

# คู่มือการปฏิบัติงาน รับเรื่องราวร้องทุกข์



เทศบาลตำบลถาวร  
อำเภอเฉลิมพระเกียรติ จังหวัดบุรีรัมย์

## คำนำ

คู่มือการปฏิบัติงานรับเรื่องราวร้องทุกข์ ของเทศบาลตำบลถาวร ฉบับนี้จัดทำขึ้น เพื่อเป็นแนวทางการดำเนินการจัดการข้อร้องเรียนของเทศบาลตำบลถาวร ทั้งนี้การจัดการข้อร้องเรียนจนได้ข้อยุติ ให้มีความรวดเร็วและมีประสิทธิภาพ เพื่อตอบสนองความต้องการและความคาดหวังของผู้รับบริการจำเป็นต้องมีขั้นตอน/กระบวนการ และแนวทางในการปฏิบัติงานที่ชัดเจนและเป็นมาตรฐานเดียวกัน

สำนักงานปลัด เทศบาลตำบลถาวร

## สารบัญ

เรื่อง	หน้า
หลักการและเหตุผล	
สถานที่ตั้ง	๑
หน้าที่ความรับผิดชอบ	๑
วัตถุประสงค์	๑
คำจำกัดความ	๑
แผนผังกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์	๑
ขั้นตอนการปฏิบัติงาน	๒
การรับและตรวจสอบข้อร้องเรียนจากช่องทางต่าง ๆ	๓
การบันทึกข้อร้องเรียน	๓
การประสานหน่วยงานเพื่อแก้ไขข้อร้องเรียนและการแจ้งกลับผู้ร้องเรียน	๓
ติดตามการแก้ไขข้อร้องเรียน	๓
การรายงานผลการจัดการข้อร้องเรียนของหน่วยงาน	๔
มาตรฐานงาน	๔
จัดทำโดย	๔
แบบฟอร์ม	
ภาคผนวก	
- ใบรับแจ้งเหตุเรื่องราร้องทุกข์/ทางโทรศัพท์	

**๑. หลักการและเหตุผล**

พระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ.๒๕๕๖ ได้กำหนดแนวทางการปฏิบัติราชการ มุ่งให้เกิดประโยชน์สุขแก่ประชาชน โดยยึดประชาชนเป็นศูนย์กลาง เพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชน ให้เกิดความผาสุกและความเป็นอยู่ที่ดีของประชาชน เกิดผลสัมฤทธิ์ต่องานบริการมีประสิทธิภาพและเกิดความคุ้มค่าในการให้บริการ ไม่มีขั้นตอนปฏิบัติงานเกินความจำเป็น มีการปรับปรุงภารกิจให้ทันต่อสถานการณ์ ประชาชนได้รับการอำนวยความสะดวกและได้รับการตอบสนองความต้องการ และมีการประเมินผลการให้บริการสม่ำเสมอ

**๒. สถานที่ตั้ง**

ตั้งอยู่ ณ เทศบาลตำบลถาวร อำเภอเฉลิมพระเกียรติ จังหวัดบุรีรัมย์

**๓. หน้าที่ความรับผิดชอบ**

เป็นศูนย์กลางในการรับเรื่องราวร้องทุกข์ และให้บริการข้อมูลข่าวสาร ให้คำปรึกษาหารือรับเรื่องปัญหาความต้องการ และข้อเสนอแนะของประชาชน

**๔. วัตถุประสงค์**

๑. เพื่อให้การดำเนินงานจัดการข้อร้องเรียนของเทศบาลตำบลถาวร มีขั้นตอน/กระบวนการ และแนวทางในการปฏิบัติงานเป็นมาตรฐานเดียวกัน

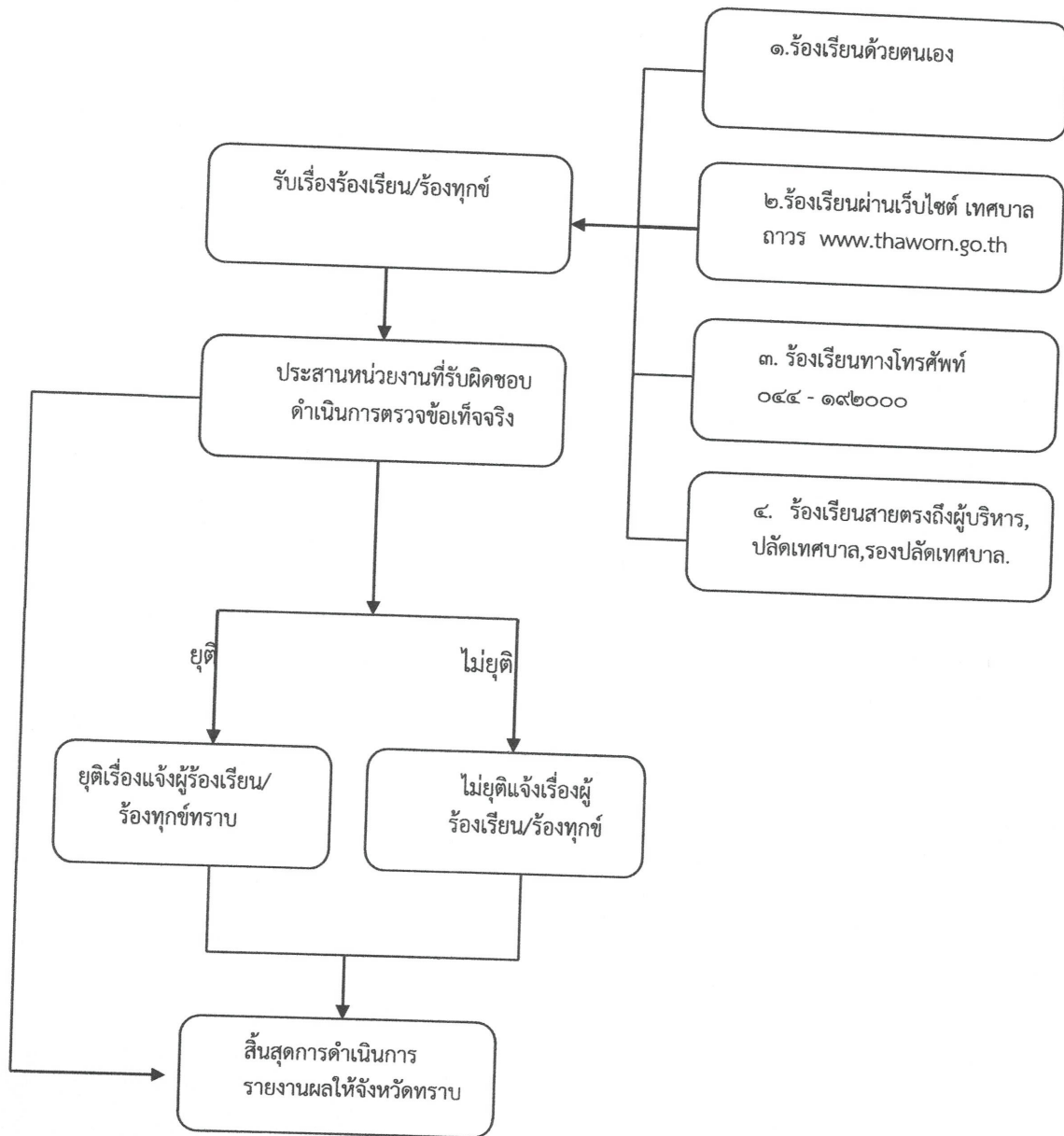
๒. เพื่อให้มั่นใจว่าได้มีการปฏิบัติตามข้อกำหนด ระเบียบหลักเกณฑ์เกี่ยวกับการจัดการข้อร้องเรียนที่กำหนดไว้อย่างสม่ำเสมอ และมีประสิทธิภาพ

**๕. คำจำกัดความ**

ผู้รับบริการ	=	ผู้ที่มีารับบริการจากส่วนราชการและประชาชนทั่วไป
ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	=	ผู้ที่ได้รับผลกระทบ ทั้งทางบวกและทางลบ ทั้งทางตรงและทางอ้อม จากการดำเนินการของส่วนราชการ เช่น ประชาชนในชุมชนเขตเทศบาลตำบลถาวร
การจัดการข้อร้องเรียน	=	มีความหมายครอบคลุมถึงการจัดการในเรื่อง ข้อร้องเรียน ข้อเสนอแนะ/ข้อคิดเห็น/คำชมเชย/การสอบถามหรือร้องขอข้อมูล
ผู้ร้องเรียน	=	ประชาชนทั่วไป/ผู้มีส่วนได้เสียที่มาติดต่อยังศูนย์ข้อมูลข่าวสารเทศบาลตำบลถาวรผ่านช่องทางต่างๆ โดยมีวัตถุประสงค์ครอบคลุมการร้องเรียน/การให้ข้อเสนอแนะ/การให้ข้อคิดเห็น/การชมเชย/การร้องขอข้อมูล
ช่องทางการรับข้อร้องเรียน	=	ช่องทางต่าง ๆ ที่ใช้ในการรับเรื่องร้องเรียน เช่น ติดต่อด้วยตนเองทางโทรศัพท์/สายตรงบริหาร/เว็บไซต์/กล่องแสดงความคิดเห็น
เจ้าหน้าที่ ข้อร้องเรียน	=	เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบจัดการข้อร้องเรียนของหน่วยงาน แบ่งเป็นประเภทต่าง ๆ เช่น - ข้อคิดเห็น ข้อเสนอแนะ คำชมเชย สอบถาม หรือร้องขอข้อมูล - การร้องเรียนเกี่ยวกับคุณภาพและการให้บริการของหน่วยงาน - การร้องเรียนเกี่ยวกับความไม่โปร่งใสของการจัดซื้อจัดจ้าง เป็นต้น

## ๖. แผนผังกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์

### กระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์





๗. ขั้นตอนการปฏิบัติงาน

การแต่งตั้งผู้รับผิดชอบจัดการข้อร้องเรียนของหน่วยงาน

๙.๑ จัดตั้งศูนย์/จุดรับข้อร้องเรียนของหน่วยงาน

๙.๒ จัดทำคำสั่งแต่งตั้งคณะกรรมการดำเนินการ

๙.๓ แจ้งผู้รับผิดชอบตามคำสั่งเทศบาลตำบลถาวร เพื่อสะดวกในการประสานงาน

๘. การรับและตรวจสอบข้อร้องเรียนจากช่องทางต่าง ๆ

ดำเนินการรับและติดตามตรวจสอบข้อร้องเรียนที่เข้ามาถึงหน่วยงานจากช่องทาง ๆ โดยมีข้อปฏิบัติตามที่กำหนด ดังนี้

ช่องทาง	ความถี่ในการตรวจสอบช่องทาง	ระยะเวลาดำเนินการรับข้อร้องเรียน เพื่อประสานหาทางแก้ไข	หมายเหตุ
ร้องเรียนด้วยตนเอง	ทุกครั้งที่มีผู้ร้องเรียน	ภายใน ๑ วันทำการ	
ร้องเรียนผ่านเว็บไซต์	ทุกวัน	ภายใน ๑ วันทำการ	
ร้องเรียนทางโทรศัพท์ ๐๔๔ - ๑๙๒๐๐๐	ทุกวัน	ภายใน ๑ วันทำการ	
สายตรงผู้บริหาร นายก, รองนายก, ปลัด, รองปลัด	ทุกวัน	ภายใน ๑ วันทำการ	

๙. การบันทึกข้อร้องเรียน

๓.๑ กรอกแบบฟอร์มบันทึกข้อร้องเรียน โดยมีรายละเอียด คือ ชื่อ - สกุล ผู้ร้องเรียน ที่อยู่ หมายเลขโทรศัพท์ที่สามารถติดต่อกลับ เรื่องร้องเรียน และสถานที่เกิดเหตุ

๓.๒ ทุกช่องทางที่มีการร้องเรียน เจ้าหน้าที่ ต้องบันทึกข้อร้องเรียนลงบนสมุดบันทึกข้อร้องเรียน

๑๐. การประสานหน่วยงานเพื่อแก้ไขข้อร้องเรียนและการแจ้งกลับผู้ร้องเรียน

- กรณีเป็นการขอข้อมูลข่าวสาร ประสานหน่วยงานผู้ครอบครองเอกสารเจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้อง เพื่อให้ข้อมูลแก่ผู้ร้องขอได้ทันที

- ข้อร้องเรียน ที่เป็นการร้องเรียนเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการของหน่วยงาน เช่น ไฟฟ้าสาธารณะดับ การจัดการขยะมูลฝอย ตัดต้นไม้ กลิ่นเหม็นรบกวน เป็นต้น จัดทำบันทึกข้อความเสนอไปยังผู้บริหารเพื่อสั่งการหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง โดยเบื้องต้นอาจโทรศัพท์แจ้งไปยังหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

- ข้อร้องเรียน ที่ไม่อยู่ในอำนาจความรับผิดชอบของเทศบาลตำบลถาวร ให้ดำเนินการประสาน แจ้งหน่วยงานภายนอกที่เกี่ยวข้อง เพื่อให้เกิดความรวดเร็วและถูกต้องชัดเจนในการแก้ไขปัญหาต่อไป

- ข้อร้องเรียนที่ส่งผลกระทบต่อหน่วยงาน เช่น กรณีผู้ร้องเรียนทำหนังสือร้องเรียนความโปร่งใสในการจัดซื้อจัดจ้าง ให้เจ้าหน้าที่จัดทำบันทึกข้อความเพื่อเสนอผู้บริหารพิจารณาสั่งการไปยังหน่วยงานที่รับผิดชอบเพื่อดำเนินการตรวจสอบและแจ้งผู้ร้องเรียนต่อไป

**๑๑. ติดตามการแก้ไขข้อร้องเรียน**

ให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง รายงานผลให้ทราบภายใน ๗ วันทำการ เพื่อเจ้าหน้าที่ศูนย์ฯ จะได้แจ้งผู้ร้องเรียนทราบต่อไป

**๑๒. การรายงานผลการจัดการข้อร้องเรียนของหน่วยงานให้นายกเทศบาลตำบลทราบ**

- รวบรวมและรายงานสรุปการจัดการข้อร้องเรียนประจำสัปดาห์ รายงานให้นายกเทศบาลตำบล ทราบทุกสัปดาห์

- รวบรวมรายงานสรุปข้อร้องเรียน หลังจากสิ้นปีงบประมาณ เพื่อนำมาวิเคราะห์การจัดการข้อร้องเรียนในภาพของหน่วยงาน เพื่อใช้เป็นแนวทางในการแก้ไข ปรับปรุง พัฒนางองค์กรต่อไป

**๑๓. มาตรฐานงาน**

การดำเนินการแก้ไขข้อร้องเรียนให้แล้วเสร็จ ภายในระยะเวลาที่กำหนด

- กรณีได้รับเรื่องร้องเรียน จากช่องทางการร้องเรียน เช่น ร้องเรียนด้วยตนเอง/จดหมาย/เว็บไซต์/โทรศัพท์ ให้ศูนย์ฯ ดำเนินการตรวจสอบและพิจารณาส่งเรื่องต่อให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ดำเนินการแก้ไขเรื่องร้องเรียนให้แล้วเสร็จภายใน ๗ วันทำการ

**๑๕. จัดทำโดย**

เทศบาลตำบลถาวร อำเภอเฉลิมพระเกียรติ จังหวัดบุรีรัมย์

- เบอร์โทรศัพท์ ๐ ๔๔ ๑๙๒๐๐๐
- เบอร์โทรสาร ๐ ๔๔ ๑๙๒๐๐๑
- เว็บไซต์ [www.thaworn.go.th](http://www.thaworn.go.th)

**๑๔. แบบฟอร์ม**

- แบบฟอร์มใบรับแจ้งเหตุเรื่องราวร้องทุกข์

# ภาคผนวก



(แบบฟอร์มขอร้องทุกข์ / ร้องเรียน)

เขียนที่ .....

วันที่.....เดือน.....พ.ศ.....

เรื่อง .....

เรียน .....

ด้วย ข้าพเจ้า.....ที่อยู่.....หมู่ที่.....  
บ้าน.....ตำบล.....อำเภอ.....  
จังหวัด..... ขอร้องเรียน/ร้องทุกข์ เรื่อง

.....

.....

เพื่อให้เทศบาลตำบลถาวร ดำเนินการ/หยุดดำเนินการ

.....

เนื่องจาก .....

.....

ทั้งนี้ ข้าพเจ้าขอให้เทศบาลตำบลถาวร แจ้งตอบรับว่าจะดำเนินการ/ไม่ดำเนินการตามข้อร้องเรียน/  
ร้องทุกข์ ข้าพเจ้าไปยังที่อยู่ของข้าพเจ้าข้างต้น ภายใน ๕ วัน นับแต่วันที่ได้รับหนังสือฉบับนี้แล้ว โดยข้าพเจ้า  
ได้เก็บสำเนาหนังสือฉบับนี้ซึ่งได้ดำเนินการลงรับทางธุรการเรียบร้อยแล้ว

รับที่...../.....

ขอแสดงความนับถือ

วันที่.....เวลา.....

ลงชื่อ.....ผู้รับ

ลงชื่อ.....  
(.....)

เบอร์โทร.....

**-ตัวอย่างการกรอก-**  
**(แบบฟอร์มขอร้องทุกข์ / ร้องเรียน)**

เขียนที่ สำนักงานเทศบาลตำบลถาวร  
อำเภอเฉลิมพระเกียรติ จังหวัดบุรีรัมย์.

วันที่...๑ ...เดือน...มกราคม.....พ.ศ. ....๒๕๖๐.....

เรื่อง ....ขอความอนุเคราะห์แก้ไขปัญหาน้ำท่วมขังถนนภายในหมู่บ้าน.

เรียน ...นายกเทศมนตรีตำบลถาวร.....

ด้วย ข้าพเจ้า.....นายสมจิตร คิตตรง.....ที่อยู่.....๙๙.....หมู่ที่.....๕.....บ้าน.....คลองต้อ.....ตำบล.....ถาวร  
อำเภอ.....เฉลิมพระเกียรติ.....จังหวัด.....บุรีรัมย์.....ขอร้องเรียน/ร้องทุกข์ เรื่อง.....ขอความอนุเคราะห์แก้ไข  
ปัญหาน้ำท่วมขังถนนภายใน.....หมู่บ้าน.....บ้านคลองต้อ (ซอยสุขใจ) เพื่อให้เทศบาลตำบลถาวร ดำเนินการ/หยุด  
ดำเนิน แก้ไขปัญหาดังกล่าว โดยการวางท่อระบายน้ำ และสูบน้ำที่ท่วมขังถนนออกโดยเร็ว  
เนื่องจาก ชาวบ้านไม่สามารถสัญจรไป-มา บนถนนหรือขอยดั่งกล่าวได้ และเกิดปัญหาโรครณะบาด จาก  
ปัญหาน้ำท่วมขังในขอยดั่งกล่าว เช่น โรค เท้าเปื่อย หรือโรคอื่นๆ ตามมา

ทั้งนี้ ข้าพเจ้าขอให้เทศบาลตำบลถาวร แจ้งตอบรับว่าจะ ดำเนินการ/ไม่ดำเนินการ ตามขอร้องเรียน/ร้อง  
ทุกข์ ข้าพเจ้าไปยังที่อยู่ของข้าพเจ้าข้างต้น ภายใน ๕ วัน นับแต่วันที่ได้รับหนังสือฉบับนี้แล้ว โดยข้าพเจ้าได้  
เก็บสำเนาหนังสือฉบับนี้ซึ่งได้ดำเนินการลงรับทางธุรการเรียบร้อยแล้ว

รับที่...../.....

ขอแสดงความนับถือ

วันที่.....เวลา.....

ลงชื่อ.....ผู้รับ

ลงชื่อ

สมจิตร คิตตรง

(นายสมจิตร คิตตรง)

เบอร์โทร ๐๙๙ ๙๘๙ ๙๙๙๙

# เผยแพร่ให้ประชาชนทราบผ่านทางเว็บไซต์





# บอร์ดประชาสัมพันธ์ประจำหมู่บ้าน

