



# คู่มือปฏิบัติงาน เกี่ยวกับเรื่องร้องเรียน

ศูนย์ศึกษาและพัฒนาชุมชนยะลา

โทรศัพท์ 073-274498

โทรสาร 073-274499

จัดทำโดย ศูนย์ศึกษาและพัฒนาชุมชนยะลา

# คู่มือการปฏิบัติงานรับเรื่องราวร้องเรียน/ร้องทุกข์ ศูนย์ศึกษาและพัฒนาชุมชนยะลา

.....

## ๑. หลักการและเหตุผล

พระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๔๖ ได้กำหนดแนวทางปฏิบัติราชการ มุ่งให้เกิดประโยชน์สุขแก่ประชาชน โดยยึดประชาชนเป็นศูนย์กลาง เพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชนให้เกิดความพอใจและความเป็นอยู่ที่ดีของประชาชน เกิดผลสัมฤทธิ์ต่องานบริการที่มีประสิทธิภาพและเกิดความคุ้มค่าในการให้บริการ ไม่มีขั้นตอนปฏิบัติงานเกินความจำเป็นมีการปรับปรุงภารกิจให้ทันต่อสถานการณ์ ประชาชนได้รับการอำนวยความสะดวก และได้รับการตอบสนองความต้องการ และมีการประเมินผลการให้บริการอย่างสม่ำเสมอ

## ๒. การจัดตั้งศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ศูนย์ศึกษาและพัฒนาชุมชนยะลา

เพื่อให้การบริหารระบบราชการเป็นไปด้วยความถูกต้อง บริสุทธิ์ยุติธรรม ควบคู่กับการพัฒนาบำบัดทุกข์ บำรุงสุข ตลอดจนดำเนินการแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนของประชาชน ได้อย่างมีประสิทธิภาพด้วยความรวดเร็ว ประสพผลสำเร็จอย่างเป็นรูปธรรม อีกทั้งเพื่อเป็นศูนย์รับแจ้งเบาะแสการทุจริต และประพฤติมิชอบ หรือไม่ได้รับความเป็นธรรมจากการปฏิบัติหน้าที่ของข้าราชการ พนักงาน หรือเจ้าหน้าที่ศูนย์ศึกษาและพัฒนาชุมชนยะลา จึงประกาศจัดตั้งศูนย์รับเรื่องราวร้องเรียน/ร้องทุกข์ ขึ้น ซึ่งในกรณีการร้องเรียนที่เกี่ยวกับบุคคลจะเก็บรักษาเรื่องราวไว้เป็นความลับและปกปิด ชื่อผู้ร้องเรียน เพื่อมิให้ผู้ร้องเรียนได้รับผลกระทบและความเดือดร้อนจากการร้องเรียน

## ๓. สถานที่ตั้ง

ตั้งอยู่ ณ ห้องฝ่ายอำนวยการ ศูนย์ศึกษาและพัฒนาชุมชนยะลา ๗๘ ถนนสุขยางค์ ตำบลสะเตง อำเภอเมืองยะลา จังหวัดยะลา ๙๕๐๐๐ โทรศัพท์ ๐๗๓-๒๗๔๔๘๘ โทรสาร ๐๗๓-๒๗๔๔๘๘

## ๔. หน้าที่ความรับผิดชอบ

เป็นศูนย์กลางในการรับเรื่องราวร้องทุกข์ และให้บริการข้อมูลข่าวสาร ให้คำปรึกษา รับเรื่องปัญหาความต้องการและข้อเสนอแนะของประชาชนที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินงานศูนย์ศึกษาและพัฒนาชุมชนยะลา

## ๕. วัตถุประสงค์

๑. เพื่อให้การดำเนินงานจัดการข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ ของศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ ของศูนย์ศึกษาและพัฒนาชุมชนยะลา มีขั้นตอน กระบวนการ และแนวทางในการปฏิบัติงานเป็นมาตรฐานเดียวกัน

๒. เพื่อให้มั่นใจว่าได้มีการปฏิบัติตามข้อกำหนด ระเบียบ หลักเกณฑ์เกี่ยวกับการจัดการข้อร้องเรียน ร้องทุกข์ ที่กำหนดไว้อย่างสม่ำเสมอและมีประสิทธิภาพ

## ๖. คำจำกัดความ

“ผู้รับบริการ” หมายถึง ผู้ที่มาใช้บริการจากส่วนราชการและประชาชนทั่วไป

“ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย” หมายถึง ผู้ที่ได้รับผลกระทบ ทั้งทางบวกทางลบ ทั้งทางตรงและทางอ้อมจากการดำเนินการของศูนย์ศึกษาและพัฒนาชุมชนยะลา

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

“ผู้ร้องเรียน/ร้องทุกข์” หมายถึง ประชาชนทั่วไป / ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ที่มาติดต่อราชการผ่านช่องทางต่าง ๆ โดยมีวัตถุประสงค์ครอบคลุมการร้องเรียน / ร้องทุกข์ การให้ข้อเสนอแนะ / การให้ข้อคิดเห็น / การชมเชย / การร้องขอข้อมูล

### ๗. ระยะเวลาเปิดให้บริการ

เปิดให้บริการวันจันทร์ถึงวันศุกร์ (ยกเว้นวันหยุดที่ทางราชการกำหนด) ตั้งแต่เวลา ๐๘.๓๐ – ๑๖.๓๐ น.

### ๘. ขั้นตอนการปฏิบัติงาน

๘.๑ จัดตั้งศูนย์รับเรื่องร้องเรียน / ร้องทุกข์

๘.๒ แต่งตั้งผู้รับผิดชอบจัดการข้อร้องเรียน / ร้องทุกข์ ของศูนย์ศึกษาและพัฒนาชุมชนยะลา

๘.๓ จัดทำประกาศศูนย์รับเรื่องร้องเรียน / ร้องทุกข์ ของศูนย์ศึกษาและพัฒนาชุมชนยะลา

๘.๔ จัดทำคำสั่งคณะกรรมการเรื่องร้องเรียน

### ๙. การรับและตรวจสอบข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ จากช่องทางต่าง ๆ

ช่องทาง	ความถี่ในการตรวจสอบช่องทาง	ระยะเวลาดำเนินการรับข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์เพื่อประสานหาทางแก้ไข	หมายเหตุ
๑. ร้องเรียน/ร้องทุกข์ ด้วยตนเอง	ทุกครั้งที่มีการร้องเรียน	ภายใน ๑ วันทำการ	
๒. ร้องเรียน/ร้องทุกข์ ทางโทรศัพท์ หมายเลข ๐๗๓-๒๗๔๔๔๘	ทุกวัน	ภายใน ๑ วันทำการ	
๓. ร้องเรียน/ร้องทุกข์ โทรสาร หมายเลข ๐๗๓-๒๗๔๔๔๘	ทุกวัน	ภายใน ๑ วันทำการ	
๔. ร้องเรียน/ร้องทุกข์ ทางเว็บไซต์ของศูนย์ศึกษาและพัฒนาชุมชนยะลา	ทุกวัน	ภายใน ๑ วันทำการ	
๕. ร้องเรียน/ร้องทุกข์ ทาง Facebook ของศูนย์ศึกษาและพัฒนาชุมชนยะลา	ทุกครั้งที่มีการร้องเรียน	ภายใน ๑ วันทำการ	

ช่องทาง	ความถี่ในการตรวจสอบช่องทาง	ระยะเวลาดำเนินการรับข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์เพื่อประสานหาทางแก้ไข	หมายเหตุ
๖. ร้องเรียน/ร้องทุกข์ ทางไปรษณีย์ ส่งถึงศูนย์ศึกษาและพัฒนาชุมชน ยะลา	ทุกวัน	ภายใน ๑ วันทำการ	

#### ๑๐. การบันทึกข้อร้องเรียน

๑๐.๑ กรอกแบบฟอร์มบันทึกข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ โดยมีรายละเอียด ชื่อ-สกุล ที่อยู่ หมายเลขโทรศัพท์ติดต่อ เรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ และสถานที่เกิดเหตุ

๑๐.๒ ทุกช่องทางที่มีการร้องเรียน เจ้าหน้าที่ต้องบันทึกเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ลงสมุดบันทึกข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์

#### ๑๑. การประสานหน่วยงานเพื่อแก้ปัญหาข้อร้องเรียน /ร้องทุกข์ และการแจ้งผู้ร้องเรียน /ร้องทุกข์ทราบ

๑๑.๑ กรณีเป็นการขอข้อมูลข่าวสาร ประสานหน่วยงานผู้รับผิดชอบเอกสาร เจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้องเพื่อให้ข้อมูลแก่ผู้ร้องขอได้ทันที

๑๑.๒ ข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ ที่เป็นการร้องเรียนเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการของหน่วยงาน เช่น เจ้าหน้าที่ให้บริการไม่จัดทำบันทึกข้อความเสนอไปยังผู้บริหารเพื่อสั่งการหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง โดยเบื้องต้นอาจโทรศัพท์ไปแจ้งยังหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

๑๑.๓ ข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ ที่ไม่อยู่ในความรับผิดชอบของศูนย์ศึกษาและพัฒนาชุมชนยะลา ให้ดำเนินการประสานหน่วยงานภายนอกที่เกี่ยวข้อง เพื่อให้เกิดความรวดเร็วและถูกต้อง ในการแก้ไขปัญหาต่อไป

๑๑.๔ ข้อร้องเรียนที่ส่งผลกระทบต่อหน่วยงาน เช่น กรณีผู้ร้องเรียนทำหนังสือบันทึกข้อความไม่โปร่งใสในการจัดซื้อจัดจ้าง ให้เจ้าหน้าที่จัดทำบันทึกข้อความเพื่อเสนอผู้บริหารพิจารณาสั่งการไปยังหน่วยงานที่รับผิดชอบ เพื่อดำเนินการตรวจสอบและแจ้งผู้ร้องเรียนทราบ ต่อไป

#### ๑๒. การติดตามแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียน

ให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องรายงานผลการดำเนินการให้ทราบ ภายใน ๕ วันทำการ เพื่อเจ้าหน้าที่ศูนย์ฯ จะได้แจ้งให้ผู้ร้องเรียนทราบต่อไป

#### ๑๓. การรายงานผลการดำเนินการให้ผู้บริหารทราบ

๑๓.๑ รวบรวมและรายงานสรุปการจัดการข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ ให้ผู้บริหารทราบทุกเดือน

๑๓.๒ ให้รวบรวมรายงานสรุปข้อร้องเรียนหลังจากสิ้นปีงบประมาณ เพื่อเป็นแนวทางในการแก้ไขปรับปรุง พัฒนาองค์กรต่อไป

**๑๔. มาตรฐานงาน**

การดำเนินการแก้ไขข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ ให้แล้วเสร็จภายในระยะเวลาที่กำหนด กรณีได้รับเรื่องร้องทุกข์ ให้คณะกรรมการเรื่องร้องเรียน ดำเนินการตรวจสอบและพิจารณาส่งเรื่องให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ดำเนินการแก้ไขปัญหาคือข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ให้แล้วเสร็จภายใน ๑๕ วันทำการ

**๑๕. แบบฟอร์ม**

แบบฟอร์มใบรับแจ้งเหตุเรื่องราวร้องเรียน/ร้องทุกข์

**๑๖. จัดทำโดย**

ศูนย์ศึกษาและพัฒนาชุมชนยะลา ๗๘ ถนนสุขยางค์  
ตำบลสะเตง อำเภอเมืองยะลา จังหวัดยะลา ๙๕๐๐๐  
โทรศัพท์ ๐๗๓-๒๗๔๔๙๘ โทรสาร ๐๗๓-๒๗๔๔๙๙

แบบรับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์

เขียนที่.....

วันที่.....เดือน.....พ.ศ.....

เรื่อง .....

เรียน ผู้อำนวยการศูนย์ศึกษาและพัฒนาชุมชนยะลา

ข้าพเจ้า (นาย/นาง/นางสาว).....อายุ.....ปี

อยู่บ้านเลขที่.....หมู่ที่.....บ้าน.....ตำบล.....

อำเภอ.....จังหวัด.....

มีข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ดังกล่าวต่อไปนี้.....

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

ข้าพเจ้าขอให้ดำเนินการแก้ไขเรื่องร้องเรียนทุกขดังกล่าว ดังต่อไปนี้

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

ขอแสดงความนับถือ

(ลงชื่อ).....ผู้ร้องทุกข์/ร้องเรียน

(.....)

หมายเลขโทรศัพท์.....

**ศูนย์ศึกษาและพัฒนาชุมชนยะลา**

**กรมการพัฒนาชุมชน กระทรวงมหาดไทย**

**78 ถนนสุขยางค์ ตำบลสะเตง อำเภอเมืองยะลา จังหวัดยะลา 95000**

**โทรศัพท์ 073-274498 โทรสาร 073-274499**