



คู่มือปฏิบัติงาน เกี่ยวกับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์

ร้องเรียน/ร้องทุกข์เรื่องทั่วไป
แนวทางปฏิบัติการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริต

สำนักงานปลัด
องค์การบริหารส่วนตำบลไรโคก อำเภอบ้านลาด จังหวัดเพชรบุรี

คำนำ

คู่มือการปฏิบัติงานเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ขององค์การบริหารส่วนตำบลไรโคก จัดทำขึ้น เพื่อเป็นแนวทางการปฏิบัติงานเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์เรื่องทั่วไป และแนวทางปฏิบัติการจัดการเรื่องร้องเรียน การทุจริต ผ่านศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ขององค์การบริหารส่วนตำบลไรโคก ทั้งในเรื่องการร้องเรียน/ร้องทุกข์ ทั่วไป ร้องเรียนด้านการทุจริตต่อหน้าที่ และร้องเรียนด้านการจัดซื้อจัดจ้าง ตามพระราชกฤษฎีกาว่าด้วย หลักเกณฑ์และวิธีการบริหารจัดการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ.๒๕๔๖ กำหนดแนวทางการปฏิบัติราชการให้เกิด ประโยชน์สุขแก่ประชาชน โดยยึดหลักประชาชนเป็น

สำนักงานปลัด
องค์การบริหารส่วนตำบลไรโคก

หลักการและเหตุผล

ตามพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ.๒๕๕๖ ได้กำหนดแนวทางปฏิบัติราชการมุ่งให้เกิดประโยชน์สุขแก่ประชาชน โดยยึดประชาชนเป็นศูนย์กลางเพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชนให้เกิดความผาสุกและความเป็นที่ดีของประชาชนเกิดผลสัมฤทธิ์ต่องานบริการมีประสิทธิภาพและเกิดความคุ้มค่าในการให้บริการไม่มีขั้นตอนปฏิบัติงานที่เกินความจำเป็น มีการปรับปรุงภารกิจให้ทันต่อสถานการณ์ประชาชนได้รับการอำนวยความสะดวกและได้รับการตอบสนองความต้องการและมีการประเมินผลการให้บริการอย่างสม่ำเสมอ

ประกอบกับสำนักงานคณะกรรมการป้องกันและปราบปรามการทุจริตแห่งชาติได้ทำบันทึกข้อตกลงความร่วมมือกับกระทรวงมหาดไทย โดยกรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น Integrity and Transparency Assessment (ITA) ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๐ โดยทางสำนักงานคณะกรรมการป้องกันและปราบปรามการทุจริตแห่งชาติเสนอการบูรณาการเครื่องมือการประเมินคุณธรรมการดำเนินงาน (Integrity Assessment) และดัชนีชี้วัดความโปร่งใสของหน่วยงานภาครัฐของสำนักงานคณะกรรมการป้องกันและปราบปรามการทุจริตแห่งชาติ

องค์การบริหารส่วนตำบลไรโคก จึงได้จัดทำคู่มือปฏิบัติงานเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ (เรื่องร้องเรียนทั่วไปและเรื่องร้องเรียนการจัดซื้อจัดจ้าง) ขององค์การบริหารส่วนตำบลไรโคกเพื่อเป็นกรอบหรือแนวทางในการปฏิบัติงานต่อไป

วัตถุประสงค์การจัดทำคู่มือ

๑. เพื่อให้เจ้าหน้าที่องค์การบริหารส่วนตำบลไรโคกใช้เป็นแนวทางในการปฏิบัติงานในการรับเรื่องราวร้องทุกข์หรือขอความช่วยเหลือให้มีมาตรฐานเดียวกันและเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพตรงตามความต้องการของผู้ร้องขอ
๒. เพื่อให้การดำเนินงานจัดการร้องเรียนขององค์การบริหารส่วนตำบลไรโคกมีขั้นตอน กระบวนการและแนวทางในการปฏิบัติงานที่ชัดเจนเป็นมาตรฐานเดียวกัน
๓. เพื่อสร้างมาตรฐานการปฏิบัติงานที่มุ่งไปสู่การบริหารคุณภาพทั่วทั้งองค์กรอย่างมีประสิทธิภาพ
๔. เพื่อเผยแพร่ให้ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียขององค์การบริหารส่วนตำบลไรโคกได้รับทราบกระบวนการปฏิบัติงานร้องเรียนร้องทุกข์
๕. เพื่อสร้างความมั่นใจว่ามีการปฏิบัติตามข้อกำหนด ระเบียบหลักเกณฑ์เกี่ยวกับการจัดการข้อร้องเรียนร้องทุกข์ที่กำหนดไว้อย่างสม่ำเสมอและมีประสิทธิภาพ

การจัดตั้งศูนย์รับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ขององค์การบริหารส่วนตำบลไรโคก

ตามประกาศคณะรักษาความสงบแห่งชาติ ฉบับที่ ๙๖/๒๕๕๗ เมื่อวันที่ ๑๗ กรกฎาคม ๒๕๕๗ เรื่องการจัดตั้งศูนย์ดำรงธรรมเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการบริหารงานระดับจังหวัดและให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นทุกองค์กรจัดตั้งศูนย์ดำรงธรรมท้องถิ่น โดยให้ศูนย์ดำรงธรรมองค์การบริหารส่วนตำบลไรโคกอยู่ภายใต้กำกับดูแลของศูนย์ดำรงธรรมอำเภอบ้านลาด และศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดเพชรบุรี จัดตั้งเพื่อเป็นศูนย์ในการรับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์และให้บริการข้อมูลข่าวสารให้คำปรึกษา รับทราบปัญหาและความต้องการ รวมทั้งข้อเสนอของประชาชน

ขอบเขต

๑. กรณีเรื่องร้องเรียนทั่วไป

- ๑.๑ สอบถามข้อมูลเบื้องต้นจากผู้ขอรับบริการถึงความประสงค์ของการขอรับบริการ
 - ๑.๒ ดำเนินการบันทึกข้อมูลของผู้ขอรับบริการเพื่อเก็บไว้เป็นหลักฐานข้อมูลของผู้ขอรับบริการจากศูนย์รับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์
 - ๑.๓ แยกประเภทงานบริการตามความประสงค์ของผู้ขอรับบริการ เช่น ปกป้องกฎหมาย, ขออนุมัติ/ขออนุญาต, ร้องเรียน/ร้องทุกข์ แจ้งเบาะแส หรือร้องเรียนเรื่องการจัดซื้อจัดจ้าง หรือการทุจริต
 - ๑.๔ ดำเนินการให้คำปรึกษาตามประเภทงานบริการเพื่อตอบสนองความประสงค์ของผู้รับบริการ
 - ๑.๕ เจ้าหน้าที่ดำเนินการเพื่อตอบสนองความประสงค์ของผู้ขอรับบริการ
- กรณีข้อร้องเรียนทั่วไป เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบ/ที่ปรึกษากฎหมายจะให้ข้อมูลกับผู้ขอรับบริการในเรื่องที่ผู้ขอรับบริการต้องการทราบ เมื่อให้คำปรึกษาเรียบร้อยแล้ว เรื่องที่ขอรับบริการถือว่ายุติ
- กรณีขออนุมัติ/อนุญาต เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบจะให้ข้อมูลกับผู้รับบริการในเรื่องที่ขอรับบริการต้องการทราบ และดำเนินการรับเรื่องดังกล่าวไว้ หัวหน้าสำนักปลัด หรือหน่วยงานผู้รับผิดชอบเป็นผู้พิจารณาส่งต่อให้กับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องดำเนินการต่อไปภายใน ๑-๒ วัน
 - กรณีข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์/แจ้งเบาะแส เจ้าหน้าที่ขององค์การบริหารส่วนตำบลไรโคกจะให้ข้อมูลกับผู้รับบริการในเรื่องที่ผู้รับบริการต้องการทราบและเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบจะดำเนินการรับเรื่องดังกล่าวไว้ และหัวหน้าหน่วยงานเป็นผู้พิจารณาส่งต่อให้กับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องดำเนินการต่อไปภายใน ๑-๒ วัน
 - กรณีข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์/แจ้งเบาะแสเรื่องการจัดซื้อจัดจ้าง หรือการทุจริต ให้ผู้ขอรับบริการรอการติดต่อกลับ สามารถติดตามเรื่องกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง หากไม่ได้รับการติดต่อกลับจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้องภายใน ๗ วัน ให้ติดต่อกลับที่ศูนย์รับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์องค์การบริหารส่วนตำบลไรโคก โทรศัพท์ ๐๓๒-๗๙๐๒๔๘
 - การร้องเรียน/ร้องทุกข์ ในทุกกรณีสามารถร้องเรียนผ่านช่องทางออนไลน์ได้ที่ <http://raikoke-sao.go.th/helping>

๒. กรณีร้องเรียนเกี่ยวกับการจัดซื้อจัดจ้าง

- ๒.๑ สอบถามข้อมูลเบื้องต้นจากผู้ขอรับบริการถึงความประสงค์ของการขอรับบริการ
 - ๒.๒ ดำเนินการบันทึกข้อมูลของผู้รับบริการเพื่อเก็บไว้เป็นฐานข้อมูลของผู้รับบริการจากเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบ
 - ๒.๓ แยกประเภทงานร้องเรียน เรื่องร้องเรียนการจัดซื้อจัดจ้างให้กับผู้อำนวยการกองคลังเพื่อเสนอเรื่องให้กับผู้บังคับบัญชาตามลำดับชั้นพิจารณาความเห็น
- กรณีข้อร้องเรียนเกี่ยวกับการจัดซื้อจัดจ้าง เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบ/ที่ปรึกษากฎหมายจะให้ข้อมูลกับผู้ขอรับบริการในเรื่องที่ผู้รับบริการต้องการทราบ เมื่อให้คำปรึกษาเรียบร้อยแล้ว เรื่องที่ขอรับบริการถือว่ายุติ
 - กรณีข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์/แจ้งเบาะแส หรือการทุจริตเกี่ยวกับการจัดซื้อจัดจ้าง เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบขององค์การบริหารส่วนตำบลไรโคก จะให้ข้อมูลกับผู้ขอรับบริการเรื่องที่ต้องการทราบและเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบจะดำเนินการรับเรื่องดังกล่าวไว้ และหัวหน้าหน่วยงานจะเป็นผู้พิจารณาส่งต่อให้กับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องดำเนินการต่อไปภายใน ๑-๒ วัน
 - กรณีข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์/แจ้งเบาะแส หรือการทุจริตเกี่ยวกับการจัดซื้อจัดจ้าง ให้ผู้ขอรับบริการรอการติดต่อกลับหรือสามารถติดตามเรื่องกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง หากไม่ได้รับการติดต่อกลับจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้องภายใน ๗ วัน ให้ติดต่อกลับที่ศูนย์รับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์องค์การบริหารส่วนตำบลไรโคก โทรศัพท์ ๐๓๒-๗๙๐๒๔๘, สายด่วน ๐๓๒-๔๗๓๔๒๓

สถานที่ตั้ง

ตั้งอยู่ ณ ที่ทำการองค์การบริหารส่วนตำบลไร่โคก หมู่ที่ ๓ ตำบลไร่โคก อำเภอบ้านลาด จังหวัดเพชรบุรี

หน้าที่ความรับผิดชอบ

เป็นศูนย์รับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์และให้คำปรึกษา รวมถึงให้บริการข้อมูลข่าวสารตามความต้องการของประชาชนและข้อเสนอของประชาชน

ประเด็นที่เกี่ยวข้องกับการร้องเรียน/ร้องทุกข์

คำจำกัดความ

ผู้รับบริการ

หมายถึง ผู้ที่มาขอรับบริการจากส่วนราชการและประชาชนทั่วไป

- ผู้รับบริการประกอบด้วย

หน่วยงานของรัฐ/เจ้าหน้าที่ของหน่วยงานของรัฐ/เอกชน/บุคคล
หรือนิติบุคคล

หน่วยงานของรัฐ ได้แก่ กระทรวง ทบวง กรม หรือส่วนราชการที่เรียกชื่อ
เป็นอย่างอื่น องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น รัฐวิสาหกิจและให้หมายความ
รวมถึงองค์กรอิสระ องค์กรมหาชน หน่วยงานในกำกับของรัฐ
และหน่วยงานอื่นใดในลักษณะเดียวกัน

เจ้าหน้าที่ของรัฐ ได้แก่ ข้าราชการ พนักงานราชการ ลูกจ้างประจำ
พนักงานจ้าง และผู้ปฏิบัติงานประเภทอื่น ไม่ว่าจะเป็นการแต่งตั้งใน
ฐานะเป็นกรรมการหรือฐานะอื่นใด รวมทั้งผู้ซึ่งได้รับการแต่งตั้งและ
ถูกสั่งให้ปฏิบัติงานให้แก่หน่วยงานของรัฐ

- บุคคล/หน่วยงานอื่นที่ไม่ใช่หน่วยงานของรัฐ

- ผู้ให้บริการตลาดกลางทางอิเล็กทรอนิกส์

- ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียประกอบด้วย

๑) ผู้ค้ากับหน่วยงานของรัฐ

๒) ผู้มีสิทธิรับเงินจากทางราชการที่ไม่ใช่เจ้าหน้าที่ของรัฐ

ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

หมายถึง ผู้ที่ได้รับผลกระทบทั้งทางบวกและทางลบ ทั้งทางตรงและทางอ้อม
จากการดำเนินการของส่วนราชการ เช่น ประชาชนหมู่บ้านในเขตพื้นที่
องค์การบริหารส่วนตำบลไรโคก

ผู้จัดการข้อร้องเรียน

มีความหมายครอบคลุมถึงการจัดการในเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์/ข้อเสนอ
ข้อคิดเห็น/ การชมเชย/ การร้องขอข้อมูล

ช่องทางการรับข้อร้องเรียน

หมายถึง ช่องทางต่างๆ ที่ใช้ในการรับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์
เช่น ติดต่อด้วยตนเอง, ทางโทรศัพท์, โทรสาร, เว็บไซต์, Facebook, line

เจ้าหน้าที่

หมายถึง เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบจัดการข้อร้องเรียนของหน่วยงาน

ข้อร้องเรียน

แบ่งเป็น ๒ ประเภท คือ

๑) ข้อร้องเรียนทั่วไป เช่น เรื่องร้องเรียน เรื่องร้องทุกข์ ข้อคิดเห็น
ข้อเสนอแนะ คำชมเชย สอบถาม หรือร้องขอข้อมูล หรือการร้องเรียน
เกี่ยวกับคุณภาพและการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลไรโคก
๒) การร้องเรียนเกี่ยวกับความโปร่งใสในการดำเนินการจัดซื้อจัดจ้าง

คำร้องเรียน	หมายถึง คำหรือข้อความที่ผู้ร้องเรียนกรอกตามแบบฟอร์มที่ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ หรือระบบการรับเรื่องร้องเรียน/รับแจ้งเรื่องทุจริตที่สามารถตอบสนอง หรือมีรายละเอียดอย่างชัดเจนหรือมีนัยสำคัญที่เชื่อถือได้
การดำเนินการเรื่องร้องเรียน	หมายถึง เรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ที่ได้รับผ่านช่องทางการร้องเรียนต่างๆ มาเพื่อทราบหรือพิจารณาดำเนินการแก้ไขปัญหาตามอำนาจหน้าที่
การจัดการเรื่องร้องเรียน	หมายถึง กระบวนการที่ดำเนินการในการแก้ไขปัญหาตามเรื่องร้องเรียนที่ได้รับ ให้สามารถดำเนินการแก้ไขปัญหาหรือบรรเทาความต้องการ
ช่องทางการร้องเรียน	ผ่านศูนย์รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ สำนักงานปลัด อบต.ไรโคก ๑) ยื่นโดยตรง (จดหมาย/บัตรสนเท่ห์/เอกสาร) ๒) ร้องเรียนผ่านผู้รับเรื่องร้องเรียน/กล่องรับความคิดเห็น ๓) ไปรษณีย์ปกติ ๔) โทรศัพท์ ๐๓๒-๗๙๐๒๔๘ ๕) โทรสาร ๐๓๒-๗๙๐๒๔๘ ๖) สายด่วน ๐๓๒-๔๗๓๔๒๓ ๗) www.raikoke-sao.go.th ๘) ร้องเรียนทาง Facebook ๙) ช่องทาง Line

แผนผังกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์

