



คู่มือการปฏิบัติงาน
เกี่ยวกับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์

โดยองค์การบริหารส่วนตำบลหนองกระทุ่ม

อำเภอกำแพงแสน จังหวัดนครปฐม

โทรศัพท์ ๐๓๔-๓๑๐๘๑๒-๑๓

www.nongkrathum.go.th

คำนำ

คู่มือการปฏิบัติงานรับเรื่องราวร้องทุกข์ จัดทำขึ้นให้ผู้ปฏิบัติงานใช้เป็นแนวทางการดำเนินการจัดการข้อร้องเรียนขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองกระทุ่ม อำเภอกำแพงแสน จังหวัดนครปฐม ปฏิบัติในรูปแบบเดียวกัน

ทั้งนี้การจัดการข้อร้องเรียนจนได้ข้อยุติ ให้มีความรวดเร็วและมีประสิทธิภาพ เพื่อตอบสนองความต้องการและความคาดหวังของผู้รับบริการจำเป็นต้องมีขั้นตอน/กระบวนการ และแนวทางในการปฏิบัติงานที่ชัดเจนและเป็นมาตรฐานเดียวกัน

ศูนย์รับเรื่องราวร้องเรียน/ร้องทุกข์
องค์การบริหารส่วนตำบลหนองกระทุ่ม

สารบัญ

เรื่อง	หน้า
หลักการและเหตุ	๑
การจัดตั้งศูนย์รับเรื่องราวร้องเรียน/ร้องทุกข์	๑
สถานที่ตั้ง	๑
หน้าที่ความรับผิดชอบ	๑
วัตถุประสงค์	๑
คำจำกัดความ	๑-๒
แผนภูมิแสดงขั้นตอนการรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์	๓
ขั้นตอนการปฏิบัติงาน	๔
ช่องทางการร้องเรียน/ร้องทุกข์	๔
การบันทึกข้อร้องเรียน	๔
การประสานหน่วยงานเพื่อแก้ไขข้อร้องเรียนและการแจ้งกลับผู้ร้องเรียน	๔
ติดตามการแก้ไขข้อร้องเรียน	๕
การรายงานผลการจัดการข้อร้องเรียนของหน่วยงาน	๕
จัดทำโดย	๕
ภาคผนวก	
แบบฟอร์ม	

คู่มือการร้องเรียน / ร้องทุกข์

องค์การบริหารส่วนตำบลหนองกระทุ่ม อำเภอกำแพงแสน จังหวัดนครปฐม

๑. หลักการและเหตุผล

พระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๕๖ ได้กำหนดแนวทางการปฏิบัติราชการ มุ่งให้เกิดประโยชน์สุขแก่ประชาชน โดยยึดประชาชนเป็นศูนย์กลาง เพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชน ให้เกิดความผาสุกและความเป็นอยู่ที่ดีของประชาชน เกิดผลสัมฤทธิ์ต่องานบริการมีประสิทธิภาพและเกิดความคุ้มค่าในการให้บริการ ไม่มีขั้นตอนปฏิบัติงานเกินความจำเป็น มีการปรับปรุงภารกิจให้ทันต่อสถานการณ์ ประชาชนได้รับการอำนวยความสะดวกและได้รับการตอบสนองความต้องการ และมีการประเมินผลการให้บริการสม่ำเสมอ

๒. การจัดตั้งศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ / ร้องเรียน

ตามประกาศ คณะรักษาความสงบแห่งชาติ ฉบับที่ ๙๖/๒๕๕๗ เมื่อวันที่ ๑๗ กรกฎาคม ๒๕๕๗ เรื่องการจัดตั้งศูนย์ดำรงธรรมเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการบริหารงานระดับจังหวัด และให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นทุกองค์กร จัดตั้งศูนย์ดำรงธรรมท้องถิ่น โดยให้ศูนย์ดำรงธรรมองค์การบริหารส่วนตำบลหนองกระทุ่ม อยู่ภายใต้การกำกับดูแลของศูนย์ดำรงธรรมอำเภอกำแพงแสน จัดตั้งเพื่อเป็นศูนย์ในการรับเรื่องราวร้องทุกข์ และให้บริการข้อมูลข่าวสาร ให้คำปรึกษารับเรื่องปัญหาความต้องและข้อเสนอแนะของประชาชน

๓. สถานที่ตั้ง

ตั้งอยู่ ณ องค์การบริหารส่วนตำบลหนองกระทุ่ม ๔๙ หมู่ ๔ ตำบลหนองกระทุ่ม อำเภอกำแพงแสน จังหวัดนครปฐม ๗๓๑๔๐

๔. หน้าที่ความรับผิดชอบ

เป็นศูนย์กลางในการรับเรื่องราวร้องทุกข์ และให้บริการข้อมูลข่าวสาร ให้คำปรึกษารับเรื่องปัญหาความต้อง และข้อเสนอแนะของประชาชน

๕. วัตถุประสงค์

๑. เพื่อให้การดำเนินงานจัดการข้อร้องเรียนขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองกระทุ่ม มีขั้นตอน/กระบวนการ และแนวทางในการปฏิบัติงานเป็นมาตรฐานเดียวกัน

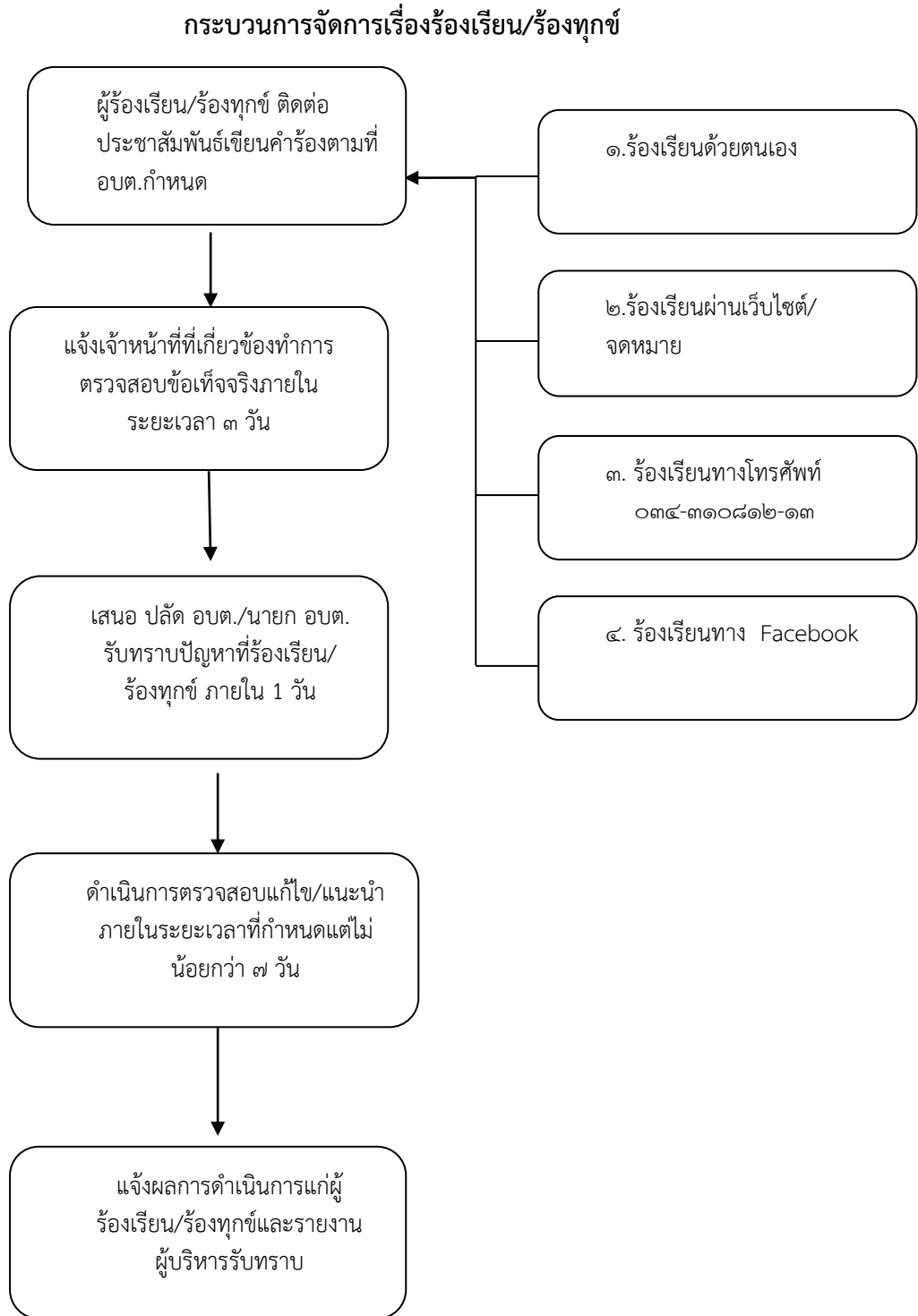
๒. เพื่อให้มั่นใจว่าได้มีการปฏิบัติตามข้อกำหนด ระเบียบหลักเกณฑ์เกี่ยวกับการจัดการข้อร้องเรียนที่กำหนดไว้อย่างสม่ำเสมอ และมีประสิทธิภาพ

๖. คำจำกัดความ

ผู้รับบริการ	=	ผู้ที่มารับบริการจากส่วนราชการและประชาชนทั่วไป
ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	=	ผู้ที่ได้รับผลกระทบ ทั้งทางบวกและทางลบ ทั้งทางตรงและทางอ้อม จากการดำเนินการของส่วนราชการ เช่น ประชาชนในชุมชนเขต องค์การบริหารส่วนตำบลหนองกระทุ่ม

การจัดการข้อร้องเรียน	=	มีความหมายครอบคลุมถึงการจัดการในเรื่อง ข้อร้องเรียนข้อ เสนอแนะ/ข้อคิดเห็น/คำชมเชย/การสอบถามหรือร้องขอข้อมูล
ผู้ร้องเรียน	=	ประชาชนทั่วไป/ผู้มีส่วนได้เสียที่มาติดต่อองค์กร บริหารส่วนตำบลหนองกระทุ่ม ผ่านช่องทางต่างๆ โดยมีวัตถุประสงค์ ครอบคลุมการร้องเรียน/การให้ข้อเสนอแนะ/การให้ข้อคิดเห็น/การ ชมเชย/การร้องขอข้อมูล
ช่องทางการรับข้อร้องเรียน=		ช่องทางต่าง ๆ ที่ใช้ในการรับเรื่องร้องเรียน เช่น ติดต่อด้วยตนเอง จดหมาย/หนังสือ/ทางโทรศัพท์/เว็บไซต์ อปต./Facebook
เจ้าหน้าที่ ข้อร้องเรียน	=	เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบจัดการข้อร้องเรียนของหน่วยงาน แบ่งเป็นประเภทต่าง ๆ เช่น <ul style="list-style-type: none">- ข้อคิดเห็น ข้อเสนอแนะ คำชมเชย สอบถาม หรือร้องขอข้อมูล- การร้องเรียนเกี่ยวกับคุณภาพและการให้บริการของหน่วยงาน- การร้องเรียนเกี่ยวกับความไม่โปร่งใสของการจัดซื้อจัดจ้าง เป็นต้น

๗. แผนภูมิแสดงขั้นตอนการรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์



๘. ขั้นตอนการปฏิบัติงาน

การแต่งตั้งผู้รับผิดชอบจัดการข้อร้องเรียนของหน่วยงาน

- ๘.๑ จัดตั้งศูนย์รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์
- ๘.๒ จัดทำคำสั่งแต่งตั้งคณะกรรมการดำเนินการ
- ๘.๓ แจ้งผู้รับผิดชอบตามคำสั่งองค์การบริหารส่วนตำบลหนองกระทุ่ม เพื่อสะดวกในการประสานงาน

๙. ช่องทางการร้องเรียน/ร้องทุกข์

๑. ร้องเรียนด้วยตนเองได้ที่ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ณ สำนักงานปลัด เลขที่ ๔๙ หมู่ ๔ ตำบลหนองกระทุ่ม อำเภอกำแพงแสน จังหวัดนครปฐม ๗๓๑๔๐
๒. แจ้งเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ทางโทรศัพท์/โทรสาร ๐๓๔ ๓๑๐๘๑๒-๑๓
๓. แจ้งเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ผ่านเว็บไซต์ www.nongkrathum.go.th
๔. ส่งทางผู้รับจดหมายซึ่งติดตั้งไว้หน้าองค์การบริหารส่วนตำบลหนองกระทุ่ม

๑๐. การบันทึกข้อร้องเรียน

- ๑๐.๑ กรอกแบบฟอร์มแบบรับเรื่อง/ร้องทุกข์ หรือทำเป็นหนังสือถึงองค์การบริหารส่วนตำบลหนองกระทุ่ม
- ๑๐.๒ การร้องเรียนทุกช่องทางที่มีการร้องเรียน/ร้องทุกข์ จะต้องบันทึกข้อร้องเรียนลงสมุดบันทึกบันทึกข้อร้องเรียน

๑๑. การประสานหน่วยงานเพื่อแก้ไขข้อร้องเรียนและการแจ้งกลับผู้ร้องเรียน

- กรณีเป็นการขอข้อมูลข่าวสาร ประสานหน่วยงานผู้ครอบครองเอกสารเจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้อง เพื่อให้ข้อมูลแก่ผู้ร้องขอได้ทันที
- ข้อร้องเรียน ที่เป็นการร้องเรียนเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการของหน่วยงาน จัดทำบันทึกข้อความเสนอไปตามลำดับชั้น
- ข้อร้องเรียน ที่ไม่อยู่ในอำนาจความรับผิดชอบขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองกระทุ่ม ให้ดำเนินการประสาน แจ้งหน่วยงานภายนอกที่เกี่ยวข้อง เพื่อให้เกิดความรวดเร็วและถูกต้องชัดเจนในการแก้ไขปัญหาต่อไป
- ข้อร้องเรียนที่ส่งผลกระทบต่อหน่วยงาน เช่น กรณีผู้ร้องเรียนทำหนังสือร้องเรียนความไม่โปร่งใสในการจัดซื้อจัดจ้าง ให้เจ้าหน้าที่จัดทำบันทึกข้อความเพื่อเสนอผู้บริหารตามลำดับ เพื่อดำเนินการตรวจสอบและแจ้งผู้ร้องเรียนต่อไป

๑๒. ติดตามการแก้ไขข้อร้องเรียน

รายงานผลการดำเนินการภายใน ๗ วันทำการ และดำเนินการแจ้งผู้ร้องเรียนทราบต่อไป

๑๓. การรายงานผลการจัดการข้อร้องเรียนของหน่วยงาน

รวบรวมรายงานสรุปข้อร้องเรียนหลังจากสิ้นปีงบประมาณ เพื่อนำมาวิเคราะห์การจัดการข้อร้องเรียนในภาพของหน่วยงาน เพื่อใช้เป็นแนวทางในการแก้ไข ปรับปรุง พัฒนาองค์กรต่อไป

๑๔. จัดทำโดย

องค์การบริหารส่วนตำบลหนองกระทุ่ม ๔๙ หมู่ที่ ๔ ตำบลหนองกระทุ่ม อำเภอกำแพงแสน จังหวัดนครปฐม ๗๓๑๔๐

- เบอร์โทรศัพท์ ๐๓๔-๓๑๐๘๑๓
- เบอร์โทรสาร ๐๓๔-๓๑๐๘๑๒
- เว็บไซต์ www.nongkrathum.go.th
- Facebook อบต.หนองกระทุ่ม

ภาคผนวก

แบบคำร้องเรียน/ร้องทุกข์

(แบบคำร้อง ๑)

ที่ทำการองค์การบริหารส่วนตำบลหนองกระทุ่ม
อำเภอกำแพงแสน จังหวัดนครปฐม ๗๓๑๔๐

วันที่.....เดือน.....พ.ศ.....

เรื่อง

เรียน นายองค์การบริหารส่วนตำบลหนองกระทุ่ม

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

หมู่ที่.....ตำบล.....อำเภอ.....จังหวัด.....

โทรศัพท์.....มีความประสงค์ขอเรียน/ร้องทุกข์ เพื่อให้องค์การบริหารส่วนตำบล
หนองกระทุ่ม พิจารณาดำเนินการช่วยเหลือหรือแก้ไขปัญหาในเรื่อง

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

โดยข้าพเจ้าขอส่งเอกสารหลักฐานประกอบการเรียน/ร้องทุกข์ (ถ้ามี) ได้แก่

๑).....จำนวน.....

๒).....จำนวน.....

๓).....จำนวน.....

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณาดำเนินการต่อไป

ขอแสดงความนับถือ

(ลงชื่อ).....

(.....)

แบบคำร้องเรียน/ร้องทุกข์ (ทางโทรศัพท์)

(แบบคำร้อง ๒)

ที่ทำการองค์การบริหารส่วนตำบลหนองกระทุ่ม
อำเภอกำแพงแสน จังหวัดนครปฐม ๗๓๑๔๐

วันที่.....เดือน.....พ.ศ.....

เรื่อง

เรียน นายองค์การบริหารส่วนตำบลหนองกระทุ่ม

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

หมู่ที่.....ตำบล.....อำเภอ.....จังหวัด.....

โทรศัพท์.....อาชีพ.....

มีความประสงค์ขอร้องเรียน/ร้องทุกข์ เพื่อให้องค์การบริหารส่วนตำบล พิจารณาดำเนินการช่วยเหลือหรือแก้ไข
ปัญหาในเรื่อง

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

(ลงชื่อ).....เจ้าหน้าที่ผู้รับเรื่องฯ

(.....)

ตำแหน่ง.....

ตัวอย่างการกรอกข้อมูลร้องเรียนผ่านทางเว็บไซต์ขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองกระทุ่ม

The screenshot shows a web browser window displaying the website of Nongkrathum Sub-district Administrative Organization. The page title is "องค์การบริหารส่วนตำบลหนองกระทุ่ม อำเภอกำแพงแสน จังหวัดนครปฐม". The navigation menu includes "หน้าหลัก", "ข้อมูลตำบล/อบต.", "หน่วยงานภายใน", "ประชาสัมพันธ์", "ประกาศจัดซื้อ/จัดจ้าง", "ติดต่อสอบถาม", and "Search". The main content area is titled "แผนงานและข้อบัญญัติ" and contains a list of items under "แผนงาน/ข้อบัญญัติ" and "ข้อบัญญัติซึ่งมีผลบังคับใช้". The form fields are: "ชื่อ - นามสกุล *", "หัวข้อที่ต้องการติดต่อ *", "รายละเอียด *", and "Email". There is a reCAPTCHA widget and a "SUBMIT" button. The footer of the page says "คู่มือบริการประชาชน ตามมาตรา 7".

ขั้นตอนการกรอกข้อมูลร้องเรียนผ่านทางเว็บไซต์

๑. เข้าเว็บไซต์ <https://www.nongkrathum.go.th>
๒. เลือกเมนูหลัก
๓. เลือกเมนูติดต่อสอบถาม
๔. พิมพ์ ชื่อ-สกุล
๕. หัวข้อที่ต้องการติดต่อ
๖. รายละเอียด เรื่องที่ต้องการร้องเรียน/ร้องทุกข์ พร้อมเบอร์โทรศัพท์
๗. กรอกอีเมลล์ (ถ้ามี)

