



คู่มือการปฏิบัติงานรับ เรื่องร้องเรียนร้องทุกข์

ศูนย์รับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์เทศบาลตำบลศีขรภูมิ

คำนำ

คู่มือการปฏิบัติงานรับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ของศูนย์รับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์เทศบาลตำบลศีขรภูมิฉบับนี้ จัดทำขึ้นเพื่อเป็นแนวทางการดำเนินการจัดการข้อร้องเรียนของศูนย์รับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์เทศบาลตำบลศีขรภูมิ ทั้งนี้การจัดการข้อร้องเรียนจนได้ข้อยุติ ให้มีความรวดเร็วและมีประสิทธิภาพ เพื่อตอบสนองความต้องการและความคาดหวังของผู้รับบริการ จำเป็นจะต้องมีขั้นตอน / กระบวนการ และแนวทางในการปฏิบัติงานที่ชัดเจนและเป็นมาตรฐานเดียวกัน

ศูนย์รับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์เทศบาลตำบลศีขรภูมิ

สารบัญ

เรื่อง	หน้า
หลักการและเหตุผล	๑
การจัดตั้งศูนย์รับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์เทศบาลตำบลศรีขรภูมิ	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

ภาคผนวก

๑. ประกาศคณะกรรมการการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น เรื่อง แนวทางในการจัดบริการรับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ของประชาชนในการให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนจังหวัดเทศบาล และองค์การบริหารส่วนตำบล ลงวันที่ ๑๐ กุมภาพันธ์ ๒๕๕๘
๒. แบบฟอร์มใบรับแจ้งเหตุเรื่องร้องเรียน / ร้องทุกข์
๓. แบบตอบรับการร้องทุกข์/ร้องเรียน
๔. คำสั่งแต่งตั้งเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบดำเนินการรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์

คู่มือการปฏิบัติงานรับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ ศูนย์รับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์เทศบาลตำบลศีขรภูมิ

๑. หลักการและเหตุผล

พระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๔๖ ได้กำหนดแนวทางปฏิบัติราชการ มุ่งให้เกิดประโยชน์สุขแก่ประชาชน โดยยึดประชาชนเป็นศูนย์กลาง เพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชนให้เกิดความผาสุกและความเป็นอยู่ที่ดีของประชาชน เกิดผลสัมฤทธิ์ต่องานบริการที่มีประสิทธิภาพและเกิดความคุ้มค่าในการให้บริการ ไม่มีขั้นตอนปฏิบัติงานเกินความจำเป็น มีการปรับปรุงภารกิจให้ทันต่อสถานการณ์ ประชาชนได้รับการอำนวยความสะดวกและได้รับการตอบสนองความต้องการ และมีการประเมินผลการให้บริการอย่างสม่ำเสมอ

๒. การจัดตั้งศูนย์รับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์เทศบาลตำบลศีขรภูมิ

เพื่อให้การบริหารระบบราชการเป็นไปด้วยความถูกต้อง บริสุทธิ์ ยุติธรรม ควบคู่กับการพัฒนาบำบัดทุกข์ บำรุงสุข ตลอดจนดำเนินการแก้ไขปัญหาคความเดือดร้อนของประชาชน ได้อย่างมีประสิทธิภาพ ด้วยความรวดเร็วประสพผลสำเร็จอย่างเป็นรูปธรรม อีกทั้งเพื่อเป็นศูนย์รับแจ้งเบาะแสการทุจริต หรือไม่ได้รับความเป็นธรรมจากการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ เทศบาลตำบลศีขรภูมิจึงได้จัดตั้งศูนย์รับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ขึ้น ซึ่งในกรณีการร้องเรียนที่เกี่ยวกับบุคคล จะมีการเก็บรักษาเรื่องราวไว้เป็นความลับและปกปิดชื่อผู้ร้องเรียน เพื่อให้ผู้ร้องเรียนได้รับผลกระทบและได้รับความเดือดร้อนจากการร้องเรียน

๓. สถานที่ตั้ง

ตั้งอยู่ ณ สำนักงานเทศบาลตำบลศีขรภูมิ อำเภอศีขรภูมิ จังหวัดสุรินทร์

๔. หน้าที่ความรับผิดชอบ

เป็นศูนย์กลางในการรับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ และให้บริการข้อมูลข่าวสาร ให้คำปรึกษา รับเรื่องปัญหาความต้องการและข้อเสนอแนะของประชาชน

๕. วัตถุประสงค์

๑. เพื่อให้การดำเนินงานจัดการข้อร้องเรียน / ร้องทุกข์ ของศูนย์รับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ เทศบาลตำบลศีขรภูมิ มีขั้นตอน / กระบวนการ และแนวทางในการปฏิบัติงานเป็นมาตรฐานเดียวกัน

๒. เพื่อให้มั่นใจว่าได้มีการปฏิบัติตามข้อกำหนด ระเบียบ หลักเกณฑ์เกี่ยวกับการจัดการข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ ที่กำหนดไว้อย่างสม่ำเสมอและมีประสิทธิภาพ

๖. คำจำกัดความ

“ผู้รับบริการ” หมายถึง ผู้ที่มีารับบริการจากส่วนราชการและประชาชนทั่วไป

“ผู้มีส่วนได้เสีย” หมายถึง ผู้ที่ได้รับผลกระทบ ทั้งทางบวกและทางลบ ทั้งทางตรงและทางอ้อม จากการดำเนินการของส่วนราชการ เช่น ประชาชนในเขตเทศบาลตำบลศีขรภูมิ

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

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

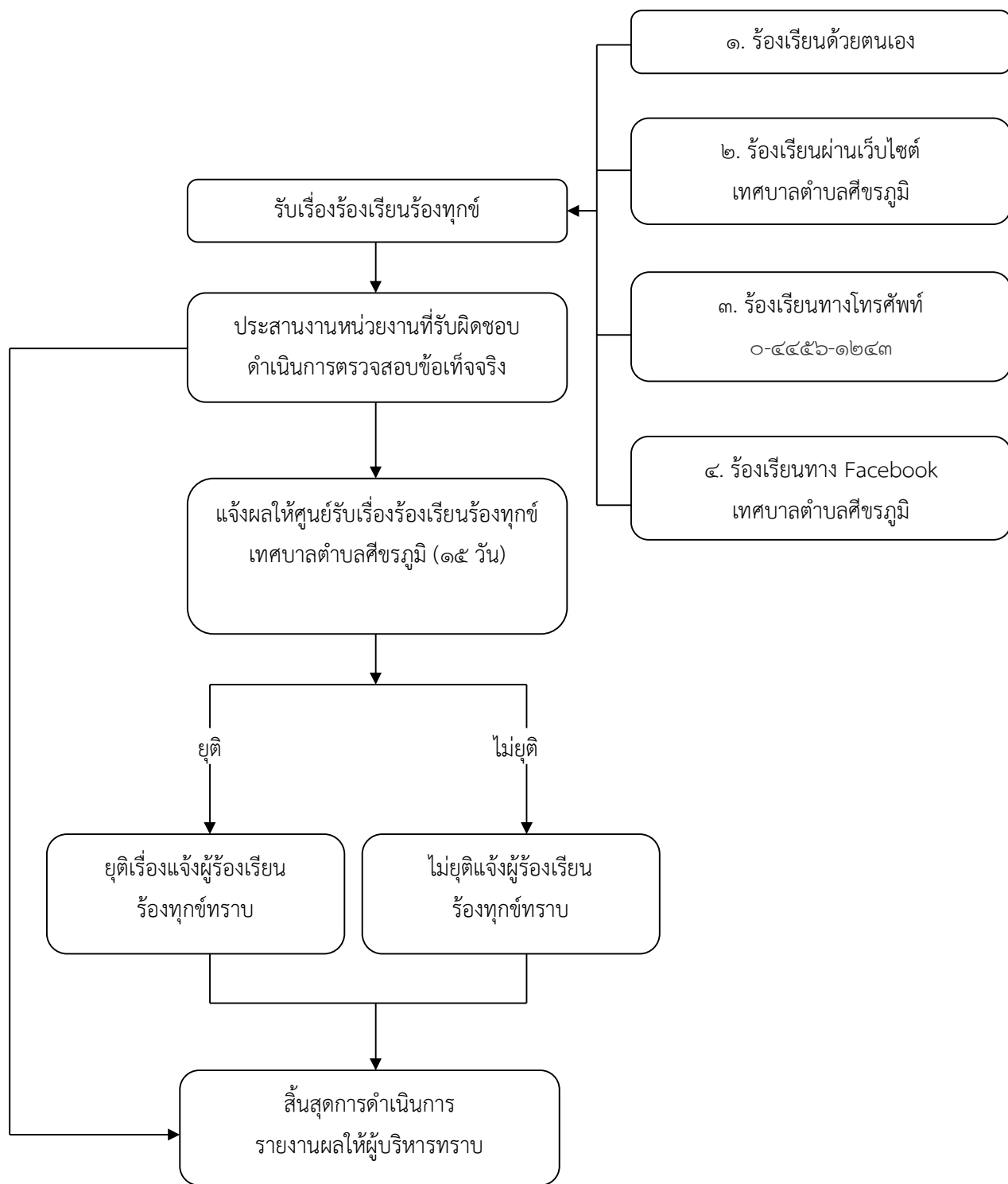
“ช่องทางการรับข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์” หมายถึง ช่องทางต่าง ๆ ที่ใช้ในการรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ เช่น ติดต่อด้วยตนเอง/ติดต่อทางโทรศัพท์/เว็บไซต์/Face Book

๗. ระยะเวลาเปิดให้บริการ

เปิดให้บริการวันจันทร์ ถึง วันศุกร์ (ยกเว้นวันหยุดที่ทางราชการกำหนด) ตั้งแต่เวลา

๐๘.๓๐ – ๑๖.๓๐ น.

๘. แผนผังกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน / ร้องทุกข์



๙. ขั้นตอนการปฏิบัติงาน

การแต่งตั้งผู้รับผิดชอบจัดการข้อร้องเรียน / ร้องทุกข์ ของหน่วยงาน

๘.๑ จัดตั้งศูนย์ / จุดรับข้อร้องเรียน / ร้องทุกข์ ของประชาชน

๘.๒ จัดทำคำสั่งแต่งตั้งเจ้าหน้าที่ประจำศูนย์

๘.๓ แจ้งผู้รับผิดชอบตามคำสั่งเทศบาลตำบลศีขรภูมิ เพื่อความสะดวกในการประสานงาน

๑๐. การรับและตรวจสอบข้อร้องเรียน / ร้องทุกข์ จากช่องทางต่าง ๆ

ดำเนินการรับและติดตามตรวจสอบข้อร้องเรียน / ร้องทุกข์ ที่เข้ามายังหน่วยงานจากช่องทางต่าง ๆ โดยมีข้อปฏิบัติตามที่กำหนด ดังนี้

ช่องทาง	ความถี่ในการตรวจสอบช่องทาง	ระยะเวลาดำเนินการรับข้อร้องเรียน / ร้องทุกข์ เพื่อประสานหาทางแก้ไขปัญหา	หมายเหตุ
ร้องเรียนด้วยตนเอง ณ ศูนย์รับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ เทศบาลตำบลศีขรภูมิ	ทุกครั้งที่มีการร้องเรียน	ภายใน ๑ วันทำการ	
ร้องเรียนผ่านเว็บไซต์ เทศบาลตำบลศีขรภูมิ	ทุกวัน	ภายใน ๑ วันทำการ	
ร้องเรียนทางโทรศัพท์ ๐๔๔ ๑๕๑ ๐๖๙	ทุกวัน	ภายใน ๑ วันทำการ	
ร้องเรียนทาง Face Book	ทุกวัน	ภายใน ๑ วันทำการ	
ร้องเรียนทาง Line	ทุกวัน	ภายใน ๑ วันทำการ	

๑๑. การบันทึกข้อร้องเรียน

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

๑๐.๒ ทุกช่องทางที่มีการร้องเรียน เจ้าหน้าที่ต้องบันทึกข้อร้องเรียน / ร้องทุกข์ ลงสมุดบันทึกข้อร้องเรียน / ร้องทุกข์

๑๒. การประสานหน่วยงานเพื่อแก้ปัญหาข้อร้องเรียน / ร้องทุกข์ และการแจ้งผู้ร้องเรียน / ร้องทุกข์ทราบ

๑๒.๑ กรณีเป็นการขอข้อมูลข่าวสาร ประสานหน่วยงานผู้ครอบครองเอกสาร เจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้อง เพื่อให้ข้อมูลแก่ผู้ร้องขอได้ทันที

๑๒.๒ ขอร้องเรียน / ร้องทุกข์ ที่เป็นการร้องเรียนเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการของหน่วยงาน เช่น ไฟฟ้าสาธารณะดับ การจัดการขยะมูลฝอย ตัดต้นไม้ กลิ่นเหม็นรบกวน เป็นต้น จัดทำบันทึกข้อความเสนอไปยังผู้บริหารเพื่อสั่งการหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง โดยเบื้องต้นอาจโทรศัพท์แจ้งไปยังหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

๑๒.๓ ขอร้องเรียน / ร้องทุกข์ ที่ไม่อยู่ในความรับผิดชอบของเทศบาลตำบลศีขรภูมิ ให้ดำเนินการประสานหน่วยงานภายนอกที่เกี่ยวข้อง เพื่อให้เกิดความรวดเร็วและถูกต้อง ในการแก้ไขปัญหาต่อไป

๑๒.๔ ขอร้องเรียนที่ส่งผลกระทบต่อหน่วยงาน เช่น กรณี ผู้ร้องเรียนทำหนังสือร้องเรียนความไม่โปร่งใสในการจัดซื้อจัดจ้าง ให้เจ้าหน้าที่จัดทำบันทึกข้อความเพื่อเสนอผู้บริหารพิจารณาสั่งการไปยังหน่วยงานที่รับผิดชอบ เพื่อดำเนินการตรวจสอบและแจ้งผู้ร้องเรียนทราบ ต่อไป

๑๓. การติดตามแก้ไขปัญหาข้อร้องเรียน

ให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องรายงานผลการดำเนินการให้ทราบภายใน ๕ วันทำการ เพื่อเจ้าหน้าที่ศูนย์ฯ จะได้แจ้งให้ผู้ร้องเรียนทราบ ต่อไป

๑๔. การรายงานผลการดำเนินการให้ผู้บริหารทราบ

๑๓.๑ ให้รวบรวมและรายงานสรุปการจัดการข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ ให้ผู้บริหารทราบทุกเดือน

๑๓.๒ ให้รวบรวมรายงานสรุปข้อร้องเรียนหลังจากสิ้นปีงบประมาณ เพื่อนำมาวิเคราะห์การจัดการข้อร้องเรียน / ร้องทุกข์ ในภาพรวมของหน่วยงาน เพื่อใช้เป็นแนวทางในการแก้ไข ปรับปรุง พัฒนาองค์กร ต่อไป

๑๕. มาตรฐานงาน

การดำเนินการแก้ไขข้อร้องเรียน / ร้องทุกข์ ให้แล้วเสร็จภายในระยะเวลาที่กำหนด

กรณีได้รับเรื่องร้องเรียน / ร้องทุกข์ ให้ศูนย์รับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์เทศบาลตำบลศีขรภูมิ ดำเนินการตรวจสอบและพิจารณาส่งเรื่องให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ดำเนินการแก้ไขปัญหาข้อร้องเรียน / ร้องทุกข์ ให้แล้วเสร็จภายใน ๑๕ วัน ทำการ

๑๖. แบบฟอร์ม

๑) แบบฟอร์มใบรับแจ้งเหตุเรื่องราวร้องเรียน / ร้องทุกข์

๒) แบบตอบรับการร้องทุกข์/ร้องเรียน

๑๗. จัดทำโดย

ศูนย์รับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์เทศบาลตำบลศีขรภูมิ ช่องทางติดต่อ

สำนักงานเทศบาลตำบลศีขรภูมิ หมายเลขโทรสาร ๐-๔๔๕๖-๑๒๔๓ เว็บไซต์ http://www.sikhoraphumcity.go.th/ Facebook : https://www.facebook.com/rnglocal.surin	Line QR code 
---	---

ภาคผนวก

ประกาศคณะกรรมการการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น
เรื่อง แนวทางในการจัดบริการรับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ของประชาชนในการให้บริการสาธารณะ
ขององค์การบริหารส่วนจังหวัด เทศบาล และองค์การบริหารส่วนตำบล
ลงวันที่ ๑๐ กุมภาพันธ์ ๒๕๕๘

คำร้องทุกข์

ศูนย์รับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์เทศบาลตำบลศิขรภูมิ

เรื่อง

เรียน นายกเทศมนตรีตำบลศิขรภูมิ

ด้วยข้าพเจ้า..... อยู่บ้านเลขที่.....

บ้าน..... หมู่ที่ ตำบลอำเภอ จังหวัด.....

หมายเลขโทรศัพท์ที่ใช้ติดต่อ

ได้รับความเดือดร้อนหรือเสียหาย

.....

.....

.....

.....

.....

ข้าพเจ้ามีความประสงค์ให้เทศบาลตำบลศิขรภูมิหรือหน่วยงานที่เกี่ยวข้องช่วยเหลือเยียวยาหรือปลด
เปลื้องทุกข์ ดังนี้

.....

.....

.....

.....

ทั้งนี้ของส่งเอกสารประกอบการพิจารณา ดังนี้

.....

.....

.....

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณาดำเนินการ

ขอแสดงความนับถือ

ลงชื่อ ผู้ร้องทุกข์

(.....)



แบบตอบรับการร้องทุกข์/ร้องเรียน

สำนักงานเทศบาลตำบลศิขรภูมิ

วันที่

เดือน

พ.ศ.

เรื่อง ตอบรับการร้องทุกข์/ร้องเรียน

เรียน

ตามที่ท่านได้ร้องทุกข์/ร้องเรียน เมื่อวันที่ เดือน พ.ศ. เกี่ยวกับ
เรื่อง

เทศบาลตำบลศิขรภูมิได้รับเรื่องของท่านแล้ว ตามทะเบียนรับเรื่อง เลขที่ ลงวันที่
และได้ตรวจสอบเบื้องต้น ปรากฏดังนี้

○๑. ข้อร้องเรียนยังขาดหลักฐาน

.....
.....

ขอให้ท่านจัดส่ง/ติดต่อ ภายใน ๓๐ วัน มิฉะนั้นจะถือว่าไม่ประสงค์ให้ดำเนินการตามข้อร้องเรียน.

○๒. ได้มอบหมายให้

ตรวจสอบข้อเท็จจริง และพิจารณาดำเนินการแก้ไขปัญหา และจะแจ้งผลให้ทราบภายใน ๑๕ วัน นับแต่วันที่ได้รับการร้องทุกข์/ร้องเรียน

ทั้งนี้หากท่านมีข้อมูลอื่นใดเพิ่มเติมหรือติดตามเรื่องร้องเรียน สามารถติดต่อหน่วยงานข้างต้น หรือ
เทศบาลตำบลศิขรภูมิ โทรศัพท์

ขอแสดงความนับถือ

(ลงชื่อ)

(.....)

นายกเทศมนตรีตำบลศิขรภูมิ

หมายเลขโทรศัพท์ ๐-๔๔๕๖-๑๒๔๓

ทะเบียนรับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์เทศบาลตำบลศิขรภูมิ

[illegible]

แบบควบคุมการร้องเรียนร้องทุกข์
ชื่อ เทศบาลตำบลศิขรภูมิ

ลำดับที่	เรื่องร้องเรียน / ร้องทุกข์	หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง (หน่วยปฏิบัติ)	ระยะเวลาที่คาดว่าจะแล้วเสร็จ (คํานันสัญญา)	ชื่อเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบ (หน่วยปฏิบัติ)	หมายเหตุ

(ลงชื่อ).....ผู้รับเรื่องร้องเรียน

(.....)

ตำแหน่ง.....

วันที่.....เดือน.....พ.ศ.



คำสั่งเทศบาลตำบลศีขรภูมิ

ที่ ๑๓๒/๒๕๖๓

เรื่อง แต่งตั้งคณะเจ้าหน้าที่รับผิดชอบดำเนินการรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์
ของเทศบาลตำบลศีขรภูมิ

เพื่อให้การอำนวยความสะดวก และการตอบสนองความต้องการของประชาชนเป็นไปอย่างรวดเร็ว และถูกต้องสอดคล้องกับพระราชบัญญัติว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๔๖ จึงแต่งตั้งเจ้าหน้าที่รับผิดชอบเร่งรัดดำเนินการรับเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ของเทศบาลตำบลศีขรภูมิ เพื่อเป็นศูนย์บริการประชาชนในการติดต่อ สอบถามข้อมูล รับและดำเนินการเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ของประชาชนในพื้นที่

ดังนั้น เพื่อประโยชน์ในการแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนให้แก่ประชาชนเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพและเกิดประสิทธิผล ประชาชนในพื้นที่มีช่องทางร้องเรียนร้องทุกข์ต่างๆ และหน่วยงานเทศบาลมีผู้รับผิดชอบในการรับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์อย่างเป็นระบบ เทศบาลตำบลศีขรภูมิจึงมีคำสั่งแต่งตั้งเจ้าหน้าที่รับผิดชอบในการดำเนินการรับเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ มีดังต่อไปนี้

- | | | |
|-----------------------------------|--|---------------------|
| ๑. นางรัชมี สมศรี | ตำแหน่ง หัวหน้าฝ่ายอำนวยการ | ประธาน |
| ๒. นางสาวสุพรรณิ โสฬส | ตำแหน่ง หัวหน้าฝ่ายธุรการ | กรรมการ |
| ๓. นางกัศราภรณ์ ไบพลูทอง | ตำแหน่ง นักจัดการงานทะเบียนและบัตรปฏิบัติการ | กรรมการ |
| ๔. นางสาวกาญจนา พิทักษ์เกียรติกุล | ตำแหน่ง เจ้าหน้าที่งานธุรการชำนาญงาน | กรรมการ |
| ๕. นายกิตติ บุญขาว | ตำแหน่ง นิติกรชำนาญการ | กรรมการและเลขานุการ |

มีหน้าที่ ดังนี้

๑. รับเรื่องร้องเรียน และรวบรวม ส่งเรื่องให้กับหน่วยงานเจ้าของเรื่อง เพื่อดำเนินการตามอำนาจหน้าที่
๒. จัดทำทะเบียนรับส่งเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์และปรับปรุงเอกสารคำขอในกระบวนการต่าง ๆ เพื่อให้เข้าใจง่ายและเกิดความสะดวกในการกรอกเอกสารของประชาชน
๓. บันทึกปรับปรุงข้อมูลต่างๆ ในเว็บไซต์ (ร้องทุกข์) เพื่อให้ระบบงานข้อมูลของเทศบาลตำบลศีขรภูมิมีความทันสมัยอยู่เสมอ
๔. ติดตามความคืบหน้าจากหน่วยงานเจ้าของเรื่อง เมื่อได้รับการสอบถามจากประชาชนผู้รับบริการ
๕. ติดตามและประสานหน่วยงานเจ้าของเรื่องแจ้งผลการดำเนินการให้ประชาชนผู้รับบริการทราบภายใน ๑๕ วัน

/ให้ผู้ที่ได้รับ

ให้ผู้ที่ได้รับมอบหมายหน้าที่ดังกล่าว ถือปฏิบัติตามคำสั่งโดยเคร่งครัด และเป็นไปตามระเบียบที่เกี่ยวข้อง โดยไม่ให้เกิดความบกพร่องเสียหายแก่ราชการได้หากมีปัญหาอุปสรรคให้รายงานผู้บังคับบัญชาตามลำดับโดยทันที คำสั่งใดที่ขัดหรือแย้งคำสั่งนี้ ให้ใช้คำสั่งนี้แทน

ทั้งนี้ ตั้งแต่บัดนี้เป็นต้นไป

สั่ง ณ วันที่ ๑๕ เดือน มิถุนายน พ.ศ. ๒๕๖๓

(นายบรรชัย สืบสังข์)

ปลัดเทศบาล ปฏิบัติหน้าที่
นายกเทศมนตรีตำบลศิขรภูมิ