



คู่มือการปฏิบัติงาน การจัดการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์

งานธุรการ สำนักปลัด
องค์การบริหารส่วนตำบลคลองนกระทุง
อำเภอบางเลน จังหวัดนครปฐม

คำนำ

ตามพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๔๖ ได้กำหนดให้หน่วยงานของทางราชการดำเนินการเพื่อประโยชน์ของประชาชนอย่างถูกต้อง บริสุทธิ์ ยุติธรรมควบคู่กับการพัฒนาบำบัดทุกข์ บำรุงสุข ตลอดจนดำเนินการแก้ไขปัญหาคความเดือดร้อนของประชาชนอย่างรวดเร็ว และมีประสิทธิภาพ ประกอบกับประกาศคณะกรรมการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น เรื่อง แนวทางในการจัดบริการรับเรื่องราวร้องทุกข์ของประชาชนในการให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนจังหวัด เทศบาล และองค์การบริหารส่วนตำบล ลงวันที่ ๑๐ กุมภาพันธ์ ๒๕๕๘ ได้กำหนดให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีหน้าที่ดำเนินการเกี่ยวกับการรับเรื่องราวร้องทุกข์ ร้องเรียน ขอความเป็นธรรมและการให้ความช่วยเหลือผู้มายื่นคำร้องประสานงานเพื่อแก้ไขปัญหา และอำนวยความสะดวกแก่ประชาชนที่ได้รับความเดือดร้อน สนับสนุนส่งเสริม และประสานการปฏิบัติงานกับชุมชนหรือองค์กรต่างๆ ในชุมชน เพื่อร่วมกันแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนของประชาชนในท้องถิ่น

ดังนั้น เพื่อให้การดำเนินการเกี่ยวกับการแก้ไขปัญหาร้องเรียน/ร้องทุกข์ ขององค์การบริหารส่วนตำบลคลองนกระทุง เป็นไปอย่างเป็นระบบ มีประสิทธิภาพ และเกิดประโยชน์ต่อประชาชนองค์การบริหารส่วนตำบลคลองนกระทุง จึงได้จัดทำคู่มือการปฏิบัติงานเรื่องร้องเรียน / ร้องทุกข์ ขึ้น โดยได้รวบรวมขั้นตอนการปฏิบัติงานเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบ และข้อมูลต่างๆ ที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงาน ทั้งนี้เพื่อให้การดำเนินงานดังกล่าว บรรลุผลสัมฤทธิ์ และเกิด ผลประโยชน์ต่อประชาชนอย่างสูงสุด

งานธุรการ สำนักปลัด

องค์การบริหารส่วนตำบลคลองนกระทุง

สารบัญ

เรื่อง	หน้า
หลักการและเหตุผล	๑
วัตถุประสงค์การจัดทำคู่มือ	๑
ลักษณะของเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์	๑
โครงสร้างการปฏิบัติงานการรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์	๒
ขั้นตอนและระยะเวลาการปฏิบัติงานเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์	๓
-ช่องทางการร้องเรียน/ร้องทุกข์	๒
-วิธีการแจ้งเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์	๒
-การรับและตรวจสอบเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ จากช่องทางต่างๆ	๓
-ระยะเวลาการดำเนินการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์	๓
-การรายงานผลการดำเนินการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์	๔
กฎหมายที่เกี่ยวข้อง	๔
แผนผังและขั้นตอนการดำเนินการรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์	๕
ภาคผนวก	
แบบฟอร์มการรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์	๖

๑. หลักการและเหตุผล

การดำเนินการเพื่อแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ ขององค์การบริหารส่วนตำบลคลองนกระทุง พบว่าประชาชนได้ร้องเรียน/ร้องทุกข์เพื่อขอให้ช่วยเหลือ แก้ไข บรรเทาความเดือดร้อน หรือตรวจสอบข้อเท็จจริง อันเนื่องมาจากการได้รับความเดือดร้อน ความไม่เป็นธรรม หรือพบเห็นการกระทำผิดกฎหมายเพิ่มมากขึ้นโดยส่วนใหญ่เป็นเรื่องเกี่ยวกับปัญหาเหตุรำคาญ เช่น ฝุ่นละออง เขม่า ควัน การกีดขวางการจราจร เป็นต้น ซึ่งการร้องเรียน/ร้องทุกข์ของประชาชนดังกล่าวถือเป็นการรับฟังความคิดเห็นและเปิดโอกาสให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมและตรวจสอบการทำงานของหน่วยงาน

องค์การบริหารส่วนตำบลคลองนกระทุง ในฐานะองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นซึ่งมีอำนาจหน้าที่ในการจัดทำบริการสาธารณะให้แก่ประชาชนในท้องถิ่น ได้ตระหนักและให้ความสำคัญกับการแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ของประชาชนจึงจัดตั้งศูนย์รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ เพื่อเป็นศูนย์รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์และตอบสนองความต้องการของประชาชน ตามพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๔๖ ประกอบกับประกาศคณะกรรมการการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น เรื่อง แนวทางการจัดบริการรับเรื่องราวร้องทุกข์ของประชาชนในการให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนจังหวัด เทศบาล และองค์การบริหารส่วนตำบล ลงวันที่ ๑๐ กุมภาพันธ์ ๒๕๔๘ กำหนดให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีหน้าที่รับเรื่องราวร้องทุกข์และอำนวยความสะดวกในการแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนของประชาชนในท้องถิ่น

แต่ทั้งนี้ ในปัจจุบันได้มีการเปลี่ยนแปลงด้านเศรษฐกิจ สังคม การเมือง การศึกษา อย่างรวดเร็วทำให้มีปัญหาต่างๆ เพิ่มขึ้น เป็นเหตุให้ประชาชนที่ได้รับความเดือดร้อน หรือไม่ได้รับความเป็นธรรมจึงมีการร้องเรียน/ร้องทุกข์ต่อหน่วยงานต่างๆ เพิ่มขึ้น ดังนั้น องค์การบริหารส่วนตำบลคลองนกระทุง จึงตระหนักและให้ความสำคัญกับการส่งเสริมและพัฒนาบุคลากรผู้ปฏิบัติงานเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ ตลอดจนการจัดทำคู่มือปฏิบัติงานเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ เพื่อให้การดำเนินการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ เป็นไปอย่างรวดเร็วและมีประสิทธิภาพ

๒. วัตถุประสงค์การจัดทำคู่มือ

๑. เพื่อให้เจ้าหน้าที่ใช้เป็นแนวทางในการปฏิบัติงานในการรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ของประชาชน
๒. เพื่อให้การดำเนินงานจัดการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ขององค์การบริหารส่วนตำบลคลองนกระทุงมีขั้นตอน/กระบวนการและแนวทางในการปฏิบัติงานเป็นมาตรฐานเดียวกัน
๓. เพื่อให้การแก้ไขเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ เป็นไปอย่างรวดเร็ว และมีประสิทธิภาพเพื่อเผยแพร่ให้กับประชาชนทราบกระบวนการและแนวทางในการปฏิบัติงานเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ของหน่วยงาน

๓. ลักษณะของเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์

๑. เรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ การทุจริตต่างๆ หมายถึง การร้องเรียนการทุจริตและการประพฤตินิชอบต่างๆ ของบุคลากรภายในหน่วยงานหรือบุคคลทั่วไป เช่น การทุจริตการจัดซื้อจัดจ้าง
๒. เรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ทัวไป หมายถึง ผู้ร้องเรียน/ร้องทุกข์ หรือประชาชนโดยทั่วไป ซึ่งได้รับความเดือดร้อนเสียหายโดยจะมีคู่กรณีหรือไม่ก็ตาม เช่น เหตุเดือดร้อนรำคาญตามพระราชบัญญัติการสาธารณสุข พ.ศ. ๒๕๓๕ และที่แก้ไขเพิ่มเติม

๔. โครงสร้างการปฏิบัติงานการรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์

องค์การบริหารส่วนตำบลคลองนกกระทุง ได้มีการแต่งตั้งคณะกรรมการต่างๆ เพื่อดำเนินการตรวจสอบข้อเท็จจริงและแก้ไขเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ กรณีต่างๆ ดังนี้

๔.๑ เจ้าหน้าที่รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์มีหน้าที่ดังต่อไปนี้

๑. รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ และตรวจสอบการร้องเรียน/ร้องทุกข์ ตามช่องทางต่างๆ
๒. บันทึกข้อมูลข้อเท็จจริง รายละเอียด ของเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ที่ได้รับแจ้ง
๓. พิจารณาเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ที่ได้รับแจ้งว่าอยู่ในส่วนของสำนัก/กองใด
๔. เสนอเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ที่ได้รับแจ้งให้ผู้บังคับบัญชาพิจารณาดำเนินการต่อไป

๔.๒ คณะกรรมการพิจารณาเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ มีหน้าที่ดังต่อไปนี้

๑. ควบคุมและตรวจสอบการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ของหน่วยงาน
๒. ให้คำปรึกษา ความเห็น และข้อเสนอแนะต่างๆ ในการดำเนินการแก้ไขเรื่องร้องเรียน / ร้องทุกข์

๔.๓ คณะกรรมการตรวจสอบข้อเท็จจริงเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ของประชาชน มีหน้าที่ดังต่อไปนี้

๑. ตรวจสอบข้อเท็จจริงเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ของประชาชน
๒. รายงานผลการตรวจสอบข้อเท็จจริงเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ให้ผู้บังคับบัญชาทราบ เพื่อพิจารณาดำเนินการต่อไป
๓. แจ้งผลการพิจารณาสั่งการแก้ไขเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ให้ผู้ร้องเรียน/ร้องทุกข์และผู้ถูกร้องเรียนทราบ ตรวจสอบติดตามการแก้ไขเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ พร้อมทั้งรายงานผลให้ผู้บังคับบัญชาทราบ

๔.๖ คณะกรรมการตรวจสอบข้อเท็จจริงเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ตามพระราชบัญญัติการสาธารณสุข มีหน้าที่ดังต่อไปนี้

๑. ตรวจสอบข้อเท็จจริงเรื่องร้องเรียน ตามพระราชบัญญัติการสาธารณสุข พ.ศ. ๒๕๓๕ และที่แก้ไขเพิ่มเติม
๒. ติดต่อประสานงานกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องเพื่อร่วมตรวจสอบข้อเท็จจริงเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์
๓. แจ้งผลการตรวจสอบข้อเท็จจริงเรื่องร้องเรียนให้ผู้ร้องเรียน และ ผู้ถูกร้องเรียน ทราบ
๔. ตรวจสอบติดตามการแก้ไขเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ พร้อมทั้งรายงานผลให้ผู้บังคับบัญชาทราบ

๔.๕ คณะกรรมการประจำศูนย์รับเรื่องร้องเรียนการทุจริตองค์การบริหารส่วนตำบลคลองนกกระทุง มีหน้าที่ดังต่อไปนี้

๑. รับข้อร้องเรียนเรื่องการทุจริตและประพฤติมิชอบต่างๆ เช่น การทุจริตจัดซื้อจัดจ้าง การปฏิบัติหน้าที่หรือละเว้นการปฏิบัติหน้าที่โดยมิชอบของเจ้าหน้าที่ เป็นต้น
๒. ตรวจสอบข้อเท็จจริงเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบต่าง ๆ
๓. รายงานผลการตรวจสอบข้อเท็จจริงเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบเสนอต่อผู้บังคับบัญชาเพื่อพิจารณาดำเนินการ
๔. ติดตามและตรวจสอบการปฏิบัติหน้าที่ของบุคลากรภายในหน่วยงานให้ปฏิบัติหน้าที่ด้วยความซื่อสัตย์สุจริต ปราศจากผลประโยชน์ทับซ้อน

๕. ขั้นตอนและระยะเวลาการปฏิบัติงานเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์

๕.๑ ช่องทางการร้องเรียน/ร้องทุกข์

๑. ร้องเรียนด้วยตนเอง ที่ทำการองค์การบริหารส่วนตำบลคลองนกระทุง เลขที่ ๑๑ หมู่ที่ ๑๑ ตำบลคลองนกระทุง อำเภอบางเลน จังหวัดนครปฐม ๗๓๑๓๐
๒. กล้องรับฟังความคิดเห็นที่ทำการองค์การบริหารส่วนตำบลคลองนกระทุง
๓. ร้องเรียนทางโทรศัพท์หมายเลข ๐๓๔-๙๖๓๒๑๙
๔. เว็บไซต์ www.klongnok.go.th
๕. Facebook : อบต.คลองนกระทุง
๖. ทาง E-mail Klongnokkrathung@gmail.com

๕.๒ วิธีการแจ้งเรื่องร้องเรียน / ร้องทุกข์

ผู้ร้องเรียน/ร้องทุกข์จะแจ้งเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ต้องระบุข้อมูลในคำร้องเรียน/ร้องทุกข์

๑. วัน เดือน ปี ที่ร้องเรียน/ร้องทุกข์
๒. ชื่อ สกุล และที่อยู่ ของผู้ร้องเรียน/ร้องทุกข์
๓. ข้อเท็จจริง หรือ รายละเอียดของเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ อย่างชัดเจนว่าได้รับความเดือดร้อนเสียหาย หรือพบการทุจริตอย่างไรระบุพยานเอกสาร พยานวัตถุ พยานบุคคล (ถ้ามี)

๕.๓ การรับและตรวจสอบเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ จากช่องทางต่างๆ

ดำเนินการรับและติดตามตรวจสอบเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ที่แจ้งมายังหน่วยงานจากช่องทางต่าง ๆ โดยมีข้อปฏิบัติตามที่กำหนด ดังนี้

ช่องทาง	ความถี่ในการตรวจสอบช่องทาง การร้องเรียน/ร้องทุกข์	ระยะเวลาการดำเนินการรับเรื่อง ร้องเรียน/ร้องทุกข์	หมายเหตุ
ด้วยตนเอง	ทุกครั้งที่มีผู้ร้องเรียน/ร้องทุกข์	๑ วันทำการ	
กล้องรับฟังความคิดเห็น	ทุกวัน	๑ วันทำการ	
ทางโทรศัพท์	ทุกวัน	๑ วันทำการ	
ทางเว็บไซต์	ทุกวัน	๑ วันทำการ	
ทาง Facebook	ทุกวัน	๑ วันทำการ	
ทาง E-mail	ทุกวัน	๑ วันทำการ	

๕.๔ ระยะเวลาการดำเนินการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์

๑. การรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์

๑. เมื่อเจ้าหน้าที่รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ตามช่องทางต่างๆ และตรวจสอบรายละเอียดต่างๆ ที่เกี่ยวข้องเรียบร้อยแล้ว ให้เจ้าหน้าที่ดำเนินการลงทะเบียนรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์และเสนอต่อผู้บังคับบัญชาตามลำดับชั้น ระยะเวลา ๑ วันทำการ
๒. ผู้บังคับบัญชาพิจารณามอบหมายให้คณะกรรมการฯ (แต่ละกรณี) และเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบตรวจสอบข้อเท็จจริงเพื่อดำเนินการแก้ไขเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ระยะเวลา ๑ วันทำการ

๒. การตรวจสอบข้อเท็จจริงเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์

๑. คณะกรรมการตรวจสอบข้อเท็จจริง (ของแต่ละส่วนราชการที่รับผิดชอบ) ตรวจสอบข้อเท็จจริง และรวบรวมพยานหลักฐานต่างๆ ที่เกี่ยวข้องกับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ให้ครบถ้วน พร้อมทั้งมีข้อเสนอแนะเบื้องต้นเพื่อแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์และเสนอผู้บังคับบัญชาพิจารณาตามลำดับชั้น ภายใน ๓ - ๕ วันทำการ
๒. คณะกรรมการตรวจสอบข้อเท็จจริงรายงานผลการตรวจสอบข้อเท็จจริง และการแก้ไขเรื่อง

ร้องเรียน/ร้องทุกข์ ให้ผู้บังคับบัญชาพิจารณาตามลำดับชั้น ภายใน ๑ - ๒ วันทำการ
 ๓. แจ้งผลการตรวจสอบเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ และการแก้ไขเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ให้
 ผู้ร้องเรียน/ร้องทุกข์ และผู้ถูกร้องเรียน ทราบ ภายใน ๑ - ๓ วันทำการ คณะกรรมการ
 ตรวจสอบข้อเท็จจริง ตรวจสอบติดตามการแก้ไขเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์และรายงานให้
 ผู้บังคับบัญชาทราบตามลำดับชั้น ภายใน ๑ - ๓ วันทำการ

**** รวมระยะเวลา ๗ - ๑๕ วันทำการ ****

** หมายเหตุในกรณีที่การดำเนินการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ดังกล่าวข้างต้นไม่สามารถดำเนินการได้ภายใน
 ระยะเวลาที่กำหนด ให้เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบชี้แจงเหตุผลและข้อเท็จจริง เสนอต่อผู้บังคับบัญชาเพื่อพิจารณาดำเนินการ
 ต่อไป

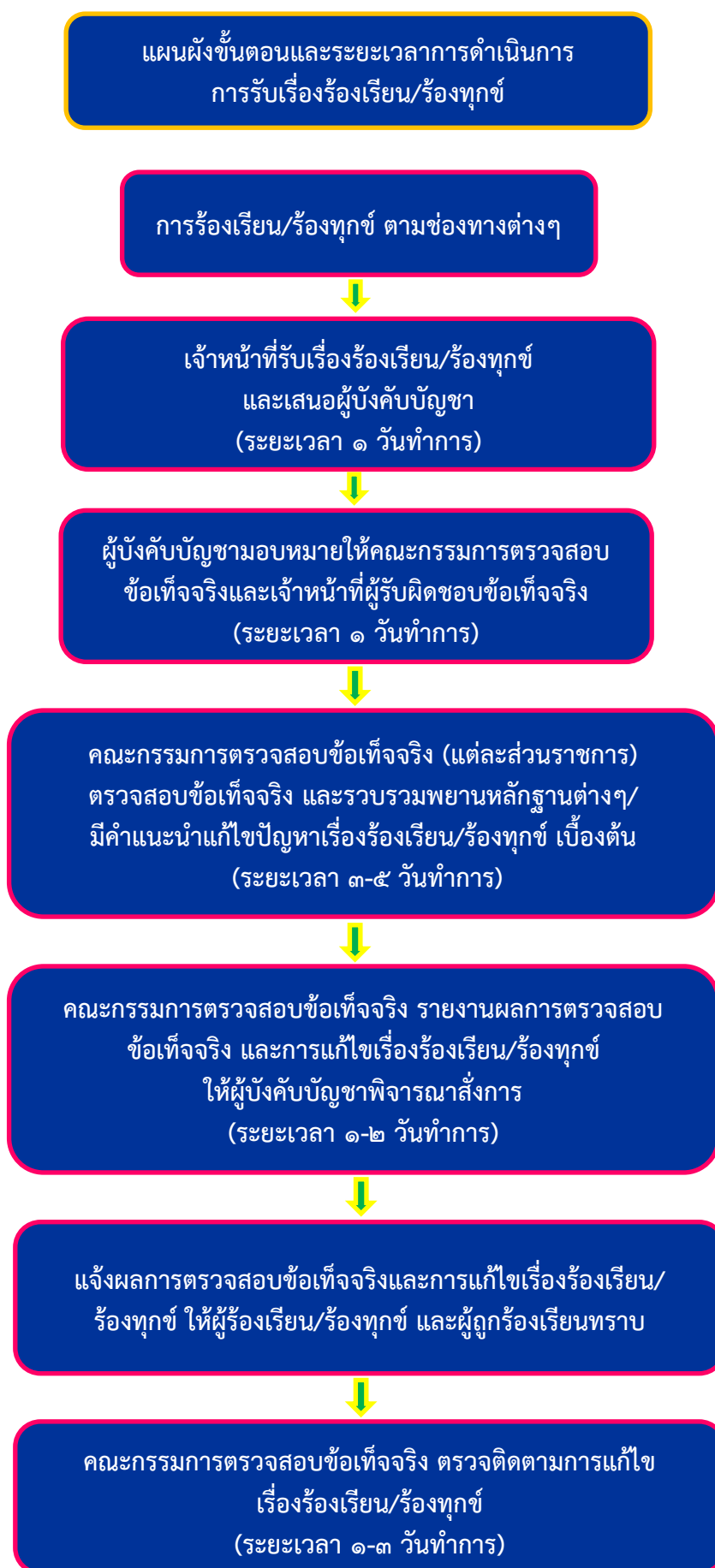
๖. การรายงานผลการดำเนินการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์

ให้งานกฎหมายและคดี มีหน้าที่สรุปผลการดำเนินการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ เสนอต่อผู้บังคับบัญชา

๗. กฎหมายที่เกี่ยวข้อง

๑. พระราชบัญญัติกว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๔๖
๒. พระราชบัญญัติสภาพัฒนาการและองค์การบริหารส่วนตำบล พ.ศ. ๒๕๓๗ และที่แก้ไขเพิ่มเติม

แผนผังขั้นตอนและระยะเวลาการดำเนินการการรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์



ภาคผนวก

ตำแหน่ง _____

