



คู่มือ

การปฏิบัติงานรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์
องค์การบริหารส่วนตำบลดอนข่อย
อำเภอกำแพงแสน จังหวัดนครปฐม

งานกฎหมายและคดี โทร.๐๘๑-๙๘๔๙๑๖๙
สำนักปลัด อบต.ดอนข่อย โทร.๐-๓๔๓๘-๔๕๙๓-๔

<http://www.donkhai.go.th/>

คำนำ

คู่มือการปฏิบัติงานรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ และปัญหาต่างๆ ของศูนย์รับเรื่องร้องเรียน องค์การบริหารส่วนตำบลดอนข่อย อำเภอกำแพงแสน จังหวัดนครปฐม ฉบับนี้ จัดทำขึ้นเพื่อเป็นแนวทางการ ดำเนินการจัดการข้อร้องเรียนของศูนย์รับเรื่องร้องเรียนองค์การบริหารส่วนตำบลดอนข่อย ทั้งนี้ การจัดการ ข้อร้องเรียนจนได้ยุติ มีความรวดเร็ว และมีประสิทธิภาพ เพื่อตอบสนองความต้องการและความคาดหวัง ของผู้รับบริการจำเป็นต้องมีขั้นตอน/กระบวนการ และแนวทางในการปฏิบัติงานที่ชัดเจนและเป็นมาตรฐาน เดียวกัน

ศูนย์รับเรื่องร้องเรียนองค์การบริหารส่วนตำบลดอนข่อย

สารบัญ

เรื่อง	หน้า
๑. หลักการและเหตุผล	๑
๒. สถานที่ตั้ง	๑
๓. หน้าที่ความรับผิดชอบ	๑
๔. วัตถุประสงค์	๑
๕. คำจำกัดความ	๑
๖. แผนผังกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ และปัญหาต่างๆ	๒
๗. ขั้นตอนการปฏิบัติงาน	๓
๘. การรับและตรวจสอบข้อร้องเรียนจากช่องทางต่างๆ	๓
๙. การบันทึกข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ และปัญหาต่างๆ	๓
๑๐. การประสานหน่วยงานเพื่อแก้ไขข้อร้องเรียนและการแจ้งกลับผู้ร้องเรียน	๔
๑๑. การติดตามการแก้ไขข้อร้องเรียน	๔
๑๒. การรายงานสรุปข้อร้องเรียนของหน่วยงาน	๔
๑๓. มาตรฐานงาน	๔
๑๔. แบบฟอร์ม	๔
๑๕. จัดทำโดย	๕
ภาคผนวก	
-แบบฟอร์มหนังสือร้องเรียน/ร้องทุกข์ทั่วไป	

๑. หลักการและเหตุผล

พระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ.๒๕๔๖ ได้กำหนดแนวทางปฏิบัติราชการ มุ่งให้เกิดประโยชน์สุขแก่ประชาชน โดยยึดประชาชนเป็นศูนย์กลาง เพื่อตอบสนอง ความต้องการของประชาชน ให้เกิดความผาสุกและความเป็นอยู่ที่ดีของประชาชน เกิดผลสัมฤทธิ์ต่องานบริการ มีประสิทธิภาพและเกิดความคุ้มค่าในการให้บริการ ไม่มีขั้นตอนการปฏิบัติงานเกินความจำเป็น มีการปรับปรุงภารกิจให้ทันต่อสถานการณ์ ประชาชนได้รับการอำนวยความสะดวกและได้รับการตอบสนองความต้องการ และมีการประเมินผลการให้บริการสม่ำเสมอ

๒. สถานที่ตั้ง

ตั้งอยู่ ณ ที่ทำการองค์การบริหารส่วนตำบลดอนข่อย เลขที่๑๓๘ หมู่ที่ ๓ ตำบลดอนข่อย อำเภอกำแพงแสน จังหวัดนครปฐม

๓. หน้าที่ความรับผิดชอบ

การรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์/ปัญหาต่างๆ และให้บริการข้อมูลข่าวสาร ให้คำปรึกษาหารือปัญหาความต้องการ และข้อเสนอแนะของประชาชน

๔. วัตถุประสงค์

๑. เพื่อให้การดำเนินงานจัดการข้อร้องเรียนขององค์การบริหารส่วนตำบลดอนข่อย มีขั้นตอน/กระบวนการ และแนวทางในการปฏิบัติงานเป็นมาตรฐานเดียวกัน

๒. เพื่อให้มั่นใจว่าได้มีการปฏิบัติตามข้อกำหนด ระเบียบหลักเกณฑ์เกี่ยวกับการจัดการข้อร้องเรียน ที่กำหนดไว้อย่างสม่ำเสมอ และมีประสิทธิภาพ

๕. คำจำกัดความ

ผู้รับบริการ	= ผู้ที่มาใช้บริการจากส่วนราชการและประชาชนทั่วไป
ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	= ผู้ที่ได้รับผลกระทบ ทั้งทางบวกและทางลบ ทั้งทางตรงและทางอ้อม จากการดำเนินการของส่วนราชการ เช่น ประชาชนในชุมชน/หมู่บ้านเขตองค์การบริหารส่วนตำบลดอนข่อย
การจัดการข้อร้องเรียน	= มีความหมายครอบคลุมถึงการจัดการในเรื่อง ข้อร้องเรียน/ข้อเสนอแนะ/ข้อคิดเห็น/คำชมเชย/การสอบถามหรือร้องขอข้อมูล
ผู้ร้องเรียน	= ประชาชนทั่วไป/ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มาติดต่อยังองค์การบริหารส่วนตำบลดอนข่อย ผ่านช่องทางต่างๆ โดยมีวัตถุประสงค์ครอบคลุม การร้องเรียน/การให้ข้อคิดเห็น/การชมเชย/การร้องขอข้อมูล
ช่องทางการรับข้อร้องเรียน	= ช่องทางต่างๆ ที่ใช้ในการรับเรื่องร้องเรียน เช่น ติดต่อด้วยตนเอง ทางโทรศัพท์/เว็บไซต์/Face Book/Line/จดหมาย/ตู้รับฟังความคิดเห็น
เจ้าหน้าที่	= เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบจัดการข้อร้องเรียนของหน่วยงาน

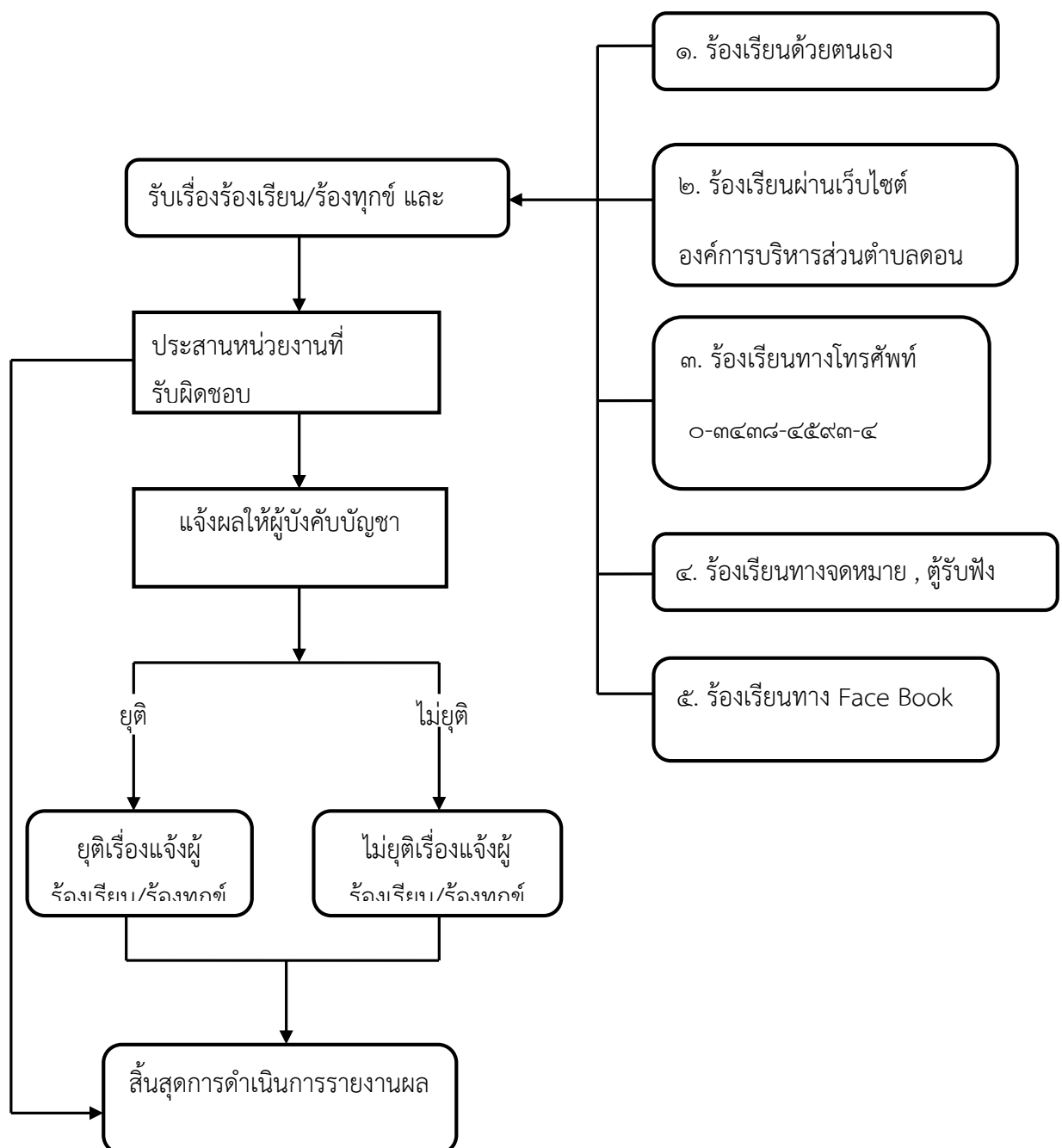
ข้อร้องเรียน

= แบ่งเป็นประเภทต่างๆ เช่น

- ข้อคิดเห็น ข้อเสนอแนะ คำชมเชย สอบถามหรือร้องขอข้อมูล
- การร้องเรียน/ร้องทุกข์ และปัญหาต่างๆ
- การร้องเรียนเกี่ยวกับคุณภาพและการให้บริการของหน่วยงาน
- การร้องเรียนเกี่ยวกับความไม่โปร่งใสของการจัดซื้อจัดจ้าง เป็นต้น

๖. แผนผังกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ และปัญหาต่างๆ

กระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ และปัญหาต่างๆ



๗. ขั้นตอนการปฏิบัติงาน

การแต่งตั้งผู้รับผิดชอบจัดการข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ และปัญหาต่างๆ ของหน่วยงาน

๗.๑ จัดตั้งศูนย์/จุดรับข้อร้องเรียนของหน่วยงาน

๗.๒ จัดทำคำสั่งแต่งตั้งคณะกรรมการดำเนินการ

๗.๓ แจ้งผู้รับผิดชอบตามคำสั่งองค์การบริหารส่วนตำบลดอนข่อยทราบ เพื่อความสะดวกในการประสานงาน

๘. การรับและตรวจสอบข้อร้องเรียนจากช่องทางต่างๆ

ดำเนินการรับและติดตามตรวจสอบข้อร้องเรียนที่เข้ามายังหน่วยงานจากช่องทางต่างๆ โดยมีข้อปฏิบัติตามที่กำหนด ดังนี้

ช่องทาง	ความถี่ในการตรวจสอบช่องทาง	ระยะเวลาดำเนินการรับข้อร้องเรียนเพื่อประสานหาทางแก้ไข	หมายเหตุ
ร้องเรียนด้วยตนเอง ณ ที่ทำการ องค์การบริหารส่วนตำบลดอนข่อย	ทุกครั้งที่มีผู้ร้องเรียน	ภายใน ๑ วันทำการ	-
ร้องเรียนผ่านเว็บไซต์ http://www.donkhai.go.th	ทุกวัน	ภายใน ๑ วันทำการ	-
ร้องเรียนทางโทรศัพท์ โทร.๐-๓๔๓๘-๔๕๙๓-๔	ทุกวัน	ภายใน ๑ วันทำการ	-
ร้องเรียนทางจดหมาย , ตู้รับฟังความคิดเห็น	ทุกครั้งที่มีผู้ร้องเรียน	ภายใน ๑ วันทำการ	-
ร้องเรียนทาง Face Book	ทุกวัน	ภายใน ๑ วันทำการ	-

๙. การบันทึกข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ และปัญหาต่างๆ

๙.๑ กรอกรูปแบบฟอร์มบันทึกข้อร้องเรียน โดยมีรายละเอียดดังนี้

- เรื่องร้องเรียน
- ชื่อ-สกุล ผู้ร้องเรียน
- ที่อยู่ หมายเลขโทรศัพท์
- รายละเอียดการร้องเรียนและสถานที่เกิดเหตุ

๙.๒ ทุกช่องทางที่มีการร้องเรียน เจ้าหน้าที่ ต้องจัดทำบันทึกข้อความร้องเรียนรายงานผู้บังคับบัญชา

๑๐. การประสานหน่วยงานเพื่อแก้ไขข้อร้องเรียนและการแจ้งกลับผู้ร้องเรียน

- กรณีเป็นการขอข้อมูลข่าวสาร ประสานหน่วยงานผู้ครอบครองเอกสารเจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้องเพื่อให้ข้อมูลแก่ผู้ร้องขอได้ทันที
- ข้อร้องเรียน ที่เป็นการร้องเรียนเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการของหน่วยงาน เช่น ไฟฟ้า สาธารณะการจัดเก็บเก็บขยะมูลฝอย ตัดต้นไม้ กลิ่นเหม็นรบกวน ผุ่นละออง เสียงดังรบกวน เป็นต้น จัดทำบันทึกข้อความเสนอไปยังผู้บริหารเพื่อสั่งการหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง โดยเบื้องต้นอาจโทรศัพท์แจ้งไปยังหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง
- ข้อร้องเรียน ที่ไม่อยู่ในอำนาจความรับผิดชอบขององค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งกระพังโหม ให้ดำเนินการประสานแจ้งหน่วยงานภายนอกที่เกี่ยวข้อง เพื่อให้เกิดความรวดเร็วและถูกต้องชัดเจนในการแก้ไขปัญหาต่อไป
- ข้อร้องเรียน ที่ส่งผลกระทบต่อหน่วยงาน เช่น กรณีผู้ร้องเรียนทำหนังสือร้องเรียนไม่โปร่งใสในการจัดซื้อจัดจ้างให้เจ้าหน้าที่จัดทำบันทึกข้อความเพื่อเสนอผู้บริหารพิจารณาสั่งการไปยังหน่วยงานที่รับผิดชอบเพื่อดำเนินการตรวจสอบและแจ้งผู้ร้องเรียนต่อไป

๑๑. การติดตามการแก้ไขข้อร้องเรียน

เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบและหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง รายงานผลให้ทราบภายใน ๑๕ วันทำการ เพื่อจะได้แจ้งผู้ร้องเรียนทราบ และรายงานไปยังหน่วยงานที่เกี่ยวข้องต่อไป เช่น ศูนย์ดำรงธรรมอำเภอกำแพงแสน เป็นต้น

๑๒. การรายงานสรุปข้อร้องเรียนของหน่วยงาน

- รวบรวมรายงานสรุปข้อร้องเรียน ประจำปีละ ๒ ครั้ง
 - ทุกวันที่ ๓๑ มีนาคมของทุกปี
 - ทุกวันที่ ๓๐ กันยายนของทุกปี

รายงานให้ผู้บริหารองค์การบริหารส่วนตำบลดอนข่อยทราบ เพื่อนำมาวิเคราะห์การจัดการข้อร้องเรียนในภาพรวมของหน่วยงาน เพื่อใช้เป็นแนวทางในการแก้ไข ปรับปรุง พัฒนางองค์กรต่อไป

๑๓. มาตรฐานงาน

การดำเนินการแก้ไขข้อร้องเรียนให้แล้วเสร็จ ภายในระยะเวลาที่กำหนด

- กรณีได้รับเรื่องร้องเรียน จากช่องทางการร้องเรียน เช่น ร้องเรียนด้วยตนเอง/จดหมาย/ผู้รับฟังความคิดเห็น/เว็บไซต์/โทรศัพท์/ Face book/Line ให้ศูนย์รับเรื่องร้องเรียนขององค์การบริหารส่วนตำบลดอนข่อย ดำเนินการตรวจสอบและพิจารณาส่งเรื่องต่อให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ดำเนินการแก้ไขเรื่องร้องเรียนให้แล้วเสร็จภายใน ๑๕ วันทำการ

๑๔. แบบฟอร์ม

- แบบฟอร์มแบบคำร้องขอข้อมูลข่าวสารของราชการ
- แบบฟอร์มคำร้อง
- แบบฟอร์มแบบสอบถามการศึกษาผลกระทบสิ่งแวดล้อมเบื้องต้น
- แบบฟอร์มแบบตรวจแนะนำของเจ้าพนักงาน ตามพระราชบัญญัติการสาธารณสุข พ.ศ.๒๕๓๕

๑๕. จัดทำโดย

ศูนย์รับเรื่องร้องเรียนองค์การบริหารส่วนตำบลดอนข่อย อำเภอกำแพงแสน จังหวัด

นครปฐม

- เบอร์โทรศัพท์ ๐-๓๔๓๘-๔๕๔๓-๔
- เบอร์โทรสาร
- เว็บไซต์ www.donkhai.go.th
- Face book [อบต.ดอนข่อย](#)
- ผู้รับฟังความคิดเห็น

ภาคผนวก

ศูนย์ดำรงธรรมฯ

รับที่.....

วันที่.....

เวลา.....

แบบแจ้งเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์

เขียนที่.....

อำเภอกำแพงแสน จังหวัดนครปฐม

วันที่.....

เรื่อง

เรียน นายกองค์การบริหารส่วนตำบลดอนข่อย

ด้วยข้าพเจ้า.....อายุ.....ปี สัญชาติ.....

เชื้อชาติ.....อยู่บ้านเลขที่.....หมู่ที่.....ตำบล.....อำเภอ.....

จังหวัด.....เบอร์โทรศัพท์.....อาชีพ.....

มีความประสงค์ขอร้องเรียนร้องทุกข์/ขอให้ดำเนินการ ดังนี้.....

.....

.....

.....

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณาดำเนินการต่อไป

ขอแสดงความนับถือ

(ลงชื่อ).....ผู้ยื่นคำร้อง

(.....)

คณะกรรมการศูนย์ดำรงธรรมฯ พิจารณาแล้ว

☐ ดำเนินการ.....

☐ ประสานหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง.....

☐ ยุติเรื่อง/แจ้งผลการดำเนินการแก่ผู้ยื่นคำร้อง

☐ อื่นๆ.....

(ลงชื่อ).....ประธานกรรมการฯ

(นายวีระศักดิ์ ศักดิ์สกุลพรชัย)

นายกองค์การบริหารส่วนตำบลดอนข่อย

