



# คู่มือการปฏิบัติงาน

เรื่อง ร้องเรียน/ร้องทุกข์ฯ

องค์การบริหารส่วนตำบลป่าสัก

อำเภอภูซาง จังหวัดพะเยา

## คำนำ

คู่มือการปฏิบัติงาน รับเรื่องราวร้องเรียน/ร้องทุกข์ จัดทำขึ้นเพื่อให้ผู้ปฏิบัติงานใช้เป็นแนวทางในการดำเนินการจัดการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ขององค์การบริหารส่วนตำบลป่าสัก อำเภอกุฉินารายณ์ จังหวัดพะเยา ปฏิบัติในรูปแบบเดียวกัน

ทั้งนี้ การจัดการข้อร้องเรียนจนได้ข้อยุติ ให้มีความรวดเร็วและมีประสิทธิภาพ เพื่อตอบสนองความต้องการและความคาดหวังของผู้รับบริการ จำเป็นต้องมีขั้นตอน/กระบวนการ และแนวทางในการปฏิบัติงานที่ชัดเจนและเป็นมาตรฐานเดียวกัน

ศูนย์รับเรื่องราวร้องเรียน/ร้องทุกข์  
องค์การบริหารส่วนตำบลป่าสัก  
อำเภอกุฉินารายณ์ จังหวัดพะเยา

## สารบัญ

เรื่อง	หน้า
หลักการและเหตุผล	๑
การจัดตั้งศูนย์รับเรื่องราวร้องเรียน/ร้องทุกข์	๑
สถานที่ตั้ง	๑
หน้าที่ความรับผิดชอบ	๑
วัตถุประสงค์ของการจัดทำคู่มือ	๑
คำจำกัดความ	๒
แผนผังกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์	๓
กระบวนการในการดำเนินงานต่อเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียน	๔-๖

### ภาคผนวก

แบบฟอร์มหนังสือร้องเรียน/ร้องทุกข์ทั่วไป

## คู่มือการปฏิบัติงานเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์

### หลักการและเหตุผล

พระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๔๖ ได้กำหนดแนวทางปฏิบัติราชการ มุ่งให้เกิดประโยชน์สุขแก่ประชาชนโดยยึดประชาชนเป็นศูนย์กลาง เพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชน ให้เกิดความผาสุกและความเป็นอยู่ที่ดีของประชาชน เกิดผลสัมฤทธิ์ต่องานบริการ มีประสิทธิภาพและเกิดความคุ้มค่าในการให้บริการ ไม่มีขั้นตอนปฏิบัติงานเกินความจำเป็น มีการปรับปรุงภารกิจให้ทันต่อสถานการณ์ ประชาชนได้รับการอำนวยความสะดวกและได้รับการตอบสนองความต้องการ และมีการประเมินผลการให้บริการสม่ำเสมอ

### การจัดตั้งศูนย์รับเรื่องราวร้องเรียน/ร้องทุกข์

ตามประกาศ คณะรักษาความสงบแห่งชาติ ฉบับที่ ๙๖/๒๕๑๗ เมื่อวันที่ ๑๗ กรกฎาคม ๒๕๕๗ เรื่อง การจัดตั้งศูนย์ดำรงธรรมเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการบริหารงานระดับจังหวัด และให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นทุกองค์กร จัดตั้งศูนย์ดำรงธรรมท้องถิ่น โดยให้ศูนย์ดำรงธรรมองค์การบริหารส่วนตำบลป่าสัก อยู่ภายใต้กำกับดูแลของศูนย์ดำรงธรรมอำเภอภูซาง จัดตั้งเป็นศูนย์ในการรับเรื่องราวร้องทุกข์ และให้บริหารข้อมูลข่าวสาร ให้คำปรึกษารับเรื่องปัญหาความต้องการ และข้อเสนอแนะของประชาชน

### สถานที่ตั้ง

ตั้งอยู่ ณ องค์กรบริหารส่วนตำบลป่าสัก อำเภอภูซาง จังหวัดพะเยา

### หน้าที่ความรับผิดชอบ

เป็นศูนย์กลางในการรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ และให้บริการข้อมูลข่าวสาร ให้คำปรึกษา รับเรื่องปัญหาความต้องการ และข้อเสนอแนะของประชาชน

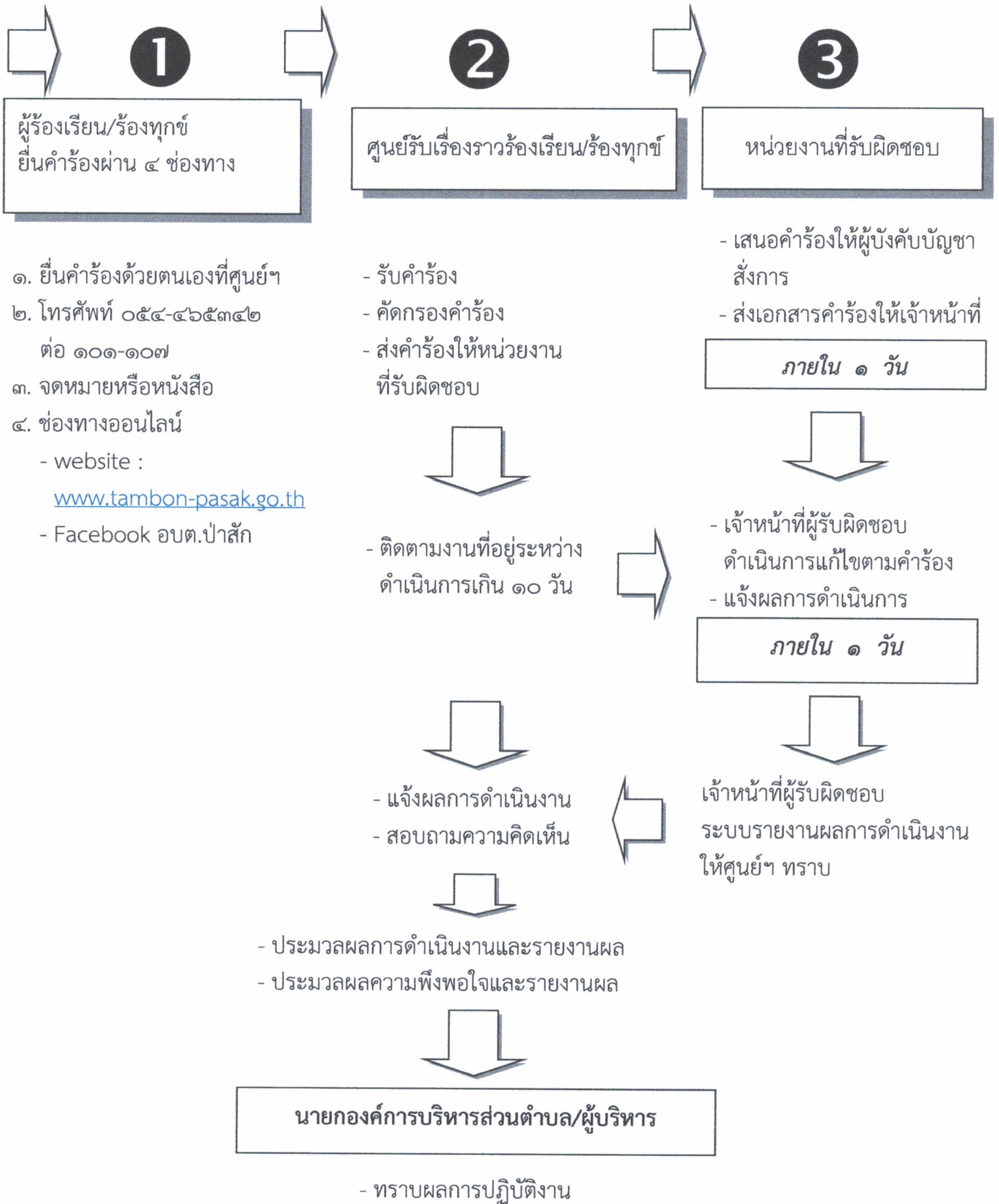
### วัตถุประสงค์ของการจัดทำคู่มือ

๑. เพื่อให้การดำเนินงานจัดการข้อร้องเรียนของศูนย์รับเรื่องราวร้องเรียน/ร้องทุกข์ มีขั้นตอนกระบวนการ และแนวทางในการปฏิบัติงานเป็นมาตรฐานเดียวกัน
๒. เพื่อให้มั่นใจว่าได้มีการปฏิบัติตามข้อกำหนด ระเบียบหลักเกณฑ์เกี่ยวกับการจัดการข้อร้องเรียนที่กำหนดไว้อย่างสม่ำเสมอและมีประสิทธิภาพ

คำจำกัดความ

ผู้รับบริการ	➔	ผู้ที่มารับบริการจากส่วนราชการและประชาชนทั่วไป
ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	➔	ผู้ที่ได้รับผลกระทบทั้งทางบวก และทางลบ ทั้งทางตรงและทางอ้อมจากการดำเนินการของส่วนราชการ เช่น ประชาชนในพื้นที่ตำบลป่าสัก.
การจัดการข้อร้องเรียน	➔	มีความหมายครอบคลุมถึงการจัดการในเรื่องข้อร้องเรียน ข้อเสนอแนะ ข้อคิดเห็น คำชมเชย การสอบถามหรือร้องขอข้อมูล
ผู้ร้องเรียน	➔	ประชาชนทั่วไป ผู้มีส่วนได้เสียที่มาติดต่ออย่างศูนย์ดำรงธรรมองค์การบริหารส่วนตำบลป่าสัก ผ่านช่องทางต่าง ๆ โดยมีวัตถุประสงค์ครอบคลุมการร้องเรียน การให้ข้อเสนอแนะ การให้ข้อคิดเห็น การชมเชย การร้องขอข้อมูล
ช่องทางการรับข้อร้องเรียน	➔	ช่องทางต่าง ๆ ที่ใช้ในการรับเรื่องร้องเรียน เช่น ติดต่อร้องทุกข์ด้วยตนเอง จดหมาย หนังสือ ทางโทรศัพท์ เว็บไซต์ Face Book
เจ้าหน้าที่	➔	เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบจัดการข้อร้องเรียนของหน่วยงาน
ข้อเรียนเรียน	➔	แบ่งเป็นประเภทต่าง ๆ เช่น ข้อคิดเห็น ข้อเสนอแนะ คำชมเชย สอบถามหรือร้องขอข้อมูล การร้องเรียนเกี่ยวกับคุณภาพและการให้บริการของหน่วยงาน การร้องเรียนเกี่ยวกับเรื่องทั่วไป ที่อยู่ในอำนาจหน้าที่ขององค์การบริหารส่วนตำบลป่าสัก

### แผนผังกระบวนการจัดการดำเนินการศูนย์รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์



## กระบวนการในการดำเนินงานต่อเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์

### ๑. ความหมายของเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์

**เรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์** หมายถึง เรื่องที่ผู้ร้องได้รับความเดือดร้อนหรือเสียหาย หรืออาจจะเดือดร้อนหรือเสียหาย โดยมีอาจหลีกเลี่ยงได้ **ไม่ว่าจะมีคู่กรณีหรือไม่มีคู่กรณีก็ตาม** และ

๑.๑ เรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ที่ผู้ร้องขอให้องค์การบริหารส่วนตำบลป่าสักแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนหรือช่วยเหลือ **ไม่ว่าจะเป็นด้วยวาจา/ โทรศัพท์ หรือลายลักษณ์อักษร(หนังสือ) หรืออื่นใด**

๑.๒ เรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ที่ศูนย์ดำรงธรรมตำบลป่าสัก ได้รับจากหน่วยงานหรือส่วนกลาง โดยเป็นเรื่องที่อยู่ในวิสัยที่ศูนย์ดำรงธรรมตำบลป่าสัก สามารถดำเนินการแก้ไขปัญหาหรือช่วยเหลือได้ หรือสามารถประสานให้หน่วยงานที่มีอำนาจหน้าที่โดยตรงในพื้นที่ ดำเนินการต่อไปได้

**หมายเหตุ** พจนานุกรม ฉบับราชบัณฑิตยสถาน พ.ศ. ๒๕๕๒  
**ร้องเรียน** หมายถึง ก. เสนอเรื่องราว  
**ร้องทุกข์** หมายถึง ก. บอกความทุกข์เพื่อขอให้ช่วยเหลือ

### ๒. ขั้นตอนการดำเนินการ

#### ๒.๑ การรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์

๑.๒.๑ เจ้าหน้าที่ศูนย์ดำรงธรรมองค์การบริหารส่วนตำบลป่าสัก รับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์จากช่องทางต่างๆ ตามข้อ ๑.๑ แล้วเสนอเรื่องถึงนายกองค์การบริหารส่วนตำบลป่าสัก

๑.๒.๒ เมื่อนายกองค์การบริหารส่วนตำบลป่าสัก สั่งการแล้วให้ศูนย์ดำรงธรรมองค์การบริหารส่วนตำบลป่าสัก แจ้งหน่วยงานที่เกี่ยวข้องดำเนินการ โดยให้รายงานผลโดยเร็วพร้อมทั้งแจ้งผู้ร้องทราบ

๑.๒.๓ เมื่อหน่วยงานที่เกี่ยวข้องรายงานผลการดำเนินการ ศูนย์ดำรงธรรมองค์การบริหารส่วนตำบลป่าสัก จะเสนอนายกองค์การบริหารส่วนตำบลป่าสักเพื่อพิจารณาสั่งยุติเรื่อง/ให้ดำเนินการเพิ่มเติม/ดำเนินการอื่นๆ ตามที่เห็นสมควร

๑.๒.๔ หากหน่วยงานที่เกี่ยวข้องไม่รายงานผล โดยไม่แจ้งปัญหา/อุปสรรค/หรือขอขยายเวลาดำเนินการ ศูนย์ดำรงธรรมองค์การบริหารส่วนตำบลป่าสักจะดำเนินการ ดังนี้

- ติดตามให้รายงานผลภายใน ๑๐ วัน
- แจ้งเตือนครั้งที่ ๑ ให้รายงานผลภายใน ๑๐ วัน
- แจ้งเตือนครั้งที่ ๒ ให้รายงานผลภายใน ๗ วัน

หากครบกำหนดแจ้งเตือนครั้งที่ ๒ แล้ว ยังไม่รายงานผลดำเนินการ จะเสนอนายกองค์การบริหารส่วนตำบลป่าสักเพื่อพิจารณาดำเนินการทางวินัยแก่หัวหน้าส่วนราชการและเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบต่อไป

๑.๒.๕ เมื่อปัญหาตามข้อร้องเรียนได้รับการแก้ไขแล้ว นายกองค์การบริหารส่วนตำบลป่าสักจะพิจารณาสั่งยุติเรื่อง พร้อมทั้งแจ้งผู้ร้องหรือรายงานส่วนราชการที่ส่งเรื่องให้ดำเนินการทราบ

๑.๒.๖ กรณีเรื่องร้องเรียนเป็นปัญหาระดับนโยบาย ซึ่งตำบลป่าสักหรือส่วนราชการได้ดำเนินการเต็มขีดความสามารถแล้ว หรือปัญหานั้นเข้าสู่กระบวนการที่มีขั้นตอนตามกฎหมายกำหนดไว้โดยเฉพาะแล้ว หรือปัญหาซึ่งศูนย์ดำรงธรรมองค์การบริหารส่วนตำบลป่าสักพิจารณาแล้วเห็นว่าผู้ร้องมีหลักประกันความเป็นธรรมหรือได้รับการช่วยเหลือ เยียวยา ปัญหาความเดือดร้อนหรือความเสียหายแล้ว ศูนย์ดำรงธรรมองค์การบริหารส่วนตำบลป่าสัก จะเสนอนายกองค์การบริหารส่วนตำบลเพื่อพิจารณายุติเรื่อง

### ๓. การรายงานผลการดำเนินการ

ให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องรายงานผลการจัดการเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ โดยสรุปสาระสำคัญ เพื่อประกอบการพิจารณาของนายกองค์การบริหารส่วนตำบล ดังนี้

๓.๑ ข้อเท็จจริงที่เป็นสาระสำคัญ และภาพประกอบ (ถ้ามี)

๓.๒ ข้อกฎหมาย (ถ้ามี)

๓.๓ ความเห็นของหน่วยงาน และเหตุผลสนับสนุน (ควรยุติเรื่อง/ดำเนินการต่อไปด้วยเหตุผลใด/มีปัญหาอุปสรรคและแนวทางแก้ไขอย่างไร) ทั้งนี้หากรายงานของหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง เป็นเพียงการส่งเอกสารแนบ ศูนย์ดำรงธรรมองค์การบริหารส่วนตำบลป่าสัก จะส่งเรื่องคืนเพื่อให้ดำเนินการใหม่

#### ๔. ช่องทางการร้องเรียน

๑. ร้องเรียนด้วยตนเองต่อนายกองค้การบริหารส่วนตำบล หรือศูนย์ดำรงธรรม  
องค์การบริหารส่วนตำบลป่าสัก ๙๙ หมู่ที่ ๙ ตำบลป่าสัก อำเภอกุฉินารายณ์ จังหวัดพะเยา ๕๖๑๑๐
๒. ร้องเรียนทางโทรศัพท์หมายเลข ๐-๕๔๔๖-๕๓๔๒ ต่อ ๑๐๑ - ๑๐๗
๓. จดหมายหรือหนังสือถึงนายกองค้การบริหารส่วนตำบล หรือศูนย์ดำรงธรรม  
องค์การบริหารส่วนตำบลป่าสัก ๙๙ หมู่ที่ ๙ ตำบลป่าสัก อำเภอกุฉินารายณ์  
จังหวัดพะเยา ๕๖๑๑๐
๔. ช่องทางออนไลน์ ได้แก่
  - ๔.๑ เว็บไซต์องค์การบริหารส่วนตำบลป่าสัก [www.tambon-pasak.go.th](http://www.tambon-pasak.go.th)
  - ๔.๒ Facebook องค์การบริหารส่วนตำบลป่าสัก : อบต. ป่าสัก

# ภาคผนวก

# แบบฟอร์มหนังสือร้องเรียน/ร้องทุกข์ทั่วไป

เขียนที่.....

วันที่.....เดือน.....พ.ศ. ....

เรื่อง .....

เรียน นายองค์การบริหารส่วนตำบลป่าสัก

ข้าพเจ้า (นาย/นาง/นางสาว).....อายุ.....ปี

อยู่บ้านเลขที่.....หมู่ที่.....บ้าน.....ตำบล.....

อำเภอ.....จังหวัด.....ได้รับความเดือดร้อนเนื่องจาก

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

ดังนั้น ข้าพเจ้า (นาย/นาง/นางสาว).....

จึงใคร่ขอร้องเรียน/ร้องทุกข์มายังองค์การบริหารส่วนตำบลป่าสัก เพื่อให้ดำเนินการช่วยเหลือและแก้ไข

ปัญหา ดังนี้

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

พร้อมนี้ข้าพเจ้าได้แนบเอกสารหลักฐานต่าง ๆ มาด้วย คือ

๑. สำเนาบัตรประจำตัวประชาชน จำนวน.....ฉบับ

๒. สำเนาทะเบียนบ้านฉบับเจ้าบ้าน จำนวน.....ฉบับ

๓. บัญชีรายชื่อผู้ได้รับความเดือดร้อน จำนวน.....ราย

๔. เอกสารอื่น ๆ (ระบุ).....

ขอแสดงความนับถือ

(ลงชื่อ).....ผู้ร้องเรียน/ร้องทุกข์

(.....)

ตำแหน่ง.....(ถ้ามี)

หมายเลขโทรศัพท์.....