



คู่มือ การปฏิบัติงานเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์

องค์การบริหารส่วนตำบลสระกระโจม
อำเภอดอนเจดีย์ จังหวัดสุพรรณบุรี

เพื่อให้การบริหารระบบราชการเป็นไปด้วยความถูกต้อง บริสุทธิ์ ยุติธรรม ควบคู่กับการพัฒนา
บำบัดทุกข์ บำรุงสุข ตลอดจนดำเนินการแก้ไขปัญหาคอขวดของประชาชนอย่างมีประสิทธิภาพ
ด้วยความรวดเร็วประสิทธิผลสำเร็จอย่างเป็นรูปธรรม อีกทั้งเพื่อเป็นศูนย์รับแจ้งเบาะแสการทุจริต หรือไม่ได้รับ
ความเป็นธรรมจากการปฏิบัติหน้าที่ของข้าราชการ พนักงาน เจ้าหน้าที่ขององค์การบริหารส่วนตำบลสระ
กระโจม

ดังนั้น เพื่อให้การดำเนินการเกี่ยวกับการจัดการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ที่อาจเกิดขึ้นในองค์การ
บริหารส่วนตำบลสระกระโจมเป็นไปในแนวทางเดียวกัน เกิดประโยชน์ต่อการปฏิบัติราชการและประชาชน
และอำนวยความสะดวกต่อเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน จึงได้จัดทำคู่มือการปฏิบัติงานเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ขึ้น
ทั้งนี้เพื่อให้การจัดการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ตลอดจนการแจ้งเบาะแสการทุจริตบรรลุผลสัมฤทธิ์ตามภารกิจ

ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์
สำนักปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลสระกระโจม

๑. หลักการและเหตุผล	๑
๒. วัตถุประสงค์ของการจัดทำคู่มือ	๑
๓. สถานที่ตั้ง	๑
๔. หน้าที่ความรับผิดชอบ	๑
๕. ช่องทางการร้องเรียน/ร้องทุกข์	๒
๖. แผนผังกระบวนการจัดการเรื่องร้อง/ร้องทุกข์	๒
๗. ขั้นตอนการปฏิบัติงาน	๓
๘. การรับและตรวจสอบข้อร้องเรียนจากช่องทางต่าง ๆ	๓
๙. หลักเกณฑ์ในการรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์	๓
๑๐. การบันทึกข้อร้องเรียน	๔
๑๑. การประสานหน่วยงานเพื่อแก้ไขข้อร้องเรียนและการแจ้งกลับผู้ร้องเรียน	๔
ภาคผนวก	
แบบคำร้องการร้องเรียน/ร้องทุกข์	๖

คู่มือการปฏิบัติงานกระบวนการรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ของศูนย์รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ องค์การบริหารส่วนตำบลสระกระโจม

๑. หลักการและเหตุผล

ตามพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๔๖ ได้กำหนดแนวทางปฏิบัติราชการ มุ่งให้เกิดประโยชน์สุขแก่ประชาชน โดยยึดประชาชนเป็นศูนย์กลาง เพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชนให้เกิดความผาสุกและความเป็นอยู่ที่ดีของประชาชน เกิดผลสัมฤทธิ์ต่องานบริการมีประสิทธิภาพและเกิดความคุ้มค่าในการให้บริการ ไม่มีขั้นตอนปฏิบัติงานเกิดความจำเป็น มีการปรับปรุงภารกิจให้ทันต่อสถานการณ์ ประชาชนได้รับการอำนวยความสะดวกและได้รับการตอบสนองความต้องการ และมีการประเมินผลการให้บริการสม่ำเสมอ

องค์การบริหารส่วนตำบลสระกระโจม ได้มีการจัดตั้งศูนย์รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ เพื่อให้การบริหารระบบราชการเป็นไปด้วยความถูกต้อง บริสุทธิ์ ยุติธรรม ควบคุมกับการพัฒนา บำบัดทุกข์ บำรุงสุข ตลอดจนการแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนของประชาชนได้อย่างมีประสิทธิภาพ จึงได้จัดทำคู่มือปฏิบัติงานด้านการร้องเรียน/ร้องทุกข์ เพื่อเป็นกรอบหรือแนวทางในการปฏิบัติงาน และเพื่อเป็นมาตรการส่งเสริมความโปร่งใสในหน่วยงาน

๒. วัตถุประสงค์ของการจัดทำคู่มือ

- ๑) เพื่อให้เจ้าหน้าที่องค์การบริหารส่วนตำบลสระกระโจมใช้เป็นแนวทางในการปฏิบัติงานในการรับเรื่องราวจ้างเรียน ร้องทุกข์ หรือขอความช่วยเหลือให้มีมาตรฐานเดียวกันและเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ
- ๒) เพื่อให้การดำเนินงานจัดการข้อร้องเรียนขององค์การบริหารส่วนตำบลสระกระโจม มีขั้นตอนกระบวนการ และแนวทางในการปฏิบัติงานที่ชัดเจน เป็นมาตรฐานเดียวกัน
- ๓) เพื่อสร้างมาตรฐานการปฏิบัติงานที่มุ่งไปสู่การบริหารคุณภาพทั่วทั้งองค์กรอย่างมีประสิทธิภาพ
- ๔) เพื่อเผยแพร่ให้กับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียขององค์การบริหารส่วนตำบลสระกระโจมทราบกระบวนการ
- ๕) เพื่อให้มั่นใจว่าได้มีการปฏิบัติตามข้อกำหนด ระเบียบหลักเกณฑ์เกี่ยวกับการจัดการข้อร้องเรียนที่กำหนดไว้อย่างสม่ำเสมอและมีประสิทธิภาพ
- ๖) เพื่อพิทักษ์สิทธิของประชาชนและผู้ร้องเรียน/แจ้งเบาะแส ตามหลักธรรมาภิบาล (Good Governance)

๓. สถานที่ตั้ง

สำนักปลัด องค์การบริหารส่วนตำบลสระกระโจม เลขที่ ๘๘ หมู่ ๕ ตำบลสระกระโจม อำเภอตอนเจดีย์ จังหวัดสุพรรณบุรี

๔. หน้าที่ความรับผิดชอบ

เป็นศูนย์กลางในการรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ที่อาจเกิดขึ้นในเขตพื้นที่องค์การบริหารส่วนตำบลสระกระโจม

๕. ช่องทางการร้องเรียน/ร้องทุกข์

๑) ร้องเรียนด้วยตนเอง ที่ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ณ ห้องสำนักปลัด องค์การบริหารส่วนตำบลสระกระโจม เลขที่ ๘๘ หมู่ ๕ ตำบลสระกระโจม อำเภอดอนเจดีย์ จังหวัดสุพรรณบุรี

๒) ทางไปรษณีย์ (ที่อยู่ ๘๘ หมู่ ๕ สำนักงานองค์การบริหารส่วนตำบลสระกระโจม อำเภอดอนเจดีย์ จังหวัดสุพรรณบุรี ๗๒๒๕๐)

๓) แจ้งเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ทางโทรศัพท์ หมายเลข ๐๓๕-๔๔๐๕๖๙

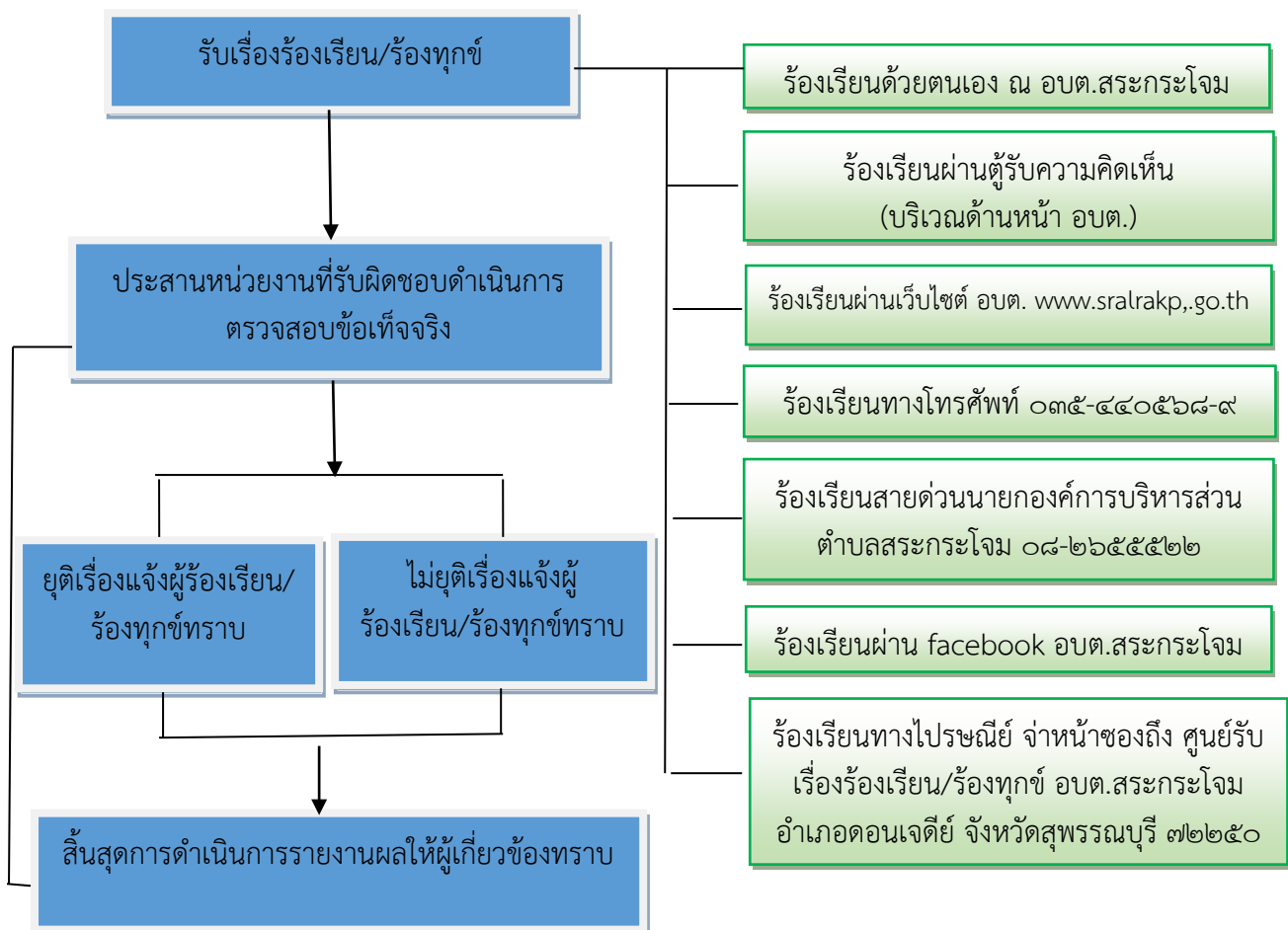
๔) แจ้งเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ผู้รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ องค์การบริหารส่วนตำบลสระกระโจม

๕) แจ้งเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ผ่านทางเว็บไซต์ www.srakrajom.co.th

๖) Facebook : องค์การบริหารส่วนตำบลสระกระโจม

๗) สายตรงนายกองค์การบริหารส่วนตำบลสระกระโจม ๐๘๕-๒๖๕๕๕๒๒

๖. แผนผังกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์



๗. ขั้นตอนการปฏิบัติงาน

- ๑) ประกาศจัดตั้งศูนย์รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ องค์การบริหารส่วนตำบลสระกระโจม
- ๒) แต่งตั้งเจ้าหน้าที่รับผิดชอบประจำศูนย์รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ องค์การบริหารส่วนตำบลสระกระโจม
- ๓) แจ้งคำสั่งให้แก่เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบตามคำสั่ง เพื่อความสะดวกในการประสานการปฏิบัติงาน

๘. การรับและตรวจสอบข้อร้องเรียนจากช่องทางต่าง ๆ

ดำเนินการรับและติดตามตรวจสอบข้อร้องเรียนการทุจริตที่เข้ามายังองค์การบริหารส่วนตำบลสระกระโจม จากช่องทางต่าง ๆ โดยมีข้อปฏิบัติตามที่กำหนด ดังนี้

ช่องทาง	ความถี่ในการตรวจสอบช่องทาง	ระยะเวลาดำเนินการรับข้อร้องเรียน / ร้องทุกข์เพื่อประสานหาทางแก้ไขปัญหา
ร้องเรียนด้วยตนเอง	ทุกครั้งที่มีการร้องเรียน	ภายใน ๒ วันทำการ
ร้องเรียนผ่านผู้รับความคิดเห็น	ทุกวันทำการ	ภายใน ๒ วันทำการ
ร้องเรียนผ่านเว็บไซต์ อบต. www.sralrakp.go.th	ทุกวันทำการ	ภายใน ๒ วันทำการ
ร้องเรียนทางโทรศัพท์ ๐๓๕-๔๔๐๕๖๘-๙	ทุกวันทำการ	ภายใน ๒ วันทำการ
ร้องเรียนสายด่วนนายกองค์การบริหารส่วนตำบลสระกระโจม ๐๘-๒๖๕๕๕๒๒	ทุกวันทำการ	ภายใน ๒ วันทำการ
ร้องเรียนผ่าน facebook อบต.สระกระโจม	ทุกวันทำการ	ภายใน ๒ วันทำการ
ร้องเรียนทางไปรษณีย์ จ่าหน้าซองถึงศูนย์รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ อบต.สระกระโจม อำเภอดอนเจดีย์ จังหวัดสุพรรณบุรี ๗๒๒๕๐	ทุกวันทำการ	ภายใน ๒ วันทำการ

๙. หลักเกณฑ์ในการรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์

- ๙.๑ ใช้ถ้อยคำหรือข้อความสุภาพ ประกอบด้วย
 - ๑) ชื่อ ที่อยู่ของผู้ร้องเรียน
 - ๒) วัน เดือน ปี ของหนังสือร้องเรียน
 - ๓) ข้อเท็จจริง หรือพฤติการณ์ของเรื่องที่ร้องเรียน ปรากฏอย่างชัดเจนว่ามีมูล ข้อเท็จจริงหรือชี้ช่องทางแจ้งเบาะแสเกี่ยวกับการทุจริตของเจ้าหน้าที่ ชัดแจ้งเพียงพอที่สามารถดำเนินการสืบสวน/สอบสวนได้
 - ๔) ระบุพยาน เอกสาร พยานวัตถุและพยานบุคคล (ถ้ามี)

๙.๒ ข้อร้องเรียน/แจ้งเบาะแส ต้องเป็นเรื่องจริงที่มีมูลเหตุ มิได้หวังสร้างกระแสหรือสร้างข่าวที่เสียหายต่อบุคคลอื่นหรือหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

๙.๓ เป็นเรื่องและผู้ร้องเรียน/แจ้งเบาะแส ได้รับความไม่ชอบธรรม อันเนื่องมาจากการปฏิบัติหน้าที่ต่าง ๆ ของเจ้าหน้าที่สังกัดองค์การบริหารส่วนตำบลสระกระโจม

๙.๔ เรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสที่มีข้อมูลไม่ครบถ้วน ไม่เพียงพอหรือไม่สามารถหาข้อมูลเพิ่มเติมได้ ในการดำเนินการตรวจสอบข้อเท็จจริง สืบสวน สอบสวน ให้ยุติเรื่อง หรือรับทราบเป็นข้อมูลและเก็บเป็นฐานข้อมูล

๙.๕ ให้เป็นคำร้องเรียนที่เข้าลักษณะดังต่อไปนี้

๑) คำร้องเรียน ที่เป็นบัตรสนเท่ห์ เว้นแต่บัตรสนเท่ห์ระบุพยานหลักฐานแวดล้อมชัดเจนและเพียงพอที่จะทำการสืบสวน สอบสวนต่อไปได้ ซึ่งเป็นไปตามมติคณะรัฐมนตรี เมื่อวันที่ ๒๒ ธันวาคม ๒๕๕๑ จึงจะรับไว้พิจารณาเป็นการเฉพาะเรื่อง

๒) คำร้องเรียนที่เข้าสู่กระบวนการยุติธรรมแล้ว หรือเป็นเรื่องที่ศาลได้มีคำพิพากษาหรือคำสั่งที่สุดแล้ว

๓) เรื่องร้องเรียน ที่อยู่ในอำนาจหน้าที่ของหน่วยงานที่มีหน้าที่รับผิดชอบโดยตรงหรือองค์กรอิสระที่กฎหมายกำหนดไว้เป็นการเฉพาะ เว้นแต่คำร้องจะระบุว่าหน่วยงานดังกล่าวไม่ดำเนินการหรือดำเนินการแล้วยังไม่มีผลความคืบหน้า ทั้งนี้ ขึ้นอยู่ในดุลยพินิจของผู้บังคับบัญชา

๔) คำร้องเรียน ที่เกิดจากการโต้แย้งยังสิทธิระหว่างบุคคลต่อบุคคลด้วยกัน นอกเหนือจากหลักเกณฑ์ดังกล่าวข้างต้นแล้ว ให้อยู่ในดุลยพินิจของผู้บังคับบัญชาว่าจะรับไว้พิจารณาหรือไม่เป็นเรื่องเฉพาะกรณี

๑๐. การบันทึกข้อร้องเรียน

๑) กรอกรูปแบบฟอร์มบันทึกข้อร้องเรียน โดยรายละเอียด คือ ชื่อ-สกุล ผู้ร้องเรียน ที่อยู่ หมายเลขติดต่อกลับเรื่องร้องเรียนการทุจริต พฤติการณ์ที่เกี่ยวข้องและสถานที่เกิดเหตุ

๒) ทุกช่องทางที่มีการร้องเรียน เจ้าหน้าที่ต้องบันทึกข้อร้องเรียนลงในสมุดรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ องค์การบริหารส่วนตำบลสระกระโจม

๑๑. การประสานหน่วยงานเพื่อแก้ไขข้อร้องเรียนและการแจ้งกลับข้อร้องเรียน

๑) หากเรื่องร้องเรียนอยู่ในอำนาจหน้าที่ของกองหรือสำนักให้หน่วยงานนั้นรายงานผลให้ผู้ร้องเรียนทราบโดยตรงภายใน ๑๐ วัน นับแต่วันที่ได้รับเรื่องร้องเรียนและสำเนาให้เจ้าหน้าที่ศูนย์ฯ จำนวน ๑ ชุด เพื่อจะได้รวบรวมสรุปรายงานรายไตรมาสต่อไป

๒) หากเรื่องร้องเรียนนั้นผู้บังคับบัญชามอบหมายให้เจ้าหน้าที่ประจำศูนย์ฯ ดำเนินการโดยตรงให้เจ้าหน้าที่ประจำศูนย์ฯ รายงานผู้ร้องเรียนทราบภายใน ๑๐ วัน นับแต่ได้รับเรื่องร้องเรียน

ภาคผนวก

แบบคำร้องการร้องเรียน/ร้องทุกข์

วันที่.....เดือน.....พ.ศ.....

เรื่อง ขอร้องเรียนเกี่ยวกับเรื่อง.....

เรียน นายกองค้การบริหารส่วนตำบลสระกระโจม

ข้าพเจ้า (นาย/นาง/นางสาว).....อายุ.....ปี
 ที่อยู่เลขที่.....หมู่ที่.....ถนน.....หมู่บ้าน.....ตรอก/ซอย.....
 ตำบล.....อำเภอ.....จังหวัด.....
 โทรศัพท์ที่สามารถติดต่อได้เบอร์บ้าน..... เบอร์มือถือ.....
 มีความประสงค์ที่จะร้องเรียนต่อ นายกองค้การบริหารส่วนตำบลสระกระโจม มีรายละเอียด
 ดังต่อไปนี้.....

.....

ข้าพเจ้าขอรับรองว่าข้อความข้างต้นที่ข้าพเจ้าได้ร้องเรียนนั้น เป็นความจริงทุกประการ

(ลงชื่อ).....ผู้ร้องเรียน
 (.....)

(ลงชื่อ).....ผู้รับร้องเรียน
 (.....)
 วันที่.....เดือน.....พ.ศ.....