

คู่มือการปฏิบัติงานรับ เรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์

กลุ่มงานประสานและสนับสนุนการบริหารงานพัฒนาชุมชน
สำนักงานพัฒนาชุมชนจังหวัดกาญจนบุรี

คำนำ

คู่มือการปฏิบัติงานรับเรื่องราวร้องเรียนร้องทุกข์ของ ศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์สำนักงานพัฒนาชุมชนจังหวัดกาญจนบุรี จัดทำขึ้นเพื่อเป็นแนวทางการดำเนินการจัดการข้อร้องเรียนร้องทุกข์ของสำนักงานพัฒนาชุมชนจังหวัดกาญจนบุรี ทั้งนี้ การจัดการข้อร้องเรียนร้องทุกข์จนได้ข้อยุติ ให้มีความรวดเร็วและมีประสิทธิภาพ เพื่อตอบสนองความต้องการและความคาดหวังของผู้รับบริการ จึงจำเป็นต้องมีขั้นตอน/กระบวนการ และแนวทางในการปฏิบัติงานที่ชัดเจนและเป็นมาตรฐานเดียวกัน

กลุ่มงานประสานและสนับสนุนการบริหารงานพัฒนาชุมชน

สารบัญ

เรื่อง	หน้า
หลักการและเหตุผล	๑
การจัดตั้งศูนย์รับเรื่องราวร้องเรียนร้องทุกข์สำนักงานพัฒนาชุมชนจังหวัดกาญจนบุรี	๑
สถานที่ตั้ง	๑
หน้าที่ความรับผิดชอบ	๑
วัตถุประสงค์	๑
คำจำกัดความ	๑
แผนผังกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน / ร้องทุกข์	๓
ขั้นตอนการปฏิบัติงาน	๔
การรับและตรวจสอบข้อร้องเรียนจากช่องทางต่าง ๆ	๔
การดำเนินการเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์	๔
มาตรฐานงาน	๕

คู่มือการปฏิบัติงานรับเรื่องราวร้องเรียนร้องทุกข์ สำนักงานพัฒนาชุมชนจังหวัดกาญจนบุรี

๑. หลักการและเหตุผล

พระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๔๖ ได้กำหนดแนวทางปฏิบัติราชการ มุ่งให้เกิดประโยชน์สุขแก่ประชาชน โดยยึดประชาชนเป็นศูนย์กลาง เพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชนให้เกิดความผาสุกและความเป็นอยู่ที่ดีของประชาชน เกิดผลสัมฤทธิ์ต่องานบริการที่มีประสิทธิภาพและเกิดความคุ้มค่าในการให้บริการ ไม่มีขั้นตอนปฏิบัติงานเกินความจำเป็น มีการปรับปรุงภารกิจให้ทันต่อสถานการณ์ ประชาชนได้รับการอำนวยความสะดวกและได้รับการตอบสนองความต้องการ และมีการประเมินผลการให้บริการอย่างสม่ำเสมอ

๒. การจัดตั้งศูนย์รับเรื่องราวร้องเรียนร้องทุกข์สำนักงานพัฒนาชุมชนจังหวัดกาญจนบุรี

เพื่อให้การบริหารระบบราชการเป็นไปด้วยความถูกต้อง บริสุทธิ์ ยุติธรรม ควบคู่กับการพัฒนา บำบัดทุกข์ บำรุงสุข ตลอดจนดำเนินการแก้ไขปัญหาคความเดือดร้อนของประชาชน ได้อย่างมีประสิทธิภาพด้วยความรวดเร็วประสพผลสำเร็จอย่างเป็นรูปธรรม อีกทั้งเพื่อเป็นศูนย์รับแจ้งเบาะแสการทุจริต หรือไม่ได้รับความเป็นธรรมจากการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ สำนักงานพัฒนาชุมชนจังหวัดกาญจนบุรี จึงได้จัดตั้งศูนย์รับเรื่องราวร้องเรียนร้องทุกข์ขึ้น ซึ่งในกรณีการร้องเรียนที่เกี่ยวกับบุคคล จะมีการเก็บรักษาเรื่องราวไว้เป็นความลับและปกปิดชื่อผู้ร้องเรียน เพื่อมิให้ผู้ร้องเรียนได้รับผลกระทบและได้รับความเดือดร้อนจากการร้องเรียน

๓. สถานที่ตั้ง

สำนักงานพัฒนาชุมชนจังหวัดกาญจนบุรี ศาลากลางจังหวัดกาญจนบุรี ชั้น ๔ ตำบลปากแพรก อำเภอเมืองกาญจนบุรี จังหวัดกาญจนบุรี

๔. หน้าที่ความรับผิดชอบ

เป็นศูนย์กลางในการรับเรื่องราวร้องเรียนร้องทุกข์ และให้บริการข้อมูลข่าวสาร ให้คำปรึกษา รับเรื่องร้องเรียนและปัญหาคความต้องการและข้อเสนอแนะของประชาชน

๕. วัตถุประสงค์

๑. เพื่อให้การดำเนินการจัดการข้อร้องเรียน / ร้องทุกข์ ของสำนักงานพัฒนาชุมชนจังหวัดกาญจนบุรี มีขั้นตอน / กระบวนการ และแนวทางในการปฏิบัติงานเป็นมาตรฐานเดียวกัน

๒. เพื่อให้มั่นใจว่าได้มีการปฏิบัติตามข้อกำหนด ระเบียบ หลักเกณฑ์เกี่ยวกับการจัดการข้อร้องเรียน / ร้องทุกข์ ที่กำหนดไว้อย่างสม่ำเสมอและมีประสิทธิภาพ

๖. คำจำกัดความ

“ผู้รับบริการ” หมายถึง ผู้ที่มารับบริการจากส่วนราชการและประชาชนทั่วไป

“ผู้มีส่วนได้เสีย” หมายถึง ผู้ที่ได้รับผลกระทบ ทั้งทางบวกและทางลบ ทั้งทางตรงและทางอ้อม จากการดำเนินการของส่วนราชการ

“การจัดการข้อร้องเรียน” มีความหมายครอบคลุมถึงการจัดการในเรื่องข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์/ข้อเสนอแนะ/ข้อคิดเห็น/คำชมเชย/การสอบถามหรือการร้องขอข้อมูล

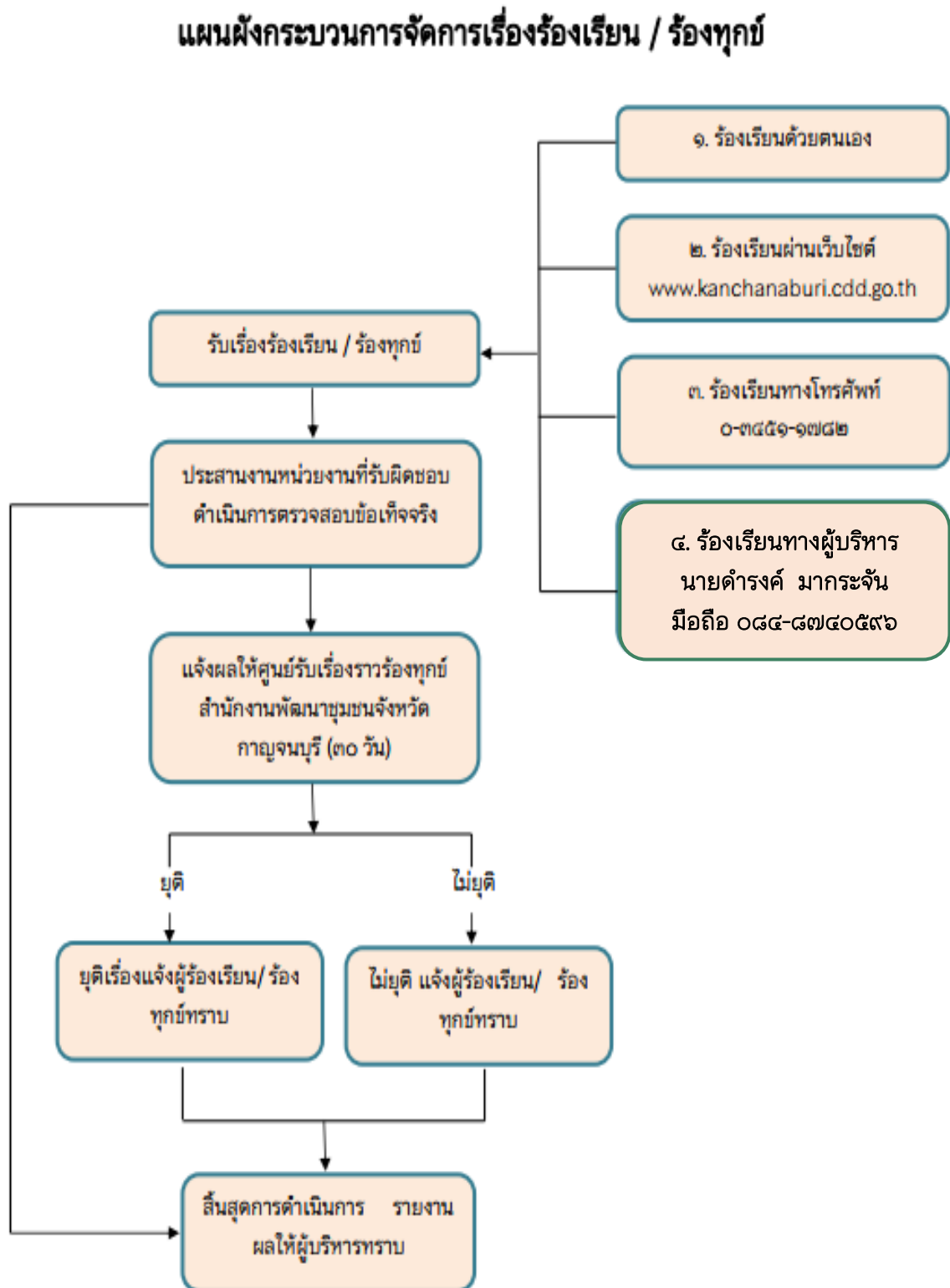
“ผู้ร้องเรียน/ร้องทุกข์” หมายถึง ประชาชนทั่วไป/ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มาติดตามราชการผ่านช่องทางต่าง ๆ โดยมีวัตถุประสงค์ครอบคลุมการร้องเรียน/ร้องทุกข์/การให้ข้อเสนอแนะ/การให้ข้อคิดเห็น/การชมเชย/การร้องขอข้อมูล

“ช่องทางการรับข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์” หมายถึง ช่องทางต่าง ๆ ที่ใช้ในการรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ เช่น ติดต่อด้วยตนเอง/ติดต่อทางโทรศัพท์/เว็บไซต์

๗. ระยะเวลาเปิดให้บริการ

เปิดให้บริการวันจันทร์ ถึง วันศุกร์ (ยกเว้นวันหยุดราชการที่ทางราชการกำหนด) ตั้งแต่เวลา ๐๘.๓๐ – ๑๖.๓๐ น.

๘. แผนผังกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์



๙. ขั้นตอนการปฏิบัติงาน

การแต่งตั้งผู้รับผิดชอบจัดการข้อร้องเรียน / ร้องทุกข์ ของหน่วยงาน

๙.๑ จัดตั้งศูนย์ / จุดรับข้อร้องเรียน / ร้องทุกข์ ของประชาชน

๙.๒ จัดทำคำสั่งแต่งตั้งเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบรับข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์

๙.๓ แต่งตั้งผู้รับผิดชอบตามคำสั่งสำนักงานพัฒนาชุมชนจังหวัดกาญจนบุรี เพื่อความสะดวกในการประสานงาน

๑๐. การรับและตรวจสอบข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ จากช่องทางต่าง ๆ

ดำเนินการรับและติดตามตรวจสอบข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ ที่เข้ามายังหน่วยงานจากช่องทางต่าง ๆ โดยมีข้อปฏิบัติตามที่กำหนด ดังนี้

ช่องทาง	ความถี่ในการตรวจสอบช่องทาง	ระยะเวลาดำเนินการรับข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ เพื่อประสานหาทางแก้ไขปัญหา	หมายเหตุ
ร้องเรียนด้วยตนเอง ณ ศูนย์รับเรื่อง ร้องเรียน/ร้องทุกข์	ทุกครั้งที่มีการร้องเรียน	ภายใน ๑ - ๓ วันทำการ	
ร้องเรียนผ่านเว็บไซต์	ทุกวัน	ภายใน ๑ - ๓ วันทำการ	
ร้องเรียนทางโทรศัพท์ ๐๓๔ ๕๑๑๗๘๒	ทุกวัน	ภายใน ๑ - ๓ วันทำการ	
ร้องเรียนทางผู้บริหาร ๐๘๔ ๘๗๔๐๕๙๖	ทุกวัน	ภายใน ๑ - ๓ วันทำการ	

๑๑. การดำเนินการเกี่ยวกับข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์

๑๑.๑ การบันทึกข้อร้องเรียน

๑๑.๑.๑ บันทึกข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ โดยมีรายละเอียด ชื่อ-สกุล ที่อยู่ หมายเลขโทรศัพท์ที่สามารถติดต่อได้ เรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ และสถานที่เกิดเหตุ

๑๑.๑.๒ ทุกช่องทางที่มีการร้องเรียน เจ้าหน้าที่ต้องบันทึกข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ ลงในสมุดบันทึกข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์

๑๑.๒ การประสานหน่วยงานเพื่อแก้ปัญหาข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ และการแจ้งผู้ร้องเรียน/ร้องทุกข์ทราบ

๑๑.๒.๑ กรณีเป็นข้อร้องเรียนที่เกี่ยวข้องในหน่วยงาน ประสานผู้เกี่ยวข้องหรือเจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้อง เพื่อให้ข้อมูลแก่ผู้ร้องขอทันที

๑๑.๒.๒ ข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ ที่เป็นการร้องเรียนเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการของหน่วยงาน ให้จัดทำบันทึกข้อความเสนอไปยังผู้บริหาร เพื่อสั่งการหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง โดยเบื้องต้นอาจโทรศัพท์แจ้งไปยังหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

๑๑.๒.๓ ขั้ร้องเรียน/ร้องทุกข์ ที่ส่งผลกระทบต่อหน่วยงาน เช่น กรณี ผู้ร้องเรียนทำหนังสือร้องเรียนเรื่องความโปร่งใสในการจัดซื้อจัดจ้าง ให้เจ้าหน้าที่จัดทำบันทึกข้อความเพื่อเสนอผู้บริหารพิจารณาสั่งการไปยังหน่วยงานที่รับผิดชอบ เพื่อดำเนินการตรวจสอบและแจ้งผู้ร้องเรียนทราบต่อไป

๑๑.๓ การติดตามแก้ไขปัญหาคั้ร้องเรียน/ร้องทุกข์

ให้กลุ่มงานหรือหน่วยงานที่เกี่ยวข้องรายงานผลการดำเนินการเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ให้ทราบภายใน ๓๐ วันทำการ เพื่อเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบจะได้แจ้งให้ผู้ร้องเรียนทราบต่อไป

๑๑.๔ การรายงานผลการดำเนินงานให้ผู้บริหารทราบ

ให้รวบรวมและรายงานสรุปการจัดการขั้ร้องเรียน/ร้องทุกข์ ให้ผู้บริหารทราบทุกเดือน และสรุปขั้ร้องเรียน/ร้องทุกข์เมื่อสิ้นปีงบประมาณ แล้วนำมาวิเคราะห์การจัดการขั้ร้องเรียน/ร้องทุกข์ในภาพรวมของหน่วยงาน เพื่อนำไปใช้เป็นแนวทางในการแก้ไข ปรับปรุง พัฒนางองค์กรต่อไป

๑๒. มาตรฐานงาน

การดำเนินการแก้ไขขั้ร้องเรียน/ร้องทุกข์ ให้แล้วเสร็จภายในระยะเวลาที่กำหนด โดยให้ดำเนินการตรวจสอบและพิจารณาส่งเรื่องให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องดำเนินการแก้ปัญหาคั้ร้องเรียน/ร้องทุกข์ให้แล้วเสร็จภายใน ๓๐ วันทำการ

แบบฟอร์มร้องเรียน/ร้องทุกข์

เขียนที่

วันที่.....เดือน.....พ.ศ.

เรื่อง

เรียน พัฒนาการจังหวัดกาญจนบุรี

ข้าพเจ้า(นาย/นาง/นางสาว/อื่น ๆ).....สกุล.....
อายุ.....ปี อยู่บ้านเลขที่.....หมู่.....ถนน.....ตำบล.....
อำเภอ.....จังหวัด.....เบอร์โทรศัพท์.....

มีความประสงค์ร้องเรียน

.....

.....

.....

.....

.....

.....

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณา

ลงชื่อ.....ผู้ร้องเรียน/ร้องทุกข์
(.....)

หมายเหตุ : สามารถใช้เป็นเอกสารในการร้องเรียนทั่วไป เช่น ร้องเรียนการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ภายในหน่วยงานสำนักงานพัฒนาชุมชนจังหวัดกาญจนบุรี หรือใช้เป็นเอกสารร้องเรียนการจัดซื้อจัดจ้างในเรื่องการจัดซื้อจัดจ้างของหน่วยงาน