

คู่มือการปฏิบัติงาน  
การรับแจ้งเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์

องค์การบริหารส่วนตำบลทรายขาว  
อำเภอหัวไทร จังหวัดนครศรีธรรมราช

## คำนำ

คู่มือปฏิบัติงานการรับแจ้งเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ขององค์การบริหารส่วนตำบลทรายขาว จัดทำขึ้นเพื่อเป็นกรอบแนวทางในการปฏิบัติงานด้านการรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ เพื่อให้การดำเนินการเกี่ยวกับข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ มีความรวดเร็วและมีประสิทธิภาพ สามารถตอบสนองความต้องการของประชาชน ทั้งนี้ในการดำเนินการเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ จำเป็นต้องมีขั้นตอน กระบวนการ และแนวทางในการปฏิบัติงานที่ชัดเจนและเป็นมาตรฐานเดียวกัน

องค์การบริหารส่วนตำบลทรายขาว

## สารบัญ

เรื่อง	หน้า
๑. หลักการและเหตุผล	๔
๒. วัตถุประสงค์การจัดทำคู่มือ	๔
๓. ขั้นตอนการร้องเรียน/ร้องทุกข์	๔
๔. สถานที่ตั้ง	๕
๕. หน้าที่ความรับผิดชอบ	๕
๖. ช่องทางการร้องเรียน/ร้องทุกข์	๕
แบบคำร้องเรียน/ร้องทุกข์	๖

## การปฏิบัติงาน

### การรับแจ้งเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์

#### ๑. หลักการและเหตุผล

ตามพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๔๖ ได้กำหนดแนวทางปฏิบัติราชการ มุ่งให้เกิดประโยชน์สุขของประชาชน โดยยึดประชาชนเป็นศูนย์กลาง เพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชน ให้เกิดความผาสุกและความเป็นอยู่ที่ดีของประชาชน เกิดผลสัมฤทธิ์ต่อภารกิจของรัฐ การบริหารราชการเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ เกิดความคุ้มค่าในการให้บริการ ไม่มีขั้นตอนปฏิบัติงานเกินความจำเป็น มีการปรับปรุงภารกิจให้ทันต่อสถานการณ์ ประชาชนได้รับการอำนวยความสะดวกและได้รับการตอบสนองความต้องการ

องค์การบริหารส่วนตำบลทรายขาวจึงได้จัดทำคู่มือปฏิบัติงานด้านการร้องเรียน/ร้องทุกข์ทุกประเภท ขององค์การบริหารส่วนตำบลทรายขาวเพื่อเป็นกรอบหรือแนวทางในการปฏิบัติงาน

#### ๒. วัตถุประสงค์การจัดทำคู่มือ

๑. เพื่อให้เจ้าหน้าที่ขององค์การบริหารส่วนตำบลทรายขาวใช้เป็นแนวทางในการปฏิบัติงานในการรับแจ้งเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ให้มีมาตรฐานเดียวกันและเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ

๒. เพื่อให้การดำเนินการจัดการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ขององค์การบริหารส่วนตำบลทรายขาวมีขั้นตอน กระบวนการ และแนวทางในการปฏิบัติงานที่ชัดเจน

๓. เพื่อสร้างมาตรฐานการปฏิบัติงานที่มุ่งไปสู่การบริหารที่มีคุณภาพทั่วทั้งองค์การ

๔. เพื่อเผยแพร่ให้กับประชาชนผู้มาขอรับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลทรายขาวทราบ กระบวนการ

#### ๓. ขั้นตอนการร้องเรียน/ร้องทุกข์

๓.๑ กรณีร้องเรียน/ร้องทุกข์ โดยตรงที่สำนักงานปลัด องค์การบริหารส่วนตำบลทรายขาว

๑) ผู้ร้องเรียน/ร้องทุกข์ ติดต่อยื่นคำร้องที่สำนักงานปลัดแล้วยื่นต่อเจ้าหน้าที่ผู้รับแจ้ง

๒) ปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลทรายขาวเสนอ นายกององค์การบริหารส่วนตำบลทรายขาวรับทราบ

๓) แจ้งเจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้องทำการตรวจสอบกรณีร้องเรียน/ร้องทุกข์

๔) แจ้งผู้ยื่นคำร้องเรียน/ร้องทุกข์ ทราบถึงผลการตรวจสอบและการแนะนำ/แก้ไข ภายใน ๗ วัน นับแต่วันที่รับแจ้ง

### ๓.๒ กรณีร้องเรียน/ร้องทุกข์ ผ่านทางเว็บไซต์องค์การบริหารส่วนตำบลทรายขาว

๑) เข้าไปที่เว็บไซต์ขององค์การบริหารส่วนตำบลทรายขาว อำเภอหัวไทร จังหวัดนครศรีธรรมราช  
[www.abtsaikhao.go.th](http://www.abtsaikhao.go.th)

๒) เลือกเมนูศูนย์รับเรื่องร้องทุกข์ฯ

๓) พิมพ์รายละเอียดที่จะร้องเรียนร้องทุกข์ พร้อมทั้งชื่อผู้ส่ง อีเมลผู้ส่ง (ถ้ามี) และเบอร์โทรศัพท์ ให้ครบถ้วน

### ๔.สถานที่ตั้ง

องค์การบริหารส่วนตำบลทรายขาว ๑๑๑ หมู่ที่ ๑ ตำบลทรายขาว อำเภอหัวไทร จังหวัดนครศรีธรรมราช ๘๐๑๗๐ โทรศัพท์ ๐๗๕-๗๖๖๕๒๒ โทรสาร ๐๗๕-๗๖๖๕๒๒ ต่อ ๑๓

### ๕.หน้าที่ความรับผิดชอบ

รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ และให้บริการข้อมูลข่าวสาร ให้คำปรึกษา รับเรื่องปัญหาความต้องการ และข้อเสนอแนะของประชาชน

### ๖.ช่องทางการร้องเรียน/ร้องทุกข์

๖.๑ ร้องเรียน/ร้องทุกข์ ที่สำนักงานปลัด องค์การบริหารส่วนตำบลทรายขาวโดยตรง

๖.๒ เว็บไซต์ องค์การบริหารส่วนตำบลทรายขาว [www.abtsaikhao.go.th](http://www.abtsaikhao.go.th)

## แบบคำร้องเรียน/ร้องทุกข์

เขียนที่.....

.....

วันที่.....

เรื่อง.....

เรียน นายองค์การบริหารส่วนตำบลทรายขาว

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

หมู่ที่.....ถนน.....ตำบล.....อำเภอ.....

จังหวัด.....โทรศัพท์.....อาชีพ.....

เลขประจำตัวประชาชน.....ออกโดย.....

วันออกบัตร.....บัตรหมดอายุ.....

มีความประสงค์ร้องเรียน/ร้องทุกข์ เพื่อให้องค์การบริหารส่วนตำบลทรายขาว พิจารณาดำเนินการตรวจสอบ  
ข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ เรื่อง.....

.....

.....

.....

.....

ทั้งนี้ ข้าพเจ้าขอรับรองว่าคำร้องเรียน/ร้องทุกข์ดังกล่าวข้างต้นเป็นความจริงทุกประการ  
โดยข้าพเจ้าขอส่งเอกสารหลักฐานประกอบคำร้องเรียน/ร้องทุกข์ (ถ้ามี) ดังนี้

๑.....

๒.....

๓.....

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณา

ขอแสดงความนับถือ

(ลงชื่อ).....

(.....)

ผู้ร้องเรียน/ร้องทุกข์