

คู่มือการปฏิบัติงานเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์
ของศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์องค์การบริหารส่วนตำบลป่าแป๋

๑. หลักการและเหตุผล

พระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๔๖ ได้กำหนดแนวทางปฏิบัติราชการมุ่งให้เกิดประโยชน์สุขแก่ประชาชนโดยยึดประชาชนเป็นศูนย์กลาง เพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชน ให้เกิดความพอใจและความเป็นอยู่ที่ดีของประชาชน เกิดผลสัมฤทธิ์ต่องานบริการมีประสิทธิภาพและเกิดความคุ้มค่าในการให้บริการ ไม่มีขั้นตอนปฏิบัติงานเกินความจำเป็น มีการปรับปรุงภารกิจให้ทันต่อสถานการณ์ ประชาชนได้รับการอำนวยความสะดวกและได้รับการตอบสนองความต้องการ และมีการประเมินผลการให้บริการสม่ำเสมอ

๒. การจัดตั้งศูนย์บริการรับเรื่องราวร้องทุกข์องค์การบริหารส่วนตำบลป่าแป๋

๑) มาตรา ๖๗/๑ แห่งพระราชบัญญัติสภาพัฒนาการและองค์การบริหารส่วนตำบล พ.ศ. ๒๕๓๗ แก้ไขเพิ่มเติมถึง (ฉบับที่ ๕) พ.ศ. ๒๕๔๖

๒) มาตรา ๕๒ และมาตรา ๔๑ แห่งพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๔๖

๓. สถานที่ตั้ง ตั้งอยู่ ณ ที่ทำการองค์การบริหารส่วนตำบลป่าแป๋ ๒๓๕ หมู่ที่ ๒ ตำบลป่าแป๋ อำเภอแม่แตง จังหวัดเชียงใหม่

๔. หน้าที่ความรับผิดชอบ เป็นศูนย์กลางในการรับเรื่องราวร้องเรียน/ร้องทุกข์ และรับเรื่องปัญหา ความต้องการ และข้อเสนอแนะของประชาชน

๕. วัตถุประสงค์

๑) เพื่อให้การดำเนินงานจัดการข้อร้องเรียนของศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์องค์การบริหารส่วนตำบลป่าแป๋ มีขั้นตอน/กระบวนการ และแนวทางในการปฏิบัติงานเป็นมาตรฐานเดียวกัน

๒) เพื่อให้มั่นใจว่าได้มีการปฏิบัติตามข้อกำหนด ระเบียบหลักเกณฑ์เกี่ยวกับการจัดการข้อร้องเรียนที่กำหนดไว้อย่างสม่ำเสมอ และมีประสิทธิภาพ

คู่มือการปฏิบัติงาน เรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ของศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์
องค์การบริหารส่วนตำบลป่าแป๋ อำเภอแม่แตง จังหวัดเชียงใหม่

๖. คำจำกัดความ

ผู้รับบริการ = ผู้ที่มารับบริการจากส่วนราชการและประชาชนทั่วไป

ผู้มีส่วนได้เสีย = ผู้ที่ได้รับผลกระทบ ทั้งทางบวกและทางลบ ทั้งทางตรง และทางอ้อมจากการดำเนินการของส่วนราชการ เช่น ประชาชนในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลป่าแป๋

การจัดการ = มีความหมายครอบคลุมถึงการจัดการในเรื่อง ข้อร้องเรียน ข้อเสนอแนะ ข้อคิดเห็น คำชมเชย การสอบถามหรือร้อง ขอข้อมูล

ผู้ร้องเรียน = ประชาชนทั่วไป/ผู้มีส่วนได้เสียที่มาติดต่อยังศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ขององค์การบริหารส่วนตำบลป่าแป๋ผ่านช่องทางต่างๆ โดยมีวัตถุประสงค์ครอบคลุมการร้องเรียน การร้องทุกข์ การให้ข้อเสนอแนะ การให้ข้อคิดเห็น การชมเชย การสอบถาม หรือร้องขอข้อมูล

ช่องทางการรับ = ช่องทางต่างๆ ที่ใช้ในการรับเรื่องร้องเรียน ได้แก่

๑. ร้องทุกข์/ร้องเรียนด้วยตนเองที่ ศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ขององค์การบริหารส่วนตำบลป่าแป๋

๒. ทางไปรษณีย์

๓. ทางกล่องรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์

๔. ทางโทรศัพท์ หมายเลข ๐๕๓-๐๔๗๕๙๕ โทรสาร หมายเลข ๐๕๓-๐๔๗๕๙๕ ตีข ๒๒

๕. ทางเว็บไซต์ www.phapae.com

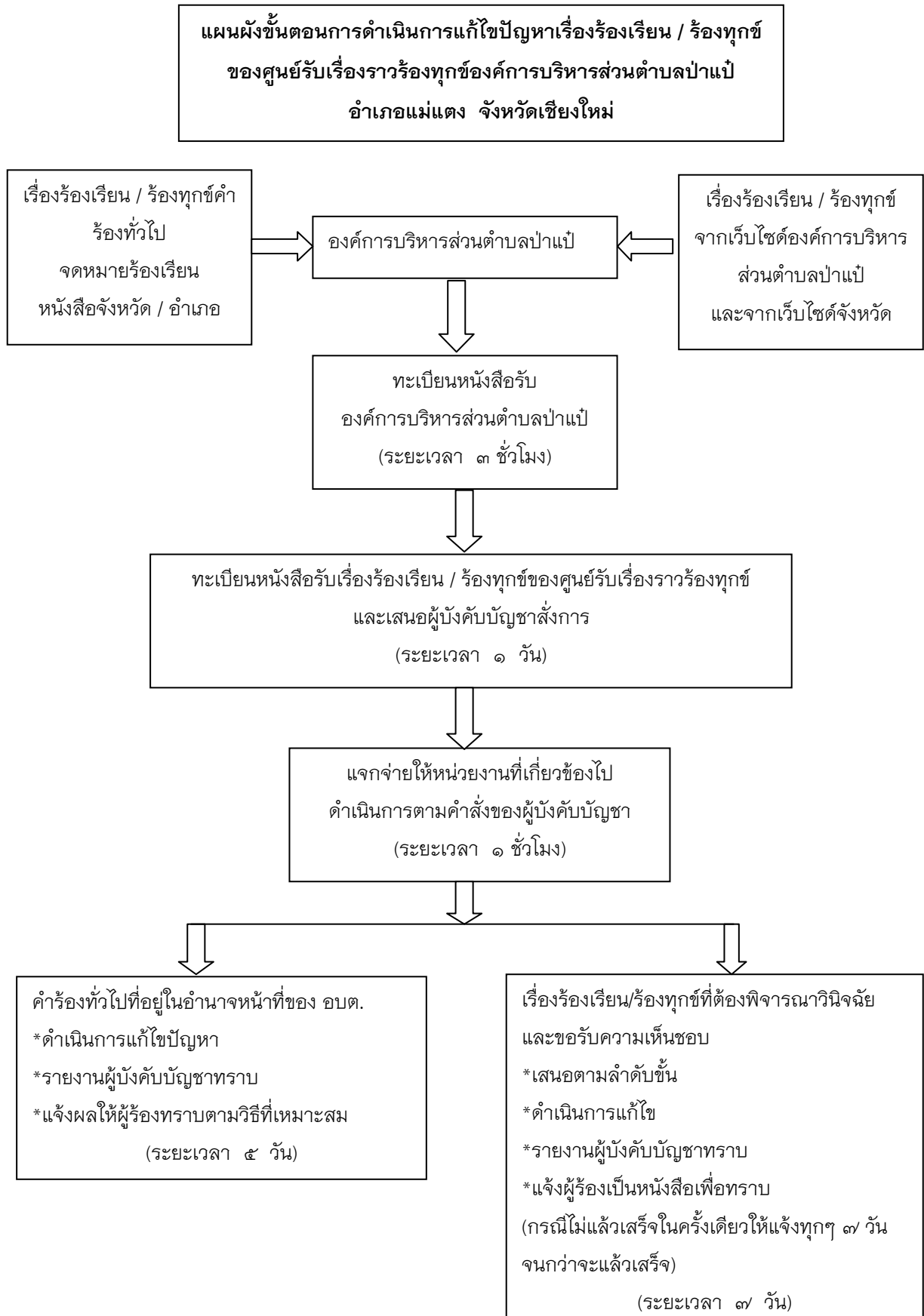
๖. สายตรงนายกองค์การบริหารส่วนตำบลป่าแป๋ ๐๘๙-๙๕๖๙๑๓๐

เจ้าหน้าที่ = เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบจัดการข้อร้องเรียนของหน่วยงาน

ข้อร้องเรียน = แบ่งเป็นประเภทต่างๆ เช่น ข้อคิดเห็น ข้อเสนอแนะ คำชมเชย สอบถามหรือร้องขอข้อมูล, การร้องเรียนเกี่ยวกับคุณภาพและการให้บริการของหน่วยงาน, การร้องเรียนเกี่ยวกับความไม่โปร่งใสของการจัดซื้อ จัดจ้าง, การร้องเรียนเกี่ยวกับการบริหารทรัพยากรบุคคล เป็นต้น

คู่มือการปฏิบัติงาน เรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ของศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์
องค์การบริหารส่วนตำบลป่าแป๋ อำเภอแม่แตง จังหวัดเชียงใหม่

๗. แผนผังกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์



คู่มือการปฏิบัติงาน เรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ของศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์
องค์การบริหารส่วนตำบลป่าแป๋ อำเภอแม่แตง จังหวัดเชียงใหม่

๘. ขั้นตอนการปฏิบัติงาน

- ๑) ประกาศจัดตั้งศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์องค์การบริหารส่วนตำบลป่าแป๋
- ๒) แต่งตั้งเจ้าหน้าที่รับผิดชอบประจำศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์
- ๓) แจกคำสั่งให้แก่เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบตามคำสั่ง เพื่อความสะดวกในการประสาน

การปฏิบัติงาน

๙. การรับและตรวจสอบข้อร้องเรียนจากช่องทางต่าง ๆ

การดำเนินการรับและติดตามตรวจสอบข้อร้องเรียนที่เข้ามายังองค์การบริหารส่วนตำบลป่าแป๋จากช่องทางต่าง ๆ โดยมีข้อปฏิบัติตามที่กำหนดดังนี้

ช่องทาง	ความถี่ในการตรวจสอบช่องทาง	ระยะเวลาดำเนินการรับข้อร้องเรียนเพื่อประสานหาทางแก้ไข	หมายเหตุ
๑. ร้องทุกข์/ร้องเรียนด้วยตนเอง	ทุกครั้ง	ภายใน ๑ วันทำการ	
๒. ทางไปรษณีย์	ทุกครั้ง	ภายใน ๑ วันทำการ	
๓. ทางกล่องรับเรื่องราวร้องเรียน/ร้องทุกข์	ทุกวันทำการ	ภายใน ๑ วันทำการ	
๔. ทางโทรศัพท์หมายเลข ๐๕๓-๐๔๓๕๙๕	ทุกวันทำการ	ภายใน ๑ วันทำการ	
๕. ทางเว็บไซต์ www.phapae.com	ทุกวันทำการ	ภายใน ๑ วันทำการ	
๖. สายตรงนายกองค์การบริหารส่วนตำบลป่าแป๋ ๐๕๓-๙๕๖๙๑๓๐	ทุกวัน	ภายใน ๑ วันทำการ	

๑๐. การบันทึกข้อร้องเรียน

- ๑) กรอกแบบฟอร์มบันทึกข้อร้องเรียน โดยมีรายละเอียด คือ ชื่อ - สกุล ผู้ร้องเรียน ที่อยู่ หมายเลขติดต่อกลับ เรื่องร้องเรียน และสถานที่เกิดเหตุ
- ๒) ทุกช่องทางที่มีการร้องเรียน เจ้าหน้าที่ ต้องบันทึกข้อร้องเรียนลงในสมุดรับเรื่องราวร้องทุกข์องค์การบริหารส่วนตำบลป่าแป๋

๑๑. การประสานหน่วยงานเพื่อแก้ไขข้อร้องเรียนและการแจ้งกลับข้อร้องเรียน

- ๑) กรณีเป็นการขอข้อมูลข่าวสาร ประสานหน่วยงานผู้ครอบครองเอกสารเจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้อง เพื่อให้ข้อมูลแก่ผู้ร้องขอได้ทันที

**คู่มือการปฏิบัติงาน เรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ของศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์
องค์การบริหารส่วนตำบลป่าแป๋ อำเภอแม่แตง จังหวัดเชียงใหม่**

๒) ข้อร้องเรียนที่เป็นการร้องเรียนเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการของหน่วยงาน เช่น ไฟฟ้าสาธารณะดับ กลิ่นเหม็นรบกวน เป็นต้น จัดทำบันทึกข้อความเสนอไปยังผู้บริหารเพื่อส่งการหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง หากเป็นกรณีเร่งด่วนอาจโทรศัพท์แจ้งไปยังหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

๓) ข้อร้องเรียน ที่ไม่อยู่ในความรับผิดชอบขององค์การบริหารส่วนตำบลป่าแป๋ให้ดำเนินการประสานแจ้งหน่วยงานภายนอกที่เกี่ยวข้อง เพื่อให้เกิดความรวดเร็วและถูกต้องชัดเจนในการแก้ไขปัญหาต่อไป

๔) ข้อร้องเรียนที่ส่งผลกระทบต่อหน่วยงาน เช่น กรณีผู้ร้องเรียนทาหนังสือร้องเรียนความไม่โปร่งใสในการจัดซื้อจัดจ้าง ให้เจ้าหน้าที่จัดทำบันทึกข้อความเพื่อเสนอผู้บริหารพิจารณาส่งการไปยังหน่วยงานที่รับผิดชอบเพื่อดำเนินการตรวจสอบและแจ้งผู้ร้องเรียนต่อไป

๑๒. การประสานหน่วยงานเพื่อแก้ไขข้อร้องเรียนและการแจ้งกลับข้อร้องเรียน

๑) หากเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์อยู่ในอำนาจหน้าที่ของกองหรือสำนักให้หน่วยงานนั้นรายงานผลให้ผู้ร้องเรียนทราบโดยตรงภายใน ๗ วันนับแต่วันที่ได้รับเรื่องร้องเรียน และสำเนาให้เจ้าหน้าที่ศูนย์ฯ จำนวน ๑ ชุด เพื่อจะได้รวบรวมสรุปรายงานรายไตรมาสต่อไป

๒) หากเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์นั้นผู้บังคับบัญชามอบหมายให้เจ้าหน้าที่ประจำศูนย์ฯ รับเรื่องราวร้องทุกข์ดำเนินการโดยตรงให้เจ้าหน้าที่ประจำศูนย์ฯ รายงานผู้ร้องเรียนทราบภายใน ๗ วันนับแต่ได้รับเรื่องร้องเรียน

๑๓. การรายงานผลการจัดการข้อร้องเรียนของหน่วยงาน

๑) รวบรวมและรายงานสรุปการจัดการข้อร้องเรียนประจำไตรมาสรายงานให้นายกองค์การบริหารส่วนตำบลป่าแป๋ทราบทุกไตรมาส

๒) รวบรวมรายงานสรุปข้อร้องเรียน หลังจากสิ้นปีงบประมาณ เพื่อนามาวิเคราะห์การจัดการข้อร้องเรียนในภาพรวมของหน่วยงาน เพื่อใช้เป็นแนวทางในการแก้ไข ปรับปรุง พัฒนาองค์กรต่อไป