กองคลัง ☐ กองช่าง ☐ กองสวัสดิการฯ ☐ ยังไม่ดำเนินการ

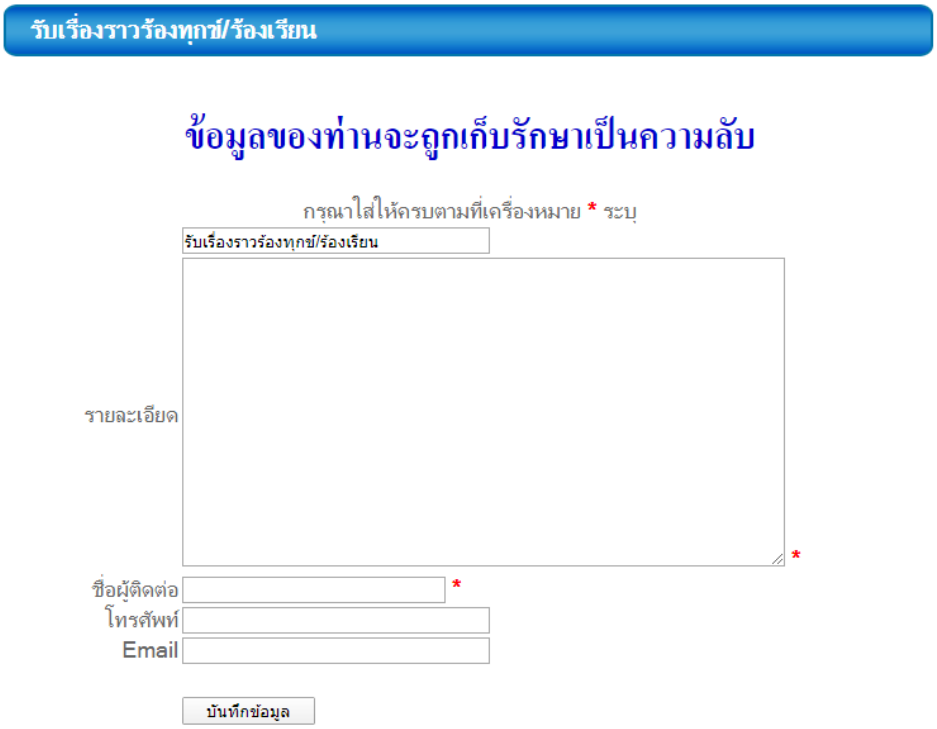
แจ้งผลการดำเนินการภายใน.....วัน

ลงชื่อ.....ผู้รายงาน ลงชื่อ.....ผู้ร้องขอ

(.....) (.....)

...../...../..... ...../...../.....

ร้องเรียนผ่านทางเว็บไซต์ขององค์การบริหารบริหารส่วนตำบลนาสี



ขั้นตอนการกรอกข้อมูลร้องเรียนผ่านทางเว็บไซต์

๑.เข้าเว็บไซต์ www.nasee.go.th

๒.เลือกร้องเรียน/ร้องทุกข์

3.พิมพ์รายละเอียด ข้อความที่ประสงค์ร้องเรียน/ร้องทุกข์

4.ช่องกรอกชื่อผู้ติดต่อ

5.ช่องกรอกเบอร์โทรศัพท์

6.ช่องกรอกอีเมลล์

7.บันทึกข้อมูล

หมายเหตุ หากท่านกรอกข้อมูลไม่ครบ ระบบจะไม่ส่งข้อมูลหรือไม่รับข้อมูล

แบบร้องทุกข์-ร้องเรียน

(กรณีพบการทุจริต)

เขียนที่.....

วันที่.....

เรื่อง .....

เรียน นายกองค์การบริหารส่วนตำบลนาสี

ด้วยข้าพเจ้า.....ที่อยู่..... .....

....

หมายเลขโทรศัพท์ที่ติดต่อได้..... .....

ขอร้องเรียนการพบเห็นการกระทำที่น่าจะเป็นการทุจริต ซึ่งขอให้รายละเอียดดังนี้

....

....

....

....

....

....

....

....

ในการนี้ ข้าพเจ้าขอให้องค์การบริหารส่วนนาสี ได้ตรวจสอบข้อเท็จจริง เพื่อป้องกันหรือแก้ไขมิให้ เกิดการกระทำที่ไม่ถูกต้อง หรือผิดกฎหมาย รวมทั้งผลกระทบที่อาจเกิดแก่การบริหารจัดการขององค์การบริหารส่วนนาสีได้

ขอแสดงความนับถือ

ลงชื่อ.....

(.....)

...../...../.....

หมายเหตุ : การให้ข้อมูลรายละเอียดที่ครบถ้วน จะเป็นประโยชน์ต่อการสอบหาข้อเท็จจริงเพื่อจัดการเรื่อง ร้องเรียนของท่านได้ตามความประสงค์