



คู่มือการปฏิบัติงาน (Work Manual)

เรื่อง

การร้องเรียน/ร้องทุกข์
ขององค์การบริหารส่วนจังหวัดนราธิวาส



0-7351-7950



saraban@narathiwatpao.go.th



www.narathiwatpao.g.th

ฝ่ายนิติการ สำนักปลัดองค์การบริหารส่วนจังหวัด
องค์การบริหารส่วนจังหวัดนราธิวาส

คำนำ

คู่มือปฏิบัติงานการบริหารจัดการเรื่องร้องเรียนขององค์การบริหารส่วนจังหวัดนราธิวาส จัดทำขึ้นเพื่อเป็นกรอบหรือแนวทางในการปฏิบัติงานเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียน ผ่านส่วนราชการที่รับผิดชอบขององค์การบริหารส่วนจังหวัดนราธิวาส ทั้งในเรื่องร้องเรียนทั่วไปและเรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับการจัดซื้อจัดจ้าง ตอบสนองนโยบายของรัฐบาล นโยบายขององค์การบริหารส่วนจังหวัดนราธิวาส ให้เป็นไปตามพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๖๒ ได้กำหนดแนวทางปฏิบัติราชการมุ่งให้เกิดประโยชน์สุขแก่ประชาชน โดยยึดประชาชนเป็นศูนย์กลางเพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชน ให้เกิดความพอใจและความ เป็นอยู่ที่ดีของประชาชน เกิดผลสัมฤทธิ์ต่องานบริการให้มีประสิทธิภาพและเกิดความคุ้มค่าในการให้บริการ ไม่มีขั้นตอนการปฏิบัติงานเกินความจำเป็น มีการปรับปรุงภารกิจให้ทันต่อสถานการณ์ ประชาชนได้รับการอำนวยความสะดวกและได้รับการตอบสนองความต้องการ และมีประสิทธิผลการให้บริการสม่ำเสมอ ทั้งนี้การจัดการข้อร้องเรียนจนได้ยุติ ให้มีความรวดเร็วและมีประสิทธิภาพ เพื่อตอบสนองความต้องการและความคาดหวังของผู้รับบริการจำเป็นต้องมีขั้นตอน/กระบวนการแนวทางในการปฏิบัติงานที่ชัดเจนและเป็นมาตรฐานเดียวกัน

สำนักปลัดองค์การบริหารส่วนจังหวัด
องค์การบริหารส่วนจังหวัดนราธิวาส

สารบัญ

เรื่อง	หน้า
บทที่ ๑ บทนำ	๑
บทที่ ๒ ประเด็นที่เกี่ยวข้องกับข้อร้องเรียน	๔
บทที่ ๓ แผนผังกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์	๖
บทที่ ๔ ขั้นตอนการปฏิบัติงาน	๗
ภาพผนวก	

แบบบันทึกการรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์

บทที่ ๑ บทนำ

๑. หลักการและเหตุผล

พระราชบัญญัติว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๖๒ ได้กำหนดแนวทางการปฏิบัติราชการ มุ่งให้เกิดประโยชน์สุขแก่ประชาชน โดยยึดประชาชนเป็นศูนย์กลาง เพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชน ให้เกิดความเหมาะสมและเป็นอยู่ที่ดีของประชาชน เกิดผลสัมฤทธิ์ต่องานบริการมีประสิทธิภาพและเกิดความคุ้มค่าในการให้บริการ ไม่มีขั้นตอนการปฏิบัติงานเกินความจำเป็นมีการปรับปรุงภารกิจ ให้ทันต่อเหตุการณ์ ประชาชนได้รับการอำนวยความสะดวกและได้รับการตอบสนองความต้องการและมีการ ประเมินผลให้บริการอย่างสม่ำเสมอ จึงได้จัดทำคู่มือปฏิบัติงานด้านการร้องเรียน/ร้องทุกข์ขององค์การบริหารส่วนจังหวัดนราธิวาส ขึ้น เพื่อเป็นกรอบหรือแนวทางในการปฏิบัติงาน

๒. วัตถุประสงค์ของการจัดทำคู่มือ

๑. เพื่อให้เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานขององค์การบริหารส่วนจังหวัดนราธิวาส ใช้เป็นแนวทางในการปฏิบัติงาน ในการรับเรื่องร้องเรียน ให้มีมาตรฐานเดียวกัน และเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ

๒. เพื่อให้การดำเนินการจัดการข้อร้องเรียนขององค์การบริหารส่วนจังหวัดนราธิวาส มีขั้นตอน/กระบวนการและแนวทางในการปฏิบัติงานเป็นมาตรฐานเดียวกัน

๓. เพื่อสร้างมาตรฐานการปฏิบัติงานที่มุ่งไปสู่การบริหารคุณภาพทั่วทั้งองค์การอย่างมีประสิทธิภาพ

๔. เพื่อเผยแพร่ประชาสัมพันธ์ให้กับประชาชน ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้เสียขององค์การบริหารส่วนจังหวัดนราธิวาส ทราบถึงขั้นตอนและกระบวนการ

๕. เพื่อให้มั่นใจว่าได้มีการปฏิบัติตามข้อกำหนดระเบียบหลักเกณฑ์เกี่ยวกับการจัดการข้อร้องเรียนที่กำหนดไว้ อย่างสม่ำเสมอและมีประสิทธิภาพ

๓. ขอบเขต

๑) กรณีเรื่องร้องเรียนทั่วไป

๑.๑ สอบถามข้อมูลเบื้องต้นจากผู้ร้องเรียนถึงความประสงค์ของผู้ร้องเรียน

๑.๒ ดำเนินการบันทึกข้อมูลของผู้ร้องเรียน เพื่อเก็บไว้เป็นพื้นฐานข้อมูลของผู้ร้องเรียน

๑.๓ แยกประเภทงานตามความประสงค์ของผู้ร้องเรียน เช่น ร้องเรียน/ร้องทุกข์/ขอความช่วยเหลือ

๑.๔ ดำเนินการให้คำปรึกษาตามประเภทงานบริการ เพื่อตอบสนองความต้องการของ ผู้ร้องเรียน

๑.๕ เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน ดำเนินการด้วยความรวดเร็ว เพื่อตอบสนองความต้องการของผู้

ร้องเรียน

-กรณีข้อร้องเรียนทั่วไป เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบขอข้อมูลกับผู้ร้องเรียนในเรื่องที่ผู้ร้องเรียนต้องการทราบ

เมื่อให้คำปรึกษาเรียบร้อยแล้วเรื่องที่ร้องเรียนถือว่ายุติ

-กรณีข้อร้องเรียนการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่องค์การในส่วนจังหวัด จะให้ข้อมูลกับผู้ร้องเรียนในเรื่องที่ผู้ร้องเรียนต้องการทราบเบื้องต้น และเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบจะดำเนินการรับเรื่องดังกล่าวไว้เป็นผู้พิจารณาส่งต่อไปยังหน่วยงานที่เกี่ยวข้องดำเนินการต่อไปภายใน ๑-๒ วัน

-กรณีข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์/แจ้งเบาะแส ให้ผู้ร้องเรียนรอการติดต่อกลับหรือสามารถติดตามเรื่องกับ หากไม่ได้รับการติดต่อกลับจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ภายใน ๑๕ วัน

/ให้ติดต่อ.....

ให้ติดต่อกลับที่ องค์การบริหารส่วนจังหวัดนราธิวาส โทร.๐๗๓-๕๑๙๖๐

๒) กรณีข้อร้องเรียนเกี่ยวกับการจัดซื้อจัดจ้าง

๒.๑ สอบถามข้อมูลเบื้องต้นจากผู้ร้องเรียน ถึงความประสงค์ของผู้ร้องเรียน

๒.๒ ดำเนินการบันทึกข้อมูลของผู้ร้องเรียน เพื่อเก็บไว้เป็นหลักฐานข้อมูลของผู้ร้องเรียนจากเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบ

๒.๓ แยกประเภทงานร้องเรียน เรื่องร้องเรียนจัดซื้อจัดจ้าง เพื่อเสนอเรื่องให้ผู้บังคับบัญชาตามลำดับชั้น พิจารณาความเห็น

-กรณีข้อร้องเรียนเกี่ยวกับการจัดซื้อจัดจ้าง เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบ/ที่ปรึกษากฎหมายจะให้ข้อมูลกับผู้ร้องเรียน ในเรื่องที่ผู้ร้องเรียนต้องการทราบ เมื่อให้คำปรึกษาเรียบร้อยแล้วเรื่องที่ร้องเรียนถือว่ายุติ

-กรณีข้อร้องเรียนเกี่ยวกับการจัดซื้อจัดจ้างจะให้ข้อมูลกับผู้ร้องเรียนในเรื่องที่ผู้ร้องเรียนต้องการทราบและเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบ จะดำเนินการรับเรื่องดังกล่าวไว้และหัวหน้าหน่วยงานเป็นผู้พิจารณาส่งต่อไปยังหน่วยงานที่เกี่ยวข้องดำเนินการต่อไป ภายใน ๑-๒ วัน

-กรณีข้อร้องเรียนเรื่องจัดซื้อจัดจ้าง ให้ผู้ขอรับการบริการรอการติดต่อกลับหรือสามารถติดตามเรื่องกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องหากไม่ได้รับการติดต่อกลับจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้องภายใน ๑๕ วัน ให้ติดต่อกลับที่ สำนักงานจังหวัด องค์การบริหารส่วนจังหวัดนราธิวาส โทร. ๐๗๓-๕๑๙๖๐

๔.สถานที่ตั้ง

องค์การบริหารส่วนจังหวัดนราธิวาส ๒๓๒ หมู่ ๘ ตำบลลำภู อำเภอเมือง จังหวัดนราธิวาส

๕.หน้าที่ความรับผิดชอบ

สำนักปลัดองค์การบริหารส่วนจังหวัด เป็นศูนย์กลางในการรับเรื่องราว ร้องเรียน/ร้องทุกข์ คำปรึกษา รับเรื่องปัญหาความต้องการและข้อเสนอแนะต่างๆ

๖.ระยะเวลาเปิดให้บริการ

เปิดให้บริการวันจันทร์-ศุกร์(เว้นวันหยุดราชการ) ตั้งแต่เวลา ๐๘.๓๐-๑๖.๓๐ น.

๗.การบันทึกข้อร้องเรียน

๗.๑ กรอกแบบฟอร์มบันทึกข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ โดยมีรายละเอียด ชื่อ-สกุล ที่อยู่ หมายเลขโทรศัพท์ ติดต่อ เรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ และสถานที่เกิดเหตุ

๗.๒ ทุกช่องทางที่มีการร้องเรียน เจ้าหน้าที่ต้องบันทึกข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ ลงสมุดบันทึกข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์

๘.การประสานหน่วยงานเพื่อปัญหาข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์และการแจ้งผู้ร้องเรียน/ร้องทุกข์ทราบ

๘.๑ กรณีเป็นการขอข้อมูลข่าวสาร ประสานส่วนราชการผู้ครอบครองเอกสาร เจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้อง เพื่อให้ข้อมูลแก่ผู้ร้องขอได้ทันที

/๘.๒ ข้อร้องเรียน...

๘.๒ ข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ ที่เป็นการร้องเรียนเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการของหน่วยงาน เช่น ให้บริการช้า การให้บริการทำให้เกิดความเสียหาย เป็นต้น จัดทำบันทึกข้อความเสนอไปยังผู้บริหารเพื่อสั่งการส่วนราชการที่เกี่ยวข้อง

๘.๓ ข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ ที่ไม่อยู่ในความรับผิดชอบขององค์การบริหารส่วนจังหวัดนราธิวาสให้ดำเนินการประสานหน่วยงานภายนอกที่เกี่ยวข้อง เพื่อให้เกิดความรวดเร็วและถูกต้องในการแก้ไขปัญหาต่อไป

๘.๔ ข้อร้องเรียนที่ส่งผลกระทบต่อหน่วยงาน เช่น กรณีผู้ร้องเรียนทำหนังสือร้องเรียนความไม่โปร่งใสในการจัดซื้อจัดจ้าง ให้เจ้าหน้าที่จัดทำบันทึกข้อความ เพื่อเสนอผู้บริหารพิจารณาสั่งการไปยังส่วนราชการที่รับผิดชอบ เพื่อดำเนินการตรวจสอบและแจ้งผู้ร้องเรียนทราบต่อไป

๙.การติดตามแก้ไขปัญหาข้อร้องเรียน

ให้ส่วนราชการที่เกี่ยวข้องรายงานผลการดำเนินการให้ทราบภายใน ๕ วันทำการ เพื่อสำนัปก๊บลัดองค์การบริหารส่วนจังหวัด จะได้แจ้งให้ผู้ร้องเรียนทราบต่อไป

๑๐.การรายงานผลการดำเนินการให้ผู้บริหารทราบ

๑๐.๑ ให้รายงานและสรุปการจัดการข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ ให้ผู้บริหารทราบ

๑๐.๒ ให้รวบรวมรายงานสรุปข้อร้องเรียนหลังจากสิ้นปีงบประมาณ เพื่อนำมาวิเคราะห์การจัดการข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ ในภาพขององค์การบริหารส่วนจังหวัดนราธิวาส เพื่อใช้เป็นแนวทางในการแก้ไขปรับปรุงพัฒนาองค์กรต่อไป



(นายภูแข็ง ยาวอหะซัน)

นายกองค์การบริหารส่วนจังหวัดนราธิวาส

บทที่ ๒

ประเด็นที่เกี่ยวข้องกับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์

คำจำกัดความ

ผู้รับบริการ

หมายถึง

ผู้ที่มารับบริการจากส่วนราชการและประชาชนทั่วไป
ผู้รับบริการ ประกอบด้วย

-หน่วยงานของรัฐ/เจ้าหน้าที่ของหน่วยงานของรัฐ/

เอกชน/บุคคล/ นิติบุคคล

*หน่วยงานของรัฐ ได้แก่ กระทรวง ทบวง กรมหรือส่วน ราชการที่
เรียกชื่ออย่างอื่น องค์การปกครองส่วนท้องถิ่น

รัฐวิสาหกิจ และให้หมายความ รวมถึง องค์การอิสระ องค์การ

มหาชน หน่วยงานในกำกับของรัฐและหน่วยงานใดในลักษณะเดียวกัน

**เจ้าหน้าที่ของรัฐ ได้แก่ ข้าราชการ พนักงานราชการ

ลูกจ้างประจำ ชั่วคราวและผู้ปฏิบัติงานประเภทอื่น ไม่ว่าจะเป็นการ

แต่งตั้งในฐานะเป็นกรรมการหรือฐานะอื่นใด

รวมทั้งผู้ซึ่งได้รับแต่งตั้งและถูกสั่งให้ปฏิบัติงาน ให้แก่

หน่วยงานของรัฐ

-บุคคล/หน่วยงานอื่นที่มีใช้หน่วยงานของรัฐ

-ผู้ให้บริการตลาดกลางทางอิเล็กทรอนิกส์

-ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ประกอบด้วย ผู้ค้ากับหน่วยงาน

ของรัฐ ผู้มีสิทธิรับเงินจากทางราชการ

ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

หมายถึง

ผู้ที่ได้รับผลกระทบทั้งทางบวกและทางลบ ทั้งทางตรงและทางอ้อม
จากการดำเนินกิจการของส่วนราชการ เช่น ประชาชนในชุมชน

การจัดการข้อร้องเรียน

หมายถึง

มีความหมายครอบคลุมถึงการจัดการในเรื่องข้อร้องเรียน/
ข้อเสนอแนะ/ข้อคิดเห็น/คำชมเชย/การสอบถามหรือร้องขอข้อมูล

ผู้ร้องเรียน

หมายถึง

ประชาชนทั่วไป/ผู้มีส่วนได้เสียที่มาติดต่อยังส่วนราชการรับเรื่อง
ร้องเรียนขององค์การบริหารส่วนจังหวัดนราธิวาส ผ่านช่องทางต่างๆ
โดยมีวัตถุประสงค์ครอบคลุมการร้องเรียน/การให้/ข้อเสนอแนะ/การ
ชมเชย/การร้องขอข้อมูล

ช่องทางการรับข้อร้องเรียน

หมายถึง

ช่องทางต่างๆ ที่ใช้ในการรับเรื่องร้องเรียน เช่น ติดต่อด่วน

ตนเอง ร้องเรียนทางโทรศัพท์/เว็บไซต์/Facebook

เจ้าหน้าที่

หมายถึง

เจ้าหน้าที่จัดการข้อร้องเรียนของหน่วยงาน

ข้อร้องเรียน

หมายถึง

แบ่งออกเป็น ๒ ประเภท คือ

๑.ข้อร้องเรียนทั่วไป เช่น เรื่องราวร้องทุกข์ทั่วไป

ข้อคิดเห็น ข้อเสนอแนะ คำชมเชย สอบถามหรือร้องขอข้อมูล

การร้องเรียน เกี่ยวกับ คุณภาพและการให้บริการของ

หน่วยงาน

๒) การร้องเรียนเกี่ยวกับความโปร่งใสของการ
จัดซื้อจัดจ้าง

คำร้องเรียน	หมายถึง	คำหรือข้อความที่ผู้ร้องเรียนกรอกตามแบบฟอร์มที่ส่วนราชการ รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์หรือระบบการรับคำ ร้องเรียนเอง มีแหล่งที่สามารถตอบสนองหรือมีรายละเอียดอย่าง ชัดเจนหรือมีนัยสำคัญที่เชื่อถือได้
การดำเนินการเรื่องร้องเรียน	หมายถึง	เรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ที่ได้รับผ่านช่องทางการร้องเรียน ต่างๆ มาเพื่อพิจารณาดำเนินการแก้ไขปัญหาตามอำนาจหน้าที่
การจัดการเรื่องร้องเรียน	หมายถึง	กระบวนการที่ดำเนินการในการแก้ไขปัญหาตามเรื่อง ร้องเรียนที่ได้รับ ให้ได้รับการแก้ไขหรือบรรเทาความเดือดร้อน จากการดำเนินงาน

ช่องทางการร้องเรียน

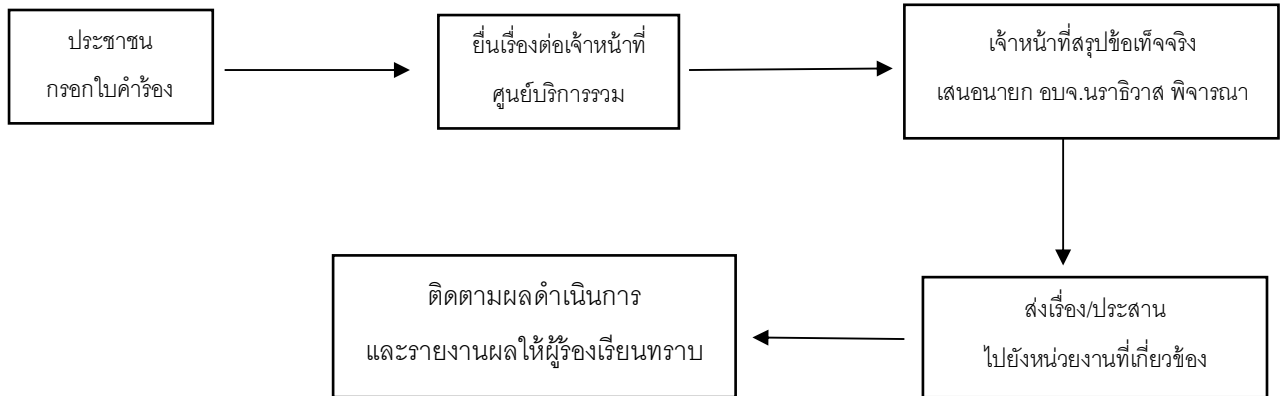
ได้แก่

๑. Banner รับเรื่องร้องเรียนผ่านหน้า <http://www.narathiwatpao.go.th>
๒. ร้องเรียนผ่านกล่องรับฟังความคิดเห็น
๓. ไปรษณีย์ปกติ (จดหมาย บัตรสนเท่ห์ เอกสาร)
๔. ยื่นโดยตรง (จดหมาย บัตรสนเท่ห์ เอกสาร)
๕. โทรศัพท์ ๐๗๓-๕๑๗๙๖๐
๖. ข่าวจากสื่อสิ่งพิมพ์ต่างๆ
๗. ร้องเรียนทางเว็บไซต์/Facebook

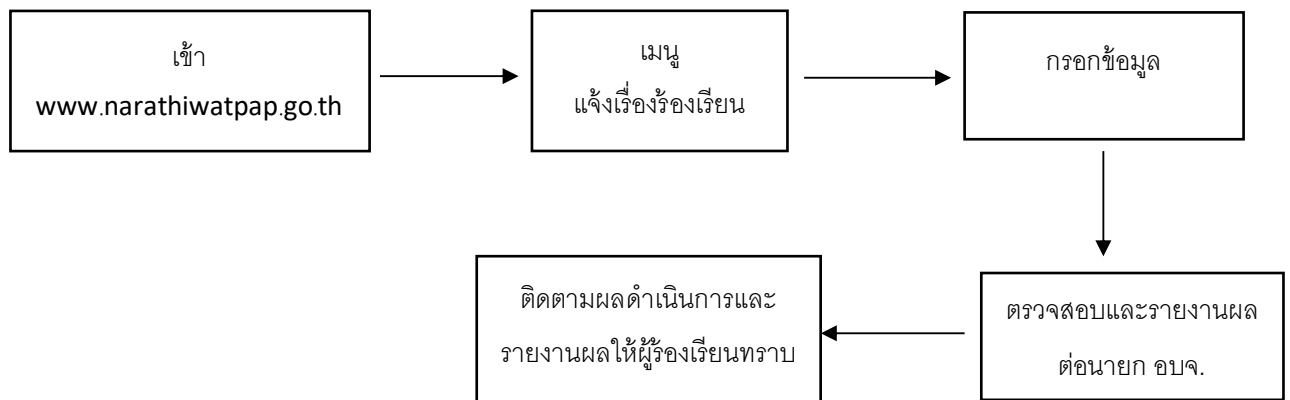
บทที่ ๓.
แผนผังกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์

แผนผังการดำเนินเรื่องร้องเรียน
องค์การบริหารส่วนจังหวัดนราธิวาส

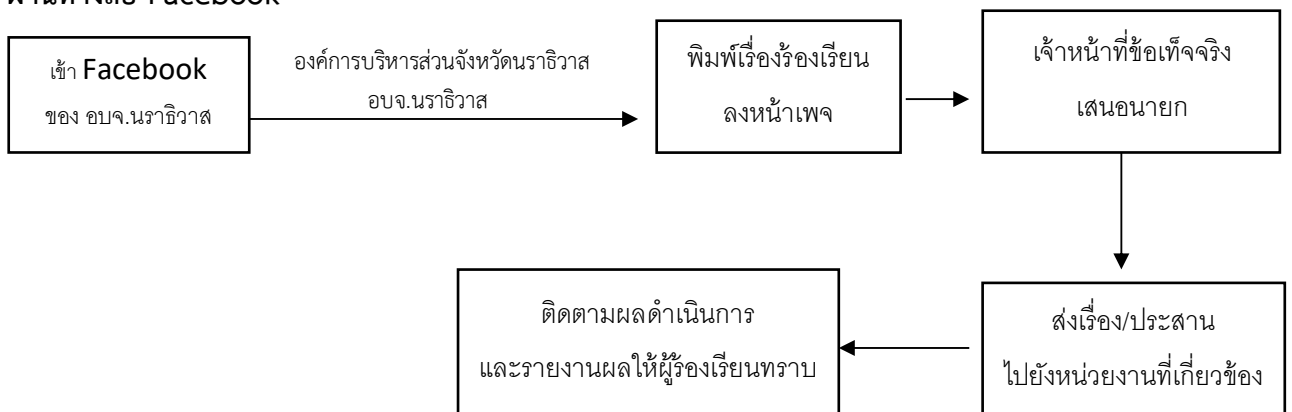
ด้วยตนเอง



ตามเว็บไซต์อบจ.นราธิวาส หรือคลินิกเซนเตอร์ www.narathiwatpap.go.th



ผ่านทางสื่อ Facebook



บทที่ ๔
ขั้นตอนการปฏิบัติงาน

การแต่งตั้งผู้รับผิดชอบการจัดการข้อร้องเรียนของหน่วยงาน

๑. จัดทำคำสั่งมอบหมายงานของส่วนราชการที่รับผิดชอบ
๒. จัดทำคำสั่งแต่งตั้งคณะกรรมการดำเนินการ
๓. แจ้งผู้รับผิดชอบตามคำสั่งของส่วนราชการทราบ เพื่อความสะดวกในการประสานงาน

การรับและตรวจสอบข้อร้องเรียนจากช่องทางต่างๆ

ดำเนินการรับและติดตามตรวจสอบข้อร้องเรียนที่เข้ามายังหน่วยงานจากช่องทางต่างๆ โดยมีข้อปฏิบัติ ตามที่กำหนด ดังนี้

ช่องทาง	ความถี่ในการตรวจสอบช่องทาง	ระยะเวลาดำเนินการรับร้องเรียนเพื่อประสานหาทางแก้ไข	หมายเหตุ
ร้องเรียนด้วยตนเอง ณ. สำนักปลัดองค์การบริหารส่วนจังหวัด	ทุกครั้งที่มีผู้ร้องเรียน	ภายใน ๑-๒ วันทำการ	-
ร้องเรียนผ่านเว็บไซต์ขององค์การบริหารส่วนจังหวัดนราธิวาส www.narathiwatpap.go.th	ทุกวัน	ภายใน ๑-๒ วันทำการ	-
ร้องเรียนทางโทรศัพท์ ๐๗๓-๕๑๗๙๖๐	ทุกวัน	ภายใน ๑-๒ วันทำการ	-
ร้องเรียนทาง https://www.facebook.com/www.narathiwatpap.go.th	ทุกวัน	ภายใน ๑-๒ วันทำการ	-
ร้องเรียน ผ่านตู้รับร่ำร้องทุกซ์ องค์การบริหารส่วนจังหวัดนราธิวาส	ทุกวัน	ภายใน ๑-๒ วันทำการ	-

ภาพผนวก

