



# คู่มือการปฏิบัติงาน รับเรื่องราวร้องทุกข์

ร้องเรียน/ร้องทุกข์เรื่องทั่วไป

ร้องเรียนเรื่องจัดซื้อจัดจ้าง

ร้องเรียนการทุจริต

ศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์องค์การบริหารส่วนตำบลห้วยยอด

โทร. 075-284637 ต่อ 103

[www.huaiyot.go.th](http://www.huaiyot.go.th)

## คำนำ

คู่มือปฏิบัติงานด้านการร้องเรียน/ร้องทุกข์เรื่องทั่วไปและเรื่องร้องเรียนการจัดซื้อจัดจ้าง ขององค์การบริหารส่วนกุ๋ห้วยยอด จัดทำขึ้นเพื่อเป็นกรอบหรือแนวทางในการปฏิบัติงานด้านรับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ผ่านศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ขององค์การบริหารส่วนตำบลห้วยยอด ทั้งในเรื่องร้องเรียนทั่วไปและร้องเรียนด้านการจัดซื้อจัดจ้าง ตอบสนองนโยบายของรัฐ ตามพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๔๖ ได้ กำหนดแนวทางปฏิบัติราชการ มุ่งให้เกิดประโยชน์สุขแก่ประชาชนโดยยึดประชาชนเป็น ศูนย์กลาง เพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชน ให้เกิดความผาสุกและความเป็นอยู่ที่ดีของ ประชาชน เกิดผลสัมฤทธิ์ต่องานบริการมีประสิทธิภาพและเกิดความคุ้มค่าในการให้บริการ ไม่มี ขั้นตอนปฏิบัติงานเกินความจำเป็น มีการปรับปรุงภารกิจให้ทันต่อสถานการณ์ ประชาชนได้รับการอำนวยความสะดวกและได้รับการตอบสนองความต้องการ และมีการประเมินผลการให้บริการสม่ำเสมอ ทั้งนี้การจัดการข้อร้องเรียนจนได้ข้อยุติ ให้มีความรวดเร็วและมีประสิทธิภาพ เพื่อตอบสนองความต้องการและความคาดหวังของผู้รับบริการจำเป็นต้องมี ขั้นตอน/กระบวนการ และแนวทางในการปฏิบัติงานที่ชัดเจนและเป็นมาตรฐานเดียวกัน

ศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์องค์การบริหารส่วนตำบลห้วยยอด

## สารบัญ

| เรื่อง                                                            | หน้า |
|-------------------------------------------------------------------|------|
| หลักการและเหตุผล                                                  | ๑    |
| การจัดตั้งศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์องค์การบริหารส่วนตำบลห้วยยอด  | ๒    |
| สถานที่ตั้ง                                                       | ๒    |
| หน้าที่ความรับผิดชอบ                                              | ๒    |
| วัตถุประสงค์                                                      | ๒    |
| คำจำกัดความ                                                       | ๒    |
| แผนผังกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน / ร้องทุกข์                  | ๔    |
| ขั้นตอนการปฏิบัติงาน                                              | ๕    |
| การรับและตรวจสอบข้อร้องเรียนจากช่องทางต่าง ๆ                      | ๖    |
| การบันทึกข้อร้องเรียน                                             | ๖    |
| การประสานหน่วยงานเพื่อแก้ไขข้อร้องเรียนและการแจ้งกลับผู้ร้องเรียน | ๗    |
| ติดตามการแก้ไขข้อร้องเรียน                                        | ๗    |
| การรายงานผลการจัดการข้อร้องเรียนของหน่วยงาน                       | ๗    |
| มาตรฐานงาน                                                        | ๗    |

## ภาคผนวก

## คู่มือการปฏิบัติงาน

### ศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์องค์การบริหารส่วนตำบลห้วยยอด

#### ๑. หลักการและเหตุผล

พระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๔๖ มาตรา ๓๗ ได้กำหนดหลักเกณฑ์ในการปฏิบัติราชการที่เกี่ยวกับการบริการประชาชนหรือติดต่อประสานงานระหว่างส่วนราชการด้วยกัน โดยให้ส่วนราชการกำหนดระยะเวลาแล้วเสร็จของงานแต่ละงานและประกาศให้ประชาชนและข้าราชการทราบเป็นการทั่วไป โดยให้เป็นหน้าที่ของผู้บังคับบัญชาที่จะต้องตรวจสอบให้ข้าราชการปฏิบัติงานให้แล้วเสร็จตามกำหนดเวลาดังกล่าว และมาตรา ๔๑ ได้กำหนดให้ส่วนราชการที่ได้รับคำร้องเรียน เสนอแนะ หรือความคิดเห็นเกี่ยวกับวิธีปฏิบัติราชการ อุปสรรค ความยุ่งยาก หรือปัญหาอื่นใดจากบุคคลใด โดยมีข้อมูลและสาระตามสมควร ให้เป็นหน้าที่ของส่วนราชการนั้นที่จะต้องพิจารณาดำเนินการให้ลุล่วงไป และในกรณีที่มืออยู่ของบุคคลนั้น ให้แจ้งให้บุคคลนั้นทราบผลการดำเนินการด้วยทั้งนี้ อาจแจ้งให้ทราบผ่านทางระบบเครือข่ายสารสนเทศของส่วนราชการด้วยก็ได้ ในกรณีการแจ้งผ่านทางระบบเครือข่ายสารสนเทศ มิให้เปิดเผยชื่อหรือที่อยู่ของผู้ร้องเรียน เสนอแนะ หรือแสดงความคิดเห็น นอกจากนี้มาตรา ๔๒ ได้กำหนดให้ส่วนราชการที่มีอำนาจออกกฎ ระเบียบ ข้อบังคับหรือประกาศ เพื่อใช้บังคับกับส่วนราชการอื่น มีหน้าที่ตรวจสอบว่า กฎ ระเบียบ ข้อบังคับ หรือประกาศนั้นเป็นอุปสรรคหรือก่อให้เกิดความยุ่งยาก ข้ำซ้อนหรือความล่าช้าต่อการปฏิบัติหน้าที่ของส่วนราชการอื่นหรือไม่ เพื่อดำเนินการปรับปรุงแก้ไขให้เหมาะสมโดยเร็วต่อไป และในกรณีที่ได้รับการร้องเรียนหรือเสนอแนะจากข้าราชการหรือส่วนราชการอื่นในเรื่องใด ให้ส่วนราชการที่ออกกฎ ระเบียบ ข้อบังคับ หรือประกาศนั้นพิจารณาโดยทันที และในกรณีที่เห็นว่าการร้องเรียนหรือเสนอแนะนั้นเกิดความเข้าใจ ผิดหรือความไม่เข้าใจในกฎ ระเบียบ ข้อบังคับ หรือประกาศ ให้ชี้แจงให้ผู้ร้องเรียนหรือเสนอแนะทราบภายใน ๑๕ วัน

ระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรี ว่าด้วยการจัดการเรื่องร้องทุกข์ พ.ศ. ๒๕๕๒ ข้อ ๑๘ กำหนดให้ผู้ที่มีความเดือดร้อนหรือเสียหายหรืออาจเดือดร้อนหรือเสียหายจากการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ หรือส่วนราชการหรือจำเป็นต้องให้ส่วนราชการช่วยเหลือเยียวยาหรือปลดปล่อยทุกข์ มีสิทธิเสนอคำร้องทุกข์ต่อส่วนราชการที่เกี่ยวข้องได้ และข้อ ๒๓ กำหนดให้การจัดการเรื่องร้องทุกข์ที่เกี่ยวกับหน่วยงานของรัฐที่เป็นราชการส่วนท้องถิ่นหรือรัฐวิสาหกิจให้เป็นไปตามระเบียบของหน่วยงานรัฐนั้น และข้อ ๒๔ กำหนดให้เจ้าหน้าที่ส่วนราชการผู้รับคำร้องทุกข์ให้แก่ผู้ร้องทุกข์ไว้เป็นหลักฐาน นอกจากนั้นข้อ ๒๕ กำหนดให้ส่วนราชการได้รับคำร้องทุกข์ต้องตอบแจ้งการรับคำร้องทุกข์โดยทางไปรษณีย์ตามสถานที่ที่อยู่ปรากฏในคำร้องทุกข์หรือกระทำในรูปของข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์ตามกฎหมายว่าด้วยธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์หรือรูปแบบอื่นตามระเบียบที่คณะกรรมการกำหนดภายใน ๑๕ วันทำการ นับตั้งแต่วันที่รับคำร้องทุกข์

## ๒. การจัดตั้งศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์องค์การบริหารส่วนตำบลห้วยยอด

เพื่อให้การบริหารระบบราชการเป็นไปด้วยความถูกต้อง บริสุทธิ์ ยุติธรรม ควบคู่กับการพัฒนาบำบัดทุกข์ บำรุงสุข ตลอดจนดำเนินการแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนของประชาชน ได้อย่างมีประสิทธิภาพ ด้วยความรวดเร็วประสิทธิผลสำเร็จอย่างเป็นรูปธรรม อีกทั้งเพื่อเป็นศูนย์รับแจ้งเบาะแสการทุจริต หรือไม่ได้รับความเป็นธรรมจากการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ องค์การบริหารส่วนตำบลห้วยยอดจึงจัดตั้งศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ขึ้น เพื่อรับร้องเรียน/ร้องทุกข์เรื่องทั่วไป และเรื่องร้องเรียนเรื่องจัดซื้อจัดจ้าง ซึ่งในกรณีการร้องเรียนที่เกี่ยวกับบุคคล จะมีการเก็บรักษาเรื่องราวไว้เป็นความลับและปกปิดชื่อผู้ร้องเรียน เพื่อมิให้ผู้ร้องเรียนได้รับผลกระทบและได้รับความเดือดร้อนจากการร้องเรียน

## ๓. สถานที่ตั้ง

ตั้งอยู่ ณ สำนักงานปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลห้วยยอด ตำบลห้วยยอด อำเภอห้วยยอด จังหวัดตรัง

## ๔. หน้าที่ความรับผิดชอบ

เป็นศูนย์กลางในการรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์เรื่องทั่วไป และเรื่องร้องเรียนเรื่องจัดซื้อจัดจ้าง และให้บริการข้อมูลข่าวสาร ให้คำปรึกษา รับเรื่องปัญหาความต้องการและข้อเสนอแนะของประชาชน

## ๕. วัตถุประสงค์

๑. เพื่อให้การดำเนินงานจัดการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์เรื่องทั่วไป และเรื่องร้องเรียนเรื่องจัดซื้อจัดจ้างของศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์องค์การบริหารส่วนตำบลห้วยยอด มีขั้นตอน / กระบวนการ และแนวทางในการปฏิบัติงานเป็นมาตรฐานเดียวกัน

๒. เพื่อให้มั่นใจว่าได้มีการปฏิบัติตามข้อกำหนด ระเบียบ หลักเกณฑ์เกี่ยวกับการจัดการข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ ที่กำหนดไว้อย่างสม่ำเสมอและมีประสิทธิภาพ

## ๖. คำจำกัดความ

“ผู้รับบริการ” หมายถึง ผู้ที่มารับบริการจากส่วนราชการและประชาชนทั่วไป

“ผู้มีส่วนได้เสีย” หมายถึง ผู้ที่ได้รับผลกระทบ ทั้งทางบวกและทางลบ ทั้งทางตรงและทางอ้อมจากการดำเนินการของส่วนราชการ

“ร้องเรียน” หมายถึง การร้องเรียน/ร้องทุกข์เรื่องทั่วไป และเรื่องการจัดซื้อจัดจ้าง

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

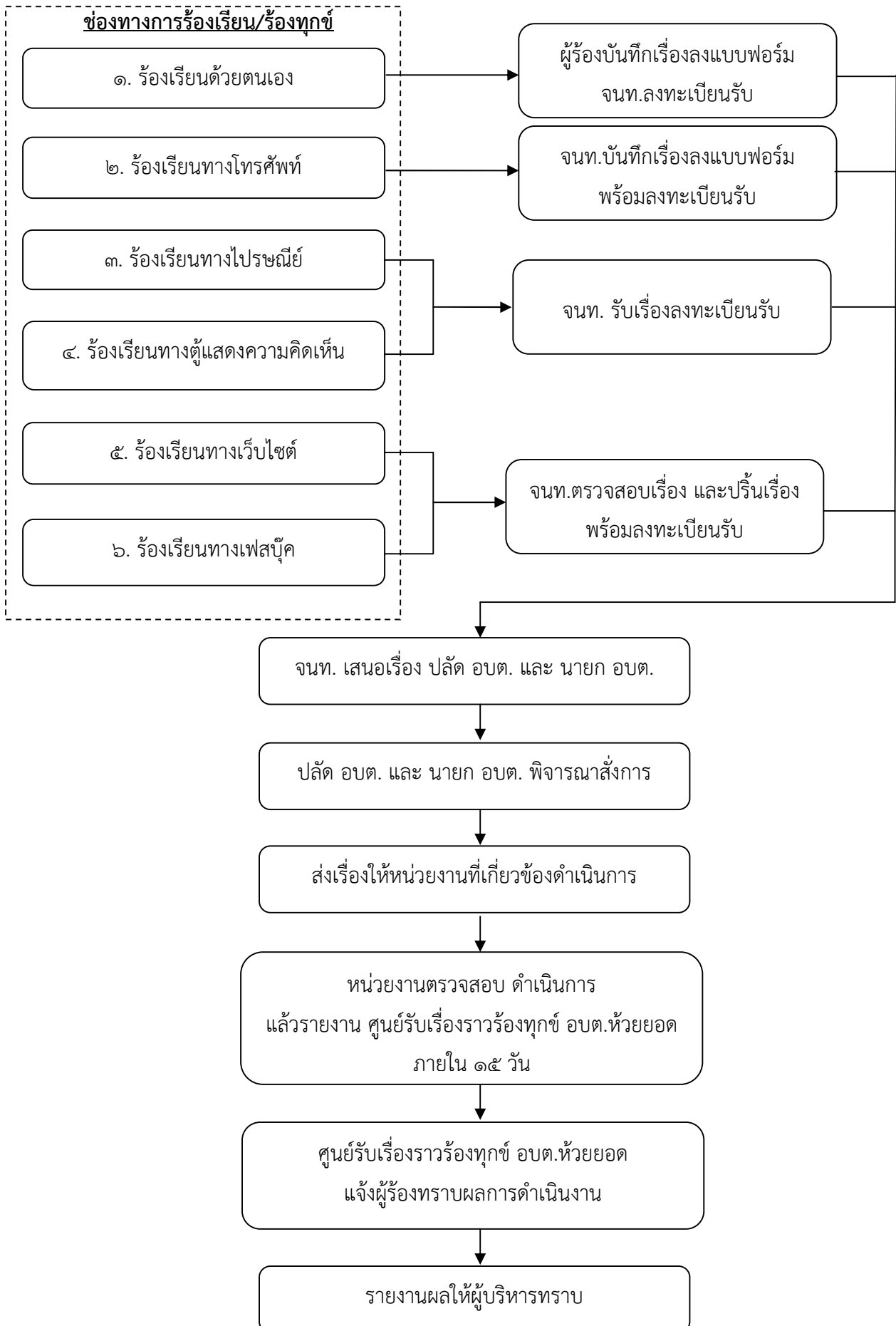
“ผู้ร้องเรียน/ร้องทุกข์” หมายถึง ประชาชนทั่วไป/ผู้มีส่วนได้เสียที่มาติดต่อราชการผ่านช่องทางต่าง ๆ โดยมีวัตถุประสงค์ครอบคลุมการร้องเรียน/ร้องทุกข์/การให้ข้อเสนอแนะ/การให้ข้อคิดเห็น การชมเชย/การร้องขอข้อมูล

“ช่องทางการรับข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์” หมายถึง ช่องทางต่าง ๆ ที่ใช้ในการรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ เช่น ติดต่อด้วยตนเอง / ติดต่อทางโทรศัพท์ / เว็บไซต์ / Facebook / ตู้แสดงความคิดเห็น / ไปรษณีย์

#### ๗. ระยะเวลาเปิดให้บริการ

เปิดให้บริการวันจันทร์ ถึง วันศุกร์ (ยกเว้นวันหยุดที่ทางราชการกำหนด) ตั้งแต่เวลา ๐๘.๓๐ – ๑๖.๓๐ น.

## ๘. แผนผังกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน / ร้องทุกข์



## ๙. ขั้นตอนการปฏิบัติงาน

### ๑. กรณีเรื่องร้องเรียนทั่วไป

๑.๑ สอบถามข้อมูลเบื้องต้นจากผู้ขอรับบริการถึงความประสงค์ของการขอรับบริการ

๑.๒ ดำเนินการบันทึกข้อมูลของผู้ขอรับบริการ เพื่อเก็บไว้เป็นฐานข้อมูลของผู้ขอรับบริการจากศูนย์บริการ

๑.๓ แยกประเภทงานบริการตามความประสงค์ของผู้ขอรับบริการ เช่น ปกป้องกฎหมาย ขอนุมัติ/อนุญาต, ขอร้องเรียน/ร้องทุกข์/แจ้งเบาะแส หรือร้องเรียนเรื่องร้องเรียนจัดซื้อจัดจ้าง

๑.๔ ดำเนินการให้คำปรึกษาตามประเภทงานบริการเพื่อตอบสนองความประสงค์ของผู้ขอรับบริการ

๑.๕ เจ้าหน้าที่ดำเนินการเพื่อตอบสนองความประสงค์ของผู้ขอรับบริการ

- กรณีข้อร้องเรียนทั่วไป เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบ/ที่ปรึกษากฎหมายจะให้ข้อมูลกับผู้ขอรับบริการในเรื่องที่ผู้ขอรับบริการต้องการทราบเมื่อให้คำปรึกษาเรียบร้อยแล้วเรื่องที่ขอรับบริการถือว่ายุติ

- กรณีขออนุมัติ/อนุญาต เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบ จะให้ข้อมูลกับผู้ขอรับบริการในเรื่องที่ผู้ขอรับบริการต้องการทราบ และดำเนินการรับเรื่องดังกล่าวไว้ หัวหน้าสำนักปลัด หรือหน่วยงาน ผู้รับผิดชอบเป็นผู้พิจารณาส่งต่อไปยังหน่วยงานที่เกี่ยวข้องดำเนินการต่อไป ภายใน ๑-๒ วัน

- กรณีข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์/แจ้งเบาะแส เจ้าหน้าที่ของ อบต.ฯ จะให้ข้อมูลกับผู้ขอรับบริการในเรื่องที่ผู้ขอรับบริการต้องการทราบ และเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบ จะดำเนินการรับ เรื่องดังกล่าวไว้ และหัวหน้าหน่วยงานเป็นผู้พิจารณาส่งต่อไปยังหน่วยงานที่เกี่ยวข้องดำเนินการต่อไป ภายใน ๑-๒ วัน

- กรณีขออนุมัติ/อนุญาต, ขอร้องเรียน/ร้องทุกข์/แจ้งเบาะแสให้ผู้ขอรับบริการบริการรอการ ติดต่อกลับหรือสามารถติดตามเรื่องกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องหากไม่ได้รับการติดต่อกลับจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้องภายใน ๑๕ วัน ให้ติดต่อกลับที่ศูนย์รับเรื่องร้องเรียนองค์การบริหารส่วนตำบลห้วยยอด โทรศัพท์ ๐๗๕-๒๘๔๖๓๗ ต่อ ๑๐๓

### ๒. กรณีข้อร้องเรียนเกี่ยวกับการจัดซื้อจัดจ้าง

๒.๑ สอบถามข้อมูลเบื้องต้นจากผู้ขอรับบริการถึงความประสงค์ของการขอรับบริการ

๒.๒ ดำเนินการบันทึกข้อมูลของผู้ขอรับบริการ เพื่อเก็บไว้เป็นฐานข้อมูลของผู้ขอรับบริการจากเจ้าหน้าที่รับผิดชอบ

๒.๓ แยกประเภทงานร้องเรียนเรื่องร้องเรียนจัดซื้อจัดจ้างให้กับผู้อำนวยการกองคลัง เพื่อเสนอเรื่องให้กับผู้บังคับบัญชาตามลำดับชั้น พิจารณาความเห็น

- กรณีข้อร้องเรียนเกี่ยวกับจัดซื้อจัดจ้าง เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบ/ที่ปรึกษากฎหมายจะให้ข้อมูลกับผู้ขอรับบริการในเรื่องที่ผู้ขอรับบริการต้องการทราบเมื่อให้คำปรึกษาเรียบร้อยแล้วเรื่องที่ขอรับบริการถือว่ายุติ

- กรณีขอร้องเรียน/ร้องทุกข์/แจ้งเบาะแส เกี่ยวกับการจัดซื้อจัดจ้าง เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบขององค์การบริหารส่วนตำบลฯ จะให้ข้อมูลกับผู้ขอรับบริการในเรื่องที่ผู้ขอรับบริการต้องการทราบ และเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบ จะดำเนินการรับเรื่องดังกล่าวไว้ และหัวหน้าหน่วยงาน เป็นผู้พิจารณาส่งต่อไปกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องดำเนินการต่อไป ภายใน ๑-๒ วัน

- กรณีขอร้องเรียน/ร้องทุกข์/แจ้งเบาะแส เรื่องจัดซื้อจัดจ้าง ให้ผู้ขอรับบริการบริการรอการติดต่อ กลับหรือสามารถติดตามเรื่องกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องหากไม่ได้รับการติดต่อกลับจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้องภายใน ๑๕ วัน ให้ติดต่อกลับที่ศูนย์รับเรื่องร้องเรียนองค์การบริหารส่วนตำบลห้วยยอด

#### ๑๐. การรับและตรวจสอบข้อร้องเรียน / ร้องทุกข์ จากช่องทางต่าง ๆ

ดำเนินการรับและติดตามตรวจสอบข้อร้องเรียน / ร้องทุกข์ ที่เข้ามายังหน่วยงานจากช่องทางต่าง ๆ โดยมีข้อปฏิบัติตามที่กำหนด ดังนี้

| ช่องทาง                                                     | ความถี่ในการตรวจสอบช่องทาง | ระยะเวลาดำเนินการรับข้อร้องเรียน / ร้องทุกข์ เพื่อประสานหาทางแก้ไขปัญหา | หมายเหตุ |
|-------------------------------------------------------------|----------------------------|-------------------------------------------------------------------------|----------|
| ร้องเรียนด้วยตนเอง ณ ศูนย์รับเรื่องราວร้องทุกข์ อบต.ห้วยยอด | ทุกครั้งที่มีการร้องเรียน  | ภายใน ๑ วันทำการ                                                        |          |
| ร้องเรียนทางไปรษณีย์                                        | ทุกวัน                     | ภายใน ๑ วันทำการ                                                        |          |
| ร้องเรียนทางโทรศัพท์                                        | ทุกวัน                     | ภายใน ๑ วันทำการ                                                        |          |
| ร้องเรียนผ่านเว็บไซต์                                       | ทุกวัน                     | ภายใน ๑ วันทำการ                                                        |          |
| ร้องเรียนผ่านทางเฟซบุ๊ก                                     | ทุกวัน                     | ภายใน ๑ วันทำการ                                                        |          |
| ร้องเรียนผ่านทางตู้แสดงความคิดเห็น                          | ทุกวัน                     | ภายใน ๑ วันทำการ                                                        |          |

#### ๑๑. การบันทึกข้อร้องเรียน

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

๑๐.๒ ทุกช่องทางที่มีการร้องเรียน เจ้าหน้าที่ต้องบันทึกข้อร้องเรียน / ร้องทุกข์ ลงสมุดบันทึกข้อร้องเรียน / ร้องทุกข์

## **๑๒. การประสานหน่วยงานเพื่อแก้ปัญหาข้อร้องเรียน / ร้องทุกข์ และการแจ้งผู้ร้องเรียน / ร้องทุกข์ทราบ**

๑๒.๑ กรณีเป็นการขอข้อมูลข่าวสาร ประสานหน่วยงานผู้ครอบครองเอกสาร เจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้อง เพื่อให้ข้อมูลแก่ผู้ร้องขอได้ทันที

๑๒.๒ ข้อร้องเรียน / ร้องทุกข์ ที่เป็นการร้องเรียนเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการของหน่วยงาน เช่น ไฟฟ้าสาธารณะดับ การจัดการขยะมูลฝอย ตัดต้นไม้ กลิ่นเหม็นรบกวน เป็นต้น จัดทำบันทึกข้อความเสนอไปยังผู้บริหารเพื่อสั่งการหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง โดยเบื้องต้นอาจโทรศัพท์แจ้งไปยังหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

๑๒.๓ ข้อร้องเรียน / ร้องทุกข์ ที่ไม่อยู่ในความรับผิดชอบขององค์การบริหารส่วนตำบลห้วยยอด ให้ดำเนินการประสานหน่วยงานภายนอกที่เกี่ยวข้อง เพื่อให้เกิดความรวดเร็วและถูกต้อง ในการแก้ไขปัญหาต่อไป

๑๒.๔ ข้อร้องเรียนที่ส่งผลกระทบต่อหน่วยงาน เช่น กรณี ผู้ร้องเรียนทำหนังสือร้องเรียนความไม่โปร่งใสในการจัดซื้อจัดจ้าง ให้เจ้าหน้าที่จัดทำบันทึกข้อความเพื่อเสนอผู้บริหารพิจารณาสั่งการไปยังหน่วยงานที่รับผิดชอบ เพื่อดำเนินการตรวจสอบและแจ้งผู้ร้องเรียนทราบต่อไป

## **๑๓. การติดตามแก้ไขปัญหาข้อร้องเรียน**

ให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องรายงานผลการดำเนินการให้ทราบภายใน ๑๕ วันทำการ เพื่อเจ้าหน้าที่ศูนย์ฯ จะได้แจ้งให้ผู้ร้องเรียนทราบ ต่อไป

## **๑๔. การรายงานผลการดำเนินการให้ผู้บริหารทราบ**

ให้รวบรวมรายงานสรุปข้อร้องเรียนหลังจากสิ้นปีงบประมาณ ให้ผู้บริหารทราบ เพื่อนำมาวิเคราะห์การจัดการข้อร้องเรียน / ร้องทุกข์ ในภาพรวมของหน่วยงาน เพื่อใช้เป็นแนวทางในการแก้ไขปรับปรุง พัฒนา องค์กร ต่อไป

## **๑๕. มาตรฐานงาน**

การดำเนินการแก้ไขข้อร้องเรียน / ร้องทุกข์ ให้แล้วเสร็จภายในระยะเวลาที่กำหนด

กรณีได้รับเรื่องร้องเรียน / ร้องทุกข์ ให้ศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์องค์การบริหารส่วนตำบลห้วยยอด ดำเนินการตรวจสอบและพิจารณาส่งเรื่องให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ดำเนินการแก้ไขปัญหาข้อร้องเรียน / ร้องทุกข์ให้แล้วเสร็จภายใน ๑๕ วัน ทำการ

๑๖. แบบฟอร์ม

แบบฟอร์มใบรับแจ้งเหตุเรื่องราวร้องเรียน / ร้องทุกข์ (รายละเอียดปรากฏตามภาคผนวก)

๑๗. จัดทำโดย

ศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์องค์การบริหารส่วนตำบลห้วยยอด

โทร. ๐๗๕-๒๘๔๖๓๗ ต่อ ๑๐๓

[www.huaiyot.go.th](http://www.huaiyot.go.th)

# ภาคผนวก



คำสั่งองค์การบริหารส่วนตำบลห้วยยอด

ที่ ๒๗๐ / ๒๕๕๘

เรื่อง การจัดตั้งศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์องค์การบริหารส่วนตำบลห้วยยอด  
และแต่งตั้งคณะกรรมการ/เจ้าหน้าที่ประจำศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์

อาศัยอำนาจตามความในมาตรา ๗ และมาตรา ๘ แห่งพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และ  
วิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๔๖

เพื่อปฏิบัติตามเจตนารมณ์ของพระราชกฤษฎีกา ว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการ  
บ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๔๖ และเพื่อแก้ไขปัญหาการร้องเรียนการปฏิบัติหน้าที่ไม่โปร่งใสของเจ้าหน้าที่ของรัฐ  
หรือการร้องทุกข์ของประชาชน เมื่อได้รับความเดือดร้อนและอยู่ในอำนาจหน้าที่ขององค์การบริหารส่วนตำบล  
ห้วยยอด ตามพระราชบัญญัติสภาตำบลและองค์การบริหารส่วนตำบล พ.ศ. ๒๕๓๗ แก้ไขเพิ่มเติมถึง (ฉบับที่ ๕)  
พ.ศ. ๒๕๔๖ มาตรา ๖๖ มาตรา ๖๗ และมาตรา ๖๘ จึงจัดตั้งศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์องค์การบริหารส่วนตำบล  
ห้วยยอด และแต่งตั้งคณะกรรมการ/เจ้าหน้าที่ประจำศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ ดังต่อไปนี้

๑. สถานที่ตั้ง สำนักงานปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลห้วยยอด

๒. คณะกรรมการประจำศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์องค์การบริหารส่วนตำบลห้วยยอด ประกอบด้วย

|                                           |                   |
|-------------------------------------------|-------------------|
| ๒.๑ นายกองค์การบริหารส่วนตำบล             | ประธานกรรมการ     |
| ๒.๒ ปลัดองค์การบริหารส่วนตำบล             | กรรมการ           |
| ๒.๓ รองปลัดองค์การบริหารส่วนตำบล          | กรรมการ           |
| ๒.๔ ผู้อำนวยการกองคลัง                    | กรรมการ           |
| ๒.๕ ผู้อำนวยการกองช่าง                    | กรรมการ           |
| ๒.๖ หัวหน้าสำนักปลัดองค์การบริหารส่วนตำบล | กรรมการ/เลขานุการ |

โดยให้คณะกรรมการมีหน้าที่วิเคราะห์ ติดตาม ประสานงานและประเมินเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์  
ตามลำดับความสำคัญเร่งด่วน และประสานแจ้งส่วนราชการในสังกัดองค์การบริหารส่วนตำบลห้วยยอดที่  
เกี่ยวข้องตรวจสอบข้อเท็จจริง และพิจารณาหาแนวทางแก้ไข เร่งรัดติดตามผลการดำเนินงานและจัดทำสถิติ  
รายงานผลการดำเนินงานให้ผู้บังคับบัญชาทราบ

๓. เจ้าหน้าที่ประจำศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์องค์การบริหารส่วนตำบลห้วยยอด ประกอบด้วย

|                                                           |             |
|-----------------------------------------------------------|-------------|
| ๓.๑ นางสาวโสภารัตน์ โชติรัตน์ ตำแหน่ง จพง.ธุรการ          | เป็นหัวหน้า |
| ๓.๓ นายธีรเกียรติ ด้วงกิจ ตำแหน่ง ผช.จนท.วิเคราะห์นโยบายฯ | เป็นผู้ช่วย |

/๔. โดยให้เจ้าหน้าที่.....

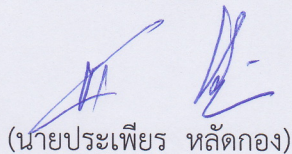
โดยให้เจ้าหน้าที่ประจำศูนย์ฯ มีหน้าที่ดังนี้

๑. จัดทำสมุดทะเบียนรับเรื่องราวร้องทุกข์
๒. รับแจ้งเรื่องราวร้องทุกข์ ที่ผู้ร้องทุกข์ยื่นเป็นเอกสาร ผ่านทางเว็บไซต์ ทางโทรศัพท์และทางอื่น ๆ
๓. ส่งเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ให้คณะกรรมการประจำศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์
๔. ติดตามความคืบหน้าเมื่อได้รับการสอบถามจากผู้ร้อง
๕. แจ้งผลการดำเนินการให้ผู้ร้องทราบ ภายใน ๑๕ วัน

คำสั่งใดที่ขัดหรือแย้งกับคำสั่งนี้ให้ใช้คำสั่งนี้แทน

ทั้งนี้ ตั้งแต่บัดนี้เป็นต้นไป

สั่ง ณ วันที่ 14 เดือน ธันวาคม พ.ศ. ๒๕๕๘



(นายประเพียร หลัดกอง)

นายกองค์การบริหารส่วนตำบลห้วยยอด



ประกาศองค์การบริหารส่วนตำบลห้วยยอด  
เรื่อง การจัดตั้งศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์องค์การบริหารส่วนตำบลห้วยยอด

ด้วยองค์การบริหารส่วนตำบลห้วยยอด ได้จัดตั้งศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ประจำองค์การบริหารส่วนตำบลห้วยยอด ขึ้นภายในสำนักงานปลัดองค์การบริหารส่วนตำบล โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อเป็นช่องทางหนึ่งที่ประชาชนสามารถมีส่วนร่วมในการแสดงความคิดเห็น การสะท้อนปัญหาความต้องการ ความเดือดร้อนต่าง ๆ ที่ได้รับ ตลอดจนเพื่อร่วมกันตรวจสอบความถูกต้องและความโปร่งใสขององค์การบริหารส่วนตำบลห้วยยอด ในการดำเนินการโครงการต่าง ๆ ในเขตพื้นที่/หมู่บ้านที่เกี่ยวข้องกับขั้นตอนและกระบวนการจัดซื้อจัดจ้าง ทั้งในด้านปริมาณงานและคุณภาพ จึงขอประชาสัมพันธ์การจัดตั้งศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ให้ประชาชนทั่วไปได้รับทราบ และสามารถร้องทุกข์และแสดงความคิดเห็นอื่น ๆ หรือแจ้งการทุจริตได้ในวันและเวลาราชการ (ไม่หยุดพักกลางวัน) โดยผ่านช่องทาง ดังนี้

๑. แจ้งด้วยตนเองโดยตรง แจ้งได้ที่ศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ สำนักงานปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลห้วยยอด อำเภอห้วยยอด จังหวัดตรัง
๒. ทางโทรศัพท์ หมายเลข ๐๗๕-๒๘๔๖๓๗
๓. ทางเว็บไซต์ขององค์การบริหารส่วนตำบลห้วยยอด [www.huaiyot.go.th](http://www.huaiyot.go.th)
๔. ทางเฟสบุ๊กขององค์การบริหารส่วนตำบลห้วยยอด <https://www.facebook.com/huaiyot.trg>
๕. ทางไปรษณีย์ ศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ สำนักงานปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลห้วยยอด หมู่ที่ ๕ ตำบลห้วยยอด อำเภอห้วยยอด จังหวัดตรัง ๙๒๑๓๐

๖. ส่งทางตู้แสดงความคิดเห็น ซึ่งติดตั้งไว้หน้าอาคารสำนักงานองค์การบริหารส่วนตำบลห้วยยอด

ทั้งนี้ ข้อมูลของผู้ร้องทุกข์ ร้องเรียนและผู้แสดงความคิดเห็น ตลอดจนการแจ้งเบาะแสการทุจริตทุกอย่างจะถูกเก็บไว้เป็นความลับ ซึ่งจะได้รับการตรวจสอบจากเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบเท่านั้น

จึงประกาศมาเพื่อทราบโดยทั่วกัน

ประกาศ ณ วันที่ ๓๐ เดือน ธันวาคม พ.ศ. ๒๕๕๘

(นายประเพียร หลัดกอง)

นายกองค์การบริหารส่วนตำบลห้วยยอด

เอกสารที่ต้องใช้ในการยื่นคำร้อง

☐ สำเนาบัตรประจำตัวประชาชน

☐ เอกสารอื่นที่เกี่ยวข้อง

.....

.....

.....

ใบคำร้อง

☐ ร้องเรียน ☐ ร้องทุกข์ ☐ ท้ายไป

ศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ อบต.ห้วยยอด

รับเลขที่.....

วันที่.....

เวลา.....

เขียนที่ ศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ อบต.ห้วยยอด

วันที่..... เดือน..... พ.ศ. ....

เรียน นายกองค์การบริหารส่วนตำบลห้วยยอด

ข้าพเจ้าชื่อ (นาย/นาง/นางสาว) .....นามสกุล.....

อายุ.....ปี อยู่บ้านเลขที่..... หมู่ที่..... ตำบล.....

อำเภอ..... จังหวัด ..... โทรศัพท์.....

จำนวนสมาชิกในครัวเรือน.....คน (ชาย.....คน หญิง.....คน)

ได้รับความเดือดร้อนเนื่องจาก.....

.....

.....

.....

ขอให้องค์การบริหารส่วนตำบลห้วยยอด ช่วยเหลือ ดังนี้

1. ....

2. ....

3. ....

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณาอนุเคราะห์

.....ผู้ยื่นคำร้อง

(.....)

.....จนท.รับคำร้อง

(.....)

ตำแหน่ง.....

ความเห็น

.....

.....

.....

คำสั่ง

.....

.....

.....

เอกสารที่ต้องใช้ในการยื่นคำร้อง

- ☐ สำเนาบัตรประจำตัวประชาชน  
☐ เอกสารอื่นที่เกี่ยวข้อง

ใบคำร้อง (ทางโทรศัพท์)  
☐ ร้องเรียน ☐ ร้องทุกข์ ☐ ทัวไป

ศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ อบต.ห้วยยอด

รับเลขที่.....

วันที่.....

เวลา.....

เขียนที่ ศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ อบต.ห้วยยอด

วันที่..... เดือน..... พ.ศ. ....

เรียน นายกองค์การบริหารส่วนตำบลห้วยยอด

ข้าพเจ้าชื่อ (นาย/นาง/นางสาว) .....นามสกุล.....

อายุ.....ปี อยู่บ้านเลขที่..... หมู่ที่..... ตำบล.....

อำเภอ..... จังหวัด ..... โทรศัพท์.....

จำนวนสมาชิกในครัวเรือน.....คน (ชาย.....คน หญิง.....คน)

ได้รับความเดือดร้อนเนื่องจาก.....

ขอให้องค์การบริหารส่วนตำบลห้วยยอด ช่วยเหลือ ดังนี้

1. ....

2. ....

3. ....

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณาอนุเคราะห์

.....จนท.รับคำร้อง

(.....)

ตำแหน่ง.....

ความเห็น

คำสั่ง

เอกสารที่ต้องใช้ในการยื่นคำร้อง

☐ สำเนาบัตรประจำตัวประชาชน

☐ เอกสารอื่นที่เกี่ยวข้อง

.....

.....

.....

ใบคำร้อง (ทางไลน์)

☐ ร้องเรียน ☐ ร้องทุกข์ ☐ ทัวไป

ศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ อบต.ห้วยยอด

รับเลขที่.....

วันที่.....

เวลา.....

เขียนที่ ศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ อบต.ห้วยยอด

วันที่..... เดือน..... พ.ศ. ....

เรียน นายกองค์การบริหารส่วนตำบลห้วยยอด

ข้าพเจ้าชื่อ (นาย/นาง/นางสาว) .....นามสกุล.....

อายุ.....ปี อยู่บ้านเลขที่..... หมู่ที่..... ตำบล.....

อำเภอ..... จังหวัด..... โทรศัพท์.....

จำนวนสมาชิกในครัวเรือน.....คน (ชาย.....คน หญิง.....คน)

ได้รับความเดือดร้อนเนื่องจาก.....

.....

.....

.....

ขอให้องค์การบริหารส่วนตำบลห้วยยอด ช่วยเหลือ ดังนี้

1. ....
2. ....
3. ....

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณาอนุเคราะห์

.....จนท.รับคำร้อง

(.....)

ตำแหน่ง.....

ความเห็น

คำสั่ง

.....

.....

.....

.....

.....

.....