



คู่มือการปฏิบัติงาน
เรื่อง ร้องเรียน/ร้องทุกข์
องค์การบริหารส่วนตำบลท่าช้าง
โทร./โทรสาร ๐๓๒-๔๙๑๔๕๕
www.tha-chang.go.th

คำนำ

คู่มือการปฏิบัติงานรับเรื่องราวร้องทุกข์ขององค์การบริหารส่วนตำบลท่าช้าง จัดทำขึ้นเพื่อเป็นแนวทางการดำเนินการจัดการข้อร้องเรียนของศูนย์ดำรงธรรมและศูนย์รับเรื่องราวร้องเรียน ร้องทุกข์ทั้งนี้การจัดการข้อร้องเรียนจนได้ข้อยุติทำให้มีความรวดเร็วและมีประสิทธิภาพเพื่อตอบสนองความต้องการและความคาดหวังของผู้รับบริการ จำเป็นต้องมีขั้นตอน/กระบวนการและแนวทางในการปฏิบัติงานที่ชัดเจนและเป็นมาตรฐานเดียวกัน

ศูนย์ดำรงธรรมองค์การบริหารส่วนตำบลท่าช้าง

สารบัญ

เรื่อง	หน้า
หลักการและเหตุผล	๑
การจัดตั้งศูนย์ดำรงธรรม อบต.ท่าช้าง	๑
สถานที่ตั้ง	๑
หน้าที่ความรับผิดชอบ	๑
วัตถุประสงค์	๑
คำจำกัดความ	๒
แผนผังกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียนของศูนย์ดำรงธรรม	๓
แผนผังกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์	๔
ขั้นตอนการปฏิบัติงาน	๕
การรับและตรวจสอบข้อร้องเรียนจากช่องทางต่างๆ	๕
การบันทึกข้อร้องเรียน	๖
การประสานงานหน่วยงานเพื่อแก้ไขข้อร้องเรียนและการแจ้งกลับผู้ร้องเรียน	๖
ติดตามการแก้ไขข้อร้องเรียน	๖
การรายงานผลการจัดการข้อร้องเรียนของหน่วยงาน	๖
มาตรฐานงาน	๖
แบบฟอร์ม	๖
จัดทำโดย	๖
ภาคผนวก	
- ใบรับแจ้งเหตุเรื่องราวร้องทุกข์	๗

๑. หลักการและเหตุผล

๑.๑ การจัดตั้งศูนย์รับเรื่องร้องทุกข์ขององค์การบริหารส่วนตำบลท่าช้าง ตามพระราชบัญญัติว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ.๒๕๔๖ ได้กำหนดแนวทางปฏิบัติราชการมุ่งให้เกิดประโยชน์สุขแก่ประชาชนโดยยึดประชาชนเป็นศูนย์กลางเพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชนให้เกิดความผาสุกและความเป็นอยู่ที่ดีของประชาชนเกิดผลสัมฤทธิ์ต่องานบริการมีประสิทธิภาพและเกิดความคุ้มค่าในการให้บริการไม่มีขั้นตอนปฏิบัติงานเกินความจำเป็น มีการปรับปรุงภารกิจให้ทันต่อสถานการณ์ประชาชนได้รับการอำนวยความสะดวกและได้รับการตอบสนองความต้องการและมีการประเมินผลการให้บริการสม่ำเสมอ

๑.๒ การบริหารงานและการปฏิบัติงานของผู้บริการ พนักงานอาจมีผลกระทบต่อประชาชนผู้รับบริการในการปฏิบัติหน้าที่ ไม่เป็นไปตามระเบียบกฎหมาย หรือไม่เป็นไปตามเวลาที่กำหนด มีการทุจริตในหน้าที่ หรือการบริการสาธารณะมีผลกระทบต่อประชาชนองค์การบริหารส่วนตำบลท่าช้างจึงได้จัดตั้งศูนย์รับเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ขึ้นเพื่อบริการประชาชนในพื้นที่

๒. การจัดตั้งศูนย์ดำรงธรรมองค์การบริหารส่วนตำบลท่าช้าง

ตามประกาศคณะรักษาความสงบแห่งชาติฉบับที่ ๙๖/๒๕๕๗ เมื่อวันที่ ๑๗ กรกฎาคม ๒๕๕๗ เรื่องการจัดตั้งศูนย์ดำรงธรรมเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการบริการงานระดับจังหวัดและให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นทุกองค์กรจัดตั้งศูนย์ดำรงธรรมท้องถิ่นโดยให้ศูนย์ดำรงธรรมองค์การบริหารส่วนตำบลท่าช้างอยู่ภายใต้การกำกับดูแลของศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดเพชรบุรีจัดตั้งเพื่อเป็นศูนย์ในการรับเรื่องร้องทุกข์และให้บริการข้อมูลข่าวสารให้คำปรึกษาหารือปัญหาความต้องการและข้อเสนอแนะของประชาชนองค์การบริหารส่วนตำบลท่าช้างจึงได้จัดตั้งศูนย์ดำรงธรรมองค์การบริหารส่วนตำบลท่าช้างขึ้น

๓. สถานที่ตั้ง

๖๑/๒ หมู่ที่ ๓ สำนักงานองค์การบริหารส่วนตำบลท่าช้าง ตำบลท่าช้าง อำเภอบ้านลาด จังหวัดเพชรบุรี

๔. หน้าที่ความรับผิดชอบของศูนย์รับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ และศูนย์ดำรงธรรม เป็นศูนย์กลางในการรับเรื่องร้องทุกข์และให้บริการข้อมูลข่าวสารให้คำปรึกษาหารือปัญหาความต้องการ และข้อเสนอแนะของประชาชน

๕. วัตถุประสงค์

๑. เพื่อให้ประชาชนผู้รับบริการจากสาธารณะมีความมั่นใจในการบริหารงานการปฏิบัติงานของผู้รับบริการ พนักงานปฏิบัติเป็นไปตามระเบียบกฎหมาย และระยะเวลาที่กำหนด

๒. เพื่อให้การดำเนินงานจัดการข้อร้องเรียนของศูนย์รับเรื่องร้องเรียน/ศูนย์ดำรงธรรมองค์การบริหารส่วนตำบลท่าช้างมีขั้นตอน/กระบวนการ และแนวทางในการปฏิบัติงานเป็นมาตรฐานเดียวกัน

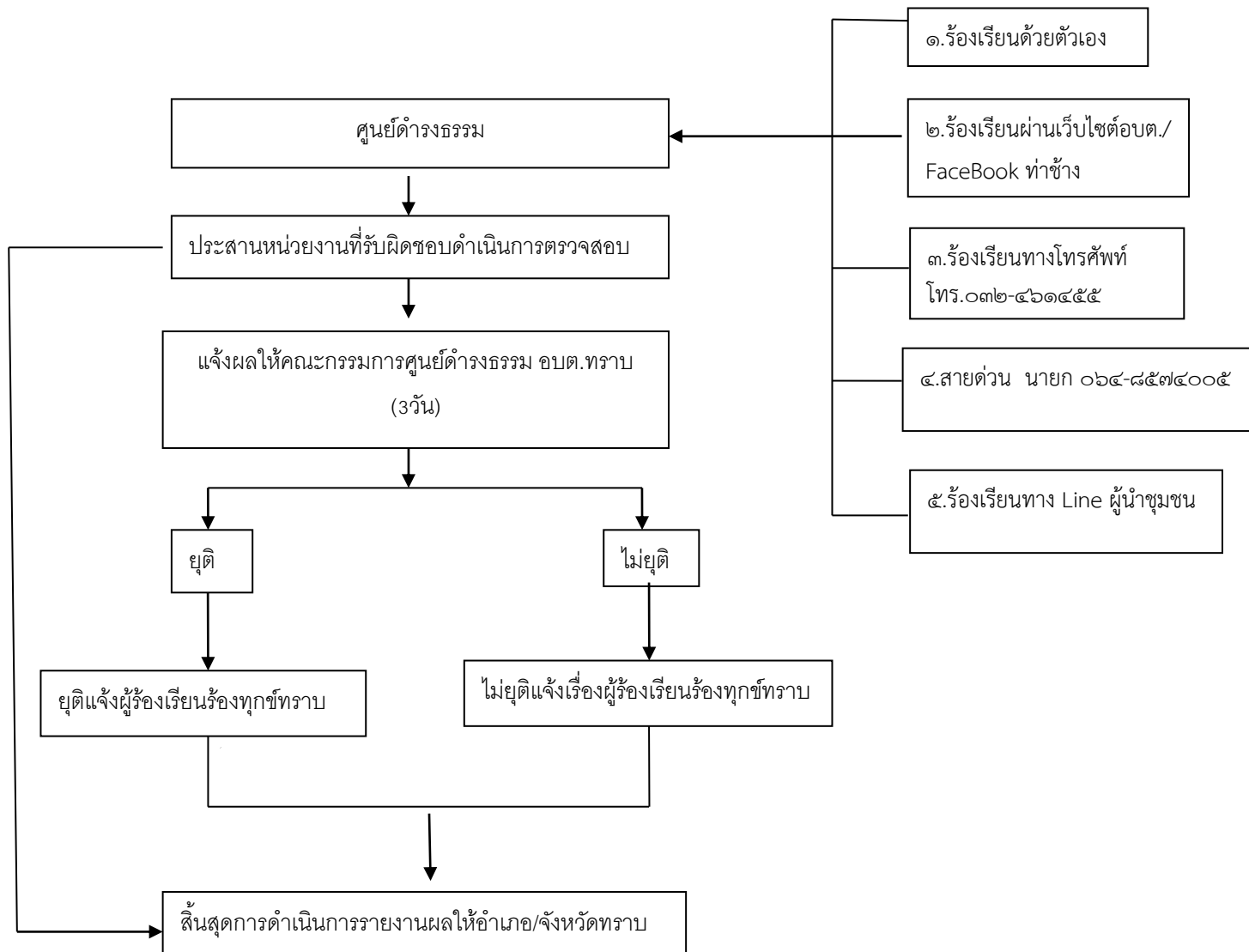
๓. เพื่อให้ประชาชนผู้รับบริการมีช่องทางในการร้องเรียนทุกข์มีการบริหารงานและการปฏิบัติหน้าที่ของผู้รับบริการและพนักงาน

๔. เพื่อให้ประชาชนผู้รับบริการมั่นใจว่าได้มีการปฏิบัติตามข้อกำหนดระเบียบหลักเกณฑ์เกี่ยวกับการจัดการข้อร้องเรียนที่กำหนดไว้อย่างสม่ำเสมอและมีประสิทธิภาพ

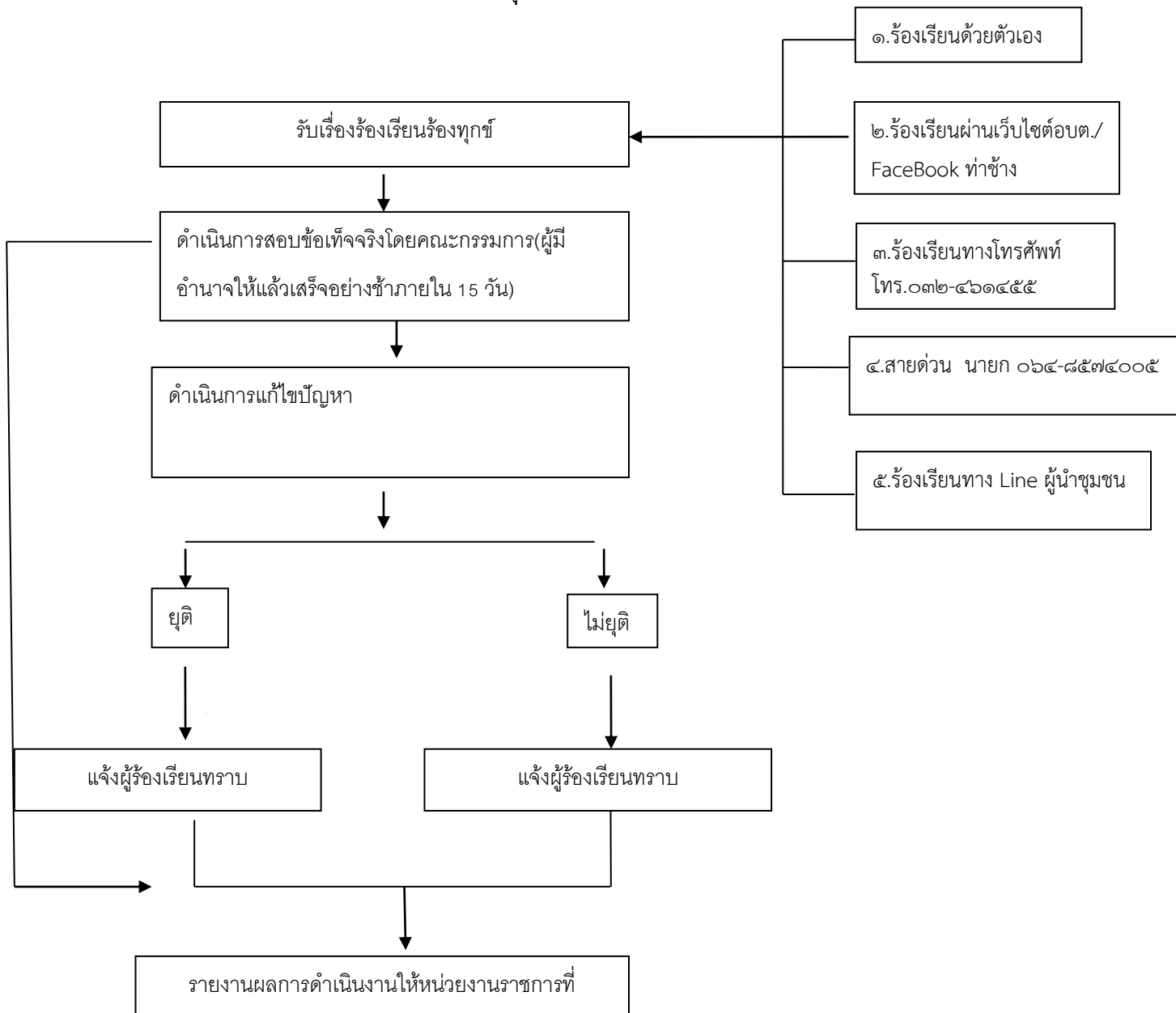
๖. คำจำกัดความ

- ผู้รับบริการ = ผู้ที่มารับบริการจากส่วนราชการและประชาชนทั่วไป
- ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย = ผู้ที่ได้รับผลกระทบ ทั้งทางบวกและทางลบทั้งทางตรงและทางอ้อม
จากการดำเนินการของส่วนราชการ เช่น ประชาชนในชุมชนเขต
องค์การบริหารส่วนตำบลท่าช้าง
- การจัดการข้อร้องเรียน = มีความหมายครอบคลุมถึงการจัดการในเรื่องข้อร้องเรียน
ข้อเสนอแนะ/ข้อคิดเห็น/คำชมเชย/การสอบถามหรือขอข้อมูล
- ผู้ร้องเรียน = ประชาชนทั่วไป/ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มาติดต่ออย่างศูนย์ดำรงธรรม
องค์การบริหารส่วนตำบลท่าช้างผ่านช่องทางต่างๆโดยมีวัตถุประสงค์ ครอบคลุมการ
ร้องเรียน/การให้ข้อเสนอแนะ/การให้ข้อคิดเห็น/การชมเชย/การขอข้อมูล
- ช่องทางการรับข้อร้องเรียน = ช่องทางต่างๆที่ใช้ในการรับเรื่องร้องเรียน เช่น ติดต่อด้วย
ตนเอง ทางโทรศัพท์ /เว็บไซต์/Face Book/Line (ศูนย์รับฟังปัญหา)
- เจ้าหน้าที่ = เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบจัดการข้อร้องเรียนของหน่วยงาน
- ข้อร้องเรียน = แบ่งเป็นประเภทต่างๆ เช่น
- ข้อคิดเห็น ข้อเสนอแนะ คำชมเชยสอบถามหรือร้องขอข้อมูล
 - การร้องเรียนเกี่ยวกับคุณภาพและการให้บริการของหน่วยงาน
- การร้องเรียนเกี่ยวกับความไม่โปร่งใสของการจัดซื้อจัดจ้าง เป็นต้น

๗.แผนผังกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียนของศูนย์ดำรงธรรม



๘.แผนผังกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์



๙. ขั้นตอนการปฏิบัติงาน

การแต่งตั้งผู้รับผิดชอบจัดการข้อร้องเรียนของหน่วยงาน

๙.๑ จัดตั้งศูนย์/จุดรับข้อร้องเรียนของหน่วยงาน

๙.๒ จัดทำคำสั่งแต่งตั้งคณะกรรมการดำเนินการ

๙.๓ แจ้งผู้รับผิดชอบตามคำสั่งองค์การบริหารส่วนตำบลท่าช้างทราบเพื่อความสะดวกในการประสานงาน

๑๐. การรับและตรวจสอบข้อร้องเรียนจากช่องทางต่างๆ

ดำเนินการรับและติดตามตรวจสอบข้อร้องเรียนที่เข้ามายังหน่วยงานจากช่องทางต่างๆโดยมีข้อปฏิบัติตามที่กำหนดดังนี้

ช่องทาง	ความถี่ในการตรวจสอบช่องทาง	ระยะเวลาดำเนินการรับข้อร้องเรียนเพื่อประสานหาทางแก้ไข	หมายเหตุ
ร้องเรียนด้วยตนเอง ณ ศูนย์ดำรงธรรม อบต.ท่าช้าง/ศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์	ทุกครั้งที่มีผู้ร้องเรียน	ภายใน ๑ วันทำการ	-
ร้องเรียนผ่านเว็บไซต์องค์การบริหารส่วนตำบลท่าช้าง	ทุกวัน	ภายใน ๑ วันทำการ	
ร้องเรียนทางโทรศัพท์ ๐๓๒-๔๙๑๔๕๕	ทุกวัน	ภายใน ๑ วันทำการ	
ร้องเรียนผ่าน Face Book	ทุกวัน	ภายใน ๑ วันทำการ	
ร้องเรียน Line ศูนย์รับฟังปัญหา	ทุกวัน	ภายใน ๑ วันทำการ	

๑๑. การบันทึกข้อร้องเรียน

๑๑.๑ กรอกรูปแบบฟอร์มบันทึกข้อร้องเรียนโดยมีรายละเอียดคือ ชื่อ-สกุล ที่อยู่ หมายเลขติดต่อกลับ เรื่องร้องเรียน และสถานที่เกิดเหตุ

๑๑.๒ ทุกช่องทางที่มีการร้องเรียนเจ้าหน้าที่ต้องบันทึกข้อร้องเรียนลงบนสมุดบันทึกข้อร้องเรียน

๑๒. การประสานงานหน่วยงานเพื่อแก้ไขข้อร้องเรียนและการแจ้งกลับผู้ร้องเรียน

- กรณีเป็นการขอข้อมูลข่าวสารประสานหน่วยงานผู้ครอบครองเอกสารเจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้อง เพื่อให้ข้อมูลแก่ผู้ร้องขอได้ทันที

- ข้อร้องเรียนที่เป็นการร้องเรียนเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการของหน่วยงาน เช่น ไฟฟ้าสาธารณะดับ การจัดการขยะมูลฝอย การตัดต้นไม้ กลิ่นเหม็นรบกวน เป็นต้น จัดทำบันทึกข้อความเสนอไปยังผู้บริหารเพื่อสั่งการหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง โดยเบื้องต้นอาจโทรศัพท์แจ้งไปยังหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

- ข้อร้องเรียนที่ไม่อยู่ในอำนาจความรับผิดชอบขององค์การบริหารส่วนตำบลท่าช้างให้ดำเนินการ ประสานแจ้งหน่วยงานภายนอกที่เกี่ยวข้องเพื่อให้เกิดความรวดเร็วและถูกต้องชัดเจนในการแก้ไข ปัญหาต่อไป

- ข้อร้องเรียนที่ส่งผลกระทบต่อหน่วยงานเช่น กรณีผู้ร้องเรียนทำหนังสือร้องเรียนความไม่โปร่งใสในการจัดซื้อจัดจ้าง การทุจริตปฏิบัติหน้าที่โดยมิชอบของผู้บริการ พนักงานให้เจ้าหน้าที่จัดทำบันทึกข้อความเพื่อเสนอผู้บริหารสั่งการไป ยังหน่วยงานที่รับผิดชอบเพื่อดำเนินการตรวจสอบและแจ้งผู้ร้องเรียนต่อไป

๑๓. ติดตามการแก้ไขข้อร้องเรียน

ให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องรายงานผลให้ทราบภายใน ๕ วันทำการเพื่อเจ้าหน้าที่ศูนย์ฯจะได้แจ้งผู้ร้องเรียนทราบต่อไป

๑๔. การรายงานผลการจัดการข้อร้องเรียนของหน่วยงานให้ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดทราบ

- รวบรวมและรายงานสรุปการจัดการข้อร้องเรียนประจำสัปดาห์รายงานให้ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดทราบทุกสัปดาห์
- รวบรวมรายงานสรุปข้อร้องเรียน หลังจากสิ้นปีงบประมาณเพื่อนำมาวิเคราะห์การจัดการข้อร้องเรียนในภาพรวมของหน่วยงาน เพื่อใช้เป็นแนวทางในการแก้ไขปรับปรุง พัฒนาองค์กรต่อไป

๑๕. มาตรฐานงาน

การดำเนินการแก้ไขข้อร้องเรียนให้แล้วเสร็จภายในระยะเวลาที่กำหนด

-กรณีได้รับเรื่องร้องเรียนจากช่องทางการร้องเรียนเช่น ร้องเรียนด้วยตนเอง /จดหมาย/เว็บไซต์ โทรศัพท์/Facebook/Line ศูนย์รับฟังปัญหา ให้ทางศูนย์ฯดำเนินการตรวจสอบและพิจารณาส่งเรื่องต่อให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องดำเนินการแก้ไขเรื่องร้องเรียนให้แล้วเสร็จภายใน ๑๕ วันทำการ

๑๖.แบบฟอร์ม

-แบบฟอร์มใบรับแจ้งเหตุเรื่องราวร้องทุกข์

๑๗.จัดทำโดย

ศูนย์ดำรงธรรมองค์การบริหารส่วนตำบลท่าช้าง ตำบลท่าช้าง อำเภอบ้านลาด จังหวัดเพชรบุรี
โทรศัพท์ ๐๓๒-๔๙๑๔๕๕ โทรสาร ๐๓๒-๔๙๑๔๕๕ www.tha-chang.go.th line ศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์
Facebook ศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์

ใบรับแจ้งเหตุเรื่องราวร้องทุกข์

เขียนที่.....

วันที่.....เดือน.....พ.ศ.

เรื่อง.....

เรียน.....

ด้วยข้าพเจ้า.....อายุ.....ปี สัญชาติ.....
อยู่บ้านเลขที่.....หมู่ที่.....ตรอก/ซอย.....ถนน.....
ตำบล/แขวง.....อำเภอ.....จังหวัด.....
เบอร์โทรศัพท์.....

ข้าพเจ้ามีความประสงค์.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณาดำเนินการต่อไป

ขอแสดงความนับถือ

ลงชื่อ.....
(.....)

ผู้ยื่นคำร้อง

ความเห็นผู้บังคับบัญชา

.....

.....

.....

.....

ลงชื่อ

(.....)

ตำแหน่ง.....

...../...../.....

ความเห็นผู้บังคับบัญชา

.....

.....

.....

.....

ลงชื่อ

(.....)

ตำแหน่ง.....

...../...../.....

ความเห็นนายกองค์การบริหารส่วนตำบลท่าช้าง

.....

.....

.....

.....

ลงชื่อ

(.....)

ตำแหน่ง.....

...../...../.....