คู่มือการปฏิบัติงาน
เรื่องราวร้องเรียน/ร้องทุกข์

ศูนย์รับเรื่องราวร้องเรียน/ร้องทุกข์
องค์การบริหารส่วนตำบลวังทอง
อำเภอวังทอง จังหวัดพิษณุโลก

คำนำ

คู่มือการปฏิบัติงานรับเรื่องร้องเรียน-เรื่องราวร้องทุกข์ ของศูนย์รับเรื่องราวร้องเรียน-ร้องทุกข์ องค์การบริหารส่วนตำบลวังทองฉบับนี้ จัดทำขึ้นเพื่อเป็นแนวทางการดำเนินการจัดการข้อร้องเรียน-ร้องทุกข์ ของศูนย์รับเรื่องราวร้องเรียน/ร้องทุกข์องค์การบริหารส่วนตำบลวังทอง ทั้งนี้ เพื่อให้การจัดการข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์จนได้ข้อยุติ มีความรวดเร็วและมีประสิทธิภาพ เพื่อตอบสนองความต้องการและความคาดหวังของผู้รับบริการจำเป็นจะต้องมีขั้นตอน/กระบวนการและแนวทางในการปฏิบัติงานที่ชัดเจนและเป็นมาตรฐานเดียวกัน

ศูนย์รับเรื่องราวร้องเรียน/ร้องทุกข์
องค์การบริหารส่วนตำบลวังทอง

สารบัญ

เรื่อง	หน้า
หลักการและเหตุผล	๑
การจัดตั้งศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์องค์การบริหารส่วนตำบลวังทอง	๑
สถานที่ตั้ง	๑
หน้าที่ความรับผิดชอบ	๑
วัตถุประสงค์	๑
คำจำกัดความ	๒
แผนผังกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน / ร้องทุกข์	๓
ขั้นตอนการปฏิบัติงาน	๔
การรับและตรวจสอบข้อร้องเรียนจากช่องทางต่าง ๆ	๔
การบันทึกข้อร้องเรียน	๔
การประสานหน่วยงานเพื่อแก้ไขข้อร้องเรียนและการแจ้งกลับผู้ร้องเรียน	๔
ติดตามการแก้ไขข้อร้องเรียน	๕
การรายงานผลการจัดการข้อร้องเรียนของหน่วยงาน	๕
มาตรฐานงาน	๕
แบบฟอร์ม	๕
จัดทำโดย	๕
ภาคผนวก	
แบบฟอร์มใบรับแจ้งเหตุเรื่องราวร้องเรียน / ร้องทุกข์	

คู่มือการปฏิบัติงานรับเรื่องราวร้องทุกข์
ศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์องค์การบริหารส่วนตำบลวังทอง

๑. หลักการและเหตุผล

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

๒. การจัดตั้งศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์องค์การบริหารส่วนตำบลวังทอง

เพื่อให้การบริหารระบบราชการเป็นไปด้วยความถูกต้อง บริสุทธิ์ ยุติธรรม ควบคู่กับการพัฒนา บำบัดทุกข์ บำรุงสุข ตลอดจนดำเนินการแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนของประชาชนได้อย่างมีประสิทธิภาพ ด้วยความรวดเร็วประสบผลสำเร็จอย่างเป็นรูปธรรม อีกทั้งเพื่อเป็นศูนย์รับแจ้งเบาะแสการทุจริต หรือไม่ได้รับความเป็นธรรมจากการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่องค์การบริหารส่วนตำบลวังทองจึงได้จัดตั้งศูนย์รับเรื่องราวร้องเรียนร้องทุกข์ขึ้น ซึ่งในกรณีการร้องเรียนที่เกี่ยวกับบุคคล จะมีการเก็บรักษาเรื่องราวไว้เป็นความลับและปกปิดชื่อผู้ร้องเรียน เพื่อมิให้ผู้ร้องเรียนได้รับผลกระทบและได้รับความเดือดร้อนจากการร้องเรียน

๓. สถานที่ตั้ง

ตั้งอยู่ ณ สำนักงานองค์การบริหารส่วนตำบลวังทอง หมู่ที่ 5 ตำบลวังทอง อำเภอวังทอง จังหวัดพิษณุโลก

๔. หน้าที่ความรับผิดชอบ

เป็นศูนย์กลางในการรับเรื่องราวร้องเรียนร้องทุกข์ และให้บริการข้อมูลข่าวสาร ให้คำปรึกษา รับเรื่องปัญหาความต้องการและข้อเสนอแนะของประชาชน

๕. วัตถุประสงค์

๑. เพื่อให้การดำเนินงานจัดการข้อร้องเรียน / ร้องทุกข์ ของศูนย์รับเรื่องราวร้องเรียนร้องทุกข์องค์การบริหารส่วนตำบลวังทอง มีขั้นตอน / กระบวนการ และแนวทางในการปฏิบัติงานเป็นมาตรฐานเดียวกัน

๒. เพื่อให้มั่นใจว่าได้มีการปฏิบัติตามข้อกำหนด ระเบียบ หลักเกณฑ์เกี่ยวกับการจัดการข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ ที่กำหนดไว้อย่างสม่ำเสมอและมีประสิทธิภาพ

๖. คำจำกัดความ

"ผู้รับบริการ" หมายถึง ผู้ที่มารับบริการจากส่วนราชการและประชาชนทั่วไป

"ผู้มีส่วนได้เสีย" หมายถึง ผู้ที่ได้รับผลกระทบ ทั้งทางบวกและทางลบ ทั้งทางตรงและทางอ้อมจากการดำเนินการของส่วนราชการ เช่น ประชาชนในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลวังทอง

"การจัดการข้อร้องเรียน" มีความหมายครอบคลุมถึงการจัดการในเรื่องข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์/ข้อเสนอแนะ/ข้อคิดเห็น/คำชมเชย/การสอบถามหรือการร้องขอข้อมูล

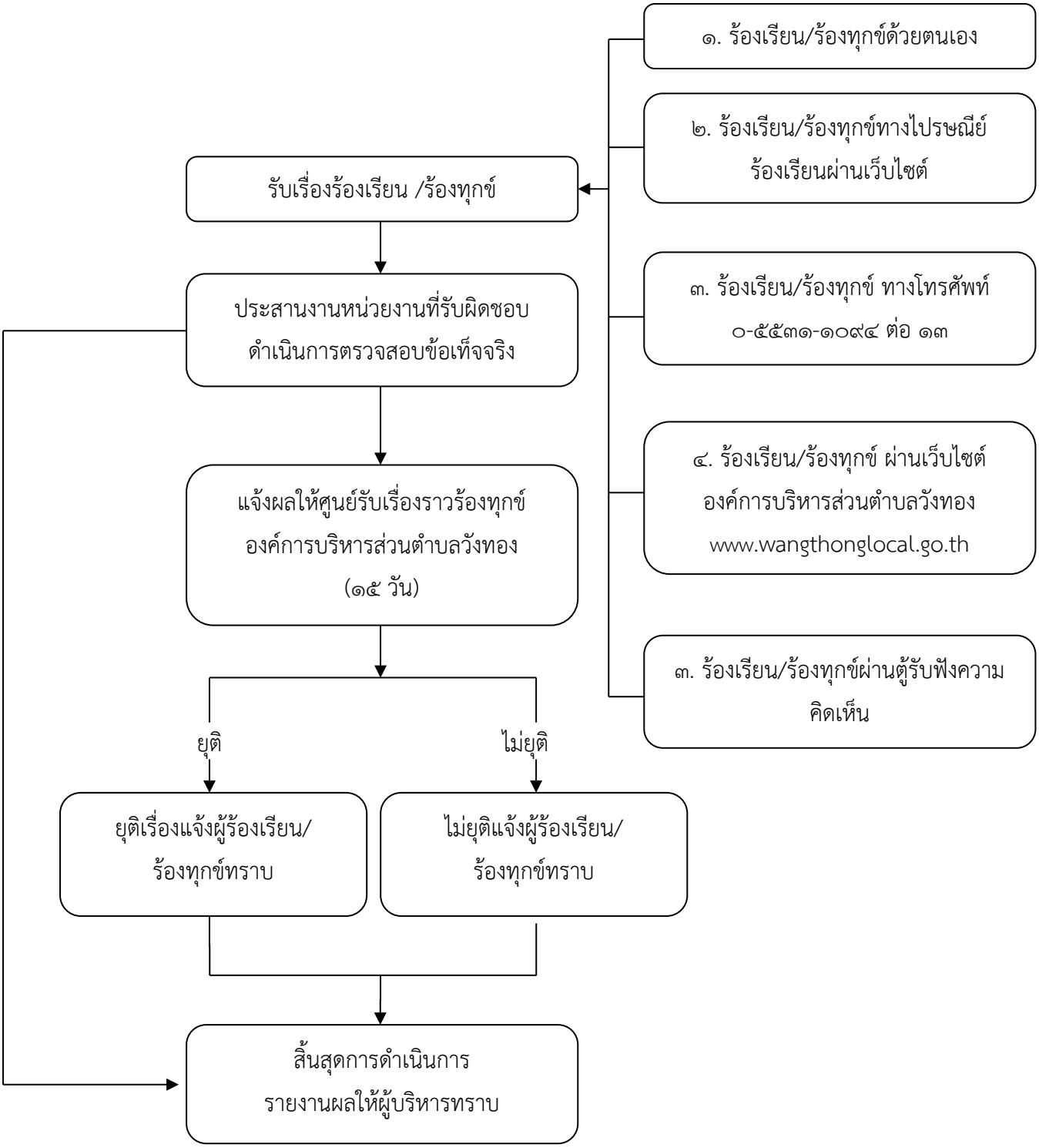
"ผู้ร้องเรียน/ร้องทุกข์" หมายถึง ประชาชนทั่วไป/ผู้มีส่วนได้เสียที่มาติดต่อราชการผ่านช่องทางต่าง ๆ โดยมีวัตถุประสงค์ครอบคลุมการร้องเรียน/ร้องทุกข์/การให้ข้อเสนอแนะ/การให้ข้อคิดเห็น/การชมเชย/การร้องขอข้อมูล

"ช่องทางการรับข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์" หมายถึง ช่องทางต่าง ๆ ที่ใช้ในการรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ เช่น ติดต่อด้วยตนเอง/ติดต่อทางโทรศัพท์/เว็บไซต์/Face Book

๗. ระยะเวลาเปิดให้บริการ

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

๘. แผนผังกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน /ร้องทุกข์



๙. ขั้นตอนการปฏิบัติงาน

การแต่งตั้งผู้รับผิดชอบจัดการข้อร้องเรียน / ร้องทุกข์ ของหน่วยงาน

๙.๑ จัดตั้งศูนย์ / จุดรับข้อร้องเรียน / ร้องทุกข์ ของประชาชน

๙.๒ จัดทำคำสั่งแต่งตั้งเจ้าหน้าที่ประจำศูนย์

๙.๓ แจ้งผู้รับผิดชอบตามคำสั่งองค์การบริหารส่วนตำบลวังทอง เพื่อความสะดวกในการประสานงาน

๑๐. การรับและตรวจสอบข้อร้องเรียน / ร้องทุกข์ จากช่องทางต่าง ๆ

ดำเนินการรับและติดตามตรวจสอบข้อร้องเรียน / ร้องทุกข์ ที่เข้ามายังหน่วยงานจากช่องทางต่าง ๆ โดยมีข้อปฏิบัติตามที่กำหนด ดังนี้

ช่องทาง	ความถี่ในการตรวจสอบช่องทาง	ระยะเวลาดำเนินการรับข้อร้องเรียน / ร้องทุกข์ เพื่อประสานหาทางแก้ไขปัญหา	หมายเหตุ
ร้องเรียน/ร้องทุกข์ด้วยตนเอง ณศูนย์รับเรื่องราวร้องเรียน/ร้องทุกข์องค์การบริหารส่วนตำบลวังทอง	ทุกครั้งที่มีการร้องเรียน	ภายใน ๑ วันทำการ	
ร้องเรียน/ร้องทุกข์ทางไปรษณีย์ หมู่ที่ 5 ตำบลวังทอง	ทุกครั้งที่ได้รับ	ภายใน ๑ วันทำการ	
ร้องเรียน/ร้องทุกข์ทางโทรศัพท์ ๐-๕๕๓๑-๑๐๙๔	ทุกวัน	ภายใน ๑ วันทำการ	
ร้องเรียน/ร้องทุกข์ผ่านเว็บไซต์องค์การบริหารส่วนตำบลวังทอง www.wangthonglocal.go.th	ทุกสัปดาห์	ภายใน ๑ วันทำการ	
ร้องเรียน/ร้องทุกข์ทางตู้รับฟังความคิดเห็น (อบต./หมู่บ้าน)	ทุกสัปดาห์	ภายใน ๑ วันทำการ	

๑๑. การบันทึกข้อร้องเรียน

๑๐.๑ กรอกแบบฟอร์มบันทึกข้อร้องเรียน / ร้องทุกข์ โดยมีรายละเอียด ชื่อ-สกุล ที่อยู่ หมายเลขโทรศัพท์ติดต่อ เรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ และสถานที่เกิดเหตุ

๑๐.๒ ทุกช่องทางที่มีการร้องเรียน เจ้าหน้าที่ต้องบันทึกข้อร้องเรียน / ร้องทุกข์ ลงสมุดบันทึกข้อร้องเรียน / ร้องทุกข์

๑๒. การประสานหน่วยงานเพื่อแก้ปัญหาข้อร้องเรียน / ร้องทุกข์ และการแจ้งผู้ร้องเรียน / ร้องทุกข์ทราบ

๑๒.๑ กรณีเป็นการขอข้อมูลข่าวสาร ประสานหน่วยงานผู้ครอบครองเอกสาร เจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้อง เพื่อให้ข้อมูลแก่ผู้ร้องขอได้ทันที

๑๒.๒ ข้อร้องเรียน / ร้องทุกข์ ที่เป็นการร้องเรียนเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการของหน่วยงาน เช่น ไฟฟ้าสาธารณะดับ การจัดการขยะมูลฝอย ตัดต้นไม้ กลิ่นเหม็นรบกวน เป็นต้น จัดทำบันทึกข้อความเสนอไปยังผู้บริหารเพื่อสั่งการหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง โดยเบื้องต้นอาจโทรศัพท์แจ้งไปยังหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

๑๒.๓ ข้อร้องเรียน / ร้องทุกข์ ที่ไม่อยู่ในความรับผิดชอบขององค์การบริหารส่วนตำบลวังทอง ให้ดำเนินการประสานหน่วยงานภายนอกที่เกี่ยวข้อง เพื่อให้เกิดความรวดเร็วและถูกต้อง ในการแก้ไขปัญหาต่อไป

๑๒.๔ ข้อร้องเรียนที่ส่งผลกระทบต่อหน่วยงาน เช่น กรณี ผู้ร้องเรียนทำหนังสือร้องเรียนความไม่โปร่งใสในการจัดซื้อจัดจ้าง ให้เจ้าหน้าที่จัดทำบันทึกข้อความเพื่อเสนอผู้บริหารพิจารณาสั่งการไปยังหน่วยงานที่รับผิดชอบ เพื่อดำเนินการตรวจสอบและแจ้งผู้ร้องเรียนทราบ ต่อไป

๑๓. การติดตามแก้ไขปัญหาข้อร้องเรียน

ให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องรายงานผลการดำเนินการให้ทราบภายใน ๕ วันทำการ เพื่อเจ้าหน้าที่ศูนย์ฯ จะได้แจ้งให้ผู้ร้องเรียนทราบ ภายใน ๑๕ วัน ต่อไป

๑๔. การรายงานผลการดำเนินการให้ผู้บริหารทราบ

๑๓.๑ ให้รวบรวมและรายงานสรุปการจัดการข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ ให้ผู้บริหารทราบ

๑๓.๒ ให้รวบรวมรายงานสรุปข้อร้องเรียนหลังจากสิ้นปีงบประมาณ เพื่อนำมาวิเคราะห์การจัดการข้อร้องเรียน / ร้องทุกข์ ในภาพรวมของหน่วยงาน เพื่อใช้เป็นแนวทางในการแก้ไข ปรับปรุง พัฒนาองค์กร ต่อไป

๑๕. มาตรฐานงาน

การดำเนินการแก้ไขข้อร้องเรียน / ร้องทุกข์ ให้แล้วเสร็จภายในระยะเวลาที่กำหนด

กรณีได้รับเรื่องร้องเรียน / ร้องทุกข์ ให้ศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์องค์การบริหารส่วนตำบลวังทอง ดำเนินการตรวจสอบและพิจารณาส่งเรื่องให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ดำเนินการแก้ไขปัญหาข้อร้องเรียน / ร้องทุกข์ ให้แล้วเสร็จภายใน ๑๕ วัน ทำการ

๑๖. แบบฟอร์ม

แบบฟอร์มใบรับแจ้งเหตุเรื่องราวร้องเรียน / ร้องทุกข์/แบบฟอร์มคำร้องทั่วไป

๑๗. จัดทำโดย

ศูนย์รับเรื่องราวร้องเรียน / ร้องทุกข์องค์การบริหารส่วนตำบลวังทอง อำเภอวังทอง จังหวัดพิษณุโลก

- หมายเลขโทรศัพท์ ๐-๕๕๓๑-๑๐๙๔
- หมายเลขโทรสาร ๐-๕๕๓๑-๐๙๔ ต่อ ๑๓
- เว็บไซต์ www.wangthonglocal.go.th

ภาคผนวก

แบบการร้องเรียน/ร้องทุกข์
องค์การบริหารส่วนตำบลวังทอง อำเภอวังทอง จังหวัดพิษณุโลก

เขียนที่ สำนักงานองค์การบริหารส่วนตำบลวังทอง
วันที่..... เดือน..... พ.ศ. .....

เรียน นายกองค์การบริหารส่วนตำบลวังทอง

สิ่งที่ส่งมาด้วย ๑).....
๒).....

ข้าพเจ้า..... อายุ.....ปี อาชีพ.....
บัตรประจำตัวประชาชนเลขที่..... บ้านเลขที่..... หมู่ที่.....
ตำบล..... อำเภอ..... จังหวัด..... โทรศัพท์.....
ขอร้องเรียน/ร้องทุกข์หรือมีความประสงค์ให้องค์การบริหารส่วนตำบลวังทองดำเนินการดังนี้
.....
.....
.....
.....

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณา

(ลงชื่อ).....ผู้ยื่นคำร้อง
(.....)

งานที่รับผิดชอบ .... ลงชื่อเจ้าหน้าที่..... (.....) ตำแหน่ง.....	ความเห็นปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลวังทอง .... ลงชื่อ..... (.....) ตำแหน่งปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลวังทอง
ความเห็นหัวหน้างานที่รับผิดชอบ ..... ลงชื่อ..... (.....)	ความเห็นนายกองค์การบริหารส่วนตำบลวังทอง .... ลงชื่อ.....

ตำแหน่ง	(.....) ตำแหน่งนายกองค์การบริหารส่วนตำบลวังทอง

ประกาศองค์การบริหารส่วนตำบลวังทอง

เรื่อง แนวทางการปฏิบัติงานเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์

.....

ตามที่องค์การบริหารส่วนตำบลวังทอง ได้มีคำสั่ง ที่ ลงวันที่ มีนาคม พ.ศ. เรื่องการแบ่งงานและการมอบหมายหน้าที่ภายในสำนักงานปลัด ได้มอบหมายให้ งานกฎหมายและคดีมีหน้าที่และความรับผิดชอบในเรื่องต่างๆ รวมถึงการรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์และตอบข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์นั้น

เพื่อให้การดำเนินการเกี่ยวกับการรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์และตอบข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์เป็นไปโดยถูกต้อง สามารถแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนของประชาชนได้ทันท่วงที และเป็นไปตามแนวทางปฏิบัติเกี่ยวกับการจัดการเรื่องราวร้องทุกข์ ตามระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยการจัดการเรื่องร้องทุกข์พ.ศ. ๒๕๕๒ ประกอบ หนังสือกระทรวงมหาดไทยที่ มท ๐๒๐๕.๓/ว๔๑๙๐ ลงวันที่ ๑๗ ธันวาคม ๒๕๕๒ ในการดำเนินการรับเรื่องราวราวร้องเรียน/ร้องทุกข์ ให้ปฏิบัติดังนี้

ช่องทางการรับและพิจารณาเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์

๑ การร้องเรียน/ร้องทุกข์ด้วยตนเอง ประชาชนสามารถร้องเรียน/ร้องทุกข์ด้วยตนเองได้ที่งานกฎหมายและคดี สำนักงานปลัด องค์การบริหารส่วนตำบลวังทอง หรือเจ้าหน้าที่ ที่พิจารณาเรื่องโดยตรง ณ ที่ทำการองค์การบริหารส่วนตำบลวังทอง ในวันและเวลาราชการ

๒ การร้องเรียน/ร้องทุกข์ทางไปรษณีย์ประชาชนสามารถร้องเรียน/ร้องทุกข์ทางไปรษณีย์ได้ โดยส่งจดหมายหรือไปรษณียบัตรจ่าหน้าซองให้ชัดเจน ส่งมาที่องค์การบริหารส่วนตำบลวังทอง หมู่ที่ ๕ ตำบลวังทอง อำเภอวังทอง จังหวัดพิษณุโลก รหัสไปรษณีย์ ๖๕๑๓๐ โดยสรุปประเด็นการร้องเรียน/ร้องทุกข์โดยย่อเพื่อให้เจ้าหน้าที่เสนอผู้บังคับบัญชาหากเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์มีประเด็นที่เกี่ยวข้องกับกฎหมายให้ระบุตัวบทกฎหมายเพื่อเสนอผู้บังคับบัญชาประกอบการพิจารณาด้วย

๓. การร้องเรียน/ร้องทุกข์ทางทางโทรศัพท์ ประชาชนสามารถร้องเรียน/ร้องทุกข์ทางโทรศัพท์ได้ทางหมายเลขโทรศัพท์ ๐-๕๕๓๑-๑๐๙๔ ในวันและเวลาราชการ ทั้งนี้ให้แจ้งชื่อที่อยู่และหมายเลขโทรศัพท์ที่สามารถติดต่อได้ให้เจ้าหน้าที่สอบถามเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์และปัญหาที่เกิดขึ้นถ้าเป็นเรื่องร้องเรียนที่กล่าวหาผู้อื่น ให้เจ้าหน้าที่สอบถามผู้ร้องให้ได้รายละเอียดที่ชัดเจนหากผู้ร้องมีข้อมูลที่เป็นเอกสารก็ขอให้ผู้ร้องส่งเอกสารมาเพิ่มเติมทางไปรษณีย์ก็ได้และพิจารณาเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ว่าสามารถดำเนินการได้หรือไม่ถ้าดำเนินการได้โดยประสานหน่วยงานที่เกี่ยวข้องทางโทรศัพท์ก็ให้ติดต่อประสานงานในทันทีหากได้รับคำตอบจากหน่วยงานและสามารถแจ้งผู้ร้องได้ก็ให้แจ้งผู้ร้องทันทีให้กรอกรายละเอียดเรื่องร้องเรียนลงในทะเบียนต่อไป

๔ การร้องเรียน/ร้องทุกข์ทางเว็บไซต์ ประชาชนสามารถร้องเรียน/ร้องทุกข์ทางเว็บไซต์ขององค์การบริหารส่วนตำบลวังทอง ที่ www.wangthonglocal.go.th โดยเข้าไปที่เว็บไซต์ แล้วคลิกที่ห้อง

ร้องเรียน/ร้องทุกข์ด้านซ้ายมือ หน้าแรก จะมีเจ้าหน้าที่ ตอบคำถาม และติดต่อกลับ กรณีระบุชื่อและสถานที่ติดต่อกลับไว้

๕ การร้องเรียน/ร้องทุกข์ทางตู้รับฟังความคิดเห็น องค์การบริหารส่วนตำบลวังทอง ได้ติดตั้งตู้รับฟังความคิดเห็นไว้ ด้านหน้าที่ทำการองค์การบริหารส่วนตำบลวังทอง เพื่อให้ประชาชนสามารถแสดงความคิดเห็นหรือร้องเรียน/ร้องทุกข์ทางตู้รับฟังความคิดเห็นได้

๖ ช่องทางการร้องเรียน/ร้องทุกข์โดยวิธีอื่นๆ ประชาชนสามารถแสดงความคิดเห็น หรือร้องเรียน/ร้องทุกข์โดยวิธีอื่นๆ ได้ เช่นผ่านสมาชิกสภาองค์การบริหารส่วนตำบลวังทอง หรือผ่านผู้นำชุมชนต่างๆ เช่น กำนัน/ผู้ใหญ่บ้านเป็นต้น โดยเมื่อเจ้าหน้าที่ได้รับเรื่องแล้ว จะได้แก้ไขปัญหาหรือแจ้งความคืบหน้าให้ทราบภายใน ๑๕ วัน นับแต่ได้รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ต่อไป

จึงประกาศให้ทราบโดยทั่วกัน

ประกาศ ณ วันที่ ๔ เดือน มีนาคม พ.ศ. ๒๕๕๙

(นายสุระ พานิชอำนวย)
นายกองค์การบริหารส่วนตำบลวังทอง