

# คู่มือการปฏิบัติงานรับเรื่อง

## ร้องเรียน/ร้องทุกข์

ร้องเรียนเรื่องการจัดซื้อจัดจ้าง

ร้องเรียน/ร้องทุกข์เรื่องทั่วไป

องค์การบริหารส่วนตำบลหลุบเลา  
อำเภอภูพาน จังหวัดสกลนคร  
โทร/โทรสาร.042099707

คำนำ

คู่มือการปฏิบัติงาน รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ของ  
ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ องค์การบริหารส่วนตำบลหลุบเลา ฉบับนี้  
จัดทำขึ้นเพื่อเป็นแนวทางการดำเนินการจัดการข้อร้องเรียนของศูนย์รับเรื่องร้อง  
เรียน / ร้องทุกข์ เทศบาลตำบลวังยาง ทั้งนี้  
การจัดการข้อร้องเรียน / ร้องทุกข์ จนได้ข้อยุติ  
ให้มีความรวดเร็ว และมีประสิทธิภาพ  
เพื่อตอบสนองความต้องการและความคาดหวังของผู้รับบริการ  
จำเป็นจะต้องมีขั้นตอน / กระบวนการ  
และแนวทางในการปฏิบัติงานที่ชัดเจนและเป็นมาตรฐานเดียวกัน

เรื่อง	หน้า
หลักการและเหตุผลและข้อมูลทั่วไป แผนผังกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน / ร้องทุกข์	๑-๒
๓ ขั้นตอนการปฏิบัติงาน ภาคผนวก	๔-๖
แบบฟอร์มคำร้องเรียน / ร้องทุกข์ (ด้วยตนเอง)	
แบบฟอร์มคำร้องเรียน/ร้องทุกข์ (ทางโทรศัพท์)	
แบบฟอร์มแจ้งการรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ (ตอบข้อร้องเรียน ๑)	
แบบฟอร์มแจ้งการรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ (ตอบข้อร้องเรียน ๒)	

## ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์องค์การบริหารส่วนตำบลหลุบเลา

### ๑. หลักการและเหตุผล

พระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๔๖ ได้กำหนดแนวทางปฏิบัติราชการ มุ่งให้เกิดประโยชน์สุขแก่ประชาชน โดยยึดประชาชนเป็นศูนย์กลาง เพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชนให้เกิดความผาสุกและความเป็นอยู่ที่ดี ชอง ประชาชน เกิดผลสัมฤทธิ์ต่องานบริการที่มีประสิทธิภาพและเกิดความคุ้มค่าในการให้บริการ ไม่มีขั้นตอนปฏิบัติงานเกิดความจำเป็น มีการปรับปรุงภารกิจให้ทันต่อสถานการณ์ ประชาชนได้รับการอำนวยความสะดวกและได้รับการตอบสนองความต้องการ และมีการประเมินผลการให้บริการอย่างสม่ำเสมอ

### ๒. การจัดตั้งศูนย์รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์องค์การบริหารส่วนตำบลหลุบเลา

เพื่อให้การบริหารระบบราชการเป็นไปด้วยความถูกต้อง บริสุทธิ์ ยุติธรรม ควบคู่กับการพัฒนาบำบัดทุกข์ บำรุงสุข ตลอดจนดำเนินการแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนของประชาชนได้อย่างมีประสิทธิภาพ ด้วยความรวดเร็ว ประสพผลสำเร็จอย่างเป็นรูปธรรม อีกทั้งเพื่อเป็นศูนย์รับแจ้งเบาะแสการทุจริต หรือไม่ได้รับความเป็นธรรมจากการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่เทศบาลตำบลวังยาง จึงได้จัดตั้งศูนย์รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ขึ้น ซึ่งในกรณีการร้องเรียนที่เกี่ยวกับบุคคล จะมีการเก็บรักษาเรื่องร้องเรียนไว้เป็นความลับและปกปิดชื่อผู้ร้องเรียน เพื่อมิให้ผู้ร้องเรียนได้รับผลกระทบและได้รับความเดือดร้อนจากการร้องเรียน

### ๓. สถานที่ตั้ง

ตั้งอยู่ ณ ที่ทำการองค์การบริหารส่วนตำบลหลุบเลา อำเภอภูพาน จังหวัดสกลนคร

### ๔. หน้าที่ความรับผิดชอบ

เป็นศูนย์กลางในการรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ และให้บริการข้อมูลข่าวสาร ให้คำปรึกษา รับเรื่องปัญหาความต้องการและข้อเสนอแนะของประชาชน

### ๕. วัตถุประสงค์

๑. เพื่อให้การดำเนินงานจัดการข้อร้องเรียน / ร้องทุกข์ ของศูนย์รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์องค์การบริหารส่วนตำบลหลุบเลา มีขั้นตอน / กระบวนการ และแนวทางในการปฏิบัติงานเป็นมาตรฐานเดียวกัน

๒. เพื่อให้มั่นใจว่าได้มีการปฏิบัติตามข้อกำหนด ระเบียบ หลักเกณฑ์เกี่ยวกับการจัดการข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ ที่กำหนดไว้อย่างสม่ำเสมอและมีประสิทธิภาพ

## ๖. คำจำกัดความ

“ผู้รับบริการ” หมายถึง

ผู้ที่มารับบริการจากส่วนราชการและประชาชนทั่วไป

“ผู้มีส่วนได้เสีย” หมายถึง ผู้ที่ได้รับผลกระทบ

ทั้งทางบวกและทางลบ

ทั้งทางตรงและทางอ้อมจากการดำเนินการของส่วนราชการ เช่น

ประชาชนในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลหลุบเลา

“การจัดการข้อร้องเรียน”

มีความหมายครอบคลุมถึงการจัดการในเรื่องข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์

ข้อเสนอแนะ/ข้อคิดเห็น/คำชมเชย/การสอบถามหรือการร้องขอข้อมูล

“ผู้ร้องเรียน/ร้องทุกข์” หมายถึง

ประชาชนทั่วไป/ผู้มีส่วนได้เสียที่มาติดต่อราชการผ่านช่องทางต่าง ๆ

โดยมีวัตถุประสงค์ครอบคลุมการร้องเรียน/ร้องทุกข์/การให้ข้อเสนอแนะ/การให้

ข้อคิดเห็น/การชมเชย/การร้องขอข้อมูล

“ช่องทางการรับข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์” หมายถึง ช่องทางต่าง ๆ

ที่ใช้ในการรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ เช่น

ติดต่อด้วยตนเอง/ติดต่อทางโทรศัพท์/เว็บไซต์/Face Book

“ข้อร้องเรียน” หมายถึง

ข้อร้องเรียนทั่วไปและข้อร้องเรียนเกี่ยวกับความไม่โปร่งใสในการจัดซื้อจัดจ้าง

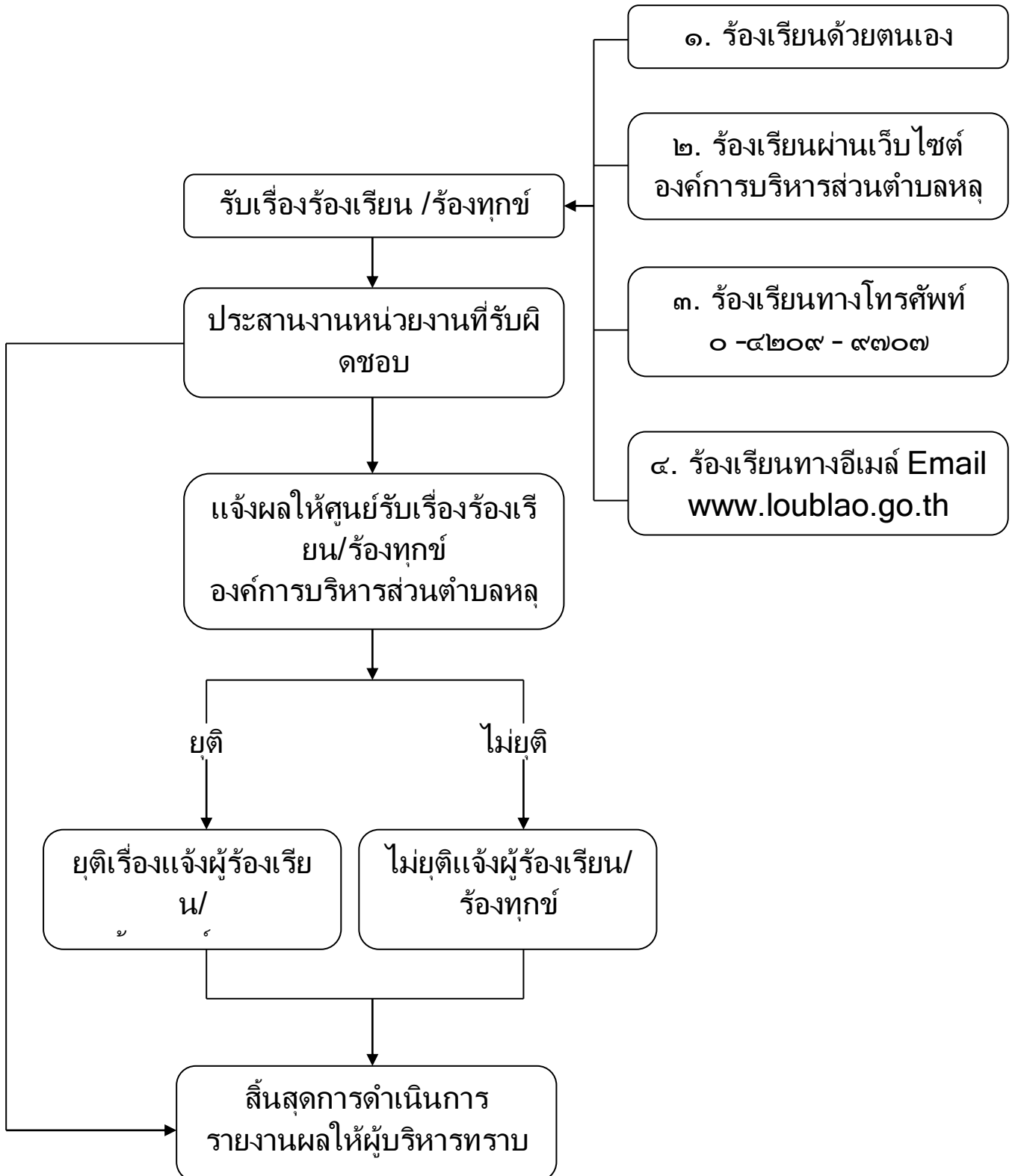
## ๗. ระยะเวลาเปิดให้บริการ

เปิดให้บริการวันจันทร์ ถึง วันศุกร์

(ยกเว้นวันหยุดที่ทางราชการกำหนด) ตั้งแต่เวลา

๐๘.๓๐ - ๑๖.๓๐ น.

## ๘. แผนผังกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน / ร้องทุกข์



### ๙. ขั้นตอนการปฏิบัติงาน

การแต่งตั้งผู้รับผิดชอบจัดการข้อร้องเรียน / ร้องทุกข์ ของหน่วยงาน

๘.๑ จัดตั้งศูนย์ / จุดรับข้อร้องเรียน / ร้องทุกข์ ของประชาชน

๘.๒ จัดทำคำสั่งแต่งตั้งเจ้าหน้าที่ประจำศูนย์

๘.๓ แจกผู้รับผิดชอบตามคำสั่งองค์การบริหารส่วนตำบลหลุมเลา

ทราบ เพื่อความสะดวกในการประสานงาน

๑๐. การรับและตรวจสอบข้อร้องเรียน / ร้องทุกข์ จากช่องทางต่าง ๆ

ดำเนินการรับและติดตามตรวจสอบข้อร้องเรียน / ร้องทุกข์

ที่เข้ามายังหน่วยงานจากช่องทางต่าง ๆ โดยมีข้อปฏิบัติตามที่กำหนด ดังนี้

ช่องทาง	ความถี่ในการตรวจสอบช่องทาง	ระยะเวลาดำเนินการรับข้อร้องเรียน / ร้องทุกข์ เพื่อประสานหาทางแก้ไข	หมายเหตุ
ร้องเรียนด้วยตนเอง ณ ศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์องค์การบริหารส่วนตำบลหลุมเลา	ทุกครั้งที่มีการร้องเรียน	ภายใน ๑ วันทำการ	
ร้องเรียนผ่านเว็บไซต์ องค์การบริหารส่วนตำบลหลุมเลา	ทุกวัน	ภายใน ๑ วันทำการ	
ร้องเรียนทางโทรศัพท์ ๐-๔๒๐๙-๙๗๐๗	ทุกวัน	ภายใน ๑ วันทำการ	
ร้องเรียนทาง อีเมล Email	ทุกวัน	ภายใน ๑ วันทำการ	

### ๑๑. การบันทึกข้อร้องเรียน

๑๐.๑ กรอกแบบฟอร์มบันทึกข้อร้องเรียน / ร้องทุกข์ โดยมีรายละเอียด ชื่อ-สกุล ที่อยู่ หมายเลขโทรศัพท์ติดต่อ เรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ และสถานที่เกิดเหตุ

๑๐.๒ ทุกช่องทางที่มีการร้องเรียน เจ้าหน้าที่ต้องบันทึกข้อร้องเรียน / ร้องทุกข์ ลงสมุดบันทึกข้อร้องเรียน / ร้องทุกข์

### ๑๒. การประสานหน่วยงานเพื่อแก้ปัญหาข้อร้องเรียน / ร้องทุกข์ และการแจ้งผู้ร้องเรียน / ร้องทุกข์ทราบ

๑๒.๑ กรณี เป็นการขอข้อมูลข่าวสาร ประสานหน่วยงานผู้ครอบครองเอกสาร เจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้อง เพื่อให้ข้อมูลแก่ผู้ร้องขอได้ทันที

### ๑๒.๒ ข้อร้องเรียน / ร้องทุกข์

ที่เป็นการร้องเรียนเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการของหน่วยงาน เช่น ไฟฟ้าสาธารณะดับ การจัดการขยะมูลฝอย ตัดต้นไม้ กลิ่นเหม็นรบกวน เป็นต้น

จัดทำบันทึกข้อความเสนอไปยังผู้บริหารเพื่อส่งการหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง โดยเบื้องต้นอาจโทรศัพท์แจ้งไปยังหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

### ๑๒.๓ ข้อร้องเรียน/ ร้องทุกข์

ที่ไม่อยู่ในความรับผิดชอบขององค์การบริหารส่วนตำบลหลุบเลา

ให้ดำเนินการประสานหน่วยงานภายนอกที่เกี่ยวข้อง

เพื่อให้เกิดความรวดเร็วและถูกต้อง ในการแก้ไขปัญหาต่อไป

๑๒.๔ ข้อร้องเรียนที่ส่งผลกระทบต่อหน่วยงาน เช่น กรณีผู้ร้องเรียนทำหนังสือร้องเรียนความไม่โปร่งใสในการจัดซื้อจัดจ้าง ให้เจ้าหน้าที่จัดทำบันทึกข้อความเพื่อเสนอผู้บริหารพิจารณาส่งการไปยังหน่วยงานที่รับผิดชอบ เพื่อดำเนินการตรวจสอบและแจ้งผู้ร้องเรียนทราบ ต่อไป

### ๑๓. การติดตามแก้ไขปัญหาข้อร้องเรียน

ให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องรายงานผลการดำเนินการให้ทราบภายใน ๕ วันทำการ เพื่อเจ้าหน้าที่ศูนย์ฯ จะได้แจ้งให้ผู้ร้องเรียนทราบ ต่อไป

### ๑๔. การรายงานผลการดำเนินการให้ผู้บริหารทราบ

๑๓.๑ ให้รวบรวมและรายงานสรุปการจัดการข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ ให้ผู้บริหารทราบทุกเดือน

๑๓.๒ ให้รวบรวมรายงานสรุปข้อร้องเรียนหลังจากสิ้นปีงบประมาณ เพื่อนำมาวิเคราะห์การจัดการข้อร้องเรียน / ร้องทุกข์ ในภาพรวมของหน่วยงาน เพื่อใช้เป็นแนวทางในการแก้ไข ปรับปรุง พัฒนา องค์กร ต่อไป

### ๑๕. มาตรฐานงาน

การดำเนินการแก้ไขข้อร้องเรียน / ร้องทุกข์

ให้แล้วเสร็จภายในระยะเวลาที่กำหนด

กรณีได้รับเรื่องร้องเรียน / ร้องทุกข์

ให้ศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์องค์การบริหารส่วนตำบลหลุบเลา

ดำเนินการตรวจสอบและพิจารณาส่งเรื่องให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

ดำเนินการแก้ไขปัญหาข้อร้องเรียน / ร้องทุกข์ให้แล้วเสร็จภายใน ๑๕ วันทำการ



๑๖. แบบฟอร์ม

แบบฟอร์มใบรับแจ้งเหตุเรื่องราวร้องเรียน / ร้องทุกข์

๑๗. จัดทำโดย

ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์องค์การบริหารส่วนตำบลหลุบเลา

หมายเลขโทรศัพท์ ๐๔๒๐๙๙๓๐๓

หมายเลขโทรสาร ๐๔๒๐๙๙๓๐๓

เว็บไซต์ [www.loublao.go.th](http://www.loublao.go.th)

# ภาคผนวก

แบบคำร้องเรียน/ร้องทุกข์ (ด้วยตนเอง) แบบคำร้องแบบ ๑.

ที่ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน

องค์การบริหารส่วนตำบลหลุบเลา

วันที่.....เดือน.....พ.ศ.....  
เรื่อง

เรียน นายองค์การบริหารส่วนตำบลหลุบเลา

ข้าพเจ้า.....อายุ.....ปี  
อยู่บ้านเลขที่.....หมู่ที่.....

ตำบล.....อำเภอ.....จังหวัด.....  
โทรศัพท์.....

ถือบัตร.....เลข  
ที่.....

ออกโดย.....วันออกบัตร.....  
.....บัตรหมดอายุ.....

มีความประสงค์ขอร้องเรียน/ร้องทุกข์

เพื่อให้องค์การบริหารส่วนตำบลหลุบเลาพิจารณาดำเนินการช่วยเหลือหรือแก้ไข  
ปัญหาในเรื่อง.....

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

ทั้งนี้

ข้าพเจ้าขอรับรองว่าคำร้องเรียน/ร้องทุกข์ข้างต้นเป็นความจริง

หากเกิดความเสียหายเกิดขึ้น

ข้าพเจ้ายินยอมรับผิดชอบทั้งทางแพ่งและทางอาญาหากจะพึงมี

โดยข้าพเจ้าขอส่งเอกสารหลักฐานประกอบการร้องเรียน/ร้องทุกข์  
(ถ้ามี) ได้แก่

๑.....จำนวน...  
.....ชุด

๒.....จำนวน...  
.....ชุด

๓.....จำนวน..  
.....ชุด

๔.....จำนวน.  
.....ชุด

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณาดำเนินการต่อไป

ขอแสดงความนับถือ

(ลงชื่อ) .....  
ผู้ร้องเรียน/ร้องทุกข์

แบบคำร้องเรียน/ร้องทุกข์(ทางโทรศัพท์) แบบคำร้องแบบ ๒

ที่ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน

องค์การบริหารส่วนตำบลหลุบเลา

วันที่.....เดือน.....พ.ศ.....

เรื่อง.....

เรียน นายองค์การบริหารส่วนตำบลหลุบเลา

ข้าพเจ้า.....อายุ.....ปี

อยู่บ้านเลขที่.....หมู่ที่.....

ถนน.....ตำบล.....อำเภอ.....จังหวัด

ด.....โทรศัพท์.....

อาชีพ.....ตำแหน่ง.....

มีความประสงค์ขอเรียน/ร้องทุกข์

เพื่อให้องค์การบริหารส่วนตำบลหลุบเลาพิจารณาดำเนินการช่วยเหลือหรือแก้ไข  
ปัญหาในเรื่อง.....

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

โดยขออ้าง.....  
.....  
.....

.....เป็นพยานหลักฐานประกอบ  
บ

ทั้งนี้

ข้าพเจ้าขอรับรองว่าคำร้องเรียน/ร้องทุกข์ข้างต้นเป็นความจริง และ เจ้าหน้าที่  
ได้แจ้งให้ข้าพเจ้าทราบแล้วว่าหากเป็นคำร้องที่ไม่สุจริตอาจต้องรับผิดชอบตามกฎหมายได้

(ลงชื่อ).....เจ้าหน้าที่ผู้รับเรื่อง

(.....)

วันที่.....เดือน.....พ.ศ.....

เวลา.....

แบบแจ้งการรับเรื่องการร้องเรียน/ร้องทุกข์ (ตอบข้อร้องเรียน ๑)



ที่ สน ๘๒๓๐๑/

ที่ทำการองค์การบริหารส่วนตำบลหลุบเลา

อำเภอภูพาน

จังหวัดสกลนคร ๔๗๑๘๐

วันที่.....

เรื่อง ตอบรับการรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์  
เรียน .....

ตามที่ท่านได้ร้องเรียน/ร้องทุกข์  
ต่อศูนย์รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์องค์การบริหารส่วนตำบลหลุบเลาโดยทาง ( )  
หนังสือร้องเรียนทางไปรษณีย์ ( ) ด้วยตนเอง ( ) ทางโทรศัพท์ ( ) ทางอีเมล ( )  
อื่นๆ....

.....ลงวันที่..... เกี่ยวกับเรื่อง  
.....นั้น

องค์การบริหารส่วนตำบลหลุบเลา  
ได้ลงทะเบียนรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ของท่านไว้แล้วตามทะเบียนรับเรื่อง  
เลขรับที่.....ลงวันที่.....และองค์การ  
บริหารส่วนตำบลหลุบเลา ได้พิจารณาเรื่องของท่านแล้วเห็นว่า

( )  
เป็นเรื่องที่อยู่ในอำนาจหน้าที่ขององค์การบริหารส่วนตำบลหลุบเลา  
และได้มอบหมาย  
ให้.....เป็น  
หน่วยตรวจสอบและดำเนินการ

( )  
เป็นเรื่องที่ไม่อยู่ในอำนาจหน้าที่ขององค์การบริหารส่วนตำบลหลุบเลา  
และได้จัดส่งเรื่องให้.....ซึ่งเป็นหน่วยงานที่มีอำนาจ  
หน้าที่เกี่ยวข้องดำเนินการต่อไปแล้ว ทั้งนี้ ท่านสามารถติดต่อประสานงาน  
หรือขอทราบผลโดยตรงกับหน่วยงานดังกล่าวได้อีกทางหนึ่ง

( )  
เป็นเรื่องที่มีกฎหมายบัญญัติขั้นตอนและวิธีการปฏิบัติไว้เป็นการเฉพาะแล้ว ตาม  
กฎหมาย.....จึงขอให้ท่าน  
ดำเนินการตามขั้นตอนและวิธีการที่กฎหมายนั้นบัญญัติไว้ต่อไป

จึงแจ้งมาเพื่อทราบ

ขอแสดงความนับถือ

(.....)  
นายกองค์การบริหารส่วนตำบลหลุบเลา

สำนักปลัด

โทร. ๐-๔๒๐๙-๙๗๐๓

แบบแจ้งการรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ (ตอบข้อร้องเรียน ๒)



ที่ สน ๘๒๓๐๑/

ที่ทำการองค์การบริหารส่วนตำบลหลุบเลา

อำเภอภูพาน

จังหวัดสกลนคร ๔๗๑๘๐

วันที่.....

เรื่อง แจ้งผลการดำเนินการต่อเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์

เรียน .....

อ้างถึง หนังสือองค์การบริหารส่วนตำบลหลุบเลาที่ สน ๘๒๓๐๑

/.....ลงวันที่ .....

สิ่งที่ส่งมาด้วย ๑.

.....

.....

๒.

.....

.....

๓.

.....

.....

ตามที่องค์การบริหารส่วนตำบลหลุบเลา (ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน)  
ได้แจ้งตอบรับการรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ของท่านตามที่ท่านได้ร้องเรียน/ร้อ  
งทุกข์ไว้ ความละเอียดแจ้งแล้ว นั้น

องค์การบริหารส่วนตำบลหลุบเลา

ได้รับแจ้งผลการดำเนินการจากส่วนราชการ/หน่วยงานที่เกี่ยวข้องตามประเด็นที่  
ท่านได้ร้องเรียน/ร้องทุกข์แล้ว ปราบกฏข้อเท็จจริงโดย

สรุปว่า.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....

.....ตั้งมีรายละเอียดปรากฏตามสิ่งที่ส่งมาพร้อม  
นี้ ทั้งนี้ หากท่านไม่เห็นด้วยประการใด  
ขอให้แจ้งคัดค้านพร้อมพยานหลักฐานประกอบมาด้วย  
จึงแจ้งมาเพื่อทราบ

ขอแสดงความนับถือ

(.....)

นายกองค์การบริหารส่วนตำบลหลุบเลา

สำนักปลัด

(ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน) โทร. ๐-๔๒๐๙-๙๓๐๗