

คู่มือการปฏิบัติงาน (Work Manual)

การจัดการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์



คู่มือ การจัดการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ฯ

จัดทำโดย ฝ่ายนิติการ สำนักปลัดองค์การบริหารส่วนจังหวัด
องค์การบริหารส่วนจังหวัดพระนครศรีอยุธยา

คำนำ

คู่มือปฏิบัติงาน (Work Manual) การจัดการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ขององค์การบริหาร ส่วนจังหวัดพระนครศรีอยุธยาฉบับนี้ จัดทำขึ้นเพื่อเป็นแนวทางการจัดการข้อร้องเรียนร้องทุกข์ ให้ได้ข้อยุติ มีความรวดเร็ว และมีประสิทธิภาพ เกิดประโยชน์ต่อการปฏิบัติราชการและประชาชน ตลอดจนอำนวยความสะดวกต่อเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานซึ่งจำเป็นจะต้องมีขั้นตอน/กระบวนการ แนวทางในการปฏิบัติงานที่ชัดเจน และเป็นมาตรฐานเดียวกัน

ฝ่ายนิติการ
สำนักปลัดองค์การบริหารส่วนจังหวัด

สารบัญ

เรื่อง	หน้า
หลักการและเหตุผล	๑
สถานที่ตั้ง	๑
หน้าที่ความรับผิดชอบ	๑
ส่วนงานที่รับผิดชอบ	๑
วัตถุประสงค์	๑
คำจำกัดความ	๑
ช่องทางการร้องเรียน/ร้องทุกข์	๒
ขั้นตอนการจัดการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์	๒
ระยะเวลาดำเนินการจัดการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์	๒
แผนผังกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์	๓
การรับและตรวจสอบข้อร้องเรียนจากช่องทางต่าง ๆ	๔
กระบวนการพิจารณาเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์	๔
การรายงานผลการพิจารณาเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์	๔
กฎหมายที่เกี่ยวข้อง	๔
ภาคผนวก	
แบบคำร้องเรียน/ร้องทุกข์	

**คู่มือการจัดการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์
ขององค์การบริหารส่วนจังหวัดพระนครศรีอยุธยา**

๑. หลักการและเหตุผล

องค์การบริหารส่วนจังหวัดพระนครศรีอยุธยา มีอำนาจและหน้าที่ในการจัดการบริหาร สาธารณะเพื่อประโยชน์ของประชาชนในเขตจังหวัดพระนครศรีอยุธยา รวมทั้งการจัดให้มีระบบรักษาความ เรียบร้อยให้ประชาชนมีความเสมอภาคกันทางกฎหมายและสิทธิเสรีภาพภายในกรอบที่กฎหมายกำหนด ประกอบกับได้จัดตั้งศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดพระนครศรีอยุธยา สาขาสำนักงานองค์การบริหารส่วนจังหวัด พระนครศรีอยุธยา เพื่อทำหน้าที่ในการรับเรื่องร้องทุกข์ ให้บริการข้อมูลข่าวสารให้คำปรึกษา รับเรื่องปัญหา ความต้องการและข้อเสนอแนะของประชาชน และทำหน้าที่เป็นศูนย์บริการร่วมตามมาตรา ๓๒ แห่ง พระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ.๒๕๔๖

๒. สถานที่ตั้ง

องค์การบริหารส่วนจังหวัดพระนครศรีอยุธยา เลขที่ ๕๕ หมู่ ๗ ตำบลคลองสวนพลู อำเภอพระนครศรีอยุธยา จังหวัดพระนครศรีอยุธยา

๓. หน้าที่ความรับผิดชอบ

รับเรื่องราวร้องเรียน/ร้องทุกข์และอำนวยความสะดวกในการแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนของ ประชาชน

๔. ส่วนงานที่รับผิดชอบ

ฝ่ายนิติการ สำนักปลัดองค์การบริหารส่วนจังหวัด องค์การบริหารส่วนจังหวัดพระนครศรีอยุธยา

๕. วัตถุประสงค์

๑) เพื่อให้การดำเนินงานจัดการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ขององค์การบริหารส่วนจังหวัดพระนครศรีอยุธยา มีขั้นตอน/กระบวนการและแนวทางในการปฏิบัติงานเป็นมาตรฐานเดียวกัน

๒) เพื่อให้มั่นใจว่าได้มีการปฏิบัติตามข้อกำหนด ระเบียบหลักเกณฑ์เกี่ยวกับการจัดการข้อร้องเรียน/ ร้องทุกข์ที่กำหนดไว้อย่างสม่ำเสมอและมีประสิทธิภาพ

๖. คำจำกัดความ

คำร้องเรียน/ร้องทุกข์ หมายถึง การขอความช่วยเหลือ การขอความเป็นธรรม หรือหนังสือกล่าวโทษ **ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย** หมายถึง ผู้ที่ได้รับผลกระทบ ทั้งทางบวกและทางลบ ทั้งทางตรงและทางอ้อม จากการดำเนินการของส่วนราชการ เช่น ประชาชนภายในจังหวัดพระนครศรีอยุธยา

การจัดการข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ หมายถึง มีความหมายครอบคลุมถึงการจัดการในเรื่องที่ร้องเรียน/ ร้องทุกข์ ข้อเสนอแนะ ข้อคิดเห็น คำชมเชย การสอบถาม หรือการร้องขอข้อมูล

เจ้าหน้าที่ หมายถึง ข้าราชการ ลูกจ้างประจำ และพนักงานจ้าง

หน่วยรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ หมายถึง องค์การบริหารส่วนจังหวัดพระนครศรีอยุธยา

การดำเนินการ หมายถึง การจัดการกับเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสตั้งแต่ต้นจนถึงการได้รับการแก้ไข หรือได้ข้อสรุป เพื่อแจ้งผู้ร้องเรียนกรณีที่ผู้ร้องเรียนแจ้งชื่อ ที่อยู่ชัดเจน

๗. ช่องทางการร้องเรียน/ร้องทุกข์

- ๑) ร้องเรียนด้วยตนเอง ณ องค์การบริหารส่วนจังหวัดพระนครศรีอยุธยา
- ๒) ร้องเรียนทางโทรศัพท์ (หมายเลขโทรศัพท์ : ๐ ๓๕๗๙ ๖๔๔๕, ๐ ๓๕๗๙ ๖๔๕๖)
- ๓) ร้องเรียนทางไปรษณีย์ (ที่อยู่ องค์การบริหารส่วนจังหวัดพระนครศรีอยุธยา เลขที่ ๕๕ หมู่ ๗ ตำบลคลองสวนพลู อำเภอพระนครศรีอยุธยา จังหวัดพระนครศรีอยุธยา ๑๓๐๐๐)
- ๔) ร้องเรียนทางเว็บไซต์องค์การบริหารส่วนจังหวัดพระนครศรีอยุธยา www.aypao.go.th หัวข้อ “ร้องทุกข์ ร้องเรียน”

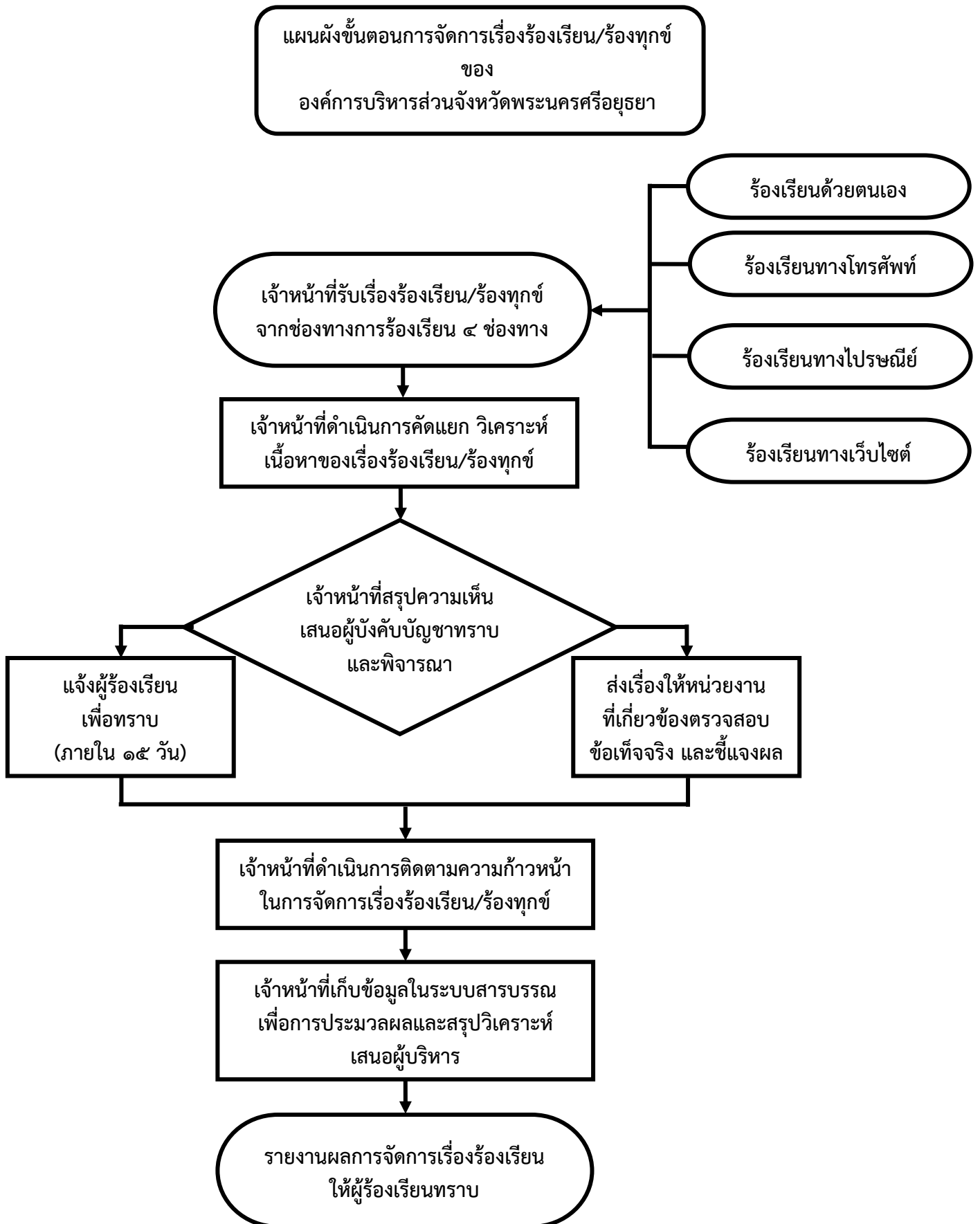
๘. ขั้นตอนการจัดการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์

- (๑) เจ้าหน้าที่รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ จากช่องทางการร้องเรียน ๔ ช่องทาง
- (๒) เจ้าหน้าที่ดำเนินการคัดแยก วิเคราะห์เนื้อหาของเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์
- (๓) เจ้าหน้าที่สรุปความเห็นเสนอผู้บังคับบัญชาเหนือขึ้นไปทราบและพิจารณา
- (๔) เจ้าหน้าที่ส่งเรื่องให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องดำเนินการตรวจสอบข้อเท็จจริง และชี้แจงผลการตรวจสอบข้อเท็จจริง
- (๕) แจ้งผู้ร้องเรียนเพื่อทราบเบื้องต้น ภายใน ๑๕ วัน
- (๖) เจ้าหน้าที่ดำเนินการติดตามความก้าวหน้าในการจัดการเรื่องร้องเรียน
- (๗) เจ้าหน้าที่เก็บข้อมูลในระบบสารบรรณเพื่อการประมวลผล และสรุปวิเคราะห์เสนอผู้บริหาร
- (๘) รายงานผลการจัดการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ให้ผู้ร้องเรียนทราบ

๙. ระยะเวลาดำเนินการจัดการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์

ขั้นตอน	ระยะเวลา
๑. เจ้าหน้าที่รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ จากช่องทางการร้องเรียน ๔ ช่องทาง	๕ นาที
๒. เจ้าหน้าที่ดำเนินการคัดแยก วิเคราะห์เนื้อหาของเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์	๕ นาที
๓. เจ้าหน้าที่สรุปความเห็นเสนอผู้บังคับบัญชาเหนือขึ้นไปทราบและพิจารณา	๓๐ นาที
๔. เจ้าหน้าที่ส่งเรื่องให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องดำเนินการตรวจสอบข้อเท็จจริง และชี้แจงผลการตรวจสอบข้อเท็จจริง	๓๐ นาที
๕. แจ้งผู้ร้องเรียนเพื่อทราบเบื้องต้น	ภายใน ๑๕ วัน นับจากวันเวลาที่ยื่นคำขอ
๖. เจ้าหน้าที่ดำเนินการติดตามความก้าวหน้าในการจัดการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์	๓๐ นาที
๗. เจ้าหน้าที่เก็บข้อมูลในระบบสารบรรณเพื่อการประมวลผลและสรุปวิเคราะห์เสนอผู้บริหาร	๓๐ นาที
๘. รายงานผลการจัดการเรื่องร้องเรียนให้ผู้ร้องเรียนทราบ	๓๐ นาที

๑๐. แผนผังกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์



๑๑. การรับและตรวจสอบข้อร้องเรียนจากช่องทางต่าง ๆ

ดำเนินการรับและติดตามตรวจสอบข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ที่เข้ามายังองค์การบริหารส่วนจังหวัด พระนครศรีอยุธยาจากช่องทางต่าง ๆ โดยมีข้อปฏิบัติตามที่กำหนด ดังนี้

ช่องทางการร้องเรียน	ความถี่ในการตรวจสอบช่องทาง	ระยะเวลาการดำเนินการรับเรื่องร้องเรียนเพื่อประสานหาทางแก้ไขปัญหา	หมายเหตุ
ร้องเรียนด้วยตนเอง	ทุกครั้งที่มีการร้องเรียน	ภายใน ๑ วันทำการ	
ร้องเรียนทางโทรศัพท์	ทุกครั้งที่มีการร้องเรียน	ภายใน ๑ วันทำการ	
ร้องเรียนทางไปรษณีย์	ทุกครั้งที่มีการร้องเรียน	ภายใน ๑ วันทำการ	
ร้องเรียนผ่านเว็บไซต์	ทุกวันทำการ	ภายใน ๑ วันทำการ	

๑๒. กระบวนการพิจารณาเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์

๑๒.๑ เมื่อได้รับเรื่องร้องเรียน ให้รวบรวมข้อมูลการร้องเรียนเสนอนายกองค์การบริหารส่วนจังหวัด พระนครศรีอยุธยา

๑๒.๒ กรณีที่เป็นการขอข้อมูลข่าวสาร ให้ประสานหน่วยงานผู้ครอบครองข้อมูล เพื่อให้ข้อมูลแก่ผู้ร้องขอได้ทันที

๑๒.๓ กรณีข้อร้องเรียนเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการของหน่วยงาน เช่น ไฟฟ้าสาธารณะ ถนนชำรุด การจัดการขยะมูลฝอย เป็นต้น ให้เสนอผู้บริหารเพื่อพิจารณาสั่งการให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องตรวจสอบข้อเท็จจริง และชี้แจงผลการตรวจสอบพร้อมทั้งดำเนินการแก้ไข และรายงานผลให้ทราบ ภายใน ๗ วันทำการ เพื่อเจ้าหน้าที่แจ้งผู้ร้องเรียนทราบต่อไป

๑๒.๔ กรณีข้อร้องเรียนที่ไม่อยู่ในอำนาจหน้าที่ขององค์การบริหารส่วนจังหวัดพระนครศรีอยุธยา ให้ดำเนินการประสานหรือแจ้งหน่วยงานภายนอกที่เกี่ยวข้อง เพื่อให้เกิดความถูกต้องและรวดเร็วในการแก้ไขปัญหา ดังกล่าว

๑๒.๕ กรณีข้อร้องเรียนที่ส่งผลกระทบต่อหน่วยงาน เช่น กรณีผู้ร้องเรียนทำหนังสือร้องเรียนความไม่โปร่งใสในการจัดซื้อจัดจ้าง ให้เจ้าหน้าที่เสนอผู้บริหาร พิจารณาสั่งการไปยังหน่วยงานที่รับผิดชอบ เพื่อดำเนินการตรวจสอบและแจ้งผู้ร้องเรียนต่อไป

๑๓. การรายงานผลการพิจารณาเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์

เมื่อมีการดำเนินการในเบื้องต้นเป็นประการใดให้แจ้งให้ผู้ร้องเรียนทราบภายในระยะเวลา ๑๕ วัน เว้นแต่กรณีผู้ร้องเรียนไม่ให้ข้อมูลที่สมารถติดต่อกลับไปยังผู้ร้องเรียนได้

๑๔. กฎหมายที่เกี่ยวข้อง

๑๔.๑ รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พ.ศ. ๒๕๖๐

๑๔.๒ พระราชบัญญัติข้อมูลข่าวสารของราชการ พ.ศ. ๒๕๔๐

๑๔.๓ พระราชบัญญัติองค์การบริหารส่วนจังหวัด พ.ศ.๒๕๔๒

๑๔.๔ พระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารจัดการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๔๖

๑๔.๕ ระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยการจัดการเรื่องร้องทุกข์ พ.ศ. ๒๕๕๒

ภาคผนวก

คำร้องเรียน/ร้องทุกข์

เขียนที่ อบจ.พระนครศรีอยุธยา
ต.คลองสวนพลู อ.พระนครศรีอยุธยา
จ.พระนครศรีอยุธยา

วันที่ เดือน พ.ศ.

เรื่อง

เรียน นายกองค้การบริหารส่วนจังหวัดพระนครศรีอยุธยา

ข้าพเจ้า (นาย/นางสาว/นาง) อายุ ปี
หมายเลขบัตรประจำตัวประชาชน อยู่บ้านเลขที่ หมู่
ตำบล อำเภอ จังหวัด
มีความประสงค์ขอร้องเรียน/ร้องทุกข์ กรณี

.....
.....
.....

ผู้ร้องเรียน/ร้องทุกข์ มีความประสงค์ขอให้ดำเนินการ ดังนี้

๑.

.....
๒.

.....
๓.

ทั้งนี้ ได้แนบเอกสารประกอบการพิจารณาพร้อมคำร้องนี้ ประกอบด้วย

๑.

๒.

๓.

๔.

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณา

ลายมือชื่อ ผู้ร้องทุกข์/ร้องเรียน
(.....)

หมายเลขโทรศัพท์