



คู่มือ
การจัดการข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์
ศูนย์ดำรงธรรมองค์การบริหารส่วนตำบลหนองพันทา
ฉบับปรับปรุง

คำนำ

ปัจจุบันหน่วยงานราชการต่างมุ่งปรับปรุงระบบการบริหารจัดการ การดำเนินงาน รวมทั้งการให้บริการต่าง ๆ เพื่อก่อให้เกิดประโยชน์สูงสุดต่อประเทศชาติและประชาชน ซึ่งองค์การบริหารส่วนตำบลหนองพันทา อำเภอโซ่พิสัย จังหวัดบึงกาฬ ได้กำหนดแนวทางการพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ การจัดการกระบวนการ ในเรื่องนี้คณะทำงาน ได้คัดเลือกกระบวนการที่สร้างคุณค่าจากทุกประเด็น ยุทธศาสตร์ คือ กระบวนการจัดการข้อร้องเรียนขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น เพื่อออกแบบกระบวนการที่สร้างคุณค่าเพื่อสร้างมาตรฐานการทำงาน และจัดทำเป็นคู่มือการปฏิบัติงานสำหรับเจ้าหน้าที่ของหน่วยงาน

องค์การบริหารส่วนตำบลหนองพันทาในฐานะหน่วยงานจัดทำคู่มือการจัดการข้อร้องเรียนได้รวบรวมขั้นตอนการปฏิบัติที่ได้จากประสบการณ์การทำงานจริงตั้งแต่เริ่มต้นจนได้ข้อยุติมานำเสนอไว้ในคู่มือเล่มนี้ ตั้งแต่ขั้นตอน รับเรื่องร้องเรียนจากช่องทางต่างๆ วิเคราะห์ข้อร้องเรียนและทำบันทึกเสนอผู้บริหารให้ลงนามหนังสือแจ้งหน่วยงานที่เกี่ยวข้องพิจารณาตรวจสอบข้อเท็จจริง และดำเนินการตามอำนาจหน้าที่ แจ้งผลการดำเนินการ สรุปเรื่องและทำบันทึกเสนอผู้บริหารให้ความเห็นชอบ ในกรณียุติเรื่องต้องแจ้งผลการพิจารณาแก่ผู้ร้องเรียน/หน่วยงานที่ส่งเรื่องร้องเรียน แต่ถ้าไม่ยุติต้องมีการส่งตรวจสอบข้อเท็จจริงเพิ่มเติม โดยหวังว่าผู้ที่ปฏิบัติงานในองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ตลอดจนผู้เกี่ยวข้องสามารถนำความรู้และเทคนิควิธีการปฏิบัติงานต่างๆ ไปประยุกต์ใช้ให้เหมาะสมและเป็นมาตรฐานเดียวกันทั้งนี้ให้นำขั้นตอนการดำเนินงานในปี ๒๕๖๐ มาใช้โดยอนุโลม

สำนักปลัด

องค์การบริหารส่วนตำบลหนองพันทา

สารบัญ

| | หน้า |
|-----------------------------------|------|
| คำนำ | |
| วัตถุประสงค์..... | ๑ |
| ขอบเขต..... | ๑ |
| นิยามของคำสำคัญ..... | ๑ |
| กระบวนการจัดการซื้อร้องเรียน..... | ๓ |
| ขั้นตอนการปฏิบัติงาน..... | ๕ |
| มาตรฐานงาน..... | ๖ |

ภาคผนวก

-แบบฟอร์มหนังสือร้องเรียน/ร้องทุกข์ทั่วไป

-บันทึกข้อความ กรณีร้องเรียน/ร้องทุกข์ผ่านสื่อออนไลน์หรือโทรศัพท์

คู่มือการจัดการข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์
ศูนย์ดำรงธรรมองค์การบริหารส่วนตำบลหนองพันทา

วัตถุประสงค์

๑. เพื่อให้การจัดการข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองพันทามีประสิทธิภาพ
๒. เพื่อสามารถดำเนินการจัดการข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ได้อย่างเป็นระบบ
๓. เพื่อให้สอดคล้องกับหลักเกณฑ์พัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ
๔. เพื่อจัดเก็บข้อมูลความรู้เกี่ยวกับแนวทาง เทคนิค ขั้นตอนวิธีการปฏิบัติ
๕. เพื่อใช้เป็นเอกสารอ้างอิงในการปฏิบัติงาน

ขอบเขต

การจัดทำมาตรฐานการจัดการข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์เริ่มตั้งแต่ขั้นตอนการรับข้อร้องเรียนจากผู้รับบริการหรือหน่วยงานที่ส่งข้อร้องเรียนมาให้จังหวัดตรวจสอบวิเคราะห์ข้อร้องเรียน เพื่อเสนอผู้บริหารพิจารณาให้ความเห็นชอบ การส่งข้อร้องเรียนให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องตรวจสอบข้อเท็จจริง การติดตามประเมินผล แผนสำรองฉุกเฉินเพื่อป้องกันผลกระทบการจัดการข้อร้องเรียน การรายงานผลการตรวจสอบข้อเท็จจริง และการยุติเรื่องร้องเรียน

ผู้รับบริการ หมายถึง ผู้ร้องเรียนร้องทุกข์หรือผู้ที่มาปรึกษา/ผู้มีส่วนได้เสีย รวมถึงส่วนราชการหรือองค์กรเอกชนที่ส่งข้อร้องเรียน

ข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ หมายถึง เรื่องร้องเรียนต่างๆ โดยแบ่งออกเป็น ๙ เรื่องหลักๆ ดังนี้

- เรื่องขอรับความช่วยเหลือ
- เรื่องได้รับความเดือดร้อน
- เรื่องขอความเป็นธรรม
- เรื่องแจ้งเบาะแส/ ผู้มีอิทธิพล
- เรื่องสาธารณูปโภค/ สาธารณูปการ
- เรื่องทรัพยากรธรรมชาติ/ สิ่งแวดล้อม
- เรื่องการทุจริต/ การปฏิบัติหน้าที่/ ละเว้นการปฏิบัติหน้าที่
- เรื่องปัญหาที่ดิน
- เรื่องอื่นๆ

ช่องทางการร้องเรียนร้องทุกข์

- ร้องเรียนด้วยตนเองที่สำนักปลัด องค์การบริหารส่วนตำบลหนองพันทา หรือผ่านทางช่องทางออนไลน์ เช่น ไลน์ เฟสบุ๊ก เว็บไซต์ ฯลฯ หรือร้องเรียนผ่านโทรศัพท์ ทั้งนี้ช่องทางการร้องเรียน/ร้องทุกข์ให้เป็นไปตามประกาศองค์การบริหารส่วนตำบลหนองพันทา เรื่อง ประกาศช่องทางรับเรื่องราวร้องเรียน/ร้องทุกข์

- ภายนอกจังหวัด เช่นกระทรวงมหาดไทย สำนักราชเลขาธิการ สำนักนายกรัฐมนตรี สำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน สำนักงาน ป.ป.ช. สำนักงาน ป.ป.ง. สำนักงานคณะกรรมการสิทธิมนุษยชนแห่งชาติ องค์การอิสระ องค์กรเอกชน

- ภายในจังหวัด เช่น ส่วนราชการ รัฐวิสาหกิจ องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น องค์กรอิสระ องค์กรเอกชน สื่อทุกประเภท (หนังสือพิมพ์/ จดหมาย/ วิทยุ/ โทรทัศน์ และอินเทอร์เน็ต) ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัด หรืออำเภอ

การตอบสนอง หมายถึง การส่งต่อให้แก่หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง การตรวจสอบและนำเรื่องร้องเรียนเข้าสู่กระบวนการตรวจสอบข้อเท็จจริง แจ้งตั้งเดือน ดำเนินคดี หรืออื่นๆ ตามระเบียบข้อกฎหมาย พร้อมกับแจ้งให้ผู้ร้องเรียนทราบผลหรือความคืบหน้าของการดำเนินการภายในเวลา ๑๕ วัน ทั้งนี้ กรณีที่ข้อร้องเรียนไม่ได้ระบุชื่อและที่อยู่หรือหมายเลขโทรศัพท์ที่ติดต่อได้หรืออีเมลติดต่อของผู้ร้องเรียน จะพิจารณาการตอบสนองสิ้นสุดที่การนำเรื่องร้องเรียนเข้าสู่กระบวนการตรวจสอบ ข้อเท็จจริง การสอบสวนข้อเท็จจริง แจ้งตั้งเดือน ดำเนินคดี การนำไปแก้ไขปัญหาคือการดำเนินงานหรืออื่นๆ ตามระเบียบข้อกฎหมาย

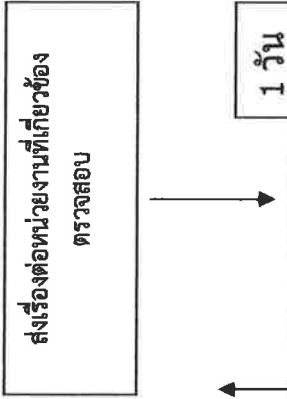
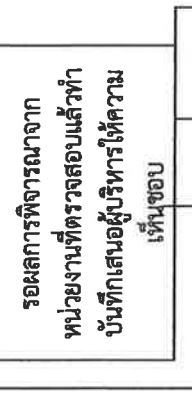
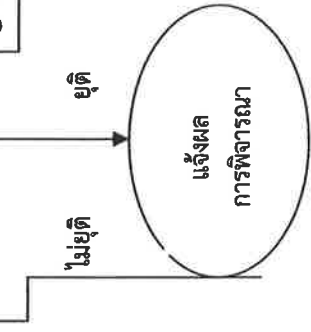
การติดตามประเมินผล หมายถึง การประเมินผลการจัดการข้อร้องเรียน การติดตามเรื่องร้องเรียน การให้บริการของเจ้าหน้าที่ การแจ้งเดือน

หน้าที่ความรับผิดชอบ

| ตำแหน่ง | หน้าที่ความรับผิดชอบ |
|---|--|
| หัวหน้าศูนย์รับเรื่องร้องเรียน/ ร้องทุกข์ ประจำศูนย์ดำรงธรรม องค์การบริหารส่วนตำบลหนอง พันทา | <ul style="list-style-type: none">➢ ให้คำปรึกษา แนะนำข้อร้องเรียนให้แก่ผู้รับบริการ➢ กำกับดูแลการจัดการเรื่องร้องเรียนให้เป็นไปด้วยความเรียบร้อยตามระยะเวลา➢ ประสานหน่วยงานที่เกี่ยวข้องในการตรวจสอบข้อเท็จจริง กรณีมีความจำเป็นเร่งด่วนและมีปัญหาอุปสรรคเพื่อเสนอผู้บังคับบัญชา/ผู้บริหาร➢ รายงานข้อเท็จจริงและเสนอความเห็นทั้งข้อเท็จจริงและข้อกฎหมายต่อผู้บังคับบัญชา/ผู้บริหาร |
| เจ้าหน้าที่ศูนย์ดำรงธรรม องค์การบริหารส่วนตำบลหนอง พันทา | <ul style="list-style-type: none">➢ ให้คำปรึกษา แนะนำข้อร้องเรียนให้แก่ผู้รับบริการ➢ รับผิดชอบเรื่องร้องเรียนตามที่หัวหน้าศูนย์รับเรื่องร้องเรียนมอบหมาย➢ รวบรวมข้อเท็จจริงพร้อมข้อเสนอแนะ/ ความเห็นที่ได้จากการตรวจสอบข้อเท็จจริงเสนอผู้บังคับบัญชา/ผู้บริหาร➢ แจ้งความคืบหน้าให้ผู้ร้องเรียนทราบในการดำเนินการตามข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ภายใน ๑๕ วัน➢ ติดตาม เก็บรวบรวมข้อมูล ประสาน และแจ้งปัญหาและอุปสรรคให้ผู้บริหารและผู้บังคับบัญชาทราบเมื่อได้รับแจ้งจากผู้เกี่ยวข้อง |

ชื่อกระบวนการ การจัดการข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ ชื่อหน่วยงาน องค์การบริหารส่วนตำบลหนองพันทา
 Work flow ศูนย์ดำรงธรรมองค์การบริหารส่วนตำบลหนองพันทา
 ตัวชี้วัด ระดับความพึงพอใจของระบบจัดการข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์/ ข้อเสนอแนะ/ ข้อคิดเห็น/ คำชมเชยของส่วนราชการ

| ลำดับที่ | ผังกระบวนการ/ ระยะเวลา | รายละเอียดงาน | มาตรฐาน/ คุณภาพงาน | ผู้รับผิดชอบ | เอกสารที่เกี่ยวข้อง |
|----------|------------------------|--|--|---|---|
| ๑ | | ผู้ร้องเรียนมาติดต่อหรือหน่วยงานต่างๆส่งเรื่องมายัง อบต. เจ้าหน้าที่ รับเรื่องลงทะเบียนและวิเคราะห์รายละเอียดข้อมูลที่ได้ | การให้บริการที่รวดเร็ว ย่อมเข้มแข็งไม่ใส เต็มใจในการให้บริการ เป็นธรรม | เจ้าหน้าที่สำนักงานปลัด ศูนย์ดำรงธรรม อบต.หนองพันทา | หนังสือร้องเรียน/หนังสือจากหน่วยงานที่แจ้งเรื่องมาที่ อบต. หรือช่องทางออนไลน์ตามประกาศดำเนินการ |
| ๒ | | เสนอหัวหน้าศูนย์รับเรื่องเรียนพิจารณา พร้อมทั้งวิเคราะห์ข้อมูล และมอบหมายเรื่องให้เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบในศูนย์ดำรงธรรมองค์การบริหารส่วนตำบลหนองพันทา | การวิเคราะห์ข้อเท็จจริง ส่งต่อหน่วยงานที่เกี่ยวข้องตรวจสอบโดยเร็ว เป็นธรรม | หัวหน้าศูนย์รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ | หนังสือร้องเรียน/หนังสือจากหน่วยงานที่แจ้งเรื่องมาที่ อบต. หรือช่องทางออนไลน์ตามประกาศดำเนินการ |
| ๓ | | ทำบันทึกเสนอผู้บริหารหรือคณะกรรมการ (ตามแต่กรณี) พร้อมทั้งหนังสือแจ้งหน่วยงานที่เกี่ยวข้องพิจารณาตรวจสอบข้อเท็จจริง | การพิจารณาเรื่องด้วยความเป็นกลาง เป็นธรรม | เจ้าหน้าที่ศูนย์ดำรงธรรม อบต.หนองพันทา | บันทึก, หนังสือร้องเรียน พยานหลักฐานที่เกี่ยวข้อง (ถ้ามี) |

| ลำดับที่ | ผังกระบวนการ/ ระยะเวลา | รายละเอียดงาน | มาตรฐาน/ คุณภาพงาน | ผู้รับผิดชอบ | เอกสารที่เกี่ยวข้อง |
|----------|--|---|--|---|--|
| ๔ |  | หน่วยงานที่เกี่ยวข้องได้รับเรื่องร้องเรียน/ ร้องทุกข์ ตรวจสอบข้อเท็จจริงและดำเนินการตามอำนาจหน้าที่ | การตรวจสอบข้อเท็จจริงที่เป็นธรรม การดำเนินการภายในระยะเวลาที่กำหนด การติดตามเรื่องอย่างต่อเนื่อง ตรวจสอบข้อเท็จจริงได้ | เจ้าหน้าที่หน่วยงานที่เกี่ยวข้องในการตรวจสอบข้อเท็จจริง | หนังสือที่แจ้งให้หน่วยงานนั้นๆ ตรวจสอบข้อเท็จจริง |
| ๕ |  | หน่วยงานที่เกี่ยวข้องแจ้งผลการดำเนินการ สรุปเรื่องและทำบันทึกเสนอผู้บริหารให้ความเห็นชอบ | เรื่องที่ได้รับจากหน่วยงานที่ตรวจสอบมีข้อเท็จจริงที่ถูกต้อง เป็นธรรม เจ้าหน้าที่มีความเต็มใจในการบริการ | เจ้าหน้าที่ ศูนย์ดำรงธรรม อบต.หนองพันทา | เอกสารต่างๆที่หน่วยงานที่รับผิดชอบส่งมาให้ อบต. ทราบผลการพิจารณา |
| ๖ |  | ยุติเรื่องแจ้งผลการพิจารณาแก่ผู้ร้องเรียน/หน่วยงานที่ส่งเรื่องร้องเรียน แต่ยังไม่ยุติส่งตรวจสอบข้อเท็จจริงเพิ่มเติม | การตอบสนองต่อเรื่องร้องเรียนภายในระยะเวลารวดเร็ว เป็นธรรม ตรวจสอบได้ | เจ้าหน้าที่ ศูนย์ดำรงธรรม อบต.หนองพันทา | หนังสือแจ้งผลการพิจารณาภายใน ๑๕ วัน นับจากการพิจารณาแล้วเสร็จ |

ขั้นตอนการปฏิบัติงาน

ขั้นตอนที่ ๑

ผู้ร้องเรียนมาติดต่อหรือหน่วยงานต่างๆส่งเรื่องมายัง อบต. หรือศูนย์รับเรื่องร้องเรียน เจ้าหน้าที่ศูนย์ดำรงธรรม อบต.หนองพันทารับเรื่องลงรับหนังสือ หรือบันทึกข้อมูลผ่านบันทึกข้อความกรณีมีการร้องเรียนผ่านโทรศัพท์ หรือช่องทางออนไลน์อื่นให้แคบหน้าจอแนบบันทึกข้อความที่รับเรื่อง ลงทะเบียนและวิเคราะห์ข้อมูลที่ได้

ขั้นตอนที่ ๒

เจ้าหน้าที่วิเคราะห์เรื่องและข้อมูลการร้องเรียนจากทุกช่องทางเสนอหัวหน้าศูนย์รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์พิจารณาพร้อมทั้งวิเคราะห์ข้อมูล และมอบหมายเรื่องให้เจ้าหน้าที่ที่ศูนย์ดำรงธรรมองค์การบริหารส่วนตำบลหนองพันทารับผิดชอบ

ขั้นตอนที่ ๓

ทำบันทึกเสนอผู้บริหาร พร้อมทั้งหนังสือแจ้งหน่วยงานที่เกี่ยวข้องพิจารณาตรวจสอบข้อเท็จจริง

ขั้นตอนที่ ๔

หน่วยงานที่เกี่ยวข้องได้รับเรื่องร้องเรียนตรวจสอบข้อเท็จจริงและดำเนินการตามอำนาจหน้าที่

ขั้นตอนที่ ๕

หน่วยงานที่เกี่ยวข้องแจ้งผลการดำเนินการสรุปเรื่องและทำบันทึกเสนอผู้บริหารให้ความเห็นชอบ

ขั้นตอนที่ ๖

- ยุติเรื่อง แจ้งผลการพิจารณาแก่ผู้ร้องเรียน/หน่วยงานที่ส่งเรื่องร้องเรียนภายใน ๑๕ วัน นับจากเรื่องแล้วเสร็จ หรือแจ้งผลผ่านทางช่องทางออนไลน์ในช่องส่วนตัว อีเมล หรือช่องทางอื่น
- ไม่ยุติ ส่งตรวจสอบข้อเท็จจริงเพิ่มเติม

มาตรฐานงาน

มาตรฐานด้านระยะเวลา

ใช้เวลาดำเนินการทั้งสิ้นไม่เกิน ๗- ๓๐ วัน (ตามความยากง่ายของเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์) และต้องแจ้งให้ผู้ร้องเรียนทราบความก้าวหน้าเป็นระยะหากเกิน ๑๕ วัน

มาตรฐานด้านคุณภาพ

- ดำเนินกิจกรรมตามแผน และกำหนดการที่วางไว้อย่างครบถ้วน ถูกต้องตามระยะเวลา
- สามารถตอบสนองต่อเรื่องร้องเรียนภายในระยะเวลา และความจำเป็นสำคัญเร่งด่วน มีความรวดเร็ว เป็นธรรม ตรวจสอบได้

การติดตามและประเมินผล

จัดทำรายงานสรุปผลการดำเนินการจัดการข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ ตลอดจนปัญหาอุปสรรค เมื่อเรื่องแล้วเสร็จได้ข้อยุติ ทุกสิ้นเดือน รายไตรมาสและปีงบประมาณ ให้ผู้บังคับบัญชาและผู้บริหารทราบ

กรณีการร้องเรียน/ร้องทุกข์ผ่านสื่อออนไลน์หรือทางโทรศัพท์

๑. ให้ดำเนินการตามเหมือนขั้นตอนทั่วไปเว้นแต่
๒. มีการแจ้งเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ผ่านผู้บริหารหรือผู้บังคับบัญชาโดยตรงหรือผ่านผู้รับผิดชอบโดยตรงผ่านช่องทางอื่นๆ ให้ผู้รับผิดชอบทำบันทึกข้อความผลการปฏิบัติงานร้องเรียน/ร้องทุกข์ เสนอผู้บังคับบัญชาของตนเองและนำส่งศูนย์ข้อมูลข่าวสารเพื่อจะได้นำเสนอปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลและนายกองค์การบริหารส่วนตำบลต่อไป
๓. ให้ผู้รับผิดชอบประจำศูนย์ข้อมูลข่าวสารแจ้งผู้ร้องเรียน/ร้องทุกข์โดยทำเป็นหนังสือตามขั้นตอนร้องเรียนร้องทุกข์ทั่วไป หรือผ่านทางช่องทางสื่อออนไลน์ หรือทางโทรศัพท์ เมื่อได้รับบันทึกรายงานผลการปฏิบัติงานภายใน ๑๕ วัน แล้วบันทึกข้อมูลในการแจ้งเพื่อเสนอหรือรายงานให้ผู้อำนวยการศูนย์ข้อมูลข่าวสารทราบต่อไป
๔. ขั้นตอนการปฏิบัติงานอื่นให้ปฏิบัติงานตามขั้นตอนทั่วไป

ระเบียบ/กฎหมายที่เกี่ยวข้อง

๑. รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พ.ศ. ๒๕๕๐
๒. พระราชบัญญัติข้อมูลข่าวสารของราชการ พ.ศ. ๒๕๔๐
๓. พระราชบัญญัติระเบียบข้าราชการพลเรือน พ.ศ. ๒๕๕๑
๔. พระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๔๖
๕. ระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยการจัดการเรื่องร้องทุกข์ พ.ศ. ๒๕๕๒
๖. ระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยการรับฟังความคิดเห็นประชาชน พ.ศ. ๒๕๕๘