

# คู่มือการปฏิบัติงาน เรื่องร้องเรียน



องค์การบริหารส่วนตำบลร้อยพราว  
อำเภอหนองหาน จังหวัดอุดรธานี

## คำนำ

คู่มือการปฏิบัติงานรับเรื่องร้องเรียนของ องค์การบริหารส่วนตำบลสร้อยพร้าวฉบับนี้ จัดทำขึ้นเพื่อเป็นแนวทางการดำเนินการจัดการเรื่องร้องเรียนขององค์การบริหารส่วนตำบลสร้อยพร้าว ทั้งนี้โดยมีวัตถุประสงค์ในการบริการ ข้อมูลข่าวสาร รับฟังข้อเสนอแนะ และร้องเรียน พฤติกรรม พนักงานส่วนตำบล พนักงานจ้าง ผู้บริหาร และเจ้าหน้าที่ในสังกัดที่มีพฤติกรรม ประพฤติ ปฏิบัติ ผิดปกติ หรือส่อไปในทางที่ไม่เหมาะสม การจัดการเรื่องร้องเรียนเพื่อให้ได้ ข้อยุติ มีความรวดเร็ว และมีประสิทธิภาพ เพื่อตอบสนองความต้องการและความคาดหวังของผู้รับบริการ จึง จำเป็น จะต้องมีขั้นตอน / กระบวนการ และแนวทางในการปฏิบัติงานที่ชัดเจนเพื่อเป็นมาตรฐานเดียวกัน

คณะกรรมการรับเรื่องร้องเรียน

## สารบัญ

เรื่อง	หน้า
หลักการและเหตุผล	๑
การจัดตั้งคณะกรรมการเรื่องร้องเรียน	๑
สถานที่ตั้ง	๑
หน้าที่ความรับผิดชอบ	๑
วัตถุประสงค์	๑
คำจำกัดความ	๒
แผนผังกระบวนการเรื่องร้องเรียน (สายตรงนายกองค์การบริหารส่วนตำบล)	๓
แผนผังกระบวนการเรื่องร้องเรียนช่องทางงานตรวจสอบภายใน	๔
ขั้นตอนการปฏิบัติงาน	๕
การรับและตรวจสอบข้อร้องเรียนจากช่องทางต่าง ๆ	๕
การบันทึกข้อร้องเรียน	๕
การประสานหน่วยงานเพื่อแก้ไขข้อร้องเรียนและการแจ้งกลับผู้ร้องเรียน	๖
ติดตามการแก้ไขข้อร้องเรียน	๖
การรายงานผลการจัดการข้อร้องเรียนของหน่วยงาน	๖
มาตรฐานงาน	๖
จัดทำโดย	๖
<b>ภาคผนวก</b>	<b>๗</b>
แบบฟอร์มใบรับเรื่องร้องเรียน / ร้องทุกข์	๘

## คู่มือการปฏิบัติงานเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ องค์การบริหารส่วนตำบลสร้อยพร้าว

### หลักการและเหตุผล

พระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๔๖ ได้กำหนด แนวทางปฏิบัติราชการ มุ่งให้เกิดประโยชน์สุขแก่ประชาชน โดยยึดประชาชนเป็น ศูนย์กลาง เพื่อตอบสนอง ความต้องการของประชาชนให้เกิดความผาสุกและความเป็นอยู่ที่ดีของ ประชาชน เกิดผลสัมฤทธิ์ต่องานบริการที่มี ประสิทธิภาพและเกิดความคุ้มค่าในการให้บริการ ไม่มี ขั้นตอนปฏิบัติงานกินความจำเป็น มีการปรับปรุงภารกิจ ให้ทันต่อสถานการณ์ ประชาชนได้รับ การอำนวยความสะดวกและได้รับการตอบสนองความต้องการ และมีการ ประเมินผลการ ให้บริการอย่างสม่ำเสมอ

### การจัดตั้งคณะกรรมการเรื่องร้องเรียน

เพื่อให้การบริหารงานองค์การบริหารส่วนตำบลสร้อยพร้าว เป็นไปด้วยความถูกต้อง บริสุทธิ์ ยุติธรรม ควบคู่ กับการพัฒนาคุณภาพการบริการ ตลอดจนดำเนินการแก้ไขปัญหาต่างๆ ของผู้รับบริการ ได้อย่างมีประสิทธิภาพ รวดเร็ว และประสบผลสำเร็จ อีกทั้งเพื่อเป็นการป้องกันการทุจริต หรือไม่ได้รับความเป็นธรรมจากการปฏิบัติงาน ของเจ้าหน้าที่ จึงได้จัดตั้งคณะกรรมการ เรื่องร้องเรียน ขึ้น ซึ่งในกรณีการร้องเรียนที่ เกี่ยวกับบุคคล หรือส่งผลกระทบต่อภาพลักษณ์จะมี การเก็บรักษาเรื่องราวไว้เป็นความลับและปกปิดชื่อผู้ ร้องเรียน เพื่อมิให้ผู้ร้องเรียนได้รับผลกระทบ และได้รับความเดือดร้อนจากการร้องเรียน

### สถานที่ตั้ง

ตั้งอยู่ ณ ๒๒๒ หมู่ ๒ บ้านวังฮาง ตำบลสร้อยพร้าว อำเภอหนองหาน จังหวัดอุดรธานี  
โทรศัพท์ ๐๔๒-๑๘๐๘๐๖ อีเมลล์ soiphrao.222@gmail.com

### หน้าที่ความรับผิดชอบ

เป็นศูนย์กลางในการรับเรื่องร้องเรียน และให้บริการข้อมูลข่าวสาร ให้คำปรึกษา และ แก้ไขปัญหา รวมถึงรับทราบความต้องการและข้อเสนอแนะของผู้รับบริการ

### วัตถุประสงค์

๑. เพื่อให้การดำเนินงานเรื่องร้องเรียนรับเรื่องร้องเรียนองค์การบริหารส่วนตำบลสร้อยพร้าว ได้ดำเนินการ จัดทำกระบวนการอย่างเป็นระบบเพื่อแนวทางในการปฏิบัติงานเป็นมาตรฐาน เดียวกัน
๒. เพื่อให้มั่นใจว่าได้มีการปฏิบัติตามข้อกำหนด ข้อบังคับ ระเบียบ กฎหมาย และหลักเกณฑ์ เกี่ยวกับ การจัดการข้อร้องเรียน ที่กำหนดไว้อย่างสม่ำเสมอและมีประสิทธิภาพ
๓. เพื่อให้คณะกรรมการเรื่องร้องเรียนองค์การบริหารส่วนตำบลสร้อยพร้าว ใช้เป็นแนวทางใน การปฏิบัติงานใน การรับเรื่องราวร้องเรียน หรือขอความช่วยเหลือให้มีมาตรฐานและเป็นไปอย่างมี ประสิทธิภาพ

## คำจำกัดความ

“ผู้รับบริการ” หมายถึง ประชาชนทั่วไป และผู้ที่มารับบริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลสร้อยพร้าว

“ผู้มีส่วนได้เสีย” หมายถึง ผู้ที่ได้รับผลกระทบ ทั้งทางบวกและทางลบ ทั้งทางตรงและทางอ้อม จากการดำเนินการขององค์การบริหารส่วนตำบลสร้อยพร้าว

“เรื่องร้องเรียน” หมายถึง เรื่องราวหรือข้อผิดพลาดที่เกิดขึ้นเนื่องจากการปฏิบัติหน้าที่ หรือ ปฏิบัติงานที่ไม่เหมาะสม

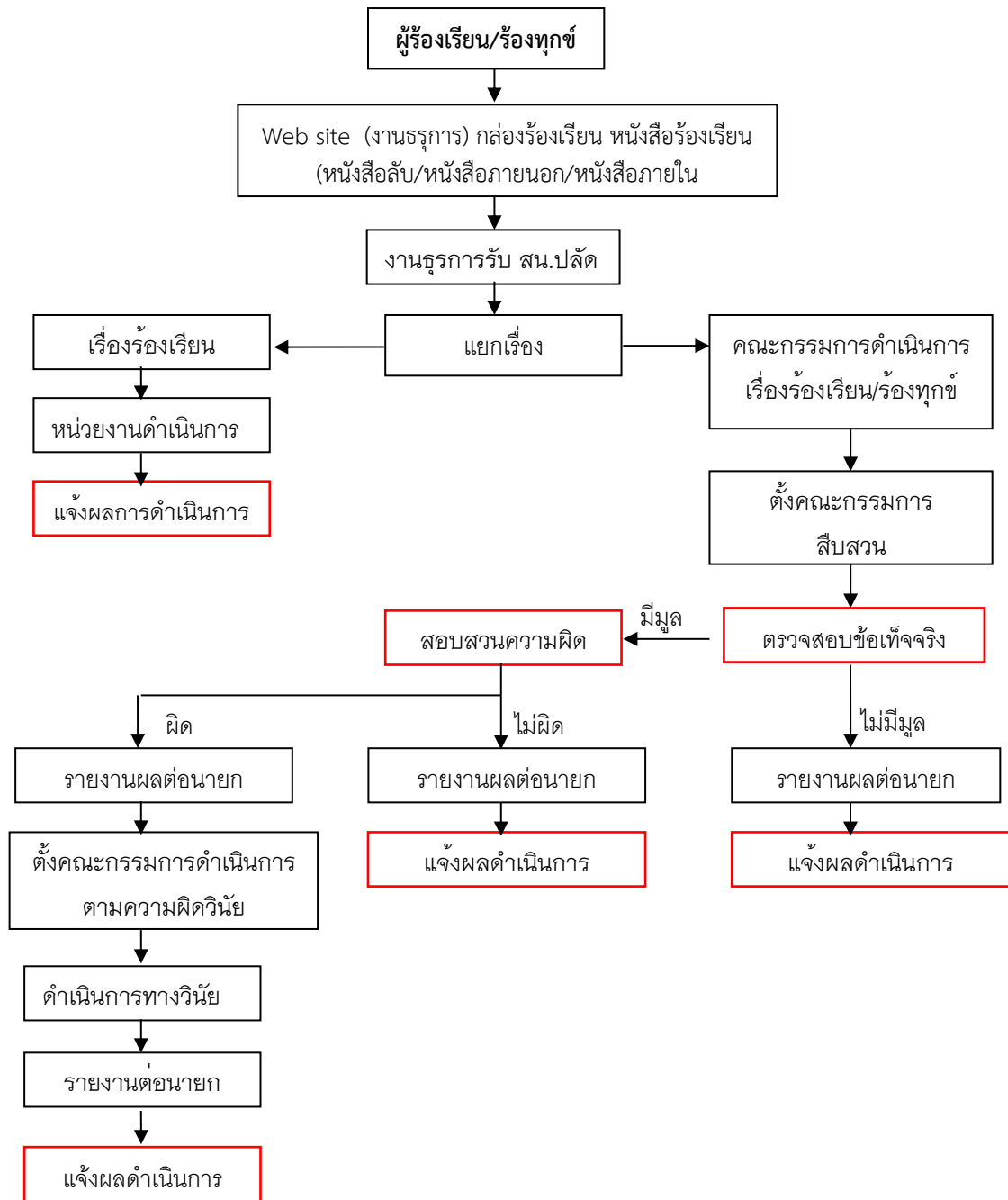
“ผู้ร้องเรียน” หมายถึง ประชาชนทั่วไป/ผู้มารับบริการผ่านช่องทางต่าง ๆ โดยมีวัตถุประสงค์ การร้องเรียน/ร้องทุกข์/การให้ข้อเสนอแนะ/การให้ข้อคิดเห็น/การชมเชย/การร้องขอข้อมูลต่างๆ

“ช่องทางการรับข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์” หมายถึง ช่องทางต่าง ๆ ที่ใช้ในการรับเรื่องร้องเรียน/ ร้องทุกข์ เช่น บัตรสนเท่ห์ใส่กล่องข้อความ/ติดต่อด้วยตนเอง/ติดต่อทางโทรศัพท์/เว็บไซต์ เป็นต้น

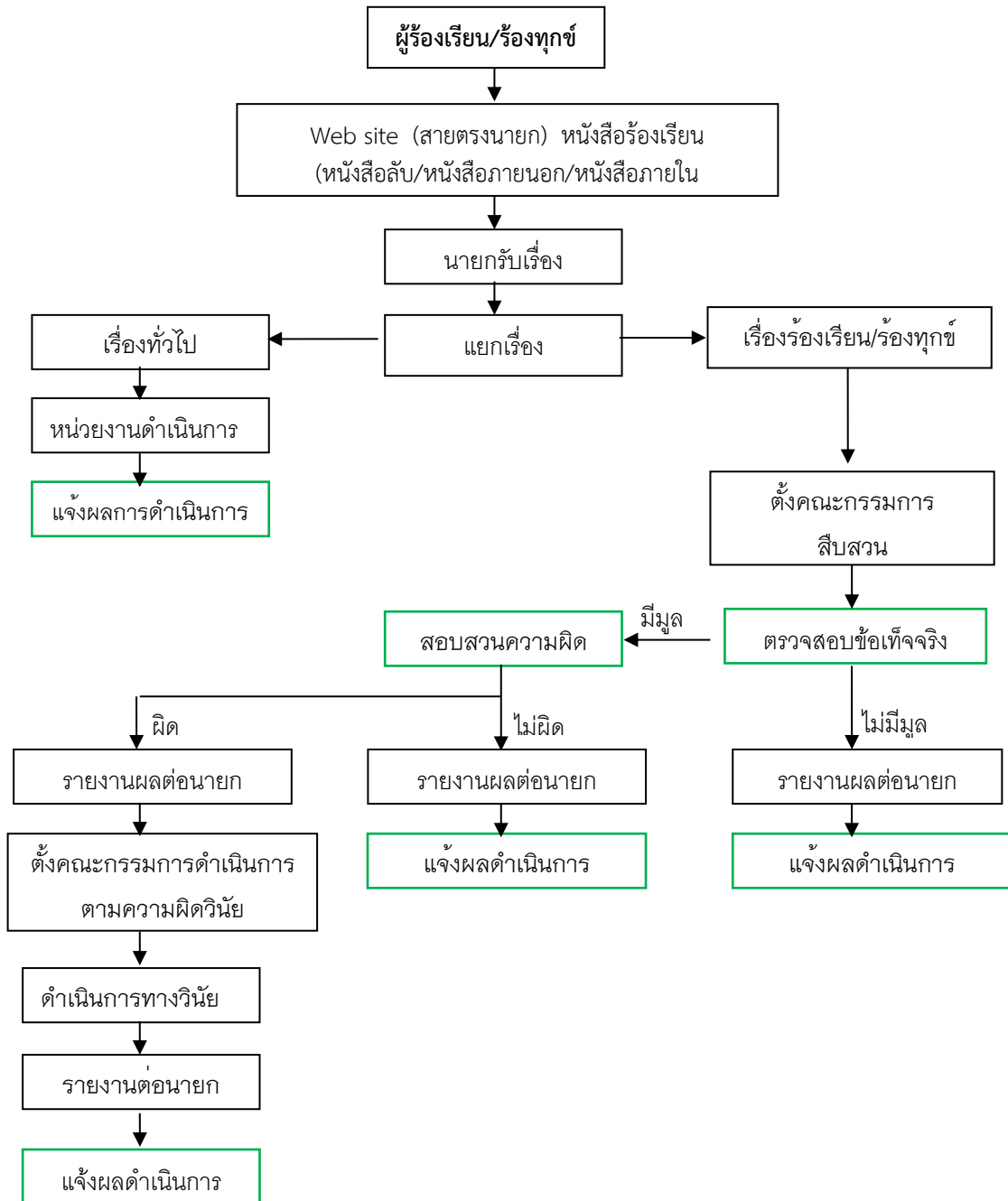
## ระยะเวลาเปิดให้บริการ

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

แผนผังกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน / ร้องทุกข์



แผนผังกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน / ร้องทุกข์



## ขั้นตอนการปฏิบัติงาน

- แต่งตั้งผู้รับผิดชอบจัดการข้อร้องเรียน / ร้องทุกข์ ขององค์การบริหารส่วนตำบลสร้อยพร้าว
- ช่องทางการรับเรื่องร้องเรียน / ร้องทุกข์ ของประชาชน และผู้รับบริการ
- จัดทำคำสั่งแต่งตั้งคณะกรรมการเรื่องร้องเรียน
- แจ้งผู้รับผิดชอบตามคำสั่งขององค์การบริหารส่วนตำบลสร้อยพร้าวเพื่อความสะดวกในการ

ประสานงาน

## การรับและตรวจสอบข้อร้องเรียน / ร้องทุกข์ จากช่องทางต่าง ๆ

ดำเนินการรับเรื่องร้องเรียน และติดตามตรวจสอบเรื่องร้องเรียน / ร้องทุกข์ ที่เข้ามายังหน่วยงานโดยสายตรงถึงอธิการ หรือจากช่องทางต่าง ๆ โดยมีข้อปฏิบัติตามที่กำหนด ดังนี้

ช่องทาง	ความถี่ในการตรวจสอบช่องทาง	ระยะเวลาดำเนินการ รับข้อร้องเรียน / ร้องทุกข์ เพื่อประสานหาทางแก้ไขปัญหา	หมายเหตุ
ร้องเรียนด้วยตนเอง ณ องค์การบริหารส่วนตำบลสร้อยพร้าว	ทุกครั้งที่มีการร้องเรียน	ภายใน ๑ วันทำการ	
ร้องเรียนผ่านเว็บไซต์ สายตรง นายกององค์การบริหารส่วนตำบลสร้อยพร้าว	ทุกวัน	ภายใน ๑ วันทำการ	
ร้องเรียนโดยการส่งเอกสารที่กล่องรับเรื่อง ร้องเรียน	ทุกวัน	ภายใน ๑ วันทำการ	
ร้องเรียนผ่านช่องทางออนไลน์ ต่างๆ เฟสบุ๊ก ไลน์ และเว็บไซต์ องค์การบริหารส่วนตำบลสร้อยพร้าว	ทุกวัน	ภายใน ๑ วันทำการ	

## การบันทึกเรื่องร้องเรียน

- กรอกแบบฟอร์มบันทึกเรื่องร้องเรียน / ร้องทุกข์ โดยมีรายละเอียด ชื่อ-สกุล ที่อยู่ หมายเลข โทรศัพท์ ติดต่อ เรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ และสถานที่เกิดเหตุรวมถึงสาเหตุ
- ทุกช่องทางที่มีการร้องเรียน เจ้าหน้าที่ต้องบันทึกข้อร้องเรียน / ร้องทุกข์ ลงสมุดบันทึกข้อร้องเรียน / ร้องทุกข์



## การประสานคณะกรรมการเรื่องร้องเรียน และหน่วยงานเพื่อแก้ปัญหาเรื่องร้องเรียน และการแจ้งผู้ร้องเรียน ทราบ

- กรณีเป็นการขอข้อมูลข่าวสาร ประสานหน่วยงานผู้ครอบครองเอกสาร เจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้อง เพื่อให้ข้อมูลแก่ผู้ร้องขอได้ทันที
- เรื่องร้องเรียน / ร้องทุกข์ ที่เป็นการร้องเรียนเรื่องทั่วไปเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการของหน่วยงาน เช่น ไฟฟ้าสาธารณะดับ การจัดการขยะมูลฝอย ตัดต้นไม้ กลิ่นเหม็นรบกวน เป็นต้น จัดทำบันทึกข้อความเสนอไปยังผู้บริหารเพื่อสั่งการหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง โดยเบื้องต้นอาจโทรศัพท์แจ้งไปยังหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง
- เรื่องร้องเรียนที่ส่งผลกระทบต่อหน่วยงาน เช่น กรณี ผู้ร้องเรียนทำหนังสือร้องเรียนความไม่โปร่งใสในการจัดซื้อจัดจ้าง ให้เจ้าหน้าที่บันทึกข้อความเพื่อเสนอผู้บริหารพิจารณาสั่งการไปยังคณะกรรมการเรื่องร้องเรียน และหน่วยงานที่เกี่ยวข้องรับผิดชอบดำเนินการตรวจสอบและแจ้งผลการดำเนินการต่อผู้ร้องเรียนทราบ
- เรื่องร้องเรียน / ร้องทุกข์ ที่ไม่อยู่ในความรับผิดชอบขององค์การบริหารส่วนตำบลสร้อยพร้าว ให้ดำเนินการ ประสานหน่วยงานภายนอกที่เกี่ยวข้อง เพื่อให้เกิดความรวดเร็วและถูกต้อง ในการแก้ไขปัญหาต่อไป

## การติดตามแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียน

ให้หน่วยงาน หรือผู้รับผิดชอบที่เกี่ยวข้องรายงานผลการดำเนินการให้คณะกรรมการเรื่องร้องเรียนทราบ ภายใน ๕ วันทำการ เพื่อดำเนินการแจ้งให้ผู้ร้องเรียน ทราบ ต่อไป

## การรายงานผลการดำเนินการให้ผู้บริหารทราบ

- รวบรวมข้อมูล และรายงานสรุปการดำเนิน การเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ให้ผู้บริหารทราบ
- สรุปรายงานเรื่องร้องเรียนหลังจากสิ้นปีงบประมาณ เพื่อดำเนินการจัดทำการวิเคราะห์การเรื่องร้องเรียน / ร้องทุกข์ ภาพรวมของหน่วยงานเพื่อใช้เป็นแนวทางในการแก้ไข ปรับปรุง พัฒนาองค์กร

## มาตรฐานงาน

การดำเนินการแก้ไขเรื่องร้องเรียน / ร้องทุกข์ ให้แล้วเสร็จภายในระยะเวลาที่กำหนดกรณีได้รับเรื่องร้องเรียน / ร้องทุกข์ ให้คณะกรรมการเรื่องร้องเรียนดำเนินการตรวจสอบ และพิจารณาส่งเรื่องให้หน่วยงาน หรือ บุคลากรที่เกี่ยวข้องดำเนินการแก้ไขปัญหา รวมถึงชี้แจงตามเรื่องร้องเรียนให้แล้วเสร็จภายใน ๑๕ วัน ทำการ

## แบบฟอร์ม

แบบฟอร์มใบรับเรื่องร้องเรียน / ร้องทุกข์

## จัดทำโดย

คณะกรรมการเรื่องร้องเรียน องค์การบริหารส่วนตำบลสร้อยพร้าว

- หมายเลขโทรศัพท์ ๐๔๒ -๑๘๐๘๐๖
- อีเมลล์ soiphrao.222@gmail.com
- เว็บไซต์ <http://soiphrao.wordpress.com>
- เฟสบุ๊ก อบต.สร้อยพร้าว หนองหาน

# ภาคผนวก

แบบคำร้องเรียน/ร้องทุกข์ทั่วไป

เขียนที่ องค์การบริหารส่วนตำบลสร้อยพร้าว

วันที่.....เดือน.....พ.ศ. ....

เรื่อง.....

เรียน .....

ข้าพเจ้า (นาย/นาง/นางสาว).....อายุ.....ปี

อยู่บ้านเลขที่.....หมู่ที่.....บ้าน.....ตำบล.....อำเภอ.....

จังหวัด .....ขอ.ยื่นคำร้องต่อนายกองคการบริหารส่วนตำบลสร้อยพร้าวดังต่อไปนี้

เนื่องจาก.....

.....

.....

.....

.....

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณา

ขอแสดงความนับถือ

(ลงชื่อ).....ผู้ยื่นคำร้อง

(.....)

หมายเลขโทรศัพท์ที่สามารถติดต่อได้.....

ความเห็นของปลัด องค์การบริหารส่วนตำบลสร้อยพร้าว

.....

.....

(ลงชื่อ).....

(.....)

ตำแหน่ง.....

ความเห็นของนายกองคการบริหารส่วนตำบลสร้อยพร้าว

.....

.....

(ลงชื่อ).....

(.....)

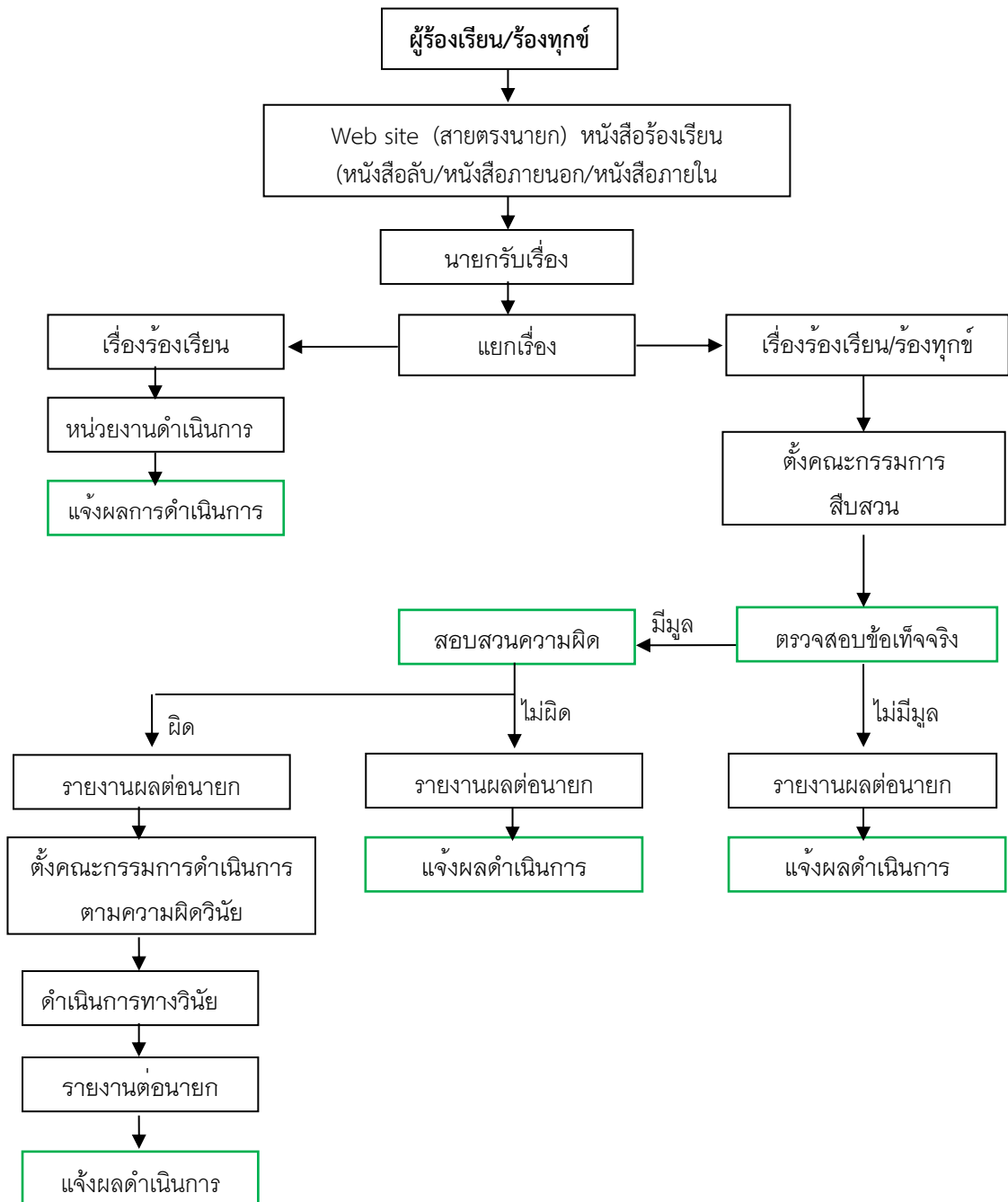
ตำแหน่ง.....



# แผนผังการปฏิบัติงานเรื่องร้องเรียน

กระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ผ่านเว็บไซต์ (สายตรงนายก)  
องค์การบริหารส่วนตำบลร้อยพัว

\*\*\*\*\*





# แผนผังการปฏิบัติงานเรื่องร้องเรียน

## กระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ผ่านเว็บไซต์ (งานธุรการ สน.ปลัด)

### องค์การบริหารส่วนตำบลร้อยพรวัว

