



# องค์การบริหารส่วนตำบลพลสงคราม อำเภอโนนสูง จังหวัดนครราชสีมา



**คู่มือการปฏิบัติงาน  
รับเรื่องราวร้องทุกข์**

## คำนำ

คู่มือการปฏิบัติงานรับเรื่องราวร้องทุกข์ฉบับนี้ จัดทำขึ้นเพื่อใช้เป็นกรอบหรือแนวทางในการปฏิบัติงานด้านการรับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ขององค์การบริหารส่วนตำบลพลสงคราม ทั้งนี้เพื่อให้การจัดการข้อร้องเรียน ร้องทุกข์ได้ช้อยุติ สามารถตอบสนองความต้องการและความคาดหวังของผู้รับบริการ ตอบสนองนโยบายของรัฐ ตามพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๔๖ มุ่งให้เกิดประโยชน์สุขแก่ประชาชนโดยยึดประชาชนเป็นศูนย์กลาง เพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชน ให้เกิดความผาสุกและความเป็นอยู่ที่ดีของประชาชน เกิดผลสัมฤทธิ์ต่อภารกิจของรัฐ และต้องงานบริการให้มีประสิทธิภาพและเกิดความคุ้มค่า จึงจำเป็นต้องมีขั้นตอน/กระบวนการและแนวทางในการปฏิบัติงานที่ชัดเจน และเป็นมาตรฐานเดียวกัน

ฝ่ายกฎหมายและคดี

สำนักปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลพลสงคราม

## สารบัญ

เรื่อง	หน้า
หลักการและเหตุผล	๑
การรับเรื่องราวร้องทุกข์ขององค์การบริหารส่วนตำบลพลสงคราม	๑
สถานที่ตั้ง	๑
หน้าที่ความรับผิดชอบ	๑
วัตถุประสงค์	๑
คำจำกัดความ	๑
ระยะเวลาเปิดให้บริการ	๒
แผนผังกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์	๒
ขั้นตอนการปฏิบัติงาน	๓
การรับและตรวจข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ จากช่องทางต่างๆ	๓
การบันทึกข้อร้องเรียน	๓
การประสานหน่วยงานเพื่อแก้ไขปัญหาข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ และการแจ้งผู้ร้องเรียน/ร้องทุกข์	๓
การติดตามแก้ไขปัญหาข้อร้องเรียน	๓
การรายงานผลการดำเนินการให้ผู้บริหารทราบ	๔
มาตรฐานงาน	๔
หน่วยงานรับผิดชอบ	๔
ภาคผนวก	

## ๑. หลักการและเหตุผล

พระราชกฤษฎีกา ว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารจัดการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ.๒๕๕๖ ได้กำหนดแนวทางการปฏิบัติราชการ มุ่งให้เกิดประโยชน์สุขแก่ประชาชน โดยยึดประชาชนเป็นศูนย์กลางเพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชนให้เกิดความผาสุกและความเป็นอยู่ที่ดีของประชาชนเกิดผลสัมฤทธิ์ต่องานบริการที่มีประสิทธิภาพและเกิดความคุ้มค่าในการให้บริการ ไม่มีขั้นตอนปฏิบัติงานเกินความจำเป็น มีการปรับปรุงภารกิจให้ทันต่อสถานการณ์ ประชาชนได้รับการอำนวยความสะดวกและได้รับการตอบสนองความต้องการ และมีการประเมินผลการให้บริการอย่างสม่ำเสมอ

## ๒. การรับเรื่องราวร้องทุกข์ขององค์การบริหารส่วนตำบลพลสงคราม

เพื่อให้การบริหารระบบราชการเป็นไปด้วยความถูกต้อง บริสุทธิ์ ยุติธรรม ควบคู่กับการพัฒนา บำบัดทุกข์ บำรุงสุข ตลอดจนดำเนินการแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนของประชาชนได้อย่างมีประสิทธิภาพด้วยความรวดเร็วประสพผลสำเร็จอย่างเป็นรูปธรรม อีกทั้งเพื่อเป็นศูนย์รับแจ้งเบาะแสการทุจริต หรือไม่ได้รับความเป็นธรรมจากการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ องค์การบริหารส่วนตำบลพลสงครามจึงได้มอบหมายให้นิติกร สำนักปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลพลสงคราม รับผิดชอบรับเรื่องราวร้องทุกข์ทั่วไป

## ๓. สถานที่ตั้ง

ตั้งอยู่ ณ องค์การบริหารส่วนตำบลพลสงคราม ตำบลพลสงคราม อำเภอโนนสูง จังหวัดนครราชสีมา

## ๔. หน้าที่ความรับผิดชอบ

เป็นศูนย์กลางในการรับเรื่องราวร้องทุกข์ทั่วไป ให้คำปรึกษา รับเรื่องปัญหาความต้องการและข้อเสนอแนะของประชาชน

## ๕. วัตถุประสงค์

๕.๑ เพื่อให้การดำเนินงานจัดการข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ ขององค์การบริหารส่วนตำบลพลสงคราม มีขั้นตอน/กระบวนการ และแนวทางในการปฏิบัติงานเป็นมาตรฐานเดียวกัน

๕.๒ เพื่อให้มั่นใจว่าได้มีการปฏิบัติตามข้อกำหนด ระเบียบ หลักเกณฑ์เกี่ยวกับการจัดการข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ ที่กำหนดไว้อย่างสม่ำเสมอและมีประสิทธิภาพ

## ๖. คำจำกัดความ

“ผู้รับบริการ” หมายถึง ผู้ที่มาใช้บริการจากส่วนราชการและประชาชนทั่วไป

“ผู้มีส่วนได้เสีย” หมายถึง ผู้ที่ได้รับผลกระทบ ทั้งทางบวกและทางลบ ทั้งทางตรงและทางอ้อม จากการดำเนินงานขององค์การบริหารส่วนตำบลพลสงคราม

“การจัดการข้อร้องเรียน” มีความหมายครอบคลุมถึงการจัดการในเรื่องข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์/ข้อเสนอแนะ/ข้อคิดเห็น/คำชมเชย/การสอบถามหรือการร้องขอข้อมูล

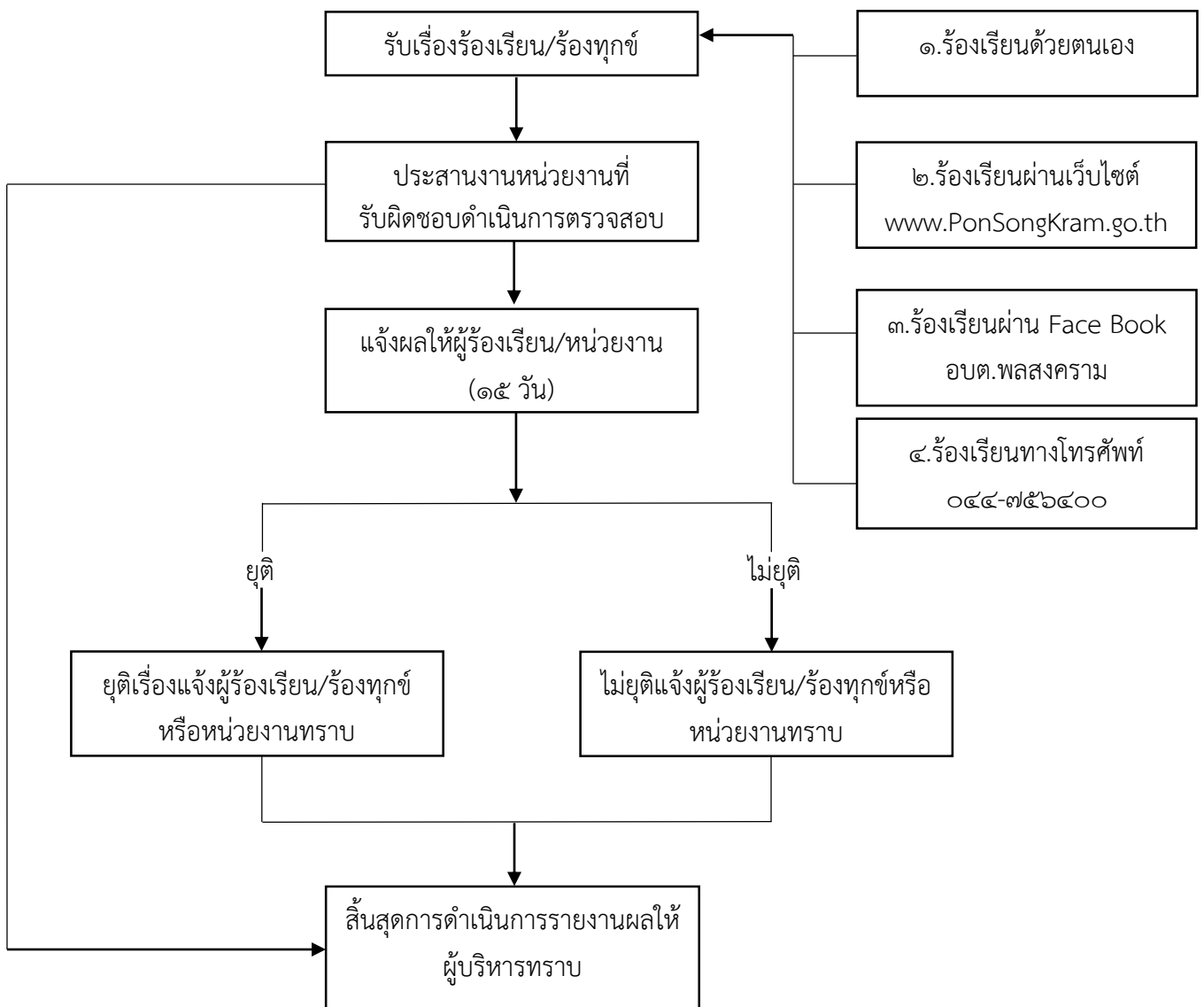
“ผู้ร้องเรียน/ร้องทุกข์” หมายถึง ประชาชนทั่วไป/ผู้มีส่วนได้เสียที่มาติดต่อราชการผ่านช่องทางต่างๆ โดยมีวัตถุประสงค์ครอบคลุมการร้องเรียน/ร้องทุกข์/การให้ข้อเสนอแนะ/การให้ข้อคิดเห็น/การชมเชย/การร้องขอข้อมูล

“ช่องทางการรับข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์” หมายถึง ช่องทางต่างๆ ที่ใช้ในการรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ เช่น ติดต่อด้วยตนเอง/ติดต่อทางโทรศัพท์/เว็บไซต์/Face Book

### ๗.ระยะเวลาเปิดให้บริการ

เปิดให้บริการวันจันทร์ ถึง วันศุกร์ ตั้งแต่เวลา ๐๘.๓๐ – ๑๖.๓๐ น (ยกเว้นวันหยุดราชการและวันหยุดนักขัตฤกษ์)

### ๘.แผนผังกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์



## ๙. ขั้นตอนการปฏิบัติงาน

๙.๑ แต่งตั้งหรือมอบหมายผู้รับผิดชอบจัดการข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์

๙.๒ แจ้งผู้รับผิดชอบปฏิบัติงานตามคำสั่งเพื่ออำนวยความสะดวกในการปฏิบัติงาน

## ๑๐. การรับและตรวจสอบข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ จากช่องทางต่างๆ

ดำเนินการรับและติดตามตรวจสอบข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ ที่เข้ามายังหน่วยงานจากช่องทางต่างๆ โดยมีข้อปฏิบัติตามที่กำหนด ดังนี้

ช่องทาง	ความถี่ในการตรวจสอบช่องทาง	ระยะเวลาดำเนินการรับข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์เพื่อประสานหาทางแก้ไขปัญหา	หมายเหตุ
ร้องเรียนด้วยตนเอง ณ องค์การบริหารส่วนตำบลพลสงคราม	ทุกครั้งที่มีการร้องเรียน	ภายใน ๑ วันทำการ	
ร้องเรียนผ่านเว็บไซต์	ทุกวัน	ภายใน ๑ วันทำการ	
ร้องเรียนผ่าน Face Book	ทุกวัน	ภายใน ๑ วันทำการ	
ร้องเรียนทางโทรศัพท์ ๐๔๔-๗๕๖๔๐๐	ทุกวัน	ภายใน ๑ วันทำการ	

## ๑๑. การบันทึกข้อร้องเรียน

๑๑.๑ มีหนังสือหรือกรอกแบบฟอร์มบันทึกข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ โดยมีรายละเอียด ชื่อ-สกุล ที่อยู่ หมายเลขโทรศัพท์ติดต่อ เรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ และสถานที่เกิดเหตุ

๑๑.๒ ทุกช่องทางที่มีการร้องเรียน เจ้าหน้าที่ต้องลงทะเบียน/บันทึกข้อร้องเรียน ร้องทุกข์ลงสมุด

## ๑๒. การประสานหน่วยงานเพื่อแก้ปัญหาข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ และการแจ้งผู้ร้องเรียน/ร้องทุกข์ทราบ

๑๒.๑ กรณีเป็นการขอข้อมูลข่าวสาร ประสานหน่วยงานผู้ครอบครองเอกสาร เจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้อง เพื่อให้ข้อมูลแก่ผู้ร้องขอได้ทันที

๑๒.๒ ข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ ที่เป็นการร้องเรียนเกี่ยวกับการดำเนินการตามอำนาจหน้าที่ เช่น ถนน ไฟฟ้า ชำรุด เป็นต้น จัดทำบันทึกข้อความเสนอไปยังผู้บริหารเพื่อสั่งการหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง โดยเบื้องต้นอาจโทรศัพท์แจ้งไปยังหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

๑๒.๓ ข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ ที่ไม่อยู่ในความรับผิดชอบขององค์การบริหารส่วนตำบลพลสงคราม ให้ดำเนินการประสานหน่วยงานภายนอกที่เกี่ยวข้อง เพื่อให้เกิดความรวดเร็วและถูกต้องในการแก้ไขปัญหาต่อไป

๑๒.๔ ข้อร้องเรียนที่ส่งผลกระทบต่อหน่วยงาน เช่น กรณี ผู้ร้องเรียนทำหนังสือร้องเรียนความไม่โปร่งใสในการจัดซื้อจัดจ้าง ให้เจ้าหน้าที่จัดทำบันทึกข้อความเพื่อเสนอผู้บริหารพิจารณาสั่งการไปยังหน่วยงานที่รับผิดชอบ เพื่อดำเนินการตรวจสอบและแจ้งผู้ร้องเรียนทราบ ต่อไป

## ๑๓. การติดตามแก้ไขปัญหาข้อร้องเรียน

ให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องรายงานผลการดำเนินการให้ทราบภายใน ๗ วันทำการ เพื่อเจ้าหน้าที่จะได้แจ้งให้ผู้ร้องเรียนหรือหน่วยงานทราบ ต่อไป

#### ๑๔. การรายงานผลการดำเนินการให้ผู้บริหารทราบ

๑๔.๑ ให้รวบรวมและรายงานสรุปการจัดการข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ ให้ผู้บริหารทราบทุกเดือน หรือตามความเหมาะสม

๑๔.๒ ให้รวบรวมรายงานสรุปข้อร้องเรียนหลังจากสิ้นปีงบประมาณ เพื่อนำมาวิเคราะห์การจัดการข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ ในภาพรวมของหน่วยงาน เพื่อใช้เป็นแนวทางในการแก้ไข ปรับปรุง พัฒนา องค์กรต่อไป

#### ๑๕. มาตรฐาน

กรณีได้รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ทั่วไป ให้ฝ่ายนิติกร สำนักปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลพลสงคราม ดำเนินการตรวจสอบและพิจารณาส่งเรื่องให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องดำเนินการแก้ไขปัญหาข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ให้แล้วเสร็จโดยเร็ว และแจ้งผู้ร้องเรียน ร้องทุกข์ หรือหน่วยงานต้นเรื่องทราบ ภายใน ๑๕ วันทำการ

#### ๑๖. หน่วยงานรับผิดชอบ

ฝ่ายกฎหมายและคดี สำนักปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลพลสงคราม หมายเลขโทรศัพท์ ๐๔๔-๗๕๖๔๐๐ เว็บไซต์ [www.PonSongKram.go.th](http://www.PonSongKram.go.th)

ภาคผนวก



แบบรับเรื่องร้องทุกข์ องค์การบริหารส่วนตำบลพลสงคราม  
โทร 044-756-400 โทรสาร 044-756-401

เขียนที่.....  
วันที่.....เดือน.....พ.ศ.....

เรียน นายองค์การบริหารส่วนตำบลพลสงคราม

ข้าพเจ้า/นาย/นาง/นางสาว.....อายุ.....ปี เชื้อชาติ.....  
อยู่บ้านเลขที่.....หมู่ที่.....ตรอก/ซอย.....ถนน.....ตำบล.....  
อำเภอ.....จังหวัด.....โทรศัพท์.....โทรสาร.....  
ขอเรื่องทุกข์เรื่อง.....  
.....  
.....

จึงเรียนมาเพื่อทราบ และพิจารณาดำเนินการโดยด่วน

(ลงชื่อ).....ผู้ยื่นคำร้อง  
(.....)

(ลงชื่อ).....ผู้ยื่นคำร้อง  
(.....)

รับเรื่องเมื่อวันที่.....เดือน.....พ.ศ.....

\*\*\*\*\*

(ส่วนของผู้รับเรื่อง)

ความเห็นของเจ้าหน้าที่ผู้รับเรื่อง

.....  
.....

(ลงชื่อ).....  
(.....)

ความเห็นหรือข้อสั่งการ ปลัด อบต.

.....  
.....

(ลงชื่อ).....  
(.....)

วันที่.....เดือน.....พ.ศ.....

ข้อสั่งการ นายก อบต.พลสงคราม

.....  
.....

(ลงชื่อ).....  
(.....)

ส่วนที่รับผิดชอบ

การตรวจสอบแก้ไขปัญหา.....

.....  
.....

(ลงชื่อ).....  
(.....)

วันที่.....เดือน.....พ.ศ.....

แจ้งผลการดำเนินการให้ผู้ร้องทุกข์รับทราบ.....

.....  
.....

(ลงชื่อ).....  
(.....)

## ใบคำร้องงานไฟฟ้าสาธารณะ

เขียนที่ องค์การบริหารส่วนตำบลพลสงคราม

วันที่.....เดือน.....พ.ศ.....

เรียน นายองค์การบริหารส่วนตำบลพลสงคราม

ข้าพเจ้า นาย / นาง / นางสาว.....อยู่บ้านเลขที่.....หมู่ที่.....  
ถนน.....ตำบล/แขวง.....อำเภอ/เขต.....จังหวัด.....  
โทร..... มีความประสงค์ ขอรับความช่วยเหลือ จากองค์การบริหารส่วนตำบลพลสงคราม เนื่องจาก  
ได้รับความเดือดร้อนดังนี้

### งานไฟฟ้า (กองช่าง)

- ซ่อมแซมไฟฟ้าชำรุด หมู่ที่.....บ้าน..... (จำนวน .....จุด)  
จุดที่ 1 บริเวณ .....สภาพการชำรุดเบื้องต้น .....  
จุดที่ 2 บริเวณ .....สภาพการชำรุดเบื้องต้น .....  
จุดที่ 3 บริเวณ .....สภาพการชำรุดเบื้องต้น .....  
จุดที่ 4 บริเวณ .....สภาพการชำรุดเบื้องต้น .....  
จุดที่ 5 บริเวณ .....สภาพการชำรุดเบื้องต้น .....  
 อื่น.....  
บริเวณ.....หมู่ที่.....ถนน.....ซอย.....

ลงชื่อ.....ผู้ยื่นคำร้อง  
(.....)

ความเห็นหัวหน้างานไฟฟ้า

.....  
.....

ลงชื่อ.....  
(.....)

เรียน ปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลพลสงคราม

.....  
.....

ลงชื่อ.....  
( นางสาวนันทสิขา สุระชน )  
ผู้อำนวยการกองช่าง

เรียน นายองค์การบริหารส่วนตำบลพลสงคราม

.....

ลงชื่อ.....  
( นางสาวนันทสิขา สุระชน )  
ผู้อำนวยการกองช่าง รักษาการแทน  
ปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลพลสงคราม

คำสั่ง

.....

ลงชื่อ.....

( นายวิเชียร ชาทิมดุง )  
นายองค์การบริหารส่วนตำบลพลสงคราม

แผนที่ด้านหลัง/-