



คู่มือ

การปฏิบัติงานเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์

องค์การบริหารส่วนตำบลสระเกษ
อำเภอดอนเจดีย์ จังหวัดสุพรรณบุรี

คำนำ

เพื่อให้การบริหารระบบราชการเป็นไปด้วยความถูกต้อง บริสุทธิ์ ยุติธรรม ควบคู่กับการพัฒนา บำบัดทุกข์ บำรุงสุข ตลอดจนดำเนินการแก้ไขปัญหาคความเดือดร้อนของประชาชนอย่างมีประสิทธิภาพ ด้วยความรวดเร็วประสพผลสำเร็จอย่างเป็นรูปธรรม อีกทั้งเพื่อเป็นศูนย์รับแจ้งเบาะแสการทุจริต หรือไม่ได้รับความเป็นธรรมจากการปฏิบัติหน้าที่ของข้าราชการ พนักงาน เจ้าหน้าที่ขององค์การบริหารส่วนตำบลสระกระโจม

ดังนั้น เพื่อให้การดำเนินการเกี่ยวกับการจัดการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ที่อาจเกิดขึ้นในองค์การบริหารส่วนตำบลสระกระโจมเป็นไปในแนวทางเดียวกัน เกิดประโยชน์ต่อการปฏิบัติราชการและประชาชนอำนวยความสะดวกต่อเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน จึงได้จัดทำคู่มือการปฏิบัติงานเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ขึ้น ทั้งนี้ เพื่อให้การจัดการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ตลอดจนการแจ้งเบาะแสการทุจริตบรรลุผลสัมฤทธิ์ตามภารกิจ

ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์

สำนักปลัดองค์การบริหารส่วนตำบล

องค์การบริหารส่วนตำบลสระกระโจมสระกระโจม

สารบัญ

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

ภาคผนวก

แบบคำร้องการร้องเรียน/ร้องทุกข์

คู่มือการปฏิบัติงานกระบวนการรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ องค์การบริหารส่วนตำบลสระกระโจม

๑. หลักการและเหตุผล

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

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

๒. วัตถุประสงค์ของการจัดทำคู่มือ

๑. ให้เจ้าหน้าที่องค์การบริหารส่วนตำบลสระกระโจมใช้เป็นแนวทางในการปฏิบัติงานในการรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ หรือขอความช่วยเหลือให้มีมาตรฐานเดียวกันและเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ
๒. เพื่อให้การดำเนินงานการจัดการข้อร้องเรียนขององค์การบริหารส่วนตำบลสระกระโจม มีขั้นตอนกระบวนการ และแนวทางในการปฏิบัติงานที่ชัดเจนเป็นมาตรฐานเดียวกัน
๓. เพื่อสร้างมาตรฐานการปฏิบัติงานที่มุ่งไปสู่การบริหารคุณภาพทั่วทั้งองค์กรอย่างมีประสิทธิภาพ
๔. เพื่อเผยแพร่ให้กับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียขององค์การบริหารส่วนตำบลสระกระโจม ทราบกระบวนการ
๕. เพื่อให้มั่นใจว่าได้มีการปฏิบัติตามข้อกำหนด ระเบียบหลักเกณฑ์เกี่ยวกับการจัดการข้อร้องเรียนที่กำหนดไว้อย่างสม่ำเสมอและมีประสิทธิภาพ
๖. เพื่อพิทักษ์สิทธิของประชาชนและผู้ร้องเรียน/แจ้งเบาะแส ตามหลักหลักธรรมาภิบาล (Good Governance)

๓. สถานที่ตั้ง

สำนักปลัดองค์การบริหารส่วนตำบล องค์การบริหารส่วนตำบลสระกระโจม เลขที่ ๘๘ หมู่ที่ ๕ ตำบลสระกระโจม อำเภอดอนเจดีย์ จังหวัด สุพรรณบุรี

๔. หน้าที่ความรับผิดชอบ

เป็นศูนย์กลางในการรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ที่อาจเกิดขึ้นในเขตพื้นที่องค์การบริหารส่วนตำบลสระกระโจม

๕. ช่องทางการร้องเรียน/ร้องทุกข์

๑. ร้องเรียนด้วยตนเองที่ ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ณ ห้องสำนักปลัดองค์การบริหารส่วนตำบล องค์การบริหารส่วนตำบลสระกระโจม เลขที่ ๘๘ หมู่ที่ ๕ ตำบลสระกระโจม อำเภอดอนเจดีย์ จังหวัดสุพรรณบุรี

๒. ทางไปรษณีย์ (องค์การบริหารส่วนตำบลสระกระโจม เลขที่ ๘๘ หมู่ที่ ๕ ตำบลสระกระโจม อำเภอดอนเจดีย์ จังหวัดสุพรรณบุรี ๗๒๒๕๐

๓. แจ้งเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ทางโทรศัพท์ หมายเลข ๐ ๓๕๔๔ ๐๕๖๘

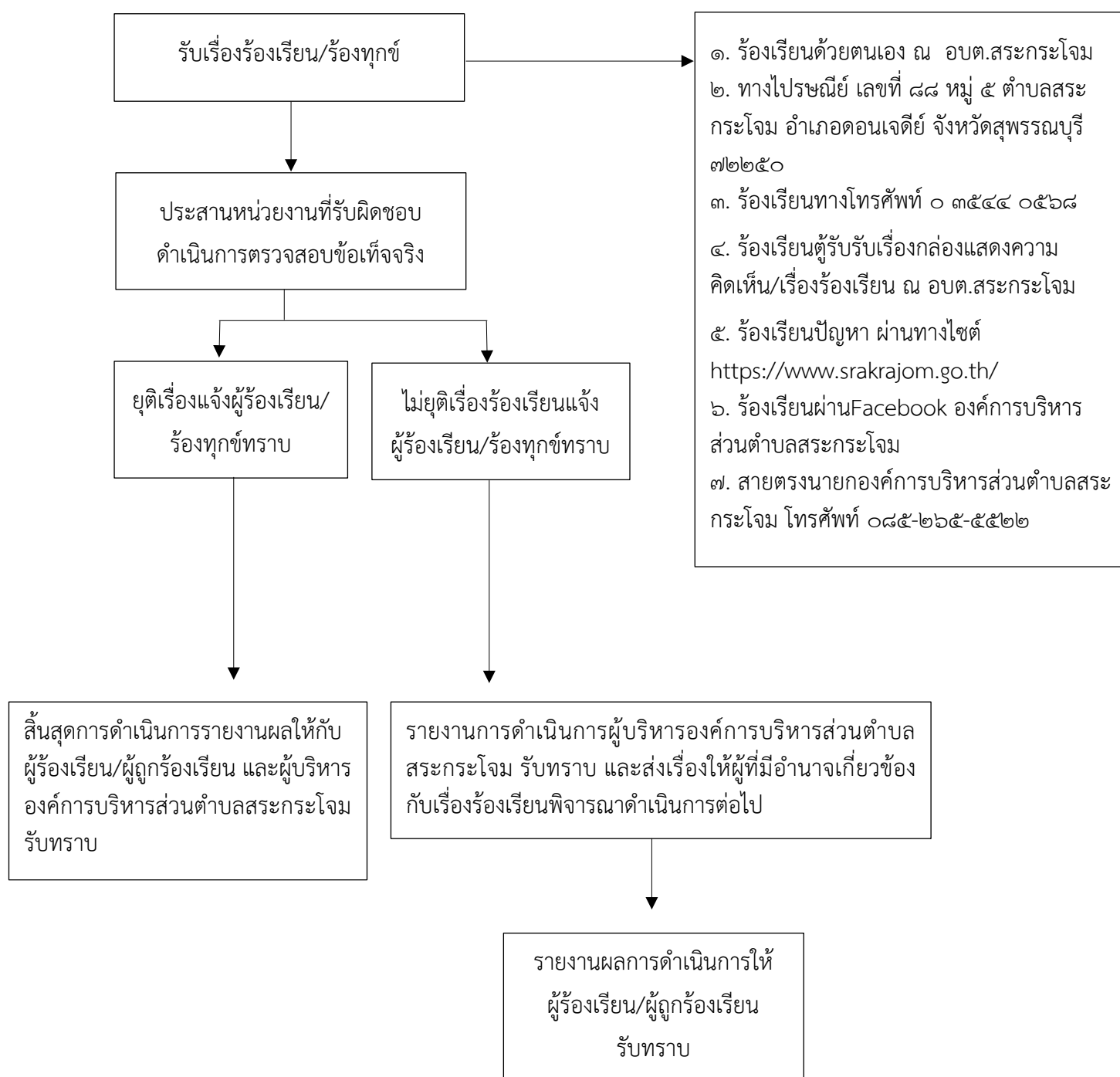
๔. แจ้งเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ผู้รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ องค์การบริหารส่วนตำบลสระกระโจม

๕. แจ้งเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ผ่านทางเว็บไซต์ <https://www.srakrajom.go.th/>

๖. แจ้งเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ผ่านทาง Facebook : องค์การบริหารส่วนตำบลสระกระโจม

๗. สายตรงนายกองค์การบริหารส่วนตำบลสระกระโจม นายอุทัย ไพโรจน์พัฒนกุล หมายเลขโทรศัพท์ ๐๘ ๕๒๖๕ ๕๕๒๒

๖. แผนผังกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์



๗. ขั้นตอนการปฏิบัติงาน

๑. ประกาศจัดตั้งศูนย์รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ขององค์การบริหารส่วนตำบลสระกระโจม
๒. แต่งตั้งคณะกรรมการประจำศูนย์รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ขององค์การบริหารส่วนตำบลสระกระโจม
๓. แต่งตั้งเจ้าหน้าที่ประจำศูนย์รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ขององค์การบริหารส่วนตำบลสระกระโจม
๔. แจ้งคำสั่งให้แก่เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบทราบ เพื่อความสะดวกในการปฏิบัติงาน
๕. เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ รายงานผลการดำเนินการให้กับผู้ร้องเรียน/ผู้ถูกร้องเรียน และผู้บริหารองค์การบริหารส่วนตำบลสระกระโจมทราบ

๘. การรับและตรวจสอบข้อร้องเรียนจากช่องทางต่าง ๆ

ดำเนินการรับและติดตามตรวจสอบข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ ที่เข้ามายังองค์การบริหารส่วนตำบลสระกระโจม จากช่องทางต่าง ๆ โดยมีข้อปฏิบัติตามที่กำหนด ดังนี้

ช่องทาง	ความถี่ในการตรวจสอบช่องทาง	ระยะเวลาดำเนินการรับข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ เพื่อประสานหาทางแก้ไขปัญหา
ร้องเรียนด้วยตนเอง ณ อบต.สระกระโจม	ทุกครั้งที่มีการร้องเรียน/ร้องทุกข์	ภายใน ๒ วันทำการ
ร้องเรียนผ่านเว็บไซต์ อบต. https://www.srakrajom.go.th/	ทุกวันทำการ	ภายใน ๒ วันทำการ
ร้องเรียนทางโทรศัพท์ ๐๓๕ ๔๔๐๕๖๘ ๙	ทุกวันทำการ	ภายใน ๒ วันทำการ
ร้องเรียนสายด่วนนายกองค์การบริหารส่วนตำบลสระกระโจม ๐๘๕๒๖๕ ๕๕๒๒	ทุกวันทำการ	ภายใน ๒ วันทำการ
ร้องเรียนผ่าน Facebook อบต.สระกระโจม	ทุกวันทำการ	ภายใน ๒ วันทำการ
ร้องเรียนทางไปรษณีย์ ส่งถึง ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ อบต. สระกระโจม เลขที่ ๘๘ หมู่ที่ ๕ ต.สระกระโจม อ.ดอนเจดีย์ จ.สุพรรณบุรี ๗๒๒๕๐	ทุกวันทำการ	ภายใน ๒ วันทำการ

หมายเหตุ กรณีมีผู้ร้องเรียน/ร้องทุกข์ จำนวนหลายรายในเรื่องเดียวกัน ระยะเวลาดำเนินการอาจเพิ่มมากขึ้นกว่าที่กำหนด

๙. หลักเกณฑ์ในการรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์

- ๙.๑ ใช้ถ้อยคำหรือข้อความสุภาพ ประกอบด้วย
 ๑. ชื่อ - นามสกุล
 ๒. วัน/เดือน/ปี ของหนังสือร้องเรียน
 ๓. ข้อเท็จจริง หรือพฤติการณ์ของเรื่องที่ร้องเรียน ปรากฏอย่างชัดเจนว่ามีข้อมูลเท็จจริง หรือชี้ช่องทางแจ้งเบาะแสเกี่ยวกับการทุจริตของเจ้าหน้าที่ ชัดเจนเพียงพอที่สามารถดำเนินการสืบสวน/สอบสวนได้

๔. ระบุพยาน เอกสาร พยานวัตถุและพยานบุคคล (ถ้ามี)

๙.๒ ข้อร้องเรียน/แจ้งเบาะแส ต้องเป็นเรื่องจริงที่มีมูลเหตุ มิได้หวังสร้างกระแสหรือสร้างข่าวที่เสียหายต่อบุคคลอื่นหรือหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

๙.๓ เป็นเรื่องที่ผู้ร้องเรียน/แจ้งเบาะแส ได้รับความไม่ชอบธรรม อันเนื่องมาจากการปฏิบัติหน้าที่ต่าง ๆ ของเจ้าหน้าที่สังกัดองค์การบริหารส่วนตำบลสระกระโจม

๙.๔ เรื่องร้อง/แจ้งเบาะแสที่มีข้อมูลไม่ครบถ้วน ไม่เพียงพอหรือไม่สามารถหาข้อมูลเพิ่มเติมได้ในการดำเนินการตรวจสอบข้อเท็จจริง สืบสวน สอบสวน ให้ยุติเรื่อง หรือรับทราบเป็นข้อมูลและเก็บเป็นฐานข้อมูล

๙.๕ ให้เป็นคำร้องเรียนที่เข้าลักษณะดังต่อไปนี้

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

๒. คำร้องเรียนที่เข้าสู่กระบวนการยุติธรรมแล้ว หรือเป็นเรื่องที่ศาลได้มีคำพิพากษาหรือคำสั่งที่สุดแล้ว

๓. เรื่องร้องเรียน ที่อยู่ในอำนาจหน้าที่ของหน่วยงานที่มีหน้าที่รับผิดชอบโดยตรงหรือองค์กระอัสระที่กฎหมายกำหนดไว้เป็นการเฉพาะ เว้นแต่คำร้องเรียนจะระบุว่าหน่วยงานดังกล่าวไม่ดำเนินการหรือดำเนินการแล้วยังไม่มีผลความคืบหน้า ทั้งนี้ ขึ้นอยู่ในดุลยพินิจของผู้บังคับบัญชา

๔. คำร้องเรียน ที่เกิดจากการโต้แย้งสิทธิระหว่างบุคคลต่อบุคคลด้วยกัน นอกเหนือจากหลักเกณฑ์ดังกล่าวข้างต้นแล้ว ให้อยู่ในดุลยพินิจของผู้บังคับบัญชาว่าจะรับไว้พิจารณาหรือไม่เป็นเรื่องเฉพาะกรณี

๑๐. การบันทึกข้อร้องเรียน

๑. กรอบแบบฟอร์มบันทึกข้อร้องเรียน โดยรายละเอียด คือ ชื่อ - สกุล ผู้ร้องเรียน ที่อยู่ หมายเลขติดต่อกลับเรื่องเรียนการทุจริต พฤติการณ์ที่เกี่ยวข้องและสถานที่เกิดเหตุ

๒. ทุกช่องทางที่มีการร้องเรียน เจ้าหน้าที่ต้องบันทึกข้อร้องเรียนลงในสมุดรับเรื่องเรียน/ร้องทุกข์ขององค์การบริหารส่วนตำบลสระกระโจม

๑๑. การประสานหน่วยงานเพื่อแก้ไขข้อร้องเรียนและการแจ้งกลับข้อร้องเรียน

๑. หากเรื่องร้องเรียนปัญหาเหตุรำคาญอยู่ในอำนาจหน้าที่ของกองหรือสำนักให้หน่วยงานนั้นรายงานผลให้ผู้ร้องเรียนทราบโดยตรงภายใน ๑๐ วัน นับแต่วันที่ได้รับเรื่องร้องเรียนและสำเนาให้เจ้าหน้าที่ศูนย์ฯ จำนวน ๑ ชุด เพื่อจะได้รวบรวมสรุปรายงานไตรมาสต่อไป

๒. หากเรื่องร้องเรียนนั้นผู้บังคับบัญชามอบหมายให้เจ้าหน้าที่ประจำศูนย์ฯ ดำเนินการโดยตรงให้เจ้าหน้าที่ประจำศูนย์ฯ รายงานผู้ร้องเรียนทราบภายใน ๑๐ วัน นับแต่ได้รับเรื่องร้องเรียน

ภาคผนวก

แบบคำร้องขอรับความช่วยเหลือจาก อบต. สระกระโจม

เขียนที่.....
วันที่.....เดือน.....พ.ศ.....

เรื่อง.....

เรียน นายกองค์การบริหารส่วนตำบลสระกระโจม

☐ ๑. ด้วยข้าพเจ้า.....อายุ.....ปี

อยู่บ้านเลขที่.....หมู่ที่.....ตำบลสระกระโจม อำเภอตอนเจดีย์ จังหวัดสุพรรณบุรี เบอร์โทร.....

หมายเลขบัตรประจำตัวประชาชน.....(กรณีเป็นบุคคลในเขตตำบลสระกระโจม ให้กรอกตาม ๑.)

☐ ๒. ด้วยข้าพเจ้า.....อายุ.....ปี

อยู่บ้านเลขที่.....หมู่ที่.....ตำบล.....อำเภอ.....จังหวัด.....

ซึ่งมีที่ดิน/กิจการอยู่ในหมู่ที่.....ตำบลสระกระโจม อำเภอตอนเจดีย์ จังหวัดสุพรรณบุรี จำนวน.....(ตรว./ไร่)/ประเภท

กิจการ.....เบอร์โทร.....

หมายเลขบัตรประจำตัวประชาชน.....กรณีเป็นบุคคลนอกเขตตำบลให้กรอกตาม

๒.)

ได้รับความเดือดร้อนเนื่องจาก

ต้องการขอรับความช่วยเหลือจาก อบต. สระกระโจม ดังนี้

ชั้นความเร็ว

☐ ปกติ

☐ ด่วน

ภายในวันที่.....(ถ้าระบุได้)

☐ ด่วนมาก

ภายในวันที่.....(ถ้าระบุได้)

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณา

(ลงชื่อ).....ผู้ร้อง
(.....)

เรียน นายก อบต.

- เพื่อโปรดทราบ/พิจารณา

() อนุมัติ แจ้ง

() สำนักปลัดฯ

() กองคลัง

() กองช่าง

() กองการศึกษาฯ

() กองสาธารณสุขฯ

() ไม่อนุมัติ.....

ว่าที่ร้อยตรี

(ธีระพงษ์ มรคานันท์)

ปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลสระกระโจม

(นายอุทัย ไพโรจน์พัฒนกุล)

นายกองค์การบริหารส่วนตำบลสระกระโจม

[illegible][illegible]