



# คู่มือการปฏิบัติงาน เรื่องร้องเรียน / ร้องทุกข์

ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน / ร้องทุกข์  
โทร/โทรสาร 044-756601  
องค์การบริหารส่วนตำบลเมืองนาท  
อำเภอขามสะแกแสง จังหวัดนครราชสีมา

## คำนำ

คู่มือการปฏิบัติงานเรื่องร้องเรียน / ร้องทุกข์ของศูนย์รับเรื่องร้องเรียน / ร้องทุกข์ องค์การบริหารส่วนตำบลเมืองนาทฉบับนี้ จัดทำขึ้นเพื่อเป็นแนวทางการดำเนินการจัดการข้อร้องเรียน / ร้องทุกข์ ทั้งนี้ การจัดการข้อร้องเรียน / ร้องทุกข์ จำเป็นต้องมีขั้นตอน / กระบวนการ และแนวทางในการปฏิบัติงานที่ชัดเจน และเป็นมาตรฐานเดียวกัน เพื่อให้การบริหารระบบราชการเป็นไปด้วยความถูกต้อง บริสุทธิ์ยุติธรรมควบคู่ไปกับการพัฒนา บำบัดทุกข์ บำรุงสุข ตลอดจนดำเนินการแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนของประชาชนได้อย่างมีประสิทธิภาพ

ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน / ร้องทุกข์  
องค์การบริหารส่วนตำบลเมืองนาท

## สารบัญ

เรื่อง	หน้า
<b>บทนำ</b>	<b>1</b>
หลักการและเหตุผล	1
วัตถุประสงค์ในการจัดทำคู่มือ	1
การจัดตั้งศูนย์รับเรื่องร้องเรียน / ร้องทุกข์ องค์การบริหารส่วนตำบลเมืองนาท	2
สถานที่ตั้ง	2
วัตถุประสงค์ในการจัดตั้งศูนย์	2
หน้าที่ความรับผิดชอบ	2
ประเภท / ลักษณะการร้องเรียน / ร้องทุกข์	2
วิธีการยื่นคำร้องเรียน / ร้องทุกข์	3
ช่องทางการร้องเรียน / ร้องทุกข์	3
แผนผังกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน / ร้องทุกข์	4
ขั้นตอนการปฏิบัติงาน	5
การรับและตรวจสอบข้อร้องเรียนจากช่องทางต่าง ๆ	5
การบันทึกข้อร้องเรียน / ร้องทุกข์	5
การประสานหน่วยงานเพื่อแก้ไขข้อร้องเรียนและการแจ้งกลับผู้ร้องเรียน	6
การติดตามการแก้ไขข้อร้องเรียน / ร้องทุกข์	6
การรายงานผลการจัดการข้อร้องเรียน / ร้องทุกข์ของหน่วยงาน	6
<b>ภาคผนวก</b>	
แบบฟอร์มคำร้องเรียน / ร้องทุกข์	
แบบฟอร์มคำร้องทั่วไป	

## บทนำ

### หลักการและเหตุผล

พระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. 2446 ได้กำหนดแนวทางปฏิบัติราชการ มุ่งให้เกิดประโยชน์สุขแก่ประชาชน โดยยึดประชาชนเป็นศูนย์กลางเพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชน ให้ประชาชนเกิดความผาสุกและความเป็นอยู่ที่ดี เกิดผลสัมฤทธิ์ต่องานบริหารมีประสิทธิภาพและเกิดความคุ้มค่าในการให้บริการ ไม่มีขั้นตอนปฏิบัติงานเกิดความจำเป็น มีการปรับปรุงภารกิจให้ทันต่อสถานการณ์ ประชาชนได้รับการอำนวยความสะดวกและได้รับการตอบสนองความต้องการและมีการประเมินผลการให้บริการสม่ำเสมอ

ประกอบกับแนวทางการประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น Integrity Transparency Assessment (ITA) โดยทางสำนักงานคณะกรรมการป้องกันและปราบปรามการทุจริตแห่งชาติ เสนอการบูรณาการเครื่องมือการประเมินคุณธรรมการดำเนินงาน (Integrity Assessment) และดัชนีวัดความโปร่งใสของหน่วยงานภาครัฐของสำนักงานคณะกรรมการป้องกันและปราบปรามการทุจริตแห่งชาติ

จึงได้จัดทำคู่มือปฏิบัติงานด้านการร้องเรียน / ร้องทุกข์ (เรื่องร้องเรียนทั่วไปและเรื่องร้องเรียนการจัดซื้อจัดจ้าง) ขององค์การบริหารส่วนตำบลเมืองนาท เพื่อเป็นแนวทางในการปฏิบัติงานเพื่อให้เป็นมาตรฐานเดียวกัน เกิดความเป็นธรรมและโปร่งใส

### วัตถุประสงค์ในการจัดทำคู่มือ

1. เพื่อให้การดำเนินงานจัดการข้อร้องเรียน / ร้องทุกข์ ของศูนย์รับเรื่องร้องเรียน / ร้องทุกข์ องค์การบริหารส่วนตำบลเมืองนาท มีขั้นตอน กระบวนการ เพื่ออำนวยความสะดวกให้กับประชาชน
2. เพื่อให้เจ้าหน้าที่องค์การบริหารส่วนตำบลเมืองนาท ใช้เป็นแนวทางในการปฏิบัติงานในการรับเรื่องร้องเรียน / ร้องทุกข์
3. เพื่อสร้างมาตรฐานการปฏิบัติงานให้มีมาตรฐานเดียวกัน เกิดความเป็นธรรมและโปร่งใส และเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ

## การจัดตั้งศูนย์รับเรื่องร้องเรียน / ร้องทุกข์ องค์การบริหารส่วนตำบลเมืองนาท

### สถานที่ตั้ง

ณ ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน / ร้องทุกข์ องค์การบริหารส่วนตำบลเมืองนาท หมู่ที่ 3 ตำบลเมืองนาท อำเภอลำดวน จังหวัดสุรินทร์ 30290

### วัตถุประสงค์ในการจัดตั้งศูนย์

เพื่อให้การดำเนินงานจัดการข้อร้องเรียน / ร้องทุกข์ ของศูนย์รับเรื่องร้องเรียน / ร้องทุกข์ องค์การบริหารส่วนตำบลเมืองนาท มีขั้นตอน กระบวนการ เพื่ออำนวยความสะดวกให้กับประชาชน เป็นมาตรฐานเดียวกัน เกิดความเป็นธรรมและโปร่งใส และเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ และเพื่อให้มั่นใจได้ว่าการปฏิบัติตามข้อกำหนด ระเบียบหลักเกณฑ์เกี่ยวกับการจัดการข้อร้องเรียน / ร้องทุกข์ที่กำหนดไว้อย่างสม่ำเสมอและมีประสิทธิภาพ

### หน้าที่ความรับผิดชอบ

เป็นศูนย์กลางในการรับเรื่องร้องเรียน / ร้องทุกข์ และให้บริการข้อมูลข่าวสาร ให้คำปรึกษา รับปัญหา ความต้องการและข้อเสนอแนะของประชาชน

### ประเภทและลักษณะการร้องเรียน / ร้องทุกข์

กำหนดประเภทการรับเรื่องร้องเรียน / ร้องทุกข์ ไว้ 2 ประเภท ดังนี้

1. ร้องเรียน / ร้องทุกข์ เรื่องทั่วไป
2. ร้องเรียน / ร้องทุกข์ เรื่องจัดซื้อจัดจ้าง

โดยการร้องเรียน / ร้องทุกข์ ต้องมีลักษณะดังนี้

- (1) เรื่องที่อาจนำมาร้องเรียน / ร้องทุกข์ได้ ต้องเป็นเรื่องที่ผู้ร้องได้รับความเดือนร้อนหรือเสียหาย หรืออาจเดือดร้อนหรือเสียหายโดยมีอาจหลีกเลี่ยงได้
- (2) เรื่องที่ร้องเรียน / ร้องทุกข์ ต้องเป็นเรื่องจริงที่มีมูลเหตุ มิได้หลังสร้างกระแสหรือสร้างข่าวที่เสียหายต่อบุคคลอื่น
- (3) การใช้บริการร้องเรียน / ร้องทุกข์ องค์การบริหารส่วนตำบลเมืองนาทต้องสามารถติดต่อกลับไปยังผู้ร้องได้ เพื่อยืนยันว่ามีตัวตนจริง

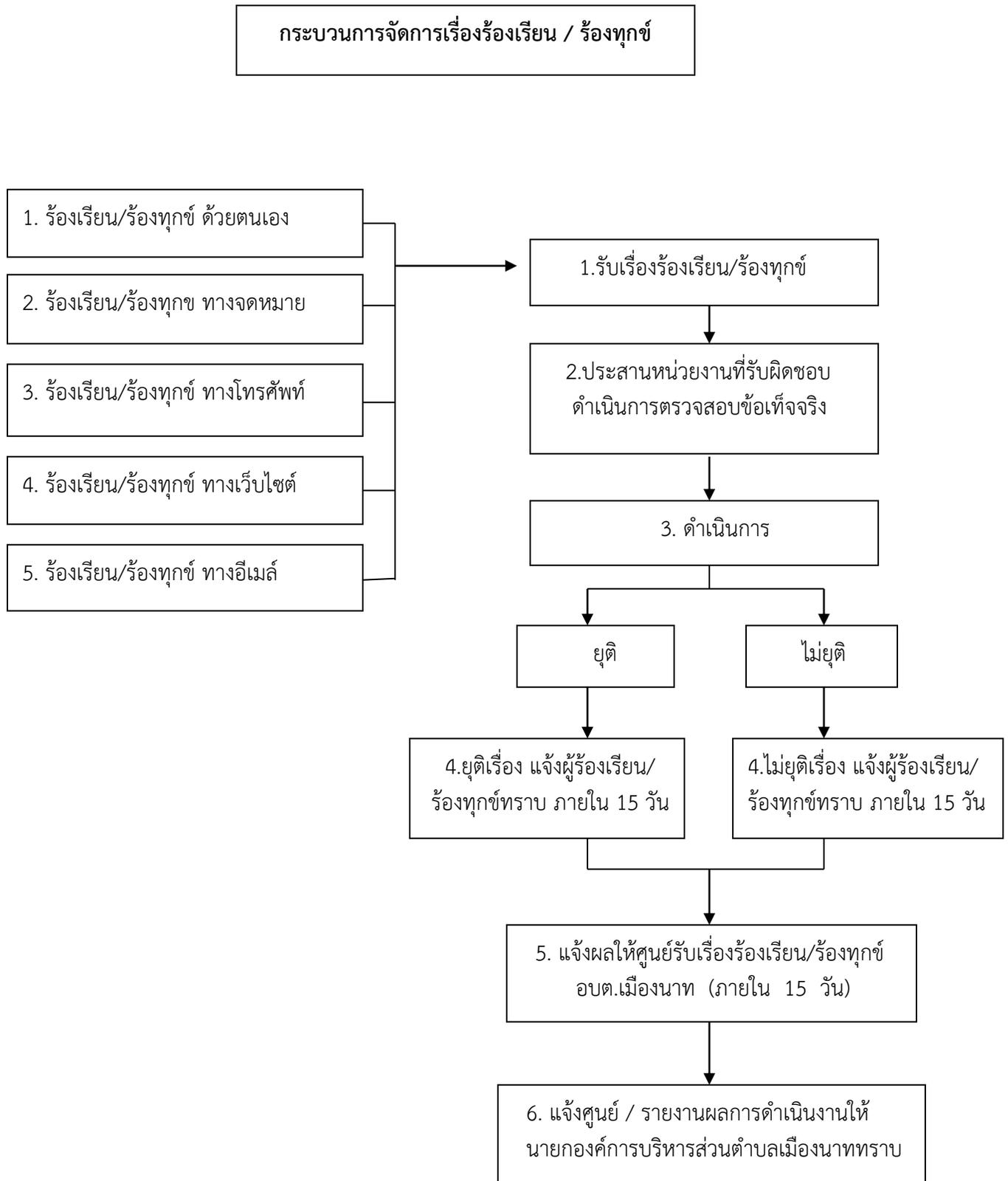
### วิธีการยื่นคำร้องเรียน / ร้องทุกข์

1. ใช้ถ้อยคำสุภาพ และมี
  - วัน เดือน ปี
  - ชื่อและที่อยู่ ของผู้ร้องเรียน / ร้องทุกข์
  - ข้อเท็จจริง หรือพฤติการณ์ของเรื่องที่ร้องเรียน / ร้องทุกข์ ได้อย่างชัดเจนว่าได้รับความเดือดร้อนหรือเสียหายอย่างไร ต้องการให้แก้ไขดำเนินการอย่างไร หรือชี้ช่องทางแจ้งเบาะแสเกี่ยวกับการทุจริตของเจ้าหน้าที่ / หน่วยงาน ได้ชัดเจนเพียงพอที่สามารถดำเนินการสืบสวนสอบสวนได้
  - ระบุพยานเอกสาร ที่อาจไม่รับพิจารณา
2. เรื่องร้องเรียน / ร้องทุกข์ ที่อาจไม่รับพิจารณา
  - คำร้องเรียน / ร้องทุกข์ ที่มีได้ทำเป็นหนังสือ หรือไม่ระบุชื่อและที่อยู่ของผู้ร้องเรียน / ร้องทุกข์ จะถือว่าเป็นบัตรสนเท่ห์
  - คำร้องเรียน / ร้องทุกข์ ที่ไม่ระบุพยานหรือหลักฐานเพียงพอ หรือเป็นเรื่องที่มีลักษณะเป็นเรื่องสนเท่ห์ หรือการแจ้งเบาะแสไม่เพียงพอที่จะสามารถดำเนินการสืบสวนสอบสวนต่อไปได้

### ช่องทางการร้องเรียน / ร้องทุกข์

1. ด้วยตนเอง ที่ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน / ร้องทุกข์ องค์การบริหารส่วนตำบลเมืองนาท
2. ทางจดหมาย ส่งมาที่ ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน / ร้องทุกข์ องค์การบริหารส่วนตำบลเมืองนาท หมู่ที่ 3 ตำบลเมืองนาท อำเภอขามสะแกแสง จังหวัดนครราชสีมา 30290
3. ทางโทรศัพท์
  - สายตรง - นายกองการบริหารส่วนตำบลเมืองนาท 089-8490017
  - ปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลเมืองนาท 081-2651700
  - ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน / ร้องทุกข์ 044-756601
4. เว็บไซต์ในเว็บไซต์ [WWW.muangnat.go.th](http://WWW.muangnat.go.th)
5. ทางอีเมลล์ [obt.muangnat@hotmail.com](mailto:obt.muangnat@hotmail.com)

# แผนผังกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน / ร้องทุกข์



### ขั้นตอนการปฏิบัติงาน

การแต่งตั้งผู้รับผิดชอบการจัดการข้อร้องเรียน / ร้องทุกข์

1. จัดตั้งศูนย์รับเรื่องร้องเรียน / ร้องทุกข์ องค์การบริหารส่วนตำบลเมืองนาท
2. จัดทำคำสั่งแต่งตั้งคณะกรรมการและเจ้าหน้าที่ประจำศูนย์เพื่อดำเนินการ
3. กำหนดแผนผังกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน / ร้องทุกข์
4. ประชาสัมพันธ์ให้ประชาชนทราบ

### การรับและตรวจสอบข้อร้องเรียน / ร้องทุกข์จากช่องทางต่าง ๆ

ดำเนินการรับและตรวจสอบข้อร้องเรียน / ร้องทุกข์ ที่เข้ามามายังหน่วยงานจากช่องทางต่าง ๆ มีข้อปฏิบัติตามที่กำหนด ดังนี้

ช่องทาง	ความถี่ในการตรวจสอบช่องทาง	ระยะเวลาดำเนินการรับเรื่องร้องเรียน / แจ้งหน่วยงานผู้รับผิดชอบดำเนินการ
1. ร้องเรียน/ร้องทุกข์ ด้วยตนเอง	ทุกครั้งที่ผู้ร้องเรียน	ภายใน 1 – 2 วันทำการ
2. ร้องเรียน/ร้องทุกข์ ทางจดหมาย	ทุกวัน	ภายใน 1 – 2 วันทำการ
3. ร้องเรียน/ร้องทุกข์ ทางโทรศัพท์ 044-756601	ทุกวัน	ภายใน 1 – 2 วันทำการ
4. ร้องเรียน/ร้องทุกข์ ทางเว็บไซต์ www.muangnat.go.th	ทุกวัน	ภายใน 1 – 2 วันทำการ
5. ร้องเรียน/ร้องทุกข์ ทางอีเมลล์ obt.maungnat@hotmail.com	ทุกวัน	ภายใน 1 – 2 วันทำการ

### การบันทึกข้อร้องเรียน / ร้องทุกข์

1. กรอกแบบฟอร์มบันทึกข้อร้องเรียน / ร้องทุกข์ โดยมีรายละเอียดคือ ชื่อ - สกุล ที่อยู่ หมายเลขโทรศัพท์สำหรับติดต่อกลับ เรื่องร้องเรียนและสถานที่เกิดเหตุ รายละเอียดอื่น ๆ ตามที่เห็นสมควร
2. ทุกช่องทางที่มีการร้องเรียน / ร้องทุกข์ เจ้าหน้าที่ ต้องบันทึกลงบนทะเบียนรับเรื่องร้องเรียน / ร้องทุกข์

### **การประสานหน่วยงานเพื่อแก้ไขข้อร้องเรียน / ร้องทุกข์ และการแจ้งกลับผู้ร้องเรียน / ร้องทุกข์**

- กรณีเป็นการขอข้อมูลข่าวสาร ประสานหน่วยงานผู้ครอบครองเอกสารเจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้องเพื่อให้ข้อมูลแก่ผู้ร้องขอได้ทันที
- ข้อร้องเรียน / ร้องทุกข์ เรื่องทั่วไป ที่เป็นการร้องเรียนเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการของหน่วยงาน เช่น ไฟฟ้าสาธารณะ การจัดการขยะมูลฝอย ตัดต้นไม้ กลิ่นเหม็นรบกวน เป็นต้น เบื้องต้นให้แจ้งไปยังหน่วยงานที่เกี่ยวข้องทราบเพื่อเตรียมดำเนินการ และรายงานผู้บริหารทราบเพื่อส่งการหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง สำหรับข้อร้องเรียนที่ไม่อยู่ในอำนาจความรับผิดชอบขององค์การบริหารส่วนตำบลเมืองนาท ให้ดำเนินการประสาน แจ้งหน่วยงานภายนอกที่เกี่ยวข้อง เพื่อให้เกิดความรวดเร็ว และถูกต้องชัดเจนในการแก้ไขปัญหาต่อไป
- ข้อร้องเรียน / ร้องทุกข์ เรื่องการจัดซื้อจัดจ้าง ที่ส่งผลกระทบต่อหน่วยงาน เช่น กรณีผู้ร้องเรียนทำหนังสือร้องเรียนความไม่โปร่งใสในการจัดซื้อจัดจ้าง ให้เจ้าหน้าที่จัดทำบันทึกข้อความเพื่อเสนอผู้บริหารพิจารณาส่งการไปยังหน่วยงานที่รับผิดชอบ เพื่อดำเนินการตรวจสอบและแจ้งผู้ร้องเรียนต่อไป

### **การติดตามการแก้ไขข้อร้องเรียน / ร้องทุกข์**

- ให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง รายงานผลการดำเนินการให้ผู้ร้องเรียน / ร้องทุกข์ทราบ ภายใน 15 วันทำการ และรายงานศูนย์ ฯ ทราบด้วย

### **การรายงานผลการจัดการข้อร้องเรียน / ร้องทุกข์ของหน่วยงาน**

- รวบรวมและรายงานสรุปการจัดการข้อร้องเรียน / ร้องทุกข์ประจำเดือน
- รวบรวมรายงานสรุปข้อร้องเรียน หลังจากสิ้นปีงบประมาณ เพื่อนำมาวิเคราะห์การจัดการข้อร้องเรียน / ร้องทุกข์ ในภาพรวมของหน่วยงาน เพื่อใช้เป็นแนวทางในการแก้ไขปรับปรุงพัฒนากระบวนการทำงานต่อไป

ภาคผนวก

คำร้องเรียน / ร้องทุกข์

ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน / ร้องทุกข์  
องค์การบริหารส่วนตำบลเมืองนาท

วันที่ ..... เดือน ..... พ.ศ. ....

เรื่อง .....

เรียน นายองค์การบริหารส่วนตำบลเมืองนาท

ด้วยข้าพเจ้า นาย / นาง / นางสาว .....

อายุ ..... ปี หมายเลขบัตรประจำประชาชน ..... ออกโดย ..... อยู่

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

โทรศัพท์ ..... อาชีพ .....

มีความประสงค์ขอร้องเรียน / ร้องทุกข์ เรื่อง .....

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

ทั้งนี้ ข้าพเจ้าขอรับรองว่า ข้อความข้างต้นนี้เป็นความจริงทุกประการ และยินดีรับผิดชอบทางกฎหมายทั้งทางแพ่งและทางอาญาหากละเมิด

โดยข้าพเจ้าขอส่งเอกสารหลักฐานประกอบการร้องเรียน / ร้องทุกข์ (ถ้ามี) ได้แก่

- 1) ..... จำนวน ..... ชุด
- 2) ..... จำนวน ..... ชุด
- 3) ..... จำนวน ..... ชุด

(ลงชื่อ) .....

(.....)

ผู้ร้องเรียน / ร้องทุกข์

คำทั่วไป

ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน / ร้องทุกข์  
องค์การบริหารส่วนตำบลเมืองนาท

วันที่ ..... เดือน ..... พ.ศ. ....

เรื่อง .....

เรียน นายองค์การบริหารส่วนตำบลเมืองนาท

ด้วยข้าพเจ้า นาย / นาง / นางสาว .....

อายุ ..... ปี หมายเลขบัตรประจำประชาชน ..... ออกโดย ..... อยู่

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

โทรศัพท์ ..... อาชีพ .....

ข้าพเจ้ามีความประสงค์ให้องค์การบริหารส่วนตำบลเมืองนาท พิจารณาดำเนินการช่วยเหลือ  
หรือแก้ไขปัญหาในเรื่อง .....

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

ทั้งนี้ ข้าพเจ้าขอรับรองว่า ข้อความข้างต้นนี้เป็นความจริงทุกประการ

(ลงชื่อ) .....

(.....)

ผู้ร้องเรียน / ร้องทุกข์

