



คู่มือการปฏิบัติงานการรับเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์

เทศบาลตำบลสนม
อำเภอสนม จังหวัดสุรินทร์

คำนำ

คู่มือการปฏิบัติงานรับเรื่องราวร้องทุกข์ ของศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์เทศบาลตำบลสนม ฉบับนี้จัดทำขึ้น เพื่อเป็นแนวทางการดำเนินการจัดการข้อร้องเรียนของศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์เทศบาลตำบลสนม ทั้งนี้การจัดการข้อร้องเรียนจนได้ข้อยุติให้มีความรวดเร็วและมีประสิทธิภาพ เพื่อตอบสนองความต้องการและความคาดหวังของผู้รับบริการจำเป็นต้องมีขั้นตอน/กระบวนการ และแนวทางในการปฏิบัติงานที่ชัดเจนและเป็นมาตรฐานเดียวกัน

ศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ เทศบาลตำบลสนม

สารบัญ

เรื่อง	หน้า
๑. หลักการและเหตุผล	๑
๒. การจัดตั้งศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์เทศบาลตำบลสนม	๒
๓. สถานที่ตั้ง	๒
๔. วัตถุประสงค์	๒
๕. นิยามคำศัพท์	๒
๖. หน้าที่ความรับผิดชอบ	๓
๗. ช่องทางการติดต่อแจ้งข้อร้องเรียน ร้องทุกข์ ข้อคิดเห็น หรือข้อเสนอแนะ	๔
๘. แผนผังกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์	๔
๙. ขั้นตอนการปฏิบัติงาน	๔
๑๐. การรับและตรวจสอบเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ จากช่องทางต่างๆ	๕
๑๑. การบันทึกข้อร้องทุกข์	๕
๑๒. การประสานหน่วยงานเพื่อแก้ไขข้อร้องทุกข์และการแจ้งกลับผู้ร้องทุกข์	๕
๑๓. ติดตามการแก้ไขข้อร้องทุกข์	๖
๑๔. การรายงานผลการจัดการข้อร้องทุกข์ของหน่วยงานให้ผู้บังคับบัญชาทราบ	๖
๑๕. มาตรฐานงาน	๖
๑๖. แบบฟอร์ม	๖
๑๗. จัดทำโดย	๖
ภาคผนวก	
- แบบฟอร์มหนังสือร้องเรียน/ร้องทุกข์	

คู่มือการปฏิบัติงานการรับเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์

๑. หลักการและเหตุผล

พระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๔๖ ได้กำหนดแนวทางปฏิบัติราชการ มุ่งให้เกิดประโยชน์สุขแก่ประชาชน โดยยึดประชาชนเป็นศูนย์กลาง เพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชนให้เกิดความผาสุกและความเป็นอยู่ที่ดีของประชาชน เกิดผลสัมฤทธิ์ต่องานบริการ มีประสิทธิภาพและเกิดความคุ้มค่าในการให้บริการ ไม่มีขั้นตอนปฏิบัติงานเกินความจำเป็น มีการปรับปรุงภารกิจให้ทันต่อสถานการณ์ ประชาชนได้รับการอำนวยความสะดวกและได้รับการตอบสนองความต้องการ และมีการประเมินผลการให้บริการสม่ำเสมอ โดยมาตรา ๓๗ ได้กำหนดหลักเกณฑ์ในการปฏิบัติราชการที่เกี่ยวข้องกับการบริการประชาชนหรือติดต่อประสานงานระหว่างส่วนราชการด้วยกัน โดยให้ส่วนราชการกำหนดระยะเวลาแล้วเสร็จของงานแต่ละงานและประกาศให้ประชาชนและข้าราชการ ทราบเป็นการทั่วไป โดยให้เป็นหน้าที่ของผู้บังคับบัญชาที่จะต้องตรวจสอบให้ข้าราชการปฏิบัติงานให้แล้วเสร็จตามกำหนดเวลาดังกล่าว และมาตรา ๓๘ ได้กำหนดให้ส่วนราชการใดที่ได้รับการติดต่อสอบถามเป็นหนังสือจากประชาชนหรือจากส่วนราชการด้วยกันเกี่ยวกับงานที่อยู่ในอำนาจหน้าที่ของส่วนราชการนั้น ให้เป็นหน้าที่ของส่วนราชการนั้นที่จะต้องตอบคำถามหรือแจ้งการดำเนินการให้ทราบภายในสิบห้าวันหรือภายในกำหนดเวลาที่กำหนดไว้ และมาตรา ๓๙ ได้กำหนดให้ส่วนราชการจัดให้มีระบบเครือข่ายสารสนเทศของส่วนราชการเพื่ออำนวยความสะดวกให้แก่ประชาชนที่จะสามารถติดต่อสอบถามหรือขอข้อมูลหรือแสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับการปฏิบัติราชการของส่วนราชการ โดยระบบเครือข่ายสารสนเทศดังกล่าว จะต้องจัดทำในระบบเดียวกับที่กระทรวงเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารจัดทำมีขึ้น และมาตรา ๔๑ ได้กำหนดให้ส่วนราชการที่ได้รับคำร้องเรียนเสนอแนะ หรือความคิดเห็นเกี่ยวกับวิธีปฏิบัติราชการ อุปสรรค ความยุ่งยาก หรือปัญหาอื่นใดจากบุคคลใดโดยมีข้อมูลและสาระตามสมควร ให้เป็นหน้าที่ของส่วนราชการ นั้นที่จะต้องพิจารณาดำเนินการให้ลุล่วงไป และในกรณีที่ผู้มีที่อยู่ของบุคคลนั้น ให้แจ้งให้บุคคลนั้นทราบผล การดำเนินการด้วย ทั้งนี้ อาจแจ้งให้ทราบผ่านทางระบบเครือข่ายสารสนเทศของส่วนราชการด้วยก็ได้ ในกรณีการแจ้งผ่านทางระบบเครือข่ายสารสนเทศ มิให้เปิดเผยชื่อหรือที่อยู่ของผู้ร้องเรียน เสนอแนะหรือแสดงความคิดเห็น นอกจากนี้ มาตรา ๔๒ ได้กำหนดให้ส่วนราชการที่มีอำนาจออกกฎ ระเบียบ ข้อบังคับ หรือประกาศ เพื่อใช้บังคับกับส่วนราชการอื่น มีหน้าที่ตรวจสอบว่ากฎ ระเบียบ ข้อบังคับ หรือประกาศนั้น เป็นอุปสรรคหรือก่อให้เกิดความยุ่งยากซ้ำซ้อน หรือความล่าช้าต่อการปฏิบัติหน้าที่ของส่วนราชการอื่นหรือไม่ เพื่อดำเนินการปรับปรุงแก้ไขให้เหมาะสมโดยเร็วต่อไป และในกรณีที่ได้รับการร้องเรียนหรือเสนอแนะจากข้าราชการหรือส่วนราชการอื่นในเรื่องใด ให้ส่วนราชการที่ออกกฎ ระเบียบ ข้อบังคับ หรือประกาศนั้นพิจารณาโดยทันที และในกรณีที่เห็นว่าการร้องเรียนหรือเสนอแนะนั้นเกิดจากความเข้าใจผิดหรือความไม่เข้าใจในกฎ ระเบียบ ข้อบังคับ หรือประกาศ ให้ชี้แจงให้ผู้ร้องเรียน หรือเสนอแนะทราบภายในสิบห้าวัน

และระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรี ว่าด้วยการจัดการเรื่องราวจ้างทุกข พ.ศ. ๒๕๕๒ ข้อ ๑๘ ได้กำหนดให้ ผู้ที่ได้รับความเดือดร้อนหรือเสียหายหรืออาจเดือดร้อนหรือเสียหายจากการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่หรือ ส่วนราชการ หรือจำเป็นต้องให้ส่วนราชการช่วยเหลือเยียวยาหรือปลดปล่อยทุกข มีสิทธิเสนอคำร้องทุกขต่อส่วนราชการที่เกี่ยวข้องได้ โดยข้อ ๒๓ ได้กำหนดให้การจัดการเรื่องราวจ้างทุกขที่เกี่ยวกับหน่วยงานของรัฐที่เป็นราชการส่วนท้องถิ่น หรือรัฐวิสาหกิจ ให้เป็นไปตามระเบียบของหน่วยงานของรัฐนั้น และข้อ ๒๔ กำหนดให้เจ้าหน้าที่ส่วนราชการผู้รับคำร้องทุกขออกใบรับคำร้องทุกขให้แก่ผู้ร้องทุกขไว้เป็น

หลักฐาน นอกจากนี้ ข้อ ๒๕ ได้กำหนดให้ส่วนราชการได้รับคำร้องทุกข์ต้องตอบแจ้งการรับคำร้องทุกข์ไปยังผู้ร้องทุกข์โดยทางไปรษณีย์ ตามสถานที่อยู่ที่ปรากฏในคำร้องทุกข์หรือกระทำในรูปของข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์ตามกฎหมายว่าด้วยธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์หรือรูปแบบอื่นตามระเบียบที่คณะกรรมการกำหนดภายในสิบห้าวันทำการนับตั้งแต่วันที่รับคำร้องทุกข์

๒. การจัดตั้งศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์เทศบาลตำบลสนม

ตามระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยการจัดการเรื่องราวร้องทุกข์ พ.ศ. ๒๕๕๒ เห็นสมควรให้กำหนดหลักเกณฑ์และวิธีการในการจัดการเรื่องราวร้องทุกข์ เพื่อบรรเทาและเยียวยาความเดือดร้อนของประชาชนให้เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพและมีมาตรฐานเดียวกัน เทศบาลตำบลสนมจึงได้จัดตั้งศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์เทศบาลตำบลสนมขึ้น เพื่อเป็นศูนย์ในการรับเรื่องราวร้องทุกข์ และให้บริการข้อมูลข่าวสารให้คำปรึกษารับเรื่องปัญหาความต้องการ และข้อเสนอแนะของประชาชน

๓. สถานที่ตั้ง

ตั้งอยู่ ณ สำนักงานเทศบาลตำบลสนม เลขที่ ๒๓๔ หมู่ ๒ ถนนเจริญไชยศรี ตำบลสนม อำเภอสนม จังหวัดสุรินทร์ ๓๒๑๖๐

๔. วัตถุประสงค์

๑. เพื่อให้การดำเนินงานจัดการข้อร้องเรียนของศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์เทศบาลตำบลสนม มีขั้นตอน/กระบวนการ และแนวทางในการปฏิบัติงานเป็นมาตรฐานเดียวกัน

๒. เพื่อให้มั่นใจว่าได้มีการปฏิบัติตามข้อกำหนด ระเบียบหลักเกณฑ์เกี่ยวกับการจัดการข้อร้องเรียนที่กำหนดไว้อย่างสม่ำเสมอและมีประสิทธิภาพ

๕. นิยามคำศัพท์

“เจ้าหน้าที่” หมายความว่า ข้าราชการ/พนักงานเทศบาล พนักงานครู ลูกจ้างประจำ พนักงานจ้างหรือบุคลากรอื่นซึ่งปฏิบัติงานให้กับเทศบาลตำบลสนม

“ผู้รับบริการ” หมายความว่า เจ้าหน้าที่ในเทศบาลตำบลสนม ส่วนราชการหรือหน่วยงานอื่นของรัฐ และประชาชนที่ติดต่อประสานงาน หรือใช้บริการของเทศบาลตำบลสนม

“ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย” หมายความว่า ผู้ที่ได้รับผลกระทบ ทั้งทางบวกและทางลบ ทั้งทางตรง และทางอ้อมจากการดำเนินการของส่วนราชการ เช่น ประชาชนในชุมชนเขตเทศบาลตำบลสนม

“ข้อร้องเรียน” หมายความว่า เรื่องที่ผู้รับบริการจากเทศบาลตำบลสนมได้ร้องเรียนเกี่ยวกับการให้บริการของเจ้าหน้าที่เทศบาลตำบลสนม ทั้งในเรื่องความบกพร่อง ความล่าช้า ความไม่โปร่งใสและไม่เหมาะสมในการปฏิบัติงาน ปัญหาอันเกิดจากการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ของเทศบาลตำบลสนม รวมทั้งเรื่องที่ได้รับการร้องขอจากช่องทางอื่น หรือส่วนราชการอื่นส่งมาให้ดำเนินการตามอำนาจหน้าที่ของเทศบาลตำบลสนม เช่น ศูนย์ดำรงธรรมอำเภอสนม หรือศูนย์บริการประชาชน เป็นต้น

“ผู้ร้องทุกข์” หมายความว่า ประชาชนทั่วไป/ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มาติดต่อยังศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์เทศบาลตำบลสนม ผ่านช่องทางต่าง ๆ โดยมีวัตถุประสงค์ครอบคลุมการร้องเรียน/การให้ข้อเสนอแนะ/การให้ข้อคิดเห็น/การชมเชย/การร้องขอข้อมูล

/“ข้อร้องทุกข์”...

“ข้อร้องทุกข์” หมายความว่า ข้อมูล เรื่องราว แบ่งเป็นประเภทต่าง ๆ เช่น

- ๑) ข้อคิดเห็น ข้อเสนอแนะ คำชมเชย สอบถามหรือร้องขอข้อมูล
- ๒) การร้องเรียนเกี่ยวกับคุณภาพและการให้บริการของหน่วยงาน
- ๓) การร้องเรียนเกี่ยวกับความไม่โปร่งใสของการจัดซื้อจัดจ้าง เป็นต้น

๖. หน้าที่ความรับผิดชอบ

๑. จัดให้มีช่องทางในการรับเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ ข้อเสนอแนะต่าง ๆ ได้โดยสะดวกและรวดเร็ว โดยได้เปิดช่องทางในการรับเรื่องราว ดังนี้

- ติดต่อด้วยตนเอง โดยผู้รับบริการสามารถขอรับแบบฟอร์มคำร้องได้ที่เจ้าหน้าที่ประจำศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์เทศบาลตำบลสนม

- ผ่านทางไปรษณีย์ โดยเจ้าหน้าที่ของถึงนายกเทศมนตรีตำบลสนม สำนักงานเทศบาลตำบลสนม เลขที่ ๒๓๔ หมู่ ๒ ถนนเจริญไชยศรี ตำบลสนม อำเภอสนม จังหวัดสุรินทร์ ๓๒๑๖๐ โดยลงชื่อผู้ร้องที่อยู่ เบอร์โทรศัพท์ที่สามารถติดต่อได้

- ผ่านทางโทรศัพท์ หมายเลข ๐ ๔๔๕๘ ๙๐๓๘ และผ่านทางโทรสารหมายเลข ๐ ๔๔๕๘ ๙๐๓๘

- ผ่านทางเว็บไซต์ของเทศบาลตำบลสนม www.sanom.go.th

- ผ่านทาง Face Book เทศบาลตำบลสนม

- ผู้รับความคิดเห็นบริเวณหน้าอาคารสำนักงานเทศบาลตำบลสนม

๒. เป็นศูนย์กลางในการประสานงานในการแก้ไขปัญหา การบริหารจัดการ และนำเสนอ ข้อเสนอแนะต่าง ๆ ไปยังคณะผู้บริหาร เพื่อพิจารณาดำเนินการอย่างเป็นรูปธรรม

๓. ประสานงานส่งเรื่องราวที่รับแจ้งไปยังงานที่รับผิดชอบ และติดตามผลการดำเนินการแจ้งกลับไปยังผู้แจ้งอย่างเป็นระบบ

๔. รวบรวมและจัดทำสถิติเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ นำเสนอต่อคณะผู้บริหาร

๕. แนะนำ เผยแพร่การดำเนินงานของศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์

๖. แผนงานบริการของศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์

๖.๑ รับเรื่องร้องทุกข์ คำร้องทั่วไป

- ด้านสาธารณูปโภค ได้แก่ ไฟฟ้าสาธารณะ ทางระบายน้ำ ถนน

- ด้านสิ่งแวดล้อม ได้แก่ สภาพแวดล้อมเป็นพิษ ขยะและสิ่งปฏิกูล สวนสาธารณะ

น้ำท่วม คูคลอง การจราจร อาคาร เหตุรำคาญ เสีย

- ด้านจัดเก็บภาษี

- ด้านการให้บริการ

๖.๒ รับเรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่

๖.๓ รับแจ้งเหตุ ได้แก่ อัคคีภัย วาตภัย อุทกภัย ช่วยเหลือผู้ประสบเหตุ ซึ่งเป็นการรับแจ้งเหตุฉุกเฉินเพื่อความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินของประชาชนทั่วไป

๖.๔ ข้อเสนอแนะต่างๆ

๖.๕ สอบถามข้อมูล โดยเจ้าหน้าที่จะบริการตอบคำถาม ขอสงสัย ให้ข้อมูลและให้คำแนะนำแก่ประชาชน ในกรณีที่ตอบไม่ได้จะบันทึกเรื่องไว้และหาคำตอบส่งกลับไปยังผู้แจ้งในภายหลัง

/๓. ช่อง...

๗. ช่องทางการติดต่อแจ้งข้อร้องเรียน ร้องทุกข์ ข้อคิดเห็น หรือข้อเสนอแนะ

กรณีผู้รับบริการต้องการแจ้งข้อร้องเรียน ร้องทุกข์ ข้อคิดเห็น หรือข้อเสนอแนะ เกี่ยวกับการปฏิบัติงานหรือให้บริการของเจ้าหน้าที่เทศบาลตำบลสนมสามารถแจ้งผ่านช่องทางต่าง ๆ ดังนี้

๑. ติดต่อด้วยตนเอง โดยผู้รับบริการสามารถขอรับแบบฟอร์มคำร้องได้ที่เจ้าหน้าที่ประจำศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์เทศบาลตำบลสนม

๒. ผ่านทางไปรษณีย์ โดยเจ้าหน้าที่ของถึงนายกเทศมนตรีตำบลสนม สำนักงานเทศบาลตำบลสนม เลขที่ ๒๓๔ หมู่ ๒ ถนนเจริญไชยศรี ตำบลสนม อำเภอสนม จังหวัดสุรินทร์ ๓๒๑๖๐ โดยลงชื่อผู้ร้อง ที่อยู่ เบอร์โทรศัพท์ที่สามารถติดต่อได้

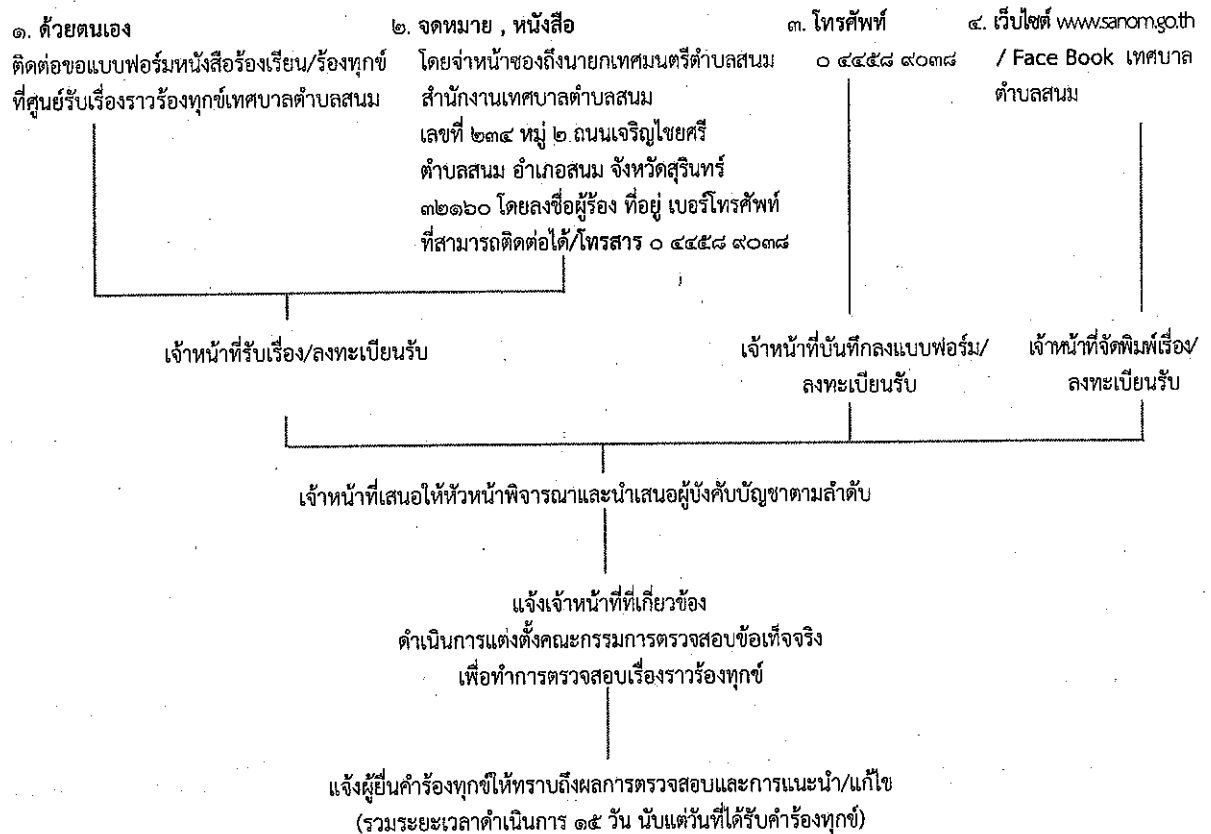
๓. ผ่านทางโทรศัพท์ หมายเลข ๐ ๔๔๕๘ ๙๐๓๘ และผ่านทางโทรสารหมายเลข ๐ ๔๔๕๘ ๙๐๓๘

๔. ผ่านทางเว็บไซต์ของเทศบาลตำบลสนม www.sanom.go.th

๕. ผ่านทาง Face Book เทศบาลตำบลสนม

๖. ผู้รับความคิดเห็นบริเวณหน้าอาคารสำนักงานเทศบาลตำบลสนม

๘. แผนผังกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์



๙. ขั้นตอนการปฏิบัติงาน

๙.๑ จัดตั้งศูนย์/จุดรับเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ ของหน่วยงาน

๙.๒ จัดทำคำสั่งแต่งตั้งเจ้าหน้าที่ดำเนินการ

๙.๓ แจ้งผู้รับผิดชอบตามคำสั่งเทศบาลตำบลสนมทราบ เพื่อความสะดวกในการประสานงาน

๑๐. การรับและตรวจสอบเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ จากช่องทางต่างๆ

ดำเนินการรับและติดตามตรวจสอบเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ ที่เข้ามายังหน่วยงานจากช่องทางต่างๆ โดยมีข้อปฏิบัติตามที่กำหนด ดังนี้

ช่องทางร้องทุกข์	ความถี่ในการตรวจสอบช่องทาง	ระยะเวลาดำเนินการแก้ไขข้อร้องทุกข์	หมายเหตุ
๑. ด้วยตนเอง ณ ศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์เทศบาลตำบลสนม	ทุกครั้งที่มีผู้ร้องทุกข์	ภายใน ๑๕ วัน นับแต่วันที่รับคำร้องทุกข์	
๒. ผ่านทางจดหมาย/ หนังสือ	ทุกครั้งที่มีผู้ร้องทุกข์	ภายใน ๑๕ วัน นับแต่วันที่รับคำร้องทุกข์	
๓. ผ่านทางโทรศัพท์ หมายเลข ๐ ๔๔๕๘ ๙๐๓๘	ทุกครั้งที่มีผู้ร้องทุกข์	ภายใน ๑๕ วัน นับแต่วันที่รับคำร้องทุกข์	
๔. ผ่านทางโทรสาร หมายเลข ๐ ๔๔๕๘ ๙๐๓๘	ทุกครั้งที่มีผู้ร้องทุกข์	ภายใน ๑๕ วัน นับแต่วันที่รับคำร้องทุกข์	
๕. ผ่านทางเว็บไซต์ www.sanom.go.th	ทุกวัน	ภายใน ๑๕ วัน นับแต่วันที่รับคำร้องทุกข์	
๖. ผ่านทาง Face Book เทศบาลตำบลสนม	ทุกวัน	ภายใน ๑๕ วัน นับแต่วันที่รับคำร้องทุกข์	

๑๑. การบันทึกข้อร้องทุกข์

๑๑.๑ กรอกรูปแบบฟอร์มบันทึกข้อร้องทุกข์ โดยมีรายละเอียด คือ ชื่อ - สกุล ผู้ร้องทุกข์ ที่อยู่ หมายเลขติดต่อกลับ เรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ และสถานที่เกิดเหตุ

๑๑.๒ ทุกช่องทางที่มีการร้องเรียน ร้องทุกข์ เจ้าหน้าที่ต้องบันทึกข้อร้องทุกข์ลงบนทะเบียนรับเรื่องราวร้องทุกข์

๑๒. การประสานหน่วยงานเพื่อแก้ไขข้อร้องทุกข์และการแจ้งกลับผู้ร้องทุกข์

๑๒.๑ กรณีเป็นการขอข้อมูลข่าวสาร ประสานหน่วยงานผู้ครอบครองเอกสารเจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้อง เพื่อให้ข้อมูลแก่ผู้ร้องขอได้ทันที

/๑๒.๒ ข้อร้องทุกข์...

๑๒.๒ ข้อร้องทุกข์ที่เป็นการร้องทุกข์เกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการของหน่วยงาน เช่น ไฟฟ้า สาธารณะดับ การจัดการขยะมูลฝอย ตัดต้นไม้ กลิ่นเหม็นรบกวน เป็นต้น จัดทำบันทึกข้อความ เสนอไปยังผู้บริหารเพื่อสั่งการให้สำนัก/กองผู้รับผิดชอบ

๑๒.๓ ข้อร้องทุกข์ที่ไม่อยู่ในอำนาจความรับผิดชอบของเทศบาลตำบลสนมให้ดำเนินการประสานแจ้งหน่วยงานภายนอกที่เกี่ยวข้อง เพื่อให้เกิดความรวดเร็วและถูกต้องชัดเจนในการแก้ไขปัญหาต่อไป

๑๒.๔ ข้อร้องทุกข์ที่ส่งผลกระทบต่อหน่วยงาน เช่น กรณีผู้ร้องทุกข์ทำหนังสือร้องทุกข์ความไม่โปร่งใสในการจัดซื้อจัดจ้าง ให้เจ้าหน้าที่จัดทำบันทึกข้อความเพื่อเสนอผู้บริหารพิจารณาสั่งการไปยังหน่วยงานที่รับผิดชอบเพื่อดำเนินการตรวจสอบและแจ้งผู้ร้องทุกข์ต่อไป

๑๓. ติดตามการแก้ไขข้อร้องทุกข์

ให้ผู้รับผิดชอบดำเนินการแก้ไขข้อร้องทุกข์ และรายงานผลการดำเนินการให้ผู้ร้องทุกข์ทราบภายใน ๑๕ วัน นับแต่วันที่รับคำร้องทุกข์

๑๔. การรายงานผลการจัดการข้อร้องทุกข์ของหน่วยงานให้ผู้บังคับบัญชาทราบ

๑๔.๑ รวบรวมและรายงานสรุปการจัดการข้อร้องทุกข์ให้ผู้บังคับบัญชาทราบทันทีที่ดำเนินการแล้วเสร็จ

๑๔.๒ รวบรวมรายงานสรุปเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ หลังจากสิ้นปีงบประมาณ เพื่อนำมาวิเคราะห์การจัดการข้อร้องทุกข์ในภาพรวมของหน่วยงาน เพื่อใช้เป็นแนวทางในการแก้ไข ปรับปรุง พัฒนางองค์กรต่อไป

๑๕. มาตรฐานงาน

- การดำเนินการแก้ไขข้อร้องทุกข์ให้แล้วเสร็จ ภายในระยะเวลาที่กำหนด
- กรณีได้รับเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ จากช่องทางการร้องเรียน ร้องทุกข์ เช่น ด้วยตนเอง/จดหมาย/หนังสือ/โทรศัพท์/โทรสาร/เว็บไซต์/ Face Book ให้ผู้รับผิดชอบประจำศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ ดำเนินการตรวจสอบและพิจารณาส่งเรื่องต่อให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องดำเนินการแก้ไขเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ ให้แล้วเสร็จภายใน ๑๕ วัน นับแต่วันที่รับคำร้องทุกข์ แล้วรายงานให้ผู้บังคับบัญชาและผู้ร้องทุกข์ทราบ

๑๖. แบบฟอร์ม

แบบฟอร์มร้องเรียน/ร้องทุกข์ ใช้แบบฟอร์มหนังสือร้องเรียน/ร้องทุกข์ทั่วไปสำหรับกรณี ด้วยตนเอง

๑๗. จัดทำโดย

ศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ สำนักงานเทศบาลตำบลสนม เลขที่ ๒๓๔ หมู่ ๒ ถนนเจริญไชยศรี ตำบลสนม อำเภอสนม จังหวัดสุรินทร์ ๓๒๑๖๐ หมายเลขโทรศัพท์ ๐ ๔๔๕๘ ๙๐๓๘ หมายเลขโทรสาร ๐ ๔๔๕๘ ๙๐๓๘ เว็บไซต์ www.sanom.go.th

ภาคผนวก

แบบฟอร์มหนังสือร้องเรียน/ร้องทุกข์ทั่วไป

เขียนที่.....

วันที่.....เดือน.....พ.ศ.

เรื่อง

เรียน นายกเทศมนตรีตำบลสนม

ข้าพเจ้า (นาย/นาง/นางสาว).....อายุ.....ปี
อยู่บ้านเลขที่.....หมู่ที่.....บ้าน.....ตำบล.....
อำเภอ.....จังหวัด.....ได้รับความเดือดร้อน
เนื่องจาก.....

ดังนั้น ข้าพเจ้า (นาย/นาง/นางสาว).....
จึงใคร่ขอเรียน/ร้องทุกข์มายังเทศบาลตำบลสนม เพื่อให้ดำเนินการช่วยเหลือและแก้ไขปัญหา ดังนี้

พร้อมนี้ข้าพเจ้าได้แนบเอกสารหลักฐานต่าง ๆ มาด้วย คือ

1. สำเนาบัตรประจำตัวประชาชน จำนวน.....ฉบับ
2. สำเนาทะเบียนบ้านฉบับเจ้าบ้าน จำนวน.....ฉบับ
3. บัญชีรายชื่อผู้ได้รับความเดือดร้อน จำนวน.....ราย
4. เอกสารอื่น ๆ (ระบุ).....

ขอแสดงความนับถือ

(ลงชื่อ).....ผู้ร้องเรียน/ร้องทุกข์
(.....)

ตำแหน่ง.....(ถ้ามี)

หมายเลขโทรศัพท์.....

แบบฟอร์มหนังสือร้องเรียน/ร้องทุกข์ทั่วไป (โทรศัพท์)

เขียนที่.....

วันที่.....เดือน.....พ.ศ.

เรื่อง

เรียน นายกเทศมนตรีตำบลสนม

ข้าพเจ้า (นาย/นาง/นางสาว).....อายุ.....ปี
อยู่บ้านเลขที่.....หมู่ที่.....บ้าน.....ตำบล.....
อำเภอ.....จังหวัด.....ได้รับความเดือดร้อน
เนื่องจาก.....

ดังนั้น ข้าพเจ้า (นาย/นาง/นางสาว).....
จึงใคร่ขอเรียน/ร้องทุกข์มายังเทศบาลตำบลสนม เพื่อให้ดำเนินการช่วยเหลือและแก้ไขปัญหา ดังนี้

โดยขออ้าง.....
.....
.....เป็นพยานหลักฐานประกอบ

ขอแสดงความนับถือ

(ลงชื่อ).....ผู้ร้องเรียน/ร้องทุกข์
(.....)
ตำแหน่ง.....(ถ้ามี)
หมายเลขโทรศัพท์.....
วันที่.....

(ลงชื่อ).....ผู้รับคำร้องเรียน/ร้องทุกข์
(.....)
ตำแหน่ง.....
วันที่.....เวลา.....

คำร้องต่างๆ

เขียนที่.....

วันที่.....เดือน.....พ.ศ.....

เรื่อง

เรียน

ด้วยข้าพเจ้า.....อายุ.....สัญชาติ.....

เชื้อชาติ.....อยู่บ้านเลขที่.....หมู่ที่.....ถนน.....

ตรอก/ซอย.....ตำบล.....อำเภอ.....จังหวัด.....

โทรศัพท์.....

ข้าพเจ้ามีความประสงค์.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบและพิจารณาอนุเคราะห์ตามคำร้องต่อไปนี้

ขอแสดงความนับถือ

.....
(.....)

รายชื่อประชาชนที่ได้รับการเดือดร้อน

[illegible]



ประกาศเทศบาลตำบลสนม

เรื่อง คู่มือการปฏิบัติงานการรับเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ ของศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์เทศบาลตำบลสนม

ตามพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๔๖ ได้กำหนดแนวทางปฏิบัติราชการ มุ่งให้เกิดประโยชน์สุขแก่ประชาชน โดยยึดประชาชนเป็นศูนย์กลาง เพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชนให้เกิดความผาสุกและความเป็นอยู่ที่ดีของประชาชน เกิดผลสัมฤทธิ์ต่องานบริการมีประสิทธิภาพและเกิดความคุ้มค่าในการให้บริการ ไม่มีขั้นตอนปฏิบัติงานเกินความจำเป็น มีการปรับปรุงภารกิจให้ทันต่อเหตุการณ์ ประชาชนได้รับการอำนวยความสะดวกและได้รับการตอบสนองความต้องการ และมีการประเมินผลการให้บริการสม่ำเสมอ

เทศบาลตำบลสนม จึงได้จัดทำคู่มือการปฏิบัติงานการรับเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ ของศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ฉบับนี้ขึ้น เพื่อเป็นแนวทางการดำเนินการจัดการข้อร้องเรียนของศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์เทศบาลตำบลสนม ให้มีความรวดเร็วและมีประสิทธิภาพ เพื่อตอบสนองความต้องการและความคาดหวังของผู้รับบริการ จำเป็นต้องมีขั้นตอน/กระบวนการ และแนวทางในการปฏิบัติงานที่ชัดเจนและเป็นมาตรฐานเดียวกัน

จึงเรียนมาเพื่อให้ทราบโดยทั่วกัน

ประกาศ ณ วันที่ ๑ เดือน ตุลาคม พ.ศ. ๒๕๕๗

(นายเพชร แสนสุข)

นายกเทศมนตรีตำบลสนม.