

คู่มือการปฏิบัติงาน
เกี่ยวกับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์
ของศูนย์รับเรื่องร้องเรียน



ร้องเรียน/ร้องทุกข์เรื่องทั่วไป
ร้องเรียนเรื่องจัดซื้อจัดจ้าง

องค์การบริหารส่วนตำบลเขาชะเมา

อำเภอเขาชะเมา จังหวัดระยอง

โทรศัพท์ ๐-๓๘๙๙-๖๐๓๐

โทรสาร ๐-๓๘๙๙-๖๐๓๐

<http://www.khaochamao.go.th>

คำนำ

ตามพระราชบัญญัติสภาพัฒนาการและองค์การบริหารส่วนตำบล พ.ศ. ๒๕๓๗ แก้ไขเพิ่มเติมจนถึงปัจจุบัน มาตรา ๖๙/๑ ประกอบกับมาตรา ๕๒ และมาตรา ๔๑ แห่งพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๔๖ กำหนดให้ เมื่อส่วนราชการได้รับคำร้องเรียน เสนอแนะ หรือความคิดเห็นเกี่ยวกับวิธีปฏิบัติราชการ อุปสรรค ความยุ่งยาก หรือปัญหาอื่นใดจากบุคคลใด โดยมีข้อมูลและสาระตามสมควรให้เป็นหน้าที่ของส่วนราชการนั้นที่จะต้องพิจารณาดำเนินการให้ลุล่วงไป เพื่อเป็นการแก้ปัญหาเรื่องร้องเรียนและรับฟังความคิดเห็นและข้อเสนอแนะต่างๆ องค์การบริหารส่วนตำบลเขาชะเมา จึงได้จัดตั้งศูนย์บริการรับเรื่องร้องเรียนขององค์การบริหารส่วนตำบลเขาชะเมาขึ้น

คู่มือปฏิบัติงานด้านการร้องเรียน/ร้องทุกข์ (เรื่องร้องเรียนทั่วไปและเรื่องร้องเรียนการจัดซื้อจัดจ้าง) ขององค์การบริหารส่วนตำบลเขาชะเมาจัดทำขึ้น เพื่อเป็นกรอบหรือแนวทางในการปฏิบัติงานด้านรับเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ ผ่านศูนย์รับเรื่องร้องเรียนขององค์การบริหารส่วนตำบลเขาชะเมา ทั้งในเรื่องร้องเรียนทั่วไปและเรื่องร้องเรียนด้านการจัดซื้อจัดจ้าง ตอบสนองนโยบายของรัฐ ตามพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๔๖ ได้กำหนดแนวทางปฏิบัติราชการ มุ่งให้เกิดประโยชน์สุขแก่ประชาชนโดยยึดประชาชนเป็น ศูนย์กลาง เพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชน ให้เกิดความผาสุกและความเป็นอยู่ที่ดีของ ประชาชน เกิดผลสัมฤทธิ์ต่องานบริการมีประสิทธิภาพและเกิดความคุ้มค่าในการให้บริการ ไม่มีขั้นตอนปฏิบัติงานเกินความจำเป็น มีการปรับปรุงภารกิจให้ทันต่อสถานการณ์ ประชาชนได้รับการอำนวยความสะดวก และได้รับการตอบสนองความต้องการ และมีการประเมินผลการให้บริการ สม่าเสมอ ทั้งนี้การจัดการข้อร้องเรียนจนได้ข้อยุติ ให้มีความรวดเร็วและมีประสิทธิภาพ เพื่อตอบสนองความต้องการและความคาดหวังของผู้รับบริการจำเป็นต้องมีขั้นตอน/กระบวนการ และแนวทางในการปฏิบัติงานที่ชัดเจนและเป็นมาตรฐานเดียวกัน

องค์การบริหารส่วนตำบลเขาชะเมา

มิถุนายน ๒๕๖๑

สารบัญ

เรื่อง	หน้า
บทนำ	๑ - ๓
ประเด็นที่เกี่ยวข้องกับการร้องเรียน	๔ - ๕
แผนผังกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน / ร้องทุกข์	๖
ขั้นตอนการปฏิบัติงาน	๗ - ๘
ภาคผนวก	๙ - ๑๔

บทที่ ๑

บทนำ

๑. หลักการและเหตุผล

ตามพระราชบัญญัติว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๔๖ ได้กำหนดแนวทางปฏิบัติราชการ มุ่งให้เกิดประโยชน์สุขแก่ประชาชน โดยยึดประชาชนเป็นศูนย์กลาง เพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชน ให้เกิดความผาสุกและความเป็นอยู่ที่ดีของประชาชน เกิดผลสัมฤทธิ์ต่องานบริการมีประสิทธิภาพและเกิดความคุ้มค่าในการให้บริการไม่มีขั้นตอนปฏิบัติงานเกินความจำเป็น มีการปรับปรุงภารกิจให้ทันต่อสถานการณ์ ประชาชนได้รับการ อำนวยความสะดวกและได้รับการตอบสนองความต้องการ และมีการประเมินผลการให้บริการสม่ำเสมอ

เพื่อให้การบริหารระบบราชการเป็นไปด้วยความถูกต้อง บริสุทธิ์ ยุติธรรม ควบคู่กับการพัฒนาท้องถิ่น บำบัดทุกข์บำรุงสุข ตลอดจนดำเนินการแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนของประชาชน ได้อย่างมีประสิทธิภาพ ด้วยความรวดเร็วประสิทธิผลสำเร็จอย่างเป็นรูปธรรม อีกทั้งเพื่อเป็นศูนย์รับแจ้งเบาะแสการทุจริตหรือไม่ได้รับความเป็นธรรมจากการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ขององค์การบริหารส่วนตำบลเขาชะเมาจึงได้จัดตั้งศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ขึ้น ซึ่งในกรณีการร้องเรียนที่เกี่ยวกับบุคคลจะมีการเก็บรักษาเรื่องราวไว้เป็นความลับและปกปิดชื่อผู้ร้องเรียน เพื่อมิให้ผู้ร้องเรียนได้รับผลกระทบและได้รับความเดือดร้อนจากการร้องเรียน

จึงจัดทำคู่มือปฏิบัติงานด้านการร้องเรียน/ร้องทุกข์ (เรื่องร้องเรียนทั่วไปและเรื่องร้องเรียนการจัดซื้อจัดจ้าง) ขององค์การบริหารส่วนตำบลเขาชะเมา เพื่อเป็นกรอบหรือแนวทางในการปฏิบัติงาน

๒. วัตถุประสงค์การจัดทำคู่มือ

๑. เพื่อให้เจ้าหน้าที่องค์การบริหารส่วนตำบลเขาชะเมาใช้เป็นแนวทางการปฏิบัติงานในการรับเรื่องราวร้องเรียน ร้องทุกข์ หรือขอความช่วยเหลือเพื่อให้มีมาตรฐานเดียวกันและเป็นไปอย่างรวดเร็วและมีประสิทธิภาพ

๒. เพื่อให้การดำเนินงานจัดการข้อร้องเรียนขององค์การบริหารส่วนตำบลเขาชะเมา มีขั้นตอน/กระบวนการ และแนวทางในการปฏิบัติงานเป็นมาตรฐานเดียวกัน

๓. เพื่อสร้างมาตรฐานการปฏิบัติงานมุ่งสู่การบริหารงานอย่างมีคุณภาพทั่วทั้งองค์การอย่างมีประสิทธิภาพ

๔. เพื่อเผยแพร่ให้กับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียภายในพื้นที่รับผิดชอบองค์การบริหารส่วนตำบลเขาชะเมาทราบกระบวนการ

๕. เพื่อให้มั่นใจว่าได้มีการปฏิบัติตามข้อกำหนด ระเบียบหลักเกณฑ์เกี่ยวกับการจัดการ ข้อร้องเรียน

๓. การจัดตั้งศูนย์รับเรื่องราวร้องเรียน/ร้องทุกข์ขององค์การบริหารส่วนตำบลเขาชะเมา

ตามประกาศคณะรักษาความสงบแห่งชาติ ฉบับที่ ๙๖/๒๕๕๗ เมื่อวันที่ ๑๗ กรกฎาคม ๒๕๕๗ เรื่องการจัดตั้งศูนย์ดำรงธรรมเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการบริหารงานระดับจังหวัด และให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นทุกองค์กร จัดตั้งศูนย์ดำรงธรรมท้องถิ่น โดยให้ศูนย์ดำรงธรรมองค์การบริหารส่วนตำบลเขาชะเมาอยู่ภายใต้กำกับดูแลของศูนย์ดำรงธรรมอำเภอเขาชะเมา และศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดระยอง จัดตั้งเพื่อเป็นศูนย์ในการรับเรื่องราวร้องทุกข์ และให้บริการข้อมูลข่าวสาร ให้คำปรึกษารับเรื่องปัญหาความต้องการและข้อเสนอแนะของประชาชน

๔. ขอบเขต

๔.๑ กรณีเรื่องร้องเรียนทั่วไป

- ๑) สอบถามข้อมูลเบื้องต้นจากผู้ขอรับบริการถึงความประสงค์ของการขอรับบริการ
 - ๒) ดำเนินการบันทึกข้อมูลและรายละเอียดเรื่องร้องเรียนของผู้ขอรับบริการ เพื่อเก็บไว้เป็นฐานข้อมูลของผู้ขอรับบริการจากศูนย์บริการ
 - ๓) จำแนกประเภทของเรื่องที่มาขอรับบริการตามความประสงค์ของผู้ขอรับบริการ เช่น ปรัชญา กฎหมาย, ขออนุมัติ/อนุญาต, ขอร้องเรียน/ร้องทุกข์/แจ้งเบาะแส หรือร้องเรียนเรื่องร้องเรียนจัดซื้อจัดจ้าง
 - ๔) ดำเนินการให้คำปรึกษาหรือส่งต่อไปยังหน่วยงานที่มีหน้าที่รับผิดชอบตามประเภทของเรื่องที่มาขอรับบริการเพื่อตอบสนองความประสงค์ของผู้ขอรับบริการ
 - ๕) เจ้าหน้าที่ดำเนินการเพื่อตอบสนองความประสงค์ของผู้ขอรับบริการ
- กรณีข้อร้องเรียนทั่วไป เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบ/ที่ปรึกษากฎหมายจะให้ข้อมูลกับผู้ขอรับบริการในเรื่องที่ผู้ขอรับบริการต้องการทราบเมื่อให้คำปรึกษาเรียบร้อยแล้วเรื่องที่ขอรับบริการถือว่ายุติ
 - กรณีขออนุมัติ/อนุญาต เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบ จะให้ข้อมูลกับผู้ขอรับบริการในเรื่องที่ผู้ขอรับบริการต้องการทราบและเรื่องที่จำเป็นต้องทราบ เมื่อดำเนินการรับเรื่องดังกล่าวไว้ หัวหน้าสำนักงานปลัด หรือหน่วยงานผู้รับผิดชอบ เป็นผู้พิจารณาส่งต่อไปยังหน่วยงานที่เกี่ยวข้องดำเนินการต่อไป ภายใน ๑-๒ วัน
 - กรณีข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์/แจ้งเบาะแส เจ้าหน้าที่ขององค์การบริหารส่วนตำบลฯ จะให้ข้อมูลกับผู้ขอรับบริการในเรื่องที่ผู้ขอรับบริการต้องการทราบ เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบจะดำเนินการรับเรื่องดังกล่าวไว้ และให้หัวหน้าหน่วยงาน เป็นผู้พิจารณาส่งต่อไปยังหน่วยงานที่เกี่ยวข้องดำเนินการต่อไปภายใน ๑-๒ วัน
 - กรณีขออนุมัติ/อนุญาต, ขอร้องเรียน/ร้องทุกข์/แจ้งเบาะแส ให้ผู้ขอรับบริการการติดต่อกลับหรือสามารถติดตามเรื่องกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องหากไม่ได้รับการติดต่อกลับจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้องภายใน ๑๕ วัน ให้ติดต่อกลับที่ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน องค์การบริหารส่วนตำบลเขาชะเมา โทรศัพท์ ๐-๓๘๘๙-๖๐๓๐

๔.๒ กรณีข้อร้องเรียนเกี่ยวกับการจัดซื้อจัดจ้าง

- ๑) สอบถามข้อมูลเบื้องต้นจากผู้ขอรับบริการถึงความประสงค์ของการขอรับบริการ
 - ๒) ดำเนินการบันทึกข้อมูลและรายละเอียดเรื่องร้องเรียนของผู้ขอรับบริการ เพื่อเก็บไว้เป็นฐานข้อมูลของผู้ขอรับบริการจากศูนย์บริการ
 - ๓) แยกประเภทงานร้องเรียนเรื่องร้องเรียนจัดซื้อจัดจ้างให้กับผู้อำนวยการกองคลัง เพื่อเสนอเรื่องให้กับผู้บังคับบัญชาตามลำดับชั้น พิจารณาความเห็น
- กรณีร้องเรียนทั่วไปเกี่ยวกับการจัดซื้อจัดจ้าง เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบ/ที่ปรึกษากฎหมายจะให้ข้อมูลกับผู้ขอรับบริการในเรื่องที่ผู้ขอรับบริการต้องการทราบเมื่อให้คำปรึกษาเรียบร้อยแล้วเรื่องที่ขอรับบริการถือว่ายุติ
 - กรณีข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ /แจ้งเบาะแส เกี่ยวกับการจัดซื้อจัดจ้าง เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบขององค์การบริหารส่วนตำบลฯ จะให้ข้อมูลกับผู้ขอรับบริการในเรื่องที่ผู้ขอรับบริการต้องการทราบและเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบ เมื่อดำเนินการรับเรื่องดังกล่าวไว้ และเสนอหัวหน้าหน่วยงาน เป็นผู้พิจารณาส่งต่อไปยังหน่วยงานที่เกี่ยวข้องดำเนินการต่อไป ภายใน ๑-๒ วัน

- กรณี ขอร้องเรียน/ร้องทุกข์/แจ้งเบาะแส เรื่องจัดซื้อจัดจ้าง ให้ผู้ขอรับบริการ รอการติดต่อกลับ หรือสามารถติดตามเรื่องกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องหากไม่ได้รับการติดต่อกลับจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้องภายใน ๑๕ วัน ให้ติดต่อกลับที่ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน องค์การบริหารส่วนตำบลเขาชะเมา โทรศัพท์ ๐-๓๘๙๙-๖๐๓๐

๔.๓ กรณีข้อร้องเรียนเกี่ยวกับการทุจริตและประพฤติมิชอบ

- ๑) สอบถามข้อมูลเบื้องต้นจากผู้ขอรับบริการถึงความประสงค์ของการขอรับบริการ
- ๒) ดำเนินการบันทึกข้อมูลและรายละเอียดเรื่องร้องเรียนของผู้ขอรับบริการ เพื่อเก็บไว้เป็นฐานข้อมูลของผู้ขอรับบริการจากศูนย์บริการ
- ๓) แยกประเภทงานร้องเรียนเรื่องร้องเรียนให้กับหัวหน้าส่วนงานซึ่งเป็นผู้บังคับบัญชาของผู้ถูกร้องเรียนทราบ เพื่อเสนอเรื่องให้กับผู้บังคับบัญชาตามลำดับชั้น พิจารณาความเห็น

- กรณีร้องเรียนทั่วไปเกี่ยวกับการทุจริตและประพฤติมิชอบ เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบ/ที่ปรึกษากฎหมาย จะให้ข้อมูลและอธิบายกับผู้ขอรับบริการในเรื่องที่ผู้ขอรับบริการต้องการทราบเมื่อให้คำปรึกษาเรียบร้อยแล้วเรื่องที่ขอรับบริการถือว่ายุติ

- กรณีขอร้องเรียน/ร้องทุกข์/แจ้งเบาะแส เกี่ยวกับการทุจริตและประพฤติมิชอบ เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบขององค์การบริหารส่วนตำบลฯ จะให้ข้อมูลกับผู้ขอรับบริการในเรื่องที่ผู้ขอรับบริการต้องการทราบและเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบ เมื่อดำเนินการรับเรื่องดังกล่าวไว้ และเสนอหัวหน้าหน่วยงาน เป็นผู้พิจารณาส่งต่อไปให้กับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องดำเนินการต่อไป ภายใน ๑-๒ วัน

- กรณี ขอร้องเรียน/ร้องทุกข์/แจ้งเบาะแส การทุจริตและประพฤติมิชอบ ให้ผู้ขอรับบริการ รอการติดต่อกลับหรือสามารถติดตามเรื่องกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องหากไม่ได้รับการติดต่อกลับจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้องภายใน ๑๕ วัน ให้ติดต่อกลับที่ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน องค์การบริหารส่วนตำบลเขาชะเมา โทรศัพท์ ๐-๓๘๙๙-๖๐๓๐

๕. สถานที่ตั้ง

ตั้งอยู่ ณ ที่ทำการองค์การบริหารส่วนตำบลเขาชะเมา เลขที่ ๒๔๒ หมู่ที่ ๒ ตำบลห้วยทับมอญ อำเภอเขาชะเมา จังหวัดระยอง ๒๑๑๑๐

๖. หน้าที่ความรับผิดชอบ

เป็นศูนย์กลางในการรับเรื่องราวร้องทุกข์ และให้บริการข้อมูลข่าวสาร ให้คำปรึกษา รับฟังปัญหา ความต้องการ และข้อเสนอแนะของประชาชน

บทที่ ๒

ประเด็นที่เกี่ยวข้องกับการร้องเรียน

๕. คำจำกัดความ

ผู้รับบริการ หมายถึง ประชาชนผู้ที่มารับบริการจากองค์กรโดยตรง หรือ ผ่านช่องทางการสื่อสารต่าง ๆ ทั้งนี้ รวมถึงผู้รับบริการที่เป็นหน่วยงานหรือองค์กรต่างๆ ด้วย

ผู้รับบริการ ประกอบด้วย

๑. หน่วยงานของรัฐ*/เจ้าหน้าที่ของหน่วยงานของรัฐ**

(* หน่วยงานของรัฐ ได้แก่ กระทรวง ทบวง กรมหรือส่วนราชการที่เรียกชื่อ อย่างอื่น องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น รัฐวิสาหกิจ และให้หมายความรวมถึง องค์กรอิสระ องค์กรมหาชน หน่วยงานในกำกับของรัฐและหน่วยงานอื่นใดในลักษณะเดียวกัน)

(** เจ้าหน้าที่ของรัฐ ได้แก่ ข้าราชการ พนักงานราชการ ลูกจ้างประจำ ลูกจ้างชั่วคราวและปฏิบัติงานประเภทอื่น ไม่ว่าจะเป็นการแต่งตั้งในฐานะ เป็นกรรมการหรือฐานะอื่นใด รวมทั้งผู้ซึ่งได้รับแต่งตั้งและถูกสั่งให้ปฏิบัติงานให้แก่หน่วยงานของรัฐ)

๒. บุคคล/หน่วยงานอื่นที่ไม่ใช่หน่วยงานของรัฐ

๓. ผู้ให้บริการตลาดกลางทางอิเล็กทรอนิกส์

๔. ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ประกอบด้วย ผู้ค้ากับหน่วยงานของรัฐ, ผู้มีสิทธิรับเงิน

จากทางราชการที่ไม่ใช่เจ้าหน้าที่ของรัฐ

ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย หมายถึง ผู้ที่ได้รับผลกระทบ ทั้งทางบวกและทางลบ ทั้งทางตรงและทางอ้อมจากการดำเนินการของส่วนราชการ เช่น ประชาชนในหมู่บ้านเขตรับผิดชอบขององค์การบริหารส่วนตำบลเขาชะเมา

การจัดการข้อร้องเรียน หมายถึง มีความหมายครอบคลุมถึงการจัดการในเรื่อง ข้อร้องเรียน ข้อเสนอแนะ/ข้อคิดเห็น/คำชมเชย/การสอบถามหรือร้องขอข้อมูล

ผู้ร้องเรียน หมายถึง ประชาชนทั่วไปทั้งบุคคลธรรมดาและนิติบุคคล / ผู้มีส่วนได้เสียที่มาติดต่ออย่างศูนย์รับเรื่องร้องเรียน องค์การบริหารส่วนตำบลเขาชะเมาผ่านช่องทางต่างๆ โดยมีวัตถุประสงค์ ครอบคลุมการร้องเรียน/การให้ข้อเสนอแนะ/การให้ข้อคิดเห็น/การชมเชย

การร้องขอข้อมูลช่องทางการรับข้อร้องเรียน หมายถึง ช่องทางต่างๆ ที่ใช้ในการรับเรื่องร้องเรียนเช่น ติดต่อด้วยตนเอง ร้องเรียน ทางโทรศัพท์/ เว็บไซต์/ Face Book/ Line

เจ้าหน้าที่ หมายถึง เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบจัดการข้อร้องเรียนของหน่วยงาน

ข้อร้องเรียน หมายถึง แบ่งเป็นประเภท ๓ ประเภทคือ

๑. ข้อร้องเรียนทั่วไป เช่น เรื่องราวร้องทุกข์ทั่วไปข้อคิดเห็น ข้อเสนอแนะ

๒. ข้อร้องเรียนเกี่ยวกับการจัดซื้อจัดจ้าง

๓. ข้อร้องเรียนเกี่ยวกับการทุจริตและประพฤติมิชอบ

คำชมเชย สอบถามหรือร้องขอข้อมูล การร้องเรียนเกี่ยวกับคุณภาพและการ ให้บริการของหน่วยงาน

- การร้องเรียนเกี่ยวกับความไม่โปร่งใสของการจัดซื้อจัดจ้าง เป็นต้น

เรื่องร้องทุกข์ ร้องเรียน ข้าราชการ หมายถึงเรื่องราวที่ข้าราชการเป็นผู้ถูกร้องเรียนเนื่องจากการปฏิบัติหน้าที่หรือปฏิบัติงานไม่เหมาะสม

เรื่องร้องทุกข์ของประชาชน หมายถึง เรื่องราวที่ผู้ร้องเรียนประสงค์ให้ได้รับการปลดเปลื้องความทุกข์ที่ตนได้รับ หรือเป็นเรื่องที่ผู้ร้องเรียนหรือผู้อื่นหรือสาธารณชนได้รับความเสียหาย

คำร้องเรียน หมายถึง คำหรือข้อความที่ผู้ร้องเรียนกรอกตามแบบฟอร์มที่ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ หรือระบบการรับคำร้องเรียนเอง มีแหล่งที่สามารถ ตอบสนอง หรือมีรายละเอียดอย่างชัดเจนหรือมีนัยสำคัญที่เชื่อถือได้

การดำเนินการเรื่องร้องเรียน หมายถึง เรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ที่ได้รับผ่านช่องทางการร้องเรียนต่างๆ มาเพื่อทราบ หรือพิจารณาดำเนินการแก้ไขปัญหาตามอำนาจหน้าที่

การจัดการเรื่องร้องเรียน หมายถึง กระบวนการที่ดำเนินการในการแก้ไขปัญหาตามเรื่องร้องเรียนที่ได้รับให้ได้รับการแก้ไข หรือบรรเทาความเดือดร้อนจากการดำเนินงาน

๖. ระยะเวลาเปิดให้บริการ

เปิดให้บริการวันจันทร์ ถึง วันศุกร์ (ยกเว้นวันหยุดที่ทางราชการกำหนด) ตั้งแต่เวลา ๐๘.๓๐ – ๑๖.๓๐ น.

๗. ช่องทางการร้องเรียน

ผ่านทางสำนักงานปลัด

๑) Banner รับเรื่องร้องเรียนผ่านหน้า www.Khaochamao.go.th

๒) ร้องเรียนผ่านตู้ /กล่องรับความความคิดเห็น (จดหมาย/บัตรสนเท่ห์/เอกสาร)

๓) ไปรษณีย์ปกติ (จดหมาย/บัตรสนเท่ห์/เอกสาร)

๔) ยื่นโดยตรง (จดหมาย/บัตรสนเท่ห์/เอกสาร)

๕) ศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชน

๖) โทรศัพท์ ๐-๓๘๘๙-๖๐๓๐

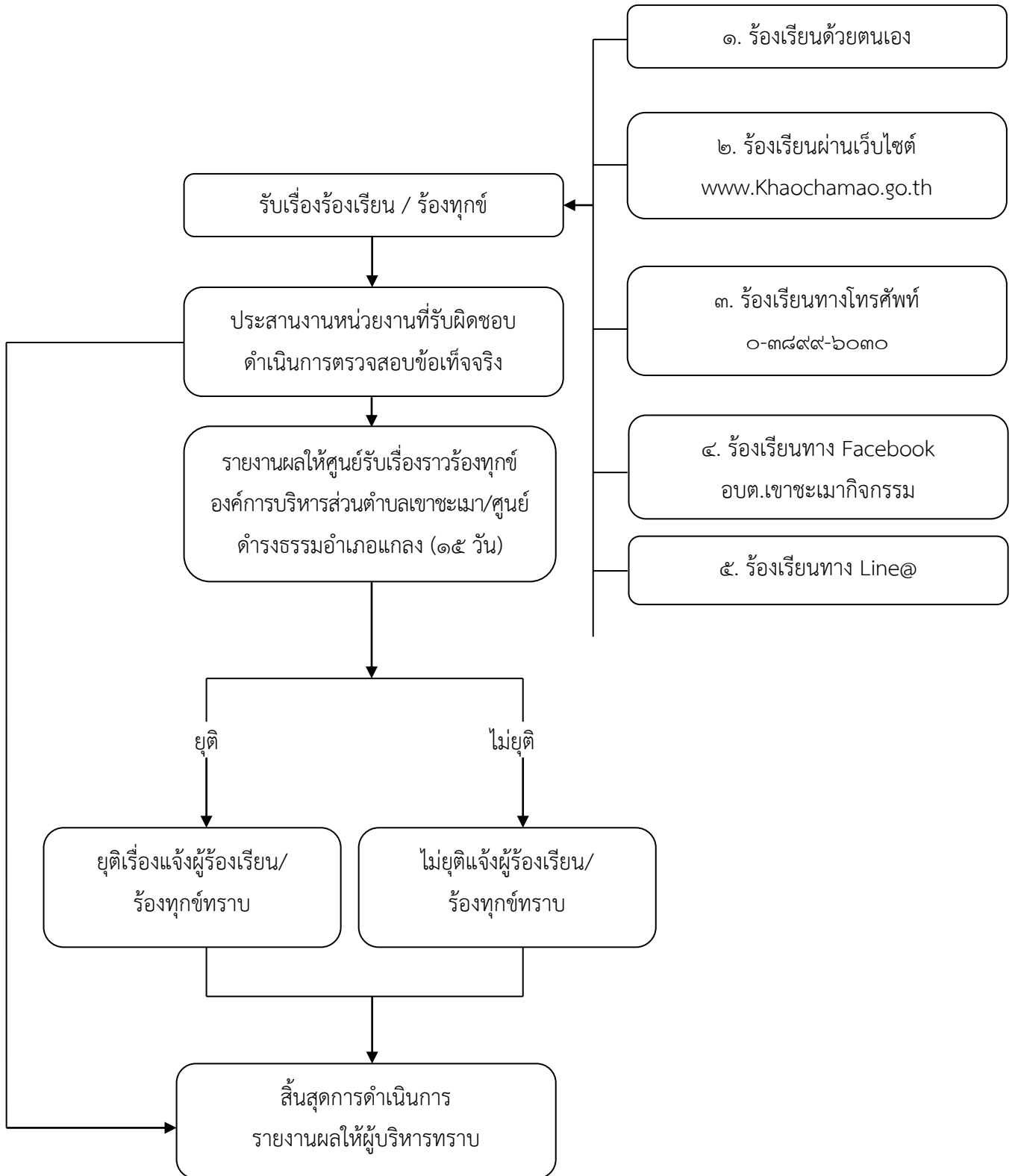
๗) ร้องเรียน Line (ศูนย์รับฟังปัญหา)

๘) ร้องเรียนทาง Facebook อบต.เขาชะเมา กิจกรรม

๘. เอกสารที่ใช้ประกอบการยื่น (กรณียื่นด้วยตนเอง)

๑) สำเนาบัตรประชาชนหรือสำเนาบัตรอื่นที่ทางราชการออกให้

แผนผังกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน / ร้องทุกข์



บทที่ ๔
ขั้นตอนการปฏิบัติงาน

ขั้นตอนการปฏิบัติงาน

การแต่งตั้งผู้รับผิดชอบจัดการข้อร้องเรียน / ร้องทุกข์ ของหน่วยงาน

๘.๑ จัดตั้งศูนย์ / จุดรับข้อร้องเรียน / ร้องทุกข์ ของประชาชน

๘.๒ จัดทำคำสั่งแต่งตั้งเจ้าหน้าที่ประจำศูนย์

๘.๓ แจ้งผู้รับผิดชอบตามคำสั่งองค์การบริหารส่วนตำบลเขาชะเมาเพื่อความสะดวกในการประสานงาน

การรับและตรวจสอบข้อร้องเรียน / ร้องทุกข์ จากช่องทางต่าง ๆ

ดำเนินการรับและติดตามตรวจสอบข้อร้องเรียน / ร้องทุกข์ ที่เข้ามายังหน่วยงานจากช่องทางต่าง ๆ โดยมีข้อปฏิบัติตามที่กำหนด ดังนี้

ช่องทาง	ความถี่ในการตรวจสอบช่องทาง	ระยะเวลาดำเนินการรับข้อร้องเรียน / ร้องทุกข์ เพื่อประสานหาทางแก้ไขปัญหา	หมายเหตุ
ร้องเรียนด้วยตนเอง ณ ศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ องค์การบริหารส่วนตำบลเขาชะเมา	ทุกครั้งที่มีการร้องเรียน	ภายใน ๑-๒ วันทำการ	
ร้องเรียนผ่านเว็บไซต์ องค์การบริหารส่วนตำบลเขาชะเมา	ทุกวัน	ภายใน ๑-๒ วันทำการ	
ร้องเรียนทางโทรศัพท์ ๐-๓๘๘๙-๖๐๓๐	ทุกวัน	ภายใน ๑-๒ วันทำการ	
ร้องเรียนทาง Face Book	ทุกวัน	ภายใน ๑-๒ วันทำการ	
ร้องเรียน Line (ศูนย์รับฟัง ปัญหา)	ทุกวัน	ภายใน ๑-๒ วันทำการ	

๙. การบันทึกข้อร้องเรียน

๙.๑ กรอกรูปแบบฟอร์มบันทึกข้อร้องเรียน โดยมีรายละเอียด คือ ชื่อ - สกุล ผู้ร้องเรียน ที่อยู่ หมายเลขติดต่อกลับ เรื่องร้องเรียน และสถานที่เกิดเหตุ

๙.๒ ทุกช่องทางที่มีการร้องเรียน เจ้าหน้าที่ ต้องบันทึกข้อร้องเรียนลงบนสมุดบันทึกข้อร้องเรียน

๑๐. การประสานหน่วยงานเพื่อแก้ไขข้อร้องเรียนและการแจ้งกลับผู้ร้องเรียน

- กรณีเป็นการขอข้อมูลข่าวสาร ประสานหน่วยงานผู้ครอบครองเอกสารเจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้อง เพื่อให้ข้อมูลแก่ผู้ร้องขอได้ทันที

- ข้อร้องเรียน ที่เป็นการร้องเรียนเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการของหน่วยงาน เช่น ไฟฟ้าสาธารณะดับ การจัดการขยะมูลฝอย ตัดต้นไม้ กลิ่นเหม็นรบกวน เป็นต้น จัดทำบันทึกข้อความเสนอไปยังผู้บริหารเพื่อสั่งการหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง โดยเบื้องต้นอาจโทรศัพท์แจ้งไปยังหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

- ข้อร้องเรียน ที่ไม่อยู่ในอำนาจความรับผิดชอบขององค์การบริหารส่วนตำบลเขาชะเมา ให้ดำเนินการประสาน แจ้งหน่วยงานภายนอกที่เกี่ยวข้อง เพื่อให้เกิดความรวดเร็วและถูกต้องชัดเจนในการแก้ไขปัญหาต่อไป

- ข้อร้องเรียนที่ส่งผลกระทบต่อหน่วยงาน เช่น กรณีผู้ร้องเรียนทำหนังสือร้องเรียนความโปร่งใสในการจัดซื้อจัดจ้าง ให้เจ้าหน้าที่จัดทำบันทึกข้อความเพื่อเสนอผู้บริหารพิจารณาสั่งการไปยังหน่วยงานที่รับผิดชอบเพื่อดำเนินการตรวจสอบและแจ้งผู้ร้องเรียนต่อไป

๑๑. ติดตามการแก้ไขข้อร้องเรียน

ให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง รายงานผลให้ทราบภายใน ๕ วันทำการ เพื่อเจ้าที่ศูนย์ฯ จะได้แจ้งผู้ร้องเรียนทราบต่อไป

๑๒. การรายงานผลการจัดการข้อร้องเรียนของหน่วยงานให้นายองค์การบริหารส่วนตำบลทราบ

- รวบรวมและรายงานสรุปการจัดการข้อร้องเรียนประจำสัปดาห์ รายงานให้นายองค์การบริหารส่วนตำบลทราบทุกสัปดาห์

- รวบรวมรายงานสรุปข้อร้องเรียน หลังจากสิ้นปีงบประมาณ เพื่อนำมาวิเคราะห์การจัดการข้อร้องเรียนในภาพของหน่วยงาน เพื่อใช้เป็นแนวทางในการแก้ไข ปรับปรุง พัฒนาองค์กรต่อไป

๑๓. มาตรฐานงาน

การดำเนินการแก้ไขข้อร้องเรียนให้แล้วเสร็จ ภายในระยะเวลาที่กำหนด

- กรณีได้รับเรื่องร้องเรียน จากช่องทางการร้องเรียน เช่น ร้องเรียนด้วยตนเอง/จดหมาย/เว็บไซต์/โทรศัพท์/Face Book/Line (ศูนย์รับฟังปัญหา) ให้ศูนย์ฯ ดำเนินการตรวจสอบและพิจารณาส่งเรื่องต่อให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องดำเนินการแก้ไขเรื่องร้องเรียนให้แล้วเสร็จภายใน ๑๕ วันทำการ

๑๔. จัดทำโดย

องค์การบริหารส่วนตำบลเขาชะเมา เลขที่ ๒๔๒ หมู่ที่ ๒ ตำบลห้วยทับมอญ อำเภอเขาชะเมา จังหวัดระยอง ๒๑๑๑๐

- เบอร์โทรศัพท์ ๐ - ๓๘๘๙ - ๖๐๓๐
- เบอร์โทรสาร ๐ - ๓๘๘๙ - ๖๐๓๐
- เว็บไซต์ WWW.khaochamao.go.th

๑๕. แบบฟอร์ม

- แบบฟอร์มใบรับแจ้งเหตุเรื่องราวร้องทุกข์

ภาคผนวก

หมายเลขคำร้องที่.....

แบบคำร้องทุกข์/ร้องเรียนองค์การบริหารส่วนตำบลเขาชะเมา (ด้วยตนเอง)

เขียนที่.....

วันที่.....เดือน.....พ.ศ.....

เรื่อง

เรียน

ข้าพเจ้า นาย/นาง/นางสาว/..... (ผู้ร้องทุกข์)

อายุ.....ปี อาชีพ.....บัตรประจำตัวประชาชนเลขที่.....

ที่อยู่บ้านเลขที่.....หมู่ที่.....ถนน.....ตำบล.....

อำเภอ.....จังหวัด.....โทรศัพท์.....

มีความประสงค์ ขอรับความช่วยเหลือจากองค์การบริหารส่วนตำบลเขาชะเมา กรณี

ข้อเท็จจริง/ข้อพิพาท/รายละเอียดอื่นๆ (วันเวลาสถานที่ เกิดเหตุการณ์อะไร มีผลอย่างไร และข้อมูลโดยสรุป)

พร้อมนี้ข้าพเจ้าได้แนบเอกสารหลักฐานมาด้วย จำนวน.....ฉบับ

ข้าพเจ้าขอรับรองว่าข้อเท็จจริงดังกล่าวข้างต้นเป็นความจริงทุกประการ และได้อ่านได้ฟังแล้วรับว่าเข้าใจเป็นอย่างดี จึงลงลายมือชื่อไว้เป็นหลักฐาน หากข้าพเจ้าแจ้งข้อความอันเป็นเท็จต่อเจ้าหน้าที่ ยินยอมรับผิดชอบทุกประการ

(ลงชื่อ).....ผู้ร้องเรียน/ร้องทุกข์/ร้องขอ

(.....)

(ลงชื่อ).....ผู้บันทึก

(.....)

ความคิดเห็น/ข้อสั่งการปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลเขาชะเมา

.....
.....
.....ลงชื่อ.....
(.....)

ความคิดเห็น/ข้อสั่งการรองนายกองค์การบริหารส่วนตำบลเขาชะเมา

.....
.....
.....ลงชื่อ.....
(.....)

ความคิดเห็น/ข้อสั่งการนายกองค์การบริหารส่วนตำบลเขาชะเมา

ลงชื่อ.....
(.....)

สำหรับเจ้าหน้าที่บันทึกเพิ่มเติม

.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....ลงชื่อ.....
(.....)

ตำแหน่ง.....

วันที่ เดือน พ.ศ.

มีความประสงค์ ขอรับความช่วยเหลือจากองค์การบริหารส่วนตำบลเขาชะเมา กรณี

ข้าพเจ้าขอรับรองว่าคำร้องทุกข์/ร้องเรียนตามข้างต้นเป็นจริง และ เจ้าหน้าที่ได้แจ้งให้ข้าพเจ้าทราบและได้อ่านได้ฟังแล้วรับว่าเข้าใจ เป็นอย่างดีแล้วหากเป็นคำร้องที่ไม่สุจริตหรือข้าพเจ้าแจ้งข้อความอันเป็นเท็จ ยินยอมรับผิดชอบทุกประการ

ลงชื่อ _____
()

	สำนักงานปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลเขาชะเมา	เอกสารสำคัญ
เลขที่ ๒๔๒ หมู่ที่ ๒ ต.ห้วยทับมอญ อ.เขาชะเมา จ.ระยอง ๒๑๑๑๐ โทรศัพท์ : ๐-๓๘๙๙-๖๐๓๐ โทรสาร : ๐-๓๘๙๙-๖๐๓๐ สถานที่รับคำขอ องค์การบริหารส่วนตำบลเขาชะเมา ที่อยู่ เลขที่ ๒๔๒ หมู่ที่ ๒ ต.ห้วยทับมอญ อ.เขาชะเมา จ.ระยอง ๒๑๑๑๐.		
รหัสผู้ขอใช้บริการ : ชื่อ - นามสกุล ผู้รับบริการ : ที่อยู่ : กิจกรรมที่ประสงค์จะขอรับบริการ เรื่องที่ต้องการรับบริการ : เรื่องหลัก : เรื่องรอง : เลขที่ขอรับบริการ : /๒๕๖๑ วัน/เดือน/ปี :		
ท่านจะได้รับการติดต่อจากองค์การบริหารส่วนตำบลเขาชะเมาภายใน ๑๕ วัน หากไม่ได้รับการติดต่อ ท่านสามารถสอบถามได้จากสำนักงานปลัดองค์การบริหารส่วนตำบล เขาชะเมา หากมีการเปลี่ยนแปลงที่อยู่ โปรดแจ้งสำนักงานองค์การบริหารส่วนตำบลเขาชะเมา โปรดนำเอกสารนี้มาด้วยทุกครั้งที่มาติดต่อ ลงชื่อ..... ผู้ให้บริการ (.....)		



	สำนักงานปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลเขาชะเมา	เอกสารสำคัญ
เลขที่ ๒๔๒ หมู่ที่ ๒ ต.ห้วยทับมอญ อ.เขาชะเมา จ.ระยอง ๒๑๑๑๐ โทรศัพท์ : ๐-๓๘๙๙-๖๐๓๐ โทรสาร : ๐-๓๘๙๙-๖๐๓๐ สถานที่รับคำขอ องค์การบริหารส่วนตำบลเขาชะเมา ที่อยู่ เลขที่ ๒๔๒ หมู่ที่ ๒ ต.ห้วยทับมอญ อ.เขาชะเมา จ.ระยอง ๒๑๑๑๐.		
รหัสผู้ขอใช้บริการ : ชื่อ - นามสกุล ผู้รับบริการ : ที่อยู่ : กิจกรรมที่ประสงค์จะขอรับบริการ เรื่องที่ต้องการรับบริการ : เรื่องหลัก : เรื่องรอง : เลขที่ขอรับบริการ : /๒๕๖๑ วัน/เดือน/ปี :		
ท่านจะได้รับการติดต่อจากองค์การบริหารส่วนตำบลเขาชะเมา ภายใน ๑๕ วัน หากไม่ได้รับการติดต่อ ท่านสามารถสอบถามได้จากสำนักงานปลัดองค์การบริหารส่วนตำบล เขาชะเมา หากมีการเปลี่ยนแปลงที่อยู่ โปรดแจ้งสำนักงานองค์การบริหารส่วนตำบลเขาชะเมา โปรดนำเอกสารนี้มาด้วยทุกครั้งที่มาติดต่อ ลงชื่อ..... ผู้ให้บริการ (.....)		

-๑๓-



ที่ รย ๗๓๕๐๑/

ที่ทำการองค์การบริหารส่วนตำบลเขาชะเมา
อำเภอเขาชะเมา จังหวัดระยอง ๒๑๑๑๐

วันที่.....เดือน..... พ.ศ.....

เรื่อง แจ้งผลเรื่องร้องเรียน

เรียน

อ้างถึง หนังสือ ที่.....ลงวันที่.....

สิ่งที่ส่งมาด้วย ๑.

๒.

๓.

ตามที่ท่านได้ยื่นคำร้องเรียนเรื่อง.....

ต่อนายองค์การบริหารส่วนตำบลเขาชะเมา นั้น

องค์การบริหารส่วนตำบลเขาชะเมาได้ดำเนินการ.....

.....

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ

ขอแสดงความนับถือ

(.....)

นายกองค์การบริหารส่วนตำบลเขาชะเมา

องค์การบริหารส่วนตำบลเขาชะเมา

สำนักงานปลัด งานกฎหมายและคดี

โทร. ๐ ๓๘๙๙ ๖๐๓๐

โทรสาร. ๐ ๓๘๙๙ ๖๐๓๐

การกรอกข้อมูลร้องเรียนผ่านเว็บไซต์ขององค์การบริหารส่วนตำบลเขาชะเมา

ขั้นตอนการกรอกข้อมูลร้องเรียนทางเว็บไซต์

๑. เข้าเว็บไซต์ <http://www.khaochamao.go.th>
๒. เลือกเมนูทางซ้ายมือ ข้อมูลบริการประชาชน ศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์
๓. กรณีสืบชื่อ : ให้กรอกชื่อผู้ร้องทุกข์ ร้องเรียน
๔. กรอกอีเมลล์
๕. กรอกหัวข้อการร้องเรียน
๖. พิมพ์รายละเอียด ข้อความที่ประสงค์จะร้องทุกข์
๗. กดปุ่มส่งคำร้องทุกข์

หมายเหตุ หากกรอกข้อมูลไม่ครบ ระบบจะไม่ส่งข้อมูลหรือไม่รับข้อมูล