

คู่มือการปฏิบัติงาน  
เกี่ยวกับเรื่องราวร้องเรียน/ร้องทุกข์



ศูนย์รับเรื่องราวร้องเรียน/ร้องทุกข์  
องค์การบริหารส่วนตำบลหนองกระเวียง

## คำนำ

คู่มือการปฏิบัติงานรับเรื่องราวร้องเรียน/ร้องทุกข์ ของศูนย์รับเรื่องราวร้องเรียน/ร้องทุกข์ องค์การบริหารส่วนตำบลหนองระเวียงฉบับนี้ จัดทำขึ้นเพื่อเป็นแนวทางการดำเนินการจัดการข้อร้องเรียนของศูนย์รับเรื่องราวร้องเรียน/ร้องทุกข์ ทั้งนี้ เพื่อให้การจัดการข้อร้องเรียนจนได้ข้อยุติ ให้ มีความรวดเร็วและมีประสิทธิภาพ เพื่อตอบสนองความต้องการและความคาดหวังของ ผู้รับบริการจำเป็นต้องมีขั้นตอน/กระบวนการ และแนวทางในการปฏิบัติงานที่ชัดเจนและเป็น มาตรฐานเดียวกัน

ศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์องค์การบริหารส่วนตำบลหนองระเวียง

## สารบัญ

เรื่อง	หน้า
หลักการและเหตุผล	๑
การจัดตั้งศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์	๑
สถานที่ตั้ง	๑
หน้าที่ความรับผิดชอบ	๑
วัตถุประสงค์	๑
คำจำกัดความ	๒
แผนผังกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์	๓
ขั้นตอนการปฏิบัติงาน	๔
การรับและตรวจสอบข้อร้องเรียนจากช่องทางต่างๆ	๔
การบันทึกข้อร้องเรียน	๕
การประสานหน่วยงานเพื่อแก้ไขข้อร้องเรียนและการแจ้งกลับผู้ร้องเรียน	๕
ติดตามการแก้ไขข้อร้องเรียน	๕
การรายงานผลการจัดการข้อร้องเรียนของหน่วยงานให้ผู้บริหารทราบ	๕
มาตรฐานงาน	๖
ภาคผนวก	
-ใบรับแจ้งเรื่องราวร้องทุกข์	
-ใบรับแจ้งเรื่องราวร้องทุกข์ (ทางโทรศัพท์)	

## หลักการและเหตุผล

พระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๔๖ ได้กำหนดแนวทางปฏิบัติราชการ มุ่งให้ เกิดประโยชน์ สุขแก่ประชาชน โดยยึดประชาชนเป็นศูนย์กลาง เพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชน ให้เกิด ความผาสุกและความเป็นอยู่ที่ดีของประชาชน เกิดผลสัมฤทธิ์ต่องานบริการมีประสิทธิ ภาพและเกิดความคุ้มค่าในการให้ บริการ ไม่ มีขั้นตอนปฏิบัติงานเกินความจำเป็น มีการปรับปรุงภารกิจให้ทันต่อสถานการณ์ ประชาชนได้รับการอำนวยความสะดวกและได้ รับการตอบสนองความต้องการ และมี การประเมินผลการให้บริการสม่ำเสมอ

## การจัดตั้งศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองระเวียง

ตามประกาศ คณะรักษาความสงบแห่งชาติ ฉบับที่ ๙๖/๒๕๕๗ เมื่อวันที่ ๑๗ กรกฎาคม ๒๕๕๗ เรื่อง การจัดตั้งศูนย์ดำรงธรรมเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการบริการงานระดับจังหวัด และให้ องค์การปกครองส่วนท้องถิ่นทุกองค์กร จัดตั้งศูนย์ดำรงธรรมท้องถิ่น โดยให้ศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ องค์การบริหารส่วนตำบลหนองระเวียง จัดตั้งเพื่อเป็นศูนย์ในการรับเรื่องราวร้องทุกข์และให้บริการข้อมูลข่าวสาร ให้คำปรึกษารับเรื่องปัญหาความต้องการ และข้อเสนอแนะของประชาชน

## สถานที่ตั้งศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์

ตั้งอยู่ ณ ที่ทำการองค์การบริหารส่วนตำบลหนองระเวียง หมู่ที่ ๓ ตำบลหนองระเวียง อำเภอเมืองนครราชสีมา จังหวัดนครราชสีมา

## หน้าที่ความรับผิดชอบ

เป็นศูนย์กลางในการรับเรื่องราวร้องทุกข์ และให้ บริการข้อมูลข่าวสารให้คำปรึกษารับเรื่องปัญหาความต้องการ และข้อเสนอแนะของประชาชน

## วัตถุประสงค์

๑. เพื่อให้การดำเนินงานจัดการข้อร้องเรียนของศูนย์ รับเรื่องราวร้องทุกข์ขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองระเวียง มีขั้นตอน/กระบวนการ และแนวทางในการปฏิบัติงานเป็นมาตรฐานเดียวกัน

๒. เพื่อให้มั่นใจว่าได้มีการปฏิบัติ ตามข้อกำหนด ระเบียบหลักเกณฑ์ เกี่ยวกับการจัดการข้อร้องเรียนที่กำหนดไว้อย่างสม่ำเสมอ และมีประสิทธิภาพ

## คำจำกัดความ

**ผู้รับบริการ** หมายความว่า ผู้ที่มาใช้บริการจากส่วนราชการและประชาชนทั่วไป  
**ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย** หมายความว่า ผู้ที่ได้รับผลกระทบ ทั้งทางบวกและทางลบ ทั้งทางตรงและทางอ้อมจากการดำเนินการของส่วนราชการ เช่น ประชาชนในชุมชนเขตองค์การบริหารส่วนตำบลหนองระเวียง

**การจัดการข้อร้องเรียน** หมายความว่า มีความหมายครอบคลุมถึงการจัดการในเรื่อง ข้อร้องเรียน ข้อเสนอแนะ/ข้อคิดเห็น/คำชมเชย/การสอบถามหรือร้องขอข้อมูล

**ผู้ร้องเรียน** หมายความว่า ประชาชนทั่วไป / ผู้มีส่วนได้เสียที่มาติดต่ออย่างศูนย์ดำรงธรรม องค์การบริหารส่วนตำบลหนองระเวียง ผ่านช่องทางต่างๆ โดยมีวัตถุประสงค์ครอบคลุมถึงการถึงร้องเรียน/การให้ข้อเสนอแนะ/การให้ข้อคิดเห็น/การชมเชย/การร้องขอข้อมูล

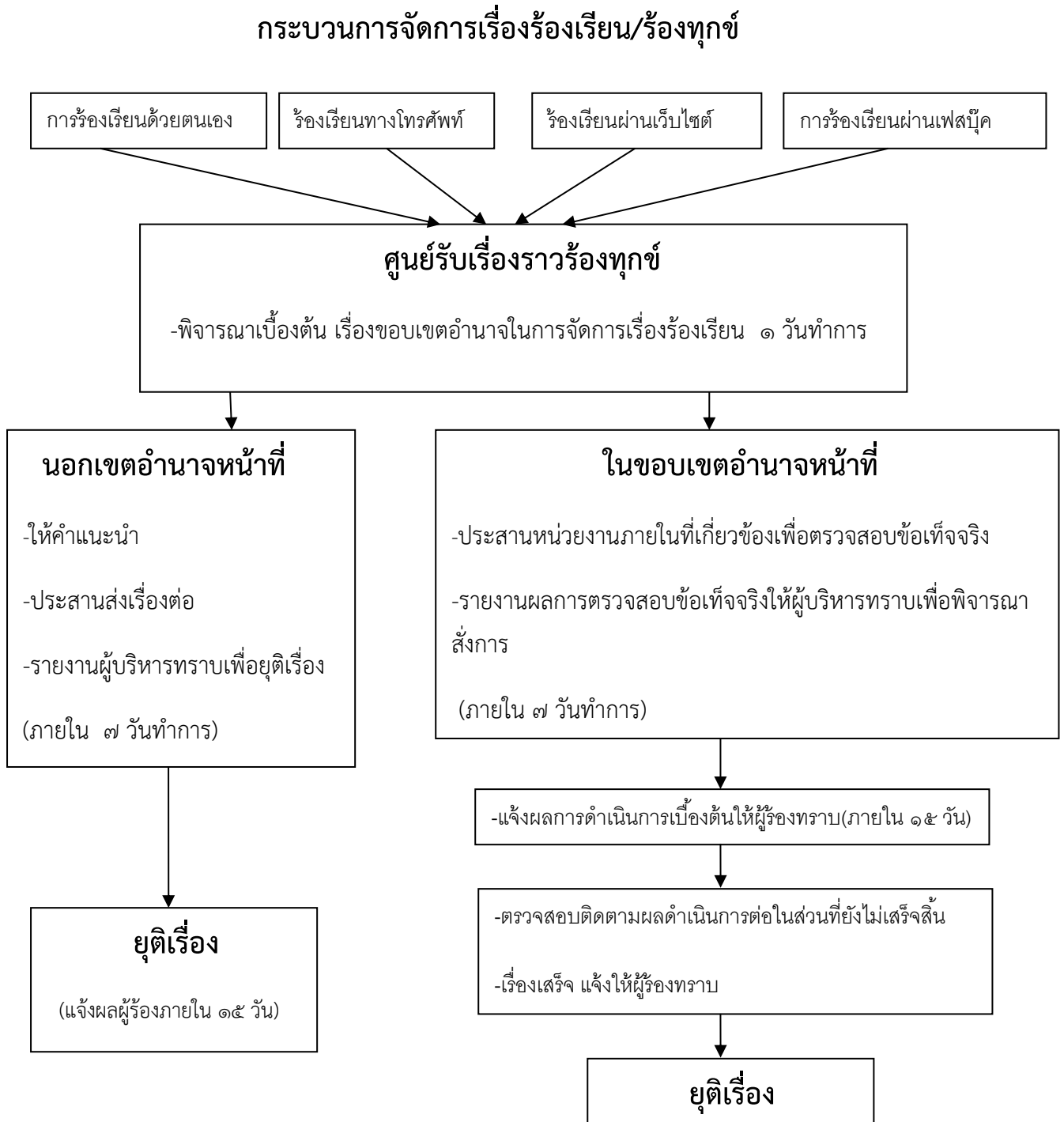
**ช่องทางการรับข้อ** หมายความว่า ช่องทางต่างๆ ที่ใช้ ในการรับเรื่องร้องเรียน เช่น ติดต่อด้วยตนเองร้องเรียน ทางโทรศัพท์ / เว็บไซต์ / Face Book/E-mail

**เจ้าหน้าที่** หมายความว่า เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบจัดการข้อร้องเรียนของหน่วยงาน

**ข้อร้องเรียน** หมายความว่า ข้อหรือเรื่องราวประเภทต่างๆ เช่น

- ข้อคิดเห็น ข้อเสนอแนะ คำชมเชย สอบถามหรือร้องขอข้อมูล
- การร้องเรียนเกี่ยวกับคุณภาพและการให้บริการของหน่วยงาน
- การร้องเรียนเกี่ยวกับความไม่ โปร่งใสของการจัดซื้อจัดจ้าง เป็นต้น

## แผนผังกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์



## ขั้นตอนการปฏิบัติงาน

การแต่งตั้งผู้รับผิดชอบจัดการข้อร้องเรียนของหน่วยงาน

๘.๑ จัดตั้งศูนย์ / จุดรับข้อร้องเรียนของหน่วยงาน

๘.๒ จัดทำคำสั่งแต่งตั้งคณะกรรมการดำเนินการ

๘.๓ แจ้งให้ผู้รับผิดชอบตามคำสั่งองค์การบริหารส่วนตำบลหนองระเวียง เพื่อปฏิบัติตามขั้นตอนในคู่มือกระบวนการจัดการเรื่องราวร้องทุกข์

## การรับและตรวจสอบข้อร้องเรียนจากช่องทางต่างๆ

ดำเนินการรับและติดตามตรวจสอบข้อร้องเรียนที่เข้ามาถึงหน่วยงานจากช่องทางต่างๆ โดยมี ข้อปฏิบัติ ตามที่กำหนด ดังนี้

ช่องทาง	ความถี่ในการตรวจสอบ	ระยะเวลาตรวจสอบ เพื่อเสนอผู้บริหาร	หมายเหตุ
ศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ (ร้องด้วยตนเอง)	ทุกครั้งที่ได้รับเรื่อง	ภายใน ๑ วันทำการ	
โทรศัพท์/โทรสาร ๐๔๔๙๖๐๒๓๑-๒	ทุกวันทำการ	ภายใน ๑ วันทำการ	
เว็บไซต์หน่วยงาน www.nongravaing.go.th	ทุกวันทำการ	ภายใน ๑ วันทำการ	
Face Book: facebook.com/nongravaing	ทุกวันทำการ	ภายใน ๑ วันทำการ	
ผู้รับความคิดเห็น	ทุกวันทำการ	ภายใน ๑ วันทำการ	

## การบันทึกข้อร้องเรียน

- กรอกแบบฟอร์มบันทึกข้อร้องเรียน โดยมี รายละเอียด คือ ชื่อ – สกุล ผู้ร้องเรียน ที่อยู่ หมายเลขติดต่อกลับ เรื่องร้องเรียน และสถานที่เกิดเหตุ
- ทุกช่องทางที่มีการร้องเรียน เจ้าหน้าที่ต้องบันทึกข้อร้องเรียนลงบนสมุดบันทึกข้อร้องเรียน

## การประสานหน่วยงานเพื่อแก้ไขข้อร้องเรียนและการแจ้งกลับผู้ร้องเรียน

- กรณี เป็นการขอข้อมูลข่าวสาร ประสานหน่วยงานผู้ครอบครองเอกสารเจ้าหน้าที่ ที่เกี่ยวข้อง เพื่อให้ข้อมูลแก่ผู้ร้องขอ
- ข้อร้องเรียน ที่เป็นการร้องเรียนเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการของหน่วยงาน เช่น ไฟฟ้า สาธารณะดับ การจัดการขยะมูลฝอย ตัดต้นไม้ กลิ่นเหม็นรบกวน เป็นต้น จัดทำบันทึกข้อความเสนอไปยังผู้บริหารเพื่อสั่งการหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง เบื้องต้นอาจแจ้งไปยังหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง
- ข้อร้องเรียน ที่ไม่อยู่ในเขตอำนาจความรับผิดชอบขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองระเวียง ให้ดำเนินการประสาน แจ้งหน่วยงานภายนอกที่เกี่ยวข้อง เพื่อให้เกิดความรวดเร็วและถูกต้องชัดเจนในการแก้ไขปัญหาต่อไป
- ข้อร้องเรียนที่ส่งผลกระทบต่อหน่วยงาน เช่น กรณีผู้ร้องเรียนทำหนังสือร้องเรียนความไม่โปร่งใสในการจัดซื้อจัดจ้าง ให้เจ้าหน้าที่จัดทำบันทึกข้อความเสนอผู้บริหารพิจารณาสั่งการไปยังหน่วยงานที่รับผิดชอบเพื่อดำเนินการตรวจสอบและแจ้ง ผู้ร้องเรียนต่อไป

## ติดตามการแก้ไขข้อร้องเรียน

ให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องรายงานผลให้ทราบภายใน ๑๕ วันทำการ เพื่อเจ้าหน้าที่ศูนย์ฯ จะได้แจ้งผู้ร้องเรียนทราบต่อไป

## การรายงานผลการจัดการการข้อร้องเรียนของหน่วยงานให้ผู้บริหารองค์การบริหารส่วนตำบลหนองระเวียงทราบ

- รวบรวมและรายงานสรุปการจัดการข้อร้องเรียนประจำสัปดาห์ รายงานให้ศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์องค์การบริหารส่วนตำบลหนองระเวียง ทราบทุกเดือน
- รวบรวมรายงานสรุปข้อร้องเรียน หลงจากสิ้นปีงบประมาณ เพื่อนำมาวิเคราะห์ การจัดการข้อร้องเรียนในภาพรวมของหน่วยงาน เพื่อใช้เป็นแนวทางในการแก้ไข ปรับปรุง พัฒนาองค์กรต่อไป



## มาตรฐานงานการดำเนินการแก้ไขข้อร้องเรียนให้แล้วเสร็จภายในระยะเวลาที่กำหนด

- กรณีได้รับเรื่องร้องเรียน จากช่องทางการร้องเรียน เช่น ร้องเรียนด้วยตนเอง /จดหมาย/โทรศัพท์ / Face Book ให้ศูนย์ฯ ดำเนินการตรวจสอบและ พิจารณาส่งเรื่องต่อให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง เพื่อดำเนินการแก้ไขเรื่องร้องเรียนให้แล้วเสร็จภายใน ๑๕ วันทำการ

### จัดทำโดย

ศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ สำนักปลัดองค์การบริหารส่วนตำบล  
องค์การบริหารส่วนตำบลหนองระเวียง

หมู่ที่ ๓ ตำบลหนองระเวียง

อำเภอเมืองนครราชสีมา

จังหวัดนครราชสีมา

๓๐๐๐๐

เบอร์โทรศัพท์ ๐๔๔๙๖๐๒๓๑

เบอร์โทรสาร ๐๔๔๙๖๐๒๓๑

เว็บไซต์ [www.nongravaing.go.th](http://www.nongravaing.go.th)

Face Book :[facebook.com/nongravaing](https://facebook.com/nongravaing)

ภาคผนวก

- แบบฟอร์มใบรับแจ้งเรื่องราวร้องทุกข์

เขียนที่.....

วันที่.....เดือน.....พ.ศ.....

เรียน นายองค์การบริหารส่วนตำบลหนองระเวียง

สิ่งที่ส่งมาด้วย ๑.....  
๒.....

ข้าพเจ้า.....อายุ.....ปี อาชีพ.....  
บัตรประจำตัวประชาชนเลขที่.....บ้านเลขที่.....หมู่.....  
ตำบล.....อำเภอ.....จังหวัด.....  
โทรศัพท์..... ขอเรียน ร้องทุกข์ หรือมีความประสงค์ให้ทางองค์การบริหารส่วนตำบล  
หนองระเวียงดำเนินการดังนี้

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

จึงเรียนมาเพื่อพิจารณา

ลงชื่อ.....ผู้ยื่นคำร้อง  
(.....)

หมายเหตุ หากไม่ระบุชื่อที่อยู่ผู้ร้อง และระบุหลักฐานกรณีแวดล้อมชัดเจนหรือพยานบุคคลแน่นอนอาจไม่ได้  
รับการพิจารณา

- แบบฟอร์มใบรับแจ้งเรื่องราวร้องทุกข์(ทางโทรศัพท์)

ที่ศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ อบต.หนองระเวียง

วันที่.....เดือน.....พ.ศ.....

เรียน นายองค์การบริหารส่วนตำบลหนองระเวียง

ด้วยนาย/นาง/นางสาว..... อายุ.....ปีอาชีพ.....  
บัตรประจำตัวประชาชนเลขที่.....บ้านเลขที่.....หมู่.....  
ตำบล.....อำเภอ.....จังหวัด.....  
โทรศัพท์..... ขอร้องเรียน ร้องทุกข์ หรือมีความประสงค์ให้ทางองค์การบริหารส่วนตำบล  
หนองระเวียงดำเนินการ ดังนี้

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

บันทึกเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ วันที่ .....เวลา.....น.

จึงเรียนมาเพื่อพิจารณา

ลงชื่อ.....เจ้าหน้าที่ศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์  
(.....)

หมายเหตุ ให้ผู้ร้องระบุหมายเลขโทรศัพท์ที่สามารถติดต่อได้ เพื่อสะดวกในการติดตามแก้ไข