



คู่มือการปฏิบัติงานรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์



ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ อบต.ทองฟ้า
อำเภอบ้านตาก จังหวัดตาก

เลขที่ 2 หมู่ที่ 7 ตำบลทองฟ้า
อำเภอบ้านตาก จังหวัดตาก 63120

โทรศัพท์ 0 5550 8896 - 7

เว็บไซต์ : www.thongfa.go.th อีเมล : thongfa508896@gmail.co

คำนำ

คู่มือการปฏิบัติงานรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ อบต.ท้องฟ้า
ฉบับนี้ ได้จัดทำขึ้นเพื่อเป็นแนวทางการดำเนินการจัดการข้อร้องเรียนของศูนย์รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์อบต.
ท้องฟ้า ทั้งนี้การจัดการข้อร้องเรียนจนได้ข้อยุติ ให้มีความรวดเร็วและมีประสิทธิภาพ เพื่อตอบสนองความ
ต้องการและความคาดหวังของผู้รับบริการ จำเป็นจะต้องมีขั้นตอน / กระบวนการ และแนวทางในการ
ปฏิบัติงานที่ชัดเจนและเป็นมาตรฐานเดียวกัน

ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ อบต.ท้องฟ้า

สารบัญ

เรื่อง	หน้า
คำนำ	ก
สารบัญ	ข
1. หลักการและเหตุผล.....	1
2. การจัดตั้งศูนย์รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ อบรม.ห้องฟ้า.....	1
3. สถานที่ตั้งและช่องทางการติดต่อ.....	1
4. หน้าที่ความรับผิดชอบ.....	2
5. วัตถุประสงค์.....	2
6. คำจำกัดความ.....	2
7. ระยะเวลาเปิดให้บริการ.....	3
8. แผนผังกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน /ร้องทุกข์.....	4
9. ขั้นตอนการปฏิบัติงาน.....	5
10. การรับและตรวจสอบข้อร้องเรียน / ร้องทุกข์ จากช่องทางต่าง ๆ.....	5
11. การบันทึกข้อร้องเรียน.....	6
12. การประสานหน่วยงานเพื่อแก้ไขปัญหาข้อร้องเรียน / ร้องทุกข์ และการแจ้งผู้ร้องเรียน / ร้องทุกข์ทราบ	6
13. การติดตามแก้ไขปัญหาข้อร้องเรียน	7
14. การรายงานผลการดำเนินการให้ผู้บริหารทราบ.....	7
15. มาตรฐานงาน.....	7
16. แบบฟอร์ม.....	7
17. จัดทำโดย.....	7
ภาคผนวก.....	8

คู่มือการปฏิบัติงานรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ อบต.ท้องฟ้า

1. หลักการและเหตุผล

พระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ.2546 รวมทั้งที่แก้ไขเพิ่มเติม (ฉบับที่ 2) พ.ศ.2562 ได้กำหนดแนวทางปฏิบัติราชการ มุ่งให้เกิดประโยชน์สุขแก่ประชาชน โดยยึดประชาชนเป็นศูนย์กลาง เพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชนให้เกิดความผาสุกและความเป็นอยู่ที่ดีของประชาชน เกิดผลสัมฤทธิ์ต่องานบริการที่มีประสิทธิภาพและเกิดความคุ้มค่าในการให้บริการ ไม่มีขั้นตอนปฏิบัติงานเกินความจำเป็น มีการปรับปรุงภารกิจให้ทันต่อสถานการณ์ ประชาชนได้รับการอำนวยความสะดวกและได้รับการตอบสนองความต้องการ และมีการประเมินผลการให้บริการอย่างสม่ำเสมอ

2. การจัดตั้งศูนย์รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ อบต.ท้องฟ้า

เพื่อให้การบริหารระบบราชการเป็นไปด้วยความถูกต้อง บริสุทธิ์ ยุติธรรม ควบคู่กับการพัฒนาบำบัดทุกข์ บำรุงสุข ตลอดจนดำเนินการแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนของประชาชนได้อย่างมีประสิทธิภาพ ด้วยความรวดเร็วประสพผลสำเร็จอย่างเป็นรูปธรรม อีกทั้งเพื่อเป็นศูนย์รับแจ้งเบาะแสการทุจริต หรือไม่ได้รับความเป็นธรรมจากการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ องค์การบริหารส่วนตำบลท้องฟ้า จึงได้จัดตั้งศูนย์รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ อบต.ท้องฟ้า ขึ้น ซึ่งในกรณีการร้องเรียนที่เกี่ยวกับบุคคล จะมีการเก็บรักษาเรื่องราวไว้เป็นความลับและปกปิดชื่อผู้ร้องเรียน เพื่อมิให้ผู้ร้องเรียนได้รับผลกระทบและได้รับความเดือดร้อนจากการร้องเรียน

3. สถานที่ตั้งและช่องทางการติดต่อ

3.1 สถานที่ตั้ง ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ อบต.ท้องฟ้า ตั้งอยู่ ณ ที่ทำการองค์การบริหารส่วนตำบลท้องฟ้า อำเภอบ้านตาก จังหวัดตาก 63120

3.2 ช่องทางการติดต่อ

(1) ติดต่อด้วยตนเองได้ที่ทำการองค์การบริหารส่วนตำบลท้องฟ้า เลขที่ 2 หมู่ที่ 7 ตำบลท้องฟ้า อำเภอบ้านตาก จังหวัดตาก ในวันและเวลาราชการ

(2) โทรศัพท์ และโทรสาร หมายเลข 0 5550 8896 - 7

(3) ทางไปรษณีย์ จ่าหน้าซองส่งมาที่ ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ อบต.ท้องฟ้า เลขที่ 2 หมู่ที่ 7 ตำบลท้องฟ้า อำเภอบ้านตาก จังหวัดตาก 63120

(4) เว็บไซต์ ได้แก่ www.Thongfa.go.th

(5) ไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์ (อีเมล) ได้แก่ thongfa508896@gmail.com

(6) facebook ได้แก่ อบต.ท้องฟ้า อำเภอบ้านตาก จังหวัดตาก

4. หน้าที่ความรับผิดชอบ

เป็นศูนย์กลางในการรับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ และให้บริการข้อมูลข่าวสาร ให้คำปรึกษา รับเรื่องปัญหาความต้องการและข้อเสนอแนะของประชาชน

5. วัตถุประสงค์

5.1 เพื่อให้เจ้าหน้าที่องค์การบริหารส่วนตำบลท้องฟ้า ใช้เป็นแนวทางในการปฏิบัติงานในการรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ หรือขอความช่วยเหลือให้มีมาตรฐานเดียวกันและเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ

5.2 เพื่อให้การดำเนินงานจัดการข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ ของ องค์การบริหารส่วนตำบลท้องฟ้า มีขั้นตอน/กระบวนการ และแนวทางในการปฏิบัติงานเป็นมาตรฐานเดียวกัน

5.3 เพื่อสร้างมาตรฐานการปฏิบัติงานที่มุ่งไปสู่การบริหารคุณภาพทั่วทั้งองค์กรอย่างมีประสิทธิภาพ

5.4 เพื่อเผยแพร่ให้กับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียขององค์การบริหารส่วนตำบลท้องฟ้าทราบกระบวนการ

5.5 เพื่อให้มั่นใจว่าได้มีการปฏิบัติตามข้อกำหนด ระเบียบหลักเกณฑ์เกี่ยวกับการจัดการข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ ที่กำหนดไว้อย่างสม่ำเสมอ และมีประสิทธิภาพ

6. คำจำกัดความ

6.1 ผู้ให้บริการ หมายถึง องค์การบริหารส่วนตำบลท้องฟ้า

6.2 ผู้รับบริการ หมายถึง ผู้ที่มารับบริการจากส่วนราชการและประชาชนทั่วไป

6.3 ผู้มีส่วนได้เสีย หมายถึง ผู้ที่ได้รับผลกระทบ ทั้งทางบวกและทางลบ ทั้งทางตรงและทางอ้อม จากการดำเนินการของส่วนราชการ เช่น ประชาชนในเขตตำบลท้องฟ้า

6.4 การจัดการข้อร้องเรียน /ร้องทุกข์ มีความหมายครอบคลุมถึงการจัดการในเรื่องข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์/ข้อเสนอแนะ/ข้อคิดเห็น/คำชมเชย/การสอบถามหรือการร้องขอข้อมูล

6.5 ผู้ร้องเรียน/ร้องทุกข์ หมายถึง ประชาชนทั่วไป/ผู้มีส่วนได้เสียที่มาติดต่อราชการผ่านช่องทางต่าง ๆ โดยมีวัตถุประสงค์ครอบคลุมการร้องเรียน/ร้องทุกข์/การให้ข้อเสนอแนะ/การให้ข้อคิดเห็น/การชมเชย/การร้องขอข้อมูล

6.6 ช่องทางการรับข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ หมายถึง

(1) ติดต่อด้วยตนเองได้ที่ทำการองค์การบริหารส่วนตำบลท้องฟ้า เลขที่ 2 หมู่ที่ 7 ตำบลท้องฟ้า อำเภอบ้านตาก จังหวัดตาก ในวันและเวลาราชการ

(2) โทรศัพท์ หมายเลข 0 5550 8896-7

(3) ทางไปรษณีย์ จ่าหน้าซองส่งมาที่ ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ อบต.ท้องฟ้า

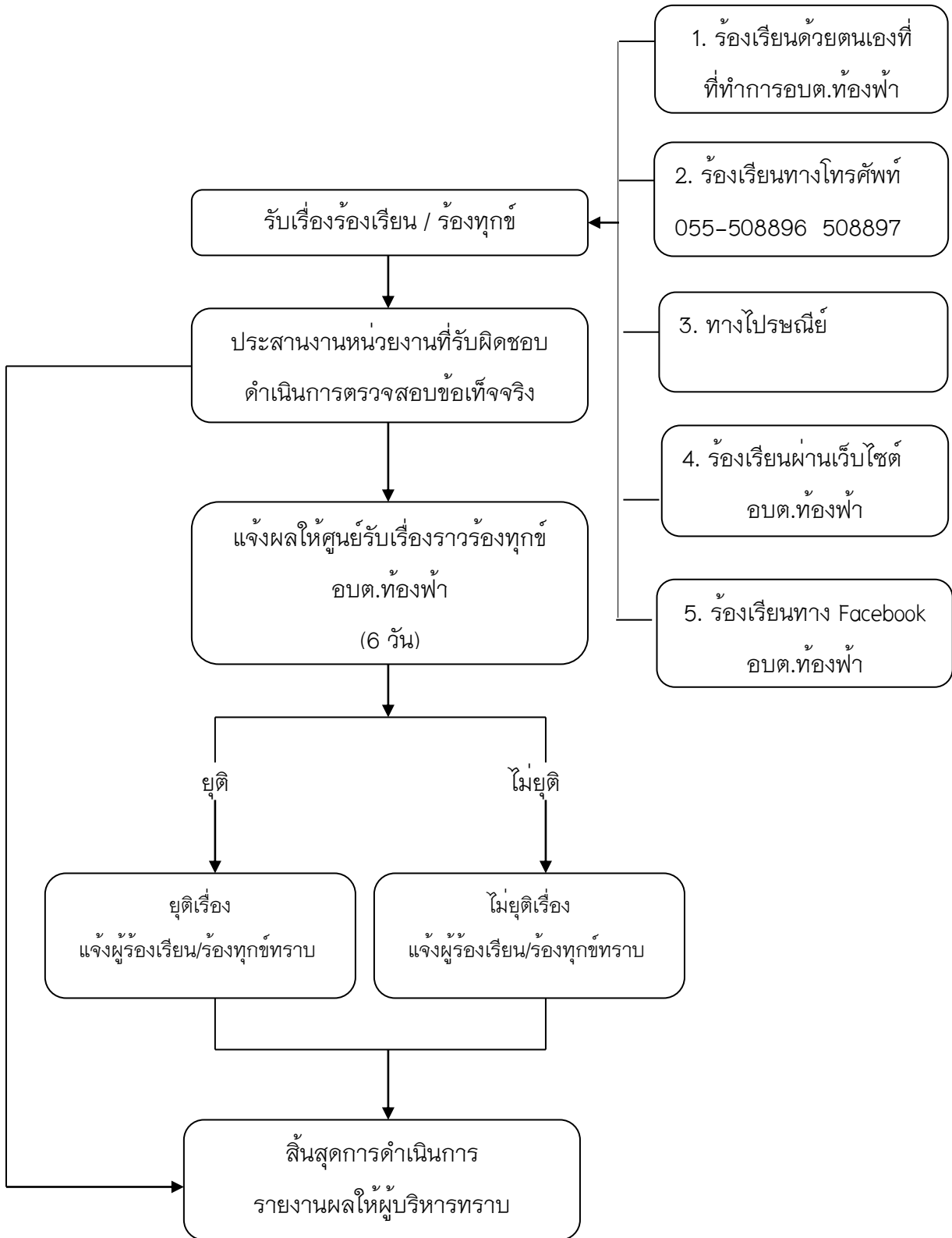
เลขที่ 2 หมู่ที่ 7 ตำบลท้องฟ้า อำเภอบ้านตาก จังหวัดตาก 63120

- (4) เว็บไซต์ ได้แก่ www.Thongfa.go.th
- (5) ไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์ (อีเมล) ได้แก่ thongfa508896@gmail.com
- (6) facebook ได้แก่ อบต.ท้องฟ้า อำเภอบ้านตาก จังหวัดตาก

7. ระยะเวลาเปิดให้บริการ

วันจันทร์ ถึง วันศุกร์ ตั้งแต่เวลา 08.30 – 16.30 น. (เว้นวันหยุดราชการ)

8. แผนผังกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน / ร้องทุกข์



9. ขั้นตอนการปฏิบัติงาน

- 9.1 แต่งตั้งคำสั่งศูนย์รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ อบต.ท้องฟ้า
- 9.2 ประกาศการจัดตั้งศูนย์รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ อบต.ท้องฟ้า
- 9.3 แต่งตั้งคณะกรรมการศูนย์รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ อบต.ท้องฟ้า
- 9.4 แต่งตั้งเจ้าหน้าที่ประจำศูนย์รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ อบต.ท้องฟ้า ขององค์การบริหารส่วน

ตำบลท้องฟ้าเพื่อความสะดวกในการประสานงาน

- 9.5 สอบถามข้อมูลเบื้องต้นจากผู้ขอรับบริการถึงความประสงค์ของการขอรับบริการ
- 9.6 ดำเนินการบันทึกข้อมูลของผู้ขอรับบริการ เพื่อเก็บไว้เป็นฐานข้อมูลของผู้ขอรับบริการจาก

ศูนย์บริการ

- 9.7 ดำเนินการให้คำปรึกษาตามประเภทงานบริการเพื่อตอบสนองความประสงค์ของผู้ขอรับบริการ
- 9.8 เจ้าหน้าที่ดำเนินการเพื่อตอบสนองความประสงค์ของผู้ขอรับบริการ

10. การรับและตรวจสอบข้อร้องเรียน / ร้องทุกข์ จากช่องทางต่าง ๆ

ดำเนินการรับและติดตามตรวจสอบข้อร้องเรียน / ร้องทุกข์ ที่เข้ามายังหน่วยงานจากช่องทางต่าง ๆ

โดยมีข้อปฏิบัติตามที่กำหนด ดังนี้

ช่องทาง	ความถี่ในการ ตรวจสอบช่องทาง	ระยะเวลาดำเนินการ รับข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ เพื่อประสานหาทางแก้ไข ปัญหา	หมายเหตุ
1. ร้องเรียนด้วยตนเอง ณ ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ อบต.ท้องฟ้า	ทุกครั้งที่มีการ ร้องเรียน	ภายใน 7 วันทำการ	
2. ร้องเรียนผ่านโทรศัพท์ 0 5550 8896 - 7	ทุกวัน	ภายใน 7 วันทำการ	
3. ร้องเรียนผ่านทางไปรษณีย์ เจ้าหน้าที่ของส่งมาที่ ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ อบต.ท้องฟ้า เลขที่ 2 หมู่ที่ 7 ตำบลท้องฟ้า อำเภอบ้านตาก จังหวัดตาก 63120	ทุกวัน	ภายใน 7 วันทำการ	

ช่องทาง	ความถี่ในการ ตรวจสอบช่องทาง	ระยะเวลาดำเนินการ รับข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ เพื่อประสานหาทางแก้ไข ปัญหา	หมายเหตุ
4. ร้องเรียนผ่านเว็บไซต์ www.Thongfa.go.th	ทุกวัน	ภายใน 7 วันทำการ	
5. ร้องเรียนผ่านไปรษณีย์ อิเล็กทรอนิกส์ (อีเมล) thongfa508896@gmail.com	ทุกวัน	ภายใน 7 วันทำการ	
6. facebook อบต.ท้องฟ้า อำเภอบ้านตาก จังหวัดตาก	ทุกวัน	ภายใน 7 วันทำการ	

11. การบันทึกข้อร้องเรียน

11.1 กรอกแบบฟอร์ม

(1) แบบฟอร์มหนังสือร้องเรียน/ร้องทุกข์

11.2 ทุกช่องทางที่มีการร้องเรียน เจ้าหน้าที่ต้องบันทึกข้อร้องเรียน / ร้องทุกข์ ลงสมุดบันทึกข้อร้องเรียน / ร้องทุกข์ และแจ้งผู้บังคับบัญชา

12. การประสานหน่วยงานเพื่อแก้ปัญหาข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ และการแจ้งผู้ร้องเรียน/ร้องทุกข์ทราบ

12.1 กรณีเป็นการขอข้อมูลข่าวสาร ประสานหน่วยงานผู้ครอบครองเอกสาร เจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้อง เพื่อให้ข้อมูลแก่ผู้ร้องขอได้ทันที

12.2 ข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ ที่เป็นการร้องเรียนเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการของหน่วยงาน เช่น ไฟฟ้าสาธารณะดับ การจัดการขยะมูลฝอย ตัดต้นไม้ กลิ่นเหม็นรบกวน เป็นต้น จัดทำบันทึกข้อความเสนอไปยังผู้บริหารเพื่อสั่งการหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง โดยเบื้องต้นอาจโทรศัพท์แจ้งไปยังหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

12.3 ข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ ที่ไม่อยู่ในความรับผิดชอบของอบต.ท้องฟ้า ให้ดำเนินการประสานหน่วยงานภายนอกที่เกี่ยวข้อง เพื่อให้เกิดความรวดเร็วและถูกต้อง ในการแก้ไขปัญหาต่อไป

12.4 ข้อร้องเรียนที่ส่งผลกระทบต่อหน่วยงาน เช่น กรณี ผู้ร้องเรียนทำหนังสือร้องเรียนความไม่โปร่งใสในการจัดซื้อจัดจ้าง ให้เจ้าหน้าที่จัดทำบันทึกข้อความเพื่อเสนอผู้บริหารพิจารณาสั่งการไปยังหน่วยงานที่รับผิดชอบ เพื่อดำเนินการตรวจสอบและแจ้งผู้ร้องเรียนทราบ ต่อไป

13. การติดตามแก้ไขปัญหาข้อร้องเรียน

ให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องรายงานผลการดำเนินการให้ทราบภายใน 5 วันทำการ เพื่อเจ้าหน้าที่ศูนย์ฯ จะได้แจ้งให้ผู้ร้องเรียนทราบ ต่อไป

14. การรายงานผลการดำเนินการให้ผู้บริหารทราบ

14.1 ให้รวบรวมและรายงานสรุปการจัดการข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ ให้ผู้บริหารทราบทุกเดือน

14.2 ให้รวบรวมรายงานสรุปข้อร้องเรียนหลังจากสิ้นปีงบประมาณ เพื่อนำมาวิเคราะห์การจัดการข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ ในภาพรวมของหน่วยงาน เพื่อใช้เป็นแนวทางในการแก้ไข ปรับปรุง พัฒนา องค์กรต่อไป

15. มาตรฐานงาน

15.1 การดำเนินการแก้ไขข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ ให้แล้วเสร็จภายในระยะเวลาที่กำหนด

15.2 กรณีได้รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ให้ศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์อบต.ท้องฟ้า ดำเนินการตรวจสอบและพิจารณาส่งเรื่องให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ดำเนินการแก้ไขปัญหาข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ให้แล้วเสร็จภายใน 5 วัน ทำการ

16. แบบฟอร์ม

16.1 แบบฟอร์มหนังสือร้องเรียน/ร้องทุกข์

17. จัดทำโดย

ศูนย์รับเรื่องราวร้องเรียน/ร้องทุกข์ อบต.ท้องฟ้า อำเภอบ้านตาก จังหวัดตาก

ภาคผนวก

แบบฟอร์มหนังสือร้องเรียน/ร้องทุกข์
องค์การบริหารส่วนตำบลท้องฟ้า อ.บ้านตาก จ.ตาก

เขียนที่.....

วันที่.....เดือน.....พ.ศ.....

เรื่อง

เรียน นายองค์การบริหารส่วนตำบลท้องฟ้า

ข้าพเจ้า.....อายุ.....ปี บ้านเลขที่.....หมู่ที่.....
ถนน.....ตำบล.....อำเภอ.....จังหวัด.....
เบอร์โทรศัพท์.....

ขอ ร้องเรียน ร้องทุกข์ ต่อนายองค์การบริหารส่วนตำบลท้องฟ้า เนื่องจาก.....

ข้าพเจ้ามีความประสงค์ให้องค์การบริหารส่วนตำบลท้องฟ้า ดำเนินการช่วยเหลือและแก้ไขปัญหา
ดังนี้

พร้อมนี้ข้าพเจ้าได้แนบเอกสารหลักฐานต่าง ๆ มาด้วย คือ

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

(ระบุ).....

ขอแสดงความนับถือ

(ลงชื่อ).....ผู้ยื่นคำร้อง
(.....)