



คู่มือการปฏิบัติงาน รับเรื่องราวร้องเรียนร้องทุกข์

ศูนย์ยุติธรรมชุมชนตำบลโพนงาม
อำเภอหนองหาน จังหวัดอุดรธานี

คำนำ

คู่มือการปฏิบัติงานรับเรื่องราวร้องเรียนร้องทุกข์ขององค์การบริหารส่วนตำบลโพนงาม อำเภอหนองหาน จังหวัดอุดรธานี ได้จัดทำขึ้นเพื่อเป็นแนวทางในการจัดการข้อร้องเรียนของศูนย์ยุติธรรมชุมชนตำบลโพนงาม ตามขั้นตอนที่กำหนดไว้ให้ได้ข้อยุติ และสามารถแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นได้ด้วยความรวดเร็วและมีประสิทธิภาพ ทั้งนี้ เพื่อตอบสนองความต้องการและความคาดหวังของผู้รับบริการจึงจำเป็นต้องมีขั้นตอน/กระบวนการ และแนวทางในการปฏิบัติงานที่ชัดเจนและสำเร็จลุล่วงไปได้ด้วยดี

ศูนย์ยุติธรรมชุมชนตำบลโพนงาม

สารบัญ

เรื่อง	หน้า
หลักการและเหตุผล	๑
การจัดตั้งศูนย์ยุติธรรมชุมชนตำบลโพรงาม	๑
สถานที่ตั้ง	๑
หน้าที่ความรับผิดชอบ	๑
วัตถุประสงค์	๑
คำจำกัดความ	๒
ระยะเวลาเปิดให้บริการ	๒
แผนผังกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์	๓
ขั้นตอนการปฏิบัติงาน	๔
การรับและตรวจสอบข้อร้องเรียนจากช่องทางต่างๆ	๔
การบันทึกข้อร้องเรียน	๔
การประสานหน่วยงานเพื่อแก้ไขข้อร้องเรียนและการแจ้งกลับผู้ร้องเรียน	๕
ติดตามการแก้ไขข้อร้องเรียน	๕
การรายงานผลการจัดการข้อร้องเรียนของหน่วยงาน	๕
มาตรฐานงาน	๕
แบบฟอร์ม	๕
จัดทำโดย	๕
แบบฟอร์มใบรับแจ้งเหตุเรื่องราวร้องเรียน / ร้องทุกข์	๖

คู่มือการปฏิบัติงานรับเรื่องราวร้องเรียนร้องทุกข์ ศูนย์ยุติธรรมชุมชนตำบลโพนงาม

๑. **หลักการและเหตุผล** พระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๔๖ ได้กำหนดแนวทางปฏิบัติราชการโดยมุ่งให้เกิดประโยชน์สุขแก่ประชาชนและยึดประชาชนเป็นศูนย์กลาง เพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชนให้เกิดความผาสุกและความเป็นอยู่ที่ดีของประชาชนเกิดผลสัมฤทธิ์ ต่องานบริการที่มีประสิทธิภาพและเกิดความคุ้มค่าในการให้บริการ ไม่มีขั้นตอนปฏิบัติงานเกินความจำเป็น มีการปรับปรุงภารกิจให้ทันต่อสถานการณ์ ประชาชนได้รับการอำนวยความสะดวกและได้รับการตอบสนองความต้องการและมีการประเมินผลการให้บริการอย่างสม่ำเสมอ

๒. **การจัดตั้งศูนย์ยุติธรรมตำบลโพนงาม** เพื่อให้การบริหารระบบราชการเป็นไปด้วยความถูกต้องบริสุทธิ์ ยุติธรรมควบคู่กับการพัฒนาบำบัดทุกข์ บำรุงสุข ตลอดจนดำเนินการแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนของประชาชน ได้อย่างมีประสิทธิภาพด้วยความรวดเร็วประสพผลสำเร็จอย่างเป็นรูปธรรม

อีกทั้งเพื่อเป็นศูนย์รับแจ้งเบาะแสการทุจริตหรือไม่ได้รับความเป็นธรรมจากการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ องค์การบริหารส่วนตำบลโพนงามจึงได้จัดตั้งศูนย์ยุติธรรมชุมชนตำบลโพนงามรับเรื่องราวร้องทุกข์ขึ้น ซึ่งในกรณีการร้องเรียนที่เกี่ยวกับบุคคลจะมีการเก็บรักษาเรื่องราวไว้เป็นความลับและปกปิดชื่อผู้ร้องเรียน เพื่อมิให้ผู้ร้องเรียนได้รับผลกระทบและได้รับความเดือดร้อนจากการร้องเรียน

๓. **สถานที่ตั้ง** ตั้งอยู่ ณ องค์การบริหารส่วนตำบลโพนงาม เลขที่ ๑๕๙ หมู่ที่ ๑ ตำบลโพนงาม อำเภอหนองหาน จังหวัดอุดรธานี

๔. **หน้าที่ความรับผิดชอบ** เป็นศูนย์กลางในการรับเรื่องราวร้องทุกข์ และให้บริการข้อมูลข่าวสาร ให้คำปรึกษา รับเรื่องปัญหาความต้องการและข้อเสนอแนะของประชาชน

๕. วัตถุประสงค์

๑. เพื่อให้การดำเนินงานจัดการข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ ของศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์องค์การบริหารส่วนตำบลโพนงาม มีขั้นตอน/กระบวนการและแนวทางในการปฏิบัติงานเป็นมาตรฐานเดียวกัน

๒. เพื่อให้มั่นใจว่าได้มีการปฏิบัติตามข้อกำหนด ระเบียบ หลักเกณฑ์เกี่ยวกับการจัดการข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ ที่กำหนดไว้อย่างสม่ำเสมอและมีประสิทธิภาพ

๖. คำจำกัดความ

“ผู้รับบริการ” หมายถึง ผู้ที่มารับบริการจากส่วนราชการและประชาชนทั่วไป

“ผู้มีส่วนได้เสีย” หมายถึง ผู้ที่ได้รับผลกระทบทั้งทางบวกและทางลบ ทั้งทางตรงและทางอ้อมจากการดำเนินการของส่วนราชการ เช่น ประชาชนในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลโพรงาม

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

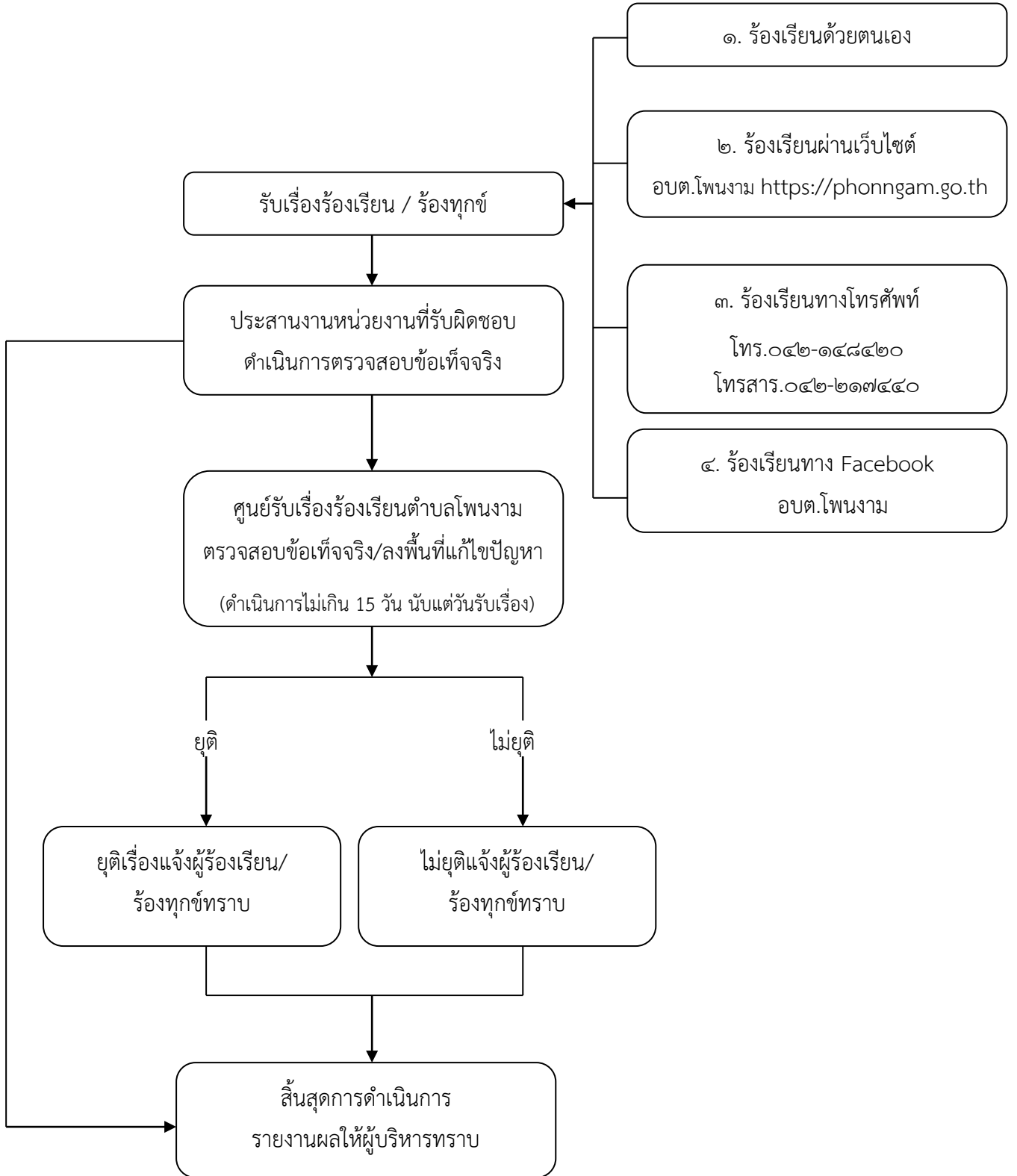
“ผู้ร้องเรียน/ร้องทุกข์” หมายถึง ประชาชนทั่วไป/ผู้มีส่วนได้เสียที่มาติดต่อราชการผ่านช่องทางต่างๆ โดยมีวัตถุประสงค์ครอบคลุมการร้องเรียน/ร้องทุกข์/การให้ข้อเสนอแนะ/การให้ข้อคิดเห็น/การชมเชย/การร้องขอข้อมูล

“ช่องทางการรับข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์” หมายถึง ช่องทางต่างๆที่ใช้ในการรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ เช่น ติดต่อด้วยตนเอง/ติดต่อทางโทรศัพท์/เว็บไซต์/FaceBook

๗. ระยะเวลาเปิดให้บริการ เปิดให้บริการวันจันทร์ ถึง วันศุกร์

(ยกเว้นวันหยุดที่ทางราชการกำหนด) ตั้งแต่เวลา ๐๘.๓๐ – ๑๖.๓๐ น.

๘. แผนผังกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน / ร้องทุกข์



๙. **ขั้นตอนการปฏิบัติงาน** การแต่งตั้งผู้รับผิดชอบจัดการข้อร้องเรียน / ร้องทุกข์ของหน่วยงาน

๙.๑ จัดตั้งศูนย์ / จุดรับข้อร้องเรียน / ร้องทุกข์ของประชาชน

๙.๒ จัดทำคำสั่งแต่งตั้งเจ้าหน้าที่ประจำศูนย์

๙.๓ แจกผู้รับผิดชอบตามคำสั่ง อบต.โพรงาม เพื่อความสะดวกในการประสานงาน

๑๐. **การรับและตรวจสอบข้อร้องเรียน / ร้องทุกข์ จากช่องทางต่าง ๆ**

ดำเนินการรับและติดตามตรวจสอบข้อร้องเรียน / ร้องทุกข์ ที่เข้ามายังหน่วยงานจากช่องทางต่าง ๆ

โดยมีข้อปฏิบัติตามที่กำหนด ดังนี้

ช่องทาง	ความถี่ในการตรวจสอบช่องทาง	ระยะเวลาดำเนินการรับข้อร้องเรียน / ร้องทุกข์เพื่อประสานหาทางแก้ไขปัญหา	หมายเหตุ
ร้องเรียนด้วยตนเอง ณ ศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ อบต.โพรงาม	ทุกครั้งที่มีการร้องเรียน	ภายใน ๑ วันทำการ	
ร้องเรียนผ่านเว็บไซต์ อบต.โพรงาม	ทุกวัน	ภายใน ๑ วันทำการ	
ร้องเรียนทางโทรศัพท์ ๐๔๒-๑๔๘๔๒๐	ทุกวัน	ภายใน ๑ วันทำการ	
ร้องเรียนทาง Facebook	ทุกวัน	ภายใน ๑ วันทำการ	

๑๑. **การบันทึกข้อร้องเรียน**

๑๑.๑ กรอกแบบฟอร์มบันทึกข้อร้องเรียน / ร้องทุกข์ โดยมีรายละเอียด ชื่อ-สกุล ที่อยู่ หมายเลข โทรศัพท์ติดต่อ เรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ และสถานที่เกิดเหตุ

๑๑.๒ ทุกช่องทางที่มีการร้องเรียนเจ้าหน้าที่ต้องบันทึกข้อร้องเรียน / ร้องทุกข์ ลงสมุดบันทึกข้อร้องเรียน / ร้องทุกข์

๑๒. การประสานหน่วยงานเพื่อแก้ปัญหาข้อร้องเรียน / ร้องทุกข์ และการแจ้งผู้ร้องเรียน / ร้องทุกข์ทราบ

๑๒.๑ กรณีเป็นการขอข้อมูลข่าวสารประสานหน่วยงานผู้ครอบครองเอกสาร เจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้อง เพื่อให้ข้อมูลแก่ผู้ร้องขอได้ทันที

๑๒.๒ ข้อร้องเรียน / ร้องทุกข์ ที่เป็นการร้องเรียนเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการของหน่วยงาน เช่น ไฟฟ้าสาธารณะดับ การจัดการขยะมูลฝอย ตัดต้นไม้ กลิ่นเหม็นรบกวน เป็นต้น จัดทำบันทึกข้อความเสนอไปยังผู้บริหารเพื่อสั่งการหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง โดยเบื้องต้นอาจโทรศัพท์แจ้งไปยังหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

๑๒.๓ ข้อร้องเรียน / ร้องทุกข์ ที่ไม่อยู่ในความรับผิดชอบขององค์การบริหารส่วนตำบลโพนงาม ให้ดำเนินการประสานหน่วยงานภายนอกที่เกี่ยวข้อง เพื่อให้เกิดความรวดเร็วและถูกต้องในการแก้ไขปัญหาต่อไป

๑๒.๔ ข้อร้องเรียนที่ส่งผลกระทบต่อหน่วยงาน เช่น กรณี ผู้ร้องเรียนทำหนังสือร้องเรียนความไม่โปร่งใสในการจัดซื้อจัดจ้าง ให้เจ้าหน้าที่จัดทำบันทึกข้อความเพื่อเสนอผู้บริหารพิจารณาสั่งการไปยังหน่วยงานที่รับผิดชอบ เพื่อดำเนินการตรวจสอบและแจ้งผู้ร้องเรียนทราบ ต่อไป

๑๓. การติดตามแก้ไขปัญหาข้อร้องเรียน ให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องรายงานผลการดำเนินการให้ทราบภายใน ๑๕ วันทำการ เพื่อเจ้าหน้าที่ศูนย์ฯ จะได้แจ้งผลการตรวจสอบข้อเท็จจริงให้ผู้ร้องเรียนทราบ ต่อไป

๑๔. การรายงานผลการดำเนินการให้ผู้บริหารทราบ

๑๔.๑ ให้รวบรวมและรายงานสรุปการจัดการข้อร้องเรียน / ร้องทุกข์ ให้ผู้บริหารทราบทุกเดือน

๑๔.๒ ให้รวบรวมรายงานสรุปข้อร้องเรียนหลังจากสิ้นปีงบประมาณ เพื่อนำมาวิเคราะห์การจัดการข้อร้องเรียน / ร้องทุกข์ ในภาพรวมของหน่วยงาน เพื่อใช้เป็นแนวทางในการแก้ไข ปรับปรุง พัฒนาองค์กร ต่อไป

๑๕. มาตรฐานงาน การดำเนินการแก้ไขข้อร้องเรียน / ร้องทุกข์ ให้แล้วเสร็จภายในระยะเวลาที่กำหนด กรณีได้รับเรื่องร้องเรียน / ร้องทุกข์ ให้ศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์องค์การบริหารส่วนตำบลโพนงามดำเนินการตรวจสอบและพิจารณาส่งเรื่องให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องดำเนินการแก้ไขปัญหาข้อร้องเรียน / ร้องทุกข์ให้แล้วเสร็จภายใน ๑๕ วัน ทำการ

๑๖. แบบฟอร์ม แบบฟอร์มใบรับแจ้งเหตุเรื่องราวร้องเรียน / ร้องทุกข์

๑๗. จัดทำโดย ศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์องค์การบริหารส่วนตำบลโพนงาม

- หมายเลขโทรศัพท์/โทรสาร โทร. ๐๔๒-๑๔๘๔๒๐ , โทรสาร. ๐๔๒-๒๑๗๔๔๐

- เว็บไซต์องค์การบริหารส่วนตำบลโพนงาม <http://phonngam.go.th/>

๑๘. แบบฟอร์มใบรับแจ้งเหตุเรื่องราวร้องเรียน / ร้องทุกข์

เลขที่ใบขอรับบริการ(ศชช).....
เลขที่รับเรื่องราวร้องทุกข์.....
สำหรับเจ้าหน้าที่ศูนย์ยุติธรรมชุมชนตำบลโพนงาม

ผู้ประสงค์ขอรับบริการ ศูนย์ยุติธรรมชุมชนตำบลโพนงาม

แบบตอบข้อเท็จจริง

เลขที่รับ.....วันที่.....เดือน.....พ.ศ.....

เวลาที่รับ.....เวลาสิ้นสุด.....รวมเวลาแล้วเสร็จ.....ชั่วโมง.....น

๑๕๕ หมู่ที่ ๑ ตำบลโพนงาม อำเภอหนองหาน จังหวัดอุดรธานี

ข้อมูลผู้ร้อง พบด้วยตนเอง โทรศัพท์ เครือข่ายยุติธรรมชุมชน ศูนย์ดำรงธรรม

ผู้ร้อง ชื่อ-สกุล.....ว/ค/ป/เกิด.....อายุ.....ปี

ศาสนา.....สัญชาติ.....เลขที่บัตรประชาชน.....

การศึกษา.....อาชีพ.....รายได้เฉลี่ย.....เดือน

ที่อยู่.....

โทรศัพท์.....E-Mail.....

ระยะห่างจากบ้านถึงยุติธรรมชุมชนตำบลโพนงาม.....กิโลเมตร เป็นเงิน.....บาท

เดินทางโดย รถส่วนตัว รถโดยสารประจำทาง รถรับจ้าง เป็นเงิน.....บาท

บุคคลที่สามารถติดต่อได้ (กรณีไม่สามารถติดต่อท่านได้) ชื่อ-สกุล.....

ที่อยู่.....โทร.....

เรื่อง.....

แพ่ง อาญา คดีทางปกครอง อื่นๆ.....

วัตถุประสงค์เพื่อ ปกป้องกฎหมาย เรื่องราวร้องทุกข์ ขอไกล่เกลี่ยระงับข้อพิพาท อื่นๆ.....

๑. **ข้อเท็จจริงของผู้ร้อง** (วันเกิดเหตุ / คู่กรณี / สถานที่) โปรดระบุ

.....

.....

.....

.....

.....

*หมายเหตุ กรณีผู้สูงอายุ ๖๐ ปีขึ้นไป ลงในช่อง

๒. ความประสงค์ของผู้ร้อง

ให้ไกล่เกลี่ยระงับข้อพิพาท

ให้ติดตามเรื่อง

ให้ดำเนินคดี

อื่นๆ.....

ลงชื่อ.....ผู้ร้อง/ผู้ยื่นเรื่อง

(.....)

๓. รายละเอียดการให้คำปรึกษาและข้อมูลเพิ่มเติมต่างๆ

.....

.....

.....

.....

.....

.....

๔. ความเห็นของที่ปรึกษากฎหมาย/เจ้าหน้าที่

.....

.....

.....

.....

๕. กรณีเรื่องที่ผู้ร้องมีสิทธิยื่นคำขอตาม พรบ.ค่าตอบแทนผู้เสียหายและค่าทดแทนและค่าใช้จ่ายแก่จำเลยในคดีอาญา พ.ศ.๒๕๕๔ เจ้าหน้าที่ได้ดำเนินการดังต่อไปนี้

- ส่งสำนักงานช่วยเหลือทางการเงินฯแล้วเมื่อ.....
- ยังไม่ส่งสำนักงานช่วยเหลือทางการเงินฯเนื่องจาก เอกสารไม่ครบ อื่นๆ

ความเห็นของทนายความอาสา/ที่ปรึกษากฎหมาย/เจ้าหน้าที่

ยุดิเรื่อง

ดำเนินการดังต่อไปนี้

- | | |
|--|---|
| <input type="checkbox"/> ผู้ร้องพอใจในการขอรับความช่วยเหลือ/ร้องทุกข์ | <input type="checkbox"/> ส่งกรมคุ้มครองสิทธิและเสรีภาพเพื่อพิจารณา
ดำเนินการช่วยเหลือผู้ร้อง |
| <input type="checkbox"/> เรื่องของผู้ร้องถึงที่สุดแล้วไม่สามารถดำเนินการต่อไปได้ | <input type="checkbox"/> ส่งคณะกรรมการกองทุนยุติธรรม |
| <input type="checkbox"/> อื่นๆ..... | <input type="checkbox"/> ลงนิตโกล์เกลี้ย/ออกหนังสือเชิญคู่กรณี |
| | <input type="checkbox"/> อื่นๆ..... |

ลงชื่อ.....ที่ปรึกษากฎหมาย/นิติกร ลงชื่อ.....

(.....)

(.....)

๑๙. บันทึกเจรจาไกล่เกลี่ยข้อพิพาทขององค์การบริหารส่วนตำบลโพนงาม



บันทึกการเจรจาไกล่เกลี่ยระงับข้อพิพาท
ศูนย์ยุติธรรมชุมชนตำบลโพนงาม
๑๕๙ หมู่ที่ ๑ ตำบลโพนงาม อำเภอหนองหาน จังหวัดอุดรธานี
วันที่..... เดือน..... พ.ศ.....

ระหว่าง { ผู้ร้อง
..... ผู้ถูกร้อง

ข้อพิพาท/ข้อหา/ฐานความผิด.....

๑. ข้าพเจ้า/บริษัท..... โดย.....

ผู้มีอำนาจกระทำการแทน อยู่บ้านเลขที่/สำนักงานที่ตั้งอยู่เลขที่..... หมู่ที่..... ซอย.....
ถนน..... ตำบล/แขวง..... อำเภอ/เขต..... จังหวัด.....
รหัสไปรษณีย์..... โทรศัพท์..... ซึ่งต่อไปนี้เรียกว่า “ผู้ร้อง” ฝ่ายหนึ่ง กับ

๒. ข้าพเจ้า/บริษัท..... โดย.....

ผู้มีอำนาจกระทำการแทน อยู่บ้านเลขที่/สำนักงานที่ตั้งอยู่เลขที่..... หมู่ที่..... ซอย.....
ถนน..... ตำบล/แขวง..... อำเภอ/เขต..... จังหวัด.....
รหัสไปรษณีย์..... โทรศัพท์..... ซึ่งต่อไปนี้เรียกว่า “ผู้ถูกร้อง” อีกฝ่ายหนึ่ง

/ขอทำบันทึก....

ขอทำบันทึกข้อตกลงการไกล่เกลี่ยระงับข้อพิพาทต่อผู้เจรจาไกล่เกลี่ย ซึ่งมีข้อความตามที่จะกล่าวต่อไปนี้

๑.....

๒.....

๓.....

๔.....

๕.....

หากผู้หนึ่งผู้ใดไม่ปฏิบัติตามบันทึกข้อตกลงดังกล่าวข้างต้น ยินยอมให้อีกฝ่ายหนึ่งดำเนินคดีทางแพ่ง และทางอาญาได้

อนึ่ง ในการทำบันทึกข้อตกลงกันในครั้งนี้ คู่กรณีได้ทำบันทึกข้อตกลงกันด้วยความสมัครใจทั้งสองฝ่าย ไม่มีผู้หนึ่งผู้ใด ถูกบังคับ ชูเชิญ หลอกลวง หรือให้สัญญาใดๆ และในการทำบันทึกข้อตกลงครั้งนี้ไม่มีผู้ไกล่เกลี่ย ท่านใดเข้าไปมีส่วนได้ส่วนเสียแต่อย่างใด

บันทึกข้อตกลงนี้ทำขึ้นมา ๓ ฉบับ มีข้อความถูกต้องตรงกัน ทั้งสองฝ่ายได้รับทราบและเข้าใจข้อความ โดยตลอดดีแล้ว เห็นว่าตรงตามเจตนาของทั้งสองฝ่าย จึงได้ลงลายมือชื่อ และประทับตรา (ถ้ามี) ไว้เป็นสำคัญ ต่อหน้าผู้ไกล่เกลี่ยและพยาน และต่างยึดถือไว้ฝ่ายละหนึ่งฉบับรวมถึงผู้ไกล่เกลี่ย

(ลงชื่อ)..... ผู้ร้อง
(.....)

(ลงชื่อ)..... ผู้ถูกร้อง
(.....)

(ลงชื่อ)..... พยาน
(.....)

(ลงชื่อ)..... พยาน
(.....)

(ลงชื่อ)..... ผู้ไกล่เกลี่ย
(.....)

(ลงชื่อ)..... ผู้จัดบันทึก
(.....)

คณะกรรมการไกล่เกลี่ยศูนย์ยุติธรรมชุมชนตำบลโพงาม