



คู่มือการปฏิบัติงาน
เรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์

งานนิติการ สำนักปลัด
องค์การบริหารส่วนตำบลปากกลาง
อำเภอปัว จังหวัดน่าน

คำนำ

องค์การบริหารส่วนตำบลปากกลาง ได้จัดทำคู่มือการปฏิบัติงานในเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ เพื่อใช้สำหรับ ให้เจ้าหน้าที่ขององค์การบริหารส่วนตำบลปากกลาง ผู้รับผิดชอบงานนิติการใช้เป็นเครื่องมือในการปฏิบัติงานในแต่ละภารกิจ ป้องกันปัญหาการไม่ได้ ได้รับความเป็นธรรมหรือการเลือกปฏิบัติและรวมถึงการป้องกันการละเว้นการปฏิบัติหน้าที่ ซึ่งเทศบาลได้กำหนด กระบวนการดำเนินงาน ขั้นตอนการปฏิบัติงาน และกำหนดช่องทางการร้องเรียน/ร้องทุกข์ รวมถึงกำหนดหน่วยงาน หรือผู้ที่รับผิดชอบไว้แล้ว

องค์การบริหารส่วนตำบลปากกลาง หวังเป็นอย่างยิ่งว่า คู่มือการปฏิบัติงานที่ได้จัดทำขึ้นนี้ จะเกิดประโยชน์สูงสุดแก่เจ้าหน้าที่ขององค์การบริหารส่วนตำบลปากกลางที่สามารถนำมาเป็นเครื่องมือในการดำเนินการและให้บริการกับประชาชนผู้ร้องเรียน/ร้องทุกข์ อย่างมีประสิทธิภาพต่อไป

สารบัญ

	หน้า
คำนำ	
1. วัตถุประสงค์	๔
2. ขอบเขต	๔
3. คำจำกัดความ	๔
4. หน้าที่ความรับผิดชอบ	๔
5. ขั้นตอนวิธีการปฏิบัติเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์	
5.1 การรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์	5
5.2 ช่องทางการเข้าถึงบริการ	5
5.3 การรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์	6
6. ขั้นตอนการจัดการเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์	
6.1 การจัดการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์	7
6.1.1 แผนผังปฏิบัติงานเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์	8
6.1.2 ขั้นตอนการให้บริการข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์	9
6.1.3 การส่งต่อเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์	10
6.1.4 การตรวจสอบข้อเท็จจริงเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์	10
6.1.5 การตอบเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์	10
6.1.6 การติดตามผลเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์	10
6.1.7 การรวบรวมข้อมูล	10
6.2 ผู้รับร้องขอรับการรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์	11
6.3 แบบฟอร์มที่ใช้ในการรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์	11
7. มาตรฐานงานการรับและตอบข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์	12
8. ระบบติดตามและประเมินผล	12
9. ประโยชน์ที่ได้รับ	12

คู่มือการปฏิบัติงานเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ขององค์การบริหารส่วนตำบลปากกลาง

1. วัตถุประสงค์

คู่มือปฏิบัติงานฉบับนี้จัดทำขึ้น เพื่อให้เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานร้องเรียน/ร้องทุกข์ของเทศบาลสามารถดำเนินการจัดการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ เป็นระบบมีมาตรฐานในการจัดการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ เริ่มตั้งแต่ขั้นตอนการรับข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์จากผู้รับบริการหรือหน่วยงานที่ส่งเรื่องการวิเคราะห์เรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ เพื่อเสนอผู้บริหารพิจารณาให้ความเห็นชอบการส่งเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องตรวจสอบข้อเท็จจริง การติดตามประเมินผล การรายงานผลการตรวจสอบข้อเท็จจริง และการยุติเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ โดยให้เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ และประสิทธิผล รวดเร็วและทันต่อสถานการณ์ โดยประชาชนได้รับความพึงพอใจสูงสุด บนพื้นฐานความเป็นธรรมกับคู่กรณีทุกฝ่าย

2. ขอบเขต

เพื่อดำเนินการตรวจสอบข้อเท็จจริงเรื่องราว รวบรวมหลักฐาน การวิเคราะห์ข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ และรายงานผลการดำเนินการติดตามประเมินผล และรวบรวมเสนอนายกองค์การบริหารส่วนตำบลปากกลาง เพื่อพิจารณาให้ความเห็นชอบ ส่งการต่อไป

3. คำจำกัดความ

“ เรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ” หมายถึง ประเด็นปัญหาต่างๆ ที่ผู้ร้องเรียนแจ้งผ่านช่องทางต่างๆ เช่น ทางโทรศัพท์ ไปรษณีย์ หนังสือภายนอก เว็บไซต์ขององค์การบริหารส่วนตำบล สื่ออิเล็กทรอนิกส์ ติดต่อกับตนเอง และหน่วยงานอื่น เนื่องจากไม่ได้รับบริการตามสิทธิที่กำหนดผู้รับบริการไม่ได้ ได้รับความสะดวกตามสมควร และไม่ได้รับความเป็นธรรมจากการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่รัฐทำให้ได้รับความเดือดร้อน อันเนื่องมาจากการดำเนินนโยบายของเทศบาลหรือกฎหมายที่เกี่ยวข้อง ซึ่งอยู่ในอำนาจที่องค์การบริหารส่วนตำบลที่จะดำเนินการต่อไปได้

“ผู้รับบริการ” หมายถึง ผู้ร้องเรียน/ร้องทุกข์หรือผู้ที่มาปรึกษา/ผู้มีส่วนได้เสีย รวมถึงส่วนราชการหรือองค์กรเอกชนที่ส่งข้อร้องเรียน

๔. หน้าที่ความรับผิดชอบ

นายกองค์การบริหารส่วนตำบลปากกลาง มีหน้าที่ อนุมัติ ควบคุม กำกับดูแลการปฏิบัติงานและติดตามผลการดำเนินงานเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์

ปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลปากกลาง มีหน้าที่ดำเนินการควบคุม ดูแล ติดตามการปฏิบัติและสรุปการดำเนินงาน เกี่ยวกับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์

หัวหน้าสำนักปลัด	มีหน้าที่รับผิดชอบเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์เกี่ยวกับการบริหารงานบุคคล ฯ ด้านงานแผนงานและงบประมาณ รวมทั้งการจัดทำแผนการปฏิบัติงาน ด้านการสาธารณสุข ติดตาม และสรุปการดำเนินงานเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์
ผู้อำนวยการกองคลัง	มีหน้าที่รับผิดชอบเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์เกี่ยวกับการบริหารงานคลัง การการรับเงิน เบิกจ่ายเงิน งานพัสดุ
ผู้อำนวยการกองช่าง	มีหน้าที่รับผิดชอบเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์เกี่ยวกับการงานก่อสร้าง ควบคุมอาคาร งานประปา งานไฟฟ้า
ผู้อำนวยการกองศึกษา	มีหน้าที่รับผิดชอบเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์เกี่ยวกับด้านการศึกษา

5. ขั้นตอนวิธีการปฏิบัติเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์

5.1 การรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์

1. เรื่องร้องเรียนที่เป็นอักษรผ่านทางช่องทางต่างๆ เช่น ไปรษณีย์ หนังสือ เว็บไซต์หรือสื่ออิเล็กทรอนิกส์ ติดต่อด้วยตนเอง และจากหน่วยงานอื่นๆ ดำเนินการรับเรื่อง ตามระบบสารบรรณ

2. เรื่องร้องเรียนที่ไม่เป็นลายลักษณ์อักษร กรณีที่ประชาชนร้องเรียนทางโทรศัพท์ หรือมาติดต่อด้วยตนเองโดยไม่มีหนังสือร้องเรียน เจ้าหน้าที่จะต้องสอบถามและกรอกข้อมูลลงในแบบฟอร์มรับเรื่อง ร้องเรียน โดยมีรายละเอียดดังนี้

- รายละเอียดของผู้ร้องเรียน ได้แก่ ชื่อ ที่อยู่หรือหมายเลขโทรศัพท์ที่สามารถติดต่อได้ทั้งนี้ผู้ร้องเรียนบางรายไม่ประสงค์แสดงตน โดยไม่แจ้งข้อมูลเกี่ยวกับตนเอง จะต้องตรวจสอบข้อเท็จจริงว่ามีข้อมูลน่าเชื่อถือเพียงใด

- รายละเอียดของเรื่องที่ต้องการร้องเรียน โดยสอบถามให้ได้ประเด็นที่ชัดเจนว่าต้องการร้องเรียนเรื่องอะไร เกี่ยวข้องกับบุคคลหรือองค์กรใด รายละเอียดของปัญหาที่ส่งผลกระทบต่อผู้ร้องเรียน ทั้งนี้เจ้าหน้าที่ของทุกหน่วยงานจะต้องสามารถรับเรื่องได้ทันที แม้จะเป็นเรื่องที่เกี่ยวข้องกับหน่วยงานอื่น เพื่ออำนวยความสะดวกและไม่ทำให้ผู้ร้องเรียนเกิดความไม่พอใจ จากนั้นแจ้งให้ผู้ร้องเรียนทราบขั้นตอนและระยะเวลาในการดำเนินการ หากไม่ได้รับการตอบกลับภายใน 15 วันทำการสามารถสอบถามได้ที่หมายเลขโทรศัพท์ 054-050151 ต่อ 16

5.2 ช่องทางการเข้าถึงบริการ

(1) โทรศัพท์สายด่วน โดยตรงของนายกองค์การบริหารส่วนตำบลปากกลาง 081-9923649 และ ปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลปากกลาง 098-9324988 ตลอด 24 ชม.

(2) โทรศัพท์สำนักงานองค์การบริหารส่วนตำบลปากกลาง หมายเลขโทรศัพท์ 054-718426

(3) มาแจ้งด้วยตัวเอง ณ ที่ทำการองค์การบริหารส่วนตำบลปากกลาง

(4) เว็บไซต์องค์การบริหารส่วนตำบลปากกลาง www.paklang.go.th

(5) เฟสบุ๊ก อบต.ปากกลาง อ.ปัว จ.น่าน

(5) ส่งจดหมายมาที่ทำการองค์การบริหารส่วนตำบลปากกลาง เลขที่ 140 ม.1 ต.ปากกลาง อ.ปัว จ.

น่าน 55120

(6) ส่งเรื่องร้องเรียนผ่านตู้รับร้องเรียนร้องทุกข์ ตู้รับความเห็นคิด จำนวน 3 จุด ในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลปากกลาง

5.3 การรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์

- กรณีร้องเรียนทางไปรษณีย์/ระบบจัดการเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ ให้เจ้าหน้าที่ดำเนินการดังนี้

- (1) อ่านเรื่อง ตรวจสอบข้อมูลเอกสารประกอบการร้องเรียน/ร้องทุกข์โดยละเอียด
- (2) สรุปประเด็นการร้องเรียน/ร้องทุกข์โดยย่อ แล้วจัดทำบันทึกข้อความแจ้งผู้บังคับบัญชาเพื่อ

พิจารณาตามลำดับ

- (3) แจ้งให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องดำเนินการพร้อมทั้งกำหนดให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

รายงานผลการดำเนินงานให้ทราบภายใน 7 วันทำการ

- (4) แจ้งความคืบหน้าให้ผู้ร้องเรียน/ร้องทุกข์ทราบ ภายใน 15 วันทำการ

- กรณีผู้ร้องเรียนร้องทุกข์มาด้วยตนเอง ให้เจ้าหน้าที่ดำเนินการ ดังนี้

(1) สอบถามข้อมูลจากผู้ร้องแล้วกรอกข้อมูลลงในแบบฟอร์ม ให้มีสาระสำคัญพอสมควรประกอบไปด้วย ชื่อและที่อยู่ของผู้ร้องซึ่งสามารถตรวจสอบตัวตนได้

(2) ระบุเรื่องอันเป็นเหตุให้ร้องเรียนร้องทุกข์ พร้อมข้อเท็จจริงหรือพฤติการณ์ตามสมควร หรือความเห็น ความต้องการ ข้อเสนอแนะ ต่างๆ และให้ลงลายมือชื่อของผู้ร้อง

(3) ถ้าเป็นการร้องเรียนร้องทุกข์แทนผู้อื่นต้องแนบใบมอบอำนาจด้วย/หากผู้ร้องไม่ยินยอมลงชื่อมิ ให้รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์นั้นไว้พิจารณาและแจ้งให้ผู้ร้องทราบพร้อมบันทึกเหตุดังกล่าวไว้ในแบบคำร้อง

(4) สรุปประเด็นการร้องเรียนร้อง/ร้องทุกข์ โดยย่อแล้วจัดทำบันทึกข้อความเสนอผู้บังคับบัญชาเพื่อพิจารณา

- (5) ส่งเรื่องให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องดำเนินการพร้อมทั้งกำหนดให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

รายงานผลการดำเนินงานให้ทราบภายใน 7 วันทำการ

- (6) แจ้งความคืบหน้าให้ผู้ร้องเรียน/ร้องทุกข์ทราบ ภายใน 15 วันทำการ

- กรณีรับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ทางโทรศัพท์/และร้องผ่านสื่ออิเล็กทรอนิกส์ ให้เจ้าหน้าที่ดำเนินการดังนี้

- (1) สอบถามชื่อ ที่อยู่ และหมายเลขโทรศัพท์ที่ติดต่อได้

- (2) สอบถามเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์และปัญหาที่เกิดขึ้น

(3) ถ้าเป็นเรื่องร้องเรียนที่กล่าวหาผู้อื่นจะต้องสอบถามผู้ร้องให้ได้รายละเอียดที่ชัดเจน หากผู้ร้องมีข้อมูลเป็นเอกสารขอให้ส่งเอกสารมาเพิ่มเติมทางไปรษณีย์ก็ได้

(4) พิจารณาเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ว่าสามารถดำเนินการต่อได้หรือไม่ ถ้าดำเนินการได้ให้ประสานหน่วยงานที่เกี่ยวข้องทางโทรศัพท์ทันที และหากได้รับคำตอบจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้องก็ให้แจ้งให้ผู้ร้องทราบต่อไป

(5) บันทึกข้อมูลลงในแบบฟอร์มที่ศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์กำหนดไว้ หากผู้ร้องไม่ยินยอมให้ข้อมูลมิให้รับ เรื่องร้องเรียนร้องทุกข์นั้นไว้พิจารณา ทั้งนี้ เพื่อคุ้มครองสิทธิของบุคคล/นิติบุคคลหรือผู้เกี่ยวข้องมิให้เกิดปัญหาการ กลั่นแกล้ง และแจ้งให้ผู้ร้องทราบ

(6) สรุปประเด็นการร้องเรียนร้อง/ร้องทุกข์ โดยย่อเพื่อจัดทำบันทึกข้อความและหนังสือบันทึกข้อความแทนการลงชื่อเสนอผู้บังคับบัญชาเพื่อพิจารณา

- (7) ส่งเรื่องให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องดำเนินการพร้อมทั้งกำหนดให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง
รายงานผลการดำเนินงานให้ทราบภายใน 7 วันทำการ
- (8) แจ้งความคืบหน้าให้ผู้ร้องเรียน/ร้องทุกข์ทราบ ภายใน 15 วันทำการ

6. ขั้นตอนการจัดการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์

6.1 การจัดการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ มีกระบวนการขั้นตอนการปฏิบัติ จำนวน 9 ขั้นตอน ดังนี้

ขั้นตอนที่ 1 รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์

ขั้นตอนที่ 2 วิเคราะห์เรื่อง แยกเป็น 2 กรณี

(1) กรณีลักษณะเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์เป็นบัตรสนเท่ห์ (ไม่มีชื่อ-สกุลผู้ร้องไม่มีที่อยู่ผู้ร้อง หรือข้อมูลอื่นๆที่สามารถติดต่อได้ ไม่มีพยานหลักฐานหรือแวดล้อมที่ปรากฏชัดเจน ตลอดจนไม่สามารถชี้พยานบุคคลได้แน่นอน) ให้เสนอผู้บังคับบัญชาไม่ได้รับเรื่องไว้พิจารณาและจำหน่ายออกจากสารบบ

(2) กรณีไม่ใช่บัตรสนเท่ห์ ให้ดำเนินการตามวิธีการรับเรื่องข้างต้น

ขั้นตอนที่ 3 การส่งหนังสือประทับตราแจ้งเรื่องเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์
ส่งเป็นหนังสือตามระบบปกติงานสารบรรณ

ขั้นตอนที่ 4 หน่วยงานที่เกี่ยวข้องแจ้งผลการดำเนินการโดยให้มีสาระสำคัญดังนี้

- (1) มูลเหตุของปัญหา
- (2) การแก้ไขปัญหาเบื้องต้น
- (3) แนวทางและวิธีการแก้ไขปัญหา
- (4) ผลการชี้แจงให้ผู้ร้องทราบ
- (5) ข้อเสนอแนะ/ความเห็นของหน่วยงาน

ขั้นตอนที่ 5 ครบกำหนดรายงานแล้ว หน่วยงานไม่รายงานภายในระยะเวลาที่กำหนดให้แจ้งเตือนครั้งที่ 1 ผ่านทางระบบสื่ออิเล็กทรอนิกส์ ถึงหัวหน้าส่วนราชการ/และส่งหนังสือแจ้งเตือนตามระบบปกติ ให้รายงานภายใน 2 วันทำการ

ขั้นตอนที่ 6 ครบกำหนดแจ้งเตือนครั้งที่ 1 แล้ว ยังไม่ได้รับรายงานให้แจ้งเตือนครั้งที่ 2 ผ่านทางระบบสื่ออิเล็กทรอนิกส์ ถึงหัวหน้าส่วนราชการ/และส่งหนังสือแจ้งเตือนตามระบบปกติ ให้รายงานภายใน 2 วันทำการ

ขั้นตอนที่ 7 ครบกำหนดแจ้งเตือนครั้งที่ 2 แล้วยังไม่ได้รับรายงานให้รายงานนายกองค์การบริหารส่วนตำบลปากกลาง เพื่อพิจารณาสั่งการต่อไป

ขั้นตอนที่ 8 การสรุปผลการตรวจสอบข้อเท็จจริงเมื่อได้รับแจ้งผลการตรวจสอบตามขั้นตอนที่ 4 ให้ดำเนินการจัดทำบันทึกข้อความสรุปผลการตรวจสอบข้อเท็จจริงผู้บังคับบัญชาตามลำดับ

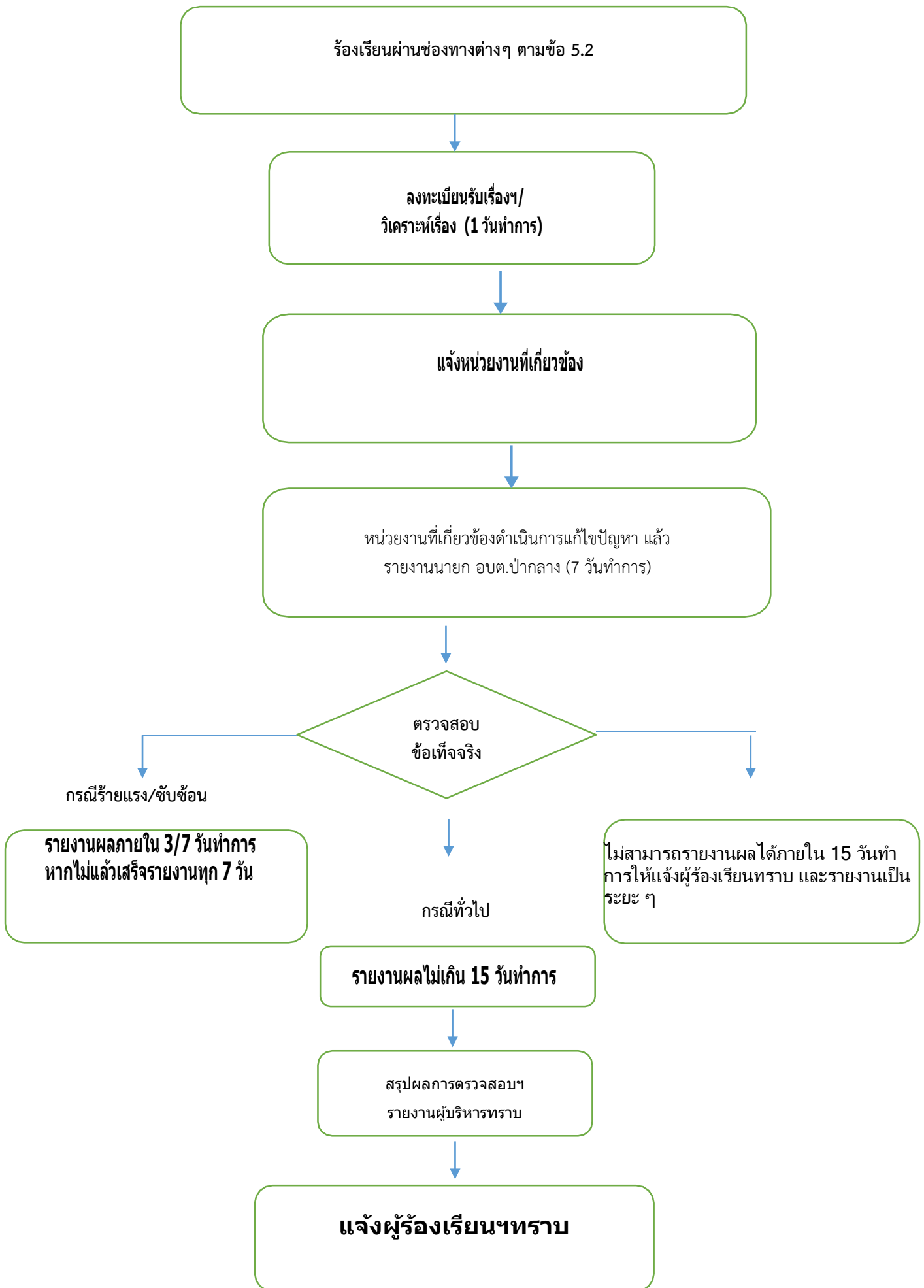
- ยุติเรื่อง จัดเก็บในแฟ้มพร้อมทั้งบันทึก
- ไม่ยุติ เสนอให้ตรวจสอบข้อเท็จจริงเพิ่มเติม

ขั้นตอนที่ 9 ดำเนินการแจ้งผลดำเนินการตรวจสอบข้อเท็จจริงให้กับผู้ร้องเรียน/ร้องทุกข์

6.1.1 แผนผังปฏิบัติงานเรื่องร้องเรียน (ระยะไม่เกิน 15 วันทำการ) _

ลำดับ	รายละเอียด	ระยะเวลา ดำเนินการ	หน่วยงาน รับผิดชอบ
ขั้นตอนที่ 1	รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์	1 วันทำการ	สำนักปลัด
ขั้นตอนที่ 2	วิเคราะห์เรื่อง		
ขั้นตอนที่ 3	การส่งหนังสือหรือบันทึกข้อความแจ้งเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์		
ขั้นตอนที่ 4	หน่วยงานที่เกี่ยวข้องดำเนินการแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ แล้วรายงานให้ นายกองค้การบริหารส่วนตำบลปากกลาง กรณี เป็นเรื่องร้ายแรง 3 วัน กรณีเป็นเรื่องซับซ้อน 7 วัน	7 วันทำการ	หน่วยงานที่ เกี่ยวข้อง
ขั้นตอนที่ 5	แจ้งเดือนครั้งที่ 1 ให้รายงานภายใน 2 วันทำการ	2 วันทำการ	หน่วยงานที่ เกี่ยวข้อง
ขั้นตอนที่ 6	แจ้งเดือนครั้งที่ 2 ให้รายงานภายใน 2 วันทำการ	2 วันทำการ	
ขั้นตอนที่ 7	หากหน่วยงานที่เกี่ยวข้องไม่รายงานผลการดำเนินการ ให้รายงาน นายกองค้การบริหารส่วนตำบลปากกลาง เพื่อพิจารณาสั่งการต่อไป	1 วันทำการ	สำนักปลัด
ขั้นตอนที่ 8	สรุปผลการตรวจสอบข้อเท็จจริง เมื่อได้รับแจ้งผลการดำเนินการ จากหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง พร้อมทั้งระบุปัญหา อุปสรรคและแนว ทางแก้ไข	1 วันทำการ	สำนักปลัด
ขั้นตอนที่ 9	แจ้งให้ผู้ร้องเรียน/ร้องทุกข์ทราบ	1 วันทำการ	สำนักปลัด

6.1.2 ขั้นตอนการให้บริการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์



6.1.3 การส่งต่อเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์

เจ้าหน้าที่งานรับเรื่องราวร้องเรียนจะลงทะเบียนรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์และพิจารณาความน่าเชื่อถือของประเด็นที่ร้องเรียน ต้องไม่ขัดแย้งกับกฎหมาย กฎระเบียบ และอยู่ในอำนาจหน้าที่ของเทศบาลที่สามารถดำเนินการได้ หากเรื่องร้องเรียนนั้นเกี่ยวข้องกับหน่วยงานใดจะทำหนังสือแจ้งหน่วยงานที่เกี่ยวข้องภายใน 1 วันทำการ หลังจากได้รับแจ้งเพื่อให้ดำเนินการตรวจสอบข้อเท็จจริง จากนั้นทำบันทึกเรื่องไว้ในฐานข้อมูลและสำเนาเรื่องร้องเรียนเสนอผู้บริหารเพื่อทราบ

6.1.4 การตรวจสอบข้อเท็จจริงเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์

หน่วยงานที่ได้รับแจ้งเรื่องร้องเรียนจะต้องให้ความสำคัญต่อเรื่องร้องเรียนเป็นลำดับแรกโดยเร่งตรวจสอบข้อเท็จจริง ปัญหาสาเหตุ และแนวทางการแก้ไข รวมทั้งการป้องกันมิให้เกิดปัญหาได้อีก และแจ้งผลการดำเนินการแก้ไขปัญหาให้ผู้ร้องเรียนทราบทันทีที่ได้ข้อสรุป หรือภายใน 15 วันทำการ ยกเว้นเรื่องร้องเรียน 2 กรณี ได้แก่

- กรณีร้ายแรง ประเด็นที่ร้องเรียนอาจสร้างความเสียหายต่อประชาชนและส่งผลกระทบต่อวงกว้างหรือส่งผลกระทบต่อภาพลักษณ์ขององค์การบริหารส่วนตำบลต้องดำเนินการตรวจสอบข้อเท็จจริงและรายงานผลภายใน 3 วันทำการ กรณีมีการแก้ไขปัญหาแล้วแต่ยังไม่ได้ข้อยุติให้รายงานทุกๆ 5 วัน
- กรณีซับซ้อน เป็นกรณีที่ต้องใช้ระยะเวลาในการวิเคราะห์และตรวจสอบข้อเท็จจริง หรือเกี่ยวข้องกับข้อกฎหมายซึ่งอาจใช้เวลาในการดำเนินการเกินกว่า 7 วันทำการ ต้องแจ้งความคืบหน้าในการดำเนินการให้ผู้ร้องเรียนทราบเป็นระยะๆ

6.1.5 การตอบเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์

หน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับเรื่องร้องเรียนจะต้องแจ้งผลให้ผู้ร้องเรียนทราบ และรายงานผลการดำเนินการให้งานรับเรื่องราวร้องเรียน/ร้องทุกข์ขององค์การบริหารส่วนตำบลทราบตามเวลาที่กำหนด เพื่องานรับเรื่องราว ร้องเรียน/ร้องทุกข์เก็บรวบรวมสรุปผลการดำเนินการ ซึ่งบางเรื่องงานรับเรื่องราวร้องเรียนร้องทุกข์เทศบาลจะ พิจารณาทำหนังสือตอบผู้ร้องเรียนเองแล้วแต่กรณี ซึ่งหน่วยงานที่เกี่ยวข้องต้องแจ้งให้งานรับเรื่องราว ร้องเรียน/ร้อง ทุกข์ทราบล่วงหน้าก่อนครบระยะเวลาที่กำหนด อย่างน้อย ๑ วันทำการ (กรณีหน่วยงานที่เกี่ยวข้องแจ้งตอบ ผู้ร้องเรียนแล้ว หรือผู้ร้องเรียนไม่แจ้งที่อยู่หรือไม่สามารถติดต่อได้จะทำการเก็บรวบรวมเรื่อง) และบันทึกลงใน ฐานข้อมูล พร้อมทั้งสำเนาผลการดำเนินการเสนอผู้บริหารเพื่อทราบ

6.1.6 การติดตามผลเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์

หากหน่วยงานที่ได้รับแจ้งเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ไม่ชี้แจงผลการดำเนินงานภายในระยะเวลาที่กำหนด งานรับเรื่องราวร้องเรียน/ร้องทุกข์จะติดตามเรื่องทางโทรศัพท์ หรือตามด้วยตนเอง และหากไม่ได้รับการตอบสนองจะรายงานปลัดเทศบาลเพื่อส่งการต่อไป

6.17 การรวบรวมข้อมูล

งานรับเรื่องราวร้องเรียนร้องทุกข์ขององค์การบริหารส่วนตำบลจะรวบรวมข้อมูลเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ คำชี้แจงของหน่วยงาน จัดทำสรุปผลการดำเนินการข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ พร้อมทั้งข้อเสนอแนะเสนอผู้บริหารและ เพื่อทราบเป็นประจำทุกเดือน

6.2 ผู้รับผิดชอบการรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์

๑. หัวหน้าสำนักปลัด
๒. นิติกร

7. มาตรฐานงานการรับและตอบข้อร้องเรียน

เจ้าหน้าที่ของทุกหน่วยงานจะต้องสามารถรับเรื่องได้ทันที แม้จะเป็นเรื่องที่เกี่ยวข้องกับหน่วยงานอื่น เพื่ออำนวยความสะดวกและไม่ทำให้ผู้ร้องเรียนเกิดความไม่พอใจ จากนั้นแจ้งให้ผู้ร้องเรียนทราบขั้นตอนและระยะเวลาในการดำเนินการ หากไม่ได้รับการตอบกลับภายใน 15 วันทำการสามารถสอบถามได้ที่หมายเลข โทรศัพท์ 054-718426

ทั้งนี้ หน่วยงานที่ได้รับแจ้งเรื่องร้องเรียนจะต้องให้ความสำคัญต่อเรื่องร้องเรียนเป็นอันดับแรกโดยเร่งตรวจสอบข้อเท็จจริง ปัญหาสาเหตุและแนวทางการแก้ไข รวมทั้งการป้องกันมิให้เกิดปัญหาได้อีก

8. ระบบติดตามและประเมินผล

งานรับเรื่องราวจ้างเรียน ร้องทุกข์ขององค์การบริหารส่วนตำบลจะติดตามผลการนำข้อร้องเรียน ร้องทุกข์ นั้น ไปปรับปรุง คุณภาพการให้บริการหรือการปฏิบัติงานจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้องเป็นระยะๆ หากเกี่ยวข้องกับหลายหน่วยงานจะ ประชุมหารือร่วมกันหรือณาเรียนผู้บังคับบัญชาพิจารณาในการประชุมต่อไป

9. ประโยชน์ที่ได้รับ

เพื่อประชาชนได้รับความสะดวก รวดเร็วและเป็นปัจจุบันและตอบสนองต่อสิทธิรับรู้ข้อมูล เรื่อง ร้องเรียนของประชาชนอย่างมีประสิทธิภาพ และเพื่อเป็นคู่มือในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ขององค์การบริหารส่วน ตำบล รวมทั้งส่งเสริมความเข้าใจอันดีและสมานฉันท์ระหว่างประชาชนในพื้นที่และตอบสนองความต้องการของ ประชาชนได้ อย่างแท้จริง

10. กฎหมายที่เกี่ยวข้อง

1. พระราชบัญญัติว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. 2546 และที่แก้ไขเพิ่มเติมถึง (ฉบับที่ 2) พ.ศ. 2562
2. หนังสือกระทรวงมหาดไทย ด่วนที่สุดที่ มท 0804.2/10392 ลงวันที่ 16 ตุลาคม 2550
3. คู่มือหนังสือสั่งการเกี่ยวกับการดำเนินการเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียน และขอความเป็นธรรมของกองกฎหมาย และ ระเบียบท้องถิ่น กรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น
4. ประกาศคณะกรรมการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น เรื่อง แนวทางในการจัดบริการรับเรื่องราวจ้างทุกข์ ของประชาชน ลงวันที่ 10 กุมภาพันธ์ 2558

ภาคผนวก

แบบคำร้องเรียนร้องทุกข์

เขียนที่ องค์การบริหารส่วนตำบลปากกลาง

วันที่.....เดือน.....พ.ศ.....

เรื่อง

เรียน นายองค์การบริหารส่วนตำบลปากกลาง

ด้วยข้าพเจ้า นาย/นาง/นางสาว.....อยู่บ้านเลขที่.....หมู่ที่.....

ตำบล.....อำเภอ.....จังหวัด.....

ขอยื่นคำร้องต่อนายองค์การบริหารส่วนตำบลปากกลาง เพื่อ.....

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

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณา

ลงชื่อ.....ผู้ยื่นคำร้อง
(.....)

ลงชื่อ.....ผู้รับคำร้อง
(.....)