



คู่มือการปฏิบัติงาน  
รับเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์  
ประจำปี พ.ศ.๒๕๖๖

ของ

องค์การบริหารส่วนตำบลพระธาตุ  
อำเภอเชียงขวัญ จังหวัดร้อยเอ็ด

## สารบัญ

เรื่อง	หน้า
หลักการและเหตุผล	๒
การจัดตั้งศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์	๒
สถานที่ตั้ง	๒
หน้าที่ความรับผิดชอบ	๒
วัตถุประสงค์	๒
คำจำกัดความ	๒
แผนผังกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์	๔
ขั้นตอนการปฏิบัติงาน	๕
การรับและตรวจสอบข้อร้องเรียนจากช่องทางต่างๆ	๕
การบันทึกข้อร้องเรียน	๕
การประสานหน่วยงานเพื่อแก้ไขข้อร้องเรียนและการแจ้งกลับผู้ร้องเรียน	๕
การติดตามและแก้ไขข้อร้องเรียน	๖
การรายงานผลการจัดการข้อร้องเรียนของหน่วยงานให้ศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์	๖
มาตรฐานงาน	๖
ภาคผนวก	
แบบคำร้องเรื่องราวร้องทุกข์	
แบบคำร้องทั่วไป	
คำสั่งจัดตั้งศูนย์รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์	
คำสั่งแต่งตั้งเจ้าหน้าที่ประจำศูนย์รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์	

## คำนำ

คู่มือการปฏิบัติงานรับเรื่องราวร้องทุกข์ ขององค์การบริหารส่วนตำบลพระธาตุ ฉบับนี้จัดทำขึ้น เพื่อเป็นแนวทางการดำเนินการจัดการข้อร้องเรียนขององค์การบริหารส่วนตำบลพระธาตุ ทั้งนี้การจัดการข้อร้องเรียนจนได้ข้อยุติ ให้มีความรวดเร็วและมีประสิทธิภาพ เพื่อตอบสนองความต้องการและความคาดหวังของผู้รับบริการจำเป็นต้องมีขั้นตอน/กระบวนการ และแนวทางในการปฏิบัติงานที่ชัดเจนและเป็นมาตรฐานเดียวกัน

ศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์  
องค์การบริหารส่วนตำบลพระธาตุ  
อำเภอเชียงขวัญ จังหวัดร้อยเอ็ด

## ๑. หลักการและเหตุผล

พระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๕๖ ได้กำหนดแนวทางปฏิบัติราชการ มุ่งให้เกิดประโยชน์สุขแก่ประชาชน โดยยึดประชาชนเป็นศูนย์กลาง เพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชน ให้เกิดความผาสุกและความเป็นอยู่ที่ดีของประชาชน เกิดผลสัมฤทธิ์ต่องานบริการมีประสิทธิภาพและเกิดความคุ้มค่าในการให้บริการ ไม่มีขั้นตอนปฏิบัติงานเกินความจำเป็น มีการปรับปรุงภารกิจให้ทันต่อสถานการณ์ ประชาชนได้รับการอำนวยความสะดวกและได้รับการตอบสนองความต้องการ และมีการประเมินผลการให้บริการสม่ำเสมอ

## ๒. การจัดตั้งศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์

ตามประกาศ คณะรักษาความสงบแห่งชาติ ฉบับที่ ๙๖/๒๕๕๗ เมื่อวันที่ ๑๗ กรกฎาคม ๒๕๕๗ เรื่อง การจัดตั้งศูนย์ดำรงธรรมเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการบริหารงานระดับจังหวัด และให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นทุกองค์กร จัดตั้งศูนย์ดำรงธรรมท้องถิ่น โดยอยู่ภายใต้กำกับดูแลของศูนย์ดำรงธรรมจังหวัด เพื่อเป็นศูนย์ในการรับเรื่องราวร้องทุกข์ และให้บริการข้อมูลข่าวสาร ให้คำปรึกษารับเรื่องปัญหาความต้องการ และข้อเสนอแนะของประชาชนภายในเขตท้องถิ่นนั้น

## ๓. สถานที่ตั้ง

ตั้งอยู่ ณ ที่ทำการองค์การบริหารส่วนตำบลพระธาตุ อำเภอเชียงขวัญ จังหวัดร้อยเอ็ด

## ๔. หน้าที่ความรับผิดชอบ

เป็นศูนย์กลางในการรับเรื่องราวร้องทุกข์ และให้บริการข้อมูลข่าวสาร ให้คำปรึกษารับเรื่องปัญหาความต้องการ และข้อเสนอแนะของประชาชน

## ๕. วัตถุประสงค์

๑. เพื่อให้การดำเนินงานจัดการข้อร้องเรียนของศูนย์รับเรื่องราวร้องเรียนร้องทุกข์องค์การบริหารส่วนตำบลพระธาตุ มีขั้นตอน/กระบวนการ และแนวทางในการปฏิบัติงานเป็นมาตรฐานเดียวกัน

๒. เพื่อให้มั่นใจว่าได้มีการปฏิบัติตามข้อกำหนด ระเบียบหลักเกณฑ์เกี่ยวกับการจัดการข้อร้องเรียนที่กำหนดไว้อย่างสม่ำเสมอ และมีประสิทธิภาพ

## ๖. คำจำกัดความ

**ผู้รับบริการ** หมายถึง ผู้ที่มารับบริการจากส่วนราชการและประชาชนทั่วไป

**ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย** หมายถึง ผู้ที่ได้รับผลกระทบ ทั้งทางบวกและทางลบ ทั้งทางตรงและทางอ้อมจากการดำเนินการของส่วนราชการ เช่น ประชาชนในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลพระธาตุ

**การจัดการข้อร้องเรียน** หมายความว่า การจัดการในเรื่อง ข้อร้องเรียนข้อเสนอแนะ/ข้อคิดเห็น/คำชมเชย/การสอบถามหรือร้องขอข้อมูล ฯลฯ

**ผู้ร้องเรียน** หมายถึง ประชาชนทั่วไป / ผู้มีส่วนได้เสียที่มาติดต่อยังศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ ผ่านช่องทางต่างๆ โดยมีวัตถุประสงค์ครอบคลุมการร้องเรียน/การให้ข้อเสนอแนะ/การให้ข้อคิดเห็น/การชมเชย/การร้องขอข้อมูล

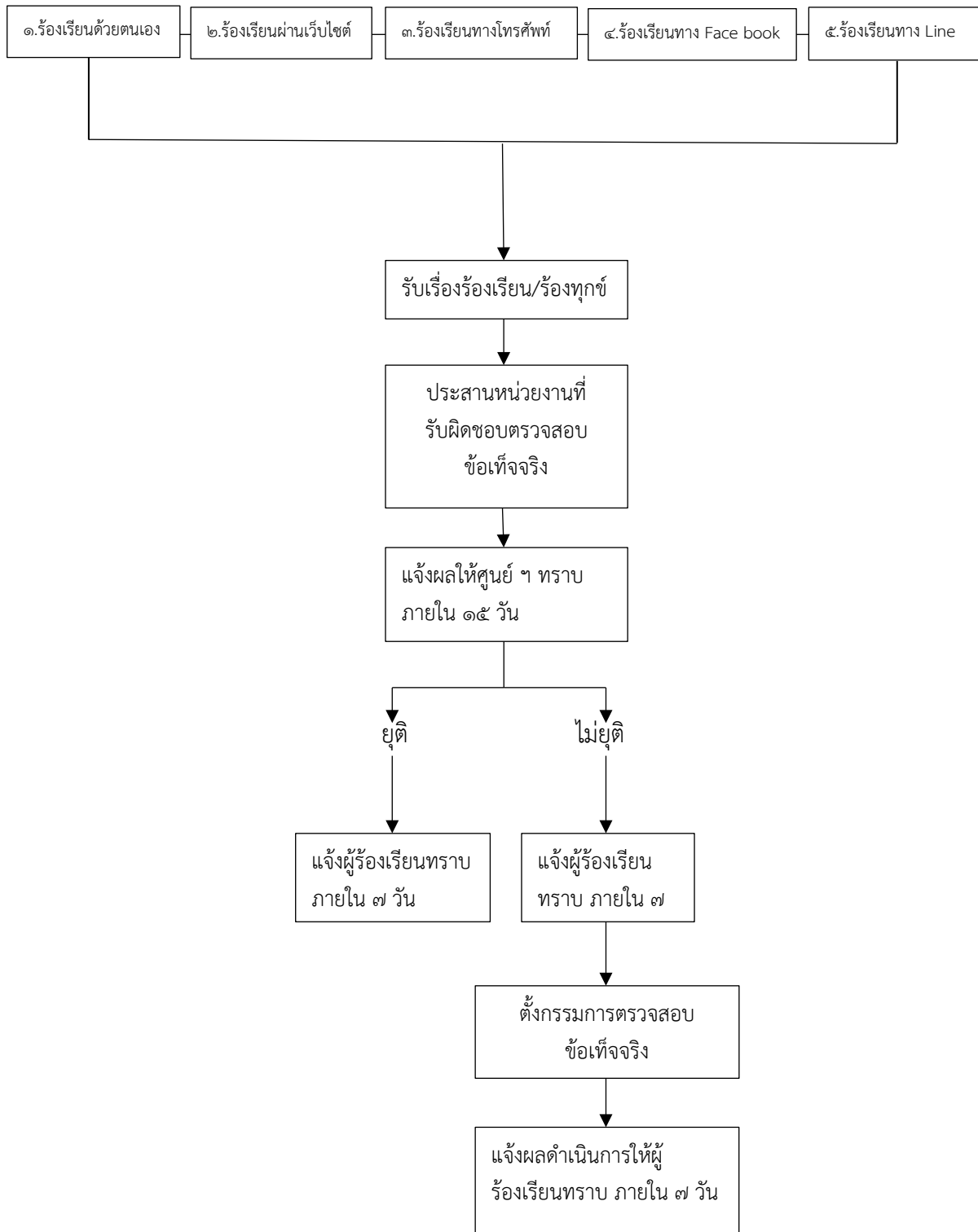
**ช่องทางการรับข้อมูล** หมายความว่า ช่องทางต่างๆ ที่ใช้ในการรับเรื่องร้องเรียน เช่น ติดต่อด้วยตนเองร้องเรียน ทางโทรศัพท์/ เว็บไซต์/ Face Book/ Line (ศูนย์รับฟังปัญหา) ฯลฯ

**เจ้าหน้าที่** หมายถึง เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบจัดการข้อร้องเรียนของหน่วยงาน

**ข้อร้องเรียน** หมายความว่า ข้อคิดเห็น ข้อเสนอแนะ คำชมเชย คำสอบถามหรือคำร้องขอข้อมูล การร้องเรียนเกี่ยวกับคุณภาพและการให้บริการของหน่วยงาน การร้องเรียนเกี่ยวความไม่โปร่งใสของการจัดซื้อจัดจ้าง ฯลฯ

### ๗.แผนผังกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์

#### กระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์



## ๘. ขั้นตอนการปฏิบัติงาน

การแต่งตั้งผู้รับผิดชอบจัดการข้อร้องเรียนของหน่วยงาน

๘.๑ จัดตั้งศูนย์/จุดรับข้อร้องเรียนของหน่วยงาน

๘.๒ จัดทำคำสั่งแต่งตั้งคณะกรรมการดำเนินการ

๘.๓ แจ้งผู้รับผิดชอบตามคำสั่งองค์การบริหารส่วนตำบลพระธาตุทราบ เพื่อความ สะดวกในการ ประสานงาน

## ๙. การรับและตรวจสอบข้อร้องเรียนจากช่องทางต่างๆ

ดำเนินการรับและติดตามตรวจสอบข้อร้องเรียนที่เข้ามาถึงหน่วยงานจากช่องทางต่างๆ โดยมีข้อปฏิบัติตามที่กำหนด ดังนี้

ช่องทาง	ความถี่ในการ ตรวจสอบช่องทาง	ระยะเวลาดำเนินการ รับข้อร้องเรียน เพื่อ ประสานหาทางแก้ไข	หมายเหตุ
ร้องเรียนด้วยตนเอง	ทุกครั้งที่มีผู้ร้องเรียน	ภายใน ๑ วันทำการ	ณ อบต.พระธาตุ
ร้องเรียนผ่านเว็บไซต์	ทุกวัน	ภายใน ๑ วันทำการ	เว็บไซต์ อบต.พระธาตุ
ร้องเรียนทางโทรศัพท์	ทุกวัน	ภายใน ๑ วันทำการ	๐-๔๓๕๐๑-๕๒๓
ร้องเรียนทาง Face book	ทุกวัน	ภายใน ๑ วันทำการ	อบต.พระธาตุ
ร้องเรียนทาง Line (ศูนย์รับฟังปัญหา)	ทุกวัน	ภายใน ๑ วันทำการ	ไอดี Line ๐-๔๓๕๐๑-๕๒๓

## ๑๐. การบันทึกข้อร้องเรียน

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

๑๐.๒ ทุกช่องทางที่มีการร้องเรียน เจ้าหน้าที่ ต้องบันทึกข้อร้องเรียนลงบนสมุดบันทึกข้อ ร้องเรียน

## ๑๑. การประสานหน่วยงานเพื่อแก้ไขข้อร้องเรียนและการแจ้งกลับผู้ร้องเรียน

- กรณีเป็นการขอข้อมูลข่าวสาร ประสานหน่วยงานผู้ครอบครองเอกสารเจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้อง เพื่อให้ข้อมูลแก่ผู้ร้องขอได้ทันที

- ข้อร้องเรียน ที่เป็นการร้องเรียนเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการของหน่วยงาน เช่น ไฟฟ้า สาธารณะดับ การจัดการขยะมูลฝอย ตัดต้นไม้ กลิ่นเหม็นรบกวน เป็นต้น จัดทำบันทึกข้อความเสนอไปยัง ผู้บริหารเพื่อสั่งการหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง โดยเบื้องต้นอาจโทรศัพท์แจ้งไปยังหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

- ข้อร้องเรียน ที่ไม่อยู่ในอำนาจความรับผิดชอบขององค์การบริหารส่วนตำบลพระธาตุ ให้ดำเนินการประสาน แจ้งหน่วยงานภายนอกที่เกี่ยวข้อง เพื่อให้เกิดความรวดเร็วและถูกต้องชัดเจนในการ แก้ไขปัญหาต่อไป

- ข้อร้องเรียนที่ส่งผลกระทบต่อหน่วยงาน เช่น กรณีผู้ร้องเรียนทำหนังสือร้องเรียนความไม่โปร่งใสในการจัดซื้อจัดจ้าง ให้เจ้าหน้าที่จัดทำบันทึกข้อความเพื่อเสนอผู้บริหารพิจารณาสั่งการไปยังหน่วยงานที่รับผิดชอบเพื่อดำเนินการตรวจสอบและแจ้งผู้ร้องเรียนต่อไป

#### ๑๒. การติดตามและแก้ไขข้อร้องเรียน

ให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง รายงานผลให้ทราบภายใน ๕ วันทำการ เพื่อเจ้าหน้าที่ศูนย์ฯจะได้แจ้งผู้ร้องเรียนทราบต่อไป

#### ๑๓. การรายงานผลการจัดการข้อร้องเรียนของหน่วยงานให้ศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์

##### ทราบ

- รวบรวมและรายงานสรุปการจัดการข้อร้องเรียนประจำสัปดาห์ รายงานให้ศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์องค์การบริหารส่วนตำบลพระธาตุ ทราบทุกสัปดาห์

- รวบรวมรายงานสรุปข้อร้องเรียน หลังจากสิ้นปีงบประมาณ เพื่อนำมาวิเคราะห์การจัดการข้อร้องเรียนในภาพรวมของหน่วยงาน เพื่อใช้เป็นแนวทางในการแก้ไข ปรับปรุง พัฒนาองค์กรต่อไป

#### ๑๔. มาตรฐานงาน

การดำเนินการแก้ไขข้อร้องเรียนให้แล้วเสร็จ ภายในระยะเวลาที่กำหนด

- กรณีได้รับเรื่องร้องเรียน จากช่องทางการร้องเรียน เช่น ร้องเรียนด้วยตนเอง /จดหมาย/เว็บไซต์ /โทรศัพท์/ Face Book/ Line (ศูนย์รับฟังปัญหา) ให้ศูนย์ฯ ดำเนินการตรวจสอบและพิจารณาส่งเรื่องต่อให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ดำเนินการแก้ไขเรื่องร้องเรียนให้แล้วเสร็จภายใน ๑๕ วันทำการ

#### ๑๕. แบบฟอร์ม

- แบบฟอร์มใบรับแจ้งเหตุเรื่องราวร้องทุกข์

#### ๑๖. จัดทำโดย

ศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์องค์การบริหารส่วนตำบลพระธาตุ เบอร์โทรศัพท์ ๐-๔๓๕๐๑-๕๒๓

- เบอร์โทรศัพท์ ๐-๔๓๕๐๑-๕๒๓
- เว็บไซต์ [www.patat.go.th](http://www.patat.go.th)
- Line ศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์
- Face Book



ภาคผนวก

## คำร้อง เรื่องรื้อถอนทุกซ์

เขียนที่ ที่ทำการองค์การบริหารส่วนตำบลพระธาตุ  
อำเภอเชียงขวัญ จังหวัดร้อยเอ็ด

วันที่.....เดือน.....พ.ศ.๒๕.....

เรื่อง.....

เรียน นายองค์การบริหารส่วนตำบลพระธาตุ

สิ่งที่ส่งมาด้วย

ด้วยข้าพเจ้า นาย/นาง/นางสาว.....  
อายุ.....ปี อยู่บ้านเลขที่.....หมู่ที่.....ถนน  
.....ตำบล.....อำเภอ.....จังหวัด.....  
หมายเลขโทรศัพท์.....

ขอยื่นคำร้องต่อองค์การบริหารส่วนตำบลพระธาตุ เรื่อง

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

ขอรับรองว่า ข้อความข้างต้นนี้เป็นความจริงทุกประการ

(ลงชื่อ)..... ผู้ยื่นคำร้อง  
(.....)

<p>เรียน นายองค์การบริหารส่วนตำบลพระธาตุ - เพื่อโปรดทราบและพิจารณา</p> <p>ลงชื่อ..... (.....)</p> <p>ลงชื่อ..... (.....)</p> <p>ลงชื่อ..... (.....)</p>	<p>คำสั่ง/สั่งการ</p> <p>.....</p> <p>.....</p> <p>.....</p> <p>.....</p> <p>.....</p> <p>ลงชื่อ..... (นายอัมพร โขงจำปา) นายกองค์การบริหารส่วนตำบลพระธาตุ</p>
---	---

## คำร้องทั่วไป

เขียนที่ ที่ทำการองค์การบริหารส่วนตำบลพระธาตุ  
อำเภอเชียงขวัญ จังหวัดร้อยเอ็ด

วันที่.....เดือน.....พ.ศ.๒๕.....

เรื่อง.....

เรียน นายกองค์การบริหารส่วนตำบลพระธาตุ

สิ่งที่ส่งมาด้วย

ด้วยข้าพเจ้า นาย/นาง/นางสาว.....  
อายุ.....ปี อยู่บ้านเลขที่..... หมู่ที่..... ถนน  
.....ตำบล.....อำเภอ.....จังหวัด.....  
หมายเลขโทรศัพท์.....

ขอยื่นคำร้องต่อองค์การบริหารส่วนตำบลพระธาตุ เรื่อง

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

ขอรับรองว่า ข้อความข้างต้นนี้เป็นความจริงทุกประการ

(ลงชื่อ)..... ผู้ยื่นคำร้อง  
(.....)

แผนที่โดยสังเขป