



# คู่มือการปฏิบัติงาน เรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์

จัดทำโดย

องค์การบริหารส่วนตำบลอุทัยสวรรค์

เลขที่ ๘๒ หมู่ ๖ ตำบลอุทัยสวรรค์

อำเภอนากลาง จังหวัดหนองบัวลำภู

โทรศัพท์ ๐ ๔๒๓๑ ๕๕๘๕

โทรสาร ๐ ๔๒๓๑ ๕๕๘๖

facebook.com/อบต.อุทัยสวรรค์ อ.นากลาง จ.หนองบัวลำภู

<http://www.uthaisawan.go.th>

## คำนำ

คู่มือการปฏิบัติงานเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ของ องค์การบริหารส่วนตำบลอุทัยสวรรค์ ฉบับนี้ จัดทำขึ้นเพื่อเป็นแนวทางการดำเนินการจัดการข้อร้องเรียนขององค์การบริหารส่วนตำบลอุทัยสวรรค์ ทั้งนี้ การจัดการข้อร้องเรียน ร้องทุกข์จนได้ข้อยุติ ให้มีความรวดเร็วและมีประสิทธิภาพ เพื่อตอบสนองความต้องการและความคาดหวังของผู้รับบริการ จำเป็นจะต้องมีขั้นตอน/กระบวนการและแนวทางในการปฏิบัติงานที่ชัดเจนและเป็นมาตรฐานเดียวกัน

## สารบัญ

เรื่อง	หน้า
หลักการและเหตุผล	๑
การจัดตั้งศูนย์รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ของค์การบริหารส่วนตำบลอุทัยสวรรค์	๑
สถานที่ตั้ง	๑
หน้าที่ความรับผิดชอบ	๑
วัตถุประสงค์	๑
คำจำกัดความ	๒
แผนผังกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน / ร้องทุกข์	๓
ขั้นตอนการปฏิบัติงาน	๔
การรับและตรวจสอบข้อร้องเรียนจากช่องทางต่าง ๆ	๔
การบันทึกข้อร้องเรียน	๔
การประสานหน่วยงานเพื่อแก้ไขข้อร้องเรียนและการแจ้งกลับผู้ร้องเรียน	๔
ติดตามการแก้ไขข้อร้องเรียน	๕
การรายงานผลการจัดการข้อร้องเรียนของหน่วยงาน	๕
มาตรฐานงาน	๕
แบบฟอร์ม	๕
จัดทำโดย	๕
ภาคผนวก	
แบบฟอร์มใบรับแจ้งเหตุเรื่องราวร้องเรียน / ร้องทุกข์	

**คู่มือการปฏิบัติงานรับเรื่องราวร้องเรียน ร้องทุกข์**  
**ศูนย์รับเรื่องราวร้องเรียน ร้องทุกข์องค์การบริหารส่วนตำบลอุทัยสวรรค์**

\*\*\*\*\*

**๑. หลักการและเหตุผล**

พระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๔๖ ได้กำหนดแนวทางปฏิบัติราชการ มุ่งให้เกิดประโยชน์สุขแก่ประชาชน โดยยึดประชาชนเป็นศูนย์กลาง เพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชนให้เกิดความผาสุกและความเป็นอยู่ที่ดีของประชาชน เกิดผลสัมฤทธิ์ ต่องานบริการที่มีประสิทธิภาพและเกิดความคุ้มค่าในการให้บริการ ไม่มีขั้นตอนปฏิบัติงานเกินความจำเป็น มีการปรับปรุงภารกิจให้ทันต่อสถานการณ์ ประชาชนได้รับการอำนวยความสะดวกและได้รับการตอบสนอง ความต้องการ และมีการประเมินผลการให้บริการอย่างสม่ำเสมอ

**๒. การจัดตั้งศูนย์รับเรื่องราวร้องเรียนร้องทุกข์องค์การบริหารส่วนตำบลอุทัยสวรรค์**

เพื่อให้การบริหารระบบราชการเป็นไปด้วยความถูกต้อง บริสุทธิ์ ยุติธรรม ควบคู่กับการ พัฒนาบำบัดทุกข์ บำรุงสุข ตลอดจนดำเนินการแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนของประชาชน ได้อย่างมี ประสิทธิภาพ ด้วยความรวดเร็วประสบผลสำเร็จอย่างเป็นรูปธรรม อีกทั้งเพื่อเป็นศูนย์รับแจ้งเบาะแสการ ทุจริต หรือไม่ได้รับความเป็นธรรมจากการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ องค์การบริหารส่วนตำบลอุทัยสวรรค์ จึง ได้จัดตั้งศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ ขึ้น ซึ่งในกรณีการร้องเรียนที่เกี่ยวกับบุคคล จะมีการเก็บรักษาเรื่องราวไว้ เป็นความลับและปกปิดชื่อผู้ร้องเรียน เพื่อมิให้ผู้ร้องเรียนได้รับผลกระทบและได้รับความเดือดร้อนจากการ ร้องเรียน

**๓. สถานที่ตั้ง**

ตั้งอยู่ ณ ที่ทำการองค์การบริหารส่วนตำบลอุทัยสวรรค์ ตำบลอุทัยสวรรค์ อำเภอนากลาง จังหวัดหนองบัวลำภู

**๔. หน้าที่ความรับผิดชอบ**

เป็นศูนย์กลางในการรับเรื่องราวร้องทุกข์ และให้บริการข้อมูลข่าวสาร ให้คำปรึกษา รับเรื่อง ปัญหาความต้องการและข้อเสนอแนะของประชาชน

**๕. วัตถุประสงค์**

๑. เพื่อให้การดำเนินงานจัดการข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ ของศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ของ องค์การบริหารส่วนตำบลอุทัยสวรรค์ มีขั้นตอน/กระบวนการและแนวทางในการปฏิบัติงานเป็นมาตรฐาน เดียวกัน

๒. เพื่อให้มั่นใจว่าได้มีการปฏิบัติตามข้อกำหนด ระเบียบ หลักเกณฑ์เกี่ยวกับการจัดการข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ ที่กำหนดไว้อย่างสม่ำเสมอและมีประสิทธิภาพ

## ๖. คำจำกัดความ

“ผู้รับบริการ” หมายถึง ผู้ที่มารับบริการจากส่วนราชการและประชาชนทั่วไป

“ผู้มีส่วนได้เสีย” หมายถึง ผู้ที่ได้รับผลกระทบ ทั้งทางบวกและทางลบ ทั้งทางตรงและทางอ้อม จากการดำเนินการของส่วนราชการ เช่น ประชาชนในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลอุทัยสวรรค์

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

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

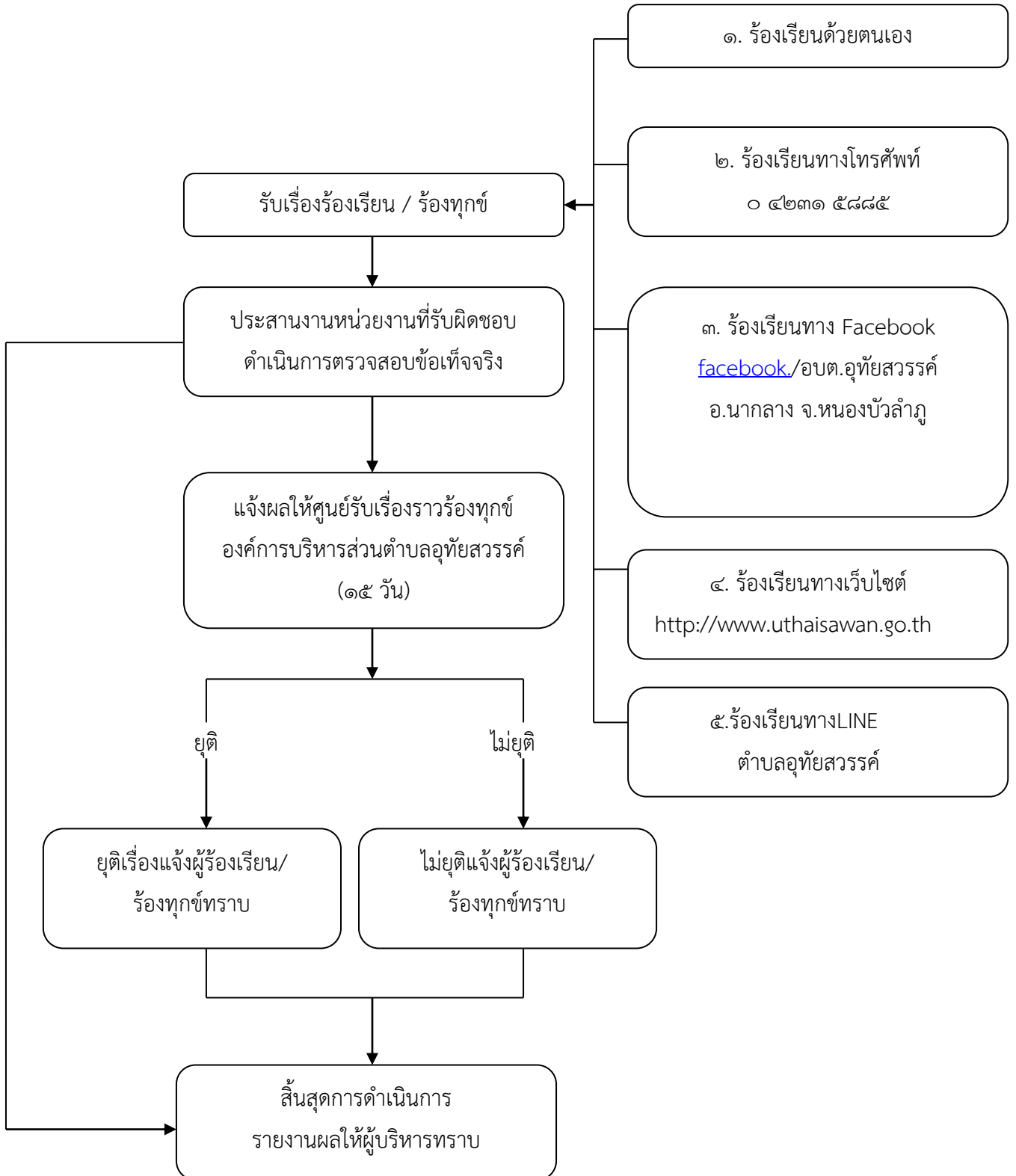
“ช่องทางการรับข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์” หมายถึง ช่องทางต่างๆ ที่ใช้ในการรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ เช่น ติดต่อด้วยตนเอง/ติดต่อทางโทรศัพท์/Face Book/เว็บไซต์/line

## ๗. ระยะเวลาเปิดให้บริการ

เปิดให้บริการวันจันทร์ ถึง วันศุกร์ (ยกเว้นวันหยุดที่ทางราชการกำหนด) ตั้งแต่เวลา

๐๘.๓๐ - ๑๖.๓๐ น.

## ๘. แผนผังกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์



### ๙. ขั้นตอนการปฏิบัติงาน

การแต่งตั้งผู้รับผิดชอบจัดการข้อร้องเรียน / ร้องทุกข์ ของหน่วยงาน

๘.๑ จัดตั้งศูนย์ / จุดรับข้อร้องเรียน / ร้องทุกข์ ของประชาชน

๘.๒ จัดทำคำสั่งแต่งตั้งเจ้าหน้าที่ประจำศูนย์

๘.๓ แจ้งผู้รับผิดชอบตามคำสั่งองค์การบริหารส่วนตำบลอุทัยสวรรค์ เพื่อความ

สะดวกในการประสานงาน

### ๑๐. การรับและตรวจสอบข้อร้องเรียน / ร้องทุกข์ จากช่องทางต่าง ๆ

ดำเนินการรับและติดตามตรวจสอบข้อร้องเรียน / ร้องทุกข์ ที่เข้ามายังหน่วยงานจากช่องทางต่าง ๆ โดยมีข้อปฏิบัติตามที่กำหนด ดังนี้

ช่องทาง	ความถี่ในการตรวจสอบช่องทาง	ระยะเวลาดำเนินการรับข้อร้องเรียน / ร้องทุกข์ เพื่อประสานหาทางแก้ไขปัญหา	หมายเหตุ
ร้องเรียนด้วยตนเอง ณ ศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ อบต.อุทัยสวรรค์	ทุกครั้งที่มีการร้องเรียน	ภายใน ๑ วันทำการ	
ร้องเรียนทางโทรศัพท์ ๐ ๔๒๓๑ ๕๘๘๕	ทุกวัน	ภายใน ๑ วันทำการ	
ร้องเรียนทาง Face Book	ทุกวัน	ภายใน ๑ วันทำการ	
ร้องเรียนทาง website	ทุกวัน	ภายใน ๑ วันทำการ	
ร้องเรียนทาง LINE	ทุกวัน	ภายใน ๑ วันทำการ	

### ๑๑. การบันทึกข้อร้องเรียน

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

๑๑.๒ ทุกช่องทางที่มีการร้องเรียน เจ้าหน้าที่ต้องบันทึกข้อร้องเรียน/ ร้องทุกข์ ลงสมุดบันทึกข้อร้องเรียน / ร้องทุกข์

## **๑๒. การประสานหน่วยงานเพื่อแก้ไขปัญหาข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ และการแจ้งผู้ร้องเรียน/ร้องทุกข์ทราบ**

๑๒.๑ กรณีเป็นการขอข้อมูลข่าวสาร ประสานหน่วยงานผู้ครอบครองเอกสาร เจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้อง เพื่อให้ข้อมูลแก่ผู้ร้องขอได้ทันที

๑๒.๒ ข้อร้องเรียน / ร้องทุกข์ ที่เป็นการร้องเรียนเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการของหน่วยงาน เช่น ไฟฟ้าสาธารณะดับ การจัดการขยะมูลฝอย ตัดต้นไม้ กลิ่นเหม็นรบกวน เป็นต้น จัดทำบันทึกข้อความเสนอไปยังผู้บริหารเพื่อสั่งการหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง โดยเบื้องต้นอาจโทรศัพท์แจ้งไปยังหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

๑๒.๓ ข้อร้องเรียน / ร้องทุกข์ ที่ไม่อยู่ในความรับผิดชอบขององค์การบริหารส่วนตำบล อุทัยสวรรค์ ให้ดำเนินการประสานหน่วยงานภายนอกที่เกี่ยวข้อง เพื่อให้เกิดความรวดเร็วและถูกต้อง ในการแก้ไขปัญหาต่อไป

๑๒.๔ ข้อร้องเรียนที่ส่งผลกระทบต่อหน่วยงาน เช่น กรณี ผู้ร้องเรียนทำหนังสือร้องเรียนความไม่โปร่งใสในการจัดซื้อจัดจ้าง ให้เจ้าหน้าที่จัดทำบันทึกข้อความเพื่อเสนอผู้บริหารพิจารณาสั่งการไปยังหน่วยงานที่รับผิดชอบ เพื่อดำเนินการตรวจสอบและแจ้งผู้ร้องเรียนทราบ ต่อไป

### **๑๓. การติดตามแก้ไขปัญหาข้อร้องเรียน**

ให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องรายงานผลการดำเนินการให้ทราบภายใน ๕ วันทำการ เพื่อเจ้าหน้าที่ศูนย์ฯ จะได้แจ้งให้ผู้ร้องเรียนทราบ ต่อไป

### **๑๔. การรายงานผลการดำเนินการให้ผู้บริหารทราบ**

๑๔.๑ ให้รวบรวมและรายงานสรุปการจัดการข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ ให้ผู้บริหารทราบทุกเดือน

๑๔.๒ ให้รวบรวมรายงานสรุปข้อร้องเรียนหลังจากสิ้นปีงบประมาณ เพื่อนำมาวิเคราะห์การจัดการข้อร้องเรียน / ร้องทุกข์ ในภาพรวมของหน่วยงาน เพื่อใช้เป็นแนวทางในการแก้ไข ปรับปรุง พัฒนาองค์กร ต่อไป

### **๑๕. มาตรฐานงาน**

๑๕.๑ การดำเนินการแก้ไขข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ ให้แล้วเสร็จภายในระยะเวลาที่กำหนด

๑๕.๒ กรณีได้รับเรื่องร้องเรียน / ร้องทุกข์ ให้ศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์องค์การบริหารส่วนตำบลอุทัยสวรรค์ ดำเนินการตรวจสอบและพิจารณาส่งเรื่องให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ดำเนินการแก้ไขปัญหาข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ให้แล้วเสร็จภายใน ๑๕ วันทำการ



**๑๖. แบบฟอร์ม**

แบบฟอร์มใบรับแจ้งเหตุเรื่องราวร้องเรียน / ร้องทุกข์

**๑๗. จัดทำโดย**

ศูนย์รับเรื่องราวร้องเรียน/ร้องทุกข์องค์การบริหารส่วนตำบลอุทัยสวรรค์

- หมายเลขโทรศัพท์ ๐ ๔๒๓๑ ๕๘๘๕

- หมายเลขโทรสาร ๐ ๔๒๓๑ ๕๘๘๖

-face book/อบต.อุทัยสวรรค์ อ.นากลาง จ.หนองบัวลำภู

-www.uthaisawan.go.th

-LINE กลุ่มตำบลอุทัยสวรรค์

ภาคผนวก

แบบยื่นเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์  
องค์การบริหารส่วนตำบลอุทัยสวรรค์

ข้าพเจ้า(นาย/นาง/นางสาว.....บ้านเลขที่ ..... หมู่ที่.....  
บ้าน.....ตำบลอุทัยสวรรค์ อำเภอนากลาง จังหวัดหนองบัวลำภู ได้รับความเดือดร้อน เรื่อง

.....  
.....  
.....  
..... มี

ความประสงค์ให้ทางองค์การบริหารส่วนตำบลอุทัยสวรรค์ ดำเนินการเนนการช่วยเหลือ/แก้ไข ดังนี้

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

หากมีข้อสงสัยเพิ่มเติม สามารถติดต่อได้ที่

..... โทร.....

ขอแสดงความนับถือ

ลงชื่อ.....ผู้ยื่นเรื่องร้องทุกข์ ลงชื่อ.....  
(.....) (.....)

ผู้แจ้ง/โทรศัพท์..... (ผู้ใหญ่บ้านหมู่.....)

ความเห็นของหัวหน้าสำนักปลัด

ความเห็นของรองปลัด อบต

.....  
.....

.....  
.....

ลงชื่อ  
(นายดอกดิน พรจำศีล)

ลงชื่อ  
(นางสาวชวนพิศ แก้วทอง)

หัวหน้าสำนักปลัด

รองปลัดองค์การบริหารส่วนตำบล

ความเห็นของปลัดองค์การบริหารส่วนตำบล

ความเห็นของนายกองค์การบริหารส่วนตำบล

.....  
.....

.....  
.....

ลงชื่อ  
(นายนพรัตน์ ลังกาพินธ์)  
ปลัดองค์การบริหารส่วนตำบล

ลงชื่อ  
(นายदनัยโชค บุญโสม)  
นายกองค์การบริหารส่วนตำบลอุทัยสวรรค์

## ตัวอย่าง

### แบบยื่นเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ องค์การบริหารส่วนตำบลอุทัยสวรรค์

ข้าพเจ้า(นาย/นาง/นางสาว..... **หนูจันทร์.....ดาวอังคาร.....**บ้านเลขที่ .....**๕๕๕.....** หมู่ที่..**๔.....**  
บ้าน....**โนนสวรรค์.....**ตำบลอุทัยสวรรค์ อำเภอนากลาง จังหวัดหนองบัวลำภู ได้รับความ  
เดือดร้อน เรื่อง.....**การคมนาคมไม่สะดวก เนื่องจากช่วงนี้เป็นช่วงฤดูฝน พอฝนตกหนัก ถนนภายในหมู่บ้านเป็น  
หลุมเป็นบ่อ เกิดน้ำขัง ทำให้การสัญจรไปมาไม่สะดวกและเกรงว่าอาจเกิด อุบัติเหตุขึ้นได้.....**  
มีความประสงค์ให้ทางองค์การบริหารส่วนตำบลอุทัยสวรรค์ ดำเนินการเนนการช่วยเหลือ/แก้ไข ดังนี้.....  
**ให้จัดส่งเจ้าหน้าที่เข้าสำรวจสภาพถนนภายในหมู่บ้าน และดำเนินการแก้ไขปรับปรุงถนนในหมู่บ้านให้ดีขึ้น**  
.....

หากมีข้อสงสัยเพิ่มเติม สามารถติดต่อได้ที่ .....**๕๕๕.....** หมู่ที่..**๔.....** บ้าน....**โนนสวรรค์.....**  
ตำบลอุทัยสวรรค์ อำเภอนากลาง จังหวัดหนองบัวลำภู โทร (ใส่เบอร์โทรศัพท์ผู้ยื่นเรื่องร้องเรียน)

ขอแสดงความนับถือ

ลงชื่อ.....ผู้ยื่นเรื่องร้องทุกข์ ลงชื่อ.....  
(.....) (.....)

ผู้แจ้ง/โทรศัพท์..... (ผู้ใหญ่บ้านหมู่.....)

ความเห็นของหัวหน้าสำนักงานปลัด .....  
.....  
ความเห็นของรองปลัด อบต .....  
.....

ลงชื่อ .....  
(นายดอกดิน พรจำศีล)  
หัวหน้าสำนักงานปลัด .....  
(นางสาวชวนพิศ แก้วทอง)  
รองปลัดองค์การบริหารส่วนตำบล

ความเห็นของปลัดองค์การบริหารส่วนตำบล .....  
.....  
ความเห็นของนายกองค์การบริหารส่วนตำบล .....  
.....

ลงชื่อ .....  
(นายนพรัตน์ ลังกาพินธ์)  
ปลัดองค์การบริหารส่วนตำบล .....  
ลงชื่อ .....  
(นายदनัยโชค บุญโสม)  
นายกองค์การบริหารส่วนตำบลอุทัยสวรรค์