



# คู่มือการปฏิบัติงาน เกี่ยวกับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์



องค์การบริหารส่วนตำบลคตองน้อย  
อำเภอชัยบุรี จังหวัดสุราษฎร์ธานี

## สารบัญ

เรื่อง	หน้า
๑. หลักการและเหตุผล	๑
๒. วัตถุประสงค์	๑
๓. คำจำกัดความ	๑
๔. ขอบเขต	๓
๕. หน้าที่ความรับผิดชอบ	๔
๖. ขั้นตอนวิธีการปฏิบัติเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์	๔
๗. ขั้นตอนการจัดการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์	๗
๘. มาตรฐานงานการรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์	๘
๙. ระบบติดตามและประเมินผล	๘
๑๐. ประโยชน์ที่จะได้รับ	๑๐
๑๑. แผนผังกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์	๑๑
ภาคผนวก	๑๒
ตัวอย่างแบบคำร้องเรียน/ร้องทุกข์ (ด้วยตนเอง)	๑๓
ตัวอย่างแบบคำร้องเรียน/ร้องทุกข์ (โทรศัพท์)	๑๔
ตัวอย่างแบบแจ้งการรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์	๑๕
ตัวอย่างแบบแจ้งผลการดำเนินการต่อเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์	๑๖
ตัวอย่างการกรอกข้อมูลร้องเรียน/ร้องทุกข์ (ผ่านเว็บไซต์ อบต.คลองน้อย <a href="http://www.khlong.go.th">http://www.khlong.go.th</a> )	๑๗
ตัวอย่างการกรอกข้อมูลร้องเรียน/ร้องทุกข์ (ผ่าน Facebook อบต.คลองน้อย อ.ชัยบุรี)	๑๘

## คู่มือการปฏิบัติงานเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ องค์การบริหารส่วนตำบลคลองน้อย อำเภอชัยบุรี จังหวัดสุราษฎร์ธานี

### ๑. หลักการและเหตุผล

ตามพระราชกฤษฎีกาพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๔๖ และที่แก้ไขเพิ่มเติม (ฉบับที่ ๒) พ.ศ. ๒๕๖๒ หมวด ๑ การบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี มาตรา ๖ การบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี ได้แก่ การบริหารราชการเพื่อบรรลุเป้าหมาย โดยมุ่งให้เกิดประโยชน์สุขของประชาชน เกิดผลสัมฤทธิ์ต่อภารกิจของรัฐ มีประสิทธิภาพและเกิดความคุ้มค่าในเชิงภารกิจของรัฐ ไม่มีขั้นตอนการปฏิบัติงานเกินความจำเป็น มีการปรับปรุงภารกิจของส่วนราชการให้ทันต่อสถานการณ์ ประชาชนได้รับการอำนวยความสะดวกและได้รับการตอบสนองความต้องการ และมีการประเมินผลการปฏิบัติราชการอย่างสม่ำเสมอ ประกอบกับ กระทรวงมหาดไทย ได้จัดทำบันทึกข้อตกลงความร่วมมือกับสำนักงานคณะกรรมการป้องกันและปราบปรามการทุจริต (ป.ป.ช.) ซึ่งกำหนดให้มีการประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น Integrity and Transparency Assessment (ITA) ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๕๘ โดยมุ่งหวังให้เกิดการบริหารงานที่โปร่งใสและเป็นธรรมในองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น โดยทางสำนักงานคณะกรรมการป้องกันและปราบปรามการทุจริตแห่งชาติ เสนอการบูรณาการเครื่องมือการประเมินคุณธรรมการดำเนินงาน (Integrity Assessment) และดัชนีวัดความโปร่งใสของหน่วยงานภาครัฐของสำนักงานคณะกรรมการป้องกันและปราบปรามการทุจริตแห่งชาติ

องค์การบริหารส่วนตำบลคลองน้อย จึงได้จัดทำคู่มือการปฏิบัติงานเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ เพื่อเป็นกรอบหรือแนวทางในการปฏิบัติงาน

### ๒. วัตถุประสงค์

๒.๑ เพื่อให้เจ้าหน้าที่องค์การบริหารส่วนตำบลคลองน้อยใช้เป็นแนวทางในการปฏิบัติงานในการรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ให้มีมาตรฐานเดียวกันและเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ

๒.๒ เพื่อให้การดำเนินงานจัดการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ขององค์การบริหารส่วนตำบลคลองน้อยมีขั้นตอน/กระบวนการและแนวทางในการปฏิบัติงานเป็นมาตรฐานเดียวกัน

๒.๓ เพื่อสร้างมาตรฐานการปฏิบัติงานที่มุ่งไปสู่การบริหารคุณภาพทั่วทั้งองค์กรอย่างมีประสิทธิภาพ

๒.๔ เพื่อเผยแพร่ให้กับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียขององค์การบริหารส่วนตำบลคลองน้อยทราบกระบวนการ

### ๓. คำจำกัดความ

ผู้รับบริการ หมายถึง ผู้ที่มาใช้บริการจากส่วนราชการและประชาชนทั่วไป

- ผู้รับบริการ ประกอบด้วย หน่วยงานของรัฐ\*/เจ้าหน้าที่ของหน่วยงานของรัฐ/  
เอกชน/หรือบุคคล/นิติบุคคล\*\*

/\*หน่วยงานของ...

\* **หน่วยงานของรัฐ** ได้แก่ กระทรวง ทบวง กรม หรือส่วนราชการที่เรียกชื่ออย่างอื่น องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น รัฐวิสาหกิจ และให้หมายความรวมถึง องค์กรอิสระ องค์กรมหาชน หน่วยงานในกำกับของรัฐและหน่วยงานอื่นใดในลักษณะเดียวกัน

\*\* **เจ้าหน้าที่ของรัฐ** ได้แก่ ข้าราชการ พนักงานราชการ ลูกจ้างประจำ ลูกจ้างชั่วคราว และผู้ปฏิบัติงานประเภทอื่นไม่ว่าจะเป็นการแต่งตั้งในฐานะเป็น กรรมการหรือฐานะอื่นใด รวมทั้งผู้ซึ่งได้รับแต่งตั้งและถูกสั่งให้ปฏิบัติงานให้แก่ หน่วยงานของรัฐ

- บุคคล/หน่วยงานอื่นที่ไม่ใช่หน่วยงานของรัฐ
- ผู้ให้บริการตลาดกลางอิเล็กทรอนิกส์
- ผู้มีส่วนได้เสีย ประกอบด้วย ผู้ค้ากับหน่วยงานของรัฐ/ผู้มีสิทธิรับเงินจากราชการที่ไม่ใช่เจ้าหน้าที่ของรัฐ

**ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย** หมายถึง ผู้ที่ได้รับผลกระทบทั้งทางบวกและทางลบทั้งทางตรงและทางอ้อมจากการดำเนินการของส่วนราชการ เช่น ประชาชนในชุมชน/หมู่บ้าน เขตองค์การบริหารส่วนตำบล คลองน้อย

**การจัดการข้อร้องเรียน** หมายถึง การจัดการในเรื่องข้อร้องเรียน ข้อเสนอแนะ/ข้อคิดเห็น/คำชมเชย/การสอบถามหรือร้องขอข้อมูล

**ผู้ร้องเรียน/ร้องทุกข์** หมายถึง ประชาชนทั่วไป/ผู้มีส่วนได้เสียที่มาติดต่อเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์องค์การบริหารส่วนตำบลคลองน้อย ผ่านช่องทางต่างๆ โดยมีวัตถุประสงค์ครอบคลุมการร้องเรียน/การให้ข้อเสนอแนะ/การให้ข้อคิดเห็น/การชมเชย/การร้องขอข้อมูล

**ช่องทางการรับข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์** หมายถึง ช่องทางต่างๆ ที่ใช้ในการรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ เช่น ติดต่อด้วยตนเอง ร้องเรียนทางโทรศัพท์ เว็บไซต์ Facebook

**เจ้าหน้าที่** หมายถึง เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบการจัดการข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ของหน่วยงาน

**ข้อร้องเรียน** หมายถึง แบ่งเป็น ๒ ประเภท คือ

- ข้อร้องเรียนทั่วไป เช่น เรื่องราวทุกข์ทั่วไป ข้อคิดเห็น ข้อเสนอแนะ คำชมเชย สอบถามหรือร้องขอข้อมูลการร้องเรียนเกี่ยวกับคุณภาพและการให้บริการของหน่วยงาน
- การร้องเรียนเกี่ยวกับความไม่โปร่งใสของการจัดซื้อจัดจ้าง เป็นต้น

**คำร้องเรียน** หมายถึง คำหรือข้อความที่ผู้ร้องเรียน/ร้องทุกข์กรอกตามแบบฟอร์มที่องค์การบริหารส่วนตำบลคลองน้อยกำหนด หรือระบบการรับคำร้องเรียนที่สามารถตอบสนองหรือมีรายละเอียดอย่างชัดเจนหรือนัยสำคัญที่เชื่อถือได้

**การดำเนินการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์** หมายถึง เรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ที่ได้รับผ่านช่องทางาร้องเรียน/ร้องทุกข์ต่างๆ มาเพื่อทราบหรือพิจารณาดำเนินการแก้ไขปัญหาตามอำนาจหน้าที่

**การจัดการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์** หมายถึง กระบวนการที่ดำเนินการในการแก้ไขปัญหาตามเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ที่ได้รับการแก้ไขหรือบรรเทาความเดือดร้อนจากการดำเนินงาน

## ๔. ขอบเขต

### ๔.๑ กรณีเรื่องร้องเรียนทั่วไป

๔.๑.๑ สอบถามข้อมูลเบื้องต้นจากผู้ขอรับบริการถึงความประสงค์ของการขอรับบริการ

๔.๑.๒ ดำเนินการบันทึกข้อมูลของผู้ขอรับบริการเพื่อเก็บไว้เป็นหลักฐานข้อมูลของผู้ขอรับบริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลคลองน้อย

๔.๑.๓ แยกประเภทงานบริการตามความประสงค์ของผู้ขอรับบริการ เช่น ปริญญา กฎหมาย, ขออนุมัติ/อนุญาต, ข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์/แจ้งเบาะแสหรือร้องเรียนการจัดซื้อจัดจ้าง

๔.๑.๔ ดำเนินการให้คำปรึกษาตามประเภทงานบริการเพื่อตอบสนองความประสงค์ของผู้ขอรับบริการ

๔.๑.๕ เจ้าหน้าที่ดำเนินการเพื่อตอบสนองความประสงค์ของผู้ขอรับบริการ

กรณีข้อร้องเรียนทั่วไป เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบ/ที่ปรึกษากฎหมายจะให้ข้อมูลกับผู้ขอรับบริการในเรื่องที่ผู้ขอรับบริการต้องการทราบเมื่อให้คำปรึกษาเรียบร้อยแล้วเรื่องที่ขอรับบริการถือว่ายุติ

- กรณีขออนุมัติ/อนุญาตเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบจะให้ข้อมูลกับผู้ขอรับบริการในเรื่องที่ผู้ขอรับบริการต้องการทราบและดำเนินการรับเรื่องดังกล่าวไว้ หัวหน้าสำนักปลัด อบต. หรือหน่วยงานผู้รับผิดชอบเป็นผู้พิจารณาส่งต่อไปยังหน่วยงานที่เกี่ยวข้องดำเนินการต่อไปภายใน ๑ - ๒ วัน

- กรณีข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์/แจ้งเบาะแสเจ้าหน้าที่ขององค์การบริหารส่วนตำบลคลองน้อยจะให้ข้อมูลกับผู้ขอรับบริการในเรื่องที่ผู้ขอรับบริการต้องการทราบและเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบจะดำเนินการรับเรื่องดังกล่าวไว้ และหัวหน้าหน่วยงานเป็นผู้พิจารณาส่งต่อไปยังหน่วยงานที่เกี่ยวข้องดำเนินการต่อไปภายใน ๑ - ๒ วัน

- กรณีข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ แจ้งเบาะแสเรื่องจัดซื้อจัดจ้างให้ผู้ขอรับบริการบริการรอการติดต่อกลับหรือสามารถติดตามเรื่องกันหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง หากไม่ได้รับการติดต่อกลับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องภายใน ๑๕ วัน ให้ติดต่อกลับที่องค์การบริหารส่วนตำบลคลองน้อย โทรศัพท์ ๐ ๗๗๙๒ ๖๒๔๑

### ๒. กรณีข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์เกี่ยวกับการจัดซื้อจัดจ้าง

๒.๑ สอบถามข้อมูลเบื้องต้นจากผู้ขอรับบริการถึงความประสงค์ของการขอรับบริการ

๒.๒ ดำเนินการบันทึกข้อมูลของผู้ขอรับบริการเพื่อเก็บไว้เป็นหลักฐานข้อมูลของผู้ขอรับบริการจากเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบ

๒.๓ แยกประเภทงานร้องเรียน/ร้องทุกข์ เรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์การจัดซื้อจัดจ้างให้กับผู้อำนวยการกองคลังเพื่อเสนอเรื่องให้ผู้บังคับบัญชาตามลำดับชั้นพิจารณาความเห็น

- กรณีข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์เกี่ยวกับการจัดซื้อจัดจ้าง เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบ จะให้ข้อมูลกับผู้ขอรับบริการในเรื่องที่ผู้ขอรับบริการต้องการทราบ เมื่อให้คำปรึกษาเรียบร้อยแล้ว เรื่องที่ขอรับบริการถือว่ายุติ

- กรณีข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์/แจ้งเบาะแสเกี่ยวกับการจัดซื้อจัดจ้าง เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบขององค์การบริหารส่วนตำบลคลองน้อย จะให้ข้อมูลกับผู้ขอรับบริการในเรื่องที่ผู้ขอรับบริการต้องการทราบและเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบจะดำเนินการรับเรื่องดังกล่าวไว้ และหัวหน้าหน่วยงานเป็นผู้พิจารณาส่งต่อไปยังหน่วยงานที่เกี่ยวข้องดำเนินการต่อไปภายใน ๑ - ๒ วัน

/กรณีข้อ...

## คำนำ

คู่มือปฏิบัติงานเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ขององค์การบริหารส่วนตำบลคลองน้อย เพื่อเป็นกรอบหรือแนวทางในการปฏิบัติงานด้านการรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ เพื่อตอบสนองนโยบายของรัฐ ตามพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๔๖ และที่แก้ไขเพิ่มเติม (ฉบับที่ ๒) พ.ศ. ๒๕๖๒ หมวด ๑ การบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี มาตรา ๖ การบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี ได้แก่ การบริหารราชการเพื่อบรรลุเป้าหมาย โดยมุ่งให้เกิดประโยชน์สุขของประชาชน เกิดผลสัมฤทธิ์ต่อภารกิจของรัฐ มีประสิทธิภาพและเกิดความคุ้มค่าในเชิงภารกิจของรัฐ ไม่มีขั้นตอนการปฏิบัติงานเกินความจำเป็น มีการปรับปรุงภารกิจของส่วนราชการให้ทันต่อสถานการณ์ ประชาชนได้รับการอำนวยความสะดวกและได้รับการตอบสนองความต้องการ และมีการประเมินผลการปฏิบัติราชการอย่างสม่ำเสมอ ทั้งนี้ การจัดการข้อร้องเรียนจนได้ข้อยุติ ให้มีความรวดเร็วและมีประสิทธิภาพ เพื่อตอบสนองความต้องการและความคาดหวังของผู้รับบริการจำเป็นต้องมีขั้นตอน/กระบวนการ และแนวทางในการปฏิบัติงานที่ชัดเจนและเป็นมาตรฐานเดียวกัน

องค์การบริหารส่วนตำบลคลองน้อย

อบต.คลองน้อย อ.ชัยบุรี จ.สุราษฎร์ธานี

#### ๔. ขอบเขต

##### ๔.๑ กรณีเรื่องร้องเรียนทั่วไป

๔.๑.๑ สอบถามข้อมูลเบื้องต้นจากผู้ขอรับบริการถึงความประสงค์ของการขอรับบริการ

๔.๑.๒ ดำเนินการบันทึกข้อมูลของผู้ขอรับบริการเพื่อเก็บไว้เป็นหลักฐานข้อมูลของผู้ขอรับบริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลคลองน้อย

๔.๑.๓ แยกประเภทงานบริการตามความประสงค์ของผู้ขอรับบริการ เช่น ปริญญา กฎหมาย, ขออนุมัติ/อนุญาต, ขอร้องเรียน/ร้องทุกข์/แจ้งเบาะแสหรือร้องเรียนการจัดซื้อจัดจ้าง

๔.๑.๔ ดำเนินการให้คำปรึกษาตามประเภทงานบริการเพื่อตอบสนองความประสงค์ของผู้ขอรับบริการ

๔.๑.๕ เจ้าหน้าที่ดำเนินการเพื่อตอบสนองความประสงค์ของผู้ขอรับบริการ

**กรณีข้อร้องเรียนทั่วไป** เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบ/ที่ปรึกษากฎหมายจะให้ข้อมูลกับผู้ขอรับบริการในเรื่องที่ผู้ขอรับบริการต้องการทราบเมื่อให้คำปรึกษาเรียบร้อยแล้วเรื่องข้อร้องเรียนที่ผู้ขอรับบริการถือว่ายุติ

- กรณีขออนุมัติ/อนุญาตเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบจะให้ข้อมูลกับผู้ขอรับบริการในเรื่องที่ผู้ขอรับบริการต้องการทราบและดำเนินการรับเรื่องดังกล่าวไว้ หัวหน้าสำนักปลัด อบต. หรือหน่วยงานผู้รับผิดชอบเป็นผู้พิจารณาส่งต่อให้กับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องดำเนินการต่อไปภายใน ๑ - ๒ วัน

- กรณีข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์/แจ้งเบาะแสเจ้าหน้าที่ขององค์การบริหารส่วนตำบลคลองน้อยจะให้ข้อมูลกับผู้ขอรับบริการในเรื่องที่ผู้ขอรับบริการต้องการทราบและเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบจะดำเนินการรับเรื่องดังกล่าวไว้ และหัวหน้าหน่วยงานเป็นผู้พิจารณาส่งต่อให้กับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องดำเนินการต่อไปภายใน ๑ - ๒ วัน

- กรณีข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ แจ้งเบาะแสเรื่องจัดซื้อจัดจ้างให้ผู้ขอรับบริการบริการรอการติดต่อกลับหรือสามารถติดตามเรื่องกันหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง หากไม่ได้รับการติดต่อกลับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องภายใน ๑๕ วัน ให้ติดต่อกลับที่องค์การบริหารส่วนตำบลคลองน้อย โทรศัพท์ ๐ ๗๗๙๒ ๖๒๔๑

##### ๒. กรณีข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์เกี่ยวกับการจัดซื้อจัดจ้าง

๒.๑ สอบถามข้อมูลเบื้องต้นจากผู้ขอรับบริการถึงความประสงค์ของการขอรับบริการ

๒.๒ ดำเนินการบันทึกข้อมูลของผู้ขอรับบริการเพื่อเก็บไว้เป็นหลักฐานข้อมูลของผู้ขอรับบริการจากเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบ

๒.๓ แยกประเภทงานร้องเรียน/ร้องทุกข์ เรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์การจัดซื้อจัดจ้างให้กับผู้อำนวยการกองคลังเพื่อเสนอเรื่องให้กับผู้บังคับบัญชาตามลำดับชั้นพิจารณาความเห็น

- กรณีข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์เกี่ยวกับการจัดซื้อจัดจ้าง เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบ จะให้ข้อมูลกับผู้ขอรับบริการในเรื่องที่ผู้ขอรับบริการต้องการทราบ เมื่อให้คำปรึกษาเรียบร้อยแล้ว เรื่องข้อร้องเรียนที่ผู้ขอรับบริการถือว่ายุติ

- กรณีข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์/แจ้งเบาะแสเกี่ยวกับการจัดซื้อจัดจ้าง เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบขององค์การบริหารส่วนตำบลคลองน้อย จะให้ข้อมูลกับผู้ขอรับบริการในเรื่องที่ผู้ขอรับบริการต้องการทราบและเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบจะดำเนินการรับเรื่องดังกล่าวไว้ และหัวหน้าหน่วยงานเป็นผู้พิจารณาส่งต่อให้กับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องดำเนินการต่อไปภายใน ๑ - ๒ วัน

- กรณีข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์/แจ้งเบาะแสเกี่ยวกับการจัดซื้อจัดจ้างให้ผู้ขอรับบริการบริการ รอคการติดต่อกลับหรือสามารถติดตามเรื่องกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง หากไม่ได้รับการติดต่อกลับจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้องภายใน ๑๕ วัน ให้ติดต่อกลับที่องค์การบริหารส่วนตำบลคลองน้อย โทรศัพท์ ๐ ๗๗๙๒ ๖๒๔๑

## ๕. หน้าที่ความรับผิดชอบ

นายกองค์การบริหารส่วนตำบลคลองน้อย มีหน้าที่อนุมัติ ควบคุม กำกับดูแลการปฏิบัติงาน และติดตามผลการดำเนินงานเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์

ปลัดองค์การบริหารส่วนตำบล มีหน้าที่ดำเนินการควบคุม ดูแล ติดตามการปฏิบัติและสรุปการดำเนินงานเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์

หัวหน้าสำนักปลัด มีหน้าที่รับผิดชอบเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์เกี่ยวกับการงานบริหารทั่วไป งานนโยบายและแผน งานสวัสดิการสังคม งานการศึกษา ศาสนาและวัฒนธรรม และงานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย

ผู้อำนวยการกองคลัง มีหน้าที่รับผิดชอบเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์เกี่ยวกับงานการเงินและบัญชี งานทะเบียนทรัพย์สินและพัสดุ และงานพัฒนาจัดเก็บรายได้

ผู้อำนวยการกองช่าง มีหน้าที่รับผิดชอบเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์เกี่ยวกับการงานแบบ-แผนและก่อสร้าง และงานการโยธา

เจ้าพนักงานธุรการ/ผู้ช่วยเจ้าพนักงานธุรการ มีหน้าที่ดำเนินการจัดทำแผนการ-ปฏิบัติงาน ติดตาม และสรุปการดำเนินงานเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์

## ๖. ขั้นตอนวิธีการปฏิบัติเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์

### ๖.๑ การรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์

๑. เรื่องร้องเรียนที่เป็นอักษรผ่านช่องทางต่างๆ เช่น โทรศัพท์ ไปรษณีย์ หนังสือ เว็บไซต์ องค์การบริหารส่วนตำบลคลองน้อย หรือสื่ออิเล็กทรอนิกส์ ติดต่อด้วยตนเอง และจากหน่วยงานอื่นๆ ดำเนินการรับเรื่องตามระบบสารบรรณ

๒. เรื่องร้องเรียนที่ไม่เป็นลายลักษณ์อักษร กรณีที่ประชาชนร้องเรียนทางโทรศัพท์ หรือมาติดต่อด้วยตนเองโดยไม่มีหนังสือร้องเรียน เจ้าหน้าที่จะต้องสอบถามและกรอกข้อมูลลงในแบบฟอร์มรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ โดยมีรายละเอียด ดังนี้

- รายละเอียดของผู้ร้องเรียน/ร้องทุกข์ ได้แก่ ชื่อ - สกุล ที่อยู่หรือหมายเลขโทรศัพท์ที่สามารถติดต่อได้ทั้งนี้ผู้ร้องเรียน/ร้องทุกข์บางรายไม่ประสงค์แสดงตน โดยไม่แจ้งข้อมูลเกี่ยวกับตนเอง จะต้องตรวจสอบข้อเท็จจริงว่ามีข้อมูลน่าเชื่อถือเพียงใด

- รายละเอียดของเรื่องที่ต้องการร้องเรียน/ร้องทุกข์ โดยสอบถามให้ได้ประเด็นที่ชัดเจนว่าต้องการร้องเรียน/ร้องทุกข์เรื่องอะไร เกี่ยวข้องกับบุคคลหรือองค์กรใด รายละเอียดของปัญหาที่ส่งผลกระทบต่อผู้ร้องเรียน/ร้องทุกข์ ทั้งนี้เจ้าหน้าที่ของทุกหน่วยงานจะต้องสามารถรับเรื่องได้ทันที แม้จะเป็นเรื่องที่เกี่ยวข้องกับหน่วยงานอื่น เพื่ออำนวยความสะดวกและไม่ทำให้ผู้ร้องเรียนเกิดความไม่พอใจ จากนั้นแจ้งให้ผู้ร้องเรียนทราบขั้นตอนและระยะเวลาในการดำเนินการ หากไม่ได้รับการตอบกลับภายใน ๑๕ วันทำการ สามารถสอบถามได้ที่หมายเลขโทรศัพท์ ๐ ๗๗๙๒ ๖๒๔๑



## ๖.๒ ช่องทางการเข้าถึงบริการ

๑. ร้องเรียนด้วยตนเอง ณ องค์การบริหารส่วนตำบลคลองน้อย
๒. ร้องเรียนทางโทรศัพท์องค์การบริหารส่วนตำบลคลองน้อย โทรศัพท์หมายเลข ๐ ๗๗๙๒ ๖๒๔๑
๓. ร้องเรียนโดยส่งจดหมายมาที่องค์การบริหารส่วนตำบลคลองน้อย ๑/๑ หมู่ที่ ๑ ตำบลคลองน้อย อำเภอชัยบุรี จังหวัดสุราษฎร์ธานี ๘๔๓๕๐
๔. ร้องเรียนผ่านเว็บไซต์องค์การบริหารส่วนตำบลคลองน้อย [www.khlongnoi.go.th](http://www.khlongnoi.go.th)
๕. ร้องเรียนผ่าน Facebook ขององค์การบริหารส่วนตำบลคลองน้อย ชื่อ “อบต.คลองน้อย อ.ชัยบุรี”
๖. ร้องเรียนโดยส่งเรื่องร้องเรียนผ่านตู้รับความคิดเห็น ณ องค์การบริหารส่วนตำบลคลองน้อย (ไม่ต้องติดแสตมป์)
๗. ร้องเรียนทางโทรศัพท์สายด่วนโดยตรงของนายกองค์การบริหารส่วนตำบลคลองน้อย และปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลคลองน้อย ตลอด ๒๔ ชั่วโมง

## ๖.๓ การรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์

- กรณีร้องเรียนทางไปรษณีย์/ระบบจัดการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ให้เจ้าหน้าที่ดำเนินการ ดังนี้
๑. อ่านเรื่อง ตรวจสอบข้อมูลเอกสารประกอบการร้องเรียน/ร้องทุกข์โดยละเอียด
  ๒. สรุปประเด็นการร้องเรียน/ร้องทุกข์โดยย่อ แล้วจัดทำบันทึกข้อความแจ้งผู้บังคับบัญชา เพื่อพิจารณาตามลำดับ
  ๓. ส่งหนังสือประทับตราแทนการลงชื่อให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องดำเนินการพร้อมทั้งกำหนดให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องรายงานผลการดำเนินงานให้ทราบภายใน ๗ วันทำการ
  ๔. ส่งเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ดังกล่าวผ่านระบบสื่ออิเล็กทรอนิกส์ ไปยังหัวหน้าส่วนราชการ/นายอำเภอ หรือส่ง Fax ให้ส่วนราชการที่เกี่ยวข้องดำเนินการทันที
  - กรณีผู้ร้องเรียน/ร้องทุกข์มาด้วยตนเอง ให้เจ้าหน้าที่ดำเนินการ ดังนี้
  ๑. สอบถามข้อมูลจากผู้ร้องแล้วกรอกข้อมูลลงในแบบฟอร์ม ให้มีสาระสำคัญพอสมควร ประกอบไปด้วย ชื่อ - สกุล และที่อยู่ของผู้ร้องซึ่งสามารถตรวจสอบตัวตนได้
  ๒. ระบุเรื่องอันเป็นเหตุให้ร้องเรียน/ร้องทุกข์ พร้อมข้อเท็จจริงหรือพฤติการณ์ตามสมควร หรือความเห็น ความต้องการ ข้อเสนอแนะต่างๆ และให้ลงลายมือชื่อของผู้ร้อง
  ๓. ถ้าเป็นการร้องเรียน/ร้องทุกข์แทนผู้อื่นต้องแนบใบมอบอำนาจด้วย หากผู้ร้องไม่ยินยอมลงชื่อมิให้รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์นั้นไว้พิจารณาและแจ้งให้ผู้ร้องทราบพร้อมบันทึกเหตุดังกล่าวไว้ในแบบคำร้อง
  ๔. สรุปประเด็นการร้องเรียน/ร้องทุกข์ โดยย่อแล้วจัดทำบันทึกข้อความเสนอผู้บังคับบัญชา เพื่อพิจารณา
  ๕. ส่งหนังสือการลงชื่อให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องดำเนินการพร้อมทั้งกำหนดให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องรายงานผลการดำเนินงานให้ทราบภายใน ๗ วันทำการ
  ๖. ส่งเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ดังกล่าวผ่านระบบสื่ออิเล็กทรอนิกส์ ไปยังหัวหน้าส่วนราชการ/นายอำเภอ หรือส่ง Fax ให้ส่วนราชการที่เกี่ยวข้องดำเนินการทันที

- กรณีรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ทางโทรศัพท์และสื่ออิเล็กทรอนิกส์ ให้เจ้าหน้าที่ดำเนินการ  
ดังนี้

๑. สอบถามชื่อ – สกุล ที่อยู่ และหมายเลขโทรศัพท์ที่ติดต่อได้
  ๒. สอบถามเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์และปัญหาที่เกิดขึ้น
  ๓. ถ้าเป็นเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ที่กล่าวหาผู้อื่นจะต้องสอบถามผู้ร้องให้ได้รายละเอียด  
ที่ชัดเจน หากผู้ร้องมีข้อมูลเป็นเอกสารขอให้ส่งเอกสารมาเพิ่มเติมทางไปรษณีย์ก็ได้
  ๔. พิจารณาเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ว่าสามารถดำเนินการต่อได้หรือไม่ ถ้าดำเนินการได้  
จะประสานหน่วยงานที่เกี่ยวข้องทางโทรศัพท์ทันที และหากได้รับคำตอบจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้องก็ให้แจ้งให้  
ผู้ร้องทราบต่อไป
  ๕. บันทึกข้อมูลลงในแบบฟอร์มที่ศูนย์ดำรงธรรมกำหนดไว้ หากผู้ร้องไม่ยินยอมให้ข้อมูล  
มิให้รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์นั้นไว้พิจารณา ทั้งนี้ เพื่อคุ้มครองสิทธิของบุคคล/นิติบุคคลหรือผู้เกี่ยวข้องมิให้  
เกิดปัญหาการกลั่นแกล้ง และแจ้งให้ผู้ร้องทราบ
  ๖. สรุปประเด็นการร้องเรียน/ร้องทุกข์ โดยย่อเพื่อจัดพิมพ์บันทึกข้อความและหนังสือ  
บันทึกข้อความแทนการลงชื่อเสนอผู้บังคับบัญชาเพื่อพิจารณา
  ๗. ส่งหนังสือแทนการลงชื่อให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องดำเนินการพร้อมทั้งกำหนดให้  
หน่วยงานที่เกี่ยวข้องรายงานผลการดำเนินงานให้ทราบภายใน ๗ วันทำการ
  ๘. ส่งเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ดังกล่าวผ่านระบบสื่ออิเล็กทรอนิกส์ ไปยังหัวหน้าส่วน  
ราชการ/นายอำเภอ หรือส่ง Fax ให้ส่วนราชการที่เกี่ยวข้องดำเนินการทันที
- ๖.๔ การแต่งตั้งผู้รับผิดชอบจัดการข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ของหน่วยงาน**
๑. จัดตั้งจุดรับข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ของหน่วยงาน
  ๒. จัดทำคำสั่งแต่งตั้งคณะกรรมการดำเนินการ
  ๓. แจ้งผู้รับผิดชอบตามคำสั่งองค์การบริหารส่วนตำบลลงน้อยทราบเพื่อความสะดวก  
ในการประสานงาน
- ๖.๕ การรับและตรวจสอบข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์จากช่องทางต่างๆ**
- ดำเนินการรับและติดตามตรวจสอบข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ที่เข้ามายังหน่วยงานจาก  
ช่องทางต่างๆ โดยมีข้อปฏิบัติตามที่กำหนด ดังนี้

ช่องทาง	ความถี่ในการ ตรวจสอบช่องทาง	ระยะเวลาดำเนินการ รับข้อร้องเรียน/ ร้องทุกข์เพื่อประสาน หาทางแก้ไข	หมายเหตุ
๑. ร้องเรียน/ร้องทุกข์ด้วยตนเอง ณ องค์การบริหารส่วน ตำบลลงน้อย	ทุกครั้งที่มิผู้ร้อง- เรียน	ภายใน ๑ วันทำการ	
๒. ร้องเรียน/ร้องทุกข์ทางโทรศัพท์องค์การบริหารส่วน ตำบลลงน้อย โทรศัพท์หมายเลข ๐ ๗๗๙๒ ๖๒๔๑	ทุกวัน	ภายใน ๑ วันทำการ	

/ช่องทาง...

ช่องทาง	ความถี่ในการตรวจสอบช่องทาง	ระยะเวลาดำเนินการรับข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์เพื่อประสานหาทางแก้ไข	หมายเหตุ
๓. ร้องเรียน/ร้องทุกข์โดยส่งจดหมายมาที่องค์การบริหารส่วนตำบลคลองน้อย ๑/๑ หมู่ที่ ๑ ตำบลคลองน้อย อำเภอชัยบุรี จังหวัดสุราษฎร์ธานี ๘๔๓๕๐	ทุกวัน	ภายใน ๑ วันทำการ	
๔. ร้องเรียน/ร้องทุกข์ผ่านเว็บไซต์องค์การบริหารส่วนตำบลคลองน้อย www.khlongnoi.go.th	ทุกวัน	ภายใน ๑ วันทำการ	
๕. ร้องเรียน/ร้องทุกข์ผ่าน Facebook ขององค์การบริหารส่วนตำบลคลองน้อย ชื่อ “อบต.คลองน้อย อ.ชัยบุรี”	ทุกวัน	ภายใน ๑ วันทำการ	
๖. ร้องเรียน/ร้องทุกข์โดยส่งเรื่องร้องเรียนผ่านตู้รับความคิดเห็น ณ องค์การบริหารส่วนตำบลคลองน้อย (ไม่ต้องติดแสตมป์)	ทุกวัน	ภายใน ๑ วันทำการ	
๗. ร้องเรียน/ร้องทุกข์ทางโทรศัพท์สายด่วนโดยตรงของนายกองค์การบริหารส่วนตำบลคลองน้อย และปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลคลองน้อย ตลอด ๒๔ ชั่วโมง	ทุกวัน	ภายใน ๑ วันทำการ	

### ๗. ขั้นตอนการจัดการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์

๗.๑ การจัดการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ มีกระบวนการขั้นตอนการปฏิบัติ จำนวน ๙ ขั้นตอน ดังนี้

ขั้นตอนที่ ๑

รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์

ขั้นตอนที่ ๒

วิเคราะห์เรื่อง แยกเป็น ๒ กรณี

๑. กรณีลักษณะเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์เป็นบัตรสนเท่ห์ (ไม่มีชื่อ - สกุลผู้ร้องไม่มีที่อยู่ผู้ร้อง หรือข้อมูลอื่นๆ ที่สามารถติดต่อได้ ไม่มีพยานหลักฐานหรือแวดล้อมที่ปรากฏชัดเจน ตลอดจนไม่สามารถชี้พยานบุคคลได้แน่นอน) ให้เสนอผู้บังคับบัญชาไม่ได้รับเรื่องไว้พิจารณาและจำหน่ายออกจากสารบบ

ขั้นตอนที่ ๓

๒. กรณีไม่ใช่บัตรสนเท่ห์ ให้ดำเนินการตามวิธีการรับเรื่องข้างต้น การส่งหนังสือประทับตราแจ้งเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์

โดยตรง

๑. ส่งผ่านระบบสื่ออิเล็กทรอนิกส์ ให้หัวหน้าส่วนราชการ/นายอำเภอ

๒. ส่ง FAX ไปที่ส่วนราชการ/อำเภอ พร้อมทั้งจดรายชื่อผู้รับเรื่องไว้

๓. ส่งเป็นหนังสือตามระบบปกติงานสารบรรณ

/ขั้นตอนที่ ๔...

**ขั้นตอนที่ ๔**      หน่วยงานที่เกี่ยวข้องแจ้งผลการดำเนินการโดยให้มีสาระสำคัญดังนี้

๑. มูลเหตุของปัญหา
๒. การแก้ไขปัญหาเบื้องต้น
๓. แนวทางและวิธีการแก้ไขปัญหา
๔. ผลการชี้แจงให้ผู้ร้องทราบ
๕. ข้อเสนอแนะ/ความเห็นของหน่วยงาน

**ขั้นตอนที่ ๕**      ครบกำหนดรายงานแล้ว หน่วยงานไม่รายงานภายในระยะเวลาที่กำหนดให้แจ้งเตือนครั้งที่ ๑ ผ่านทางระบบสื่ออิเล็กทรอนิกส์ ถึงหัวหน้าส่วนราชการ/และส่งหนังสือแจ้งเตือนตามระบบปกติ ให้รายงานภายใน ๕ วันทำการ

**ขั้นตอนที่ ๖**      ครบกำหนดแจ้งเตือนครั้งที่ ๑ แล้วยังไม่ได้รับรายงานให้แจ้งเตือนครั้งที่ ๒ ผ่านทางระบบสื่ออิเล็กทรอนิกส์ ถึงหัวหน้าส่วนราชการ/และส่งหนังสือแจ้งเตือนระบบปกติ ให้รายงานภายใน ๓ วันทำการ

**ขั้นตอนที่ ๗**      ครบกำหนดแจ้งเตือนครั้งที่ ๒ แล้วยังไม่ได้รับรายงานให้รายงาน นายกองคการบริหารส่วนตำบลคลองน้อยเพื่อพิจารณาสั่งการต่อไป

**ขั้นตอนที่ ๘**      การสรุปผลการตรวจสอบข้อเท็จจริงเมื่อได้รับแจ้งผลการตรวจสอบตามขั้นตอนที่ ๔ ให้ดำเนินการจัดทำบันทึกข้อความสรุปผลการตรวจสอบข้อเท็จจริงผู้บังคับบัญชาตามลำดับ

- ยุติเรื่อง      จัดเก็บในแฟ้มพร้อมทั้งบันทึก
- ไม่ยุติ      เสนอให้ตรวจสอบข้อเท็จจริงเพิ่มเติม

**ขั้นตอนที่ ๙**      ดำเนินการแจ้งผลดำเนินการตรวจสอบข้อเท็จจริงให้กับผู้ร้องเรียน/ร้องทุกข์ทราบ

#### ๗.๒ การส่งต่อเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์

เจ้าหน้าที่งานรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์จะลงทะเบียนรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์และพิจารณาความน่าเชื่อถือของประเด็นที่ร้องเรียน ต้องไม่ขัดแย้งกับกฎหมาย กฎระเบียบ และอยู่ในอำนาจหน้าที่ขององค์การบริหารส่วนตำบลคลองน้อยที่สามารถดำเนินการได้ หากเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์นั้นเกี่ยวข้องกับหน่วยงานใดจะทำหนังสือแจ้งหน่วยงานที่เกี่ยวข้องภายใน ๑ วันทำการ หลังจากได้รับแจ้งเพื่อให้ดำเนินการตรวจสอบข้อเท็จจริง จากนั้นจะทำบันทึกเรื่องไว้ในฐานข้อมูลและสำเนาเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์เสนอผู้บริหารเพื่อทราบ

#### ๗.๓ การตรวจสอบข้อเท็จจริงเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์

หน่วยงานที่ได้รับแจ้งเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์จะต้องให้ความสำคัญต่อเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์เป็นลำดับแรกโดยเร่งตรวจสอบข้อเท็จจริง ปัญหาสาเหตุ และแนวทางการแก้ไข รวมทั้งการป้องกันมิให้เกิดปัญหาได้อีก และแจ้งผลการดำเนินการแก้ไขปัญหาให้ผู้ร้องเรียน/ร้องทุกข์ทราบทันทีที่ได้ข้อสรุป หรือภายใน ๑๕ วันทำการ ยกเว้นเรื่องร้องเรียน ๒ กรณี ได้แก่

- กรณีร้ายแรง ประเด็นที่ร้องเรียน/ร้องทุกข์อาจสร้างความเสียหายต่อประชาชนและส่งผลกระทบต่อภาพลักษณ์ขององค์การบริหารส่วนตำบลคลองน้อยต้องดำเนินการตรวจสอบข้อเท็จจริงและรายงานผลภายใน ๓ วันทำการ กรณีมีการแก้ไขปัญหาแล้วแต่ยังไม่ได้ข้อยุติให้รายงานทุกๆ ๕ วัน

- กรณีซับซ้อน เป็นกรณีที่ต้องใช้ระยะเวลาในการวิเคราะห์และตรวจสอบข้อเท็จจริง หรือเกี่ยวข้องกับข้อกฎหมายซึ่งอาจใช้เวลาในการดำเนินการเกินกว่า ๕ วันทำการ ต้องแจ้งความคืบหน้าในการดำเนินการให้ผู้ร้องเรียน/ร้องทุกข์ทราบเป็นระยะๆ

#### ๗.๔ การตอบเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์

หน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์จะต้องแจ้งผลให้ผู้ร้องเรียน/ร้องทุกข์ทราบ และรายงานผลการดำเนินการให้งานรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ขององค์การบริหารส่วนตำบลคลองน้อยทราบตามเวลาที่กำหนด เพื่องานรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์เก็บรวบรวมสรุปผลการดำเนินการ ซึ่งบางเรื่องงานร้องเรียน/ร้องทุกข์ขององค์การบริหารส่วนตำบลคลองน้อยจะพิจารณาทำหนังสือตอบผู้ร้องเรียนเองแล้วแต่กรณี ซึ่งหน่วยงานที่เกี่ยวข้องต้องแจ้งให้งานเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ทราบล่วงหน้าก่อนครบระยะเวลาที่กำหนด อย่างน้อย ๑ วันทำการ (กรณีหน่วยงานที่เกี่ยวข้องแจ้งตอบผู้ร้องเรียน/ร้องทุกข์แล้ว หรือผู้ร้องเรียน/ร้องทุกข์ไม่แจ้งที่อยู่หรือไม่สามารถติดต่อได้จะทำการเก็บรวบรวมเรื่อง) และบันทึกลงในฐานข้อมูล พร้อมทั้งสำเนาผลการดำเนินการเสนอผู้บริหารเพื่อทราบ

#### ๗.๕ การติดตามผลเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์

หากหน่วยงานที่ได้รับแจ้งเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ไม่ชี้แจงผลการดำเนินงานภายในระยะเวลาที่กำหนด งานรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์จะติดตามเรื่องทางโทรศัพท์ หรือตามด้วยตนเอง และหากไม่ได้รับการตอบสนองจะรายงานปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลคลองน้อยเพื่อส่งการต่อไป

#### ๗.๖ การรวบรวมข้อมูล

งานรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ขององค์การบริหารส่วนตำบลคลองน้อยจะรวบรวมข้อมูลเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ คำชี้แจงของหน่วยงาน จัดทำสรุปผลการดำเนินการข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ พร้อมทั้งข้อเสนอแนะ เสนอผู้บริหารและทุกหน่วยงานเพื่อทราบเป็นประจำทุกเดือน

### ๘. มาตรฐานงานการรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์

เจ้าหน้าที่ของทุกหน่วยงานจะต้องสามารถรับเรื่องได้ทันที แม้จะเป็นเรื่องที่เกี่ยวข้องกับหน่วยงานอื่น เพื่ออำนวยความสะดวกและไม่ทำให้ผู้ร้องเรียน/ร้องทุกข์เกิดความไม่พอใจ จากนั้นแจ้งให้ผู้ร้องเรียน/ร้องทุกข์ทราบขั้นตอนและระยะเวลาในการดำเนินการ หากไม่ได้รับการตอบกลับภายใน ๑๕ วันทำการสามารถสอบถามได้ที่หมายเลขโทรศัพท์ ทั้งนี้ หน่วยงานที่ได้รับแจ้งเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์จะต้องให้ความสำคัญต่อเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์เป็นอันดับแรกโดยเร่งตรวจสอบข้อเท็จจริง ปัญหาสาเหตุและแนวทางการแก้ไข รวมทั้งการป้องกันมิให้เกิดปัญหาได้อีก

### ๙. ระบบติดตามและประเมินผล

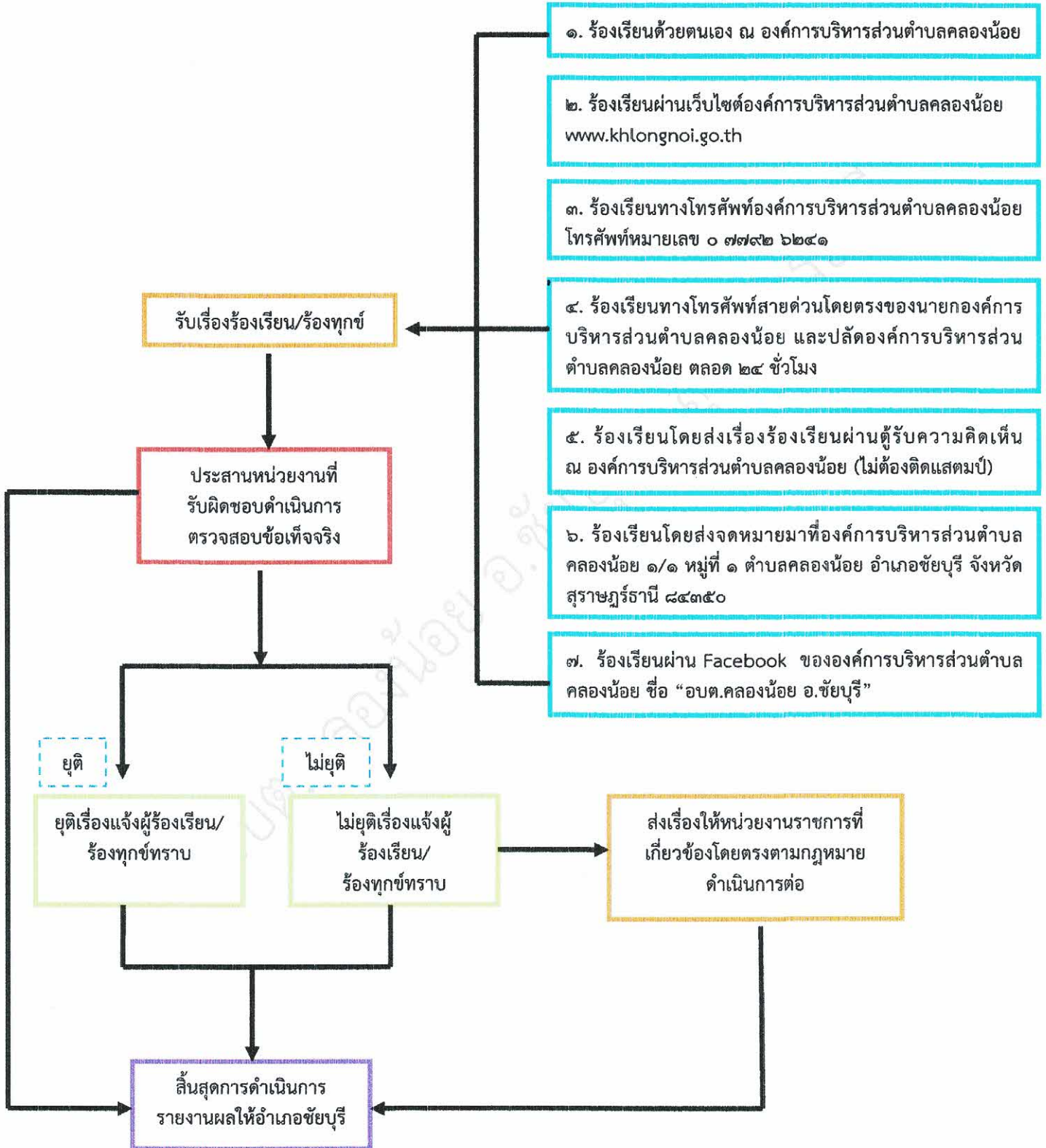
งานรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ องค์การบริหารส่วนตำบลคลองน้อยจะติดตามผลการนำข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์นั้น ไปปรับปรุงคุณภาพการให้บริการหรือการปฏิบัติงานจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้องเป็นระยะๆ หากเกี่ยวข้องกับหลายหน่วยงานจะประชุมหารือร่วมกันหรือเรียนผู้บังคับบัญชาพิจารณารประชุมต่อไป

## ๑๐. ประโยชน์ที่จะได้รับ

เพื่อประชาชนได้รับความสะดวก รวดเร็วและเป็นปัจจุบันและตอบสนองต่อสิทธิรับรู้ข้อมูล เรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ของประชาชนอย่างมีประสิทธิภาพ และเพื่อเป็นคู่มือในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ ขององค์การบริหารส่วนตำบลคลองน้อย รวมทั้งส่งเสริมความเข้าใจอันดีและสมานฉันท์ระหว่างประชาชนในพื้นที่และตอบสนองความต้องการของประชาชนได้อย่างแท้จริง

อบต.คลองน้อย อ.ชัยบุรี จ.สุราษฎร์ธานี

แผนผังกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์  
องค์การบริหารส่วนตำบลคลองน้อย อำเภอชัยบุรี จังหวัดสุราษฎร์ธานี



# ภาคผนวก

อบต.คลองน้อย อ.ชัยบุรี  
จ.สงขลา



### ตัวอย่างแบบคำร้องเรียน/ร้องทุกข์ (ด้วยตนเอง)

ที่ทำการองค์การบริหารส่วนตำบลคลองน้อย  
๑/๑ หมู่ที่ ๑ ตำบลคลองน้อย อำเภอชัยบุรี  
จังหวัดสุราษฎร์ธานี ๘๔๓๕๐

วันที่.....เดือน.....พ.ศ.....

เรื่อง .....

เรียน นายองค์การบริหารส่วนตำบลคลองน้อย

ข้าพเจ้า.....อายุ.....ปี อยู่บ้านเลขที่.....หมู่ที่.....

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

อาชีพ.....ตำแหน่ง.....

เลขที่บัตรประจำตัวประชาชน.....ออกโดย.....

วันออกบัตร.....บัตรหมดอายุ.....มีความประสงค์ขอร้องเรียน/ร้องทุกข์

เพื่อให้องค์การบริหารส่วนตำบลคลองน้อย พิจารณาดำเนินการตรวจสอบหรือช่วยเหลือและแก้ไขปัญหา

ในเรื่อง.....

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

ทั้งนี้ ข้าพเจ้าขอรับรองว่าคำร้องเรียน/ร้องทุกข์ ตามข้อความข้างต้นเป็นจริงทุกประการ  
โดยข้าพเจ้าขอส่งเอกสารหลักฐานประกอบการร้องเรียน/แจ้งเบาะแส (ถ้ามี) ได้แก่

๑).....จำนวน.....ชุด

๒).....จำนวน.....ชุด

๓).....จำนวน.....ชุด

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณาดำเนินการต่อไป

ขอแสดงความนับถือ

(.....)

### ตัวอย่างแบบคำร้องเรียน/ร้องทุกข์ (โทรศัพท์)

ที่ทำการองค์การบริหารส่วนตำบลคลองน้อย  
๑/๑ หมู่ที่ ๑ ตำบลคลองน้อย อำเภอชัยบุรี  
จังหวัดสุราษฎร์ธานี ๘๔๓๕๐

วันที่.....เดือน.....พ.ศ.....

เรื่อง .....

เรียน นายกองค์การบริหารส่วนตำบลคลองน้อย

ข้าพเจ้า.....อายุ.....ปี อยู่บ้านเลขที่.....หมู่ที่.....

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

อาชีพ.....ตำแหน่ง.....เลขที่บัตรประจำตัวประชาชน.....

ออกโดย.....วันออกบัตร.....บัตรหมดอายุ.....

มีความประสงค์ขอเรียน/ร้องทุกข์ เพื่อให้องค์การบริหารส่วนตำบลคลองน้อยพิจารณาดำเนินการช่วยเหลือหรือแก้ไขปัญหาในเรื่อง.....

โดยขออ้าง.....

.....เป็นพยานหลักฐานประกอบ

ทั้งนี้ ข้าพเจ้าขอรับรองว่าคำร้องเรียน/ร้องทุกข์ ตามข้อความข้างต้นเป็นจริงทุกประการ และเจ้าหน้าที่ได้แจ้งให้ข้าพเจ้าทราบแล้วว่าหากเป็นคำร้องที่ไม่สุจริตอาจต้องรับผิดชอบตามกฎหมายได้

ลงชื่อ.....เจ้าหน้าที่ผู้รับเรื่อง

(.....)

วันที่.....เดือน.....พ.ศ.....

เวลา.....

### ตัวอย่างแบบแจ้งการรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์

ที่ สฎ ๘๑๐๐๑/

ที่ทำการองค์การบริหารส่วนตำบลคลองน้อย  
๑/๑ หมู่ที่ ๑ ตำบลคลองน้อย อำเภอชัยบุรี  
จังหวัดสุราษฎร์ธานี ๘๔๓๕๐

วันที่.....เดือน.....พ.ศ.....

เรื่อง ตอบรับการรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์

เรียน .....

ตามที่ ท่านได้ร้องเรียน/ร้องทุกข์ ขององค์การบริหารส่วนตำบลคลองน้อยโดยทาง

( ) ด้วยตนเอง ( ) หนังสือร้องเรียนทางไปรษณีย์ ( ) ทางโทรศัพท์ ( ) เว็บไซต์  
( ) Facebook ( ) ผู้รับความคิดเห็น ( ) อื่นๆ.....  
ลงวันที่.....เกี่ยวกับเรื่อง.....

องค์การบริหารส่วนตำบลคลองน้อย ได้ลงทะเบียนรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ของท่านไว้แล้ว  
ตามทะเบียนรับเรื่อง เลขรับที่.....ลงวันที่.....

และองค์การบริหารส่วนตำบลคลองน้อย ได้พิจารณาเรื่องของท่านแล้วเห็นว่า

( ) เป็นเรื่องที่อยู่ในอำนาจหน้าที่ขององค์การบริหารส่วนตำบลคลองน้อย และ  
ได้มอบหมายให้.....เป็นหน่วยตรวจสอบและดำเนินการ

( ) เป็นเรื่องที่ไม่อยู่ในอำนาจหน้าที่ขององค์การบริหารส่วนตำบลคลองน้อย และ  
ได้จัดส่งเรื่องให้.....ซึ่งเป็นหน่วยงานที่มีอำนาจหน้าที่

เกี่ยวข้องดำเนินการต่อไปแล้ว ทั้งนี้ท่านสามารถติดต่อประสานงาน หรือขอทราบผลโดยตรงกับหน่วยงาน  
ดังกล่าวได้อีกทางหนึ่ง

( ) เป็นเรื่องที่มีกฎหมายบัญญัติขั้นตอนและวิธีการปฏิบัติไว้เป็นการเฉพาะแล้ว  
ตามกฎหมาย.....จึงขอให้ท่านดำเนินการตามขั้นตอน

และวิธีการที่กฎหมายนั้นบัญญัติไว้ต่อไป

จึงแจ้งมาเพื่อทราบ

ขอแสดงความนับถือ

(.....)

นายกองค์การบริหารส่วนตำบลคลองน้อย

สำนักปลัด

งานบริหารทั่วไป

โทร. ๐ ๗๗๙๒ ๖๒๔๑

โทรสาร. ๐ ๗๗๙๒ ๖๒๔๑

www.khlongnoi.go.th

### ตัวอย่างแบบแจ้งผลการดำเนินการต่อเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์

ที่ สฎ ๘๑๐๐๑/

ที่ทำการองค์การบริหารส่วนตำบลคลองน้อย  
๑/๑ หมู่ที่ ๑ ตำบลคลองน้อย อำเภอชัยบุรี  
จังหวัดสุราษฎร์ธานี ๘๔๓๕๐

วันที่.....เดือน.....พ.ศ.....

เรื่อง แจ้งผลการดำเนินการต่อเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์

เรียน .....

อ้างถึง หนังสือ อบต.คลองน้อย ที่ สฎ ๘๑๐๐๑/..... ลงวันที่.....

สิ่งที่ส่งมาด้วย ๑.....  
๒.....  
๓.....

ตามที่ องค์การบริหารส่วนตำบลคลองน้อย ได้แจ้งตอบรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ของ  
ท่าน ตามที่ท่านได้ร้องเรียน/ร้องทุกข์ไว้ ความละเอียดแจ้งแล้ว นั้น

องค์การบริหารส่วนตำบลคลองน้อย ได้รับแจ้งผลการดำเนินการจากส่วนราชการ/หน่วยงาน  
ที่เกี่ยวข้องตามประเด็นที่ท่านได้ร้องเรียน/ร้องทุกข์แล้ว ปรากฏข้อเท็จจริงโดยสรุปว่า.....  
.....  
.....

.....ดังมีรายละเอียดปรากฏตาม  
สิ่งที่ส่งมาพร้อมนี้ ทั้งนี้ หากท่านไม่เห็นด้วยประการใด ขอให้แจ้งคัดค้านพร้อมพยานหลักฐานประกอบด้วย

จึงแจ้งมาเพื่อทราบ

ขอแสดงความนับถือ

(.....)

นายกองค์การบริหารส่วนตำบลคลองน้อย

สำนักปลัด

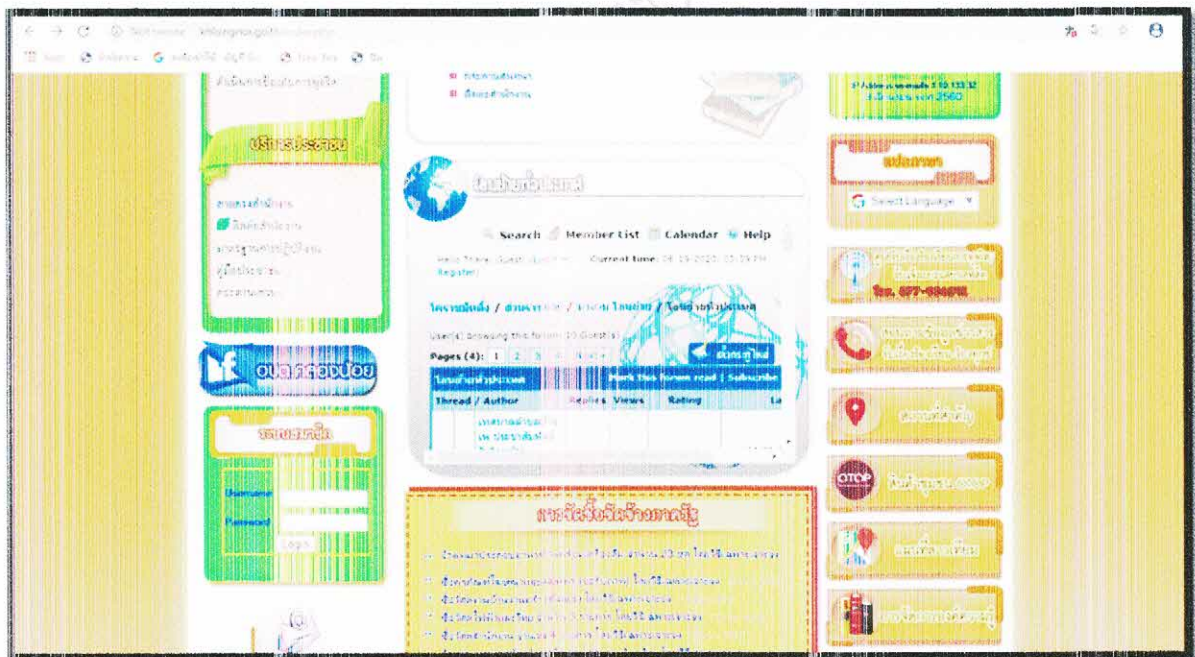
งานบริหารทั่วไป

โทร. ๐ ๗๗๙๒ ๖๒๔๑


โทรสาร. ๐ ๗๗๙๒ ๖๒๔๑

www.khlongnoi.go.th

ตัวอย่างการกรอกข้อมูลร้องเรียน/ร้องทุกข์  
(ผ่านเว็บไซต์ อบต.คลองน้อย <http://www.khlongnoi.go.th>)



ตัวอย่างการกรอกข้อมูลร้องเรียน/ร้องทุกข์  
(ผ่านเว็บไซต์ อบต.คลองน้อย <http://www.khlongnoi.go.th>)



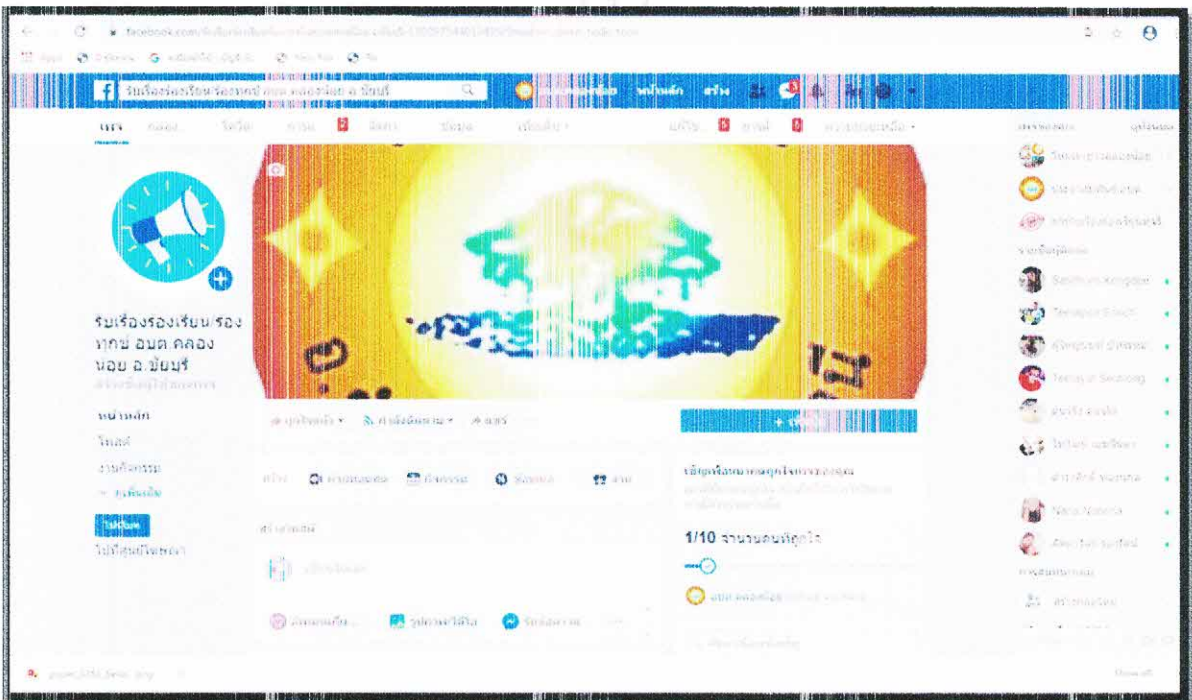
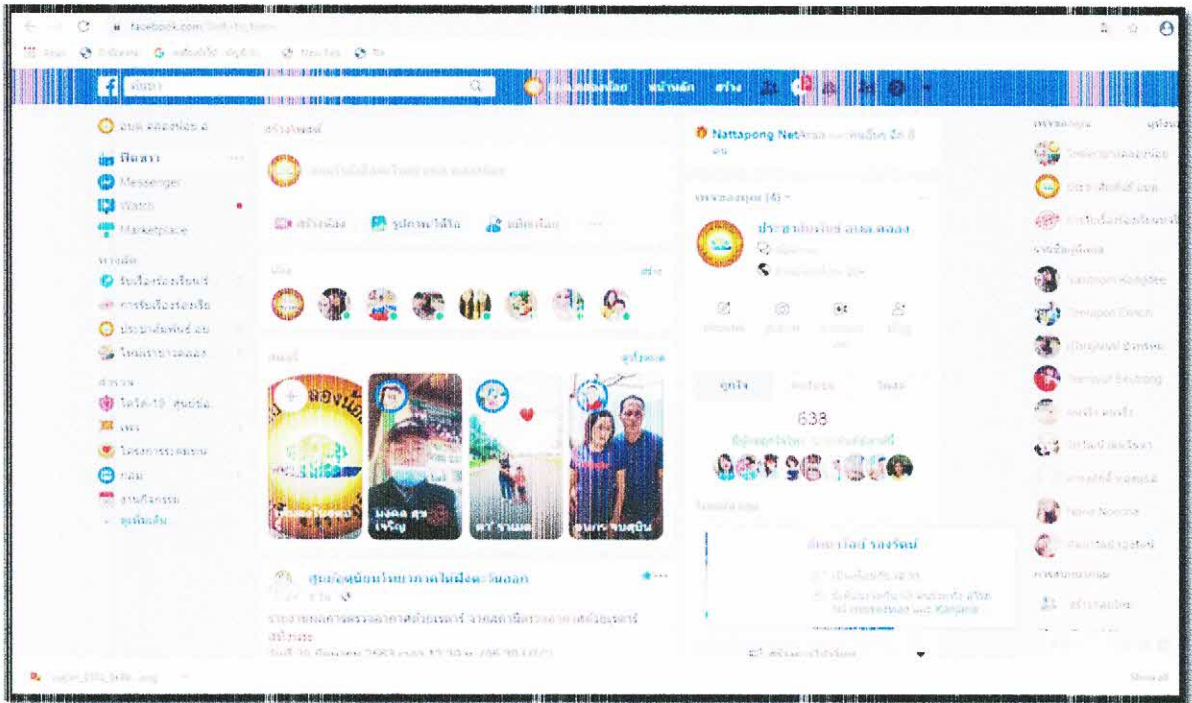
ขั้นตอนการกรอกข้อมูลร้องเรียนร้องเรียน/ร้องทุกข์

๑. เข้าเว็บไซต์ <https://www.khlongnoi.go.th>
๒. เมนูมุมขวามือ เลือกเมนูสอบถามข้อมูลข่าวสาร รับเรื่องราวร้องเรียน - ร้องทุกข์
๓. พิมพ์รายละเอียด ข้อความที่ประสงค์จะร้องเรียน/ร้องทุกข์
๔. ช่องร้องเรียนการร้องเรียน/ร้องทุกข์โดย :
  - ๔.๑ กรอกชื่อผู้ส่ง
  - ๔.๒ กรอกอีเมลล์ผู้ส่ง
  - ๔.๓ กรอกเบอร์โทรศัพท์
  - ๔.๔ กรอกเรื่องที่จะร้องเรียน/ร้องทุกข์
  - ๔.๕ กรอกรายละเอียดที่จะร้องเรียน/ร้องทุกข์
  - ๔.๖ กรอกรหัสยืนยัน

๕. กดปุ่มส่งข้อความ

หมายเหตุ หากกรอกข้อมูลไม่ครบ ระบบจะไม่ส่งข้อมูลหรือไม่รับข้อมูล

### ตัวอย่างการกรอกข้อมูลร้องเรียน/ร้องทุกข์ (ผ่าน Facebook อบต.คลองน้อย อ.ชัยบุรี)



ขั้นตอนการกรอกข้อมูลร้องเรียน/แจ้งเบาะแสการทุจริตและประพฤติมิชอบ

๑. เข้า Facebook อบต.คลองน้อย อ.ชัยบุรี
๒. เมื่อกดปุ่มมือ เลือกเมนูการรับเรื่องร้องเรียนทุจริตและประพฤติมิชอบ อบต.คลองน้อย

/๓. กดปุ่ม...

๓. กดปุ่ม สร้างโพสต์

๔. พิมพ์รายละเอียดการร้องเรียน/แจ้งเบาะแสการทุจริตและประพฤติมิชอบ

๕.๑ กรอกชื่อ - สกุล ผู้ส่ง

๕.๒ กรอกอีเมลล์ผู้ส่ง

๕.๓ กรอกเบอร์โทรศัพท์

๕.๔ กรอกเรื่องที่จะร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ

๕.๕ กรอกรายละเอียดที่จะร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ

๖. กดปุ่มโพสต์

อ.ดร. อ.ชัยบุญ อ.สุราษฎร์ธานี