



# คู่มือ

การปฏิบัติงานรับเรื่องราวร้องทุกข์

ร้องเรียน / ร้องทุกข์

ศูนย์รับเรื่องราวร้องเรียน/ร้องทุกข์

องค์การบริหารส่วนตำบลหนองฮี



ร้องเรียน ร้องทุกข์ ปัญหาความต้องการ ยินดีบริการให้คำปรึกษา

## คำนำ

คู่มือการปฏิบัติงานรับเรื่องราวร้องทุกข์ ของศูนย์รับเรื่องราวร้องเรียน/ร้องทุกข์ องค์การบริหารส่วนตำบลหนองฮี ฉบับนี้ จัดทำขึ้นเพื่อเป็นแนวทางการดำเนินการจัดการข้อร้องเรียนของศูนย์รับเรื่องราวร้องเรียน/ร้องทุกข์ ทั้งนี้เพื่อให้การจัดการข้อร้องเรียนจนได้ข้อยุติ มีความรวดเร็วและมีประสิทธิภาพ และเพื่อตอบสนองของความต้องการและความคาดหวังของผู้รับบริการจำเป็นต้องมีขั้นตอน/กระบวนการ และแนวทางในการปฏิบัติงาน ที่ชัดเจน และเป็นมาตรฐานเดียวกัน

**ศูนย์รับเรื่องราวร้องเรียน/ร้องทุกข์ องค์การบริหารส่วนตำบลหนองฮี**

## สารบัญ

เรื่อง	หน้า
หลักการและเหตุผล	๑
การจัดตั้งศูนย์รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ องค์การบริหารส่วนตำบลหนองฮี	๑
สถานที่ตั้ง	๑
หน้าที่ความรับผิดชอบ	๑
วัตถุประสงค์	๑
คำจำกัดความ	๒
แผนผังกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์	๓
ขั้นตอนการปฏิบัติงาน	๔
การรับและตรวจสอบข้อร้องเรียนจากช่องทางต่างๆ	๔
การบันทึกข้อร้องเรียน	๔
การประสานหน่วยงานเพื่อแก้ไขข้อร้องเรียนและแจ้งกลับผู้ร้องเรียน	๕
ติดตามการแก้ไขข้อร้องเรียน	๕
การรายงานผลการจัดการข้อร้องเรียนของหน่วยงาน	๕
มาตรฐานงาน	๖
แบบฟอร์ม	๖
จัดทำโดย	๖

## หลักการและเหตุผล

พระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๔๖ ได้กำหนด แนวทางปฏิบัติราชการ มุ่งให้เกิดประโยชน์สุขแก่ประชาชน โดยยึดประชาชนเป็นศูนย์กลาง เพื่อตอบสนอง ความต้องการของประชาชน ให้เกิดความผาสุกและความเป็นอยู่ที่ดีของประชาชน เกิดผลสัมฤทธิ์ต่องานบริการ มีประสิทธิภาพและเกิดความคุ้มค่าในการให้บริการ ไม่มีขั้นตอนการปฏิบัติงานเกินความจำเป็น มีการปรับปรุงภารกิจ ให้ทันต่อสถานการณ์ ประชาชนได้รับการอำนวยความสะดวกและได้รับการตอบสนองความต้องการ และมีการประเมินผลการให้บริการสม่ำเสมอ

## การจัดตั้งศูนย์รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ องค์การบริหารส่วนตำบลหนองฮี

ตามประกาศคณะรักษาความสงบแห่งชาติ ฉบับที่ ๙๖/๒๕๕๗ เมื่อวันที่ ๑๗ กรกฎาคม ๒๕๕๗ เรื่อง การจัดตั้งศูนย์ดำรงธรรม เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการบริการงานระดับจังหวัด และให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ทุกองค์กร จัดตั้งศูนย์รับเรื่องราວร้องเรียน/ร้องทุกข์ องค์การบริหารส่วนตำบลหนองฮี อยู่ภายใต้การกำกับดูแลของ ศูนย์รับเรื่องราວร้องเรียน/ร้องทุกข์ องค์การบริหารส่วนตำบลหนองฮี จัดตั้งเพื่อเป็นศูนย์ในการรับเรื่องราວร้องทุกข์ และให้บริการข้อมูลข่าวสาร ให้คำปรึกษารับเรื่องปัญหาความต้องการ และข้อเสนอแนะของประชาชน

## สถานที่ตั้ง

ตั้งอยู่ ณ องค์การบริหารส่วนตำบลหนองฮี บ้านเลขที่ ๒๕๔ หมู่ที่ ๖ ตำบลหนองฮี อำเภอปลาปาก จังหวัดนครพนม

## หน้าที่ความรับผิดชอบ

เป็นศูนย์กลางในการรับเรื่องราວร้องทุกข์ และให้บริการข้อมูลข่าวสาร ให้คำปรึกษา รับเรื่องปัญหา ความต้องการ และข้อเสนอแนะของประชาชน

## วัตถุประสงค์

๑. เพื่อให้การดำเนินงานจัดการข้อร้องเรียนของศูนย์รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ องค์การบริหารส่วนตำบลหนองฮี มีขั้นตอนกระบวนการและแนวทางในการปฏิบัติงานเป็นมาตรฐานเดียวกัน

๒. เพื่อให้มั่นใจว่าได้มีการปฏิบัติตามข้อกำหนดระเบียบหลักการเกี่ยวกับการจัดการ  
ข้อร้องเรียน ที่กำหนดไว้อย่างสม่ำเสมอและมีประสิทธิภาพ

### คำจำกัดความ

ผู้รับบริการ	= ผู้ที่มาใช้บริการจากส่วนราชการและประชาชนทั่วไป
ผู้มีส่วนได้เสีย	= ผู้ที่ได้ รับผลกระทบ ทั้งทางบวกและทางลบ ทั้งทางตรงและทางอ้อม จากการดำเนินการของส่วนราชการ เช่น ประชาชนในชุมชนของเขตองค์การบริหารส่วนตำบลหนองฮี
การจัดการข้อร้องเรียน	= มีความหมายครอบคลุมถึงการจัดการในเรื่องข้อร้องเรียน ข้อเสนอแนะ/ข้อคิดเห็น คำชมเชย/การสอบถามหรือร้องขอข้อมูล
ผู้ร้องเรียน	= ประชาชนทั่วไป/ผู้มีส่วนได้เสียที่มาติดต่อยังศูนย์รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ องค์การบริหารส่วนตำบลหนองฮีผ่านช่องทางต่างๆ โดยมีวัตถุประสงค์ครอบคลุม การร้องเรียน/การให้ข้อเสนอแนะ/การให้ข้อคิดเห็น/การชมเชย/การร้องขอข้อมูล
ช่องทางการรับ	= ช่องทางต่างๆ ที่ใช้ในการรับเรื่องร้องเรียน เช่น ติดต่อด้วยตนเอง/ร้องเรียน ทางโทรศัพท์/เว็บไซต์/ facebook
เจ้าหน้าที่	= เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบ จัดการข้อร้องเรียนของหน่วยงาน
ข้อร้องเรียน	= แบ่งเป็นประเภทต่างๆ เช่น <ul style="list-style-type: none"> <li>- ข้อคิดเห็น ข้อเสนอแนะ คำชมเชย สอบถามหรือร้องขอข้อมูล</li> <li>- การร้องเรียนเกี่ยวกับคุณภาพและการให้บริการของหน่วยงาน</li> </ul>

- การร้องเรียนเกี่ยวกับความไม่โปร่งใสของการจัดซื้อจัดจ้าง เป็นต้น

### แผนผังกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์



## ขั้นตอนการปฏิบัติงาน

การแต่งตั้งผู้รับผิดชอบจัดการข้อร้องเรียนของหน่วยงาน

๑. จัดตั้งศูนย์/จุดรับข้อร้องเรียนของหน่วยงาน
๒. จัดทำคำสั่งแต่งตั้งคณะกรรมการดำเนินการ
๓. แจ้งผู้รับผิดชอบตามคำสั่งองค์การบริหารส่วนตำบลหนองฮีทราบ เพื่อความสะดวกในการประสานงาน

## การรับและตรวจสอบข้อร้องเรียนจากช่องทางต่างๆ

ดำเนินการรับและติดตามตรวจสอบข้อร้องเรียนที่เข้ามาถึงหน่วยงานจากช่องทางต่างๆ โดยมีข้อปฏิบัติตามที่กำหนด ดังนี้

ช่องทาง	ความถี่ในการตรวจสอบช่องทาง	ระยะเวลาดำเนินการรับข้อร้องเรียนเพื่อประสานหาทางแก้ไข	หมายเหตุ
ร้องเรียนด้วยตนเอง ณ ศูนย์รับเรื่อง ร้องเรียน/ร้องทุกข์ องค์การบริหารส่วนตำบลหนองฮี	ทุกครั้งที่มีการร้องเรียน	ภายใน ๑ วันทำการ	
ร้องเรียนผ่านทางเว็บไซต์ องค์การบริหารส่วนตำบลหนองฮี	ทุกวัน	ภายใน ๑ วันทำการ	www.nonghee.go.th
ร้องเรียนทางโทรศัพท์ (๐๕๕) ๓/๔๕-๕๖๒	ทุกวัน	ภายใน ๑ วันทำการ	
ร้องเรียนทาง Facebook	ทุกวัน	ภายใน ๑ วันทำการ	

## การบันทึกข้อร้องเรียน

๑. กรอกแบบฟอร์มบันทึกข้อร้องเรียน โดยมีรายละเอียด คือ ชื่อ-สกุล ผู้ร้องเรียน ที่อยู่ หมายเลขติดต่อกลับ เรื่องร้องเรียน และสถานที่เกิดเหตุ

๒. ทุกช่องทางที่มีการร้องเรียน เจ้าหน้าที่ต้องบันทึกข้อร้องเรียนลงบนสมุดบันทึกข้อร้องเรียน

### **การประสานหน่วยงาน เพื่อแก้ไขข้อร้องเรียนและแจ้งกลับผู้ร้องเรียน**

- กรณีจำเป็นการขอข้อมูลข่าวสาร ประสานหน่วยงานผู้ครอบครองเอกสาร เจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้อง เพื่อให้ข้อมูลแก่ผู้ร้องขอได้ทันที
- ข้อร้องเรียน ที่เป็นการร้องเรียนเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการของหน่วยงาน เช่น ไฟฟ้า สาธารณะดับ การจัดการขยะมูลฝอย ตัดต้นไม้ กลิ่นเหม็นรบกวน เป็นต้น จัดทำบันทึกข้อความ เสนอไปยังผู้บริหาร เพื่อสั่งการหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง โดยเบื้องต้นอาจโทรศัพท์แจ้งไปยังหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง
- ข้อร้องเรียน ที่ไม่อยู่ในอำนาจความรับผิดชอบขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองฮีให้ดำเนินการ ประสาน แจ้งหน่วยงานภายนอกที่เกี่ยวข้อง เพื่อให้เกิดความรวดเร็ว และถูกต้องชัดเจนในการแก้ไขปัญหาต่อไป
- ข้อร้องเรียนที่ส่งผลกระทบต่อหน่วยงาน เช่น กรณีผู้ร้องเรียนหนังสือร้องเรียน ความไม่โปร่งใส การจัดซื้อจัดจ้าง ให้เจ้าหน้าที่จัดทำบันทึกข้อความ เพื่อเสนอผู้บริหาร พิจารณาสั่งการไปยังหน่วยงานที่รับผิดชอบ เพื่อดำเนินการตรวจสอบและแจ้งผู้ร้องเรียนต่อไป

### **ติดตามการแก้ไขข้อร้องเรียน**

ให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง รายงานผลให้ทราบภายใน ๑๐ วันทำการ เพื่อเจ้าหน้าที่ศูนย์รับเรื่อง ร้องเรียน/ร้องทุกข์จะได้แจ้งผู้ร้องเรียนทราบต่อไป

### **การรายงานผล การจัดการข้อร้องเรียนของหน่วยงานให้ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์องค์การบริหารส่วนตำบลหนองฮี ทราบ**

- รวบรวมและรายงานสรุปการจัดการข้อร้องเรียนประจำสัปดาห์ รายงานให้ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน/ ร้องทุกข์ องค์การบริหารส่วนตำบลหนองฮีทราบทุกสัปดาห์
- รวบรวมรายงานสรุปข้อร้องเรียน หลังจากสิ้นปีงบประมาณ เพื่อนำมาวิเคราะห์ การจัดการข้อร้องเรียนในภาพรวมของหน่วยงาน เพื่อใช้เป็นแนวทางแก้ไข ปรับปรุง พัฒนาองค์กรต่อไป



### มาตรฐานงาน

การดำเนินการแก้ไขข้อร้องเรียนให้แล้วเสร็จ ภายในระยะเวลาที่กำหนด

- กรณีได้รับเรื่องร้องเรียน จากช่องทางการร้องเรียน เช่น ร้องเรียนด้วยตนเอง / จดหมาย/เว็บไซต์ / โทรศัพท์/Facebook ให้ศูนย์ฯ ดำเนินการตรวจสอบและพิจารณาส่งเรื่องต่อให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ดำเนินการ แก้ไขเรื่องร้องเรียนให้แล้วเสร็จภายใน ๑๕ วันทำการ

### แบบฟอร์ม

- แบบฟอร์มใบรับแจ้งเหตุเรื่องราวร้องทุกข์

### จัดทำโดย

ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ องค์การบริหารส่วนตำบลหนองฮี อำเภอปลาปาก จังหวัดนครพนม

- เบอร์โทรศัพท์
  - สำนักปลัด , กองการศึกษา Tel ๐๔๒-๑๙๐๑๓๖
  - กองคลัง Tel ๐๔๒-๑๙๐๑๓๕
  - กองช่าง Tel ๐๔๒-๑๙๐๑๓๗
  - กองสวัสดิการ Tel ๐๔๒-๑๙๐๑๓๘
- เบอร์โทรสาร Tel ๐๔๒-๑๙๐๑๓๖, ๐๔๒-๑๙๐๑๓๘
- เว็บไซต์ [www.nonghee.go.th](http://www.nonghee.go.th)
- Facebook องค์การบริหารส่วนตำบลหนองฮี

