



คู่มือการปฏิบัติงาน รับเรื่องราวร้องทุกข์

ศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์องค์การบริหารส่วนตำบลยางหวาย

คำนำ

คู่มือการปฏิบัติงานรับเรื่องราวร้องทุกข์ของศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์องค์การบริหารส่วนตำบลยางหวายฉบับนี้จัดทำขึ้นเพื่อเป็นแนวทางการดำเนินการจัดการข้อร้องเรียนของศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์องค์การบริหารส่วนตำบลยางหวายทั้งนี้ การจัดการข้อร้องเรียนจนได้ข้อยุติ ให้มีความรวดเร็วและมีประสิทธิภาพเพื่อตอบสนองความต้องการและความคาดหวังของผู้รับบริการ จำเป็นจะต้องมีขั้นตอน / กระบวนการและแนวทางในการปฏิบัติงานที่ชัดเจนและเป็นมาตรฐานเดียวกัน

ศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์องค์การบริหารส่วนตำบลยางหวาย

สารบัญ

เรื่อง	หน้า
หลักการและเหตุผล	๑
การจัดตั้งศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์เทศบาลตำบลบางนายสี	๑
สถานที่ตั้ง	๑
หน้าที่ความรับผิดชอบ	๑
วัตถุประสงค์	๑
คำจำกัดความ	๒
ระยะเวลาเปิดให้บริการ	๒
แผนผังกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน / ร้องทุกข์	๓
ขั้นตอนการปฏิบัติงาน	๔
การรับและตรวจสอบข้อร้องเรียนจากช่องทางต่าง ๆ	๔
การบันทึกข้อร้องเรียน	๔
การประสานหน่วยงานเพื่อแก้ไขข้อร้องเรียนและการแจ้งกลับผู้ร้องเรียน	๕
ติดตามการแก้ไขข้อร้องเรียน	๕
การรายงานผลการจัดการข้อร้องเรียนของหน่วยงาน	๕
มาตรฐานงาน	๕
แบบฟอร์ม	๖
จัดทำโดย	๖
ภาคผนวก	
แบบฟอร์มใบรับแจ้งเหตุเรื่องราวร้องเรียน / ร้องทุกข์	
ทะเบียนรับเรื่องราวร้องทุกข์ – ร้องเรียน	

แบบควบคุมการร้องเรียน / ร้องทุกข์

คู่มือการปฏิบัติงานรับเรื่องราวร้องทุกข์

ศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์องค์การบริหารส่วนตำบลยางหวาย

๑. หลักการและเหตุผล

พระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๔๖ ได้กำหนดแนวทางปฏิบัติราชการ มุ่งให้เกิดประโยชน์สุขแก่ประชาชน โดยยึดประชาชนเป็นศูนย์กลาง เพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชนให้เกิดความผาสุกและความเป็นอยู่ที่ดีของประชาชน เกิดผลสัมฤทธิ์ต่องานบริการที่มีประสิทธิภาพ และเกิดความคุ้มค่าในการให้บริการ ไม่มีขั้นตอนปฏิบัติงานเกินความจำเป็น มีการปรับปรุงภารกิจให้ทันต่อสถานการณ์ ประชาชนได้รับการอำนวยความสะดวกและได้รับการตอบสนองความต้องการ และมีการประเมินผลการให้บริการอย่างสม่ำเสมอ

๒. การจัดตั้งศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์องค์การบริหารส่วนตำบลยางหวาย

เพื่อให้การบริหารระบบราชการเป็นไปด้วยความถูกต้อง บริสุทธิ์ ยุติธรรม ควบคู่กับการพัฒนาบำบัดทุกข์ บำรุงสุข ตลอดจนดำเนินการแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนของประชาชน ได้อย่างมีประสิทธิภาพ ด้วยความรวดเร็ว ประสพผลสำเร็จอย่างเป็นรูปธรรม อีกทั้งเพื่อเป็นศูนย์รับแจ้งเบาะแสการทุจริต หรือไม่ได้รับความเป็นธรรมจากการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ องค์การบริหารส่วนตำบลยางหวาย จึงได้จัดตั้งศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ ขึ้น ซึ่งในกรณีการร้องเรียนที่เกี่ยวกับบุคคล จะมีการเก็บรักษาเรื่องราวไว้เป็นความลับและปกปิดชื่อผู้ร้องเรียน เพื่อมิให้ผู้ร้องเรียนได้รับผลกระทบและได้รับความเดือดร้อนจากการร้องเรียน

๓. สถานที่ตั้ง

ตั้งอยู่ ณ สำนักงานองค์การบริหารส่วนตำบลยางหวาย อำเภอคอนสวรรค์ จังหวัดชัยภูมิ

๔. หน้าที่ความรับผิดชอบ

เป็นศูนย์กลางในการรับเรื่องราวร้องทุกข์ และให้บริการข้อมูลข่าวสาร ให้คำปรึกษา รับเรื่องปัญหาความต้องการและข้อเสนอแนะของประชาชน

๕. วัตถุประสงค์

๑ . เพื่ อ ใ ห้ ก าร ต ำ เ น ิง ง าน จ ำ ก าร ช ็ อ ร ็ อ ง เ ร ี ย น / ร ็ อ ง ท ุ ก ช ็
ช อ ง ค ุ ณ ์ ร ั บ เ ร ็ อ ง ร ำ ว ร ็ อ ง ท ุ ก ช ็ เ ท ศ บ ำ ล ต ำ บ ล บ ำ ง น ำ ย ส ี มี ช ั ้ น ต ุ อ น / ก ะ ร ะ บ วน ก ำ ร
แ ล ะ แ น ว ท ำ ง ใ น ก ำ ร ปร ำ ก ิ ติ ง ำ น เ ป ็ น ม ำ ต ร ฐ ำ น เ ด ี ย วั ก ัน

- ๒ -

๒ . เพื่ อ ใ ห้ ม ำ น ใ จ ว ำ ไ ต้ มี ก ำ ร ปร ำ ก ิ ติ ต ำ ม ช ็ อ ก ำ ห น ด ะ เ ป ี ย บ
ห ล ั ก เ ก ฎ ฑ ์ เ ก ี ย วั ก ับ ก ำ ร จ ำ ก ำ ร ช ็ อ ร ็ อ ง เ ร ี ย น / ร ็ อ ง ท ุ ก ช ็ ที่ ก ำ ห น ด ใ ว ใ ย ำ ง ส ม ำ เ ส ม อ แ ล ะ มี ปร ะ ส ิ ท ิ ท ิ ำ พ

๖. ค ำ จ ำ ก ำ ต ุ ค ำ ม

“ผู้รับบริการ” หมายถึง ผู้ที่มารับบริการจากส่วนราชการและประชาชนทั่วไป

“ผู้มีส่วนได้เสีย” หมายถึง ผู้ที่ได้รับผลกระทบ ทั้งทางบวกและทางลบ
ทั้งทางตรงและทางอ้อม จาก การ ต ำ เ น ิง ก ำ ร ช อ ง ส วั น ร ำ ช ก ำ ร เ ช ็ น
ปร ะ ช ำ ช ำ น ใ น เ ช ต อ ง ค ุ ค ำ ร ปร ำ ก ิ ติ ง ำ น ส วั น ต ำ บ ล ย ำ ง ห ำ ย

“ก ำ ร จ ำ ก ำ ร ช ็ อ ร ็ อ ง เ ร ี ย น ”
มี ค ำ ม ห ำ ม ำ ค ร ุ บ ค ุ ล ุ ม เ ก ี ย วั ก ับ ก ำ ร จ ำ ก ำ ร ใ น เ ร ็ อ ง ช ็ อ ร ็ อ ง เ ร ี ย น / ร ็ อ ง ท ุ ก ช ็ /
ช ็ อ เ ส น อ แ น ะ / ช ็ อ ค ิ ด เ ห ็ น / ค ำ ช ม เ ช ย / ก ำ ร ส อ บ ท ำ ม ห ็ ร ็ อ ก ำ ร ร ็ อ ง ช ็ อ ม ุ ล

“ผู้ ร ็ อ ง เ ร ี ย น / ร ็ อ ง ท ุ ก ช ็ ” ห ม ำ ย เ ก ี ย วั ก ับ
ปร ะ ช ำ ช ำ น ทั ้ ว ำ ไป / ผู้ มี ส วั น ไ ต้ เ ล ี ย ที่ ม ำ ต ิ ต ุ อ ร ำ ช ก ำ ร ผ ำ น ช ็ อ ง ท ำ ง ต ำ ง ๆ
ใ ด ย ะ มี วั ต ุ ปร ะ ส ง ค ุ ค ุ ร ุ บ ค ุ ล ุ ม ก ำ ร ร ็ อ ง เ ร ี ย น / ร ็ อ ง ท ุ ก ช ็ / ก ำ ร ใ ห้ ช ็ อ เ ส น อ แ น ะ / ก ำ ร ใ ห้ ช ็ อ ค ิ ด เ ห ็ น / ก ำ ร ช ม เ ช ย / ก ำ ร ร ็ อ
ง ช ็ อ ม ุ ล

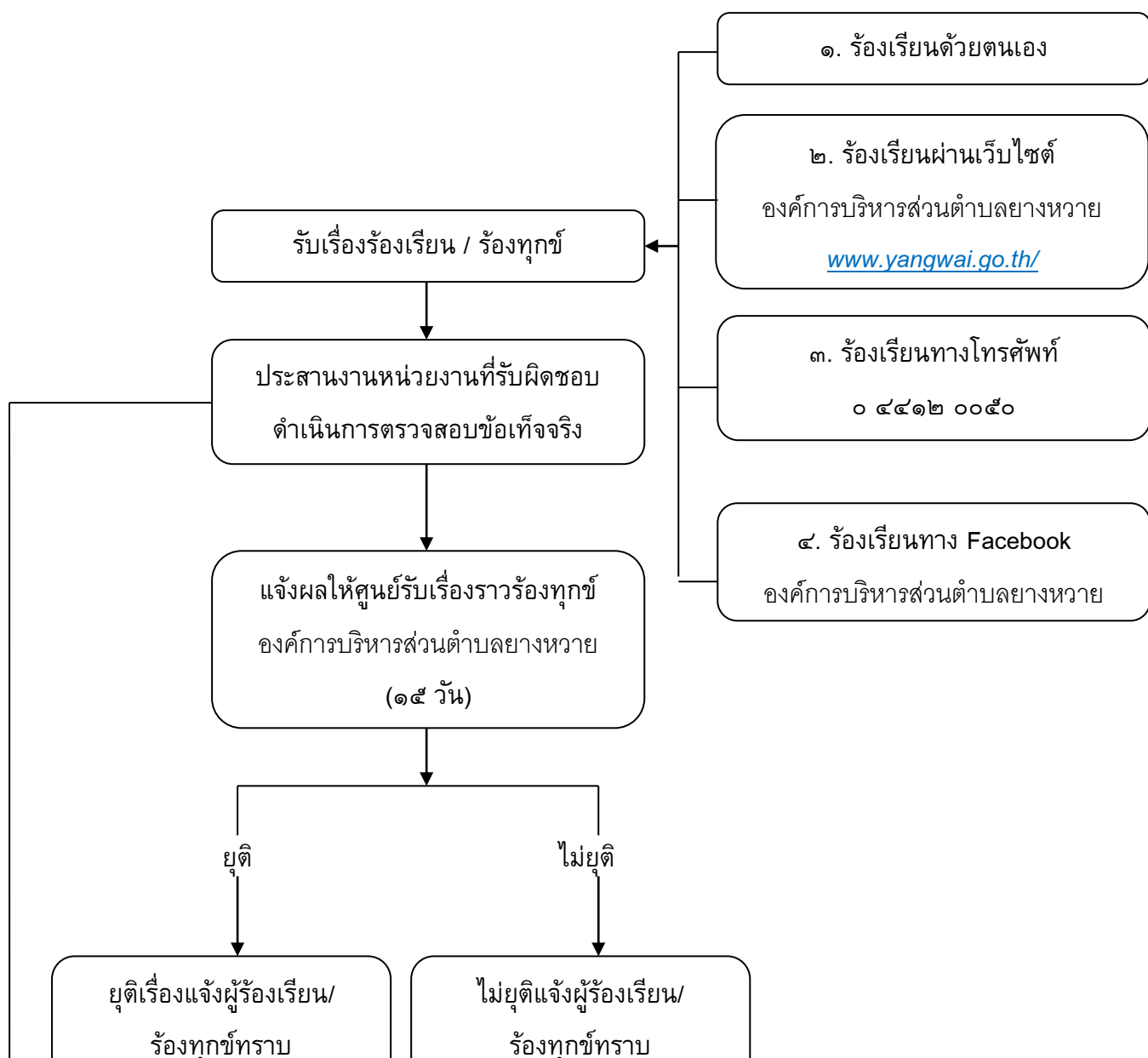
“ช ็ อ ง ท ำ ก ำ ร ร ั บ ช ็ อ ร ็ อ ง เ ร ี ย น / ร ็ อ ง ท ุ ก ช ็ ” ห ม ำ ย เ ก ี ย วั ก ับ ช ็ อ ง ท ำ ก ำ ร ต ำ ง ๆ
ที่ ใ ช้ ใ น ก ำ ร ร ั บ เ ร ็ อ ง ร ็ อ ง เ ร ี ย น / ร ็ อ ง ท ุ ก ช ็ เ ช ็ น ต ิ ด ต ุ อ ด้ วั ย ต ุ น เ อ ง / ต ิ ด ต ุ อ ท ำ ง ไ ท ร ค ุ ค ุ พ ุ ท ุ / เ ว ็ บ ไซ ต ุ / Face Book

๗. รั ย ะ เ ว ล ำ เ ป ็ ด ใ ห้ ปร ำ ก ิ ติ

เ ป ็ ด ใ ห้ ปร ำ ก ิ ติ วั น จ ัน ท ุ ร์ เ ก ี ย วั ก ับ วั น ศ ุ ก ุ ร์ (ยก วั น วั น ห ุ ย ุ ด ที่ ท ำ ง ร ำ ช ก ำ ร ก ำ ห น ด) ต ั ้ ง ต ำ เ ว ล ำ

๐๘.๓๐ – ๑๖.๓๐ น.

๘. แผนผังกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน / ร้องทุกข์



๙. ขั้นตอนการปฏิบัติงาน

การแต่งตั้งผู้รับผิดชอบจัดการข้อร้องเรียน / ร้องทุกข์ ของหน่วยงาน

๙.๑ จัดตั้งศูนย์ / จุดรับข้อร้องเรียน / ร้องทุกข์ ของประชาชน

๙.๒ จัดทำคำสั่งแต่งตั้งเจ้าหน้าที่ประจำศูนย์

๙

๓

แจ้งผู้รับผิดชอบตามคำสั่งองค์การบริหารส่วนตำบลยางหวายเพื่อความสะดวกในการประสานงาน

๑๐. การรับและตรวจสอบข้อร้องเรียน / ร้องทุกข์ จากช่องทางต่าง ๆ

ดำเนินการรับและติดตามตรวจสอบข้อร้องเรียน / ร้องทุกข์ ที่เข้ามาถึงหน่วยงานจากช่องทางต่าง ๆ โดยมีข้อปฏิบัติตามที่กำหนด ดังนี้

ช่องทาง	ความถี่ในการตรวจสอบช่องทาง	ระยะเวลาดำเนินการรับข้อร้องเรียน / ร้องทุกข์ เพื่อประสานหาทางแก้ไขปัญหา
ร้องเรียนด้วยตนเอง ณ ศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์องค์การบริหารส่วนตำบลยางหวาย	ทุกครั้งที่มีการร้องเรียน	ภายใน ๑ วันทำการ
ร้องเรียนผ่านเว็บไซต์ องค์การบริหารส่วนตำบลยางหวาย	ทุกวัน	ภายใน ๑ วันทำการ
ร้องเรียนทางโทรศัพท์	ทุกวัน	ภายใน ๑ วันทำการ

๐ ๔๔๑๒ ๐๐๕๐		
ร้องเรียนทาง Face Book	ทุกวัน	ภายใน ๑ วันทำการ

๑๑. การบันทึกข้อร้องเรียน

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

๑๐.๒ ทุกช่องทางที่มีการร้องเรียน เจ้าหน้าที่ต้องบันทึกข้อร้องเรียน / ร้องทุกข์ ลงสมุดบันทึกข้อร้องเรียน / ร้องทุกข์

- ๕ -

๑๒. การประสานหน่วยงานเพื่อแก้ปัญหาข้อร้องเรียน / ร้องทุกข์ และการแจ้งผู้ร้องเรียน / ร้องทุกข์ทราบ

๑๒.๑ กรณีเป็นการขอข้อมูลข่าวสาร ประสานหน่วยงานผู้ครอบครองเอกสาร เจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้อง เพื่อให้ข้อมูลแก่ผู้ร้องขอได้ทันที

๑ ๒ . ๒ ชื่ อ ร้ อ ง เ รี ย น / ร้ อ ง ทู ก ขั ้
 ที่เป็นการร้องเรียนเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการของหน่วยงาน เช่น ไฟฟ้าสาธารณะดับ การจัดการขยะมูลฝอย ตัดต้นไม้ กลิ่นเหม็นรบกวน เป็นต้น จัดทำบันทึกข้อความเสนอไปยังผู้บริหารเพื่อสั่งการหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง โดยเบื้องต้นอาจโทรศัพท์แจ้งไปยังหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

๑๒.๓ ข้อร้องเรียน / ร้องทุกข์ ที่ไม่อยู่ในความรับผิดชอบขององค์การบริหารส่วนตำบล ยางหวายให้ดำเนินการประสานหน่วยงานภายนอกที่เกี่ยวข้อง เพื่อให้เกิดความรวดเร็วและถูกต้อง ในการแก้ไขปัญหาต่อไป

๑ ๒ . ๔ ชื่ อ ร้ อ ง เ รี ย น ที่ ส่ ง ผล ก ระ ท บ ต่ อ หน้ อ ง ภา ๓
 ผู้ร้องเรียน ทำหนังสือร้องเรียนความไม่โปร่งใสในการจัดซื้อจัดจ้าง ให้เจ้าหน้าที่จัดทำบันทึกข้อความเพื่อเสนอผู้บริหารพิจารณาสั่งการไปยังหน่วยงานที่รับผิดชอบ เพื่อดำเนินการตรวจสอบและแจ้งผู้ร้องเรียนทราบ ต่อไป

๑๓. การติดตามแก้ไขปัญหาข้อร้องเรียน

ให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องของรายงานผลการดำเนินการให้ทราบภายใน ๕ วันทำการ
เพื่อเจ้าหน้าที่ศูนย์ฯ จะได้แจ้งให้ผู้ร้องเรียนทราบ ต่อไป

๑๔. การรายงานผลการดำเนินการให้ผู้บริหารทราบ

๑๓.๑ ให้รวบรวมและรายงานสรุปการจัดการข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์
ให้ผู้บริหารทราบทุกเดือน

๑๓.๒ ให้รวบรวมรายงานสรุปข้อร้องเรียนหลังจากสิ้นปีงบประมาณ
เพื่อนำมาวิเคราะห์การจัดการข้อร้องเรียน / ร้องทุกข์ ในภาพรวมของหน่วยงาน
เพื่อใช้เป็นแนวทางในการแก้ไข ปรับปรุง พัฒนา องค์กร ต่อไป

๑๕. มาตรฐานงาน

การดำเนินการแก้ไขข้อร้องเรียน / ร้องทุกข์ ให้แล้วเสร็จภายในระยะเวลาที่กำหนด

กรณี ได้รับ ร้อง ร้องเรียน / ร้องทุกข์
ให้ศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์องค์การบริหารส่วนตำบลยางหวายดำเนินการตรวจสอบและพิจารณาส่งเรื่องให้
หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ดำเนินการแก้ไขปัญหาข้อร้องเรียน / ร้องทุกข์ให้แล้วเสร็จภายใน ๑๕ วัน ทำการ

- ๖ -

๑๖. แบบฟอร์ม

แบบฟอร์มใบรับแจ้งเหตุเรื่องราวร้องเรียน / ร้องทุกข์ (ภาคผนวก)

๑๗. จัดทำโดย

ศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์องค์การบริหารส่วนตำบลยางหวาย

- หมายเลขโทรศัพท์ ๐ ๔๔๑๒ ๐๐๕๐

- หมายเลขโทรสาร ๐ ๔๔๑๒ ๐๐๕๐

- เว็บไซต์ www.yangwai.go.th/

ภาคผนวก



แบบฟอร์มหนังสือร้องทุกข์ - ร้องเรียน

เขียนที่.....

วันที่.....เดือน.....พ.ศ.

ไ ร อ ง
.....

เรียน นายกองค์การบริหารส่วนตำบลยางหวาย

ข้า พ เ จ้ า
(นาย/นาง/นางสาว).....อายุ.....ปี

อยู่บ้านเลขที่..... หมู่ที่..... บ้าน..... ตำบล.....
.....

อำเภอ..... จังหวัด..... ขอร้องทุกข์ - ร้องเรียน
ต่อนายกองค้การบริหารส่วนตำบลยางหวาย เนื่องจาก
.....
.....
.....
.....

เพื่อให้ดำเนินการช่วยเหลือและแก้ไขปัญหา ดังนี้

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

พร้อมนี้ข้าพเจ้าได้แนบเอกสารหลักฐานต่าง ๆ มาด้วย คือ

1. สำเนาบัตรประจำตัวประชาชน จำนวน.....ฉบับ
2. สำเนาทะเบียนบ้านฉบับเจ้าบ้าน จำนวน.....ฉบับ
3. บัญชีรายชื่อผู้ได้รับความเดือดร้อน จำนวน.....ราย
4. เอกสารอื่น ๆ

(ระบุ).....

ขอแสดงความนับถือ

(ลงชื่อ).....ผู้ร้องทุกข์ /

ร้องเรียน

(.....)

ตำแหน่ง.....(ถ้ามี)

หมายเลขโทรศัพท์.....

ทะเบียนรับเรื่องราวร้องทุกข์ - ร้องเรียน องค์การบริหารส่วนตำบลยางหวาย

ลำดับที่	ชื่อ - สกุล	ที่อยู่	วันที่	เรื่องที่ร้องทุกข์ - ร้องเรียน	หมายเหตุ
1.					
2.					
3.					
4.					
5.					
6.					
7.					
8.					
9.					
10.					

แบบควบคุมการร้องเรียน / ร้องทุกข์
ชื่อ องค์การบริหารส่วนตำบลยางหวาย

ลำดับที่	เรื่องร้องเรียน / ร้องทุกข์	หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง (หน่วยปฏิบัติ)	ระยะเวลาที่คาดว่าจะแล้วเสร็จ (คำมั่นสัญญา)	ชื่อเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบ (หน่วยปฏิบัติ)	หมายเหตุ

(ลงชื่อ).....ผู้รับเรื่องร้องเรียน
 (.....)
 ตำแหน่ง.....

วันที่.....เดือน.....พ.ศ.