

คู่มือการปฏิบัติงาน
การจัดการข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์



องค์การบริหารส่วนตำบลบางสระเก้า
อำเภอแหลมสิงห์ จังหวัดจันทบุรี
โทรศัพท์ ๐ ๓๙๔๖ ๐๒๐๓
www.bangsarakao.go.th

คู่มือการปฏิบัติงาน
การจัดการข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์



องค์การบริหารส่วนตำบลบางสระเก้า
อำเภอแหลมสิงห์ จังหวัดจันทบุรี
โทรศัพท์ ๐ ๓๙๔๖ ๐๒๐๓
www.bangsarakao.go.th

คำนำ

ตามพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๔๖ ได้กำหนดแนวทางปฏิบัติราชการ มุ่งให้เกิดประโยชน์สุขแก่ประชาชนโดยยึดประชาชนเป็นศูนย์กลางเพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชน ให้เกิดความผาสุกและความเป็นอยู่ที่ดีของประชาชนเกิดผลสัมฤทธิ์ ต่องานบริการ มีประสิทธิภาพ และเกิดความคุ้มค่าในการให้บริการ ไม่มีขั้นตอนปฏิบัติงานเกินความจำเป็นมีการปรับปรุงภารกิจให้ทันต่อสถานการณ์ ประชาชนได้รับการอำนวยความสะดวกและได้รับการตอบสนอง ความต้องการและมีการประเมินผลการให้บริการสม่ำเสมอ คู่มือการปฏิบัติงานการจัดการข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ฉบับนี้ จัดทำขึ้นเพื่อให้ผู้รับผิดชอบ ด้านการจัดการข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ขององค์การบริหารส่วนตำบลบางสระเก้าใช้เป็นแนวทางในการปฏิบัติงานเป็นมาตรฐานเดียวกัน สามารถดำเนินการแก้ไขปัญหาตามข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ที่ได้รับจากช่องทางการร้องเรียน/ร้องทุกข์ต่าง ๆ ผ่านกระบวนการ และวิธีการดำเนินงาน จนได้ข้อยุติ มีความรวดเร็วและมีประสิทธิภาพ เพื่อตอบสนองความต้องการและความคาดหวังของผู้รับบริการ

สำนักปลัด อบต.
องค์การบริหารส่วนตำบลบางสระเก้า

สารบัญ

	หน้า
หลักการและเหตุผล	๑
วัตถุประสงค์การจัดทำคู่มือ	๑
ขอบเขต	๒
คำจำกัดความ	๒
ขั้นตอนวิธีการปฏิบัติเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์	๓
การรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์	๓
ขั้นตอนการจัดการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์	๔
ช่องทางการร้องเรียนร้องทุกข์	๖
สถานที่ตั้ง	๖
ระยะเวลาเปิดให้บริการ	๖
แผนผังกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์	๗
การประสานหน่วยงานเพื่อแก้ไขข้อร้องเรียนและการแจ้งกลับผู้ร้องเรียน	๘
การติดตามแก้ไขข้อร้องเรียน	๘
มาตรฐานงานการรับและตอบข้อร้องเรียน	๘
ระบบติดตามและประเมินผล	๘
ประโยชน์ที่ได้รับ	๘
ภาคผนวก	๙

คู่มือการปฏิบัติงานการจัดการข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ องค์การบริหารส่วนตำบลบางสระเก้า

๑. หลักการและเหตุผล

ตามพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๔๖ ได้กำหนดแนวทางปฏิบัติราชการมุ่งให้เกิดประโยชน์สุขแก่ประชาชนโดยยึดประชาชนเป็นศูนย์กลาง เพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชนให้เกิดความผาสุกและความเป็นอยู่ที่ดีของประชาชน เกิดผลสัมฤทธิ์ ต่องานบริการ มีประสิทธิภาพ และเกิดความคุ้มค่าในการให้บริการ ไม่มีขั้นตอนปฏิบัติงานเกินความจำเป็น มีการปรับปรุงภารกิจให้ทันต่อสถานการณ์ ประชาชนได้รับการอำนวยความสะดวก ได้รับการตอบสนอง ความต้องการและมีการประเมินผลการให้บริการสม่ำเสมอ

การร้องเรียน/ร้องทุกข์ของประชาชน ถือเป็นเสียงสะท้อนให้หน่วยงานทราบว่า การบริหาร ราชการมีประสิทธิภาพและประสิทธิผลมากน้อยเพียงใด ซึ่งรัฐบาลและหน่วยงานของรัฐได้ตระหนักและ ให้ความสำคัญกับการแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ของประชาชนมาโดยตลอด มีการรับฟังความคิดเห็น เปิดโอกาสให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วม และตรวจสอบการทำงานของรัฐบาลและ หน่วยงานของรัฐมากขึ้น เพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชนและเสริมสร้างความสงบสุขให้เกิดขึ้น ในสังคม โดยเฉพาะ เมื่อประเทศมีการพัฒนาทางด้านเศรษฐกิจ ด้านสังคม และการเมืองอย่างต่อเนื่องทำ ให้เกิดการเปลี่ยนแปลง อย่างรวดเร็ว นำไปสู่การแข่งขัน การเอารัดเอาเปรียบ เป็นเหตุให้ประชาชนที่ ได้รับความเดือดร้อน ประสบปัญหา หรือไม่ได้รับความเป็นธรรม จึงมีการร้องเรียน/ร้องทุกข์ต่อหน่วยงาน ต่าง ๆ เพิ่มขึ้น

เพื่อให้การบริหารระบบราชการเป็นไปด้วยความถูกต้อง บริสุทธิ์ยุติธรรม ควบคู่กับ การพัฒนา การบำบัดทุกข์ บำรุงสุข ตลอดจนดำเนินการแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนของประชาชน ให้มีประสิทธิภาพ มีความรวดเร็ว และประสบผลสำเร็จอย่างเป็นรูปธรรม องค์การบริหารส่วนตำบลบาง สระเก้า ในฐานะที่เป็นหน่วยงานในการให้บริการแก่ประชาชน ได้เปิดช่องทางในการรับฟังความ คิดเห็นของประชาชนโดยตรง บริการ ให้ข้อมูล และรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์อีกทั้งยังเป็นศูนย์รับแจ้ง เบาะแสการทุจริตเกี่ยวกับการจัดซื้อ จัดจ้างหรือไม่ได้รับความเป็นธรรมจากการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ เกี่ยวกับการทำงานของหน่วยงาน จึงได้จัดทำ คู่มือปฏิบัติงานการจัดการข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ของ องค์การบริหารส่วนตำบลบางสระเก้าขึ้น เพื่อเป็นกรอบหรือ แนวทางในการปฏิบัติงาน ซึ่งในกรณีการ ร้องเรียนที่เกี่ยวกับบุคคลจะมีการเก็บรักษาเรื่องราวไว้เป็นความลับ และปกปิดชื่อผู้ร้องเรียน เพื่อมิให้ ผู้ร้องเรียนได้รับผลกระทบและได้รับความเดือดร้อนจากการร้องเรียน

๒. วัตถุประสงค์การจัดทำคู่มือ

๒.๑ เพื่อให้เจ้าหน้าที่องค์การบริหารส่วนตำบลบางสระเก้า ใช้เป็นแนวทางในการ ปฏิบัติงาน ในการรับเรื่องราวร้องเรียนร้องทุกข์หรือขอความช่วยเหลือ ให้มีมาตรฐานเดียวกันและเป็นไป อย่างมีประสิทธิภาพ [ชื่อผู้เขียน]คู่มือการปฏิบัติงาน การจัดการข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ ๒



๒.๒ เพื่อให้การดำเนินงานจัดการข้อร้องเรียนขององค์การบริหารส่วนตำบลบางสระเก้า มีขั้นตอน กระบวนการ และแนวทางในการปฏิบัติงานเป็นมาตรฐานเดียวกัน

๒.๓ เพื่อสร้างมาตรฐานการปฏิบัติงานที่มุ่งไปสู่การบริหารคุณภาพทั่วทั้งองค์กรอย่างมีประสิทธิภาพ

๒.๔ เพื่อเผยแพร่ให้กับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียขององค์การบริหารส่วนตำบลบางสระเก้าทราบ กระบวนการ

๒.๕ เพื่อให้มั่นใจว่าได้มีการปฏิบัติตามข้อกำหนดระเบียบหลักเกณฑ์เกี่ยวกับการจัดการข้อร้องเรียนที่กำหนดไว้อย่างสม่ำเสมอและมีประสิทธิภาพ

๓. ขอบเขต

คู่มือการปฏิบัติงานเล่มนี้ครอบคลุมขั้นตอนการจัดการข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ขององค์การบริหาร ส่วนตำบลบางสระเก้า ตั้งแต่ขั้นตอนการรับและรวบรวมข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์จากผู้ร้องเรียน ผู้ร้องทุกข์ขั้นตอนการ ตรวจสอบและวิเคราะห์ข้อร้องเรียน/ข้อร้องทุกข์การดำเนินการประสานงานกับหน่วยงานต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้อง เพื่อแก้ไข ขั้นตอนชี้แจง/ตอบกลับผู้ร้องเรียน/ร้องทุกข์ขั้นตอนรวบรวมบันทึกสรุปข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ และ ขั้นตอนจัดทำสรุปรายงานผลการจัดการข้อร้องเรียนต่อผู้บริหารขององค์การบริหารส่วนตำบลบางสระเก้า

๔. คำจำกัดความ

“ผู้รับบริการ” หมายถึง ผู้ที่มาใช้บริการจากส่วนราชการและประชาชนทั่วไป

“ผู้มีส่วนได้ ส่วนเสีย” หมายถึง ผู้ที่ได้รับผลกระทบทั้งทางบวกและทางลบ ทั้งทางตรงและทางอ้อม จากการดำเนินการของส่วนราชการ

“การจัดการข้อร้องเรียน” หมายถึง การวินิจฉัย สั่งการ การเจรจา การไกล่เกลี่ย การดำเนินงาน การประสานงาน การควบคุม กำกับติดตาม และการประเมินผลการ ดำเนินงาน

“ผู้ร้องเรียน” หมายถึง ผู้ยื่นข้อร้องเรียน กล่าวโทษ ข้อคิดเห็น หรือข้อเสนอแนะ หรือ หน่วยงานของรัฐซึ่งส่งต่อข้อร้องเรียน กล่าวโทษ ข้อคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะให้ องค์การพิจารณาและดำเนินการ

“ช่องทางการรับข้อร้องเรียน” หมายถึง ช่องทางต่าง ๆ ที่ใช้ในการรับเรื่องร้องเรียน เช่น ติดต่อด้วยตนเอง ร้องเรียนทางโทรศัพท์ทางไปรษณีย์ อีเมล เว็บไซต์ Facebook

“ข้อร้องเรียน” หมายถึง เรื่องที่ผู้ร้องเรียนได้รับความเดือดร้อนหรือเสียหาย หรืออาจจะเดือดร้อน หรือเสียหายโดยมีอาจหลีกเลี่ยงได้ ไม่ว่าจะมีคู่กรณีหรือไม่มีคู่กรณี ก็ตาม และการให้ข้อเสนอแนะ ข้อคิดเห็น รวมทั้งเรื่องที่ได้รับการร้องขอจาก ศูนย์ดำรงธรรมหรือหน่วยงานของรัฐ



๕. ขั้นตอนวิธีการปฏิบัติเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์

๕.๑ การรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์

๕.๑.๑ เรื่องร้องเรียนที่เป็นอักษรผ่านทางช่องทางต่าง ๆ เช่น โทรศัพท์ ไปรษณีย์ หนังสือ เว็บไซต์ องค์การบริหารส่วนตำบลบางสระเก้า หรือสื่ออิเล็กทรอนิกส์ ติดต่อด้วยตนเอง และจากหน่วยงานอื่น ๆ ดำเนินการรับ เรื่อง ตามระบบสารบรรณ ๕.๑.๒ เรื่องร้องเรียนที่ไม่เป็นลายลักษณ์อักษร กรณีที่ประชาชนร้องเรียนทางโทรศัพท์ หรือมา ติดต่อด้วยตนเองโดยไม่มีหนังสือร้องเรียน เจ้าหน้าที่จะต้องสอบถามและกรอกข้อมูลลงในแบบฟอร์มรับเรื่อง ร้องเรียน โดยมีรายละเอียดดังนี้

(๑) รายละเอียดของผู้ร้องเรียน ได้แก่ ชื่อ ที่อยู่หรือหมายเลขโทรศัพท์ที่สามารถติดต่อได้ ทั้งนี้ ผู้ร้องเรียนบางรายไม่ประสงค์แสดงตน โดยไม่แจ้งข้อมูลเกี่ยวกับตนเอง จะต้องตรวจสอบข้อเท็จจริงว่า มีข้อมูลน่าเชื่อถือเพียงใด

(๒) รายละเอียดของเรื่องที่ต้องการร้องเรียน โดยสอบถามให้ได้ประเด็นที่ชัดเจนว่า ต้องการร้องเรียนเรื่องอะไร เกี่ยวข้องกับบุคคลหรือองค์กรใด รายละเอียดของปัญหาที่ส่งผลกระทบต่อผู้ร้องเรียน ทั้งนี้ เจ้าหน้าที่ของทุกหน่วยงานจะต้องสามารถรับเรื่องได้ทันที แม้จะเป็นเรื่องที่เกี่ยวข้องกับหน่วยงานอื่น เพื่ออำนวยความสะดวกและไม่ทำให้ผู้ร้องเรียนเกิดความไม่พอใจ จากนั้นแจ้งให้ผู้ร้องเรียนทราบขั้นตอนและ ระยะเวลาในการดำเนินการ หากไม่ได้รับการตอบกลับภายใน ๑๕ วันทำการ สามารถสอบถามได้ที่หมายเลข โทรศัพท์ ๐ ๓๗๒๕ ๘๐๕๑ ต่อ ๑๑

๖. การรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์

๖.๑ กรณีร้องเรียนทางไปรษณีย์/ระบบจัดการเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ ให้เจ้าหน้าที่ดำเนินการดังนี้

(๑) อ่านเรื่อง ตรวจสอบข้อมูลเอกสารประกอบการร้องเรียน/ร้องทุกข์โดยละเอียด

(๒) สรุปประเด็นการร้องเรียน/ร้องทุกข์โดยย่อ แล้วจัดทำบันทึกข้อความแจ้งผู้บังคับบัญชาเพื่อ พิจารณาตามลำดับ

(๓) ส่งเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องดำเนินการ พร้อมทั้งกำหนดให้หน่วยงานที่ เกี่ยวข้องรายงานผลการดำเนินงานให้ทราบภายใน ๗ วันทำการ

๖.๒ กรณีผู้ร้องเรียนร้องทุกข์มาด้วยตนเอง ให้เจ้าหน้าที่ดำเนินการ ดังนี้

(๑) สอบถามข้อมูลจากผู้ร้องแล้วกรอกข้อมูลลงในแบบฟอร์ม ให้มีสาระสำคัญพอสมควรประกอบไปด้วย ชื่อและที่อยู่ของผู้ร้องซึ่งสามารถตรวจสอบตัวตนได้

(๒) ระบุเรื่องอันเป็นเหตุให้ร้องเรียนร้องทุกข์พร้อมข้อเท็จจริงหรือพฤติการณ์ตามสมควร หรือ ความเห็น ความต้องการ ข้อเสนอแนะต่าง ๆ และให้ลงลายมือชื่อของผู้ร้อง

(๓) ถ้าเป็นการร้องเรียนร้องทุกข์แทนผู้อื่นต้องแนบใบมอบอำนาจด้วย/หากผู้ร้องไม่ยินยอม ลงชื่อมิให้รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์นั้นไว้พิจารณาและแจ้งให้ผู้ร้องทราบพร้อมบันทึกเหตุดังกล่าวไว้ใน แบบคำร้อง

(๔) สรุปประเด็นการร้องเรียนร้อง/ร้องทุกข์ โดยย่อแล้วจัดทำบันทึกข้อความเสนอผู้บังคับบัญชา เพื่อพิจารณา

(๕) ส่งเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องดำเนินการ พร้อมทั้งกำหนดให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องรายงานผลการดำเนินงานให้ทราบภายใน ๗ วันทำการ

๖.๓ กรณีรับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ทางโทรศัพท์/และร้องผ่านสื่ออิเล็กทรอนิกส์ ให้เจ้าหน้าที่ ดำเนินการ ดังนี้

(๑) สอบถามชื่อ ที่อยู่ และหมายเลขโทรศัพท์ที่ติดต่อได้

(๒) สอบถามเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์และปัญหาที่เกิดขึ้น

(๓) ถ้าเป็นเรื่องร้องเรียนที่กล่าวหาผู้อื่นจะต้องสอบถามผู้ร้องให้ได้รายละเอียดที่ชัดเจน หากผู้ร้องมีข้อมูลเป็นเอกสารขอให้ส่งเอกสารมาเพิ่มเติมทางไปรษณีย์ก็ได้

(๔) พิจารณาเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ว่าสามารถดำเนินการต่อได้หรือไม่ ถ้าดำเนินการได้จะ ประสาน หน่วยงานที่เกี่ยวข้องทางโทรศัพท์ทันที และหากได้รับคำตอบจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้องก็ให้แจ้ง ให้ผู้ร้องทราบต่อไป

(๕) บันทึกข้อมูลลงในแบบฟอร์มที่ศูนย์ดำรงธรรมกำหนดไว้ หากผู้ร้องไม่ยินยอมให้ข้อมูลมิให้รับ เรื่องร้องเรียนร้องทุกข์นั้นไว้พิจารณา ทั้งนี้ เพื่อคุ้มครองสิทธิของบุคคล/นิติบุคคลหรือผู้เกี่ยวข้องมิให้เกิดปัญหาการ กลั่นแกล้ง และแจ้งให้ผู้ร้องทราบ

(๖) สรุปประเด็นการร้องเรียนร้อง/ร้องทุกข์ โดยย่อเพื่อจัดทำบันทึกข้อความและหนังสือบันทึก ข้อความแทนการลงชื่อเสนอผู้บังคับบัญชาเพื่อพิจารณา

(๗) ส่งเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องดำเนินการ พร้อมทั้งกำหนดให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องรายงานผลการดำเนินงานให้ทราบภายใน ๗ วันทำการ

๗. ขั้นตอนการจัดการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์

๗.๑ การจัดการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ มีกระบวนการขั้นตอนการปฏิบัติ จำนวน ๙ ขั้นตอน ดังนี้

ขั้นตอนที่ ๑ รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์

ขั้นตอนที่ ๒ วิเคราะห์เรื่อง แยกเป็น ๒ กรณี

(๑) กรณีลักษณะเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์เป็นบัตรสนเท่ห์ (ไม่มีชื่อ-สกุลผู้ร้อง ไม่มีที่อยู่ผู้ร้อง หรือข้อมูลอื่น ๆ ที่สามารถติดต่อได้ ไม่มีพยานหลักฐานหรือแวดล้อมที่ปรากฏชัดเจน ตลอดจนไม่สามารถชี้พยานบุคคลได้แน่นอน) ให้เสนอผู้บังคับบัญชาไม่ได้รับเรื่องไว้พิจารณาและยุติเรื่อง

(๒) กรณีไม่ใช่บัตรสนเท่ห์ ให้ดำเนินการตามวิธีการรับเรื่องข้างต้น

ขั้นตอนที่ ๓ ส่งเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องดำเนินการ พร้อมทั้งกำหนดให้ หน่วยงานที่เกี่ยวข้องรายงานผลการดำเนินงานให้ทราบภายใน ๗ วันทำการ



ขั้นตอนที่ ๔ หน่วยงานที่เกี่ยวข้องแจ้งผลการดำเนินการโดยให้มีสาระสำคัญดังนี้

- (๑) มูลเหตุของปัญหา
- (๒) การแก้ไขปัญหาเบื้องต้น
- (๓) แนวทางและวิธีการแก้ไขปัญหา
- (๔) ผลการชี้แจงให้ผู้ร้องทราบ
- (๕) ข้อเสนอแนะ/ความเห็นของหน่วยงาน

ขั้นตอนที่ ๕ ครบกำหนดรายงานแล้ว หน่วยงานไม่รายงานภายในระยะเวลาที่กำหนดให้ แจ้งเตือนครั้งที่ ๑ ถึงหัวหน้าส่วนราชการ ให้รายงานภายใน ๕ วันทำการ

ขั้นตอนที่ ๖ ครบกำหนดแจ้งเตือนครั้งที่ ๑ แล้ว ยังไม่ได้รับรายงาน ให้แจ้งเตือนครั้งที่ ๒ ถึงหัวหน้าส่วนราชการ ให้รายงานภายใน ๓ วัน ทำการ

ขั้นตอนที่ ๗ ครบกำหนดแจ้งเตือนครั้งที่ ๒ แล้วยังไม่ได้รับรายงานให้รายงานนายกองค์การ บริหารส่วนตำบลบางสระเก้าเพื่อพิจารณาสั่งการต่อไป

ขั้นตอนที่ ๘ การสรุปผลการตรวจสอบข้อเท็จจริงเมื่อได้รับแจ้งผลการตรวจสอบตามขั้นตอนที่ ๔ ให้ดำเนินการจัดทำบันทึกข้อความสรุปผลการตรวจสอบข้อเท็จจริงผู้บังคับบัญชาตามลำดับ - ยุติเรื่อง จัดเก็บในแฟ้มพร้อมทั้งบันทึก - ไม่ยุติ เสนอให้ตรวจสอบข้อเท็จจริงเพิ่มเติม

ขั้นตอนที่ ๙ ดำเนินการแจ้งผลดำเนินการตรวจสอบข้อเท็จจริงให้กับผู้ร้องเรียน/ร้องทุกข์ ทราบ

๗.๒ การส่งต่อเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ เจ้าหน้าที่งานรับเรื่องราวร้องเรียนจะลงทะเบียนรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์และพิจารณาความ น่าเชื่อถือของประเด็นที่ร้องเรียน ต้องไม่ขัดแย้งกับกฎหมาย กฎระเบียบ และอยู่ในอำนาจหน้าที่ขององค์การบริหารส่วนตำบลที่สามารถดำเนินการได้ หากเรื่องร้องเรียนนั้นเกี่ยวข้องกับหน่วยงานใดจะทำหนังสือแจ้ง หน่วยงานที่เกี่ยวข้องภายใน ๑ วันทำการ หลังจากได้รับแจ้งเพื่อให้ดำเนินการตรวจสอบข้อเท็จจริง จากนั้นจะทำ บันทึกเรื่องไว้ในฐานข้อมูลและสำเนาเรื่องร้องเรียนเสนอผู้บริหารเพื่อทราบ

๗.๓ การตรวจสอบข้อเท็จจริงเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ หน่วยงานที่ได้รับแจ้งเรื่องร้องเรียน จะต้องให้ความสำคัญต่อเรื่องร้องเรียนเป็นลำดับแรก โดยเร่งตรวจสอบข้อเท็จจริง ปัญหาสาเหตุ และแนวทางการแก้ไข รวมทั้งการป้องกันมิให้เกิดปัญหาได้อีก และแจ้งผลการดำเนินการแก้ไขปัญหาให้ผู้ร้องเรียนทราบทันทีที่ได้ข้อสรุปหรือภายใน ๑๕ วันทำการ ยกเว้นเรื่อง ร้องเรียน ๒ กรณี ได้แก่ - กรณีร้ายแรง ประเด็นที่ร้องเรียนอาจสร้างความเสียหายต่อประชาชนและส่งผลกระทบต่อใน วงกว้างหรือส่งผลกระทบต่อภาพลักษณ์ขององค์การบริหารส่วนตำบล ต้องดำเนินการตรวจสอบข้อเท็จจริงและรายงานผลภายใน ๓ วันทำการ กรณีมีการแก้ไขปัญหาลแล้วแต่ยังไม่ได้ข้อยุติให้รายงานทุก ๆ ๕ วัน - กรณีซับซ้อน เป็นกรณีที่ต้องใช้ระยะเวลาในการวิเคราะห์และตรวจสอบข้อเท็จจริงหรือ เกี่ยวข้องกับข้อกฎหมายซึ่งอาจใช้เวลาในการดำเนินการเกินกว่า ๕ วันทำการ ต้องแจ้งความคืบหน้าในการ ดำเนินการให้ผู้ร้องเรียนทราบเป็นระยะ ๆ



๗.๔ การตอบเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ หน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับเรื่องร้องเรียนจะต้องแจ้งผลให้ผู้ร้องเรียนทราบ และรายงานผลการ ดำเนินการให้งานกฎหมายและคดี สำนักงานปลัดทราบ ตามเวลาที่กำหนด เพื่อให้งานกฎหมายและคดี เก็บรวบรวมสรุปผลการดำเนินการ ซึ่งบางเรื่องงาน กฎหมายและคดีจะพิจารณาทำหนังสือตอบผู้ร้องเรียนเอง แล้วแต่กรณี ซึ่งหน่วยงานที่เกี่ยวข้องต้องแจ้งให้ งานกฎหมายและคดี ทราบล่วงหน้าก่อนครบระยะเวลาที่กำหนด อย่างน้อย ๑ วันทำการ (กรณีหน่วยงาน ที่เกี่ยวข้องแจ้งตอบผู้ร้องเรียนแล้ว หรือผู้ร้องเรียนไม่แจ้งที่อยู่หรือ ไม่สามารถติดต่อได้จะทำการเก็บ รวบรวมเรื่อง) และบันทึกลงในฐานข้อมูล พร้อมทั้งสำเนาผลการดำเนินการเสนอ ผู้บริหารเพื่อทราบ

๗.๕ การติดตามผลเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ หากหน่วยงานที่ได้รับแจ้งเรื่องร้องเรียน/ร้อง ทุกข์ไม่ชี้แจงผลการดำเนินงานภายในระยะเวลา ที่กำหนด งานกฎหมายและคดีจะติดตามเรื่องทาง โทรศัพท์หรือตามด้วยตนเอง และหากไม่ได้รับการตอบสนองจะ รายงานนายกองค์การบริหารส่วนตำบล เพื่อสั่งการต่อไป

๗.๖ การรวบรวมข้อมูล งานกฎหมายและคดี จะรวบรวมข้อมูลเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ คำชี้แจงของหน่วยงาน จัดทำ สรุปผลการดำเนินการข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ พร้อมทั้งข้อเสนอแนะ เสนอ ผู้บริหารและทุกหน่วยงานเพื่อทราบเป็น ประจำทุกเดือน

๘. ช่องทางการร้องเรียน

กรณีผู้รับบริการต้องการแจ้งข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ข้อคิดเห็น หรือข้อเสนอแนะ เกี่ยวกับการปฏิบัติงาน หรือให้บริการของเจ้าหน้าที่ สามารถแจ้งผ่านช่องทางต่างๆ ดังนี้

๘.๑ ร้องเรียนด้วยตนเอง ณ องค์การบริหารส่วนตำบลบางสระเก้า เลขที่ ๖๙/๓ หมู่ที่ ๑ ตำบลบางสระเก้า อำเภอแหลมสิงห์ จังหวัดจันทบุรี ๒๒๑๔๐ (จดหมาย/บัตรสนเท่ห์/เอกสาร)

๘.๒ ทางไปรษณีย์ ที่อยู่ องค์การบริหารส่วนตำบลบางสระเก้า เลขที่ ๖๙/๓ หมู่ที่ ๑ ตำบลบางสระเก้า อำเภอแหลมสิงห์ จังหวัดจันทบุรี ๒๒๑๔๐ (จดหมาย/บัตรสนเท่ห์/เอกสาร)

๘.๓ ทางโทรศัพท์ เบอร์โทร ๐ ๓๔๔๖ ๐๒๐๓

๘.๔ ทางเว็บไซต์องค์การบริหารส่วนตำบลส่วนตำบลบางสระเก้า : <http://www.bangsarakao.go.th/>

๘.๕ ทาง Facebook องค์การบริหารส่วนตำบลบางสระเก้า

๘.๖ ทางจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ (E-mail) : bangkao๖๙๓@gmail.com

๘.๗ ร้องเรียนผ่านตู้/กล่องรับความคิดเห็น (จดหมาย/บัตรสนเท่ห์/เอกสาร)

๙. สถานที่ตั้ง

ตั้งอยู่ที่ องค์การบริหารส่วนตำบลบางสระเก้า เลขที่ ๖๙/๓ หมู่ที่ ๑ ตำบลบางสระเก้า อำเภอแหลมสิงห์ จังหวัดจันทบุรี ๒๒๑๔๐

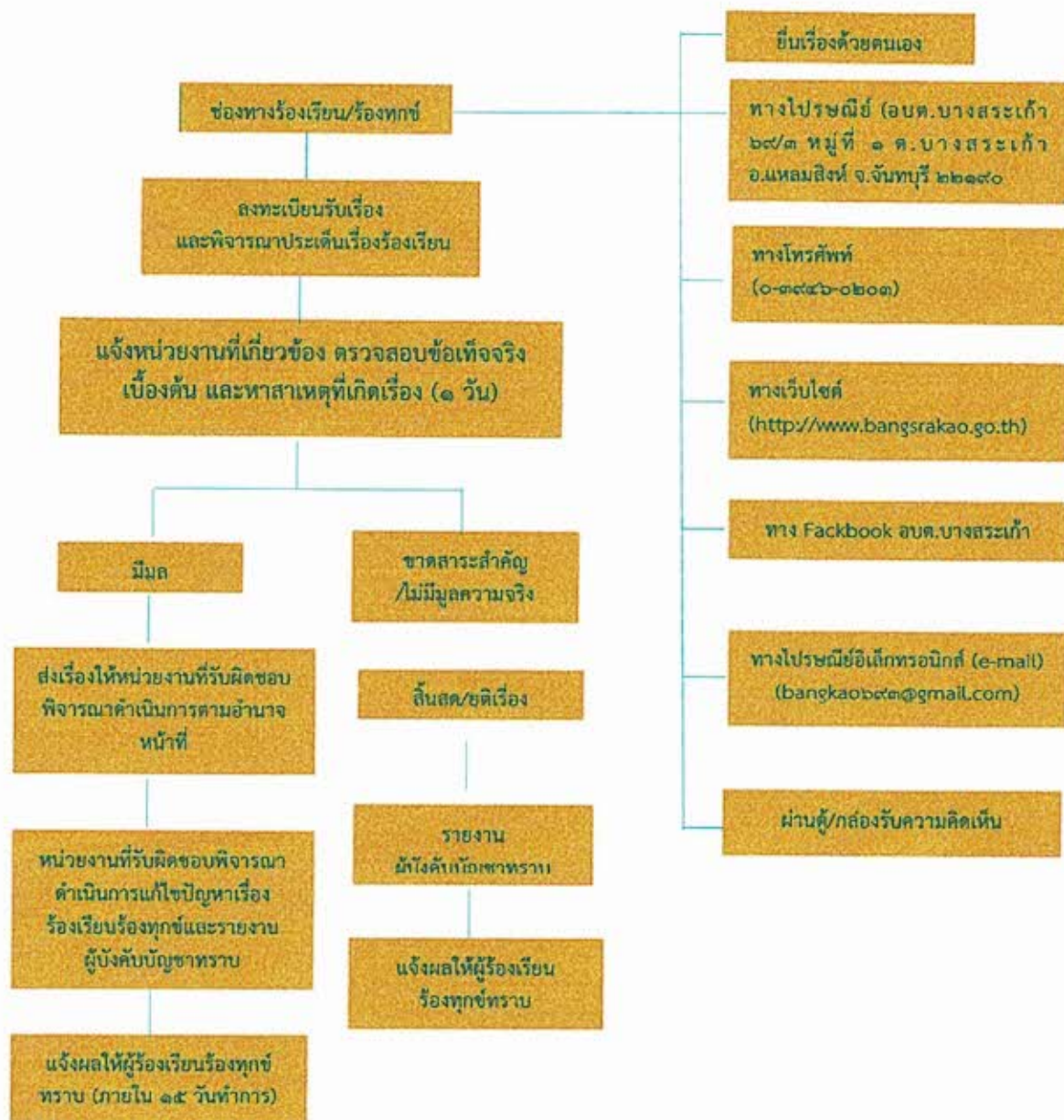
๑๐. ระยะเวลาเปิดให้บริการ

เปิดให้บริการวันจันทร์- วันศุกร์(ยกเว้นวันหยุดที่ทางราชการกำหนด) ตั้งแต่เวลา ๐๘.๓๐

- ๑๖.๓๐ น.



๑๑. แผนผังกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์



๑๒. การประสานหน่วยงานเพื่อแก้ไขข้อร้องเรียนและการแจ้งกลับผู้ร้องเรียน

(๑) กรณีเป็นการขอข้อมูลข่าวสาร ประสานหน่วยงานผู้ครอบครองเอกสารเจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้องเพื่อให้ ข้อมูลแก่ผู้ร้องขอได้ทันที

(๒) ข้อร้องเรียนที่เป็นการร้องเรียนเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการของหน่วยงาน เช่น ถนนชำรุด ไฟฟ้า สาธารณะดับ การจัดการขยะมูลฝอย ตัดต้นไม้กลืนเหม็นรบกวน เป็นต้น จัดทำบันทึกข้อความเสนอไปยัง ผู้บริหารเพื่อสั่งการให้ส่วนงานผู้รับผิดชอบ

(๓) ข้อร้องเรียนที่ไม่อยู่ในอำนาจความรับผิดชอบขององค์การบริหารส่วนตำบลให้ดำเนินการประสานแจ้ง หน่วยงานภายนอกที่เกี่ยวข้อง เพื่อให้เกิดความรวดเร็วและถูกต้องชัดเจนในการแก้ไขปัญหาต่อไป

(๔) ข้อร้องเรียนที่ส่งผลกระทบต่อหน่วยงาน เช่น กรณีผู้ร้องเรียนทำหนังสือร้องเรียนความไม่โปร่งใสใน การจัดซื้อจัดจ้าง ให้เจ้าหน้าที่จัดทำบันทึกข้อความเพื่อเสนอผู้บริหารพิจารณาสั่งการไปยังหน่วยงานที่รับผิดชอบ เพื่อดำเนินการตรวจสอบและแจ้งผู้ร้องเรียนต่อไป

๑๓. การติดตามแก้ไขข้อร้องเรียน

ให้ผู้รับผิดชอบดำเนินการแก้ไขเรื่องร้องเรียน และแจ้งผลการดำเนินงานให้ผู้ร้องเรียนทราบภายใน ๑๕ วันทำการ

๑๔. มาตรฐานงานการรับและตอบข้อร้องเรียน

เจ้าหน้าที่ของทุกหน่วยงานจะต้องสามารถรับเรื่องได้ทันที แม้จะเป็นเรื่องที่เกี่ยวข้องกับหน่วยงานอื่น เพื่ออำนวยความสะดวกและไม่ทำให้ผู้ร้องเรียนเกิดความไม่พอใจ จากนั้นแจ้งให้ผู้ร้องเรียนทราบขั้นตอนและ ระยะเวลาในการดำเนินการ หากไม่ได้รับการตอบกลับภายใน ๑๕ วันทำการ สามารถสอบถามได้ที่ หมายเลข โทรศัพท์ ทั้งนี้ หน่วยงานที่ได้รับแจ้งเรื่องร้องเรียนจะต้องให้ความสำคัญต่อเรื่องร้องเรียนเป็นอันดับแรก โดยเร่งตรวจสอบข้อเท็จจริง ปัญหาสาเหตุและแนวทางการแก้ไข รวมทั้งการป้องกันมิให้เกิดปัญหาได้อีก

๑๕. ระบบติดตามและประเมินผล

สำนักงานปลัด จะติดตามผลการนำข้อร้องเรียนร้องทุกชั้นนั้น ไปปรับปรุงคุณภาพ การให้บริการ หรือการปฏิบัติงานจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้องเป็นระยะ ๆ หากเกี่ยวข้องกับหลายหน่วยงานจะประชุมหารือร่วมกันหรือนำเรียนผู้บังคับบัญชาพิจารณาต่อไป

๑๖. ประโยชน์ที่ได้รับ

เพื่อประชาชนได้รับความสะดวก รวดเร็วและเป็นปัจจุบันและตอบสนองต่อสิทธิรับรู้ข้อมูลเรื่องร้องเรียน ของประชาชนอย่างมีประสิทธิภาพ และเพื่อเป็นคู่มือในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ขององค์การบริหารส่วนตำบล รวมทั้งส่งเสริมความเข้าใจอันดีและสมานฉันท์ระหว่างประชาชนในพื้นที่และตอบสนองความต้องการของประชาชน ได้อย่างแท้จริง



ภาคผนวก



แบบคำร้องทุกข์/ร้องเรียน (ด้วยตนเอง)

เขียนที่.....

วันที่.....เดือน.....พ.ศ.

เรื่อง

เรียน นายกองค์การบริหารส่วนตำบลบางสระเก้า

ข้าพเจ้า..... อายุ.....ปี อยู่บ้านเลขที่..... หมู่ที่.....
 ถนน.....ตำบล/แขวง.....อำเภอ/เขต.....
 จังหวัด.....รหัสไปรษณีย์..... โทรศัพท์.....
 อาชีพ..... ตำแหน่ง.....
 ถือบัตรประชาชนเลขที่..... ออกโดย.....
 วัน ออกบัตร.....บัตรหมดอายุ.....

มีความประสงค์ขอร้องทุกข์/ร้องเรียน เพื่อให้องค์การบริหารส่วนตำบลบางสระเก้า พิจารณา
 ดำเนินการช่วยเหลือหรือแก้ไขปัญหา ดังนี้

.....

ทั้งนี้ ข้าพเจ้าขอรับรองว่าคำร้องทุกข์/ร้องเรียนตามข้างต้นเป็นจริงทุกประการ
 โดยข้าพเจ้าขอส่งเอกสารหลักฐานประกอบการร้องทุกข์/ร้องเรียน (ถ้ามี) ได้แก่

- ๑)จำนวน.....ชุด
 ๒)จำนวน.....ชุด
 ๓)จำนวน.....ชุด
 ๔)จำนวน.....ชุด
 ๕)จำนวน.....ชุด

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณาดำเนินการต่อไป

ขอแสดงความนับถือ

(ลงชื่อ)

(.....)

ผู้ร้องทุกข์/ร้องเรียน

แบบคำร้องทุกข์/ร้องเรียน (โทรศัพท์)

เรื่อง

เรียน นายกองค์การบริหารส่วนตำบลบางสระเก้า

ด้วยนาย/นาง/นางสาว..... อายุ.....ปี
 อยู่บ้านเลขที่.....หมู่ที่..... ถนน.....ตำบล/แขวง.....
 อำเภอ/เขต.....จังหวัด.....รหัสไปรษณีย์.....
 โทร ศัพท์..... อาชีพ.....
 ตำแหน่ง..... มีความประสงค์ขอร้องทุกข์/ร้องเรียน
 เพื่อให้องค์การบริหารส่วนตำบลบางสระเก้า พิจารณา ดำเนินการช่วยเหลือหรือแก้ไขปัญหา ดังนี้

.....

โดยขออ้าง.....

เป็นพยานหลักฐานประกอบ

ทั้งนี้ ผู้ร้องเรียน/ร้องทุกข์รับรองว่าคำร้องทุกข์/ร้องเรียนตามข้างต้นเป็นจริง และเจ้าหน้าที่ ผู้รับเรื่องได้
 แจ้งให้ผู้ร้องเรียน/ร้องทุกข์ทราบแล้ว ว่าหากเป็นคำร้องที่ไม่สุจริตอาจต้องรับผิดชอบตามกฎหมายได้

ลงชื่อ..... เจ้าหน้าที่ผู้รับเรื่อง
 (.....)

วันที่..... เดือน..... พ.ศ.....

เวลา.....นาฬิกา