



คู่มือการปฏิบัติงาน ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์

เทศบาลตำบลบ้านไร่
อำเภอหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา

ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ เทศบาลตำบลบ้านไร่
โทร ๐ ๗๕๕๓ ๖๒๗๖-๘

คำนำ

ตามพระราชบัญญัติเทศบาล พ.ศ.๒๔๙๖ แก้ไขเพิ่มเติมถึง (ฉบับที่ ๑๓) พ.ศ.๒๕๕๒ มาตรา ๕๐ ประกอบกับมาตรา ๔๑ และมาตรา ๕๒ แห่งพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ.๒๕๕๖ กำหนดให้เมื่อส่วนราชการได้รับคำร้องเรียน เสนอแนะ หรือความคิดเห็นเกี่ยวกับวิธีการปฏิบัติราชการ อุปสรรค ความยุ่งยาก หรือปัญหาอื่นใดจากบุคคลใด โดยมีข้อมูลและสาระตามสมควร ให้เป็นหน้าที่ของส่วนราชการนั้น ที่จะต้องพิจารณาดำเนินการให้ลุล่วงไป ซึ่งการดำเนินการแก้ไขปัญหาคำร้องเรียน เสนอแนะ หรือความคิดเห็นเกี่ยวกับ วิธีการปฏิบัติราชการ อุปสรรค ความยุ่งยาก หรือปัญหาอื่นใดจากบุคคลใดนั้น เทศบาลตำบลบ้านไร่ จึงได้จัดตั้ง ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ เทศบาลตำบลบ้านไร่ขึ้น

ดังนั้นเพื่อให้การดำเนินการแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียนที่เกิดขึ้นในพื้นที่เทศบาลตำบลบ้านไร่เป็นไปใน แนวทางเดียวกัน เกิดประโยชน์ต่อประชาชน และอำนวยความสะดวกต่อเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน เทศบาลตำบลบ้านไร่ จึงได้จัดทำคู่มือการปฏิบัติงานเรื่องร้องเรียน โดยได้รวบรวมแนวทางการดำเนินงานและข้อมูลต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้อง กับการปฏิบัติงาน ทั้งนี้เพื่อให้การดำเนินงานของศูนย์รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ของเทศบาลตำบลบ้านไร่ บรรลุ ผลสัมฤทธิ์ตามภารกิจ และเกิดประโยชน์สูงสุดต่อประชาชน

ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ เทศบาลตำบลบ้านไร่

สารบัญ

เรื่อง	หน้า
หลักการและเหตุผล	๑
สถานที่ตั้ง	๑
หน้าที่ความรับผิดชอบ	๑
วัตถุประสงค์	๑
แผนผังกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์	๒
ขั้นตอนการปฏิบัติงาน	๓
การรับและตรวจสอบเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ จากช่องทางต่าง ๆ	๓
การบันทึกและการรับเรื่องร้องเรียน	๔
การประสานหน่วยงานเพื่อแก้ไขข้อร้องเรียนและแจ้งกลับผู้ร้องเรียน	๔
การติดตามการแก้ไขข้อร้องเรียน	๔
การรายงานผลการจัดการข้อร้องเรียน	๕
มาตรฐานงาน	๖
ภาคผนวก	๗

หลักการและเหตุผล

พระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๔๖ ได้กำหนดแนวทางปฏิบัติราชการ มุ่งให้เกิดประโยชน์สุขแก่ประชาชน โดยยึดประชาชนเป็นศูนย์กลางเพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชน ให้เกิดความผาสุกและเป็นอยู่ที่ดีของประชาชน เกิดผลสัมฤทธิ์ต่องานบริการ มีประสิทธิภาพและเกิดความคุ้มค่าในการให้บริการ ไม่มีขั้นตอนปฏิบัติงานเกินความจำเป็น มีการปรับปรุงภารกิจให้ทันต่อสถานการณ์ประชาชนได้รับการอำนวยความสะดวกและได้รับการตอบสนองความต้องการ และมีการประเมินผลการให้บริการสม่ำเสมอ

ในการนี้ ได้กำหนดให้ส่วนราชการเมื่อได้รับคำร้องเรียน เสนอแนะ หรือความคิดเห็นเกี่ยวกับวิธีการปฏิบัติราชการ อุปสรรค ความยุ่งยาก หรือปัญหาอื่นใดจากบุคคลใด โดยมีข้อมูลและสาระตามสมควร ให้เป็นหน้าที่ของส่วนราชการนั้นที่จะต้องพิจารณาดำเนินการให้ลุล่วงไป ดังนั้น เพื่อให้การบริหารระบบราชการเป็นไปด้วยความถูกต้อง บริสุทธิ์ ยุติธรรม ควบคู่กับการพัฒนา บำบัดทุกข์ บำรุงสุข ตลอดจนดำเนินการแก้ไขปัญหาคความเดือดร้อนของประชาชนได้อย่างมีประสิทธิภาพ ด้วยความรวดเร็ว ประสพผลสำเร็จ อย่างเป็น รูปธรรม อีกทั้งเพื่อเป็นศูนย์รับแจ้งเบาะแสการทุจริต หรือไม่ได้รับความเป็นธรรมจากการปฏิบัติหน้าที่ของข้าราชการ พนักงานเจ้าหน้าที่ของเทศบาล เทศบาลตำบลบ้านไร่ จึงได้จัดตั้งศูนย์รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ขึ้น ซึ่งในกรณีการร้องเรียนเกี่ยวกับบุคคล จะมีการเก็บรักษาเรื่องราว ไว้เป็นความลับและปกปิดชื่อผู้ร้องเรียน เพื่อมิให้ผู้ร้องเรียนได้รับผลกระทบและได้รับความเดือดร้อนจากการร้องเรียน

สถานที่ตั้ง

ณ ห้องสำนักงานปลัดเทศบาล ชั้น ๒ เทศบาลตำบลบ้านไร่ ตำบลบ้านพรุ อำเภอหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา

หน้าที่ความรับผิดชอบ

เป็นศูนย์กลางในการรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ให้คำปรึกษาปัญหาด้านกฎหมาย รับปัญหาความต้องการและข้อเสนอแนะของประชาชน

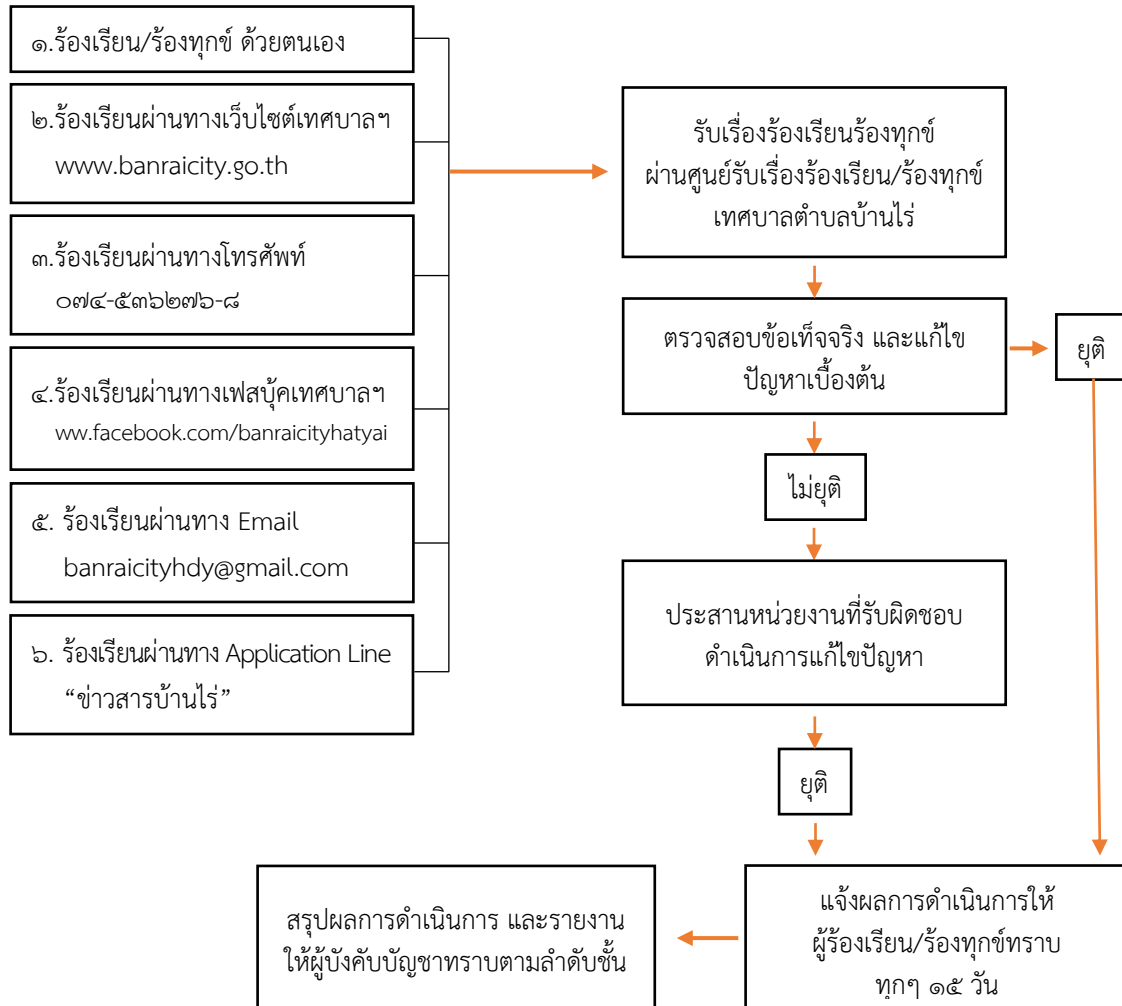
วัตถุประสงค์

๑. เพื่อให้การดำเนินงานจัดการข้อร้องเรียน ร้องทุกข์ของศูนย์รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์เทศบาลตำบลบ้านไร่ มีขั้นตอน/กระบวนการ และแนวทางในการปฏิบัติงานเป็นมาตรฐานเดียวกัน

๒. เพื่อปฏิบัติตามข้อกำหนด ระเบียบหลักเกณฑ์เกี่ยวกับการจัดการข้อร้องเรียนที่กำหนดไว้อย่างมีประสิทธิภาพ

แผนผังกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์

กระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์



ขั้นตอนการปฏิบัติงาน

การแต่งตั้งผู้รับผิดชอบจัดการข้อร้องเรียนของหน่วยงาน

๑ จัดตั้งศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ของหน่วยงาน

๒. จัดทำคำสั่งแต่งตั้งคณะกรรมการและเจ้าหน้าที่ประจำศูนย์เพื่อดำเนินการ

๓. แจ้งผู้รับผิดชอบตามคำสั่งเทศบาลตำบลบ้านไร่ทราบ เพื่อความสะดวกในการประสานงาน

การรับและตรวจสอบข้อร้องเรียนจากช่องทางต่าง ๆ

ดำเนินการรับและติดตามตรวจสอบข้อร้องเรียนที่เข้ามายังหน่วยงานจากช่องทางต่าง ๆ โดยมีข้อปฏิบัติตามที่กำหนดดังนี้

ช่องทาง	ความถี่ในการตรวจสอบช่องทาง	ระยะเวลาในการดำเนินการรับข้อร้องเรียนเพื่อประสานหาทางแก้ไข	หมายเหตุ
๑. ร้องเรียน/ร้องทุกข์ ด้วยตนเอง	ทุกครั้งที่มีผู้ร้องเรียน	๑ วันทำการ	
๒. ร้องเรียนผ่านทางเว็บไซต์เทศบาลฯ www.banraicity.go.th	ทุกวัน	๑ วันทำการ	
๓. ร้องเรียนผ่านทางโทรศัพท์ ๐๙๔-๕๓๖๒๗๖-๘	ทุกครั้งที่มีผู้ร้องเรียน	๑ วันทำการ	
๔. ร้องเรียนผ่านทางเฟสบุ๊กเทศบาลฯ ww.facebook.com/banraicityhatyai	ทุกวัน	๑ วันทำการ	
๕. ร้องเรียนผ่านทาง Email banraicityhdy@gmail.com	ทุกวัน	๑ วันทำการ	
๖. ร้องเรียนผ่านทาง Application Line “ข่าวสารบ้านไร่”	ทุกวัน	๑ วันทำการ	

การบันทึกและการรับเรื่องร้องเรียน

๑. กรณีร้องทุกข์ ร้องเรียน ด้วยวาจา ให้เจ้าหน้าที่ประจำศูนย์รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ เทศบาลตำบลบ้านไร่ บันทึกข้อมูลตามคำร้อง และให้ผู้ร้องลงลายมือชื่อไว้เป็นหลักฐาน หากผู้ร้องไม่ยินยอมลงลายมือชื่อ มีให้รับเรื่องทุกข์ ร้องเรียนนั้นไว้พิจารณา และแจ้งให้ผู้ร้องทราบพร้อมบันทึกเหตุดังกล่าวไว้ในคำร้อง เว้นแต่กรณีที่นายกเทศมนตรีตำบลบ้านไร่เห็นสมควรเพื่อประโยชน์ของประชาชนหรือประโยชน์สาธารณะ จะรับคำร้องนั้นไว้พิจารณาก็ได้

๒. กรณีการร้องเรียนเป็นลายลักษณ์อักษร ต้องมีลักษณะดังนี้

๒.๑ มีชื่อและที่อยู่ของผู้ร้อง ซึ่งสามารถตรวจสอบตัวตนได้

๒.๒ ระบุเรื่องอันเป็นเหตุให้ร้องทุกข์ ร้องเรียน พร้อมข้อเท็จจริงพฤติการณ์เกี่ยวกับเรื่องนั้นตามสมควร

๒.๓ ใช้ถ้อยคำสุภาพ

๒.๔ มีลายมือชื่อของผู้ร้อง ถ้าเป็นการร้องทุกข์ร้องเรียนแทนผู้อื่นต้องแนบใบมอบอำนาจด้วย

๓. เมื่อศูนย์รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ของเทศบาลตำบลบ้านไร่ ได้รับเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียน ให้ลงทะเบียนรับเรื่องตามแบบที่กำหนดโดยทันทีแล้วเสนอเรื่องให้ผู้บังคับบัญชาพิจารณาตามลำดับชั้น และนายกเทศมนตรีตำบลบ้านไร่พิจารณาสั่งการโดยทันที

๔. ให้เจ้าหน้าที่ผู้รับเรื่องแจ้งการรับเรื่องร้องทุกข์ ร้องเรียน แจ้งผลการดำเนินการให้ผู้ร้องทราบภายใน ๑๕ วัน นับแต่วันได้รับเรื่อง โดยการแจ้งผลการดำเนินการเป็นหนังสือให้ผู้ร้องลงลายมือชื่อรับทราบหรือส่งหนังสือแจ้งผลการดำเนินการดังกล่าว ทางไปรษณีย์ลงทะเบียนตอบรับ

การประสานหน่วยงานเพื่อแก้ไขข้อร้องเรียนและการแจ้งกลับผู้ร้องเรียน

- ข้อร้องเรียน ที่เป็นการร้องเรียนเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการของหน่วยงาน เช่น ไฟฟ้าสาธารณะดับ การจัดการขยะมูลฝอย กลิ่นเหม็นรบกวน เป็นต้น จัดทำบันทึกข้อความเสนอไปยังผู้บริหารเพื่อสั่งการหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง โดยเบื้องต้นอาจโทรศัพท์แจ้งไปยังหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

- ข้อร้องเรียน ที่ไม่ อยู่ในอำนาจความรับผิดชอบของเทศบาลตำบลบ้านไร่ ให้ดำเนินการประสานแจ้งหน่วยงานภายนอกที่เกี่ยวข้องเพื่อให้เกิดความรวดเร็วและถูกต้องชัดเจนในการแก้ไขปัญหาต่อไป

- ข้อร้องเรียนที่ส่งผลกระทบต่อนักเรียน เช่น กรณีผู้ร้องเรียนทำหนังสือร้องเรียนความไม่โปร่งใสในการจัดซื้อจัดจ้าง ให้เจ้าหน้าที่จัดทำบันทึกข้อความเพื่อเสนอผู้บริหารพิจารณาสั่งการไปยังหน่วยงานที่รับผิดชอบเพื่อดำเนินการตรวจสอบและแจ้งผู้ร้องเรียนต่อไป

ติดตามการแก้ไขข้อร้องเรียน

ให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องรายงานผลให้ทราบภายใน ๗ วันทำการ เพื่อเจ้าหน้าที่ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ จะได้แจ้งผู้ร้องเรียนทราบต่อไป

การรายงานผลการจัดการข้อร้องเรียนของหน่วยงาน

- รวบรวมรายงานสรุปข้อร้องเรียน หลังจากสิ้นปีงบประมาณ เพื่อนำมาวิเคราะห์การจัดการข้อร้องเรียนในภาพรวมของหน่วยงาน เพื่อใช้เป็นแนวทางในการแก้ไขปรับปรุงพัฒนาองค์กรต่อไป

มาตรฐานงาน

กรณีได้รับเรื่องร้องเรียน จากช่องทางการร้องเรียน เช่น ร้องเรียนด้วยตนเอง/จดหมาย เว็บไซต์ โทรศัพท์/ Facebook/ email ให้ศูนย์ฯ ดำเนินการตรวจสอบและพิจารณาส่งเรื่องต่อให้หน่วยงาน ที่เกี่ยวข้อง ดำเนินการแก้ไข เรื่องร้องเรียนให้แล้วเสร็จไม่เกิน ๑๕ วันทำการ เพื่อรายงานให้ผู้ร้องเรียนทราบภายใน ๑๕ วัน

แบบฟอร์ม

- แบบฟอร์มคำร้องทั่วไป
- แบบฟอร์มหนังสือร้องเรียน/ร้องทุกข์ ทั่วไป

จัดทำโดย

ศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์เทศบาลตำบลบ้านไร่ สำนักงานเทศบาลตำบลบ้านไร่

๘๘/๕ หมู่ ๘ ตำบลบ้านพรุ อำเภอหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา ๙๐๒๕๐

เบอร์โทรศัพท์ ๐ ๗๔๕๓ ๖๒๗๖-๘

เบอร์โทรสาร ๐ ๗๔๕๓ ๖๒๗๙

เว็บไซต์ www.banraicity.go.th

www.facebook.com/banraicityhatyai

Email: banraicityhdy@gmail.com



แนวปฏิบัติการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริต เทศบาลตำบลบ้านไร่ ตำบลบ้านพรุ อำเภอหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา

ขั้นตอนแนวปฏิบัติการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตของเจ้าหน้าที่

๑. ช่องทางร้องเรียน

- ประชาชนร้องเรียนด้วยตนเอง ณ สำนักงานเทศบาลตำบลบ้านไร่
- ร้องเรียนผ่านหมายเลขโทรศัพท์ ๐ ๗๔๕๓ ๖๒๗๖-๘ , หมายเลขโทรสาร ๐ ๗๔๕๓ ๖๒๗๙
- ช่องทางออนไลน์ได้แก่ เว็บไซต์ <http://www.banraicity.go.th>
เพจเฟซบุ๊ก เทศบาลตำบลบ้านไร่ อ.หาดใหญ่ จ.สงขลา
อีเมล banraicityhdy@gmail.com

๒. ขั้นตอนการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตของเจ้าหน้าที่

ขั้นตอนที่ ๑ งานรับเรื่องราวร้องทุกข์ รับเรื่องร้องเรียน/รับแจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและ
ประพฤติมิชอบ จากช่องทางการร้องเรียนต่าง ๆ ตามข้อที่ ๑

ขั้นตอนที่ ๒ ดำเนินการคัดแยกประเภทเรื่องร้องเรียน วิเคราะห์เนื้อหาของเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแส
ด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ

ขั้นตอนที่ ๓ สรุปความเห็นเสนอและจัดทำหนังสือถึงนายกเทศมนตรีตำบลบ้านไร่ พิจารณาสั่งการอนุมัติ

ขั้นตอนที่ ๔ ส่งเรื่องให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องดำเนินการ หรือเสนอแต่งตั้งคณะกรรมการ/คณะทำงาน

ตรวจสอบเรื่องร้องเรียน

ขั้นตอนที่ ๕ แจ้งผู้ร้องเรียน ทราบเบื้องต้นภายใน ๑๕ วัน

- แจ้งผู้ร้องเรียนให้ทราบเป็นลายลักษณ์อักษร ในกรณีที่มีการร้องเรียนเป็นลายลักษณ์อักษรและมีชื่อ/ที่อยู่หน่วยงาน ชัดเจน
- แจ้งผู้ร้องเรียนทางช่องทางที่ผู้ร้องเรียนให้ข้อมูลไว้ ในกรณีที่ไม่ปรากฏชื่อ/ที่อยู่หน่วยงาน ชัดเจน แต่มีการแจ้งช่องทางการติดต่อกลับ

ขั้นตอนที่ ๖ เจ้าหน้าที่ศูนย์รับเรื่องราว/ร้องทุกข์ เทศบาลตำบลบ้านไร่ รับรายงานและติดตามความก้าวหน้า ผล
การดำเนินงานจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง เสนอผู้บังคับบัญชาตามลำดับชั้น

ขั้นตอนที่ ๗ ดำเนินการเก็บข้อมูลในแบบบันทึกเรื่องร้องเรียน เพื่อการประมวลผลและสรุปวิเคราะห์

ขั้นตอนที่ ๘ จัดทำรายงานสรุปผลการวิเคราะห์เสนอผู้บริหาร



ช่องทางการแจ้งเรื่องร้องเรียนการทุจริต เทศบาลตำบลบ้านไร่ ตำบลบ้านพรุ อำเภอหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา

- **ที่ตั้ง** : เทศบาลตำบลบ้านไร่
เลขที่ ๘๘/๕ หมู่ที่ ๘ ถนนบ้านไร่-ทุ่งขมิ้น ตำบลบ้านพรุ
อำเภอหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา รหัสไปรษณีย์ ๙๐๒๘๐
- **หมายเลขโทรศัพท์** : ๐ ๗๔๕๓ ๖๒๗๖-๘
หมายเลขโทรสาร : ๐ ๗๔๕๓ ๖๒๗๙
- **สายด่วน**
นายกเทศมนตรีตำบลบ้านไร่ : ๐๘ ๑๕๔๒ ๘๕๑๖
ปลัดเทศบาลตำบลบ้านไร่ : ๐๘ ๐๕๙๖ ๖๑๑๕
- **เว็บไซต์** : www.banraicity.go.th
- **ไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์ (Email)** : banraicityhdy@gmail.com
- **Facebook Fanpage** : เทศบาลตำบลบ้านไร่ อ.หาดใหญ่ จ.สงขลา



คำสั่งเทศบาลตำบลบ้านไร่

ที่ ๑๗๙/๒๕๖๒

เรื่อง แต่งตั้งเจ้าหน้าที่ประจำศูนย์รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์

ตามที่ เทศบาลตำบลบ้านไร่ ได้ประกาศจัดตั้งศูนย์รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ เทศบาลตำบลบ้านไร่ เพื่อให้ประชาชนได้รับการบริการ ในด้านการร้องเรียน/ร้องทุกข์

เพื่อให้การบริการในการรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ของเทศบาลตำบลบ้านไร่ เป็นไปด้วยความเรียบร้อย และเพื่อความสะดวกรวดเร็วในการให้บริการประชาชน จึงขอยกเลิกคำสั่งเทศบาลตำบลบ้านไร่ ที่ ๐๗๒/๒๕๖๒ ลงวันที่ ๕ มีนาคม ๒๕๖๒ เรื่อง แต่งตั้งเจ้าหน้าที่ประจำศูนย์รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ และแต่งตั้งเจ้าหน้าที่ประจำศูนย์รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ดังนี้

- | | |
|----------------------------|-----------------------|
| ๑. นายสมบัติ พัฒนายังเจริญ | ปลัดเทศบาลตำบลบ้านไร่ |
| ๒. นางอาชีวะ ปานคง | หัวหน้าฝ่ายอำนวยการ |
| ๓. นายจิรายุ แก้วใหม่ | นิติกรปฏิบัติการ |

โดยให้เจ้าหน้าที่ประจำศูนย์รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ มีหน้าที่ดังนี้

๑. จัดทำบัญชีและทะเบียนคุมรับเรื่องราวร้องเรียน/ร้องทุกข์
๒. บริการให้คำแนะนำและคำปรึกษาปัญหาความเดือดร้อนของประชาชน
๓. ให้ความช่วยเหลือในด้านการดำเนินการแก้ไขปัญหา และจัดทำรายงานพร้อมเร่งรัดการดำเนินงาน
๔. ดำเนินการประสานงานกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง
๕. รายงานผลการดำเนินการ และแจ้งผลความคืบหน้าให้ประชาชนทราบภายใน ๑๕ วัน
๖. หน้าที่อื่น ๆ ตามที่ได้รับมอบหมาย

ทั้งนี้ ตั้งแต่บัดนี้เป็นต้นไป

สั่ง ณ วันที่ ๒๘ เดือน พฤษภาคม พ.ศ. ๒๕๖๒

(นายวิระพงศ์ เกื้อกุล)
นายกเทศมนตรีตำบลบ้านไร่