



คู่มือการปฏิบัติงานรับเรื่องราว

ร้องทุกข์และร้องเรียน

ศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์และร้องเรียน

องค์การบริหารส่วนตำบลห้วยยั้ง

<http://www.huayangkp.go.th>

คำนำ

คู่มือการปฏิบัติงานการรับเรื่องราวร้องทุกข์และร้องเรียนของ ศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ และ ร้องเรียนองค์การบริหารส่วนตำบลห้วยยั้ง ฉบับนี้ จัดทำขึ้นเพื่อเป็นแนวทางการดำเนินการจัดการข้อร้องทุกข์และ ร้องเรียนของศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์และร้องเรียนองค์การบริหารส่วนตำบลห้วยยั้ง ทั้งนี้ การจัดการข้อร้องทุกข์และ ร้องเรียนจนได้ข้อยุติ ให้มีความรวดเร็วและมีประสิทธิภาพ เพื่อตอบสนองความต้องการและความคาดหวังของ ผู้รับบริการ จำเป็นจะต้องมีขั้นตอน / กระบวนการ และแนวทางในการปฏิบัติงานที่ชัดเจนและเป็นมาตรฐาน เดียวกัน

ศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์และร้องเรียนองค์การบริหารส่วนตำบลห้วยยั้ง

สารบัญ

เรื่อง	หน้า
หลักการและเหตุผล	๑
การจัดตั้งศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์และร้องเรียนองค์การบริหารส่วนตำบลห้วยยั้ง	๑
สถานที่ตั้ง	๑
หน้าที่ความรับผิดชอบ	๑
วัตถุประสงค์	๑
คำจำกัดความ	๑
ระยะเวลาเปิดให้บริการ	๒
ขั้นตอนการปฏิบัติงาน	๒
การรับและตรวจสอบข้อร้องเรียนและร้องทุกข์จากช่องทางต่าง ๆ	๓
การบันทึกข้อร้องเรียน	๓
การประสานหน่วยงานเพื่อแก้ไขข้อร้องเรียนและร้องทุกข์ การแจ้งกลับผู้ร้องเรียน	๓
การติดตามการแก้ไขข้อร้องเรียนและร้องทุกข์	๔
การรายงานผลการดำเนินการให้ผู้บริหารรับทราบ	๔
มาตรฐานงาน	๔
แบบฟอร์ม	๔
จัดทำโดย	๔
ภาคผนวก	
แบบฟอร์มใบรับแจ้งเหตุเรื่องราวร้องเรียน / ร้องทุกข์	

คู่มือการปฏิบัติงานรับเรื่องราวร้องทุกข์และร้องเรียน

ศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์และร้องเรียนองค์การบริหารส่วนตำบลห้วยยั้ง

๑. หลักการและเหตุผล

พระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๔๖ ได้ กำหนดแนวทางปฏิบัติราชการ มุ่งให้เกิดประโยชน์สุขแก่ประชาชน โดยยึดประชาชนเป็นศูนย์กลาง เพื่อ ตอบสนองความต้องการของประชาชนให้เกิดความพอใจและความเป็นอยู่ที่ดีของประชาชน เกิด ผลสัมฤทธิ์ต่อ งานบริการที่มีประสิทธิภาพและเกิดความคุ้มค่าในการให้บริการ ไม่มีขั้นตอนปฏิบัติงานเกิน ความจำเป็น มีการ ปรับปรุงภารกิจให้ทันต่อสถานการณ์ ประชาชนได้รับการอำนวยความสะดวกและ ได้รับการตอบสนองความ ต้องการ และมีการประเมินผลการให้บริการอย่างสม่ำเสมอ

๒. การจัดตั้งศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์และร้องเรียนองค์การบริหารส่วนตำบลห้วยยั้ง

เพื่อให้การบริหารระบบราชการเป็นไปด้วยความถูกต้อง บริสุทธิ์ ยุติธรรม ควบคู่กับการ พัฒนา บำบัดทุกข์ บำรุงสุข ตลอดจนดำเนินการแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนของประชาชน ได้อย่างมี ประสิทธิภาพ ด้วยความรวดเร็วประสพผลสำเร็จอย่างเป็นรูปธรรม อีกทั้งเพื่อเป็นศูนย์รับแจ้งเบาะแส การทุจริต หรือไม่ได้รับ ความเป็นธรรมจากการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ องค์การบริหารส่วนตำบล ห้วยยั้ง จึงได้จัดตั้งศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์และ ร้องเรียน ขึ้น ซึ่งในกรณีการร้องเรียนที่เกี่ยวกับบุคคล จะมีการเก็บรักษาเรื่องราวไว้เป็นความลับและปกปิดชื่อ ผู้ร้องเรียน เพื่อมิให้ผู้ร้องเรียนได้รับผลกระทบ และได้รับความเดือดร้อนจากการร้องเรียน

๓. สถานที่ตั้ง

ตั้งอยู่ ณ สำนักงานองค์การบริหารส่วนตำบลห้วยยั้ง ตำบลห้วยยั้ง
อำเภอพรานกระต่าย จังหวัดกำแพงเพชร

๔. หน้าที่ความรับผิดชอบ

เป็นศูนย์กลางในการรับเรื่องราวร้องทุกข์และร้องเรียน และให้บริการข้อมูลข่าวสาร ให้คำปรึกษา รับเรื่องปัญหาความต้องการและข้อเสนอแนะของประชาชน

๕. วัตถุประสงค์

๑. เพื่อให้การดำเนินงานจัดการข้อร้องเรียน / ร้องทุกข์และร้องเรียน ของศูนย์รับ เรื่องราวร้อง ทุกข์และร้องเรียนองค์การบริหารส่วนตำบลห้วยยั้ง มีขั้นตอน / กระบวนการ และแนวทาง ในการปฏิบัติงานเป็น มาตรฐานเดียวกัน

๒. เพื่อให้มั่นใจว่าได้มีการปฏิบัติตามข้อกำหนด ระเบียบ หลักเกณฑ์เกี่ยวกับการจัดการ ข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์และร้องเรียน ที่กำหนดไว้อย่างสม่ำเสมอและมีประสิทธิภาพ

๖. คำจำกัดความ

“ผู้รับบริการ” หมายถึง ผู้ที่มาใช้บริการจากส่วนราชการ ภาคเอกชน และประชาชนทั่วไป

“ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย” หมายถึง ผู้ที่ได้รับผลกระทบ ทั้งทางบวกและทางลบ ทั้งทางตรงและ ทางอ้อม จากการดำเนินการของส่วนราชการ เช่น ประชาชนในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลห้วยยั้ง

“การจัดการข้อร้องเรียนและร้องทุกข์” มีความหมายครอบคลุมถึงการจัดการในเรื่องข้อ ร้องเรียน/ร้องทุกข์/ข้อเสนอแนะ/ข้อคิดเห็น/คำชมเชย/การสอบถามหรือการร้องขอข้อมูล

“ผู้ร้องเรียน/ร้องทุกข์” หมายถึง หน่วยงานราชการ ภาคเอกชน และประชาชนทั่วไป/ผู้มีส่วน ได้ส่วนเสียที่มาติดต่อราชการผ่านช่องทางต่าง ๆ โดยมีวัตถุประสงค์ครอบคลุมการร้องเรียน/ร้องทุกข์/การให้ ข้อเสนอแนะ/การให้ข้อคิดเห็น/การชมเชย/การร้องขอข้อมูล

“ช่องทางการรับข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์” หมายถึง ช่องทางต่าง ๆ ที่ใช้ในการรับเรื่องร้องเรียน/ ร้องทุกข์ เช่น ติดต่อด้วยตนเอง/ติดต่อทางโทรศัพท์/ติดต่อทาง Face Book

๗. ระยะเวลาเปิดให้บริการ

เปิดให้บริการวันจันทร์ ถึง วันศุกร์ (ยกเว้นวันหยุดที่ทางราชการกำหนด) ตั้งแต่เวลา ๐๘.๓๐ - ๑๖.๓๐ น.

๘. ขั้นตอนการปฏิบัติงาน

การแต่งตั้งผู้รับผิดชอบจัดการข้อร้องเรียน / ร้องทุกข์ ของหน่วยงาน

๘.๑ จัดตั้งศูนย์ / จุดรับข้อร้องเรียน / ร้องทุกข์ ของประชาชน

๘.๒ จัดทำคำสั่งแต่งตั้งเจ้าหน้าที่ประจำศูนย์

๘.๓ แจกผู้รับผิดชอบตามคำสั่งองค์การบริหารส่วนตำบลห้วยยั้ง เพื่ออำนวยความสะดวก

สะดวกในการ ประสานงาน

๙. การรับและตรวจสอบข้อร้องเรียน / ร้องทุกข์ จากช่องทางต่าง ๆ

ดำเนินการรับและติดตามตรวจสอบข้อร้องเรียน / ร้องทุกข์ ที่เข้ามายังหน่วยงานจากช่องทาง ต่าง ๆ โดยมีข้อปฏิบัติตามที่กำหนด ดังนี้

ช่องทาง	ความถี่ในการตรวจสอบช่องทาง	ระยะเวลาดำเนินการ รับข้อร้องเรียน / ร้องทุกข์และร้องเรียนเพื่อประสานหาทาง แก้ไขปัญหา	หมายเหตุ
ร้องเรียนด้วยตนเอง ณ ศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ และร้องเรียนองค์การบริหารส่วนตำบลห้วยยั้ง	ทุกครั้งที่มีการร้องเรียน	ภายใน ๑๕ วันทำการ	
www.huayyangkp.go.th	ทุกวัน	ภายใน ๑๕ วันทำการ	
ร้องเรียนผ่าน Facebook องค์การบริหารส่วนตำบลห้วยยั้ง	ทุกวัน	ภายใน ๑๕ วันทำการ	
ร้องเรียนทางโทรศัพท์ ๐-๕๕๓/๔-๖๕๒ ต่อ ๑๑	ทุกวัน	ภายใน ๑๕ วันทำการ	

๑๐. การบันทึกข้อร้องเรียน

๑๐.๑ กรอกแบบฟอร์มบันทึกข้อร้องเรียน / ร้องทุกข์ โดยมีรายละเอียด ชื่อ-สกุล ที่อยู่ หมายเลข โทรศัพท์ติดต่อ เรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ และสถานที่เกิดเหตุ

๑๐.๒ ทุกช่องทางที่มีการร้องเรียน เจ้าหน้าที่ต้องบันทึกข้อร้องเรียน / ร้องทุกข์ ลงสมุดบันทึกข้อ ร้องเรียน / ร้องทุกข์

๑๑. การประสานหน่วยงานเพื่อแก้ปัญหาข้อร้องเรียน / ร้องทุกข์ และการแจ้งผู้ร้องเรียน / ร้องทุกข์และ ร้องเรียนทราบ

๑๑.๑ กรณีเป็นการขอข้อมูลข่าวสาร ประสานหน่วยงานผู้ครอบครองเอกสาร เจ้าหน้าที่ ที่เกี่ยวข้อง เพื่อให้ข้อมูลแก่ผู้ร้องขอได้ทันที

๑๑.๒ ข้อร้องเรียน / ร้องทุกข์ ที่เป็นการร้องเรียนเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการของหน่วยงาน เช่น ไฟฟ้าสาธารณะดับ การจัดการขยะมูลฝอย ตัดต้นไม้ กลิ่นเหม็นรบกวน เป็นต้น จัดทำบันทึกข้อความ เสนอไปยังผู้บริหารเพื่อสั่งการหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง โดยเบื้องต้นอาจโทรศัพท์แจ้งไปยังหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

๑๑.๓ ข้อร้องเรียน / ร้องทุกข์ ที่ไม่อยู่ในความรับผิดชอบขององค์การบริหารส่วนตำบล
ห้วยยั้ง ให้ ดำเนินการประสานหน่วยงานภายนอกที่เกี่ยวข้อง เพื่อให้เกิดความรวดเร็วและถูกต้อง ในการ
แก้ไขปัญหาดังกล่าว

๑๑.๔ ข้อร้องเรียนที่ส่งผลกระทบต่อหน่วยงาน เช่น กรณี ผู้ร้องเรียนทำหนังสือ
ร้องเรียน ความไม่โปร่งใสในการจัดซื้อจัดจ้าง ให้เจ้าหน้าที่จัดทำบันทึกข้อความเพื่อเสนอผู้บริหาร
พิจารณาสั่งการไปยัง หน่วยงานที่รับผิดชอบ เพื่อดำเนินการตรวจสอบและแจ้งผู้ร้องเรียนทราบ ต่อไป

๑๒. การติดตามแก้ไขปัญหาคำร้องเรียนและร้องทุกข์

ให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องรายงานผลการดำเนินการให้ทราบภายใน ๗ วันทำการ เพื่อ
เจ้าหน้าที่ ศูนย์ฯ จะได้แจ้งให้ผู้ร้องเรียนทราบต่อไป

๑๓. การรายงานผลการดำเนินการให้ผู้บริหารทราบ

๑๓.๑ ให้รวบรวมและรายงานสรุปการจัดการข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ ให้ผู้บริหารทราบทุก
เดือน

๑๓.๒ ให้รวบรวมรายงานสรุปข้อร้องเรียนหลังจากสิ้นปีงบประมาณ เพื่อนำมาวิเคราะห์
การจัดการข้อร้องเรียน / ร้องทุกข์ ในภาพรวมของหน่วยงาน เพื่อใช้เป็นแนวทางในการแก้ไข ปรับปรุง
พัฒนา องค์การต่อไป

๑๔. มาตรฐานงาน

การดำเนินการแก้ไขข้อร้องเรียน / ร้องทุกข์ ให้แล้วเสร็จภายในระยะเวลาที่กำหนด
กรณีได้รับเรื่องร้องเรียน / ร้องทุกข์ ให้ศูนย์รับเรื่องรวบรวมข้อร้องเรียนและร้องเรียนขององค์การ
บริหารส่วนตำบลห้วยยั้ง ดำเนินการตรวจสอบและพิจารณาสั่งเรื่องให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ดำเนินการ
แก้ไขปัญหาคำร้องเรียน / ร้องทุกข์ให้แล้วเสร็จภายใน ๑๕ วัน ทำการ

๑๕. แบบฟอร์ม

แบบฟอร์มใบรับแจ้งเหตุเรื่องร้องเรียน / ร้องทุกข์

๑๖. จัดทำโดย

ศูนย์รับเรื่องร้องเรียนและร้องเรียนขององค์การบริหารส่วนตำบลห้วยยั้ง

- หมายเลขโทรศัพท์ ๐-๕๕๓/๔-๑๓/๕๒ ต่อ ๑๑

- หมายเลขโทรสาร ๐-๕๕๓/๔-๑๓/๕๓

ภาคผนวก

คู่มือสำหรับประชาชน

งานที่ให้บริการ การรับแจ้งเรื่องราวร้องทุกข์และร้องเรียน

หน่วยงานที่รับผิดชอบ สำนักงานปลัด องค์การบริหารส่วนตำบลห้วยยั้ง

ขอบเขตการให้บริการ

สถานที่ / ช่องทางการให้บริการ

ระยะเวลาเปิดให้บริการ

๑. สำนักงานปลัด องค์การบริหารส่วนตำบลห้วยยั้ง

วันจันทร์ ถึง วันศุกร์

โทรศัพท์: ๐-๕๕๗๔-๑๗๕๒ ต่อ ๑๑

(ยกเว้นวันหยุดที่ทางราชการกำหนด)

โทรสาร: ๐-๕๕๗๔-๑๗๕๓

ตั้งแต่เวลา ๐๘.๓๐-๑๒.๐๐ น. และ ๑๓.๐๐ - ๑๖.๓๐ น.

๒. เว็บไซต์องค์การบริหารส่วนตำบลห้วยยั้ง [http:// www.huayangkp.go.th](http://www.huayangkp.go.th)

๓. หน้าเพจ Facebook องค์การบริหารส่วนตำบลห้วยยั้ง

ขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการ

ขั้นตอน

หน่วยงานผู้รับผิดชอบ

๑. ประชาชนยื่นคำร้องต่อเจ้าหน้าที่

๑. สำนักงานปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลห้วยยั้ง

(ระยะเวลา ๑ นาที)

๒. เจ้าหน้าที่ตรวจสอบรายละเอียดข้อเท็จจริง

๒. สำนักงานปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลห้วยยั้ง

เรื่องราวร้องทุกข์

(ระยะเวลา ๑๐ วัน/ราย)

๓. เจ้าหน้าที่รายงานผลการตรวจสอบต่อผู้บริหาร

๓. สำนักงานปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลห้วยยั้ง

(ระยะเวลา ๒ วัน/ราย)

๔. ผู้บริหารพิจารณาเรื่องราวร้องทุกข์และสั่งการ

๔. สำนักงานปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลห้วยยั้ง

(ระยะเวลา ๒ วัน/ราย)

๕. เจ้าหน้าที่แจ้งตอบรับผลการดำเนินการให้ผู้ร้องเรียนทราบ

๕. สำนักงานปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลห้วยยั้ง

(ระยะเวลา ๑ วัน/ราย)

ระยะเวลา

ใช้ระยะเวลาทั้งสิ้น ไม่เกิน ๑๕ วัน/ราย

รายการเอกสารหลักฐานประกอบ

เอกสารหรือหลักฐานที่ต้องใช้

๑. สำเนาบัตรประจำตัวประชาชน จำนวน ๑ ฉบับ

๒. สำเนาทะเบียนบ้าน จำนวน ๑ ฉบับ

๓. ภาพประกอบ และหลักฐานอื่นๆ (ถ้ามี) ค่าธรรมเนียม

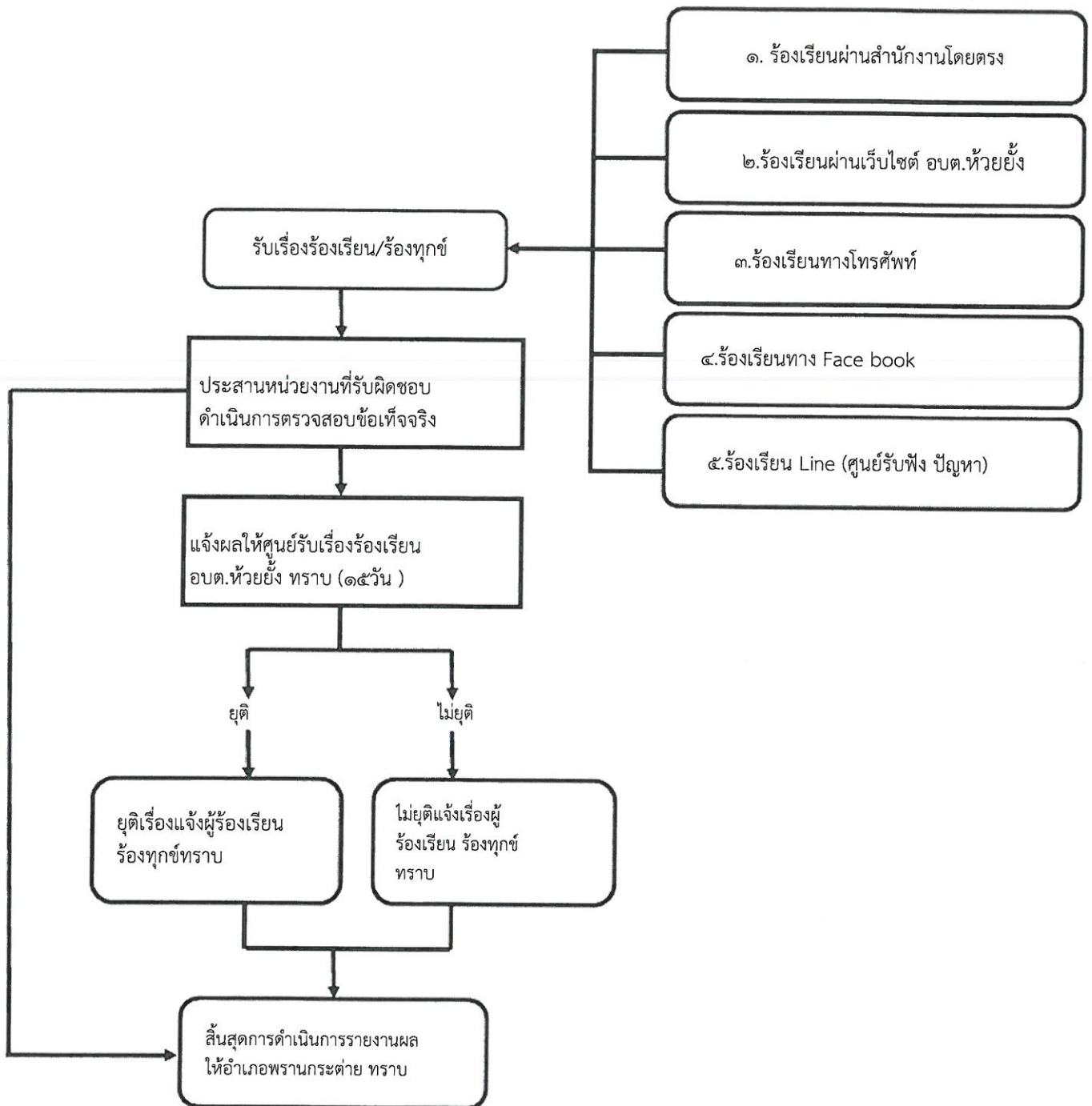
ไม่เสียค่าธรรมเนียม

การรับเรื่องร้องเรียน

ถ้าการให้บริการไม่เป็นไปตามข้อตกลงที่ระบุไว้ข้างต้นสามารถติดต่อเพื่อร้องเรียนได้ที่

องค์การบริหารส่วนตำบลห้วยยั้ง โทรศัพท์ : ๐-๕๕๓/๔-๑๓/๕๒ ต่อ ๑๑

แผนผังกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน / ร้องทุกข์และร้องเรียน



แบบฟอร์มคำร้องทุกข์และร้องเรียน

เขียนที่.....

วันที่.....เดือน.....พ.ศ.

เรื่อง.....

เรียน นายกองดีการบริหารส่วนตำบลห้วยยั้ง

ตามที่ข้าพเจ้า อายุ.....ปี บ้านเลขที่

หมู่ที่.....ตำบลห้วยยั้ง อำเภอพรานกระต่าย จังหวัดกำแพงเพชร มีความประสงค์จะ.....

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณา

ขอแสดงความนับถือ

ลงชื่อ ผู้ยื่นคำร้อง

(.....)

เรียน ผู้อำนวยการกองช่าง

ลงชื่อ ผู้รับคำสั่ง

(.....)

เรียน ปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลห้วยยั้ง

ลงชื่อ

(นายวรพจน์ โพธิ์ภาค)

ผู้อำนวยการกองช่าง

เรียน นายกองดีการบริหารส่วนตำบลห้วยยั้ง

ลงชื่อ

(นายสุวิทย์ สอนนิล)

ปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลห้วยยั้ง

ความเห็นของนายกองดีการบริหารส่วนตำบลห้วยยั้ง

ลงชื่อ

(นายขจรศักดิ์ อินทพงษ์)

นายกองดีการบริหารส่วนตำบลห้วยยั้ง



องค์การบริหารส่วนตำบลห้วยยั้ง
อำเภอพรานกระต่าย จังหวัดกำแพงเพชร