



## คู่มือ

การปฏิบัติงานเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์  
ของศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์  
องค์การบริหารส่วนตำบลแม่नाเรื่อ

องค์การบริหารส่วนตำบลแม่नाเรื่อ  
อำเภอเมืองพะเยา จังหวัดพะเยา

## คำนำ

ด้วยพระราชบัญญัติสภาพัฒนาการปกครองส่วนตำบล พ.ศ. ๒๕๓๗ แก้ไขเพิ่มเติมถึง (ฉบับที่ ๕) พ.ศ. ๒๕๔๖ มาตรา ๖๙/๑ ประกอบกับมาตรา ๕๒ และมาตรา ๔๑ แห่งพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๔๖ กำหนดให้เมื่อส่วนราชการได้รับคำร้องเรียน เสนอแนะ หรือความคิดเห็นเกี่ยวกับวิธีการปฏิบัติราชการ อุปสรรค ความยุ่งยาก หรือปัญหาอื่นใดจากบุคคลใด โดยมีข้อมูลและสาระตามสมควร ให้เป็นหน้าที่ของส่วนราชการนั้นที่จะต้องพิจารณาดำเนินการให้ลุล่วงไป โดยดำเนินการแก้ไขปัญหาคำร้องเรียน เสนอแนะ หรือความคิดเห็นเกี่ยวกับวิธีการปฏิบัติราชการ อุปสรรค ความยุ่งยาก หรือปัญหาอื่นใดจากบุคคลใดนั้น

ดังนั้น เพื่อให้การดำเนินการเกี่ยวกับการแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ที่เกิดขึ้นในเขตพื้นที่ตำบลแม่นาเรือเป็นไปในแนวทางเดียวกัน เกิดประโยชน์ต่อประชาชน และอำนวยความสะดวกต่อเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน ตำแหน่ง นิติกร/เลขานุการศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ฯ องค์การบริหารส่วนตำบลแม่นาเรือจึงได้จัดทำคู่มือการปฏิบัติงานเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ โดยได้รวบรวมแนวทางการดำเนินงานและข้อมูลต่างๆ ที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงาน ทั้งนี้เพื่อให้การดำเนินงานของศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์องค์การบริหารส่วนตำบลแม่นาเรือบรรลุผลสัมฤทธิ์ตามภารกิจและเกิดประโยชน์สุขแก่ประชาชน

องค์การบริหารส่วนตำบลแม่นาเรือ

## สารบัญ

	หน้า
๑. หลักการและเหตุผล	๑
๒. การจัดตั้งศูนย์บริการรับเรื่องราวร้องทุกข์องค์การบริหารส่วนตำบลแม่ณาเรือ	๑
๓. สถานที่ตั้ง	๑
๔. หน้าที่ความรับผิดชอบและเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบ	๑
๕. วัตถุประสงค์	๑
๖. คำจำกัดความ	๑
๗. แผนผังขั้นตอนกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์	๒
๘. ขั้นตอนการปฏิบัติงาน	๓
๙. การรับและตรวจสอบข้อร้องเรียนจากช่องทางต่าง ๆ	๓
๑๐. การบันทึกข้อร้องเรียน	๓
๑๑. การประสานหน่วยงานเพื่อแก้ไขข้อร้องเรียนและการแจ้งกลับข้อร้องเรียน	๓
๑๒. การประสานหน่วยงานเพื่อแก้ไขข้อร้องเรียนและการแจ้งกลับข้อร้องเรียน	๓
๑๓. การรายงานผลการจัดการข้อร้องเรียนของหน่วยงาน	๔

### ภาคผนวก

- แบบฟอร์มรับแจ้งเรื่องราวร้องเรียน/ร้องทุกข์

**คู่มือการปฏิบัติงานเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์  
ของศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์องค์การบริหารส่วนตำบลแม่นาเรือ**

**๑. หลักการและเหตุผล**

พระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๔๖ ได้กำหนดแนวทางปฏิบัติราชการมุ่งให้เกิดประโยชน์สุขแก่ประชาชนโดยยึดประชาชนเป็นศูนย์กลาง เพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชน ให้เกิดความผาสุกและความเป็นอยู่ที่ดีของประชาชน เกิดผลสัมฤทธิ์ต่องานบริการมีประสิทธิภาพและเกิดความคุ้มค่าในการให้บริการ ไม่มีขั้นตอนปฏิบัติงานเกินความจำเป็น มีการปรับปรุงภารกิจให้ทันต่อสถานการณ์ ประชาชนได้รับการอำนวยความสะดวกและได้รับการตอบสนองความต้องการ และมีการประเมินผลการให้บริการสม่ำเสมอ

**๒. การจัดตั้งศูนย์บริการรับเรื่องราวร้องทุกข์องค์การบริหารส่วนตำบลแม่นาเรือ**

๑) มาตรา ๖๙/๑ แห่งพระราชบัญญัติสภาตำบลและองค์การบริหารส่วนตำบล พ.ศ. ๒๕๓๗ แก้ไขเพิ่มเติมถึง (ฉบับที่ ๕) พ.ศ. ๒๕๔๖

๒) มาตรา ๕๒ และมาตรา ๔๑ แห่งพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๔๖

**๓. สถานที่ตั้ง** ตั้งอยู่ ณ ที่ทำการองค์การบริหารส่วนตำบลแม่นาเรือ ๙๙ หมู่ที่ ๙ ตำบลแม่นาเรือ อำเภอเมืองพะเยา จังหวัดพะเยา

**๔. หน้าที่ความรับผิดชอบและเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบ** เป็นศูนย์กลางในการรับเรื่องราวร้องเรียน/ร้องทุกข์ และรับเรื่องปัญหาความต้องการ และข้อเสนอแนะของประชาชน โดยมีเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบ ได้แก่ นิติกร/เลขานุการศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ฯ งานนิติกร สำนักปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลแม่นาเรือ

**๕. วัตถุประสงค์**

๑) เพื่อให้การดำเนินงานจัดการข้อร้องเรียนของศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์องค์การบริหารส่วนตำบลแม่นาเรือ มีขั้นตอน/กระบวนการ และแนวทางในการปฏิบัติงานเป็นมาตรฐานเดียวกัน

๒) เพื่อให้มั่นใจว่าได้มีการปฏิบัติตามข้อกำหนด ระเบียบหลักเกณฑ์เกี่ยวกับการจัดการข้อร้องเรียนที่กำหนดไว้อย่างสม่ำเสมอ และมีประสิทธิภาพ

**๖. คำจำกัดความ**

ผู้รับบริการ = ผู้ที่มารับบริการจากส่วนราชการและประชาชนทั่วไป

ผู้มีส่วนได้เสีย = ผู้ที่ได้รับผลกระทบ ทั้งทางบวกและทางลบ ทั้งทางตรง และทางอ้อมจากการดำเนินการของส่วนราชการ เช่น ประชาชนในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลแม่นาเรือ

การจัดการ = มีความหมายครอบคลุมถึงการจัดการในเรื่อง ข้อร้องเรียน ข้อร้องเรียน ข้อเสนอแนะ ข้อคิดเห็น คำชมเชย การสอบถามหรือร้อง ขอข้อมูล

ผู้ร้องเรียน = ประชาชนทั่วไป/ผู้มีส่วนได้เสียที่มาติดต่อยังศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ขององค์การบริหารส่วนตำบลแม่นาเรือผ่านช่องทางต่างๆ โดยมีวัตถุประสงค์ครอบคลุมการร้องเรียน การร้องทุกข์ การให้ข้อเสนอแนะ การให้ข้อคิดเห็น การชมเชย การสอบถาม หรือร้องขอข้อมูล

ช่องทางกรรับ = ช่องทางต่างๆ ที่ใช้ในการรับเรื่องร้องเรียน ได้แก่

๑. ร้องทุกข์/ร้องเรียนด้วยตนเองที่ ศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์องค์การบริหารส่วนตำบลแม่นาเรือ

๒. ทางไปรษณีย์ โดยส่งมาที่ ศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์องค์การบริหารส่วนตำบลแม่นาเรือ

เลขที่ ๙๙ หมู่ที่ ๙ ตำบลแม่นาเรือ อำเภอเมืองพะเยา จังหวัดพะเยา ๕๖๐๐๐

๓. ทางกล่องรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์

๔. ทางโทรศัพท์ หมายเลข ๐ ๕๔๔๒ ๓๐๐๒ ต่อ ๒๐ โทรสาร หมายเลข ๐ ๕๔๔๒ ๓๐๐๒

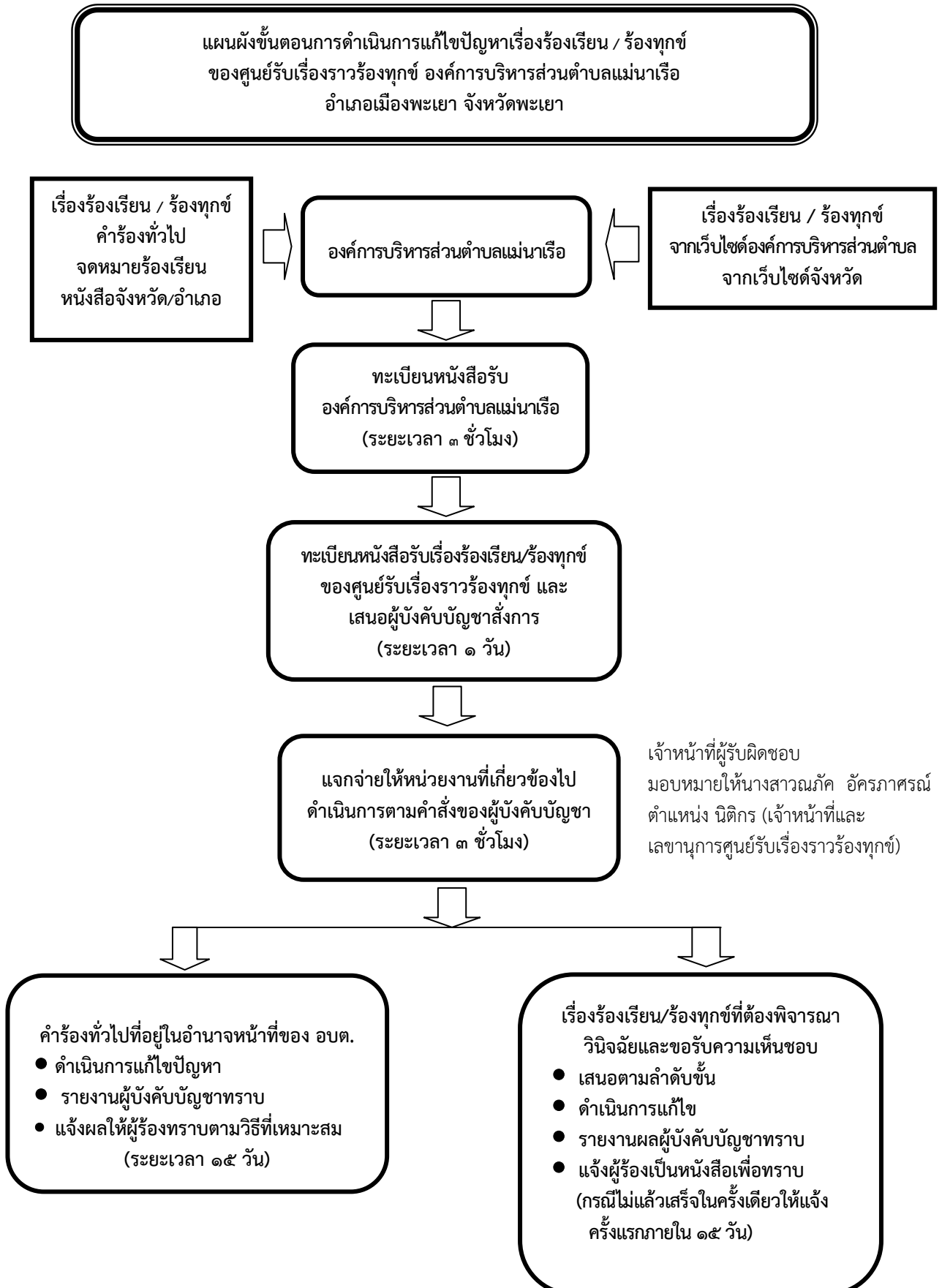
๕. ทางเว็บไซต์ [www.maenaru.com](http://www.maenaru.com)

๖. สายตรงนายกองค์การบริหารส่วนตำบลแม่ณาเรือ ๐๘๓ ๔๒๑ ๓๔๖๕

เจ้าหน้าที่ = เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบจัดการข้อร้องเรียนของหน่วยงาน คือ นิติกร

ข้อร้องเรียน = แบ่งเป็นประเภทต่างๆ เช่น ข้อคิดเห็น ข้อเสนอแนะ คำชมเชย สอบถามหรือร้องขอข้อมูล, การร้องเรียนเกี่ยวกับคุณภาพและการให้บริการของหน่วยงาน, การร้องเรียนเกี่ยวกับความไม่โปร่งใสของการจัดซื้อ จัดจ้าง เป็นต้น

### ๗. แผนผังขั้นตอนกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์



## ๘. ขั้นตอนการปฏิบัติงาน

- ๑) ประกาศจัดตั้งศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์องค์การบริหารส่วนตำบลแม่ณาเรือ
- ๒) แต่งตั้งเจ้าหน้าที่รับผิดชอบประจำศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์
- ๓) แจ้งคำสั่งให้แก่เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบตามคำสั่ง เพื่อความสะดวกในการประสานการปฏิบัติงาน

## ๙. การรับและตรวจสอบข้อร้องเรียนจากช่องทางต่าง ๆ

การดำเนินการรับและติดตามตรวจสอบข้อร้องเรียนที่เข้ามายังองค์การบริหารส่วนตำบลแม่ณาเรือจากช่องทางต่าง ๆ โดยมีข้อปฏิบัติตามที่กำหนดดังนี้

ช่องทาง	ความถี่ในการตรวจสอบช่องทาง	ระยะเวลาดำเนินการรับข้อร้องเรียนเพื่อประสานหาทางแก้ไข	หมายเหตุ
๑. ร้องทุกข์/ร้องเรียนด้วยตนเอง	ทุกครั้ง	ภายใน ๑ วันทำการ	
๒. ทางไปรษณีย์	ทุกครั้ง	ภายใน ๑ วันทำการ	
๓. ทางกล่องรับเรื่องราวร้องเรียน/ร้องทุกข์	ทุกวันทำการ	ภายใน ๑ วันทำการ	
๔. ทางโทรศัพท์หมายเลข ๐ ๕๕๔๒ ๓๐๐๒ ต่อ ๒๐	ทุกวันทำการ	ภายใน ๑ วันทำการ	
๕. ทางเว็บไซต์ <a href="http://www.maenaru.com">www.maenaru.com</a>	ทุกวันทำการ	ภายใน ๑ วันทำการ	
๖. สายตรงนายกองค์การบริหารส่วนตำบลแม่ณาเรือ ๐๘๓ ๔๒๑ ๓๔๖๕	ทุกวัน	ภายใน ๑ วันทำการ	

## ๑๐. การบันทึกข้อร้องเรียน

- ๑) กรอกแบบฟอร์มบันทึกข้อร้องเรียน โดยมีรายละเอียด คือ ชื่อ – สกุล ผู้ร้องเรียน ที่อยู่ หมายเลขติดต่อกลับ เรื่องร้องเรียน และสถานที่เกิดเหตุ
- ๒) ทุกช่องทางที่มีการร้องเรียน เจ้าหน้าที่ ต้องบันทึกข้อร้องเรียนลงในสมุดรับเรื่องราวร้องทุกข์องค์การบริหารส่วนตำบลแม่ณาเรือ

## ๑๑. การประสานหน่วยงานเพื่อแก้ไขข้อร้องเรียนและการแจ้งกลับข้อร้องเรียน

- ๑) กรณีเป็นการขอข้อมูลข่าวสาร ประสานหน่วยงานผู้ครอบครองเอกสารเจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้อง เพื่อให้ข้อมูลแก่ผู้ร้องขอได้ทันที
- ๒) ข้อร้องเรียนที่เป็นการร้องเรียนเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการของหน่วยงาน เช่น ไฟฟ้าสาธารณะดับ กลิ่นเหม็นรบกวน เป็นต้น จัดทำบันทึกข้อความเสนอไปยังผู้บริหารเพื่อสั่งการหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง หากเป็นกรณีเร่งด่วนอาจโทรศัพท์แจ้งไปยังหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง
- ๓) ข้อร้องเรียน ที่ไม่อยู่ในความรับผิดชอบขององค์การบริหารส่วนตำบลแม่ณาเรือให้ดำเนินการประสานแจ้งหน่วยงานภายนอกที่เกี่ยวข้อง เพื่อให้เกิดความรวดเร็วและถูกต้องชัดเจนในการแก้ไขปัญหาต่อไป
- ๔) ข้อร้องเรียนที่ส่งผลกระทบต่อหน่วยงาน เช่น กรณีผู้ร้องเรียนทหาหนังสือร้องเรียนความไม่โปร่งใสในการจัดซื้อจัดจ้าง ให้เจ้าหน้าที่จัดทำบันทึกข้อความเพื่อเสนอผู้บริหารพิจารณาสั่งการไปยังหน่วยงานที่รับผิดชอบเพื่อดำเนินการตรวจสอบและแจ้งผู้ร้องเรียนต่อไป

## ๑๒. การประสานหน่วยงานเพื่อแก้ไขข้อร้องเรียนและการแจ้งกลับข้อร้องเรียน

- ๑) หากเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์อยู่ในอำนาจหน้าที่ของกองหรือสำนักให้หน่วยงานนั้นรายงานผลให้ผู้ร้องเรียนทราบโดยตรงภายใน ๑๕ วันนับแต่วันที่ได้รับเรื่องร้องเรียน และสำเนาให้เจ้าหน้าที่ศูนย์ฯ จำนวน ๑ ชุด เพื่อจะได้รวบรวมสรุปรายงานรายไตรมาสต่อไป

๒) หากเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์นั้นผู้บังคับบัญชามอบหมายให้เจ้าหน้าที่ประจำศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ ดำเนินการโดยตรงให้เจ้าหน้าที่ประจำศูนย์ฯ รายงานผู้ร้องเรียนทราบภายใน ๑๕ วันนับแต่ได้รับเรื่องร้องเรียน

### ๑๓. การรายงานผลการจัดการข้อร้องเรียนของหน่วยงาน

๑) รวบรวมและรายงานสรุปการจัดการข้อร้องเรียนประจำไตรมาสรายงานให้นายกองค้การบริหารส่วนตำบล แม่่นาเรือทราบทุกไตรมาส

๒) รวบรวมรายงานสรุปข้อร้องเรียน หลังจากสิ้นปีงบประมาณ เพื่อนามาวิเคราะห์การจัดการข้อร้องเรียนใน ภาพรวมของหน่วยงาน เพื่อใช้เป็นแนวทางในการแก้ไข ปรับปรุง พัฒนาองค์กรต่อไป

ภาคผนวก





## แบบคำร้องทุกข์/ร้องเรียน (ด้วยตนเอง)

เขียนที่.....

วันที่.....เดือน.....พ.ศ.....

เรื่อง ขอร้องเรียน/ร้องทุกข์เกี่ยวกับ.....

เรียน นายกองดีการบริหารส่วนตำบลแม่নারู้อ

ข้าพเจ้า (นาย/นาง/นางสาว)..... อายุ.....ปี บัตรประจำตัว  
ประชาชนชนเลขที่..... ที่อยู่เลขที่..... หมู่ที่..... ถนน.....  
หมู่บ้าน..... ตรอก/ซอย..... ตำบล..... อำเภอ.....  
จังหวัด..... รหัสไปรษณีย์..... โทรศัพท์ที่สามารถติดต่อได้.....  
มือถือ..... โทรสาร..... มีความประสงค์ที่จะขอร้องเรียน/ร้องทุกข์ต่อ  
นายกองดีการบริหารส่วนตำบลแม่নারู้อ มีรายละเอียดดังต่อไปนี้

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

โดยข้าพเจ้าขอส่งเอกสารหลักฐานประกอบการร้องทุกข์/ร้องเรียน (ถ้ามี) ได้แก่

๑) ..... จำนวน.....ชุด

๒) ..... จำนวน.....ชุด

ข้าพเจ้าขอรับรองว่าข้อความดังกล่าวข้างต้นตามที่ข้าพเจ้าได้ร้องเรียน/ร้องทุกข์นั้นเป็นความจริง  
ทุกประการ

(ลงชื่อ).....ผู้ร้องเรียน/ร้องทุกข์  
(.....)

(ลงชื่อ).....ผู้รับเรื่องร้องเรียน  
(.....)

### หมายเหตุ

สามารถร้องเรียน/ร้องทุกข์ได้ทางเว็บไซต์ [www.maenaruad.com](http://www.maenaruad.com)

สายตรงนายกองดีการบริหารส่วนตำบลแม่নারู้อ ๐๘๓ ๔๒๑ ๓๔๖๕

ที่อยู่ ๙๙ หมู่ที่ ๙ ตำบลแม่নারู้อ อำเภอเมืองพะเยา จังหวัดพะเยา ๕๖๐๐๐

โทรศัพท์ ๐ ๕๔๔๒ ๓๐๐๒ ต่อ ๒๐ โทรสาร ๐ ๕๔๔๒ ๓๐๐๒



## แบบคำร้องทุกข์/ร้องเรียน (โทรศัพท์)

เขียนที่.....

วันที่.....เดือน.....พ.ศ.....

เรื่อง ขอร้องเรียน/ร้องทุกข์เกี่ยวกับ.....

เรียน นายกองดีการบริหารส่วนตำบลแม่નાเรื้อ

ข้าพเจ้า (นาย/นาง/นางสาว)..... อายุ.....ปี บัณฑิตประจำตัว  
ประชาชนชนเลขที่..... ที่อยู่เลขที่..... หมู่ที่..... ถนน.....  
หมู่บ้าน..... ตรอก/ซอย..... ตำบล..... อำเภอ.....  
จังหวัด..... รหัสไปรษณีย์..... โทรศัพท์ที่สามารถติดต่อได้.....  
มือถือ..... โทรสาร..... มีความประสงค์ที่จะขอร้องเรียน/ร้องทุกข์ต่อ  
นายกองดีการบริหารส่วนตำบลแม่નાเรื้อ มีรายละเอียดดังต่อไปนี้

โดยขออ้าง.....

.....เป็นพยานหลักฐานประกอบ

ทั้งนี้ ข้าพเจ้าขอรับรองว่าคำร้องทุกข์/ร้องเรียนตามข้างต้นเป็นจริง และเจ้าหน้าที่ได้แจ้งให้  
ข้าพเจ้าทราบแล้วว่าหากเป็นคำร้องที่ไม่สุจริตอาจต้องรับผิดชอบตามกฎหมายได้

(ลงชื่อ).....เจ้าหน้าที่ผู้รับเรื่อง

(.....)

วันที่.....เวลา.....

**หมายเหตุ** สามารถร้องเรียน/ร้องทุกข์ได้ทางเว็บไซต์ [www.maenarua.com](http://www.maenarua.com)

สายตรงนายกองดีการบริหารส่วนตำบลแม่નાเรื้อ ๐๘๓ ๔๒๑ ๓๕๖๕

ที่อยู่ ๙๙ หมู่ที่ ๙ ตำบลแม่નાเรื้อ อำเภอเมืองพะเยา จังหวัดพะเยา ๕๖๐๐๐

โทรศัพท์ ๐ ๕๔๔๒ ๓๐๐๒ ต่อ ๒๐ โทรสาร ๐ ๕๔๔๒ ๓๐๐๒