

คู่มือการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่องค์การบริหารส่วนตำบลอนตะหนิน
เกี่ยวกับเรื่องร้องเรียน / ร้องทุกข์



องค์การบริหารส่วนตำบลอนตะหนิน
อำเภอบัวใหญ่ จังหวัดนครราชสีมา

คำนำ

คู่มือการปฏิบัติงานรับเรื่องราวร้องเรียนร้องทุกข์ขององค์การบริหารส่วนตำบลอนตะหนิน ฉบับนี้จัดทำขึ้นเพื่อเป็นแนวทางการดำเนินการจัดการข้อร้องเรียนร้องทุกข์ขององค์การบริหารส่วนตำบลอนตะหนิน ทั้งนี้ การจัดการข้อร้องเรียนร้องทุกข์จนได้ข้อยุติให้มีความรวดเร็วและมีประสิทธิภาพ เพื่อตอบสนองความต้องการและ ความคาดหวังของผู้รับบริการจำเป็นต้องมีขั้นตอน / กระบวนการ และแนวทางในการปฏิบัติงานที่ชัดเจนและเป็น มาตรฐานเดียวกัน

องค์การบริหารส่วนตำบลอนตะหนิน

สารบัญ

เรื่อง	หน้า
หลักการและเหตุผล	1
สถานที่ตั้ง	1
หน้าที่ความรับผิดชอบ	1
วัตถุประสงค์	1
คำจำกัดความ	1-2
แผนผังกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน / ร้องทุกข์	2
ขั้นตอนการปฏิบัติงาน	2
การรับและตรวจสอบข้อร้องเรียนจากช่องทางต่าง ๆ	3
การบันทึกข้อร้องเรียน	3
การประสานหน่วยงานเพื่อแก้ไขข้อร้องเรียนและการแจ้งกลับผู้ร้องเรียน	3
ติดตามการแก้ไขข้อร้องเรียน	3
การรายงานผลการจัดการข้อร้องเรียนของหน่วยงาน	4
มาตรฐานงาน	4
ภาคผนวก	

1. หลักการและเหตุผล

พระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. 2546 ได้กำหนดแนวทางการปฏิบัติราชการ มุ่งให้เกิดประโยชน์สุขแก่ประชาชน โดยยึดประชาชนเป็นศูนย์กลางเพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชนให้เกิดความผาสุกและความเป็นอยู่ที่ดีของประชาชน เกิดผลสัมฤทธิ์ต่องานบริการมีประสิทธิภาพและเกิดความคุ้มค่าในการให้บริการ ไม่มีขั้นตอนปฏิบัติงานเกินความจำเป็น มีการปรับปรุงภารกิจให้ทันต่อสถานการณ์ ประชาชนได้รับการอำนวยความสะดวกและได้รับการตอบสนองความต้องการ และมีการประเมินผลการให้บริการสม่ำเสมอ

2. สถานที่ตั้ง

ตั้งอยู่ ณ องค์การบริหารส่วนตำบลดอนตะหนิน หมู่ที่ 1 ตำบลดอนตะหนิน อำเภอบัวใหญ่ จังหวัดนครราชสีมา

3. หน้าที่ความรับผิดชอบ

เป็นศูนย์กลางในการรับเรื่องร้องทุกข์ และให้บริการข้อมูลข่าวสาร ให้คำปรึกษารับเรื่องปัญหาความต้องการและข้อเสนอแนะของประชาชน

4. วัตถุประสงค์

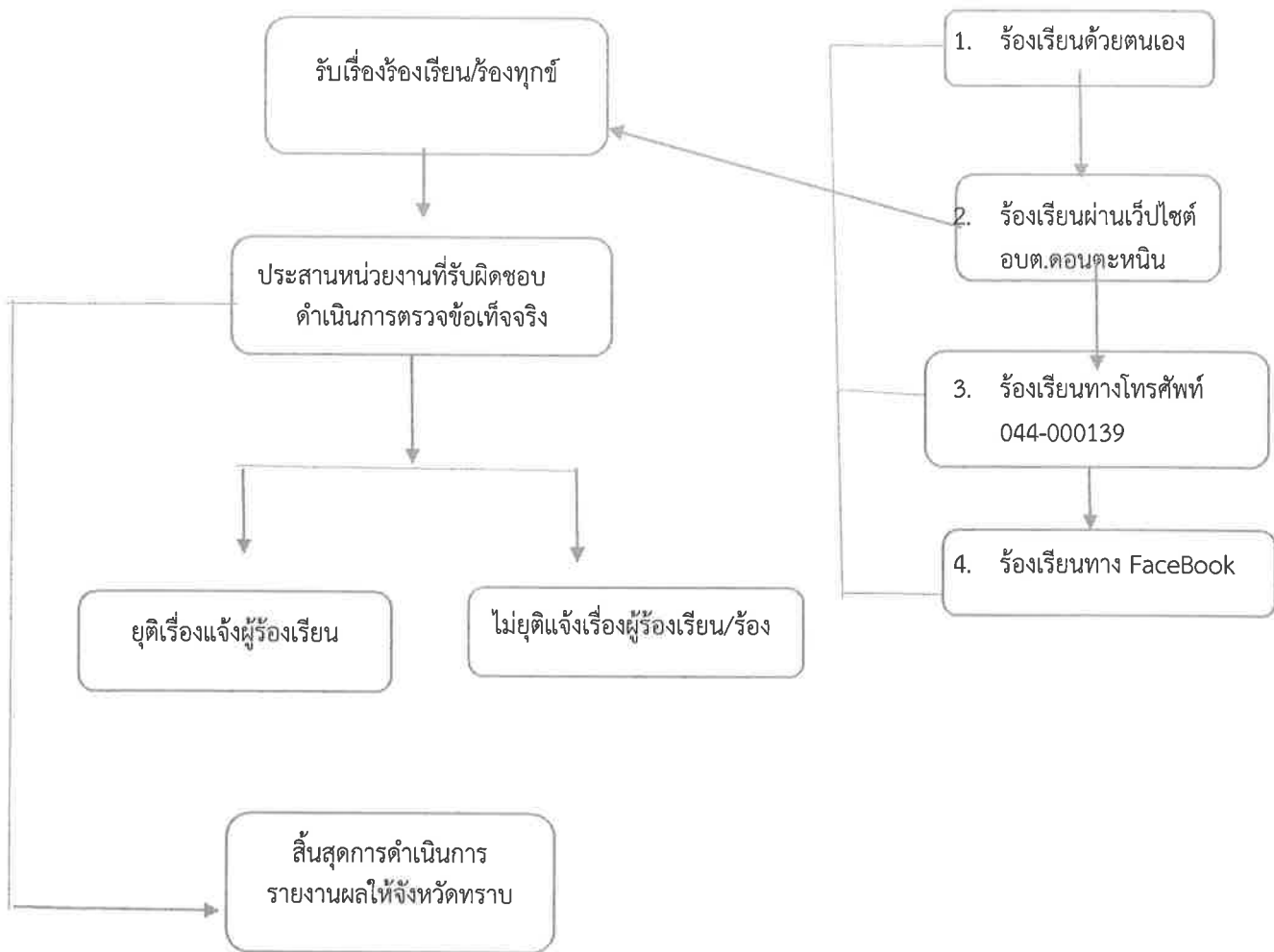
1. เพื่อให้การดำเนินงานจัดการข้อร้องเรียนขององค์การบริหารส่วนตำบลดอนตะหนิน มีขั้นตอน / กระบวนการ และแนวทางในการปฏิบัติงานเป็นมาตรฐานเดียวกัน
2. เพื่อให้มั่นใจว่าได้มีการปฏิบัติตามข้อกำหนด ระเบียบ หลักเกณฑ์เกี่ยวกับการจัดการข้อ ร้องเรียนที่กำหนดไว้อย่างสม่ำเสมอ และมีประสิทธิภาพ

5. คำจำกัดความ

ผู้รับบริการ	:	ผู้ที่มารับบริการจากส่วนราชการและประชาชนทั่วไป
ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	:	ผู้ที่ได้รับผลกระทบ ทั้งทางบวกและทางลบ ทั้งทางตรงและ ทางอ้อม จากการดำเนินการของส่วนราชการ เช่น ประชาชน ในชุมชนเขต องค์การบริหารส่วนตำบล การจัดการข้อร้องเรียน : มีความหมายครอบคลุมถึงการจัดการในเรื่อง ข้อร้องเรียน ข้อเสนอแนะ/ ข้อคิดเห็น/คำชมเชย/การสอบถามหรือร้องขอ ข้อมูล
ผู้ร้องเรียน	:	ประชาชนทั่วไป/ผู้มีส่วนได้เสียที่มาติดต่อยังศูนย์ดำรงธรรม องค์การบริหารส่วนตำบลดอนตะหนิน ผ่านช่องทางต่าง ๆ โดยมี วัตถุประสงค์ ครอบคลุมการร้องเรียน/การให้ข้อเสนอแนะ/ การให้ข้อคิดเห็น/การชมเชย/การร้องขอข้อมูล

- ช่องทางการรับข้อร้องเรียน : ช่องทางต่าง ๆ ที่ใช้ในการรับเรื่องร้องเรียน เช่น ติดต่อด้วย ตนเอง ทางโทรศัพท์/เว็บไซต์/Face Book/Line (ศูนย์รับฟัง ปัญหา)
- เจ้าหน้าที่ : เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบจัดการข้อร้องเรียนของหน่วยงาน
- ข้อร้องเรียน : แบ่งเป็นประเภทต่าง ๆ เช่น
- ข้อคิดเห็น ข้อเสนอแนะ คำชมเชย สอบถาม หรือร้องขอข้อมูล
 - การร้องเรียนเกี่ยวกับคุณภาพและการให้บริการของหน่วยงาน
 - การร้องเรียนเกี่ยวกับความโปร่งใสของการจัดซื้อจัดจ้าง เป็นต้น

6. แผนผังกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน / ร้องทุกข์



7. ขั้นตอนการปฏิบัติงาน

การแต่งตั้งผู้รับผิดชอบจัดการข้อร้องเรียนของหน่วยงาน

7.1 จัดตั้งศูนย์รับร้องเรียนร้องทุกข์ องค์การบริหารส่วนตำบลดอนตะหนิน

7.2 จัดทำคำสั่งแต่งตั้งคณะกรรมการดำเนินการ

7.3 แจ้งผู้รับผิดชอบตามคำสั่งองค์การบริหารส่วนตำบลดอนตะหนิน เพื่อสะดวกในการประสานงาน

8. การรับและตรวจสอบข้อร้องเรียนจากช่องทางต่างๆ

ดำเนินการรับและติดตามตรวจสอบข้อร้องเรียนที่เข้ามายังหน่วยงานจากช่องทางต่างๆ โดยมีข้อปฏิบัติตามที่กำหนด ดังนี้

ช่องทาง	ความถี่ในการตรวจสอบช่องทาง	ระยะเวลาดำเนินการรับข้อร้องเรียนเพื่อประสานหาทางแก้ไข	หมายเหตุ
ร้องเรียนด้วยตนเอง	ทุกครั้งที่มีผู้ร้องเรียน	ภายใน 1 วันทำการ	
ร้องเรียนผ่านเว็บไซต์	ทุกวัน	ภายใน 1 วันทำการ	
ร้องเรียนผ่านทางโทรศัพท์ 044-00139	ทุกวัน	ภายใน 1 วันทำการ	
ร้องเรียนทาง FaceBook	ทุกวัน	ภายใน 1 วันทำการ	

9. การบันทึกข้อร้องเรียน

9.1 กรอกแบบฟอร์มบันทึกข้อร้องเรียน โดยมีรายละเอียด คือ ชื่อ – สกุล ผู้ร้องเรียน ที่อยู่ หมายเลขติดต่อกลับ เรื่องร้องเรียน และสถานที่เกิดเหตุ

9.2 ทุกช่องทางที่มีการร้องเรียน เจ้าหน้าที่ ต้องบันทึกข้อร้องเรียนลงบนสมุดบันทึกข้อร้องเรียน

10. การประสานหน่วยงานเพื่อแก้ไขข้อร้องเรียนและการแจ้งกลับผู้ร้องเรียน

- กรณีเป็นการขอข้อมูลข่าวสาร ประสานหน่วยงานผู้ครอบครองเอกสารเจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้อง เพื่อให้ข้อมูลแก่ผู้ร้องขอได้ทันที

- ข้อร้องเรียน ที่เป็นการร้องเรียนเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการของหน่วยงาน เช่น ไฟฟ้า สาธารณะดับ กลิ่นเหม็นรบกวน เป็นต้น จัดทำบันทึกข้อความเสนอไปยัง ผู้บริหารเพื่อสั่งการหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง โดยเบื้องต้นอาจโทรศัพท์แจ้งไปยังหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

- ข้อร้องเรียน ที่ไม่อยู่ในอำนาจความรับผิดชอบขององค์การบริหารส่วนตำบลตอนตะหนักให้ ดำเนินการประสานแจ้งหน่วยงานภายนอกที่เกี่ยวข้อง เพื่อให้เกิดความรวดเร็วและถูกต้องชัดเจนในการแก้ไข ปัญหาต่อไป

- ข้อร้องเรียน ที่ส่งผลกระทบต่อหน่วยงาน เช่น กรณีผู้ร้องเรียนทำหนังสือร้องเรียนความโปร่งใส ในการจัดซื้อจัดจ้าง ให้เจ้าหน้าที่จัดทำบันทึกข้อความเพื่อเสนอผู้บริหารพิจารณาสั่งการไปยังหน่วยงานที่ รับผิดชอบเพื่อดำเนินการตรวจสอบและแจ้งผู้ร้องเรียนต่อไป

11. ติดตามการแก้ไขข้อร้องเรียน

ให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องรายงานผลให้ทราบภายใน 5 วันทำการ เพื่อเจ้าหน้าที่ศูนย์ฯ จะได้แจ้งผู้ ร้องเรียนทราบต่อไป

12. รายงานผลการจัดการข้อร้องเรียนของหน่วยงานให้นายองค์การบริหารส่วนตำบลทราบ

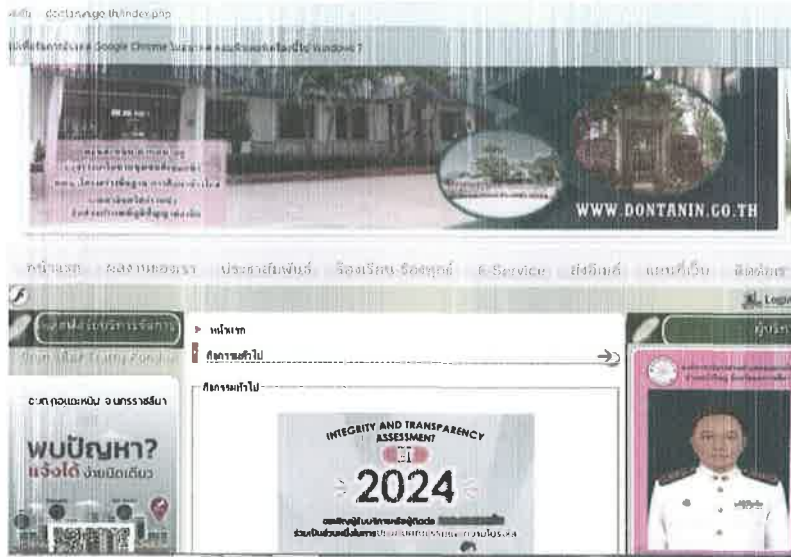
- รวบรวมและรายงานสรุปการจัดการข้อร้องเรียนประจำสัปดาห์ รายงานให้นายองค์การบริหารส่วนตำบล ทราบทุกสัปดาห์
- รวบรวมและสรุปข้อร้องเรียน หลังจากสิ้นปีงบประมาณ เพื่อนำมาวิเคราะห์การจัดการข้อ ร้องเรียนในภาพของหน่วยงาน เพื่อใช้เป็นแนวทางในการแก้ไข ปรับปรุง พัฒนางองค์กรต่อไป

13. มาตรฐานงาน

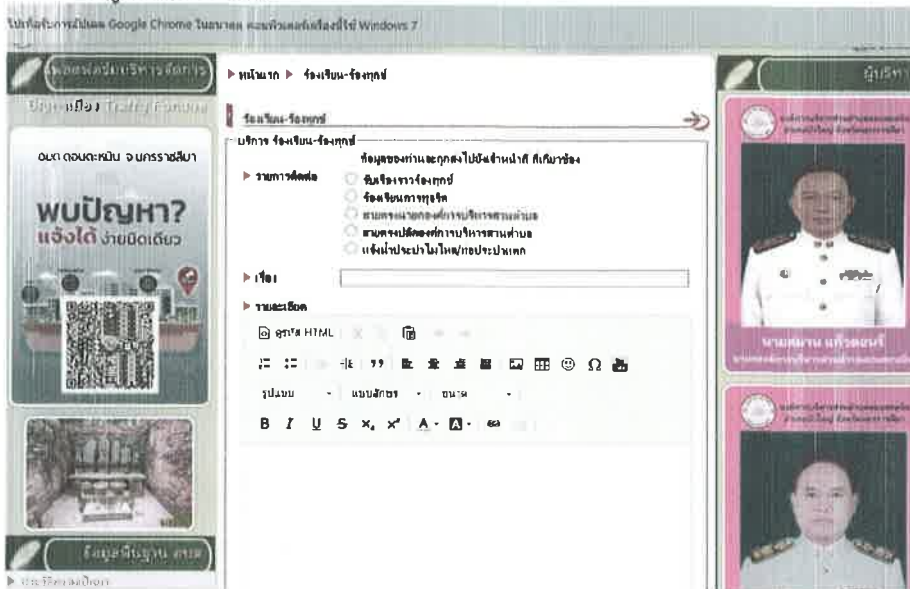
การดำเนินการแก้ไขข้อร้องเรียนให้แล้วเสร็จ ภายในระยะเวลาที่กำหนด
กรณีได้รับเรื่องร้องเรียนจากช่องทางการร้องเรียน เช่น ร้องเรียนด้วยตนเอง / จดหมาย / เว็บไซต์ / โทรศัพท์ / Facebook ให้ศูนย์ดำเนินการตรวจสอบและพิจารณาส่งเรื่องต่อ ให้นำหน่วยงานที่เกี่ยวข้องดำเนินการแก้ไขเรื่องร้องเรียนให้แล้วเสร็จภายใน 15 วันทำการ

ขั้นตอนการกรอกข้อมูลร้องเรียน/ร้องทุกข์ ผ่านทางเว็บไซต์ องค์การบริหารส่วนตำบลอนตะหนิน

1. เข้าเว็บไซต์ http://www.dontanin.go.th/index.php?mod=e_service&path=e_service
2. เลือกเมนูด้านบนสุด “ร้องเรียน ร้องทุกข์”



3. กรอกข้อมูลรายละเอียด





แบบบันทึกร้องเรียน/ร้องทุกข์

เขียนที่ ศูนย์ดำรงธรรมองค์การบริหารส่วนตำบลดอนตะหนิน

วันที่.....เดือน.....พ.ศ.....

เรื่อง.....

เรียน นายองค์การบริหารส่วนตำบลดอนตะหนิน

ข้าพเจ้า.....อายุ.....ปี อยู่บ้านเลขที่.....
บ้าน.....หมู่ที่.....ถนน.....ตำบล.....
อำเภอ.....จังหวัด.....เบอร์โทรศัพท์.....
ได้เดินทางมา ณ ที่ทำการศูนย์ดำรงธรรมองค์การบริหารส่วนตำบลดอนตะหนิน อำเภอบัวใหญ่ จังหวัดนครราชสีมา เพื่อ

- ร้องเรียน (การปฏิบัติหน้าที่หรือละเว้นการปฏิบัติหน้าที่ขององค์การบริหารส่วนตำบลดอนตะหนิน)
- ร้องทุกข์ (ปัญหาความเดือดร้อนต่าง ๆ)

เหตุของเรื่อง

(ระบุ).....

ข้าพเจ้า ขอรับรองว่าข้อความข้างต้นตามที่ข้าพเจ้าได้ร้องเรียนต่อศูนย์ดำรงธรรมองค์การบริหารส่วนตำบลดอนตะหนิน เป็นความจริงทุกประการ และขอรับผิดชอบต่อข้อเท็จจริงดังกล่าวข้างต้น จึงลงลายมือชื่อไว้เป็นหลักฐาน

ขอแสดงความนับถือ

(ลงชื่อ)ผู้ร้องเรียน/ร้องทุกข์

(.....)

ตำแหน่ง(ถ้ามี)