



# คู่มือการปฏิบัติงาน รับเรื่องราวร้องเรียนร้องทุกข์

ศูนย์ยุติธรรมชุมชนตำบลโพนงาม  
อำเภอหนองหาน จังหวัดอุดรธานี

## คำนำ

คู่มือการปฏิบัติงานรับเรื่องราวร้องเรียนร้องทุกข์ขององค์การบริหารส่วนตำบลโพนงาม อำเภอหนองหาน จังหวัดอุดรธานี ได้จัดทำขึ้นเพื่อเป็นแนวทางในการจัดการข้อร้องเรียนของศูนย์ยุติธรรมชุมชนตำบลโพนงาม ตามขั้นตอนที่กำหนดไว้ให้ได้ข้อยุติ และสามารถแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นได้ด้วยความรวดเร็วและมีประสิทธิภาพ ทั้งนี้ เพื่อตอบสนองความต้องการและความคาดหวังของผู้รับบริการจึงจำเป็นต้องมีขั้นตอน/กระบวนการ และแนวทางในการปฏิบัติงานที่ชัดเจนและสำเร็จลุล่วงไปได้ด้วยดี

ศูนย์ยุติธรรมชุมชนตำบลโพนงาม

## สารบัญ

เรื่อง	หน้า
หลักการและเหตุผล	๑
การจัดตั้งศูนย์ยุติธรรมชุมชนตำบลโพนงาม	๑
สถานที่ตั้ง	๑
หน้าที่ความรับผิดชอบ	๑
วัตถุประสงค์	๑
คำจำกัดความ	๒
ระยะเวลาเปิดให้บริการ	๒
แผนผังกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์	๓
ขั้นตอนการปฏิบัติงาน	๔
การรับและตรวจสอบข้อร้องเรียนจากช่องทางต่างๆ	๔
การบันทึกข้อร้องเรียน	๔
การประสานหน่วยงานเพื่อแก้ไขข้อร้องเรียนและการแจ้งกลับผู้ร้องเรียน	๕
ติดตามการแก้ไขข้อร้องเรียน	๕
การรายงานผลการจัดการข้อร้องเรียนของหน่วยงาน	๕
มาตรฐานงาน	๕
แบบฟอร์ม	๕
จัดทำโดย	๕
แบบฟอร์มใบรับแจ้งเหตุเรื่องราวร้องเรียน / ร้องทุกข์	๖

## คู่มือการปฏิบัติงานรับเรื่องราวร้องเรียนร้องทุกข์ ศูนย์ยุติธรรมชุมชนตำบลโพนงาม

๑. **หลักการและเหตุผล** พระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๔๖ ได้กำหนดแนวทางปฏิบัติราชการโดยมุ่งให้เกิดประโยชน์สุขแก่ประชาชนและยึดประชาชนเป็นศูนย์กลาง เพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชนให้เกิดความผาสุกและความเป็นอยู่ที่ดีของประชาชนเกิดผลสัมฤทธิ์ ต่องานบริการที่มีประสิทธิภาพและเกิดความคุ้มค่าในการให้บริการ ไม่มีขั้นตอนปฏิบัติงานเกินความจำเป็น มีการปรับปรุงภารกิจให้ทันต่อสถานการณ์ ประชาชนได้รับการอำนวยความสะดวกและได้รับการตอบสนองความต้องการและมีการประเมินผลการให้บริการอย่างสม่ำเสมอ

๒. **การจัดตั้งศูนย์ยุติธรรมตำบลโพนงาม** เพื่อให้การบริหารระบบราชการเป็นไปด้วยความถูกต้องบริสุทธิ์ ยุติธรรมควบคู่กับการพัฒนาบำบัดทุกข์ บำรุงสุข ตลอดจนดำเนินการแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนของประชาชน ได้อย่างมีประสิทธิภาพด้วยความรวดเร็วประสพผลสำเร็จอย่างเป็นรูปธรรม

อีกทั้งเพื่อเป็นศูนย์รับแจ้งเบาะแสการทุจริตหรือไม่ได้รับความเป็นธรรมจากการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ องค์การบริหารส่วนตำบลห้วยโจดจึงได้จัดตั้งศูนย์ยุติธรรมชุมชนตำบลโพนงามรับเรื่องราวร้องทุกข์ขึ้น ซึ่งในกรณีการร้องเรียนที่เกี่ยวกับบุคคลจะมีการเก็บรักษาเรื่องราวไว้เป็นความลับและปกปิดชื่อผู้ร้องเรียน เพื่อมิให้ผู้ร้องเรียนได้รับผลกระทบและได้รับความเดือดร้อนจากการร้องเรียน

๓. **สถานที่ตั้ง** ตั้งอยู่ ณ องค์การบริหารส่วนตำบลโพนงาม เลขที่ ๑๕๙ หมู่ที่ ๑ ตำบลโพนงาม อำเภอหนองหาน จังหวัดอุดรธานี

๔. **หน้าที่ความรับผิดชอบ** เป็นศูนย์กลางในการรับเรื่องราวร้องทุกข์ และให้บริการข้อมูลข่าวสาร ให้คำปรึกษา รับเรื่องปัญหาความต้องการและข้อเสนอแนะของประชาชน

### ๕. วัตถุประสงค์

๑. เพื่อให้การดำเนินงานจัดการข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ ของศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์องค์การบริหารส่วนตำบลโพนงาม มีขั้นตอน/กระบวนการและแนวทางในการปฏิบัติงานเป็นมาตรฐานเดียวกัน

๒. เพื่อให้มั่นใจว่าได้มีการปฏิบัติตามข้อกำหนด ระเบียบ หลักเกณฑ์เกี่ยวกับการจัดการข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ ที่กำหนดไว้อย่างสม่ำเสมอและมีประสิทธิภาพ

## ๖. คำจำกัดความ

“ผู้รับบริการ” หมายถึง ผู้ที่มารับบริการจากส่วนราชการและประชาชนทั่วไป

“ผู้มีส่วนได้เสีย” หมายถึง ผู้ที่ได้รับผลกระทบทั้งทางบวกและทางลบ ทั้งทางตรงและทางอ้อมจากการดำเนินการของส่วนราชการ เช่น ประชาชนในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลโพรงาม

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

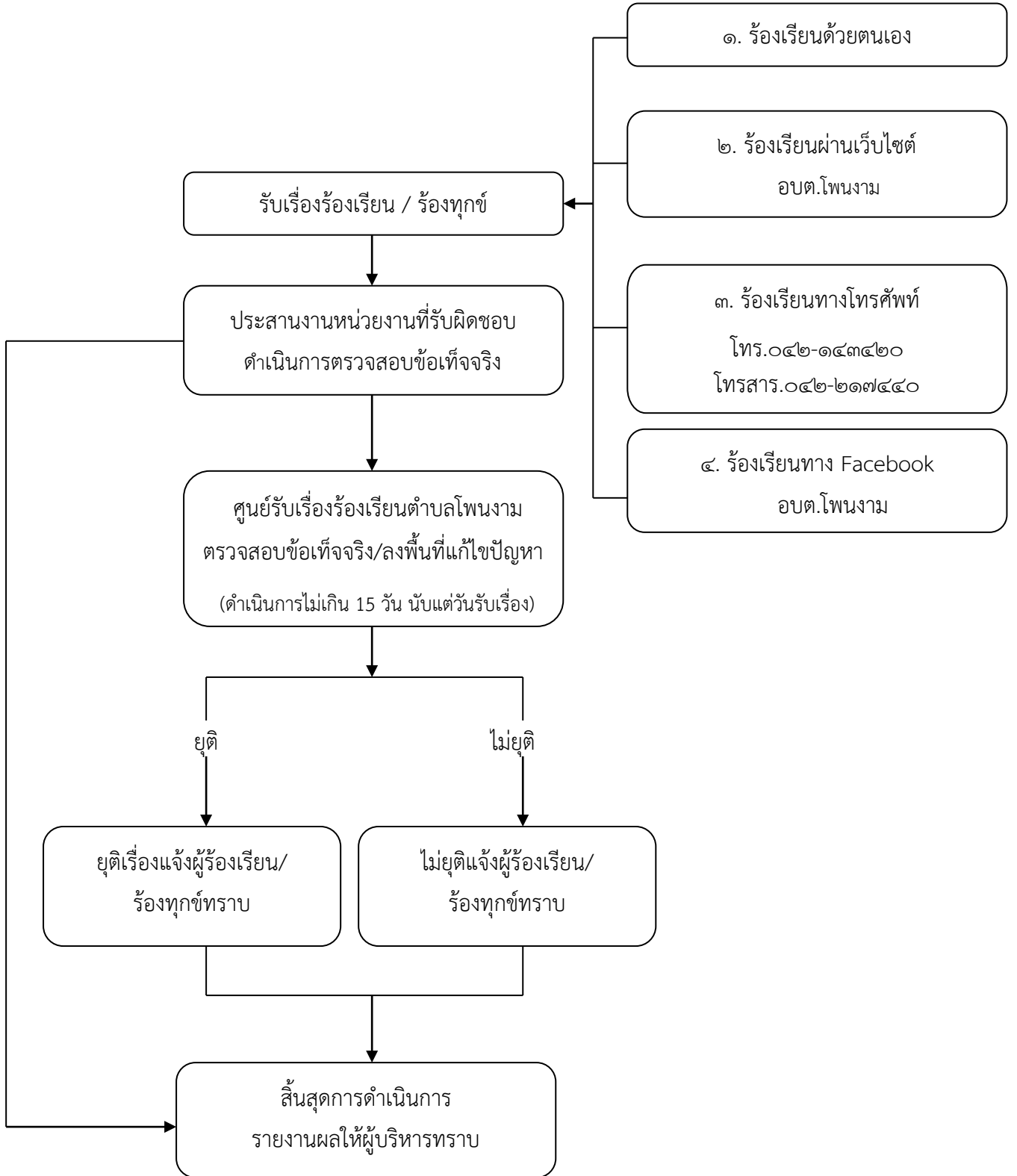
“ผู้ร้องเรียน/ร้องทุกข์” หมายถึง ประชาชนทั่วไป/ผู้มีส่วนได้เสียที่มาติดต่อราชการผ่านช่องทางต่างๆ โดยมีวัตถุประสงค์ครอบคลุมการร้องเรียน/ร้องทุกข์/การให้ข้อเสนอแนะ/การให้ข้อคิดเห็น/การชมเชย/การร้องขอข้อมูล

“ช่องทางการรับข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์” หมายถึง ช่องทางต่างๆที่ใช้ในการรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ เช่น ติดต่อด้วยตนเอง/ติดต่อทางโทรศัพท์/เว็บไซต์/FaceBook

## ๗. ระยะเวลาเปิดให้บริการ เปิดให้บริการวันจันทร์ ถึง วันศุกร์

(ยกเว้นวันหยุดที่ทางราชการกำหนด) ตั้งแต่เวลา ๐๘.๓๐ – ๑๖.๓๐ น.

## ๘. แผนผังกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน / ร้องทุกข์



**๙. ขั้นตอนการปฏิบัติงาน** การแต่งตั้งผู้รับผิดชอบจัดการข้อร้องเรียน / ร้องทุกข์ของหน่วยงาน

๙.๑ จัดตั้งศูนย์ / จุดรับข้อร้องเรียน / ร้องทุกข์ของประชาชน

๙.๒ จัดทำคำสั่งแต่งตั้งเจ้าหน้าที่ประจำศูนย์

๙.๓ แจ้งผู้รับผิดชอบตามคำสั่ง อบต.โพนงาม เพื่อความสะดวกในการประสานงาน

**๑๐. การรับและตรวจสอบข้อร้องเรียน / ร้องทุกข์ จากช่องทางต่าง ๆ**

ดำเนินการรับและติดตามตรวจสอบข้อร้องเรียน / ร้องทุกข์ ที่เข้ามาถึงหน่วยงานจากช่องทางต่าง ๆ

โดยมีข้อปฏิบัติตามที่กำหนด ดังนี้

ช่องทาง	ความถี่ในการตรวจสอบช่องทาง	ระยะเวลาดำเนินการรับข้อร้องเรียน / ร้องทุกข์ เพื่อประสานหาทางแก้ไขปัญหา	หมายเหตุ
ร้องเรียนด้วยตนเอง ณ ศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ อบต.โพนงาม	ทุกครั้งที่มีการร้องเรียน	ภายใน ๑ วันทำการ	
ร้องเรียนผ่านเว็บไซต์ อบต.โพนงาม	ทุกวัน	ภายใน ๑ วันทำการ	
ร้องเรียนทางโทรศัพท์ ๐๔๒-๑๔๘๔๒๐	ทุกวัน	ภายใน ๑ วันทำการ	
ร้องเรียนทาง FaceBook	ทุกวัน	ภายใน ๑ วันทำการ	

**๑๑. การบันทึกข้อร้องเรียน**

๑๑.๑ กรอกแบบฟอร์มบันทึกข้อร้องเรียน / ร้องทุกข์ โดยมีรายละเอียด ชื่อ-สกุล ที่อยู่ หมายเลข โทรศัพท์ติดต่อ เรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ และสถานที่เกิดเหตุ

๑๑.๒ ทุกช่องทางที่มีการร้องเรียนเจ้าหน้าที่ต้องบันทึกข้อร้องเรียน / ร้องทุกข์ ลงสมุดบันทึกข้อร้องเรียน / ร้องทุกข์

## ๑๒. การประสานหน่วยงานเพื่อแก้ปัญหาข้อร้องเรียน / ร้องทุกข์ และการแจ้งผู้ร้องเรียน / ร้องทุกข์ทราบ

๑๒.๑ กรณีเป็นการขอข้อมูลข่าวสารประสานหน่วยงานผู้ครอบครองเอกสาร เจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้อง เพื่อให้ข้อมูลแก่ผู้ร้องขอได้ทันที

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

๑๒.๓ ข้อร้องเรียน / ร้องทุกข์ ที่ไม่อยู่ในความรับผิดชอบขององค์การบริหารส่วนตำบลโพนงาม ให้ดำเนินการประสานหน่วยงานภายนอกที่เกี่ยวข้อง เพื่อให้เกิดความรวดเร็วและถูกต้องในการแก้ไขปัญหาต่อไป

๑๒.๔ ข้อร้องเรียนที่ส่งผลกระทบต่อหน่วยงาน เช่น กรณี ผู้ร้องเรียนทำหนังสือร้องเรียนความไม่โปร่งใสในการจัดซื้อจัดจ้าง ให้เจ้าหน้าที่จัดทำบันทึกข้อความเพื่อเสนอผู้บริหารพิจารณาสั่งการไปยังหน่วยงานที่รับผิดชอบ เพื่อดำเนินการตรวจสอบและแจ้งผู้ร้องเรียนทราบ ต่อไป

๑๓. การติดตามแก้ไขปัญหาข้อร้องเรียน ให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องรายงานผลการดำเนินการให้ทราบภายใน ๑๕ วันทำการ เพื่อเจ้าหน้าที่ศูนย์ฯ จะได้แจ้งผลการตรวจสอบข้อเท็จจริงให้ผู้ร้องเรียนทราบ ต่อไป

## ๑๔. การรายงานผลการดำเนินการให้ผู้บริหารทราบ

๑๔.๑ ให้รวบรวมและรายงานสรุปการจัดการข้อร้องเรียน / ร้องทุกข์ ให้ผู้บริหารทราบทุกเดือน

๑๔.๒ ให้รวบรวมรายงานสรุปข้อร้องเรียนหลังจากสิ้นปีงบประมาณ เพื่อนำมาวิเคราะห์การจัดการข้อร้องเรียน / ร้องทุกข์ ในภาพรวมของหน่วยงาน เพื่อใช้เป็นแนวทางในการแก้ไข ปรับปรุง พัฒนาองค์กร ต่อไป

๑๕. มาตรฐานงาน การดำเนินการแก้ไขข้อร้องเรียน / ร้องทุกข์ ให้แล้วเสร็จภายในระยะเวลาที่กำหนด กรณีได้รับเรื่องร้องเรียน / ร้องทุกข์ ให้ศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์องค์การบริหารส่วนตำบลโพนงามดำเนินการตรวจสอบและพิจารณาส่งเรื่องให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องดำเนินการแก้ไขปัญหาข้อร้องเรียน / ร้องทุกข์ให้แล้วเสร็จภายใน ๑๕ วัน ทำการ

๑๖. แบบฟอร์ม แบบฟอร์มใบรับแจ้งเหตุเรื่องราวร้องเรียน / ร้องทุกข์

๑๗. จัดทำโดย ศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์องค์การบริหารส่วนตำบลโพนงาม

- หมายเลขโทรศัพท์/โทรสาร ๐๔๒-๑๔๘๔๒๐

- เว็บไซต์ <http://phonngam.go.th/>



๑๘. แบบฟอร์มใบรับแจ้งเหตุเรื่องราวร้องเรียน / ร้องทุกข์

เลขที่ใบขอรับบริการ(ตชช)..... เลขที่รับเรื่องราวร้องทุกข์..... สำหรับเจ้าหน้าที่ศูนย์ยุติธรรมชุมชนตำบลโพนงาม
<input type="checkbox"/> ผู้ประสงค์ขอรับบริการ ศูนย์ยุติธรรมชุมชนตำบลโพนงาม
<b>แบบสอบถามเบื้องต้น</b>
เลขที่รับ.....วันที่.....เดือน.....พ.ศ..... เวลาที่รับ.....เวลาสิ้นสุด.....รวมเวลาแล้วเสร็จ.....ชั่วโมง.....น ๑๕๕ หมู่ที่ ๑ ตำบลโพนงาม อำเภอหนองหาน จังหวัดอุดรธานี
<b>ข้อมูลผู้ร้อง</b> <input type="checkbox"/> พบด้วยตนเอง <input type="checkbox"/> โทรศัพท์ <input type="checkbox"/> เครื่องช่วยยุติธรรมชุมชน <input type="checkbox"/> ศูนย์ดำรงธรรม
ผู้ร้อง ชื่อ-สกุล.....ว/ค/ป/เกิด.....อายุ.....ปี ศาสนา.....สัญชาติ.....เลขที่บัตรประชาชน..... การศึกษา.....อาชีพ.....รายได้เฉลี่ย.....เดือน ที่อยู่..... โทรศัพท์.....E-Mail..... ระยะห่างจากบ้านถึงยุติธรรมชุมชนตำบลโพนงาม.....กิโลเมตร เป็นเงิน.....บาท เดินทางโดย <input type="checkbox"/> รถส่วนตัว <input type="checkbox"/> รถโดยสารประจำทาง <input type="checkbox"/> รถรับจ้าง เป็นเงิน.....บาท บุคคลที่สามารถติดต่อได้ (กรณีไม่สามารถติดต่อท่านได้) ชื่อ-สกุล..... ที่อยู่.....โทร.....
เรื่อง..... <input type="checkbox"/> แพง <input type="checkbox"/> อาญา <input type="checkbox"/> คดีทางปกครอง <input type="checkbox"/> อื่นๆ..... วัตถุประสงค์เพื่อ <input type="radio"/> ปรีกษากฎหมาย <input type="radio"/> เรื่องราวร้องทุกข์ <input type="radio"/> ขอให้ไกล่เกลี่ยระงับข้อพิพาท <input type="radio"/> อื่นๆ..... ๑. <b>ข้อเท็จจริงของผู้ร้อง</b> (วันเกิดเหตุ / คู่กรณี / สถานที่) โปรดระบุ ..... ..... ..... ..... .....
*หมายเหตุ กรณีผู้สูงอายุ ๖๐ ปีขึ้นไป <input checked="" type="checkbox"/> ลงในช่อง <input type="checkbox"/>
<b>๒. ความประสงค์ของผู้ร้อง</b> <input type="checkbox"/> ให้ไกล่เกลี่ยระงับข้อพิพาท <input type="checkbox"/> ให้ติดตามเรื่อง <input type="checkbox"/> ให้ดำเนินคดี <input type="checkbox"/> อื่นๆ..... ลงชื่อ.....ผู้ร้อง/ผู้ยื่นเรื่อง (.....)

๓. รายละเอียดการให้คำปรึกษาและข้อมูลเพิ่มเติมต่างๆ

๔. ความเห็นของที่ปรึกษากฎหมาย/เจ้าหน้าที่

๕. กรณีเรื่องที่ผู้ร้องมีสิทธิยื่นคำขอตาม พ.ร.บ. ค่าตอบแทนผู้เสียหายและค่าทดแทนและค่าใช้จ่ายแก่จำเลยในคดีอาญา พ.ศ. ๒๕๕๔ เจ้าหน้าที่ได้ดำเนินการดังต่อไปนี้

- ส่งสำนักงานช่วยเหลือทางการเงินฯ แล้วเมื่อ.....
- ยังไม่ส่งสำนักงานช่วยเหลือทางการเงินฯ เนื่องจาก เอกสารไม่ครบ อื่นๆ

ความเห็นของทนายความอาสา/ที่ปรึกษากฎหมาย/เจ้าหน้าที่

ยุติเรื่อง

ดำเนินการดังต่อไปนี้

- |  |   |
|--|---|
| <input type="checkbox"/> ผู้ร้องพอใจในการขอรับความช่วยเหลือ/ร้องทุกข์            | <input type="checkbox"/> ส่งกรมคุ้มครองสิทธิและเสรีภาพเพื่อพิจารณา<br>ดำเนินการช่วยเหลือผู้ร้อง |
| <input type="checkbox"/> เรื่องของผู้ร้องถึงที่สุดแล้วไม่สามารถดำเนินการต่อไปได้ | <input type="checkbox"/> ส่งคณะกรรมการกองทุนยุติธรรม  |
| <input type="checkbox"/> อื่นๆ.....  | <input type="checkbox"/> ลงนัคไกล่เกลี่ย/ออกหนังสือเชิญคู่กรณี                                  |
|  | <input type="checkbox"/> อื่นๆ.....   |

ลงชื่อ.....ที่ปรึกษากฎหมาย/นิติกร      ลงชื่อ.....  
(.....)      (.....)



เลขที่ /

บันทึกการไกล่เกลี่ยระงับข้อพิพาท  
ศูนย์ยุติธรรมตำบลโพนงาม  
๑๕๙ หมู่ ๑ ตำบลโพนงาม อำเภอหนองหาน จังหวัดอุดรธานี  
วันที่ ..... พ.ศ.๒๕๖๓

ระหว่าง { ..... ผู้ร้อง  
..... ผู้ถูกร้อง

ข้อพิพาท/ข้อหาหรือฐานความผิด .....

๑. ข้าพเจ้า/บริษัท ..... อยู่บ้านเลขที่/สำนักงานตั้งอยู่  
เลขที่ ..... หมู่ที่ ..... ซอย ..... ถนน ..... ตำบล ..... อำเภอ/เขต .....  
จังหวัด ..... รหัสไปรษณีย์ ..... โทรศัพท์ ..... โทรศัพท์เคลื่อนที่  
โทรสาร..... E-mail ..... ต่อไปนี้เรียกว่า "ผู้ร้อง" ฝ่ายหนึ่ง  
กับ

๒. ข้าพเจ้า/บริษัท ..... อยู่บ้านเลขที่ /สำนักงานตั้งอยู่  
เลขที่ ..... หมู่ที่ ..... ซอย ..... ถนน ..... ตำบล .....  
อำเภอ/เขต ..... จังหวัด ..... รหัสไปรษณีย์ ..... โทรศัพท์  
โทรศัพท์เคลื่อนที่ ..... โทรสาร.....  
E-mail ..... ต่อไปนี้เรียกว่า "ผู้ถูกร้อง" อีกฝ่ายหนึ่ง

/ ขอทำบันทึก....

ขอทำบันทึกข้อตกลงการไกล่เกลี่ยระงับข้อพิพาทต่อหน้าผู้ไกล่เกลี่ย ซึ่งมีข้อความตามที่กล่าวต่อไปนี้

๑. ....

๒. ....

๓. ....

๔. ....

๕. ....

อนึ่ง ในการที่ทำบันทึกข้อตกลงกันในครั้งนี้คู่กรณีได้ทำบันทึกข้อตกลงกันด้วยความสมัครใจทั้งสองฝ่าย ไม่มีผู้หนึ่งผู้ใดถูกบังคับ ชูเซ็น หลอกหลวง หรือให้สัญญาอย่างใดๆ และในการทำบันทึกข้อตกลงในครั้งนี้ ไม่มีผู้ไกล่เกลี่ยท่านใดเข้าไปมีส่วนได้เสียแต่อย่างใด

ในส่วนของคุณยัตติธรรมชุมชนตำบลโพรงาม เมื่อได้ดำเนินการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทให้คู่กรณีทั้งสองฝ่าย เสร็จสิ้นเรียบร้อยแล้ว ถือว่าเป็นการยุติเรื่องร้องเรียนหรือข้อพิพาทในส่วนของคุณยัตติธรรมชุมชนตำบลโพรงาม

และหากคู่กรณีทั้งสองฝ่ายหรือฝ่ายใดฝ่ายหนึ่งไม่ปฏิบัติตามบันทึกข้อตกลงฯ ดังกล่าว คู่กรณีอีกฝ่ายหนึ่ง ยินยอมหรือตกลงจะดำเนินคดีทางแพ่งและทางอาญาต่อศาลต่อไป

บันทึกข้อตกลงนี้ทำขึ้นสามฉบับ มีข้อความถูกต้องตรงกัน ทั้งสองฝ่ายได้ทราบและเข้าใจข้อความ โดยตลอดแล้ว เห็นว่าตรงตามเจตนาของทั้งสองฝ่าย จึงได้ลงลายมือชื่อ และตราประทับ (ถ้ามี) ต่อหน้า ผู้ไกล่เกลี่ยและพยานไว้เป็นสำคัญ และต่างยึดถือไว้ฝ่ายละหนึ่งฉบับ

(ลงชื่อ) ..... ผู้ร้อง  
( ..... )

(ลงชื่อ) ..... ผู้ถูกร้อง  
( ..... )



(ลงชื่อ) ..... พยาน  
(.....)

(ลงชื่อ) ..... พยาน  
(.....)

(ลงชื่อ) ..... พยาน  
(.....)

(ลงชื่อ) ..... พยาน  
(.....)

(ลงชื่อ) ..... ผู้ไกล่เกลี่ย  
(.....)

คณะกรรมการไกล่เกลี่ยศูนย์ยุติธรรมชุมชนตำบลโพรงาม

บันทึก/อ่าน/อ่านแล้ว

ผู้บันทึก

(นายอรุณ ไชยวงษา)  
เลขานุการศูนย์ยุติธรรมชุมชนตำบลโพรงาม

