# คู่มือ

## การปฏิบัติงานเรื่องร้องเรียน
## ของศูนย์รับเรื่องร้องเรียน
## องค์การบริหารส่วนตำบลหว้าทอง

# คำนำ

ตามพระราชบัญญัติสภาตำบลและองค์การบริหารส่วนตำบล พ.ศ. ๒๕๓๗ แก้ไขเพิ่มเติมถึง (ฉบับที่ ๖) พ.ศ. ๒๕๕๒ มาตรา ๖๙/๑ และประกอบกับมาตรา ๕๒ และมาตรา ๔๑ แห่งพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๔๖ กำหนดให้เมื่อส่วนราชการได้รับคำร้องเรียน เสนอแนะ หรือความคิดเห็นเกี่ยวกับวิธีการปฏิบัติราชการ อุปสรรค ความยุ่งยาก หรือปัญหาอื่นใดจากบุคคลใด โดยมีข้อมูลและสาระตามสมควรให้เป็นหน้าที่ของส่วนราชการนั้นที่จะต้องพิจารณาดำเนินการให้ลุล่วงไป ซึ่งการดำเนินการแก้ไขปัญหาร้องเรียน เสนอแนะ หรือความคิดเห็นเกี่ยวกับวิธีการปฏิบัติราชการ อุปสรรค ความยุ่งยาก หรือปัญหาอื่นใดจากบุคคลใดนั้น องค์การบริหารส่วนตำบลหว้าทองจึงได้จัดตั้งศูนย์บริการรับเรื่องร้องเรียนขององค์การบริหารส่วนตำบลหว้าทอง

ดังนั้น เพื่อให้การดำเนินการเกี่ยวกับการแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียนที่เกิดขึ้นในท้องที่ตำบลเป็นไปในแนวทางเดียวกัน เกิดประโยชน์ต่อประชาชน และอำนวยความสะดวกต่อเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน องค์การบริหารส่วนตำบลหว้าทองจึงได้จัดทำคู่มือการปฏิบัติงานเรื่องร้องเรียน โดยได้รวบรวมแนวทางการดำเนินงานและข้อมูลต่างๆ ที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงาน ทั้งนี้เพื่อให้การดำเนินงานของศูนย์รับเรื่องร้องเรียนขององค์การบริหารส่วนตำบลหว้าทองบรรลุผลสัมฤทธิ์ตามภารกิจ และเกิดประโยชน์สุขต่อพี่น้องประชาชน

องค์การบริหารส่วนตำบลหว้าทอง

ตุลาคม ๒๕๕๙

# สารบัญ


| | หน้า |
|---|---|
| ๑. ความหมาย | ๑ |
| ๒. หลักทั่วไปในการดำเนินการเกี่ยวกับเรื่องราวร้องทุกข์ ร้องเรียน | ๑ |
| ๓. แนวทางการดำเนินงานของศูนย์บริการรับเรื่องร้องเรียน | ๒ |
| ๔. การบริหารงานของศูนย์บริการรับเรื่องร้องเรียน | ๒ |
| ๕. ขั้นตอนการปฏิบัติของศูนย์บริการรับเรื่องร้องเรียน | ๒ |
| ๖. การพิจารณารับเรื่องร้องเรียน | ๓ |
| ๗. ช่องทางและการตรวจสอบข้อร้องเรียน ร้องทุกข์ | ๔ |
| ๘. แผนผังกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน | ๕ |


**ภาคผนวก**


๑. ระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรี ว่าด้วยการจัดการเรื่องราวร้องทุกข์

๒. แนวทางปฏิบัติในการพิจารณาดำเนินการต่อเรื่องราวร้องทุกข์ กระทรวงมหาดไทย

๓. คำสั่งองค์การบริหารส่วนตำบลหว้าทอง เรื่องแต่งตั้งเจ้าหน้าที่รับและตอบเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์

**๑.ความหมาย**

การดำเนินการเกี่ยวกับเรื่องราวร้องทุกข์ ร้องเรียน มีความสำคัญสำหรับส่วนราชการหน่วยงานต่างๆ มาตั้งแต่อดีตจนถึงปัจจุบัน เพราะในการบริหารราชการ หรือการให้บริการของส่วนราชการนั้นผลงานจะเป็นสิ่งที่ประชาชนพึงพอใจหรือไม่ขึ้นอยู่กับการปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ของส่วนราชการหน่วยงานต่างๆ ซึ่งการแสดงออกโดยผ่านกระบวนการร้องทุกข์ ร้องเรียน ให้ข้อเสนอแนะสามารถเป็นเครื่องชี้วัดการปฏิบัติงาน หากส่วนราชการหรือหน่วยงานใดปฏิบัติงานเป็นที่พึงพอใจของประชาชนมาก ย่อมมีโอกาสถูกตำหนิติเตียนจากประชาชนน้อย แต่ถ้าหากส่วนราชการหรือหน่วยงานใดปฏิบัติงานเป็นที่พึงพอใจของประชาชนน้อย ย่อมมีโอกาสได้รับการตำหนิติเตียนจากประชาชนมาก นอกจากเรื่องร้องทุกข์ ร้องเรียน ข้อเสนอแนะของประชาชนที่เกิดจากการปฏิบัติงานของส่วนราชการและหน่วยงานต่างๆแล้วยังมีเรื่องร้องทุกข์ ร้องเรียนของประชาชนที่เกิดจากความไม่เป็นธรรมในสังคม หรือเกิดการกรณีพิพาทระหว่างประชาชนด้วยกันเอง ซึ่งองค์การบริหารส่วนตำบลหว้าทองมีอำนาจหน้าที่ตามพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๔๖ ในกรณีที่ส่วนราชการได้รับคำร้องเรียน เสนอแนะ หรือความคิดเห็นเกี่ยวกับวิธีปฏิบัติราชการ อุปสรรค ความยุ่งยาก หรือปัญหาอื่นใดจากบุคคลใด โดยมีข้อมูลสาระตามสมควรให้เป็นหน้าที่ของส่วนราชการนั้นที่จะต้องพิจารณาดำเนินการให้ลุล่วงไป

เพื่อให้การพิจารณาความหมายของเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียน ชัดเจนยิ่งขึ้น จึงแบ่งแยกพิจารณาความหมายของคำว่า “เรื่องราว ร้องทุกข์ ร้องเรียน” ไว้ ๒ ประการ คือ

“เรื่องร้องทุกข์ ร้องเรียนข้าราชการ” หมายถึง เรื่องราวที่ข้าราชการเป็นผู้ถูกร้องเรียนเนื่องจากการปฏิบัติหน้าที่หรือประพฤติ ปฏิบัติตนไม่เหมาะสม

“เรื่องร้องทุกข์ ร้องเรียนของประชาชน”หมายถึง เรื่องราวที่ผู้ร้องเรียนประสงค์ให้ได้รับการปลดเปลื้องความทุกข์ที่ตนได้รับ หรือเป็นเรื่องที่ผู้ร้องเรียนหรือผู้อื่น หรือสาธารณชนได้รับความเสียหายและรวมถึงความขัดแย้งระหว่างประชาชนกับประชาชน

**๒. หลักทั่วไปในการดำเนินการเกี่ยวกับเรื่องราวร้องทุกข์ ร้องเรียน**

การดำเนินการแก้ไขปัญหาเรื่องร้องทุกข์ ร้องเรียน ในระดับตำบลได้นำแนวทางการดำเนินการของกระทรวงมหาดไทยและตามพระราชกฤษฎีกาวาด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดีมาใช้ ซึ่งมีสาระสำคัญคือ

**๒.๑ ลักษณะของเรื่องราวร้องทุกข์ ร้องเรียนข้าราชการ**

(๑) เป็นเรื่องที่มีผู้ร้องทุกข์ได้รับความเดือดร้อน หรือเสียหาย หรืออาจเดือดร้อน หรือเสียหายโดยมิอาจหลีกเลี่ยงได้

(๒) ความเดือดร้อน หรือความเสียหายที่ว่านั้น เนื่องมาจากเจ้าหน้าที่องค์การบริหารส่วนตำบลละเลยต่อหน้าที่ ตามที่กฎหมายกำหนดให้ต้องปฏิบัติ หรือปฏิบัติหน้าที่ดังกล่าวล่าช้าเกินสมควร กระทำการนอกเหนืออำนาจหน้าที่ หรือขัดหรือไม่ถูกต้องตามกฎหมาย หรือวิธีการอันเป็นสาระสำคัญที่กำหนดไว้สำหรับการนั้น กระทำการไม่สุจริต หรือโดยไม่มีเหตุผลอันสมควร

**๒.๒ ลักษณะของเรื่องราวร้องทุกข์ ร้องเรียนของประชาชน**

เป็นเรื่องที่ผู้ร้องได้รับความเดือดร้อนหรือเสียหาย หรืออาจจะเดือดร้อนหรือเสียหายโดยมิอาจหลีกเลี่ยงได้ ไม่ว่าจะมีคู่กรณีหรือไม่มีคู่กรณีก็ตาม และได้มาร้องเรียนหรือร้องขอเพื่อให้องค์การบริหารส่วนตำบลหว้าทอง แก้ไขปัญหาความเดือดร้อนหรือช่วยเหลือ ไม่ว่าจะเป็นด้วยวาจาหรือลายลักษณ์

อักษร รวมถึงเรื่องร้องทุกข์ ร้องเรียน ที่ส่วนราชการอื่นขอให้องค์การบริหารส่วนตำบลหว้าทองดำเนินการแก้ไขปัญหาตามอำนาจหน้าที่ หรือสามารถประสานให้หน่วยงานที่มีอำนาจหน้าที่โดยตรง ดำเนินการต่อไปได้

**๓. แนวทางการดำเนินงานของศูนย์บริการรับเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ขององค์การบริหารส่วนตำบล หว้าทอง**

**(๑) ส่วนรับเรื่อง** ทำหน้าที่รับเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ ข้อเสนอแนะ จัดทำทะเบียนรับเรื่องร้องทุกข์ เพื่อเสนอผู้บริหารพิจารณาสั่งการ

**(๒) ส่วนวิเคราะห์ ติดตาม และประสานงาน** ทำหน้าที่ในการวิเคราะห์และประเมินเรื่องร้องทุกข์ พิจารณาเสนอแนวทางวิธีการแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ต่อผู้บริหารและจัดทำรายงานแจ้งผู้ร้องเรียนให้ทราบเกี่ยวกับผลการปฏิบัติตามคำร้องเรียน ร้องทุกข์

**(๓) ส่วนปฏิบัติการในพื้นที่** ทำหน้าที่ให้ความช่วยเหลือเรื่องสำคัญเร่งด่วนทั้งเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์และข้อเสนอแนะ โดยการลงปฏิบัติในพื้นที่ และประสานกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องร่วมการปฏิบัติ

**(๔) ส่วนประชาสัมพันธ์** ทำหน้าที่ประชาสัมพันธ์ผลการดำเนินงานของศูนย์บริการรับเรื่องร้องเรียนขององค์การบริหารส่วนตำบลหว้าทอง ให้ทุกภาคส่วนได้รับทราบ

**๔. การบริหารงานของศูนย์บริการรับเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ขององค์การบริหารส่วนตำบลหว้าทอง**

ศูนย์บริการรับเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ขององค์การบริหารส่วนตำบลหว้าทอง ในรูปของคณะกรรมการ ตามคำสั่งองค์การบริหารส่วนตำบลหว้าทอง ที่ ๔๒๖/ ๒๕๕๙ เรื่อง แต่งตั้งเจ้าหน้าที่รับผิดชอบรับและตอบเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ โดยมี ปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลเป็นประธาน หัวหน้าส่วนราชการ เป็นคณะกรรมการ นิติกร เป็นคณะกรรมการและเลขานุการ
โดยมีอำนาจและหน้าที่ดังต่อไปนี้

(๑) พัฒนาระบบการรับเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ เพื่อให้ประชาชนหรือหน่วยงานผู้รับบริการได้เข้าถึงการให้บริการอย่างรวดเร็ว

(๒) รับผิดชอบตู้รับฟังความคิดเห็นของประชาชน โดยเปิด – ปิด ตู้รับฟังความคิดเห็นของประชาชนตรวจดูการร้องเรียน ร้องทุกข์ ผ่านทางเว็บไซต์องค์การบริหารส่วนตำบลหว้าทอง เป็นประจำทุกวันรวมถึงช่องทางอื่นๆ โดยให้ผู้รับผิดชอบสับเปลี่ยนหมุนเวียนใช้เครื่องมือตามช่องทางดังกล่าวได้อย่างเต็มประสิทธิภาพ

(๓) ตอบเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ ผ่านช่องทางต่างๆ

(๔) ปรับปรุงช่องทางการรับเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ ให้สามารถใช้การได้ตลอดเวลา

(๕) ดำเนินการอื่นใดตามที่นายกองค์การบริหารส่วนตำบลมอบหมาย

**๕. ขั้นตอนการปฏิบัติงานของศูนย์บริการรับเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ขององค์การบริหารส่วนตำบลหว้าทอง**

**(๑) ส่วนรับเรื่อง** เมื่อส่วนรับเรื่องได้รับเรื่อง ได้รับข้อร้องเรียนจากประชาชน ทุกช่องทาง ตลอด ๒๔ ชั่วโมง โดยเมื่อรับเรื่องแล้วจะดำเนินการ

(๑.๑) การรับเรื่องในแต่ละช่องทาง จะดำเนินการแจ้งหน่วยงานที่เกี่ยวข้องตรวจสอบและพิจารณาหาแนวทางแก้ไขปัญหาแล้วแต่กรณี

(๑.๒) จัดทำทะเบียนรับเรื่องร้องทุกข์ ร้องเรียน ทุกเรื่องและทุกช่องทาง รวบรวมเป็นสถิติไว้ใช้ประโยชน์ในการวิเคราะห์ผลการปฏิบัติทุกระยะ

(๑.๓) รวบรวมเรื่องร้องทุกข์ ร้องเรียน ส่งให้ ส่วนวิเคราะห์ติดตามและประสานงาน

**(๒) ส่วนวิเคราะห์ติดตามและประสานงาน**

(๒.๑) วิเคราะห์และประเมินค่าเรื่องร้องทุกข์ ร้องเรียน

(๒.๒) จัดลำดับความสำคัญเร่งด่วน

(๒.๓) จำแนกเรื่องร้องทุกข์ ร้องเรียน ส่งให้ส่วนปฏิบัติการในพื้นที่หรือแจ้งหน่วยงานที่เกี่ยวข้องตรวจสอบข้อเท็จจริงและพิจารณาหาทางแก้ไขปัญหา

**(๓) ส่วนปฏิบัติการในพื้นที่**

(๓.๑) กรณีเป็นเรื่องเร่งด่วนที่มีผลกระทบต่อชีวิตความเป็นอยู่ของประชาชนหรือมีผลกระทบต่อสังคมส่วนรวม ให้ปฏิบัติหน้าที่ประสานหน่วยงานที่เกี่ยวข้องและจัดเจ้าหน้าที่ในลักษณะเคลื่อนที่เร็วออกไปตรวจสอบข้อเท็จจริงและพิจารณาหาทางแก้ไขโดยทันทีพร้อมทั้งรายงานผู้บังคับบัญชา

(๓.๒) ส่งเรื่องประชาสัมพันธ์ผลการดำเนินงาน

**(๔) ส่วนประชาสัมพันธ์**

ประชาสัมพันธ์ผลการดำเนินงานของศูนย์บริการรับเรื่องร้องเรียนผ่านทางสื่อต่างๆ ให้ทุกภาคส่วนรับทราบ

**๖. การพิจารณารับเรื่องร้องเรียน**

**(๑) แนวทางที่องค์การบริหารส่วนตำบลหว้าทองจะพิจารณาไม่รับเรื่องร้องเรียน ได้แก่**

(๑.๑) เป็นเรื่องที่ไม่ปรากฏตัวตนผู้ร้อง หรือตรวจสอบตัวตนของผู้ร้องไม่ได้

(๑.๒) เป็นเรื่องที่แอบอ้างชื่อผู้อื่นเป็นผู้ร้อง โดยผู้แอบอ้างมิได้มีส่วนเกี่ยวข้องในเรื่องที่ร้องเรียน

(๑.๓) เรื่องที่มีลักษณะเป็นบัตรสนเท่ห์ ไม่ระบุพยานหลักฐานหรือกรณีแวดล้อมชัดแจ้ง

(๑.๔) เรื่องที่มีการฟ้องร้องเป็นคดีอยู่ที่ศาล หรือศาลมีคำพิพากษาหรือคำสั่งเด็ดขาดแล้ว

**(๒) การตรวจสอบข้อเท็จจริงและวินิจฉัยเรื่องร้องเรียน (กรณีเป็นเรื่องที่อยู่ในอำนาจหน้าที่ขององค์การบริหารส่วนตำบลหว้าทอง)**

(๒.๑) ให้เจ้าหน้าที่หรือหน่วยงานที่รับผิดชอบ ที่นายกองค์การบริหารส่วนตำบลมอบหมายให้ตรวจสอบข้อเท็จจริง เพื่อเสนอนายกองค์การบริหารส่วนตำบลพิจารณาวินิจฉัยต่อไป

(๒.๒) ดำเนินการตรวจสอบข้อเท็จจริง และรวบรวมพยานหลักฐานที่เกี่ยวข้องก่อนที่จะมีคำวินิจฉัยหรือสั่งการเกี่ยวกับเรื่องนั้น

(๒.๓) พิจารณาวินิจฉัยเรื่องร้องเรียน โดยพิจารณาข้อเท็จจริงที่ตรวจสอบได้ปรับเข้ากับข้อกฎหมาย ระเบียบ ข้อบังคับ หรือหนังสือสั่งการที่เกี่ยวข้อง แล้วรายงานให้ผู้บังคับบัญชาทราบ

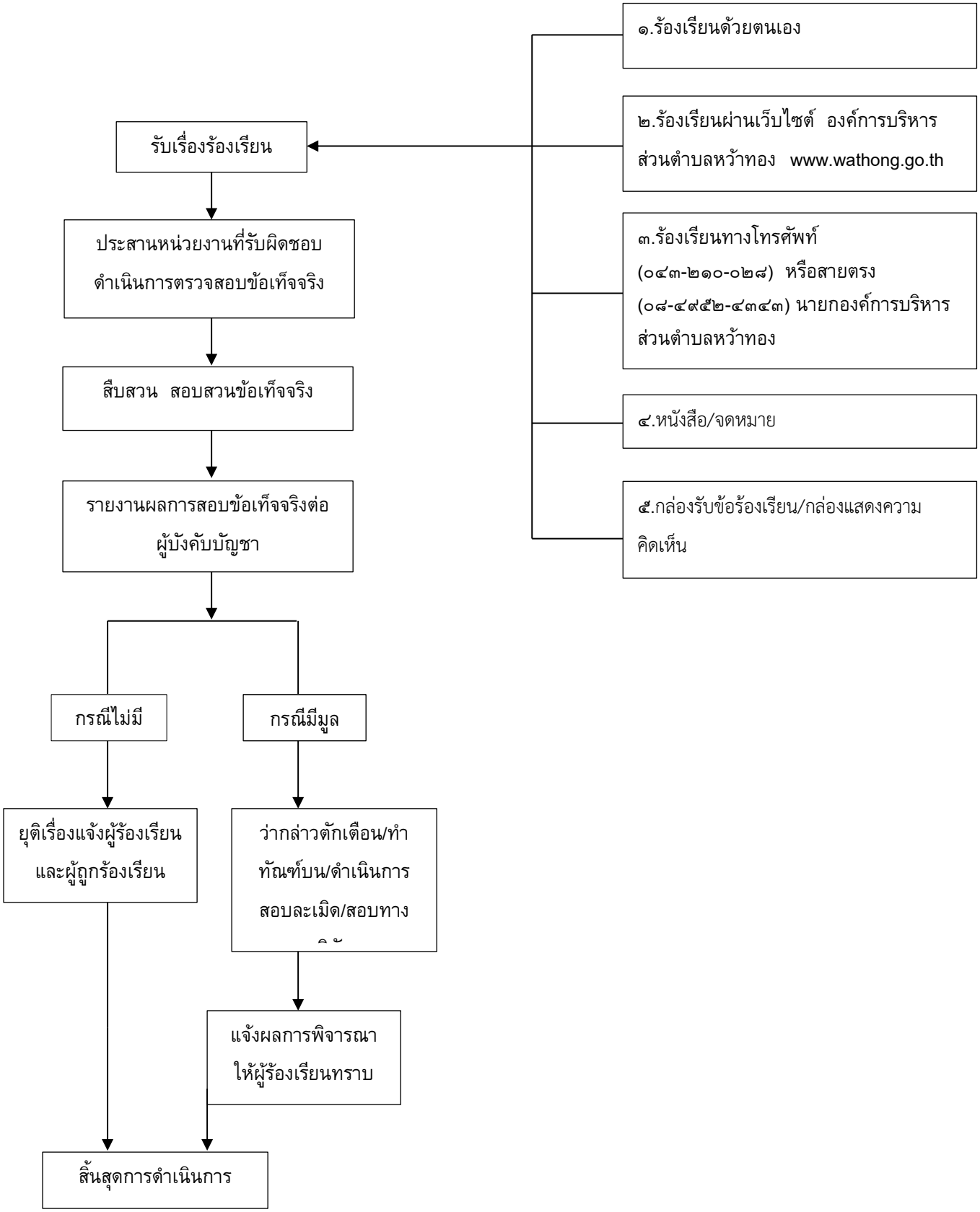
(๒.๔) แจ้งผลการดำเนินการร้องเรียน ให้ผู้ร้องทราบ ภายใน ๕ วันทำการ นับแต่วันที่ได้ดำเนินการแก้ไขปัญหาแล้วเสร็จ

**๗. ช่องทางและการตรวจสอบข้อร้องเรียน ร้องทุกข์**

| ช่องทาง | ความถี่ในการตรวจสอบช่องทาง | ระยะเวลาดำเนินการรับข้อร้องเรียน | หมายเหตุ |
|---|---|---|---|
| ร้องเรียนด้วยตนเอง ณ ที่ทำการองค์การบริหารส่วนตำบลหว้าทอง | ทุกครั้งที่มีผู้ร้องเรียน | ภายใน ๑ วันทำการ | |
| ร้องเรียนผ่านเว็บไซต์ องค์การบริหารส่วนตำบลหว้าทอง www.wathong.go.th | ทุกวัน | ภายใน ๑ วันทำการ | |
| ร้องเรียนทางโทรศัพท์ (๐๔๓-๒๑๐-๐๒๘) หรือ สายตรง (๐๘-๔๙๕๒-๔๓๔๓) นายกองค์การบริหารส่วนตำบล | ทุกวัน | ภายใน ๑ วันทำการ | |
| หนังสือ/จดหมาย | ทุกวัน | ภายใน ๑ วันทำการ | |
| กล่องรับข้อร้องเรียน/กล่องแสดงความคิดเห็น | ทุกวัน | ภายใน ๑ วันทำการ | |

**๘. แผนผังกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน**

**<u>กระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน</u>**



# ภาคผนวก