



คู่มือการปฏิบัติงาน เกี่ยวกับเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์

จัดทำโดย

สำนักงานพัฒนาชุมชนจังหวัดร้อยเอ็ด

สำนักงานพัฒนาชุมชนจังหวัดร้อยเอ็ด
กลุ่มงานประสานและสนับสนุนการบริหารงานพัฒนาชุมชน
โทร./โทรสาร ๐ ๔๓๕๑ ๑๒๖๐

คำนำ

คู่มือปฏิบัติงานเกี่ยวกับการร้องเรียน/ร้องทุกข์ ฉบับนี้ จัดทำขึ้นสำหรับใช้เป็นกรอบหรือแนวทางในการปฏิบัติงานเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์เพื่อให้เกิดความชัดเจนในการปฏิบัติงานและเป็นมาตรฐานเดียวกัน ผ่านศูนย์รับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ของสำนักงานพัฒนาชุมชนจังหวัดร้อยเอ็ด

สำนักงานพัฒนาชุมชนจังหวัดร้อยเอ็ด

สารบัญ

เรื่อง	หน้า
๑. หลักการและเหตุผล	๑
๒. วัตถุประสงค์ของการจัดทำคู่มือ	๑
๓. สถานที่ตั้ง	๑
๔. หน้าที่ความรับผิดชอบ	๑
๕. ช่องทางการร้องเรียน	๑
๖. คำจำกัดความ	๒
๗. แผนผังกระบวนการร้องเรียน ร้องทุกข์	๓
ภาคผนวก	

๑. หลักการและเหตุผล

ตามพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๔๖ ได้กำหนดแนวทางปฏิบัติราชการ มุ่งให้เกิดประโยชน์สุขแก่ประชาชน โดยยึดประชาชนเป็นศูนย์กลาง เพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชน ให้เกิดความผาสุกและความเป็นอยู่ที่ดีของประชาชน เกิดผลสัมฤทธิ์ต่องานบริการ มีประสิทธิภาพและเกิดความคุ้มค่าในการให้บริการ ไม่มีขั้นตอนปฏิบัติงานเกินความจำเป็น มีการปรับปรุงภารกิจให้ทันต่อสถานการณ์ ประชาชนได้รับการอำนวยความสะดวกและได้รับการตอบสนองความต้องการ และมีการประเมินผลการให้บริการสม่ำเสมอ

๒. วัตถุประสงค์

๑. เพื่อให้เจ้าหน้าที่สำนักงานพัฒนาชุมชนจังหวัดร้อยเอ็ดใช้เป็นแนวทางในการปฏิบัติงานในการรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ หรือขอความช่วยเหลือให้มีมาตรฐานเดียวกันและเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ
๒. เพื่อให้การดำเนินงานจัดการข้อร้องเรียนของสำนักงานพัฒนาชุมชนจังหวัดร้อยเอ็ดมีขั้นตอนกระบวนการ และแนวทางในการปฏิบัติงานเป็นมาตรฐานเดียวกัน
๓. เพื่อสร้างมาตรฐานการปฏิบัติงานที่มุ่งไปสู่การบริหารคุณภาพทั่วทั้งองค์กรอย่างมีประสิทธิภาพ
๔. เพื่อเผยแพร่ให้กับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของสำนักงานพัฒนาชุมชนจังหวัดร้อยเอ็ดทราบกระบวนการ
๕. เพื่อให้มั่นใจว่าได้มีการปฏิบัติตามข้อกำหนด ระเบียบหลักเกณฑ์เกี่ยวกับการจัดการข้อร้องเรียนที่กำหนดไว้อย่างสม่ำเสมอและมีประสิทธิภาพ

๓. สถานที่ตั้ง

สำนักงานพัฒนาชุมชนจังหวัดร้อยเอ็ด ศาลากลางจังหวัดร้อยเอ็ด ชั้น ๒ อาคาร ๓ ถนนเทวาภิบาล ตำบลในเมือง อำเภอเมืองร้อยเอ็ด จังหวัดร้อยเอ็ด ๔๕๐๐๐ โทรศัพท์ ๐ ๔๓๕๑- ๑๒๖๐

๔. หน้าที่ความรับผิดชอบ

เป็นศูนย์กลางในการรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์และให้บริการข้อมูลข่าวสาร ให้ค าปรึกษาเรื่องปัญหา ความต้องการและข้อเสนอแนะของประชาชน

๕. ช่องทางการร้องเรียน

- ๕.๑ ร้องเรียนด้วยตนเอง ณ สำนักงานพัฒนาชุมชนจังหวัดร้อยเอ็ด ศาลากลางจังหวัดร้อยเอ็ด ชั้น ๒ อาคาร ๓ ถนนเทวาภิบาล ตำบลในเมือง อำเภอเมืองร้อยเอ็ด จังหวัดร้อยเอ็ด
- ๕.๒ ร้องเรียนผ่านตู้/กล่องรับความคิดเห็น ณ สำนักงานพัฒนาชุมชนจังหวัดร้อยเอ็ด ศาลากลางจังหวัดร้อยเอ็ด ชั้น ๒ อาคาร ๓ ถนนเทวาภิบาล ตำบลในเมือง อำเภอเมืองร้อยเอ็ด จังหวัดร้อยเอ็ด
- ๕.๓ ร้องเรียนผ่าน Facebook “สพจ.ร้อยเอ็ด”
- ๕.๔ ไปรษณีย์ปกติ(จดหมาย/บัตรสนเท่ห์/เอกสาร)
- ๕.๕ ร้องเรียนผ่านเว็บไซต์ (roiet.cdd.go.th/)
- ๕.๖ ร้องเรียนผ่านช่องทางลึกร้องเรียน ร้องทุกข์
- ๕.๗ โทรศัพท์/โทรสาร ๐๔๓ - ๕๑๑๒๖๐

๖. คำจำกัดความ

ผู้รับบริการ หมายถึง ผู้ที่มาใช้บริการจากส่วนราชการและประชาชนทั่วไป ผู้รับบริการ ประกอบด้วย หน่วยงานของรัฐเจ้าหน้าที่ของหน่วยงานของรัฐ/เอกชน/หรือบุคคล/นิติบุคคล

หน่วยงานของรัฐ ได้แก่ กระทรวง ทบวง กรมหรือส่วนราชการที่เรียกชื่ออย่างอื่น องค์การปกครองส่วนท้องถิ่น รัฐวิสาหกิจ และให้หมายความรวมถึงองค์กรอิสระ องค์การมหาชน หน่วยงาน ในกำกับของรัฐ และหน่วยงานอื่นใดในลักษณะเดียวกัน

เจ้าหน้าที่ของรัฐ ได้แก่ข้าราชการ พนักงานราชการ ลูกจ้างประจำ ลูกจ้างชั่วคราวและผู้ปฏิบัติงานประเภทอื่น ไม่ว่าจะเป็นการแต่งตั้งในฐานะเป็นกรรมการหรือฐานะอื่นใด รวมทั้งผู้ซึ่งได้รับแต่งตั้งและถูกสั่งให้ปฏิบัติงานให้แก่หน่วยงานของรัฐ

ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย หมายถึง ผู้ที่ได้รับผลกระทบทั้งทางบวกและทางลบ ทั้งทางตรงและทางอ้อม จากการดำเนินการของส่วนราชการ

การจัดการข้อร้องเรียน หมายถึง มีความหมายครอบคลุมถึงการจัดการในเรื่องข้อร้องเรียน ข้อเสนอแนะ/ข้อคิดเห็น/คำชมเชย/การสอบถามหรือร้องขอข้อมูล

ผู้ร้องเรียน หมายถึง ประชาชนทั่วไป/ผู้มีส่วนได้เสียที่มาติดต่อยังศูนย์รับเรื่องร้องเรียนสำนักงานพัฒนาชุมชนจังหวัดร้อยเอ็ดผ่านช่องทางต่าง ๆ โดยมีวัตถุประสงค์ครอบคลุมการร้องเรียน/การให้ข้อเสนอแนะ/การให้ข้อคิดเห็น/การชมเชย/การร้องขอข้อมูล

ช่องทางการรับข้อร้องเรียน หมายถึง ช่องทางต่าง ๆ ที่ใช้ในการรับเรื่องร้องเรียน เช่น ติดต่อด้วยตนเองร้องเรียนทางโทรศัพท์/เว็บไซต์

เจ้าหน้าที่ หมายถึง เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบจัดการข้อร้องเรียนของหน่วยงานข้อร้องเรียน

คำร้องเรียน หมายถึง คำหรือข้อความที่ผู้ร้องเรียนกรอกตามแบบฟอร์มที่ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์หรือระบบการรับคำร้องเรียนเอง มีแหล่งที่สามารถตอบสนอง หรือมีรายละเอียดอย่างชัดเจนหรือมีนัยสำคัญที่เชื่อถือได้

การดำเนินการเรื่องร้องเรียน หมายถึง เรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ที่ได้รับ ผ่านช่องทางการร้องเรียนต่าง ๆ มาเพื่อทราบ หรือพิจารณาดำเนินการแก้ไขปัญหาตามอำนาจหน้าที่

การจัดการเรื่องร้องเรียน หมายถึง กระบวนการที่ดำเนินการในการแก้ไขปัญหาตามเรื่องร้องเรียนที่ได้รับให้ได้รับการแก้ไข หรือบรรเทาความเดือดร้อนจากการดำเนินงาน

๗. แผนผังกระบวนการร้องเรียน ร้องทุกข์



ภาคผนวก

แบบรับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์

เขียนที่.....

วันที่ เดือน พ.ศ.

เรื่อง

เรียน พัฒนาการจังหวัดร้อยเอ็ด

ข้าพเจ้า นาย/นาง/นางสาว อายุ ปี

อยู่บ้านเลขที่ หมู่ที่ ถนน ตำบล อำเภอ

จังหวัด รหัสไปรษณีย์ โทรศัพท์.....

มีข้อร้องทุกข์ดังจะกล่าวต่อไปนี้

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

ข้าพเจ้าขอให้ดำเนินการแก้ไขเรื่องร้องทุกข์ดังกล่าว ดังต่อไปนี้

๑)

๒)

๓)

๔)

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณาดำเนินการให้ตามความประสงค์ของข้าพเจ้าต่อไป

ขอแสดงความนับถือ

(ลงชื่อ) ผู้ร้อง

(.....)

แบบคำขอข้อมูลข่าวสาร

เขียนที่

วันที่ เดือน พ.ศ.

เรื่อง ขอข้อมูลข่าวสารของราชการ

เรียน พัฒนาการจังหวัดร้อยเอ็ด

ข้าพเจ้า.....ตำแหน่ง/อาชีพ.....

อยู่บ้านเลขที่.....ตำบล.....อำเภอ..... จังหวัด.....

โทรศัพท์..... มีความประสงค์ขอข้อมูลข่าวสาร ดังต่อไปนี้.....

.....

เหตุผล.....

.....

จึงเรียนมาเพื่อดำเนินการให้ตามความประสงค์ของข้าพเจ้าต่อไป และยินยอมชำระค่าธรรมเนียมตามระเบียบ

ขอแสดงความนับถือ

(ลงชื่อ).....ผู้ขอ

(.....)

ความเห็นเจ้าหน้าที่

.....

.....

ความเห็นผู้บังคับบัญชา

.....

.....

เปิดเผยได้

เปิดเผยไม่ได้

อนุญาต

ไม่อนุญาต

ใบตอบรับการรับเรื่องของคุณย์รับเรื่องร้องทุกข์ ร้องเรียน สำนักงานพัฒนาชุมชนจังหวัดร้อยเอ็ด
สำหรับเจ้าหน้าที่

เลขที่รับ

วันเดือนปี ที่รับเรื่อง

(ลงชื่อ) เจ้าหน้าที่ผู้รับเรื่อง

(.....)

ตำแหน่ง

สำนักงานพัฒนาชุมชนจังหวัดร้อยเอ็ด

โทร.๐๔๓ -๕๑๑๒๖๐

ใบตอบรับการรับเรื่องของคุณย์รับเรื่องร้องทุกข์ ร้องเรียน สำนักงานพัฒนาชุมชนจังหวัดร้อยเอ็ด
สำหรับผู้ยื่นเรื่อง

เลขที่รับ

วันเดือนปี ที่รับเรื่อง

(ลงชื่อ) เจ้าหน้าที่ผู้รับเรื่อง

(.....)

ตำแหน่ง

สำนักงานพัฒนาชุมชนจังหวัดร้อยเอ็ด

โทร.๐๔๓ - ๕๑๑๒๖๐