



คู่มือ

การปฏิบัติงานรับเรื่องราว ร้องทุกข์/ร้องเรียน/คำร้องทั่วไป

ศูนย์ดำรงธรรมองค์การบริหารส่วนตำบลเกาะลอยบางหัก

อำเภอพานทอง จังหวัดชลบุรี

งานวิเคราะห์นโยบายและแผน
สำนักปลัด อบต.เกาะลอยบางหัก

๑. หลักการและเหตุผล

พระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๔๖ ได้กำหนดแนวทางปฏิบัติราชการมุ่งให้เกิดประโยชน์สุขแก่ประชาชนโดยยึดประชาชนเป็นศูนย์กลางเพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชนให้เกิดความผาสุกและความเป็นอยู่ที่ดีของประชาชนเกิดผลสัมฤทธิ์ต่องานบริการมีประสิทธิภาพและเกิดความคุ้มค่าในการให้บริการไม่มีขั้นตอนปฏิบัติงานเกินความจำเป็นมีการปรับปรุงภารกิจให้ทันต่อสถานการณ์ประชาชนได้รับการอำนวยความสะดวกและได้รับการตอบสนองความต้องการและมีการประเมินผลการให้บริการสม่ำเสมอ

๒. การจัดตั้งศูนย์ดำรงธรรมองค์การบริหารส่วนตำบลเกาะลอยบางหัก

ตามประกาศคณะรักษาความสงบแห่งชาติ ฉบับที่ ๙๖/๒๕๕๗ เมื่อวันที่ ๑๗ กรกฎาคม ๒๕๕๗ เรื่องการจัดตั้งศูนย์ดำรงธรรมเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการบริการงานระดับจังหวัด และให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นทุกองค์กรจัดตั้งศูนย์ดำรงธรรมท้องถิ่นโดยให้ศูนย์ดำรงธรรมองค์การบริหารส่วนตำบลเกาะลอยบางหักอยู่ภายใต้กำกับดูแลของศูนย์ดำรงธรรมอำเภอพานทองจัดตั้งเพื่อเป็นศูนย์ในการรับเรื่องราวร้องทุกข์/ร้องเรียน/คำร้องทั่วไปและให้บริการข้อมูลข่าวสารให้คำปรึกษารับเรื่องปัญหาความต้องการและข้อเสนอแนะของประชาชน

๓. สถานที่ตั้ง

ตั้งอยู่ ณ สำนักงานองค์การบริหารส่วนตำบลเกาะลอยบางหัก ๙๙ หมู่ ๔ ถนนเกาะลอย-หนองอ้อ ตำบลเกาะลอย อำเภอพานทอง จังหวัดชลบุรี ๒๐๑๖๐

หมายเลขโทรศัพท์ ๐-๓๘๑๕-๗๖๒๗

หมายเลขโทรสาร ๐-๓๘๑๕-๗๖๒๗ ต่อ ๑๓

อีเมล : ๖๒๐๐๕๐๑@dla.go.th

เว็บไซต์ : www.kohloybanghuk-chonburi.go.th

เฟสบุ๊ค : <https://www.facebook.com/KohloyBanghak.Chonburi>

๔. หน้าที่ความรับผิดชอบ

เป็นศูนย์กลางในการรับเรื่องราวร้องทุกข์/ร้องเรียน/คำร้องทั่วไปและให้บริการข้อมูลข่าวสารให้คำปรึกษารับเรื่องปัญหาความต้องการและข้อเสนอแนะของประชาชน

๕. วัตถุประสงค์

๑. เพื่อให้การดำเนินงานจัดการรับเรื่องราวร้องทุกข์/ร้องเรียน/คำร้องทั่วไปของศูนย์ดำรงธรรมองค์การบริหารส่วนตำบลเกาะลอยบางหัก มีขั้นตอน/กระบวนการและแนวทางในการปฏิบัติงานเป็นมาตรฐานเดียวกัน

๒. เพื่อให้มั่นใจว่าได้มีการปฏิบัติตามข้อกำหนดระเบียบหลักเกณฑ์เกี่ยวกับการจัดการรับเรื่องราวร้องทุกข์/ร้องเรียน/คำร้องทั่วไปที่กำหนดไว้อย่างสม่ำเสมอมีประสิทธิภาพและเสมอภาคทุกคน

๖. คำจำกัดความ

ผู้รับบริการ = ผู้ที่มารับบริการจากส่วนราชการและประชาชนทั่วไป

ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย = ผู้ที่ได้รับผลกระทบทั้งทางบวกและทางลบทั้งทางตรงและทางอ้อมจากการดำเนินการของส่วนราชการเช่นประชาชนในชุมชนองค์การบริหารส่วนตำบลเกาะลอยบางหัก

การจัดการข้อร้องเรียน = มีความหมายครอบคลุมถึงการจัดการในเรื่องรับเรื่องราวร้องทุกข์/ร้องเรียน/คำร้องทั่วไปข้อเสนอแนะ/ข้อคิดเห็น/คำชมเชย/การสอบถามหรือร้องขอข้อมูล

ผู้ร้องเรียน = ประชาชนทั่วไป/ผู้มีส่วนได้เสียที่มาติดต่ออย่างศูนย์ดำรงธรรมองค์การบริหารส่วนตำบลเกาะลอยบางหัก ผ่านช่องทางต่างๆโดยมีวัตถุประสงค์ครอบคลุมการร้องเรียน/การให้ข้อเสนอแนะ/การให้ข้อคิดเห็น/การชมเชย/การร้องขอข้อมูล

ช่องทางการรับข้อร้องเรียน = ช่องทางต่างๆที่ใช้ในการรับเรื่องราวร้องทุกข์/ร้องเรียน/คำร้องทั่วไปเช่นติดต่อด้วยตนเองรับเรื่องราวร้องทุกข์/ร้องเรียน/คำร้องทั่วไป

หมายเลขโทรศัพท์ ๐-๓๘๑๕-๗๖๒๗

หมายเลขโทรสาร ๐-๓๘๑๕-๗๖๒๗ ต่อ ๑๓

อีเมล : ๖๒๐๐๕๐๑@dla.go.th

เว็บไซต์ : www.kohloybanghuk-chonburi.go.th

เฟสบุ๊ก : <https://www.facebook.com/KohloyBanghak.Chonburi>

เจ้าหน้าที่ = เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบจัดการรับเรื่องราวร้องทุกข์/ร้องเรียน/คำร้องทั่วไป ของหน่วยงาน

ข้อร้องเรียน = แบ่งเป็นประเภทต่างๆเช่น

- ข้อคิดเห็นข้อเสนอแนะคำชมเชยสอบถามหรือร้องขอข้อมูล
- การร้องเรียนเกี่ยวกับคุณภาพและการให้บริการของหน่วยงาน
- การร้องเรียนเกี่ยวกับความไม่โปร่งใสของการจัดซื้อจัดจ้าง เป็นต้น
- คำร้องทั่วไป
- ความเดือดร้อน

๗. แผนผังกระบวนการจัดการรับเรื่องราวร้องทุกข์/ร้องเรียน/คำร้องทั่วไป

กระบวนการจัดการรับเรื่องราวร้องทุกข์/ร้องเรียน/คำร้องทั่วไป



๘. ขั้นตอนการปฏิบัติงาน

การแต่งตั้งผู้รับผิดชอบจัดการรับเรื่องราวร้องทุกข์/ร้องเรียน/คำร้องทั่วไปของหน่วยงาน

๘.๑ จัดตั้งศูนย์/จุดรับเรื่องราวร้องทุกข์/ร้องเรียน/คำร้องทั่วไปของหน่วยงาน

๘.๒ จัดทำคำสั่งแต่งตั้งคณะกรรมการดำเนินการ

๘.๓ แจ้งผู้รับผิดชอบตามคำสั่งองค์การบริหารส่วนตำบลเกาะลอยบางหักทราบเพื่อความสะดวกในการประสานงาน

๙. การรับและตรวจสอบข้อร้องเรียนจากช่องทางต่างๆ

ดำเนินการรับและติดตามตรวจสอบข้อรับเรื่องราวร้องทุกข์/ร้องเรียน/คำร้องทั่วไปที่เข้ามาถึงหน่วยงานจากช่องทางต่างๆโดยมีข้อปฏิบัติตามที่กำหนดดังนี้

ช่องทาง	ความถี่ในการตรวจสอบช่องทาง	ระยะเวลาดำเนินการรับข้อร้องเรียนเพื่อประสานหาทางแก้ไข	หมายเหตุ
ร้องเรียนด้วยตนเอง ณ ศูนย์ดำรงธรรมองค์การบริหารส่วนตำบลเกาะลอยบางหัก	ทุกครั้งที่มีการร้องเรียน	ภายใน ๑ วันทำการ	-
ร้องเรียนผ่านเว็บไซต์ : www.kohloybanghuk-chonburi.go.th	ทุกวัน	ภายใน ๑ วันทำการ	-
ร้องเรียนผ่านทาง อีเมลล์ : ๖๒๐๐๕๐๑@dla.go.th	ทุกวัน	ภายใน ๑ วันทำการ	-
ร้องเรียนทางโทรศัพท์ ๐-๓๘๑๕-๗๖๒๗ ร้องเรียนทางโทรสาร ๐-๓๘๑๕-๗๖๒๗ ต่อ ๑๓	ทุกวัน	ภายใน ๑ วันทำการ	-
ร้องเรียนทาง เฟสบุ๊ค : https://www.facebook.com/KohloyBanghak.Chonburi	ทุกวัน	ภายใน ๑ วันทำการ	-

๑๐. การบันทึกข้อร้องเรียน

๓.๑ กรอกแบบฟอร์มบันทึกข้อรับเรื่องราวร้องทุกข์/ร้องเรียน/คำร้องทั่วไปโดยมีรายละเอียดคือ

ชื่อ - สกุลผู้ร้องเรียนที่อยู่หมายเลขติดต่อกลับเรื่องราวร้องทุกข์/ร้องเรียน/คำร้องทั่วไปและสถานที่เกิดเหตุ

๓.๒ ทุกช่องทางที่มีการร้องทุกข์/ร้องเรียน/คำร้องทั่วไปเจ้าหน้าที่ต้องบันทึกข้อร้องเรียนลงบนสมุดบันทึกข้อร้องเรียน

๑๑. การประสานหน่วยงานเพื่อแก้ไขข้อร้องเรียนและการแจ้งกลับผู้ร้องเรียน

- กรณีเป็นการขอข้อมูลข่าวสารประสานหน่วยงานผู้ครอบครองเอกสารเจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้องเพื่อให้ข้อมูลแก่ผู้ร้องขอได้ทันที

- ข้อร้องเรียนที่เป็นการร้องเรียนเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการของหน่วยงานเช่นไฟฟ้าสาธารณะดับ การจัดการขยะมูลฝอยตัดต้นไม้กลืนเหมันรบกวน เป็นต้นจัดทำบันทึกข้อความเสนอไปยังผู้บริหารเพื่อสั่งการหน่วยงานที่เกี่ยวข้องโดยเบื้องต้นอาจโทรศัพท์แจ้งไปยังหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

- ข้อร้องเรียนที่ไม่อยู่ในอำนาจความรับผิดชอบขององค์การบริหารส่วนตำบลเกาะลอยบางหัก ให้ดำเนินการประสานแจ้งหน่วยงานภายนอกที่เกี่ยวข้องเพื่อให้เกิดความรวดเร็วและถูกต้องชัดเจนในการแก้ไขปัญหาต่อไป

- ข้อร้องเรียนที่ส่งผลกระทบต่อหน่วยงานเช่นกรณีผู้ร้องเรียนทำหนังสือร้องเรียนความไม่โปร่งใสในการจัดซื้อจัดจ้างให้เจ้าหน้าที่จัดทำบันทึกข้อความเพื่อเสนอผู้บริหารพิจารณาส่งการไปยังหน่วยงานที่รับผิดชอบเพื่อดำเนินการตรวจสอบและแจ้งผู้ร้องเรียนต่อไป

๑๒. ติดตามการแก้ไขข้อร้องเรียน

ให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องรายงานผลให้ทราบภายใน ๑๕ วันทำการ เพื่อเจ้าหน้าที่ศูนย์ฯ จะได้แจ้งผู้ร้องทุกข์/ร้องเรียน/คำร้องทั่วไปทราบต่อไป

๑๓. การรายงานผลการจัดการข้อร้องเรียนของหน่วยงานให้ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดชลบุรีทราบ

- รวบรวมและรายงานสรุปการจัดการข้อร้องทุกข์/ร้องเรียน/คำร้องทั่วไปประจำสัปดาห์
- รวบรวมรายงานสรุปข้อร้องทุกข์/ร้องเรียน/คำร้องทั่วไปหลังจากสิ้นปีงบประมาณเพื่อนำมาวิเคราะห์การจัดการข้อร้องทุกข์/ร้องเรียน/คำร้องทั่วไปในภาพรวมของหน่วยงานเพื่อใช้เป็นแนวทางในการแก้ไขปรับปรุงพัฒนาองค์กรต่อไป

๑๔. มาตรฐานงาน

การดำเนินการแก้ไขข้อร้องเรียนให้แล้วเสร็จภายในระยะเวลาที่กำหนด

- กรณีได้รับเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียน/คำร้องทั่วไปจากช่องทางการร้องเรียนเช่นร้องเรียนด้วยตนเอง/จดหมาย/เว็บไซต์/อีเมลล์/โทรศัพท์/โทรสาร/เฟสบุ๊ก ให้ศูนย์ฯดำเนินการตรวจสอบและพิจารณาส่งเรื่องต่อให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องดำเนินการแก้ไขเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียน/คำร้องทั่วไปให้แล้วเสร็จภายใน๑๕วันทำการ

๑๕. แบบฟอร์ม

- แบบฟอร์มใบรับแจ้งเหตุร้องทุกข์/ร้องเรียน/คำร้องทั่วไปแยกตามส่วนราชการ

๑๖. จัดทำโดย

ศูนย์ดำรงธรรมองค์การบริหารส่วนตำบลเกาะลอยบางหัก เลขที่ ๙๙ หมู่ ๔ ถนนเกาะลอย-หนองอ้อ ตำบลเกาะลอย อำเภอพานทอง จังหวัดชลบุรี ๒๐๑๖๐

หมายเลขโทรศัพท์ ๐-๓๘๑๕-๗๖๒๗

หมายเลขโทรสาร ๐-๓๘๑๕-๗๖๒๗ ต่อ ๑๓

อีเมลล์ : ๖๒๐๐๕๐๑@dla.go.th

เว็บไซต์ : www.kohloybanghuk-chonburi.go.th

เฟสบุ๊ก : <https://www.facebook.com/KohloyBanghak.Chonburi>

ภาคผนวก

ใบรับแจ้งเหตุเรื่องราวร้องทุกข์/ร้องเรียน/คำร้องทั่วไป
คำร้องรับเรื่องราวร้องทุกข์/ร้องเรียน/คำร้องทั่วไป (สำนักงานปลัด)

ร้องทุกข์

ร้องเรียน

คำร้องทั่วไป

ข้อเสนอแนะ

เขียนที่ องค์การบริหารส่วนตำบลเกาะลอยบางหัก

วันที่.....เดือน.....พ.ศ.....

เรื่อง.....

เรียน นายองค์การบริหารส่วนตำบลเกาะลอยบางหัก

ข้าพเจ้า.....อายุ.....ปี บ้านเลขที่.....
หมู่ที่.....ตำบล.....อำเภอ.....จังหวัด.....เบอร์โทร.....

มีความประสงค์ให้ องค์การบริหารส่วนตำบลเกาะลอยบางหักดำเนินการ.....

.....
.....

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบและพิจารณาดำเนินการต่อไป

ขอแสดงความนับถือ

ลงชื่อ.....ผู้ยื่นคำร้อง
(.....)

ความเห็นเจ้าหน้าที่.....

.....

ลงชื่อ.....ผู้รับคำร้อง
(.....)

ความเห็น.....

.....

ลงชื่อ.....

(นางวัลลีย์ แก้วตา)

ตำแหน่ง หัวหน้าสำนักปลัด

ลงชื่อ.....

(นางมลฤดี กานนท์)

ตำแหน่ง รองปลัด อบต.เกาะลอยบางหัก

ความเห็น.....

.....

ลงชื่อ.....

(นางสาวจงกมล ประสมสุข)

ปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลเกาะลอยบางหัก

ความเห็น.....

.....

ลงชื่อ.....

(นางสาวนวรรตน์ แก้วตา)

นายกองค์การบริหารส่วนตำบลเกาะลอยบางหัก

คำร้องรับเรื่องราวร้องทุกข์/ร้องเรียน/คำร้องทั่วไป (กองคลัง)

ร้องทุกข์

ร้องเรียน

คำร้องทั่วไป

ข้อเสนอแนะ

เขียนที่ องค์การบริหารส่วนตำบลเกาะลอยบางหัก

วันที่.....เดือน.....พ.ศ.....

เรื่อง.....

เรียน นายองค์การบริหารส่วนตำบลเกาะลอยบางหัก

ข้าพเจ้า.....อายุ.....ปี อยู่บ้านเลขที่.....

หมู่ที่..... ตำบล..... อำเภอ..... จังหวัด..... เบอร์โทร.....

มีความประสงค์ให้ องค์การบริหารส่วนตำบลเกาะลอยบางหักดำเนินการ.....

.....

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบและพิจารณาดำเนินการต่อไป

ขอแสดงความนับถือ

ลงชื่อ.....ผู้ยื่นคำร้อง

(.....)

ความเห็นเจ้าหน้าที่.....

.....

ลงชื่อ.....ผู้รับคำร้อง

(.....)

ความเห็น.....

.....

ลงชื่อ.....เจ้าหน้าที่

(.....)

ตำแหน่ง.....

ลงชื่อ.....

(นางสาวมลฤดี คุ่มทรัพย์)

ตำแหน่ง ผู้อำนวยการกองคลัง

ความเห็น.....

.....

ลงชื่อ.....

(นางสาวจงกมล ประสมสุข)

ปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลเกาะลอยบางหัก

ความเห็น.....

.....

ลงชื่อ.....

(นางสาวนวิรัตน์ แก้วตา)

นายกองค์การบริหารส่วนตำบลเกาะลอยบางหัก

ค

คำร้องรับเรื่องรางวัล/ร้องเรียน/คำร้องทั่วไป (กองช่าง)

รางวัล

ร้องเรียน

คำร้องทั่วไป

ข้อเสนอแนะ

เขียนที่ องค์การบริหารส่วนตำบลเกาะลอยบางหัก

วันที่.....เดือน.....พ.ศ.....

เรื่อง.....

เรียน นายกองค์การบริหารส่วนตำบลเกาะลอยบางหัก

ข้าพเจ้า.....อายุ.....ปี อยู่บ้านเลขที่.....
หมู่ที่..... ตำบล..... อำเภอ..... จังหวัด..... เบอร์โทร.....
มีความประสงค์ให้ องค์การบริหารส่วนตำบลเกาะลอยบางหักดำเนินการ.....

.....

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบและพิจารณาดำเนินการต่อไป

ขอแสดงความนับถือ

ลงชื่อ.....ผู้ยื่นคำร้อง
(.....)
ความเห็นเจ้าหน้าที่.....

ลงชื่อ.....ผู้รับคำร้อง
(.....)
ความเห็น.....

ลงชื่อ.....เจ้าหน้าที่
(.....)
ตำแหน่ง.....

ลงชื่อ.....
(นายณชกฤษ เป็รื่องเมธา)
ตำแหน่ง ผู้อำนวยการกองช่าง

ความเห็น.....

ลงชื่อ.....

(นางสาวจกมล ประสมสุข)

ปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลเกาะลอยบางหัก

ความเห็น.....

ลงชื่อ.....

(นางสาวนวรรตน์ แก้วตา)

นายกองค์การบริหารส่วนตำบลเกาะลอยบางหัก

คำร้องรับเรื่องราวร้องทุกข์/ร้องเรียน/คำร้องทั่วไป(กองการศึกษา ศาสนา และวัฒนธรรม)

ร้องทุกข์ ร้องเรียน คำร้องทั่วไป ข้อเสนอแนะ

เขียนที่ องค์การบริหารส่วนตำบลเกาะลอยบางหัก
วันที่.....เดือน.....พ.ศ.....

เรื่อง.....

เรียน นายองค์การบริหารส่วนตำบลเกาะลอยบางหัก

ข้าพเจ้า.....อายุ.....ปี อยู่บ้านเลขที่.....
หมู่ที่..... ตำบล..... อำเภอ..... จังหวัด..... เบอร์โทร.....

มีความประสงค์ให้ องค์การบริหารส่วนตำบลเกาะลอยบางหักดำเนินการ.....

.....
.....

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบและพิจารณาดำเนินการต่อไป

ขอแสดงความนับถือ

ลงชื่อ.....ผู้ยื่นคำร้อง
(.....)

ลงชื่อ.....ผู้รับคำร้อง
(.....)

ความเห็นเจ้าหน้าที่.....
.....

ความเห็น.....
.....

ลงชื่อ.....เจ้าหน้าที่
(.....)
ตำแหน่ง.....

ลงชื่อ.....
(นางมลฤดี กานนท์)
ตำแหน่ง รองปลัด รก. แทนผอ.กองการศึกษาฯ

ความเห็น.....
.....

ลงชื่อ.....
(นางสาวจงกมล ประสมสุข)
ปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลเกาะลอยบางหัก

ความเห็น.....
.....

ลงชื่อ.....
(นางสาวนวรรตน์ แก้วตา)
นายกองค์การบริหารส่วนตำบลเกาะลอยบางหัก