

คู่มือปฏิบัติงาน

การรับเรื่องร้องเรียน – ร้องทุกข์



สำนักปลัด
องค์การบริหารส่วนตำบลหนองกอมเกาะ
อำเภอเมือง จังหวัดหนองคาย

คำนำ

คู่มือปฏิบัติงานด้านการร้องเรียน/ร้องทุกข์(เรื่องร้องเรียนทั่วไป และเรื่องร้องเรียนการจัดซื้อจัดจ้าง) ขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองกอมเกาะ จัดทำขึ้นเพื่อเป็นกรอบหรือแนวทางในการปฏิบัติงานด้านรับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ ผ่านศูนย์รับเรื่องร้องเรียนขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองกอมเกาะ ทั้งในเรื่องร้องเรียนทั่วไปและเรื่องเรียนด้านการจัดซื้อ จัดจ้าง ตอบสนองนโยบายของรัฐ ตามพระราชบัญญัติว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๔๖ ได้กำหนดแนวทางปฏิบัติราชการ มุ่งให้เกิดประโยชน์สุขแก่ประชาชนโดยยึดประชาชนเป็นศูนย์กลาง เพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชน ให้เกิดความผาสุกและความเป็นอยู่ที่ดีของประชาชน เกิดผลสัมฤทธิ์ต่องาน บริการมีประสิทธิภาพและเกิดความคุ้มค่าในการให้บริการ ไม่มีขั้นตอนปฏิบัติงานเกินความจำเป็น มีการปรับปรุงภารกิจ ให้ทันต่อสถานการณ์ ประชาชนได้รับการอำนวยความสะดวกและได้รับการตอบสนองความต้องการ และมีการประเมินผลการทำงานให้บริการสม่ำเสมอ ทั้งนี้การจัดการข้อร้องเรียนจนได้ข้อยุติ ให้มีความรวดเร็วและมีประสิทธิภาพ เพื่อตอบสนองความต้องการและความคาดหวังของผู้รับบริการจำเป็นต้องมีขั้นตอน/กระบวนการ และแนวทางในการปฏิบัติงานที่ชัดเจนและเป็นมาตรฐานเดียวกัน

สำนักปลัด

องค์การบริหารส่วนตำบลหนองกอมเกาะ

สารบัญ

เนื้อหา	หน้า
ส่วนที่ ๑ บทนำ	๑
ส่วนที่ ๒ ขั้นตอนการปฏิบัติงาน	
กรณีรับเรื่องร้องเรียนจากประชาชน	๒
ขั้นตอนการปฏิบัติงาน	๒
ตารางขั้นตอนการปฏิบัติงาน	๒
แผนผังขั้นตอนการปฏิบัติงาน	๔
กรณีรับเรื่องร้องเรียนจากหน่วยงานอื่นๆ	๕
ขั้นตอนการปฏิบัติงาน	๕
ตารางขั้นตอนการปฏิบัติงาน	๕
แผนผังขั้นตอนการปฏิบัติงาน	๗
กรณีประสานงานกับหน่วยงานอื่นๆ	๘
ขั้นตอนการปฏิบัติงาน	๘
ตารางขั้นตอนการปฏิบัติงาน	๘
แผนผังขั้นตอนการปฏิบัติงาน	๙
ส่วนที่ ๓ เบ็ดเตล็ด	
เอกสารประกอบการร้องเรียน/ร้องทุกข์	๑๐
ช่องทางการรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์	๑๐

ส่วนที่ ๑

บทนำ

ตามพระราชบัญญัติสภาตำบลและองค์การบริหารส่วนตำบล พ.ศ. ๒๕๓๗ แก้ไขเพิ่มเติม (ฉบับที่ ๖) พ.ศ. ๒๕๕๒ มาตรา ๖๖ องค์การบริหารส่วนตำบลมีอำนาจหน้าที่ในการพัฒนาตำบลทั้งในด้านเศรษฐกิจ สังคมและวัฒนธรรม มาตรา ๖๙/๑ การปฏิบัติงานตามอำนาจหน้าที่ขององค์การบริหารส่วนตำบลต้องเป็นเพื่อประโยชน์สุขของประชาชน โดยใช้วิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี ในการแก้ไขปัญหาเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียน – ร้องทุกข์ในด้านต่างๆ

เพื่อให้การแก้ไขปัญหาข้อร้องเรียน – ร้องทุกข์ของประชาชน เป็นไปตามกระบวนการโดยอาศัยหลักธรรมาภิบาล องค์การบริหารส่วนตำบลหนองกอมเกาะ จำเป็นต้องยึดหลักระเบียบข้อกฎหมายในการแก้ไขปัญหาการร้องเรียน – ร้องทุกข์ที่เกิดขึ้นในพื้นที่โดยเคร่งครัด ให้เกิดประโยชน์สุขแก่ประชาชน และได้รับการแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนต่างๆ อย่างเท่าเทียมและเสมอภาค เกิดความปลอดภัยสงบสุขของสังคมส่วนรวม

ส่วนที่ ๒

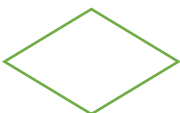
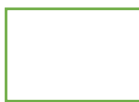
ขั้นตอนการปฏิบัติงาน

กรณีรับเรื่องร้องเรียนจากประชาชน

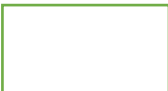
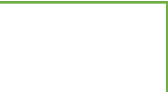
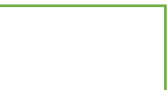
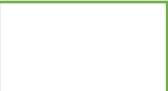
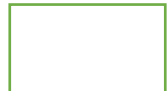
ขั้นตอนการปฏิบัติงาน

๑. ประชาชนผู้ได้รับความเดือดร้อน ยื่นใบคำร้องทั่วไป เพื่อแจ้งเรื่องที่ได้รับความสะดวก
๒. เจ้าหน้าที่พิจารณาว่าคำร้องทุกข้ออยู่ในอำนาจหน้าที่หรือไม่ หากเห็นว่าไม่อยู่ในอำนาจหน้าที่ของ อบต. จัดส่งคำร้องทุกข้อนั้นไปยังศูนย์ดำรงธรรมอำเภอ ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัด หรือหน่วยงานที่เกี่ยวข้องเพื่อดำเนินการต่อไป
๓. แต่งตั้งคณะทำงานตรวจสอบเรื่องร้องเรียน
๔. คณะทำงานประชุมพิจารณาดำเนินการแก้ไขปัญหา
๕. ส่งหนังสือแจ้งขอเข้าตรวจสอบ หรือเชิญร่วมเจรจาระหว่างผู้ร้องเรียนและผู้ถูกร้องเรียน
๖. บันทึกการรายงานการตรวจสอบและแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียนให้ผู้บริหารทราบ โดยอ้างถึงข้อกฎหมายที่เกี่ยวข้องด้วย
๗. อาจมีการทำบันทึกข้อตกลงการไกล่เกลี่ยระงับข้อพิพาทในบางกรณี
๘. แจ้งผลการตรวจสอบให้ผู้ร้องทราบ ภายใน ๑๕ วัน ไม่ว่าจะดำเนินการแก้ไขปัญหาได้หรือไม่ อาจจะเป็นเพียงการแจ้งความคืบหน้าของการดำเนินการก็ได้
๙. ติดตามผลการแก้ไขปัญหาจนกว่าเรื่องจะยุติ และแจ้งผลให้ผู้ร้องทราบอีกครั้ง
 - ๙.๑ กรณีประสานไปยัง อบต. อื่น หรือหน่วยงานของรัฐที่เกี่ยวข้อง จะขอทราบผลการดำเนินการแก้ไขปัญหาความสะดวกของประชาชนเมื่อครบ ๓๐ วัน
 - ๙.๒ กรณีไม่มีการรายงานผลการดำเนินการให้ทราบ จะติดตามทวงถามครั้งที่ ๑ เมื่อครบกำหนด ๑๕ วัน และติดตามทวงถามครั้งที่ ๒ เมื่อครบกำหนด ๗ วัน
 - ๙.๓ กรณีหลังจากทวงถามแล้ว ยังไม่มีการรายงานผลการดำเนินการให้ทราบ จะรายงานศูนย์ดำรงธรรมจังหวัด และแจ้งสำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรีทราบต่อไป

ตารางขั้นตอนการปฏิบัติงาน

ลำดับที่	กระบวนการ	รายการปฏิบัติ	เวลาที่ใช้
๑		ประชาชนผู้ได้รับความเดือดร้อน ยื่นใบคำร้องทั่วไปเพื่อแจ้งเรื่องที่ได้รับความสะดวก	๑ ชั่วโมง
๒		เจ้าหน้าที่พิจารณาว่าคำร้องทุกข้ออยู่ในอำนาจหน้าที่หรือไม่ หากเห็นว่าไม่อยู่ในอำนาจหน้าที่ของ อบต. จัดส่งคำร้องทุกข้อนั้นไปยังศูนย์ดำรงธรรมอำเภอ ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัด หรือหน่วยงานที่เกี่ยวข้องเพื่อดำเนินการต่อไป	๓ ชั่วโมง
๓		แต่งตั้งคณะทำงานตรวจสอบเรื่องร้องเรียน	๑ วัน

ตารางขั้นตอนการปฏิบัติงาน (ต่อ)

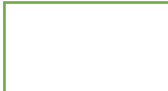
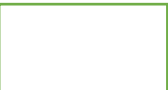
ลำดับที่	กระบวนการ	รายการปฏิบัติ	เวลาที่ใช้
๔		คณะทำงานประชุมพิจารณาดำเนินการแก้ไขปัญหา	๑ วัน
๕		ส่งหนังสือแจ้งขอเข้าตรวจสอบ หรือเชิญร่วมเจรจาระหว่างผู้ร้องเรียนและผู้ถูกร้องเรียน	๓ วัน
๖		บันทึกรายงานการตรวจสอบและแก้ไขปัญหารื่องร้องเรียนให้ผู้บริหารทราบ โดยอ้างถึงข้อกฎหมายที่เกี่ยวข้องด้วย	๑ วัน
๗		อาจมีการบันทึกข้อตกลงการไกล่เกลี่ยระงับข้อพิพาทในบางกรณี	๑ วัน
๘		แจ้งผลการตรวจสอบให้ผู้ร้องทราบ ภายใน ๑๕ วัน ไม่ว่าจะดำเนินการแก้ไขปัญหได้แล้วหรือไม่ อาจจะเป็นเพียงการแจ้งความคืบหน้าของการดำเนินงานก็ได้	๑๕ วัน นับตั้งแต่วัน รับเรื่อง
๙		ติดตามผลการแก้ไขปัญหากว่าเรื่องจะยุติ และแจ้งผลให้ผู้ร้องทราบอีกครั้ง	๓๐ วัน นับตั้งแต่วัน รับเรื่อง

กรณีรับเรื่องร้องเรียนจากหน่วยงานอื่นๆ

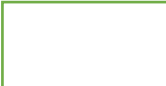
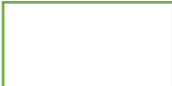
ขั้นตอนการปฏิบัติงาน

๑. รับหนังสือแจ้งเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์จากหน่วยงาน
๒. แต่งตั้งคณะทำงานตรวจสอบเรื่องร้องเรียน
๓. คณะทำงานประชุมพิจารณาดำเนินการแก้ไขปัญหา
๔. ส่งหนังสือแจ้งขอเข้าตรวจสอบพื้นที่กับผู้เกี่ยวข้อง
๕. บันทึกการรายงานการตรวจสอบและแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียนให้ผู้บริหารทราบ โดยอ้างถึงข้อกฎหมายที่เกี่ยวข้องด้วย
๖. อาจมีการทำบันทึกข้อตกลงการไกล่เกลี่ยระงับข้อพิพาทในบางกรณี
๗. แจ้งผลการตรวจสอบให้หน่วยงานต้นเรื่องทราบ ภายใน ๑๕ วัน มาว่าจะดำเนินการแก้ไขปัญหาได้หรือไม่ อาจจะเป็นเพียงการแจ้งความคืบหน้าของการดำเนินงานก็ได้
๘. ติดตามผลการแก้ไขปัญหาจนกว่าเรื่องจะยุติ และแจ้งผลให้หน่วยงานต้นเรื่องทราบอีกครั้ง
 - ๘.๑ กรณีประสานไปยัง อปท. อื่น หรือหน่วยงานของรัฐที่เกี่ยวข้อง จะขอทราบผลการดำเนินการแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนของประชาชนเมื่อครบ ๓๐ วัน
 - ๘.๒ กรณีไม่มีการรายงานผลการดำเนินการให้ทราบ จะติดตามทวงถามครั้งที่ ๑ เมื่อครบกำหนด ๑๕ วัน และติดตามทวงถามครั้งที่ ๒ เมื่อครบกำหนด ๗ วัน
 - ๘.๓ กรณีหลังจากทวงถามแล้ว ยังไม่มีการรายงานผลการดำเนินการให้ทราบ จะรายงานศูนย์ดำรงธรรมจังหวัด และแจ้งสำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรีทราบต่อไป

ตารางขั้นตอนการปฏิบัติงาน

ลำดับที่	กระบวนการ	รายการปฏิบัติ	เวลาที่ใช้
๑		รับหนังสือแจ้งเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์	๑ ชั่วโมง
๒		แต่งตั้งคณะทำงานตรวจสอบเรื่องร้องเรียน	๓ ชั่วโมง
๓		คณะทำงานประชุมพิจารณาดำเนินการแก้ไขปัญหา	๑ วัน
๔		ส่งหนังสือแจ้งเข้าตรวจสอบพื้นที่กับผู้เกี่ยวข้อง	๑ วัน
๕		บันทึกการรายงานการตรวจสอบและแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียนให้ผู้บริหารทราบ โดยอ้างถึงข้อกฎหมายที่เกี่ยวข้องด้วย	๑ วัน

ตารางขั้นตอนการปฏิบัติงาน (ต่อ)

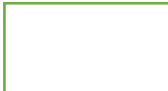
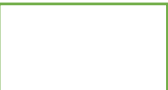
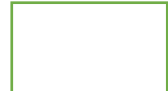
ลำดับที่	กระบวนการ	รายการปฏิบัติ	เวลาที่ใช้
๖		อาจมีการบันทึกข้อตกลงการไกล่เกลี่ยระงับข้อพิพาทในบางกรณี	๑ วัน
๗		แจ้งผลการตรวจสอบให้ผู้ร้องทราบ ภายใน ๑๕ วัน ไม่ว่าจะดำเนินการแก้ไขปัญหได้แล้วหรือไม่ อาจจะเป็นเพียงการแจ้งความคืบหน้าของการดำเนินงานก็ได้	๑๕ วัน นับตั้งแต่วัน รับเรื่อง
๘		ติดตามผลการแก้ไขปัญหาจนกว่าเรื่องจะยุติ และแจ้งผลให้ผู้ร้องทราบอีกครั้ง	๓๐ วัน นับตั้งแต่วัน รับเรื่อง

กรณีประสานงานกับหน่วยงานอื่นๆ

ขั้นตอนการปฏิบัติงาน

๑. ประชาชนผู้ได้รับความเดือดร้อน ยื่นใบคำร้องทั่วไป เพื่อแจ้งเรื่องที่ได้รับความสะดวก
๒. ประสานหน่วยงานอื่นที่เกี่ยวข้องให้ร่วมตรวจสอบหรือขอข้อมูลประกอบ
๓. แต่งตั้งคณะกรรมการตรวจสอบข้อเท็จจริงเรื่องร้องเรียน
๔. คณะกรรมการร่วมประชุมพิจารณาดำเนินการแก้ไขปัญหา
๕. รายงานการตรวจสอบและแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียนให้ผู้บริหารทราบ โดยอ้างถึงข้อกฎหมายที่เกี่ยวข้องด้วย
๖. ติดตามผลการแก้ไขปัญหาจนกว่าเรื่องจะยุติ และแจ้งผลให้ผู้ร้องทราบอีกครั้ง
 - ๖.๑ กรณีประสานไปยัง อปท. อื่น หรือหน่วยงานของรัฐที่เกี่ยวข้อง จะขอทราบผลการดำเนินการแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนของประชาชนเมื่อครบ ๓๐ วัน
 - ๖.๒ กรณีไม่มีการรายงานผลการดำเนินการให้ทราบ จะติดตามทวงถามครั้งที่ ๑ เมื่อครบกำหนด ๑๕ วัน และติดตามทวงถามครั้งที่ ๒ เมื่อครบกำหนด ๗ วัน
 - ๖.๓ กรณีหลังจากทวงถามแล้ว ยังไม่มีการรายงานผลการดำเนินการให้ทราบ จะรายงานศูนย์ดำรงธรรมจังหวัด และแจ้งสำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรีทราบต่อไป

ตารางขั้นตอนการปฏิบัติงาน (ต่อ)

ลำดับที่	กระบวนการ	รายการปฏิบัติ	เวลาที่ใช้
๑		ประชาชนผู้ได้รับความเดือดร้อน ยื่นใบคำร้องทั่วไป เพื่อแจ้งเรื่องแจ้งเรื่องที่ได้รับความสะดวก	๑ ชั่วโมง
๒		ประสานหน่วยงานอื่นที่เกี่ยวข้องให้ร่วมตรวจสอบหรือขอข้อมูลประกอบ	๗ วัน
๓		แต่งตั้งคณะกรรมการตรวจสอบข้อเท็จจริงเรื่องร้องเรียน	๑ วัน
๔		คณะกรรมการร่วมประชุมพิจารณาดำเนินการแก้ไขปัญหา	๓ วัน
๕		รายงานการตรวจสอบและแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียนให้ผู้บริหารทราบ โดยอ้างถึงข้อกฎหมายที่เกี่ยวข้องด้วย	๑ วัน
๖		ติดตามผลการแก้ไขปัญหาจนกว่าเรื่องจะยุติ	๓๐ วัน นับตั้งแต่วัน รับเรื่อง

ส่วนที่ ๓ เบ็ดเตล็ด

เอกสารประกอบการร้องเรียน/ร้องทุกข์

- | | |
|---|--------------|
| ๑. ใบคำร้องทั่วไป | จำนวน ๑ ฉบับ |
| ๒. ใบมอบฉันทะ (ถ้ามี) | จำนวน ๑ ฉบับ |
| ๓. สำเนาบัตรประจำตัวประชาชน (กรณีมอบฉันทะ) | จำนวน ๑ ชุด |
| ๔. ภาพถ่ายสถานที่ (ถ้ามี) | จำนวน ๑ ชุด |
| ๕. บัญชีรายชื่อผู้ร้อง (กรณีมีผู้เดือดร้อนหลายคน) | จำนวน ๑ ชุด |

ช่องทางการรับเรื่อง

๑. ร้องเรียนด้วยตนเองที่
 - ศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์องค์การบริหารส่วนตำบลหนองกอมเกาะ
๒. ร้องเรียนผ่านเว็บไซต์
 - <http://www.nongkomkor.go.th>
๓. ร้องเรียนทางโทรศัพท์/โทรสาร
 - ๐ ๔๒๔๖ ๗๑๙๕
๔. ร้องเรียนทาง Face Book
 - องค์การบริหารส่วนตำบลหนองกอมเกาะ
 - <http://www.facebook.com/องค์การบริหารส่วนตำบลหนองกอมเกาะ>
๕. ร้องเรียนทางไปรษณีย์
 - องค์การบริหารส่วนตำบลหนองกอมเกาะ หมู่ที่ ๓ ตำบลหนองกอมเกาะ อำเภอเมือง
จังหวัดหนองคาย ๔๓๐๐๐