



# คู่มือ

แนวทางการดำเนินงานของศูนย์ช่วยเหลือ  
ประชาชน และการรับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์  
ขององค์การปกครองส่วนท้องถิ่น

เทศบาลตำบลโพธิ์งาม

อำเภอประจันตคาม จังหวัดปราจีนบุรี

ช่องทางการแจ้งศูนย์ช่วยเหลือประชาชน



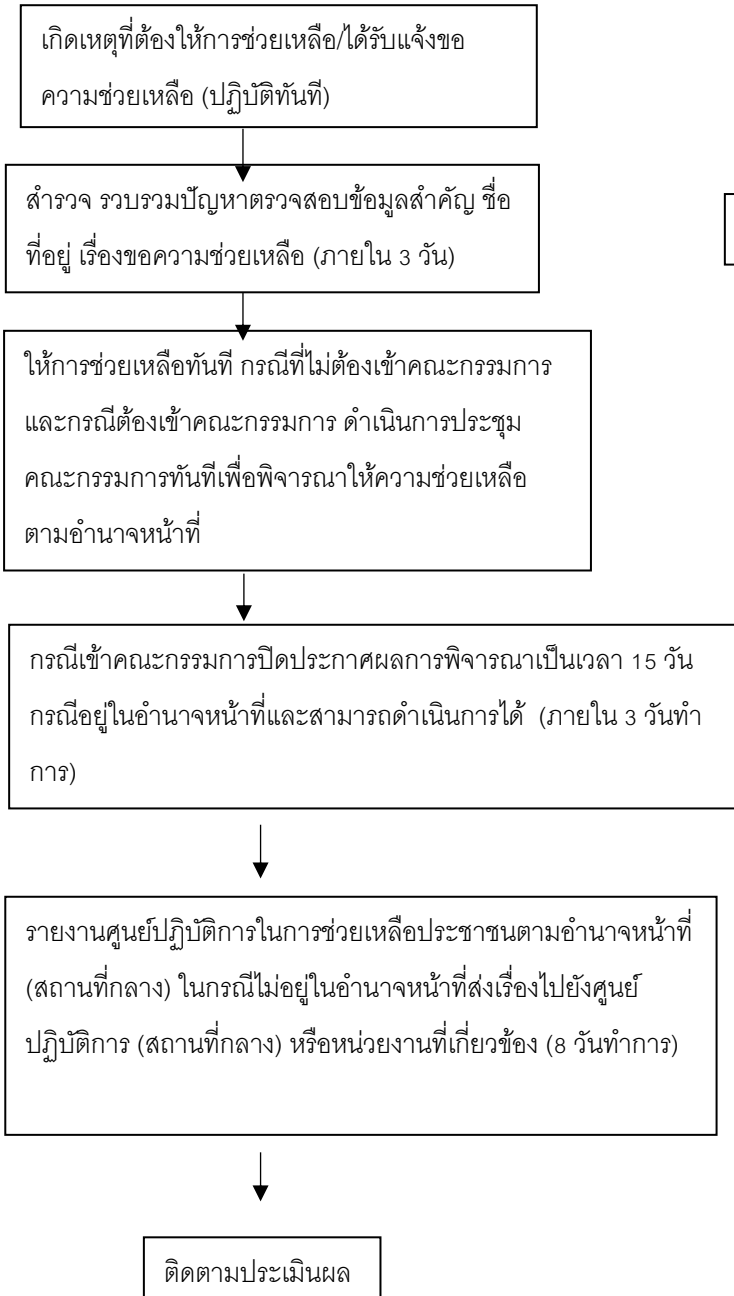
ไลน์แอปพลิเคชัน

เว็บไซต์ [www.pho-ngam.go.th](http://www.pho-ngam.go.th) e-mail [natapa@hetmail.com](mailto:natapa@hetmail.com)

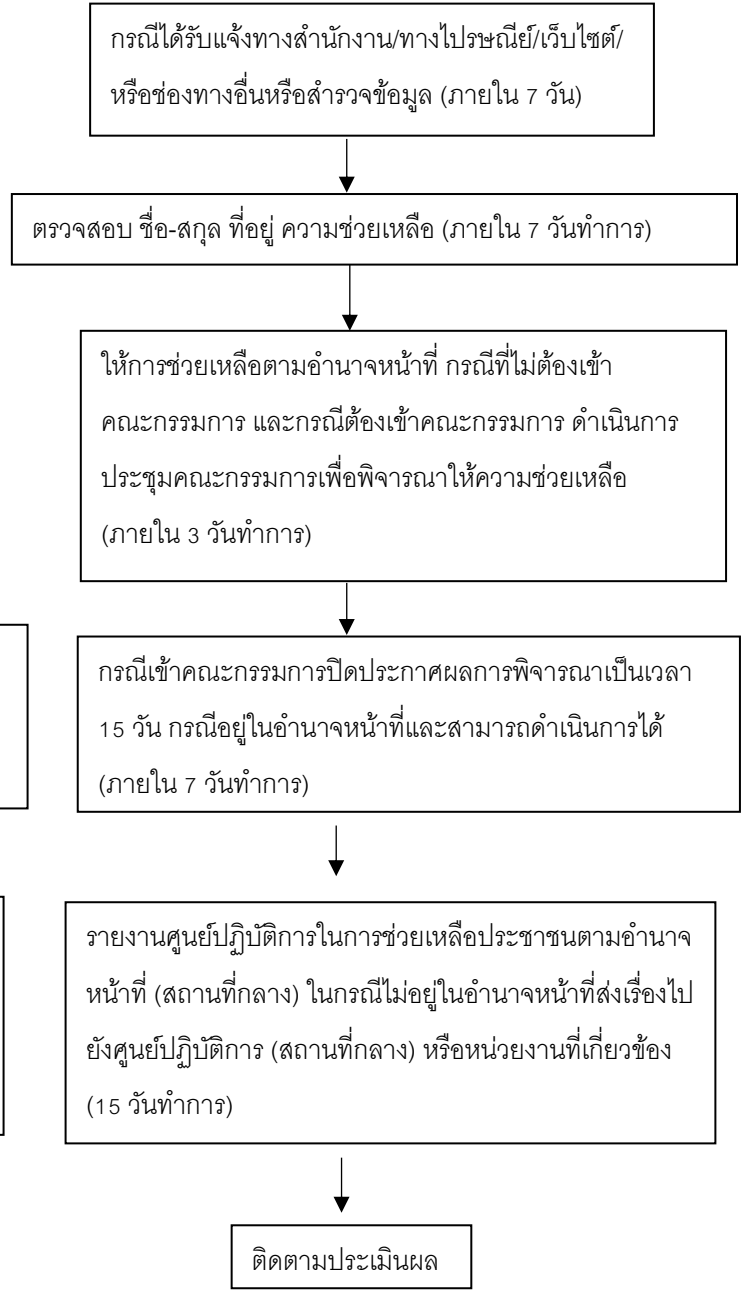
โทรศัพท์ ๐๓๗-๔๑๐๓๘๘ โทรสาร ๐๓๗-๔๑๐๓๘๘ ต่อ ๒๐๔

ผังขั้นตอนการรับเรื่องจากประชาชนกรณีขอความช่วยเหลือ  
ตามระเบียบกระทรวงมหาดไทย ว่าด้วยค่าใช้จ่ายเพื่อ  
ช่วยเหลือประชาชนตามอำนาจหน้าที่ขององค์กรปกครอง  
ส่วนท้องถิ่น พ.ศ. ๒๕๖๐

กรณีเร่งด่วน



กรณีปกติ



แนวทางการดำเนินงานของศูนย์ช่วยเหลือประชาชน ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

**ส่วนที่ ๑** โครงสร้างของศูนย์ช่วยเหลือประชาชนขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นแต่งตั้งคณะกรรมการช่วยเหลือประชาชน ตามระเบียบ กระทรวงมหาดไทย ว่าด้วยค่าใช้จ่ายเพื่อช่วยเหลือประชาชนตามอำนาจหน้าที่ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พ.ศ.๒๕๖๐ คณะหนึ่งเรียกว่า “คณะกรรมการช่วยเหลือประชาชนขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น”

**กรณีเทศบาล** ประกอบด้วย

- |   |                                |
|---|--------------------------------|
| ๑. นายกเทศมนตรี หรือรองนายกเทศมนตรี<br>ที่ได้รับมอบหมายจากนายกเทศมนตรี                | เป็นประธานกรรมการ              |
| ๒. ข้าราชการสำนักงานส่งเสริมการปกครองส่วนท้องถิ่นจังหวัด<br>ที่ท้องถิ่นจังหวัดมอบหมาย | เป็นกรรมการ                    |
| ๓. ผู้แทนส่วนราชการ ที่ได้รับมอบหมายจากนายอำเภอ<br>จำนวนไม่เกิน ๒ คน                  | เป็นกรรมการ                    |
| ๔. ผู้แทนประชาชน ที่นายกเทศมนตรีคัดเลือก<br>จำนวนไม่เกิน ๓ คน                         | เป็นกรรมการ                    |
| ๕. ปลัดเทศบาล   | เป็นกรรมการและเลขานุการ        |
| ๖. หัวหน้าหน่วยงานของเทศบาล ที่ได้รับมอบหมาย<br>จากนายกเทศมนตรี จำนวนไม่เกิน ๒ คน     | เป็นกรรมการและผู้ช่วยเลขานุการ |

ให้คณะกรรมการช่วยเหลือประชาชนขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น มีอำนาจหน้าที่ ดังนี้

- (๑)ให้นำรายชื่อของประชาชนที่ได้รับความเดือดร้อนที่สำรวจโดยหน่วยงานของรัฐและรายชื่อประชาชนที่ยื่นลงทะเบียนขอรับความช่วยเหลือต่อองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นตามข้อ ๑๒ มาใช้ในการพิจารณาช่วยเหลือประชาชนตามระเบียบนี้
- (๒) ปิดประกาศรายชื่อประชาชนตาม (๑) ที่จะได้รับความช่วยเหลือ ณ สำนักงานองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น และที่ทำการหมู่บ้าน ชุมชนให้ทราบ เป็นเวลาไม่น้อยกว่า ๑๕ วัน
- (๓) รายงานผลการพิจารณาให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเพื่อดำเนินการตามอำนาจหน้าที่ ต่อไป
- (๔) ควบคุมการปฏิบัติให้เป็นไปตามวัตถุประสงค์และเป็นธรรม
- (๕) การปฏิบัติหน้าที่อื่น ๆ ตามที่กำหนดไว้ในระเบียบกระทรวงมหาดไทย

ส่วนที่ ๒ วิธีการรับเรื่องขอความช่วยเหลือของประชาชน การให้คำปรึกษาและการให้บริการ ข้อมูลข่าวสารของเจ้าหน้าที่ประจำศูนย์ช่วยเหลือประชาชนขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

**กรณีผู้ขอความช่วยเหลือมาด้วยตนเอง ให้เจ้าหน้าที่ดำเนินการ ดังนี้**

๑. สอบถามข้อมูลเบื้องต้นแล้วกรอกลงในแบบฟอร์มให้มีสาระสำคัญพอสมควร เช่น ชื่อ ที่อยู่ หมายเลขโทรศัพท์/ช่องทางการติดต่อของผู้ร้องซึ่งสามารถตรวจสอบตัวตนได้

๒. ระบุเรื่องอันเป็นเหตุให้ขอความช่วยเหลือ พร้อมข้อเท็จจริงหรือพฤติการณ์ตามสมควร หรือความเห็น ความต้องการ ข้อเสนอแนะต่างๆ และให้ลงลายมือชื่อของผู้ขอความช่วยเหลือ

๓. ถ้าเป็นการขอความช่วยเหลือแทนผู้อื่นต้องแนบใบมอบอำนาจด้วย/หากผู้ขอไม่ยินยอมลงชื่อ มิให้รับเรื่องนั้นไว้พิจารณา และแจ้งให้ผู้ขอทราบพร้อมบันทึกเหตุดังกล่าวไว้ในแบบคำร้อง

๔. บันทึกข้อมูลลงในทะเบียนเรื่องขอความช่วยเหลือที่ศูนย์ช่วยเหลือประชาชนขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น กำหนดไว้

๕. แจ้งส่วนราชการที่เกี่ยวข้องดำเนินการพร้อมทั้งให้รายงานผลการดำเนินงานให้ทราบภายใน ๑๕ วันทำการ

๖. กรณีเป็นเรื่องขอความช่วยเหลือที่เกี่ยวข้องกับส่วนราชการอื่น หน่วยงานอื่นหรือเกินความสามารถขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นให้ส่งเรื่องขอความช่วยเหลือไปยังศูนย์ปฏิบัติการร่วมในการช่วยเหลือประชาชนขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น (สถานที่กลาง) หรือหน่วยงานที่เกี่ยวข้องเพื่อพิจารณาแนวทางดำเนินการต่อไป

**กรณีรับเรื่องขอความช่วยเหลือทางไปรษณีย์ โทรศัพท์ หรือระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ ให้เจ้าหน้าที่ประจำศูนย์ช่วยเหลือประชาชนขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ดำเนินการ ดังนี้**

๑. ตรวจสอบให้ได้ข้อมูลสำคัญที่จำเป็น เช่น ชื่อ ที่อยู่ และหมายเลขโทรศัพท์/ช่องทางการติดต่อที่ติดต่อได้ เรื่องขอความช่วยเหลือ ปัญหาที่เกิดขึ้น และความต้องการในการแก้ไข เป็นต้นหากไม่สามารถได้ข้อมูลที่เพียงพอให้ประสานฝ่ายปฏิบัติการในพื้นที่ตรวจสอบข้อเท็จจริงเพิ่มเติม

๒. บันทึกข้อมูลลงในแบบฟอร์มและทะเบียนที่ศูนย์ช่วยเหลือประชาชนขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น กำหนดไว้

๓. แจ้งส่วนราชการที่เกี่ยวข้องดำเนินการพร้อมทั้งให้รายงานผลการดำเนินงานให้ทราบภายใน ๑๕ วันทำการ

๔. กรณีเป็นเรื่องขอความช่วยเหลือที่เกี่ยวข้องกับส่วนราชการอื่น หน่วยงานอื่นหรือเกินความสามารถขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ให้ส่งเรื่องขอความช่วยเหลือไปยังศูนย์ปฏิบัติการร่วมในการช่วยเหลือประชาชนขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น (สถานที่กลาง) หรือหน่วยงานที่เกี่ยวข้องเพื่อพิจารณาหาแนวทางดำเนินการต่อไป

### การให้บริการข้อมูลข่าวสารและการให้คำปรึกษาแก่ประชาชน ดำเนินการ ดังนี้

๑. สอบถามข้อมูลจากผู้รับบริการ
๒. หากสามารถให้ข้อมูลและคำปรึกษาได้ให้ชี้แจง ทำความเข้าใจกับผู้รับบริการ
๓. หากไม่สามารถให้ข้อมูลและคำปรึกษาได้ ให้โทรศัพท์ประสานส่วนราชการที่เกี่ยวข้องมารับเรื่องและให้บริการข้อมูลข่าวสารและคำปรึกษาทันที ทั้งนี้ การให้ข้อมูลข่าวสารนั้นต้องดำเนินการตาม พ.ร.บ.ข้อมูลข่าวสารของทางราชการ พ.ศ. ๒๕๔๐ โดยให้รับเรื่องและแจ้งขั้นตอน วิธีการให้ผู้รับบริการทราบ
๔. ให้เจ้าหน้าที่ประจำศูนย์ช่วยเหลือประชาชนขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นบันทึกการให้บริการข้อมูลข่าวสารและคำปรึกษาในทะเบียนเพื่อเก็บไว้เป็นข้อมูลต่อไป

### ส่วนที่ ๓ ขั้นตอนการจัดการเรื่องขอความช่วยเหลือของศูนย์ช่วยเหลือประชาชนขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

#### ขั้นตอนที่ ๑ รับเรื่องขอความช่วยเหลือ

ขั้นตอนที่ ๒ รวบรวมเรื่องขอความช่วยเหลือนำเสนอให้คณะกรรมการช่วยเหลือประชาชนขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นพิจารณา จากนั้นแยกเป็น ๒ กรณี

๑. กรณีที่พิจารณาแล้วเห็นว่าองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นสามารถให้ความช่วยเหลือได้ให้ส่งต่อเรื่องให้หน่วยงานในองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่เกี่ยวข้องดำเนินการต่อไป

๒. กรณีที่พิจารณาแล้วเห็นว่าเกินความสามารถขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่จะดำเนินการได้เองให้ส่งต่อเรื่องให้ศูนย์ปฏิบัติการร่วมในการช่วยเหลือประชาชนขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น (สถานที่กลาง) หรือหน่วยงานที่เกี่ยวข้องพิจารณาแนวทางช่วยเหลือต่อไป

#### ขั้นตอนที่ ๓ หน่วยงานที่เกี่ยวข้องแจ้งผลการดำเนินการโดยให้มีสาระสำคัญ ดังนี้

๑. มูลเหตุของปัญหา
๒. แนวทางและวิธีการแก้ไขปัญหา
๓. ผลการชี้แจงให้ผู้ร้องทราบ
๔. ข้อเสนอแนะ/ความเห็นของหน่วยงาน

ขั้นตอนที่ ๔ ครบกำหนดรายงานแล้ว ส่วนราชการไม่รายงานภายในระยะเวลาที่กำหนดให้ส่งหนังสือแจ้งทวงถามตามระบบปกติ ขอความร่วมมือรายงานภายใน ๕ วันทำการ หากยังไม่ได้รับรายงานให้แจ้งทวงถามเป็นครั้งที่ ๒ ให้รายงานภายใน ๓ วันทำการ หากครบกำหนดแจ้งทวงถามครั้งที่ ๒ แล้วยังไม่ได้รับรายงาน ให้เสนอนายกองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น เพื่อพิจารณาสั่งการต่อไป

**ขั้นตอนที่ ๕** การสรุปผลการช่วยเหลือประชาชนเมื่อได้รับแจ้งผลการตรวจสอบตามขั้นตอนที่ ๓ ให้ดำเนินการจัดทำบันทึกข้อความสรุปผลการช่วยเหลือประชาชนเสนอผู้บังคับบัญชาตามลำดับและบันทึกข้อมูลผลการช่วยเหลือลงในทะเบียนของศูนย์ช่วยเหลือประชาชนขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น แล้วรายงานศูนย์ปฏิบัติการร่วมในการช่วยเหลือประชาชนขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น (สถานที่กลาง) ต่อไป

**ส่วนที่ ๔** ค่าใช้จ่ายในการดำเนินงานของศูนย์ช่วยเหลือประชาชนขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ค่าใช้จ่ายในการดำเนินงานของศูนย์ช่วยเหลือประชาชนขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น เช่น ค่าล่วงเวลาเจ้าหน้าที่ประจำศูนย์ช่วยเหลือประชาชนขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ค่าน้ำมัน เชื้อเพลิง ค่าวัสดุฯ ให้ใช้งบประมาณขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น โดยให้เบิกจ่ายตามระเบียบกฎหมายที่เกี่ยวข้อง

#### ระเบียบกระทรวงมหาดไทย

ว่าด้วยค่าใช้จ่ายเพื่อช่วยเหลือประชาชนตามอำนาจหน้าที่ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

พ.ศ. ๒๕๖๐

โดยที่เป็นการสมควรกำหนดระเบียบกระทรวงมหาดไทยว่าด้วยค่าใช้จ่ายเพื่อช่วยเหลือประชาชนตามอำนาจหน้าที่ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พ.ศ. ๒๕๖๐

อาศัยอำนาจตามความในมาตรา ๖ และมาตรา ๗๔ (๙) แห่งพระราชบัญญัติองค์การบริหารส่วนจังหวัด พ.ศ. ๒๕๔๐ มาตรา ๖๗ (๙) แห่งพระราชบัญญัติเทศบาล พ.ศ. ๒๔๙๖ ซึ่งแก้ไขเพิ่มเติมโดยพระราชบัญญัติเทศบาล (ฉบับที่ ๔) พ.ศ. ๒๕๐๕ มาตรา ๗๗ แห่งพระราชบัญญัติเทศบาล พ.ศ. ๒๔๙๖ มาตรา ๕ และมาตรา ๘๕ (๑๐) แห่งพระราชบัญญัติสภาตำบลและองค์การบริหารส่วนตำบล พ.ศ. ๒๕๓๗ รัฐมนตรีว่าการกระทรวงมหาดไทย จึงออกระเบียบไว้ดังนี้

ข้อ ๑ ระเบียบนี้เรียกว่า “ระเบียบกระทรวงมหาดไทยว่าด้วยค่าใช้จ่ายเพื่อช่วยเหลือประชาชนตามอำนาจหน้าที่ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พ.ศ. ๒๕๖๐”

ข้อ ๒ ระเบียบนี้ให้ใช้บังคับตั้งแต่วันถัดจากวันประกาศในราชกิจจานุเบกษาเป็นต้นไป

ข้อ ๓ ในระเบียบนี้

“การช่วยเหลือประชาชน” หมายความว่า การให้ความช่วยเหลือประชาชนที่ได้รับความเดือดร้อน หรือไม่สามารถช่วยเหลือตนเองได้ในการดำรงชีพ โดยอาจให้เป็นสิ่งของหรือจ่ายเป็นเงินหรือการจัดบริการสาธารณะเพื่อให้การช่วยเหลือประชาชนในระดับเขตพื้นที่หรือท้องถิ่น ตามอำนาจหน้าที่ขององค์กรปกครอง

ส่วนท้องถิ่น “องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น” หมายความว่า องค์การบริหารส่วนจังหวัด เทศบาลและองค์การบริหารส่วนตำบล

“ผู้บริหารท้องถิ่น” หมายความว่า นายองค์การบริหารส่วนจังหวัด นายกเทศมนตรีและนายกองค์การบริหารส่วนตำบล

“คณะกรรมการ” หมายความว่า คณะกรรมการช่วยเหลือประชาชนขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

“บุคลากร” หมายความว่า บุคลากรขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น หรือประชาชนที่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมอบหมายให้ปฏิบัติงาน

“สาธารณสุข” หมายความว่า สาธารณภัยตามกฎหมายว่าด้วยการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย

“การส่งเสริมและพัฒนาคุณภาพชีวิต” หมายความว่า การส่งเสริมและพัฒนาคุณภาพชีวิตตามกฎหมายว่าด้วยการฟื้นฟูสมรรถภาพคนพิการ และให้หมายรวมถึงการช่วยเหลือเด็ก เยาวชน ผู้สูงอายุ ผู้ยากไร้ ผู้ด้อยโอกาส ผู้ไร้ที่พึ่งด้วย

“โรคติดต่อ” หมายความว่า โรคติดต่อตามกฎหมายว่าด้วยโรคติดต่อ

“โรคติดต่ออันตราย” หมายความว่า โรคติดต่ออันตรายตามกฎหมายว่าด้วยโรคติดต่อ

“โรคติดต่อที่ต้องเฝ้าระวัง” หมายความว่า โรคติดต่อที่ต้องเฝ้าระวังตามกฎหมายว่าด้วยโรคติดต่อ

“โรคระบาด” หมายความว่า โรคระบาดตามกฎหมายว่าด้วยโรคติดต่อ และโรคระบาดตามกฎหมายว่าด้วยโรคระบาดสัตว์

“ยา” หมายความว่า ยาตามกฎหมายว่าด้วยยา

ข้อ ๔ ให้ปลัดกระทรวงมหาดไทยรักษาการตามระเบียบนี้ และมีอำนาจตีความวินิจฉัยปัญหา กำหนดหลักเกณฑ์และวิธีปฏิบัติเพื่อดำเนินการให้เป็นไปตามระเบียบนี้

#### หมวด ๑

#### หลักการช่วยเหลือประชาชน

ข้อ ๕ การช่วยเหลือประชาชนตามระเบียบนี้ จะต้องดำเนินการในขอบเขตอำนาจหน้าที่ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นตามกฎหมาย โดยคำนึงถึงสถานะทางการคลัง และความจำเป็นเหมาะสม ข้อ ๖ ในกรณีองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นใดเกิดสาธารณภัยในพื้นที่ของตน และต้องดำเนินการช่วยเหลือโดยฉับพลันทันที ให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นนั้นสามารถให้ความช่วยเหลือได้ภายในขอบอำนาจหน้าที่ตามกฎหมาย โดยไม่ต้องเสนอคณะกรรมการพิจารณา

ในกรณีการช่วยเหลือประชาชนขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น สำหรับการให้ความช่วยเหลือเพื่อเยียวยาและฟื้นฟูหลังเกิดภัย การส่งเสริมและพัฒนาคุณภาพชีวิต หรือการป้องกันและระงับโรคติดต่อต้องเสนอคณะกรรมการให้ความเห็นชอบก่อน

ข้อ ๗ ให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่เกิดสาธารณภัยตามข้อ ๖ ประสานงานกับส่วนราชการ หน่วยงานอื่นของรัฐ องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นอื่น เอกชน และองค์กรการกุศลที่เกี่ยวข้อง เพื่อให้การช่วยเหลือ

ในกรณีการช่วยเหลือตามวรรคหนึ่งไม่เพียงพอ หรือมีความจำเป็นต้องช่วยเหลือผู้ประสบภัยเพิ่มเติมให้เสนอคณะกรรมการพิจารณา ทั้งนี้ ไม่เกินหลักเกณฑ์ที่กำหนดในระเบียบนี้

องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นใดมีความจำเป็นต้องช่วยเหลือประชาชนนอกเหนือจากหลักเกณฑ์

การช่วยเหลือตามระเบียบนี้ ให้ขอความเห็นชอบจากปลัดกระทรวงมหาดไทย ก่อนให้การช่วยเหลือ

## หมวด ๒

### คณะกรรมการช่วยเหลือประชาชน

ข้อ ๘ ให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นแต่งตั้งคณะกรรมการช่วยเหลือประชาชน คณะหนึ่ง เรียกว่า “คณะกรรมการช่วยเหลือประชาชนขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น”

(๑) กรณีองค์กรบริหารส่วนจังหวัด ประกอบด้วย

(ก) นายกองกิจการบริหารส่วนจังหวัด เป็นประธานกรรมการหรือรองนายกองกิจการ บริหารส่วนจังหวัด ที่ได้รับมอบหมายจากนายกองกิจการบริหารส่วนจังหวัด

(ข) ท้องถิ่นจังหวัด เป็นกรรมการ

(ค) ผู้แทนส่วนราชการที่ได้รับมอบหมาย เป็นกรรมการจากผู้ว่าราชการจังหวัดจำนวนไม่เกิน ๒ คน

(ง) ผู้แทนประชาคม ที่นายกองกิจการ เป็นกรรมการบริหารส่วนจังหวัดคัดเลือกจำนวนไม่เกิน ๓ คน

(จ) ปลัดองค์การบริหารส่วนจังหวัด เป็นกรรมการและเลขานุการ

(ฉ) หัวหน้าหน่วยงานขององค์การบริหารส่วนจังหวัด เป็นกรรมการและที่ได้รับ มอบหมายจากนายกองกิจการบริหารส่วนจังหวัด ผู้ช่วยเลขานุการจำนวนไม่เกิน ๒ คน

(๒) กรณีเทศบาล ประกอบด้วย

(ก) นายกเทศมนตรี หรือรองนายกเทศมนตรี เป็นประธานกรรมการที่ได้รับมอบหมายจากนายกเทศมนตรี

(ข) ข้าราชการสำนักงานส่งเสริมการปกครองท้องถิ่นจังหวัด เป็นกรรมการที่ท้องถิ่นจังหวัดมอบหมาย

(ค) ผู้แทนส่วนราชการ ที่ได้รับมอบหมายจากนายอำเภอ เป็นกรรมการจำนวนไม่เกิน ๒ คน



- (ง) ผู้แทนประชาคม ที่นายกเทศมนตรีคัดเลือก เป็นกรรมการจำนวนไม่เกิน ๓ คน
- (จ) ปลัดเทศบาล เป็นกรรมการและเลขานุการ
- (ฉ) หัวหน้าหน่วยงานของเทศบาล ที่ได้รับมอบหมาย เป็นกรรมการจาก นายกเทศมนตรี จำนวนไม่เกิน ๒ คน และผู้ช่วยเลขานุการ
- (๓) กรณีองค์การบริหารส่วนตำบล ประกอบด้วย
- (ก) นายองค์การบริหารส่วนตำบล เป็นประธานกรรมการ หรือผู้ที่ได้รับมอบหมายจากนายกองค์การบริหารส่วนตำบล
- (ข) ข้าราชการสำนักงานส่งเสริมการปกครองท้องถิ่นจังหวัด เป็นกรรมการ ที่ท้องถิ่นจังหวัด มอบหมาย
- (ค) ผู้แทนส่วนราชการที่ได้รับมอบหมายจากนายอำเภอ เป็นกรรมการ จำนวนไม่เกิน ๒ คน
- (ง) ผู้แทนประชาคม ที่นายกองค์การบริหารส่วนตำบลคัดเลือก เป็นกรรมการ จำนวนไม่เกิน ๓ คน
- (จ) ปลัดองค์การบริหารส่วนตำบล เป็นกรรมการ และเลขานุการ
- (ฉ) หัวหน้าหน่วยงานขององค์การบริหารส่วนตำบล เป็นกรรมการ ที่นายกองค์การบริหาร ส่วนตำบลมอบหมายและผู้ช่วยเลขานุการจำนวนไม่เกิน ๒ คน
- ข้อ ๙ ให้คณะกรรมการช่วยเหลือประชาชนขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น มีอำนาจหน้าที่ ดังนี้
- (๑) ให้นำรายชื่อของประชาชนที่ได้รับความเดือดร้อนที่สำรวจโดยหน่วยงานของรัฐและ รายชื่อประชาชนที่ยื่นลงทะเบียนขอรับความช่วยเหลือต่อองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นตามข้อ ๑๒ มาใช้ในการพิจารณาช่วยเหลือประชาชนตามระเบียบนี้
- (๒) ปิดประกาศรายชื่อประชาชนตาม (๑) ที่จะได้รับความช่วยเหลือ ณ สำนักงานองค์กร ปกครองส่วนท้องถิ่น และที่ทำการหมู่บ้าน ชุมชนให้ทราบ เป็นเวลาไม่น้อยกว่า ๑๕ วัน
- (๓) รายงานผลการพิจารณาให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเพื่อดำเนินการตามอำนาจหน้าที่ ต่อไป
- (๔) ควบคุมการปฏิบัติให้เป็นไปตามวัตถุประสงค์และเป็นธรรม
- (๕) การปฏิบัติหน้าที่อื่น ๆ ตามที่กำหนดไว้ในระเบียบนี้
- ข้อ ๑๐ การประชุมคณะกรรมการตามข้อ ๗ ต้องมีกรรมการมาประชุมไม่น้อยกว่ากึ่งหนึ่ง ของจำนวนกรรมการทั้งหมด จึงจะเป็นองค์ประชุม
- ในการประชุมคราวใด ถ้าประธานกรรมการไม่มาประชุมหรือไม่อาจปฏิบัติหน้าที่ได้ให้ กรรมการ ที่มาประชุมเลือกกรรมการคนหนึ่งเป็นประธานในที่ประชุม

มติของที่ประชุมให้ถือเสียงข้างมาก กรณีมีคะแนนเสียงเท่ากัน ให้ประธานในที่ประชุมลงคะแนนเพิ่มขึ้นอีกหนึ่งเสียงเป็นเสียงชี้ขาด

#### หมวด ๓

#### การให้ความช่วยเหลือประชาชนด้านสาธารณสุข

ข้อ ๑๑ การให้ความช่วยเหลือประชาชนผู้ประสบสาธารณภัย หรือภัยพิบัติฉุกเฉิน มีลักษณะเป็นการช่วยเหลือที่จำเป็นที่ต้องแก้ไขโดยฉับพลันในการดำรงชีพและความเป็นอยู่ของประชาชน หรือเป็นการซ่อมแซมให้คืนสู่สภาพเดิม อันเป็นการบรรเทาความเดือดร้อนเฉพาะหน้า องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นสามารถให้ความช่วยเหลือได้ทันที ภายใต้ขอบอำนาจหน้าที่ตามกฎหมาย กรณีสิ่งสาธารณประโยชน์ที่อยู่ในความรับผิดชอบขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นได้รับความเสียหาย หากองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเห็นว่า การซ่อมแซมให้คืนสู่สภาพเดิมจะไม่คุ้มค่า และการก่อสร้างใหม่จะเกิดประโยชน์ต่อทางราชการมากกว่า ให้เสนอคณะกรรมการเป็นผู้พิจารณาให้ความเห็นชอบก่อนการใช้จ่ายงบประมาณโดยให้คำนึงถึงสถานะทางการคลัง

#### หมวด ๔

#### การให้ความช่วยเหลือประชาชนด้านการส่งเสริมและพัฒนาคุณภาพชีวิต

ข้อ ๑๒ การให้ความช่วยเหลือประชาชนด้านการส่งเสริมและพัฒนาคุณภาพชีวิต นอกจากกรณี การช่วยเหลือด้านสาธารณสุขฉุกเฉิน ให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นประกาศให้ประชาชนที่ประสงค์จะขอรับความช่วยเหลือ ยื่นลงทะเบียนเพื่อขอรับความช่วยเหลือต่อองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเพื่อเสนอคณะกรรมการตามข้อ ๙

#### หมวด ๕ การป้องกันและควบคุมโรคติดต่อ

ข้อ ๑๓ เมื่อเกิดโรคติดต่อ โรคติดต่ออันตราย โรคติดต่อที่ต้องเฝ้าระวัง หรือโรคระบาดหรือมีเหตุสงสัยว่าได้เกิดโรคดังกล่าวในเขตพื้นที่ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นใด ให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นนั้นดำเนินการหรือสนับสนุนให้มีการป้องกัน การควบคุม การแพร่ และการระงับการระบาดของโรคนั้น หรือสร้างภูมิคุ้มกันโรคให้กับผู้ที่มีภาวะเสี่ยง รวมทั้งการประชาสัมพันธ์ องค์กรความรู้เกี่ยวกับโรคติดต่อ การช่วยเหลือหน่วยงานของรัฐและเอกชนให้เกิดการปฏิบัติการตามนโยบายและแผนการเฝ้าระวัง ป้องกัน และควบคุมโรคติดต่อ

ข้อ ๑๔ ให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่เกิดโรคหรือมีเหตุสงสัยได้ว่าเกิดโรคตามข้อ ๑๓ ประสานหน่วยงานที่รับผิดชอบดำเนินการป้องกัน การควบคุม การแพร่ และการระงับการระบาดของโรคโดยให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นร่วมดำเนินการหรือสนับสนุนการดำเนินการดังกล่าว

กรณีมีหน่วยงานที่รับผิดชอบภารกิจดังกล่าว แต่ไม่สามารถดำเนินการได้อย่างครอบคลุม หรือไม่สามารถระงับการระบาดของโรคติดต่อได้ จะส่งผลทำให้เกิดการแพร่ระบาด ที่เป็นอันตรายต่อสุขภาพและชีวิตของประชาชน ให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นสามารถดำเนินการ การป้องกันและควบคุมโรคได้

ข้อ ๑๕ องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นสามารถเบิกจ่ายค่าใช้จ่ายต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นในการป้องกัน และควบคุมโรคติดต่อ ดังนี้

(๑) ยา เวชภัณฑ์ และวัสดุที่ใช้ในการป้องกันควบคุมโรคติดต่อ เช่น ถุงมือยางหรือหน้ากากปิดปากหรือปิดจมูก รองเท้ายางหุ้มส้นสูงใต้เข่า (รองเท้าบูต) หรือเสื้อกันฝน

(๒) เครื่องแต่งกายและอุปกรณ์ในการปฏิบัติงานของบุคลากรที่ปฏิบัติงานโดยคำนึงถึงความจำเป็น เหมาะสม และประหยัด

#### หมวด ๖

#### หลักเกณฑ์การช่วยเหลือ

ข้อ ๑๖ การช่วยเหลือประชาชน ให้ปฏิบัติตามหลักเกณฑ์ วิธีการ เงื่อนไข ที่กำหนดไว้ในระเบียบนี้ ดังต่อไปนี้

(๑) การช่วยเหลือผู้ประสบสาธารณภัย หรือภัยพิบัติฉุกเฉิน ให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พิจารณาใช้จ่ายงบประมาณช่วยเหลือประชาชนตามหลักเกณฑ์ของกระทรวงการคลัง โดยอนุโลม

(๒) การช่วยเหลือด้านการส่งเสริมและพัฒนาคุณภาพชีวิต ให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พิจารณาใช้จ่ายงบประมาณช่วยเหลือประชาชน ตามหลักเกณฑ์ของกระทรวงการพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์ โดยอนุโลม

(๓) การช่วยเหลือประชาชนด้านการป้องกันและระงับโรคติดต่อให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พิจารณาใช้จ่ายงบประมาณช่วยเหลือประชาชนตามหลักเกณฑ์ของกระทรวงสาธารณสุข โดยอนุโลม

#### หมวด ๗

#### การใช้จ่ายงบประมาณเพื่อการช่วยเหลือประชาชน

ข้อ ๑๗ การช่วยเหลือประชาชน ให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจัดทำโครงการแสดง สาระสำคัญของกิจกรรมที่ต้องดำเนินการและบรรจุไว้ในแผนพัฒนาท้องถิ่น และตั้งจ่ายในข้อบัญญัติ

หรือเทศบัญญัติงบประมาณรายจ่ายประจำปีหรืองบประมาณรายจ่ายเพิ่มเติมให้ถูกต้องตามประเภทของรายจ่าย ทั้งนี้ ให้ชี้แจงเหตุผลความจำเป็นที่จะต้องตั้งงบประมาณดังกล่าวไว้ในคำชี้แจงประกอบงบประมาณรายจ่ายด้วย

ข้อ ๑๘ กรณีเกิดสาธารณภัยฉุกเฉิน จาเป็นเร่งด่วน ให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเบิกจ่ายจากงบกลาง ประเภทเงินสำรองจ่าย ในข้อบัญญัติหรือเทศบัญญัติงบประมาณรายจ่ายประจำปีโดยโครงการ ไม่จำเป็นต้องอยู่ในแผนพัฒนาท้องถิ่น

ข้อ ๑๙ เพื่อเป็นการอำนวยความสะดวกแก่ประชาชน องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นสามารถจัดให้มีศูนย์ปฏิบัติการร่วมในการช่วยเหลือประชาชนขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น โดยใช้เป็นสถานที่กลางเพื่อเป็นศูนย์รวบรวมข้อมูลปัญหาความต้องการของประชาชน การประสานงานกับหน่วยงานอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้อง สำหรับวิธีการปฏิบัติงานให้เป็นไปตามหลักเกณฑ์ที่กรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่นกำหนดโดยองค์กรปกครองส่วน

ท้องถิ่นอาจพิจารณาสนับสนุนงบประมาณเพื่อเป็นค่าใช้จ่ายที่จำเป็นในการบริหารงานของสถานที่กลางดังกล่าวให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นหรือส่วนราชการที่เป็นที่ตั้งของสถานที่กลางดำเนินการแทนก็ได้

ข้อ ๒๐ กรณีองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นได้ใช้จ่ายงบประมาณในการให้ความช่วยเหลือตามข้อ ๑๑ ข้อ ๑๒ และข้อ ๑๓ ไประยะหนึ่งแล้วและคาดการณ์ได้ว่า หากจะใช้งบประมาณเพื่อให้ความช่วยเหลือต่อไปอาจส่งผลกระทบต่อสถานะทางการคลังในการบริหารหรือการจัดบริการสาธารณะเพื่อประโยชน์ของ ประชาชน ให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นรายงานต่อส่วนราชการที่เกี่ยวข้อง เพื่อให้ความช่วยเหลือต่อไป

ข้อ ๒๑ เมื่อสิ้นสุดการดำเนินการตามโครงการช่วยเหลือประชาชน ให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นประชาสัมพันธ์ผลการดำเนินการให้ประชาชนทราบโดยทั่วกัน เป็นเวลาไม่น้อยกว่า ๑๕ วัน โดยให้ติดประกาศ ณ สำนักงานองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น และที่ทำการหมู่บ้านและชุมชน

#### บทเฉพาะกาล

ข้อ ๒๒ กรณีที่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นใดได้ช่วยเหลือประชาชนตามระเบียบกระทรวงมหาดไทย หรือหนังสือสั่งการกระทรวงมหาดไทย และหนังสือสั่งการที่เกี่ยวข้องแล้วแต่กรณีก่อนวันที่ระเบียบนี้ใช้บังคับ ให้ถือว่าเป็นรายจ่ายที่จ่ายได้ตามระเบียบนี้ ข้อ ๒๓ สำหรับการเบิกค่าใช้จ่ายเพื่อช่วยเหลือประชาชนขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่ได้ดำเนินการตามหลักเกณฑ์ของหนังสือกระทรวงมหาดไทย หรือหนังสือสั่งการที่เกี่ยวข้องก่อนวันที่ระเบียบนี้ ใช้บังคับและยังดำเนินการไม่แล้วเสร็จ ให้ดำเนินการต่อไปได้ตามหลักเกณฑ์นั้นจนกว่าจะแล้วเสร็จ

แบบลงทะเบียนขอรับความช่วยเหลือของประชาชน  
(กรณีร้องขอด้วยตนเอง)

ชื่อ อ.พ. .... อำเภอ ..... จังหวัด .....

วันที่ ..... เดือน ..... พ.ศ. ....

ข้าพเจ้า (นาย/นาง/นางสาว) ..... นามสกุล ..... อายุ ..... ปี  
อยู่บ้านเลขที่ ..... หมู่ที่ ..... ซอย ..... ถนน ..... ตำบล .....

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

หมายเลขประจำตัวประชาชน □□□□□□□□□□□□□□□□

บุคคลที่สามารถติดต่อได้ ชื่อ (นาย/นาง/นางสาว) ..... สกุล ..... เบอร์ติดต่อ .....

มีความประสงค์ขอให้ (หน่วยงาน) ..... ดำเนินการช่วยเหลือ ดังนี้

๑. ประเภทการช่วยเหลือ

- ๑.๑ ด้านสาธารณสุข (ระบุปัญหา/ความเดือดร้อนที่เกิดขึ้น) .....
- ๑.๒ ด้านการส่งเสริมและพัฒนาคุณภาพชีวิต (ระบุปัญหา/ความเดือดร้อนที่เกิดขึ้น) .....
- ๑.๓ ด้านการป้องกันและควบคุมโรคติดต่อ (ระบุปัญหา/ความเดือดร้อนที่เกิดขึ้น) .....
- ๑.๔ ด้านอื่นๆ (ระบุปัญหา/ความเดือดร้อนที่เกิดขึ้น) .....

๒. ข้าพเจ้าจึงขอความช่วยเหลือ (ระบุความต้องการ/สิ่งที่ขอความช่วยเหลือ)

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

๓. ข้าพเจ้าได้แนบเอกสารหลักฐานที่เกี่ยวข้องมาแล้ว จำนวน ..... ฉบับ

ข้าพเจ้าขอรับรองว่าข้อความดังกล่าวข้างต้นเป็นความจริงทุกประการ

(ลงชื่อ) ..... ผู้ยื่นคำขอ  
(.....)

(ลงชื่อ) ..... เจ้าหน้าที่ผู้รับคำขอ  
(.....)

แบบลงทะเบียนขอรับความช่วยเหลือของประชาชน

(กรณีร้องขอด้วยผู้แทน)

ชื่อ อ.พ. .... อำเภอ ..... จังหวัด .....

วันที่..... เดือน..... พ.ศ. ....

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

อยู่บ้านเลขที่ ..... หมู่ที่ ..... ซอย ..... ถนน ..... ตำบล .....

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

หมายเลขประจำตัวประชาชน

บุคคลที่สามารถติดต่อได้ ชื่อ (นาย/นาง/นางสาว) ..... สกุล ..... เบอร์ติดต่อ .....

มีความประสงค์ขอให้หน่วยงาน) ..... ดำเนินการช่วยเหลือ ..... (ชื่อผู้รับความช่วยเหลือ) ..... ดังนี้

๑. ประเภทการช่วยเหลือ

๑.๑ ด้านสาธารณสุข (ระบุปัญหา/ความเดือดร้อนที่เกิดขึ้น) .....

๑.๒ ด้านการส่งเสริมและพัฒนาคุณภาพชีวิต (ระบุปัญหา/ความเดือดร้อนที่เกิดขึ้น) .....

๑.๓ ด้านการป้องกันและควบคุมโรคติดต่อ (ระบุปัญหา/ความเดือดร้อนที่เกิดขึ้น) .....

๑.๔ ด้านอื่นๆ (ระบุปัญหา/ความเดือดร้อนที่เกิดขึ้น) .....

๒. ข้าพเจ้าจึงขอความช่วยเหลือ (ระบุความต้องการ/สิ่งที่ขอความช่วยเหลือ)

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

๓. ข้าพเจ้าได้แนบเอกสารหลักฐานที่เกี่ยวข้องมาแล้ว จำนวน ..... ฉบับ

ข้าพเจ้าขอรับรองว่าข้อความดังกล่าวข้างต้นเป็นความจริงทุกประการ

(ลงชื่อ) ..... ผู้ยื่นคำขอ  
(.....)

(ลงชื่อ) ..... เจ้าหน้าที่ผู้รับคำขอ  
(.....)

# คู่มือการปฏิบัติงานเกี่ยวกับเรื่องเรียน/ร้องทุกข์

## คำนำ

คู่มือการปฏิบัติงานรับเรื่องราวร้องเรียนศูนย์ช่วยเหลือประชาชนเทศบาลตำบลโพธิ์งาม ฉบับนี้ จัดทำขึ้นเพื่อเป็นแนวทางการดำเนินการจัดการข้อร้องเรียนที่ประชาชนได้ยื่นเรื่องต่อเทศบาลตำบลโพธิ์งาม ทั้งนี้ เพื่อการจัดการข้อร้องเรียนจนได้ข้อยุติ ให้มีความรวดเร็วและมีประสิทธิภาพ เพื่อตอบสนองความต้องการและความคาดหวังของผู้รับบริการ จำเป็นจะต้องมีขั้นตอน / กระบวนการ และแนวทางในการปฏิบัติงานที่ชัดเจนและเป็นมาตรฐานเดียวกัน

## สารบัญ

เรื่อง	หน้า
หลักการและเหตุผล	๑
การจัดตั้งศูนย์ช่วยเหลือประชาชนเทศบาลตำบลโพธิ์งาม เพื่อรับเรื่องราวร้องเรียน	๑
สถานที่ตั้ง	๑
หน้าที่ความรับผิดชอบ	๑
วัตถุประสงค์	๑
คำจำกัดความ	๑
แผนผังกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน / ร้องทุกข์	๓
ขั้นตอนการปฏิบัติงาน	๔
การรับและตรวจสอบข้อร้องเรียนจากช่องทางต่าง ๆ	๔
การบันทึกข้อร้องเรียน	๔
การประสานหน่วยงานเพื่อแก้ไขข้อร้องเรียนและการแจ้งกลับผู้ร้องเรียน	๔
ติดตามการแก้ไขข้อร้องเรียน	๕
การรายงานผลการจัดการข้อร้องเรียนของหน่วยงาน	๕
มาตรฐานงาน	๕
แบบฟอร์ม	๕
จัดทำโดย	๕



## คู่มือการปฏิบัติงานรับเรื่องราวร้องทุกข์ ศูนย์ช่วยเหลือประชาชนเทศบาลตำบลโพธิ์งาม

### ๑. หลักการและเหตุผล

พระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๔๖ ได้กำหนดแนวทางปฏิบัติราชการ มุ่งให้เกิดประโยชน์สุขแก่ประชาชน โดยยึดประชาชนเป็นศูนย์กลาง เพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชนให้เกิดความผาสุกและความเป็นอยู่ที่ดีของประชาชนเกิดผลสัมฤทธิ์ ต่องานบริการที่มีประสิทธิภาพและเกิดความคุ้มค่าในการให้บริการ ไม่มีขั้นตอนปฏิบัติงานเกินความจำเป็น มีการปรับปรุงภารกิจให้ทันต่อสถานการณ์ ประชาชนได้รับการอำนวยความสะดวกและได้รับการตอบสนอง ความต้องการ และมีการประเมินผลการให้บริการอย่างสม่ำเสมอ

### ๒. การจัดตั้งศูนย์ช่วยเหลือประชาชนเทศบาลตำบลโพธิ์งาม รับเรื่องราวร้องเรียน

เพื่อให้การบริหารระบบราชการเป็นไปด้วยความถูกต้อง บริสุทธิ์ ยุติธรรม ควบคู่กับการ พัฒนาบำบัดทุกข์ บำรุงสุข ตลอดจนดำเนินการแก้ไขปัญหาคความเดือดร้อนของประชาชน ได้อย่างมี ประสิทธิภาพ ด้วยความรวดเร็วประสบผลสำเร็จอย่างเป็นรูปธรรมในครั้งเดียว อีกทั้งเพื่อเป็นศูนย์รับแจ้ง เบาะแสการทุจริต หรือไม่ได้รับความเป็นธรรมจากการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ เทศบาลตำบลโพธิ์งามจึงได้ จัดตั้งศูนย์ช่วยเหลือประชาชนเทศบาลตำบลโพธิ์งาม ขึ้นโดยให้มีการรับเรื่องขอความช่วยเหลือจากประชาชน ในด้านต่าง ซึ่งในกรณีเป็นเรื่องร้องเรียน จะดำเนินการตามขั้นตอนเฉพาะในเรื่องร้องเรียนนั้นๆ และการ ร้องเรียนที่เกี่ยวกับบุคคล จะมีการเก็บรักษาเรื่องราวไว้เป็นความลับและปกปิดชื่อผู้ร้องเรียนเพื่อมิให้ผู้ ร้องเรียนได้รับผลกระทบและได้รับความเดือดร้อนจากการร้องเรียน

### ๓. สถานที่ตั้ง

ตั้งอยู่ ณ สำนักงานเทศบาลตำบลโพธิ์งาม ตำบลโพธิ์งาม อำเภอประจันตคาม จังหวัด ปราจีนบุรี

### ๔. หน้าที่ความรับผิดชอบ

เป็นศูนย์กลางในการรับเรื่องราวร้องทุกข์ และให้บริการข้อมูลข่าวสาร ให้คำปรึกษารับเรื่อง ปัญหาความต้องการและข้อเสนอแนะของประชาชน

### ๕. วัตถุประสงค์

๑. เพื่อให้การดำเนินงานจัดการข้อร้องเรียน / ร้องทุกข์ มีขั้นตอน / กระบวนการ และ แนวทางในการปฏิบัติงานเป็นมาตรฐานเดียวกัน

๒. เพื่อให้มั่นใจว่าได้มีการปฏิบัติตามข้อกำหนด ระเบียบ หลักเกณฑ์เกี่ยวกับการจัดการ ข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ ที่กำหนดไว้อย่างสม่ำเสมอและมีประสิทธิภาพ

## ๖. คำจำกัดความ

“ผู้รับบริการ” หมายถึง ผู้ที่มารับบริการจากส่วนราชการและประชาชนทั่วไป

“ผู้มีส่วนได้เสีย” หมายถึง ผู้ที่ได้รับผลกระทบ ทั้งทางบวกและทางลบ ทั้งทางตรงและทางอ้อม จากการดำเนินการของส่วนราชการ เช่น ประชาชนในเขตเทศบาลตำบลโพธิ์งาม

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

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

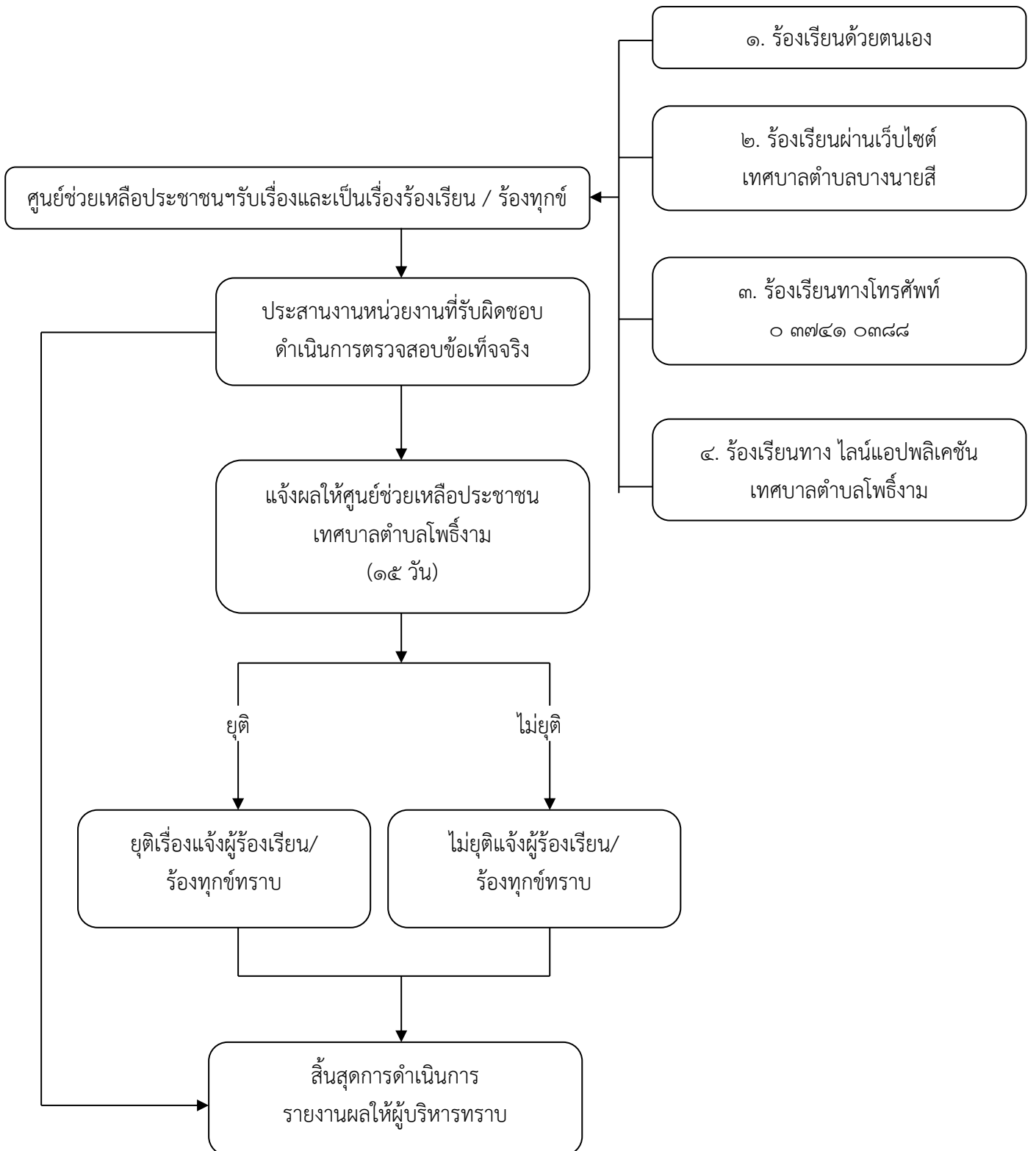
“ช่องทางการรับข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์” หมายถึง ช่องทางต่าง ๆ ที่ใช้ในการรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ เช่น ติดต่อด้วยตนเอง/ติดต่อทางโทรศัพท์/เว็บไซต์/ไลน์แอปพลิเคชัน

## ๗. ระยะเวลาเปิดให้บริการ

เปิดให้บริการวันจันทร์ ถึง วันศุกร์ (ยกเว้นวันหยุดที่ทางราชการกำหนด) ตั้งแต่เวลา

๐๘.๓๐ – ๑๖.๓๐ น.

## ๘. แผนผังกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน / ร้องทุกข์



## ๙. ขั้นตอนการปฏิบัติงาน

ศูนย์ช่วยเหลือประชาชนรับเรื่องแล้วดำเนินการตามแผนผังกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน / ร้องทุกข์

### ๑๐. การรับและตรวจสอบข้อร้องเรียน / ร้องทุกข์ จากช่องทางต่าง ๆ

ดำเนินการรับและติดตามตรวจสอบข้อร้องเรียน / ร้องทุกข์ ที่เข้ามายังหน่วยงานจากช่องทางต่าง ๆ โดยมีข้อปฏิบัติตามที่กำหนด ดังนี้

ช่องทาง	ความถี่ในการตรวจสอบช่องทาง	ระยะเวลาดำเนินการรับข้อร้องเรียน / ร้องทุกข์ เพื่อประสานหาทางแก้ไขปัญหา	หมายเหตุ
ร้องเรียนด้วยตนเอง ณ ศูนย์ช่วยเหลือประชาชนฯ เทศบาลตำบลโพธิ์งาม	ทุกครั้งที่มีการร้องเรียน	ภายใน ๑-๒ วันทำการ	
ร้องเรียนผ่านเว็บไซต์ เทศบาลตำบลโพธิ์งาม	ทุกวัน	ภายใน ๑-๒ วันทำการ	
ร้องเรียนทางโทรศัพท์ ๐ ๓๗๔๑ ๐๓๘๘	ทุกวัน	ภายใน ๑-๒ วันทำการ	
ร้องเรียนทางไลน์แอปพลิเคชัน	ทุกวัน	ภายใน ๑-๒ วันทำการ	

### ๑๑. การบันทึกข้อร้องเรียน

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

๑๐.๒ ทุกช่องทางที่มีการร้องเรียน เจ้าหน้าที่ต้องบันทึกข้อร้องเรียน / ร้องทุกข์ ลงสมุดบันทึกข้อร้องเรียน / ร้องทุกข์

## ๑๒. การประสานหน่วยงานเพื่อแก้ปัญหาข้อร้องเรียน / ร้องทุกข์ และการแจ้งผู้ร้องเรียน / ร้องทุกข์ ทราบ

๑๒.๑ กรณีเป็นการขอข้อมูลข่าวสาร ประสานหน่วยงานผู้ครอบครองเอกสาร เจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้อง เพื่อให้ข้อมูลแก่ผู้ร้องขอได้ทันที

๑๒.๒ ข้อร้องเรียน / ร้องทุกข์ ที่เป็นการร้องเรียนเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการของหน่วยงาน เช่น ไฟฟ้าสาธารณะดับ การจัดการขยะมูลฝอย ตัดต้นไม้ กลิ่นเหม็นรบกวน เป็นต้น จัดทำบันทึกข้อความเสนอไปยังผู้บริหารเพื่อส่งการหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง โดยเบื้องต้นอาจโทรศัพท์แจ้งไปยังหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

๑๒.๓ ข้อร้องเรียน / ร้องทุกข์ ที่ไม่อยู่ในความรับผิดชอบของเทศบาลตำบลโพธิ์งาม ให้ดำเนินการประสานหน่วยงานภายนอกที่เกี่ยวข้อง เพื่อให้เกิดความรวดเร็วและถูกต้อง ในการแก้ไขปัญหาต่อไป

๑๒.๔ ข้อร้องเรียนที่ส่งผลกระทบต่อหน่วยงาน เช่น กรณี ผู้ร้องเรียนทำหนังสือร้องเรียนความไม่โปร่งใสในการจัดซื้อจัดจ้าง ให้เจ้าหน้าที่จัดทำบันทึกข้อความเพื่อเสนอผู้บริหารพิจารณาสั่งการไปยังหน่วยงานที่รับผิดชอบ เพื่อดำเนินการตรวจสอบและแจ้งผู้ร้องเรียนทราบ ต่อไป

## ๑๓. การติดตามแก้ไขปัญหาข้อร้องเรียน

ให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องรายงานผลการดำเนินการให้ทราบภายใน ๕ วันทำการ เพื่อเจ้าหน้าที่ศูนย์ฯ จะได้แจ้งให้ผู้ร้องเรียนทราบ ต่อไป

## ๑๔. การรายงานผลการดำเนินการให้ผู้บริหารทราบ

๑๓.๑ ให้รวบรวมและรายงานสรุปการจัดการข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ให้ผู้บริหารทราบทุกเดือน

๑๓.๒ ให้รวบรวมรายงานสรุปข้อร้องเรียนหลังจากสิ้นปีงบประมาณ เพื่อนำมาวิเคราะห์การจัดการข้อร้องเรียน / ร้องทุกข์ ในภาพรวมของหน่วยงาน เพื่อใช้เป็นแนวทางในการแก้ไข ปรับปรุง พัฒนางองค์กร ต่อไป

## ๑๕. มาตรฐานงาน

การดำเนินการแก้ไขข้อร้องเรียน / ร้องทุกข์ ให้แล้วเสร็จภายในระยะเวลาที่กำหนด

กรณีได้รับเรื่องร้องเรียน / ร้องทุกข์ ให้ศูนย์ฯเทศบาลตำบลโพธิ์งาม ดำเนินการตรวจสอบและพิจารณาส่งเรื่องให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ดำเนินการแก้ไขปัญหาข้อร้องเรียน / ร้องทุกข์ให้แล้วเสร็จภายใน ๑๕ วัน ทำการ

**๑๖. แบบฟอร์ม**

ใช้แบบฟอร์มเดียวกับแบบลงทะเบียนขอความช่วยเหลือของประชาชน โดยระบุเรื่องราวที่ต้องการ  
ร้องเรียน พร้อมทั้งแนบเอกสารที่เกี่ยวข้อง (ถ้ามี)

**๑๗. จัดทำโดย**

สำนักปลัด งานนิติการ เทศบาลตำบลโพธิ์งาม

- หมายเลขโทรศัพท์ ๐ ๓๗๔๑ ๐๓๘๘

- หมายเลขโทรสาร ๐ ๓๗๔๑ ๐๓๘๘ ต่อ ๒๐๔

- เว็บไซต์ [www.pho-ngam.go.th](http://www.pho-ngam.go.th)

- e-mail [natapa\\_@hetmail.com](mailto:natapa_@hetmail.com)