

คู่มือประชาชนเรื่องการร้องเรียน ร้องทุกข์  
ศูนย์รับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์องค์การบริหารส่วนตำบลโนนทอง



องค์การบริหารส่วนตำบลโนนทอง อำเภอบ้านฝาง  
จังหวัดอุดรธานี

## คำนำ

คู่มือประชาชนการปฏิบัติงานด้านการร้องเรียนร้องทุกข์ จัดทำขึ้นเพื่อปรับปรุงการดำเนินการตามประกาศองค์การบริหารส่วนตำบลโนนทอง เรื่อง มาตรการจัดการเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ สำหรับเป็นกรอบหรือแนวทางการในการปฏิบัติงานด้านรับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ ตามยุทธศาสตร์ชาติว่าด้วยการป้องกันและปราบปรามการทุจริตภาครัฐ ประกอบพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์ และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๔๖ ได้กำหนดแนวทางปฏิบัติราชการ มุ่งให้เกิดประโยชน์สุขแก่ประชาชนโดยยึดประชาชนเป็นศูนย์กลาง เพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชน ให้เกิดความผาสุกและความเป็นอยู่ที่ดีของประชาชน เกิดผลสัมฤทธิ์ต่องานบริการมีประสิทธิภาพและเกิดความคุ้มค่าในการให้บริการ ไม่มีขั้นตอนปฏิบัติงานเกินความจำเป็น มีการปรับปรุงภารกิจให้ทันต่อสถานการณ์ ประชาชนได้รับการอำนวยความสะดวกและได้รับการตอบสนองความต้องการ และมีการประเมินผลการให้บริการสม่ำเสมอ ทั้งนี้การจัดการข้อร้องเรียนจนได้รับการช่วยเหลือบรรเทาความเดือดร้อน ให้มีความรวดเร็วและมีประสิทธิภาพ เพื่อตอบสนองความต้องการและความคาดหวังของผู้รับบริการ จำเป็นจะต้องมีขั้นตอน / กระบวนการ และแนวทางในการปฏิบัติงานที่ชัดเจนและเป็นมาตรฐานเดียวกัน

สำนักปลัด

องค์การบริหารส่วนตำบลโนนทอง

| เรื่อง                                                                      | หน้า |
|-----------------------------------------------------------------------------|------|
| บทที่ ๑ บทนำ                                                                |      |
| - หลักการและเหตุผล                                                          | ๑    |
| - การจัดตั้งศูนย์รับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์องค์การบริหารส่วนตำบล<br>โนนทอง | ๑    |
| - สถานที่ตั้ง                                                               | ๑    |
| - หน่วยงานรับผิดชอบดำเนินการ/หน้าที่ความรับผิดชอบ                           | ๑    |
| - วัตถุประสงค์                                                              | ๑    |
| - คำจำกัดความ                                                               | ๒    |
| - หลักเกณฑ์และรายละเอียดในการร้องเรียน ร้องทุกข์                            | ๒    |
| - ระยะเวลาการให้บริการ                                                      | ๒    |
| - ขั้นตอนการปฏิบัติงาน                                                      | ๒    |
| - แผนผังกระบวนการ/ช่องทางการจัดการเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์                  | ๓    |
| - การรับและตรวจสอบข้อร้องเรียน / ร้องทุกข์ จากช่องทางต่าง ๆ                 | ๕    |
| - การบันทึกข้อร้องเรียน ร้องทุกข์                                           | ๖    |

#### ภาคผนวก

- แบบคำร้องเรียนร้องทุกข์

## บทที่ ๑

### บทนำ

# คู่มือประชาชน เรื่องการร้องเรียน ร้องทุกข์ ศูนย์รับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์องค์การบริหารส่วนตำบลโนนทอง

## ๑. หลักการและเหตุผล

พระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๔๖ ได้กำหนด แนวทางปฏิบัติราชการ มุ่งให้เกิดประโยชน์สุขแก่ประชาชน โดยยึดประชาชนเป็นศูนย์กลาง เพื่อตอบสนอง ความต้องการของประชาชนให้เกิดความผาสุกและความเป็นอยู่ที่ดีของประชาชน เกิดผลสัมฤทธิ์ต่อ งานบริการ ที่มีประสิทธิภาพและเกิดความคุ้มค่าในการให้บริการ ไม่มีขั้นตอนปฏิบัติงานเกินความจำเป็น มีการปรับปรุง การกิจให้ทันต่อสถานการณ์ ประชาชนได้รับการอำนวยความสะดวกและได้รับการตอบสนองความ ต้องการ และมีการประเมินผลการให้บริการอย่างสม่ำเสมอ

## ๒. การจัดตั้งศูนย์รับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์องค์การบริหารส่วนตำบลโนนทอง

เพื่อให้การบริหารระบบราชการเป็นไปด้วยความถูกต้อง บริสุทธิ์ ยุติธรรม ควบคู่กับการพัฒนา บำบัดทุกข์ บำรุงสุข ตลอดจนดำเนินการแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนของประชาชน ได้อย่างมีประสิทธิภาพ ด้วย ความรวดเร็วประสพผลสำเร็จอย่างเป็นรูปธรรม อีกทั้งเพื่อเป็นศูนย์รับแจ้งเบาะแสการทุจริต หรือไม่ ได้รับความ เป็นธรรมจากการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ องค์การบริหารส่วนตำบลโนนทอง จึงได้จัดตั้งศูนย์รับเรื่องร้อง ร้อง ทุกข์ ขึ้น ซึ่งในกรณีการร้องเรียนที่เกี่ยวกับบุคคล จะมีการเก็บรักษาเรื่องราวไว้เป็นความลับและปกปิดชื่อผู้ ร้องเรียน เพื่อมิให้ผู้ร้องเรียนได้รับผลกระทบและได้รับความเดือดร้อนจากการร้องเรียน

## ๓. สถานที่ตั้ง

ตั้งอยู่ ณ สำนักปลัด ที่ทำการองค์การบริหารส่วนตำบลโนนทอง ๙๒ หมู่ที่ ๑๑ ตำบลโนนทอง อำเภอบ้านฝาง จังหวัดอุดรธานี ( สำนักปลัด องค์การบริหารส่วนตำบลโนนทอง )

## ๔. หน่วยงานรับผิดชอบ/หน้าที่ความรับผิดชอบ

การดำเนินงานศูนย์รับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์องค์การบริหารส่วนตำบลโนนทอง มอบหมายให้สำนักปลัด องค์การบริหารส่วนตำบลโนนทอง เป็นหน่วยงานรับผิดชอบ

ศูนย์รับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์องค์การบริหารส่วนตำบลโนนทอง เป็นศูนย์กลางในการรับเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ และให้บริการข้อมูลข่าวสาร ให้คำปรึกษา รับเรื่อง ปัญหาความต้องการและข้อเสนอแนะของประชาชน

## ๕. วัตถุประสงค์

๑. เพื่อให้การดำเนินงานจัดการข้อร้องเรียน / ร้องทุกข์ ของศูนย์รับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์องค์การบริหารส่วน ตำบลโนนทอง มีขั้นตอน / กระบวนการ และแนวทางในการปฏิบัติงานเป็นมาตรฐานเดียวกัน

๒. เพื่อให้มั่นใจว่าได้มีการปฏิบัติตามข้อกำหนด ระเบียบ หลักเกณฑ์เกี่ยวกับการจัดการข้อ ร้องเรียน/ร้องทุกข์ ที่กำหนดไว้อย่างสม่ำเสมอและมีประสิทธิภาพ

#### ๖. คำจำกัดความ

“ผู้รับบริการ” หมายถึง ผู้ที่มารับบริการจากส่วนราชการและประชาชนทั่วไป

“ผู้มีส่วนได้เสีย” หมายถึง ผู้ที่ได้รับผลกระทบ ทั้งทางบวกและทางลบ ทั้งทางตรงและทางอ้อม จากการดำเนินการของส่วนราชการ เช่น ประชาชนในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลหนอง

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

“ผู้ร้องเรียน/ร้องทุกข์” หมายถึง ประชาชนทั่วไป/ผู้มีส่วนได้เสียที่มาติดต่อราชการผ่านช่องทางต่าง ๆ โดยมีวัตถุประสงค์ครอบคลุมการร้องเรียน/ร้องทุกข์/การให้ข้อเสนอแนะ/การให้ข้อคิดเห็น/การชมเชย/การ ร้องขอข้อมูล

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

#### ๗. หลักเกณฑ์และรายละเอียดในการร้องเรียน ร้องทุกข์

รายละเอียดในการร้องเรียน ร้องทุกข์ ผู้ร้องควรรู้โดยใช้ถ้อยคำที่สุภาพและควรให้ข้อมูลของผู้ร้องเรียน ร้องทุกข์ ในคำร้อง ดังนี้

##### ๑. รายละเอียดข้อมูลผู้ร้องเรียน ร้องทุกข์

๑. ชื่อ - นามสกุล (จำเป็นต้องระบุ)

๒. ที่อยู่ที่สามารถติดต่อได้ (จำเป็นต้องระบุ)

๓. หมายเลขโทรศัพท์ (จำเป็นต้องระบุ)

๔. Email Address

๕. รายละเอียด เหตุแห่งการเรียน ร้องทุกข์ ได้รับความเดือดร้อนหรือมีผลกระทบอย่างไร

๖. วันเวลา หรือสถานที่อันเป็นเหตุแห่งการร้องเรียน ร้องทุกข์

๗. เอกสารประกอบการ เช่น ภาพถ่าย เป็นต้น

๘. การดำเนินการไม่มีค่าธรรมเนียมใดๆทั้งสิ้น

#### ๘. ระยะเวลาเปิดให้บริการ

๑. เปิดให้บริการวันจันทร์ ถึง วันศุกร์ (ยกเว้นวันหยุดที่ทางราชการกำหนด) ตั้งแต่เวลา ๐๘.๓๐ - ๑๖.๓๐ น.

๒. การบริการผ่านทางเว็บไซต์เว็บไซต์/ Face Book เปิดให้บริการตลอด ๒๔ ชั่วโมง ไม่เว้นวันหยุดราชการ

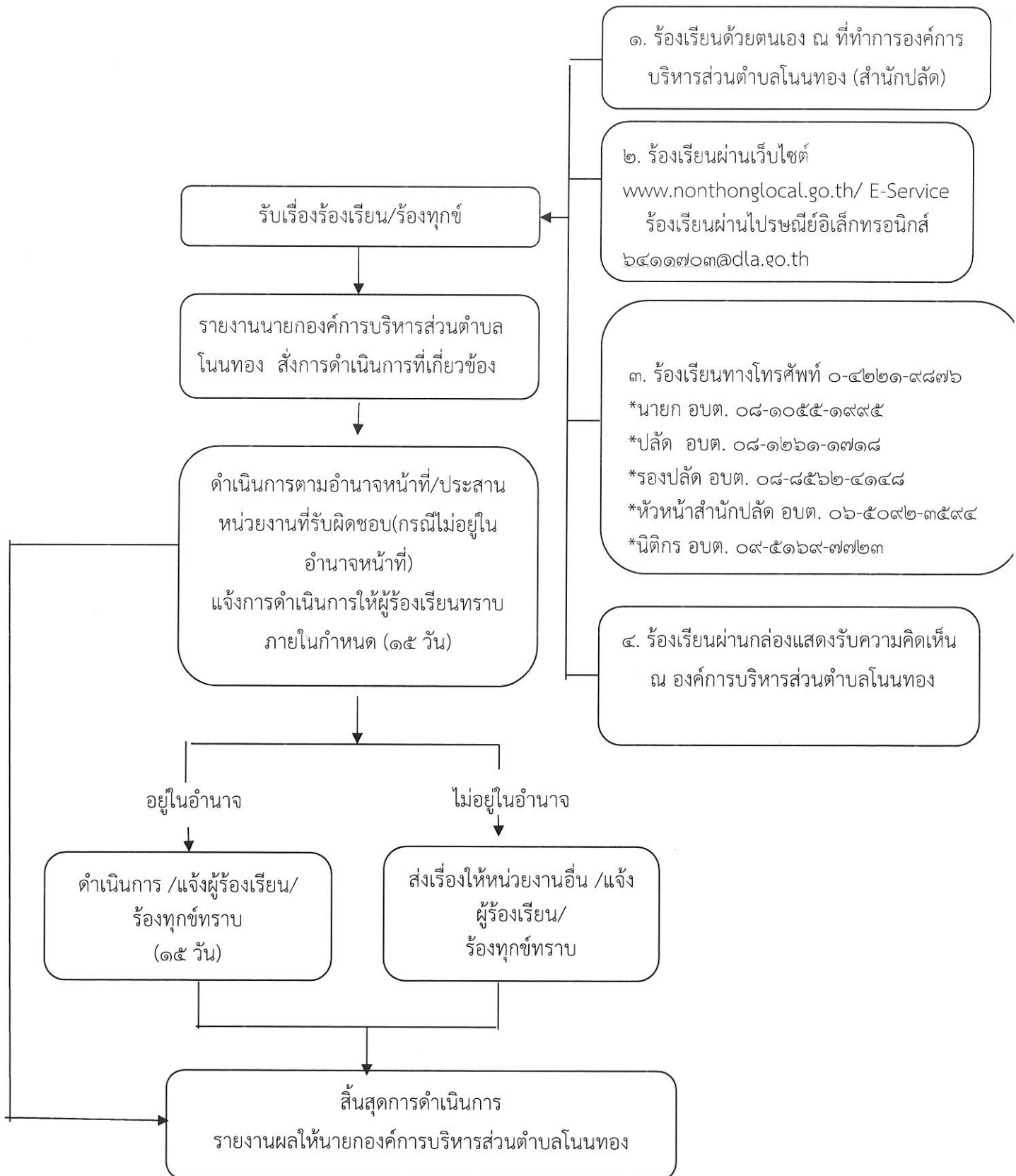
#### ๙. ขั้นตอนการปฏิบัติงาน

การแต่งตั้งผู้รับผิดชอบจัดการข้อร้องเรียน / ร้องทุกข์ ของหน่วยงาน

๙.๑ จัดตั้งศูนย์ / จุดรับข้อร้องเรียน / ร้องทุกข์ ของประชาชน

๙.๒ จัดทำคำสั่งแต่งตั้งเจ้าหน้าที่ประจำศูนย์

๑๐. แผนผังกระบวนการ/ช่องทางการจัดการเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์



หมายเหตุ การดำเนินการไม่มีค่าธรรมเนียม

แผนผังกระบวนการ/ช่องทางการจัดการเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์

| ผังกระบวนการ                      | ระยะเวลา | รายละเอียดงาน                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         | ผู้รับผิดชอบ                           | เอกสารที่เกี่ยวข้อง                                                      | หมายเหตุ                      |
|-----------------------------------|----------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------|-------------------------------|
| ๑. รับ เรื่อง ร้องเรียน/ร้องทุกข์ | ทุกวัน   | <p>- สำนักปลัด ศูนย์รับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ องค์การบริหารส่วนตำบลโนนทอง รับเรื่อง ร้องเรียนและตรวจสอบเบื้องต้น</p> <p>- ช่องทางการร้องเรียน</p> <p>๑.กรณีร้องเรียนด้วยตนเองโดยตรงที่ องค์การบริหารส่วนตำบลโนนทอง เลขที่ ๙๒ หมู่ที่ ๑๑ ตำบลโนนทอง อำเภอ บ้านผือ จังหวัดอุดรธานี</p> <p>๒. กรณีร้องเรียน /ร้องทุกข์ ผ่านเว็บไซต์ <a href="http://www.nonthonglocal.go.th">http://www.nonthonglocal.go.th</a></p> <p>๓. กรณี ร้องเรียน ผ่านไปรษณีย์ อีเล็กทรอนิกส์ ๖๔๑๑๗๐๓@dla.go.th</p> <p>๔.ทางไปรษณีย์ องค์การบริหารส่วนตำบลโนนทอง เลขที่ ๙๒ หมู่ที่ ๑๑ อำเภอ บ้านผือ จังหวัดอุดรธานี ๔๑๑๖๐</p> <p>๕.ทางกล่องรับฟังความคิดเห็น ณ ที่ทำการ องค์การบริหารส่วนตำบลโนนทอง หรือจุดรับบริการรับฟังความคิดเห็นขององค์การบริหารส่วนตำบลโนนทอง ประจำหมู่บ้าน</p> <p>๖.กรณีร้องเรียน/ร้องทุกข์ ผ่านทางโทรศัพท์ ๐-๔๒๒๑-๙๘๗๖ โทรสาร ๐-๔๒๒๑-๙๘๗๖</p> <p>๗.การบริการ E-Service ผ่านช่องทางเว็บไซต์องค์การบริหารส่วนตำบลโนนทอง <a href="https://www.nonthonglocal.go.th/index.php/e-service/๕๒administration/e-service/๑๖๒-general-request-form">https://www.nonthonglocal.go.th/index.php/e-service/๕๒administration/e-service/๑๖๒-general-request-form</a></p> | งานนิติการ สำนักปลัด (เลขานุการ ศูนย์) | <p>- คำร้อง จากผู้ ร้องเรียน ร้องทุกข์</p> <p>- เอกสาร ประกอบการยื่น</p> | การดำเนินการไม่มีค่าธรรมเนียม |

| ผังกระบวนการ                                        | ระยะเวลา                                               | รายละเอียดงาน                                                                                                            | ผู้รับผิดชอบ                                 | เอกสารที่เกี่ยวข้อง                                                                                  | หมายเหตุ                      |
|-----------------------------------------------------|--------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------|
| ๒. รายงานนายกฯ อบต. พิจารณา สิ่ง การ                | ภายใน ๓ วัน นับแต่ รับ เรื่อง ร้องเรียน/ ร้องทุกข์     | - เลขานุการศูนย์ สรุปร้องร้องเรียน ร้องทุกข์และรายงานนายกองค์การบริหารส่วนตำบลโนนทอง ทราบพิจารณาสั่งการ                  | งานนิติการ สำนักปลัด (เลขานุการ ศูนย์)       | -บันทึกสรุปเรื่อง ร้องเรียน/ร้องทุกข์<br>-พร้อมเอกสารประกอบการพิจารณา เสนอ นายกองค์การบริหารส่วนตำบล | การดำเนินการไม่มีค่าธรรมเนียม |
| ๓. ดำเนินการตามอำนาจหน้าที่                         | ภายใน กำหนด ๗ วัน นับแต่ ดำเนินการตาม (๒)              | -ดำเนินการหากอยู่ในอำนาจหน้าที่<br>- กรณีไม่อยู่ในอำนาจหน้าที่ ดำเนินการประสานหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง                      | งานนิติการ สำนักปลัด (เลขานุการ ศูนย์)       | - หนังสือแจ้งผู้ ร้องเรียน ร้องทุกข์<br>- หนังสือถึง หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง                           | การดำเนินการไม่มีค่าธรรมเนียม |
| ๔. แจ้ง การดำเนินการให้ผู้ ร้องเรียน ร้องทุกข์ ทราบ | ภายใน กำหนด ๑๕ วัน นับแต่วันที่ ได้รับเรื่อง ร้องเรียน | - แจ้งผลการดำเนินการให้ผู้ร้องเรียนทราบ ทั้งกรณี อยู่ในอำนาจหน้าที่ ไม่อยู่ในอำนาจหน้าที่ ให้ผู้ร้องเรียน ร้องทุกข์ ทราบ | งานธุรการ สำนักปลัด (ผู้ช่วยเลขานุการศูนย์ฯ) | -หนังสือแจ้งผลการดำเนินการให้ผู้ร้องเรียน ร้องทุกข์ ทราบ                                             | การดำเนินการไม่มีค่าธรรมเนียม |

#### ๑๐. การรับและตรวจสอบข้อร้องเรียน / ร้องทุกข์ จากช่องทางต่าง ๆ

ดำเนินการรับและติดตามตรวจสอบข้อร้องเรียน / ร้องทุกข์ ที่เข้ามายังหน่วยงานจากช่องทางต่าง ๆ โดยมีข้อปฏิบัติตามที่กำหนด ดังนี้

(๑) กรณีส่งข้อร้องเรียนหรือการร้องเรียนด้วยตนเองโดยตรงที่องค์การบริหารส่วนตำบลโนนทอง เลขที่ ๙๒ หมู่ที่ ๑๑ ตำบลโนนทอง อำเภอบ้านผือ จังหวัดอุดรธานี

(๒) กรณีร้องเรียนผ่านเว็บไซต์หน่วยงานที่ <http://www.nonthonglocal.go.th>

(๓) กรณีร้องเรียนผ่านไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์ [๖๔๑๑๗๐๓@dla.go.th](mailto:๖๔๑๑๗๐๓@dla.go.th)

(๔) ทางไปรษณีย์ องค์การบริหารส่วนตำบลโนนทอง เลขที่ ๙๒ หมู่ที่ ๑๑ อำเภอบ้านผือ จังหวัดอุดรธานี ๔๑๑๖๐

(๕) ทางกล่องรับฟังความคิดเห็น ณ ที่ทำการองค์การบริหารส่วนตำบลโนนทอง หรือจุดรับบริการรับฟังความคิดเห็นขององค์การบริหารส่วนตำบลโนนทอง ประจำหมู่บ้าน

(๖) กรณีร้องเรียนผ่านทางโทรศัพท์ ๐-๔๒๒๑-๙๘๗๖ โทรสาร ๐-๔๒๒๑-๙๘๗๖

(๗) การบริการ E-Service ผ่านช่องทางเว็บไซต์องค์การบริหารส่วนตำบลโนนทอง

<https://www.nonthonglocal.go.th/index.php/e-service/๕๒-administration/e-service/๑๖๒-general-request-form> หรือ สแกน QR-CODE



การรับและตรวจสอบเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ จากช่องทางต่าง ๆ

ดำเนินการรับและติดตามตรวจสอบเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ ที่เข้ามายังหน่วยงานจากช่องทางต่าง ๆ โดยมีข้อปฏิบัติตามที่กำหนด ดังนี้

| ช่องทาง                                                                                                                                                      | ความถี่ในการตรวจสอบช่องทาง | ระยะเวลาดำเนินการรับข้อร้องเรียน / ร้องทุกข์เพื่อประสานหาทางแก้ไขปัญหา | หมายเหตุ          |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------|------------------------------------------------------------------------|-------------------|
| ร้องเรียนด้วยตนเอง ณ ศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์องค์การบริหารส่วนตำบลโนนทอง ( สำนักปลัด )                                                                     | ทุกครั้งที่มีการร้องเรียน  | ภายใน ๑ วันทำการ                                                       | ไม่มีค่าธรรมเนียม |
| ร้องเรียนผ่านเว็บไซต์ องค์การบริหารส่วนตำบลโนนทอง ผ่านช่องทางการบริการ E-Service <a href="http://www.nonthonglocal.go.th">http://www.nonthonglocal.go.th</a> | ทุกวัน                     | ภายใน ๑ วันทำการ                                                       | ไม่มีค่าธรรมเนียม |
| ร้องเรียนผ่านไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์ Email <a href="mailto:๖๔๑๑๗๐๓@dla.go.th">๖๔๑๑๗๐๓@dla.go.th</a>                                                           | ทุกวัน                     | ภายใน ๑ วันทำการ                                                       | ไม่มีค่าธรรมเนียม |
| ร้องเรียนทางโทรศัพท์ ๐-๔๒๒๑-๙๘๗๖                                                                                                                             | ทุกวัน                     | ภายใน ๑ วันทำการ                                                       | ไม่มีค่าธรรมเนียม |

#### ๑๑. การบันทึกข้อร้องเรียน ร้องทุกข์

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

๑๑.๒ ทุกช่องทางที่มีการร้องเรียน เจ้าหน้าที่ต้องบันทึกข้อร้องเรียน / ร้องทุกข์ ลงสมุดบันทึกข้อร้องเรียน / ร้องทุกข์

# ภาคผนวก

แบบคำร้องการเรียน ร้องทุกข์

เขียนที่.....

วันที่.....เดือน..... พ.ศ. ....

เรื่อง .....

เรียน นายกองค์การบริหารส่วนตำบลโนนทอง

ข้าพเจ้า..... อายุ.....ปี อยู่บ้านเลขที่..... หมู่ที่.....  
ตำบล.....อำเภอ.....จังหวัด.....  
โทรศัพท์.....มีความประสงค์ขอเรียนร้องทุกข์ โดยได้รับความเดือดร้อน  
ดังนี้.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....

ทั้งนี้ ข้าพเจ้าขอรับรองว่าคำร้องเรียนดังกล่าวข้างต้นเป็นจริง และยินดีรับผิดชอบทั้งทางแพ่ง  
และทางอาญาหากจะมี โดยข้าพเจ้าขอส่งเอกสารหลักฐานประกอบการร้องทุกข์/ร้องเรียน (ถ้ามี) ได้แก่

- ๑) .....จำนวน.....ชุด
- ๒) .....จำนวน.....ชุด
- ๓) .....จำนวน.....ชุด
- ๔) .....จำนวน.....ชุด

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณาดำเนินการต่อไป

ขอแสดงความนับถือ

(ลงชื่อ) .....ผู้ร้อง  
(.....)