คู่มือการปฏิบัติงาน
การรับเรื่องราวร้องเรียน/ร้องทุกข์

สำนักงานพัฒนาชุมชนจังหวัดมหาสารคาม

คำนำ

เพื่อให้เกิดความโปร่งใสและเป็นธรรม อีกทั้งเป็นการป้องกันปัญหาการทุจริตในหน่วยงาน หรือการปฏิบัติหน้าที่โดยมิชอบของเจ้าหน้าที่ของรัฐ สำนักงานพัฒนาชุมชนจังหวัดมหาสารคาม ได้จัดตั้งศูนย์รับเรื่องราวร้องเรียน/ร้องทุกข์เพื่อเป็นศูนย์รับแจ้งเบาะแสการทุจริต หรือไม่ได้รับความเป็นธรรมจากการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่สำนักงานพัฒนาชุมชนจังหวัดมหาสารคาม และได้จัดทำคู่มือการปฏิบัติงานรับเรื่องราวร้องเรียน/ร้องทุกข์ฉบับนี้ขึ้น เพื่อใช้เป็นเครื่องมือในการปฏิบัติงาน โดยมีการกำหนดกระบวนการดำเนินงาน ขั้นตอนการทำงาน และกำหนดช่องทางการร้องเรียน/ร้องทุกข์ เพื่อให้การดำเนินงานรับเรื่องราวร้องเรียน/ร้องทุกข์ เป็นไปด้วยความถูกต้อง บริสุทธิ์ ยุติธรรม ควบคู่กับการพัฒนา บำบัดทุกข์ บำรุงสุข ตลอดจนการดำเนินการแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนของประชาชน ได้อย่างมีประสิทธิภาพด้วยความรวดเร็ว ประสบผลสำเร็จอย่างเป็นรูปธรรม

สำนักงานพัฒนาชุมชนจังหวัดมหาสารคาม หวังเป็นอย่างยิ่งว่าคู่มือฯ ฉบับนี้ จะเกิดประโยชน์แก่เจ้าหน้าที่ของรัฐ ผู้ร้องเรียน/ร้องทุกข์ สามารถนำมาใช้เป็นเครื่องมือในการดำเนินงานเกี่ยวกับการรับเรื่องราวร้องเรียน/ร้องทุกข์

สำนักงานพัฒนาชุมชนจังหวัดมหาสารคาม

พฤษภาคม ๒๕๖๓

สารบัญ

เรื่อง	หน้า
หลักการและเหตุผล	๑
การจัดตั้งศูนย์รับเรื่องราวร้องเรียน/ร้องทุกข์สำนักงานพัฒนาชุมชนจังหวัดมหาสารคาม	๑
สถานที่ตั้ง	๑
หน้าที่ความรับผิดชอบ	๑
วัตถุประสงค์	๑
คำจำกัดความ	๑
แผนผังแระบวนการจัดการร้องเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์	๒
ขั้นตอนการปฏิบัติงาน	๓
การรับและตรวจสอบข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์จากช่องทางต่าง ๆ	๓
การบันทึกข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์	๓
การประสานหน่วยงานเพื่อแก้ไขข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ และการแจ้งผู้ร้องเรียน/ร้องทุกข์ทราบ	๓
การติดตามการแก้ไขข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์	๔
การรายงานผลการดำเนินการให้ผู้บริหารทราบ	๔
มาตรฐานงาน	๔

ภาคผนวก

- แบบฟอร์มใบรับแจ้งเหตุเรื่องราวร้องเรียน/ร้องทุกข์
- สำเนาคำสั่งแต่งตั้งเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบประจำศูนย์รับเรื่องราวร้องเรียน/ร้องทุกข์ สำนักงานพัฒนาชุมชนจังหวัดมหาสารคาม

คู่มือการปฏิบัติงานรับเรื่องราวร้องเรียน/ร้องทุกข์
สำนักงานพัฒนาชุมชนจังหวัดมหาสารคาม

๑. หลักการและเหตุผล

พระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๔๖ ได้กำหนดแนวทางปฏิบัติราชการ มุ่งให้เกิดประโยชน์สุขแก่ประชาชน โดยยึดประชาชนเป็นศูนย์กลาง เพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชนให้เกิดความผาสุกและความเป็นอยู่ที่ดีของประชาชน เกิดผลสัมฤทธิ์ต่องานบริการที่มีประสิทธิภาพและเกิดความคุ้มค่าในการให้บริการ ไม่มีขั้นตอนปฏิบัติงานเกินความจาเป็น มีการปรับปรุงภารกิจให้ทันต่อสถานการณ์ ประชาชนได้รับการอานวยความสะดวกและได้รับการตอบสนองความต้องการ และมีการประเมินผลการให้บริการอย่างสม่ำเสมอ

๒. การจัดตั้งศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์สำนักงานพัฒนาชุมชนจังหวัดมหาสารคาม

เพื่อให้การบริหารระบบราชการเป็นไปด้วยความถูกต้อง บริสุทธิ์ ยุติธรรม ควบคู่กับการพัฒนาบำบัดทุกข์ บำรุงสุข ตลอดจนดำเนินการแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนของประชาชน ได้อย่างมีประสิทธิภาพ ด้วยความรวดเร็วประสบผลสำเร็จอย่างเป็นรูปธรรม อีกทั้งเพื่อเป็นศูนย์รับแจ้งเบาะแสการทุจริต หรือไม่ได้รับความเป็นธรรมจากการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ สำนักงานพัฒนาชุมชนจังหวัดมหาสารคามจึงได้จัดตั้งศูนย์รับเรื่องราวร้องเรียน/ร้องทุกข์ ขึ้น ซึ่งในกรณีการร้องเรียนที่เกี่ยวกับบุคคลจะมีการเก็บรักษาเรื่องราวไว้เป็นความลับและปกปิดชื่อผู้ร้องเรียน เพื่อมิให้ผู้ร้องเรียนได้รับผลกระทบและได้รับความเดือดร้อนจากการร้องเรียน

๓. สถานที่ตั้ง

สำนักงานพัฒนาชุมชนจังหวัดมหาสารคาม ศาลากลางจังหวัดมหาสารคาม ชั้น ๑ ถนนเลี่ยงเมืองมหาสารคาม-ร้อยเอ็ด ตำบลแวงน่าง อำเภอเมืองมหาสารคาม จังหวัดมหาสารคาม ๔๔๐๐๐ โทรศัพท์/โทรสาร ๐๔๓-๗๗๗๓๕๑

๔. หน้าที่ความรับผิดชอบ

เป็นศูนย์กลางในการรับเรื่องราวร้องเรียน/ร้องทุกข์ และให้บริการข้อมูลข่าวสาร ให้คำปรึกษา รับเรื่องปัญหาความต้องการและข้อเสนอแนะของประชาชนที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินงานของสำนักงานพัฒนาชุมชนจังหวัดมหาสารคาม

๕. วัตถุประสงค์

๑. เพื่อให้การดำเนินงานจัดการข้อร้องเรียน / ร้องทุกข์ ของศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ สำนักงานพัฒนาชุมชนจังหวัดมหาสารคาม มีขั้นตอน / กระบวนการ และแนวทางในการปฏิบัติงานเป็นมาตรฐานเดียวกัน

๒. เพื่อให้มั่นใจว่าได้มีการปฏิบัติตามข้อกำหนด ระเบียบ หลักเกณฑ์เกี่ยวกับการจัดการข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ ที่กำหนดไว้อย่างสม่ำเสมอและมีประสิทธิภาพ

๖. คำจำกัดความ

"ผู้รับบริการ" หมายถึง ผู้ที่มารับบริการจากส่วนราชการและประชาชนทั่วไป

"ผู้มีส่วนได้เสีย" หมายถึง ผู้ที่ได้รับผลกระทบ ทั้งทางบวกและทางลบ ทั้งทางตรงและทางอ้อม จากการดำเนินการของสำนักงานพัฒนาชุมชนจังหวัดมหาสารคาม

"การจัดการข้อร้องเรียน" มีความหมายครอบคลุมถึงการจัดการในเรื่องข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์/ข้อเสนอแนะ/ข้อคิดเห็น/คำชมเชย/การสอบถามหรือการร้องขอข้อมูล

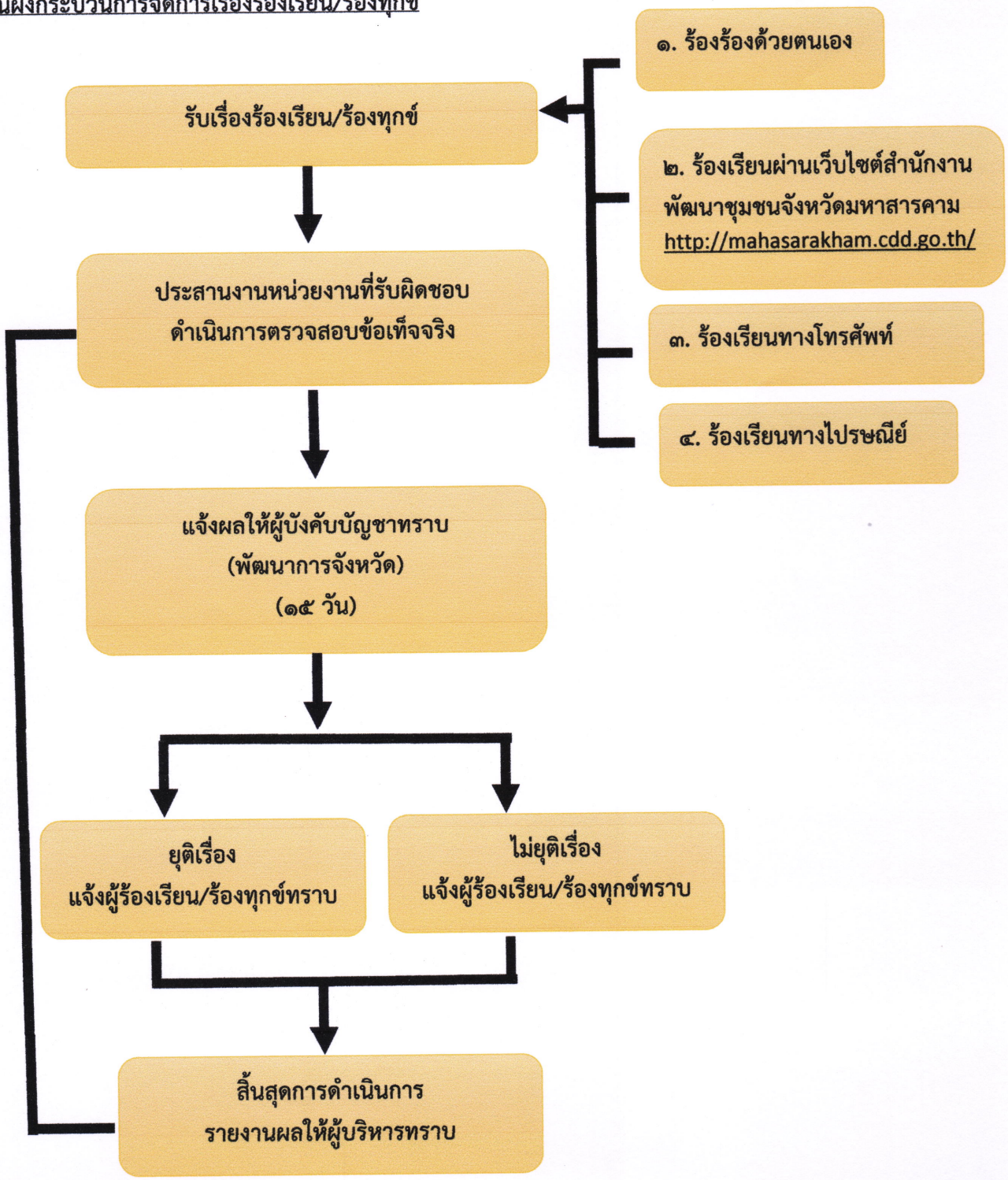
"ผู้ร้องเรียน/ร้องทุกข์" หมายถึง ประชาชนทั่วไป/ผู้มีส่วนได้เสียที่มาติดต่อราชการผ่านช่องทางต่าง ๆ โดยมีวัตถุประสงค์ครอบคลุมการร้องเรียน/ร้องทุกข์/การให้ข้อเสนอแนะ/การให้ข้อคิดเห็น/การชมเชย/การร้องขอข้อมูล

"ช่องทางการรับข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์" หมายถึง ช่องทางต่าง ๆ ที่ใช้ในการรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ เช่น ติดต่อด้วยตนเอง/ติดต่อทางโทรศัพท์/เว็บไซต์/Face Book

๗. ระยะเวลาเปิดให้บริการ

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

๘. แผนผังกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์



๙. ขั้นตอนการปฏิบัติงาน

การแต่งตั้งเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบจัดการข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ ของหน่วยงาน

๙.๑ จุดรับข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ ของประชาชน

๙.๒ จัดทำคำสั่งแต่งตั้งเจ้าหน้าที่รับผิดชอบ

๙.๓ แจ้งเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบ เพื่อความสะดวกในการประสานงาน

๙.๔ แจ้งหน่วยงานในสังกัด เพื่อแจ้งแนวทางการดำเนินงาน

๑๐. การรับและตรวจสอบข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ จากช่องทางต่าง ๆ

ดำเนินการรับและติดตามตรวจสอบข้อร้องเรียน / ร้องทุกข์ ที่เข้ามายังหน่วยงานจากช่องทางต่าง ๆ โดยมีข้อปฏิบัติตามที่กำหนด ดังนี้

ช่องทาง	ความถี่ในการตรวจสอบช่องทาง	ระยะเวลาดำเนินการรับข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ เพื่อประสานหาทางแก้ไขปัญหา
ร้องเรียนด้วยตนเอง ณ สำนักงานพัฒนาชุมชนจังหวัดมหาสารคาม	ทุกครั้งที่มีการร้องเรียน	ภายใน ๑ วันทาการ
ร้องเรียนผ่านเว็บไซต์ สำนักงานพัฒนาชุมชนจังหวัดมหาสารคาม http://mahasarakham.cdd.go.th/	ทุกวัน	ภายใน ๑ วันทาการ
ร้องเรียนทางโทรศัพท์ เบอร์ ๐๔๓-๗๗๗๓๕๑	ทุกวัน	ภายใน ๑ วันทาการ
ร้องเรียนทางไปรษณีย์	ทุกครั้งที่มีการร้องเรียน	ภายใน ๑ วันทาการ

๑๑. การบันทึกข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์

๑๑.๑ กรอกแบบฟอร์มบันทึกข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ โดยมีรายละเอียด ชื่อ-สกุล ที่อยู่ หมายเลขโทรศัพท์ติดต่อ เรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ และสถานที่เกิดเหตุ

๑๑.๒ ทุกช่องทางที่มีการร้องเรียน เจ้าหน้าที่ต้องบันทึกข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ ลงสมุดบันทึกข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์

๑๒. การประสานหน่วยงานเพื่อแก้ปัญหาข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ และการแจ้งผู้ร้องเรียน/ร้องทุกข์ทราบ

๑๒.๑ กรณีเป็นการขอข้อมูลข่าวสาร ประสานหน่วยงานผู้ครอบครองเอกสาร เจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้อง เพื่อให้ข้อมูลแก่ผู้ร้องขอได้ทันที

๑๒.๒ ข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ ที่เป็นการร้องเรียนเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการของหน่วยงาน เช่น เจ้าหน้าที่ให้บริการไม่ดี จัดทาบันทึกข้อความเสนอไปยังผู้บริหารเพื่อสั่งการหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง โดยเบื้องต้นอาจโทรศัพท์แจ้งไปยังหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

๑๒.๓ ข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ ที่ไม่อยู่ในความรับผิดชอบของสานักงานพัฒนาชุมชนจังหวัดมหาสารคาม ให้ดาเนินการประสานหน่วยงานภายนอกที่เกี่ยวข้อง เพื่อให้เกิดความรวดเร็วและถูกต้องในการแก้ไขปัญหาต่อไป

๑๒.๔ ข้อร้องเรียนที่ส่งผลกระทบต่อหน่วยงาน เช่น กรณี ผู้ร้องเรียนทำหนังสือร้องเรียนความไม่โปร่งใสในการจัดซื้อจัดจ้าง ให้เจ้าหน้าที่จัดทำบันทึกข้อความเพื่อเสนอผู้บริหารพิจารณาสั่งการไปยังหน่วยงานที่รับผิดชอบ เพื่อดำเนินการตรวจสอบและแจ้งผู้ร้องเรียนทราบ ต่อไป

๑๓. การติดตามแก้ไขปัญหาข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์

ให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องรายงานผลการดำเนินการให้ทราบภายใน ๕ วันทำการ เพื่อเจ้าหน้าที่ศูนย์ฯ จะได้แจ้งให้ผู้ร้องเรียน/ร้องทุกข์ทราบ 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 ให้ศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์สานักงานพัฒนาชุมชนจังหวัดมหาสารคามดำเนินการตรวจสอบและพิจารณาส่งเรื่องให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ดำเนินการแก้ไขปัญหาข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ให้แล้วเสร็จภายใน ๑๕ วัน ทำการ

๑๖. แบบฟอร์ม

แบบฟอร์มใบรับแจ้งเหตุเรื่องราวร้องเรียน/ร้องทุกข์

๑๗. จัดทำโดย

กลุ่มงานบริหารการพัฒนาชุมชน สำนักงานพัฒนาชุมชนจังหวัดมหาสารคาม

-หมายเลขโทรศัพท์ ๐๔๓-๗๗๗๓๕๑

- หมายเลขโทรสาร ๐๔๓-๗๗๗๓๕๑

- เว็บไซต์สำนักงานพัฒนาชุมชนจังหวัดมหาสารคาม http://mahasarakham.cdd.go.th/

****

ภาคผนวก

(แบบฟอร์มขอร้องเรียน/ร้องทุกข์)

เขียนที่ .....
.....
.....

วันที่.....เดือน.....พ.ศ.....

เรื่อง .....

เรียน .....

ด้วย ข้าพเจ้า.....ที่อยู่ เลขที่.....หมู่ที่.....
บ้าน..... ตำบล..... อำเภอ.....
จังหวัด..... เบอร์โทรศัพท์ติดต่อ.....
ขอร้องเรียน/ร้องทุกข์ เรื่อง.....
เพื่อให้สานักงานพัฒนาชุมชนจังหวัดมหาสารคาม .....
.....
.....
เนื่องจาก.....
.....
.....

ทั้งนี้ ข้าพเจ้าขอให้สำนักงานพัฒนาชุมชนจังหวัดมหาสารคาม แจ้งผลการดำเนินการตามข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ของข้าพเจ้าไปยังที่อยู่ของข้าพเจ้าข้างต้น ภายใน ๕ วันทำการ นับแต่วันที่ได้รับหนังสือฉบับนี้แล้ว โดยข้าพเจ้าได้เก็บสำเนาหนังสือฉบับนี้ซึ่งได้ดำเนินการลงรับทางธุรการเรียบร้อยแล้ว

ขอแสดงความนับถือ

ลงชื่อ.....
(.....)

รับที่...../.....
วันที่.....เวลา.....น.

ลงชื่อ.....ผู้รับ
(.....)

คำสั่งสำนักงานพัฒนาชุมชนจังหวัดมหาสารคาม
ที่ ๑๗ /๒๕๖๓
เรื่อง แต่งตั้งเจ้าหน้าที่ประจำศูนย์รับเรื่องราวร้องเรียน/ร้องทุกข์
สำนักงานพัฒนาชุมชนจังหวัดมหาสารคาม

.....

ด้วยสำนักงานพัฒนาชุมชนจังหวัดมหาสารคาม ได้จัดตั้งศูนย์รับเรื่องราวร้องเรียน/ร้องทุกข์ เพื่อเป็นศูนย์รับแจ้งเบาะแสการทุจริต หรือไม่ได้รับความเป็นธรรมจากการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่สำนักงานพัฒนาชุมชนจังหวัดมหาสารคาม และเพื่อให้การดำเนินงานรับเรื่องราวร้องเรียน/ร้องทุกข์ เป็นไปด้วยความถูกต้อง บริสุทธิ์ ยุติธรรม ควบคู่กับการพัฒนา บำบัดทุกข์ บำรุงสุข ตลอดจนการดำเนินการแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนของประชาชน ได้อย่างมีประสิทธิภาพด้วยความรวดเร็วประสบผลสำเร็จอย่างเป็นรูปธรรม

เพื่อให้การบริการในการรับเรื่องราวร้องเรียน/ร้องทุกข์ของสำนักงานพัฒนาชุมชนจังหวัดมหาสารคาม เป็นไปด้วยความเรียบร้อยและเพื่อความสะดวกรวดเร็วในการให้บริการประชาชน จึงแต่งตั้งเจ้าหน้าที่ประจำศูนย์รับเรื่องราวร้องเรียน/ร้องทุกข์สำนักงานพัฒนาชุมชนจังหวัดมหาสารคาม ดังนี้

๑. นางจิรสุภา	สมบัติธนดล	ตำแหน่ง	หัวหน้าฝ่ายอานวยการ
๒. นางกนกลักษณ์	ร่วมรส	ตำแหน่ง	นักจัดการงานทั่วไปชำนาญการ

มีหน้าที่ ดังนี้

๑. จัดทำบัญชีและทะเบียนคุมรับเรื่องราวร้องเรียน/ร้องทุกข์
๒. บริการให้คำแนะนำและคำปรึกษาปัญหาความเดือดร้อนของประชาชน
๓. ให้ความช่วยเหลือในด้านการดำเนินการแก้ไขปัญหา และจัดทำรายงานพร้อมเร่งรัดการดำเนินงาน
๔. ดำเนินการประสานงานกับหน่วยงานอื่นที่เกี่ยวข้อง
๕. รายงานผลการดำเนินการ และแจ้งผลความคืบหน้าให้ผู้ร้องเรียน/ร้องทุกข์ทราบภายใน ๕ วันทำการ
๖. หน้าที่อื่นๆ ตามที่ได้รับมอบหมาย

ทั้งนี้ ตั้งแต่บัดนี้เป็นต้นไป

สั่ง ณ วันที่ ๖๙ พฤษภาคม พ.ศ. ๒๕๖๓

(นางสงวน มะเสนา)
พัฒนาการจังหวัดมหาสารคาม