



คู่มือปฏิบัติงานรับเรื่องราวร้องเรียน / ร้องทุกข์

องค์การบริหารส่วนตำบลวังหินลาด
อำเภอชุมแพ จังหวัดขอนแก่น

คำนำ

คู่มือการปฏิบัติงานรับเรื่องราวร้องทุกข์ ของศูนย์รับเรื่องราวร้องเรียน/ร้องทุกข์ ฉบับนี้จัดทำขึ้น เพื่อเป็นแนวทางการดำเนินการจัดการข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ขององค์การบริหารส่วนตำบลวังหินลาด เพื่อให้การจัดการ ข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์มีความรวดเร็วและมีประสิทธิภาพ เพื่อตอบสนองความต้องการและความคาดหวังของผู้รับบริการจำเป็นต้องมีขั้นตอนและกระบวนการ พร้อมทั้งแนวทางในการปฏิบัติงานที่ชัดเจนและเป็นมาตรฐานเดียวกัน

สารบัญ

เรื่อง	หน้า
หลักการและเหตุผล	
วัตถุประสงค์	๑
การจัดตั้งศูนย์รับเรื่องราวร้องเรียน / ร้องทุกข์	๑
สถานที่ตั้ง	๑
หน้าที่ความรับผิดชอบ	๑
คำจำกัดความ	๑
ขั้นตอนการปฏิบัติงาน	๑
ระบบการติดตามผล	๒
การประสานหน่วยงานเพื่อแก้ไขข้อร้องเรียนและการแจ้งกลับผู้ร้องเรียน	๒
ช่องทางการเข้าถึงบริการของศูนย์รับเรื่องราวร้องเรียน / ร้องทุกข์	๒
แผนภูมิขั้นตอนการร้องเรียนร้องทุกข์	๒
	๓

๑. หลักการและเหตุผล

พระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๔๖ ได้กำหนดแนวทางปฏิบัติราชการมุ่งให้เกิดประโยชน์สุขแก่ประชาชนโดยยึดประชาชนเป็นศูนย์กลาง เพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชนให้เกิดความผาสุกและความเป็นอยู่ที่ดีของประชาชน เกิดผลสัมฤทธิ์ต่องานบริการมีประสิทธิภาพและเกิดความคุ้มค่าในการให้บริการไม่มีขั้นตอนปฏิบัติงานเกินความจำเป็นมีการปรับปรุงภารกิจให้ทันต่อสถานการณ์ ประชาชนได้รับการอำนวยความสะดวกและได้รับการตอบสนองความต้องการและมีการประเมินผลการให้บริการสม่ำเสมอ

๒. วัตถุประสงค์

- ๒.๑ เพื่อพัฒนาการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลวังหินลาด ให้เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพและประชาชนเกิดความพึงพอใจสูงสุด
- ๒.๒ เพื่อแก้ไขความเดือดร้อนให้แก่ประชาชนผู้เข้ารับบริการ
- ๒.๓ เพื่อเพิ่มคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลวังหินลาด
- ๒.๔ เพื่อพัฒนาศักยภาพขององค์การบริหารส่วนตำบลวังหินลาด ให้มีความพร้อมในการให้บริการประชาชน

๓. การจัดตั้งศูนย์รับเรื่องราวร้องเรียน / ร้องทุกข์

ตามประกาศคณะรักษาความสงบแห่งชาติ ฉบับที่ ๙๖/๒๕๕๗ เมื่อวันที่ ๑๗ กรกฎาคม ๒๕๕๗ เรื่อง การจัดตั้งศูนย์ดำรงธรรมเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการบริหารงานระดับจังหวัดและให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นทุกองค์กรจัดตั้งศูนย์รับเรื่องราวร้องเรียน/ร้องทุกข์ โดยให้ศูนย์ดำรงธรรมเพื่อเป็นศูนย์กลางในการรับเรื่องราวร้องเรียน/ร้องทุกข์และให้บริการข้อมูลข่าวสารและให้คำปรึกษาหารือเรื่องปัญหาความต้องการและข้อเสนอแนะของประชาชน

๔. สถานที่ตั้ง

ตั้งอยู่ ณ ที่ทำการองค์การบริหารส่วนตำบลวังหินลาด อำเภอลาดชุมแพ จังหวัดขอนแก่น

๕. หน้าที่ความรับผิดชอบ

เป็นศูนย์กลางในการรับเรื่องราวร้องเรียน/ร้องทุกข์ และให้บริการข้อมูลข่าวสารให้คำปรึกษาและรับเรื่องปัญหาความต้องการและข้อเสนอแนะของประชาชน

๖. คำจำกัดความ

- | | |
|-----------------------|--|
| ผู้รับบริการ | = ผู้ที่มาใช้บริการจากส่วนราชการและประชาชนทั่วไป |
| ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย | = ผู้ที่ได้รับผลกระทบทั้งทางบวกและทางลบ ทั้งทางตรงและทางอ้อมจากการดำเนินการ |
| การจัดการข้อร้องเรียน | = มีความหมายครอบคลุมถึงการจัดการในเรื่อง ข้อร้องเรียน ข้อเสนอแนะ/ข้อคิดเห็น/คำขมေး/การสอบถามหรือร้องขอข้อมูล |
| ผู้ร้องเรียน | = ประชาชนทั่วไปในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลวังหินลาด |
| ช่องทางการรับข้อ | = ช่องทางต่างๆ ที่ใช้ในการรับเรื่องราวร้องเรียน เช่น ติดต่อด้วยตนเองทางโทรศัพท์/ เว็บไซต์/ Face Book |
| เจ้าหน้าที่ | = เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบจัดการข้อร้องเรียน / ร้องทุกข์ของหน่วยงาน |

๗. ขั้นตอนการปฏิบัติงาน

- ขั้นตอนที่ ๑ เจ้าหน้าที่ศูนย์ฯต้อนรับผู้ขอรับบริการและสอบถามข้อมูลเบื้องต้นจากผู้ขอรับบริการ ถึงความประสงค์ของการขอรับบริการในครั้งนี้
- ขั้นตอนที่ ๒ เจ้าหน้าที่ศูนย์ฯดำเนินการบันทึกข้อมูลของผู้ขอรับบริการลงในทะเบียนผู้มาติดต่อขอรับบริการ ณ ศูนย์ฯเพื่อเก็บไว้เป็นฐานข้อมูลของผู้ขอรับบริการ
- ขั้นตอนที่ ๓ เจ้าหน้าที่ศูนย์ฯวิเคราะห์ ถิ่นกรอง แยกประเภทงานบริการตามความประสงค์ของผู้ขอรับบริการ
- ขั้นตอนที่ ๔ เจ้าหน้าที่ศูนย์ฯจะเป็นผู้ประสานงานระหว่างผู้ขอรับบริการและหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง เพื่อแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียน / ร้องทุกข์
- ขั้นตอนที่ ๕ แจ้งผลการดำเนินงานให้ผู้ขอรับบริการทราบภายใน ๑๕ วัน

๘. ระบบติดตามประเมินผล

เมื่อดำเนินการให้บริการแก่ผู้รับบริการแล้วจำเป็นต้องมีการติดตามประเมินผลการดำเนินงานอย่างต่อเนื่องเพื่อให้ทราบถึงผลการดำเนินงานและข้อจำกัดในการดำเนินงานจริง โดยมีขั้นตอนหลักดังนี้

- ๘.๑ ประเมินผลความพึงพอใจของผู้รับบริการ
- ๘.๒ ประเมินผลการดำเนินงานของศูนย์ฯ
- ๘.๓ จัดทำรายงานผู้ขอรับบริการจากศูนย์ฯ เพื่อรายงานแก่ผู้บริหารทราบ

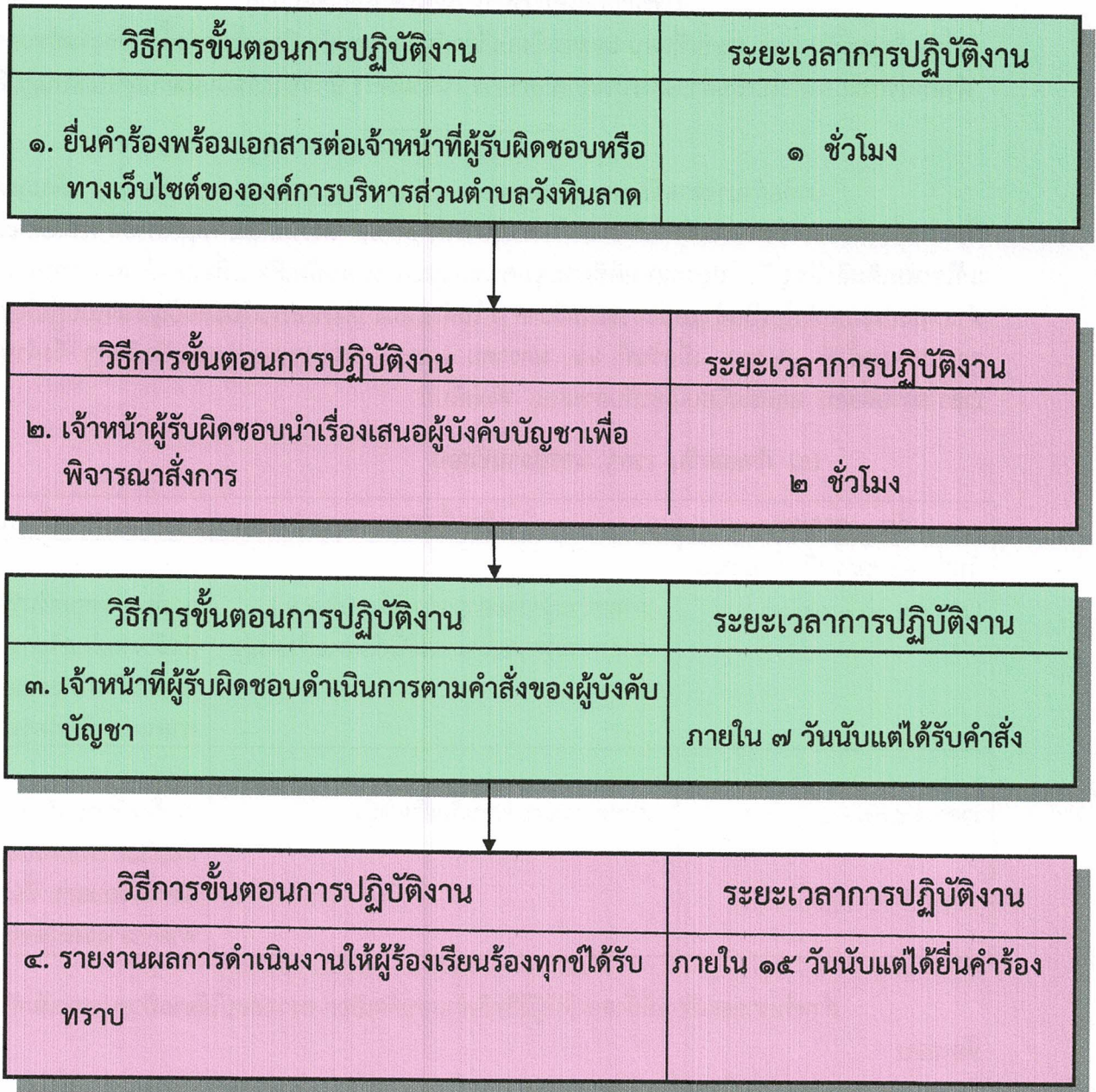
๙. การประสานหน่วยงานเพื่อแก้ไขข้อร้องเรียนและการแจ้งกลับผู้ร้องเรียน

- ๙.๑ ข้อร้องเรียนที่ไม่อยู่ในอำนาจความรับผิดชอบขององค์การบริหารส่วนตำบลวังหินลาด ให้ดำเนินการประสานแจ้งหน่วยงานภายนอกที่เกี่ยวข้อง เพื่อให้เกิดความรวดเร็วและถูกต้อง ชัดเจนในการแก้ไขปัญหาต่อไป
- ๙.๒ ข้อร้องเรียนที่อยู่ในอำนาจหน้าที่ของหน่วยงาน ให้เจ้าหน้าที่จัดทำบันทึกข้อความเพื่อเสนอผู้บริหาร พิจารณาสั่งการไปยังเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบเพื่อดำเนินการตรวจสอบและแจ้งผู้ร้องเรียนต่อไป

๑๐. ช่องทางการเข้าถึงบริการของศูนย์รับเรื่องราวร้องเรียน / ร้องทุกข์

- ๑๐.๑ ร้องเรียนด้วยตนเองได้ที่ศูนย์รับเรื่องราวร้องเรียน/ร้องทุกข์ ณ ที่ทำการองค์การบริหารส่วนตำบลวังหินลาด อำเภอชุมแพ จังหวัดขอนแก่น
- ๑๐.๒ โทรศัพท์หมายเลข ๐ ๔๓๐ ๐๐๒๒-๘
- ๑๐.๓ ตู้แสดงความคิดเห็นซึ่งติดตั้งไว้หน้าอาคารที่ทำการองค์การบริหารส่วนตำบลวังหินลาด
- ๑๐.๔ ทางไปรษณีย์ โดยส่งถึง ศูนย์รับเรื่องราวร้องเรียน/ร้องทุกข์ องค์การบริหารส่วนตำบลวังหินลาด เลขที่ ๓๑๐ หมู่ ๑๐ อำเภอชุมแพ จังหวัดขอนแก่น ๔๐๑๓๐
- ๑๐.๕ ผ่านทางเว็บไซต์ขององค์การบริหารส่วนตำบลวังหินลาด <https://www.wanghinlad.go.th>
- ๑๐.๖ ช่องทางการร้องเรียนผ่านทางแอปพลิเคชัน Line
- ๑๐.๗ ช่องทางการร้องเรียนผ่านทาง E-mail ของหน่วยงาน
- ๑๐.๘ ช่องทางการร้องเรียนผ่านทาง Facebook

แผนภูมิขั้นตอนการร้องเรียนร้องทุกข์ ขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการ



เอกสารประกอบการพิจารณา

๑. บัตรประจำตัวประชาชนและสำเนาทะเบียนบ้านผู้ยื่นคำร้อง
๒. หนังสือร้องเรียนร้องทุกข์