



คู่มือปฏิบัติการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริต  
และประพฤติมิชอบ

องค์การบริหารส่วนตำบลหนองฮาง  
อำเภอม่วงสามสีบ จังหวัดอุบลราชธานี

โทรศัพท์ ๐ ๔๕๙๐๖๒๙๙

โทรสาร ๐ ๔๕๙๐๖๒๙๙

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

## คำนำ

เพื่อให้เกิดความโปร่งใสและเป็นธรรม อีกทั้งเป็นการป้องกันปัญหาทุจริตในหน่วยงานหรือปฏิบัติไม่ชอบของเจ้าหน้าที่ของรัฐ ใจเรื่องเกี่ยวกับการร้องเรียนทั่วไปและเรื่องร้องเรียน / ร้องทุกข์เกี่ยวกับการจัดซื้อจัดจ้างของหน่วยงาน การปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ในเรื่องการให้ความสะดวกกับประชาชนผู้ร้องเรียน / ร้องทุกข์ทั้งหมดทั้งหมดที่อยู่ในอำนาจหน้าที่กำกับดูแลขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองฮาง เช่น การให้บริการด้านการแพทย์ฉุกเฉิน (๑๑๖๙) การให้บริการด้านการก่อสร้างโครงการพื้นฐาน ควบคุมอาคาร การให้บริการการประปา – ไฟฟ้าสาธารณะ และการให้บริการงานจัดเก็บภาษี ค่าธรรมเนียม เป็นต้น โดยในการดำเนินการนี้ให้เป็นไปตามพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๔๖ และระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยการจัดการเรื่องร้องทุกข์ พ.ศ. ๒๕๒๒

องค์การบริหารส่วนตำบลหนองฮาง จึงได้จัดทำคู่มือการปฏิบัติงานในเรื่องเรียน/ร้องทุกข์ เพื่อใช้สำหรับประชาชนและเจ้าหน้าที่องค์การบริหารส่วนตำบลหนองฮาง ใช้เป็นเครื่องมือในการปฏิบัติงานในแต่ละภารกิจ ป้องกันปัญหาการไม่ได้รับความเป็นธรรมหรือการเลือกปฏิบัติและรวมถึงการป้องกันการละเว้นการปฏิบัติหน้าที่ ซึ่งองค์การบริหารส่วนตำบลหนองฮางได้กำหนดกระบวนการดำเนินงาน ขั้นตอนการปฏิบัติงาน และกำหนดช่องทางการร้องเรียน / ร้องทุกข์ รวมถึงกำหนดหน่วยงานหรือผู้ที่รับผิดชอบไว้แล้ว หวังเป็นอย่างยิ่งว่า คู่มือการปฏิบัติงานที่ได้จัดทำขึ้นนี้ จะเกิดประโยชน์สูงสุดแก่ประชาชนและเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองฮาง นำมาเป็นเครื่องมือในการดำเนินการและให้บริการ

องค์การบริหารส่วนตำบลหนองฮาง

## สารบัญ

คำนำ	หน้า
๑. บทนำ	๓
๒. วัตถุประสงค์	๓
๓. ขอบเขต	๓
๔. ความหมายของเรื่องร้องเรียน / ร้องทุกข์	๓
๕. หน้าที่ความรับผิดชอบ	๔
๖. ลักษณะของเรื่องร้องเรียน / ร้องทุกข์	๕
๗. กฎหมาย/ระเบียบที่เกี่ยวข้อง	๕
๘. แผนผังการจัดการเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์	๖
๙. ขั้นตอนวิธีการปฏิบัติเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์	๗
๑๐. การตรวจสอบข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์จากช่องทางต่างๆ	๘
๑๑. การบันทึกข้อร้องเรียน	๘
๑๒. การประสานหน่วยงานเพื่อแก้ไขข้อร้องเรียนและแจ้งกลับผู้ร้องเรียน/ร้องทุกข์	๘
๑๓. ติดตามการแก้ไขข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์	๙
๑๔. การรายงานผลการจัดข้อเท็จจริงของหน่วยงาน	๙
๑๕. มาตรฐานงาน	๙
๑๖. จัดทำโดย	๙
๑๗. ผแนวก	๑๐

## บทนำ

ความเป็นมาและความสำคัญการร้องเรียน / ร้องทุกข์ของประชาชน ถือเป็นเสียงสะท้อนให้หน่วยงาน ของรัฐ ทราบว่าการบริหารการงานของหน่วยงานมีประสิทธิภาพและประสิทธิผลมากน้อยเพียงใด ซึ่งหน่วยงานของรัฐได้ ตระหนักและให้ความสำคัญกับการแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียนของประชาชน อาทิ มีการรับฟังความคิดเห็น เปิด โอกาสให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วม และตรวจสอบการทำงานของหน่วยงานของรัฐ ซึ่งรัฐบาลในปัจจุบัน ได้ให้ ความสำคัญกับการให้บริการประชาชนที่เป็นอย่างรวดเร็ว ทั้งถึง มีประสิทธิภาพ ปลอดภัยยุติธรรม อีกทั้งยังจัดให้มี ช่องทางในการรับเรื่องร้องเรียน / ร้องทุกข์ รวมถึงสั่งการให้ทุกหน่วยงานเร่งดำเนินการแก้ไขปัญหาการร้องเรียน ดังกล่าวองค์การบริหารส่วนตำบลส่วนตำบลหนองฮาง เป็นหน่วยงานที่มีภารกิจหลักในการสนับสนุนการพัฒนา ความเข้มแข็งขององค์กรชุมชนและเครือข่าย ทั้งนี้ การดำเนินงานขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองฮาง จะมุ่งเน้น ให้องค์กรชุมชนและเครือข่าย ร่วมกับหน่วยงาน / ภาคีเป็นกลไกหลักในการแก้ไขปัญหาความเดือนร้อย ตลอดจน การจัดบริการสาธารณะ การบริหารจัดการงานพัฒนาในชุมชนท้องถิ่นผ่านโครงการพัฒนาต่างๆ ภายใต้ความร่วมมือ จากหน่วยงานภาครัฐ และความร่วมมือจากประชาชน ซึ่งกระบวนการทำงานขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองฮาง ดังกล่าวอาจก่อให้เกิดการรับรู้ข้อมูลข่าวสารของประชาชนที่ไม่ทั่วถึง เกิดความเข้าใจมีเคลาดเคลื่อนนำไปสู่เรื่อง ร้องเรียนได้ ดังนั้นองค์การบริหารส่วนตำบลหนองฮาง จึงได้มีการจัดทำเครื่องแนวทางการปฏิบัติเกี่ยวกับการ ดำเนินการเรื่องร้องเรียน รวมทั้ง เพื่อเป็นการพัฒนาการบริหารจัดการเรื่องร้องเรียนให้กับผู้ปฏิบัติงานที่มีส่วน เกี่ยวข้องได้มีแนวทางการดำเนินงานที่ถูกต้อง และมีประสิทธิภาพ

### ๒.วัตถุประสงค์

๑. เพื่อพัฒนาระบบการดำเนินการเรื่องร้องเรียนให้เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ ประสิทธิผล และสอดคล้อง กับกฎหมายหรือระเบียบที่เกี่ยวข้อง
๒. เพื่อให้ผู้รับผิดชอบการดำเนินการเรื่องร้องเรียนของ องค์การบริหารส่วนตำบลหนองฮาง ใช้เป็น แนวทางในการปฏิบัติงานและดำเนินการแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียนให้เป็นไปตามมาตรฐานเดียวกัน

### ๓.ขอบเขต

คู่มือการดำเนินงานร้องเรียน/ร้องทุกข์ ได้รวบรวมข้อมูลเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์และข้อมูลที่เป็น ประโยชน์ต่อการดำเนินงานร้องเรียน/ร้องทุกข์ ประกอบด้วย แนวคิดเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ขั้นตอน การดำเนินงานเรื่องร้องเรียน แนวคิดสำคัญในการปฏิบัติงานเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ แนวทางการปฏิบัติงานเรื่อง ร้องเรียน/ร้องทุกข์ ความรู้ทั่วไปสำหรับเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ และเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ที่ น่าสนใจ

### ๔.ความหมายของเรื่องร้องเรียน

พจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน (๒๕๕๔:๙๒๘) ได้ให้ความหมายของการร้องเรียนได้ว่า

๑. ร้องเรียน หมายถึง เสนอเรื่องราว
๒. ร้องทุกข์ หมายถึง บอกความทุกข์เพื่อขอให้ช่วยเหลือ

ศูนย์ดำรงธรรมกระทรวงมหาดไทย (คู่มือดำเนินแก้ไขปัญหาการร้องทุกข์ / ร้องเรียน ๒๕๕๓:๑-๒) ได้ แบ่งแยกการพิจารณาความหมายของคำว่า “เรื่องร้องเรียน / ร้องทุกข์” ไว้ ๒ ประการ คือ  
เรื่องร้องทุกข์ ร้องเรียน ข้าราชการ หมายถึง เรื่องราวที่ข้าราชการเป็นผู้ถูกร้องเรียน เนื่องจาก ปฏิบัติหน้าที่หรือปฏิบัติตนไม่เหมาะสม

เรื่องร้องทุกข์ ร้องเรียน ของประชาชน หมายถึง เรื่องราวที่ผู้ร้องเรียนประสงค์ให้ได้รับการปลดเปลื้องความทุกข์ที่ต้องได้รับ หรือเป็นเรื่องที่ผู้ร้องเรียนหรือผู้อื่นหรือสาธารณชนได้รับความเสียหาย และยังรวมถึงข้อขัดแย้งระหว่างประชาชนกับประชาชนอีกด้วย

#### ๘.หน้าที่ความรับผิดชอบ

นายกองค์การบริหารส่วนตำบลหนองฮาง มีหน้าที่ อนุมัติ ควบคุม กำกับดูแลการปฏิบัติงานและติดตามผลการดำเนินงานเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์

ปลัดองค์การบริหารส่วนตำบล เป็นประธานศูนย์รับเรื่องร้องเรียน / ร้องทุกข์ ควบคุม ดูแล ติดตามการปฏิบัติงานและติดตามผลการดำเนินงานเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียน / ร้องทุกข์

หัวหน้าสำนักปลัด มีหน้าที่รับเรื่องราว/ร้องทุกข์ และเร่งรัดการให้ความช่วยเหลือช่วยเหลือ ข้อร้องเรียน / ร้องทุกข์ของสำนักงานปลัด และเรื่องที่มีอำนาจใช้ดุลพินิจและเห็นเกี่ยวข้อง โดยมีเจ้าพนักงานเจ้าพนักงานธุรการ เป็นเจ้าหน้าที่/ เลขานุการช่วยเหลือ และรับผิดชอบเกี่ยวกับงานธุรการ ซึ่งอยู่ในความรับผิดชอบของสำนักงานปลัดฯ

ผู้อำนวยการกองช่าง มีหน้าที่รับเรื่องราว/ร้องทุกข์ และเร่งรัดการให้ความช่วยเหลือช่วยเหลือ ข้อร้องเรียน / ร้องทุกข์ของกองช่าง และเรื่องที่มีอำนาจใช้ดุลพินิจและเห็นเกี่ยวข้อง โดยมีเจ้าผู้ช่วยพนักงานเจ้าพนักงานธุรการ เป็นเจ้าหน้าที่/ เลขานุการช่วยเหลือ และรับผิดชอบเกี่ยวกับงานธุรการ ซึ่งอยู่ในความรับผิดชอบของกองช่าง

ผู้อำนวยการกองคลัง มีหน้าที่รับเรื่องราว/ร้องทุกข์ และเร่งรัดการให้ความช่วยเหลือช่วยเหลือ ข้อร้องเรียน / ร้องทุกข์ของกองคลัง และเรื่องที่มีอำนาจใช้ดุลพินิจและเห็นเกี่ยวข้อง โดยมีผู้ช่วยเจ้าพนักงานเจ้าพนักงานธุรการ เป็นเจ้าหน้าที่/ เลขานุการช่วยเหลือ และรับผิดชอบเกี่ยวกับงานธุรการ ซึ่งอยู่ในความรับผิดชอบของคลัง

ผู้อำนวยการกองการศึกษา ศาสนาและวัฒนธรรม มีหน้าที่รับเรื่องราว/ร้องทุกข์ และเร่งรัดการให้ความช่วยเหลือช่วยเหลือ ข้อร้องเรียน / ร้องทุกข์ของกองการศึกษา ศาสนาและวัฒนธรรม และเรื่องที่มีอำนาจใช้ดุลพินิจและเห็นเกี่ยวข้อง โดยมีผู้ช่วยเจ้าพนักงานเจ้าพนักงานธุรการ เป็นเจ้าหน้าที่/ เลขานุการช่วยเหลือ และรับผิดชอบเกี่ยวกับงานธุรการ ซึ่งอยู่ในความรับผิดชอบของกองการศึกษา ศาสนาและวัฒนธรรม

ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน / ร้องทุกข์ ขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองฮาง มีอำนาจหน้าที่ ดังนี้  
๑.รับเรื่องร้องเรียน / ร้องทุกข์ เกี่ยวกับการปฏิบัติราชการ อุปสรรค ความยุ่งยากหรือปัญหาอื่นใดจากประชาชน หน่วยงานองค์กรต่างๆ แล้วทำการประเมินวิเคราะห์ ตรวจสอบข้อเท็จจริงเบื้องต้น

๒.ในเบื้องต้นให้ถือเป็นความลับของทางราชการ หากเป็นบัตรสนเท่ห์ให้พิจารณาเฉพาะรายชื่อที่ระบุหลักฐาน กรณีแวดล้อมปรากฏชัดแจ้ง ตลอดจนชี้พยานบุคคลแน่นอน

๓.ประสานการปฏิบัติให้ส่วนราชการในสังกัดองค์การบริหารส่วนตำบลหนองฮาง ดำเนินการตามภารกิจที่เกี่ยวข้องและสามารถขอให้บุคคลในสังกัดส่วนราชการนั้นให้ถ้อยคำหรือข้อมูลเอกสารหลักฐานใดๆ เพื่อเป็นประโยชน์สำหรับการนั้นได้

๔.กรณีที่เกี่ยวข้องกับคดี หรืออาจก่อให้เกิดเป็นคดีความได้ให้แจ้งรายละเอียดเฉพาะที่ส่วนราชการเจ้าของเรื่องจะสามารถนำไปพิจารณาดำเนินการต่อไปได้ โดยอาจมีการปกปิดข้อความตามคำร้องบางส่วนก็ได้ ทั้งนี้หากส่วนราชการเจ้าของเรื่องประสานขอทราบข้อมูลรายละเอียดเพิ่มเติมให้พิจารณาเป็นรายกรณี

๕.กรณีเกี่ยวข้องกับเจ้าหน้าที่ของรัฐหรือหน่วยงานอื่น ให้ส่งเรื่องให้หัวหน้าส่วนราชการหรือเหนือกว่าส่วนราชการต้นสังกัดของผู้ถูกร้อง หรือส่งเรื่องให้ส่วนราชการหรือหน่วยงานที่มีอำนาจหน้าที่ให้การสืบสวนเรื่องร้องเรียนของส่วนราชการหน่วยงานนั้นเป็นการเฉพาะ

๖. ให้พิจารณาดำเนินการเป็นกรณีพิเศษเฉพาะเรื่อง ดังนี้

๖.๑ กรณีเกี่ยวกับกับความมั่นคงของประเทศ

๖.๒ กรณีที่อาจมีผลกระทบต่อชีวิตละความปลอดภัยของผู้ร้อง ให้สรุปสาระสำคัญตามคำร้อง เฉพาะที่ส่วนราชการเจ้าของเรื่องจะสามารถนำไปพิจารณาดำเนินการต่อไปได้ โดยอาจไม่นำส่งเอกสารคำร้องต้นฉบับ รวมทั้งหากมีความจำเป็นให้ประสานหน่วยงานเกี่ยวข้องเพื่อให้การคุ้มครองผู้ร้องเป็นพิเศษกรณี ทั้งนี้ หากมีการประสานขอทราบข้อมูลรายละเอียดเพิ่มเติมให้พิจารณาเป็นรายกรณีด้วย

๗. รายงานผลการปฏิบัติงานให้ผู้บังคับบัญชาทราบโดยเร็ว

๘. ดำเนินการอื่นๆ ตามที่ผู้บังคับบัญชามอบหมาย

## **๖. ลักษณะของเรื่องร้องเรียน / ร้องทุกข์**

๑. เรื่องร้องเรียนที่มีลักษณะเป็นบัตรสนเท่ห์ตามมติคณะรัฐมนตรี เป็นกรณีการร้องเรียน กล่าวโทษที่ขาดข้อมูลหลักฐาน หรือตรวจสอบข้อเท็จจริง ซึ่งศูนย์รับเรื่องร้องเรียน / ร้องทุกข์ ขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองฮาง จะระงับเรื่องทั้งหมด แต่ถ้าเป็นการร้องเรียนในประเด็นเกี่ยวข้องกับส่วนรวม จะส่งให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องรับทราบไว้เป็นข้อมูลประกอบการพิจารณาต่อไป ซึ่งกรณีนี้สามารถยุติเรื่องได้ทันที

๒. เรื่องร้องเรียนทั่วไป ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน / ร้องทุกข์ ขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองฮาง จะดำเนินการจัดส่งเรื่องให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องรับไปดำเนินการ โดยจะพิจารณาส่งตามความเหมาะสมของแต่ละเรื่อง และจะตอบให้ผู้ร้องทราบไว้ชั้นหนึ่งก่อนซึ่งเมื่อหน่วยงานที่เกี่ยวข้องดำเนินการแล้วจะแจ้งให้ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน / ร้องทุกข์ ขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองฮาง และผู้ร้องทราบ หรือบางกรณีปัญหาหน่วยงานที่เกี่ยวข้องจะแจ้งให้ผู้ร้องทราบโดยตรง ซึ่งระยะเวลาการพิจารณาดำเนินการของหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง จะช้าหรือเร็วขึ้นอยู่กับขั้นตอนการดำเนินการให้การช่วยเหลือของแต่ละปัญหา ในกรณีเป็นเรื่องร้องเรียนทั่วไป หากหน่วยงานที่เกี่ยวข้องไม่แจ้งผลให้ทราบภายในระยะเวลาที่กำหนด ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน / ร้องทุกข์ ขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองฮาง จะมีหนังสือขอทราบผลไปอีกครั้งหนึ่ง

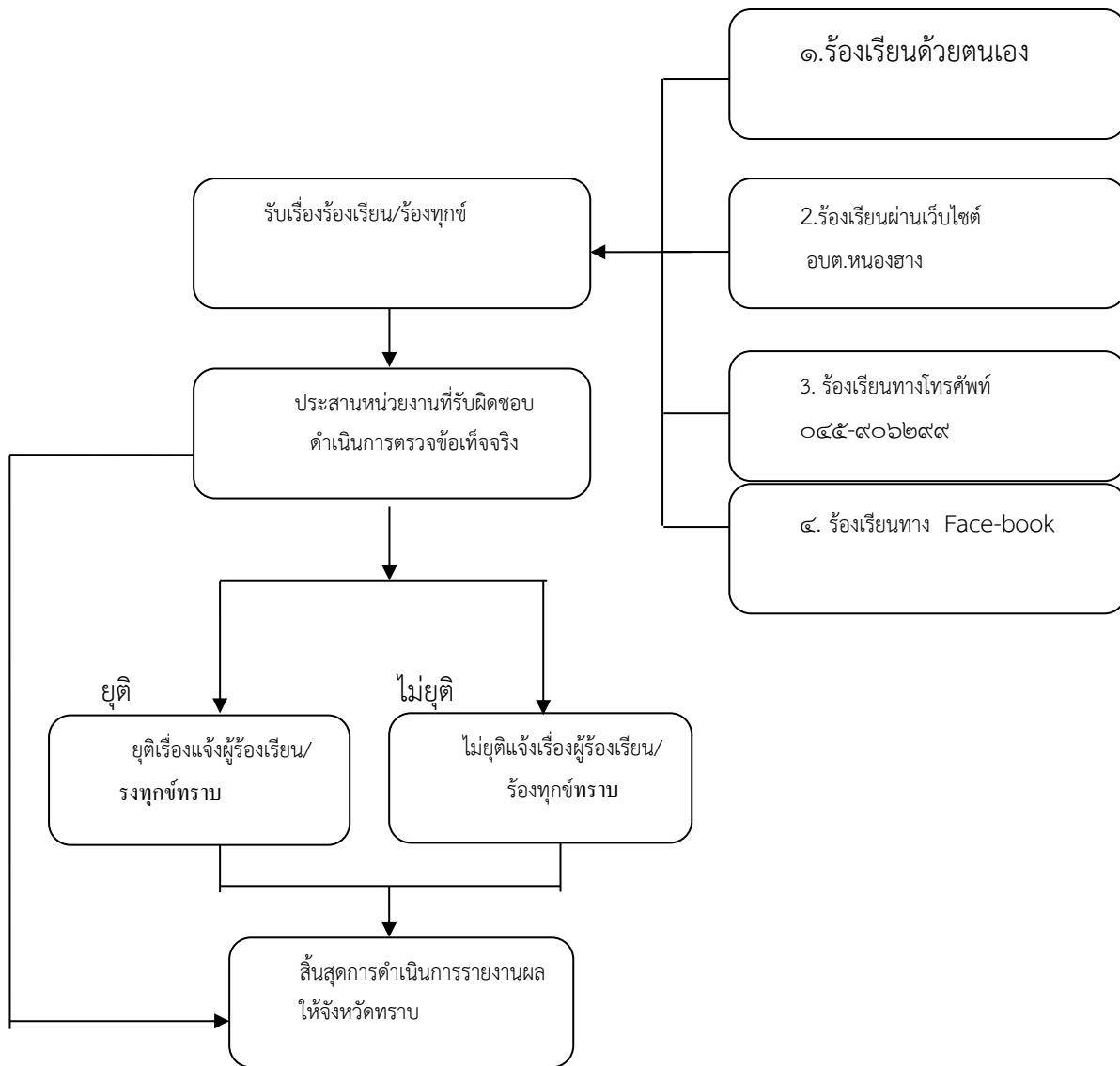
๓. เรื่องร้องเรียนสำคัญ เป็นเรื่องที่เกี่ยวข้องกับประชาชนส่วนรวมหรือเป็นเรื่องที่เกี่ยวข้องกับหลายหน่วยงาน เป็นประเด็นข้อร้องเรียนทางกฎหมายหรือเป็นเรื่องร้องเรียนที่มีข้อเท็จจริงและรายละเอียดตามคำร้องยังไม่ชัดเจนหรือไม่แน่นอน หรือบางกรณีศูนย์รับเรื่องร้องเรียน / ร้องทุกข์ ขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองฮาง อาจต้องให้เจ้าหน้าที่เดินทางไปตรวจสอบข้อเท็จจริงในพื้นที่ก่อนส่งให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องดำเนินการต่อไป โดยแจ้งให้ผู้ร้องทราบไว้ชั้นหนึ่งก่อน เมื่อหน่วยงานได้รายงานผลการตรวจสอบข้อเท็จจริงเข้ามาแล้วจึงจะแจ้งให้ผู้ร้องทราบต่อไป หรือหากหน่วยงานที่เกี่ยวข้องยังไม่รายงานผลให้ทราบภายในระยะเวลาที่กำหนด ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน / ร้องทุกข์ ขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองฮาง จะแจ้งเตือนตามระยะเวลาที่กำหนด

## **๗. กฎหมาย/ ระเบียบที่เกี่ยวข้อง**

๖.๑ พระราชบัญญัติข้อมูลข่าวสารของราชการ พ.ศ. ๒๕๔๐ การดำเนินการ เรื่อง ร้องเรียน จำเป็นต้องพิจารณาเรื่องเปิดเผยข้อมูล ตามพระราชบัญญัติข้อมูลข่าวสารของราชการ พ.ศ. ๒๕๔๐

## ๘. แผนผังกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์

### กระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์



## ๙. ขั้นตอนวิธีการปฏิบัติเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์

### ๙.๑ การรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์

- เรื่องร้องเรียนร้องที่เป็นอักษรผ่านช่องทางต่างๆ เช่น โทรศัพท์ ไปรษณีย์ หนังสือ

เว็บไซต์องค์การบริหารส่วนตำบลหนองฮางหรือสื่ออิเล็กทรอนิกส์ ติดต่อด้วยตนเอง และจากหน่วยงานอื่นๆ ดำเนินการรับเรื่องตามระบบสารบรรณ

- เรื่องร้องเรียนที่ไม่เป็นลายลักษณ์อักษร กรณีที่ประชาชนร้องเรียนทางโทรศัพท์หรือมาติดต่อด้วยตนเองโดยไม่มีหนังสือร้องเรียน เจ้าหน้าที่จะต้องสอบถามและกรอกข้อมูลลงในแบบฟอร์มรับเรื่องร้องเรียน โดยมีรายละเอียดดังนี้

- รายละเอียดของผู้มาร้องเรียนได้แก่ ที่อยู่หรือหมายเลขโทรศัพท์ที่สามารถติดต่อได้ ทั้งนี้ผู้ร้องเรียนบางรายไม่ประสงค์ตนโดยไม่แจ้งข้อมูลเกี่ยวกับตนเอง จะต้องตรวจสอบข้อเท็จจริงว่ามีข้อมูลน่าเชื่อถือเพียงใด

- รายละเอียดของเรื่องที่ต้องการร้องเรียน โดยสอบถามให้ได้ประเด็นที่ชัดเจนว่า ต้องการร้องเรียนเรื่องอะไร เกี่ยวข้องกับบุคคลหรือองค์กรใด รายละเอียดของปัญหาที่ส่งผลกระทบต่อผู้ร้องเรียน ทั้งนี้เจ้าหน้าที่ของหน่วยงานจะต้องสามารถรับเรื่องได้ทันที แม้จะเป็นเรื่องที่เกี่ยวข้องกับหน่วยงานอื่น เพื่ออำนวยความสะดวกและไม่ทำให้ผู้ร้องเรียนเกิดความไม่พอใจ จากนั้นให้ผู้ร้องเรียนทราบขั้นตอนและระยะเวลาในการดำเนินการ หากไม่ได้รับการตอบกลับภายใน ๑๕ วัน ทำการสามารถสอบถามได้ที่หมายเลขโทรศัพท์ ๐๔๕-๙๐๖๒๙๙ โทรสาร ๐๔๕ - ๙๐๖๒๙๙

- กรณีร้องเรียนทางไปรษณีย์/ ระบบจัดการเรื่องร้องเรียน /ร้องทุกข์ ให้เจ้าหน้าที่ดำเนินการ ดังนี้

(๑) อ่านเรื่อง ตรวจสอบข้อมูลเอกสารประกอบการร้องเรียน / ร้องทุกข์โดยละเอียด

(๒) สรุปประเด็นการร้องเรียน/ร้องทุกข์โดยย่อ แล้วจัดทำบันทึกข้อความแจ้งผู้บังคับบัญชา

เพื่อพิจารณาตามลำดับ

(๓) ส่งหนังสือประทับตราแทนการลงชื่อให้หน่วยงาน

### ๙.๒ ช่องทางการเข้าถึงบริการ

๑. โทรศัพท์สายด่วน โดยตรงของนายกองค์การบริหารส่วนตำบลหนองฮาง และปลัดองค์การบริหารส่วนตำบล

- นายศักดิ์ดา นิกพิมพ์ ตำแหน่ง นายกองค์การบริหารส่วนตำบลหนองฮาง โทรศัพท์มือถือหมายเลข ๐๙๙ ๑๓๑๗ ๐๐๖

- นายเรวัตติ จารุกขมูล ตำแหน่ง ปลัดองค์การบริหารส่วนตำบล โทรศัพท์มือถือหมายเลข ๐๘๔ ๘๓๐๖ ๓๑๐

๒. โทรศัพท์สำนักงานองค์การบริหารส่วนตำบลหนองฮาง โทรศัพท์ ๐๔๕-๙๐๖๒๙๙

๓. มาแจ้งด้วยตนเอง ณ ที่ทำการองค์การบริหารส่วนตำบลหนองฮาง

๔. เว็บไซต์องค์การบริหารส่วนตำบลหนองฮาง [www.localnonghang.go.th](http://www.localnonghang.go.th)

๕. ส่งจดหมายได้ที่ ที่ทำการองค์การบริหารส่วนตำบลหนองฮาง หมู่ ๑ ตำบลหนองฮาง อำเภอม่วงสามสิบ จังหวัดอุบลราชธานี ๓๔๑๔๐



๖. ส่งเรื่องร้องเรียนผ่านตู้รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ตู้รับความคิดเห็น ณ หน้าที่ทำการ องค์การบริหารส่วนตำบลหนองฮาง

๗. Facebook ศูนย์บริการ อบต.หนองฮาง อ.ม่วงสามสิบ จ.อุบลฯ

๘. LINE อบต.หนองฮาง

๙.๓ การแต่งตั้งผู้รับผิดชอบจัดการข้อร้องเรียนของหน่วยงาน

๙.๔ จัดตั้งศูนย์/จุดรับข้อร้องเรียนของหน่วยงาน

๙.๕ จัดทำคำสั่งแต่งตั้งคณะกรรมการดำเนินการ

๙.๖ แจกผู้รับผิดชอบตามคำสั่งองค์การบริหารส่วนตำบลหนองฮาง เพื่อสะดวกในการ ประสานงาน

#### ๑๐. การตรวจสอบข้อร้องเรียนจากช่องทางต่าง ๆ

ดำเนินการรับและติดตามตรวจสอบข้อร้องเรียนที่เข้ามายังหน่วยงานจากช่องทาง ๆ โดยมีข้อปฏิบัติตามที่ กำหนด ดังนี้

ช่องทาง	ความถี่ในการตรวจสอบ ช่องทาง	ระยะเวลาดำเนินการรับ ข้อร้องเรียน เพื่อประสาน หาทางแก้ไข	หมายเหตุ
ร้องเรียนด้วยตนเอง	ทุกครั้งที่มีผู้ร้องเรียน	ภายใน ๑ วันทำการ	
ร้องเรียนผ่านเว็บไซต์	ทุกวัน	ภายใน ๑ วันทำการ	
ร้องเรียนทางโทรศัพท์ ๐๔๕-๙๐๖๒๙๙	ทุกวัน	ภายใน ๑ วันทำการ	
ร้องเรียนทาง Face Book	ทุกวัน	ภายใน ๑ วันทำการ	
ร้องเรียน Line อบต.หนอง ฮางโปร่งใส	ทุกวัน	ภายใน ๑ วันทำการ	

#### ๑๑. การบันทึกข้อร้องเรียน

๓.๑ กรอกแบบฟอร์มบันทึกข้อร้องเรียน โดยมีรายละเอียด คือ ชื่อ - สกุล ผู้ร้องเรียน ที่อยู่ หมายเลขติดต่อ กลับ เรื่องร้องเรียน และสถานที่เกิดเหตุ

๓.๒ ทุกช่องทางที่มีการร้องเรียน เจ้าหน้าที่ ต้องบันทึกข้อร้องเรียนลงบนสมุดบันทึกข้อร้องเรียน

#### ๑๒. การประสานหน่วยงานเพื่อแก้ไขข้อร้องเรียนและการแจ้งกลับผู้ร้องเรียน

- กรณีเป็นการขอข้อมูลข่าวสาร ประสานหน่วยงานผู้ครอบครองเอกสารเจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้อง เพื่อให้ข้อมูล แก่ผู้ร้องขอได้ทันที

- ข้อร้องเรียน ที่เป็นการร้องเรียนเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการของหน่วยงาน เช่น ไฟฟ้าสาธารณะดับ การ จัดการขยะมูลฝอย ตัดต้นไม้ กลิ่นเหม็นรบกวน เป็นต้น จัดทำบันทึกข้อความเสนอไปยังผู้บริหารเพื่อสั่งการหน่วยงาน ที่เกี่ยวข้อง โดยเบื้องต้นอาจโทรศัพท์แจ้งไปยังหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

- ข้อร้องเรียน ที่ไม่อยู่ในอำนาจความรับผิดชอบขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองฮาง ให้ดำเนินการประสาน แจ้งหน่วยงานภายนอกที่เกี่ยวข้อง เพื่อให้เกิดความรวดเร็วและถูกต้องชัดเจนในการแก้ไขปัญหาต่อไป

- ข้อร้องเรียนที่ส่งผลกระทบต่อหน่วยงาน เช่น กรณีผู้ร้องเรียนทำหนังสือร้องเรียนความโปร่งใสในการจัดซื้อจัดจ้าง ให้เจ้าหน้าที่จัดทำบันทึกข้อความเพื่อเสนอผู้บริหารพิจารณาส่งการไปยังหน่วยงานที่รับผิดชอบเพื่อดำเนินการตรวจสอบและแจ้งผู้ร้องเรียนต่อไป

### ๑๓. ติดตามการแก้ไขข้อร้องเรียน

ให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง รายงานผลให้ทราบภายใน ๕ วันทำการ เพื่อเจ้าที่ศูนย์ฯ จะได้แจ้งผู้ร้องเรียนทราบต่อไป

### ๑๔. การรายงานผลการจัดการข้อร้องเรียนของหน่วยงานให้นายกองคการบริหารส่วนตำบลทราบ

- รวบรวมและรายงานสรุปการจัดการข้อร้องเรียนประจำสัปดาห์ รายงานให้นายกองคการบริหารส่วนตำบลทราบทุกสัปดาห์

- รวบรวมรายงานสรุปข้อร้องเรียน หลังจากสิ้นปีงบประมาณ เพื่อนำมาวิเคราะห์การจัดการข้อร้องเรียนในภาพของหน่วยงาน เพื่อใช้เป็นแนวทางในการแก้ไข ปรับปรุง พัฒนาองค์กรต่อไป

### ๑๕. มาตรฐานงาน

การดำเนินการแก้ไขข้อร้องเรียนให้แล้วเสร็จ ภายในระยะเวลาที่กำหนด

- กรณีได้รับเรื่องร้องเรียน จากช่องทางการร้องเรียน เช่น ร้องเรียนด้วยตนเอง/จดหมาย/เว็บไซต์/โทรศัพท์/Face Book/Line (ศูนย์รับฟังปัญหา) ให้ศูนย์ฯ ดำเนินการตรวจสอบและพิจารณาส่งเรื่องต่อให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องดำเนินการแก้ไขเรื่องร้องเรียนให้แล้วเสร็จภายใน ๑๕ วันทำการ

### ๑๖. จัดทำโดย

องค์การบริหารส่วนตำบลหนองฮาง หมู่ที่ ๑ ตำบลหนองฮาง อำเภอม่วงสามสิบ จังหวัดอุบลราชธานี ๓๔๑๔๐

- เบอร์โทรศัพท์ ๐๔๕-๙๐๖๒๙๙
- เบอร์โทรสาร ๐๔๕-๙๐๖๒๙๙
- เว็บไซต์ [WWW.localnonghang.go.th](http://WWW.localnonghang.go.th)

# ภาคผนวก

## (แบบคำร้อง ๑)

## ตัวอย่างแบบคำร้องเรียน/ร้องทุกข์(ด้วยตนเอง)

ศูนย์รับเรื่องราวร้องเรียน/ร้องทุกข์  
 ที่ทำการองค์การบริหารส่วนตำบลหนองฮาง  
 อำเภอม่วงสามสิบ จังหวัดอุบลราชธานี  
 ๓๔๑๔๐

วันที่.....เดือน.....พ.ศ.....

เรื่อง .....

เรียน นายองค์การบริหารส่วนตำบลหนองฮาง

ข้าพเจ้า.....อายุ.....ปี อยู่บ้านเลขที่.....หมู่ที่.....  
 ตำบล.....อำเภอ.....จังหวัด.....โทรศัพท์.....อาชีพ.....  
 .....ตำแหน่ง.....ถือบัตร.....  
 .....เลขที่.....ออกโดย.....  
 .....วันออกบัตร.....บัตรหมดอายุ.....มีความประสงค์ขอร้อง  
 เรียน/ร้องทุกข์ เพื่อให้องค์การบริหารส่วนตำบลหนองฮาง พิจารณาดำเนินการช่วยเหลือหรือแก้ไขปัญหาในเรื่อง  
 .....  
 .....  
 .....  
 .....  
 .....

ทั้งนี้ ข้าพเจ้าขอรับรองว่าคำร้องเรียน/ร้องทุกข์ตามข้างต้นเป็นจริงและยินดีรับผิดชอบทั้งทางแพ่ง  
 และทางอาญาหากจะพึงมี

โดยข้าพเจ้าขอส่งเอกสารหลักฐานประกอบการร้องเรียน/ร้องทุกข์(ถ้ามี)ได้แก่

- ๑).....จำนวน.....ชุด  
 ๒).....จำนวน.....ชุด  
 ๓).....จำนวน.....ชุด

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณาดำเนินการต่อไป

ขอแสดงความรับถือ

(.....)

## (แบบคำร้อง ๒)

## ตัวอย่างแบบคำร้องเรียน/ร้องทุกข์(ทางโทรศัพท์)

ศูนย์รับเรื่องราวร้องเรียน/ร้องทุกข์

ที่ทำการองค์การบริหารส่วนตำบลหนองฮาง

อำเภอม่วงสามสิบ จังหวัดอุบลราชธานี ๓๔๑๔๐

วันที่.....เดือน.....พ.ศ.....

เรื่อง .....

เรียน นายองค์การบริหารส่วนตำบลหนองฮาง

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

ตำบล.....อำเภอ.....จังหวัด.....โทรศัพท์.....อาชีพ

.....ตำแหน่ง.....ถือบัตร

.....เลขที่.....ออกโดย

.....วันออกบัตร.....บัตรหมดอายุ.....มีความประสงค์ขอร้อง

เรียน/ร้องทุกข์ เพื่อให้องค์การบริหารส่วนตำบลช่วยพิจารณาดำเนินการช่วยเหลือหรือแก้ไขปัญหาในเรื่อง

.....

.....โดยขอ

อ้าง.....เป็นหลักฐาน

ประกอบ ทั้งนี้ ข้าพเจ้าขอรับรองว่าคำร้องเรียน/ร้องทุกข์ตามข้างต้นเป็นจริงและเจ้าหน้าที่ อบต.หนองฮาง

ได้แจ้งให้ข้าพเจ้าทราบแล้ว ว่าหากเป็นคำร้องเรียน/ร้องทุกข์ที่ไม่สุจริตอาจต้องรับผิดชอบตามกฎหมายได้

(ลงชื่อ).....เจ้าหน้าที่ผู้รับเรื่องฯ

(.....)

ตำแหน่ง.....

วันที่.....เดือน.....พ.ศ.....

เวลา.....

(ตอบข้อร้องเรียน ๑)  
ตัวอย่างแบบแจ้งการรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์



ที่ อบ ๙๐๗๐๑/

ที่ทำการองค์การบริหารส่วนตำบลหนองฮาง  
อำเภอม่วงสามสิบ จังหวัดอุบลราชธานี  
๔๒๑๓๐

วันที่.....เดือน.....พ.ศ.....

เรื่อง ตอบรับการรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์

เรียน.....

ตามที่ท่านได้ร้องเรียน/ร้องทุกข์ ผ่านศูนย์รับเรื่องราวร้องเรียน/ร้องทุกข์องค์การบริหารส่วนตำบลหนองฮาง โดยทาง ( ) หนังสือร้องเรียนทางไปรษณีย์ ( ) ด้วยตนเอง ( ) ทางโทรศัพท์ ( ) อื่น.....ลงวันที่.....เดือน.....พ.ศ.....เกี่ยวกับเรื่อง.....  
.....นั้น

องค์การบริหารส่วนตำบลหนองฮาง ได้ลงทะเบียนรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ของท่านไว้แล้ว ตามทะเบียนรับเรื่องฯ เลขรับที่.....ลงวันที่.....เดือน.....พ.ศ.....

และองค์การบริหารส่วนตำบลหนองฮาง ได้พิจารณาเรื่องของท่านแล้วเห็นว่า

- ( ) เป็นเรื่องที่อยู่ในอำนาจหน้าที่ขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองฮางและได้มอบหมายให้.....เบอร์โทรศัพท์.....เป็นหน่วยตรวจสอบและดำเนินการ
- ( ) เป็นเรื่องที่ไม่อยู่ในอำนาจหน้าที่ขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองฮาง และได้จัดส่งเรื่องให้.....เบอร์โทรศัพท์.....ซึ่งเป็นหน่วยงานที่มีอำนาจหน้าที่เกี่ยวข้องดำเนินการต่อไปแล้ว ท่านสามารถติดต่อประสานงานหรือขอทราบผลโดยตรงกับหน่วยงานดังกล่าวได้อีกทางหนึ่ง
- ( ) เป็นเรื่องที่มีกฎหมายบัญญัติขั้นตอนและวิธีการปฏิบัติไว้เป็นการเฉพาะแล้ว ตามกฎหมาย.....จึงขอให้ท่านดำเนินการตามขั้นตอนและวิธีการที่กฎหมายนั้นบัญญัติไว้ต่อไป

จึงแจ้งมาเพื่อทราบ

ขอแสดงความรับถือ

(.....)

นายกองค์การบริหารส่วนตำบลหนองฮาง

สำนักงานปลัด

โทรศัพท์/โทรสาร ๐๔๕-๙๐๖๒๙๙

(ตอบข้อร้องเรียน ๒)  
ตัวอย่างแบบแจ้งผลการดำเนินการต่อเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์



ที่ อบ ๙๐๗๐๑/

ที่ทำการองค์การบริหารส่วนตำบลหนองฮาง  
อำเภอม่วงสามสิบ จังหวัดอุบลราชธานี  
๓๔๑๔๐

วันที่.....เดือน.....พ.ศ.....

เรื่อง แจ้งผลการดำเนินการต่อเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์

เรียน.....

อ้างถึง หนังสือ องค์การบริหารส่วนตำบลหนองฮาง ที่ อบ ๙๐๗๐๑/.....ลงวันที่.....

สิ่งที่ส่งมาด้วย ๑.....

๒.....

๓.....

ตามที่ องค์การบริหารส่วนตำบลหนองฮาง (ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ผ่านศูนย์รับเรื่องราว  
ร้องเรียน/ร้องทุกข์องค์การบริหารส่วนตำบลหนองฮาง) ได้แจ้งตอบรับการรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ของ  
ท่าน ตามที่ท่านได้ร้องเรียน/ร้องทุกข์ไว้ ความละเอียดแจ้งแล้ว นั้น

องค์การบริหารส่วนตำบลหนองฮาง ได้รับแจ้งผลการดำเนินการจากส่วนราชการ/หน่วยงานที่  
เกี่ยวข้องตามประเด็นที่ท่านได้ร้องเรียน/ร้องทุกข์แล้ว ปรากฏข้อเท็จจริงโดยสรุปได้ดังนี้

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

ดังมีรายละเอียดปรากฏตามสิ่งที่ส่งมาพร้อมนี้ ทั้งนี้ หากท่านไม่เห็นด้วยประการใด ขอให้แจ้งคัดค้านพร้อม  
พยานหลักฐานประกอบด้วย

จึงแจ้งมาเพื่อทราบ

ขอแสดงความนับถือ

(.....)

นายกองค์การบริหารส่วนตำบลหนองฮาง

สำนักงานปลัด

โทรศัพท์ ๐๔๕ - ๙๐๖๒๙๙

หน้าหลัก ข่าวประชาสัมพันธ์ ข่าวจัดซื้อจัดจ้าง ภาพกิจกรรม สมุดเยี่ยม เวิร์บรอด ติดต่อ อบต. ช่องทางร้องทุกข์ E-SERVICE




## องค์การบริหารส่วนตำบลหนองฮาง



**นายศักดิ์ดา นิกพิมพ์**  
นายก อบต.  
099-1317006

**ช่องทางร้องเรียน**

**ร้องเรียน ทูจวิต**

**คำถาม - คำตอบ**

**บริการรถดับเพลิง**

บุคลากร

- โครงสร้างการบริหาร
- คณะผู้บริหาร
- โครงสร้างองค์กร
- ข้อมูลผู้บริหาร
- สมาชิกสภา
- หัวหน้าส่วนราชการ
- เจ้าหน้าที่สำนักงานปลัด
- เจ้าหน้าที่กองคลัง
- เจ้าหน้าที่กองช่าง

**ข้อมูลพื้นฐาน**

- 1.โครงสร้างหน่วยงาน
- 2.ข้อมูลผู้บริหาร
- 3.อำนาจหน้าที่
- 4.แผนพัฒนาท้องถิ่น ประจำปี 2561-2565
- 5.ข้อมูลการติดต่อ
6. กฎหมายที่เกี่ยวข้อง

หน้าหลัก ข่าวประชาสัมพันธ์ ข่าวจัดซื้อจัดจ้าง ภาพกิจกรรม สมุดเยี่ยม เวิร์บรอด ติดต่อ อบต. ช่องทางร้องทุกข์ E-SERVICE



**นายเวรดี จารุกขมูล**  
ปลัด อบต.  
084-8306310

**ข้อมูลพื้นฐาน**

- ข้อมูลสภาพทั่วไป
- ลักษณะที่ตั้ง
- ลักษณะทางสังคม
- วิสัยทัศน์
- ลักษณะโครงสร้างพื้นฐาน

**ศูนย์ข้อมูลข่าวสาร**

- คู่มือการลงเรียนและยื่นคำขอรับเงินเบี้ยหวัด/เงินบำนาญ

กรมการเลือกตั้งสมาชิกสภาท้องถิ่นหรือผู้บริหารท้องถิ่น  
พ.ร.บ.การเลือกตั้งสมาชิกสภาท้องถิ่นหรือผู้บริหารท้องถิ่น พ.ศ. 2562  
พ.ร.บ.สภาตำบลและองค์การบริหารส่วนตำบล  
ระเบียบกระทรวงมหาดไทยว่าด้วยคู่มือใช้จ่ายเพื่อช่วยเหลือประชาชนตามอำนาจหน้าที่ของ  
องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พ.ศ. ๒๕๖๑  
ระเบียบว่าด้วยการดำเนินการโครงการเศรษฐกิจชุมชน  
ระเบียบว่าด้วยการจ่ายเงินสงเคราะห์เบี้ยยังชีพ อปท.  
ระเบียบว่าด้วยการจ่ายเงินเพื่อการศึกษา อปท.  
ระเบียบว่าด้วยการตรวจเงินท้องถิ่นสูงสุดอายุ ๑๒๒

**การประชาสัมพันธ์**

- 7.ข่าวประชาสัมพันธ์
- การปฏิสัมพันธ์ข้อมูล
- 8.Q/A
- 9.Social Network
- line
- facebook

**การดำเนินงาน**

- 10.แผนดำเนินงานประจำปี 2565
- 11.รายงานการกำกับติดตามการดำเนินงานประจำปี รอบ 6 เดือน ปี 65
- 12.รายงานผลการดำเนินงานประจำปี 2564
- การปฏิบัติงาน
- 13.คู่มือมาตรฐานการปฏิบัติงาน
  - คู่มือกำหนดมาตรฐานการปฏิบัติงานเบี้ยยังชีพ ผู้สูงอายุ ผู้พิการ ผู้มีบัตรคนพิการ
  - คู่มือการปฏิบัติงานองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น
  - คู่มือปฏิบัติงานเขียนเรื่องต่างๆ
  - คู่มือการปฏิบัติงานด้านการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย
- 14 คู่มือหรือมาตรฐานการให้บริการ
  - คู่มือหรือมาตรฐานการติดต่อราชการ
  - คู่มือปฏิบัติงานเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์คู่มือปฏิบัติงานเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์
  - คู่มือการลงเรียนและยื่นคำขอรับเงินเบี้ยหวัด/เงินบำนาญและเงินค่าชดเชยเงินประจำตัว
- 15.คู่มือแจ้งสิทธิการให้บริการ
16. รายงานผลการสำรวจความพึงพอใจการให้บริการ
  - ปกเอก อบต.หนองฮาง 2563
  - บทคัดย่อ คำนำ สารบัญ วัตถุประสงค์ วัตถุประสงค์ อบต.หนองฮาง

**ข่าวจัดซื้อจัดจ้าง**

แผนพัฒนาท้องถิ่น

- แผนพัฒนาท้องถิ่น
- แผนการดำเนินงาน
- แผนยุทธศาสตร์
- แผนอัตราค่าจ้าง 2564-2566
- รายงานติดตามและประเมินผล



กรมบัญชีกลาง  
THE GOVERNMENT ACCOUNTS OFFICE

doe





