



คู่มือการปฏิบัติงานรับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์
องค์การบริหารส่วนจังหวัดระยอง

โทรศัพท์ : ๐-๓๘๖๑-๗๔๓๐ ต่อ ๖๑๓

E-mail : rayongpao@gmail.com

คู่มือการปฏิบัติงานรับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์

คำนำ

องค์การบริหารส่วนจังหวัดระยองให้ความสำคัญกับการให้บริการประชาชนตามหลักธรรมาภิบาล ความโปร่งใส ความเป็นธรรม และการมีส่วนร่วมของประชาชน โดยกำหนดระบบการรับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ เพื่อเปิดโอกาสให้ประชาชนสามารถแจ้งปัญหา ความเดือดร้อน หรือข้อร้องเรียนเกี่ยวกับการปฏิบัติงานของหน่วยงานและเจ้าหน้าที่ได้อย่างสะดวก รวดเร็ว และได้รับการแก้ไขอย่างเป็นธรรม

คู่มือฉบับนี้จัดทำขึ้นเพื่อกำหนดแนวทาง ขั้นตอน วิธีการ และระยะเวลาในการดำเนินงานรับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ ให้เป็นมาตรฐานเดียวกัน และสามารถตรวจสอบได้

๑. หลักการและเหตุผล

องค์การบริหารส่วนจังหวัดระยองได้ดำเนินการตามพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ.๒๕๔๖ และที่แก้ไขเพิ่มเติม เพื่อให้ประชาชนได้รับการบริการที่สะดวก รวดเร็ว โปร่งใส และสามารถร้องเรียนเมื่อไม่ได้รับความเป็นธรรมจากการปฏิบัติราชการ

๒. วัตถุประสงค์

๒.๑ เพื่อให้เจ้าหน้าที่องค์การบริหารส่วนจังหวัดระยอง ใช้เป็นแนวทางในการปฏิบัติงานในการรับเรื่องราวร้องเรียน/ร้องทุกข์ หรือขอความช่วยเหลือให้มีมาตรฐานเดียวกันและเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ ๒ . ๒ ประชาชนมีช่องทางร้องเรียนที่สะดวก

๒.๓ เพื่อแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนของประชาชนอย่างรวดเร็ว

๒.๔ เพื่อพัฒนาคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดระยอง

๒.๕ เพื่อให้มั่นใจว่าได้มีการปฏิบัติตามข้อกำหนดระเบียบหลักเกณฑ์เกี่ยวกับการจัดการข้อร้องเรียนที่กำหนดไว้อย่างสม่ำเสมอ และมีประสิทธิภาพ

๓. กฎหมายที่เกี่ยวข้อง

๓.๑ พระราชบัญญัติองค์การบริหารส่วนจังหวัด พ.ศ. ๒๕๔๐ และที่แก้ไขเพิ่มเติมถึง ฉบับที่ ๔ พ.ศ. ๒๕๕๒

๓.๒ พระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๔๖ และที่แก้ไขเพิ่มเติม (ฉบับที่ ๒) พ.ศ. ๒๕๖๒

๔. คำนิยาม

เรื่องร้องเรียน หมายถึง การแจ้งข้อมูลเกี่ยวกับการปฏิบัติงานของหน่วยงานหรือเจ้าหน้าที่ที่อาจไม่เป็นไปตามกฎหมาย ระเบียบ หรือหลักธรรมาภิบาล

เรื่องร้องทุกข์ หมายถึง การแจ้งความเดือดร้อนที่ประชาชนได้รับผลกระทบและประสงค์ให้หน่วยงานช่วยเหลือหรือแก้ไข

ผู้ร้องเรียน หมายถึง บุคคลธรรมดา นิติบุคคล หรือหน่วยงานที่ยื่นเรื่องร้องเรียน

๕. ช่องทางการรับเรื่องร้องเรียน

๑. ยื่นด้วยตนเอง ณ ศูนย์รับเรื่องร้องทุกข์ องค์การบริหารส่วนจังหวัดระยอง
๒. ทางเว็บไซต์องค์การบริหารส่วนจังหวัดระยอง <http://www.rayong-pao.go.th>
๓. Facebook ขององค์การบริหารส่วนจังหวัดระยอง
๔. ตู้รับฟังความคิดเห็น ชั้น ๑ องค์การบริหารส่วนจังหวัดระยอง
๕. หนังสือราชการ
๖. โทรศัพท์ หมายเลข ๐๓ ๘๖๑๗ ๔๓๐ ต่อ ๖๑๓
๗. อีเมล <http://www.rayongpao@gmail.com>

๖. ขั้นตอนการดำเนินงาน

ขั้นตอนที่ ๑ การรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์

ระยะเวลาดำเนินการ : ๑ วันทำการ

เมื่อองค์การบริหารส่วนจังหวัดระยองได้รับเรื่องร้องเรียนหรือร้องทุกข์จากประชาชนผ่านช่องทางต่าง ๆ เช่น การยื่นด้วยตนเอง เว็บไซต์ Facebook โทรศัพท์ หนังสือราชการ หรือช่องทางอื่นที่หน่วยงานกำหนด เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบจะดำเนินการ ดังนี้

๑. ตรวจสอบความครบถ้วนของข้อมูลจากผู้ร้องแจ้ง ได้แก่
 - ชื่อ - สกุล และข้อมูลติดต่อของผู้ร้อง
 - รายละเอียดของเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์
 - สถานที่เกิดเหตุ
 - วัน เวลา ที่เกิดเหตุ (ถ้ามี)
 - เอกสารหรือหลักฐานประกอบ
๒. ลงทะเบียนรับเรื่องในระบบสารบรรณหรือทะเบียนรับเรื่องร้องเรียน พร้อมกำหนดเลขรับเรื่องและวันที่รับเรื่อง
๓. จำแนกประเภทของเรื่องร้องเรียน เช่น
 - เรื่องร้องทุกข์ความเดือดร้อนของประชาชน
 - เรื่องร้องเรียนการให้บริการ
 - เรื่องร้องเรียนการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่
 - เรื่องร้องเรียนการทุจริตหรือประพฤติมิชอบ
 - ข้อเสนอแนะเพื่อพัฒนาการให้บริการ
๔. กรณีข้อมูลไม่ครบถ้วน เจ้าหน้าที่จะประสานผู้ร้องเพื่อขอข้อมูลเพิ่มเติมก่อนนำเข้าสู่กระบวนการพิจารณา
๕. เจ้าหน้าที่รักษาความลับของผู้ร้องเรียนและข้อมูลที่เกี่ยวข้องตามระเบียบของทางราชการ

ผู้รับผิดชอบ ฝ่ายนิติการ สำนักปลัดองค์การบริหารส่วนจังหวัด

ขั้นตอนที่ ๒ การพิจารณาและประสานหน่วยงานที่รับผิดชอบ

ระยะเวลาดำเนินการ : ๑ วันทำการ

หลังจากรับเรื่องแล้ว ศูนย์รับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์จะดำเนินการวิเคราะห์และคัดแยกเรื่องร้องเรียน เพื่อส่งต่อให้หน่วยงานที่มีอำนาจหน้าที่ดำเนินการ ดังนี้

๑. พิจารณาว่าเรื่องร้องเรียนอยู่ในอำนาจหน้าที่ขององค์การบริหารส่วนจังหวัดระยองหรือไม่
๒. จัดทำหนังสือหรือบันทึกเสนอผู้บังคับบัญชา เพื่อมอบหมายหน่วยงานเจ้าของเรื่องรับผิดชอบ
๓. ส่งเรื่องพร้อมเอกสารหลักฐานให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องดำเนินการตรวจสอบข้อเท็จจริง
๔. กำหนดระยะเวลาการรายงานผลกลับมายังศูนย์รับเรื่องร้องเรียน
๕. บันทึกการส่งเรื่องและติดตามความคืบหน้าอย่างต่อเนื่อง

กรณีเรื่องร้องเรียนไม่อยู่ในอำนาจหน้าที่ขององค์การบริหารส่วนจังหวัดระยอง จะประสานส่งต่อหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง พร้อมแจ้งผู้ร้องเรียนให้ทราบ

ผู้รับผิดชอบ ฝ่ายนิติการ สำนักปลัดองค์การบริหารส่วนจังหวัด

ขั้นตอนที่ ๓ การตรวจสอบข้อเท็จจริง

ระยะเวลาดำเนินการ : ๑๐ วันทำการ

หน่วยงานที่ได้รับมอบหมายจะดำเนินการตรวจสอบข้อเท็จจริงตามประเด็นร้องเรียน โดยดำเนินการดังนี้

๑. ศึกษารายละเอียดของเรื่องร้องเรียนและเอกสารประกอบ
๒. ตรวจสอบข้อมูลจากเอกสารราชการ ระบบสารสนเทศ หรือข้อมูลที่เกี่ยวข้อง
๓. สอบถามข้อเท็จจริงจากเจ้าหน้าที่ ผู้เกี่ยวข้อง หรือพยาน
๔. ลงพื้นที่ตรวจสอบ (กรณีจำเป็น)
๕. วิเคราะห์ข้อเท็จจริง เปรียบเทียบกับกฎหมาย ระเบียบ และข้อบังคับที่เกี่ยวข้อง
๖. กำหนดแนวทางแก้ไขปัญหา หรือเสนอแนวทางดำเนินการต่อผู้บังคับบัญชา
๗. จัดทำรายงานผลการตรวจสอบ พร้อมความเห็นและข้อเสนอแนะ ส่งกลับศูนย์รับเรื่องร้องเรียน

ผลการพิจารณาอาจแบ่งเป็น

- ยุติเรื่อง เนื่องจากดำเนินการแก้ไขแล้ว
- ยุติเรื่อง เนื่องจากข้อร้องเรียนไม่มีมูล
- อยู่ระหว่างดำเนินการเพิ่มเติม
- ส่งต่อหน่วยงานอื่นที่มีอำนาจหน้าที่

ผู้รับผิดชอบ หน่วยงานเจ้าของเรื่อง และฝ่ายนิติการ สำนักปลัดองค์การบริหารส่วนจังหวัด

ขั้นตอนที่ ๔ การแจ้งผลการดำเนินการแก่ผู้ร้องเรียน

ระยะเวลาดำเนินการ : ๓ วันทำการ

เมื่อได้รับผลการตรวจสอบจากหน่วยงานที่รับผิดชอบแล้ว ศูนย์รับเรื่องร้องเรียนจะดำเนินการ ดังนี้

๑. ตรวจสอบความครบถ้วนของผลการดำเนินงาน
๒. จัดทำหนังสือแจ้งผลการพิจารณาแก่ผู้ร้องเรียน
๓. แจ้งผลผ่านช่องทางที่ผู้ร้องระบุไว้ เช่น
 - หนังสือราชการ
 - โทรศัพท์
 - อีเมล
 - ช่องทางอิเล็กทรอนิกส์อื่น ๆ
๔. กรณีไม่สามารถดำเนินการได้ ให้ชี้แจงเหตุผลพร้อมอ้างอิงกฎหมายหรือระเบียบที่เกี่ยวข้อง
๕. เปิดโอกาสให้ผู้ร้องสอบถามรายละเอียดเพิ่มเติมหรือนำข้อมูลเพิ่มเติมมายื่นประกอบการพิจารณาได้ (หากมี)

ผู้รับผิดชอบ ฝ่ายนิติการ สำนักปลัดองค์การบริหารส่วนจังหวัด

ขั้นตอนที่ ๕ การสิ้นสุดเรื่องและรายงานผลต่อผู้บริหาร

ระยะเวลาดำเนินการ : ภายในวันที่ดำเนินการแล้วเสร็จ

เมื่อแจ้งผลแก่ผู้ร้องเรียนเรียบร้อยแล้ว จะดำเนินการดังนี้

๑. บันทึกผลการดำเนินงานในทะเบียนรับเรื่องร้องเรียน
๒. จัดเก็บเอกสารและหลักฐานทั้งหมดเข้าแฟ้มเรื่องตามระเบียบงานสารบรรณ
๓. รายงานผลการดำเนินงานต่อผู้บริหารองค์การบริหารส่วนจังหวัดระยอง เพื่อรับทราบ
๔. วิเคราะห์สาเหตุของเรื่องร้องเรียน และจัดทำข้อเสนอแนะในการป้องกันไม่ให้เกิดปัญหาซ้ำ
๕. นำข้อมูลสถิติเรื่องร้องเรียนมาวิเคราะห์เพื่อใช้ในการปรับปรุงคุณภาพการให้บริการและพัฒนาองค์กร
๖. ปิดเรื่องเมื่อดำเนินการครบทุกขั้นตอน และเก็บรักษาข้อมูลตามระยะเวลาที่กฎหมายกำหนด

ผู้รับผิดชอบ องค์การบริหารส่วนจังหวัดระยอง และฝ่ายนิติการ สำนักปลัดองค์การบริหารส่วนจังหวัด



แผนผังกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน / ร้องทุกข์ องค์การบริหารส่วนจังหวัดระยอง



ตัวอย่างแบบฟอร์มหนังสือร้องเรียน / ร้องทุกข์



แบบฟอร์มหนังสือร้องเรียน - ร้องทุกข์

เขียนที่.....

วันที่.....เดือน.....พ.ศ.

เรื่อง

เรียน นายองค์การบริหารส่วนจังหวัดระยอง

ข้าพเจ้า (นาย/นาง/นางสาว).....อายุ.....ปี
อยู่บ้านเลขที่.....หมู่ที่.....บ้าน.....ตำบล.....
อำเภอ.....จังหวัด.....

ขอร้องเรียน - ร้องทุกข์ ต่อนายองค์การบริหารส่วนจังหวัดระยอง เนื่องจาก.....

เพื่อให้ดำเนินการช่วยเหลือและแก้ไขปัญหา ดังนี้

พร้อมนี้ข้าพเจ้าได้แนบเอกสารหลักฐานต่าง ๆ มาด้วย คือ

1. สำเนาบัตรประจำตัวประชาชน จำนวน.....ฉบับ
2. บัญชีรายชื่อผู้ได้รับความเดือดร้อน จำนวน.....ราย
3. เอกสารอื่น ๆ (ระบุ).....

ขอแสดงความนับถือ

(ลงชื่อ).....ผู้ร้องเรียน / ร้องทุกข์

(.....)

หมายเลขโทรศัพท์.....

ค่าธรรมเนียม

ไม่มี ข้อมูลค่าธรรมเนียม

รายการเอกสารหลักฐาน

ที่	รายการเอกสารยืนยันตัวตน	หน่วยงานภาครัฐผู้ ออกเอกสาร	จำนวน เอกสาร ฉบับจริง	จำนวน เอกสาร สำเนา	หน่วยนับ เอกสาร	หมายเหตุ
๑)	สำเนาบัตรประชาชนของผู้ร้อง	-	๐	๑	ฉบับ	(ผู้ร้องลงนามรับรอง สำเนาถูกต้อง)
๒)	ภาพถ่ายและเอกสารหลักฐานเพื่อ ประกอบ ข้อร้องเรียน	-	๑	๐	ฉบับ	(ผู้ร้องลงนามรับรอง สำเนาถูกต้อง)

คณะผู้จัดทำ

- | | | |
|----|-----------------------------|--------------------|
| ๑. | นายฤทธิเดช เกลี้ยงเกตุ | หัวหน้าฝ่ายนิติการ |
| ๒. | นางสาวทาริกา ไกรพงษ์ | ผู้ช่วยนิติกร |
| ๓. | นางสาวพรทิพย์ สกุลสุรารักษ์ | ผู้ช่วยนิติกร |