

คู่มือการร้องเรียน/ ร้องทุกข์



องค์การบริหารส่วนตำบลควนทองหงษ์

อำเภอชะอวด จังหวัดนครศรีธรรมราช



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ สำนักปลัด องค์การบริหารส่วนตำบลควนหนองหงษ์ โทร. ๐-๗๕-๔๖๖-๒๔๕
ที่ นศ ๗๕๒๐๑/๖๐ วันที่ ๑๘ กุมภาพันธ์ ๒๕๖๘
เรื่อง ขอประชาสัมพันธ์ คู่มือการร้องเรียน / ร้องทุกข์

เรียน นายกองค์การบริหารส่วนตำบลควนหนองหงษ์ พนักงานส่วนตำบล และพนักงานจ้าง ทุกท่าน

ตามที่ สำนักปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลควนหนองหงษ์ ได้จัดทำคู่มือร้องเรียน / ร้องทุกข์ เพื่อรับการให้บริการ ผู้มารับบริการจากส่วนราชการ หน่วยงานเอกชนและประชาชนชนทั่วไป ได้รับรู้ขั้นตอนกระบวนการและแนวทางปฏิบัติงานได้ปฏิบัติถูกต้องเมื่อมารับบริการ นั้น

ดังนั้น สำนักปลัดองค์การบริหารส่วนตำบล จึงขอส่งเอกสารคู่มือการร้องเรียน / ร้องทุกข์ จำนวน ๑ เล่ม เพื่อประชาสัมพันธ์ให้ทราบโดยทั่วกัน

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบและประชาสัมพันธ์ให้ทราบโดยทั่วกัน

(นางทีพวรรณ บุญมาก)
นักจัดการงานทั่วไป

(นางเนตรดาว อินทรอักษร)
หัวหน้าสำนักปลัด

(นายมนัส เจียมแดง)

รองปลัดองค์การบริหารส่วนตำบล รักษาราชการแทน
ปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลควนหนองหงษ์

-ทบท

-ดำเนิน

(นายวิโรจน์ จันทุณี)

นายกองค์การบริหารส่วนตำบลควนหนองหงษ์

คำนำ

คู่มือการปฏิบัติงาน รับเรื่องราวร้องเรียน/ร้องทุกข์ จัดทำขึ้นเพื่อให้ผู้ปฏิบัติงานใช้เป็นแนวทางในการดำเนินการจัดการเรื่องร้องเรียน / ร้องทุกข์ ขององค์การบริหารส่วนตำบลควนหนองหงษ์ อำเภอชะอวด จังหวัดนครศรีธรรมราช ปฏิบัติในรูปแบบเดียวกัน

ทั้งนี้ การจัดการข้อเรียนจนได้ยุติ ให้มีความรวดเร็วและมีประสิทธิภาพ เพื่อตอบสนองความต้องการและความคาดหวังของผู้รับบริการจำเป็นต้องมีขั้นตอน/กระบวนการ และแนวทางในการปฏิบัติงานที่ชัดเจน และเป็นมาตรฐานเดียวกัน

ศูนย์รับเรื่องราวร้องเรียน/ ร้องทุกข์
องค์การบริหารส่วนตำบลควนหนองหงษ์
อำเภอชะอวด จังหวัดนครศรีธรรมราช

สารบัญ

เรื่อง	หน้า
หลักการและเหตุผล	๑
การจัดตั้งศูนย์รับเรื่องราวร้องเรียน / ร้องทุกข์	๑
สถานที่ตั้ง	๑
หน้าที่ความรับผิดชอบ	๑
วัตถุประสงค์ของการจัดทำคู่มือ	๑
คำจำกัดความ	๑- ๒
แผนผังกระบวนการจัดการเรื่องราวร้องเรียน/ ร้องทุกข์	๓
ขั้นตอนการปฏิบัติงาน	๔
การรับและการตรวจสอบข้อร้องเรียนจากช่องทางต่างๆ	๔
การบันทึกข้อร้องเรียน	๔
การประสานหน่วยงานเพื่อแก้ไขข้อร้องเรียนและการแจ้งกับผู้ร้องเรียน	๔
การติดตามและแก้ไขข้อร้องเรียน	๕
การรายงานผลการจัดการข้อร้องเรียนของหน่วยงาน	๕
มาตรฐานงาน	๕
จัดทำโดย	๕
ภาคผนวก	
แบบคำร้องเรียน/ร้องทุกข์	
คำสั่งจัดตั้งศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์และร้องเรียนและมอบหมายเจ้าหน้าที่รับผิดชอบ	

คู่มือการร้องเรียน / ร้องทุกข์

๑. หลักการและเหตุผล

พระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๔๖ ได้กำหนดแนวทางปฏิบัติราชการ มุ่งให้เกิดประโยชน์สุขแก่ประชาชน โดยยึดประชาชนเป็นศูนย์กลาง เพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชน ให้เกิดความผาสุกและความเป็นอยู่ที่ดีของประชาชน เกิดผลสัมฤทธิ์ต่องานบริการมีประสิทธิภาพและเกิดความคุ้มค่าในการให้บริการ ไม่มีขั้นตอนปฏิบัติงานเกิดความจำเป็น มีการปรับปรุงภารกิจให้ทันต่อเหตุสถานการณ์ ประชาชนได้รับการอำนวยความสะดวกและได้รับการตอบสนองความต้องการและ มีการประเมินผลการให้บริการสม่ำเสมอ

๒. การจัดตั้งศูนย์รับเรื่องราวร้องเรียน / ร้องทุกข์

ตามประกาศ คณะรักษาความสงบแห่งชาติ ฉบับที่ ๙๖/ ๒๕๑๗ เมื่อวันที่ ๑๗ กรกฎาคม ๒๕๕๗ เรื่องการจัดตั้งศูนย์ดำรงธรรมเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการบริการงานระดับจังหวัด และให้องค์การบริหารส่วนท้องถิ่นทุกองค์กร จัดตั้งศูนย์ดำรงธรรมท้องถิ่น โดยให้ศูนย์ดำรงธรรมองค์การบริหารส่วนตำบลควนหนองหงษ์ อยู่ภายใต้การกำกับดูแลของศูนย์ดำรงธรรมอำเภอชะอวด จัดตั้งเพื่อเป็นศูนย์ในการรับเรื่องทุกข์ และให้บริการข้อมูลข่าวสาร ให้คำปรึกษาเรื่องปัญหาความต้องการ และข้อเสนอแนะของประชาชน

๓. สถานที่ตั้ง

ตั้งอยู่ ณ องค์การบริหารส่วนตำบลควนหนองหงษ์ อำเภอชะอวด จังหวัดนครศรีธรรมราช

๔. หน้าที่ความรับผิดชอบ

เป็นศูนย์กลางในการรับเรื่องร้องเรียน / ร้องทุกข์ และให้บริการข้อมูลข่าวสาร ให้คำปรึกษาเรื่องปัญหาความต้องการ และข้อเสนอแนะของประชาชน

๕. วัตถุประสงค์ของการจัดทำคู่มือ

๑. เพื่อให้การดำเนินงานจัดการข้อเรียนของศูนย์รับเรื่องราวร้องเรียน / ร้องทุกข์ มีขั้นตอนกระบวนการ และแนวทางในการปฏิบัติงานเป็นมาตรฐานเดียวกัน
๒. เพื่อให้มั่นใจว่าได้มีการปฏิบัติตามข้อกำหนด ระเบียบหลักเกณฑ์เกี่ยวกับการจัดการข้อร้องเรียนที่กำหนดไว้อย่างสม่ำเสมอ และมีประสิทธิภาพ

๖. คำจำกัดความ

- | | |
|-----------------------|---|
| ผู้รับบริการ | ⇒ ผู้ที่มารับบริการ จากส่วนราชการและประชาชนทั่วไป |
| ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย | ⇒ ผู้ที่ได้รับผลกระทบ ทั้งทางบวก และทางลบ ทั้งทางตรงและทางอ้อมจากการดำเนินการของส่วนราชการ เช่น ประชาชนในพื้นที่ตำบลควนหนองหงษ์ |
| การจัดการข้อร้องเรียน | ⇒ มีความหมายครอบคลุมถึงการจัดการในเรื่อง ข้อร้องเรียน ข้อเสนอแนะ ข้อคิดเห็น คำชมเชย การสอบถามหรือร้องขอข้อมูล |
| ผู้ร้องเรียน | ⇒ ประชาชนทั่วไป ผู้มีส่วนได้เสียที่มาติดต่อยังศูนย์ดำรงธรรมองค์การบริหารส่วนตำบลควนหนองหงษ์ ผ่านช่องทางต่าง ๆ โดยมีวัตถุประสงค์ครอบคลุมการร้องเรียน การให้ข้อเสนอแนะ การให้ข้อคิดเห็นการชมเชย การร้องขอข้อมูล |

ช่องทางการรับข้อร้องเรียน ⇨ ช่องทางต่าง ๆที่ใช้ในการรับเรื่องร้องเรียน เช่น ติดต่อร้องทุกข์ด้วยตนเอง จดหมาย หนังสือ ทางโทรศัพท์ เว็บไซต์ face Book

เจ้าหน้าที่ ⇨ เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบจัดการข้อร้องเรียนของหน่วยงาน

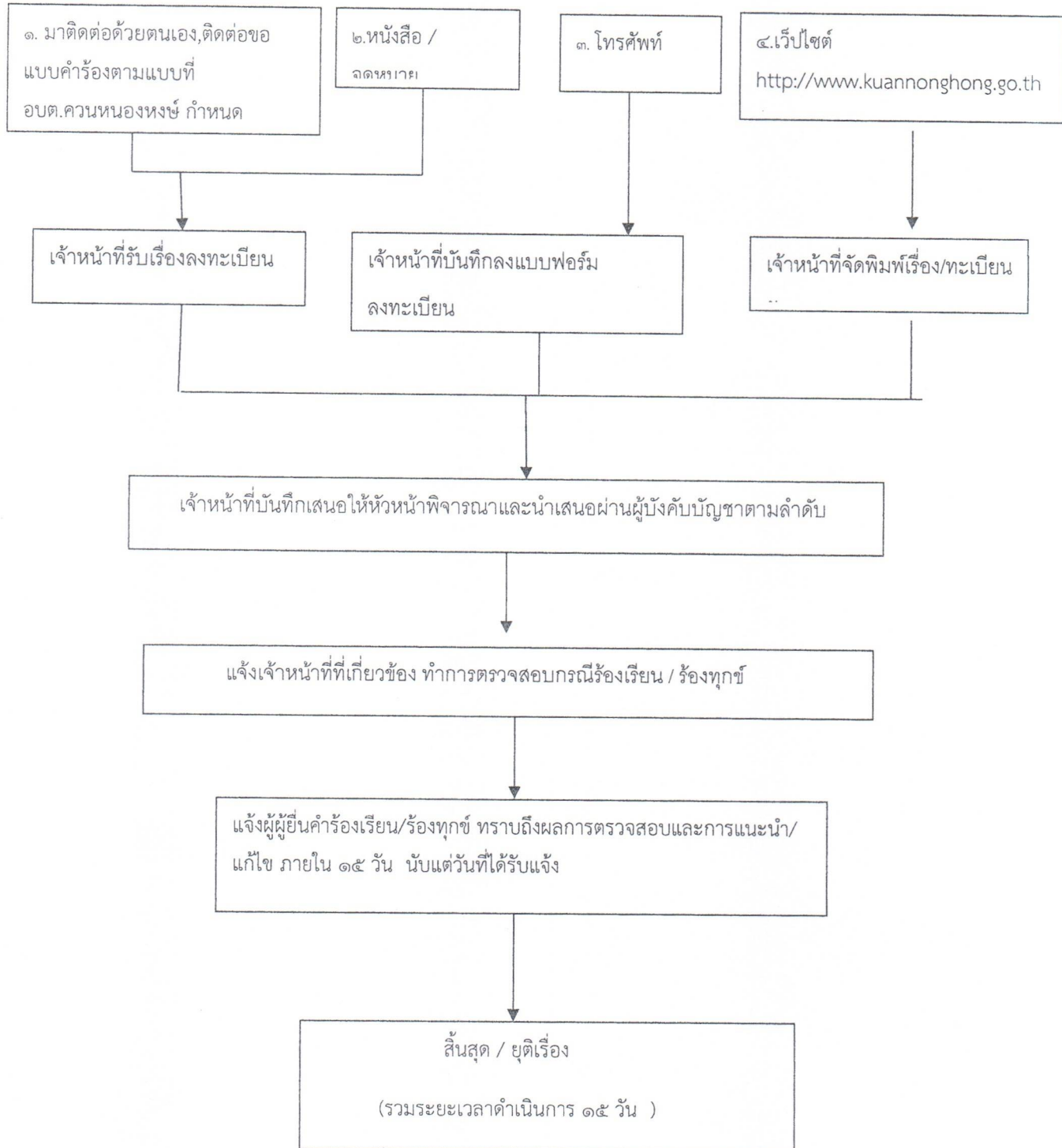
ข้อร้องเรียน ⇨ แบ่งเป็นประเภทต่าง ๆ เช่น

ข้อคิดเห็น ข้อเสนอแนะ คำชมเชย สอบถามหรือร้องขอข้อมูล การร้องเรียนเกี่ยวกับความไม่โปร่งใสของการจัดซื้อจัดจ้าง เป็นต้น การร้องเรียนเกี่ยวกับเรื่องทั่วไป ที่อยู่ในอำนาจหน้าที่ขององค์การบริหารส่วนตำบลควนหนองหงษ์

๗. แผนผังกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน / ร้องทุกข์

กระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน / ร้องทุกข์

องค์การบริหารส่วนตำบลควนหนองหงษ์ อำเภอชะอวด จังหวัดนครศรีธรรมราช



๘. ขั้นตอนการปฏิบัติงาน

การแต่งตั้งผู้รับผิดชอบจัดการข้อร้องเรียนของหน่วยงาน

๘.๑ จัดตั้งศูนย์รับเรื่องราวร้องเรียน / ร้องทุกข์

๘.๒ จัดทำคำสั่งแต่งตั้งคณะทำงานดำเนินการ

๘.๓ แจกผู้รับผิดชอบตามคำสั่งองค์การบริหารส่วนตำบลควนหนองหงษ์ เพื่อความ

สะดวกในการประสานงาน

๙. การรับและการตรวจสอบข้อร้องเรียนจากช่องทางต่าง ๆ

ดำเนินการรับและติดตามตรวจสอบข้อร้องเรียนที่เข้ามาถึงหน่วยงานจากช่องทางต่างๆ ดยมีข้อปฏิบัติตามที่กำหนด ดังนี้

ช่องทาง	ความถี่ในการตรวจสอบช่องทาง	ระยะเวลาดำเนินการรับข้อร้องเรียนเพื่อประสานงานหาทางแก้ไข	หมายเหตุ
ร้องเรียนด้วยตนเอง ณ อบต.ควนหนองหงษ์	ทุกครั้งที่มีผู้ร้องเรียน	ภายใน ๑ วันทำการ	
หนังสือ /จดหมาย	ทุกวัน	ภายใน ๑ วันทำการ	
ร้องเรียนผ่านทางโทรศัพท์ ๐๗๕ ๒๖๖๒๔๕	ทุกวัน	ภายใน ๑ วันทำการ	
ร้องเรียนผ่านเว็บไซต์ อบต.ควนหนองหงษ์ http://www.kuannonghong.go.th -ร้องเรียนทาง Facebook -ร้องเรียนทาง Line	ทุกวัน	ภายใน ๑ วันทำการ	

๑๐. การบันทึกข้อร้องเรียน

๑๐.๑ กรอกแบบฟอร์มแบบรับเรื่องการร้องเรียน / ร้องทุกข์

๑๐.๑ การร้องเรียนทุกช่องทางมีการร้องเรียน / ร้องทุกข์ จะต้องบันทึกเรื่องร้องเรียนลงสมุดบันทึกข้อร้องเรียน

๑๑. การประสานหน่วยงานเพื่อแก้ไขข้อร้องเรียนและการแจ้งกลับผู้ร้องเรียน

๑๑.๑ กรณีเป็นการขอข้อมูลข่าวสาร ประสานหน่วยงานเจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้องผู้ครอบครองเอกสารเพื่อให้ข้อมูลแก่ผู้ร้องขอได้ทันที

๑๑.๒ ข้อร้องเรียน ที่เป็นการร้องเรียนเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการของหน่วยงานจัดทำบันทึกข้อความเสนอไปตามลำดับชั้น

๑๑.๓ ข้อร้องเรียน ที่ไม่อยู่ในอำนาจความรับผิดชอบขององค์การบริหารส่วนตำบลควนหนองหงษ์ให้ดำเนินการประสานเจ้าหน้าที่หน่วยงานภายนอกที่เกี่ยวข้อง เพื่อให้เกิดความรวดเร็วและถูกต้องชัดเจนในการแก้ไขปัญหาต่อไป

๑๑.๔ ข้อร้องเรียนที่มีผลกระทบต่อหน่วยงาน เช่น กรณีผู้ร้องเรียนทำหนังสือร้องเรียนทำหนังสือร้องเรียนความไม่โปร่งใสในการจัดซื้อจัดจ้าง ให้เจ้าหน้าที่จัดทำบันทึกข้อความเสนอผู้บริหารตามลำดับชั้น เพื่อดำเนินการตรวจสอบและแจ้งผู้ร้องเรียนต่อไป

๑๒. ติดตามการแก้ไขข้อร้องเรียน

รายงานผลการดำเนินการภายใน ๑๕ วัน และดำเนินการแจ้งผู้ร้องเรียนทราบต่อไป

๑๓. การรายงานผลการจัดการข้อร้องเรียนของหน่วยงาน

รวบรวมรายงานสรุปข้อร้องเรียน หลังสิ้นปีงบประมาณ เพื่อนำมาวิเคราะห์จัดการข้อร้องเรียนในภาพรวมของหน่วยงาน เพื่อใช้เป็นแนวทางในการแก้ไข ปรับปรุง พัฒนางองค์กรต่อไป

๑๔. มาตรฐานงาน

การดำเนินการแก้ไขข้อร้องเรียนให้แล้วเสร็จ ภายในระยะเวลาที่กำหนด

๑๔.๑ กรณีได้รับเรื่องร้องเรียน / ร้องทุกข์ จากช่องทางการร้องเรียน เช่น ร้องเรียนมาด้วยตนเอง/จดหมาย/โทรศัพท์/เวทไซต์/ Facebook / Line ให้ศูนย์ดำเนินการตรวจสอบและพิจารณาส่งเรื่องให้ผู้ที่เกี่ยวข้องดำเนินการแก้ไขเรื่องร้องเรียนให้แล้วเสร็จภายใน ๑๕ วัน

๑๕. แบบฟอร์ม

๑๕.๑ แบบรับเรื่องการร้องเรียน / ร้องทุกข์

๑๖. จัดทำโดย

ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน / ร้องทุกข์ จากช่องทางการร้องเรียน เช่น ร้องเรียนมาด้วยตนเอง /จดหมาย/โทรศัพท์จดหมาย/โทรศัพท์/เวทไซต์/ Facebook / Line ให้ศูนย์ดำเนินการตรวจสอบและพิจารณาส่งเรื่องให้ผู้ที่เกี่ยวข้องดำเนินการแก้ไขเรื่องร้องเรียนให้แล้วเสร็จภายใน ๑๕ วัน

๑๗. แบบฟอร์ม แบบรับเรื่องราวร้องทุกข์

จัดทำโดย ศูนย์รับเรื่องราวร้องเรียน / ร้องทุกข์ องค์การบริหารส่วนตำบลควนหนองหงษ์ อำเภอชะอวด จังหวัดนครศรีธรรมราช

เบอร์โทรศัพท์ ๐๗๕ ๔๖๖ ๒๔๕

เว็บไซต์ <http://www.kuannonghong.go.th>

