



คู่มือ  
การปฏิบัติงานการ  
รับเรื่องราวร้องเรียนร้องทุกข์

ศูนย์รับเรื่องราวร้องเรียนร้องทุกข์  
องค์การบริหารส่วนตำบลพังเทียม

## คำนำ

คู่มือปฏิบัติงานการรับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ขององค์การบริหารส่วนตำบลพังเทียม จัดทำขึ้น เพื่อเป็นกรอบหรือแนวทางในการปฏิบัติงานด้านการรับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ ผ่านศูนย์รับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ขององค์การบริหารส่วนตำบลพังเทียม ทั้งในเรื่องร้องเรียนทั่วไป การจัดซื้อจัดจ้าง เป็นต้น เพื่อให้สอดคล้องตามพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๔๖ ได้กำหนดแนวทางปฏิบัติราชการมุ่งให้เกิดประโยชน์สุขแก่ประชาชน โดยยึดประชาชนเป็น ศูนย์กลาง เพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชน ให้เกิดความผาสุกและความเป็นอยู่ที่ดีของ ประชาชน เกิดผลสัมฤทธิ์ ต่องานบริการมีประสิทธิภาพและเกิดความคุ้มค่าในการให้บริการ ไม่มีขั้นตอน ปฏิบัติงานเกินความจำเป็น มีการปรับปรุงภารกิจให้ทันต่อสถานการณ์ประชาชนได้รับการอำนวยความสะดวก ทั้งนี้ในการจัดการข้อ ร้องเรียนให้ได้ช้อยติโดยเร็วและมีประสิทธิภาพ

ศูนย์รับเรื่องราวร้องเรียนร้องทุกข์  
องค์การบริหารส่วนตำบลพังเทียม

## สารบัญ

เรื่อง	หน้า
หลักการและเหตุผล	๑
การจัดตั้งศูนย์รับเรื่องราวร้องเรียนร้องทุกข์ขององค์การบริหารส่วนตำบลพังเทียม	๑
สถานที่ตั้ง	๑
หน้าที่ความรับผิดชอบ	๑
วัตถุประสงค์	๑
คำจำกัดความและขอบเขต	๑ - ๒
ระยะเวลาเปิดให้บริการ	๒
แผนผังกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน / ร้องทุกข์	๓
ขั้นตอนการปฏิบัติงาน	๔
การรับและตรวจสอบข้อร้องเรียนจากช่องทางต่าง ๆ	๔
การบันทึกข้อร้องเรียน	๕
การประสานหน่วยงานเพื่อแก้ไขข้อร้องเรียนและการแจ้งกลับผู้ร้องเรียน	๕
ติดตามการแก้ไขข้อร้องเรียน	๕
การรายงานผลการจัดการข้อร้องเรียนของหน่วยงาน	๕
มาตรฐานงาน	๕
ภาคผนวก	
แบบร้องเรียน / ร้องทุกข์	

## ๑. หลักการและเหตุผล

พระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๔๖ ได้กำหนดแนวทางปฏิบัติราชการ มุ่งให้เกิดประโยชน์สุขแก่ประชาชนโดยยึดประชาชนเป็นศูนย์กลาง เพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชนให้เกิดความผาสุกและความเป็นอยู่ที่ดีของประชาชน เกิดผลสัมฤทธิ์ต่องานบริการที่มีประสิทธิภาพและเกิดความคุ้มค่าในการให้บริการ ไม่มีขั้นตอนปฏิบัติงานเกินความจำเป็น มีการปรับปรุงภารกิจให้ทันต่อสถานการณ์ประชาชนได้รับการอำนวยความสะดวกและได้รับการตอบสนองความต้องการ และมีการประเมินผลการให้บริการอย่างสม่ำเสมอ

## ๒. การจัดตั้งศูนย์รับเรื่องราวร้องเรียนร้องทุกข์ขององค์การบริหารส่วนตำบลพังเทียม

เพื่อให้การบริหารระบบราชการเป็นไปด้วยความถูกต้อง บริสุทธิ์ ยุติธรรม ควบคู่กับการพัฒนาบำบัดทุกข์ บำรุงสุข ตลอดจนดำเนินการแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนของประชาชน ได้อย่างมีประสิทธิภาพด้วยความรวดเร็วประสพผลสำเร็จอย่างเป็นรูปธรรม องค์การบริหารส่วนตำบลพังเทียม จึงได้จัดตั้งศูนย์รับเรื่องราวร้องเรียนร้องทุกข์ ขึ้นในกรณีมีการร้องเรียนเกี่ยวกับบุคคลจะมีการเก็บรักษาเรื่องราวไว้เป็นความลับและปกปิดชื่อผู้ร้องเรียน เพื่อมิให้ผู้ร้องเรียนได้รับผลกระทบและได้รับความเดือดร้อนจากร้องเรียน

## ๓. สถานที่ตั้ง

ที่ทำการองค์การบริหารส่วนตำบลพังเทียม เลขที่ ๑๐๓ หมู่ที่ ๑ ตำบลพังเทียม อำเภอพระทองคำ จังหวัดนครราชสีมา

## ๔. หน้าที่ความรับผิดชอบ

เป็นศูนย์กลางในการรับเรื่องราวร้องเรียนร้องทุกข์ ให้คำปรึกษา รับเรื่องปัญหาความต้องการ และข้อเสนอแนะของประชาชน

## ๕. วัตถุประสงค์

๕.๑ เพื่อให้การดำเนินงานจัดการข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ ของศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ องค์การบริหารส่วนตำบลพังเทียม มีขั้นตอน/กระบวนการ และแนวทางในการปฏิบัติงานเป็นมาตรฐานเดียวกัน

๕.๒ เพื่อให้กระบวนการจัดการข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ได้รับการแก้ไขให้เป็นไปตามข้อกำหนดระเบียบ หลักเกณฑ์เกี่ยวกับการจัดการข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ ที่กำหนดไว้อย่างสม่ำเสมอและมีประสิทธิภาพ

## ๖. คำจำกัดความ

“ผู้รับบริการ” หมายถึง ผู้ที่มีารับบริการจากส่วนราชการและประชาชนทั่วไป

“ผู้มีส่วนได้เสีย” หมายถึง ผู้ที่ได้รับผลกระทบทั้งทางตรงและทางอ้อม จากการดำเนินการของส่วนราชการ เช่น ประชาชนในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลพังเทียม

“เจ้าหน้าที่” หมายความว่า คณะผู้บริหาร พนักงานเทศบาล และพนักงานจ้างขององค์การบริหารส่วนตำบลพังเทียม

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

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

“ช่องทางการรับข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์” หมายถึง ช่องทางต่าง ๆ ที่ใช้ในการรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ เช่น ติดต่อด้วยตนเอง/ติดต่อทางโทรศัพท์/เว็บไซต์/Face Book

#### ๗. ขอบเขต

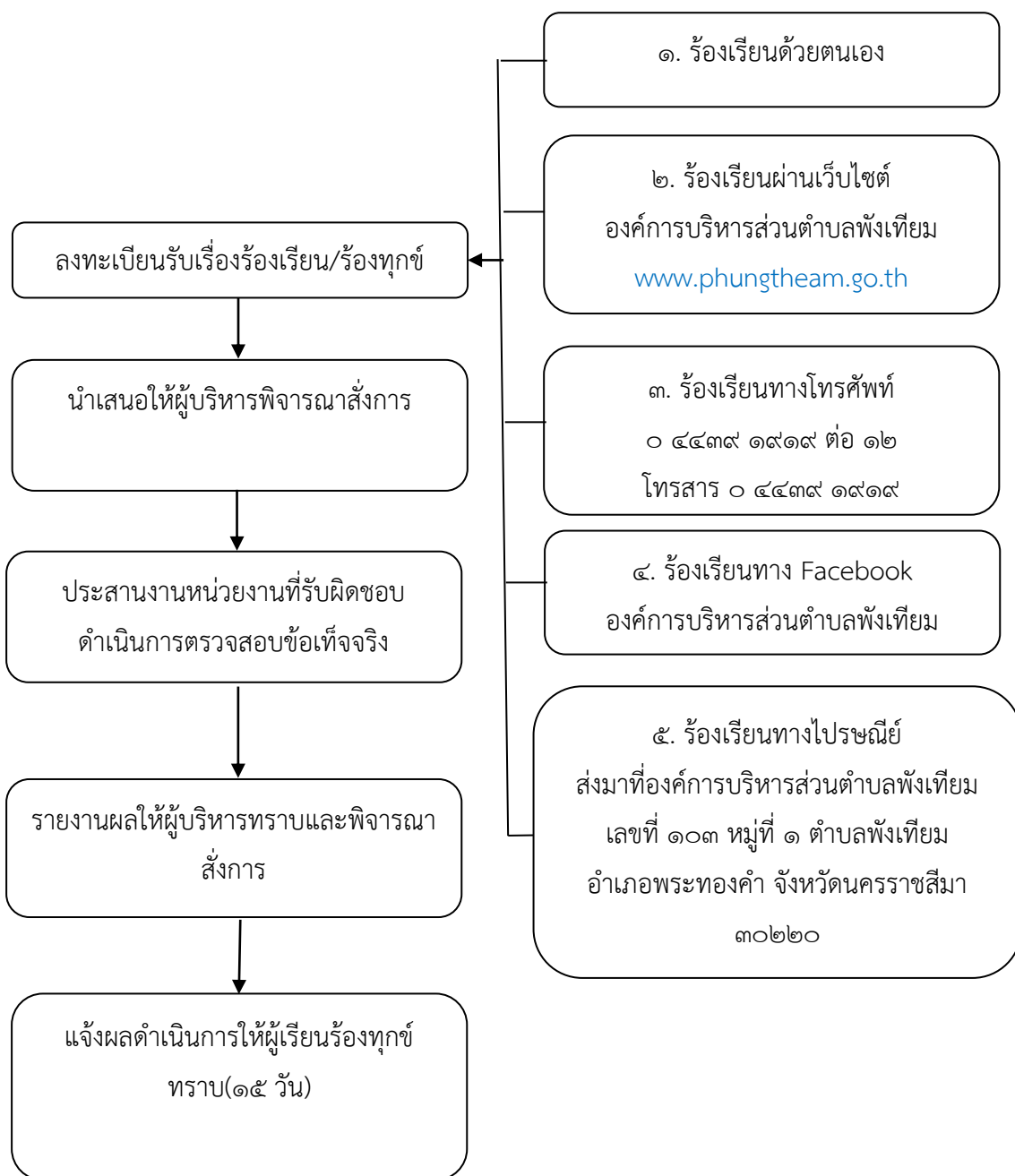
๗.๑ กรณีเรื่องร้องเรียนทั่วไป เช่น ไฟฟ้าสาธารณะขัดข้อง ถนนชำรุด เหตุคำรณต่างๆ เป็นต้น

๗.๒ กรณีเรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับการจัดซื้อจัดจ้าง เช่น การดำเนินการจัดซื้อจัดจ้างไม่เป็นตามกฎหมาย ระเบียบของทางราชการ

#### ๘. ระยะเวลาเปิดให้บริการ

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

๙. แผนผังกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน /ร้องทุกข์



## ๑๐. ขั้นตอนการปฏิบัติงาน

การแต่งตั้งผู้รับผิดชอบจัดการข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ ของหน่วยงาน

๑๐.๑ จัดตั้งศูนย์ฯ/จุดรับข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ ของประชาชน

๑๐.๒ จัดทำคำสั่งแต่งตั้งเจ้าหน้าที่ประจำศูนย์ฯ

๑๐.๓ แจกผู้รับผิดชอบตามคำสั่งทราบ เพื่อความสะดวกในการประสานงาน

## ๑๑. การรับและตรวจสอบข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ จากช่องทางต่าง ๆ

ดำเนินการรับและติดตามตรวจสอบข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ ที่เข้ามาถึงหน่วยงานจากช่องทางต่าง ๆ โดยมีข้อปฏิบัติตามที่กำหนด ดังนี้

ช่องทาง	ความถี่ในการตรวจสอบช่องทาง	ระยะเวลาดำเนินการเพื่อแจ้งผลให้ผู้เรียนเรียน/ร้องทุกข์ทราบ	หมายเหตุ
ร้องเรียนด้วยตนเอง ณ ศูนย์รับเรื่องราวร้องเรียนร้องทุกข์องค์การบริหารส่วนตำบลพังเทียม	ทุกครั้งที่มีการร้องเรียน	ภายใน ๑๕ วันทำการ	ยกเว้นวันหยุดที่ทางราชการกำหนด
ร้องเรียนผ่านเว็บไซต์ องค์การบริหารส่วนตำบลพังเทียม <a href="http://www.phungtheam.go.th">www.phungtheam.go.th</a>	ทุกวัน	ภายใน ๑๕ วันทำการ	ยกเว้นวันหยุดที่ทางราชการกำหนด
ร้องเรียนทางโทรศัพท์ ๐ ๔๔๓๙ ๑๙๑๙ โทรสาร ๐ ๔๔๓๙ ๑๙๑๙	ทุกวัน	ภายใน ๑๕ วันทำการ	ยกเว้นวันหยุดที่ทางราชการกำหนด
ร้องเรียนทาง Face Book องค์การบริหารส่วนตำบลพังเทียม	ทุกวัน	ภายใน ๑๕ วันทำการ	ยกเว้นวันหยุดที่ทางราชการกำหนด
ร้องเรียนทางไปรษณีย์ ส่งมาที่องค์การบริหารส่วนตำบลพังเทียม เลขที่ ๑๐๓ หมู่ที่ ๑ ตำบลพังเทียม อำเภอ พระทองคำ จังหวัด นครราชสีมา ๓๐๒๒๐	ทุกวัน	ภายใน ๑๕ วันทำการ	

## ๑๒. การบันทึกข้อร้องเรียน

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

๑๒.๒ ทุกช่องทางที่มีการร้องเรียน เจ้าหน้าที่ต้องบันทึกข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ ลงสมุดบันทึกข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์

## ๑๓. การประสานหน่วยงานเพื่อแก้ไขปัญหาข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ และการแจ้งผู้ร้องเรียน/ร้องทุกข์ทราบ

๑๓.๑ ข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ ที่เป็นการร้องเรียนเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการของหน่วยงาน เช่น ไฟฟ้าสาธารณะดับ การจัดการขยะมูลฝอย ตัดต้นไม้ กลิ่นเหม็นรบกวน เป็นต้น จัดทำบันทึกข้อความเสนอไปยังผู้บริหารเพื่อสั่งการหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ในเบื้องต้นอาจประสานไปยังหน่วยงานที่เกี่ยวข้องก่อนก็ได้

๑๓.๒ ข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ ที่ไม่อยู่ในความรับผิดชอบขององค์การบริหารส่วนตำบล พังเทียม ให้ดำเนินการประสานหน่วยงานภายนอกที่เกี่ยวข้อง เพื่อให้เกิดความรวดเร็วและถูกต้อง ในการแก้ไขปัญหาต่อไป

## ๑๔. การติดตามแก้ไขปัญหาข้อร้องเรียน

ให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องรายงานผลการดำเนินการให้ทราบภายใน ๕ วันทำการ เพื่อเจ้าหน้าที่ศูนย์ฯ จะได้แจ้งให้ผู้ร้องเรียนทราบ ต่อไป

## ๑๕. การรายงานผลการดำเนินการให้ผู้บริหารทราบ

๑๕.๑ ให้รวบรวมและรายงานสรุปการจัดการข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ ให้ผู้บริหารทราบ ทุก ๓ เดือน

๑๕.๒ ให้รวบรวมรายงานสรุปข้อร้องเรียนหลังจากสิ้นปีงบประมาณ ให้ผู้บริหารทราบเพื่อใช้เป็นแนวทางในการแก้ไข ปรับปรุง พัฒนา องค์กร ต่อไป

## ๑๖. มาตรฐานงาน

การดำเนินการแก้ไขข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ ให้แล้วเสร็จภายในระยะเวลาที่กำหนด

กรณีได้รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ให้ศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์องค์การบริหารส่วนตำบล พังเทียม ดำเนินการตรวจสอบและพิจารณาส่งเรื่องให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ดำเนินการแก้ไขปัญหาข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ โดยแจ้งผลการดำเนินการให้ผู้ร้องเรียน/ร้องทุกข์ทราบ ภายใน ๑๕ วันทำการ



# ภาคผนวก



แบบร้องเรียน / ร้องทุกข์  
องค์การบริหารส่วนตำบลพังเทียม อำเภอพระทองคำ จังหวัดนครราชสีมา

วันที่..... เดือน ..... พ.ศ.....

เรียน นายองค์การบริหารส่วนตำบลพังเทียม



ข้อมูลผู้ร้องเรียน/ร้องทุกข์

ชื่อ - สกุล .....

หมายเลขบัตรประจำตัวประชาชน

อายุ ..... ปี

อยู่บ้านเลขที่ ..... หมู่ที่ ..... ซอย/ถนน ..... ตำบล.....

อำเภอ..... จังหวัด..... หมายเลขโทรศัพท์.....

โทรศัพท์มือถือ.....



ปัญหาที่ต้องการร้องเรียน/ร้องทุกข์

มีรายละเอียดดังต่อไปนี้ .....

.....

.....

.....

.....

มีผู้ได้รับผลกระทบหรือเดือดร้อนดังนี้ .....

.....

.....



สิ่งที่ต้องการให้องค์การบริหารส่วนตำบลพังเทียม ช่วยเหลือหรือแก้ไข

.....

.....

(ลงชื่อ).....ผู้ร้องเรียน/ร้องทุกข์

(.....)