

คู่มือปฏิบัติงาน เกี่ยวกับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์



องค์การบริหารส่วนตำบลบางรักน้อย
อำเภอเมืองนนทบุรี จังหวัดนนทบุรี
โทร. ๐-๒๑๙๓-๔๕๑๒-๓ ต่อ ๔๑๑, ๔๑๒
เว็บไซต์หน่วยงาน www.brn.go.th

บทที่ ๑

บทนำ

๑. หลักการและเหตุผล

ตามพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๕๖ ได้กำหนดแนวทางปฏิบัติราชการมุ่งให้เกิดประโยชน์สุขแก่ประชาชนโดยยึดประชาชนเป็นศูนย์กลาง เพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชนให้เกิดความผาสุกและความเป็นอยู่ที่ดีของประชาชนเกิดผลสัมฤทธิ์ต่องานบริการมีประสิทธิภาพและเกิดความคุ้มค่าในการให้บริการไม่มีขั้นตอนปฏิบัติงานเกินความจำเป็นมีการปรับปรุงภารกิจให้ทันต่อสถานการณ์ประชาชนได้รับการอำนวยความสะดวกและได้รับการตอบสนองความต้องการและมีการประเมินผลการให้บริการสม่ำเสมอ

ประกอบกับสำนักงานคณะกรรมการป้องกันและปราบปรามการทุจริตแห่งชาติได้ทำบันทึกข้อตกลงความร่วมมือกับกระทรวงมหาดไทยโดยกรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น Integrity and Transparency Assessment (ITA) ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๕๘ โดยทางสำนักงานคณะกรรมการป้องกันและปราบปรามการทุจริตแห่งชาติเสนอการบูรณาการเครื่องมือการประเมินคุณธรรมการดำเนินงาน (Integrity Assessment) และดัชนีวัดความโปร่งใสของหน่วยงานภาครัฐของสำนักงานคณะกรรมการป้องกันและปราบปรามการทุจริตแห่งชาติ

จึงได้จัดทำคู่มือปฏิบัติงานด้านการร้องเรียน/ร้องทุกข์ ขององค์การบริหารส่วนตำบล บางรักน้อยเพื่อเป็นกรอบหรือแนวทางในการปฏิบัติงาน

๒. วัตถุประสงค์การจัดทำคู่มือ

๑. เพื่อให้เจ้าหน้าที่องค์การบริหารส่วนตำบลบางรักน้อยใช้เป็นแนวทางในการปฏิบัติงานในการรับเรื่องราวร้องเรียนร้องทุกข์หรือขอความช่วยเหลือให้มีมาตรฐานเดียวกันและเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ

๒. เพื่อให้การดำเนินงานจัดการข้อร้องเรียนขององค์การบริหารส่วนตำบลบางรักน้อยมีขั้นตอน/กระบวนการและแนวทางในการปฏิบัติงานเป็นมาตรฐานเดียวกัน

๓. เพื่อสร้างมาตรฐานการปฏิบัติงานที่มุ่งไปสู่การบริหารคุณภาพทั่วทั้งองค์กรอย่างมีประสิทธิภาพ

๔. เพื่อเผยแพร่ให้กับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียขององค์การบริหารส่วนตำบลบางรักน้อยทราบกระบวนการ

๕. เพื่อให้มั่นใจว่าได้มีการปฏิบัติตามข้อกำหนดระเบียบหลักเกณฑ์เกี่ยวกับการจัดการข้อร้องเรียนที่กำหนดไว้อย่างสม่ำเสมอและมีประสิทธิภาพ

๓. ขอบเขต

๑. กรณีเรื่องร้องเรียนทั่วไป

๑.๑ สอบถามข้อมูลเบื้องต้นจากผู้ขอรับบริการถึงความประสงค์ของการขอรับบริการ

๑.๒ ดำเนินการบันทึกข้อมูลของผู้ขอรับบริการเพื่อเก็บไว้เป็นฐานข้อมูลของผู้ขอรับบริการจากศูนย์บริการ

๑.๓ แยกประเภทงานบริการตามความประสงค์ของผู้ขอรับบริการเช่นปรึกษากฎหมาย, ขออนุมัติ/อนุญาต, ขอร้องเรียน/ร้องทุกข์/แจ้งเบาะแสหรือร้องเรียนเรื่องจัดซื้อจัดจ้าง การบริหารงานบุคคล เรื่องทั่วไป

๑.๔ ดำเนินการให้คำปรึกษาตามประเภทงานบริการเพื่อตอบสนองความประสงค์ของผู้ขอรับบริการ

๑.๕ เจ้าหน้าที่ดำเนินการเพื่อตอบสนองความประสงค์ของผู้ขอรับบริการ

๒.กรณีข้อร้องเรียนทั่วไป/บริหารงานบุคคล เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบ/ที่ปรึกษากฎหมายจะให้ข้อมูลกับผู้ขอรับบริการในเรื่องที่ผู้ขอรับบริการต้องการทราบเมื่อให้คำปรึกษาเรียบร้อยแล้วเรื่องที่ขอรับบริการถือว่ายุติ

๒.๑ กรณีขออนุมัติ/อนุญาตเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบจะให้ข้อมูลกับผู้ขอรับบริการในเรื่องที่ผู้ขอรับบริการต้องการทราบและดำเนินการรับเรื่องดังกล่าวไว้ หัวหน้าสำนักปลัด หรือหน่วยงานผู้รับผิดชอบเป็นผู้พิจารณาส่งต่อให้กับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องดำเนินการต่อไปภายใน ๑-๓ วัน

๒.๒ กรณีข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์/แจ้งเบาะแสเจ้าหน้าที่ขององค์การบริหารส่วนตำบลบางรักน้อย จะให้ข้อมูลกับผู้ขอรับบริการในเรื่องที่ผู้ขอรับบริการต้องการทราบและเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบจะดำเนินการรับเรื่องดังกล่าวไว้ และหัวหน้าหน่วยงานเป็นผู้พิจารณาส่งต่อให้กับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องดำเนินการต่อไปภายใน ๑-๓ วัน

๒.๓ กรณีขออนุมัติ/อนุญาต,ข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์/แจ้งเบาะแสให้ผู้ขอรับบริการรอการติดต่อกลับหรือสามารถติดตามเรื่องกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง หากไม่ได้รับการติดต่อกลับจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้องภายใน ๑๕ วัน ให้ติดต่อกลับที่ศูนย์รับเรื่องร้องเรียนขององค์การบริหารส่วนตำบลบางรักน้อย โทรศัพท์ ๐-๒๑๙๓-๔๕๑๒-๓

๔. สถานที่ตั้ง

ตั้งอยู่ ณ ที่ทำการองค์การบริหารส่วนตำบลบางรักน้อย เลขที่ ๗๒/๓ หมู่ ๒ ตำบลบางรักน้อย อำเภอเมืองนนทบุรี จังหวัดนนทบุรี ๑๑๐๐๐

๕. หน้าที่ความรับผิดชอบ

เป็นศูนย์กลางในการรับเรื่องราวร้องทุกข์และให้บริการข้อมูลข่าวสารให้คำปรึกษารับเรื่องปัญหาความต้องการและข้อเสนอแนะของประชาชน

บทที่ ๒

คำนิยามและประเด็นที่เกี่ยวข้องกับการร้องเรียน

๒.๑ คำจำกัดความ

ผู้รับบริการ

หมายถึง ผู้ที่มารับบริการจากส่วนราชการและประชาชนทั่วไป

- ผู้รับบริการประกอบด้วย
- หน่วยงานของรัฐ/เจ้าหน้าที่ของหน่วยงานของรัฐ/เอกชน / หรือบุคคล/นิติบุคคล

* หน่วยงานของรัฐได้แก่กระทรวงทบวงกรมหรือส่วนราชการที่เรียกชื่ออย่างอื่นองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นรัฐวิสาหกิจและให้หมายความรวมถึงองค์กรอิสระองค์การมหาชนหน่วยงานในกำกับของรัฐและหน่วยงานอื่นใดในลักษณะเดียวกัน

** เจ้าหน้าที่ของรัฐได้แก่ข้าราชการพนักงานราชการลูกจ้างประจำลูกจ้างชั่วคราวและผู้ปฏิบัติงานประเภทอื่นไม่ว่าจะเป็นการแต่งตั้งในฐานะเป็นกรรมการหรือฐานะอื่นใดรวมทั้งผู้ซึ่งได้รับแต่งตั้งและถูกสั่งให้ปฏิบัติงานให้แก่หน่วยงานของรัฐ

- บุคคล/หน่วยงานอื่นที่ไม่ใช่หน่วยงานของรัฐ
- ผู้ให้บริการตลาดกลางทางอิเล็กทรอนิกส์
- ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียประกอบด้วย
- ผู้ค้ากับหน่วยงานของรัฐ
- ผู้มีสิทธิรับเงินจากทางราชการที่ไม่ใช่เจ้าหน้าที่ของรัฐ

ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

หมายถึง ผู้ที่ได้รับผลกระทบทั้งทางบวกและทางลบทั้งทางตรงและทางอ้อมจากการดำเนินการของส่วนราชการเช่นประชาชนในชุมชน/หมู่บ้านเขตตำบลบางรักน้อย

การจัดการข้อร้องเรียน

หมายถึง มีความหมายครอบคลุมถึงการจัดการในเรื่องข้อร้องเรียน

ข้อเสนอแนะ/ข้อคิดเห็น/คำชมเชย/การสอบถามหรือร้องขอข้อมูล

ผู้ร้องเรียน

หมายถึง ประชาชนทั่วไป / ผู้มีส่วนได้เสียที่มาติดต่อยังศูนย์รับเรื่องร้องเรียนองค์การบริหารส่วนตำบลบางรักน้อย ผ่านช่องทางต่างๆโดยมีวัตถุประสงค์ครอบคลุมการร้องเรียน/การให้ข้อเสนอแนะ/การให้ข้อคิดเห็น/การชมเชย/การร้องขอข้อมูล

ช่องทางการรับข้อร้องเรียน

หมายถึง ช่องทางต่างๆที่ใช้ในการรับเรื่องร้องเรียนเช่นติดต่อด้วยตนเอง ร้องเรียนทางโทรศัพท์/ เว็บไซต์/ FaceBook/ร้องเรียนผ่านช่องทาง Line BRN SMART “อบต.บางรักน้อย”/ Traffy Fondue

เจ้าหน้าที่

ข้อร้องเรียน

หมายถึง เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบจัดการข้อร้องเรียนของหน่วยงาน

หมายถึง แบ่งเป็นประเภท ๒ ประเภทคือเช่น

- ข้อร้องเรียนทั่วไปเช่นเรื่องราวร้องทุกข์ทั่วไปข้อคิดเห็น

ข้อเสนอแนะคำชมเชยสอบถามหรือร้องขอข้อมูลการร้องเรียน

เกี่ยวกับคุณภาพและการให้บริการของหน่วยงาน

คำร้องเรียน	หมายถึง คำหรือข้อความที่ผู้ร้องเรียนกรอกตามแบบฟอร์มที่ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์หรือระบบการรับคำร้องเรียนเองมีแหล่งที่สามารถตอบสนองหรือมีรายละเอียดอย่างชัดเจนหรือมีนัยสำคัญที่เชื่อถือได้
การดำเนินการเรื่องร้องเรียน	หมายถึง เรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ที่ได้รับผ่านช่องทางการร้องเรียนต่าง ๆ มาเพื่อทราบหรือพิจารณาดำเนินการแก้ไขปัญหาตามอำนาจหน้าที่
การจัดการเรื่องร้องเรียน	หมายถึง กระบวนการที่ดำเนินการในการแก้ไขปัญหาตามเรื่องร้องเรียนที่ได้รับให้ได้รับการแก้ไขหรือบรรเทาความเดือดร้อนจากการดำเนินงาน

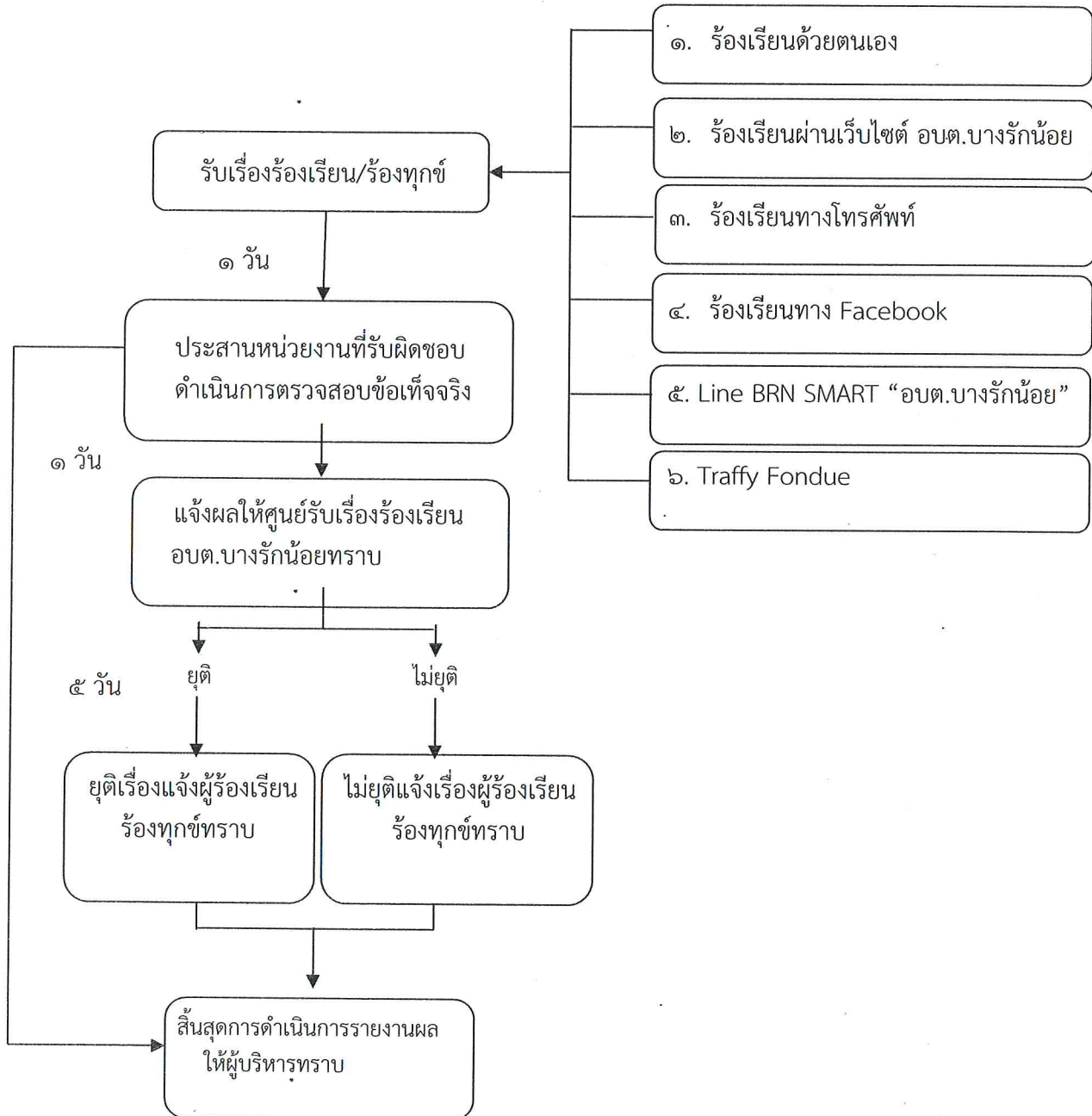
๒.๒ ช่องทางการร้องเรียน

- ผ่านทางสำนักปลัด

- ๑) ยื่นโดยตรง (เอกสาร)
- ๒) ร้องเรียนผ่านตู้รับเรื่องราวร้องทุกข์
- ๓) ไปรษณีย์
- ๔) โทรศัพท์ ๐-๒๑๙๓-๔๕๑๒-๓
- ๕) โทรสาร ๐-๒๑๙๓-๔๕๑๒-๓ ต่อ ๑๐๖
- ๖) www.brn.go.th
- ๗) ร้องเรียนทาง Facebook “องค์การบริหารส่วนตำบลบางรักน้อย”
- ๘) Line BRN SMART “อบต.บางรักน้อย”
- ๙) Traffy Fondue

บทที่ ๓

แผนผังกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์



ระยะเวลา รวม ๗ วันทำการ

บทที่ ๔

ขั้นตอนการปฏิบัติงาน

การแต่งตั้งผู้รับผิดชอบจัดการข้อร้องเรียนของหน่วยงาน

๑. จัดตั้งศูนย์/จุดรับข้อร้องเรียนของหน่วยงาน
๒. จัดทำคำสั่งแต่งตั้งคณะกรรมการดำเนินการ
๓. แจ้งผู้รับผิดชอบตามคำสั่งองค์การบริหารส่วนตำบลบางรักน้อยทราบเพื่อความสะดวก

ในการประสานงาน

การรับและตรวจสอบข้อร้องเรียนจากช่องทางต่างๆ

ดำเนินการรับและติดตามตรวจสอบข้อร้องเรียนที่เข้ามายังหน่วยงานจากช่องทางต่างๆ โดยมีข้อปฏิบัติตามที่กำหนด ดังนี้

ช่องทาง	ความถี่ในการตรวจสอบช่องทาง	ระยะเวลาดำเนินการรับข้อร้องเรียนเพื่อประสานหาทางแก้ไข	หมายเหตุ
ร้องเรียนด้วยตนเอง ณ องค์การบริหารส่วนตำบลบางรักน้อย	ทุกครั้งที่มีผู้ร้องเรียน	ภายใน ๑-๕ วันทำการ	-
ร้องเรียนผ่านเว็บไซต์องค์การบริหารส่วนตำบลบางรักน้อย	ทุกวัน	ภายใน ๑-๕ วันทำการ	-
ร้องเรียนทางโทรศัพท์ ๐-๒๑๘๓-๔๕๑๒-๓	ทุกวัน	ภายใน ๑-๕ วันทำการ	-
ร้องเรียนทาง Facebook	ทุกวัน	ภายใน ๑-๕ วันทำการ	

ภาคผนวก



คำร้องเรียน/ร้องทุกข์

เขียนที่.....

วันที่..... เดือน..... พ.ศ.

เรื่อง

เรียน นายกองค้การบริหารส่วนตำบลบางรักน้อย

ข้าพเจ้า นาย/นาง/นางสาว..... อายุ.....ปี

ที่อยู่ปัจจุบันเลขที่..... หมู่ที่..... บ้าน.....ตำบล.....

อำเภอ..... จังหวัด..... รหัสไปรษณีย์..... โทรศัพท์.....

มีความประสงค์ให้องค์การบริหารส่วนตำบลบางรักน้อยดำเนินการดังต่อไปนี้

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณา

ลงชื่อ..... ผู้ยื่นคำร้อง
(.....)

ความเห็นของเจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้อง/พิจารณาเบื้องต้น.....

ลงชื่อ..... เจ้าหน้าที่
(.....)

ผู้ช่วยนิติกร

ความเห็นของงานนิติกร/พิจารณา.....

ลงชื่อ..... ผู้พิจารณา
(นางสาววรารมณ จารุครุฑ)
นิติกรชำนาญการพิเศษ

ความเห็นของผู้บังคับบัญชาตามลำดับชั้น

(นางชนันรัตน์ สกุลชินสีห์)

หัวหน้าสำนักปลัดองค์การบริหารส่วนตำบล

ความเห็นของผู้บังคับบัญชาตามลำดับชั้น.....

(นายธานินทร์ วรรณละเอียด)

ปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลบางรักน้อย

เสนอนายกฯเพื่อโปรดพิจารณา.....

(นายพงษ์ธร ศรีเตือน)

นายกองค้การบริหารส่วนตำบลบางรักน้อย



คำร้องทั่วไป

เขียนที่.....

วันที่..... เดือน พ.ศ.

เรื่อง

เรียน นายกองค์การบริหารส่วนตำบลบางรักน้อย

ข้าพเจ้า นาย/นาง/นางสาว..... อายุปี

ที่อยู่ปัจจุบันเลขที่ หมู่ที่ บ้าน.....ตำบล

อำเภอ จังหวัด รหัสไปรษณีย์..... โทรศัพท์.....

มีความประสงค์ให้องค์การบริหารส่วนตำบลบางรักน้อยดำเนินการดังต่อไปนี้

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบและพิจารณา

ลงชื่อ..... ผู้ยื่นคำร้อง
(.....)

เสนอ ปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลบางรักน้อย

ลงชื่อ.....

(นางจันทร์วิไล เพชรจันทร์)

ผู้อำนวยการกองสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม

เสนอ นายกฯเพื่อโปรดพิจารณา

ลงชื่อ.....

(.....)

ปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลบางรักน้อย

คำสั่ง

ลงชื่อ.....

(นายพงศธร ศรีเดือน)

นายกองค์การบริหารส่วนตำบลบางรักน้อย



แบบคำร้อง

() งานประปา

() งานไฟฟ้า

() เรื่องทั่วไป

เขียนที่ องค์การบริหารส่วนตำบลบางรักน้อย

วันที่.....เดือน.....พ.ศ.

ข้าพเจ้า (นาย/นาง/นางสาว).....อายุ.....ปี
 สัญชาติ.....อยู่บ้านเลขที่.....หมู่ที่.....ตรอก/ซอย.....
 ตำบล.....อำเภอ.....จังหวัด.....
 หมายเลขโทรศัพท์.....ขอยื่นคำร้องต่อนายกองการบริหารส่วนตำบลบางรักน้อย โดย
 ข้าพเจ้ามีความประสงค์.....

พร้อมนี้ข้าพเจ้าได้แนบหลักฐาน คือ

สำเนาบัตรประจำตัว.....	จำนวน.....ฉบับ/ชุด
สำเนาทะเบียนบ้าน.....	จำนวน.....ฉบับ/ชุด
อื่นๆ (ระบุ).....	จำนวน.....ฉบับ/ชุด

(ลงชื่อ).....ผู้ยื่นคำร้อง
 (.....)

ความเห็นเจ้าหน้าที่.....

(ลงชื่อ).....ผู้รับคำร้อง
 (.....)

ความเห็นหัวหน้าส่วนราชการ	ความเห็นปลัด อบต.บางรักน้อย
.....	
.....	

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

ผู้อำนวยการกองช่าง

ปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลบางรักน้อย

ความเห็นนายกองการบริหารส่วนตำบลบางรักน้อย

(ลงชื่อ).....
 (.....)

นายกองค์การบริหารส่วนตำบลบางรักน้อย

