

**คู่มือปฏิบัติงาน  
เกี่ยวกับเรื่องร้องเรียน / ร้องทุกข์**

**ด้านทั่วไป**

**ด้านการจัดซื้อ-จัดจ้าง**

**ด้านการบริหารทรัพยากรบุคคล**

**ด้านเรื่องราวร้องทุกข์จากศูนย์ดำรงธรรม**

**ด้านศูนย์ยุติธรรมชุมชนตำบลท่าจำปา**

**ด้านงานคุ้มครองสิทธิในระบบหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้า**

องค์การบริหารส่วนตำบลท่าจำปา

โทรศัพท์ ๐๔๒-๐๕๐-๔๘๘

(นายรักพงษ์ รติคุณปกร)  
ผู้อำนวยการศูนย์ฯ

## คำนำ

คู่มือปฏิบัติงานด้านการร้องเรียน/ร้องทุกข์ ขององค์การบริหารส่วนท่าจำปาจัดทำขึ้น เพื่อเป็นกรอบหรือแนวทางในการปฏิบัติงานด้านรับเรื่อง ร้องเรียนร้องทุกข์ ผ่านศูนย์รับเรื่องร้องเรียนขององค์การบริหารส่วนตำบลท่าจำปา ทั้งในเรื่องร้องเรียนทั่วไปและ ร้องเรียนด้านการจัดซื้อจัดจ้าง ตอบสนองนโยบายของรัฐ ตามพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๔๖ ได้ กำหนดแนวทางปฏิบัติราชการ มุ่งให้เกิดประโยชน์สุขแก่ประชาชน โดยยึดประชาชนเป็นศูนย์กลาง เพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชน ให้เกิดความผาสุกและความเป็นอยู่ ที่ดีของ ประชาชน เกิดผลสัมฤทธิ์ต่องานบริการมีประสิทธิภาพและเกิดความคุ้มค่าในการให้บริการ ไม่มีขั้นตอน ปฏิบัติงานเกินความจำเป็น มีการปรับปรุงภารกิจให้ทันต่อสถานการณ์ ประชาชนได้รับการอำนวยความสะดวก และได้รับการตอบสนองความต้องการ และมีการประเมินผลการให้บริการสม่ำเสมอ ทั้งนี้การจัดการข้อร้องเรียนจนได้ข้อยุติ ให้มีความรวดเร็วและมีประสิทธิภาพ เพื่อตอบสนองความต้องการและความคาดหวังของ ผู้รับบริการจำเป็นต้องมีขั้นตอน/กระบวนการ และ แนวทางในการปฏิบัติงานที่ชัดเจนและเป็นมาตรฐานเดียวกัน

สำนักปลัดจัดทำคู่มือปฏิบัติงาน

ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน

องค์การบริหารส่วนตำบลท่าจำปา

(นายรักพงษ์ รติคุณุปกร)

หัวหน้าสำนักปลัด

## สารบัญ

เรื่อง	หน้า
คำนำ	
สารบัญ	
บทที่ ๑ บทนำ	๑
หลักการและเหตุผล	๑
วัตถุประสงค์การจัดทำคู่มือ	๑
การจัดตั้งศูนย์รับเรื่องร้องเรียนเรื่องราวองค์การบริหารส่วนตำบลท่าจำปา	๑
ขอบเขต	๒
๑.ด้านทั่วไป	๒
๒.ด้านการจัดซื้อ-จัดจ้าง	๒
๓.ด้านบริหารทรัพยากรบุคคล	๓
๔.ด้านงานคุ้มครองสิทธิในหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้า	๖
๕. ด้านศูนย์ยุติธรรมชุมชนตำบลท่าจำปา	๙
๖.ด้านเรื่องราวร้องทุกข์จากศูนย์ดำรงธรรม	๑๐
สถานที่ตั้ง	๑๐
หน้าที่ความรับผิดชอบ	๑๐
บทที่ ๒ ประเด็นที่เกี่ยวข้องกับการร้องเรียน	๑๑
คำจำกัดความ	๑๑
ช่องทางการร้องเรียน	๑๒
บทที่ ๓ แผนผังกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์	๑๓
บทที่ ๔ ขั้นตอนการปฏิบัติงาน	๑๔
ภาคผนวก	
แบบคำร้องทุกข์/ร้องเรียน	๑๖
แบบคำร้องทุกข์/ร้องเรียน	๑๗
แบบแจ้งการรับเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียน	๑๘
แบบแจ้งผลการดำเนินการต่อเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียน	๑๙
การกรอกข้อมูลร้องเรียนผ่านเว็บไซต์ขององค์การบริหารส่วนตำบลท่าจำปา	๒๐
คำสั่ง/ประกาศ	๒๑

## บทที่ ๑ บทนำ

### ๑. หลักการและเหตุผล

ตามพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๕๖ ได้กำหนดแนวทางปฏิบัติราชการ มุ่งให้เกิดประโยชน์สุขแก่ประชาชน โดยยึดประชาชนเป็นศูนย์กลาง เพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชน ให้เกิดความผาสุกและความเป็นอยู่ที่ดีของ ประชาชน เกิดผลสัมฤทธิ์ต่องานบริการมีประสิทธิภาพและเกิดความคุ้มค่าในการให้บริการ ไม่มีขั้นตอนปฏิบัติงานเกินความจำเป็นมีการปรับปรุงภารกิจให้ทันต่อสถานการณ์ประชาชนได้รับการอำนวยความสะดวกและได้รับการตอบสนองความต้องการ และมีการประเมินผลการให้บริการสม่ำเสมอ

ประกอบกับหนังสืออำเภอท่าอุเทน ด่วนที่สุด ที่ นพ ๐๐๒๓.๓๕/ว ๑๒๐๕ ลงวันที่ ๒๖ เมษายน ๒๕๖๒ เรื่อง การประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานของหน่วยงานของภาครัฐ (Integrity and Transparency Assessment : ITA) ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๒ ผ่านระบบ ITAS ด้วยกรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น แจ้งว่าสำนักงาน ป.ป.ช. โดยศูนย์ประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานของหน่วยงานภาครัฐ(Integrity and Transparency Assessment : ITA) ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๒ เพื่อให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นทุกแห่งซึ่งหน่วยงานที่ต้องได้รับการประเมิน เตรียมความพร้อมในการดำเนินการ และเตรียมความพร้อมในเอกสารและข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับการประเมินทางคุณธรรมและความโปร่งใสของหน่วยงานภาครัฐของสำนักงานคณะกรรมการป้องกัน และปราบปรามการทุจริตแห่งชาติ

จึงได้จัดทำคู่มือปฏิบัติงานด้านการร้องเรียน/ร้องทุกข์(ด้านทั่วไป ด้านการจัดซื้อ-จัดจ้าง ด้านบริหารทรัพยากรบุคคล ด้านงานคุ้มครองสิทธิในหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้า ด้านเรื่องราวร้องทุกข์จากศูนย์ดำรงธรรม และด้านศูนย์ยุติธรรมชุมชนตำบลท่าจำปา) ขององค์การบริหารส่วนตำบลท่าจำปาเพื่อเป็นกรอบหรือแนวทางในการปฏิบัติงานให้เป็นปัจจุบัน

### ๒. วัตถุประสงค์การจัดทำคู่มือ

๑. เพื่อให้เจ้าหน้าที่องค์การบริหารส่วนตำบลท่าจำปาใช้เป็นแนวทางในการปฏิบัติงานในการรับ เรื่องราวร้องเรียน ร้องทุกข์ หรือขอความช่วยเหลือให้มีมาตรฐานเดียวกันและเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ

๒. เพื่อให้การดำเนินงานจัดการข้อร้องเรียนของ องค์การบริหารส่วนตำบลท่าจำปา มีขั้นตอน/กระบวนการ และแนวทางในการปฏิบัติงานเป็นมาตรฐานเดียวกัน

๓. เพื่อสร้างมาตรฐานการปฏิบัติงานที่มุ่งไปสู่การบริหารคุณภาพทั่วทั้งองค์กรอย่างมีประสิทธิภาพ

๔. เพื่อเผยแพร่ให้กับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียขององค์การบริหารส่วนตำบลท่าจำปาทราบกระบวนการ

๕. เพื่อให้มั่นใจว่าได้มีการปฏิบัติตามข้อกำหนด ระเบียบหลักเกณฑ์เกี่ยวกับการจัดการข้อร้องเรียนที่กำหนดไว้อย่างสม่ำเสมอและมีประสิทธิภาพ

### ๓. การจัดตั้งศูนย์รับเรื่องร้องเรียนเรื่องราวองค์การบริหารส่วนตำบลท่าจำปา

ตามประกาศ คณะรักษาความสงบแห่งชาติ ฉบับที่ ๙๖/๒๕๕๗ เมื่อวันที่ ๑๗ กรกฎาคม ๒๕๕๗ เรื่อง การจัดตั้งศูนย์ดำรงธรรมเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการบริหารงานระดับจังหวัดและให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ทุกองค์กร จัดตั้งศูนย์ดำรงธรรมท้องถิ่น โดยให้ศูนย์ดำรงธรรมองค์การบริหารส่วนตำบลท่าจำปา อยู่ภายใต้ กำกับดูแลของศูนย์ดำรงธรรมอำเภอท่าอุเทนและศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดนครพนมจัดตั้งเพื่อเป็นศูนย์ในการรับเรื่องราวร้องทุกข์ และให้บริการข้อมูลข่าวสาร ให้คำปรึกษารับเรื่องปัญหาความต้องการและข้อเสนอแนะของประชาชน

### ๔. ขอบเขต

#### ๑. ด้านทั่วไป

๑.๑. สอบถามข้อมูลเบื้องต้นจากผู้ขอรับบริการถึงความประสงค์ของการขอรับบริการ

๑.๒. ดำเนินการบันทึกข้อมูลของผู้ขอรับบริการ เพื่อเก็บไว้เป็นฐานข้อมูลของผู้ขอรับบริการจากศูนย์บริการ

๑.๓. แยกประเภทงานบริการตามความประสงค์ของผู้ขอรับบริการ เช่น ปริญญา กฎหมาย, ขออนุมัติ/อนุญาต, ขอร้องเรียน/ร้องทุกข์/แจ้งเบาะแส หรือร้องเรียนเรื่อง ร้องเรียนทั่วไป เรื่อง ร้องเรียนการจัดซื้อจัดจ้าง เรื่องร้องเรียนการบริหารทรัพยากรบุคคล เรื่องร้องเรียนงานคุ้มครองสิทธิใน หลักประกันสุขภาพถ้วนหน้า และเรื่องร้องเรียนยุติธรรมชุมชน

๑.๔. ดำเนินการให้คำปรึกษาตามประเภทงานบริการเพื่อตอบสนองความประสงค์ของผู้ขอรับบริการ

๑.๕. เจ้าหน้าที่ดำเนินการเพื่อตอบสนองความประสงค์ของผู้ขอรับบริการ

**กรณีข้อร้องเรียนทั่วไป** เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบ/ที่ปรึกษากฎหมายจะให้ข้อมูลกับผู้ขอรับบริการ ในเรื่องและผู้ขอรับบริการต้องการทราบเมื่อให้คำปรึกษาเรียบร้อยแล้วเรื่องที่เกี่ยวข้องบริการถือว่ายุติ

- กรณีขออนุมัติ/อนุญาตเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบ จะให้ข้อมูลกับผู้ขอรับบริการในเรื่องที่ผู้ขอรับบริการต้องการทราบและดำเนินการรับเรื่องดังกล่าวไว้ หัวหน้าสำนักงานปลัดหรือหน่วยงานผู้รับผิดชอบเป็นผู้พิจารณาส่งต่อไปให้กับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องดำเนินการต่อไป ภายใน ๑-๒ วัน

- กรณีข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์/แจ้งเบาะแสเจ้าหน้าที่ขององค์การบริหารส่วนตำบลฯ จะให้ข้อมูลกับผู้ขอรับบริการในเรื่องที่ผู้ขอรับบริการต้องการทราบ และเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบจะดำเนินการรับเรื่องดังกล่าวไว้และหัวหน้าหน่วยงานเป็นผู้พิจารณาส่งต่อไปให้กับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องดำเนินการต่อไป ภายใน ๑-๒ วัน

- กรณีขออนุมัติ/อนุญาต, ขอร้องเรียน/ร้องทุกข์/แจ้งเบาะแสให้ผู้ขอรับบริการ รอคอยติดต่อกลับหรือสามารถติดตามเรื่องกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องหากไม่ได้รับการติดต่อกลับจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้องภายใน ๑๕ วัน ให้ติดต่อกลับที่ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน องค์การบริหารส่วนตำบลท่าจำปา โทรศัพท์ ๐๔๒-๐๕๐-๔๘๘

#### ๒. ด้านการจัดซื้อ-จัดจ้าง

๒.๑ สอบถามข้อมูลเบื้องต้นจากผู้ขอรับบริการถึงความประสงค์ของการขอรับบริการ

๒.๒ ดำเนินการบันทึกข้อมูลของผู้ขอรับบริการ เพื่อเก็บไว้เป็นฐานข้อมูลของผู้ขอรับบริการจากเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบ

๒.๓ แยกประเภทงานร้องเรียนเรื่องร้องเรียนจัดซื้อจัดจ้างให้กับผู้อำนวยการกองคลังเพื่อเสนอ เรื่องให้กับผู้บังคับบัญชาตามลำดับชั้น พิจารณาความเห็น

- กรณีข้อร้องเรียนเกี่ยวกับจัดซื้อจัดจ้าง เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบ/ที่ปรึกษากฎหมายจะ ให้ ข้อมูลกับผู้ขอรับบริการในเรื่องที่ผู้ขอรับบริการต้องการทราบเมื่อให้คำปรึกษาเรียบร้อยแล้วเรื่องที่เกี่ยวข้องบริการถือว่ายุติ

- กรณีขอร้องเรียน/ร้องทุกข์/แจ้งเบาะแส เกี่ยวกับการจัดซื้อจัดจ้าง เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบขององค์การบริหารส่วนตำบลฯ จะให้ข้อมูลกับผู้ขอรับบริการในเรื่องที่ผู้ขอรับบริการต้องการทราบและเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบจะดำเนินการรับเรื่องดังกล่าวไว้ และหัวหน้าหน่วยงานเป็นผู้พิจารณาส่งต่อให้กับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องดำเนินการต่อไป ภายใน ๑-๒ วัน

- กรณี ขอร้องเรียน/ร้องทุกข์/แจ้งเบาะแสเรื่องจัดซื้อจัดจ้างให้ผู้ขอรับบริการการรอการติดต่อกลับหรือสามารถติดตามเรื่องกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องหากไม่ได้รับการติดต่อกลับจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้องภายใน ๑๕ วันให้ติดต่อกลับที่ศูนย์รับเรื่องร้องเรียนองค์การบริหารส่วนตำบลท่าจำปา โทรศัพท์ ๐๔๒-๐๕๐-๔๘๘

### ๓. ด้านบริหารทรัพยากรบุคคล

**ข้อร้องเรียน** หมายความว่า เรื่องที่ผู้รับบริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลท่าจำปาได้ร้องเรียน เกี่ยวกับการใช้บริการของเจ้าหน้าที่ ที่องค์การบริหารส่วนตำบลท่าจำปาทั้งในเรื่อง ความบกพร่อง ความล่าช้า ความไม่โปร่งใส และไม่เหมาะสมในการปฏิบัติการ ปัญหาอันเกิดจากปฏิบัติงาน ของเจ้าหน้าที่องค์การบริหารส่วนตำบลท่าจำปาทั้งเรื่องที่ได้รับบริการร้องขอจากช่องทางอื่น หรือส่วนราชการอื่นส่งมาให้ดำเนินการตามอำนาจหน้าที่ขององค์การบริหารส่วนตำบลท่าจำปา เช่น ศูนย์ดำรงธรรมกระทรวงมหาดไทย หรือ ศูนย์บริการประชาชน สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี เป็นต้น

**คำร้องเรียน** หมายถึง คำหรือข้อความที่ผู้ร้องเรียนกรอกตามแบบฟอร์มที่ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน/ ร้องทุกข์ หรือระบบการรับคำร้องเรียนเอง มีแหล่งที่สามารถตอบสนอง หรือมีรายละเอียดอย่างชัดเจนหรือมีนัยสำคัญที่เชื่อถือได้

### หลักเกณฑ์การร้องทุกข์/ร้องเรียน

๑. เรื่องที่อาจนำมาร้องทุกข์/ร้องเรียนได้ ต้องเป็นเรื่องที่ผู้ร้องได้รับความเดือดร้อนหรือเสียหายอันเนื่องมาจากเจ้าหน้าที่หน่วยงานองค์การบริหารส่วนตำบลท่าจำปา

- ๑.๑ กระทำการทุจริตต่อหน้าที่ราชการ
- ๑.๒ กระทำความผิดต่อตำแหน่งหน้าที่ราชการ
- ๑.๓ ละเลยต่อหน้าที่ตามที่กฎหมายกำหนดให้ต้องถือปฏิบัติ
- ๑.๔ ปฏิบัติหน้าที่ล่าช้าเกินควร
- ๑.๕ กระทำการนอกเหนืออำนาจหน้าที่ หรือขัดหรือไม่ถูกต้องตามกฎหมาย

**เรื่องที่ร้องทุกข์/ร้องเรียน** ต้องเป็นเรื่องจริงที่มีมูลเหตุ มิได้หวังสร้างกระแสหรือสร้างข่าวที่เสียหายต่อบุคคล อื่น  
**การใช้บริการร้องทุกข์/ร้องเรียน** องค์การบริหารส่วนตำบลท่าจำปา ต้องสามารถติดต่อกลับไปยังผู้ใช้บริการ ได้ เพื่อยืนยันว่ามีตัวตนจริง

### วิธีการยื่นคำร้องทุกข์/ร้องทุกข์

๑. ใช้ถ้อยคำสุภาพและมี (๑) วัน เดือน ปี
- (๒) ชื่อและที่อยู่ของผู้ร้องทุกข์/ร้องเรียน
- (๓) ข้อเท็จจริง หรือรายละเอียดของเรื่องที่จะร้องทุกข์/ร้องเรียนอย่างชัดเจน ว่าได้รับความ เดือดร้อน หรือเสียหายอย่างไร ต้องการให้แก้ไข หรือดำเนินการอย่างไร หรือชี้ช่องทางแจ้ง เบาะแสเกี่ยวกับการทุจริตของเจ้าหน้าที่
- (๔) ระบุ พยาน เอกสาร พยานวัตถุ และพยานบุคคล (ถ้ามี)

**คำร้องทุกข์/ร้องเรียน** อาจส่งหนังสือถึงองค์การบริหารส่วนตำบลท่าจำปา ที่อยู่ หมู่ที่ ๕ บ้านท่าดอกแก้ว

ตำบลท่าจำปา อำเภอท่าอุเทน จังหวัดนครพนม ๔๘๑๒๐ โทรศัพท์ ๐๔๒-๐๕๐-๔๘๘

โทรสาร ๐๔๒-๐๕๐-๔๘๘ หรือผ่านช่องทาง /เว็บไซต์ <http://www.thaiump.go.th/>

### **เรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียนที่อาจไม่รับพิจารณา**

๑. คำร้องทุกข์/ร้องเรียน ที่มีได้ทำเป็นหนังสือหรือไม่ระบุชื่อและที่อยู่ของผู้ร้องทุกข์/ร้องเรียน จริงจะถือว่าเป็นบัตรสนเท่ห์

๒. คำร้องทุกข์/ร้องเรียน ที่ไม่ระบุพยาน หรือหลักฐานเพียงพอ หรือเป็นเรื่องที่มีลักษณะเป็นบัตรสนเท่ห์ หรือการชี้ช่องแจ้งเบาะแส ไม่เพียงพอที่จะดำเนินการสืบสวนสอบสวนต่อไปได้

เงื่อนไขในการส่งเรื่องราวร้องทุกข์/ร้องเรียน ข้อมูลเกี่ยวกับชื่อ ที่อยู่ โทรศัพท์ อีเมล จะมีประโยชน์สำหรับการติดต่อกลับ เพื่อขอข้อมูลเพิ่มเติม หรือเพื่อแจ้งผลการตรวจสอบกรณีของเรื่องที่ร้องเรียนให้ท่านทราบ ถ้าหากท่านไม่ประสงค์จะให้ติดต่อกลับ หรือไม่ต้องทราบการตรวจสอบข้อร้องเรียนก็ไม่จำเป็นต้องกรอกข้อมูลดังกล่าวให้ครบถ้วน แต่จะถือว่าเป็นการแจ้งเบาะแสให้ทราบเท่านั้น

### **กระบวนการจัดการข้อร้องเรียน**

๑. กระบวนการจัดการข้อร้องเรียนที่อยู่ในอำนาจหน้าที่และความรับผิดชอบขององค์การบริหารส่วนตำบลท่าจำปา มีขั้นตอนและระยะเวลาดำเนินการ ดังนี้

(๑) เมื่อได้รับข้อร้องเรียนจากผู้รับบริการ หากข้อร้องเรียนนั้นมีได้ทำเป็นหนังสือให้จัดให้มีการบันทึกข้อร้องเรียนดังกล่าวลงในแบบฟอร์มแจ้งข้อร้องเรียน ซึ่งจะต้องดำเนินการให้แล้วเสร็จภายใน ๑ วันทำการ นับตั้งแต่วันที่รับข้อร้องเรียน

(๒) ให้ผู้รับผิดชอบเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ขององค์การบริหารส่วนตำบลท่าจำปา สรุปรูป ข้อเท็จจริงเรื่องที่ร้องเรียนและเสนอข้อร้องเรียนนั้นไปยังนายกองค์การบริหารส่วนตำบลท่าจำปา หรือผู้ที่ได้รับ มอบหมายเพื่อพิจารณาสั่งการตามที่เห็นสมควรโดยไม่ชักช้า ซึ่งจะต้องดำเนินการให้แล้วเสร็จภายใน ๗ วันทำการ นับตั้งแต่วันที่รับข้อร้องเรียนหากไม่สามารถดำเนินการภายในระยะเวลาดังกล่าวให้ชี้แจงเหตุผลประกอบด้วย ในกรณีที่เจ้าหน้าที่ในสังกัดองค์การบริหารส่วนตำบลท่าจำปา ได้รับข้อร้องเรียนให้ เจ้าหน้าที่นั้นส่งข้อร้องเรียนดังกล่าวให้ผู้รับผิดชอบเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ทันที โดยไม่จำเป็นต้องสรุป ข้อเท็จจริงในเรื่องที่ร้องเรียน เพื่อผู้รับผิดชอบเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ จะได้ดำเนินการตามวรรคหนึ่งต่อไป

(๓) นายกองค์การบริหารส่วนตำบลท่าจำปา หรือผู้ที่ได้รับมอบหมายพิจารณาสั่งการ ภายใน ๕ วันทำการ นับจากตั้งแต่วันที่รับข้อร้องเรียนจากผู้รับผิดชอบเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ในกรณีที่นายกองค์การบริหารส่วนตำบลท่าจำปา หรือผู้ที่ได้รับมอบหมาย เห็นสมควร แต่งตั้งเจ้าหน้าที่เพื่อดำเนินการจัดการข้อร้องเรียน แก้ไขปัญหา และปรับปรุงการให้บริการรวมถึง การตรวจสอบข้อเท็จจริงในเรื่องที่ร้องเรียน ให้แต่งตั้งเจ้าหน้าที่ดำเนินการให้แล้วเสร็จภายใน ๑๕ วันทำการ นับตั้งแต่วันที่มอบหมายเจ้าหน้าที่หรือภายในระยะเวลาที่กำหนดไว้ หรือตามกฎหมายแล้วแต่กรณี ในกรณีที่เจ้าหน้าที่ไม่สามารถดำเนินการให้แล้วเสร็จภายในระยะเวลาที่กำหนด ดังกล่าวได้ ให้ขอขยายระยะเวลาต่อนายกองค์การบริหารส่วนตำบลท่าจำปา หรือผู้ที่ได้รับมอบหมายเพื่อ พิจารณาสั่งการ พร้อมชี้แจงข้อเท็จจริงและเหตุผลประกอบด้วย

(๔) เมื่อได้ดำเนินการตาม (๓) วรรคหนึ่ง แล้วเสร็จ ให้ผู้รับผิดชอบเรื่องร้องเรียน/ ร้องทุกข์ แจ้งให้ผู้ร้องเรียนทราบเบื้องต้นถึงการได้รับเรื่อง แนวทางการจัดการ และระยะเวลาที่คาดว่าจะดำเนินการจัดการข้อร้องเรียนแล้วเสร็จ รวมถึงชื่อผู้ประสานงานพร้อมหมายเลขโทรศัพท์ด้วย ทั้งนี้ ให้ดำเนินการ ภายใน ๕ วันทำการ นับตั้งแต่วันที่นายกองค์การบริหารส่วนตำบลท่าจำปา หรือผู้ที่ได้รับมอบหมายพิจารณาสั่งการ

(๕) เมื่อได้ดำเนินการจัดการข้อร้องเรียน แก้ไขปัญหาและปรับปรุงการให้บริการ รวมถึงการตรวจสอบข้อเท็จจริงในประเด็นที่มีการร้องเรียนเรียบร้อยแล้ว ให้ผู้รับผิดชอบเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ แจ้งให้ผู้ร้องเรียนและหน่วยงานที่เกี่ยวข้องทราบต่อไป ซึ่งจะต้องดำเนินการให้แล้วเสร็จภายใน ๗ วันทำการ นับตั้งแต่วันที่นายกองค์การบริหารส่วนตำบลท่าจำปา หรือผู้ที่ได้รับมอบหมายพิจารณาสั่งการ

ในกรณีที่ไม่สามารถดำเนินการให้แล้วเสร็จภายในระยะเวลาที่กำหนดได้ ให้ผู้รับผิดชอบเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์แจ้งให้ผู้ร้องเรียนทราบถึงเหตุผลและผลการดำเนินการล่าสุด

๖. กระบวนการจัดการข้อร้องเรียนที่ไม่อยู่ในอำนาจหน้าที่และความรับผิดชอบขององค์การบริหารส่วนตำบลท่าจำปา มีขั้นตอนและระยะเวลาการดำเนินการดังนี้

(๑) เมื่อได้รับข้อร้องเรียนจากผู้รับบริการและหากข้อร้องเรียนนั้นมิได้ทำเป็นหนังสือ ให้จัดให้มีการบันทึกข้อร้องเรียนดังกล่าวลงในแบบฟอร์มแจ้งข้อร้องเรียน โดยให้ผู้รับผิดชอบเรื่องร้องเรียน/ร้อง ทุกข์ สรุปข้อเท็จจริงและเสนอให้นายกองค์การบริหารส่วนตำบลท่าจำปาหรือผู้ที่ได้รับมอบหมายพิจารณาสั่งการตามที่เห็นสมควรโดยไม่ชักช้า ซึ่งจะต้องดำเนินการให้แล้วเสร็จภายใน ๑ วันทำการ นับตั้งแต่วันที่ได้รับข้อร้องเรียน หากไม่สามารถดำเนินการภายในระยะเวลาดังกล่าวได้ ให้ชี้แจงเหตุผลประกอบด้วย ในกรณีเจ้าหน้าที่ในสังกัดองค์การบริหารส่วนตำบลท่าจำปา ได้รับข้อร้องเรียนให้นำความในข้อ ๖ (๒) วรรคสอง มาบังคับใช้โดยอนุโลม

(๒) นายกองค์การบริหารส่วนตำบลท่าจำปา หรือผู้ที่ได้รับมอบหมายพิจารณาสั่งการ ภายใน ๒ วันทำการ นับตั้งแต่วันที่ได้รับข้อร้องเรียน เพื่อจุดบริการรับแจ้งเบาะแสการทุจริตและปฏิบัติหน้าที่ โดยมีขอบ จะได้แจ้งข้อร้องเรียนดังกล่าวไปยังหน่วยงานที่เกี่ยวข้องดำเนินการ พร้อมทั้งแจ้งผลการดำเนินการให้ ผู้ร้องเรียนทราบ ซึ่งจะต้องดำเนินการให้แล้วเสร็จภายใน ๕ วัน นับตั้งแต่วันที่ดำเนินการตาม (๑) แล้วเสร็จ

#### ขั้นตอนการปฏิบัติงาน

การแต่งตั้งผู้รับผิดชอบจัดการข้อร้องเรียนของหน่วยงาน

- ๑ จัดตั้งศูนย์/จุดรับข้อร้องเรียนของหน่วยงาน
- ๒ จัดทำคำสั่งแต่งตั้งคณะกรรมการดำเนินการ
- ๓ แจ้งผู้รับผิดชอบตามคำสั่งองค์การบริหารส่วนตำบลทราบทราบ เพื่อความสะดวกในการ ประสานงาน
๔. ดำเนินงานคุ้มครองสิทธิในหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้า

#### หลักเกณฑ์การร้องทุกข์/ร้องเรียน

๑. เรื่องที่อาจนำมาร้องทุกข์/ร้องเรียนได้ ต้องเป็นเรื่องที่ผู้ร้องได้รับความเดือดร้อนหรือเสียหายอันเนื่องมาจากหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้าที่เข้ารับบริการ การขอรับเงินช่วยเหลือเพื่อการชดเชยตามพระราชบัญญัติหลักประกันสุขภาพแห่งชาติ พ.ศ. ๒๕๔๕

- กรณีผู้รับบริการได้รับความเสียหายจากการรักษาพยาบาล มาตรา ๔๑

มาตรา ๔๑ ให้คณะกรรมการกันเงินจำนวนไม่เกินร้อยละหนึ่งของเงินที่จะจ่ายให้หน่วยบริการไว้เป็นเงินช่วยเหลือเบื้องต้นให้แก่ผู้รับบริการในกรณีที่ผู้รับบริการได้รับความเสียหายที่เกิดขึ้นจากการรักษาพยาบาลของหน่วย



บริการโดยหาผู้กระทำผิดมิได้หรือหาผู้กระทำผิดได้ แต่ยังไม่ได้รับค่าเสียหายภายในระยะเวลาอันสมควร ทั้งนี้ ตามหลักเกณฑ์ วิธีการและเงื่อนไขที่คณะกรรมการกำหนด

- กรณีผู้ให้บริการ ได้รับความเสียหายจากการให้บริการสาธารณสุขตาม มาตรา ๑๘(๔) มาตรา ๑๘ คณะกรรมการมีอำนาจหน้าที่ ดังต่อไปนี้

(๑) กำหนดมาตรฐานการให้บริการสาธารณสุขของหน่วยบริการ และเครือข่ายหน่วยบริการและกำหนด มาตรการในการดำเนินงานเกี่ยวกับหลักประกันสุขภาพแห่งชาติให้มีประสิทธิภาพ

(๒) ให้คำแนะนำต่อรัฐมนตรีในการแต่งตั้งพนักงานเจ้าหน้าที่ออกกฎกระทรวงและประกาศ เพื่อปฏิบัติการ ตามพระราชบัญญัตินี้

(๓) กำหนดประเภทและขอบเขตในการให้บริการสาธารณสุขที่จำเป็นต่อสุขภาพและการดำรงชีวิตและอัตรา ค่าบริการสาธารณสุขตามมาตรา ๕

(๔) กำหนดหลักเกณฑ์การดำเนินงานและการบริหารจัดการกองทุน

คณะกรรมการหลักประกันสุขภาพแห่งชาติ อาศัยอำนาจตามความในมาตรา ๑๘(๔) แห่ง พระราชบัญญัติหลักประกันสุขภาพแห่งชาติ พ.ศ. ๒๕๔๕ ออกข้อบังคับเรียกว่า “ข้อบังคับคณะกรรมการ หลักประกันสุขภาพแห่งชาติ ว่าด้วยหลักเกณฑ์การจ่ายเงินช่วยเหลือเพื่อการชดเชยกรณีผู้ให้บริการได้รับความ เสียหายจากการให้บริการสาธารณสุข พ.ศ. ๒๕๕๐, ฉบับที่ ๒ พ.ศ. ๒๕๕๑

“เงินช่วยเหลือ” หมายถึง เงินกองทุนหลักประกันสุขภาพแห่งชาติ ที่สำนักงาน หลักประกันสุขภาพ แห่งชาติ จ่ายเป็นเงินช่วยเหลือเพื่อการชดเชยให้แก่ผู้ให้บริการ หรือทายาท ในกรณีที่ผู้ให้บริการ ได้รับความ เสียหายจากการให้บริการสาธารณสุข

“บริการสาธารณสุข” (ตามมาตรา ๓ แห่ง พรบ.หลักประกันสุขภาพแห่งชาติ พ.ศ. ๒๕๔๕) หมายความว่า บริการด้านการแพทย์หรือสาธารณสุข ซึ่งให้โดยตรงแก่บุคคล เพื่อสร้างเสริมสุขภาพ การ ป้องกันโรค การตรวจวินิจฉัย การรักษาพยาบาลและการฟื้นฟูสมรรถภาพที่จำเป็นต่อสุขภาพ และการ ดำรงชีวิต

และรวมถึงการให้การสนับสนุนและส่งเสริมการจัดบริการสาธารณสุขแก่หน่วยบริการใน ระบบ หลักประกันสุขภาพแห่งชาติด้วย

ลำดับขั้นในการพิจารณาคำร้องขอรับเงินช่วยเหลือเพื่อการชดเชย

๑. เข้าตามเกณฑ์ที่กำหนดหรือไม่
๒. จัดเป็นความเสียหายประเภทใด
๓. มีความรุนแรงเพียงใด
๔. ควรจ่ายเงินช่วยเหลือเป็นจำนวนเท่าใด

สิ่งที่พบจากการยื่นคำร้องที่ผ่านมา

- ไม่ระบุวันที่ยื่นคำร้อง
- ไม่ระบุหน่วยงานที่ปฏิบัติงาน
- ไม่ระบุลักษณะงานที่รับผิดชอบ
- การระบุตำแหน่ง

- การระบุที่อยู่ที่สามารถติดต่อได้สะดวก
- การระบุผู้รับบริการที่ทำให้เกิดความเสียหาย
- การบรรยายเหตุการณ์และความเสียหายที่ได้รับ
- หลักฐานเอกสารแนบ
  - ความไม่ชัดเจนของเอกสารเอกสารไม่ครบ
  - ไม่มีการรับรองสำเนา

#### เข้าตามเกณฑ์ที่กำหนดหรือไม่

๑. เป็นผู้ให้บริการของหน่วยบริการ ในระบบหลักประกันสุขภาพแห่งชาติ
๒. เป็นความเสียหายที่เกิดจากการให้บริการสาธารณสุข หรือ สนับสนุนและส่งเสริมการจัดบริการสาธารณสุข
๓. เป็นการให้บริการกับผู้ที่มีสิทธิในระบบหลักประกันสุขภาพ
๔. ยื่นคำร้องภายใน ๑ ปี นับแต่วันที่ทราบความเสียหาย

" บริการสาธารณสุข " หมายความว่า บริการด้านการแพทย์และสาธารณสุขซึ่งให้โดยตรงแก่บุคคลเพื่อการสร้างเสริมสุขภาพ การป้องกันโรค การตรวจวินิจฉัยโรค การรักษาพยาบาล และการฟื้นฟูสมรรถภาพ ที่จำเป็นต่อสุขภาพและการดำรงชีวิต ทั้งนี้ ให้รวมถึงการบริการการแพทย์แผนไทยและการแพทย์ทางเลือกตามกฎหมายว่า ด้วยการประกอบโรคศิลปะ

" สถานบริการ " หมายความว่า สถานบริการสาธารณสุขของรัฐ ของเอกชน และของสภากาชาดไทย หน่วย บริการการประกอบโรคศิลปะสาขาต่าง ๆ และสถานบริการสาธารณสุขอื่นที่คณะกรรมการกำหนดเพิ่มเติม

" หน่วยบริการ " หมายความว่า สถานบริการที่ได้ขึ้นทะเบียนไว้ตามพระราชบัญญัตินี้ " เครือข่ายหน่วยบริการ " หมายความว่า หน่วยบริการที่รวมตัวกันและขึ้นทะเบียนเป็นเครือข่ายหน่วยบริการ ตามพระราชบัญญัตินี้

" ค่าบริการ " หมายความว่า เงินที่ผู้รับบริการจ่ายให้แก่หน่วยบริการในการรับบริการสาธารณสุขแต่ละครั้ง " ค่าใช้จ่ายเพื่อบริการสาธารณสุข " หมายความว่า ค่าใช้จ่ายต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นจากการให้บริการสาธารณสุขของ หน่วยบริการ ได้แก่

- (๑) ค่าสร้างเสริมสุขภาพ และป้องกันโรค
- (๒) ค่าตรวจวินิจฉัยโรค
- (๓) ค่าตรวจและรับฝากครรภ์
- (๔) ค่าบำบัดและบริการทางการแพทย์
- (๕) ค่ายา ค่าเวชภัณฑ์ ค่าอวัยวะเทียม และค่าอุปกรณ์ทางการแพทย์
- (๖) ค่าทำคลอด
- (๗) ค่ากินอยู่ในหน่วยบริการ
- (๘) ค่าบริบาลทารกแรกเกิด
- (๙) ค่ารพพยาบาลหรือค่าพาหนะรับส่งผู้ป่วย
- (๑๐) ค่าพาหนะรับส่งผู้ทุพพลภาพ

(๑๑) ค่าฟื้นฟูสมรรถภาพร่างกาย และจิตใจ

(๑๒) ค่าใช้จ่ายอื่นที่จำเป็นเพื่อการบริการสาธารณสุขตามที่คณะกรรมการกำหนด

**เรื่องที่ร้องทุกข์/ร้องเรียน** ต้องเป็นเรื่องจริงที่มีมูลเหตุ มิได้หวังสร้างกระแสหรือสร้างข่าวที่เสียหายต่อบุคคลอื่น  
**การใช้บริการร้องทุกข์/ร้องเรียน** องค์การบริหารส่วนตำบลท่าจำปา ต้องสามารถติดต่อกลับไปยังผู้ใช้บริการ ได้  
เพื่อยืนยันว่ามีตัวตนจริง

**วิธีการยื่นคำร้องทุกข์/ร้องทุกข์**

๑. ใช้ถ้อยคำสุภาพและมี

(๑) วัน เดือน ปี

(๒) ชื่อและที่อยู่ของผู้ร้องทุกข์/ร้องเรียน

(๓) ข้อเท็จจริง หรือรายละเอียดของเรื่องที่จะร้องทุกข์/ร้องเรียนอย่างชัดเจน ว่าได้รับความเดือดร้อน หรือเสียหายอย่างไร ต้องการให้แก้ไข หรือดำเนินการอย่างไร หรือชี้ช่องทางแจ้งเบาะแสเกี่ยวกับการทุจริตของเจ้าหน้าที่

(๔) ระบุ พยาน เอกสาร พยานวัตถุ และพยานบุคคล (ถ้ามี)

**คำร้องทุกข์/ร้องเรียน** อาจส่งหนังสือถึงองค์การบริหารส่วนตำบลท่าจำปา ที่อยู่ หมู่ที่ ๕ บ้านท่าดอกแก้ว

ตำบลท่าจำปา อำเภอท่าอุเทน จังหวัดนครพนม ๔๘๑๒๐ โทรศัพท์ ๐๔๒-๐๕๐-๔๘๘

โทรสาร ๐๔๒-๐๕๐-๔๘๘ หรือผ่านช่องทาง /เว็บไซต์ <http://www.thajumpa.go.th/>

เรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียนที่อาจไม่รับพิจารณา

๑. คำร้องทุกข์/ร้องเรียน ที่มีได้ทำเป็นหนังสือหรือไม่ระบุชื่อและที่อยู่ของผู้ร้องทุกข์/ร้องเรียน จริงจะถือว่าเป็นบัตรสนเท่ห์

๒. คำร้องทุกข์/ร้องเรียน ที่ไม่ระบุพยาน หรือหลักฐานเพียงพอ หรือเป็นเรื่องที่มีลักษณะเป็น บัตรสนเท่ห์ หรือการชี้ช่องทางแจ้งเบาะแส ไม่เพียงพอที่จะดำเนินการสืบสวน สอบสวนต่อไปได้

**ขั้นตอนการปฏิบัติงาน**

**การแต่งตั้งผู้รับผิดชอบจัดการข้อร้องเรียนของหน่วยงาน**

๑ จัดตั้งศูนย์/จุดรับข้อร้องเรียนของหน่วยงาน

๒ จัดทำคำสั่งแต่งตั้งคณะกรรมการดำเนินการ

๓ แจ้งผู้รับผิดชอบตามคำสั่งองค์การบริหารส่วนตำบลท่าจำปาทราบ เพื่อความสะดวกในการ ประสานงาน

**๕. ด้านศูนย์ยุติธรรมชุมชนตำบลท่าจำปา**

**ตามกรอบภารกิจจำนวน ๕ ด้าน ดังนี้**

๑. การป้องกันและควบคุมอาชญากรรมในชุมชน (Crime Control & Prevention) ด้วยการยับยั้งหรือชะลอสถานการณ์มิให้เกิดความขัดแย้ง ข้อพิพาท หรือการกระทำผิดทาง อาญาโดยการเฝ้าระวังป้องกัน การให้ความรู้ความเข้าใจแก่ประชาชน เช่น ระเบียบ กฎหมายที่ประชาชนควรรู้ เป็นต้น

๒. การรับเรื่องราวร้องทุกข์ แจ้งเบาะแสการทุจริตคอร์รัปชั่น รวมทั้งปัญหาความเดือดร้อนของ ผู้ด้อยโอกาส (เด็ก สตรี คนชรา ผู้พิการ) แล้วส่งต่อไปยังหน่วยงานที่เกี่ยวข้องดำเนินการ ต่อไป และติดตามผลการดำเนินงานและแจ้งให้ผู้รับบริการรับทราบเป็นระยะ

๓. การไกล่เกลี่ยประนอมข้อพิพาท (Conflict Management) ตามหลักยุติธรรมเชิงสมานฉันท์ หรือหลักสันติวิธีวัฒนธรรม

๔. การเยียวยาเสริมพลัง แก่เหยื่ออาชญากรรมและความรู้สึกของชุมชน (Community & Empowerment) ด้วยการให้ความเข้าใจ กำลังใจช่วยเหลือสนับสนุนให้เหยื่ออาชญากรรมและชุมชนนั้น มีความรู้สึกที่ดีและใช้ชีวิตเป็นปกติต่อไป รวมทั้งการให้ความรู้หรือ คำแนะนำในการยื่นขอรับความช่วยเหลือจาก ทางการที่เกี่ยวข้อง

๕. การรับผู้พ้นโทษหรือผู้ถูกคุมประพฤติกลับสู่ชุมชน (Reintegration) เพื่อให้บุคคลนั้น สามารถดำรงชีวิตอยู่ในชุมชน สังคมได้เป็นปกติและไม่หวนกลับไปกระทำความผิดซ้ำอีกต่อไป

**การใช้บริการร้องทุกข์/ร้องเรียน** องค์การบริหารส่วนตำบลท่าจำปา ต้องสามารถติดต่อกลับไปยังผู้ใช้บริการได้เพื่อยืนยันว่ามีตัวตนจริง

**วิธีการยื่นคำร้องทุกข์/ร้องเรียน**

๑. ใช้ถ้อยคำสุภาพและมี

(๑) วัน เดือน ปี

(๒) ชื่อและที่อยู่ของผู้ร้องทุกข์/ร้องเรียน

(๓) ข้อเท็จจริง หรือรายละเอียดของเรื่องที่จะร้องทุกข์/ร้องเรียนอย่างชัดเจน ว่าได้รับความเดือดร้อนหรือเสียหายอย่างไร ต้องการให้แก้ไขหรือดำเนินการอย่างไรหรือชี้ช่องทางแจ้งเบาะแสเกี่ยวกับการทุจริตของเจ้าหน้าที่

(๔) ระบุ พยาน เอกสาร พยานวัตถุ และพยานบุคคล (ถ้ามี)

**คำร้องทุกข์/ร้องเรียน** อาจส่งหนังสือถึงองค์การบริหารส่วนตำบลท่าจำปา ที่อยู่ หมู่ที่ ๕ บ้านท่าดอกแก้ว

ตำบลท่าจำปา อำเภอท่าอุเทน จังหวัดนครพนม ๔๘๑๒๐ โทรศัพท์ ๐๔๒-๐๕๐-๔๘๘

โทรสาร ๐๔๒-๐๕๐-๔๘๘ หรือผ่านช่องทาง /เว็บไซต์ <http://www.thajumpa.go.th/>

**เรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียนที่อาจไม่รับพิจารณา**

๑. คำร้องทุกข์/ร้องเรียน ที่มีได้ทำเป็นหนังสือหรือไม่ระบุชื่อและที่อยู่ของผู้ร้องทุกข์/ร้องเรียน จริงจะถือว่าเป็นบัตรสนเท่ห์

๒. คำร้องทุกข์/ร้องเรียน ที่ไม่ระบุพยาน หรือหลักฐานเพียงพอ หรือเป็นเรื่องที่มีลักษณะเป็น บัตรสนเท่ห์ หรือการชี้ช่องแจ้งเบาะแส ไม่เพียงพอที่จะดำเนินการสืบสวน สอบสวนต่อไปได้

**ขั้นตอนการปฏิบัติงาน**

การแต่งตั้งผู้รับผิดชอบจัดการข้อร้องเรียนของหน่วยงาน

๑. จัดตั้งศูนย์/จุดรับข้อร้องเรียนของหน่วยงาน

๒. จัดทำคำสั่งแต่งตั้งคณะกรรมการดำเนินการ

๓. แจ้งผู้รับผิดชอบตามคำสั่งองค์การบริหารส่วนตำบลท่าจำปาทราบ เพื่อความสะดวกในการ ประสานงาน

## บทที่ ๒ ประเด็นที่เกี่ยวข้องกับการร้องเรียน

### คำจำกัดความ

**ผู้รับบริการ** หมายถึง ผู้ที่มารับบริการจากส่วนราชการและประชาชนทั่วไป

- ผู้รับบริการประกอบด้วย

- หน่วยงานของรัฐ\*/เจ้าหน้าที่ของหน่วยงานของรัฐ/เอกชน /หรือบุคคล/นิติ บุคคล

\* **หน่วยงานของรัฐ** ได้แก่ กระทรวง ทบวง กรมหรือส่วนราชการที่เรียกชื่อ อย่างอื่น องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น รัฐวิสาหกิจ และให้หมายความรวมถึง องค์กรอิสระ องค์กรมหาชน หน่วยงานในกำกับของรัฐและหน่วยงานอื่นใด ในลักษณะเดียวกัน

\*\* **เจ้าหน้าที่ของรัฐ** ได้แก่ ข้าราชการ พนักงานราชการ ลูกจ้างประจำลูกจ้างชั่วคราวและปฏิบัติงานประเภทอื่น ไม่ว่าจะเป็นการแต่งตั้งในฐานะ เป็นกรรมการหรือฐานะอื่นใด รวมทั้งผู้ซึ่งได้รับแต่งตั้งและถูกสั่งให้ปฏิบัติงานให้แก่หน่วยงานของรัฐ

- บุคคล/หน่วยงานอื่นที่ไม่ใช่หน่วยงานของรัฐ

- ผู้ให้บริการตลาดกลางทางอิเล็กทรอนิกส์

- ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ประกอบด้วย

- ผู้ค้ากับหน่วยงานของรัฐ

- ผู้มีสิทธิรับเงินจากทางราชการที่ไม่ใช่เจ้าหน้าที่ของรัฐ

**ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย** หมายถึง ผู้ที่ได้รับผลกระทบ ทั้งทางบวกและทางลบ ทั้งทางตรงและ ทางอ้อมจากการดำเนินการของส่วนราชการ เช่น ประชาชนใน ชุมชน/ หมู่บ้านเขตตำบลท่าจำปา

**การจัดการข้อร้องเรียน** หมายถึง มีความหมายครอบคลุมถึงการจัดการในเรื่องข้อร้องเรียน ข้อเสนอแนะ/ข้อคิดเห็น/คำชมเชย/การสอบถามหรือร้องขอข้อมูล

**ผู้ร้องเรียน**หมายถึง ประชาชนทั่วไป / ผู้มีส่วนได้เสียที่มาติดต่ออย่างศูนย์รับเรื่องร้องเรียน องค์กรบริหารส่วนตำบลท่าจำปา ผ่านช่องทางต่างๆ โดยมีวัตถุประสงค์ ครอบคลุมการร้องเรียน/การให้ข้อเสนอแนะ/การให้ข้อคิดเห็น/การชมเชย/ การร้องขอข้อมูล

**ช่องทางการรับข้อร้องเรียน** หมายถึง ช่องทางต่างๆ ที่ใช้ในการรับเรื่องร้องเรียน เช่น ติดต่อด้วยตนเอง ร้องเรียนทางโทรศัพท์ : ๐๔๒-๐๕๐๔๘๘๘/ เว็บไซต์ : <http://www.thajumpa.go.th/index.php/>

Face Book : องค์กรบริหารส่วนตำบลท่าจำปา/ Line

**เจ้าหน้าที่** หมายถึง เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบจัดการข้อร้องเรียนของหน่วยงาน

**ข้อร้องเรียน** หมายถึง แบ่งเป็นประเภท ๒ ประเภทคือ เช่น

- ข้อร้องเรียนทั่วไป เช่น เรื่องราวร้องทุกข์ทั่วไปข้อคิดเห็น ข้อเสนอแนะคำชมเชย สอบถามหรือร้องขอข้อมูล การร้องเรียนเกี่ยวกับคุณภาพและการให้บริการของหน่วยงาน

- การร้องเรียนเกี่ยวกับความไม่โปร่งใสของการจัดซื้อจัดจ้าง เป็นต้น

**คำร้องเรียน** หมายถึง คำหรือข้อความที่ผู้ร้องเรียนกรอกตามแบบฟอร์มที่ศูนย์รับเรื่อง ร้องเรียน/ร้องทุกข์ หรือระบบการรับคำร้องเรียนเอง มีแหล่งที่สามารถ ตอบสนอง หรือมีรายละเอียดอย่างชัดเจนหรือมีนัยสำคัญที่เชื่อถือได้

การดำเนินการเรื่องร้องเรียน หมายถึง เรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ที่ได้รับ ผ่านช่องทางการร้องเรียนต่างๆ มาเพื่อ  
ทราบ หรือพิจารณาดำเนินการแก้ไขปัญหาตามอำนาจหน้าที่  
การจัดการเรื่องร้องเรียน หมายถึง กระบวนการที่ดำเนินการในการแก้ไขปัญหาตามเรื่องร้องเรียนที่ได้รับให้ได้รับ  
การแก้ไข หรือบรรเทาความเดือดร้อนจากการดำเนินงาน

### ช่องทางการร้องเรียน

๒.๑ ผ่านทางสำนักงานปลัด องค์การบริหารส่วนตำบลท่าจำปา

๑) Banner รับเรื่องร้องเรียนผ่านหน้า <http://www.thaijumpa.go.th/>

๒) ร้องเรียนผ่านตู้ /กล่องรับความความคิดเห็น (จดหมาย/บัตรสนเท่ห์/เอกสาร)

๓) ไปรษณีย์ปกติ (จดหมาย/บัตรสนเท่ห์/เอกสาร)

๔) ยื่นโดยตรง (จดหมาย/บัตรสนเท่ห์/เอกสาร)

๕) ศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชน

๖) โทรศัพท์ ๐๔๒-๐๕๐-๔๘๘

๗) ข่าวจากสื่อสิ่งพิมพ์

๘) www ของหน่วยงาน <http://www.thaijumpa.go.th/>

๙) ร้องเรียน Line

๑๐) ร้องเรียนทาง Face book : องค์การบริหารส่วนตำบลท่าจำปา

การดำเนินการเรื่องร้องเรียน หมายถึง เรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ที่ได้รับ ผ่านช่องทางการร้องเรียนต่างๆ มาเพื่อทราบ หรือพิจารณาดำเนินการแก้ไขปัญหาตามอำนาจหน้าที่

การจัดการเรื่องร้องเรียน หมายถึง กระบวนการที่ดำเนินการในการแก้ไขปัญหาตามเรื่องร้องเรียนที่ได้รับให้ได้รับการแก้ไข หรือบรรเทาความเดือดร้อนจากการดำเนินงาน

### ช่องทางการร้องเรียน

๒.๑ ผ่านทางสำนักงานปลัด องค์การบริหารส่วนตำบลท่าจำปา

๑) Banner รับเรื่องร้องเรียนผ่านหน้า <http://www.thajumpa.go.th/>

๒) ร้องเรียนผ่านตู้ /กล่องรับความความคิดเห็น (จดหมาย/บัตรสนเท่ห์/เอกสาร)

๓) ไปรษณีย์ปกติ (จดหมาย/บัตรสนเท่ห์/เอกสาร)

๔) ยื่นโดยตรง (จดหมาย/บัตรสนเท่ห์/เอกสาร)

๕) ศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชน

๖) โทรศัพท์ ๐๔๒-๐๕๐-๔๘๘๘

๗) ข่าวกจากสื่อสิ่งพิมพ์

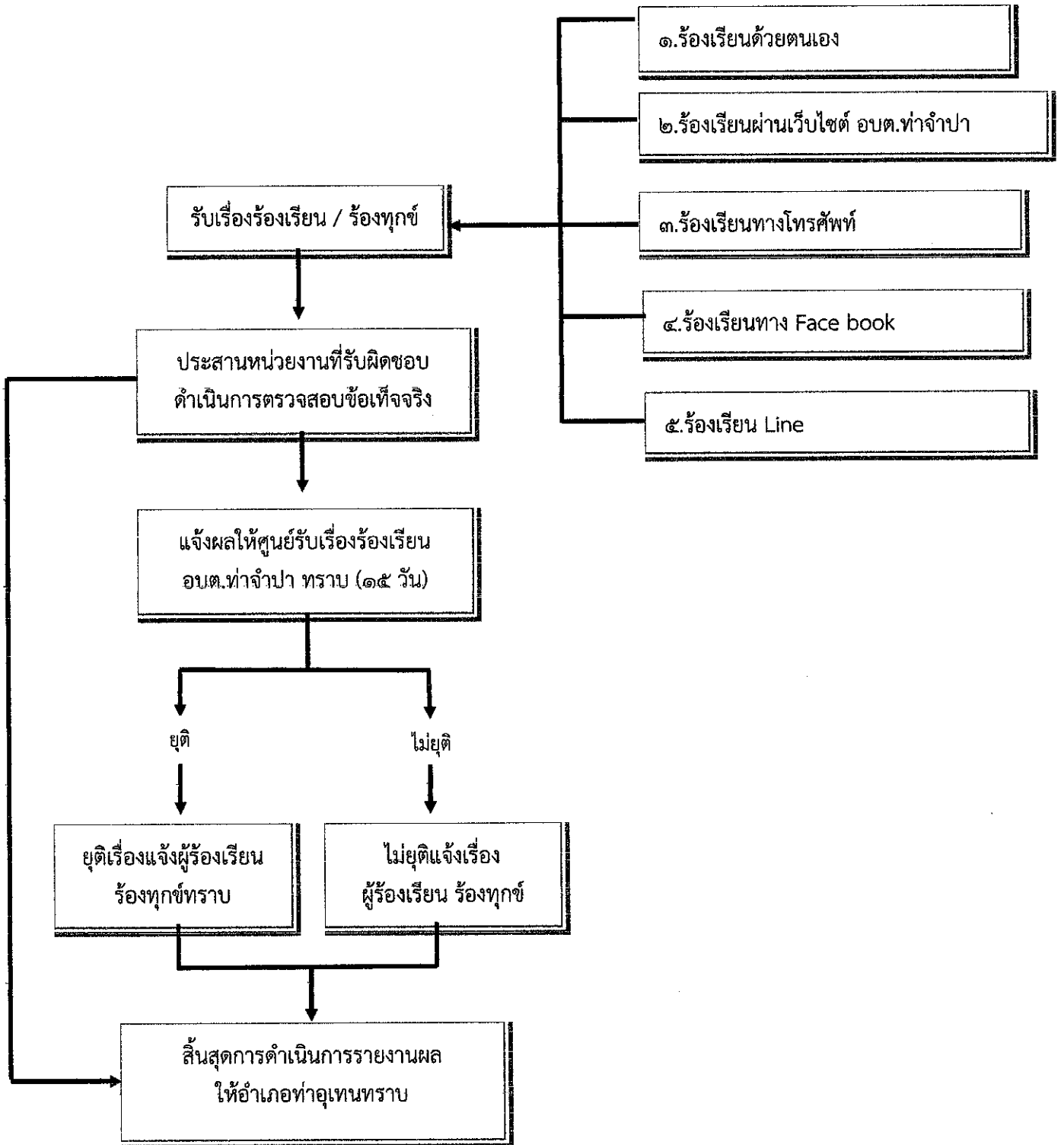
๘) www ของหน่วยงาน <http://www.thajumpa.go.th/>

๙) ร้องเรียน Line

๑๐) ร้องเรียนทาง Face book

บทที่ ๓

แผนผังกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์





บทที่ ๔  
ขั้นตอนการปฏิบัติงาน

การแต่งตั้งผู้รับผิดชอบจัดการข้อร้องเรียนของหน่วยงาน

๑ จัดตั้งศูนย์/จุดรับข้อร้องเรียนของหน่วยงาน

๒ จัดทำคำสั่งแต่งตั้งคณะกรรมการดำเนินการ

๓ แจ้งผู้รับผิดชอบตามคำสั่งองค์การบริหารส่วนตำบลท่าจำปาทราบ เพื่อความสะดวกในการ ประสานงาน

การรับและตรวจสอบข้อร้องเรียนจากช่องทางต่างๆ

ดำเนินการรับและติดตามตรวจสอบข้อร้องเรียนที่เข้ามายังหน่วยงานจากช่องทางต่างๆ โดยมีข้อปฏิบัติตามที่กำหนด ดังนี้

ช่องทาง	ความถี่ในการตรวจสอบช่องทาง	ระยะเวลาดำเนินการรับข้อร้องเรียนเพื่อประสานหาทางแก้ไข	หมายเหตุ
ร้องเรียนด้วยตนเอง ณ ศูนย์ดำรงธรรม องค์การบริหารส่วนตำบลท่าจำปา	ทุกครั้งที่มีผู้ร้องเรียน	ภายใน ๑-๒ วันทำการ	-
ร้องเรียนผ่านเว็บไซต์ องค์การบริหารส่วนตำบลท่าจำปา	ทุกวัน	ภายใน ๑-๒ วันทำการ	-
ร้องเรียนทางโทรศัพท์ ๐๔๒-๐๕๐-๔๘๘	ทุกวัน	ภายใน ๑-๒ วันทำการ	-
ร้องเรียนทาง Face book	ทุกวัน	ภายใน ๑-๒ วันทำการ	
ร้องเรียน Line	ทุกวัน	ภายใน ๑-๒ วันทำการ	

# ภาคผนวก

แบบคำร้องทุกข์/ร้องเรียน

ที่ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน

องค์การบริหารส่วนตำบลท่าจำปา

วันที่.....เดือน.....

เรื่อง .....

เรียน นายกองค์การบริหารส่วนตำบลท่าจำปา

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

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

อาชีพ.....ตำแหน่ง.....

ถือบัตร.....เลขที่.....

ออกโดย.....วันออกบัตร.....บัตรหมดอายุ.....

มีความประสงค์ขอร้องทุกข์/ร้องเรียน เพื่อให้องค์การบริหารส่วนตำบลท่าจำปา พิจารณาดำเนินการช่วยเหลือหรือ  
แก้ไขปัญหาในเรื่อง .....

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

ทั้งนี้ ข้าพเจ้าขอรับรองว่าคำร้องทุกข์/ร้องเรียนตามข้างต้นเป็นจริง และยินดีรับผิดชอบทั้งทาง  
แพ่งและทางอาญาหากจะพึงมี

โดยข้าพเจ้าขอส่งเอกสารหลักฐานประกอบคำร้องทุกข์/ร้องเรียน (ถ้ามี) ได้แก่

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

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณาดำเนินการต่อไป

ขอแสดงความนับถือ

(ลงชื่อ).....

(.....)

ผู้ร้องทุกข์/ร้องเรียน

แบบคำร้องทุกข์/ร้องเรียน

ที่ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน

องค์การบริหารส่วนตำบลท่าจำปา

วันที่.....เดือน.....

เรื่อง ร้องเรียนหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้า.....

เรียน นายองค์การบริหารส่วนตำบลท่าจำปา

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

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

อาชีพ.....ตำแหน่ง.....

ถือบัตร.....เลขที่.....

ออกโดย.....วันออกบัตร.....บัตรหมดอายุ.....

มีความประสงค์ขอร้องทุกข์/ร้องเรียน เพื่อให้องค์การบริหารส่วนตำบลท่าจำปา พิจารณาดำเนินการช่วยเหลือหรือ  
แก้ไขปัญหาในเรื่อง .....

.....

.....

ทั้งนี้ ข้าพเจ้าขอรับรองว่าคำร้องทุกข์/ร้องเรียนตามข้างต้นเป็นจริง และยินดีรับผิดชอบทั้งทาง  
แพ่งและทางอาญาหากจะพึงมี

โดยข้าพเจ้าขอส่งเอกสารหลักฐานประกอบการร้องทุกข์/ร้องเรียน (ถ้ามี) ได้แก่

๑) ..... จำนวน ..... ชุด

๒) ..... จำนวน ..... ชุด

๓) ..... จำนวน ..... ชุด

๔) ..... จำนวน ..... ชุด

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณาดำเนินการต่อไป

ขอแสดงความนับถือ

(ลงชื่อ).....

(.....)

ผู้ร้องทุกข์/ร้องเรียน

แบบแจ้งการรับเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียน

ที่ นพ ๗๑๑๐๑(เรื่องร้องเรียน)/.....

ที่ทำการองค์การบริหารส่วนตำบลท่าจำปา  
อำเภอท่าอุเทน จังหวัดนครพนม ๔๘๑๒๐

วันที่.....เดือน.....พ.ศ. ....

เรื่อง ตอบรับการรับเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียน

เรียน .....

ตามที่ท่านได้ร้องทุกข์/ร้องเรียน ผ่านศูนย์รับเรื่องร้องเรียนองค์การบริหารส่วนตำบลท่าจำปา  
โดยทาง ( ) หนังสือร้องเรียนทางไปรษณีย์ ( ) ด้วยตนเอง ( ) ทางโทรศัพท์

( ) อื่นๆ .....

ลงวันที่ ..... เกี่ยวกับเรื่อง .....

.....นั้น

องค์การบริหารส่วนตำบลท่าจำปา ได้ลงทะเบียนรับเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียนของท่านไว้แล้ว  
ตามทะเบียนรับเรื่อง เลขรับที่ ..... ลงวันที่ .....และองค์การ  
บริหารส่วนตำบลท่าจำปา ได้พิจารณาเรื่องของท่านแล้วเห็นว่า

( ) เป็นเรื่องที่อยู่ในอำนาจหน้าที่ขององค์การบริหารส่วนตำบลท่าจำปา และได้มอบหมาย  
ให้.....เป็นหน่วยตรวจสอบและดำเนินการ

( ) เป็นเรื่องที่ไม่อยู่ในอำนาจหน้าที่ขององค์การบริหารส่วนตำบลท่าจำปา และได้จัดส่งเรื่อง  
ให้.....ซึ่งเป็นหน่วยงานที่มีอำนาจหน้าที่เกี่ยวข้องดำเนินการ  
ต่อไปแล้วทั้งนี้ ท่านสามารถติดต่อประสานงาน หรือขอทราบผลโดยตรงกับหน่วยงานดังกล่าวได้อีกทางหนึ่ง

( ) เป็นเรื่องที่มีกฎหมายบัญญัติขั้นตอนและวิธีการปฏิบัติไว้เป็นการเฉพาะแล้ว ตามกฎหมาย  
..... จึงขอให้ท่านดำเนินการตามขั้นตอนและวิธีการที่  
กฎหมายนั้นบัญญัติไว้ต่อไป

จึงแจ้งมาเพื่อทราบ

ขอแสดงความนับถือ

(ลงชื่อ).....

(.....)

สำนักงานปลัด

งานกฎหมายและคดี

(ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน)

โทร. ๐๔๒-๐๕๐-๔๘๘๘

แบบแจ้งผลการดำเนินการต่อเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียน

ที่ นพ ๗๑๑๐๑(เรื่องร้องเรียน)/.....

ที่ทำการองค์การบริหารส่วนตำบลท่าจำปา  
อำเภอท่าอุเทน จังหวัดนครพนม ๔๘๑๒๐

วันที่.....เดือน.....พ.ศ. ....

เรื่อง แจ้งผลการดำเนินการต่อเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียน

เรียน .....

อ้างถึง หนังสือ อบต.ท่าจำปา ที่ นพ. ๗๑๑๐๑..... ลงวันที่ .....

สิ่งที่ส่งมาด้วย

๑. ....

๒. ....

๓. ....

องค์การบริหารส่วนตำบลท่าจำปา (ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน) ได้แจ้งตอบรับการรับเรื่องร้องทุกข์/  
ร้องเรียนของท่านตามที่ท่านได้ร้องทุกข์/ร้องเรียนไว้ ความละเอียดแจ้งแล้ว นั้น

องค์การบริหารส่วนตำบลท่าจำปาได้รับแจ้งผลการดำเนินการจากส่วนราชการ/หน่วยงานที่  
เกี่ยวข้องตามประเด็นที่ท่านได้ร้องทุกข์/ร้องเรียนแล้ว ปรากฏข้อเท็จจริงโดย

สรุปว่า .....

..... ดังมีรายละเอียดปรากฏตามสิ่งที่ส่งมาพร้อมนี้  
ทั้งนี้ หากท่านไม่เห็นด้วยประการใด ขอให้แจ้งคัดค้านพร้อมพยานหลักฐานประกอบด้วย

จึงแจ้งมาเพื่อทราบ

ขอแสดงความนับถือ

(ลงชื่อ).....

(.....)

สำนักงานปลัด

งานกฎหมายและคดี

(ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน)

๐๔๒-๐๕๐-๔๘๘