

คู่มือการร้องเรียน / ร้องทุกข์



องค์การบริหารส่วนตำบลเชียงบาน
อำเภอเวียงคำ จังหวัดพะเยา

คำนำ

คู่มือการปฏิบัติงาน รับเรื่องราวร้องเรียน / ร้องทุกข์ จัดทำขึ้นเพื่อให้ผู้ปฏิบัติงานใช้เป็นแนวทางในการดำเนินการจัดการร้องเรียนร้องทุกข์ ขององค์การบริหารส่วนตำบล เชียงบาน อำเภอ เชียงคำ จังหวัดพะเยา ปฏิบัติในรูปแบบเดียวกัน

ทั้งนี้การจัดการข้อร้องเรียนจนได้ข้อยุติ ให้มีความรวดเร็วและมีประสิทธิภาพ เพื่อตอบสนองความต้องการและความคาดหวังของผู้รับบริการจำเป็นต้องมีขั้นตอน/กระบวนการ และแนวทางในการปฏิบัติงานที่ชัดเจนและเป็นมาตรฐานเดียวกัน

ศูนย์รับเรื่องราวร้องเรียน / ร้องทุกข์
องค์การบริหารส่วนตำบลเชียงบาน
อำเภอเชียงคำ จังหวัดพะเยา

สารบัญ

| เรื่อง | หน้า |
|---|------|
| หลักการและเหตุผล | ๑ |
| การจัดตั้งศูนย์รับเรื่องราวร้องเรียน / ร้องทุกข์ | ๑ |
| สถานที่ตั้ง | ๑ |
| หน้าที่ความรับผิดชอบ | ๑ |
| วัตถุประสงค์ของการจัดทำคู่มือ | ๑ |
| คำจำกัดความ | ๑ |
| แผนผังกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน / ร้องทุกข์ | ๓ |
| ขั้นตอนการปฏิบัติงาน | ๔ |
| การรับและการตรวจสอบข้อร้องเรียนจากช่องทางต่าง ๆ | ๔ |
| การบันทึกข้อร้องเรียน | ๔ |
| การประสานหน่วยงานเพื่อแก้ไขข้อร้องเรียนและการแจ้งกลับผู้ร้องเรียน | ๔ |
| ติดตามการแก้ไขข้อร้องเรียน | ๕ |
| การรายงานผลการจัดการข้อร้องเรียนของหน่วยงาน | ๕ |
| มาตรฐานงาน | ๕ |
| แบบฟอร์ม | ๕ |
| จัดทำโดย | ๕ |
| ภาคผนวก | |
| -แบบฟอร์มการ ร้องเรียน / ร้องทุกข์ | |

คู่มือการร้องเรียน / ร้องทุกข์

๑. หลักการและเหตุผล

พระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ.๒๕๕๖ ได้กำหนดแนวทางปฏิบัติราชการ มุ่งให้เกิดประโยชน์สุขแก่ประชาชน โดยยึดประชาชนเป็นศูนย์กลาง เพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชน ให้เกิดความผาสุกและความเป็นอยู่ที่ดีของประชาชน เกิดผลสัมฤทธิ์ต่องานบริการมีประสิทธิภาพและเกิดความคุ้มค่าในการให้บริการ ไม่มีขั้นตอนปฏิบัติงานเกินความจำเป็น มีการปรับปรุงภารกิจให้ทันต่อสถานการณ์ ประชาชนได้รับการอำนวยความสะดวกและได้รับการตอบสนองความต้องการ และมีการประเมินผลการให้บริการสม่ำเสมอ

๒. การจัดตั้งศูนย์รับเรื่องราวร้องเรียน / ร้องทุกข์

เพื่อเป็นการจัดตั้ง ศูนย์บริการรับเรื่องราวร้องเรียน/ ร้องทุกข์ และให้บริการข้อมูลข่าวสาร ขององค์การบริหารส่วนตำบลเชียงบาน ให้คำปรึกษารับเรื่องปัญหาความต้องการ และข้อเสนอแนะของประชาชน

๓. สถานที่ตั้ง

ตั้งอยู่ ณ องค์การบริหารส่วนตำบลเชียงบาน ตำบลเชียงบาน อำเภอเชียงคำ จังหวัดพะเยา

๔. หน้าที่ความรับผิดชอบ

เป็นศูนย์กลางในการรับเรื่องราวร้องเรียน / ร้องทุกข์ และให้บริการข้อมูลข่าวสาร ให้คำปรึกษารับเรื่องปัญหาความต้องการ และข้อเสนอแนะของประชาชน

๕. วัตถุประสงค์ของการจัดทำคู่มือ

๑. เพื่อให้การดำเนินงานจัดการข้อร้องเรียนของศูนย์รับเรื่องราวร้องเรียน/ร้องทุกข์ มีขั้นตอน / กระบวนการ และแนวทางในการปฏิบัติงานเป็นมาตรฐานเดียวกัน

๒. เพื่อให้มั่นใจว่าได้มีการปฏิบัติตามข้อกำหนด ระเบียบหลักเกณฑ์เกี่ยวกับการจัดการข้อร้องเรียนที่กำหนดไว้อย่างสม่ำเสมอ และมีประสิทธิภาพ

๖. คำจำกัดความ

ผู้รับบริการ - ผู้ที่มีารับบริการจากส่วนราชการและประชาชนทั่วไป

ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย - ผู้ที่ได้รับผลกระทบ ทั้งทางบวกและทางลบ ทั้งทางตรงและ

ทางอ้อม จากการดำเนินการของส่วนราชการ เช่น ประชาชนใน

ชุมชนเขตองค์การบริหารส่วนตำบลเชียงบาน

การจัดการข้อร้องเรียน - มีความหมายครอบคลุมถึงการจัดการในเรื่อง ข้อร้องเรียน

ข้อเสนอแนะ/ข้อคิดเห็น/คำชมเชย/การสอบถามหรือร้องขอข้อมูล

/ ผู้ร้องเรียน...

ผู้ร้องเรียน - ประชาชนทั่วไป / ผู้มีส่วนได้เสียที่มาติดต่อ

ศูนย์บริการรับ

เรื่องร้องเรียน/ ร้องทุกข์ขององค์การบริหารส่วนตำบลเชียงบาน
ผ่านช่องทางต่าง ๆ โดยมีวัตถุประสงค์ครอบคลุมการร้องเรียน/
การให้ข้อเสนอแนะ/การให้ข้อคิดเห็น/การชมเชย/การร้องขอ
ข้อมูล

ช่องทางการรับข้อร้องเรียน/ -ช่องทางต่าง ๆ ที่ใช้ในการรับเรื่องร้องเรียน เช่น ติดต่อ

ร้องทุกข์ ด้วย ตนเอง/จดหมาย/หนังสือ/ทางโทรศัพท์/เว็บไซต์/

Face Book

เจ้าหน้าที่

-เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบจัดการข้อร้องเรียนของหน่วยงาน

ข้อร้องเรียน -แบ่งเป็นประเภทต่าง ๆ เช่น

-ข้อคิดเห็น ข้อเสนอแนะ คำชมเชย สอบถามหรือร้องขอ

ข้อมูล

-การร้องเรียนเกี่ยวกับคุณภาพและการให้บริการของ

หน่วยงาน

-การร้องเรียนเกี่ยวกับความไม่โปร่งใสของการจัดซื้อจัด

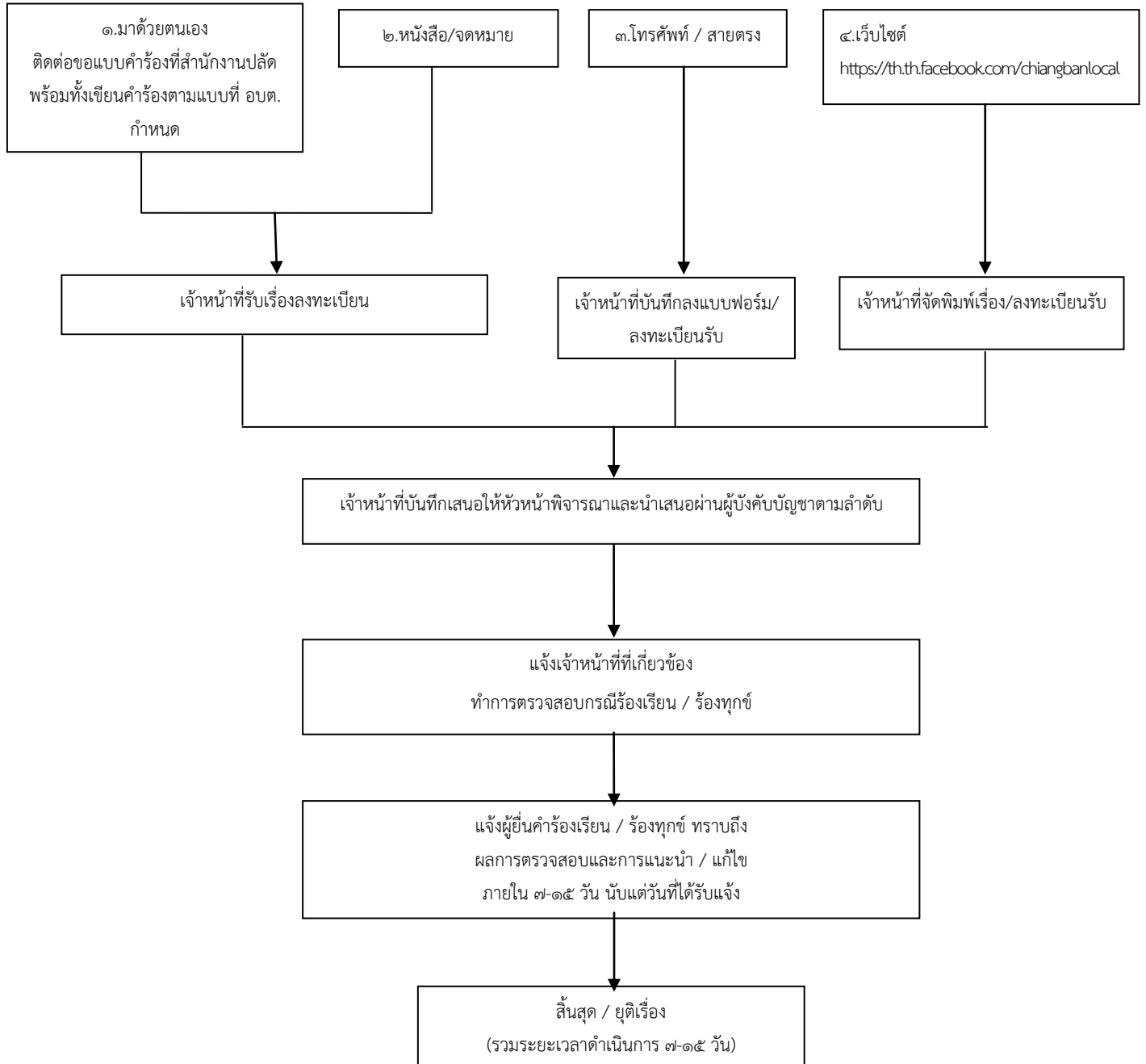
จ้าง เป็นต้น

๗.แผนผังกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน / ร้องทุกข์

กระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน / ร้องทุกข์

องค์การบริหารส่วนตำบลเชียงบาน

อำเภอเชียงคำ จังหวัดพะเยา



๘. ขั้นตอนการปฏิบัติงาน

การแต่งตั้งผู้รับผิดชอบจัดการข้อร้องเรียนของหน่วยงาน

๘.๑ จัดตั้งศูนย์รับเรื่องราวร้องเรียน / ร้องทุกข์

๘.๒ จัดทำคำสั่งแต่งตั้งคณะกรรมการดำเนินการ

๘.๓ แจ้งผู้รับผิดชอบตามคำสั่งองค์การบริหารส่วนตำบล เชียงบาน เพื่อความสะดวกในการประสานงาน

๙. การรับและการตรวจสอบข้อร้องเรียนจากช่องทางต่าง ๆ

ดำเนินการรับและติดตามตรวจสอบข้อร้องเรียนที่เข้ามายังหน่วยงานจากช่องทางต่าง ๆ โดยมีข้อปฏิบัติตามที่กำหนด ดังนี้

| ช่องทาง | ความถี่ในการตรวจสอบช่องทาง | ระยะเวลาดำเนินการรับข้อร้องเรียน เพื่อประสานหาทางแก้ไข | หมายเหตุ |
|---|----------------------------|--|----------|
| ร้องเรียนด้วยตนเอง ณ องค์การบริหารส่วนตำบล เชียงบาน | ทุกครั้งที่ มีผู้ร้องเรียน | ภายใน ๑ วันทำการ | - |
| หนังสือ/จดหมาย | ทุกวัน | ภายใน ๑ วันทำการ | |
| ร้องเรียนทางโทรศัพท์ ๐-๕๔๔๕-๒๒๒๒ ต่อ ๑๐๑ นายกฯ: ๐๙๓-๑๓๔-๓๕๔๓ ปลัด อบต. : ๐๘๖-๑๘๗-๖๓๒๑ | ทุกวัน | ภายใน ๑ วันทำการ | - |
| ร้องเรียนผ่านเว็บไซต์ -องค์การบริหารส่วนตำบล เชียงบาน www.Chiangban.go.th -ร้องเรียนทาง Face book | ทุกวัน | ภายใน ๑ วันทำการ | - |

๑๐. การบันทึกข้อร้องเรียน

กรอกแบบฟอร์มแบบรับเรื่องการร้องเรียน/ร้องทุกข์

๑๑. การประสานหน่วยงานเพื่อแก้ไขข้อร้องเรียนและการแจ้งกลับผู้ร้องเรียน

-กรณีเป็นการขอข้อมูลข่าวสาร ประสานหน่วยงานผู้ทรงครองเอกสารเจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้อง เพื่อให้ข้อมูลแก่ผู้ร้องขอได้ทันที

-ข้อร้องเรียน ที่เป็นการร้องเรียนเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการขอหน่วยงานจัดทำบันทึกข้อความเสนอไปตามลำดับขั้น

/ - ข้อร้องเรียน...

-ข้อร้องเรียน ที่ไม่อยู่ในอำนาจความรับผิดชอบขององค์การบริหารส่วนตำบล เชียงบาน ให้ดำเนินการประสาน แจ้งหน่วยงานภายนอกที่เกี่ยวข้อง เพื่อให้เกิดความรวดเร็วและถูกต้องชัดเจนในการแก้ไขปัญหาต่อไป

-ข้อร้องเรียนที่มีผลกระทบต่อหน่วยงาน เช่น กรณีผู้ร้องเรียนทำหนังสือร้องเรียนความไม่โปร่งใสในการจัดซื้อจัดจ้าง ให้เจ้าหน้าที่จัดทำบันทึกข้อความเสนอผู้บริหารตามลำดับชั้น เพื่อดำเนินการตรวจสอบและแจ้งผู้ร้องเรียนต่อไป

๑๒.ติดตามการแก้ไขข้อร้องเรียน

รายงานผลการดำเนินการภายใน ๗ - ๑๕ วันทำการ และดำเนินการแจ้งผู้ร้องเรียนทราบต่อไป

๑๓.การรายงานผลการจัดการข้อร้องเรียนของหน่วยงาน

รวบรวมรายงานสรุปข้อร้องเรียน หลังสิ้นปีงบประมาณ เพื่อนำมาวิเคราะห์การจัดการข้อร้องเรียนในภาพรวมของหน่วยงาน เพื่อใช้เป็นแนวทางในการแก้ไข ปรับปรุง พัฒนาองค์กรต่อไป

๑๔.มาตรฐานงาน

การดำเนินการแก้ไขข้อร้องเรียนให้แล้วเสร็จ ภายในระยะเวลาที่กำหนด

-กรณีได้รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ จากช่องทางการร้องเรียน เช่น ร้องเรียนมาด้วยตนเอง/จดหมาย/โทรศัพท์/เว็บไซต์/ Facebook ให้ศูนย์ดำเนินการตรวจสอบและพิจารณาส่งเรื่องให้ผู้ที่เกี่ยวข้องดำเนินการแก้ไขเรื่องร้องเรียนให้แล้วเสร็จภายใน ๗ - ๑๕ วัน

๑๕.แบบฟอร์ม

-แบบฟอร์มการร้องเรียน / ร้องทุกข์

๑๖.จัดทำโดย

ศูนย์รับเรื่องราวร้องเรียน / ร้องทุกข์ สำนักงาน องค์การบริหารส่วนตำบลเชียงบาน ตำบลเชียงบาน อำเภอเชียงคำ จังหวัดพะเยา

เบอร์โทรศัพท์ : ๐-๕๔๔๕-๒๒๒๒ ต่อ ๑๐๑

สายตรงนายก อบต.เชียงบาน : ๐๙๓-๑๓๔-๓๕๔๓

สายตรงปลัด อบต.เชียงบาน : ๐๘๖-๑๘๗-๖๓๒๑

เว็บไซต์ : www.Chiangban.go.th

Face book : <https://th.th.facebook.com/chiangbanlocal>

ภาคผนวก

แบบฟอร์มการร้องเรียน / ร้องทุกข์

องค์การบริหารส่วนตำบลเชียงบาน
๑๖๘ หมู่ที่ ๙ ตำบลเชียงบาน
อำเภอเชียงคำ จังหวัดพะเยา

วันที่.....เดือน.....พ.ศ.....

เรื่อง ร้องทุกข์กรณี.....

เรียน นายองค์การบริหารส่วนตำบลเชียงบาน

ด้วย ข้าพเจ้า (นาย/นาง/นางสาว).....

ที่อยู่ปัจจุบันเลขที่.....หมู่ที่.....ซอย.....ถนน.....

ตำบล.....อำเภอ.....จังหวัด.....

รหัสไปรษณีย์.....โทรศัพท์.....

ขอร้องทุกข์ต่อ องค์การบริหารส่วนตำบลเชียงบาน กรณี.....

ข้าพเจ้าขอความอนุเคราะห์ให้ องค์การบริหารส่วนตำบลเชียงบานดำเนินการ

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณาให้ความอนุเคราะห์ในเรื่องดังกล่าว จักขอบคุณยิ่ง
ขอแสดงความนับถือ

ลงชื่อ.....

(นาย/นาง/นางสาว.....)

ผู้ร้องทุกข์

หมายเลขโทรศัพท์.....