



คู่มือการปฏิบัติงานด้านการจัดการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์
งานนิติการ

องค์การบริหารส่วนตำบลดงมหาวัน
อำเภอเวียงเชียงรุ้ง จังหวัดเชียงราย

คำนำ

คู่มือการปฏิบัติงานด้านการจัดการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ งานนิติการของ องค์การบริหารส่วนตำบลดงมหาวันฉบับนี้ จัดทำขึ้นเพื่อเป็นกรอบหรือแนวทางการในการปฏิบัติงานด้านรับเรื่องราวจ้างเรียน ร้องทุกข์ผ่านงานนิติการ สำนักปลัด องค์การบริหารส่วนตำบลดงมหาวัน ทั้งในเรื่องร้องเรียนทั่วไป ตอบสนองนโยบายของรัฐ ตามพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ.๒๕๔๖ ได้กำหนดแนวทางปฏิบัติราชการ มุ่งให้เกิดประโยชน์สุขแก่ประชาชนโดยยึดประชาชนเป็นศูนย์กลาง เพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชน ให้เกิดความผาสุกและความเป็นอยู่ที่ดีของประชาชน เกิดผลสัมฤทธิ์ต่องานบริการมีประสิทธิภาพและเกิดความคุ้มค่าในการให้บริการ ไม่มีขั้นตอนปฏิบัติงานเกินความจำเป็น มีการปรับปรุงภารกิจให้ทันต่อสถานการณ์ ประชาชนได้รับการอำนวยความสะดวกและได้รับการตอบสนองความต้องการ และมีการประเมินผลการให้บริการสม่ำเสมอ ทั้งนี้ การจัดการข้อร้องเรียนจนได้ข้อยุติ ให้มีความรวดเร็วและมีประสิทธิภาพ เพื่อตอบสนองความต้องการและความคาดหวังของผู้รับบริการ ดำเนินจะต้องมีขั้นตอนกระบวนการ และแนวทางในการปฏิบัติงานที่ชัดเจนและเป็นมาตรฐานเดียวกัน

องค์การบริหารส่วนตำบลดงมหาวัน

สารบัญ

เรื่อง	หน้า
๑. หลักการและเหตุผล	๑
๒. วัตถุประสงค์	๑
๓. ขอบเขตการร้องเรียน	๒
๔. ช่องทางการร้องเรียน	๓
๕. แผนผังขั้นตอนการขอรับบริการการรับแจ้งเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์	๔
๖. การรับและตรวจสอบข้อเรียนจากช่องทางต่างๆ	๕
๗. การบันทึกข้อร้องเรียน	๕
๘. การประสานหน่วยงานเพื่อแก้ไขข้อร้องเรียนและการแจ้งกลับผู้ร้องเรียน	๕
๙. ติดตามการแก้ไขข้อร้องเรียน	๖
๑๐. แบบฟอร์มใบรับแจ้งเหตุเรื่องราร้องเรียน/ร้องทุกข์และแบบคำร้องทั่วไป	๗ - ๘
๑๑. ระเบียบหลักเกณฑ์ กฎหมาย ที่เกี่ยวข้อง	



๑. หลักการและเหตุผล

ตามพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๔๖ ได้กำหนดแนวทางปฏิบัติราชการ มุ่งให้เกิดประโยชน์สุขแก่ประชาชน โดยยึดประชาชนเป็นศูนย์กลางเพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชนให้เกิดความผาสุกและความเป็นอยู่ที่ดีของประชาชน เกิดผลสัมฤทธิ์ต่องานบริการที่มีประสิทธิภาพและเกิดความคุ้มค่าในการให้บริการ ไม่มีขั้นตอนปฏิบัติงานเกินความจำเป็นมีการปรับปรุงภารกิจให้ทันต่อสถานการณ์ ประชาชนได้รับการอำนวยความสะดวกและได้รับการตอบสนองความต้องการ และมีการประเมินผลการให้บริการอย่างสม่ำเสมอ

ด้วยสำนักคณะกรรมการป้องกันและปราบปรามการทุจริตแห่งชาติได้ทำบันทึกข้อตกลงความร่วมมือกับกระทรวงมหาดไทย โดยกรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น Integrity and Transparency Assessment – (ITA) ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๒ โดยทางสำนักงานคณะกรรมการป้องกันและปราบปรามการทุจริตแห่งชาติ

องค์การบริหารส่วนตำบลดงมหาวัน จึงได้จัดทำคู่มือปฏิบัติงานจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริต (เรื่องร้องเรียนทั่วไป/การทุจริตขององค์การบริหารส่วนตำบลดงมหาวัน)

๒. วัตถุประสงค์

วัตถุประสงค์ของการจัดทำคู่มือมาตรฐานการปฏิบัติงาน

๑. เพื่อให้เจ้าหน้าที่องค์การบริหารส่วนตำบลดงมหาวัน ใช้เป็นแนวทางในการปฏิบัติในการรับเรื่องราว ร้องเรียน ร้องทุกข์ หรือขอความช่วยเหลือให้มีมาตรฐานเดียวกันและเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ
๒. เพื่อให้การดำเนินงานจัดการเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ขององค์การบริหารส่วนตำบลดงมหาวัน มีขั้นตอนกระบวนการและแนวทางในการปฏิบัติงานเป็นมาตรฐานเดียวกัน
๓. เพื่อสร้างมาตรฐานการปฏิบัติงานที่มุ่งไปสู่การบริหารคุณภาพทั่วทั้งองค์การอย่างมีประสิทธิภาพ
๔. เพื่อเผยแพร่ให้กับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้เสียขององค์การบริหารส่วนตำบลดงมหาวัน ทราบกระบวนการ
๕. เพื่อให้มั่นใจว่าได้มีการปฏิบัติตามข้อกำหนด ระเบียบหลักเกณฑ์เกี่ยวกับการจัดการ ข้อร้องเรียนที่กำหนดไว้อย่างสม่ำเสมอ และมีประสิทธิภาพ

ขอบเขต

การร้องเรียนทั่วไป

๑.๑ สอบถามข้อมูลเบื้องต้นจากผู้ขอรับบริการถึงความประสงค์ของการขอรับบริการ

๑.๒ ดำเนินการบันทึกข้อมูลของผู้มารับบริการ เพื่อเก็บไว้เป็นหลักฐานข้อมูลของผู้ขอรับบริการจากศูนย์บริการ

๑.๓ แยกประเภทงานบริการตามความประสงค์ของผู้ขอรับบริการ เช่น ปริญญาโท/ปริญญาเอก, ขออนุมัติ/อนุญาต, ขอร้องเรียน/ร้องทุกข์/แจ้งเบาะแส หรือการร้องเรียนการจัดซื้อจัดจ้าง

๑.๔ ดำเนินการให้คำปรึกษาตามประเภทงานบริการเพื่อตอบสนองความประสงค์ของผู้มาขอรับบริการ

๑.๕ นิติกรดำเนินการเพื่อตอบสนองความประสงค์ของผู้มาขอรับบริการ

-กรณีร้องเรียนทั่วไป นิติกรจะให้ข้อมูลจะให้ข้อมูลกับผู้ขอรับบริการ ในเรื่องที่คุณขอรับบริการต้องการทราบเมื่อให้คำปรึกษาเรียบร้อยแล้วเรื่องที่คุณขอรับบริการถือว่ายุติ

-กรณีขออนุมัติ/อนุญาต เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบจะให้ข้อมูลกับผู้ขอรับบริการในเรื่องที่คุณขอรับบริการต้องการทราบ และดำเนินการรับเรื่องดังกล่าวไว้ หัวหน้าสำนักปลัด หรือหน่วยงานผู้รับผิดชอบเป็นผู้พิจารณาส่งต่อไปยังหน่วยงานที่เกี่ยวข้องดำเนินการต่อไป ภายใน ๑-๒ วัน

-กรณีขอร้องเรียน/ร้องทุกข์/แจ้งเบาะแส เจ้าหน้าที่ขององค์การบริหารส่วนตำบลดงมหาวันจะให้ข้อมูลกับผู้ขอรับบริการในเรื่องที่คุณขอรับบริการต้องการทราบ และเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบจะดำเนินการรับเรื่องดังกล่าวไว้ และหัวหน้าหน่วยงาน เป็นผู้พิจารณาส่งต่อไปยังหน่วยงานที่เกี่ยวข้องดำเนินการต่อไปภายใน ๑-๒ วัน

-กรณีขออนุมัติ/อนุญาต, ร้องเรียน/ร้องทุกข์/แจ้งเบาะแส ให้ผู้ขอรับบริการติดต่อกลับหรือสามารถติดตามเรื่องกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องหากไม่ได้รับการติดต่อกลับจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้องภายใน ๑๕ วัน ให้ติดต่อกลับที่ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน องค์การบริหารส่วนตำบลดงมหาวัน
โทรศัพท์ ๐๕๓-๑๗๒๑๓๐

สถานที่

ณ องค์การบริหารส่วนตำบลดงมหาวัน ๑๙๑ หมู่ที่ ๕ บ้านสันไทรงาม ตำบลดงมหาวัน อำเภอเวียงเชียงรุ้ง จังหวัดเชียงราย ๕๗๓๕๐

หน้าที่ความรับผิดชอบ

เป็นศูนย์กลางในการรับเรื่องราวทุกข์แจ้งเบาะแสการทุจริต และให้บริการข้อมูลข่าวสารให้คำปรึกษา รับเรื่องปัญหาความต้อการและข้อเสนอแนะของประชาชน

ช่องทางการร้องเรียน

-ผ่านทางเว็บไซต์ของหน่วยงาน <https://www.dongmahawan.go.th/hotline.php>

-ทางเฟสบุ๊กของหน่วยงาน <https://www.facebook.com/dongmahawan๕๘>

-ทางหมายเลขโทรศัพท์ ๐๕๓-๑๗๒๑๓๐ หรือ ๐๘๙-๙๕๖๑๔๗๓

-ทางไปรษณีย์ องค์การบริหารส่วนตำบลดงมหาวัน ๑๙๑ หมู่ที่ ๕ บ้านสันไทรงาม ตำบลดงมหาวัน
อำเภอเวียงเชียงรุ้ง จังหวัดเชียงราย ๕๗๓๕๐

-ทางกล่องรับฟังความเห็น ณ ที่ทำการองค์การบริหารส่วนตำบลดงมหาวัน

-ด้วยตนเอง ณ ที่ทำการองค์การบริหารส่วนตำบลดงมหาวัน ตำบลดงมหาวัน อำเภอเวียงเชียงรุ้ง
จังหวัดเชียงราย



แผนผังกำหนดผู้รับผิดชอบและขั้นตอนการขอรับบริการ
การรับแจ้งเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ งานนิติการ
ขององค์การบริหารส่วนตำบลดงมหาวัน

๑. ผู้ร้องเรียน/ร้องทุกข์ยื่นเรื่องพร้อม

- เอกสารประกอบการพิจารณา
๑. แบบคำร้องเรียนร้องทุกข์
 ๒. สำเนาบัตรประชาชน
 ๓. สำเนาทะเบียนบ้าน



๒. รับเรื่องการแจ้งเรื่องราวร้องเรียน/ร้อง

เจ้าหน้าที่รับผิดชอบ ๑. นายตุรกร ราชเมืองแก้ว นิติปฏิบัติการ



๓. หัวหน้าสำนักปลัด



๔. ปลัด อบต.



๕. ผู้บริหารพิจารณาการแจ้งเรื่องราวร้องเรียน/ร้องทุกข์



๖. ดำเนินการลงพื้นที่ตรวจสอบ



๗. รายงานผลต่อผู้บริหาร



๘. แจ้งผลผู้ร้องเรียน/ร้องทุกข์

เจ้าหน้าที่รับผิดชอบ ๑. นายตุรกร ราชเมืองแก้ว นิติกรปฏิบัติการ

ใช้ระยะเวลาดำเนินการไม่เกิน ๑๕ วันทำการ

ขั้นตอนการปฏิบัติงาน

การรับและตรวจสอบข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ จากช่องทางต่างๆ

ดำเนินการรับและติดตามตรวจสอบข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ ที่เข้ามายังหน่วยงานจากช่องทางต่างๆ โดยมีข้อปฏิบัติตามที่กำหนด ดังนี้

ช่องทาง	ความถี่ในการตรวจสอบช่องทาง	ระยะเวลาดำเนินการรับข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์เพื่อประสานหาทางแก้ไขปัญหา	หมายเหตุ
ร้องเรียนด้วยตนเอง ณ องค์การบริหารส่วนตำบลงมหาวัน	ทุกครั้งที่มีการร้องเรียน	ภายใน ๑ วันทำการ	
ร้องเรียนผ่านเว็บไซต์องค์การบริหารส่วนตำบลงมหาวัน	ทุกวัน	ภายใน ๑ วันทำการ	
ร้องเรียนทางโทรศัพท์ ๐๕๓-๑๗๒๑๓๐	ทุกวัน	ภายใน ๑ วันทำการ	
ร้องเรียนทาง Facebook	ทุกวัน	ภายใน ๑ วันทำการ	

การบันทึกข้อร้องเรียน

- กรอกแบบฟอร์มบันทึกข้อเรียนเรียน/ร้องทุกข์ โดยมีรายละเอียด ชื่อ - สกุล ที่อยู่ หมายเลขโทรศัพท์ติดต่อ เรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ และสถานที่เกิดเหตุ
- ทุกช่องทางที่มีการร้องเรียน เจ้าหน้าที่ต้องบันทึกข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ ลงสมุดบันทึกข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์

การประสานหน่วยงานเพื่อแก้ไขปัญหาข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ และการแจ้งผู้ร้องเรียน/ร้องทุกข์ทราบ

- กรณีเป็นการขอข้อมูลข่าวสาร ประสานหน่วยงานผู้ครอบครองเอกสาร เจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้อง เพื่อให้ข้อมูลแก่ผู้ร้องขอได้ทันที
- ข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ ที่เป็นการร้องเรียนเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการของหน่วยงาน เช่น ไฟฟ้าสาธารณะดับ การจัดการขยะมูลฝอย ตัดต้นไม้ กิเลนเหม็นรบกวน เป็นต้น จัดทำบันทึกข้อความเสนอไปยังผู้บริหารเพื่อสั่งการหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง โดยเบื้องต้นอาจโทรศัพท์แจ้งไปยังหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

๓. ขอร้องเรียน/ร้องทุกข์ ที่ไม่อยู่ในความรับผิดชอบขององค์การบริหารส่วนตำบลดงมหาวัน ให้ดำเนินการประสานหน่วยงานภายนอกที่เกี่ยวข้อง เพื่อให้เกิดความรวดเร็วและถูกต้อง ในการแก้ไขปัญหาต่อไป

๔. ขอร้องเรียนที่ส่งผลกระทบต่อหน่วยงาน เช่น กรณี ผู้ร้องเรียนทำหนังสือร้องเรียนความไม่โปร่งใสในการจัดซื้อจัดจ้าง ให้เจ้าหน้าที่จัดทำบันทึกข้อความเพื่อเสนอผู้บริหารพิจารณาสั่งการไปยังหน่วยงานที่รับผิดชอบ เพื่อดำเนินการตรวจและแจ้งผู้ร้องเรียนทราบ ต่อไป

การติดตามแก้ไขปัญหาข้อร้องเรียน

ให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องรายงานผลการดำเนินการให้ทราบภายใน ๗ วันทำการ เพื่อเจ้าหน้าที่จะแจ้งให้ผู้ร้องเรียนทราบ ต่อไป

การรายงานผลการดำเนินการให้ผู้บริหารทราบ

๑. ให้รวบรวมและรายงานสรุปการจัดการร้องเรียน/ร้องทุกข์ ให้ผู้บริหารทราบทุกเดือน
๒. ให้รวบรวมรายงานสรุปข้อร้องเรียนหลังจากสิ้นปีงบประมาณ เพื่อนำมาวิเคราะห์การจัดการข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ ในภาพรวมของหน่วยงาน เพื่อใช้เป็นแนวทางในการแก้ไข ปรับปรุง พัฒนางองค์กรต่อไป

มาตรฐานงาน

การดำเนินการแก้ไขข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ ให้แล้วเสร็จภายในระยะเวลาที่กำหนด

กรณีได้รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ให้ศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์องค์การบริหารส่วนตำบลดงมหาวัน ดำเนินการตรวจสอบและพิจารณาส่งเรื่องให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ดำเนินการแก้ไขปัญหาข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ให้แล้วเสร็จภายใน ๑๕ วัน ทำการ

จัดทำโดย

งานนิติการ สำนักปลัด องค์การบริหารส่วนตำบลดงมหาวัน หมายเลขโทรศัพท์ ๐๕๓-๑๗๒๑๓๐
หรือ ๐๘๙-๙๕๖๑๔๗๓

แบบฟอร์มการร้องเรียน/ร้องทุกข์



เรื่องที่...../.....
(สำหรับเจ้าหน้าที่)

แบบฟอร์มการร้องเรียน/ร้องทุกข์

เขียนที่.....

วันที่.....เดือน.....พ.ศ.....

เรื่อง ร้องเรียน/ร้องทุกข์กรณี.....

เรียน นายกองค้การบริหารส่วนตำบลคองมหาวัน

ด้วยข้าพเจ้า (นาย/นาง/นางสาว) อายุ.....ปี
อาศัยอยู่บ้านเลขที่..... หมู่..... บ้าน..... ตำบล.....
อำเภอ..... จังหวัด..... รหัสไปรษณีย์.....
โทรศัพท์..... ขอร้องเรียน/ร้องทุกข์ต่อองค์การบริหารส่วนตำบลคองมหาวัน
เนื่องจากได้รับความเดือดร้อนกรณี.....

ดังนั้น ข้าพเจ้าจึงใคร่ขอความอนุเคราะห์ให้องค์การบริหารส่วนตำบลคองมหาวันดำเนินการ
ช่วยเหลือและแก้ไขปัญหา ดังนี้.....

ข้าพเจ้าขอรับรองว่า ข้อความข้างต้นที่ข้าพเจ้าได้ร้องเรียน/ร้องทุกข์นั้น เป็นความจริงทุกประการ
พร้อมนี้ข้าพเจ้าได้แนบเอกสารหลักฐานต่างๆ มาด้วย คือ

- | | |
|---|----------------|
| (๑) สำเนาบัตรประจำตัวประชาชน | จำนวน.....ฉบับ |
| (๒) สำเนาทะเบียนบ้านฉบับเจ้าบ้าน | จำนวน.....ฉบับ |
| (๓) บัญชีรายชื่อราษฎรผู้ได้รับความเดือดร้อน | จำนวน.....ฉบับ |
| (๔) เอกสารอื่น ๆ (ระบุ)..... | |

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณาให้ความอนุเคราะห์ในเรื่องดังกล่าว จักขอบคุณยิ่ง

ขอแสดงความนับถือ

ลงชื่อ.....

(.....)

ผู้ร้องเรียน/ร้องทุกข์

แบบฟอร์มคำร้องทั่วไป

คำร้องทั่วไป

เขียนที่.....

วันที่.....เดือน.....พ.ศ.....

เรื่อง

เรียน

ข้าพเจ้า.....อายุ.....ปี สัญชาติ.....

ภูมิลำเนาอยู่บ้านเลขที่..... หมู่ที่..... บ้าน..... ตำบล.....

อำเภอเวียงเชียงรุ้ง / จังหวัดเชียงราย..... เบอร์โทรศัพท์.....

มีความประสงค์.....

.....

.....

.....

.....

ตั้งแต่วันที่.....เดือน.....พ.ศ.....เป็นต้นไป

จึงเรียนมาเพื่อ โปรดพิจารณา

ขอแสดงความนับถือ

.....ผู้ยื่นคำร้อง

(.....)