

คู่มือ

การปฏิบัติงานเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์
(สำหรับเจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้อง)



ศูนย์ร้องเรียนร้องทุกข์
องค์การบริหารส่วนตำบลวังทอง
อำเภอภักดีชุมพล จังหวัดชัยภูมิ

คำนำ

คู่มือการปฏิบัติงานเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ ของศูนย์ร้องเรียนร้องทุกข์องค์การบริหารส่วนตำบลวังทอง ฉบับนี้ จัดทำขึ้นเพื่อเป็นแนวทางการดำเนินการจัดการข้อร้องเรียนของศูนย์เรื่องเรียน ร้องทุกข์ ขององค์การบริหารส่วนตำบลวังทอง

ทั้งนี้ การจัดการข้อร้องเรียนจนได้ข้อยุติ ให้มีความรวดเร็ว และมีประสิทธิภาพ เพื่อตอบสนองความต้องการและความคาดหวังของผู้รับบริการ จำเป็นจะต้องมี ขั้นตอน กระบวนการ และแนวทางในการปฏิบัติงานที่ชัดเจนและเป็นมาตรฐานเดียวกัน ศูนย์ร้องเรียนร้องทุกข์ องค์การบริหารส่วนตำบลวังทอง

มกราคม ๒๕๖๕

สารบัญ

เรื่อง	หน้า
๑. หลักการและเหตุผล	๑
๒. การจัดตั้งศูนย์รับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์	๑
๓. สถานที่ตั้ง	๑
๔. หน้าที่ความรับผิดชอบ	๑
๕. วัตถุประสงค์	๑
๖. คำจำกัดความ	๔
๗. ระยะเวลาเปิดให้บริการ	๔
๘. แผนผังกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน / ร้องทุกข์	๔
๙. ขั้นตอนการปฏิบัติงาน	๕
๑๐. การรับและตรวจสอบข้อร้องเรียนจากช่องทางต่าง ๆ	๕
๑๑. การบันทึกข้อร้องเรียน	๖
๑๒. การประสานหน่วยงานเพื่อแก้ไขข้อร้องเรียนและการแจ้งกลับผู้ร้องเรียน	๖
๑๓. ติดตามการแก้ไขข้อร้องเรียน	๖
๑๔. การรายงานผลการจัดการข้อร้องเรียนของหน่วยงาน	๖
๑๕. มาตรฐานการดำเนินการฯ	๖
๑๖. แบบฟอร์มต่าง ๆ	๗
๑๗. ภาคผนวก	๙

คู่มือ
การปฏิบัติงานเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์
(สำหรับเจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้อง)

๑. หลักการและเหตุผล

พระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๔๖ ได้กำหนดแนวทางปฏิบัติราชการ มุ่งให้เกิดประโยชน์สุขแก่ประชาชน โดยยึดประชาชนเป็นศูนย์กลาง เพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชนให้เกิดความผาสุกและความเป็นอยู่ที่ดีของประชาชน เกิด ผลสัมฤทธิ์ต่องานบริการที่มีประสิทธิภาพและเกิดความคุ้มค่าในการให้บริการ ไม่มีขั้นตอนปฏิบัติงาน เกินความจำเป็น มีการปรับปรุงภารกิจให้ทันต่อสถานการณ์ประชาชนได้รับการอำนวยความสะดวก และได้รับการตอบสนองความต้องการ และมีการประเมินผลการให้บริการอย่างสม่ำเสมอ

๒. การจัดตั้งศูนย์ร้องเรียนร้องทุกข์

เพื่อให้การบริหารระบบราชการเป็นไปด้วยความถูกต้อง บริสุทธิ์ยุติธรรม ควบคู่กับการพัฒนา บำบัดทุกข์บำรุงสุข ตลอดจนดำเนินการแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนของประชาชน ได้อย่างมีประสิทธิภาพ ด้วยความรวดเร็วประสพผลสำเร็จอย่างเป็นรูปธรรม อีกทั้งเพื่อเป็นศูนย์รับแจ้งเบาะแส การทุจริต หรือไม่ได้รับความเป็นธรรมจากการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ ในการนี้องค์การบริหารส่วนตำบลวังทอง จึงได้จัดตั้งศูนย์รับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ขึ้น ซึ่งในกรณีการร้องเรียนที่เกี่ยวกับบุคคล จะมีการเก็บรักษาเรื่องราวไว้เป็นความลับ และปกปิดชื่อผู้ร้องเรียน เพื่อมิให้ผู้ร้องเรียนได้รับผลกระทบและ ได้รับความเดือดร้อนจากการร้องเรียน

๓. สถานที่ตั้ง

ที่ทำการองค์การบริหารส่วนตำบลวังทอง ตำบลวังทอง อำเภอภักดีชุมพล จังหวัดชัยภูมิ ๓๖๒๖๐

๔. หน้าที่ความรับผิดชอบ

เป็นศูนย์กลางในการรับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ และให้บริการข้อมูลข่าวสาร ให้คำปรึกษา รับเรื่องปัญหาความต้องการและข้อเสนอแนะของประชาชน

๕. วัตถุประสงค์

๑. เพื่อให้การดำเนินงานจัดการข้อร้องเรียนร้องทุกข์ ของศูนย์ร้องเรียนร้องทุกข์องค์การบริหารส่วนตำบลวังทอง มีขั้นตอน กระบวนการ และแนวทางในการปฏิบัติงานเป็นมาตรฐานเดียวกัน

๒. เพื่อให้มั่นใจว่าได้มีการปฏิบัติตามข้อกำหนด ระเบียบ หลักเกณฑ์เกี่ยวกับการจัดการข้อร้องเรียนร้องทุกข์ ที่กำหนดไว้อย่างสม่ำเสมอและมีประสิทธิภาพ

๖. คำจำกัดความ

“ผู้รับบริการ” หมายถึง ผู้ที่มารับบริการจากส่วนราชการและประชาชนทั่วไป

“ผู้มีส่วนได้เสีย” หมายถึง ผู้ที่ได้รับผลกระทบ ทั้งทางบวกและทางลบ ทั้งทางตรงและทางอ้อม จาก การดำเนินงานของส่วนราชการ เช่น ประชาชนในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลวังทอง

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

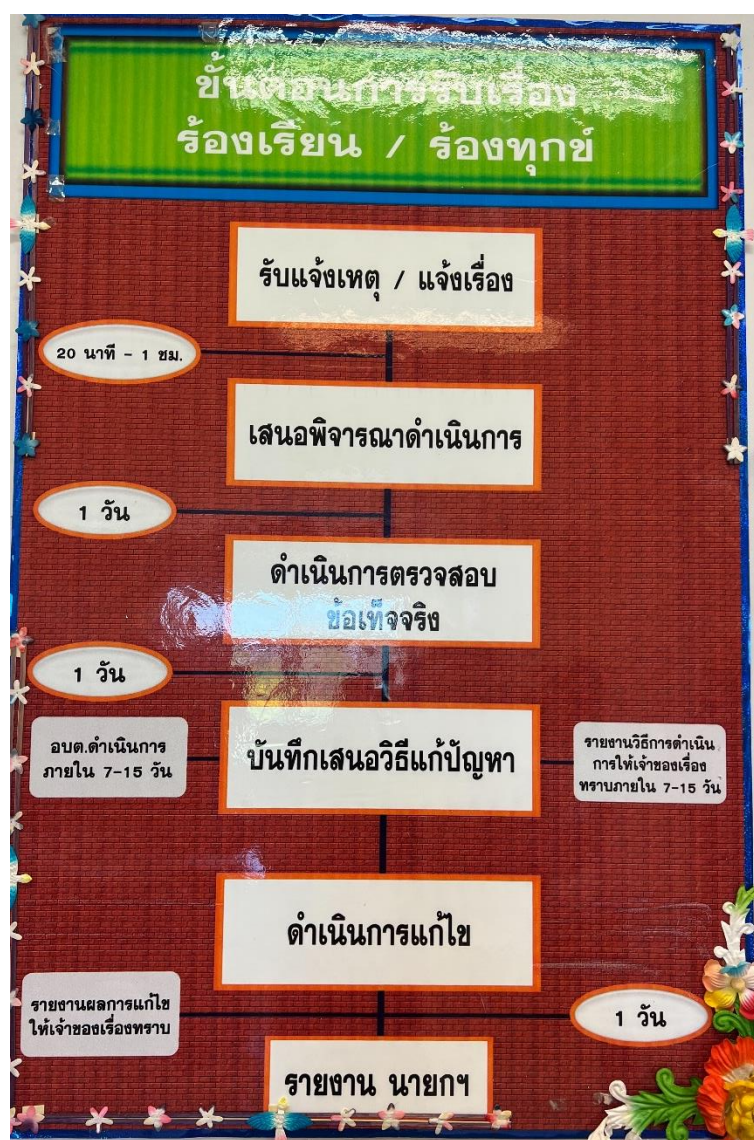
“ผู้ร้องเรียน/ร้องทุกข์” หมายถึง ประชาชนทั่วไป/ผู้มีส่วนได้เสียที่มาติดต่อราชการผ่านช่องทาง ต่าง ๆ โดยมีวัตถุประสงค์ครอบคลุมการร้องเรียน/ร้องทุกข์การให้ข้อเสนอแนะ การให้ข้อคิดเห็นการ ร้องขอข้อมูล

“ช่องทางการรับข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์” หมายถึง ช่องทางต่าง ๆ ที่ใช้ในการรับเรื่องร้องเรียน/ ร้องทุกข์เช่น ติดต่อด้วยตนเอง ติดต่อทางโทรศัพท์ เว็บไซต์ อีเมล เฟสบุ๊ก ไลน์

๗. ระยะเวลาเปิดให้บริการ

เปิดให้บริการทุก วันจันทร์ - วันศุกร์ (ยกเว้นวันหยุดที่ทางราชการกำหนด) ตั้งแต่เวลา ๐๘.๓๐ - ๑๖.๓๐ น. (ในเวลาทำการ)

๘. แผนผังกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน /แจ้งเบาะแส



๙. ขั้นตอนการปฏิบัติงาน

การแต่งตั้งผู้รับผิดชอบจัดการข้อร้องเรียน / แจ้งเบาะแสการทุจริต ของหน่วยงาน

๙.๑ จัดตั้งศูนย์/ จุดรับข้อร้องเรียน แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตของประชาชน

๙.๒ จัดทำคำสั่งแต่งตั้งเจ้าหน้าที่ประจำศูนย์

๙.๓ แจ้งผู้รับผิดชอบตามคำสั่งองค์การบริหารส่วนตำบลวังทอง เพื่อความสะดวกใน การประสานงาน

๑๐. การรับและตรวจสอบข้อร้องเรียน / แจ้งเบาะแสการทุจริต จากช่องทางต่าง ๆ

การดำเนินการรับและติดตามตรวจสอบข้อร้องเรียน / แจ้งเบาะแสการทุจริต ที่เข้ามาถึงหน่วยงาน จากช่องทางต่าง ๆ โดยมีข้อปฏิบัติตามที่กำหนด ดังนี้

ช่องทาง	การตรวจสอบ ช่องทาง	ระยะเวลาการ ดำเนินการ	หมายเหตุ
ร้องเรียนด้วยตนเอง ณ ศูนย์ข้อมูลข่าวสาร หรือ ศูนย์ปฏิบัติการ ฯ องค์การบริหารส่วนตำบลวังทอง อำเภอภักดีชุมพล จังหวัดชัยภูมิ	ทุกครั้งที่มีการ ร้องเรียน ในเวลาทำการตั้งแต่ วันจันทร์ - วันศุกร์ (๐๘.๓๐ - ๑๖.๓๐ น.)	ภายใน ๑ วันทำการ	
ร้องเรียนผ่านทางเว็บไซต์ ของ องค์การบริหารส่วนตำบลวังทอง อำเภอภักดีชุมพล จังหวัดชัยภูมิ ที่เว็บไซต์ : https://obt-wangthong.go.th/index.php	ทุกวัน ทุกเวลา ไม่ เว้นวันหยุดราชการ	ภายใน ๑ วันทำการ	
ร้องเรียนผ่านทางโทรศัพท์ ที่เบอร์ ๐๔๔ - ๐๕๖๒๓๓	ทุกวัน ทุกเวลา ไม่ เว้นวันหยุดราชการ	ภายใน ๑ วันทำการ	
ร้องเรียนผ่านทางช่องทางออนไลน์ - Facebook : https://www.facebook.com/wangthong๒๕๖๐/ - E-mail : wangthongsubdistrict@gmail.com	ทุกวัน ทุกเวลา ไม่ เว้นวันหยุดราชการ	ภายใน ๑ วันทำการ	

๑๑. การบันทึกข้อร้องเรียน

๑๑.๑ กรอกแบบฟอร์มบันทึกข้อร้องเรียนร้องทุกข์ โดยมีรายละเอียด ชื่อ-สกุล ที่อยู่ หมายเลข โทรศัพท์ติดต่อ เรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ และสถานที่เกิดเหตุ

๑๑.๒ ทุกช่องทางที่มีการร้องเรียน เจ้าหน้าที่ต้องบันทึกข้อร้องเรียนร้องทุกข์ ลงสมุดบันทึกคุม ร้องเรียนร้องทุกข์

๑๒. การประสานหน่วยงานเพื่อแก้ปัญหาข้อร้องเรียน ร้องทุกข์ และการแจ้งผู้ร้องเรียน ร้องทุกข์ทราบ

๑๒.๑ กรณีเป็นการขอข้อมูลข่าวสาร ประสานหน่วยงานผู้ครอบครองเอกสารเจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้อง เพื่อให้ข้อมูลแก่ผู้ร้องขอได้ทันที

๑๒.๒ ข้อร้องเรียนร้องทุกข์ที่เป็นการร้องเรียนเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการของหน่วยงาน เช่น ไฟฟ้าสาธารณะดับ การจัดการขยะมูลฝอย ตัดต้นไม้ กลิ่นเหม็นรบกวน เป็นต้น จัดทำบันทึก ข้อความเสนอไปยังผู้บริหารเพื่อสั่งการหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง โดยเบื้องต้นอาจโทรศัพท์แจ้งไปยัง หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

๑๒.๓ ข้อร้องเรียนร้องทุกข์ ที่ไม่อยู่ในความรับผิดชอบขององค์การบริหารส่วนตำบลวังทอง ให้ดำเนินการประสานหน่วยงานภายนอกที่เกี่ยวข้อง เพื่อให้เกิดความรวดเร็วและถูกต้อง ในการแก้ไข ปัญหาต่อไป

๑๒.๔ ข้อร้องเรียนที่ส่งผลกระทบต่อหน่วยงาน เช่น กรณี ผู้ร้องเรียนทำหนังสือร้องเรียน ความ ไม่โปร่งใสในการจัดซื้อจัดจ้าง ให้เจ้าหน้าที่จัดทำบันทึกข้อความเพื่อเสนอผู้บริหารพิจารณาสั่งการไป ยัง หน่วยงานที่รับผิดชอบ เพื่อดำเนินการตรวจสอบและแจ้งผู้ร้องเรียนทราบ ต่อไป

๑๓. การติดตามแก้ไขปัญหาข้อร้องเรียน

ให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องรายงานผลการดำเนินการให้ทราบภายใน ๕ วันทำการ เพื่อเจ้าหน้าที่ศูนย์ฯ จะได้แจ้งให้ผู้ร้องเรียนร้องทุกข์ ทราบต่อไป

๑๔. การรายงานผลการดำเนินการให้ผู้บริหารทราบ

๑๔.๑ ให้รวบรวมและรายงานสรุปการจัดการข้อร้องเรียนร้องทุกข์ ให้ผู้บริหารทราบทุกปีงบประมาณ

๑๔.๒ ให้รวบรวมรายงานสรุปข้อร้องเรียนหลังจากสิ้นปีงบประมาณ เพื่อนำมาวิเคราะห์การจัดการข้อร้องเรียนร้องทุกข์ ในภาพรวมของหน่วยงาน เพื่อใช้เป็นแนวทางในการแก้ไข ปรับปรุง พัฒนาองค์กรต่อไป

๑๕. มาตรฐานงานการดำเนินการแก้ไขข้อร้องเรียน ร้องทุกข์

ให้แล้วเสร็จภายในระยะเวลาที่กำหนดกรณีได้รับ เรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ ให้ศูนย์ปฏิบัติการ ร้องเรียน ร้องทุกข์ องค์การบริหารส่วนตำบลวังทอง ได้ดำเนินการตรวจสอบและพิจารณาส่งเรื่องให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ดำเนินการแก้ไขปัญหาข้อร้องเรียน ร้องทุกข์ให้แล้วเสร็จภายใน ๑๕ วันทำการ

๑๖. แบบฟอร์ม

แบบฟอร์มใบรับแจ้งเหตุเรื่องราวร้องเรียน ร้องทุกข์ ให้ใช้ใบคำร้องทั่วไป ซึ่งจัดทำโดย ศูนย์ปฏิบัติการร้องเรียน ร้องทุกข์องค์การบริหารส่วนตำบลวังทอง

คำร้องทั่วไป

เขียนที่ องค์การบริหารส่วนตำบลวังทอง
อำเภอภักดีชุมพล จังหวัดชัยภูมิ ๓๖๒๖๐

วันที่.....เดือน.....พ.ศ.

เรื่อง

เรียน นายองค์การบริหารส่วนตำบลวังทอง

ด้วยข้าพเจ้า นาย/นาง/นางสาว

บ้านเลขที่.....หมู่ที่ ตำบล.....อำเภอ.....จังหวัด.....

เลขที่บัตรประจำตัวประชาชน/บัตรอื่นๆ(ระบุ).....

มีความประสงค์ ๑.

๒.

๓.

๔.

๕.

๖.

๗.

เพื่อ.....

ทั้งนี้โดยข้าพเจ้าได้แนบเอกสารประกอบ ดังนี้

๑.

๒.

๓.

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณา

(ลงชื่อ).....ผู้ยื่นคำร้อง
(.....)

<p>ความเห็นหัวหน้าหน่วยงาน.....</p> <p>(นางสาวสุนันทรา งามล้วน) นักทรัพยากรบุคคล รักษาการแทน หัวหน้าสำนักปลัด</p> <p>ความเห็นปลัด อบต.....</p> <p>(นายชัยโย กองทอง) นักวิเคราะห์นโยบายและแผน รักษาการแทน ปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลวังทอง</p> <p>วันที่.....เดือน.....พ.ศ.....</p>	<p>ความเห็นนายก อบต.</p> <p>(นางศรีประภา ปัญญาธรรษาวงศ์) นายกองค์การบริหารส่วนตำบลวังทอง</p> <p>วันที่.....เดือน.....พ.ศ.....</p>
---	--

ภาคผนวก

ศูนย์รับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ขององค์การบริหารส่วนตำบลวังทอง พี่น้องประชาชนทุกท่านสามารถร้องเรียน/ร้องทุกข์ได้ที่

- ที่ทำการองค์การบริหารส่วนตำบลวังทอง
ตำบลวังทอง
อำเภอภักดีชุมพล
จังหวัดชัยภูมิ
รหัสไปรษณีย์ ๓๖๒๖๐
- หมายเลขโทรศัพท์ ๐๔๔ - ๐๕๖๒๓๓
- หมายเลขโทรสาร -
- เว็บไซต์ : <https://obt-wangthong.go.th/index.php>
- Facebook : องค์การบริหารส่วนตำบลวังทอง
<https://www.facebook.com/wangthong๒๕๖๐/>
- E-mail : wangthongsubdistrict@gmail.com

ที่ทำการ อบต.

แผนที่องค์การบริหารส่วนตำบลวังทอง



องค์การบริหารส่วนตำบลวังทอง

หมู่ที่ 8 ตำบลวังทอง อำเภอภักดีชุมพล จังหวัดชัยภูมิ 36260

เวลาทำการ 08.30-16.30น.

หมายเลขโทรศัพท์ 044-056233

E-mail: saraban_06361402@dla.go.th

สายด่วนร้องเรียน / ร้องทุกข์ ติดต่อ

- สายด่วนนายกองค์การบริหารส่วนตำบลวังทอง เบอร์โทรศัพท์ ๐๘๑-๗๑๘๔๙๕๙
- สายด่วนปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลวังทอง เบอร์โทรศัพท์ ๐๘๖ - ๙๗๙๗๙๓๗
- เบอร์ที่ทำการ อบต.วังทอง ๐๔๔ -๐๕๖๒๓๓

ยินดีต้อนรับเข้าสู่เว็บไซต์

องค์การบริหารส่วนตำบลวังทอง

"เกษตรกรรมมีมูลค่า พัฒนาการศึกษาและคุณภาพชีวิตให้เป็นเลิศ
ก่อเกิดแหล่งท่องเที่ยวทางธรรมชาติ สืบสานวัฒนธรรมและภูมิปัญญาท้องถิ่น
อนุรักษ์ธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม พร้อมใจพัฒนาให้ตำบลวังทองน่าอยู่"

 <p>นางศรีประภา ปัญญาทรราชวงศ์ นายกองค์การบริหารส่วนตำบลวังทอง</p> <p>สายตรงนายก 081-7184959</p>	 <p>นายคุณันท์ รัตนเพชร ปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลวังทอง</p> <p>สายตรงปลัด 086-9797937</p>
--	---

ช่องทางการร้องเรียน / ร้องทุกข์ ผ่านทางเว็บไซต์

<https://obt-wangthong.go.th/index.php>

คุณสามารถร้องเรียนได้ดังนี้ ตามแบบฟอร์มข้างล่างนี้
หรือคุณสามารถร้องทุกข์ด้วยตนเอง ได้ที่นายกองค์การบริหารส่วนตำบล ได้ตลอดวัน/เวลาราชการ
หรือสามารถร้องเรียนผ่านแบบฟอร์มข้างล่างนี้ได้ตลอด 24 ชั่วโมง

ร้องเรียนการทุจริต

ชื่อ - นามสกุล <input style="width: 80%;" type="text"/>	
บ้านเลขที่ <input style="width: 40%;" type="text"/>	หมู่ที่ <input style="width: 40%;" type="text"/>
ตำบล <input style="width: 40%;" type="text"/>	อำเภอ/กิ่งกษมณฑล จังหวัดชัยภูมิ <input style="width: 40%;" type="text"/>
อีเมล <input style="width: 80%;" type="text"/>	
มือถือ <input style="width: 40%;" type="text"/>	ที่ทำงาน <input style="width: 40%;" type="text"/>

**** รายละเอียดการร้องเรียน

เพื่อประกอบการพิจารณา หากไม่ชัดข้อประการใด โปรดพิจารณาดำเนินการตามความประสงค์ของข้าพเจ้าด้วย

ช่องทางการร้องเรียน / ร้องทุกข์ ผ่านช่องทางออนไลน์

Facebook : องค์การบริหารส่วนตำบลวังทอง

<https://www.facebook.com/wangthong๒๕๖๐/>

