



คู่มือการปฏิบัติงาน การรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์



ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์

องค์การบริหารส่วนตำบลแสนตอ อำเภอท่ามะกา จังหวัดกาญจนบุรี

คู่มือการปฏิบัติงานการรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์

ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์

1. บทนำ

พระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๕๖ เป็นการปฏิรูประบบราชการเพื่อให้การปฏิบัติงานตอบสนองต่อการพัฒนาประเทศและการให้บริการแก่ประชาชนได้อย่างมีประสิทธิภาพ เกิดประโยชน์สุขแก่ประชาชน เกิดผลสัมฤทธิ์ต่อภารกิจ มีประสิทธิภาพ เกิดความคุ้มค่าในเชิงภารกิจ ลดขั้นตอนการปฏิบัติงานที่เกินจำเป็น และประชาชนได้รับการอำนวยความสะดวกและได้รับการตอบสนองตามความต้องการ ประกอบกับระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยการจัดการเรื่องร้องทุกข์ พ.ศ. ๒๕๕๒ วางแนวทางการปฏิบัติเกี่ยวกับการจัดการเรื่องร้องทุกข์

2. วัตถุประสงค์ในการจัดทำคู่มือ

คู่มือปฏิบัติงานฉบับนี้จัดทำขึ้น เพื่อให้เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานสามารถดำเนินการจัดการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ เป็นไปตามมาตรฐานเดียวกัน เพื่อประโยชน์แก่ผู้รับบริการ เกิดประสิทธิภาพ และประสิทธิผล รวดเร็วและทันต่อสถานการณ์โดยประชาชนได้รับความพึงพอใจสูงสุด บนพื้นฐานความเป็นธรรมกับคู่กรณีทุกฝ่าย

3. ขอบเขต

คู่มือการปฏิบัติงานการรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ได้รวบรวมข้อมูลเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ และข้อมูลที่เป็นประโยชน์ต่อการปฏิบัติงาน เช่น คำจำกัดความเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ขั้นตอนวิธีการการปฏิบัติงานเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์

4. คำจำกัดความเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์

ร้องเรียน	หมายถึง เสนอเรื่องราว
ร้องทุกข์	หมายถึง บอกความทุกข์เพื่อขอให้ช่วยเหลือ
คำร้องทุกข์	หมายถึง คำร้องทุกข์ที่ผู้ร้องทุกข์ได้ยื่นหรือส่งต่อเจ้าหน้าที่ ณ ส่วนราชการ และหมายความรวมถึงคำร้องทุกข์ที่ได้ยื่นแก้ไขเพิ่มเติมคำร้องทุกข์เดิม โดยมีประเด็นหรือข้อเท็จจริงขึ้นใหม่ด้วย
ผู้ร้องทุกข์	หมายถึง ประชาชนทั่วไป รวมถึงผู้ที่ได้รับมอบฉันทะให้ร้องทุกข์แทน และผู้จัดการแทนผู้ร้องทุกข์ด้วย
ส่วนราชการ	หมายถึง องค์กรบริหารส่วนตำบลแสนตอ
ช่องทางการรับเรื่องร้องเรียน-ร้องทุกข์	หมายถึง ช่องทางต่างๆที่องค์กรบริหารส่วนตำบลแสนตอจัดทำขึ้น เช่น ทางโทรศัพท์ FAX ทางไปรษณีย์ (จดหมาย) ทาง E-mail/เว็บไซต์/ Facebook

5.ช่องทางช่องทางการรับเรื่องร้องเรียน-ร้องทุกข์

1.ร้องเรียน-ร้องทุกข์ด้วยตนเอง ณ ที่ทำการองค์การบริหารส่วนตำบลแสนตอ หมู่ 12 ตำบลแสนตอ อำเภอกำมะกา จังหวัดกาญจนบุรี

2.ทางไปรษณีย์ / จดหมาย ที่ทำการองค์การบริหารส่วนตำบลแสนตอ หมู่ 12 ตำบลแสนตอ อำเภอกำมะกา จังหวัดกาญจนบุรี รหัสไปรษณีย์ 71130

3.ทางโทรศัพท์ 034-510681

4.โทรสาร (FAX) 034-510682

5.ทางตู้แสดงความคิดเห็น ด้านหน้าที่ทำการองค์การบริหารส่วนตำบลแสนตอ หมู่ 12 ตำบลแสนตอ อำเภอกำมะกา จังหวัดกาญจนบุรี

6.ทาง E-mail

➔ admin@saentor.go.th

➔ saentor.tmk@gmail.com

➔ saraban_06710513@dla.go.th

7.เว็บไซต์หน่วยงาน

➔ <https://www.saentor.go.th>

8.ทาง Facebook

➔ www.facebook.com/seantor.thamaka.9

6.สถานที่ตั้งศูนย์รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์

ที่ทำการองค์การบริหารส่วนตำบลแสนตอ หมู่ 12 ตำบลแสนตอ อำเภอกำมะกา จังหวัดกาญจนบุรี รหัสไปรษณีย์ 71130

7.ระยะเวลาเปิดให้บริการ

เปิดให้บริการทุกวันจันทร์ - วันศุกร์ ตั้งแต่เวลา 08.30 น. -16.30 น.
(ยกเว้นวันหยุดที่ทางราชการประกาศกำหนด)

8.ขั้นตอนวิธีการรับเรื่องเรียน-ร้องทุกข์

1.เรื่องเรียน-ร้องทุกข์จากช่องทางต่างๆ (เป็นลายลักษณ์อักษร) ดำเนินการตามระเบียบงานสารบรรณ

2.เรื่องเรียน-ร้องทุกข์จากช่องทางต่างๆ (ไม่เป็นลายลักษณ์อักษร) เจ้าหน้าที่ผู้รับเรื่องสอบถามข้อมูลผู้ร้องเบื้องต้น อย่างน้อยได้รายละเอียด และดำเนินการตามระเบียบงานสารบรรณ ดังนี้

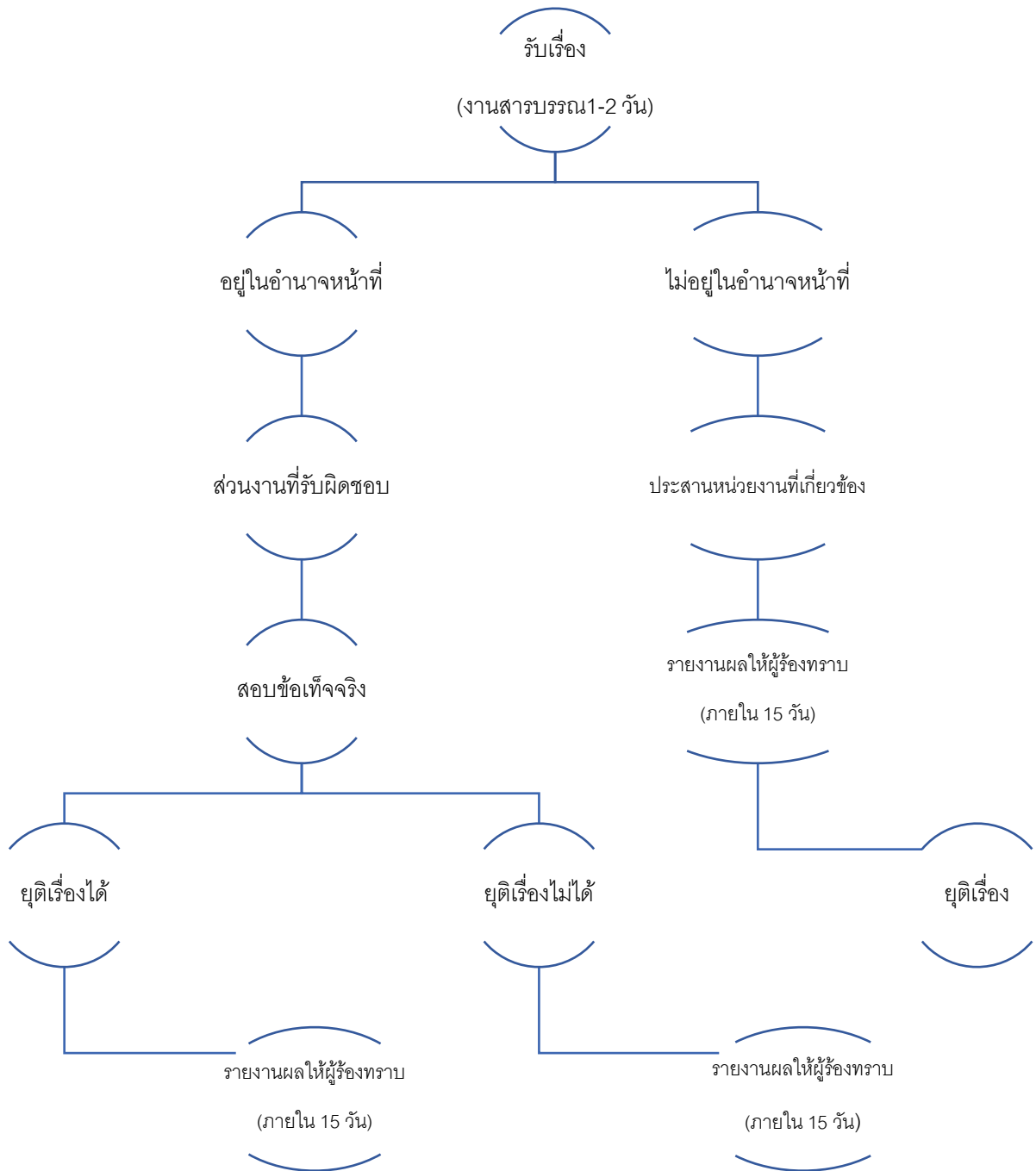
- ชื่อ-สกุล ผู้ร้อง
- ที่อยู่
- หมายเลขโทรศัพท์หรือช่องทางอื่นที่สามารถติดต่อกับผู้ร้องได้
- สอบถามประเด็นที่ร้องเรียน-ร้องทุกข์ และความต้องการของผู้ร้อง

ให้ชัดเจน

3.กรณีหากผู้ร้องไม่ประสงค์ให้ข้อมูล เช่น ชื่อ-สกุล ที่อยู่ หมายเลขโทรศัพท์หรือช่องทางอื่นที่สามารถติดต่อกับผู้ร้องได้ ให้ระบุไว้ในคำร้องด้วย

4.สอบถามผู้ร้องถึงช่องทางการแจ้งผลการดำเนินการ

9.แผนผังกระบวนการจัดการเรื่องเรียน-ร้องทุกข์



10. การส่งต่อเรื่องร้องเรียน-ร้องทุกข์

หากเป็นกรณีที่มีความเกี่ยวข้องกับหน่วยงานอื่น หรือไม่ได้อยู่ในอำนาจหน้าที่ที่ไม่สามารถดำเนินการแก้ไขได้ ต้องทำหนังสือแจ้งหน่วยงานที่เกี่ยวข้องหรือประสานงานภายใน 1-2 วันทำการ หลังดำเนินการตรวจสอบข้อเท็จจริงรายงานผู้บริหารเพื่อทราบ

11. การพิจารณายุติเรื่อง

ให้เป็นกรณีดังนี้

1. ผู้ร้องเรียน-ร้องทุกข์ ประสงค์ยุติเรื่องด้วยตัวเองหรือมอบอำนาจบุคคลอื่นเพื่อกระทำการแทน
2. หลังตรวจสอบข้อเท็จจริงแล้วไม่มีมูลเหตุตามเรื่องร้องเรียน-ร้องทุกข์
3. สามารถระงับเรื่องร้องเรียน-ร้องทุกข์ได้
4. เป็นเรื่องที่ไม่อยู่ในอำนาจหน้าที่ที่องค์การบริหารส่วนตำบลเสนอต่อดำเนินการได้ และประสานงานหน่วยงานที่เกี่ยวข้องแล้ว

12. การติดตามผล

ส่วนงานที่ได้รับมอบหมายหรือเจ้าหน้าที่ผู้มีส่วนเกี่ยวข้อง ดำเนินการแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียน-ร้องทุกข์ และแจ้งผลการดำเนินการให้ผู้ร้องเรียน-ร้องทุกข์ทราบภายใน 15 วัน

13. มาตรฐานงาน

เจ้าหน้าที่ทุกคนสามารถรับเรื่องร้องเรียน-ร้องทุกข์ได้ทุกคน ทุกช่องทาง เพื่ออำนวยความสะดวกแก่ประชาชน

ภาคผนวก



ใบคำร้องทั่วไป

เขียนที่

วันที่ เดือน พ.ศ.....

เรื่อง

เรียน นายองค์การบริหารส่วนตำบลเสตอ

ข้าพเจ้า นาย/นาง/นางสาว อายุ ปี

อยู่บ้านเลขที่ หมู่ ตำบล อำเภอ

จังหวัด เบอร์โทร E-mail

ได้รับความเดือดร้อนโดยมีรายละเอียด ดังนี้

.....

.....

มีความประสงค์

.....

พร้อมคำร้องนี้ ข้าพเจ้าขอมอบหลักฐานประกอบการพิจารณา ดังนี้

หนังสือมอบอำนาจ ภาพถ่าย อื่นๆ

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณา

ลงชื่อ.....ผู้ยื่นคำร้อง

(.....)

ความเห็นหัวหน้าสำนักปลัด (.....) หัวหน้าสำนักปลัด	ความเห็นปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลเสตอ (.....) ปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลเสตอ
คำสั่ง <input type="checkbox"/> อนุญาต <input type="checkbox"/> ไม่อนุญาต เพราะ <p style="text-align: center;">(.....) นายองค์การบริหารส่วนตำบลเสตอ</p>	

ยื่นคำร้องผ่านเว็บไซต์หน่วยงาน

1. มาที่หน้าเว็บไซต์องค์การบริหารส่วนตำบลแสนตอ เลือกเมนู E-Service



2. กดที่เมนูรับเรื่องร้องเรียน จะปรากฏหน้าต่างตามภาพ

The image shows the 'รับเรื่องร้องเรียน' (Complaint) form. At the top, there is a navigation menu with the following items: 'รับเรื่องร้องเรียน' (highlighted with a black arrow), 'รายชื่อผู้รับเบี่ยงชี้พ', 'วารสารหน่วยงาน', 'ดาวน์โหลดแบบฟอร์ม', 'แจ้งการรับฟังความคิดเห็น', 'ระบบจองคิวเพื่อเข้าใช้บริการ', 'งานเด็กแรกเกิด', and 'เงินสงเคราะห์ศพ'. Below the menu is the title 'รับเรื่องร้องเรียน' and three bullet points: '* กรุณากรอกข้อมูลจริง เพื่อส่งต่อการตรวจสอบ และ แก้ไขปัญหา', '* มีการเก็บ ข้อมูลบางส่วนเพื่อใช้ตรวจสอบ ผู้ร้องเรียน', and '* ถ้าเลขบัตรประจำตัวประชาชน กับ ชื่อ-นามสกุล ไม่ตรงกัน จะทำการลบเรื่องร้องเรียนนี้'. The form has three input fields: 'หัวข้อเรื่องร้องเรียน *' (Topic of Complaint), 'เลขบัตรประจำตัวประชาชน *' (ID Card Number), and 'ชื่อ-นามสกุล *' (Name and Surname).

ดาวโหลดคำร้องออนไลน์

1. มาที่หน้าเว็บไซต์องค์การบริหารส่วนตำบลแสนตอ เลือกเมนู E-Service



2. กดที่เมนูดาวโหลดแบบฟอร์มราชการ จะปรากฏหน้าต่างตามภาพ

E-Service

คู่มือประชาชน / รับเรื่องร้องเรียน / รายชื่อผู้รับเบี่ยงชีพ / วารสารหน่วยงาน / ดาวโหลดแบบฟอร์มราชการ / ยื่นแบบฟอร์มออนไลน์ / ศูนย์ช่วยเหลือประชาชน / ช่องทางการรับฟังความคิดเห็น / ระบบจองคิวเพื่อเข้าใช้บริการ / การเกิด / เงินสงเคราะห์ศพ / ศาลาที่พบบ่อย FAQ

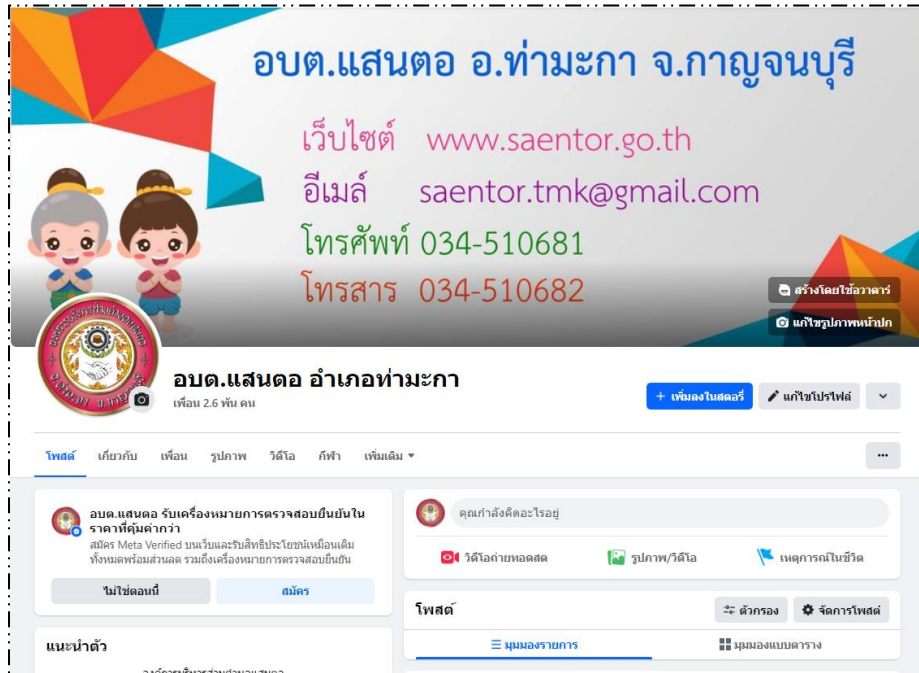
ดาวโหลดแบบฟอร์มราชการ

แสดงข้อมูลตั้งแต่ 1 ถึง 9 จากข้อมูล 9

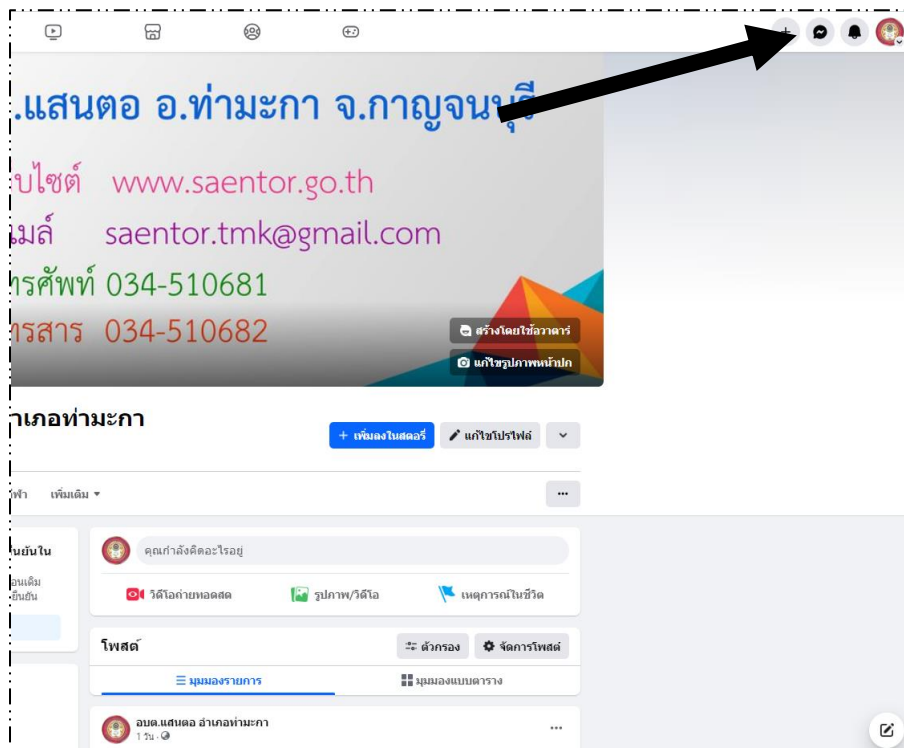
หัวข้อ
แบบคำร้องขอข้อมูลข่าวสารของราชการ
ใบคำร้องทั่วไป
แบบลงทะเบียนขอรับความช่วยเหลือของประชาชน
ขอแจ้งการหาเสียงเลือกตั้งทางอิเล็กทรอนิกส์ (ผู้สมัครนายอบต.)
ขอแจ้งการหาเสียงเลือกตั้งทางอิเล็กทรอนิกส์ (ผู้สมัครส.อบต.)
ขอแจ้งพาหนะในการหาเสียงเลือกตั้ง (ผู้สมัครนายอบต.)
ขอแจ้งพาหนะในการหาเสียงเลือกตั้ง (ผู้สมัครส.อบต.)
ขอแจ้งรายชื่อจำนวนผู้ช่วยหาเสียง (ผู้สมัครนายอบต.)
ขอแจ้งรายชื่อและจำนวนผู้ช่วยหาเสียง (ผู้สมัครส.อบต.)

ยื่นคำร้องผ่าน facebook

1.ค้นหา facebook ขององค์การบริหารส่วนตำบลแสนตอ



2.กดเมนู Messenger



ยื่นแบบฟอร์มออนไลน์

1. มาที่หน้าเว็บไซต์องค์การบริหารส่วนตำบลแสนตอ เลือกเมนู E-Service



2. กดที่เมนูยื่นแบบฟอร์มออนไลน์ จะปรากฏหน้าต่างตามภาพ

เว็บไซต์ / วารสารหน่วยงาน / ดาวน์โหลดแบบฟอร์ม / ยื่นแบบฟอร์มออนไลน์ / ศูนย์ช่วยเหลือประชาชน / เพื่อเข้าใช้บริการ / งานเด็กแรกเกิด / เริ่มสร้างอาชีพ / ตามที่พบบ่อย FAQ

การ

หัวข้อ

นาม

สมัครนายอบต.)

สมัครส.อบต.)

ยกอบต.)

อบต.)

อบต.)

อบต.)