



คู่มือการปฏิบัติงาน (Work Manual)

กระบวนการ รับเรื่องราวร้องทุกข์
ฝ่ายนิติการ สำนักปลัดองค์การบริหารส่วนจังหวัด
องค์การบริหารส่วนจังหวัดพระนครศรีอยุธยา

จัดทำโดย

ศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ อบจ.พระนครศรีอยุธยา

55 หมู่ 7 ถนนศูนย์ราชการ-สนามกีฬา ตำบลคลองสวนพลู

อำเภอพระนครศรีอยุธยา จังหวัดพระนครศรีอยุธยา

25 พฤษภาคม 2563

คำนำ

คู่มือการปฏิบัติงานรับเรื่องราวร้องทุกข์ องค์การบริหารส่วนจังหวัดพระนครศรีอยุธยา ฉบับนี้จัดทำขึ้น เพื่อเป็นแนวทางการดำเนินการจัดการข้อร้องเรียนขององค์การบริหารส่วนจังหวัดพระนครศรีอยุธยา ทั้งนี้การจัดการข้อร้องเรียนจนได้ข้อยุติ ให้มีความรวดเร็วและมีประสิทธิภาพ เพื่อตอบสนองความต้องการ และความคาดหวังจากผู้รับบริการจึงจำเป็นต้องมีขั้นตอน/กระบวนการและแนวทางในการปฏิบัติงานที่ชัดเจน และเป็นมาตรฐานเดียวกัน

ฝ่ายนิติการ

สำนักปลัดองค์การบริหารส่วนจังหวัด

1. วัตถุประสงค์ของการจัดทำคู่มือ

พระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ.2546 ได้กำหนดแนวทางปฏิบัติราชการ มุ่งให้เกิดประโยชน์สุขแก่ประชาชน โดยยึดประชาชนเป็นศูนย์กลาง เพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชน ให้เกิดความผาสุกและความเป็นอยู่ที่ดีของประชาชน เกิดผลสัมฤทธิ์ต่องานบริการมี ประสิทธิภาพและเกิดความคุ้มค่าในการให้บริการ ไม่มีขั้นตอนปฏิบัติงานเกินความจำเป็น มีการปรับปรุงภารกิจให้ทันต่อสถานการณ์ ประชาชนได้รับการอำนวยความสะดวกและได้รับการตอบสนองความต้องการ และมีการประเมินผลการให้บริการสม่ำเสมอ

การจัดตั้งศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ องค์การบริหารส่วนจังหวัดพระนครศรีอยุธยา จัดตั้งขึ้นตามประกาศ ประกาศคณะกรรมการการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น เรื่องแนวทางในการจัดบริการรับเรื่องราวร้องทุกข์ของประชาชน ในการให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนจังหวัด เทศบาล และองค์การบริหารส่วนตำบล โดยอำนาจหน้าที่รับเรื่องราวร้องทุกข์และอำนวยความสะดวกในการแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนของประชาชนในท้องถิ่น โดยมีวัตถุประสงค์ดังนี้

- 1.1 เพื่อให้การดำเนินงานจัดการข้อร้องเรียนขององค์การบริหารส่วนจังหวัดพระนครศรีอยุธยา มีขั้นตอน/กระบวนการ และแนวทางในการปฏิบัติงานเป็นมาตรฐานเดียวกัน
- 1.2 เพื่อให้มั่นใจว่าได้มีการปฏิบัติตามข้อกำหนด ระเบียบหลักเกณฑ์เกี่ยวกับการจัดการข้อร้องเรียนที่กำหนดไว้อย่างสม่ำเสมอ และมีประสิทธิภาพ

2. ขอบเขต

คู่มือฉบับนี้ครอบคลุมขั้นตอนตั้งแต่การรับเรื่องราวร้องเรียน/ร้องทุกข์ . ประสานหน่วยงานที่รับผิดชอบดำเนินการตรวจสอบข้อเท็จจริง พร้อมเร่งรัดดำเนินการแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนของประชาชนภายในของเขตอำนาจหน้าที่ขององค์การบริหารส่วนจังหวัด ให้แล้วเสร็จภายใน 15 วัน ทั้งนี้หากไม่แล้วเสร็จอาจขออนุญาตขยายระยะเวลาดำเนินการต่อนายกองค์การบริหารส่วนจังหวัดพระนครศรีอยุธยา และรายงานผลการดำเนินการที่แล้วเสร็จให้นายกองค์การบริหารส่วนจังหวัดพระนครศรีอยุธยา และประชาชนทราบ

3. คำจำกัดความ

คำร้องทุกข์ หมายถึง คำร้องเรียน การขอความช่วยเหลือ การขอความเป็นธรรม หรือหนังสือกล่าวโทษ

ผู้รับบริการ หมายถึง ผู้ที่มารับบริการจากส่วนราชการและประชาชนทั่วไป

ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย หมายถึง ผู้ที่ได้รับผลกระทบ ทั้งทางบวกและทางลบ ทั้งทางตรงและทางอ้อม จากการดำเนินการของส่วนราชการ

การจัดการข้อร้องเรียน หมายถึง มีความหมายครอบคลุมถึงการจัดการในเรื่อง ข้อร้องเรียน ข้อเสนอแนะ/ข้อคิดเห็น/คำชมเชย/การสอบถามหรือร้องขอข้อมูล

ผู้ร้องเรียน หมายถึง ประชาชนทั่วไป/ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มาติดต่อยัง องค์การบริหารส่วนจังหวัด พระนครศรีอยุธยาผ่านทางช่องทางต่างๆ โดยมีวัตถุประสงค์ ครอบคลุมการร้องเรียน/การให้ ข้อเสนอแนะ/การให้ข้อคิดเห็น/การชมเชย/การรับข้อมูล

ช่องทาง หมายถึง ช่องทางต่างๆ ที่ใช้ในการรับเรื่องร้องเรียน เช่น ติดต่อด้วยตนเอง ร้องเรียนทาง โทรศัพท์/เว็บไซต์/Face Book

เจ้าหน้าที่ หมายถึง เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบจัดการข้อร้องเรียนของหน่วยงาน

ข้อร้องเรียน หมายถึง แบ่งเป็นประเภทต่างๆ เช่น

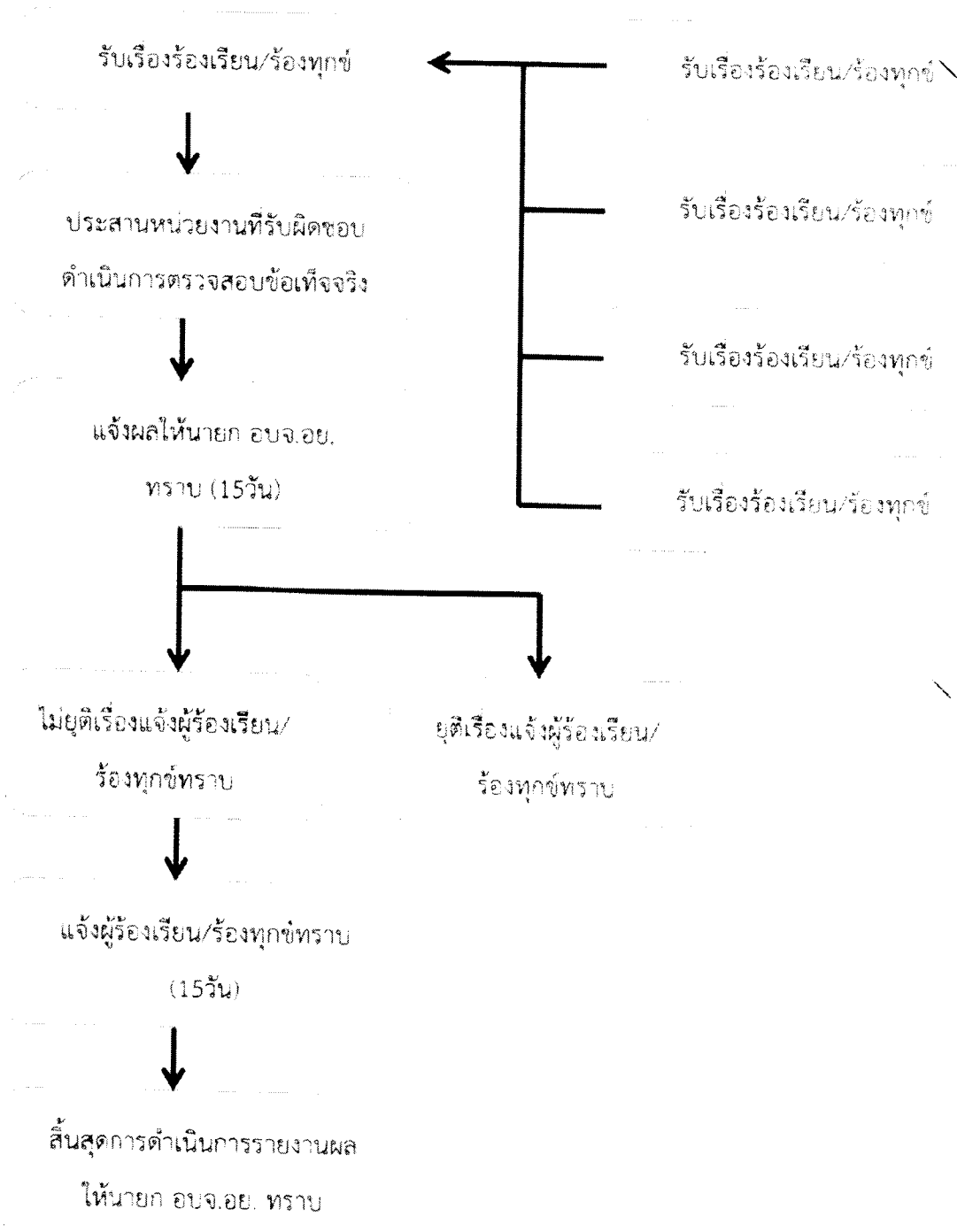
- ข้อคิดเห็น ข้อเสนอแนะ คำชมเชย สอบถามหรือร้องขอข้อมูล
- การร้องเรียนเกี่ยวกับคุณภาพและการให้บริการของหน่วยงาน
- การร้องเรียนบุคลากรภายในหน่วยงาน
- การร้องเรียนเกี่ยวกับความโปร่งใสในการจัดซื้อจัดจ้าง เป็นต้น

4. หน้าที่ความรับผิดชอบ

รับเรื่องราวร้องทุกข์และอำนวยความสะดวกในการแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนของประชาชนในท้องถิ่น

5. Work Flow กระบวนการ

กระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์



6. ขั้นตอนการปฏิบัติงาน

การแต่งตั้งผู้รับผิดชอบจัดการข้อร้องเรียนของหน่วยงาน

1. จัดตั้งศูนย์/จุดรับข้อร้องเรียนของหน่วยงาน
2. จัดทำคำสั่งแต่งตั้งคณะกรรมการดำเนินการ
3. แจ้งผู้รับผิดชอบตามคำสั่งองค์การบริหารส่วนจังหวัดพระนครศรีอยุธยา ทราบ

เพื่อความสะดวกในการประสานงาน

การบันทึกข้อร้องเรียน

1. กรอกแบบฟอร์มบันทึกข้อร้องเรียน โดยมีรายละเอียด คือ ชื่อ-สกุล ผู้ร้องเรียน ที่อยู่ หมายเลขติดต่อกลับ เรื่องร้องเรียน และสถานที่เกิดเหตุ/พฤติการณ์
2. ทุกช่องทางที่มีการร้องเรียน เจ้าหน้าที่ต้องบันทึกข้อร้องเรียนลงสมุดบันทึกข้อร้องเรียน

การประสานหน่วยงานเพื่อแก้ไขข้อร้องเรียนและการแจ้งกลับผู้ร้องเรียน

- กรณีเป็นการขอข้อมูลข่าวสาร ประสานหน่วยงานผู้ครอบครองเอกสารเจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้อง เพื่อให้ข้อมูลแก่ผู้ร้องขอได้ทันที
- ข้อร้องเรียน ที่เป็นการร้องเรียนเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการของหน่วยงาน เช่น ไฟฟ้าสาธารณะ การจัดการขยะมูลฝอย ตัดต้นไม้ กลิ่นเหม็นรบกวน เป็นต้น จัดทำบันทึกข้อความเสนอไปยังผู้บริหารเพื่อสั่งการหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง โดยเบื้องต้นอาจโทรศัพท์แจ้งไปยังหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง
- ข้อร้องเรียน ที่ไม่อยู่ในอำนาจความรับผิดชอบของ องค์การบริหารส่วนจังหวัดพระนครศรีอยุธยา ให้ดำเนินการประสาน แจ้งหน่วยงานภายนอกที่เกี่ยวข้อง เพื่อให้เกิดความรวดเร็ว และถูกต้องชัดเจนในการแก้ไข ปัญหาต่อไป
- ข้อร้องเรียนที่ส่งผลกระทบต่อหน่วยงาน เช่น กรณีผู้ร้องเรียนทำหนังสือร้องเรียน ความไม่โปร่งใสในการจัดซื้อจัดจ้าง ให้เจ้าหน้าที่จัดทำบันทึกข้อความเพื่อเสนอผู้บริหาร พิจารณาสั่งการไปยังหน่วยงานที่รับผิดชอบเพื่อดำเนินการตรวจสอบและแจ้งผู้ร้องเรียนต่อไป

การรายงานผลการจัดการข้อร้องเรียนให้ นายองค์การบริหารส่วนจังหวัดพระนครศรีอยุธยา ทราบ

- รวบรวมและรายงานสรุปการจัดการข้อร้องเรียน รายงานให้ นายองค์การบริหารส่วนจังหวัดพระนครศรีอยุธยา ทราบ
- รวบรวมรายงานสรุปข้อร้องเรียน หลังจากสิ้นปีงบประมาณ เพื่อนำมาวิเคราะห์การ จัดการข้อร้องเรียนในภาพรวมของหน่วยงาน เพื่อใช้เป็นแนวทางในการแก้ไข ปรับปรุง พัฒนา องค์กร ต่อไป

7. มาตรฐาน

ดำเนินการรับและติดตามตรวจสอบข้อร้องเรียนที่เข้ามายังหน่วยงานจากช่องทางต่างๆ โดยมีข้อปฏิบัติตามที่กำหนด ดังนี้

ช่องทาง	ความถี่ในการตรวจสอบช่องทาง	ระยะเวลาดำเนินการรับข้อร้องเรียน เพื่อประสานหาทางแก้ไข	หมายเหตุ
1. ร้องเรียนด้วยตนเอง	ทุกครั้งที่มีการร้องเรียน	ภายใน 1 วันทำการ	-
2. ร้องเรียนผ่านเว็บไซต์ อบจ.อย.	ทุกวัน	ภายใน 1 วันทำการ	-
3. ร้องเรียนทางโทรศัพท์ (035-796447)	เวลาทำการ	ภายใน 1 วันทำการ	-
4. ร้องเรียนทาง Face Book	ทุกวัน	ภายใน 1 วันทำการ	-

การดำเนินการแก้ไขข้อร้องเรียนให้แล้วเสร็จ ภายในระยะเวลาที่กำหนด

กรณีได้รับเรื่องร้องเรียน จากช่องทางการร้องเรียน เช่น ร้องเรียนด้วยตนเอง/จดหมาย/เว็บไซต์/โทรศัพท์/Face Book ให้ศูนย์ฯ ดำเนินการตรวจสอบ และพิจารณาส่งเรื่องต่อให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ดำเนินการแก้ไขเรื่องร้องเรียนให้แล้วเสร็จภายใน 15 วันทำการ

8. ระบบติดตามประเมินผล

ให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง รายงานผลให้ทราบภายใน 5 วันทำการ เพื่อเจ้าหน้าที่จะได้แจ้งผู้ร้องเรียนทราบต่อไป

9. เอกสารอ้างอิง



จังหวัดชลบุรี โทรสารสำนักงานจังหวัดพระนครศรีอยุธยา
ที่ ๒๒๓/๒๕๖๒

เรื่อง แก้ไขปัญหาความเดือดร้อนของประชาชน กรณีการนำรถบรรทุกเข้าใช้ถนนสายอำเภอโพธารามไปสุพรรณบุรี

ตามที่องค์การบริหารส่วนจังหวัดพระนครศรีอยุธยา มีอำนาจและหน้าที่ในการจัดระเบียบราชการบริหารส่วนจังหวัดพระนครศรีอยุธยา ในเขตจังหวัดพระนครศรีอยุธยา รวมทั้งการแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนของประชาชนโดยให้ความช่วยเหลือภาคเอกชนและให้สิทธิสภาพนอกอาณาเขต ดังปรากฏในข้อ ๒

ในภาพนี้ เพื่อกำหนด แก้ไขปัญหาความเดือดร้อนของประชาชนภายในจังหวัดพระนครศรีอยุธยา องค์การบริหารส่วนจังหวัดพระนครศรีอยุธยา จึงมีคำสั่งองค์การบริหารส่วนจังหวัดพระนครศรีอยุธยา ที่ ๒๒๓/๒๕๖๒ ลงวันที่ ๗ พฤษภาคม พ.ศ. ๒๕๖๒ ซึ่งมอบเจ้าหน้าที่ยกเทศมนตรีไปดำเนินการและตั้งกรรมการขึ้นดำเนินการขึ้น ทั้งนี้ เพื่อให้การแก้ไขปัญหาคือการนำรถบรรทุกเข้าใช้ถนนสายอำเภอโพธารามไปสุพรรณบุรี และมีการแก้ไขปัญหาเพื่อประโยชน์แก่สังคมจังหวัดพระนครศรีอยุธยา ที่ ๒๒๓/๒๕๖๒ ลงวันที่ ๗ พฤษภาคม พ.ศ. ๒๕๖๒ และแต่งตั้งเจ้าหน้าที่ดังต่อไปนี้

๑. นายวิมล สมาน นงค	ที่ปรึกษาสำนักงาน	ตำแหน่ง
๒. นายโสภณ มุสิกถน	ผู้จัดการสำนักงาน	ตำแหน่ง
๓. นายบรรณ แก้ววี	ผู้จัดการสำนักงาน	ตำแหน่ง
๔. นายอนุช ให้อิมบุญ	ผู้จัดการสำนักงาน	ตำแหน่ง
๕. นายสุภาสกร พิทักษ์นิกร	ผู้จัดการสำนักงาน	ตำแหน่ง
๖. นายศันสนีย์ คำพระ	ผู้จัดการสำนักงาน	ตำแหน่ง
๗. นายสุชาติ อธิษฐาน	ผู้จัดการสำนักงาน	ตำแหน่ง

๘. จัดทำบัญชีใบเรื่องกรณีศึกษา

๙. เมื่อได้รับเรื่องกรณีศึกษาแล้ว ให้พิจารณาว่ากรณีนี้เข้าข่ายที่เข้าข่ายหรือไม่ แล้วจึงส่งให้ส่วนราชการที่เกี่ยวข้องดำเนินการแก้ไข

๑๐. จัดทำผลการดำเนินการตามเรื่องร้องเรียนฯ ทั้งนี้ต้องแจ้งผลการดำเนินการต่อผู้ร้องเรียนฯ ภายใน ๓๐ วัน นับแต่วันที่ได้รับเรื่องฯ กรณีการดำเนินการแล้วเสร็จแล้ว ให้แจ้งผู้ร้องเรียนฯ แล้วดำเนินการให้ทราบแก่ผู้ร้องเรียนฯ แล้วแจ้งผู้ร้องเรียนฯ แล้วแจ้งผู้ร้องเรียนฯ แล้วแจ้งผู้ร้องเรียนฯ

คำสั่งนี้ให้ใช้ได้ตั้งแต่วันที่

สงวนไว้

นายสมชาย พันธ์โพธิ์
นายก อบจ. พระนครศรีอยุธยา

10. แบบฟอร์มที่ใช้

คำร้องทุกข์/ร้องเรียน

เขียนที่

วันที่ เดือน

เรื่อง

เรียน

ข้าพเจ้า (นาย/นางสาว/นาง)
หมายเลขบัตรประจำตัวประชาชน บ้านเลขที่ หมู่ที่ ตำบล อำเภอ จังหวัด
มีความประสงค์ขอร้องเรียน/ร้องทุกข์ กรณี

ผู้รับเรียน/ร้องทุกข์ มีความประสงค์ขอให้ดำเนินการ ดังนี้

- ๑.
- ๒.
- ๓.
- ๔.

ทั้งนี้ไดแนบเอกสารประกอบการพิจารณา พร้อมคำร้องนี้ ประกอบด้วย

- ๑.
- ๒.
- ๓.
- ๔.

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณา

ลงมือชื่อ ผู้ร้องทุกข์/ผู้เรียน

หมายเลขโทรศัพท์