



# คู่มือการปฏิบัติงาน เกี่ยวกับเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียน

องค์การบริหารส่วนตำบลลาโละ  
อำเภอร้อยเอ็ด จังหวัดร้อยเอ็ด

โทร ๐๗๓ - ๕๗๘๐๑๗

<http://www.lalo.go.th>

## คำนำ

คู่มือการปฏิบัติงานรับเรื่องราวร้องทุกข์/ร้องเรียน ขององค์การบริหารส่วนตำบลลาโละ ฉบับนี้จัดทำขึ้น เพื่อเป็นแนวทางการดำเนินการจัดการข้อร้องทุกข์/ร้องเรียนขององค์การบริหารส่วนตำบลลาโละ ทั้งนี้ การจัดการข้อร้องทุกข์/ร้องเรียนจนได้ข้อยุติ ให้มีความรวดเร็วและมีประสิทธิภาพ เพื่อตอบสนองความต้องการและความคาดหวังของผู้รับบริการ จำเป็นต้องมีขั้นตอน/กระบวนการ และแนวทางในการปฏิบัติงานที่ชัดเจนและเป็นมาตรฐานเดียวกัน

สำนักงานปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลลาโละ

## สารบัญ

เรื่อง	หน้า
๑. หลักการและเหตุผล	๑
๒. สถานที่ตั้ง	๑
๓. หน้าที่ความรับผิดชอบ	๑
๔. วัตถุประสงค์	๑
๕. คำจำกัดความ	๑
๖. แผนผังกระบวนการจัดการเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียน	๒
๗. ขั้นตอนการปฏิบัติงาน	๓
๘. การรับและตรวจสอบข้อร้องทุกข์/ร้องเรียนจากช่องทางต่างๆ	๓
๙. การบันทึกข้อร้องทุกข์/ร้องเรียน	๓
๑๐. การประสานหน่วยงานเพื่อแก้ไขข้อร้องทุกข์/ร้องเรียนและการแจ้งกลับผู้ร้องทุกข์/ร้องเรียน	๓
๑๑. ติดตามการแก้ไขข้อร้องทุกข์/ร้องเรียน	๔
๑๒. การรายงานผลการจัดการข้อร้องทุกข์/ร้องเรียนของหน่วยงาน	๔
๑๓. มาตรฐานงาน	๔
๑๔. ช่องทางการติดต่อ	๔
๑๕. แบบฟอร์ม	๔
ภาคผนวก	

## ๑. หลักการและเหตุผล

พระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๔๖ ได้กำหนดแนวทางการปฏิบัติราชการ มุ่งให้เกิดประโยชน์สุขแก่ประชาชน โดยยึดประชาชนเป็นศูนย์กลาง เพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชน ให้เกิดความผาสุกและความเป็นอยู่ที่ดีของประชาชน เกิดผลสัมฤทธิ์ ต่องานบริการ มีประสิทธิภาพและเกิดความคุ้มค่าในการให้บริการ มีขั้นตอนปฏิบัติงานไม่เกินความจำเป็น มีการปรับปรุงภารกิจให้ทันต่อสถานการณ์ ประชาชนได้รับการอำนวยความสะดวกและได้รับการตอบสนอง ความต้องการ และมีการประเมินผลการให้บริการอย่างสม่ำเสมอ

## ๒. สถานที่ตั้ง

องค์การบริหารส่วนตำบลโคกขมิ้น หมู่ที่ ๗ ตำบลลาโละ อำเภอรือเสาะ จังหวัดนราธิวาส

## ๓. หน้าที่ความรับผิดชอบ

เป็นศูนย์ในการรับเรื่องราวร้องทุกข์/ร้องเรียน ขอความเป็นธรรม ให้ความช่วยเหลือ ให้บริการ ข้อมูลข่าวสาร ให้คำปรึกษา ประสานงาน สนับสนุน ส่งเสริม ประสานการปฏิบัติงานกับชุมชนหรือองค์กรต่างๆ ในชุมชน เพื่อแก้ไขปัญหาและอำนวยความสะดวกให้แก่ประชาชน รวมทั้งติดตามและประเมินผลการแก้ไขปัญหา ความเดือนร้อนของประชาชนในท้องถิ่น

## ๔. วัตถุประสงค์

๑. เพื่อให้การดำเนินงานจัดการข้อร้องทุกข์ ร้องเรียนขององค์การบริหารส่วนตำบลลาโละ มีขั้นตอน/กระบวนการ และแนวทางในการปฏิบัติงานเป็นมาตรฐานเดียวกัน

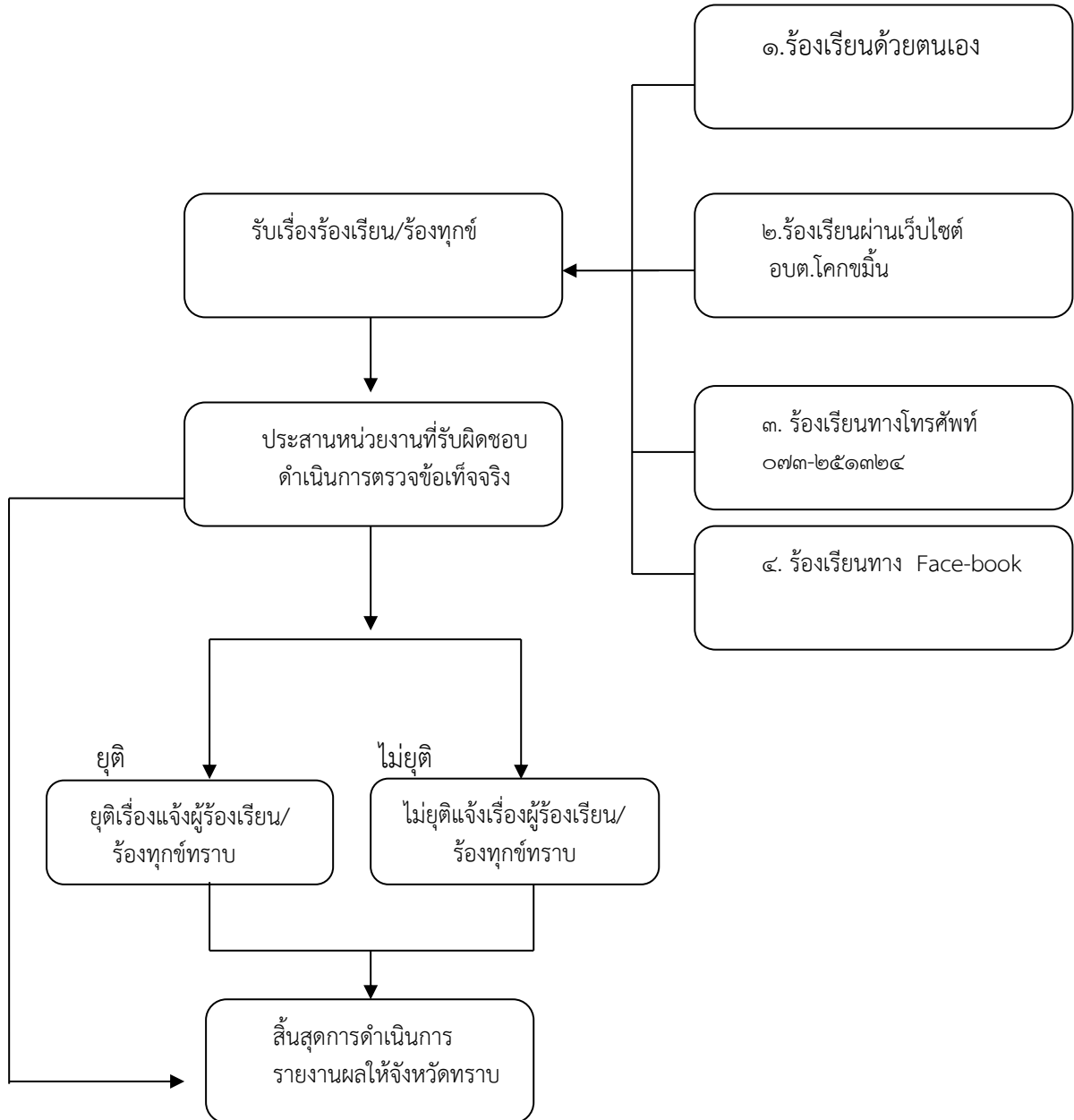
๒. เพื่อให้มั่นใจว่าได้มีการปฏิบัติตามข้อกำหนด ระเบียบหลักเกณฑ์เกี่ยวกับการจัดการข้อร้องทุกข์/ ร้องเรียนที่กำหนดไว้อย่างสม่ำเสมอ และมีประสิทธิภาพ

## ๕. คำจำกัดความ

ผู้รับบริการ	=	ผู้ที่มารับบริการจากส่วนราชการและประชาชนทั่วไป
ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	=	ผู้ที่ได้รับผลกระทบ ทั้งทางบวกและทางลบ ทั้งทางตรงและทางอ้อม จากการดำเนินการของส่วนราชการ เช่น ประชาชนในชุมชนเขต องค์การบริหารส่วนตำบลลาโละ
การจัดการข้อร้องเรียน	=	มีความหมายครอบคลุมถึงการจัดการในเรื่องข้อร้องทุกข์/ร้องเรียน ข้อเสนอแนะ/ข้อคิดเห็น/คำชมเชย/การสอบถามหรือร้องขอข้อมูล
ผู้ร้องเรียน	=	ประชาชนทั่วไป/ผู้มีส่วนได้เสียที่มาติดต่ออย่างศูนย์ดำรงธรรม องค์การบริหารส่วนตำบลลาโละ ผ่านช่องทางต่างๆ โดยมีวัตถุประสงค์ครอบคลุมการร้องเรียน/การให้ข้อเสนอแนะ /การให้ข้อคิดเห็น/การชมเชย/การร้องขอข้อมูล
ช่องทางการรับข้อร้องทุกข์ /ร้องเรียน	=	ช่องทางต่างๆ ที่ใช้ในการรับเรื่องร้องเรียน เช่น ติดต่อด้วยตนเอง ทางโทรศัพท์/เว็บไซต์/Face Book/Line
เจ้าหน้าที่	=	เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบจัดการข้อร้องทุกข์ ร้องเรียนของหน่วยงาน
ข้อร้องเรียน	=	แบ่งเป็นประเภทต่าง ๆ เช่น <ul style="list-style-type: none"><li>- ข้อคิดเห็น ข้อเสนอแนะ คำชมเชย สอบถาม หรือร้องขอข้อมูล</li><li>- การร้องเรียนเกี่ยวกับคุณภาพและการให้บริการของ หน่วยงาน</li><li>- การร้องเรียนเกี่ยวกับความไม่โปร่งใสของการจัดซื้อจัดจ้าง เป็นต้น</li></ul>

## ๖. แผนผังกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์

### กระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์



### ๗. ขั้นตอนการปฏิบัติงาน

การแต่งตั้งผู้รับผิดชอบจัดการข้อร้องทุกข์/ร้องเรียนของศูนย์ดำรงธรรมองค์การบริหารส่วนตำบลลาโละ

๗.๑ จัดตั้งศูนย์/จุดรับข้อร้องทุกข์ ร้องเรียนของหน่วยงาน

๗.๒ จัดทำคำสั่งแต่งตั้งคณะกรรมการดำเนินการ

๗.๓ แจ้งผู้รับผิดชอบตามคำสั่งองค์การบริหารส่วนตำบลลาโละ เพื่อสะดวกในการประสานงาน

### ๘. การรับและตรวจสอบข้อร้องทุกข์/ร้องเรียนจากช่องทางต่างๆ

ดำเนินการรับและติดตามตรวจสอบข้อร้องทุกข์/ร้องเรียน ซึ่งแจ้งมายังองค์การบริหารส่วนตำบลลาโละ จากช่องทางต่างๆ โดยมีข้อปฏิบัติ ดังนี้

ช่องทาง	ความถี่ในการตรวจสอบการแจ้งเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียน	ระยะเวลาดำเนินการรับข้อร้องทุกข์/ร้องเรียนเพื่อประสานหาทางแก้ไข	หมายเหตุ
ร้องทุกข์/ร้องเรียนด้วยตนเอง	ทุกครั้งที่มีผู้ร้องเรียน	ภายใน ๑ วันทำการ	
ร้องทุกข์/ร้องเรียนผ่านเว็บไซต์	ทุกวัน	ภายใน ๑ วันทำการ	
ร้องทุกข์/ร้องเรียนทางโทรศัพท์ ๐๗๓-๕๗๘๐๑๗	ทุกวัน	ภายใน ๑ วันทำการ	
ร้องเรียนทาง Face Book	ทุกวัน	ภายใน ๑ วันทำการ	
ร้องเรียน Line (ศูนย์รับฟังปัญหา)	ทุกวัน	ภายใน ๑ วันทำการ	

### ๙. การบันทึกข้อร้องทุกข์/ร้องเรียน

๙.๑ กรอกแบบฟอร์มบันทึกข้อร้องเรียน โดยมีรายละเอียด คือ ชื่อ - สกุล ผู้ร้องทุกข์/ร้องเรียน ที่อยู่ หมายเลขติดต่อกลับ เรื่องร้องเรียน และสถานที่เกิดเหตุ

๙.๒ ทุกช่องทางที่มีการร้องทุกข์/ร้องเรียน เจ้าหน้าที่ ต้องบันทึกข้อร้องทุกข์/ร้องเรียนลงบนสมุดบันทึกข้อร้องเรียน

### ๑๐. การประสานหน่วยงานเพื่อแก้ไขข้อร้องทุกข์/ร้องเรียน และการแจ้งกลับผู้ร้องทุกข์/ร้องเรียน

- กรณีเป็นการขอข้อมูลข่าวสาร ประสานหน่วยงานผู้ครอบครองเอกสารเจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้อง เพื่อให้ข้อมูลแก่ผู้ร้องขอได้ทันที

- ข้อร้องทุกข์/ร้องเรียน เกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการของหน่วยงาน เช่น ไฟฟ้าสาธารณะดับ การจัดการขยะมูลฝอย ตัดต้นไม้ กลิ่นเหม็นรบกวน เป็นต้น จัดทำบันทึกข้อความเสนอไปยังผู้บริหารเพื่อส่งการส่วนราชการที่รับผิดชอบ เพื่อแก้ไขปัญหา

- ข้อร้องทุกข์/ร้องเรียน ที่ไม่อยู่ในอำนาจความรับผิดชอบขององค์การบริหารส่วนตำบลลาโละ ให้ดำเนินการประสาน แจ้งหน่วยงานภายนอกที่เกี่ยวข้อง เพื่อให้เกิดความรวดเร็วและถูกต้องชัดเจนในการแก้ไขปัญหาต่อไป

- ขอร้องเรียนที่ส่งผลกระทบต่อหน่วยงาน เช่น กรณีผู้ร้องเรียนทำหนังสือร้องเรียนความโปร่งใสในการจัดซื้อจัดจ้าง ให้เจ้าหน้าที่จัดทำบันทึกข้อความเพื่อเสนอผู้บริหารพิจารณาสั่งการไปยังส่วนราชการที่รับผิดชอบเพื่อดำเนินการตรวจสอบและแจ้งผู้ร้องเรียนต่อไป

#### ๑๑. ติดตามการแก้ไขข้อร้องทุกข์/ร้องเรียน

ให้ส่วนราชการที่รับผิดชอบดำเนินการแก้ไขข้อร้องทุกข์/ร้องเรียน และรายงานผลให้ทราบภายใน ๕ วันทำการ เพื่อเจ้าหน้าที่ศูนย์ยุติธรรมตำบลลาโละ จะได้ดำเนินการแจ้งผลการดำเนินการให้แก่ผู้ร้องทุกข์/ร้องเรียนทราบต่อไป

#### ๑๒. การรายงานผลการจัดการข้อร้องเรียนของหน่วยงานให้นายกองค้การบริหารส่วนตำบลทราบ

- รวบรวมและรายงานสรุปการจัดการข้อร้องทุกข์/ร้องเรียน เป็นประจำทุกเดือน เพื่อรายงานผลการดำเนินการให้แก่ นายกองค้การบริหารส่วนตำบล ทราบ

- รวบรวมรายงานสรุปข้อร้องทุกข์/ร้องเรียน ทุกสิ้นปีงบประมาณ เพื่อนำมาวิเคราะห์การจัดการข้อร้องทุกข์/ร้องเรียนในภาพรวมขององค์การบริหารส่วนตำบลลาโละ เพื่อใช้เป็นแนวทางในการแก้ไข ปรับปรุงพัฒนาต่อไป

#### ๑๓. มาตรฐานงาน

**การดำเนินการแก้ไขข้อร้องทุกข์/ร้องเรียนให้แล้วเสร็จ ภายในระยะเวลาที่กำหนด**

กรณีได้รับเรื่องร้องเรียน จากช่องทางการร้องเรียน เช่น ร้องเรียนด้วยตนเอง/จดหมาย/เว็บไซต์/โทรศัพท์/Face Book/Line (ศูนย์รับฟังปัญหา) ให้ศูนย์ดำรงธรรมองค์การบริหารส่วนตำบลลาโละ ดำเนินการตรวจสอบและพิจารณาส่งเรื่องต่อให้ส่วนราชการที่รับผิดชอบ ดำเนินการแก้ไขเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียนให้แล้วเสร็จ ภายใน ๑๕ วันทำการ

#### ๑๔. ช่องทางการร้องทุกข์/ร้องเรียน

องค์การบริหารส่วนตำบลลาโละ หมู่ที่ ๗ ตำบลลาโละ อำเภอริอเสาะ จังหวัดนราธิวาส ๙๖๑๕๐

- เบอร์โทรศัพท์ ๐๗๓-๕๗๘๐๑๗

- เบอร์โทรสาร ๐๗๓-๕๗๘๐๒๑

- เว็บไซต์ [WWW.lalo.go.th](http://WWW.lalo.go.th)

#### ๑๕. แบบฟอร์ม

- แบบฟอร์มบันทึกคำร้องทุกข์/ร้องเรียน

- แบบฟอร์มหนังสือแจ้งผลการดำเนินการ

- แบบฟอร์มการร้องเรียนผ่านช่องทาง [www.lalo.go.th](http://www.lalo.go.th)

ภาคผนวก



ศูนย์ดำรงธรรมองค์การบริหารส่วนตำบลลาโละ

บันทึกคำร้องทุกข์/ร้องเรียน

เขียนที่.....

วันที่.....

เรื่อง.....

เรียน ผู้อำนวยการศูนย์ดำรงธรรมองค์การบริหารส่วนตำบลลาโละ

ประเภทเรื่อง.....

ชื่อผู้ร้อง.....อายุ.....ปี โทรศัพท์.....อยู่บ้านเลขที่

.....หมู่ที่.....ตำบล.....อำเภอ.....จังหวัด.....

เลขบัตรประจำตัวประชาชน.....

รายละเอียด.....

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

ข้าพเจ้าขอรับรองว่าเป็นความจริงทุกประการ หากปรากฏว่าไม่เป็นความจริง ข้าพเจ้ายอมรับผิดชอบ และให้ดำเนินการตามกฎหมาย

ลงชื่อ.....

(.....)

ผู้ร้องเรียน/ร้องทุกข์

เจ้าหน้าที่ผู้รับเรื่อง.....

เบอร์โทรศัพท์.....



ที่ นธ ๗๓๔๐๑/

ที่ทำการองค์การบริหารส่วนตำบลลาโละ  
อำเภอหรือเสาะ จังหวัดนราธิวาส ๙๖๑๕๐

เรื่อง ขอแจ้งผลการดำเนินการตามข้อร้องทุกข์/ร้องเรียน

เรียน.....

อ้างถึง แบบคำร้องทุกข์/ร้องเรียน ฉบับลงวันที่.....

ตามแบบคำร้องทุกข์/ร้องเรียนที่อ้างถึง.....

.....

.....

.....

.....

นี้

ในการนี้ องค์การบริหารส่วนตำบลลาโละ ได้พิจารณามอบหมายให้เจ้าหน้าที่ดำเนินการ

.....

.....

.....

.....

จึงขอแจ้งผลการดำเนินการให้ท่านทราบ

จึงเรียนมาเพื่อทราบ

ขอแสดงความนับถือ

(.....)

นายกองค์การบริหารส่วนตำบลลาโละ

งานกฎหมายและคดี

สำนักปลัด

โทร. ๐ ๗๓๕๗ ๘๐๑๗

โทรสาร ๐ ๗๓๕๗ ๘๐๒๑

การกรอกข้อมูลทุกซ์/ร้องเรียนผ่านทางเว็บไซต์ขององค์การบริหารส่วนตำบลลาโละ

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

\*\*\*\*\*

ขั้นตอนการกรอกข้อมูลการร้องทุกซ์/ร้องเรียนผ่านทางเว็บไซต์


๑. เข้าเว็บไซต์ [www.lalo.go.th](http://www.lalo.go.th)

๒. เลือกเมนู ร้องเรียน ร้องทุกซ์

๓. กรอกชื่อ นามสกุล กรอกอีเมลล์ (ถ้ามี) เบอร์โทรศัพท์ รายละเอียดเกี่ยวกับเรื่องร้องทุกซ์/

ร้องเรียน

๔. เมื่อกรอกข้อมูลเรียบร้อยแล้ว ให้กด ส่ง ข้อมูลเรื่องร้องทุกซ์/ร้องเรียน จะเข้ามาสู่ระบบของเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบ

← → ↻  ไม่ปลอดภัย | lalo.go.th/main/contact.php

### ร้องทุกซ์ / ร้องเรียน


ชื่อ / Name

อีเมล / Email

โทรศัพท์ / Phone Number

หัวข้อเรื่อง / Topic

ข้อความ / Message



องค์การบริหารส่วนตำบลลาโละ  
Lalo Sub Distric of Adminstrative Orgonization  
ต.ลาโละ อ.อําเภอรือเสาะ จ.นราธิวาส

โทรศัพท์ : 073-578017  
โทรสาร : 073-578021  
อีเมล : Obt.lalo2019@gmail.com