

คู่มือประชาชนเรื่องการร้องเรียน ร้องทุกข์
ศูนย์รับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์องค์การบริหารส่วนตำบลโนนทอง



องค์การบริหารส่วนตำบลโนนทอง อำเภอบ้านฝ้อ

จังหวัดอุดรธานี

คำนำ

คู่มือประชาชนการปฏิบัติงานด้านการร้องเรียนร้องทุกข์ จัดทำขึ้นเพื่อปรับปรุงการดำเนินการตามประกาศองค์การบริหารส่วนตำบลโนนทอง เรื่อง มาตรการจัดการเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ สำหรับเป็นกรอบหรือแนวทางการในการปฏิบัติงานด้านรับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ ตามยุทธศาสตร์ชาติว่าด้วยการป้องกันและปราบปรามการทุจริตภาครัฐ ประกอบพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์ และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๔๖ ได้กำหนดแนวทางปฏิบัติราชการ มุ่งให้เกิดประโยชน์สุขแก่ประชาชนโดยยึดประชาชนเป็นศูนย์กลาง เพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชน ให้เกิดความผาสุกและความเป็นอยู่ที่ดีของประชาชน เกิดผลสัมฤทธิ์ต่องานบริการมีประสิทธิภาพและเกิดความคุ้มค่าในการให้บริการ ไม่มีขั้นตอนปฏิบัติงานเกินความจำเป็น มีการปรับปรุงภารกิจให้ทันต่อสถานการณ์ ประชาชนได้รับการอำนวยความสะดวกและได้รับการตอบสนองความต้องการ และมีการประเมินผลการให้บริการสม่ำเสมอ ทั้งนี้การจัดการข้อร้องเรียนจนได้รับการช่วยเหลือบรรเทาความเดือดร้อน ให้มีความรวดเร็วและมีประสิทธิภาพ เพื่อตอบสนองความต้องการและความคาดหวังของผู้รับบริการ จำเป็นจะต้องมีขั้นตอน / กระบวนการ และแนวทางในการปฏิบัติงานที่ชัดเจนและเป็นมาตรฐานเดียวกัน

สำนักปลัด

องค์การบริหารส่วนตำบลโนนทอง

เรื่อง	หน้า
บทที่ ๑ บทนำ	
- หลักการและเหตุผล	๑
- การจัดตั้งศูนย์รับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์องค์การบริหารส่วนตำบล โนนทอง	๑
- สถานที่ตั้ง	๑
- หน่วยงานรับผิดชอบดำเนินการ	๑
- วัตถุประสงค์	๑
- คำจำกัดความ	๒
- ระยะเวลาการให้บริการ	๒
- ขั้นตอนการปฏิบัติงาน	๒
- แผนผังกระบวนการ/ช่องทางการจัดการเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์	๓
- การรับและตรวจสอบข้อร้องเรียน / ร้องทุกข์ จากช่องทางต่าง ๆ	๔
- การบันทึกข้อร้องเรียน	๕
- การประสานหน่วยงานเพื่อแก้ปัญหาข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ และการแจ้งผู้ร้องเรียน/ร้องทุกข์ทราบ	๕
- การรายงานผลการดำเนินการให้ผู้บริหารทราบ	๖
- มาตรฐานงาน การดำเนินการแก้ไขข้อร้องเรียน / ร้องทุกข์	๖
ภาคผนวก	
- แบบคำร้องเรียนร้องทุกข์	

บทที่ ๑

บทนำ

คู่มือการปฏิบัติงานรับเรื่องราวร้องเรียนร้องทุกข์ ศูนย์รับเรื่องราวร้องเรียนร้องทุกข์องค์การบริหารส่วนตำบลโนนทอง

๑. หลักการและเหตุผล

พระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๔๖ ได้กำหนด แนวทางปฏิบัติราชการ มุ่งให้เกิดประโยชน์สุขแก่ประชาชน โดยยึดประชาชนเป็นศูนย์กลาง เพื่อตอบสนอง ความต้องการของประชาชนให้เกิดความผาสุกและความเป็นอยู่ที่ดีของประชาชน เกิดผลสัมฤทธิ์ต่อ งานบริการ ที่มีประสิทธิภาพและเกิดความคุ้มค่าในการให้บริการ ไม่มีขั้นตอนปฏิบัติงานเกินความจำเป็น มีการ ปรับปรุง การกิจให้ทันต่อสถานการณ์ ประชาชนได้รับการอำนวยความสะดวกและได้รับการตอบสนองความ ต้องการ และมีการประเมินผลการให้บริการอย่างสม่ำเสมอ

๒. การจัดตั้งศูนย์รับเรื่องราวร้องเรียนร้องทุกข์องค์การบริหารส่วนตำบลโนนทอง

เพื่อให้การบริหารระบบราชการเป็นไปด้วยความถูกต้อง บริสุทธิ์ ยุติธรรม ควบคู่กับการพัฒนา บำบัดทุกข์ บำรุงสุข ตลอดจนดำเนินการแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนของประชาชน ได้อย่างมีประสิทธิภาพ ด้วย ความรวดเร็วประสบผลสำเร็จอย่างเป็นรูปธรรม อีกทั้งเพื่อเป็นศูนย์รับแจ้งเบาะแสการทุจริต หรือไม่ ได้รับความ เป็นธรรมจากการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ องค์การบริหารส่วนตำบลโนนทอง จึงได้จัดตั้งศูนย์รับเรื่องราวร้อง ทุกข์ ขึ้น ซึ่งในกรณีการร้องเรียนที่เกี่ยวกับบุคคล จะมีการเก็บรักษาเรื่องราวไว้เป็นความลับและปกปิดชื่อผู้ ร้องเรียน เพื่อมิให้ผู้ร้องเรียนได้รับผลกระทบและได้รับความเดือดร้อนจากการร้องเรียน

๓. สถานที่ตั้ง

ตั้งอยู่ ณ ที่ทำการองค์การบริหารส่วนตำบลโนนทอง ๙๒ หมู่ที่ ๑๑ ตำบลโนนทอง อำเภอบ้านฝาง จังหวัดอุดรธานี (สำนักปลัด องค์การบริหารส่วนตำบลโนนทอง)

๔. หน้าที่ความรับผิดชอบ

ศูนย์รับเรื่องราวร้องเรียนร้องทุกข์องค์การบริหารส่วนตำบลโนนทอง เป็นศูนย์กลางในการรับเรื่องราวร้องเรียน ร้องทุกข์ และให้บริการข้อมูลข่าวสาร ให้คำปรึกษา รับเรื่อง ปัญหาความต้องการและข้อเสนอแนะของประชาชน

๕. วัตถุประสงค์

๑. เพื่อให้การดำเนินงานจัดการข้อร้องเรียน / ร้องทุกข์ ของศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์องค์การบริหารส่วน ตำบลโนนทอง มีขั้นตอน / กระบวนการ และแนวทางในการปฏิบัติงานเป็นมาตรฐานเดียวกัน

๒. เพื่อให้มั่นใจว่าได้มีการปฏิบัติตามข้อกำหนด ระเบียบ หลักเกณฑ์เกี่ยวกับการจัดการข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ ที่กำหนดไว้อย่างสม่ำเสมอและมีประสิทธิภาพ

๖. คำจำกัดความ

“ผู้รับบริการ” หมายถึง ผู้ที่มารับบริการจากส่วนราชการและประชาชนทั่วไป

“ผู้มีส่วนได้เสีย” หมายถึง ผู้ที่ได้รับผลกระทบ ทั้งทางบวกและทางลบ ทั้งทางตรงและทางอ้อม จากการดำเนินการของส่วนราชการ เช่น ประชาชนในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลหนอง

“การจัดการข้อร้องเรียน” มีความหมายครอบคลุมถึงการจัดการในเรื่องข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์/ข้อเสนอแนะ/ข้อคิดเห็น/คำขมေး/การสอบถามหรือการร้องขอข้อมูล

“ผู้ร้องเรียน/ร้องทุกข์” หมายถึง ประชาชนทั่วไป/ผู้มีส่วนได้เสียที่มาติดต่อราชการผ่านช่องทางต่าง ๆ โดยมีวัตถุประสงค์ครอบคลุมการร้องเรียน/ร้องทุกข์/การให้ข้อเสนอแนะ/การให้ข้อคิดเห็น/การขมေး/การ ร้องขอข้อมูล

“ช่องทางการรับข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์” หมายถึง ช่องทางต่าง ๆ ที่ใช้ในการรับเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ เช่น ติดต่อด้วยตนเอง/ติดต่อทางโทรศัพท์/เว็บไซต์/Face Book

๗. ระยะเวลาเปิดให้บริการ

๑. เปิดให้บริการวันจันทร์ ถึง วันศุกร์ (ยกเว้นวันหยุดที่ทางราชการกำหนด) ตั้งแต่เวลา ๐๘.๓๐ – ๑๖.๓๐ น.

๒. การบริการผ่านทางเว็บไซต์เว็บไซต์/ Face Book เปิดให้บริการตลอด ๒๔ ชั่วโมง ไม่เว้นวันหยุดราชการ

๘. ขั้นตอนการปฏิบัติงาน

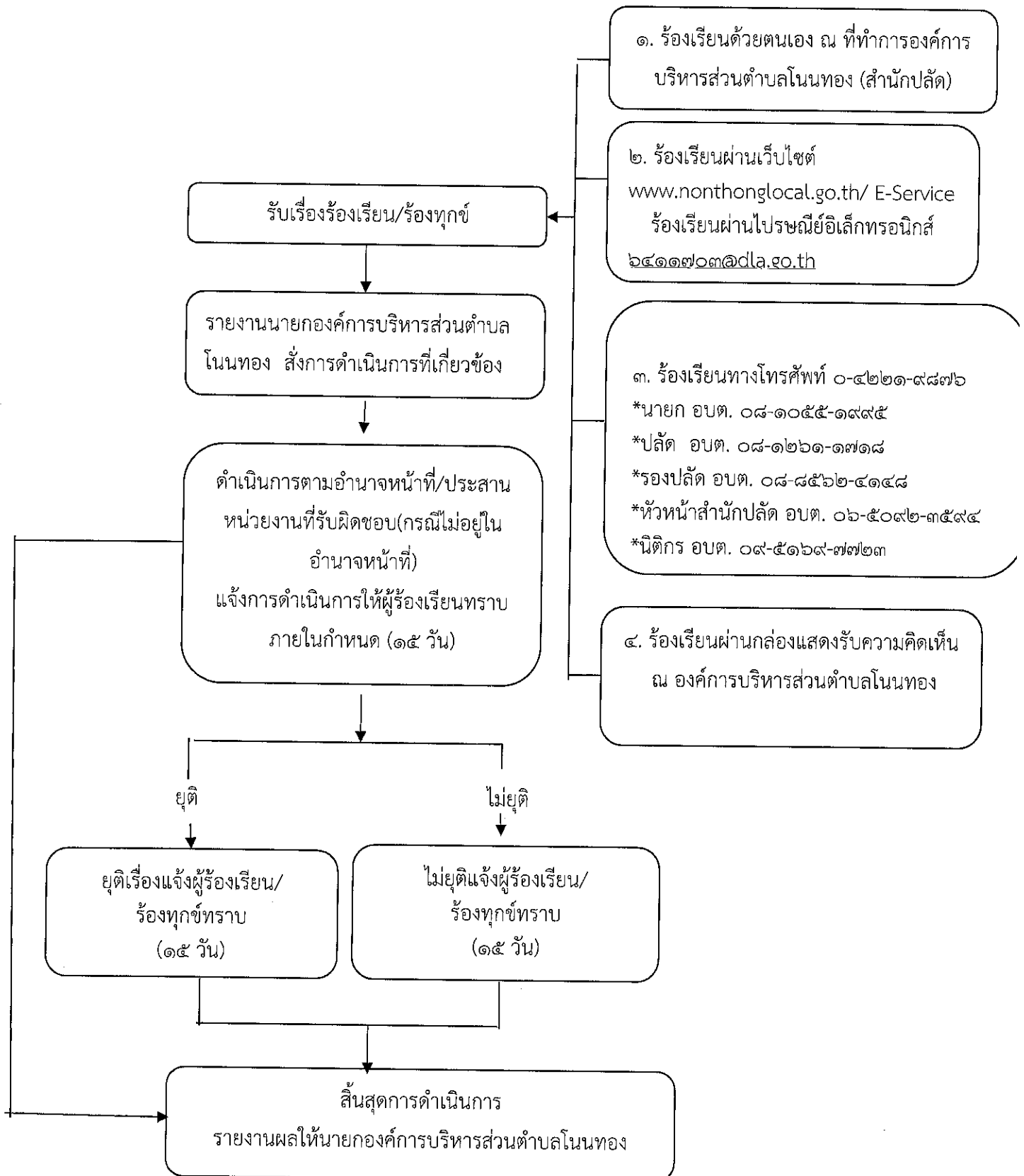
การแต่งตั้งผู้รับผิดชอบจัดการข้อร้องเรียน / ร้องทุกข์ ของหน่วยงาน

๘.๑ จัดตั้งศูนย์ / จุดรับข้อร้องเรียน / ร้องทุกข์ ของประชาชน

๘.๒ จัดทำคำสั่งแต่งตั้งเจ้าหน้าที่ประจำศูนย์

๘.๓ แจ้งผู้รับผิดชอบตามคำสั่งองค์การบริหารส่วนตำบลหนอง เพื่อความสะดวกในการประสานงาน

๙. แผนผังกระบวนการ/ช่องทางการจัดการเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์



หมายเหตุ การดำเนินการไม่มีค่าธรรมเนียม

-๔-

๑๐. การรับและตรวจสอบข้อร้องเรียน / ร้องทุกข์ จากช่องทางต่าง ๆ

ดำเนินการรับและติดตามตรวจสอบข้อร้องเรียน / ร้องทุกข์ ที่เข้ามายังหน่วยงานจากช่องทางต่าง ๆ โดยมีข้อปฏิบัติตามที่กำหนด ดังนี้

(๑) กรณีส่งข้อร้องเรียนหรือการร้องเรียนด้วยตนเองโดยตรงที่องค์การบริหารส่วนตำบลโนนทอง เลขที่ ๙๒ หมู่ที่ ๑๑ ตำบลโนนทอง อำเภอบ้านผือ จังหวัดอุดรธานี

(๒) กรณีร้องเรียนผ่านเว็บไซต์หน่วยงานที่ <http://www.nonthonglocal.go.th>

(๓) กรณีร้องเรียนผ่านไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์ ๖๔๑๑๗๐๓@dla.go.th

(๔) ทางไปรษณีย์ องค์การบริหารส่วนตำบลโนนทอง เลขที่ ๙๒ หมู่ที่ ๑๑ อำเภอบ้านผือ จังหวัดอุดรธานี ๔๑๑๖๐

(๕) ทางกล่องรับฟังความคิดเห็น ณ ที่ทำการองค์การบริหารส่วนตำบลโนนทอง หรือจุดรับบริการรับฟังความคิดเห็นขององค์การบริหารส่วนตำบลโนนทอง ประจำหมู่บ้าน

(๖) กรณีร้องเรียนผ่านทางโทรศัพท์ ๐-๔๒๒๑-๙๘๗๖ โทรสาร ๐-๔๒๒๑-๙๘๗๖

(๗) การบริการ E-Service ผ่านช่องทางเว็บไซต์องค์การบริหารส่วนตำบลโนนทอง

<https://www.nonthonglocal.go.th/index.php/e-service/๕๒-administration/e-service/๑๖๒-general-request-form> หรือ สแกน QR-CODE



การรับและตรวจสอบเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ จากช่องทางต่าง ๆ

ดำเนินการรับและติดตามตรวจสอบเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ ที่เข้ามายังหน่วยงานจากช่องทางต่าง ๆ โดยมีข้อปฏิบัติตามที่กำหนด ดังนี้

ช่องทาง	ความถี่ในการตรวจสอบช่องทาง	ระยะเวลาดำเนินการรับข้อร้องเรียน / ร้องทุกข์ เพื่อประสานหาทางแก้ไขปัญหา	หมายเหตุ
ร้องเรียนด้วยตนเอง ณ ศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์องค์การบริหารส่วนตำบลโนนทอง (สำนักปลัด)	ทุกครั้งที่มีการร้องเรียน	ภายใน ๑ วันทำการ	ไม่มีค่าธรรมเนียม
ร้องเรียนผ่านเว็บไซต์ องค์การบริหารส่วนตำบลโนนทอง ผ่านช่องทางการบริการ E-Service	ทุกวัน	ภายใน ๑ วันทำการ	ไม่มีค่าธรรมเนียม

http://www.nonthonglocal.go.th			
---	--	--	--

-๕-

ช่องทาง	ความถี่ในการตรวจสอบช่องทาง	ระยะเวลาดำเนินการรับข้อร้องเรียน / ร้องทุกข์เพื่อประสานหาทางแก้ไขปัญหา	หมายเหตุ
ร้องเรียนผ่านไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์ Email ๖๔๑๑๗๐๓@dla.go.th	ทุกวัน	ภายใน ๑ วันทำการ	ไม่มีค่าธรรมเนียม
ร้องเรียนทางโทรศัพท์ ๐-๔๒๒๑-๙๘๗๖	ทุกวัน	ภายใน ๑ วันทำการ	ไม่มีค่าธรรมเนียม
ร้องเรียนผ่านกล่องแสดงรับความคิดเห็น(ณ ที่ทำการองค์การบริหารส่วนตำบลโนนทอง)	ทุกวัน	ภายใน ๑ วันทำการ	ไม่มีค่าธรรมเนียม

๑๑. การบันทึกข้อร้องเรียน

๑๑.๑ กรอกรูปแบบฟอร์มบันทึกข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ โดยมีรายละเอียด ชื่อ-สกุล ที่อยู่ หมายเลขโทรศัพท์ติดต่อ เรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ และสถานที่เกิดเหตุ

๑๑.๒ ทุกช่องทางที่มีการร้องเรียน เจ้าหน้าที่ต้องบันทึกข้อร้องเรียน / ร้องทุกข์ ลงสมุดบันทึกข้อร้องเรียน / ร้องทุกข์

๑๒. การประสานหน่วยงานเพื่อแก้ไขปัญหาข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ และการแจ้งผู้ร้องเรียน/ร้องทุกข์ทราบ

๑๒.๑ กรณีเป็นการขอข้อมูลข่าวสาร ประสานหน่วยงานผู้ครอบครองเอกสาร เจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้อง เพื่อให้ข้อมูลแก่ผู้ร้องขอได้ทันที

๑๒.๒ ข้อร้องเรียน / ร้องทุกข์ ที่เป็นการร้องเรียนเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการของหน่วยงาน เช่น ไฟฟ้าสาธารณะดับ การจัดการขยะมูลฝอย ตัดต้นไม้ กลิ่นเหม็นรบกวน เป็นต้น จัดทำบันทึกข้อความ เสนอไปยังผู้บริหารเพื่อสั่งการหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง โดยเบื้องต้นอาจโทรศัพท์แจ้งไปยังหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

๑๒.๓ ข้อร้องเรียน / ร้องทุกข์ ที่ไม่อยู่ในความรับผิดชอบขององค์การบริหารส่วนตำบล ให้ดำเนินการ ประสานหน่วยงานภายนอกที่เกี่ยวข้อง เพื่อให้เกิดความรวดเร็วและถูกต้อง ในการแก้ไขปัญหาต่อไป

๑๒.๔ ข้อร้องเรียนที่ส่งผลกระทบต่อหน่วยงาน เช่น กรณี ผู้ร้องเรียนทำหนังสือร้องเรียนความไม่โปร่งใสใน การจัดซื้อจัดจ้าง ให้เจ้าหน้าที่จัดทำบันทึกข้อความเพื่อเสนอผู้บริหารพิจารณาสั่งการไปยังหน่วยงานที่รับผิดชอบ เพื่อดำเนินการตรวจสอบและแจ้งผู้ร้องเรียนทราบ ต่อไป

๑๓. การติดตามแก้ไขปัญหาข้อร้องเรียน

ติดตามหน่วยงานที่เกี่ยวข้องรายงานผลการดำเนินการให้ทราบ ภายใน ๕ วันทำการเพื่อเจ้าหน้าที่ศูนย์ฯ จะได้ แจ้งให้ผู้ร้องเรียนทราบ ต่อไป

๑๔. การรายงานผลการดำเนินการให้ผู้บริหารทราบ

๑๔.๑ ให้รวบรวมและรายงานสรุปการจัดการข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ ให้ผู้บริหารทราบทุกเดือน

๑๔.๒ ให้รวบรวมรายงานสรุปข้อร้องเรียนหลังจากสิ้นปีงบประมาณ เพื่อนำมาวิเคราะห์การจัดการ ข้อร้องเรียน / ร้องทุกข์ ในภาพรวมของหน่วยงาน เพื่อใช้เป็นแนวทางในการแก้ไข ปรับปรุง พัฒนาองค์กรต่อไป

๑๕. มาตรฐานงาน การดำเนินการแก้ไขข้อร้องเรียน / ร้องทุกข์

ให้แล้วเสร็จภายในระยะเวลาที่กำหนด กรณีได้รับเรื่องร้องเรียน / ร้องทุกข์ ให้ศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์องค์การบริหารส่วนตำบลโนนทอง ดำเนินการตรวจสอบ และพิจารณาส่งเรื่องให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องดำเนินการแก้ไขปัญหาข้อร้องเรียน / ร้องทุกข์ให้แล้วเสร็จ ภายใน ๑๕ วัน ทำการ

๑๖. แบบฟอร์ม

แบบฟอร์มใบรับแจ้งเหตุเรื่องราวร้องเรียน / ร้องทุกข์ หรือคำร้องทั่วไป

๑๗. จัดทำและรับผิดชอบ โดย

ศูนย์รับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์องค์การบริหารส่วนตำบลโนนทอง

แบบคำร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ

เขียนที่.....

วันที่.....เดือน..... พ.ศ.

เรื่อง

เรียน นายกองค้การบริหารส่วนตำบลโนนทอง

ข้าพเจ้า..... อายุ..... ปี อยู่บ้านเลขที่..... หมู่ที่.....
ตำบล.....อำเภอ.....จังหวัด.....
โทรศัพท์.....มีความประสงค์ขอร้องเรียนร้องทุกข์ โดยได้รับความเดือดร้อน
ดังนี้.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....

ทั้งนี้ ข้าพเจ้าขอรับรองว่าคำร้องเรียนดังกล่าวข้างต้นเป็นจริง และยินดีรับผิดชอบทั้งทางแพ่ง
และทางอาญาหากจะมี โดยข้าพเจ้าขอส่งเอกสารหลักฐานประกอบการร้องทุกข์/ร้องเรียน (ถ้ามี) ได้แก่

- ๑) จำนวน.....ชุด
๒) จำนวน.....ชุด
๓) จำนวน.....ชุด
๔) จำนวน.....ชุด

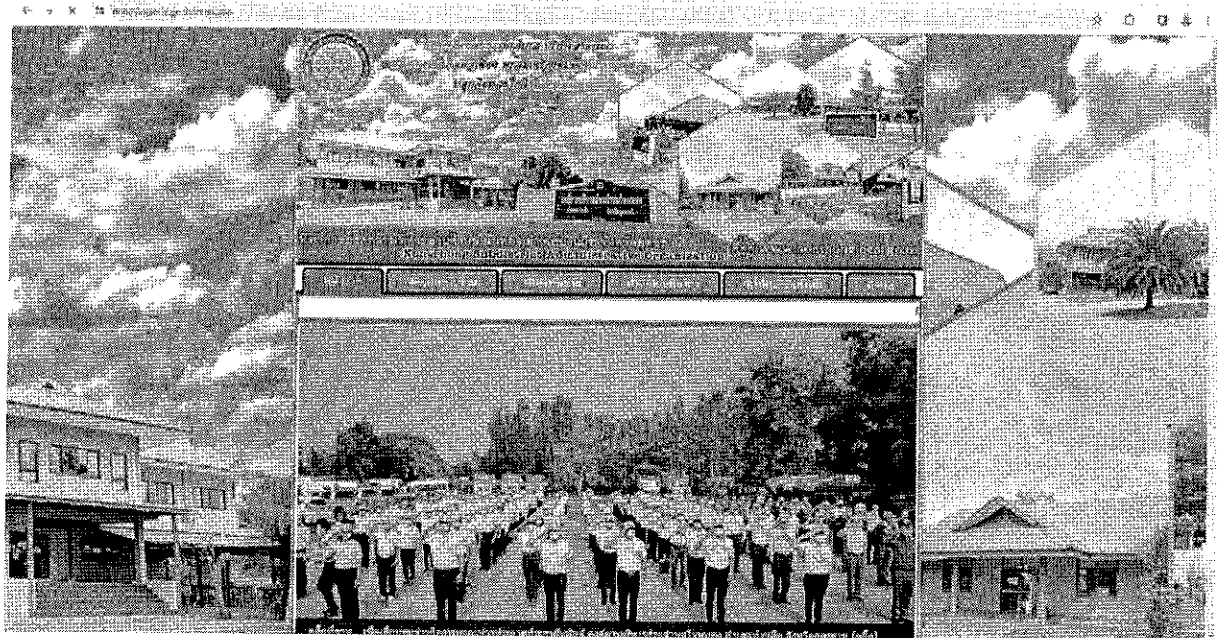
จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณาดำเนินการต่อไป

ขอแสดงความนับถือ

(ลงชื่อ)ผู้ร้อง
(.....)

วิธีการใช้งาน E-Service(OSS) ของหน่วยงาน

1.เข้าสู่หน้าเว็บไซต์หน่วยงาน <https://www.nonthonglocal.go.th/>

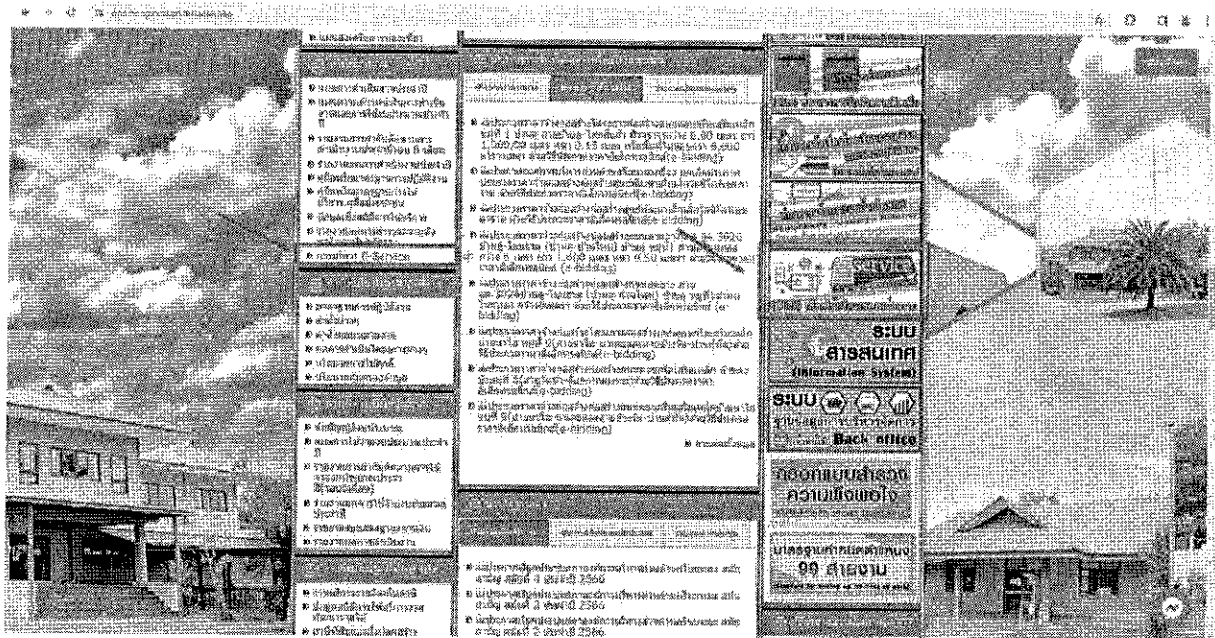


2.เลื่อนลงด้านล่างเว็บไซต์ หรือคลิกที่ URL :

<https://www.nonthonglocal.go.th/index.php/e-service>

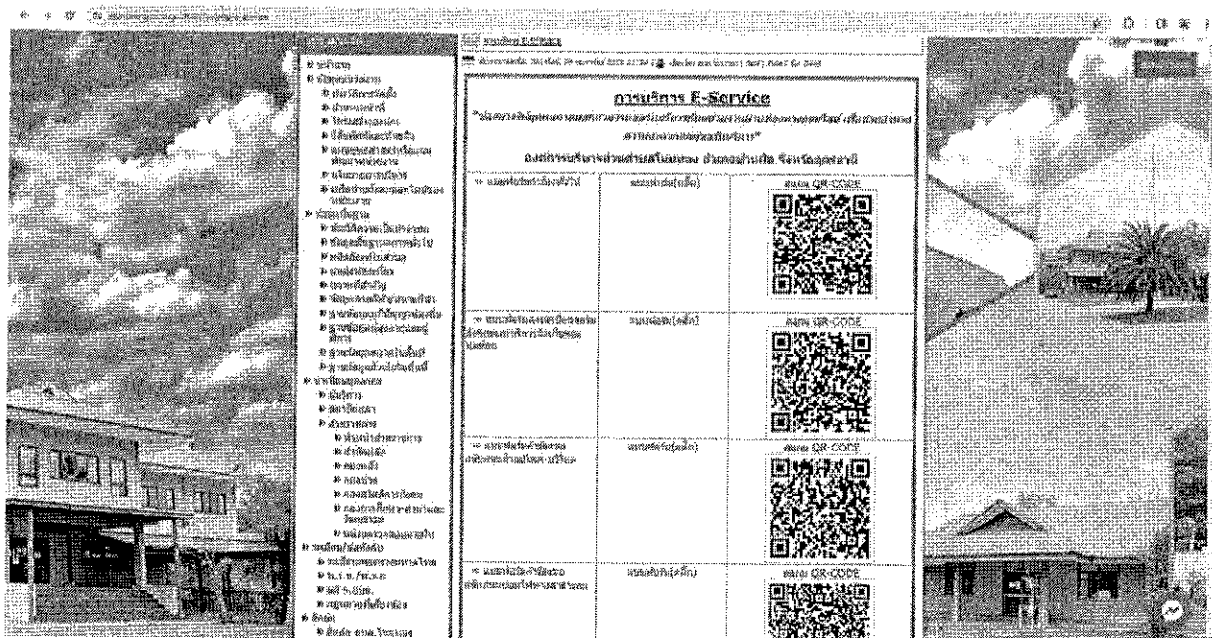
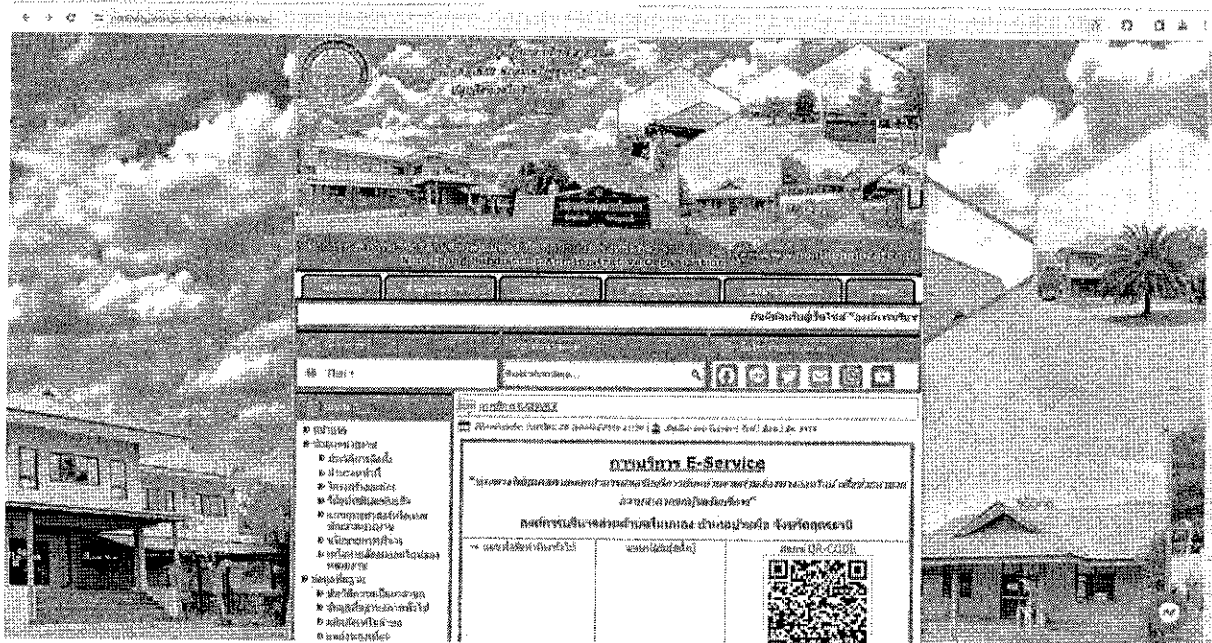
2.1 คลิกที่ banner “e-service” บริการผ่านช่องทางออนไลน์...เพื่อเข้าสู่การใช้งานระบบ

2.2 หรือคลิกที่หัวข้อ “การบริการ E-Service” เพื่อเข้าสู่การใช้งานระบบ

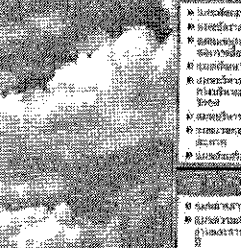


3. เลือกใช้บริการ E-service ของหน่วยงานในงานบริการต่างๆ

คำอธิบาย : โดยคลิกที่ “แบบฟอร์ม(คลิก)” หรือสแกนที่ QR-Code เพื่อกดแบบฟอร์ม



[illegible]



3.3. ព័ត៌មានប្រកាស

ឈ្មោះប្រកាស

3.4. ទីតាំងប្រកាស

☐ ប្រកាសប្រចាំ

☐ ប្រកាសប្រចាំខែ

☐ ប្រកាសប្រចាំឆ្នាំ

☐ ផ្សេងៗ

3.5. ព័ត៌មានប្រកាស

☐ ប្រកាសប្រចាំ

☐ ប្រកាសប្រចាំខែ

☐ ប្រកាសប្រចាំឆ្នាំ

☐ ផ្សេងៗ

3.6. ព័ត៌មានប្រកាស

☐ ប្រកាសប្រចាំ

☐ ប្រកាសប្រចាំខែ

☐ ប្រកាសប្រចាំឆ្នាំ

☐ ផ្សេងៗ