



คู่มือการปฏิบัติงาน  
การรับเรื่องราวร้องทุกข์ / ร้องเรียน

องค์การบริหารส่วนตำบลสำโรง  
อำเภอปักธงชัย จังหวัดนครราชสีมา



คู่มือการปฏิบัติงาน  
การรับเรื่องราวร้องทุกข์ / ร้องเรียน

องค์การบริหารส่วนตำบลสำโรง  
อำเภอปักธงชัย จังหวัดนครราชสีมา

## คำนำ

คู่มือการปฏิบัติงานรับเรื่องราวร้องทุกข์ / ร้องเรียนขององค์การบริหารส่วนตำบลสำโรงฉบับนี้จัดทำขึ้นเพื่อเป็นแนวทางการดำเนินการจัดการข้อร้องทุกข์ / ร้องเรียนเกี่ยวกับการปฏิบัติงานราชการและการบริการสาธารณะต่างๆ ขององค์การบริหารส่วนตำบลสำโรง ทั้งนี้ การจัดการข้อร้องทุกข์ / ร้องเรียนจนได้ข้อยุติ ให้มีความรวดเร็วและมีประสิทธิภาพ เพื่อตอบสนองความต้องการและความคาดหวังของประชาชนผู้รับบริการ จำเป็นจะต้องมีขั้นตอน / กระบวนการ และแนวทางในการปฏิบัติงานที่ชัดเจนและเป็นมาตรฐานเดียวกัน

องค์การบริหารส่วนตำบลสำโรง

## สารบัญ

### เรื่อง

### หน้า

|   |   |
|---|---|
| หลักการและเหตุผล  | ๑ |
| การจัดตั้งศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์                              | ๑ |
| สถานที่ตั้ง   | ๑ |
| หน้าที่ความรับผิดชอบ  | ๑ |
| วัตถุประสงค์  | ๑ |
| คำจำกัดความ   | ๒ |
| แผนผังกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน / ร้องทุกข์                  | ๒ |
| ขั้นตอนการปฏิบัติงาน  | ๓ |
| การรับและตรวจสอบข้อร้องเรียนจากช่องทางต่าง ๆ                      | ๔ |
| การบันทึกข้อร้องเรียน   | ๔ |
| การประสานหน่วยงานเพื่อแก้ไขข้อร้องเรียนและการแจ้งกลับผู้ร้องเรียน | ๔ |
| ติดตามการแก้ไขข้อร้องเรียน  | ๔ |
| การรายงานผลการจัดการข้อร้องเรียนของหน่วยงาน                       | ๔ |
| มาตรฐานงาน  | ๔ |
| แบบฟอร์ม  | ๔ |
| จัดทำโดย  | ๔ |
| ภาคผนวก   |   |
| แบบฟอร์มใบรับแจ้งเหตุเรื่องราวร้องเรียน / ร้องทุกข์               |   |

## คู่มือการปฏิบัติงานรับเรื่องราวร้องทุกข์ / ร้องเรียน

### ๑. หลักการและเหตุผล

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

### ๒. การจัดตั้งศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ / ร้องเรียน

เพื่อให้การบริหารระบบราชการเป็นไปด้วยความถูกต้อง บริสุทธิ์ ยุติธรรม ควบคู่กับการพัฒนาบำบัดทุกข์ บำรุงสุข ตลอดจนดำเนินการแก้ไขปัญหาคความเดือดร้อนของประชาชน ได้อย่างมีประสิทธิภาพ ด้วยความรวดเร็วประสพผลสำเร็จอย่างเป็นรูปธรรม อีกทั้งเพื่อเป็นศูนย์รับแจ้งเบาะแสการทุจริต หรือไม่ได้รับความเป็นธรรมจากการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ ซึ่งในกรณีการร้องเรียนที่เกี่ยวกับบุคคล จะมีการเก็บรักษาเรื่องราวไว้เป็นความลับและปกปิดชื่อผู้ร้องเรียน เพื่อมิให้ผู้ร้องเรียนได้รับผลกระทบและได้รับความเดือดร้อนจากการร้องเรียน

### ๓. สถานที่ตั้ง

ตั้งอยู่ ณ ที่ทำการองค์การบริหารส่วนตำบลสำโรง อำเภอปรางค์กู่ จังหวัดนครราชสีมา

### ๔. หน้าที่ความรับผิดชอบ

๔.๑ เป็นศูนย์กลางในการรับเรื่องราวร้องทุกข์ของประชาชน

๔.๒ เป็นศูนย์กลางในการร้องเรียนการปฏิบัติงานหรือการให้บริการของคณะผู้บริหาร สมาชิกสภาองค์การบริหารส่วนตำบล พนักงานส่วนตำบล ลูกจ้างประจำ พนักงานจ้าง และการปฏิบัติงานต่างๆ ที่เกิดจากองค์การบริหารส่วนตำบลสำโรง

๔.๓ เป็นศูนย์กลางในการร้องเรียนเกี่ยวกับการจัดซื้อจัดจ้างขององค์การบริหารส่วนตำบลสำโรง

๔.๔ ให้บริการข้อมูลข่าวสาร ให้คำปรึกษา รับเรื่องปัญหาความต้องการและข้อเสนอแนะของประชาชน

### ๕. วัตถุประสงค์

๑. เพื่อให้การดำเนินงานจัดการข้อร้องทุกข์ / ร้องเรียนของศูนย์รับเรื่องราวร้ององค์การบริหารส่วนตำบลสำโรง มีขั้นตอน / กระบวนการ และแนวทางในการปฏิบัติงานเป็นมาตรฐานเดียวกัน

๒. เพื่อให้มั่นใจว่าได้มีการปฏิบัติตามข้อกำหนด ระเบียบ หลักเกณฑ์เกี่ยวกับการจัดการข้อร้องทุกข์ / ร้องเรียน ที่กำหนดไว้อย่างสม่ำเสมอและมีประสิทธิภาพ

**๖. คำจำกัดความ**

“ผู้รับบริการ” หมายถึง ผู้ที่มารับบริการจากส่วนราชการและประชาชนทั่วไป

“ผู้มีส่วนได้เสีย” หมายถึง ผู้ที่ได้รับผลกระทบ ทั้งทางบวกและทางลบ ทั้งทางตรงและทางอ้อม จากการดำเนินการของส่วนราชการ เช่น ประชาชนในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลลำโรง

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

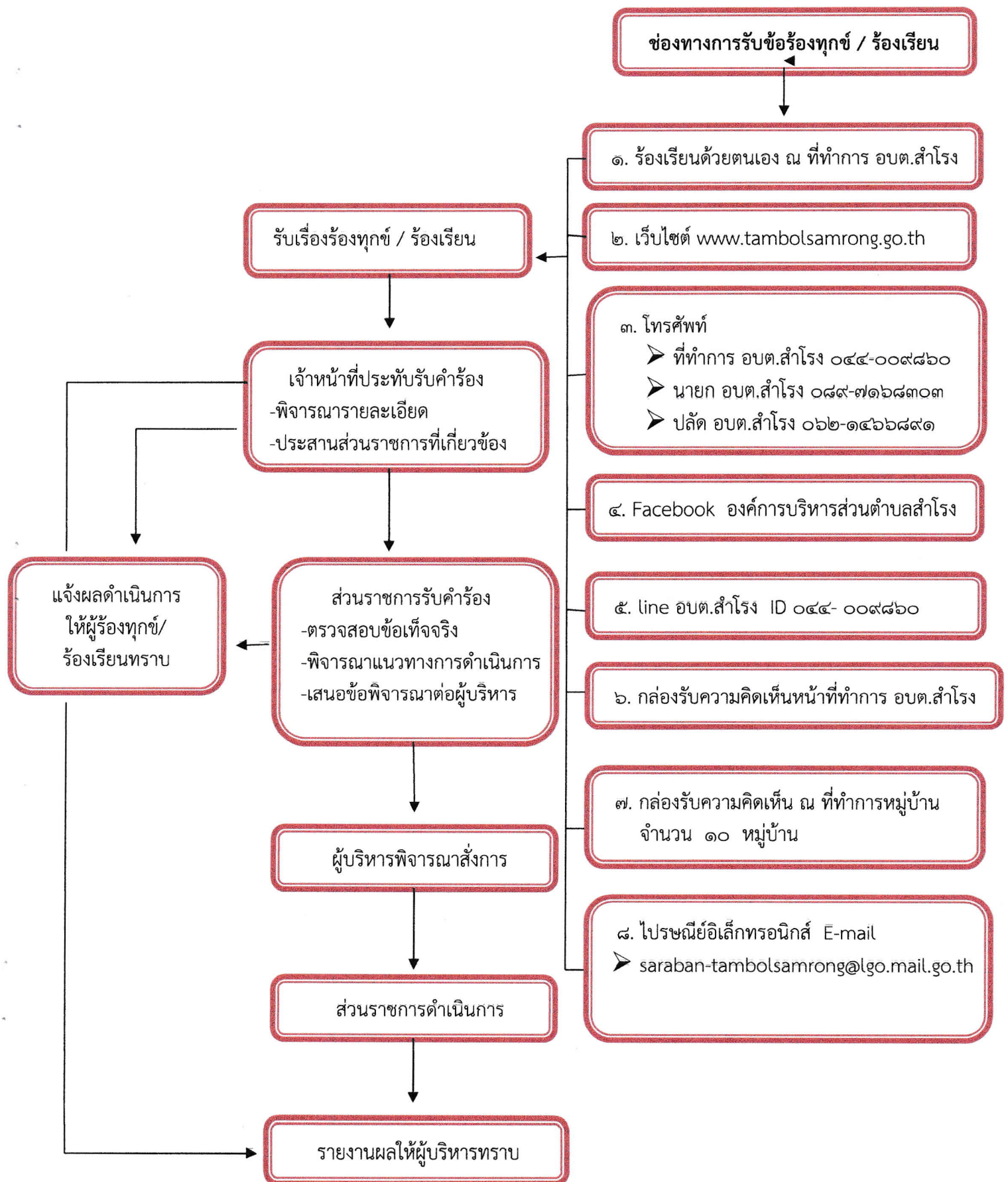
“ผู้ร้องเรียน / ผู้ร้องทุกข์” หมายถึง ประชาชนทั่วไป / ผู้มีส่วนได้เสียที่มาติดต่อราชการผ่านช่องทางต่าง ๆ โดยมีวัตถุประสงค์ครอบคลุมการร้องเรียน / ร้องทุกข์ / การให้ข้อเสนอแนะ / การให้ข้อคิดเห็น / การชมเชย / การร้องขอข้อมูล

“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. แผนผังกระบวนการจัดการร้องทุกข์ / ร้องเรียน



๙. ขั้นตอนการปฏิบัติงาน

การแต่งตั้งผู้รับผิดชอบจัดการข้อร้องเรียน / ร้องทุกข์ ของหน่วยงาน

- ๘.๑ จัดตั้งศูนย์ / จุดรับข้อร้องเรียน / ร้องทุกข์ ของประชาชน
- ๘.๒ จัดทำคำสั่งแต่งตั้งเจ้าหน้าที่ประจำศูนย์
- ๘.๓ แจกผู้รับผิดชอบตามคำสั่งเพื่อความสะดวกในการประสานงาน

๑๐. การรับและตรวจสอบข้อร้องเรียน / ร้องทุกข์ จากช่องทางต่าง ๆ

ดำเนินการรับและติดตามตรวจสอบข้อร้องเรียน / ร้องทุกข์ ที่เข้ามาถึงหน่วยงานจากช่องทางต่างๆ โดยมีข้อปฏิบัติตามที่กำหนด ดังนี้

| ช่องทาง  | ความถี่ในการตรวจสอบช่องทาง | ระยะเวลาดำเนินการแจ้งตอบรับการดำเนินการแก่ผู้ร้อง | หมายเหตุ |
|--|----------------------------|---|----------|
| ร้องเรียนด้วยตนเอง ณ ที่ทำการ อบต.                       | ทุกครั้งที่มีการร้องเรียน  | ภายใน ๕ วันทำการ                                  |          |
| ร้องเรียนทางเว็บไซต์                                     | ทุกวัน                     | ภายใน ๕ วันทำการ                                  |          |
| ร้องเรียนทางโทรศัพท์                                     | ทุกครั้งที่มีการร้องเรียน  | ภายใน ๕ วันทำการ                                  |          |
| ร้องเรียนทาง Face Book                                   | ทุกครั้งที่มีการร้องเรียน  | ภายใน ๕ วันทำการ                                  |          |
| ร้องเรียนทาง กล้องรับความคิดเห็นหน้า ที่ทำการ อบต. สำโรง | ทุกวัน                     | ภายใน ๕ วันทำการ                                  |          |
| ร้องเรียนทาง กล้องรับความคิดเห็น ณ ที่ทำการหมู่บ้าน      | ทุกเดือน / ตามโอกาส        | ภายใน ๕ วันทำการ                                  |          |

๑๑. การบันทึกข้อร้องเรียน

๑๑.๑ บันทึกข้อร้องทุกข์ / ร้องเรียน โดยมีรายละเอียด ชื่อ-สกุล ที่อยู่ หมายเลขโทรศัพท์ติดต่อ เรื่อง ร้องเรียน/ร้องทุกข์ ลงในทะเบียนคุมเรื่องรับเรื่องราวร้องทุกข์ / ร้องเรียน

๑๑.๒ ทุกช่องทางที่มีการร้องเรียน เจ้าหน้าที่ต้องบันทึกข้อร้องทุกข์ / ร้องเรียน ลงสมุดบันทึกข้อร้องทุกข์ / ร้องเรียน

๑๒. การประสานหน่วยงานเพื่อแก้ปัญหา

๑๒.๑ กรณีเป็นการขอข้อมูลข่าวสาร ประสานหน่วยงานผู้ครอบครองเอกสาร เจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้อง เพื่อให้ข้อมูลแก่ผู้ร้องขอ

๑๒.๒ ข้อร้องเรียน / ร้องทุกข์ ที่เป็นการร้องเรียนเกี่ยวกับการให้บริการของหน่วยงาน เช่น ไฟฟ้า สาธารณะ การจัดการขยะมูลฝอย ตัดต้นไม้ กลิ่นเหม็นรบกวน เป็นต้น ให้แจ้งส่วนราชการพิจารณาการดำเนินการพร้อมเสนอไปยังผู้บริหารเพื่อสั่งการหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

๑๒.๓ ข้อร้องเรียน / ร้องทุกข์ ที่ไม่อยู่ในความรับผิดชอบขององค์การบริหารส่วนตำบลสำโรง ให้ดำเนินการประสานหน่วยงานภายนอกที่เกี่ยวข้อง เพื่อให้เกิดความรวดเร็วและถูกต้อง ในการแก้ไขปัญหาต่อไป



**๑๓. การติดตามแก้ไขปัญหาข้อร้องเรียน**

ให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องรายงานผลการดำเนินการให้ทราบภายใน ๕ วันทำการ เพื่อเจ้าหน้าที่ศูนย์ฯ จะได้แจ้งให้ผู้ร้องเรียนทราบ ต่อไป

**๑๔. การรายงานผลการดำเนินการให้ผู้บริหารทราบ**

๑๔.๑ ให้รวบรวมและรายงานสรุปการจัดการข้อร้องทุกข์ / ร้องเรียน ให้ผู้บริหารทราบทุกเดือน

๑๔.๒ ให้รวบรวมรายงานสรุปข้อร้องเรียนหลังจากสิ้นปีงบประมาณ เพื่อนำมาวิเคราะห์การจัดการข้อร้องทุกข์ / ร้องเรียน ในภาพรวมของหน่วยงาน เพื่อใช้เป็นแนวทางในการแก้ไข ปรับปรุง พัฒนาการบริหารส่วนตำบลต่อไป

**๑๕. มาตรฐานงาน**

๑๕.๑ การดำเนินการแจ้งแบบตอบรับการดำเนินการแก่ผู้ร้องทุกข์ / ร้องเรียน ให้แล้วเสร็จภายในระยะเวลาที่กำหนด

๑๕.๒ การดำเนินการแก้ไขปัญหาข้อร้องเรียน / ร้องทุกข์ให้แล้วเสร็จภายใน ๑๕ วันทำการ (ยกเว้นเป็นบางกรณี)

**๑๖. แบบฟอร์ม**

แบบฟอร์มใบรับแจ้งเหตุเรื่องราวร้องทุกข์ / ร้องเรียน

