



คู่มือ
การปฏิบัติงานเรื่องราวร้องทุกข์

ของ

ศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์
องค์การบริหารส่วนตำบลนาเกษม
อำเภอยางชุมน้อย จังหวัดอุบลราชธานี

คำนำ

ตามพระราชบัญญัติสภาตำบลและองค์การบริหารส่วนตำบล พ.ศ. ๒๕๓๗ แก้ไขเพิ่มเติมถึง (ฉบับที่ ๖) พ.ศ. ๒๕๕๒ มาตรา ๖๘/๑ และประกอบกับมาตรา ๕๒ และมาตรา ๔๑ แห่งพระราชบัญญัติว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๕๖ กำหนดให้เมื่อส่วนราชการได้รับคำร้องเรียน เสนอแนะ หรือความคิดเห็นเกี่ยวกับวิธีการปฏิบัติราชการ อุปสรรค ความยุ่งยาก หรือปัญหาอื่นใดจากบุคคลใด โดยมีข้อมูลและสาระตามสมควรให้เป็นหน้าที่ของส่วนราชการนั้นที่จะต้องพิจารณาดำเนินการให้ลุล่วงไป ซึ่งการดำเนินการแก้ไขปัญหาร้องเรียน เสนอแนะ หรือความคิดเห็นเกี่ยวกับวิธีการปฏิบัติราชการ อุปสรรค ความยุ่งยาก หรือปัญหาอื่นใดจากบุคคลใดนั้น องค์การบริหารส่วนตำบลนาเกษมจึงได้จัดตั้งศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ขององค์การบริหารส่วนตำบลนาเกษม

ดังนั้น เพื่อให้การดำเนินการเกี่ยวกับการแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียนที่เกิดขึ้นในท้องที่ตำบลนาเกษมเป็นไปในแนวทางเดียวกัน เกิดประโยชน์ต่อประชาชนและอำนวยความสะดวกต่อเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน องค์การบริหารส่วนตำบลนาเกษม จึงได้จัดทำคู่มือการปฏิบัติงานเรื่องร้องเรียน โดยได้รวบรวมแนวทางการดำเนินงานและข้อมูลต่างๆที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงาน ทั้งนี้ เพื่อให้การดำเนินงานของศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ขององค์การบริหารส่วนตำบลนาเกษม บรรลุผลสัมฤทธิ์ตามภารกิจ และเกิดประโยชน์สุขต่อพี่น้องประชาชน

องค์การบริหารส่วนตำบลนาเกษม

สิงหาคม ๒๕๕๙

สารบัญ

เรื่อง	หน้า
๑. หลักการและเหตุผล	๑
๒. หลักทั่วไปในการดำเนินการเกี่ยวกับเรื่องราร้องทุกข์ ร้องเรียน	๑
๓. การจัดตั้งศูนย์รับเรื่องราร้องทุกข์ขององค์การบริหารส่วนตำบลนาเกษม	๒
๔. หน้าที่ความรับผิดชอบ	๒
๕. แผนผังกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์	๒
๖. ขั้นตอนการปฏิบัติงาน	๒
๗. การรับและตรวจสอบข้อร้องเรียนจากช่องทางต่างๆ	๓
๘. การบันทึกข้อร้องเรียน	๓
๙. การประสานหน่วยงานเพื่อแก้ไขข้อร้องเรียนและการแจ้งกลับผู้ร้องเรียน	๓
๑๐. การติดตามแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียน	๔
๑๑. การบันทึกข้อร้องเรียน	๔
๑๒. การรายงานผลการจัดการข้อร้องเรียนของหน่วยงานให้ผู้บริหาร องค์การบริหารส่วนตำบลนาเกษม ทราบ	๔
๑๓. แบบฟอร์ม	๔
ภาคผนวก	
แบบคำร้องทุกข์	๕

๑. หลักการและเหตุผล

การดำเนินการเกี่ยวกับเรื่องราวร้องทุกข์ ร้องเรียน มีความสำคัญสำหรับส่วนราชการหน่วยงานต่างๆ มาตั้งแต่อดีตจนถึงปัจจุบัน เพราะในการบริหารราชการ หรือการให้บริการของส่วนราชการนั้นผลงานจะเป็นสิ่งที่ประชาชนพึงพอใจหรือไม่ขึ้นอยู่กับการปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ของส่วนราชการ หน่วยงานต่างๆ ซึ่งการแสดงออกโดยผ่านกระบวนการร้องทุกข์ ร้องเรียน ให้ข้อเสนอแนะสามารถเป็นเครื่องชี้วัดการปฏิบัติงาน หากส่วนราชการหรือหน่วยงานใดปฏิบัติงานเป็นที่พึงพอใจของประชาชนมาก ย่อมมีโอกาสถูกตำหนิติเตียนจากประชาชนน้อย นอกจากเรื่องร้องทุกข์ ร้องเรียน ข้อเสนอแนะของประชาชนที่เกิดจากการปฏิบัติงานของส่วนราชการและหน่วยงานต่างๆ แล้ว ยังมีเรื่องร้องทุกข์ ร้องเรียนของประชาชนที่เกิดจากความไม่เป็นธรรมในสังคม หรือเกิดการกรณีพิพาทระหว่างประชาชนด้วยกันเอง ซึ่งองค์การบริหารส่วนตำบลนาเกษม มีอำนาจหน้าที่ตามพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๕๖ ในกรณีที่ส่วนราชการได้รับคำร้องเรียน เสนอแนะ หรือความคิดเห็นเกี่ยวกับวิธีปฏิบัติราชการ อุปสรรค ความยุ่งยาก หรือปัญหาอื่นใดจากบุคคลใด โดยมีข้อมูลสาระตามสมควรให้เป็นหน้าที่ของส่วนราชการนั้นที่จะต้องพิจารณาดำเนินการให้ลุล่วงไป

เพื่อให้การพิจารณาความหมายของเรื่องร้องทุกข์ ร้องเรียน ชัดเจนยิ่งขึ้น จึงแบ่งแยกพิจารณาความหมายของคำว่า “เรื่องราวร้องทุกข์ ร้องเรียน” ไว้ ๒ ประการ คือ

“เรื่องร้องทุกข์ ร้องเรียนข้าราชการ” หมายถึง เรื่องราวที่ข้าราชการเป็นผู้ถูกร้องเรียนเนื่องจากการปฏิบัติหน้าที่หรือปฏิบัติตน

“เรื่องร้องทุกข์ ร้องเรียนของประชาชน” หมายถึง เรื่องราวที่ผู้ร้องเรียนประสงค์ให้ได้รับการปลดเปลื้องความทุกข์ที่ตนได้รับ หรือเป็นเรื่องที่ผู้ร้องเรียนหรือผู้อื่น หรือสาธารณชนได้รับความเสียหายและรวมถึงความขัดแย้งระหว่างประชาชนกับประชาชน

๒. หลักทั่วไปในการดำเนินการเกี่ยวกับเรื่องราวร้องทุกข์ ร้องเรียน

การดำเนินการแก้ไขปัญหาเรื่องร้องทุกข์ ร้องเรียน ในระดับตำบลได้นำแนวทางการดำเนินการของกระทรวงมหาดไทยและตามพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี มาใช้ ซึ่งมีสาระสำคัญคือ

๒.๑ ลักษณะของเรื่องราวร้องทุกข์ ร้องเรียนข้าราชการ

(๑) เป็นเรื่องที่มีผู้ร้องทุกข์ได้รับความเดือดร้อน หรือเสียหาย หรืออาจเดือดร้อน หรือเสียหายโดยมีอาจหลีกเลี่ยงได้

(๒) ความเดือดร้อน หรือความเสียหายที่ว่านั้น เนื่องมาจากเจ้าหน้าที่องค์การบริหารส่วนตำบลละเลยต่อหน้าที่ ตามที่กฎหมายกำหนดให้ต้องปฏิบัติ หรือปฏิบัติหน้าที่ดังกล่าวล่าช้าเกินสมควรกระทำการนอกเหนืออำนาจหน้าที่ หรือขัดหรือไม่ถูกต้องตามกฎหมาย กระทำการไม่ถูกต้องตามขั้นตอน หรือวิธีการอันเป็นสาระสำคัญที่กำหนดไว้สำหรับกรนั้น กระทำการไม่สุจริต หรือโดยไม่มีเหตุผลอันสมควร

๒.๒ ลักษณะของเรื่องราวร้องทุกข์ ร้องเรียนของประชาชน

เป็นเรื่องที่ผู้ร้องได้รับความเดือดร้อนหรือเสียหาย หรืออาจจะเดือดร้อนหรือเสียหายโดยมีอาจหลีกเลี่ยงได้ ไม่ว่าจะมิใช่กรณีหรือมิใช่กรณีก็ตาม และได้มาร้องเรียนหรือร้องขอเพื่อให้องค์การบริหารส่วนตำบลนาเกษม แก้ไขปัญหาความเดือดร้อนหรือช่วยเหลือ ไม่ว่าจะเป็นอย่างใดหรืออาจมีลักษณะอื่นกรวมถึงเรื่องร้องทุกข์ ร้องเรียน ที่ส่วนราชการอื่นขอให้องค์การบริหารส่วนตำบลนาเกษม ดำเนินการแก้ไขปัญหามาตามอำนาจหน้าที่ หรือสามารถประสานให้หน่วยงานที่มีอำนาจหน้าที่โดยตรง ดำเนินการต่อไปได้

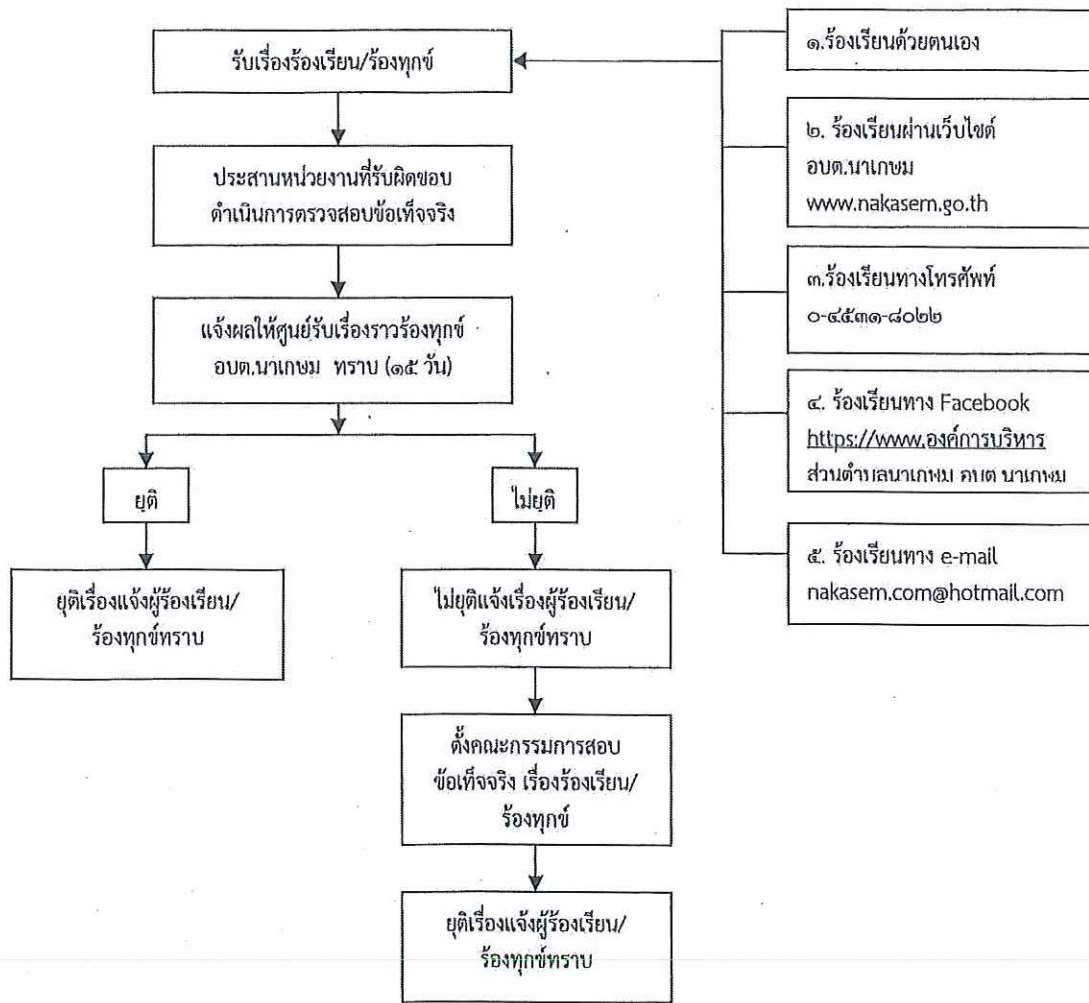
๓. การจัดตั้งศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ขององค์การบริหารส่วนตำบลนาเกษม

องค์การบริหารส่วนตำบลนาเกษม ได้จัดตั้งศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ขององค์การบริหารส่วนตำบลนาเกษม ณ ห้องสำนักงานปลัด องค์การบริหารส่วนตำบลนาเกษม อำเภอเดชอุดม จังหวัดอุบลราชธานี

๔. หน้าที่ความรับผิดชอบ

เป็นศูนย์กลางในการรับเรื่องราวร้องทุกข์ และให้บริการข้อมูลข่าวสารให้คำปรึกษารับเรื่องปัญหาความต้องการและข้อเสนอแนะของประชาชน

๕. แผนผังกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์



๖. ขั้นตอนการปฏิบัติงาน

การแต่งตั้งผู้รับผิดชอบจัดการข้อร้องเรียนของหน่วยงาน

๖.๑ จัดตั้งศูนย์/จุดรับข้อร้องเรียนของหน่วยงาน

๖.๒ จัดทำคำสั่งแต่งตั้งคณะกรรมการดำเนินการ

๖.๓ แจ้งผู้รับผิดชอบตามคำสั่งองค์การบริหารส่วนตำบลนาเกษม เพื่อความสะดวกในการประสานงาน

๗. การรับและตรวจสอบข้อร้องเรียนจากช่องทางต่างๆ

ดำเนินการรับและติดตามตรวจสอบข้อร้องเรียนที่เข้ามาถึงหน่วยงานจากช่องทางต่างๆ โดยมีข้อปฏิบัติตามที่กำหนด ดังนี้

ช่องทาง	ความถี่ในการตรวจสอบช่องทาง	ระยะเวลาดำเนินการรับข้อร้องเรียนเพื่อประสานหาทางแก้ไข	หมายเหตุ
๑. ร้องเรียนด้วยตนเอง	ทุกครั้งที่มีผู้ร้องเรียน	ภายใน ๑ - ๒ วันทำการ	
๒. ร้องเรียนผ่านเว็บไซต์ www.nakasem.go.th	ทุกวัน	ภายใน ๑ - ๒ วันทำการ	
๓. ร้องเรียนทางโทรศัพท์ หมายเลข ๐-๕๕๓๑-๘๐๒๒	ทุกวัน	ภายใน ๑ - ๒ วันทำการ	
๔. ร้องเรียนทาง Facebook www.องค์การบริหารส่วนตำบลนาเกษม อบต.นาเกษม /องค์การบริหารส่วนตำบลนาเกษม	ทุกวัน	ภายใน ๑ - ๒ วันทำการ	
๕. ร้องเรียนทาง e-mail nakasem.com@hotmail.com	ทุกวัน	ภายใน ๑ - ๒ วันทำการ	

๘. การบันทึกข้อร้องเรียน

๘.๑ กรอกแบบฟอร์มบันทึกข้อร้องเรียน โดยมีรายละเอียด คือ ชื่อ-สกุล ผู้ร้องเรียนที่อยู่ หมายเลขโทรศัพท์ติดต่อกลับ เรื่องร้องเรียน และสถานที่เกิดเหตุ

๘.๓ ทุกช่องทางที่มีการร้องเรียน เจ้าหน้าที่ ต้องบันทึกข้อร้องเรียน ลงบนสมุดบันทึกข้อร้องเรียน

๙. การประสานหน่วยงานเพื่อแก้ไขข้อร้องเรียนและการแจ้งกลับผู้ร้องเรียน

กรณีเป็นการขอข้อมูลข่าวสาร ประสานหน่วยงานผู้ครอบครองเอกสารเจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้อง เพื่อให้ข้อมูลแก่ผู้ร้องขอได้ทันที

ข้อร้องเรียนที่เป็นการร้องเรียนเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการของหน่วยงาน เช่น ไฟฟ้า สาธารณะ การจัดการขยะมูลฝอย ตัดต้นไม้ กลิ่นเหม็นรบกวน เป็นต้น จัดทำบันทึกข้อความเสนอไปยังผู้บริการเพื่อสั่งการหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง โดยเบื้องต้นอาจโทรศัพท์แจ้งไปยังหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

ข้อร้องเรียนที่ไม่อยู่ในอำนาจความรับผิดชอบขององค์การบริหารส่วนตำบลนาเกษม ให้ดำเนินการประสาน แจ้งหน่วยงานภายนอกที่เกี่ยวข้อง เพื่อให้เกิดความรวดเร็วถูกต้องชัดเจนในการแก้ไขปัญหาต่อไป

ข้อร้องเรียนที่ส่งผลกระทบต่อหน่วยงาน เช่น กรณีผู้ร้องเรียนทำหนังสือร้องเรียนความไม่โปร่งใสในการจัดซื้อจัดจ้าง ให้เจ้าหน้าที่จัดทำบันทึกข้อความเพื่อเสนอผู้บริหารพิจารณาส่งการไปยังหน่วยงานที่รับผิดชอบเพื่อดำเนินการตรวจสอบและแจ้งผู้ร้องเรียนต่อไป

๑๐. การติดตามแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียน

ให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องรายงานผลให้ทราบภายใน ๑๕ วันทำการ เพื่อเจ้าหน้าที่ศูนย์ฯจะได้แจ้งผู้ร้องเรียนทราบต่อไป

๑๑. การรายงานผลการจัดการข้อร้องเรียนของหน่วยงานให้ผู้บริหารองค์การบริหารส่วนตำบลนาเกษมทราบ

รวบรวมและรายงานสรุปการจัดการข้อร้องเรียนประจำสัปดาห์ รายงานให้ศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์องค์การบริหารส่วนตำบลนาเกษม ให้ผู้บริหารองค์การบริหารส่วนตำบลทราบรายไตรมาส หรือทุก ๖ เดือน หรือ สิ้นปีงบประมาณ

รวบรวมรายงานสรุปข้อร้องเรียน หลังจากสิ้นปีงบประมาณเพื่อนำมาวิเคราะห์การจัดการข้อร้องเรียนในภาพรวมของหน่วยงาน เพื่อใช้เป็นแนวทางในการแก้ไข ปรับปรุง พัฒนางองค์กรต่อไป

๑๒. มาตรฐานงาน

การดำเนินการแก้ไขข้อร้องเรียนให้แล้วเสร็จภายในระยะเวลาที่กำหนด กรณีได้รับเรื่องร้องเรียนจากช่องทางกรร้องเรียน เช่น ร้องเรียนด้วยตนเอง/จดหมาย/โทรศัพท์/Facebook/E-mail ให้ศูนย์ฯ ดำเนินการตรวจสอบและพิจารณาส่งเรื่องต่อให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ดำเนินการแก้ไขเรื่องร้องเรียนให้แล้วเสร็จภายใน ๑๕ วันทำการ

๑๓. แบบฟอร์ม

แบบฟอร์มใบรับแจ้งเหตุเรื่องราวร้องทุกข์

๑๔. จัดทำโดย

ศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์องค์การบริหารส่วนตำบลนาเกษม องค์การบริหารส่วนตำบลนาเกษม
เลขที่ - หมู่ที่ ๑ ตำบลนาเกษม อำเภอทุ่งศรีอุดม จังหวัดอุบลราชธานี ๓๔๑๖๐

เบอร์โทรศัพท์/เบอร์โทรสาร ๐-๔๕๓๑-๘๐๒๒

เว็บไซต์ www.nakasem.go.th

Facebook : www.องค์การบริหารส่วนตำบลนาเกษม อบต.นาเกษม /องค์การบริหารส่วน

ตำบลนาเกษม



ประกาศองค์การบริหารส่วนตำบลนาเกษม
เรื่อง ประกาศใช้คู่มือการปฏิบัติงานเรื่องราวร้องทุกข์

ด้วยองค์การบริหารส่วนตำบลนาเกษม อำเภอทุ่งศรีอุดม จังหวัดอุบลราชธานี ได้จัดทำคู่มือการปฏิบัติงานเรื่องราวร้องทุกข์ของศูนย์ รับเรื่องราวร้องทุกข์ ขององค์การบริหารส่วนตำบลนาเกษม เพื่อใช้เป็นแนวทางในการปฏิบัติงานราชการเพื่อบรรเทาความเดือดร้อนของประชาชนภายในตำบล

ในการนี้ เพื่อให้การจัดทำคู่มือการปฏิบัติงานเรื่องราวร้องทุกข์ของศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ขององค์การบริหารส่วนตำบลนาเกษม เป็นไปตามวัตถุประสงค์ของการดำเนินงาน จึงประกาศใช้คู่มือการปฏิบัติงานเรื่องราวร้องทุกข์ดังกล่าว รายละเอียดแนบท้ายประกาศนี้

จึงประกาศให้ทราบโดยทั่วกัน

ประกาศ ณ วันที่ ๑ เดือนสิงหาคม พ.ศ. ๒๕๖๐

(นายจอมปรังค์ ศรีอักษร)

นายกองค์การบริหารส่วนตำบลนาเกษม

-ตัวอย่างการกรอก-
(แบบฟอร์มขอร้องทุกข์ / ร้องเรียน)

เขียนที่ องค์การบริหารส่วนตำบลนาเกษม
อำเภอทุ่งศรีอุดม จังหวัดอุบลราชธานี
๓๔๑๖๐

วันที่.....๑ ...เดือน...สิงหาคม.....พ.ศ.๒๕๖๑.....

เรื่อง ...ขอความอนุเคราะห์แก้ไขปัญหาน้ำท่วมขังถนนภายในหมู่บ้าน บ้านนาเกษม หมู่ที่ ๑....

เรียน ...นายกองค์การบริหารส่วนตำบลนาเกษม.....

ด้วย ข้าพเจ้า.....นายศรธรรม คนโก้.....ที่อยู่.....๙๙๙.....หมู่ที่.....
๑.....บ้าน...นาเกษม..... ตำบล.....นาเกษม.....อำเภอ/กิ่งอำเภอ.....เดชอุดม
.....จังหวัด.....อุบลราชธานี.... ขอร้องเรียน/ร้องทุกข์ เรื่อง...ขอความอนุเคราะห์
แก้ไขปัญหาน้ำท่วมขังถนนภายใน หมู่บ้าน บ้านนาเกษม ม.๑ (ขอยสุใจ)..... เพื่อให้องค์การ
บริหารส่วนตำบลนาเกษม ดำเนินการ/หยุดดำเนินการ.....แก้ไขปัญหาดังกล่าว โดยการวางท่อ
ระบายน้ำ และสูบน้ำที่ท่วมขังถนนออกโดยเร็ว.....เนื่องจาก.....ชาวบ้านไม่สามารถสัญจรไป-มา บน
ถนนหรือขอยดังกล่าวได้ และเกิดปัญหาโรคระบาด จากปัญหาน้ำท่วมขังในขอยดังกล่าว เช่น โรค
เท้าเปื่อย หรือโรคอื่นๆ ตามมา.....

ทั้งนี้ ข้าพเจ้าขอให้องค์การบริหารส่วนตำบลนาเกษม แจ้งตอบรับว่าจะดำเนินการ/ไม่
ดำเนินการตามขอร้องเรียน/ร้องทุกข์ ข้าพเจ้าไปยังที่อยู่ของข้าพเจ้าข้างต้น ภายใน ๕ วัน นับแต่
วันที่ได้รับหนังสือฉบับนี้แล้ว โดยข้าพเจ้าได้เก็บสำเนาหนังสือฉบับนี้ซึ่งได้ดำเนินการลงรับทางธุรการ
เรียบร้อยแล้ว

รับที่...../.....

ขอแสดงความนับถือ

วันที่.....เวลา.....

ลงชื่อ.....ผู้รับ

ลงชื่อ.....ศรธรรม คนโก้.....

(.....นายศรธรรม คนโก้.....)

เบอร์โทร.....

(แบบฟอร์มขอร้องทุกข์ / ร้องเรียน)

เขียนที่

.....

.....

วันที่.....เดือน.....พ.ศ.....

เรื่อง

เรียน

ด้วย ข้าพเจ้า.....ที่อยู่.....หมู่ที่.....

บ้าน.....ตำบล.....อำเภอ.....

จังหวัด..... ขอร้องเรียน/ร้องทุกข์ เรื่อง.....

.....

เพื่อขอให้องค์การบริหารส่วนตำบลนาเกษม ดำเนินการ/หยุดดำเนินการ.....

.....

เนื่องจาก.....

.....

.....

ทั้งนี้ ข้าพเจ้าขอให้องค์การบริหารส่วนตำบลนาเกษม แจ้งตอบรับว่าจะดำเนินการ/ไม่ดำเนินการตามข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ ข้าพเจ้าไปยังที่อยู่ของข้าพเจ้าข้างต้น ภายใน ๕ วัน นับแต่วันที่รับหนังสือฉบับนี้แล้ว โดยข้าพเจ้าได้เก็บสำเนาหนังสือฉบับนี้ซึ่งได้ดำเนินการลงรับทางธุรการเรียบร้อยแล้ว

รับที่...../.....

ขอแสดงความนับถือ

วันที่.....เวลา.....

ลงชื่อ.....ผู้รับ

ลงชื่อ.....

(.....)

เบอร์โทร.....