

คู่มือสำหรับเจ้าหน้าที่ เรื่อง รับร้องทุกข์

องค์การบริหารส่วนตำบลโนนเพ็ด
อำเภอประทาย จังหวัดนครราชสีมา

โทร. ๐-๔๔๙๘-๑๔๑๔

โทรสาร. ๐-๔๔๙๘-๑๔๑๔

เว็บไซต์หน่วยงาน www.nonped.go.th

Facebook: “องค์การบริหารส่วนตำบลโนนเพ็ด”

บทที่ ๑ บทนำ

๑. หลักการและเหตุผล

ตามพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๔๖ ได้กำหนดแนวทางปฏิบัติราชการมุ่งให้เกิดประโยชน์สุขแก่ประชาชนโดยยึดประชาชนเป็นศูนย์กลาง เพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชนให้เกิดความผาสุกและความเป็นอยู่ที่ดีของประชาชนเกิดผลสัมฤทธิ์ต่อ งานบริการมีประสิทธิภาพและเกิดความคุ้มค่าในการให้บริการไม่มีขั้นตอนปฏิบัติงานเกินความจำเป็น มีการปรับปรุงภารกิจให้ทันต่อสถานการณ์ประชาชนได้รับการอำนวยความสะดวกและได้รับการตอบสนองความต้องการและมีการประเมินผลการให้บริการสม่ำเสมอ

ประกอบกับสำนักงานคณะกรรมการป้องกันและปราบปรามการทุจริตแห่งชาติได้ทำบันทึกข้อตกลงความร่วมมือกับกระทรวงมหาดไทยโดยกรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น Integrity and Transparency Assessment (ITA) ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๕๘ โดยทางสำนักงานคณะกรรมการป้องกันและปราบปรามการทุจริตแห่งชาติเสนอการบูรณาการเครื่องมือการประเมินคุณธรรมการดำเนินงาน (Integrity Assessment) และดัชนีวัดความโปร่งใสของหน่วยงานภาครัฐของสำนักงานคณะกรรมการป้องกันและปราบปรามการทุจริตแห่งชาติ

จึงได้จัดทำคู่มือปฏิบัติงานด้านการร้องเรียน/ร้องทุกข์ (เรื่องร้องเรียนทั่วไปและเรื่องร้องเรียนการจัดซื้อจัดจ้าง) ขององค์การบริหารส่วนตำบลโนนเพ็ดเพื่อเป็นกรอบหรือแนวทางในการปฏิบัติงาน

๒. วัตถุประสงค์การจัดทำคู่มือ

๑. เพื่อให้เจ้าหน้าที่องค์การบริหารส่วนตำบลโนนเพ็ดใช้เป็นแนวทางในการปฏิบัติงานในการรับเรื่องร้องทุกข์หรือขอความช่วยเหลือให้มีมาตรฐานเดียวกันและเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ

๒. เพื่อให้การดำเนินงานจัดการรับเรื่องทุกข์ขององค์การบริหารส่วนตำบลโนนเพ็ดมีขั้นตอน/กระบวนการและแนวทางในการปฏิบัติงานเป็นมาตรฐานเดียวกัน

๓. เพื่อสร้างมาตรฐานการปฏิบัติงานที่มุ่งไปสู่การบริหารคุณภาพทั่วทั้งองค์กรอย่างมีประสิทธิภาพ

๔. เพื่อเผยแพร่ให้กับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียขององค์การบริหารส่วนตำบลโนนเพ็ดทราบกระบวนการ

๕. เพื่อให้มั่นใจว่าได้มีการปฏิบัติตามข้อกำหนดระเบียบหลักเกณฑ์เกี่ยวกับการจัดการข้อร้องเรียนที่กำหนดไว้อย่างสม่ำเสมอและมีประสิทธิภาพ

๓. การจัดตั้งศูนย์รับเรื่องร้องทุกข์ขององค์การบริหารส่วนตำบลโนนเพ็ด

ตามประกาศคณะรักษาความสงบแห่งชาติฉบับที่ ๙๖/๒๕๕๗ เมื่อวันที่ ๑๗ กรกฎาคม ๒๕๕๗ เรื่องการจัดตั้งศูนย์ดำรงธรรมเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการบริหารงานระดับจังหวัดและให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นทุกองค์กรจัดตั้งศูนย์ดำรงธรรมท้องถิ่น โดยให้ศูนย์ดำรงธรรมองค์การบริหารส่วนตำบลโนนเพ็ดอยู่ภายใต้กำกับดูแลของศูนย์ดำรงธรรมอำเภอประทายและศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดนครราชสีมา จัดตั้งเพื่อเป็นศูนย์ในการรับเรื่องราวร้องทุกข์และให้บริการข้อมูลข่าวสารให้คำปรึกษา รับเรื่องปัญหา ความต้องการและข้อเสนอแนะของประชาชน

บทที่ ๒

ประเด็นที่เกี่ยวข้องกับการร้องเรียน

คำจำกัดความ

ผู้รับบริการ

หมายถึงผู้ที่มารับบริการจากส่วนราชการและประชาชนทั่วไป

- ผู้รับบริการประกอบด้วย

- หน่วยงานของรัฐ*/เจ้าหน้าที่ของหน่วยงานของรัฐ/เอกชน / หรือบุคคล/นิติบุคคล

* **หน่วยงานของรัฐ**ได้แก่กระทรวงทบวงกรมหรือส่วนราชการที่เรียกชื่ออย่างอื่นองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นรัฐวิสาหกิจและให้หมายความรวมถึงองค์กรอิสระองค์การมหาชนหน่วยงานในกำกับของรัฐและหน่วยงานอื่นใดในลักษณะเดียวกัน

** **เจ้าหน้าที่ของรัฐ**ได้แก่ข้าราชการพนักงานราชการลูกจ้างประจำลูกจ้างชั่วคราวและผู้ปฏิบัติงานประเภทอื่นไม่ว่าจะเป็นการแต่งตั้งในฐานะเป็นกรรมการหรือฐานะอื่นใดรวมทั้งผู้ซึ่งได้รับแต่งตั้งและถูกสั่งให้ปฏิบัติงานให้แก่หน่วยงานของรัฐ

- บุคคล/หน่วยงานอื่นที่ไม่ใช่หน่วยงานของรัฐ

- ผู้ให้บริการตลาดกลางทางอิเล็กทรอนิกส์

- ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียประกอบด้วย

- ผู้ค้ากับหน่วยงานของรัฐ

- ผู้มีสิทธิรับเงินจากทางราชการที่ไม่ใช่เจ้าหน้าที่ของรัฐ

ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

หมายถึงผู้ที่ได้รับผลกระทบทั้งทางบวกและทางลบทั้งทางตรงและทางอ้อมจากการดำเนินการของส่วนราชการเช่นประชาชนในชุมชน/หมู่บ้านเขตตำบลโนนเพ็ด

การจัดการข้อร้องทุกข์

หมายถึงมีความหมายครอบคลุมถึงการจัดการในเรื่องข้อร้องทุกข์ ข้อเสนอแนะ/ข้อคิดเห็น/คำชมเชย/การสอบถามหรือร้องขอข้อมูล

ผู้ร้องทุกข์

หมายถึงประชาชนทั่วไป / ผู้มีส่วนได้เสียที่มาติดต่ออย่างศูนย์รับเรื่องร้องทุกข์ขององค์การบริหารส่วนตำบลโนนเพ็ด ผ่านช่องทางต่างๆโดยมีวัตถุประสงค์ครอบคลุมการร้องทุกข์/การให้ข้อเสนอแนะ/ การให้ข้อคิดเห็น/การชมเชย/การร้องขอข้อมูล

ช่องทางการรับข้อร้องทุกข์

หมายถึงช่องทางต่างๆที่ใช้ในการรับเรื่องร้องทุกข์เช่นติดต่อด้วยตนเองร้องเรียนทางโทรศัพท์/ เว็บไซต์/ Facebook

เจ้าหน้าที่

หมายถึงเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบจัดการข้อร้องเรียนของหน่วยงาน

ข้อร้องเรียน

หมายถึงแบ่งเป็นประเภท ๒ ประเภท คือเช่น

- ข้อร้องทุกข์ทั่วไป เช่น เรื่องราวร้องทุกข์ทั่วไปข้อคิดเห็น

ข้อเสนอแนะคำชมเชยสอบถามหรือร้องขอข้อมูลการร้องทุกข์

เกี่ยวกับคุณภาพและการให้บริการของหน่วยงาน

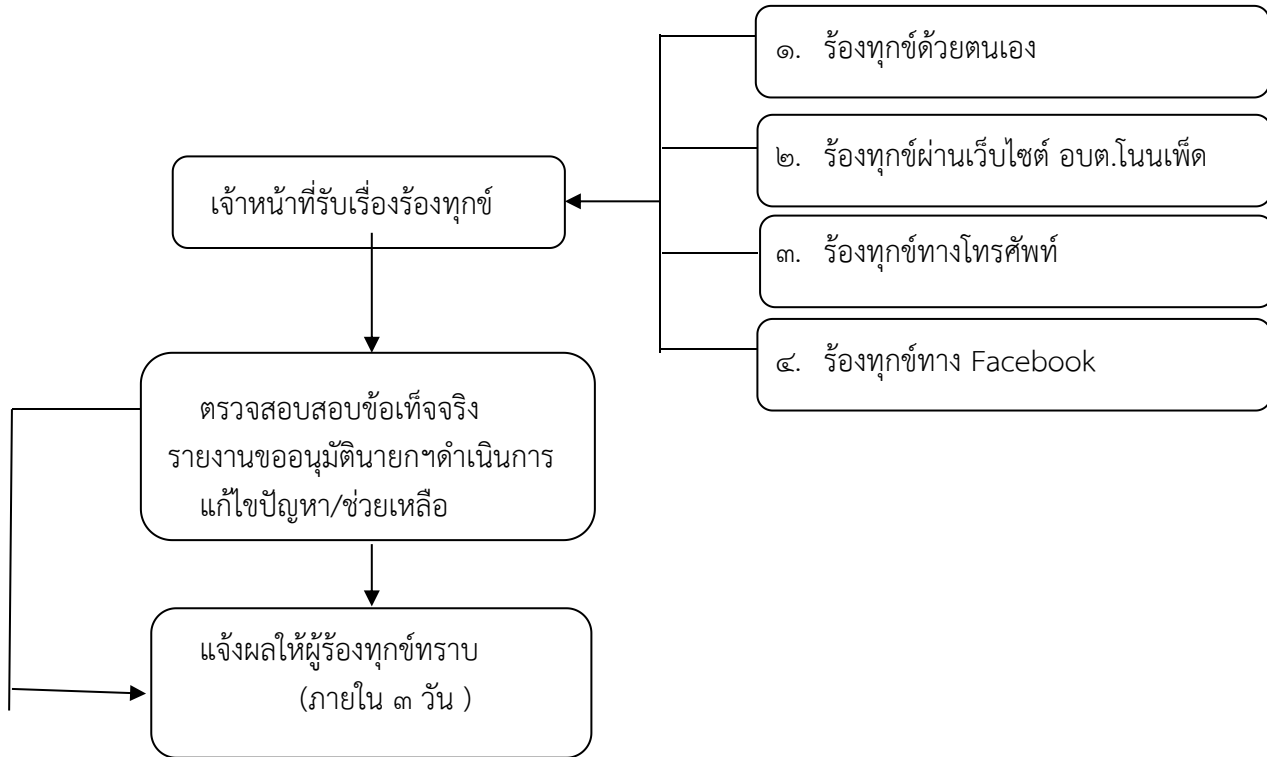
คำร้องทุกข์	หมายถึง คำหรือข้อความที่ผู้ร้องทุกข์กรอกตามแบบฟอร์มที่ศูนย์รับเรื่องร้องทุกข์หรือระบบการรับคำร้องทุกข์เองมีแหล่งที่สามารถตอบสนองหรือมีรายละเอียดอย่างชัดเจนหรือมีนัยสำคัญที่เชื่อถือได้
การดำเนินการเรื่องร้องทุกข์	หมายถึง เรื่องร้องทุกข์ที่ได้รับผ่านช่องทางการร้องทุกข์ต่างๆมาเพื่อทราบหรือพิจารณาดำเนินการแก้ไขปัญหาตามอำนาจหน้าที่
การจัดการเรื่องร้องทุกข์	หมายถึง กระบวนการที่ดำเนินการในการแก้ไขปัญหาตามเรื่องร้องทุกข์ที่ได้รับให้ได้รับการแก้ไขหรือบรรเทาความเดือดร้อนจากการดำเนินงาน

ช่องทางการรับเรื่องร้องทุกข์

๒.๑ ผ่านทางสำนักปลัด

- ๑) ยื่นโดยตรง (จดหมาย/บัตรสนเท่ห์/เอกสาร)
- ๒) ร้องเรียนผ่านตู้ /กล่องรับความคิดเห็น (จดหมาย/บัตรสนเท่ห์/เอกสาร)
- ๓) ไปรษณีย์ปกติ (จดหมาย/บัตรสนเท่ห์/เอกสาร)
- ๔) โทรศัพท์ ๐-๔๔๙๘-๑๔๑๔
- ๕) โทรสาร ๐-๔๔๙๘-๑๔๑๔
- ๖) <http://www.nonped.go.th>
- ๗) ร้องทุกข์ทาง Facebook”องค์การบริหารส่วนตำบลโนนเพ็ด”
- ๘) Line”อบต.โนนเพ็ด”

บทที่ ๓
แผนผังขั้นตอน/กระบวนการจัดการรับเรื่องร้องทุกข์



หมายเหตุ : รายงานผลการดำเนินการให้ผู้ร้องทุกข์ทราบภายใน ๓ วัน

บทที่ ๔

ขั้นตอนการปฏิบัติงาน

การแต่งตั้งผู้รับผิดชอบจัดการเรื่องร้องทุกข์ของหน่วยงาน

๑. จัดตั้งศูนย์/จุดรับข้อร้องทุกข์ของหน่วยงาน

๒. จัดทำคำสั่งแต่งตั้งคณะกรรมการดำเนินการ

๓. แจ้งผู้รับผิดชอบตามคำสั่งองค์การบริหารส่วนตำบลโนนเพ็ดทราบเพื่อความสะดวกในการประสานงาน ใน

การรับและตรวจสอบเรื่องร้องทุกข์จากช่องทางต่างๆ

ดำเนินการรับและติดตามตรวจสอบเรื่องร้องทุกข์ที่เข้ามายังหน่วยงานจากช่องทางต่างๆ โดยมีข้อปฏิบัติตามที่กำหนด ดังนี้

ช่องทาง	ความถี่ในการตรวจสอบช่องทาง	ระยะเวลาดำเนินการรับข้อร้องทุกข์เพื่อประสานหาทางแก้ไข	หมายเหตุ
ร้องทุกข์ด้วยตนเอง ณ องค์การบริหารส่วนตำบลโนนเพ็ด	ทุกครั้งที่มีการร้องทุกข์	ภายใน ๑-๓ วันทำการ	-
ร้องทุกข์ผ่านเว็บไซต์องค์การบริหารส่วนตำบลโนนเพ็ด	ทุกวัน	ภายใน ๑-๓ วันทำการ	-
ร้องทุกข์ทางโทรศัพท์ ๐-๔๔๔๘-๑๔๑๔	ทุกวัน	ภายใน ๑-๓ วันทำการ	-
ร้องทุกข์ทาง Facebook	ทุกวัน	ภายใน ๑-๓ วันทำการ	

กฎหมายที่เกี่ยวข้อง

๑) พระราชบัญญัติการว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๔๖

๒) ระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยการจัดการเรื่องร้องทุกข์ พ.ศ. ๒๕๒๒

๓) ระเบียบกระทรวงมหาดไทยว่าด้วยค่าใช้จ่ายเพื่อช่วยเหลือประชาชนตามอำนาจหน้าที่ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พ.ศ. ๒๕๖๖

ภาคผนวก

แบบคำร้องทุกข์ (ด้วยตนเอง)

(แบบคำร้องทุกข์ ๑)

ที่ศูนย์รับเรื่องร้องทุกข์

องค์การบริหารส่วนตำบลโนนเพ็ด

วันที่.....เดือน.....พ.ศ.

เรื่อง

เรียน นายกองค์การบริหารส่วนตำบลโนนเพ็ด

ข้าพเจ้า..... อายุ.....ปี อยู่บ้านเลขที่.....หมู่ที่.....

ตำบล..... อำเภอ..... จังหวัด..... โทรศัพท์.....

อาชีพ..... ตำแหน่ง.....

ถือบัตร.....เลขที่.....

ออกโดย.....วันออกบัตร.....บัตรหมดอายุ.....

มีความประสงค์ขอร้องทุกข์เพื่อให้องค์การบริหารส่วนตำบลโนนเพ็ดพิจารณาดำเนินการช่วยเหลือหรือแก้ไข
ปัญหาในเรื่อง.....

.....
.....
.....
.....

ทั้งนี้ข้าพเจ้าขอรับรองว่าคำร้องทุกข์ตามข้างต้นเป็นจริงและยินดียอมรับผิดชอบทั้งทางแพ่งและทาง
อาญาหากจะมี

โดยข้าพเจ้าขอส่งเอกสารหลักฐานประกอบการร้องทุกข์ (ถ้ามี) ได้แก่

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

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณาดำเนินการต่อไป

ขอแสดงความนับถือ

(ลงชื่อ)

(.....)

ผู้ร้องทุกข์

แบบคำร้องทุกข์ (โทรศัพท์)

(แบบคำร้องทุกข์.๒)

ที่ศูนย์รับเรื่องร้องทุกข์

องค์การบริหารส่วนตำบลโนนเพ็ด

วันที่.....เดือน..... พ.ศ.....

เรื่อง

เรียน นายกองค์การบริหารส่วนตำบลโนนเพ็ด

ข้าพเจ้า..... อายุ.....ปี อยู่บ้านเลขที่..... หมู่ที่.....
ถนน.....ตำบล..... อำเภอ..... จังหวัด.....
โทรศัพท์.....อาชีพ.....ตำแหน่ง.....
มีความประสงค์ขอร้องทุกข์เพื่อให้องค์การบริหารส่วนตำบลโนนเพ็ด พิจารณาดำเนินการช่วยเหลือหรือแก้ไข
ปัญหาในเรื่อง.....

.....
.....
.....
.....
.....

โดยขออ้าง.....
.....
.....

.....เป็นพยานหลักฐานประกอบ

ทั้งนี้ข้าพเจ้าขอรับรองว่าคำร้องทุกข์ตามข้างต้นเป็นจริงและเจ้าหน้าที่ได้แจ้งให้ข้าพเจ้าทราบ
แล้วว่าหากเป็นคำร้องที่ไม่สุจริตอาจต้องรับผิดชอบตามกฎหมายได้

ลงชื่อ.....เจ้าหน้าที่ผู้รับเรื่อง
(.....)

วันที่.....เดือน..... พ.ศ.....

เวลา.....

แบบแจ้งการรับเรื่องร้องทุกข์

(ตอบข้อร้องทุกข์ ๑)

ที่ นม ๙๑๔๐๑ (เรื่องร้องทุกข์ /.....)

ที่ทำการองค์การบริหารส่วนตำบลโนนเพ็ด

หมู่ ๕ ตำบลโนนเพ็ด อำเภอบัวลาย

จังหวัดนครราชสีมา ๓๐๑๘๐

วันที่.....เดือน.....พ.ศ.

เรื่อง ตอบรับการรับเรื่องร้องทุกข์

เรียน

ตามที่ท่านได้ร้องทุกข์ผ่านศูนย์รับเรื่องร้องทุกข์องค์การบริหารส่วนตำบลโนนเพ็ด โดยทาง

() หนังสือร้องเรียนทางไปรษณีย์ () ด้วยตนเอง () ทางโทรศัพท์

() อื่นๆ

ลงวันที่.....เกี่ยวกับเรื่อง.....

.....นั้น

องค์การบริหารส่วนตำบลโนนเพ็ดได้ลงทะเบียนรับเรื่องร้องทุกข์ของท่านไว้แล้วตามทะเบียน

รับเรื่องเลขรับที่.....ลงวันที่.....และองค์การ

บริหารส่วนตำบลโนนเพ็ดได้พิจารณาเรื่องของท่านแล้วเห็นว่า

() เป็นเรื่องที่อยู่ในอำนาจหน้าที่ขององค์การบริหารส่วนตำบลโนนเพ็ดและได้มอบหมายให้.....เป็นหน่วยตรวจสอบและดำเนินการ

() เป็นเรื่องที่ไม่อยู่ในอำนาจหน้าที่ขององค์การบริหารส่วนตำบลโนนเพ็ดและได้จัดส่งเรื่องให้.....ซึ่งเป็นหน่วยงานที่มีอำนาจหน้าที่เกี่ยวข้องดำเนินการ

ต่อไปแล้วทั้งนี้ท่านสามารถติดต่อประสานงานหรือขอทราบผลโดยตรงกับหน่วยงานดังกล่าวได้อีกทางหนึ่ง

() เป็นเรื่องที่มีกฎหมายบัญญัติขั้นตอนและวิธีการปฏิบัติไว้เป็นการเฉพาะแล้วตามกฎหมาย.....จึงขอให้ท่านดำเนินการตามขั้นตอนและวิธีการ

ที่กฎหมายนั้นบัญญัติไว้ต่อไป

จึงแจ้งมาเพื่อทราบ

ขอแสดงความนับถือ

ลงชื่อ (.....)

สำนักงานปลัดอบต.

(ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน)

โทร. ๐๓๘-๕๘๒๓๒๖/ ๐๘๒๗๑๖๘๐๓๔

แบบแจ้งผลการดำเนินการต่อเรื่องร้องทุกข์

(ตอบข้อร้องทุกข์ ๒)

ที่ นม ๙๑๔๐๑ (เรื่องร้องทุกข์ /.....)

ที่ทำการองค์การบริหารส่วนตำบลโนนเพ็ด

หมู่ ๕ ตำบลโนนเพ็ด อำเภอบระทาย

จังหวัดนครราชสีมา ๓๐๑๘๐

วันที่.....เดือน..... พ.ศ.....

เรื่อง แจ้งผลการดำเนินการต่อเรื่องร้องทุกข์

เรียน

อ้างถึง หนังสือ อบต.โนนเพ็ดที่ นม ๙๑๔๐๑ /..... ลงวันที่.....

สิ่งที่ส่งมาด้วย ๑.

๒.

๓.

ตามที่องค์การบริหารส่วนตำบลโนนเพ็ด (ศูนย์รับเรื่องร้องทุกข์) ได้แจ้งตอบรับการรับเรื่องร้องทุกข์ของท่านตามที่ท่านได้ร้องทุกข์ไว้ความละเอียดแจ้งแล้วนั้น

องค์การบริหารส่วนตำบลโนนเพ็ด ได้รับแจ้งผลการดำเนินการจากส่วนราชการ/หน่วยงานที่เกี่ยวข้องตามประเด็นที่ท่านได้ร้องทุกข์แล้วปรากฏข้อเท็จจริงโดยสรุปว่า.....

.....

.....

.....ดังมีรายละเอียดปรากฏตามสิ่งที่ส่งมาพร้อมนี้

ทั้งนี้หากท่านไม่เห็นด้วยประการใดขอให้แจ้งคัดค้านพร้อมพยานหลักฐานประกอบด้วย

จึงแจ้งมาเพื่อทราบ

ขอแสดงความนับถือ

ลงชื่อ (.....)

สำนักปลัด อบต.

(ศูนย์รับเรื่องร้องทุกข์)

โทร. ๐๘๒-๑๔๗๙๒๒๐