



คู่มือการปฏิบัติงานเกี่ยวกับ  
การรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์

## คำนำ

คู่มือการปฏิบัติงานรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ และปัญหาต่างๆ ของศูนย์รับเรื่องร้องเรียนองค์การบริหารส่วนตำบลหนองปากโลง อำเภอเมืองนครปฐม จังหวัดนครปฐม ฉบับนี้ จัดทำขึ้นเพื่อเป็นแนวทางการดำเนินการจัดการข้อร้องเรียนของศูนย์รับเรื่องร้องเรียนองค์การบริหารส่วนตำบลหนองปากโลง ทั้งนี้การจัดการข้อร้องเรียนจนได้ยุติ มีความรวดเร็ว และมีประสิทธิภาพ เพื่อตอบสนองความต้องการและความคาดหวังของผู้รับบริการ จำเป็นต้องมีขั้นตอน/กระบวนการ และแนวทางในการปฏิบัติงานที่ชัดเจนและเป็นมาตรฐานเดียวกัน

ศูนย์รับเรื่องร้องเรียนองค์การบริหารส่วนตำบลหนองปากโลง

## สารบัญ

เรื่อง	หน้า
หลักการและเหตุผล	๑
สถานที่ตั้ง	๑
หน้าที่ความรับผิดชอบ	๑
วัตถุประสงค์	๑
คำจำกัดความ	๑
แผนผังกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ และปัญหาต่างๆ	๒
ขั้นตอนการปฏิบัติงาน	๓
การรับและตรวจสอบข้อร้องเรียนจากช่องทางต่างๆ	๓
การบันทึกข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ และปัญหาต่างๆ	๓
การประสานหน่วยงานเพื่อแก้ไขข้อร้องเรียนและการแจ้งกลับผู้ร้องเรียน	๓
การติดตามการแก้ไขข้อร้องเรียน	๔
การรายงานสรุปข้อร้องเรียนของหน่วยงาน	๔
มาตรฐานงาน	๔
แบบฟอร์ม	๔
จัดทำโดย	๕
 <b>ภาคผนวก</b>	
- คำสั่งองค์การบริหารส่วนตำบลองค์การบริหารส่วนตำบลหนองปากโลง	ที่ ๖๓๕/๒๕๕๗
ลงวันที่ ๓๐ ธันวาคม ๒๕๕๗	
- คำสั่งองค์การบริหารส่วนตำบลองค์การบริหารส่วนตำบลหนองปากโลง	ที่ ๖๓๖/๒๕๕๗
ลงวันที่ ๓๐ ธันวาคม ๒๕๕๗	
- แบบคำร้องขอข้อมูลข่าวสารของราชการ	
- คำร้องทั่วไป	

\*\*\*\*\*

## ๑. หลักการและเหตุผล

พระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ.๒๕๔๖ ได้กำหนดแนวทางปฏิบัติราชการ มุ่งให้เกิดประโยชน์สุขแก่ประชาชน โดยยึดประชาชนเป็นศูนย์กลาง เพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชน ให้เกิดความผาสุกและความเป็นอยู่ที่ดีของประชาชน เกิดผลสัมฤทธิ์ต่องานบริการ มีประสิทธิภาพและเกิดความคุ้มค่าในการให้บริการ ไม่มีขั้นตอนการปฏิบัติงานเกินความจำเป็น มีการปรับปรุงภารกิจให้ทันต่อสถานการณ์ ประชาชนได้รับการอำนวยความสะดวกและได้รับการตอบสนองความต้องการ และมีการประเมินผลการให้บริการสม่ำเสมอ

## ๒. สถานที่ตั้ง

ตั้งอยู่ ณ ที่ทำการองค์การบริหารส่วนตำบลหนองปากโลง เลขที่ ๑๐/๔ หมู่ที่ ๓ ตำบลหนองปากโลง อำเภอเมืองนครปฐม จังหวัดนครปฐม

## ๓. หน้าที่ความรับผิดชอบ

การรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์/ปัญหาต่างๆ และให้บริการข้อมูลข่าวสาร ให้คำปรึกษารับเรื่องปัญหา ความต้องการ และข้อเสนอแนะของประชาชน

## ๔. วัตถุประสงค์

๑. เพื่อให้การดำเนินงานจัดการข้อร้องเรียนขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองปากโลง มีขั้นตอน/ กระบวนการ และแนวทางในการปฏิบัติงานเป็นมาตรฐานเดียวกัน

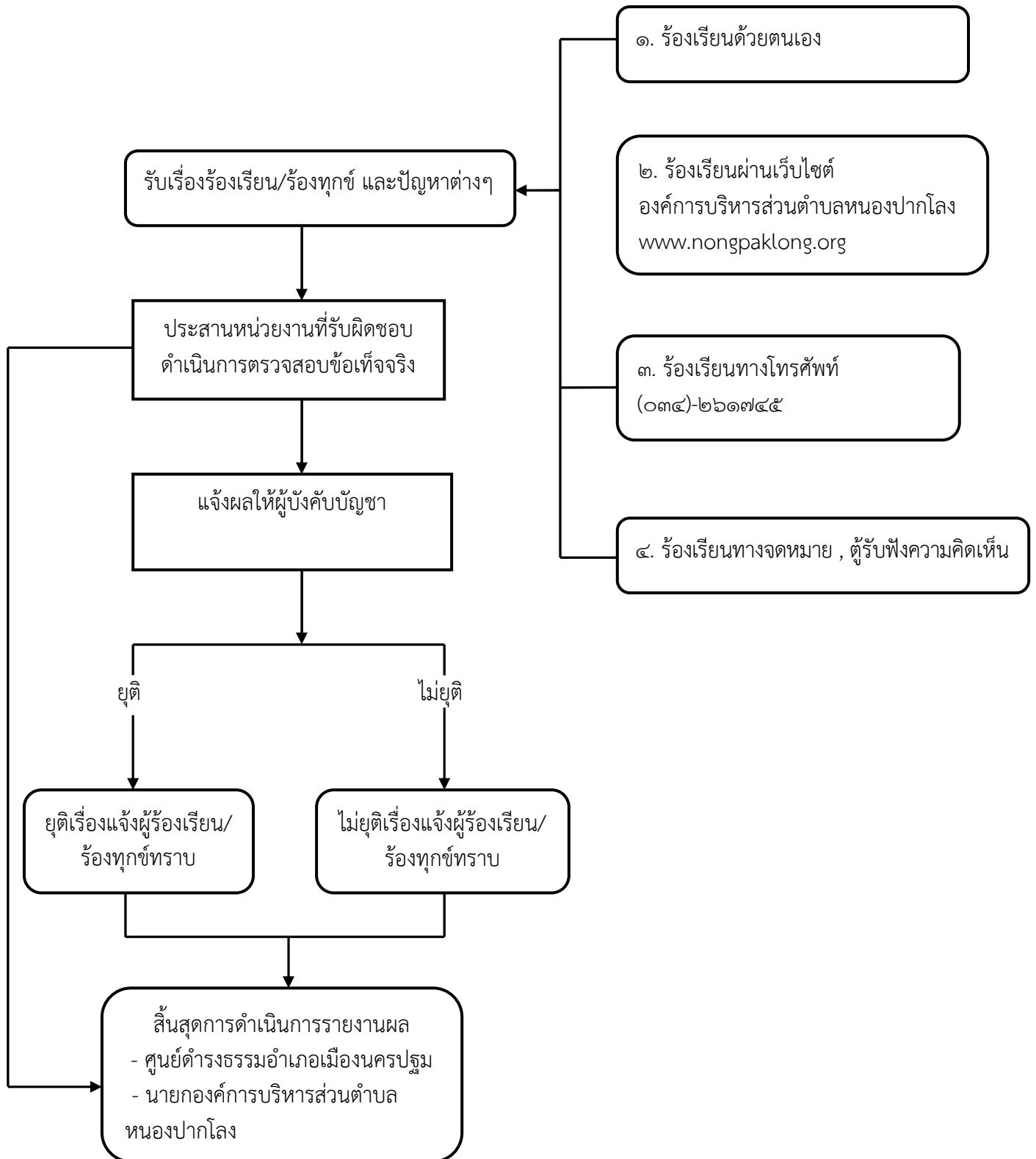
๒. เพื่อให้มั่นใจได้ว่าได้มีการปฏิบัติตามข้อกำหนด ระเบียบหลักเกณฑ์เกี่ยวกับการจัดการข้อร้องเรียน ที่กำหนดไว้อย่างสม่ำเสมอ และมีประสิทธิภาพ

## ๕. คำจำกัดความ

ผู้รับบริการ	= ผู้ที่มารับบริการจากส่วนราชการและประชาชนทั่วไป
ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	= ผู้ที่ได้รับผลกระทบ ทั้งทางบวกและทางลบ ทั้งทางตรงและทางอ้อม จากการดำเนินการของส่วนราชการ เช่น ประชาชนในชุมชน/หมู่บ้านเขตองค์การบริหารส่วนตำบลหนองปากโลง
การจัดการข้อร้องเรียน	= มีความหมายครอบคลุมถึงการจัดการในเรื่อง ข้อร้องเรียน/ ข้อเสนอแนะ/ข้อคิดเห็น/คำชมเชย/การสอบถามหรือร้องขอข้อมูล
ผู้ร้องเรียน	= ประชาชนทั่วไป/ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มาติดต่อองค์การบริหารส่วนตำบลหนองปากโลงผ่านช่องทางต่างๆ โดยมีวัตถุประสงค์ครอบคลุม การร้องเรียน/การให้ข้อคิดเห็น/การชมเชย/การร้องขอข้อมูล
ช่องทางการรับข้อร้องเรียน	= ช่องทางต่างๆ ที่ใช้ในการรับเรื่องร้องเรียน เช่น ติดต่อด้วยตนเองทางโทรศัพท์/เว็บไซต์/จดหมาย/ตู้รับฟังความคิดเห็น
เจ้าหน้าที่	= เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบจัดการข้อร้องเรียนของหน่วยงาน
ข้อร้องเรียน	= แบ่งเป็นประเภทต่างๆ เช่น <ul style="list-style-type: none"> <li>- ข้อคิดเห็น ข้อเสนอแนะ คำชมเชย สอบถามหรือร้องขอข้อมูล</li> <li>- การร้องเรียน/ร้องทุกข์ และปัญหาต่างๆ</li> <li>- การร้องเรียนเกี่ยวกับคุณภาพและการให้บริการของหน่วยงาน</li> <li>- การร้องเรียนเกี่ยวกับความไม่โปร่งใสของการจัดซื้อจัดจ้าง เป็นต้น</li> </ul>

๖. แผนผังกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ และปัญหาต่างๆ

กระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ และปัญหาต่างๆ



## ๗. ขั้นตอนการปฏิบัติงาน

การแต่งตั้งผู้รับผิดชอบจัดการข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ และปัญหาต่างๆ ของหน่วยงาน

๗.๑ จัดตั้งศูนย์/จุดรับข้อร้องเรียนของหน่วยงาน

๗.๒ จัดทำคำสั่งแต่งตั้งคณะกรรมการดำเนินการ

๗.๓ แจ้งผู้รับผิดชอบตามคำสั่งองค์การบริหารส่วนตำบลหนองปากโลงทราบ เพื่อความสะดวกในการประสานงาน

## ๘. การรับและตรวจสอบข้อร้องเรียนจากช่องทางต่างๆ

ดำเนินการรับและติดตามตรวจสอบข้อร้องเรียนที่เข้ามาถึงหน่วยงานจากช่องทางต่างๆ โดยมีข้อปฏิบัติตามที่กำหนด ดังนี้

ช่องทาง	ความถี่ในการตรวจสอบช่องทาง	ระยะเวลาดำเนินการรับข้อร้องเรียนเพื่อประสานหาทางแก้ไข	หมายเหตุ
ร้องเรียนด้วยตนเอง ณ องค์การบริหารส่วนตำบลหนองปากโลง	ทุกครั้งที่มีผู้ร้องเรียน	ภายใน ๑ วันทำการ	-
ร้องเรียนผ่านเว็บไซต์ องค์การบริหารส่วนตำบลหนองปากโลง www.nongpaklong.org	ทุกวัน	ภายใน ๑ วันทำการ	-
ร้องเรียนทางโทรศัพท์ (๐๓๔) - ๒๖๑๗๔๕	ทุกวัน	ภายใน ๑ วันทำการ	-
ร้องเรียนทางจดหมาย , ตู้รับฟังความคิดเห็น	ทุกครั้งที่มีผู้ร้องเรียน	ภายใน ๑ วันทำการ	-

## ๙. การบันทึกข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ และปัญหาต่างๆ

๙.๑ กรอกแบบฟอร์มบันทึกข้อร้องเรียน โดยมีรายละเอียดดังนี้

- เรื่องร้องเรียน
- ชื่อ-สกุล ผู้ร้องเรียน
- ที่อยู่ หมายเลขโทรศัพท์
- รายละเอียดการร้องเรียนและสถานที่เกิดเหตุ

๙.๒ ทุกช่องทางที่มีการร้องเรียน เจ้าหน้าที่ ต้องจัดทำบันทึกข้อความร้องเรียนรายงานผู้บังคับบัญชา

## ๑๐. การประสานหน่วยงานเพื่อแก้ไขข้อร้องเรียนและการแจ้งกลับผู้ร้องเรียน

- กรณีเป็นการขอข้อมูลข่าวสาร ประสานหน่วยงานผู้ครอบครองเอกสารเจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้อง เพื่อให้ข้อมูลแก่ผู้ร้องขอได้ทันที

- ข้อร้องเรียน ที่เป็นการร้องเรียนเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการของหน่วยงาน เช่น ไฟฟ้าสาธารณะดับ การจัดเก็บเก็บขยะมูลฝอย ตัดต้นไม้ กลิ่นเหม็นรบกวน ฝุ่นละออง เสียงดังรบกวน เป็นต้น จัดทำบันทึกข้อความเสนอไปยังผู้บริหารเพื่อสั่งการหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง โดยเบื้องต้นอาจโทรศัพท์แจ้งไปยังหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

- ข้อร้องเรียน ที่ไม่อยู่ในอำนาจความรับผิดชอบขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองปากโลง ให้ดำเนินการประสานแจ้งหน่วยงานภายนอกที่เกี่ยวข้อง เพื่อให้เกิดความรวดเร็วและถูกต้องชัดเจนในการแก้ไขปัญหาต่อไป

- ข้อร้องเรียน ที่ส่งผลกระทบต่อหน่วยงาน เช่น กรณีผู้ร้องเรียนทำหนังสือร้องเรียนไม่โปร่งใสในการจัดซื้อจัดจ้างให้เจ้าหน้าที่จัดทำบันทึกข้อความเพื่อเสนอผู้บริหารพิจารณาส่งการไปยังหน่วยงานที่รับผิดชอบเพื่อดำเนินการตรวจสอบและแจ้งผู้ร้องเรียนต่อไป

#### ๑๑. การติดตามการแก้ไขข้อร้องเรียน

เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบและหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง รายงานผลให้ทราบภายใน ๓๐ วันทำการ เพื่อจะได้แจ้งผู้ร้องเรียนทราบ และรายงานไปยังหน่วยงานที่เกี่ยวข้องต่อไป เช่น ศูนย์ดำรงธรรมอำเภอเมืองนครปฐม เป็นต้น

#### ๑๒. การรายงานสรุปข้อร้องเรียนของหน่วยงาน

- รวบรวมรายงานสรุปข้อร้องเรียน ประจำปีละ ๑ ครั้ง
- ทุกวันที่ ๓๐ กันยายนของทุกปี

รายงานให้ผู้บริหารองค์การบริหารส่วนตำบลหนองปากโลงทราบ เพื่อนำมาวิเคราะห์การจัดการข้อร้องเรียนในภาพรวมของหน่วยงาน เพื่อใช้เป็นแนวทางในการแก้ไข ปรับปรุง พัฒนางค์กรต่อไป

#### ๑๓. มาตรฐานงาน

**การดำเนินการแก้ไขข้อร้องเรียนให้แล้วเสร็จ ภายในระยะเวลาที่กำหนด**

- กรณีได้รับเรื่องร้องเรียน จากช่องทางการร้องเรียน เช่น ร้องเรียนด้วยตนเอง/จดหมาย/ผู้รับฟังความคิดเห็น/เว็บไซต์/โทรศัพท์ ให้ศูนย์รับเรื่องร้องเรียนขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองปากโลง ดำเนินการตรวจสอบและพิจารณาส่งเรื่องต่อให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ดำเนินการแก้ไขเรื่องร้องเรียน ให้แล้วเสร็จภายใน ๓๐ วันทำการ

#### ๑๔. แบบฟอร์ม

- แบบฟอร์มแบบคำร้องขอข้อมูลข่าวสารของราชการ
- แบบฟอร์มคำร้องทั่วไป

#### ๑๕. จัดทำโดย

ศูนย์รับเรื่องร้องเรียนองค์การบริหารส่วนตำบลหนองปากโลง อำเภอเมืองนครปฐม จังหวัดนครปฐม

- เบอร์โทรศัพท์ (๐๓๔)-๒๖๑๗๔๕
- เบอร์โทรสาร (๐๓๔)-๒๖๑๗๔๕
- เว็บไซต์ [www.nongpaklong.org](http://www.nongpaklong.org)
- ผู้รับฟังความคิดเห็น

\*\*\*\*\*