

คู่มือปฏิบัติงาน

เกี่ยวกับเรื่องร้องเรียน/ร้อง
ทุกข์

ร้องเรียน/ร้องทุกข์เรื่องทั่วไป
ร้องเรียนเรื่องจัดซื้อจัดจ้าง

โทร. 0-4455-8959
โทรสาร. 0-4455-8960
www.arpon.go.th

คำนำ

คู่มือปฏิบัติงานด้านการร้องเรียน / ร้องทุกข์ (เรื่องร้องเรียนทั่วไปและเรื่องร้องเรียนการจัดซื้อจัดจ้าง) ขององค์การบริหารส่วนตำบลอาโพน จัดทำขึ้น เพื่อเป็นกรอบหรือแนวทางในการปฏิบัติงานด้านรับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ ผ่านศูนย์รับเรื่องร้องเรียนขององค์การบริหารส่วนตำบลอาโพน ทั้งในเรื่องร้องเรียนทั่วไปและเรื่องเรียนด้านการจัดซื้อจัดจ้าง ตลอดจนนโยบายของรัฐบาล ตามพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๔๖ ได้กำหนดแนวทางปฏิบัติราชการ มุ่งให้เกิดประโยชน์สุขแก่ประชาชนโดยยึดประชาชนเป็นศูนย์กลาง เพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชนให้เกิดความผาสุกและความเป็นอยู่ที่ดีของ ประชาชน เกิดผลสัมฤทธิ์ต่องานบริการมีประสิทธิภาพและเกิดความคุ้มค่าในการให้บริการ ไม่มี ขั้นตอนปฏิบัติงานเกินความจำเป็น มีการปรับปรุงภารกิจให้ทันต่อสถานการณ์

คณะกรรมการจัดทำคู่มือปฏิบัติ
งาน
ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน
องค์การบริหารส่วนตำบลอา
โพน

สารบัญ

<u>เรื่อง</u>	<u>หน้า</u>
คำนำ	ก
สารบัญ	ข
บทที่ 1 บทนำ	1
หลักการและเหตุผล	1
วัตถุประสงค์การจัดทำคู่มือ	1
	1
การจัดตั้งศูนย์รับเรื่องร้องเรียนเรื่องราวองค์การบริหารส่วนตำบล อาโพน	2
ขอบเขต	2
1.กรณีเรื่องร้องเรียนทั่วไป	3
2. กรณีข้อร้องเรียนเกี่ยวกับการจัดซื้อจัดจ้าง	3
สถานที่ตั้ง	4
หน้าที่ความรับผิดชอบ	4
บทที่ 2 ประเด็นที่เกี่ยวข้องกับการร้องเรียน	6
คำจำกัดความ	7
ช่องทางการร้องเรียน	8
บทที่ 3 แผนผังกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์	9
บทที่ 4 ขั้นตอนการปฏิบัติงาน	10
ภาคผนวก	11
แบบคำร้องทุกข์/ร้องเรียน (ด้วยตนเอง) (แบบคำร้องเรียน๑)	12
แบบคำร้องทุกข์/ร้องเรียน (โทรศัพท์) (แบบคำร้องเรียน.๒)	13
แบบแจ้งการรับเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียน (ตอบข้อร้องเรียน 1)	14
แบบแจ้งผลการดำเนินการต่อเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียน (ตอบข้อร้องเรียน 2)	
การกรอกข้อมูลร้องเรียนผ่านเว็บไซต์ขององค์การบริหารส่วนตำบล อาโพน	

บทที่ 1 บทนำ

1. หลักการและเหตุผล

ตามพระราชบัญญัติว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๔๖ ได้กำหนดแนวทางปฏิบัติราชการมุ่งให้เกิดประโยชน์สุขแก่ประชาชน โดยยึดประชาชนเป็นศูนย์กลางเพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชนให้เกิดความผาสุกและความเป็นอยู่ที่ดีของประชาชนเกิดผลสัมฤทธิ์ต่องานบริการมีประสิทธิภาพและเกิดความคุ้มค่าในการให้บริการไม่มีขั้นตอนปฏิบัติงานเกินความจำเป็นมีการปรับปรุงภารกิจให้ทันต่อสถานการณ์ประชาชนได้รับการอำนวยความสะดวกและได้รับการตอบสนองความต้องการและมีการประเมินผลการให้บริการสม่ำเสมอ

เพื่อให้เกิดเสถียรภาพและประโยชน์สุข

โดยใช้หลักธรรมาภิบาลที่ส่งเสริมให้ภาคประชาชนเข้ามามีส่วน

ร่วม

โดยเฉพาะอย่างยิ่งการเปิดโอกาสให้ประชาชนสามารถเสนอเรื่องราวร้องทุกข์การแจ้งเบาะแส การกระทำผิดกฎหมาย และเสนอข้อคิดเห็น คำติชมได้โดยสะดวกรวดเร็วและปลอดภัย

โดยภาครัฐมีหน้าที่ต้องดำเนินการช่วยเหลือประชาชนผู้เดือดร้อนให้เป็นไปด้วยความเสมอภาคโปร่งใส และเป็นธรรม

จึงได้จัดทำคู่มือปฏิบัติงานด้านการร้องเรียน/ร้องทุกข์(เรื่องร้องเรียนทั่วไปและเรื่องร้องเรียนการจัดซื้อจัดจ้าง) ขององค์การบริหารส่วนตำบลอาโพนขึ้นเพื่อเป็นกรอบหรือแนวทางในการปฏิบัติงาน

2. วัตถุประสงค์การจัดทำคู่มือ

1.

เพื่อให้เจ้าหน้าที่องค์การบริหารส่วนตำบลอาโพนใช้เป็นแนวทางในการปฏิบัติงานในการรับเรื่องราวร้องเรียน ร้องทุกข์หรือขอความช่วยเหลือให้มีมาตรฐานเดียวกันและเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ

2. เพื่อให้การดำเนินงานจัดการข้อร้องเรียนขององค์การบริหารส่วนตำบลอาโพน มีขั้นตอน/กระบวนการและแนวทางในการปฏิบัติงานเป็นมาตรฐานเดียวกัน

3.

เพื่อสร้างมาตรฐานการปฏิบัติงานที่มุ่งไปสู่การบริหารคุณภาพทั่วทั้งองค์กรอย่างมีประสิทธิภาพ

๔

เพื่อเผยแพร่ให้กับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียขององค์การบริหารส่วนตำบลอาโพนทราบ

๕. เพื่อให้มั่นใจว่าได้มีการปฏิบัติตามข้อกำหนดระเบียบหลักเกณฑ์เกี่ยวกับการจัดการ ข้อร้องเรียนที่กำหนดไว้อย่างสม่ำเสมอ และมีประสิทธิภาพ

3. ขอบเขต

1.

กรณีร้องเรียนทั่วไป

สอบถามข้อมูลเบื้องต้นจากผู้ขอรับบริการถึงความประสงค์ของการขอรับบริการ

1.2. ดำเนินการบันทึกข้อมูลของผู้ขอรับบริการ

เพื่อเก็บไว้เป็นฐานข้อมูลของผู้ขอรับบริการจากศูนย์บริการ

1.3. แยกประเภทงานบริการตามความประสงค์ของผู้ขอรับบริการ เช่น
ปรึกษากฎหมาย, ขออนุมัติ/อนุญาต, ขอร้องเรียน/ร้องทุกข์/แจ้งเบาะแส
หรือร้องเรียนเรื่องร้องเรียนจัดซื้อจัดจ้าง

1.4.

ดำเนินการให้คำปรึกษาตามประเภทงานบริการเพื่อตอบสนองความประสงค์ของ
ผู้ขอรับบริการ

1.5.

เจ้าหน้าที่ดำเนินการเพื่อตอบสนองความประสงค์ของผู้ขอรับบริการ

กรณีข้อร้องเรียนทั่วไป

เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบ/ที่ปรึกษากฎหมายจะให้ข้อมูลกับผู้ขอรับบริการในเรื่องที่ผู้
ขอรับบริการต้องการทราบเมื่อให้คำปรึกษาเรียบร้อยแล้วเรื่องที่ขอรับบริการถือ
ว่ายุติ

- กรณีขออนุมัติ/อนุญาต เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบ

จะให้ข้อมูลกับผู้ขอรับบริการในเรื่องที่ผู้ขอรับบริการต้องการทราบ

และดำเนินการรับเรื่องดังกล่าวไว้ หัวหน้าสำนักงานปลัด หรือหน่วยงานผู้รับผิดชอบ
เป็นผู้พิจารณาส่งต่อไปกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องดำเนินการต่อไป ภายใน 1-2 วัน

กรณีข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์/แจ้งเบาะแส

เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบซึ่งดำเนินการรับเรื่องจะรีบดำเนินการกับผู้ร้องเรียนหรือผู้
ขอรับบริการที่ต้องการทราบ และเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบ

จะดำเนินการรับเรื่องดังกล่าวไว้ หัวหน้าสำนักงานปลัด หรือหน่วยงานผู้รับผิดชอบ

เป็นผู้พิจารณาส่งต่อไปกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องดำเนินการต่อไปภายใน 1-2 วัน

เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบขออนุมัติ/อนุญาต,

ขอร้องเรียน/ร้องทุกข์/แจ้งเบาะแสให้ผู้ขอรับบริการบริการรอการติดต่อกลับหรือสา

มารถติดต่อกลับเรื่องร้องเรียนหรือขอร้องเรียนหรือแจ้งเบาะแสดังกล่าวได้กับติดต่อกลับหรือสา

มารถติดต่อกลับเรื่องร้องเรียนหรือขอร้องเรียนหรือแจ้งเบาะแสดังกล่าวได้กับติดต่อกลับหรือสา

มารถติดต่อกลับเรื่องร้องเรียนหรือขอร้องเรียนหรือแจ้งเบาะแสดังกล่าวได้กับติดต่อกลับหรือสา

เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบ/ที่ปรึกษากฎหมายจะให้

ข้อมูลกับผู้ขอรับบริการในเรื่องที่ผู้ขอรับบริการต้องการทราบเมื่อให้คำปรึกษาเร

- กรณี ขอร้องเรียน/ร้องทุกข์/แจ้งเบาะแส เรื่องจัดซื้อจัดจ้าง
ให้ผู้ขอรับบริการ รอการติดต่อ
กลับหรือสามารถติดตามเรื่องกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องหากไม่ได้รับการติดต่อกลับ
จากหน่วยงานที่เกี่ยวข้องภายใน 15 วัน ให้ติดต่อกลับที่ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน
องค์การบริหารส่วนตำบลอาโพน โทรศัพท์ 0-4455-8959
ตั้งอยู่ ณ ที่ทำการองค์การบริหารส่วนตำบลอาโพน 161 หมู่ที่ 2
ตำบลอาโพน อำเภอบัวเขต จังหวัดสุรินทร์

6.

หน้าที่ความรับผิดชอบ
เป็นศูนย์รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ และให้บริการข้อมูลข่าวสาร
ให้คำปรึกษาเรื่องปัญหาความต้องการ และข้อเสนอแนะของประชาชน

บทที่ 2

ประเด็นที่เกี่ยวข้องกับการร้องเรียน

คำจำกัดความ

ผู้รับบริการ หมายถึง ผู้ที่มารับบริการจากส่วนราชการและประชาชนทั่วไป

- ผู้รับบริการ ประกอบด้วย
- หน่วยงานของรัฐ*/เจ้าหน้าที่ของหน่วยงานของรัฐ/เอกชน

/หรือบุคคล/นิติบุคคล

* หน่วยงานของรัฐ ได้แก่ กระทรวง ทบวง กรมหรือส่วนราชการที่เรียกชื่อ อย่างอื่น องค์การปกครองส่วนท้องถิ่น รัฐวิสาหกิจ และให้หมายความรวมถึง องค์การอิสระ องค์การมหาชน หน่วยงานในกำกับของรัฐและหน่วยงานอื่นใดในลักษณะเดียวกัน

** เจ้าหน้าที่ของรัฐ ได้แก่ ข้าราชการ พนักงานราชการ ลูกจ้างประจำ ลูกจ้างชั่วคราวและผู้ปฏิบัติงานประเภทอื่น ไม่ว่าจะเป็นการแต่งตั้งในฐานะ เป็น ก ร ร ม ก า ร ห รื อ จู า น ะ อื่น ใด รวมทั้งผู้ซึ่งได้รับแต่งตั้งและถูกสั่งให้ปฏิบัติงานให้แก่หน่วยงานของรัฐ

- บุคคล/หน่วยงานอื่นที่ไม่ใช่หน่วยงานของรัฐ
- ผู้ให้บริการตลาดกลางทางอิเล็กทรอนิกส์
- ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ประกอบด้วย
- ผู้ค้ากับหน่วยงานของรัฐ
- ผู้มีสิทธิรับเงินจากทางราชการที่ไม่ใช่เจ้าหน้าที่ของรัฐ

ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียหมายถึง ผู้ที่ได้รับผลกระทบ ทั้งทางบวกและทางลบ ทั้งทางตรงและ ทางอ้อมจากการดำเนินการของส่วนราชการ เช่น ประชาชนในชุมชน/ หมู่บ้านเขตตำบลอาโพน

การจัดการข้อร้องเรียน หมายถึง มีความหมายครอบคลุมถึงการจัดการในเรื่องข้อร้องเรียน ข้อเสนอแนะ/ข้อคิดเห็น/คำชมเชย/การสอบถามหรือร้องขอข้อมูล

ผู้ ร้อง เรียบ น หมายถึง ประชาชนทั่วไป / ผู้ มี ส่วน ได้ เสี่ย ที่ มา ตี ด ต่ อ ยั ง ตู น ย์ ร ับ เรื่ อ ง ร้อง เรียบ น องค์การบริหารส่วนตำบลอาโพนผ่านช่องทางต่างๆ โดยมีวัตถุประสงค์ครอบคลุมการร้องเรียน/การให้ข้อเสนอแนะ/การให้ข้อคิดเห็น/การชมเชย/การร้องขอข้อมูล

ช่องทางการรับข้อร้องเรียน หมายถึง ช่องทางต่างๆ ที่ใช้ในการรับเรื่องร้องเรียนเช่น ติดต่อด้วยตนเอง ร้องเรียน ทางโทรศัพท์/ เว็บไซต์/ Face Book

เจ้าหน้าที่ที่ หมายถึง เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบจัดการข้อร้องเรียนของหน่วยงาน

ข้อร้องเรียน หมายถึง แบ่งเป็นประเภท 2 ประเภทคือ เช่น

- ข้อร้องเรียนทั่วไป เช่น เรื่องราวร้องทุกข์ทั่วไปข้อคิดเห็น ข้อเสนอแนะ

คำาช ม เข ย ส อบ ถ าม ห รื อ รื อ ง ข อ ช้ อ ม ล
การร้องเรียนนี้เกิดจากกรณีใดไปรษณีย์ให้อิทธิพลข้อจำกัดเป็นต้น

คํ ำ รื อ ง รื อ ย เ ร ย น ห ม า ย ถึ ง
คำหรือข้อความที่ผู้ร้องเรียนกรอกตามแบบฟอร์มที่ศูนย์รับเรื่อง
ร้องเรียน/ร้องทุกข์ หรือระบบการรับคำร้องเรียนเอง มีแหล่งที่สามารถ
ตอบสนอง หรือมีรายละเอียดอย่างชัดเจนหรือมีนัยสำคัญที่เชื่อถือได้

การดำเนินการเรื่องร้องเรียน หมายถึง เรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ที่ได้รับ
ผ่าน ช่อง ทาง ก าร รื อ ง รื อ ย เ ร ย น ต่ า ง ๆ มา เพื่ อ ท ร าบ
หรือพิจารณาดำเนินการแก้ไขปัญหาตามอำนาจหน้าที่

ก าร จั ด ก าร รื อ ง รื อ ย เ ร ย น ห ม า ย ถึ ง
กระบวนการที่ดำเนินการในการแก้ไขปัญหาตามเรื่องร้องเรียนที่
ได้รับให้ได้รับการแก้ไข หรือบรรเทาความเดือดร้อนจากการดำเนินงาน

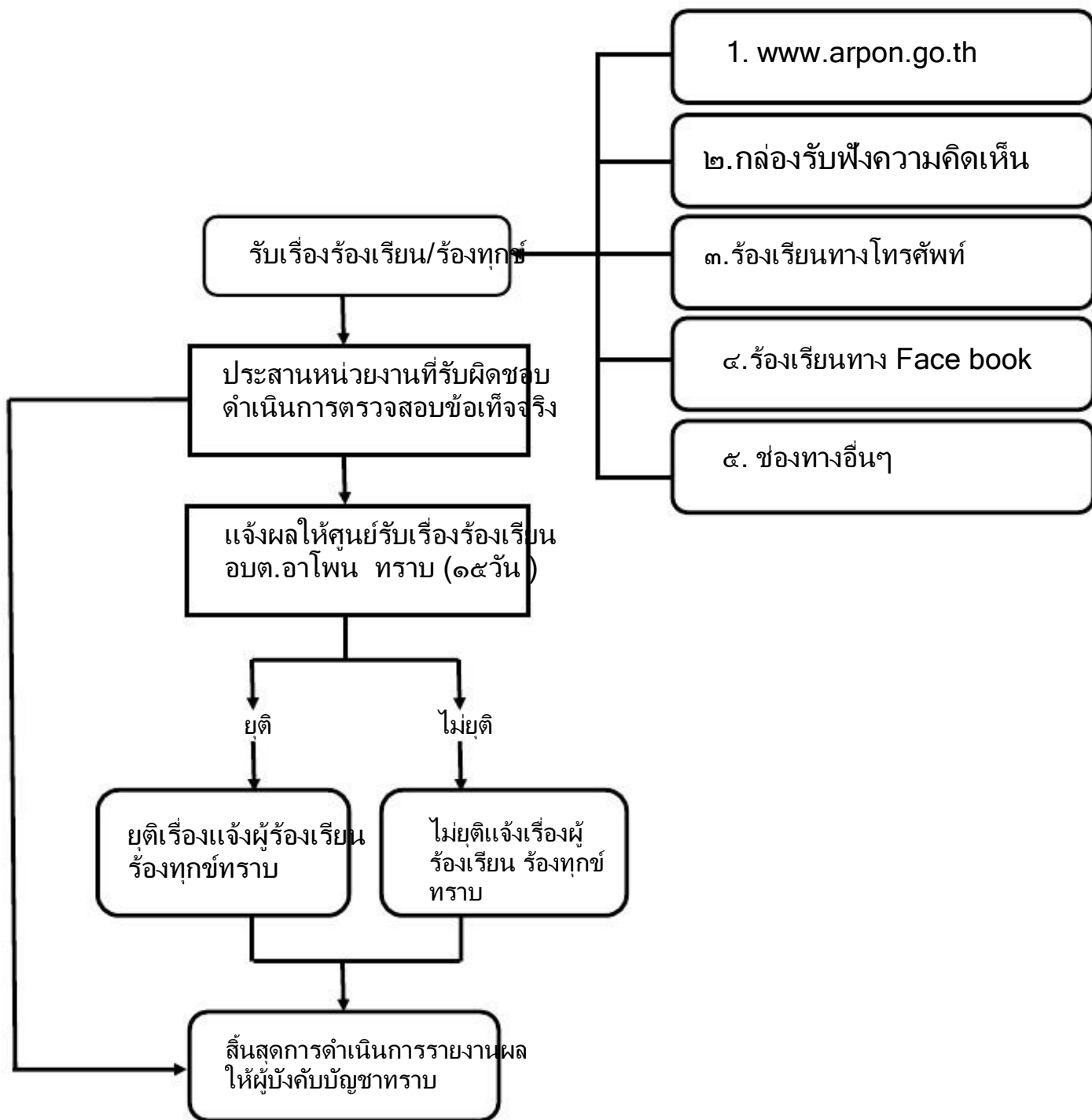
ช่องทางการร้องเรียน

2.1 ผ่านทางสำนักปลัด

- 1) Banner รับเรื่องร้องเรียนผ่านหน้า www.arpon.go.th
- 2) ร้องเรียนผ่านตู้ /กล่องรับความคิดเห็น (จดหมาย/บัตรสนเท่ห์/เอกสาร)
- 3) ไปรษณีย์ปกติ (จดหมาย/บัตรสนเท่ห์/เอกสาร)
- 4) ยื่นโดยตรง (จดหมาย/บัตรสนเท่ห์/เอกสาร)
- 5) ศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชน
- 6) โทรศัพท์ 0-4455-8959
- 7) ร้องเรียนทาง Face book อบต.อาโพน

บทที่ 3

แผนผังกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์



บทที่ 4

ขั้นตอนการปฏิบัติงาน

าน

การแต่งตั้งผู้รับผิดชอบจัดการข้อร้องเรียนของหน่วยงาน

1 จัดตั้งศูนย์/จุดรับข้อร้องเรียนของหน่วยงาน

2 จัดทำคำสั่งแต่งตั้งคณะกรรมการดำเนินการ

3 แจ้งผู้รับผิดชอบตามคำสั่งองค์การบริหารส่วนตำบลอาโพน ทราบ
เพื่อความสะดวกในการ ประสานงาน

การรับและตรวจสอบข้อร้องเรียนจากช่องทาง

ทางต่าง ๆ เน้นการรับและติดตามตรวจสอบข้อร้องเรียนที่เข้ามายังหน่วยงานจาก
ช่องทางต่างๆ โดยมีข้อปฏิบัติตามที่กำหนด ดังนี้

ช่องทาง	ความถี่ในการ ตรวจสอบ ช่องทาง	ระยะเวลาดำเนินการ รับข้อร้องเรียนเพื่อ ประสานหาทางแก้ไข	หมายเหตุ
ร้องเรียนด้วยตนเอง ณ สำนักงาน ยติธรรมองค์การบริหารส่วนตำบลอาโพน	ทุกวัน	ภายใน ๑-2 วันทำการ	-
ลอาโพน ร้องเรียนผ่านเว็บไซต์	ทุกวัน	ภายใน ๑-2 วันทำการ	-
องค์การบริหาร ส่วนตำบลอาโพน		ภายใน ๑-2 วันทำการ	-
ร้องเรียนทางโทรศัพท์วันวันหนึ่ง	ทุกวัน	ภายใน ๑-2	
ราชการ 0-4455-8959	ทุกวัน	วันทำการ ภายใน ๑-2	
ร้องเรียนทาง Face book		วันทำการ	
ช่องทางอื่นๆ			

ภาคผนวก

แบบคำร้องทุกข์/ร้องเรียน
(ด้วยตนเอง)

ที่ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน
องค์การบริหารส่วนตำบลอาโ

วันที่.....เดือน.....
พ.ศ.

เรื่อง

เรียน.....

นายกองค์การบริหารส่วนตำบลอาโพน

ข้าพเจ้า..... อายุ.....ปี

อยู่บ้านเลขที่..... หมู่ที่.....

ตำบล..... อำเภอ..... จังหวัด.....

โทรศัพท์.....

อาชีพ..... ตำแหน่ง.....

ถือบัตร..... เลขที่.....

ออกโดย..... วันออกบัตร..... บัตรหมด

อายุ.....

มีความประสงค์ขอร้องทุกข์/ร้องเรียน เพื่อให้องค์การบริหารส่วนตำบลอาโพน

พิจารณาดำเนินการช่วยเหลือหรือแก้ไขปัญหาในเรื่อง.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

โดยข้าพเจ้าขอส่งเอกสารหลักฐานประกอบการร้องทุกข์/ร้องเรียน
(ถ้ามี) ได้แก่.....

๑).....

จำนวน.....ชุด

๒).....

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณาดำเนินการต่อ

ไป.....จำนวน.....ชุด

๓) ทั้งนี้ ข้าพเจ้าขอรับรองว่าคำร้องทุกข์/ร้องเรียนตามข้างต้นเป็นจริง

และยินดีรับผิดชอบทั้ง.....

ทางแพ่งและทางอาญาหากจะพึงมี.....ชุด

๔) (ลงชื่อ).....

จำนวน.....ชุด

(.....

...)

ผู้ร้องทุกข์/ร้องเรียน

แบบคำร้องทุกข์/ร้องเรียน (โทรศัพท์)

ที่ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน
องค์การบริหารส่วนตำบลอาโพน

วันที่.....เดือน.....
พ.ศ.

เรื่อง

เรียน.....

นายกองค์การบริหารส่วนตำบลอาโพน

ข้าพเจ้า..... อายุ.....ปี

อยู่บ้านเลขที่..... หมู่ที่.....

ถนน.....ตำบล.....อำเภอ.....

จังหวัด..... โทรศัพท์.....

.....อาชีพ.....ตำแหน่ง.....

มีความประสงค์ขอร้องทุกข์/ร้องเรียน

เพื่อให้องค์การบริหารส่วนตำบลอาโพนพิจารณาดำเนินการช่วยเหลือหรือแก้ไขปัญหาในเรื่อง

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....เป็นพยานหลักฐาน

ประกอบ

ทั้งนี้ ข้าพเจ้าขอรับรองว่าคำร้องทุกข์/ร้องเรียนตามข้างต้นเป็นจริง และ

จนท.ได้แจ้งให้

ข้าพเจ้าทราบแล้วว่าหากเป็นคำร้องที่ไม่สุจริตอาจต้องรับผิดชอบตามกฎหมายได้

