



คู่มือสำหรับประชาชน

การร้องเรียนปัญหาเหตุรำคาญ

องค์การบริหารส่วนตำบลสระกระโจม

อำเภอ ดอนเจดีย์ จังหวัด สุพรรณบุรี

คำนำ

คู่มือการปฏิบัติงานด้านการร้องเรียนปัญหาเหตุรำคาญ ขององค์การบริหารส่วนตำบลสระกระโจม จัดทำขึ้นเพื่อเป็นกรอบหรือแนวทางการปฏิบัติงานด้านรับเรื่องร้องเรียนปัญหาเหตุรำคาญ ตอบสนองนโยบายของรัฐ ตามพระราชบัญญัติว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๔๖ ได้กำหนดแนวทางปฏิบัติราชการมุ่งให้เกิดประโยชน์สุขแก่ประชาชนโดยยึดประชาชนเป็นศูนย์กลาง เพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชน ให้เกิดความผาสุกและความเป็นอยู่ที่ดีของประชาชน เกิดผลสัมฤทธิ์ต่องานบริการมีประสิทธิภาพและเกิดความคุ้มค่าในการให้บริการ ไม่มีขั้นตอนการปฏิบัติงานเกินความจำเป็น มีการปรับปรุงภารกิจให้ทันต่อสถานการณ์ ประชาชนได้รับการอำนวยความสะดวกและได้รับการตอบสนองความต้องการ ทั้งนี้ การจัดการข้อร้องเรียนจนได้ข้อยุติให้มีความรวดเร็วและมีประสิทธิภาพ เพื่อตอบสนองความต้องการและความคาดหวังของผู้รับบริการจำเป็นต้องมีขั้นตอน/ กระบวนการและแนวทางในการปฏิบัติงานที่ชัดเจนและเป็นมาตรฐานเดียวกัน

องค์การบริหารส่วนตำบลสระกระโจม

กองสาธารณสุข และสิ่งแวดล้อม

สารบัญ

	หน้า
๑. หลักการและเหตุผล	๑
๒. วัตถุประสงค์ของการจัดทำคู่มือ	๑
๓. สถานที่ตั้ง	๑
๔. หน้าที่ความรับผิดชอบ	๑
๕. ช่องทางการร้องเรียนปัญหาเหตุรำคาญ	๒
๖. แผนผังกระบวนการจัดการเรื่องเรียนปัญหาเหตุรำคาญ	๓
๗. ขั้นตอนการปฏิบัติงาน	๔
๘. การรับและตรวจสอบข้อร้องเรียนจากช่องทางต่าง ๆ	๔
๙. หลักเกณฑ์ในการรับเรื่องร้องเรียนปัญหาเหตุรำคาญ	๔
๑๐. การบันทึกข้อร้องเรียน	๕
๑๑. การประสานหน่วยงานเพื่อแก้ไขข้อร้องเรียนและการแจ้งกลับข้อร้องเรียน	๕

คู่มือการปฏิบัติงานกระบวนการรับเรื่องร้องเรียนปัญหาเหตุรำคาญ

องค์การบริหารส่วนตำบลสระกระโจม

๑. หลักการและเหตุผล

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

องค์การบริหารส่วนตำบลสระกระโจม ได้มีการรับเรื่องร้องเรียนปัญหาเหตุรำคาญ เพื่อให้การบริหารระบบราชการเป็นไปด้วยความถูกต้อง บริสุทธิ ยุติธรรม ควบคุมกับการพัฒนา บำบัดทุกข์ บำรุงสุขตลอดจนการแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนประชาชนได้อย่างมีประสิทธิภาพ จึงได้จัดทำคู่มือปฏิบัติงานด้านการร้องเรียนปัญหาเหตุรำคาญ เพื่อเป็นกรอบหรือแนวทางในการปฏิบัติงาน และเพื่อเป็นมาตรการส่งเสริมความโปร่งใสในหน่วยงาน

๒. วัตถุประสงค์ของการจัดทำคู่มือ

๒.๑ เพื่อให้เจ้าหน้าที่องค์การบริหารส่วนตำบลสระกระโจมใช้เป็นแนวทางในการปฏิบัติงานในการรับเรื่องร้องเรียนปัญหาเหตุรำคาญ ให้มีมาตรฐานเดียวกันและเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ

๒.๒ เพื่อให้การดำเนินงานจัดการข้อร้องเรียนเรื่องปัญหาเหตุรำคาญขององค์การบริหารส่วนตำบลสระกระโจม มีขั้นตอนกระบวนการ และแนวทางในการปฏิบัติงานที่ชัดเจน เป็นมาตรฐานเดียวกัน

๒.๓ เพื่อสร้างมาตรฐานการปฏิบัติงานที่มุ่งไปสู่การบริหารคุณภาพทั่วทั้งองค์กรอย่างมีประสิทธิภาพ

๒.๔ เพื่อเผยแพร่ให้กับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียขององค์การบริหารส่วนตำบลสระกระโจมทราบกระบวนการ

๒.๕ เพื่อให้มั่นใจว่าได้มีการปฏิบัติตามข้อกำหนด ระเบียบหลักเกณฑ์เกี่ยวกับการจัดการข้อร้องเรียนที่กำหนดไว้อย่างสม่ำเสมอและมีประสิทธิภาพ

๒.๖ เพื่อพิทักษ์สิทธิของประชาชนและผู้ร้องเรียน/แจ้งเบาะแส ตามหลักหลักธรรมภิบาล

๓. สถานที่ตั้ง

กองสาธารณสุข และสิ่งแวดล้อม องค์การบริหารส่วนตำบลสระกระโจม เลขที่ ๘๘ หมู่ที่ ๕ ตำบลสระกระโจม อำเภอ ดอนเจดีย์ จังหวัด สุพรรณบุรี

๔. หน้าที่ความรับผิดชอบ

ปฏิบัติตามคำสั่ง องค์การบริหารส่วนตำบลสระกระโจม ที่ ๓๒๑ / ๒๕๖๖ เรื่องแต่งตั้งคณะกรรมการตรวจสอบข้อเท็จจริง และเจ้าหน้าที่รับผิดชอบรับเรื่องร้องเรียนปัญหาเหตุรำคาญ ลง วันที่ ๗ พฤศจิกายน ๒๕๖๖

๕. ช่องทางการร้องเรียนปัญหาเหตุรำคาญ

๕.๑ ร้องเรียนด้วยตนเองที่องค์การบริหารส่วนตำบลสระกระโจม ณ กองสาธารณสุข และสิ่งแวดล้อม เลขที่ ๘๘ หมู่ที่ ๕ ตำบล สระกระโจม อำเภอ ดอนเจดีย์ จังหวัด สุพรรณบุรี

๕.๒ ทางไปรษณีย์ เลขที่ ๘๘ หมู่ ๕ ตำบลสระกระโจม อำเภอดอนเจดีย์ จังหวัดสุพรรณบุรี ๗๒๒๕๐

๕.๓ แจ้งเรื่องร้องเรียนปัญหาเหตุรำคาญ ทางโทรศัพท์ หมายเลข ๐ ๓๕๔๔ ๐๕๖๘

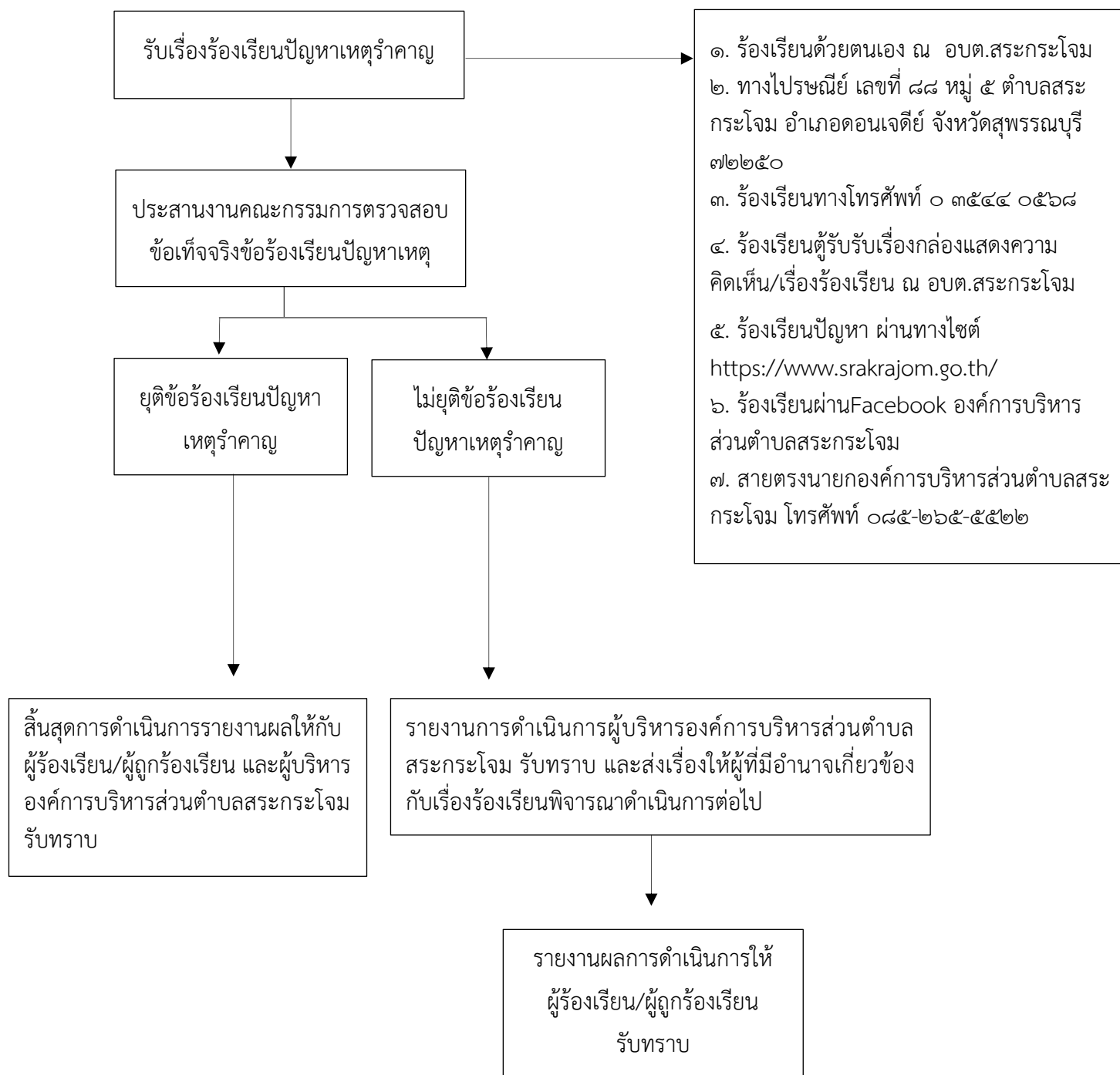
๕.๔ แจ้งเรื่องร้องเรียนปัญหาเหตุรำคาญ ผู้รับรับเรื่องกล่องแสดงความคิดเห็น/เรื่องร้องเรียน ณ องค์การบริหารส่วนตำบลสระกระโจม

๕.๕ แจ้งเรื่องร้องเรียนปัญหาเหตุรำคาญ ผ่านทางไซด์ <https://www.srakrajom.go.th/>

๕.๖ แจ้งเรื่องร้องเรียนปัญหาเหตุรำคาญ ผ่านFacebook องค์การบริหารส่วนตำบลสระกระโจม

๕.๗ สายตรงนายกองค์การบริหารส่วนตำบลสระกระโจม นายอุทัย ไพโรจน์พัฒนกุล หมายเลข โทรศัพท์ ๐๘๕-๒๖๕-๕๕๒๒

๖. แผนผังกระบวนการจัดการเรื่องเรียนปัญหาเหตุรำคาญ



๗. ขั้นตอนการปฏิบัติงาน

๗.๑ แต่งตั้งคณะกรรมการตรวจสอบข้อเท็จจริง และเจ้าหน้าที่รับผิดชอบรับเรื่องร้องเรียนปัญหาเหตุรำคาญ

๗.๒ เจ้าหน้าที่รับผิดชอบเรื่องข้อร้องเรียนปัญหาเหตุรำคาญ รับเรื่องข้อร้องเรียน และลงรับทะเบียนหนังสือรับคำข้อร้องเรียนทั่วไป

๗.๓ เจ้าหน้าที่รับผิดชอบเรื่องข้อร้องเรียนปัญหาเหตุรำคาญ นำเสนอคำข้อร้องเรียนต่อผู้บังคับบัญชาตามลำดับ

๗.๔ คณะกรรมการตรวจสอบข้อเท็จจริง ออกพื้นที่ตรวจสอบข้อร้องเรียน

๗.๕ เจ้าหน้าที่รับผิดชอบเรื่องข้อร้องเรียนปัญหาเหตุรำคาญ รายงานผลการดำเนินการให้กับผู้ร้องเรียน/ผู้ถูกร้องเรียน และผู้บริหารองค์การบริหารส่วนตำบลสระกระโจม

๘. การรับและตรวจสอบข้อร้องเรียนจากช่องทางต่าง ๆ

ดำเนินการรับและติดตามตรวจสอบข้อร้องเรียนที่เข้ามายังองค์การบริหารส่วนตำบลสระกระโจม จากช่องทางต่าง ๆ โดยมีข้อปฏิบัติตามที่กำหนด ดังนี้

ช่องทาง	ความถี่ในการตรวจสอบช่องทาง	ระยะเวลาดำเนินการรับข้อร้องเรียนเพื่อประสานหาทางแก้ไขปัญหา
ร้องเรียนด้วยตนเอง ณ อบต.สระกระโจม	ทุกครั้งที่มีการร้องเรียน	ภายใน ๒ วันทำการ
ร้องเรียนผ่านเว็บไซต์ อบต. https://www.srakrajom.go.th/	ทุกวันทำการ	ภายใน ๒ วันทำการ
ร้องเรียนทางโทรศัพท์ ๐๓๕ ๔๔๐๕๖๘ ๙	ทุกวันทำการ	ภายใน ๒ วันทำการ
ร้องเรียนสายด่วนนายกองค์การบริหารส่วนตำบลสระกระโจม ๐๘๕-๒๖๕-๕๕๒๒	ทุกวันทำการ	ภายใน ๒ วันทำการ
ร้องเรียนผ่าน Facebook อบต.สระกระโจม	ทุกวันทำการ	ภายใน ๒ วันทำการ
ร้องเรียนทางไปรษณีย์ ส่งถึง กองสาธารณสุข และสิ่งแวดล้อม เลขที่ ๘๘ หมู่ที่ ๕ ต.สระกระโจม อ.ดอนเจดีย์ จ.สุพรรณบุรี ๗๒๒๕๐	ทุกวันทำการ	ภายใน ๒ วันทำการ

๙. หลักเกณฑ์ในการรับเรื่องร้องเรียนปัญหาเหตุรำคาญ

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 ที่อยู่ในอำนาจหน้าที่ของหน่วยงานที่มีหน้าที่รับผิดชอบโดยตรงหรือองค์กระโสมที่กฎหมายกำหนดไว้เป็นการเฉพาะ เว้นแต่คำร้องเรียนจะระบุว่าหน่วยงานดังกล่าวไม่ดำเนินการหรือดำเนินการแล้วยังไม่มีผลความคืบหน้า ทั้งนี้ ขึ้นอยู่ในดุลยพินิจของผู้บังคับบัญชา

๔. คำร้องเรียน ที่เกิดจากการโต้แย้งสิทธิระหว่างบุคคลต่อบุคคลด้วยกัน นอกเหนือจากหลักเกณฑ์ดังกล่าวข้างต้นแล้ว ให้อยู่ในดุลยพินิจของผู้บังคับบัญชาว่าจะรับไว้พิจารณาหรือไม่เป็นเรื่องเฉพาะกรณี

๑๐. การบันทึกข้อร้องเรียน

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

๒. ทุกช่องทางที่มีการร้องเรียน เจ้าหน้าที่ต้องบันทึกข้อร้องเรียนลงในสมุดรับเรื่องเรียนทั่วไปขององค์การบริหารส่วนตำบลสระกระโจม

๑๑. การประสานหน่วยงานเพื่อแก้ไขข้อร้องเรียนและการแจ้งกลับข้อร้องเรียน

๑. หากเรื่องร้องเรียนปัญหาเหตุรำคาญอยู่ในอำนาจหน้าที่ของกองหรือสำนักให้หน่วยงานนั้นรายงานผลให้ผู้ร้องเรียนทราบโดยตรงภายใน ๑๐ วัน นับแต่วันที่ได้รับเรื่องร้องเรียนและสำเนาให้เจ้าหน้าที่รับผิดชอบรับเรื่องเรียน จำนวน ๑ ฉบับ เพื่อจะได้รวบรวมสรุปรายงานไตรมาสต่อไป

๒. หากเรื่องร้องเรียนนั้นผู้บังคับบัญชามอบหมายให้เจ้าหน้าที่รับผิดชอบเรื่องร้องเรียน ดำเนินการโดยตรงให้เจ้าหน้าที่รับผิดชอบเรื่องร้องเรียนรายงานทราบภายใน ๑๐ วัน นับแต่ได้รับเรื่องร้องเรียน