



คู่มือปฏิบัติงาน
เกี่ยวกับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์

องค์การบริหารส่วนตำบลตะพง
โทร. ๐๓๘ - ๖๖๔๐๕๓
www.tapong.go.th



คำนำ

คู่มือปฏิบัติงานเกี่ยวกับการร้องเรียน ร้องทุกข์ ขององค์การบริหารส่วนตำบลตะพง จัดทำขึ้นเพื่อเป็นแนวทางในการปฏิบัติงาน ตลอดจนเป็นแนวทางการจัดบริการด้านรับเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ของประชาชนในการให้บริการสาธารณะผ่านศูนย์รับเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ ขององค์การบริหารส่วนตำบลตะพงซึ่งตอบสนองนโยบายของรัฐ ตามพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๔๖ ได้กำหนดแนวทางปฏิบัติราชการมุ่งให้เกิดประโยชน์สุขแก่ประชาชน โดยยึดประชาชนเป็นศูนย์กลาง ในการตอบสนองความต้องการของประชาชนให้เกิดความผาสุกและความเป็นอยู่ที่ดีของประชาชน เกิดผลสัมฤทธิ์ต่องานบริการมีประสิทธิภาพและเกิดความคุ้มค่าในการให้บริการ ไม่มีขั้นตอนปฏิบัติงานเกินความจำเป็น มีการปรับปรุงภารกิจให้ทันต่อสถานการณ์ ประชาชนได้รับการอำนวยความสะดวก และมีการประเมินผลการให้บริการสม่ำเสมอ ซึ่งสอดคล้องกับประกาศคณะกรรมการการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น เรื่อง แนวทางในการจัดบริการรับเรื่องราวร้องทุกข์ของประชาชน ในการให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนจังหวัด เทศบาล และองค์การบริหารส่วนตำบล ซึ่งมีวัตถุประสงค์ในการแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนของประชาชนในท้องถิ่น และอำนวยความสะดวกเพื่อลดความเหลื่อมล้ำในสังคม

ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์
องค์การบริหารส่วนตำบลตะพง

บทที่ ๑

บทนำ

หลักการและเหตุผล

ตามพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๔๖ ได้กำหนดแนวทางปฏิบัติราชการมุ่งให้เกิดประโยชน์สุขแก่ประชาชน โดยยึดประชาชนเป็นศูนย์กลางในการตอบสนองความต้องการของประชาชนให้เกิดความผาสุกและความเป็นอยู่ที่ดีของประชาชน เกิดผลสัมฤทธิ์ต่องานบริการมีประสิทธิภาพและเกิดความคุ้มค่าในการให้บริการ ไม่มีขั้นตอนปฏิบัติงานเกินความจำเป็น มีการปรับปรุงภารกิจให้ทันต่อสถานการณ์ ประชาชนได้รับการอำนวยความสะดวก และมีการประเมินผลการให้บริการสม่ำเสมอ

ประกอบกับประกาศคณะกรรมการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น เรื่อง แนวทางในการจัดบริการรับเรื่องร้องทุกข์ของประชาชนในการให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนจังหวัด เทศบาล และองค์การบริหารส่วนตำบล ซึ่งมีวัตถุประสงค์ในการแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนของประชาชนในท้องถิ่น และอำนวยความสะดวกยุติธรรม เพื่อลดความเหลื่อมล้ำในสังคม

จึงได้จัดทำคู่มือปฏิบัติงานเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ขององค์การบริหารส่วนตำบลตะพง เพื่อเป็นแนวทางในการปฏิบัติงานดังกล่าวต่อไป

วัตถุประสงค์การจัดทำคู่มือ

๑. เพื่อให้เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบในการปฏิบัติงานเกี่ยวกับการรับเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ ขององค์การบริหารส่วนตำบลตะพง มีมาตรฐานในการปฏิบัติงานเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ
๒. เพื่อให้การดำเนินงานจัดการข้อร้องเรียน ร้องทุกข์ มีขั้นตอน กระบวนการ และแนวทางปฏิบัติเป็นในทิศทางเดียวกัน เพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชน และสามารถแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนได้อย่างทั่วถึง ลดความเหลื่อมล้ำในสังคม
๓. เพื่อสร้างมาตรฐานการปฏิบัติงานที่มุ่งไปสู่การบริหารคุณภาพภายในองค์กร

สถานที่ตั้ง

ตั้งอยู่ ณ ที่ทำการองค์การบริหารส่วนตำบลตะพง เลขที่ ๑๕๓/๒๙ หมู่ที่ ๑๒ ตำบลตะพง อำเภอเมืองระยอง จังหวัดระยอง

หน้าที่ความรับผิดชอบ

เป็นศูนย์รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ และให้บริการข้อมูลข่าวสาร ให้คำปรึกษาปัญหาความเดือดร้อน ความต้องการ และข้อเสนอแนะของประชาชน

บทที่ ๒

๑. ความหมาย

การดำเนินการเกี่ยวกับเรื่องราวร้องทุกข์ ร้องเรียน มีความสำคัญสำหรับส่วนราชการหน่วยงานต่างๆ มาตั้งแต่อดีตจนถึงปัจจุบัน เพราะในการบริหารราชการ หรือการให้บริการของส่วนราชการนั้น ผลงานจะเป็นสิ่งที่ประชาชนพึงพอใจหรือไม่ขึ้นอยู่กับการปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ของส่วนราชการ หน่วยงานต่างๆ ซึ่งการแสดงออกโดยผ่านกระบวนการร้องทุกข์ ร้องเรียน ให้ข้อเสนอแนะสามารถเป็นเครื่องชี้วัดการปฏิบัติงาน หากส่วนราชการหรือหน่วยงานใดปฏิบัติงานเป็นที่พึงพอใจของประชาชนมากย่อมมีโอกาสถูกตำหนิติเตียนจากประชาชนน้อย นอกจากเรื่องราวร้องทุกข์ ร้องเรียน ข้อเสนอแนะของประชาชนที่เกิดจากการปฏิบัติงานของส่วนราชการและหน่วยงานต่างๆ แล้ว ยังมีเรื่องราวร้องทุกข์ ร้องเรียนของประชาชนที่เกิดจากความไม่เป็นธรรมในสังคม หรือเกิดการกรณีพิพาทระหว่างประชาชนด้วยกันเอง

เพื่อให้การพิจารณาความหมายของเรื่องราวร้องทุกข์ ร้องเรียน ชัดเจนยิ่งขึ้น จึงแบ่งแยกพิจารณาความหมายของคำว่า “เรื่องราวร้องทุกข์ ร้องเรียน” ไว้ ๒ ประการ คือ

“เรื่องราวร้องทุกข์ ร้องเรียนข้าราชการ” หมายถึง เรื่องราวที่ข้าราชการเป็นผู้ถูกร้องเรียนเนื่องจากการปฏิบัติหน้าที่หรือปฏิบัติตน

“เรื่องราวร้องทุกข์ ร้องเรียนของประชาชน” หมายถึง เรื่องราวที่ผู้ร้องเรียนประสงค์ให้ได้รับการปลดเปลื้องความทุกข์ที่ตนได้รับ หรือเป็นเรื่องที่ผู้ร้องเรียนหรือผู้อื่น หรือสาธารณชนได้รับความเสียหายและรวมถึงความขัดแย้งระหว่างประชาชนกับประชาชน

๒. หลักทั่วไปในการดำเนินการเกี่ยวกับเรื่องราวร้องทุกข์ ร้องเรียน

การดำเนินการแก้ไขปัญหาเรื่องราวร้องทุกข์ ร้องเรียน ในระดับตำบลได้นำแนวทางการดำเนินการของกระทรวงมหาดไทยและตามพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี มาปรับใช้ซึ่งมีสาระสำคัญคือ

๒.๑ ลักษณะของเรื่องราวร้องทุกข์ ร้องเรียนข้าราชการ

(๑) เป็นเรื่องที่มีผู้ร้องทุกข์ได้รับความเดือดร้อน หรือเสียหาย หรืออาจเดือดร้อน หรือเสียหายโดยมีอาจหลีกเลี่ยงได้

(๒) ความเดือดร้อน หรือความเสียหายที่ว่านั้น เนื่องมาจากเจ้าหน้าที่องค์การบริหารส่วนตำบลตะพงทะเลเยต่อน้ำที่ ตามที่กฎหมายกำหนดให้ต้องปฏิบัติ หรือปฏิบัติหน้าที่ดังกล่าวล่าช้าเกินสมควรกระทำการนอกเหนืออำนาจหน้าที่ หรือขัดหรือไม่ถูกต้องตามกฎหมาย กระทำการไม่ถูกต้องตามขั้นตอน หรือวิธีการอันเป็นสาระสำคัญที่กำหนดไว้สำหรับการนั้น กระทำการไม่สุจริต หรือโดยไม่มีเหตุผลอันสมควร

๒.๒ ลักษณะของเรื่องราวร้องทุกข์ ร้องเรียนของประชาชน

เป็นเรื่องที่ผู้ร้องได้รับความเดือดร้อนหรือเสียหาย หรืออาจจะเดือดร้อนหรือเสียหายโดยมีอาจหลีกเลี่ยงได้ ไม่ว่าจะมิใช่กรณีหรือมิใช่กรณีก็ตาม และได้มาร้องเรียนหรือร้องขอเพื่อให้องค์การบริหารส่วนตำบลตะพงแก้ไขปัญหาคความเดือดร้อนหรือช่วยเหลือ ไม่ว่าจะ เป็นด้วยวาจาหรือลายลักษณ์อักษร รวมถึงเรื่องราวร้องทุกข์ ร้องเรียน ที่ส่วนราชการอื่นขอให้องค์การบริหารส่วนตำบลตะพงดำเนินการแก้ไขปัญหาตามอำนาจหน้าที่ หรือสามารถประสานให้หน่วยงานที่มีอำนาจหน้าที่โดยตรงดำเนินการต่อไปได้

๓. แนวทางการดำเนินงานของศูนย์รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ขององค์การบริหารส่วนตำบลตะพง

(๑) ส่วนรับเรื่อง ทำหน้าที่รับเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ ข้อเสนอแนะ จัดทำทะเบียนรับเรื่องร้องทุกข์ เพื่อเสนอผู้บริหารพิจารณาสั่งการ

(๒) ส่วนวิเคราะห์ ติดตาม และประสานงาน ทำหน้าที่ในการวิเคราะห์และประเมินเรื่องร้องทุกข์ พิจารณาเสนอแนวทางวิธีการแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ต่อผู้บริหารและจัดทำรายงานแจ้งผู้ร้องเรียนให้ทราบเกี่ยวกับผลการปฏิบัติตามคำร้องเรียน ร้องทุกข์

(๓) ส่วนปฏิบัติการในพื้นที่ หรือหน่วยปฏิบัติการเคลื่อนที่เร็ว ทำหน้าที่ให้ความช่วยเหลือเรื่องสำคัญเร่งด่วนทั้งเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์และข้อเสนอแนะ โดยการลงปฏิบัติในพื้นที่ และประสานกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องร่วมการปฏิบัติ

(๔) ส่วนประชาสัมพันธ์ ทำหน้าที่ประชาสัมพันธ์ผลการดำเนินงานของศูนย์บริการรับเรื่องร้องเรียนขององค์การบริหารส่วนตำบลตะพง ให้ทุกภาคส่วนได้รับทราบ

๔. แนวทางปฏิบัติในการจัดบริการรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ของประชาชนในการให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลตะพง ตามประกาศคณะกรรมการการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ประกาศ ณ วันที่ ๑๐ กุมภาพันธ์ พ.ศ.๒๕๕๘

(๑) การพิจารณาเรื่องราวร้องทุกข์ ในขั้นต้นให้ปฏิบัติตามระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยการจัดการเรื่องราวร้องทุกข์ พ.ศ.๒๕๕๒ กล่าวคือ ผู้ได้รับความเดือดร้อนจะร้องทุกข์ด้วยตนเอง หรือมอบฉันทะให้มีการร้องทุกข์แทนหรือผู้จัดการแทนได้ และจะเป็นหนังสือหรือร้องด้วยวาจาหรือทางโทรศัพท์ก็ได้

(๒) ในกรณีได้รับการร้องทุกข์เป็นหนังสือไม่มีรายชื่อหรือที่อยู่ของผู้ร้องทุกข์ ให้นำหลักการพิจารณาเรื่องบัตรสนเท่ห์ตามมติคณะรัฐมนตรี เมื่อวันที่ ๒๒ ธันวาคม ๒๕๔๑ มาเป็นหลักพิจารณาเรื่องราวร้องทุกข์ที่ได้รับว่า การร้องทุกข์ที่มีลักษณะเข้าข่ายบัตรสนเท่ห์ตามมติคณะรัฐมนตรีกำหนด ไม่ให้รับเรื่องไว้พิจารณา เว้นแต่กรณีแวดล้อมปรากฏชัดแจ้ง ตลอดจนจนพยานบุคคลแน่นอนก็ให้ดำเนินการตรวจสอบข้อเท็จจริงและพิจารณาดำเนินการตามอำนาจหน้าที่ และแจ้งให้ผู้ที่เกี่ยวข้องทราบเพื่อใช้เป็นข้อมูลประกอบการพิจารณาดำเนินการตามที่เห็นสมควร

(๓) เรื่องที่ร้องทุกข์จะต้องเป็นเรื่องที่ไม่อยู่ระหว่างการพิจารณาของศาลหรือมีคำพิพากษาหรือคำสั่งคดีเสร็จเด็ดขาดแล้ว

(๔) เรื่องราวร้องทุกข์ที่รับไว้ พิจารณาดำเนินการตามข้อ ๓ ของประกาศ ดังนี้

๔.๑) กรณีเป็นอำนาจหน้าที่ของส่วนราชการ หน่วยงานของรัฐ ให้ชี้แจงผู้ร้องทราบ และส่งคำร้องทุกข์ไปยังศูนย์ดำรงธรรมอำเภอหรือศูนย์ดำรงธรรมจังหวัด โดยองค์การปกครองส่วนท้องถิ่นมีหน้าที่อำนวยความสะดวกให้กับประชาชนผู้ร้องทุกข์ ตลอดจนติดตามผลการแก้ไขปัญหาจนกว่าเรื่องจะยุติ โดยให้ถือปฏิบัติตามหลักการร้องเรียนทั่วไป ดังนี้

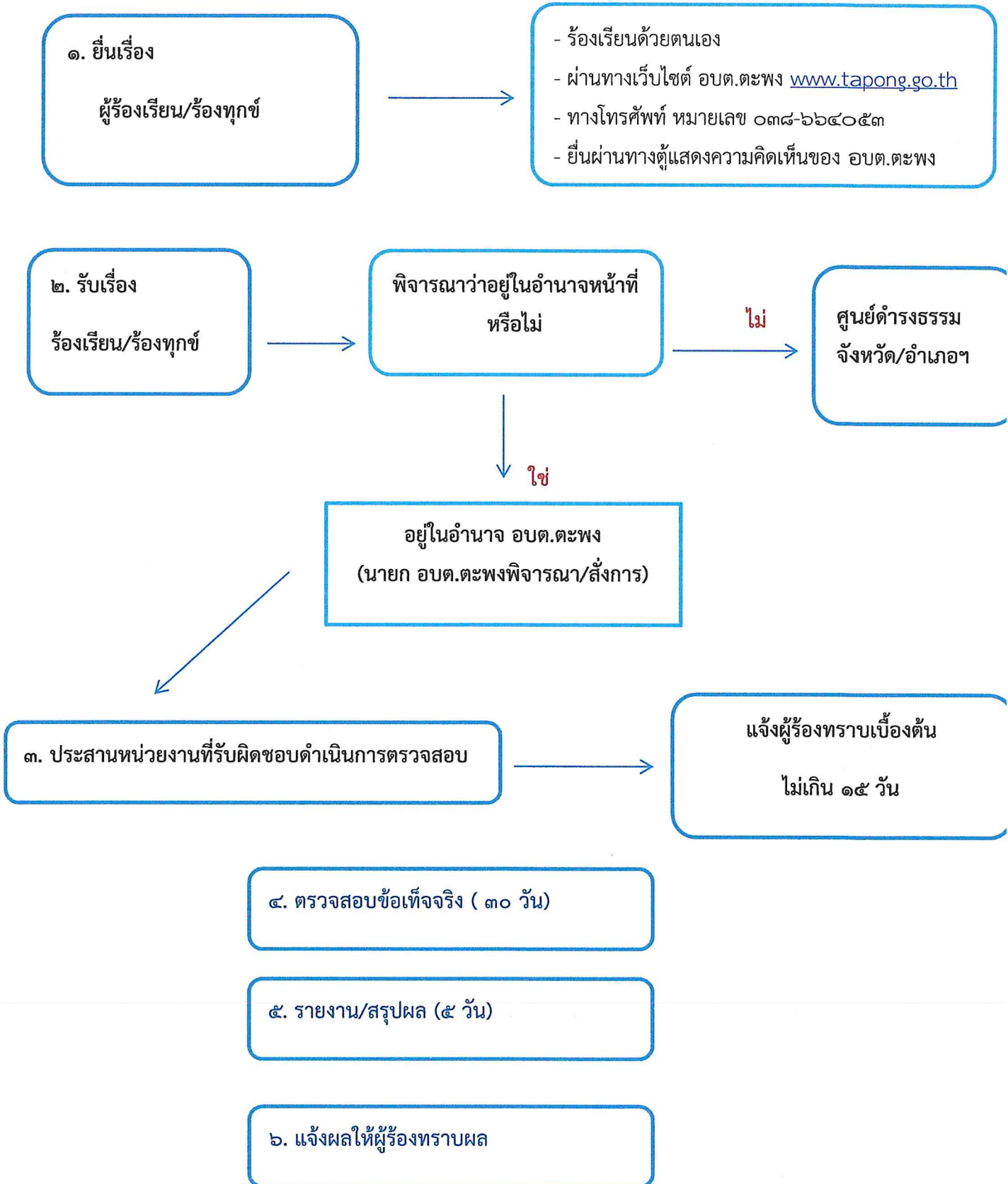
๔.๑.๑) ขอรทราบผลการดำเนินการแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนของประชาชน เมื่อครบ ๓๐ วัน

๔.๑.๒) กรณีไม่มีรายงานผลการดำเนินการให้ทราบ ให้ติดตามทวงถามครั้งที่ ๑ เมื่อครบกำหนด ๑๕ วัน และติดตามทวงถามครั้งที่ ๒ เมื่อครบกำหนด ๗ วัน ในกรณีหลังจากทวงถามแล้วยังไม่มีการรายงานผลการดำเนินการให้ทราบ ให้รายงานศูนย์ดำรงธรรมจังหวัด และแจ้งสำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรีทราบต่อไป

๔.๒) กรณีเป็นอำนาจหน้าที่ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นนั้น ให้รีบดำเนินการ โดยเร็ว แต่ถ้าเกินขีดความสามารถให้ร้องขอไปยังองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นอื่น ส่วนราชการ หรือหน่วยงานของรัฐและแจ้งให้ผู้ร้องทราบโดยตรงทันที

บทที่ ๓

แผนผังกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์



บทที่ ๔

ขั้นตอนการปฏิบัติงาน

การแต่งตั้งผู้รับผิดชอบจัดการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ขององค์การบริหารส่วนตำบลตะพง

๑. จัดตั้งศูนย์รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ขององค์การบริหารส่วนตำบลตะพง
๒. จัดทำคำสั่งแต่งตั้งคณะกรรมการตรวจสอบข้อเท็จจริงเรื่องร้องเรียน หากเป็นกรณีที่มีเรื่องร้องเรียนเกี่ยวข้องกับส่วนราชการหลายส่วน เพื่อการตรวจสอบที่มีประสิทธิภาพ เป็นธรรม

การรับคำร้องทุกข์/ร้องเรียนจากช่องทางต่างๆ โดยมีข้อกำหนดและวิธีปฏิบัติ ดังนี้

ช่องทางการรับเรื่อง ประกอบด้วย

๑. ร้องเรียนด้วยตนเอง ได้ที่ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ณ อาคารสำนักงานองค์การบริหารส่วนตำบลตะพง ชั้น ๒ ห้องสำนักงานปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลตะพง (งานนิติการ)
๒. แจ้งเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ หมายเลขโทรศัพท์ ๐๓๘-๖๖๔๐๕๓
๓. แจ้งเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ผ่านทางเว็บไซต์ www.taponng.go.th
๔. ยื่นผ่านทางตู้แสดงความคิดเห็นขององค์การบริหารส่วนตำบลตะพง

วิธีปฏิบัติ

๑. เจ้าหน้าที่ธุรการองค์การบริหารส่วนตำบลตะพง ลงรับหนังสือเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์
๒. ส่งเอกสารคำร้องฯ ให้งานนิติการ สำนักงานปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลตะพง ดำเนินการลงทะเบียนรับและเสนอความเห็นต่อผู้บังคับบัญชาตามลำดับชั้น พร้อมทำหนังสือแจ้งผู้ร้องฯ ทราบเบื้องต้น ไม่เกิน ๑๕ วัน นับแต่ได้รับเรื่องดังกล่าว
๓. หากเรื่องดังกล่าวอยู่ในส่วนรับผิดชอบของส่วนราชการในสังกัดใดก็จะแจ้งให้ส่วนราชการนั้น ดำเนินการตรวจสอบพร้อมรายงานผล หากกรณีเป็นข้อพิพาทหรือเรื่องที่เกี่ยวข้องหลายส่วนราชการจะดำเนินการส่งเรื่องให้คณะกรรมการตรวจสอบข้อเท็จจริงเรื่องร้องเรียนขององค์การบริหารส่วนตำบลตะพง ตรวจสอบพร้อมรายงานผลให้นายกองค์การบริหารส่วนตำบลตะพงพิจารณาสั่งการ
๔. แจ้งผลการตรวจสอบข้อเท็จจริงให้ผู้ร้องทราบ

หมายเหตุ ขั้นตอนการดำเนินการหากเป็นเรื่องที่ไม่ยุ่งยากหรือไม่มีประเด็นที่ต้องพิจารณาหลายประเด็น จะใช้เวลาไม่เกิน ๑๕ วันนับแต่วันที่ได้รับเรื่อง หากเป็นเรื่องที่มีประเด็นยุ่งยากและต้องดำเนินการประสานหลายหน่วยงานจะใช้เวลาไม่เกิน ๓๐ วันนับแต่วันที่ได้รับเรื่อง