



# คู่มือการปฏิบัติงานรับเรื่องราวร้องเรียนร้องทุกข์

เทศบาลตำบลนาป่า

งานรับเรื่องราวร้องเรียนร้องทุกข์

สำนักปลัดเทศบาล

เทศบาลตำบลนาป่า

## คำนำ

คู่มือการปฏิบัติงานรับเรื่องราวร้องเรียนร้องทุกข์ฉบับนี้ จัดทำขึ้นเพื่อเป็นแนวทางปฏิบัติงานในการบริหารจัดการข้อร้องเรียนของงานรับเรื่องราวร้องเรียนร้องทุกข์ เทศบาลตำบลนาป่าให้เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล รวดเร็ว ทันต่อสถานการณ์ โดยประชาชนได้รับความพึงพอใจสูงสุด บนพื้นฐานของความเป็นธรรมของคู่กรณีทุกฝ่าย

งานรับเรื่องราวร้องเรียนร้องทุกข์

สำนักปลัดเทศบาล

เทศบาลตำบลนาป่า

## สารบัญ

| เรื่อง                                         | หน้า |
|------------------------------------------------|------|
| หลักการและเหตุผล                               | ๑-๒  |
| - สถานที่ตั้ง                                  |      |
| - หน้าที่ความรับผิดชอบ                         |      |
| - วัตถุประสงค์                                 |      |
| - คำจำกัดความ                                  |      |
| แผนผังกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ | ๓-๔  |
| - ขั้นตอนการปฏิบัติงาน                         |      |
| - การรับและตรวจสอบข้อร้องเรียน                 |      |
| - การประสานหน่วยงาน                            |      |
| - ติดตามการแก้ไขข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์         |      |
| - มาตรฐานงาน                                   |      |
| ภาคผนวก                                        |      |

## ๑. หลักการและเหตุผล

พระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ.๒๕๕๖ ได้กำหนดแนวทางปฏิบัติราชการ มุ่งให้เกิดประโยชน์สุขแก่ประชาชน โดยยึดประชาชนเป็นศูนย์กลางเพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชน ให้เกิดความผาสุกและความเป็นอยู่ที่ดีของประชาชน เกิดผลสัมฤทธิ์ต่องานบริการมีประสิทธิภาพ และเกิดความคุ้มค่าในการให้บริการ ไม่มีขั้นตอนการปฏิบัติงานเกินความจำเป็น มีการปรับปรุงภารกิจให้ทันต่อสถานการณ์ ประชาชนได้รับการอำนวยความสะดวกและได้รับการตอบสนองความต้องการ และมีการประเมินผลการให้บริการสม่ำเสมอ โดยมาตรา ๒๑ บัญญัติว่า ในกรณีที่ส่วนราชการได้รับคำร้องเรียน เสนอแนะ หรือความคิดเห็นเกี่ยวกับวิธีปฏิบัติราชการ อุปสรรค ความยุ่งยาก หรือปัญหาอื่นใดจากบุคคลใด โดยมีข้อมูลและสาระตามสมควร ให้เป็นหน้าที่ของส่วนราชการนั้นที่จะต้องพิจารณาดำเนินการให้ลุล่วงไป และในกรณีที่มิที่อยู่ของบุคคลนั้น ให้แจ้งให้บุคคลนั้นทราบผลการดำเนินการด้วย ทั้งนี้ อาจแจ้งให้ทราบผ่านทางระบบเครือข่ายสารสนเทศของส่วนราชการด้วยก็ได้ ในกรณีการแจ้งผ่านทางระบบเครือข่ายสารสนเทศ มิให้เปิดเผยชื่อหรือที่อยู่ของผู้ร้องเรียน เสนอแนะ หรือแสดงความคิดเห็น

## ๒. สถานที่ตั้ง

๘๘ หมู่ที่ ๒ สำนักงานเทศบาลตำบลนาป่า อำเภอเมืองชลบุรี จังหวัดชลบุรี

## ๓. หน้าที่ความรับผิดชอบ

เป็นศูนย์กลางในการรับเรื่องราวร้องเรียน ร้องทุกข์ ข้อเสนอแนะ และให้บริการข้อมูลข่าวสารให้คำปรึกษา และข้อเสนอแนะกับประชาชน

## ๔. วัตถุประสงค์

๑. เพื่อให้การปฏิบัติงานในการบริหารจัดการข้อร้องเรียน ร้องทุกข์ของประชาชน มีขั้นตอน/กระบวนการที่ชัดเจน

๒. เพื่อให้เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน สามารถดำเนินการจัดการข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ ข้อเสนอแนะของประชาชน และสามารถให้บริการข้อมูลข่าวสาร ให้คำปรึกษาได้อย่างเป็นระบบ มีมาตรฐานในการจัดการข้อร้องเรียนเริ่มตั้งแต่ขั้นตอนการรับข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์จากผู้รับบริการหรือหน่วยงานที่ส่งข้อร้องเรียน การวิเคราะห์ข้อร้องเรียน เพื่อเสนอผู้บริหารพิจารณาให้ความเห็นชอบ การส่งข้อร้องเรียนให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องตรวจสอบข้อเท็จจริง การติดตามประเมินผล การรายงานผลการตรวจสอบข้อเท็จจริง และการยุติเรื่องร้องเรียน

๓. เพื่อให้ประชาชนได้รับความพึงพอใจในการแก้ไขปัญหาข้อร้องเรียนร้องทุกข์

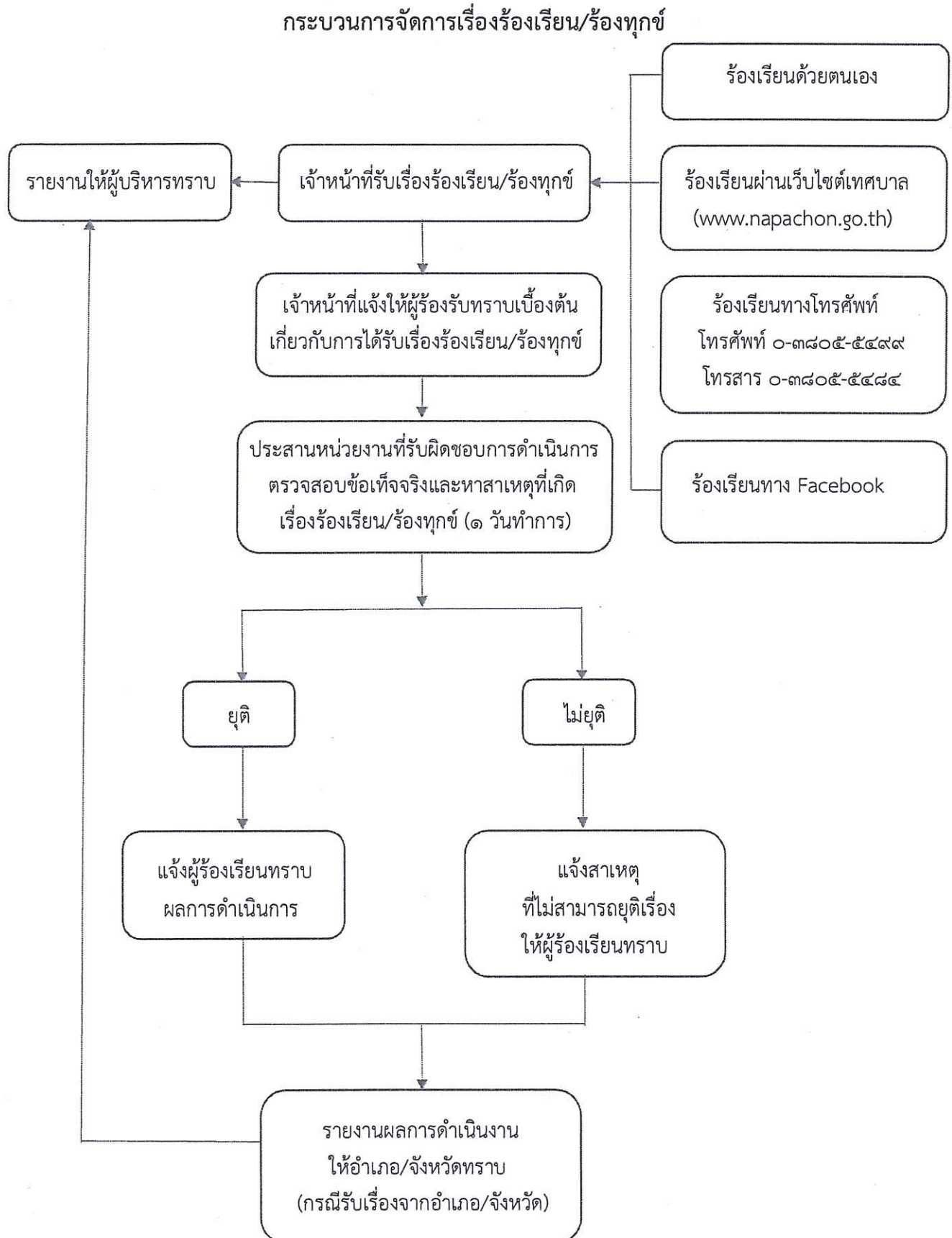
## ๕. คำจำกัดความ

|                       |   |                                                                                                                          |
|-----------------------|---|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| ผู้รับบริการ          | = | ผู้มารับบริการจากส่วนราชการและประชาชนทั่วไป                                                                              |
| ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย  | = | ผู้ที่ได้รับผลกระทบ ทั้งทางบวกและทางลบ ทั้งทางตรงและทางอ้อมจากการดำเนินการของส่วนราชการ เช่น ประชาชนในเขตเทศบาลตำบลนาป่า |
| การจัดการข้อร้องเรียน | = | มีความหมายครอบคลุมถึงการจัดการในเรื่องข้อร้องเรียนร้องทุกข์ ข้อเสนอแนะ/ข้อคิดเห็น/คำชมเชย/การสอบถามหรือร้องขอข้อมูล      |
| ช่องทางการรับข้อมูล   | = | ช่องทางต่าง ๆ ที่ใช้ในการรับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ เช่น ติดต่อด้วยตนเอง/ทางโทรศัพท์/เว็บไซต์/Facebook ฯลฯ              |

เจ้าหน้าที่  
ข้อร้องเรียน

- = เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบจัดการข้อร้องเรียนร้องทุกข์ของหน่วยงาน
- = แบ่งเป็นประเภทต่าง ๆ เช่น
  - ข้อคิดเห็น ข้อเสนอแนะ คำชมเชย สอบถามหรือร้องขอข้อมูล
  - การร้องเรียนเกี่ยวกับคุณภาพและการให้บริการของหน่วยงาน
  - การร้องเรียนเกี่ยวกับความไม่โปร่งใสของการจัดซื้อจัดจ้าง เป็นต้น

## ๖. แผนผังกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์



### ๗. ขั้นตอนการปฏิบัติงาน

- จัดทำคำสั่งแต่งตั้งเจ้าหน้าที่รับผิดชอบการดำเนินงานแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนตามข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ของประชาชน
- แจ้งคำสั่งแต่งตั้งฯ ให้ผู้ที่เกี่ยวข้องทราบและถือปฏิบัติ

### ๘. การรับและตรวจสอบข้อร้องเรียนจากช่องทางต่าง ๆ

#### ๘.๑ กรณีร้องเรียนด้วยตนเอง

๑. ผู้ร้องเรียน กรอกแบบฟอร์มบันทึกข้อร้องเรียน โดยกรอกข้อมูลให้ครบถ้วน ชัดเจน และสามารถติดต่อกลับได้
๒. นำเสนอเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ให้ผู้บังคับบัญชาทราบ เพื่อสั่งการให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องดำเนินการแก้ไขปัญหา
๓. แจ้งตอบรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ทางเว็บไซต์ให้ผู้ร้องทราบ
๔. ติดตามผลการดำเนินงานจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง เพื่อแจ้งตอบให้ผู้ร้องทราบเป็นระยะจนกว่าเรื่องจะยุติ
๕. ติดตามผลการดำเนินงานให้ผู้บังคับบัญชา/อำเภอ/จังหวัดทราบ (ตามแต่กรณี)

#### ๘.๒ กรณีร้องเรียนทางเว็บไซต์

๑. ตรวจสอบเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ทางเว็บไซต์ของเทศบาลตำบลนาป่าและเว็บไซต์จังหวัดชลบุรี ในท้วงเวลา ๐๘.๓๐ น., ๑๓.๐๐ น. และ ๑๖.๐๐ น. และเวลาเว้นว่างจากงานอื่นทุกวันราชการ
๒. นำเสนอเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ให้ผู้บังคับบัญชาทราบ เพื่อสั่งการให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องดำเนินการแก้ไขปัญหา
๓. แจ้งตอบรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ทางเว็บไซต์ให้ผู้ร้องทราบ
๔. ติดตามผลการดำเนินงานจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง เพื่อแจ้งตอบให้ผู้ร้องทราบเป็นระยะจนกว่าเรื่องจะยุติ
๕. รายงานผลการดำเนินงานให้ผู้บังคับบัญชา/อำเภอ/จังหวัดทราบ (ตามแต่กรณี)
๖. การร้องเรียน/ร้องทุกข์ทุกช่องทาง เจ้าหน้าที่ต้องบันทึกข้อร้องเรียนในสมุดบันทึกข้อร้องเรียน

### ๙. การประสานหน่วยงานเพื่อแก้ไขข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์และการแจ้งผลผู้ร้องเรียน/ร้องทุกข์

- ๙.๑ กรณีเป็นการขอข้อมูลข่าวสาร ประสานหน่วยงานผู้ครอบครองเอกสารเจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้อง เพื่อให้ข้อมูลแก่ผู้ร้องขอได้ทันที
- ๙.๒ กรณีข้อร้องเรียนที่เป็นการร้องเรียนเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการของหน่วยงาน เช่น ประปา ไฟฟ้า การจัดการขยะ การตัดต้นไม้สาธารณะ กลิ่นเหม็นรบกวน เป็นต้น จัดทำบันทึกข้อความเสนอไปยังผู้บริหารเพื่อสั่งการหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง โดยเบื้องต้นอาจประสานทางโทรศัพท์แจ้งไปยังหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง
- ๙.๓ กรณีข้อร้องเรียนไม่อยู่ในอำนาจหน้าที่ความรับผิดชอบของเทศบาลตำบลนาป่า ให้ประสานแจ้งไปยังหน่วยงานภายนอกที่เกี่ยวข้อง เพื่อให้เกิดความรวดเร็วและถูกต้องชัดเจนในการแก้ไขปัญหาต่อไป

๙.๔ กรณีข้อร้องเรียนที่ส่งผลกระทบต่อหน่วยงาน เช่น กรณีผู้ร้องเรียนทำหนังสือร้องเรียนความไม่เป็นธรรม โปร่งใสในการจัดซื้อจัดจ้าง ให้เจ้าหน้าที่จัดทำบันทึกข้อความเพื่อเสนอผู้บริหารพิจารณาสั่งการไปยังหน่วยงานที่รับผิดชอบ เพื่อดำเนินการตรวจสอบและแจ้งผลผู้ร้องเรียนต่อไป

#### ๑๐. ติดตามการแก้ไขข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์

- ให้หน่วยงานเจ้าของเรื่องรายงานผลให้ทราบภายใน ๕ - ๗ วันทำการ เพื่อเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบจะได้แจ้งผู้ร้องเรียนทราบต่อไป

- รวบรวมรายงานสรุปข้อร้องเรียน หลังจากสิ้นปีงบประมาณ เพื่อนำมาวิเคราะห์การบริหารจัดการข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ในภาพรวมของหน่วยงาน เพื่อใช้เป็นแนวทางในการแก้ไข ปรับปรุงการดำเนินงานของเทศบาลตำบลนาป่าต่อไป

#### ๑๑. มาตรฐานงาน

การเนินการแก้ไขข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ ให้แล้วเสร็จภายในระยะเวลาที่กำหนด

- กรณีได้รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ จากช่องทางการร้องเรียน ให้เจ้าหน้าที่ดำเนินการตรวจสอบและส่งเรื่องไปยังหน่วยงานที่รับผิดชอบดำเนินการแก้ไขให้แล้วเสร็จภายใน ๑๕ วันทำการ

#### ๑๒. จัดทำโดย

- งานรับเรื่องราวร้องเรียนร้องทุกข์ สำนักปลัดเทศบาล เทศบาลตำบลนาป่า
- เบอร์โทรศัพท์ ๐-๓๘๐๕-๕๕๙๙
- เบอร์โทรสาร ๐-๓๘๐๕-๕๕๘๔
- เว็บไซต์ [www.napachon.go.th](http://www.napachon.go.th)
- Facebook : สำนักงานเทศบาลตำบลนาป่า

แบบคำร้อง  
สำนักปลัดเทศบาล

วันที่.....เดือน.....พ.ศ.....

เรียน นายกเทศมนตรีตำบลนาป่า

ข้าพเจ้า.....อายุ.....ปี บ้านเลขที่.....หมู่ที่.....  
ตำบล.....อำเภอ.....จังหวัด.....เบอร์โทรศัพท์.....  
ขอยื่นคำร้องต่อ นายกเทศมนตรีตำบลนาป่า ดังนี้

ข้าพเจ้ามีความประสงค์.....  
.....  
.....  
.....

ลงชื่อ.....ผู้ยื่นคำร้อง  
(.....)

ลงชื่อ.....เจ้าหน้าที่ผู้รับคำร้อง  
(.....)

ความเห็น.....  
.....

ลงชื่อ.....

หัวหน้าสำนักปลัด/ผอ.กอง

ความเห็น.....  
.....

ลงชื่อ.....

ปลัดเทศบาลตำบลนาป่า

ความเห็น.....  
.....

ลงชื่อ.....

นายกเทศมนตรีตำบลนาป่า