# คู่มือการปฏิบัติงาน
# เกี่ยวกับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์

โดยองค์การบริหารส่วนตำบลท่ามะไฟหวาน
อำเภอแก้งคร้อ จังหวัดชัยภูมิ
โทร 044-132510
https:/www.tamafaiwan.go.th

# คำนำ

คู่มือการปฏิบัติงานรับเรื่องราวร้องทุกข์ ขององค์การบริหารส่วนตำบลท่ามะไฟหวาน ฉบับนี้จัดทำขึ้น เพื่อเป็นแนวทางการดำเนินการจัดการข้อร้องเรียนขององค์การบริหารส่วนตำบลท่ามะไฟหวาน ทั้งนี้การจัดการ ข้อร้องเรียนจนได้ข้อยุติ ให้มีความรวดเร็วและมีประสิทธิภาพ เพื่อตอบสนองความต้องการและความคาดหวังของผู้รับบริการจำเป็นต้องมีขั้นตอน/กระบวนการ และแนวทางในการปฏิบัติงานที่ชัดเจนและเป็นมาตรฐานเดียวกัน

สำนักงานปลัดองค์การบริหารส่วนตำท่ามะไฟหวาน

# สารบัญ


| เรื่อง | หน้า |
|---|---|
| หลักการและเหตุผล | 1 |
| สถานที่ตั้ง | 1 |
| หน้าที่ความรับผิดชอบ | 1 |
| วัตถุประสงค์ | 1 |
| คำจำกัดความ | 1-2 |
| แผนผังกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ | 2 |
| ขั้นตอนการปฏิบัติงาน | 3 |
| การรับและตรวจสอบข้อร้องเรียนจากช่องทางต่าง ๆ | 3 |
| การบันทึกข้อร้องเรียน | 3 |
| การประสานหน่วยงานเพื่อแก้ไขข้อร้องเรียนและการแจ้งกลับผู้ร้องเรียน | 3 |
| ติดตามการแก้ไขข้อร้องเรียน | 4 |
| การรายงานผลการจัดการข้อร้องเรียนของหน่วยงาน | 4 |
| มาตรฐานงาน | 4 |
| จัดทำโดย | |
| แบบฟอร์ม | |

ภาคผนวก

- ใบรับแจ้งเหตุเรื่องราวร้องทุกข์/ทางโทรศัพท์

**1. หลักการและเหตุผล**

พระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ.2546 ได้กำหนดแนวทางการปฏิบัติราชการ มุ่งให้เกิดประโยชน์สุขแก่ประชาชน โดยยึดประชาชนเป็นศูนย์กลาง เพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชน ให้เกิดความผาสุกและความเป็นอยู่ที่ดีของประชาชน เกิดผลสัมฤทธิ์ต่องานบริการมีประสิทธิภาพและเกิดความคุ้มค่าในการให้บริการ ไม่มีขั้นตอนปฏิบัติงานเกินความจำเป็น มีการปรับปรุงภารกิจให้ทันต่อสถานการณ์ ประชาชนได้รับการอำนวยความสะดวกและได้รับการตอบสนองความต้องการ และมีการประเมินผลการให้บริการสม่ำเสมอ

**2.สถานที่ตั้ง**

ตั้งอยู่ ณ องค์การบริหารส่วนตำบลโคกขมิ้น หมู่ 11 ตำบลท่ามะไฟหวาน อำเภอแก้งคร้อ

**3. หน้าที่ความรับผิดชอบ**

เป็นศูนย์กลางในการรับเรื่องราวร้องทุกข์ และให้บริการข้อมูลข่าวสาร ให้คำปรึกษารับเรื่องปัญหาความต้องการ และข้อเสนอแนะของประชาชน

**4. วัตถุประสงค์**

1. เพื่อให้การดำเนินงานจัดการข้อร้องเรียนขององค์การบริหารส่วนตำบลท่ามะไฟหวาน มีขั้นตอน/กระบวนการ และแนวทางในการปฏิบัติงานเป็นมาตรฐานเดียวกัน

2. เพื่อให้มั่นใจว่าได้มีการปฏิบัติตามข้อกำหนด ระเบียบหลักเกณฑ์เกี่ยวกับการจัดการข้อร้องเรียนที่กำหนดไว้อย่างสม่ำเสมอ และมีประสิทธิภาพ

**5. คำจำกัดความ**

ผู้รับบริการ = ผู้ที่มารับบริการจากส่วนราชการและประชาชนทั่วไป

ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย = ผู้ที่ได้รับผลกระทบ ทั้งทางบวกและทางลบ ทั้งทางตรงและทางอ้อม จากการดำเนินการของส่วนราชการ เช่น ประชาชนในชุมชนเขตองค์การบริหารส่วนตำบลท่ามะไฟหวาน

การจัดการข้อร้องเรียน = มีความหมายครอบคลุมถึงการจัดการในเรื่อง ข้อร้องเรียนข้อเสนอแนะ/ข้อคิดเห็น/คำชมเชย/การสอบถามหรือร้องขอข้อมูล

ผู้ร้องเรียน = ประชาชนทั่วไป/ผู้มีส่วนได้เสียที่มาติดต่อยังศูนย์ดำรงธรรมองค์การบริหารส่วนตำบลท่ามะไฟหวาน ผ่านช่องทางต่างๆ โดยมีวัตถุประสงค์ครอบคลุมการร้องเรียน/การให้ข้อเสนอแนะ/การให้ข้อคิดเห็น/การชมเชย/การร้องขอข้อมูล

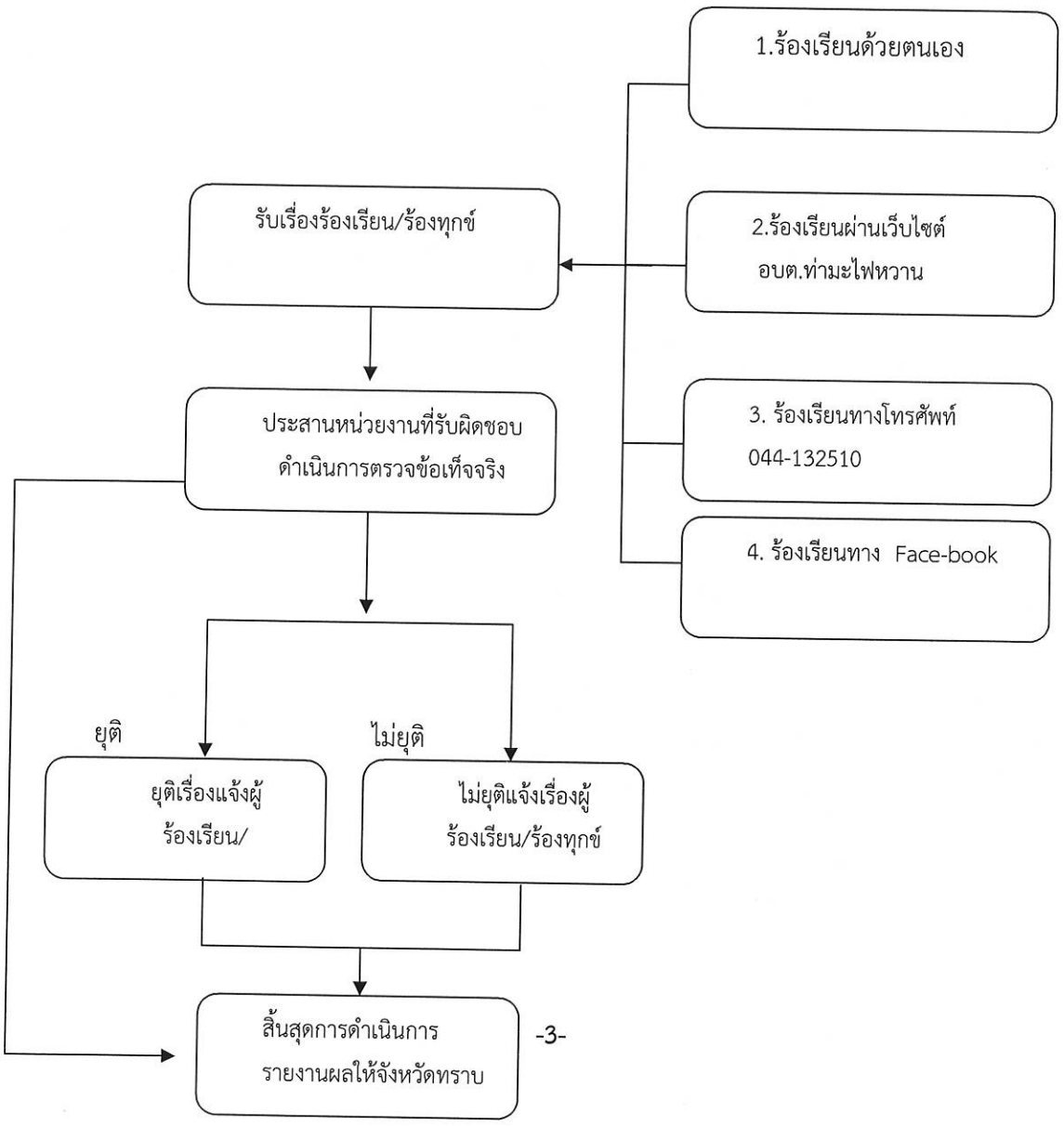
ช่องทางการรับข้อร้องเรียน= ช่องทางต่าง ๆ ที่ใช้ในการรับเรื่องร้องเรียน เช่น ติดต่อด้วยตนเอง ทางโทรศัพท์/เว็บไซต์/Face Book/Line (ศูนย์รับฟังปัญหา)

เจ้าหน้าที่ข้อร้องเรียน = เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบจัดการข้อร้องเรียนของหน่วยงาน แบ่งเป็นประเภทต่าง ๆ เช่น

- ข้อคิดเห็น ข้อเสนอแนะ คำชมเชย สอบถาม หรือร้องขอข้อมูล
- การร้องเรียนเกี่ยวกับคุณภาพและการให้บริหารของ หน่วยงาน
- การร้องเรียนเกี่ยวกับความไม่โปร่งใสของการจัดซื้อจัดจ้าง เป็นต้น

**6. แผนผังกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์**

**กระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์**



7. ขั้นตอนการปฏิบัติงาน

**การแต่งตั้งผู้รับผิดชอบจัดการข้อร้องเรียนของหน่วยงาน**

9.1 จัดตั้งศูนย์/จุดรับข้อร้องเรียนของหน่วยงาน

9.2 จัดทำคำสั่งแต่งตั้งคณะกรรมการดำเนินการ

9.3 แจ้งผู้รับผิดชอบตามคำสั่งองค์การบริหารส่วนตำบลโคกขมิ้น เพื่อสะดวกในการประสานงาน

**8. การรับและตรวจสอบข้อร้องเรียนจากช่องทางต่าง ๆ**

ดำเนินการรับและติดตามตรวจสอบข้อร้องเรียนที่เข้ามายังหน่วยงานจากช่องทาง ๆ โดยมีข้อปฏิบัติตามที่กำหนด ดังนี้

| ช่องทาง | ความถี่ในการตรวจสอบช่องทาง | ระยะเวลาดำเนินการรับข้อร้องเรียน เพื่อประสานหาทางแก้ไข | หมายเหตุ |
|---|---|---|---|
| ร้องเรียนด้วยตนเอง | ทุกครั้งที่มีผู้ร้องเรียน | ภายใน 1 วันทำการ | |
| ร้องเรียนผ่านเว็บไซต์ | ทุกวัน | ภายใน 1 วันทำการ | |
| ร้องเรียนทางโทรศัพท์ 044-132510 | ทุกวัน | ภายใน 1 วันทำการ | |
| ร้องเรียนทาง Face Book | ทุกวัน | ภายใน 1 วันทำการ | |
| ร้องเรียน Line (ศูนย์รับฟังปัญหา) | ทุกวัน | ภายใน 1 วันทำการ | |

**9. การบันทึกข้อร้องเรียน**

3.1 กรอกแบบฟอร์มบันทึกข้อร้องเรียน โดยมีรายละเอียด คือ ชื่อ – สกุล ผู้ร้องเรียน ที่อยู่ หมายเลขติดต่อกลับ เรื่องร้องเรียน และสถานที่เกิดเหตุ

3.2 ทุกช่องทางที่มีการร้องเรียน เจ้าหน้าที่ ต้องบันทึกข้อร้องเรียนลงบนสมุดบันทึกข้อร้องเรียน

**10. การประสานหน่วยงานเพื่อแก้ไขข้อร้องเรียนและการแจ้งกลับผู้ร้องเรียน**

- กรณีเป็นการขอข้อมูลข่าวสาร ประสานหน่วยงานผู้ครอบครองเอกสารเจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้อง เพื่อให้ข้อมูลแก่ผู้ร้องขอได้ทันที

- ข้อร้องเรียน ที่เป็นการร้องเรียนเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการของหน่วยงาน เช่น ไฟฟ้าสาธารณะดับ การจัดการขยะมูลฝอย ตัดต้นไม้ กลิ่นเหม็นรบกวน เป็นต้น จัดทำบันทึกข้อความเสนอไปยังผู้บริหารเพื่อสั่งการหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง โดยเบื้องต้นอาจโทรศัพท์แจ้งไปยังหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

- ข้อร้องเรียน ที่ไม่อยู่ในอำนาจความรับผิดชอบขององค์การบริหารส่วนตำบลท่ามะไฟหวาน ให้ดำเนินการประสาน แจ้งหน่วยงานภายนอกที่เกี่ยวข้อง เพื่อให้เกิดความรวดเร็วและถูกต้องชันเจนในการแก้ไขปัญหาต่อไป

- ข้อร้องเรียนที่ส่งผลกระทบต่อหน่วยงาน เช่น กรณีผู้ร้องเรียนทำหนังสือร้องเรียนความโปร่งใสในการจัดซื้อจัดจ้าง ให้เจ้าหน้าที่จัดทำบันทึกข้อความเพื่อเสนอผู้บริหารพิจารณาสั่งการไปยังหน่วยงานที่รับผิดชอบเพื่อดำเนินการตรวจสอบและแจ้งผู้ร้องเรียนต่อไป

**11. ติดตามการแก้ไขข้อร้องเรียน**

ให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง รายงานผลให้ทราบภายใน 5 วันทำการ เพื่อเจ้าที่ศูนย์ฯ จะได้แจ้งผู้ร้องเรียนทราบต่อไป

**12. การรายงานผลการจัดการข้อร้องเรียนของหน่วยงานให้นายกองค์การบริหารส่วนตำบลทราบ**

- รวบรวมและรายงานสรุปการจัดการข้อร้องเรียนประจำสัปดาห์ รายงานให้นากองค์การบริหารส่วนตำบลทราบทุกสัปดาห์

- รวบรวมรายงานสรุปข้อร้องเรียน หลังจากสิ้นปีงบประมาณ เพื่อนำมาวิเคราะห์การจัดการข้อร้องเรียนในภาพของหน่วยงาน เพื่อใช้เป็นแนวทางในการแก้ไข ปรับปรุง พัฒนาองค์กรต่อไป

**13. มาตรฐานงาน**

**การดำเนินการแก้ไขข้อร้องเรียนให้แล้วเสร็จ ภายในระยะเวลาที่กำหนด**

- กรณีได้รับเรื่องร้องเรียน จากช่องทางการร้องเรียน เช่น ร้องเรียนด้วยตนเอง/จดหมาย/เว็บไซต์/โทรศัพท์/Face Book/Line (ศูนย์รับฟังปัญหา) ให้ศูนย์ฯ ดำเนินการตรวจสอบและพิจารณาส่งเรื่องต่อให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ดำเนินการแก้ไขเรื่องร้องเรียนให้แล้วเสร็จภายใน 15 วันทำการ

**15. จัดทำโดย**

องค์การบริหารส่วนตำบลท่ามะไฟหวาน หมู่ที่ 11 ตำบลท่ามะไฟหวาน อำเภอแก้งคร้อ จังหวัดชัยภูมิ

- เบอร์โทรศัพท์ 044-132510
- เบอร์โทรสาร 044-132510-2
- เว็บไซต์ WWW.tamataiwan@hotmail.co.th

**14. แบบฟอร์ม**

- แบบฟอร์มใบรับแจ้งเหตุเรื่องราวร้องทุกข์

# ภาคผนวก

**ตัวอย่างแบบคำร้องเรียน/ร้องทุกข์(ด้วยตนเอง)** **(แบบคำร้อง ๑)**

ศูนย์รับเรื่องราวร้องเรียน/ร้องทุกข์
ที่ทำการองค์การบริหารส่วนตำบลท่ามะไฟหวาน
อำเภอแก้งคร้อ จังหวัดชัยภูมิ 36150

วันที่.....เดือน.....พ.ศ.....

เรื่อง .....

เรียน นายกองค์การบริหารส่วนตำบลท่ามะไฟหวาน

ข้าพเจ้า.....อายุ.....ปี อยู่บ้านเลขที่.....หมู่ที่.....ตำบล.....อำเภอ.....จังหวัด.....โทรศัพท์.....อาชีพ.....ตำแหน่ง.....ถือบัตร..... เลขที่.....ออกโดย.....วันออกบัตร.....บัตรหมดอายุ.....มีความประสงค์ขอร้องเรียน/ร้องทุกข์ เพื่อให้องค์การบริหารส่วนตำบลโคกขมิ้น พิจารณาดำเนินการช่วยเหลือหรือแก้ไขปัญหาในเรื่อง.....
.....
.....
.....
.....
.....

ทั้งนี้ ข้าพเจ้าขอรับรองว่าคำร้องเรียน/ร้องทุกข์ตามข้างต้นเป็นจริงและยินดีรับผิดชอบทั้งทางแพ่งและทางอาญาหากจะพึงมี

โดยข้าพเจ้าขอส่งเอกสารหลักฐานประกอบการร้องเรียน/ร้องทุกข์(ถ้ามี)ได้แก่

๑).....จำนวน.....ชุด

๒).....จำนวน.....ชุด

๓).....จำนวน.....ชุด

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณาดำเนินการต่อไป

ขอแสดงความรับถือ

(.....)

**ตัวอย่างแบบคำร้องเรียน/ร้องทุกข์(ทางโทรศัพท์)** **(แบบคำร้อง ๒)**

ศูนย์รับเรื่องราวร้องเรียน/ร้องทุกข์
ที่ทำการองค์การบริหารส่วนตำบลท่ามะไฟหวาน
อำเภอแก้งคร้อ จังหวัดชัยภูมิ 36150

วันที่.....เดือน.....พ.ศ.....

เรื่อง .....

เรียน นายกองค์การบริหารส่วนตำบลท่ามะไฟหวาน

ข้าพเจ้า.....อายุ.....ปี อยู่บ้านเลขที่.....หมู่ที่..... ตำบล.....อำเภอ.....จังหวัด.....โทรศัพท์..... อาชีพ.....ตำแหน่ง.....ถือบัตร..... เลขที่.....ออกโดย .....วันออกบัตร.....บัตรหมดอายุ.....มีความประสงค์ขอร้องเรียน/ร้องทุกข์ เพื่อให้องค์การบริหารส่วนตำบลท่ามะไฟหวาน พิจารณาดำเนินการช่วยเหลือหรือแก้ไขปัญหาในเรื่อง

.....

.....โดยขออ้าง.....เป็นหลักฐานประกอบดังนี้ ข้าพเจ้าขอรับรองว่าคำร้องเรียน/ร้องทุกข์ตามข้างต้นเป็นจริงและเจ้าหน้าที่ อบต.ท่ามะไฟหวาน ได้แจ้งให้ข้าพเจ้าทราบแล้ว ว่าหากเป็นคำร้องเรียน/ร้องทุกข์ที่ไม่สุจริตอาจต้องรับผิดทางกฎหมายได้

(ลงชื่อ).....เจ้าหน้าที่.ผู้รับเรื่องฯ

(.....)

ตำแหน่ง.....

วันที่.....เดือน.....พ.ศ.....

เวลา.....

**ตัวอย่างแบบแจ้งการรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์** **(ตอบข้อร้องเรียน ๑)**

ที่ ชย.72401/ ที่ทำการองค์การบริหารส่วนตำบลท่ามะไฟหวาน
อำเภอแก้งคร้อ จังหวัดชัยภูมิ 36150

วันที่.....เดือน.....พ.ศ.....

เรื่อง ตอบรับการรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์

เรียน.....

ตามที่ท่านได้ร้องเรียน/ร้องทุกข์ ผ่านศูนย์รับเรื่องราวร้องเรียน/ร้องทุกข์องค์การบริหารส่วนตำบลท่ามะไฟหวาน โดยทาง ( ) หนังสือร้องเรียนทางไปรษณีย์ ( ) ด้วยตนเอง ( ) ทางโทรศัพท์ ( ) อื่น.....ลงวันที่.....เดือน.....พ.ศ.....เกี่ยวกับเรื่อง.....
.....นั้น

องค์การบริหารส่วนตำบลท่ามะไฟหวาน ได้ลงทะเบียนรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ของท่านไว้แล้ว ตามทะเบียนรับเรื่องฯ เลขรับที่.....ลงวันที่.....เดือน.....พ.ศ.....
และองค์การบริหารส่วนตำบลท่ามะไฟหวาน ได้พิจารณาเรื่องของท่านแล้วเห็นว่า

( ) เป็นเรื่องที่อยู่ในอำนาจหน้าที่ขององค์การบริหารส่วนตำบลโคกขมิ้นและได้มอบหมายให้ .....เบอร์โทรศัพท์.....เป็นหน่วยตรวจสอบและดำเนินการ

( ) เป็นเรื่องที่ไม่อยู่ในอำนาจหน้าที่ขององค์การบริหารส่วนตำบลท่ามะไฟหวาน และได้จัดส่งเรื่องให้.....เบอร์โทรศัพท์.....ซึ่งเป็นหน่วยงานที่มีอำนาจหน้าที่เกี่ยวข้องดำเนินการต่อไปแล้ว ท่านสามารถติดต่อประสานงานหรือขอทราบผลโดยตรงกับหน่วยงานดังกล่าวได้อีกทางหนึ่ง

( ) เป็นเรื่องที่มีกฎหมายบัญญัติขั้นตอนและวิธีการปฏิบัติไว้เป็นการเฉพาะแล้ว ตามกฎหมาย .....จึงขอให้ท่านดำเนินการตามขั้นตอนและวิธีการที่กฎหมายนั้นบัญญัติไว้ต่อไป

จึงแจ้งมาเพื่อทราบ

ขอแสดงความรับถือ

(.....)
นายกองค์การบริหารส่วนตำบลท่ามะไฟหวาน

สำนักงานปลัด
โทรศัพท์ 044-132510

ตัวอย่างแบบแจ้งผลการดำเนินการต่อเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ (ตอบข้อร้องเรียน ๒)

ที่ ชย 72401/

ที่ทำการองค์การบริหารส่วนตำบลท่ามะไฟหวาน
อำเภอแก้งคร้อ จังหวัดชัยภูมิ 36150

วันที่.....เดือน.....พ.ศ.....

เรื่อง แจ้งผลการดำเนินการต่อเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์

เรียน.....

อ้างถึง หนังสือ องค์การบริหารส่วนตำบลโคกขมิ้น ที่ ชย 72401/.....ลงวันที่.....

สิ่งที่ส่งมาด้วย ๑.....
๒.....
๓.....

ตามที่ องค์การบริหารส่วนตำบลโคกขมิ้น (ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ผ่านศูนย์รับเรื่องราวร้องเรียน/ร้องทุกข์องค์การบริหารส่วนตำบลโคกขมิ้น) ได้แจ้งตอบรับการรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ของท่าน ตามที่ท่านได้ร้องเรียน/ร้องทุกข์ไว้ ความละเอียดแจ้งแล้ว นั้น

องค์การบริหารส่วนตำบลโคกขมิ้น ได้รับแจ้งผลการดำเนินการจากส่วนราชการ/หน่วยงานที่เกี่ยวข้องตามประเด็นที่ท่านได้ร้องเรียน/ร้องทุกข์แล้ว ปรากฏข้อเท็จจริงโดยสรุปได้ดังนี้

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

ดังมีรายละเอียดปรากฏตามสิ่งที่ส่งมาพร้อมนี้ ทั้งนี้ หากท่านไม่เห็นด้วยประการใด ขอให้แจ้งคัดค้านพร้อมพยานหลักฐานประกอบด้วย

จึงแจ้งมาเพื่อทราบ

ขอแสดงความรับถือ

(.....)
นายกองค์การบริหารส่วนตำบลโคกขมิ้น

สำนักงานปลัด
โทรศัพท์ ๐๔๒-๐๗๗๔๕๔

**ตัวอย่างการกรอกข้อมูลร้องเรียนผ่านทางเว็บไซต์ขององค์การบริหารบริหารส่วนตำบลท่ามะไฟหวาน**

www.tamataiwan@hotmail.co.th

**********

ขั้นตอนการกรอกข้อมูลร้องเรียนผ่านทางเว็บไซต์

๑.เข้าเว็บไซต์www.Khokkamin.go.th

๒.เลือกเมนูหลัก

๓.เมนูมุมขวามือ เลือกเมนูร้องเรียน/ร้องทุกข์

๔.พิมพ์รายละเอียด ข้อความที่ประสงค์ร้องเรียน/ร้องทุกข์

๕.ช่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ โดยกรอกรายชื่อผู้ร้องเรียน/ร้องทุกข์

๖.ช่องกรอกรหัสประจำตัวประชาชน ๑๓ หลัก

๗.กรอกช่องโทรศัพท์

๘.กรอกอีเมลล์ (ถ้ามี)

หมายเหตุ หากท่านกรอกข้อมูลไม่ครบ ระบบจะไม่ส่งข้อมูลหรือไม่รับข้อมูล