

คู่มือการปฏิบัติงานรับเรื่องราวร้องทุกข์/ร้องเรียน
ด้านการบริหารทรัพยากรบุคคล



องค์การบริหารส่วนตำบลตาวั่ง
อำเภอบัวเชด จังหวัดสุรินทร์

คำนำ

คู่มือการปฏิบัติงานรับเรื่องราวร้องทุกข์ / ร้องเรียนด้านการบริหารทรัพยากรบุคคล
ของ องค์การบริหารส่วนตำบลตาวัง ฉบับนี้จัดทำขึ้นเพื่อเป็นแนวทางการดำเนินการจัดการข้อร้องทุกข์ /
ร้องเรียนขององค์การบริหารส่วนตำบลตาวัง ทั้งนี้ การจัดการข้อร้องเรียนจนได้ข้อยุติให้มีความรวดเร็วและมี
ประสิทธิภาพเพื่อตอบสนองความต้องการและความคาดหวังของผู้รับบริการ จำเป็นต้องมีขั้นตอน /
กระบวนการ และแนวทางในการปฏิบัติงานที่ชัดเจนและเป็นมาตรฐานเดียวกัน

งานกาณ์เจ้าหน้าที่ สำนักปลัด

องค์การบริหารส่วนตำบลตาวัง

สารบัญ

| เรื่อง | หน้า |
|--|------|
| หลักการและเหตุผล | ๑ |
| หลักเกณฑ์การร้องทุกข์ / ร้องเรียน | ๒ |
| ช่องทางการร้องทุกข์ / ร้องเรียน | ๔ |
| กระบวนการจัดการข้อร้องทุกข์ / ร้องเรียน | ๕ |
| ขั้นตอนการปฏิบัติงาน | ๖ |
| แผนผังกระบวนการจัดการเรื่องร้องทุกข์ / ร้องเรียน | ๗ |
| ภาคผนวก | |
| - แบบฟอร์มการร้องทุกข์ / ร้องเรียน | |

คู่มือการปฏิบัติงานรับเรื่องราวร้องทุกข์/ร้องเรียน ด้านการบริหารทรัพยากรบุคคล



๑. หลักการและเหตุผล

พระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๔๖ ได้กำหนดแนวทางปฏิบัติราชการ มุ่งให้เกิดประโยชน์สุขแก่ประชาชน โดยยึดประชาชนเป็นศูนย์กลาง เพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชนให้เกิดความผาสุกและความเป็นอยู่ที่ดีของประชาชน เกิดผลสัมฤทธิ์ต่องานบริการที่มีประสิทธิภาพและเกิดความคุ้มค่าในการให้บริการ ไม่มีขั้นตอนปฏิบัติงานเกินความจำเป็น มีการปรับปรุงภารกิจให้ทันต่อสถานการณ์ ประชาชนได้รับการอำนวยความสะดวกและได้รับการตอบสนองความต้องการ และมีการประเมินผลการให้บริการอย่างสม่ำเสมอ

๒. การจัดตั้งศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ / ร้องเรียน

เพื่อให้การบริหารระบบราชการเป็นไปด้วยความถูกต้อง บริสุทธิ์ ยุติธรรม ควบคู่กับการพัฒนาบำบัดทุกข์ บำรุงสุข ตลอดจนดำเนินการแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนของประชาชนได้อย่างมีประสิทธิภาพด้วยความรวดเร็วประสพผลสำเร็จอย่างเป็นรูปธรรม อีกทั้งเพื่อเป็นศูนย์รับแจ้งเบาะแสการทุจริตหรือไม่ได้รับความเป็นธรรมจากการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ องค์การบริหารส่วนตำบลตาวั่ง จึงได้จัดตั้งศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ / ร้องเรียนด้านการบริหารทรัพยากรบุคคลขึ้น เพื่อมิให้ผู้ร้องเรียนได้รับผลกระทบและได้รับความเดือดร้อนจากการร้องเรียน

๓. สถานที่ตั้ง

ตั้งอยู่ ณ ที่ทำการองค์การบริหารส่วนตำบลตาวั่ง หมู่ที่ ๓ บ้านกะเพาโร ตำบลตาวั่ง อำเภอบัวเขต จังหวัดสุรินทร์

๔. หน้าที่ความรับผิดชอบ

เป็นศูนย์กลางในการรับเรื่องราวร้องทุกข์ด้านการบริหารทรัพยากรบุคคล และให้บริการข้อมูลข่าวสาร ให้คำปรึกษา รับเรื่องปัญหาความต้องการ และข้อเสนอแนะด้านการบริหารทรัพยากรบุคคล ให้กับพนักงานส่วนตำบล และพนักงานจ้าง

๕. ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

หมายถึง ผู้ที่ได้รับผลกระทบทั้งทางบวกและทางลบ ทั้งทางตรงและทางอ้อมจากการดำเนินการของส่วนราชการ เช่น ประชาชนในชุมชน / หมู่บ้านเขตตำบลตาวั่ง / พนักงานส่วนตำบล / พนักงานจ้าง

๖. การจัดการข้อร้องเรียน มีความครอบคลุมถึงการจัดการในเรื่องข้อร้องเรียน ข้อเสนอแนะ / ข้อคิดเห็น / คำชมเชย / การสอบถามหรือร้องขอข้อมูล

๗. ผู้ร้องเรียน

หมายถึง ประชาชนทั่วไป / พนักงานส่วนตำบล / พนักงานจ้าง / ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มาติดต่อยังศูนย์รับเรื่องร้องเรียนองค์การบริหารส่วนตำบลตาวั่ง ผ่านช่องทางต่าง ๆ โดยมีวัตถุประสงค์ครอบคลุมการร้องเรียน / การให้ข้อเสนอแนะ / การให้ข้อคิดเห็น / การชมเชย / การร้องขอข้อมูล

๘. เจ้าหน้าที่

หมายถึง พนักงานส่วนตำบล / พนักงานจ้าง หรือบุคลากรที่เรียกชื่ออย่างอื่น ซึ่งปฏิบัติงานให้กับองค์การบริหารส่วนตำบลตาวั่ง

๙. ผู้รับบริการ

หมายถึง ส่วนราชการ หรือหน่วยงานอื่นของรัฐและประชาชนที่ติดต่อประสานงานหรือใช้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลตาวั่ง

๑๐. ข้อร้องเรียน

หมายถึง เรื่องที่ผู้รับบริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลตาวั่ง ได้ร้องเรียนเกี่ยวกับการใช้บริการของเจ้าหน้าที่ที่องค์การบริหารส่วนตำบลตาวั่งทั้งในเรื่องความบกพร่อง ความล่าช้า ความไม่โปร่งใส และไม่เหมาะสมในการปฏิบัติการ ปัญหาอันเกิดจากปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่องค์การบริหารส่วนตำบลตาวั่ง ทั้งเรื่องที่ได้รับการร้องขอจากช่องทางอื่น หรือส่วนราชการอื่นส่งมาให้ดำเนินการตามอำนาจหน้าที่ขององค์การบริหารส่วนตำบลตาวั่ง เช่น ศูนย์ดำรงธรรมกระทรวงมหาดไทย หรือ ศูนย์บริการประชาชน สำนักปลัดนายกรัฐมนตรี เป็นต้น

๑๑. คำร้องเรียน

หมายถึง คำหรือข้อความที่ผู้ร้องเรียนกรอกตามแบบฟอร์มที่ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน / ร้องทุกข์ หรือระบบการรับคำร้องเรียนเอง มีแหล่งที่สามารถตอบสนองหรือมีรายละเอียดอย่างชัดเจนหรือมีนัยสำคัญที่เชื่อถือได้

๑๒. หลักเกณฑ์การร้องทุกข์ / ร้องเรียน

เรื่องที่สามารถนำร้องทุกข์ / ร้องเรียนได้ต้องเป็นเรื่องที่ผู้ร้องได้รับความเดือดร้อนหรือเสียหายอันเนื่องมาจากเจ้าหน้าที่หน่วยงานองค์การบริหารส่วนตำบลตาวั่ง- กระทำการทุจริตต่อหน้าที่ราชการ

- กระทำความผิดต่อตำแหน่งหน้าที่ราชการ
- ละเลยต่อหน้าที่ตามที่กฎหมายกำหนดให้ต้องถือปฏิบัติ
- ปฏิบัติหน้าที่ล่าช้าเกินควร
- กระทำการนอกเหนืออำนาจหน้าที่ หรือขัดหรือไม่ถูกต้องตามกฎหมาย

๑๓. เรื่องที่ร้องทุกข์ / ร้องเรียน ต้องเป็นเรื่องจริงที่มีมูลเหตุ มิได้หวังสร้างกระแสหรือสร้างข่าวที่เสียหายต่อบุคคลอื่น

๑๔. การใช้บริการร้องทุกข์ / ร้องเรียน องค์การบริหารส่วนตำบลตาวังต้องสามารถติดต่อกลับไปยังผู้ใช้บริการได้เพื่อยืนยันว่ามีตัวตนจริง

๑๕. วิธีการยื่นคำร้องทุกข์ / ร้องเรียน ใช้ถ้อยคำสุภาพ และมี

๑. วัน เดือน ปี
๒. ชื่อและที่อยู่ของผู้ร้องทุกข์ / ร้องเรียน
๓. ข้อเท็จจริง หรือรายละเอียดของเรื่องที่จะร้องทุกข์ / ร้องเรียนอย่างชัดเจน ว่าได้รับความเดือดร้อน หรือเสียหายอย่างไร ต้องการให้แก้ไข หรือดำเนินการอย่างไร หรือชี้ช่องทางแจ้งเบาะแสเกี่ยวกับ การทุจริตของเจ้าหน้าที่
๔. ระบุ พยาน เอกสาร พยานวัตถุ และพยานบุคคล (ถ้ามี)

๑๖. คำร้องทุกข์ / ร้องเรียน

อาจส่งหนังสือถึงองค์การบริหารส่วนตำบลตาวัง ๖๘ หมู่ที่ ๓ ตำบลตาวัง อำเภอบัวเขต จังหวัดสุรินทร์ โทรศัพท์ ๐๔๔-๕๕๘๙๖๗ โทรสาร ๐๔๔-๕๕๘๙๖๗ หรือผ่านช่องทางอีเมล Email : son-gram-๒๕๒๒@mail.com / Facebook : องค์การบริหารส่วนตำบลตาวัง / เว็บไซต์ www.tawangsaio.go.th เรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียนที่อาจไม่รับพิจารณา

๑. คำร้องทุกข์ / ร้องเรียนที่มีได้ทำเป็นหนังสือหรือไม่ระบุชื่อและที่อยู่ของผู้ร้องทุกข์ / ร้องเรียนจริงจะถือว่าเป็นบัตรสนเท่ห์
๒. คำร้องทุกข์ / ร้องเรียนที่ไม่ระบุพยาน หรือหลักฐานเพียงพอ หรือเป็นเรื่องที่มีลักษณะเป็นบัตรสนเท่ห์ หรือการชี้ช่องทางแจ้งเบาะแสไม่เพียงพอที่จะดำเนินการสืบสวน สอบสวนต่อไปได้

๑๗. เงื่อนไขในการส่งเรื่องราวร้องทุกข์ / ร้องเรียน

ข้อมูลเกี่ยวกับชื่อ ที่อยู่ โทรศัพท์ อีเมลจะมีประโยชน์สำหรับการติดต่อกลับ เพื่อขอข้อมูลเพิ่มเติม หรือเพื่อแจ้งผลการตรวจสอบกรณีของเรื่องที่ร้องเรียนให้ท่านทราบ ถ้าหากท่านไม่ประสงค์จะให้

ติดต่อกลับ หรือไม่ต้องทราบการตรวจสอบข้อร้องเรียนก็ไม่จำเป็นต้องกรอกข้อมูลดังกล่าวให้ครบถ้วน แต่จะ ถือว่าเป็นการแจ้งเบาะแสให้ทราบเท่านั้น

๑๘. ช่องทางการรับข้อร้องทุกข์ / ร้องเรียน

หมายถึง ช่องทางต่าง ๆ ที่ใช้ในการรับเรื่องร้องเรียน เช่น ติดต่อด้วยตนเอง ร้องเรียนทางโทรศัพท์ / เว็บไซต์ / Facebook

๑๙. ช่องทางการร้องทุกข์ / ร้องเรียน ช่องทางการร้องทุกข์ / ร้องเรียนการบริหารทรัพยากรบุคคล องค์การบริหารส่วนตำบลตาวัน อำเภอบัวเขต จังหวัดสุรินทร์

** ช่องทางที่ ๑ ร้องเรียนด้วยตัวเองในวันและเวลาราชการ ณ ที่ทำการองค์การบริหารส่วนตำบลตาวัน อำเภอเมืองสุรินทร์ จังหวัดสุรินทร์ ๓๒๐๐๐

** ช่องทางที่ ๒ ร้องเรียนทางไปรษณีย์ โดยทำเป็นหนังสือ

** ช่องทางที่ ๓ ร้องเรียนทางจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ (E-mail)

อีเมล son-ngram-๒๕๒๒@gmail.com

** ช่องทางที่ ๔ ร้องเรียนผ่านเว็บไซต์ <http://www.tawangsa.go.th> หัวข้อรับเรื่องร้องทุกข์

** ช่องทางที่ ๕ ร้องเรียนทางโทรศัพท์สายด่วน อบต.ตาวัน ๐๔๔-๕๕๘๙๖๗ ในวันและเวลาราชการ

**ช่องทางที่ ๖ ร้องเรียนทางโทรสาร หมายเลข ๐๔๔-๕๕๘๙๖๗

