



คู่มือ
การปฏิบัติงานเรื่อง
ร้องเรียน / ร้องทุกข์

จัดทำโดย

งานกฎหมายและคดี สำนักปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลห้วยบง
อำเภอเฉลิมพระเกียรติ จังหวัดสระบุรี

คำนำ

คู่มือการปฏิบัติงานรับเรื่องราวร้องเรียน / ร้องทุกข์ ขององค์การบริหารส่วนตำบลห้วยบงฉบับนี้ จัดทำขึ้น เพื่อเป็นแนวทางการดำเนินการจัดการข้อร้องเรียน / ร้องทุกข์ ขององค์การบริหารส่วนตำบลห้วยบง ทั้งนี้ การจัดการข้อร้องเรียน / ร้องทุกข์ จนได้ข้อยุติ ให้มีความรวดเร็วและมีประสิทธิภาพ เพื่อตอบสนอง ความต้องการและความคาดหวังของผู้รับบริการจำเป็นต้องมีขั้นตอน / กระบวนการ และแนวทางในการ ปฏิบัติงานที่ชัดเจนและเป็นมาตรฐานเดียวกัน

นางสาวกนกวรรณ เจริญทรัพย์

นิติกรปฏิบัติการ

งานกฎหมายและคดี

สำนักปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลห้วยบง

สารบัญ

เรื่อง	หน้าที่
๑. หลักการและเหตุผล	๑
๒. สถานที่ตั้ง	๑
๓. หน้าที่ความรับผิดชอบ	๑
๔. วัตถุประสงค์	๑
๕. คำจำกัดความ	๑
๖. แผนผังกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน / ร้องทุกข์	๒
๗. ขั้นตอนการปฏิบัติงาน	๔
๘. การรับและตรวจสอบข้อร้องเรียน / ร้องทุกข์จากช่องทางต่าง ๆ	๔
๙. การบันทึกข้อร้องเรียน / ร้องทุกข์	๔
๑๐. การประสานหน่วยงานเพื่อแก้ไขข้อร้องเรียน / ร้องทุกข์ และการแจ้งกลับผู้ร้องเรียน	๔
๑๑. ติดตามการแก้ไขข้อร้องเรียน / ร้องทุกข์	๕
๑๒. การรายงานผลการจัดการข้อร้องเรียน / ร้องทุกข์ ของหน่วยงาน	๕
๑๓. มาตรฐานงาน	๕
๑๔. จัดทำโดย	๕
๑๕. แบบฟอร์ม	๕

ภาคผนวก

- ร้องเรียน / ร้องทุกข์ ด้วยตนเอง
- ร้องเรียน / ร้องทุกข์ ผ่านทางโทรศัพท์
- แบบแจ้งการรับเรื่องร้องเรียน / ร้องทุกข์
- แบบแจ้งผลการดำเนินการต่อเรื่องร้องเรียน / ร้องทุกข์

๑. หลักการและเหตุผล

พระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๔๖ ได้กำหนดแนวทางการปฏิบัติราชการ มุ่งให้เกิดประโยชน์สุขแก่ประชาชน โดยยึดประชาชนเป็นศูนย์กลาง เพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชน ให้เกิดความผาสุกและความเป็นอยู่ที่ดีของประชาชน เกิดผลสัมฤทธิ์ต่องานบริการมีประสิทธิภาพและเกิดความคุ้มค่าในการให้บริการ ไม่มีขั้นตอนปฏิบัติงานเกินความจำเป็น มีการปรับปรุงภารกิจให้ทันต่อสถานการณ์ ประชาชนได้รับการอำนวยความสะดวกและได้รับการตอบสนองความต้องการและมีการประเมินผลการให้บริการสม่ำเสมอ

๒. สถานที่ตั้ง

ตั้งอยู่ ณ องค์กรบริหารส่วนตำบลห้วยบง ตำบลห้วยบง อำเภอเฉลิมพระเกียรติ จังหวัดสระบุรี

๓. หน้าที่ความรับผิดชอบ

เป็นศูนย์กลางในการรับเรื่องราวร้องเรียน / ร้องทุกข์ และให้บริการข้อมูลข่าวสาร ให้คำปรึกษา รับเรื่องปัญหาความต้องการและข้อเสนอแนะของประชาชน

๔. วัตถุประสงค์

๑. เพื่อให้การดำเนินงานจัดการข้อร้องเรียน / ร้องทุกข์ขององค์กรบริหารส่วนตำบลห้วยบงมีขั้นตอน / กระบวนการและแนวทางในการปฏิบัติงานเป็นมาตรฐานเดียวกัน

๒. เพื่อให้มั่นใจว่าได้มีการปฏิบัติตามข้อกำหนด ระเบียบหลักเกณฑ์เกี่ยวกับการจัดการข้อร้องเรียนร้องทุกข์ที่กำหนดไว้อย่างสม่ำเสมอ และมีประสิทธิภาพ

๕. คำจำกัดความ

ผู้รับบริการ	= ผู้ที่มารับบริการจากส่วนราชการและประชาชนทั่วไป
ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	= ผู้ที่ได้รับผลกระทบ ทั้งทางบวกและทางลบ ทั้งทางตรงและทางอ้อมจากการดำเนินการของส่วนราชการ เช่น ประชาชนในชุมชนเขตองค์กรบริหารส่วนตำบลห้วยบง
การจัดการข้อร้องเรียน	= มีความหมายครอบคลุมถึงการจัดการในเรื่อง ข้อร้องเรียนร้องทุกข์ ข้อเสนอแนะ / ข้อคิดเห็น / คำชมเชย / การสอบถามหรือร้องขอข้อมูล
ผู้ร้องเรียน / ร้องทุกข์	= ประชาชนทั่วไป / ผู้มีส่วนได้เสียที่มาติดต่ออย่างศูนย์ดำรงธรรม องค์กรบริหารส่วนตำบลห้วยบง ผ่านช่องทางต่าง ๆ โดยมีวัตถุประสงค์ครอบคลุมการร้องเรียน / การให้ข้อเสนอแนะ / การให้ข้อคิดเห็น / การชมเชย / การร้องขอข้อมูล
ช่องทางการรับข้อร้องเรียน	= ช่องทางต่าง ๆ ที่ใช้ในการรับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ เช่น ติดต่อด้วยตนเอง / โทรศัพท์ / เว็บไซต์ / ไปรษณีย์
เจ้าหน้าที่	= เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบจัดการข้อร้องเรียนร้องทุกข์ของหน่วยงาน

ข้อ...

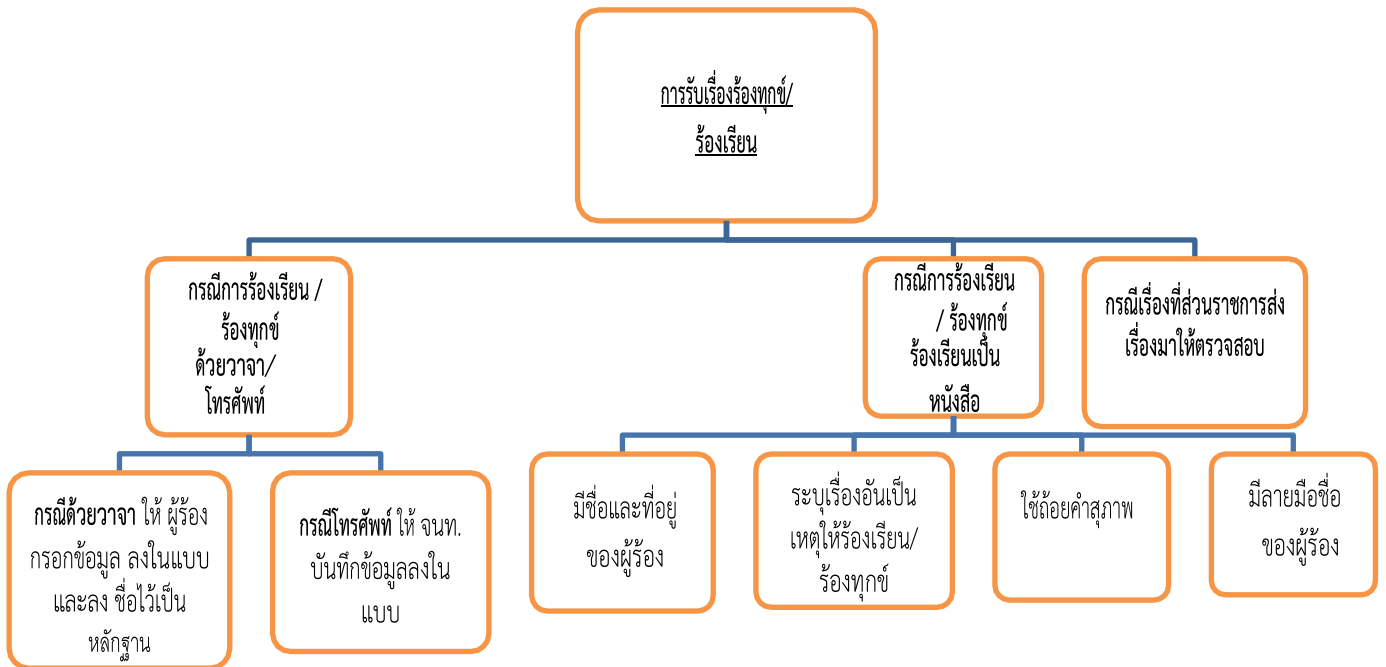
ข้อร้องเรียน / ร้องทุกข์

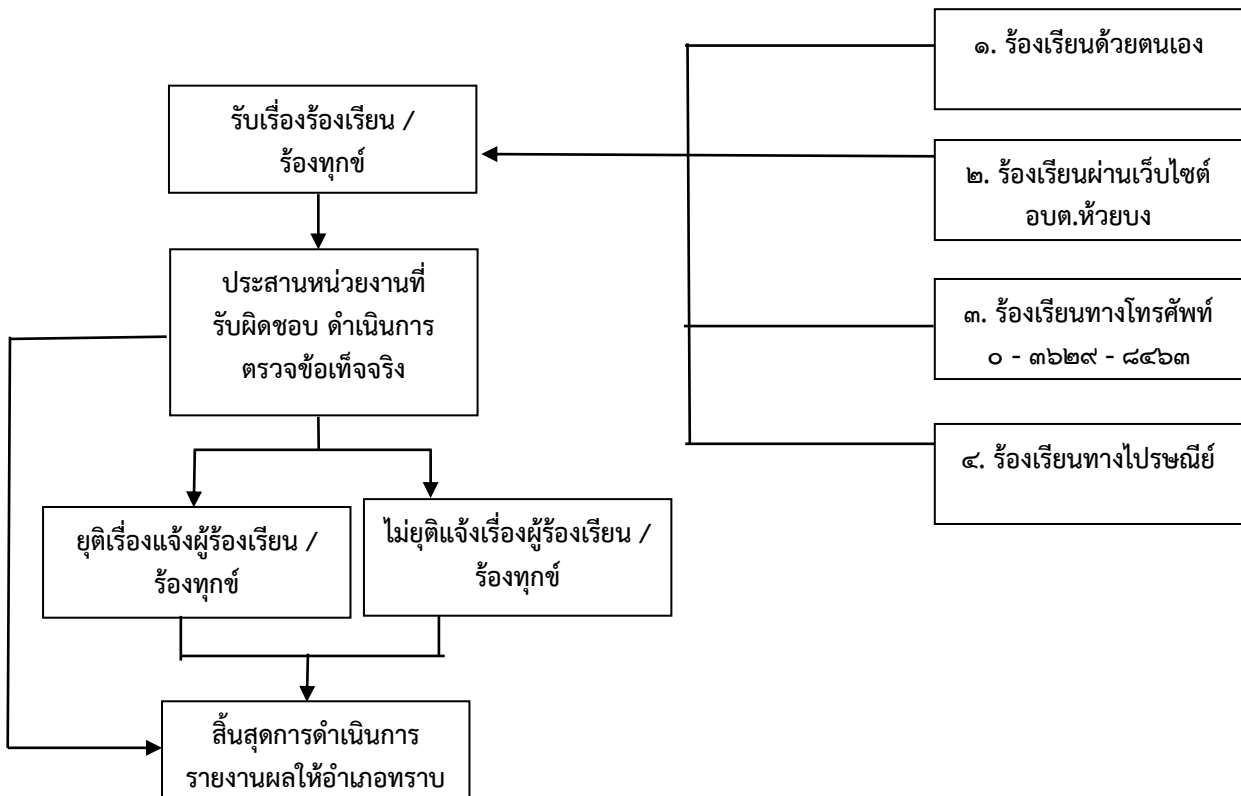
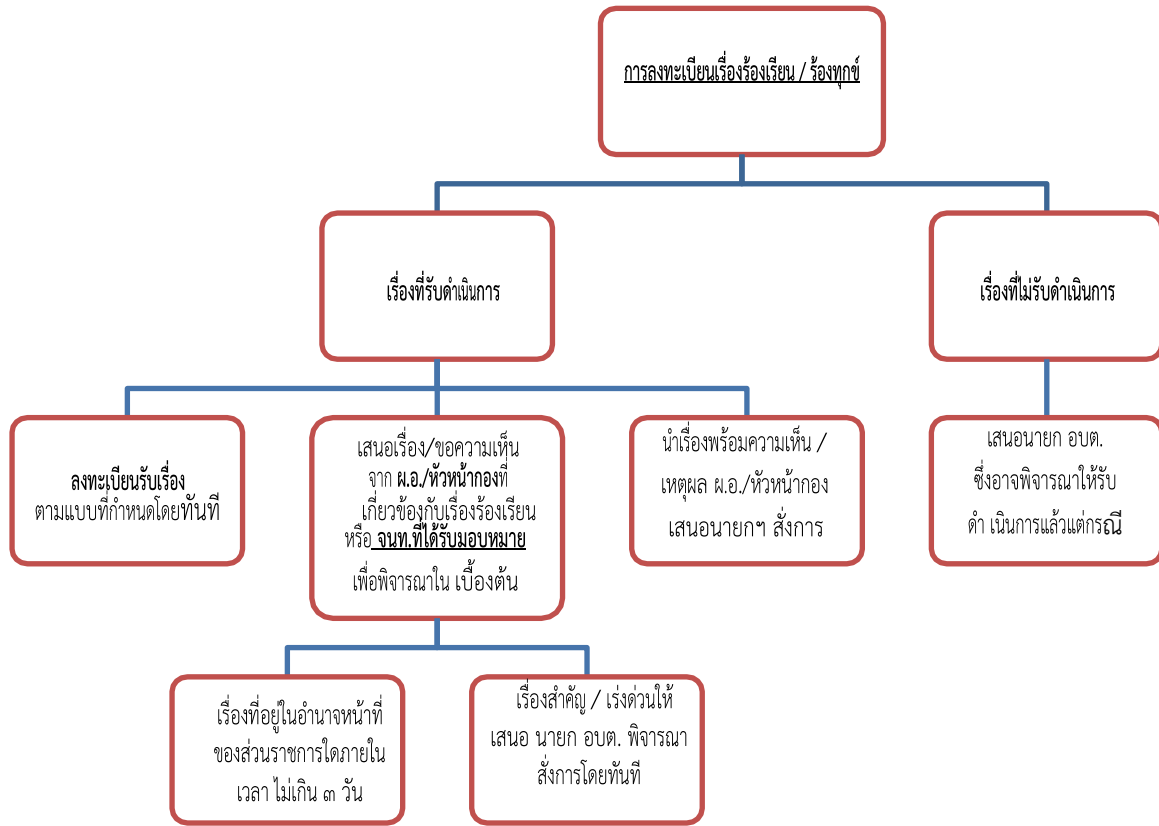
= แบ่งเป็นประเภทต่าง ๆ เช่น

- ข้อคิดเห็น ข้อเสนอแนะ คำชมเชย สอบถาม หรือร้องขอข้อมูล
- การร้องเรียน / ร้องทุกข์เกี่ยวกับคุณภาพและการให้บริการของหน่วยงาน
- การร้องเรียน / ร้องทุกข์เกี่ยวกับความไม่โปร่งใสของการจัดซื้อจัดจ้าง เป็นต้น

๖. แผนผังกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน / ร้องทุกข์

กระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน / ร้องทุกข์





๗. ขั้นตอนการปฏิบัติงาน

การแต่งตั้งผู้รับผิดชอบจัดการข้อร้องเรียน / ร้องทุกข์ ของหน่วยงาน

๑. จัดตั้งศูนย์ / จุดรับข้อร้องเรียนร้องทุกข์ของหน่วยงาน
๒. จัดทำคำสั่งแต่งตั้งคณะกรรมการดำเนินการ
๓. แจ้งผู้รับผิดชอบตามคำสั่งองค์การบริหารส่วนตำบลห้วยบง เพื่อสะดวกในการประสานงาน

๘. การรับและตรวจสอบข้อร้องเรียน / ร้องทุกข์จากช่องทางต่าง ๆ

ดำเนินการรับและติดตามตรวจสอบข้อร้องเรียน / ร้องทุกข์ ที่เข้ามายังหน่วยงานจากช่องทางต่าง ๆ โดยมีข้อปฏิบัติตามที่กำหนด ดังนี้

ช่องทาง	ความถี่ในการตรวจสอบช่องทาง	ระยะเวลาดำเนินการรับข้อร้องเรียน / ร้องทุกข์เพื่อประสานหาทางแก้ไข	หมายเหตุ
ด้วยตนเอง	ทุกครั้งที่มีผู้ร้องเรียน	ภายใน ๑ วันทำการ	
เว็บไซต์	ทุกวัน	ภายใน ๑ วันทำการ	
โทรศัพท์ ๐ - ๓๖๒๙ - ๘๔๖๓	ทุกวัน	ภายใน ๑ วันทำการ	

๙. การบันทึกข้อร้องเรียน / ร้องทุกข์

๑. กรอกแบบฟอร์มบันทึกข้อร้องเรียน / ร้องทุกข์ โดยมีรายละเอียด คือ ชื่อ - นามสกุล ผู้ร้องเรียน / ร้องทุกข์ ที่อยู่ หมายเลขติดต่อกลับ เรื่องร้องเรียน / ร้องทุกข์ และสถานที่เกิดเหตุ
๒. ทุกช่องทางที่มีการร้องเรียน / ร้องทุกข์ เจ้าหน้าที่ ต้องบันทึกข้อร้องเรียน / ร้องทุกข์ ลงบนสมุดบันทึกข้อร้องเรียน / ร้องทุกข์

๑๐. การประสานหน่วยงานเพื่อแก้ไขข้อร้องเรียน / ร้องทุกข์ และการแจ้งกลับผู้ร้องเรียน / ร้องทุกข์

- กรณีเป็นการขอข้อมูลข่าวสาร ประสานหน่วยงานผู้ครอบครองเอกสารเจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้อง เพื่อให้ข้อมูลแก่ผู้ร้องขอได้ทันที
- ข้อร้องเรียน / ร้องทุกข์ ที่เป็นการร้องเรียน / ร้องทุกข์ เกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการของหน่วยงาน เช่น ไฟฟ้าสาธารณะดับ การจัดการขยะมูลฝอย ตัดต้นไม้ กลิ่นเหม็นรบกวน เป็นต้น จัดทำบันทึกข้อความเสนอไปยังผู้บริหารเพื่อสั่งการหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง โดยเบื้องต้นอาจโทรศัพท์แจ้งไปยังหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

ข้อ...

- ข้อร้องเรียน / ร้องทุกข์ ที่ไม่อยู่ในอำนาจความรับผิดชอบขององค์การบริหารส่วนตำบลห้วยบง ให้ดำเนินการประสาน แจ้งหน่วยงานภายนอกที่เกี่ยวข้อง เพื่อให้เกิดความรวดเร็วและถูกต้องชัดเจนในการแก้ไขปัญหาต่อไป

- ข้อร้องเรียน / ร้องทุกข์ ที่ส่งผลกระทบต่อหน่วยงาน เช่น กรณีผู้ร้องเรียนทำหนังสือร้องเรียน ความโปร่งใสในการจัดซื้อจัดจ้าง ให้เจ้าหน้าที่จัดทำบันทึกข้อความเพื่อเสนอผู้บริหารพิจารณาสั่งการไปยังหน่วยงานที่รับผิดชอบเพื่อดำเนินการตรวจสอบและแจ้งผู้ร้องเรียนต่อไป

๑๑. ติดตามการแก้ไขข้อร้องเรียน / ร้องทุกข์

ให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง รายงานผลให้ทราบภายใน ๕ วันทำการ เพื่อที่เจ้าหน้าที่ศูนย์ ฯ จะได้แจ้งผู้ร้องเรียน / ร้องทุกข์ ทราบต่อไป

๑๒. การรายงานผลการจัดการข้อร้องเรียน / ร้องทุกข์ ของหน่วยงานให้นายกององค์การบริหารส่วนตำบลห้วยบง ทราบ

- รวบรวมและรายงานสรุปการจัดการข้อร้องเรียนประจำสัปดาห์ รายงานให้นายกององค์การบริหารส่วนตำบลห้วยบง ทราบทุกเดือน

- รวบรวมรายงานสรุปข้อร้องเรียน / ร้องทุกข์ หลังจากสิ้นปีงบประมาณ เพื่อนำมาวิเคราะห์การจัดการข้อร้องเรียน / ร้องทุกข์ ในภาพของหน่วยงาน เพื่อใช้เป็นแนวทางในการแก้ไข ปรับปรุง พัฒนางองค์กรต่อไป

๑๓. มาตรฐาน

การดำเนินการแก้ไขข้อร้องเรียน / ร้องทุกข์ ให้แล้วเสร็จ ภายในระยะเวลาที่กำหนด

- กรณีได้รับเรื่องร้องเรียน / ร้องทุกข์ จากช่องทางการร้องเรียน เช่น ร้องเรียนด้วยตนเอง / จดหมาย / เว็บไซต์ / โทรศัพท์ ให้ศูนย์ ฯ ดำเนินการตรวจสอบและพิจารณาส่งเรื่องต่อให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ดำเนินการแก้ไขเรื่องร้องเรียน / ร้องทุกข์ ให้แล้วเสร็จภายใน ๗ วันทำการ

๑๔. จัดทำโดย

งานกฎหมายและคดี สำนักปลัด องค์การบริหารส่วนตำบลห้วยบง ตำบลห้วยบง อำเภอเฉลิมพระเกียรติ จังหวัดสระบุรี

- โทรศัพท์ ๐ - ๓๖๒๙ - ๘๔๖๓

- โทรสาร ๐ - ๓๖๒๙ - ๘๔๖๖

- เว็บไซต์ www.huaibong.go.th

- ไปรษณีย์ “องค์การบริหารส่วนตำบลห้วยบง ๗๗ / ๗ หมู่ ๗ ตำบลห้วยบง อำเภอเฉลิมพระเกียรติ จังหวัดสระบุรี ๑๘๐๐๐”

๑๕. แบบฟอร์ม

- แบบฟอร์มใบรับแจ้งเหตุเรื่องราวร้องเรียน / ร้องทุกข์ (ภาคผนวก)

ภาคผนวก

๑. ร้องเรียน / ร้องทุกข์
ด้วยตนเอง

ศูนย์รับเรื่องราวร้องเรียน / ร้องทุกข์
ที่ทำการองค์การบริหารส่วนตำบลห้วยบง
๗๗ / ๗ หมู่ ๗ อำเภอเฉลิมพระเกียรติ
จังหวัดสระบุรี ๑๘๐๐๐

วันที่ เดือน พ.ศ.

เรื่อง

เรียน นายองค์การบริหารส่วนตำบลห้วยบง

ข้าพเจ้า อายุ ปี อยู่บ้านเลขที่ หมู่ที่
ตำบล อำเภอ จังหวัด โทรศัพท์
อาชีพ ตำแหน่ง
ถือบัตร เลขที่
ออกโดย วันออกบัตร บัตรหมดอายุ
มีความประสงค์ขอร้องเรียน / ร้องทุกข์ เพื่อให้องค์การบริหารส่วนตำบลห้วยบง พิจารณาดำเนินการช่วยเหลือ
หรือแก้ไขปัญหาในเรื่อง

ทั้งนี้ ข้าพเจ้าขอรับรองว่าคำร้องเรียน / ร้องทุกข์ ตามข้างต้นเป็นจริงและยินดีรับผิดชอบ
ทั้งทางแพ่งและทางอาญาหากจะพึงมี

โดยข้าพเจ้าขอส่งเอกสารหลักฐานประกอบการร้องเรียน / ร้องทุกข์ (ถ้ามี) ได้แก่

- ๑) จำนวน ชุด
- ๒) จำนวน ชุด
- ๓) จำนวน ชุด

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณาดำเนินการต่อไป

ขอแสดงความนับถือ

(.....)

๒. ร้องเรียน / ร้องทุกข์
ผ่านทางโทรศัพท์

ศูนย์รับเรื่องราวร้องเรียน / ร้องทุกข์
ที่ทำการองค์การบริหารส่วนตำบลห้วยบง
๗๗ / ๗ หมู่ ๗ อำเภอเฉลิมพระเกียรติ
จังหวัดสระบุรี ๑๘๐๐๐

วันที่ เดือน พ.ศ.

เรื่อง

เรียน นายองค์การบริหารส่วนตำบลห้วยบง

ข้าพเจ้า อายุ ปี อยู่บ้านเลขที่ หมู่ที่

ตำบล อำเภอ จังหวัด โทรศัพท์

อาชีพ ตำแหน่ง

ถือบัตร เลขที่

ออกโดย..... วันออกบัตร บัตรหมดอายุ

มีความประสงค์ขอร้องเรียน / ร้องทุกข์ เพื่อให้องค์การบริหารส่วนตำบลห้วยบง พิจารณาดำเนินการช่วยเหลือ
หรือแก้ไขปัญหาในเรื่อง

.....

.....

.....

.....

.....

โดยขออ้าง..... เป็น

หลักฐานประกอบ ทั้งนี้ ข้าพเจ้าขอรับรองว่าคำร้องเรียน / ร้องทุกข์ ตามข้างต้นเป็นจริงและเจ้าหน้าที่ อบต. ห้วยบง
ได้แจ้งให้ข้าพเจ้าทราบแล้ว ว่าหากเป็นคำร้องเรียน / ร้องทุกข์ ที่ไม่สุจริตอาจต้องรับผิดชอบตามกฎหมายได้

(ลงชื่อ) เจ้าหน้าที่ผู้รับเรื่อง ฯ

(.....)

ตำแหน่ง

วันที่ เดือน พ.ศ.

เวลา

๓. แบบแจ้งการรับ
เรื่องร้องเรียน / ร้องทุกข์



ที่ สป ๗๓๕๐๑/

ที่ทำการองค์การบริหารส่วนตำบลห้วยบง
๗๗ / ๗ หมู่ ๗ อำเภอเฉลิมพระเกียรติ
จังหวัดสระบุรี ๑๘๐๐๐

วันที่ เดือน พ.ศ.

เรื่อง ตอบรับการรับเรื่องร้องเรียน / ร้องทุกข์

เรียน

ตามที่ท่านได้ร้องเรียน / ร้องทุกข์ ผ่านศูนย์รับเรื่องราวร้องเรียน / ร้องทุกข์ องค์การบริหารส่วนตำบลห้วยบง โดยทาง (.....) หนังสือร้องเรียน / ร้องทุกข์ทางไปรษณีย์ (.....) ด้วยตนเอง (.....) ทางโทรศัพท์ (.....) อื่น ๆ ลงวันที่ เดือน พ.ศ.
เกี่ยวกับเรื่อง

..... นั้น

องค์การบริหารส่วนตำบลห้วยบง ได้ลงทะเบียนรับเรื่องร้องเรียน / ร้องทุกข์ ของท่านไว้แล้ว
ตามทะเบียนรับเรื่อง ฯ เลขรับที่ ลงวันที่ เดือน พ.ศ.

และองค์การบริหารส่วนตำบลห้วยบง ได้พิจารณาเรื่องของท่านแล้วเห็นว่า

(.....) เป็นเรื่องที่อยู่ในอำนาจหน้าที่ขององค์การบริหารส่วนตำบลห้วยบงและได้มอบหมายให้
..... เบอร์โทรศัพท์ เป็นหน่วยตรวจสอบและดำเนินการ

(.....) เป็นเรื่องที่ไม่อยู่ในอำนาจหน้าที่ขององค์การบริหารส่วนตำบลห้วยบง และได้จัดส่งเรื่อง
ให้ เบอร์โทรศัพท์ ซึ่งเป็นหน่วยงานที่มีอำนาจหน้าที่
เกี่ยวข้องดำเนินการต่อไปแล้ว ท่านสามารถติดต่อประสานงานหรือขอทราบผลโดยตรงกับหน่วยงานดังกล่าวได้
อีกทางหนึ่ง

(.....) เป็นเรื่องที่มีกฎหมายบัญญัติขั้นตอนและวิธีการปฏิบัติไว้เป็นการเฉพาะแล้ว
ตามกฎหมาย จึงขอให้ท่าน
ดำเนินการตามขั้นตอนและวิธีการที่กฎหมายนั้นบัญญัติไว้ต่อไป

จึงแจ้งมาเพื่อทราบ

ขอแสดงความนับถือ

งานกฎหมายและคดี

สำนักปลัด

โทร. ๐-๓๖๒๙-๘๔๖๓

โทรสาร. ๐-๓๖๒๙-๘๔๖๖

www.huaibong.go.th

(นายสวัสดิ์ แม้นบุตร)

นายกองค์การบริหารส่วนตำบลห้วยบง

“ซื่อสัตย์ สุจริต มุ่งสัมฤทธิ์ของงาน ยึดมั่นมาตรฐาน บริการด้วยใจเป็นธรรม”

๔. แบบแจ้งผลการดำเนินการต่อ
เรื่องร้องเรียน / ร้องทุกข์



ที่ สป ๗๓๕๐๑/

ที่ทำการองค์การบริหารส่วนตำบลห้วยบง
๗๗ / ๗ หมู่ ๗ อำเภอเฉลิมพระเกียรติ
จังหวัดสระบุรี ๑๘๐๐๐

วันที่ เดือน พ.ศ.

เรื่อง แจ้งผลการดำเนินการต่อเรื่องร้องเรียน / ร้องทุกข์

เรียน

อ้างถึง หนังสือ องค์การบริหารส่วนตำบลห้วยบง ที่ สป ๗๓๕๐๑ / ลงวันที่.....

สิ่งที่ส่งมาด้วย ๑.

๒.

๓.

ตามที่ องค์การบริหารส่วนตำบลห้วยบง (ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน / ร้องทุกข์ ผ่านศูนย์รับ
เรื่องราวร้องเรียน / ร้องทุกข์ องค์การบริหารส่วนตำบลห้วยบง) ได้แจ้งตอบรับการรับเรื่องร้องเรียน / ร้องทุกข์
ของท่าน ตามที่ท่านได้ร้องเรียน / ร้องทุกข์ไว้ ความละเอียดแจ้งแล้ว นั้น

องค์การบริหารส่วนตำบลห้วยบง ได้รับแจ้งผลการดำเนินการจากส่วนราชการ / หน่วยงาน
ที่เกี่ยวข้องตามประเด็นที่ท่านได้ร้องเรียน / ร้องทุกข์แล้ว ปรากฏข้อเท็จจริงโดยสรุปได้ดังนี้

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

ดังมีรายละเอียดปรากฏตามสิ่งที่ส่งมาพร้อมนี้ ทั้งนี้ หากท่านไม่เห็นด้วยประการใด ขอให้แจ้งคัดค้านพร้อม
พยานหลักฐานประกอบด้วย

จึงแจ้งมาเพื่อทราบ

ขอแสดงความนับถือ

(นายสวัสดิ์ แม้นบุตร)

งานกฎหมายและคดี

สำนักปลัด

โทร. ๐-๓๖๒๙-๘๔๖๓

โทรสาร. ๐-๓๖๒๙-๘๔๖๖

www.huaibong.go.th

นายกองค์การบริหารส่วนตำบลห้วยบง

“ชื่อสัตย์ สุจริต มุ่งสัมฤทธิ์ของงาน ยึดมั่นมาตรฐาน บริการด้วยใจเป็นธรรม”