

# คู่มือการปฏิบัติงาน รับเรื่องราวร้องทุกข์/ร้อง เรียน



# องค์การบริหารส่วนตำบลหนองห้ว ว้าง อำเภอกันทรารมย์ จังหวัดศรีสะเกษ

## คำนำ

คู่มือการปฏิบัติงานรับเรื่องราວร้องทุกข์ขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองห้วว้างฉบับนี้จัดทำขึ้นเพื่อเป็นแนวทางการดำเนินการจัดการข้อร้องเรียนขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองห้วว้าง ทั้งนี้การจัดการข้อร้องเรียนจนได้ข้อยุติ ให้มีความรวดเร็วและมีประสิทธิภาพ เพื่อตอบสนองความต้องการและความคาดหวังของผู้รับบริการจำเป็นต้องมีขั้นตอน/กระบวนการ และแนวทางในการปฏิบัติงานที่ชัดเจนและเป็นมาตรฐานเดียวกัน

ส ำ น ำ ก ำ ง ำ น ป ำ ส ำ ด

องค์การบริหารส่วนตำบลหนองห้วว้าง

## สารบัญ

เรื่อง  
หน้า

หลักการและเหตุผล

1

สถานที่ตั้ง

1

หน้าที่ความรับผิดชอบ

1

วัตถุประสงค์

1

คำจำกัดความ

1

แผนผังกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์

2

ขั้นตอนการปฏิบัติงาน

3

การรับและตรวจสอบข้อร้องเรียนจากช่องทางต่าง ๆ

3

การบันทึกข้อร้องเรียน

3

การประสานหน่วยงานเพื่อแก้ไขข้อร้องเรียนและการแจ้งกลับผู้ร้องเรียน

3

ติดตามการแก้ไขข้อร้องเรียน

4

การรายงานผลการจัดการข้อร้องเรียนของหน่วยงาน

4

มาตรฐานงาน

4

จัดทำโดย

แบบฟอร์ม

ภาคผนวก

- ใบรับแจ้งเหตุเรื่องราร้องทุกข์/ร้องเรียน/ทางโทรศัพท์

## 1. หลักการและเหตุผล

พระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. 2546 ได้กำหนดแนวทางการปฏิบัติราชการมุ่งให้เกิดประโยชน์สุขแก่ประชาชน โดยยึดประชาชนเป็นศูนย์กลาง เพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชนให้เกิดความพอใจและความเป็นอยู่ที่ดีของประชาชน เกิดผลสัมฤทธิ์ต่องานบริการมีประสิทธิภาพ และเกิดความคุ้มค่าในการให้บริการ ไม่มีขั้นตอนปฏิบัติงานเกินความจำเป็น มีการปรับปรุงภารกิจให้ทันต่อสถานการณ์ ประชาชนได้รับการอำนวยความสะดวกและได้รับการตอบสนองความต้องการ และมีการประเมินผลการให้บริการสม่ำเสมอ

## 2. สถานที่ตั้ง

ตั้งอยู่ ณ องค์กรบริหารส่วนตำบลหนองหัวช้าง หมู่ 2 ตำบลหนองหัวช้าง อำเภอกันทรารมย์ จังหวัดศรีสะเกษ

## 3. หน้าที่ความรับผิดชอบ

เป็นศูนย์กลางในการรับเรื่องราวร้องทุกข์ และให้บริการข้อมูลข่าวสาร ให้คำปรึกษารับเรื่องปัญหาความต้องการ และข้อเสนอแนะของประชาชน

## 4. วัตถุประสงค์

1.

เพื่อให้การดำเนินงานจัดการข้อร้องเรียนขององค์กรบริหารส่วนตำบลหนองหัวช้าง มีขั้นตอน/กระบวนการ และแนวทางในการปฏิบัติงานเป็นมาตรฐานเดียวกัน

2. เพื่อให้มั่นใจว่าได้มีการปฏิบัติตามข้อกำหนด ระเบียบหลักเกณฑ์เกี่ยวกับการจัดการข้อร้องเรียนที่กำหนดไว้อย่างสม่ำเสมอ และมีประสิทธิภาพ

## 5. คำจำกัดความ

ผู้รับบริการ = ผู้ที่มารับบริการจากส่วนราชการและประชาชนทั่วไป  
ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย = ผู้ที่ได้รับผลกระทบ ทั้งทางบวกและทางลบ ทั้งทางตรงและทางอ้อมจากการ

ดำเนินการของส่วนราชการ เช่น  
ประชาชนในชุมชนเขตองค์การบริหารส่วนตำบล  
หนองหัวช้าง

การจัดการข้อร้องเรียน = มีความหมายครอบคลุมถึงการจัดการในเรื่อง  
ข้อร้องเรียนข้อเสนอแนะ/ข้อคิดเห็น/  
คำชมเชย/การสอบถามหรือร้องขอข้อมูล

ผู้ร้องเรียน =  
ประชาชนทั่วไป/ผู้มีส่วนได้เสียที่มาติดต่อยังศูนย์ดำรงธรรมองค์การบริหารส่วนตำบล  
หนองหัวช้าง ผ่านช่องทางต่าง ๆ  
โดยมีวัตถุประสงค์ครอบคลุมการร้องเรียน/การให้  
ข้อเสนอแนะ/การให้ข้อคิดเห็น/การชมเชย/การร้องขอข้อมูล

ช่องทางการรับข้อร้องเรียน = ช่องทางต่าง ๆ ที่ใช้ในการรับเรื่องร้องเรียน เช่น  
ติดต่อด้วยตนเองทางโทรศัพท์/

เว็บไซต์

เจ้าหน้าที่ = เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบจัดการข้อร้องเรียนของหน่วยงาน

ข้อร้องเรียน = แบ่งเป็นประเภทต่าง ๆ เช่น

- ข้อคิดเห็น ข้อเสนอแนะ คำชมเชย สอบถาม

หรือร้องขอข้อมูล

- การร้องเรียนเกี่ยวกับคุณภาพและการให้บริการของ

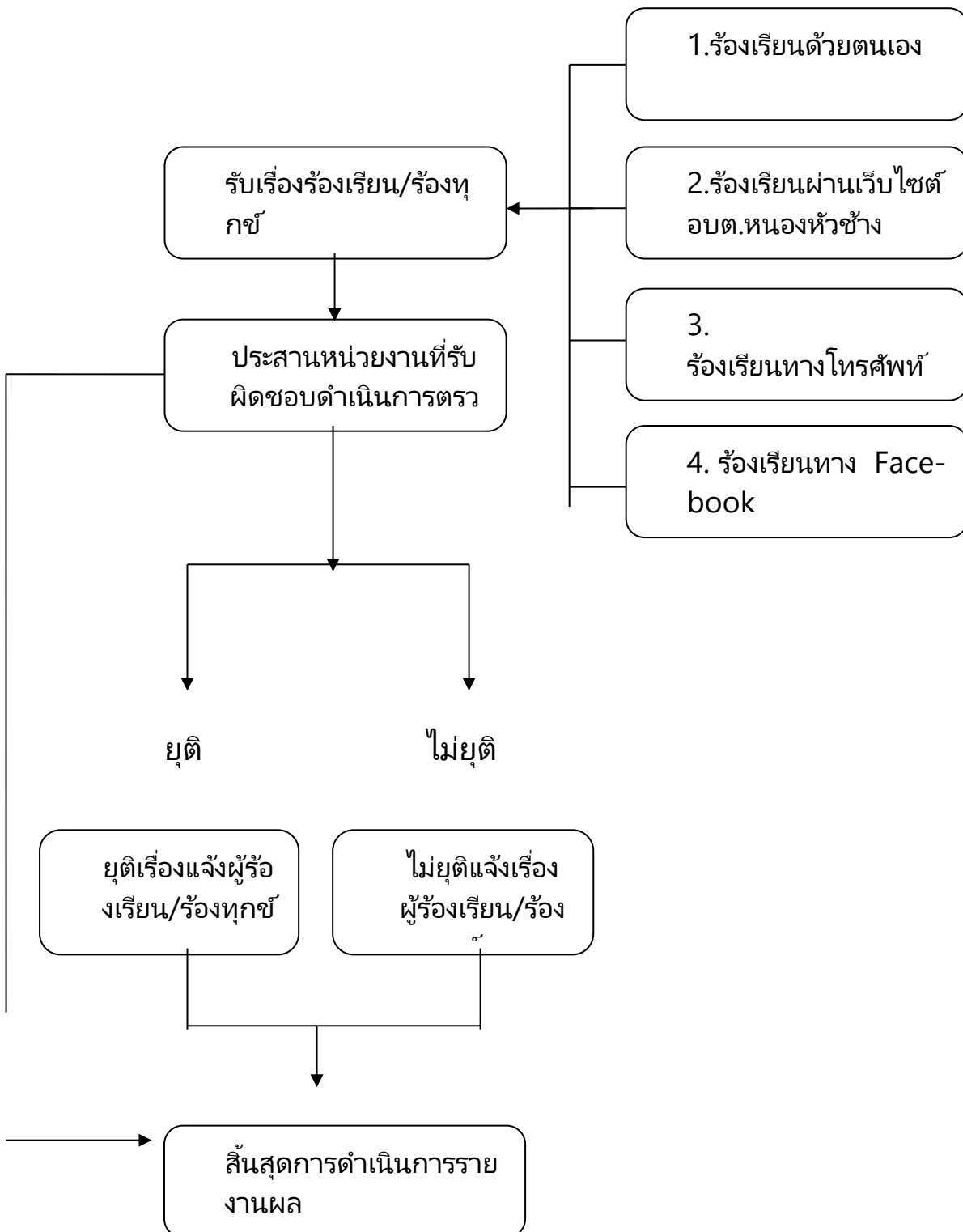
หน่วยงาน

-

การร้องเรียนเกี่ยวกับความไม่โปร่งใสของการจัดซื้อจัดจ้าง เป็นต้น

## 6. แผนผังกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์

### กระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์



## 7. ขั้นตอนการปฏิบัติงาน

### การแต่งตั้งผู้รับผิดชอบจัดการข้อร้องเรียนของหน่วยงาน

7.1 จัดทำคำสั่งแต่งตั้งเจ้าหน้าที่รับผิดชอบการร้องเรียน/ร้องทุกข์

7.2 แจ้งผู้รับผิดชอบตามคำสั่งองค์การบริหารส่วนตำบลหนองหัวช้าง เพื่อสะดวกในการประสานงาน

## 8. การรับและตรวจสอบข้อร้องเรียนจากช่องทางต่าง ๆ

ดำเนินการรับและติดตามตรวจสอบข้อร้องเรียนที่เข้ามายังหน่วยงานจากช่องทาง ๆ โดยมีข้อปฏิบัติตามที่กำหนด ดังนี้

ช่องทาง	ความถี่ในการตรวจสอบช่องทาง	ระยะเวลาดำเนินการรับข้อร้องเรียนเพื่อประสานหาทางแก้ไข	หมายเหตุ
ร้องเรียนด้วยตนเอง	ทุกครั้งที่มีผู้ร้องเรียน	ภายใน 1 วันทำการ	
ร้องเรียนผ่านเว็บไซต์	ทุกวัน	ภายใน 1 วันทำการ	
ร้องเรียนทางโทรศัพท์ 045 - 826079	ทุกวัน	ภายใน 1 วันทำการ	
ร้องเรียนทาง Face Book	ทุกวัน	ภายใน 1 วันทำการ	

## 9. การบันทึกข้อร้องเรียน



9.1 กรอกแบบฟอร์มบันทึกข้อร้องเรียน โดยมีรายละเอียด คือ ชื่อ – สกุล ผู้ร้องเรียน ที่อยู่ หมายเลขติดต่อกลับ เรื่องร้องเรียน และสถานที่เกิดเหตุ

9.2 ทุกช่องทางที่มีการร้องเรียน เจ้าหน้าที่ที่ต้องบันทึกข้อร้องเรียนลงบนสมุดบันทึกข้อร้องเรียน

## 10. การประสานหน่วยงานเพื่อแก้ไขข้อร้องเรียนและการแจ้งกลับผู้ร้องเรียน

- กรณี เป็น การ ขอ ชี้ อ มู ล ข่า ว ส่า ร ประสานหน่วยงานผู้ครอบครองเอกสารเจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้อง เพื่อให้ข้อมูลแก่ผู้ร้องขอได้ทันที

- ข้อร้องเรียน ที่เป็นการร้องเรียนเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการของหน่วยงาน เช่น ไฟฟ้าสาธารณะดับ การจัดการขยะมูลฝอย ตัดต้นไม้ กิ่งไม้ เหม็น รบกวน เป็นต้น จัดทำบันทึกข้อความเสนอไปยังผู้บริหารเพื่อสั่งการหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง โดยเบื้องต้นอาจโทรศัพท์แจ้งไปยังหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

- ชี้ อ ร้ อ ง เ รี ย น ที่ไม่อยู่ในอำนาจความรับผิดชอบขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองหัวช้าง ให้ดำเนินการประสาน แจ้งหน่วยงานภายนอกที่เกี่ยวข้อง เพื่อให้เกิดความรวดเร็วและถูกต้องชัดเจนในการแก้ไขปัญหาต่อไป

- ข้อ ร้ อ ง เ รี ย น ที่ ส ง พ ล ก ร ะ ท บ ต อ หน่วยงาน เช่น กรณีผู้ร้องเรียนทำหนังสือร้องเรียนความโปร่งใสในการจัดซื้อ จัดจ้าง ให้เจ้าหน้าที่จัดทำบันทึกข้อความเพื่อเสนอผู้บริหารพิจารณาสั่งการไปยังหน่วยงานที่รับผิดชอบเพื่อดำเนินการตรวจสอบและแจ้งผู้ร้องเรียนต่อไป

-4-

## 11. ติดตามการแก้ไขข้อร้องเรียน

ให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง รายงานผลให้ทราบภายใน 5 วันทำการ เพื่อเจ้าหน้าที่รับผิดชอบ จะได้แจ้งผู้ร้องเรียนทราบต่อไป

## 12.

การรายงานผลการจัดการข้อร้องเรียนของหน่วยงานให้นายกองคการบริหารส่วนตำบลทราบ

- รวบรวมและรายงานสรุปการจัดการข้อร้องเรียนประจำสัปดาห์ รายงานให้นายกองค์การบริหารส่วนตำบล ทราบทุกสัปดาห์

- รวบรวมรายงานสรุปข้อร้องเรียน หลังจากสิ้นปีงบประมาณ เพื่อนำมาวิเคราะห์การจัดการข้อร้องเรียน ในภาพรวมของหน่วยงาน เพื่อใช้เป็นแนวทางในการแก้ไข ปรับปรุง พัฒนางองค์กรต่อไป

### 13. มาตรฐานงาน

**การดำเนินการแก้ไขข้อร้องเรียนให้แล้วเสร็จภายในระยะเวลาที่กำหนด**

- กรณีได้รับเรื่องร้องเรียน จากช่องทางการร้องเรียน เช่น ร้องเรียนด้วยตนเอง/จดหมาย/เว็บไซต์/โทรศัพท์ ให้เจ้าหน้าที่รับผิดชอบ ดำเนินการตรวจสอบและพิจารณาส่งเรื่องต่อให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ดำเนินการแก้ไข เรื่องร้องเรียนให้แล้วเสร็จภายใน 15 วันทำการ

### 14. จัดทำโดย

องค์การบริหารส่วนตำบลหนองหัวช้าง หมู่ 2 ตำบลหนองหัวช้าง อำเภอกันทรารมย์ จังหวัดศรีสะเกษ 33130

- เบอร์โทรศัพท์ 0 45 826079
- เบอร์โทรสาร 0 45 826078
- เว็บไซต์ <http://www.nonghuachang.com>
- Face-book

### 15. แบบฟอร์ม

- แบบฟอร์มใบรับแจ้งเหตุเรื่องราวร้องทุกข์/ร้องเรียน

**ภาคผนวก**