

คู่มือกำหนดมาตรฐานการปฏิบัติงาน  
การร้องเรียน / ร้องทุกข์



องค์การบริหารส่วนตำบลทับปุด  
อำเภอทับปุด จังหวัดพังงา

## คำนำ

คู่มือการปฏิบัติงาน รับเรื่องราวร้องเรียน / ร้องทุกข์ จัดทำขึ้นเพื่อให้ผู้ปฏิบัติงานใช้เป็นแนวทางในการดำเนินการจัดการร้องเรียนร้องทุกข์ ขององค์การบริหารส่วนตำบลมะรุ่ย อำเภอทับปุด จังหวัดพังงา ปฏิบัติในรูปแบบเดียวกัน

ทั้งนี้การจัดการข้อร้องเรียนจนได้ข้อยุติ ให้มีความรวดเร็วและมีประสิทธิภาพ เพื่อตอบสนองความต้องการและความคาดหวังของผู้รับบริการจำเป็นต้องมีขั้นตอน/กระบวนการ และแนวทางในการปฏิบัติงานที่ชัดเจนและเป็นมาตรฐานเดียวกัน

ศูนย์รับเรื่องราวร้องเรียน / ร้องทุกข์  
องค์การบริหารส่วนตำบลมะรุ่ย  
อำเภอทับปุด จังหวัดพังงา

## สารบัญ

เรื่อง	หน้า
หลักการและเหตุผล	๓
การจัดตั้งศูนย์รับเรื่องราวร้องเรียน / ร้องทุกข์	๓
สถานที่ตั้ง	๓
หน้าที่ความรับผิดชอบ	๓
วัตถุประสงค์ของการจัดทำคู่มือ	๓
คำจำกัดความ	๓
แผนผังกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน / ร้องทุกข์	๓
ขั้นตอนการปฏิบัติงาน	๔
การรับและการตรวจสอบข้อร้องเรียนจากช่องทางต่าง ๆ	๔
การบันทึกข้อร้องเรียน	๔
การประสานหน่วยงานเพื่อแก้ไขข้อร้องเรียนและการแจ้งกลับผู้ร้องเรียน	๔
ติดตามการแก้ไขข้อร้องเรียน	๕
การรายงานผลการจัดการข้อร้องเรียนของหน่วยงาน	๕
มาตรฐานงาน	๕
แบบฟอร์ม	๕
จัดทำโดย	๕
<b>ภาคผนวก</b>	
- สมุดรับแจ้งเหตุเรื่องราวร้องเรียน / ร้องทุกข์	

## คู่มือการร้องเรียน / ร้องทุกข์

### ๑. หลักการและเหตุผล

พระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ.๒๕๔๖ ได้กำหนดแนวทางปฏิบัติราชการ มุ่งให้เกิดประโยชน์สุขแก่ประชาชน โดยยึดประชาชนเป็นศูนย์กลาง เพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชน ให้เกิดความผาสุกและความเป็นอยู่ที่ดีของประชาชน เกิดผลสัมฤทธิ์ต่องานบริการมีประสิทธิภาพและเกิดความคุ้มค่าในการให้บริการ ไม่มีขั้นตอนปฏิบัติงานเกินความจำเป็น มีการปรับปรุงภารกิจให้ทันต่อสถานการณ์ ประชาชนได้รับการอำนวยความสะดวกและได้รับการตอบสนองความต้องการ และมีการประเมินผลการให้บริการสม่ำเสมอ

### ๒. การจัดตั้งศูนย์รับเรื่องราวร้องเรียน / ร้องทุกข์

ตามประกาศ คณะรักษาความสงบแห่งชาติ ฉบับที่ ๔๖/๒๕๕๗ เมื่อวันที่ ๑๗ กรกฎาคม ๒๕๕๗ เรื่อง การจัดตั้งศูนย์ดำรงธรรมเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการบริหารงานระดับจังหวัด และให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นทุกองค์กร จัดตั้งศูนย์ดำรงธรรมท้องถิ่น โดยให้ศูนย์ดำรงธรรมองค์การบริหารส่วนตำบลมาอยู่ภายใต้การกำกับดูแลของศูนย์ดำรงธรรมอำเภอทับปุด จัดตั้งเพื่อเป็นศูนย์ในการรับเรื่องราวร้องทุกข์ และให้บริการข้อมูลข่าวสาร ให้คำปรึกษารับเรื่องปัญหาความต้องการ และข้อเสนอแนะของประชาชน

### ๓. สถานที่ตั้ง

ตั้งอยู่ ณ องค์การบริหารส่วนตำบลมะรุ่ย อำเภอทับปุด จังหวัดพังงา

### ๔. หน้าที่ความรับผิดชอบ

เป็นศูนย์กลางในการรับเรื่องราวร้องเรียน / ร้องทุกข์ และให้บริการข้อมูลข่าวสาร ให้คำปรึกษา รับเรื่องปัญหาความต้องการ และข้อเสนอแนะของประชาชน

### ๕. วัตถุประสงค์ของการจัดทำคู่มือ

๑. เพื่อให้การดำเนินงานจัดการข้อร้องเรียนของศูนย์รับเรื่องราวร้องเรียน/ร้องทุกข์ มีขั้นตอน / กระบวนการ และแนวทางในการปฏิบัติงานเป็นมาตรฐานเดียวกัน

๒. เพื่อให้มั่นใจว่าได้มีการปฏิบัติตามข้อกำหนด ระเบียบหลักเกณฑ์เกี่ยวกับการจัดการข้อร้องเรียนที่กำหนดไว้อย่างสม่ำเสมอ และมีประสิทธิภาพ

### ๖. คำจำกัดความ

ผู้รับบริการ

- ผู้ที่มารับบริการจากส่วนราชการและประชาชนทั่วไป

ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

- ผู้ที่ได้รับผลกระทบ ทั้งทางบวกและทางลบ ทั้งทางตรงและทางอ้อมจากการดำเนินการของส่วนราชการ เช่น ประชาชนในชุมชนเขตองค์การบริหารส่วนตำบลมะรุ่ย

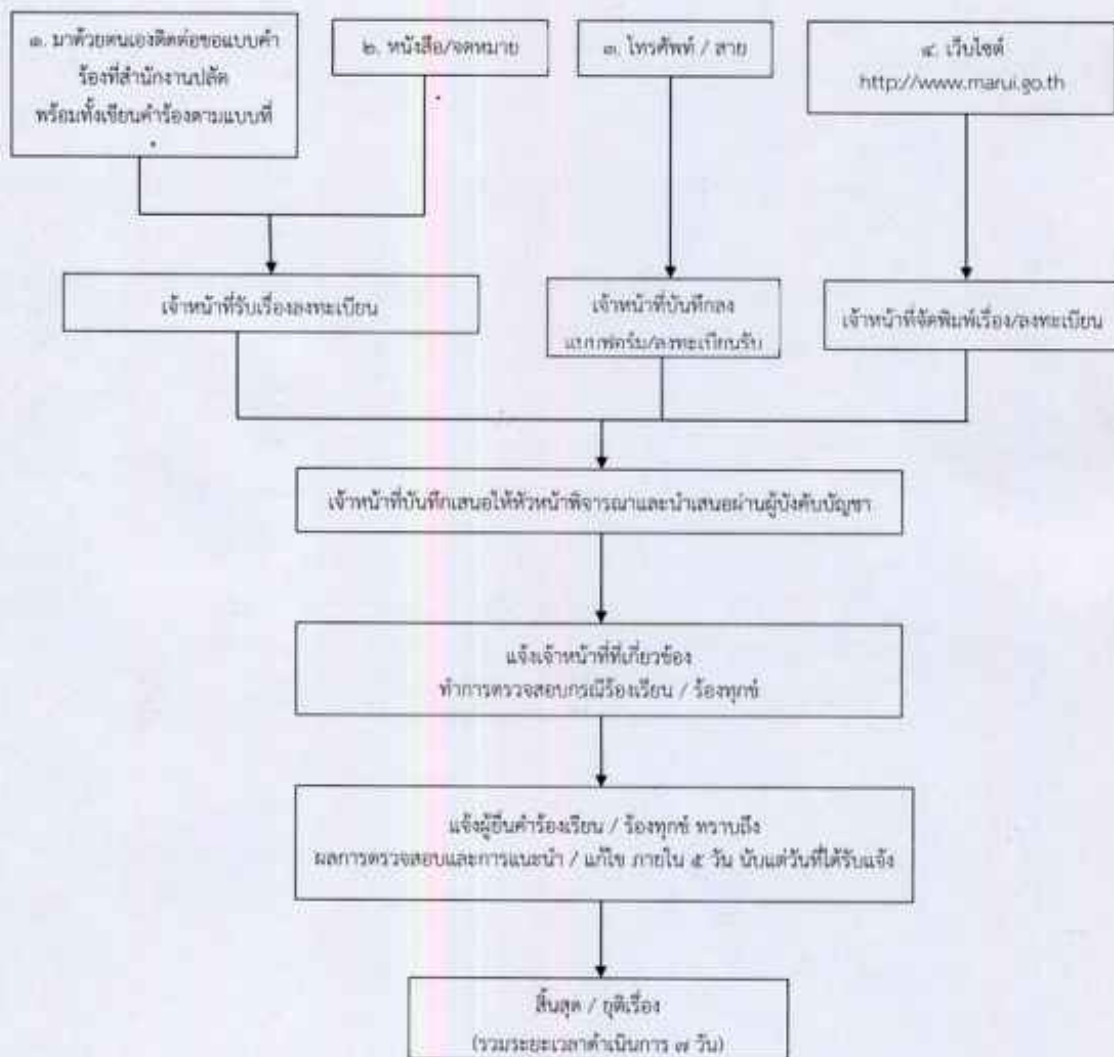
การจัดการข้อร้องเรียน

- มีความหมายครอบคลุมถึงการจัดการในเรื่อง ข้อร้องเรียน ข้อเสนอแนะ/ข้อคิดเห็น/คำชมเชย/การสอบถามหรือร้องขอข้อมูล

ผู้ร้องเรียน	<ul style="list-style-type: none"> <li>- ประชาชนทั่วไป / ผู้มีส่วนได้เสียที่มาติดต่อองค์กรตามองค์การบริหารส่วนตำบลผ่านช่องทางต่าง ๆ โดยมีวัตถุประสงค์ครอบคลุมการร้องเรียน/การให้ข้อเสนอแนะ/การให้ข้อคิดเห็น/การชมเชย/การร้องขอข้อมูล</li> </ul>
ช่องทางการรับข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์	<ul style="list-style-type: none"> <li>- ช่องทางต่าง ๆ ที่ใช้ในการรับเรื่องร้องเรียน เช่น ติดต่อด้วยตนเอง/จดหมาย/หนังสือ/ทางโทรศัพท์/เว็บไซต์/Face Book เป็นต้น</li> </ul>
เจ้าหน้าที่ ข้อร้องเรียน	<ul style="list-style-type: none"> <li>- เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบจัดการข้อร้องเรียนของหน่วยงาน</li> <li>- แบ่งเป็นประเภทต่าง ๆ เช่น <ul style="list-style-type: none"> <li>- ข้อคิดเห็น ข้อเสนอแนะ คำชมเชย สอบถามหรือร้องขอข้อมูล</li> <li>- การร้องเรียนเกี่ยวกับคุณภาพและการให้บริการของหน่วยงาน</li> <li>- การร้องเรียนเกี่ยวกับความไม่โปร่งใสของการจัดซื้อจัดจ้าง เป็นต้น</li> </ul> </li> </ul>

๗. แผนผังกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน / ร้องทุกข์

กระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน / ร้องทุกข์  
องค์การบริหารส่วนตำบลมะรุ่ย  
อำเภอทับปุด จังหวัดพังงา



#### ๘. ขั้นตอนการปฏิบัติงาน

การแต่งตั้งผู้รับผิดชอบจัดการข้อร้องเรียนของหน่วยงาน

๘.๑ จัดตั้งศูนย์รับเรื่องราวร้องเรียน / ร้องทุกข์

๘.๒ จัดทำคำสั่งแต่งตั้งคณะกรรมการดำเนินการ

๘.๓ แจ้งผู้รับผิดชอบตามคำสั่งองค์การบริหารส่วนตำบลมะรุ่ย เพื่อความสะดวกในการประสานงาน

#### ๙. การรับและการตรวจสอบข้อร้องเรียนจากช่องทางต่าง ๆ

ดำเนินการรับและติดตามตรวจสอบข้อร้องเรียนที่เข้ามาถึงหน่วยงานจากช่องทางต่าง ๆ โดยมีข้อปฏิบัติตามที่กำหนด ดังนี้

ช่องทาง	ความถี่ในการตรวจสอบช่องทาง	ระยะเวลาดำเนินการรับข้อร้องเรียนเพื่อประสานหาทางแก้ไข	หมายเหตุ
ร้องเรียนด้วยตนเอง ณ องค์การบริหารส่วนตำบลมะรุ่ย	ทุกครั้งที่มืผู้ร้องเรียน	ภายใน ๑ วันทำการ	-
หนังสือ/จดหมาย	ทุกวัน	ภายใน ๑ วันทำการ	-
ร้องเรียนทางโทรศัพท์ ๐๗๖-๕๔๒๕๔๗ นายกฯ : ๐๘๖-๒๖๗๙๓๘๕ ปลัด อบต. : ๐๘๖-๒๖๗๙๓๘๕	ทุกวัน	ภายใน ๑ วันทำการ	-
ร้องเรียนผ่านเว็บไซต์ - องค์การบริหารส่วนตำบลมะรุ่ย <a href="http://www.marui.go.th">http://www.marui.go.th</a> - ร้องเรียนทาง Face book	ทุกวัน	ภายใน ๑ วันทำการ	-

#### ๑๐. การบันทึกข้อร้องเรียน

๑๐.๑ กรอกแบบฟอร์มแบบรับเรื่องการร้องเรียน/ร้องทุกข์

๑๐.๒ การร้องเรียนทุกช่องทางที่มีการร้องเรียน/ร้องทุกข์ จะต้องบันทึกข้อร้องเรียนลงสมุดบันทึกข้อร้องเรียน

#### ๑๑. การประสานหน่วยงานเพื่อแก้ไขข้อร้องเรียนและการแจ้งกลับผู้ร้องเรียน

- กรณีเป็นการขอข้อมูลข่าวสาร ประสานหน่วยงานผู้ครองครองเอกสารเจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้อง เพื่อให้ข้อมูลแก่ผู้ร้องขอได้ทันที

- ข้อร้องเรียน ที่เป็นการร้องเรียนเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการขอหน่วยงาน จัดทำบันทึกข้อความเสนอไปตามลำดับชั้น

- ข้อร้องเรียน ที่ไม่อยู่ในอำนาจความรับผิดชอบขององค์การบริหารส่วนตำบลมะรุ่ย ให้ดำเนินการประสาน แจ้งหน่วยงานภายนอกที่เกี่ยวข้อง เพื่อให้เกิดความรวดเร็วและถูกต้องชัดเจนในการแก้ไขปัญหาต่อไป

- ข้อร้องเรียนที่มีผลกระทบต่อหน่วยงาน เช่น กรณีผู้ร้องเรียนทำหนังสือร้องเรียนความไม่โปร่งใสในการจัดซื้อจัดจ้าง ให้เจ้าหน้าที่จัดทำบันทึกข้อความเสนอผู้บริหารตามลำดับชั้น เพื่อดำเนินการตรวจสอบและแจ้งผู้ร้องเรียนต่อไป

#### **๑๒. ติดตามการแก้ไขข้อร้องเรียน**

รายงานผลการดำเนินการภายใน ๗ วันทำการ และดำเนินการแจ้งผู้ร้องเรียนทราบต่อไป

#### **๑๓. การรายงานผลการจัดการข้อร้องเรียนของหน่วยงาน**

รวบรวมรายงานสรุปข้อร้องเรียน หลังสิ้นปีงบประมาณ เพื่อนำมาวิเคราะห์การจัดการข้อร้องเรียนในภาพรวมของหน่วยงาน เพื่อใช้เป็นแนวทางในการแก้ไข ปรับปรุง พัฒนาองค์กรต่อไป

#### **๑๔. มาตรฐานงาน**

การดำเนินการแก้ไขข้อร้องเรียนให้แล้วเสร็จ ภายในระยะเวลาที่กำหนด

- กรณีได้รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ จากช่องทางการร้องเรียน เช่น ร้องเรียนมาด้วยตนเอง/จดหมาย/โทรศัพท์/เว็บไซต์/Facebook ให้ศูนย์ดำเนินการตรวจสอบและพิจารณาส่งเรื่องให้ผู้ที่เกี่ยวข้องดำเนินการแก้ไขเรื่องร้องเรียนให้แล้วเสร็จภายใน ๗ วัน

#### **๑๕. แบบฟอร์ม**

- แบบรับเรื่องการร้องเรียน / ร้องทุกข์

#### **๑๖. จัดทำโดย**

ศูนย์รับเรื่องราวร้องเรียน/ร้องทุกข์ องค์การบริหารส่วนตำบลมะรุ่ย อำเภอทับปุด จังหวัดพังงา

เบอร์โทรศัพท์ : ๐๗๖-๔๔๒๕๙๙

สายตรงนายก อบต.มะรุ่ย : ๐๘๖-๒๖๖๗๓๘๘๕

สายตรงปลัด อบต.มะรุ่ย : ๐๘๖-๒๖๖๗๓๘๔๕

เว็บไซต์ : <http://www.marui.go.th/>

Facebook : องค์การบริหารส่วนตำบลมะรุ่ย



ภาคผนวก