



## คู่มือปฏิบัติงานเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์

องค์การบริหารส่วนตำบลโนนเมือง

โทรสาร. ๐๔๒-๙๕๑๐๐๐

โทรศัพท์ ๐๔๒-๙๕๑๐๐๑ ต่อ ๓

<http://www.nmtb.go.th/> Facebook : อบต.โนนเมือง นากลาง

## บทที่ ๑ บทนำ

### ๑. หลักการและเหตุผล

ตามพระราชบัญญัติว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ.๒๕๔๖ ได้กำหนดแนวทางปฏิบัติราชการ มุ่งให้เกิดประโยชน์สุขแก่ประชาชน โดยยึดประชาชนเป็นศูนย์กลาง เพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชน ให้เกิดความผาสุกและความเป็นอยู่ที่ดีของประชาชน เกิดผลสัมฤทธิ์ต่องานบริการ ไม่มีขั้นตอนการปฏิบัติงานจนเกินความจำเป็น มีการปรับปรุงภารกิจ

### ๒. วัตถุประสงค์การจัดทำคู่มือ

๑. เพื่อให้เจ้าหน้าที่ขององค์การบริหารส่วนตำบลโนนเมือง เป็นแนวทางในการปฏิบัติงานในการรับเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ หรือขอความช่วยเหลือให้มีมาตรฐานเดียวกันและเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ
๒. เพื่อให้การดำเนินงานจัดการเรื่องร้องเรียนขององค์การบริหารส่วนตำบลโนนเมือง มีขั้นตอน/กระบวนการ และแนวทางในการปฏิบัติงานเป็นมาตรฐานเดียวกัน
๓. เพื่อสร้างมาตรฐานการปฏิบัติงานที่มุ่งไปสู่การบริหารคุณภาพทั่วไปทั้งองค์การอย่างมีประสิทธิภาพ
๔. เพื่อเผยแพร่ให้กับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้เสียขององค์การบริหารส่วนตำบลโนนเมือง ทราบกระบวนการร้องเรียน
๕. เพื่อให้มั่นใจว่าได้มีการปฏิบัติตามข้อกำหนด ระเบียบหลักเกณฑ์เกี่ยวกับการจัดการ ข้อร้องเรียนที่กำหนดไว้อย่างสม่ำเสมอและมีประสิทธิภาพ

### ๓. กรณียเรื่องร้องเรียน

๑. สอบถามข้อมูลเบื้องต้นจากผู้ขอรับบริการถึงความประสงค์ของผู้ขอรับบริการ
๒. ดำเนินการบันทึกข้อมูลของผู้ขอรับบริการ เพื่อเก็บไว้เป็นฐานข้อมูลของผู้ขอรับบริการจากศูนย์บริการ
๓. แยกประเภทงานบริการตามความประสงค์ของผู้ขอรับบริการ เช่น ปริกษากฎหมาย ข้อร้องเรียน ร้องทุกข์ แจ้งเบาะแส
๔. ดำเนินการให้คำปรึกษาตามประเภทงานบริการเพื่อตอบสนองความประสงค์ของผู้ขอรับบริการ

### ๔. การจัดการเรื่องร้องเรียน

๑. เจ้าหน้าที่ผู้รับเรื่องร้องเรียน/ที่ปรึกษากฎหมาย จะให้ข้อมูลกับผู้ขอรับบริการในเรื่องที่ผู้รับบริการต้องการทราบเมื่อให้คำปรึกษาเรียบร้อยแล้วเรื่องที่ขอรับบริการถือว่ายุติ
๒. กรณีข้อร้องเรียน ร้องทุกข์ แจ้งเบาะแส เจ้าหน้าที่องค์การบริหารส่วนตำบลโนนเมือง จะให้ข้อมูลกับผู้ขอรับบริการในเรื่องที่ขอรับบริการต้องการทราบ และเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบจะดำเนินการรับ

เรื่องดังกล่าวไว้และหัวหน้าหน่วยงานเป็นผู้พิจารณาส่งต่อไปให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องดำเนินการต่อไป ภายใน ๑ - ๒ วัน

๓. กรณีข้อร้องเรียน ร้องทุกข์ แจ้งเบาะแส ให้ผู้ขอรับบริการรอการติดต่อกลับหรือสามารถติดตามเรื่องกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องหากไม่ได้รับการติดต่อกลับจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้องภายใน ๑๕ วัน ให้ติดต่อกลับที่ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน องค์การบริหารส่วนตำบลโนนเมือง

#### ๕. สถานที่ตั้ง/เบอร์โทรศัพท์ติดต่อกลับ

ตั้งอยู่เลขที่ ๒๙๙ หมู่ ๑๓ องค์การบริหารส่วนตำบลโนนเมือง ตำบลโนนเมือง

อำเภอากลาง จังหวัดหนองบัวลำภู โทรสาร ๐๔๒-๙๕๑๐๐๐ โทรศัพท์ ๐๔๒-๙๕๑๐๐๑ ต่อ ๓

#### ๖. หน้าที่ความรับผิดชอบ

ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์และให้บริการข้อมูลข่าวสาร ให้คำปรึกษาเรื่องความต้องการ และข้อเสนอแนะของประชาชนในตำบลโนนเมือง องค์การบริหารส่วนตำบลโนนเมือง

## บทที่ ๒ ประเด็นเกี่ยวกับการร้องเรียน

### ๑. คำจำกัดความ

“ผู้รับบริการ” หมายถึง ผู้ที่มารับบริการจากส่วนราชการและประชาชนทั่วไป

“ผู้มีส่วนได้เสีย” หมายถึง ผู้ที่ได้รับผลกระทบทั้งทางบวกและทางลบ ทั้งทางตรงและทางอ้อมจากการดำเนินการของส่วนราชการ เช่น ประชากรในตำบลโนนเมือง

“การจัดการเรื่องร้องเรียน” หมายถึง ให้ความความร่วมมือในการจัดการในเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์/การรับคำปรึกษา/ข้อเสนอแนะ/ข้อคิดเห็น/คำชมเชย/การสอบถาม/การร้องขอข้อมูล

“ช่องทางรับเรื่องร้องเรียน” หมายถึง ช่องทางต่างๆที่ใช้ในการรับเรื่องร้องเรียน เช่น ติดต่อกับตนเอง/ติดต่อทางโทรศัพท์/เว็บไซต์/ facebook/ไปรษณีย์/ผู้รับฟังความคิดเห็น

“ข้อร้องเรียน” หมายถึง เรื่องราวร้องทุกข์ รับฟังคำปรึกษา ข้อคิดเห็น ข้อเสนอแนะ คำชมเชย สอบถาม ร้องขอข้อมูล การร้องเรียนเกี่ยวกับคุณภาพและการให้บริการของหน่วยงาน

“คำร้องเรียน” หมายถึง คำหรือข้อความที่ผู้ร้องเรียนกรอกแบบฟอร์มที่ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ หรือระบบการรับคำร้องเรียนเอง มีแหล่งที่สามารถตอบสนองหรือมีรายละเอียดอย่างชัดเจน หรือมีนัยสำคัญที่เชื่อถือได้

“การดำเนินการเรื่องร้องเรียน” หมายถึง เรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ที่ได้รับ ผ่านช่องทางการร้องเรียนต่าง ๆ มาเพื่อทราบ เพื่อพิจารณาดำเนินการแก้ไขปัญหาตามอำนาจหน้าที่

“นิติกร” หมายถึง ข้าราชการหรือลูกจ้างที่ดำรงตำแหน่งนิติกรขององค์การบริหารส่วนตำบลโนนเมือง มีหน้าที่ตรวจสอบข้อเท็จจริง รับเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์เกี่ยวกับกฎหมายที่เกี่ยวข้อง

“กรรมการ” หมายถึง กรรมการบริหารงานการจัดการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ประจำองค์การบริหารส่วนตำบลโนนเมืองที่ได้รับแต่งตั้ง

“นายกฯ” หมายถึง นายกองค์การบริหารส่วนตำบลโนนเมือง

“ดำเนินการตามกฎหมาย” หมายถึง การดำเนินการหรือกระบวนการทั้งหลายที่จะต้องกระทำเป็นพิธีการตามกฎหมายว่าด้วยระเบียบข้าราชการพลเรือนหรือตามกฎหมาย ก.พ.ที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินการทางวินัยและผู้มีอำนาจตามกฎหมายได้พิจารณาเห็นว่ากรณีมีมูลแล้ว

### ๒. ระยะเวลาการเปิดให้บริการ

เปิดให้บริการวันจันทร์ - วันศุกร์ ตั้งแต่เวลา ๐๘.๓๐ - ๑๖.๓๐ นาฬิกา

## บทที่ ๒ ประเด็นที่เกี่ยวข้องกับการร้องเรียน/ร้องทุกข์

### ๑. ความหมายของการร้องเรียน/ร้องทุกข์

ร้องเรียน หมายถึง เสนอเรื่องราว

ร้องทุกข์ หมายถึง บอกความทุกข์เพื่อขอให้ช่วยเหลือ

๑) เรื่องร้องทุกข์ ร้องเรียน ข้าราชการ หมายถึง เรื่องราวที่ข้าราชการเป็นผู้ถูกร้องเรียน เนื่องจากปฏิบัติหน้าที่หรือปฏิบัติตนไม่เป็นไปตามประกาศคณะกรรมการกลางพนักงานส่วนตำบลจังหวัดหนองบัวลำภู เรื่อง มาตรฐานทั่วไปเกี่ยวกับวินัยและการรักษาวินัยและการดำเนินการทาง พ.ศ. ๒๕๕๘

๒) เรื่องร้องทุกข์ ร้องเรียน ของประชาชน หมายถึง เรื่องราวที่ผู้ร้องเรียนประสงค์ให้ได้รับการปลดเปลื้องความทุกข์ที่ตนได้รับ หรือเป็นเรื่องที่ผู้ร้องเรียนหรือผู้อื่น หรือสาธารณชนได้รับความเสียหายและยังรวมถึงข้อขัดแย้งระหว่างประชาชนกับประชาชนอีกด้วย

สรุป การร้องเรียน/ร้องทุกข์ หมายถึง การที่ประชาชนบอกเล่าเรื่องราวต่อหน่วยงานของรัฐเพื่อขอให้ช่วยเหลือ แก้ไข บรรเทาความเดือดร้อน หรือตรวจสอบข้อเท็จจริง อันเนื่องมาจากการได้รับความเดือดร้อน ความไม่เป็นธรรมหรือพบเห็นการกระทำผิดกฎหมาย

### ลักษณะของเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์

๑. เรื่องร้องเรียนที่มีลักษณะเป็นข้อครหา เป็นกรณีการร้องเรียนกล่าวโทษที่ขาดข้อมูลหลักฐาน ซึ่งองค์การบริหารส่วนตำบลโนนเมืองจะระงับเรื่องทั้งหมด แต่ถ้าร้องเรียนในประเด็นเกี่ยวข้องกับส่วนรวม จะส่งให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องรับทราบไว้เป็นข้อมูลประกอบการพิจารณาต่อไปซึ่งกรณีนี้สามารถยุติเรื่องได้ทันที
๒. เรื่องร้องเรียนทั่วไป องค์การบริหารส่วนตำบลโนนเมือง จะดำเนินการจัดส่งเรื่องให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องรับไปดำเนินการโดยพิจารณาส่งตามความเหมาะสมของแต่ละเรื่องและจะตอบให้ผู้ร้องทราบไว้ชั้นหนึ่งก่อน ซึ่งเมื่อก่อนหน่วยงานที่เกี่ยวข้องดำเนินการแล้วจะแจ้งให้องค์การบริหารส่วนตำบลโนนเมืองและผู้ร้องทราบ

กรณีปัญหาหน่วยงานที่เกี่ยวข้องจะแจ้งให้ผู้ร้องทราบโดยตรง ซึ่งระยะเวลาการพิจารณาดำเนินการของหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง จะช้าหรือเร็วขึ้นอยู่กับขั้นตอนการดำเนินการให้การช่วยเหลือของแต่ละกรณีปัญหา ในกรณีเป็นเรื่องร้องเรียนทั่วไป หากหน่วยงานที่เกี่ยวข้องไม่แจ้งผลให้ทราบภายในระยะเวลาที่กำหนด องค์การบริหารส่วนตำบลโนนเมืองจะมีหนังสือเตือนขอทราบผลไปอีกครั้งหนึ่ง

๓. เรื่องร้องเรียนสำคัญ เป็นเรื่องที่เกี่ยวข้องกับส่วนรวมหรือเป็นเรื่องที่เกี่ยวข้องกับหลายหน่วยงานเป็นประเด็นข้อร้องเรียนทางกฎหมายหรือเรื่องร้องเรียนที่มีข้อเท็จจริงและรายละเอียดตามคำร้องยังไม่ชัดเจนหรือไม่แน่นอน หรือบางกรณีองค์การบริหารส่วนตำบลโนนเมืองอาจต้องให้เจ้าหน้าที่เดินทางไปตรวจสอบข้อเท็จจริงในพื้นที่ก่อนส่งให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องดำเนินการต่อไป โดยแจ้งให้ผู้ร้องทราบไว้ชั้นหนึ่งก่อน เมื่อหน่วยงานได้รายงานการตรวจสอบข้อเท็จจริงเข้ามาแล้วจึงจะแจ้งให้ทราบ

### ๓. ช่องทางการร้องเรียน

- ๓.๑ ศูนย์รับเรื่องร้องเรียนสำนักงานปลัด องค์การบริหารส่วนตำบลโนนเมือง
- ๓.๒ Banner รับเรื่องร้องเรียนผ่านหน้า [www.nm.go.th](http://www.nm.go.th)
- ๓.๓ ร้องเรียนผ่านตู้/กล่องรับความคิดเห็น (จดหมาย/บัตรสนเท่ห์/เอกสาร)
- ๓.๔ ไปรษณีย์ปกติ (จดหมาย/บัตรสนเท่ห์/เอกสาร)
- ๓.๕ ยื่นโดยตรง (จดหมาย/บัตรสนเท่ห์/เอกสาร)
- ๓.๖ โทรศัพท์
- ๓.๗ E-mail : [nonmung2559gmail.com](mailto:nonmung2559gmail.com)
- ๓.๘ ร้องเรียนผ่าน Facebook : อบต.โนนเมือง นากลาง

### บทที่ ๓ ขั้นตอนการปฏิบัติงาน

#### การแต่งตั้งผู้รับผิดชอบจัดการข้อร้องเรียนของหน่วยงาน

๑. จัดตั้งศูนย์/จุดรับข้อร้องเรียนของหน่วยงาน
๒. จัดทำคำสั่งแต่งตั้งคณะกรรมการดำเนินการ
๓. แจกผู้รับผิดชอบตามคำสั่งองค์การบริหารส่วนตำบลโนนเมือง ทราบเพื่อความสะดวกในการประสานงาน

#### การรับและตรวจสอบข้อร้องเรียนจากช่องทางต่างๆ

ดำเนินการรับและติดตามตรวจสอบข้อร้องเรียนที่เข้ามาถึงหน่วยงานจากช่องทางต่างๆโดยมีข้อปฏิบัติตามที่กำหนด ดังนี้

ช่องทาง	ความถี่ในการตรวจสอบช่องทาง	ระยะเวลาดำเนินการรับข้อร้องเรียนเพื่อประสานหาทางแก้ไข	หมายเหตุ
ร้องเรียนด้วยตนเอง ณ ศูนย์ยุติธรรมชุมชน ตำบลโนนเมือง	ทุกครั้งที่มีผู้ร้องเรียน	ภายใน ๑ - ๒ วันทำการ	
ร้องเรียนผ่านเว็บไซต์ องค์การบริหารส่วนตำบลโนนเมือง	ทุกวัน	ภายใน ๑ - ๒ วันทำการ	
ร้องเรียนทางโทรศัพท์ ๐๔๒-๙๕๑๐๐๑	ทุกวัน	ภายใน ๑ - ๒ วันทำการ	
ร้องเรียนทาง Facebook	ทุกวัน	ภายใน ๑ - ๒ วันทำการ	
ร้องเรียนผ่าน E-mail	ทุกวัน	ภายใน ๑ - ๒ วันทำการ	

บทที่ ๔ แผนผังกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์

