

# คู่มือการปฏิบัติงานเรื่องร้องเรียน องค์การบริหารส่วนตำบลนาทราย อำเภอสี จังหวัดลำพูน



ศูนย์ดำรงธรรมองค์การบริหารส่วนตำบลนาทราย  
ศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์องค์การบริหารส่วนตำบลนาทราย

## คำนำ

คู่มือการปฏิบัติงานรับเรื่องราวร้องทุกข์ ของศูนย์ดำรงธรรมองค์การบริหารส่วนตำบลนาทราย ฉบับนี้จัดทำขึ้นเพื่อเป็นแนวทางการดำเนินการจัดการข้อร้องเรียนของศูนย์ดำรงธรรมองค์การบริหารส่วนตำบลนาทราย

ทั้งนี้ การจัดการข้อร้องเรียนจนได้ข้อยุติ ให้มีความรวดเร็วและมีประสิทธิภาพ เพื่อตอบสนองความต้องการและความคาดหวังของผู้รับบริการจำเป็นต้องมีขั้นตอน/กระบวนการ และแนวทางในการปฏิบัติงานที่ชัดเจนและเป็นมาตรฐานเดียวกันองค์การบริหารส่วนตำบลนาทราย จึงได้จัดทำคู่มือฉบับนี้ขึ้น

ศูนย์ดำรงธรรมองค์การบริหารส่วนตำบลนาทราย

ศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์องค์การบริหารส่วนตำบลนาทราย

## ๑. หลักการและเหตุผล

พระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธี การบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๕๖ ได้กำหนดแนวทางปฏิบัติราชการ มุ่งให้เกิดประโยชน์สุขแก่ประชาชน โดยยึดประชาชนเป็นศูนย์กลางเพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชน ให้เกิดความผาสุกและความเป็นอยู่ที่ดี ของประชาชน เกิดผลสัมฤทธิ์ต่องานบริการมีประสิทธิภาพและเกิดความคุ้มค่าในการให้บริการ ไม่มีขั้นตอนปฏิบัติ งานเกินความจำเป็นมีการปรับปรุงภารกิจให้ทันต่อสถานการณ์ ประชาชนได้รับการอำนวยความสะดวกและได้รับการตอบสนองความต้องการ และมีการประเมินผลการให้บริการอย่างสม่ำเสมอ

## ๒. การจัดตั้งศูนย์ดำรงธรรมองค์การบริหารส่วนตำบลนาทราย

ตามประกาศ คณะรักษาความสงบแห่งชาติ ฉบับที่ ๙๖/๒๕๕๗ เมื่อวันที่ ๑๗ กรกฎาคม ๒๕๕๗ เรื่องการจัดตั้งศูนย์ดำรงธรรมเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการบริการงานระดับจังหวัด และให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นทุกองค์กร จัดตั้งศูนย์ดำรงธรรมท้องถิ่น โดยให้ศูนย์ดำรงธรรม อยู่ภายใต้กำกับดูแลของศูนย์ดำรงธรรมจังหวัด จัดตั้งเพื่อเป็นศูนย์ในการรับเรื่องราวร้องทุกข์ และให้บริการข้อมูลข่าวสาร ให้คำปรึกษารับเรื่องปัญหาความต้องการ และข้อเสนอแนะของประชาชน

## ๓. สถานที่ตั้ง

ตั้งอยู่ ณ สำนักงานองค์การบริหารส่วนตำบลนาทราย ตำบลนาทราย อำเภอสี จังหวัดลำพูน ๕๑๑๑๐

## ๔. หน้าที่ ความรับผิดชอบ

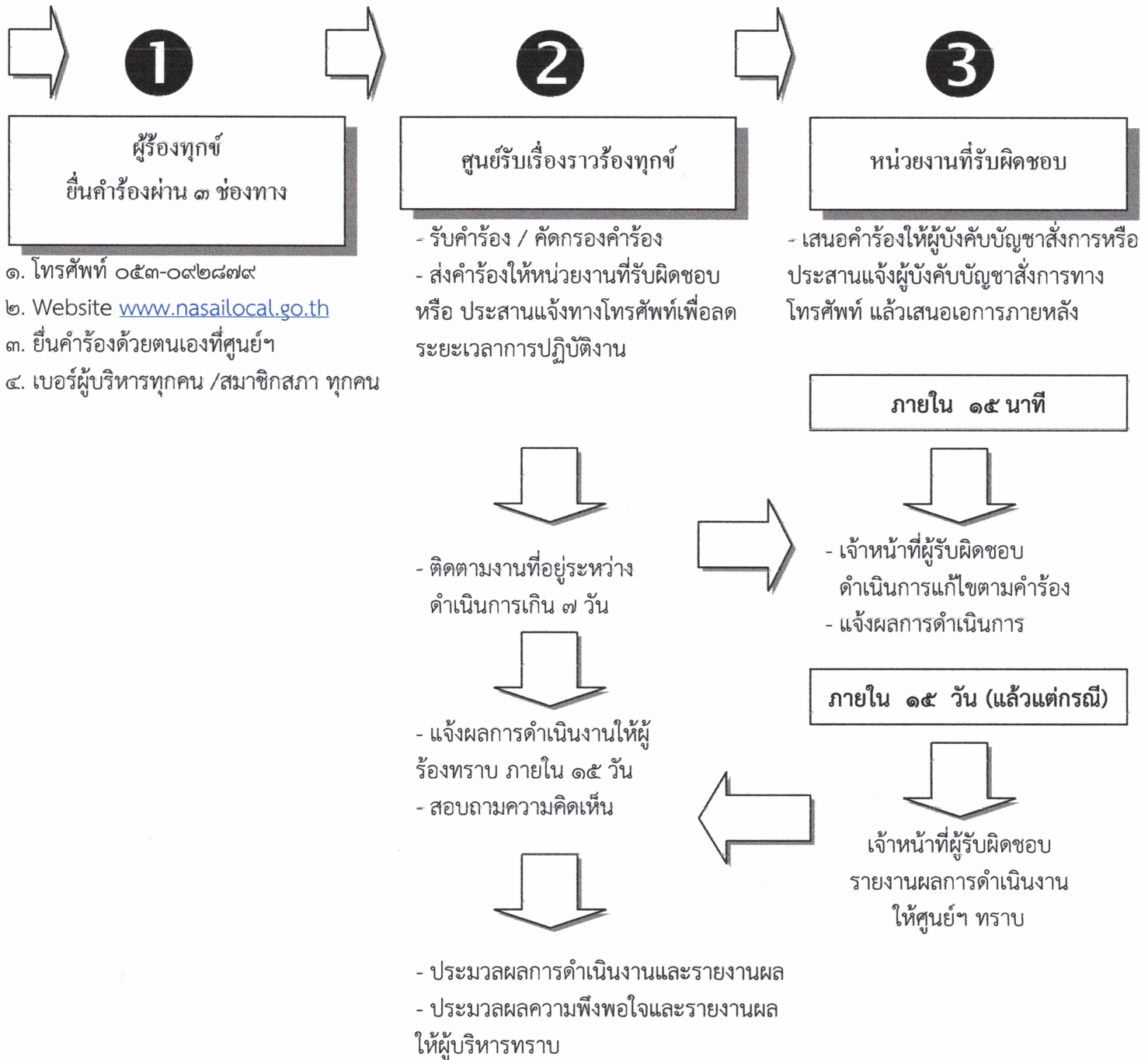
เป็นศูนย์กลางในการรับเรื่องราวร้องทุกข์ และให้บริการข้อมูลข่าวสาร ให้คำปรึกษารับเรื่องปัญหาความต้องการ และข้อเสนอแนะของประชาชน

## ๕. วัตถุประสงค์

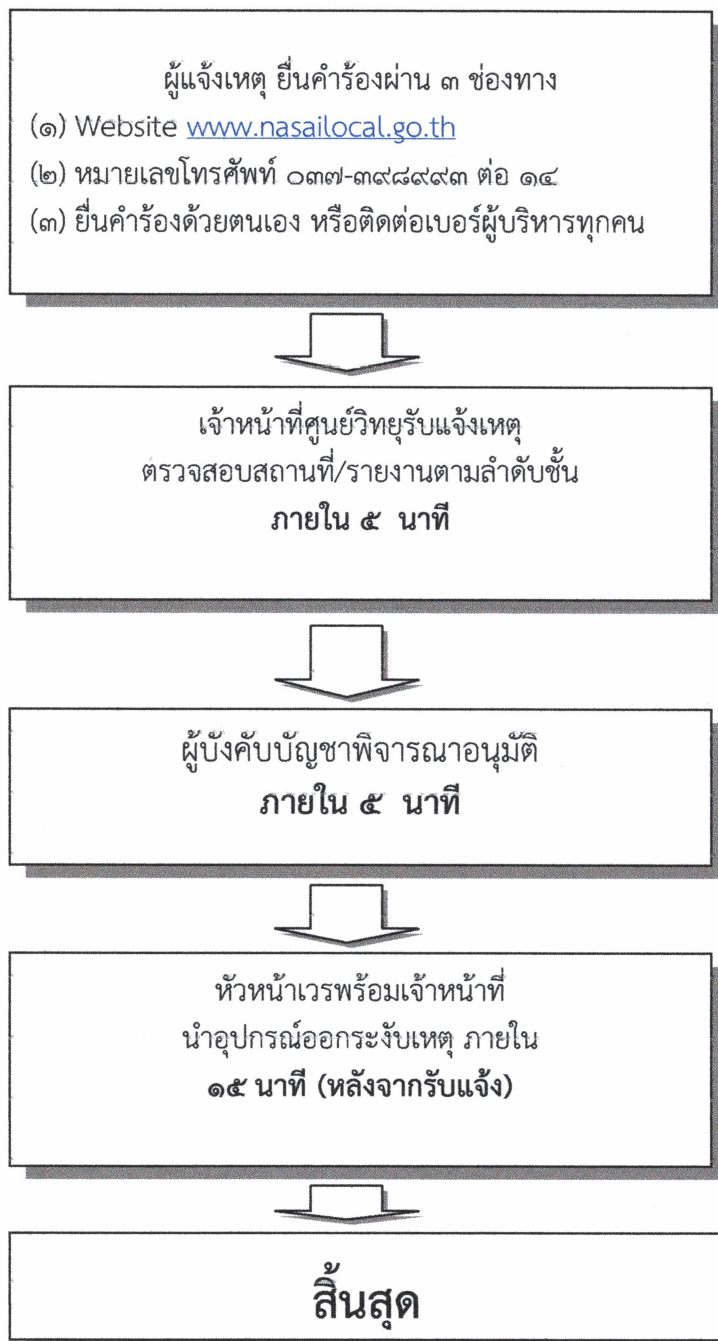
๑. เพื่อให้การดำเนินงานจัดการข้อร้องเรียนของศูนย์ดำรงธรรมองค์การบริหารส่วนตำบลนาทราย มีขั้นตอน/กระบวนการ และแนวทางในการปฏิบัติ งานเป็นมาตรฐานเดียวกัน

๒. เพื่อให้มั่นใจว่าได้มี การปฏิบัติ ตามข้อกำหนดระเบียบหลักเกณฑ์เกี่ยวกับการจัดการข้อร้องเรียนที่กำหนดไว้อย่างสม่ำเสมอ และมีประสิทธิภาพ

## ๖ .แผนผังกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์

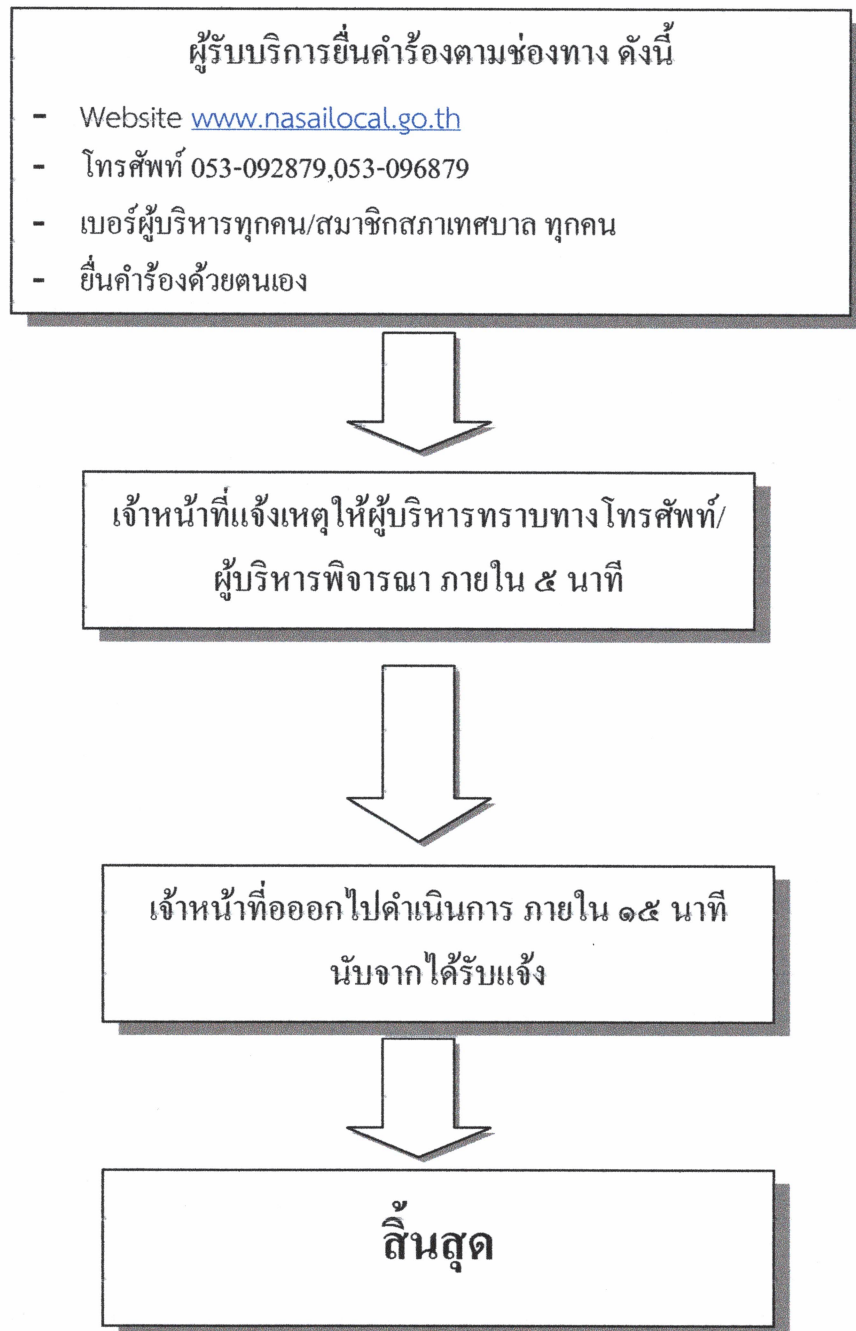


แผนภูมิแสดงขั้นตอนและระยะเวลาการดำเนินการช่วยเหลือสาธารณภัย  
งานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย องค์การบริหารส่วนตำบลนาทราย



สรุป กระบวนการ ๓ ขั้นตอน รวมระยะเวลา ๑๕ นาที นับแต่ได้รับแจ้ง

แผนภูมิแสดงขั้นตอนและระยะเวลาการดำเนินการ  
การบริการน้ำอุปโภค บริโภค  
งานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย องค์การบริหารส่วนตำบลนาทราย



สรุป กระบวนการ ๒ ขั้นตอน รวมระยะเวลา ๑๕ นาทีนับแต่ได้รับแจ้ง

## ๗. ขั้นตอนการปฏิบัติงาน

การแต่งตั้งผู้รับผิดชอบจัดการข้อร้องเรียนของหน่วยงาน

๗.๑ จัดตั้งศูนย์ / จุดรับข้อร้องเรียนของหน่วยงาน

๗.๒ จัดทำคำสั่งแต่งตั้งคณะกรรมการดำเนินการ

๗.๓ แจ้งผู้รับผิดชอบตามคำสั่งเทศบาลตำบลเกาะหวายทราบ เพื่อความสะดวกในการประสานงาน

## ๘. การรับและตรวจสอบข้อร้องเรียน

๘.๑ ช่องทางการร้องทุกข์

- Website [www.nasailocal.go.th](http://www.nasailocal.go.th)

- โทรศัพท์ ๐๕๓-๐๙๒๘๗๙, ๐๕๓-๐๙๒๘๗๘

- เบอร์ผู้บริหารทุกคน/สมาชิกสภาเทศบาล ทุกคน

- ยื่นคำร้องด้วยตนเอง ณ ศูนย์ดำรงธรรมองค์การบริหารส่วนตำบลนาทราย

๘.๒ การกรอกแบบฟอร์มบันทึกข้อร้องเรียน ต้องระ ชือ – สกุล ผู้ร้องเรียนที่อยู่ หมายเลขติดต่อกลับ  
เรื่องร้องเรียน และสถานที่เกิดเหตุ

๘.๓ เจ้าหน้าที่ ต้องบันทึกข้อร้องเรียนลงบนสมุดบันทึกข้อร้องเรียน ทุกเรื่อง

๘.๔ การประสานหน่วยงานเพื่อแก้ไขข้อร้องเรียนและการแจ้งกลับผู้ร้องเรียน

- กรณีเป็นการขอข้อมูลข่าวสาร ประสานหน่วยงานผู้ ครอบครองเอกสารเจ้าหน้าที่ ที่  
เกี่ยวข้อง เพื่อให้ข้อมูลแก่ผู้ร้องขอได้ทันที

- ข้อร้องเรียน ที่เป็นการร้องเรียนเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการของหน่วยงาน เช่น ไฟฟ้า  
สาธารณะดับ การจัดการขยะมูลฝอย ตัดต้นไม้ กลิ่นเหม็นรบกวน เป็นต้น จัดทำบันทึกข้อความเสนอไปยังผู้  
บริหารเพื่อสั่งการหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง โดยเบื้องต้นอาจโทรศัพท์แจ้งไปยังหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

- ข้อร้องเรียน ที่ไม่อยู่ในอำนาจความรับผิดชอบของเทศบาลตำบลเกาะหวาย ให้ดำเนินการ  
ประสาน แจ้งหน่วยงานภายนอกที่เกี่ยวข้องเพื่อให้เกิดความรวดเร็วและถูกต้องชัดเจนในการแก้ไขปัญหาต่อไป

- ข้อร้องเรียนที่ส่งผลกระทบต่อหน่วยงาน เช่น กรณีผู้ร้องเรียนทำหนังสือร้องเรียนความไม่  
โปร่งใสในการจัดซื้อจัดจ้าง ให้เจ้าหน้าที่จัดทำบันทึกข้อความเพื่อเสนอผู้ บริหารพิจารณาสั่งการไปยัง  
หน่วยงานที่รับผิดชอบเพื่อดำเนินการตรวจสอบและแจ้งผู้ร้องเรียนต่อไป

## ๙. การติดตามการแก้ไขข้อร้องเรียน

ให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง รายงานผลให้ทราบภายใน ๕ วันทำการ เพื่อเจ้าหน้าที่ศูนย์ฯ จะได้แจ้งผู้  
ร้องเรียนทราบต่อไป

## ๑๐. การรายงานผลการจัดการข้อร้องเรียนของหน่วยงานให้ศูนย์ดำรงธรรมองค์การบริหารส่วนตำบลนาทราย

- รวบรวมและรายงานสรุปการจัดการข้อร้องเรียนประจำทุกเดือน

- รวบรวมรายงานสรุปข้อร้องเรียน หลังจากสิ้นปีงบประมาณ เพื่อนำมาวิเคราะห์การจัดการข้อ  
ร้องเรียนในภาพรวมของหน่วยงาน เพื่อใช้เป็นแนวทางในการแก้ไข ปรับปรุง พัฒนาองค์กรต่อไป

**๑๑. มาตรฐานงาน**

- กรณีได้รับเรื่องร้องเรียน จากช่องทางการร้องเรียน เช่น ร้องเรียนด้วยตนเอง/จดหมาย/เว็บไซต์/โทรศัพท์/ Face Book ให้ศูนย์ฯดำเนินการตรวจสอบและพิจารณาส่งเรื่องต่อให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องดำเนินการแก้ไขเรื่องร้องเรียนให้ แล้วเสร็จภายใน ๑๕ วันทำการ

**๑๒. แบบฟอร์ม**

- แบบฟอร์มใบรับแจ้งเหตุเรื่องราวร้องทุกข์ (ตามภาคผนวก)

**๑๓. จัดทำโดย**

ศูนย์ดำรงธรรมองค์การบริหารส่วนตำบลนาทราย อำเภอสี จังหวัดลำพูน

- Website : [www.nasailoccal.go.th](http://www.nasailoccal.go.th)
- โทรศัพท์ ๐๕๓-๐๙๒๘๗๙, ๐๕๓-๐๙๒๘๗๘
- โทรสาร ๐๕๓-๐๙๒๘๗๙, ๐๕๓-๐๙๒๘๗๘
- ศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์องค์การบริหารส่วนตำบลนาทราย ๐๕๓-๐๙๒๘๗๙

## ภาคผนวก

" [www.nasailoccal.go.th](http://www.nasailoccal.go.th)

- โทรศัพท์ [053-052879](tel:053-052879), [053-052878](tel:053-052878)

- โทรสาร [053-052879](tel:053-052879), [053-052878](tel:053-052878)

- ศูนย์รับร้องราร้องทุกข์องค์การบริหารส่วนตำบลนาทราย [053-052879](tel:053-052879)