



คู่มือการปฏิบัติงานเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์

เทศบาลตำบลคลองหาด
อำเภอคลองหาด จังหวัดสุราษฎร์ธานี

คำนำ

คู่มือการปฏิบัติงานเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ ของศูนย์รับเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์เทศบาลตำบลคลองหาด ฉบับนี้ จัดทำขึ้นเพื่อเป็นแนวทางการดำเนินการจัดการข้อร้องเรียนของศูนย์รับเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์เทศบาลตำบลคลองหาด ทั้งนี้ การจัดการข้อร้องเรียนจำเป็นต้องมีขั้นตอน/กระบวนการ และแนวทาง ในการปฏิบัติงานที่ชัดเจนและเป็นมาตรฐานเดียวกัน เพื่อให้การบริหารระบบราชการเป็นไปด้วยความถูกต้อง บริสุทธิ์ ยุติธรรม ควบคู่กับการพัฒนา บำบัดทุกข์ บำรุงสุข ตลอดจนดำเนินการแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนของประชาชนได้อย่างมีประสิทธิภาพ ด้วยความรวดเร็วประสพผลสำเร็จอย่างเป็นรูปธรรม

ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์เทศบาลตำบลคลองหาด

เรื่อง	สารบัญ	หน้า
หลักการและเหตุผล		๑
สถานที่ตั้ง		๑
หน้าที่ความรับผิดชอบ		๑
วัตถุประสงค์		๑
ขั้นตอนการปฏิบัติงาน		๒
แผนผังกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์		๓
การรับและตรวจสอบข้อร้องเรียนจากช่องทางต่าง ๆ		๖
การบันทึกข้อร้องเรียน		๖
การประสานหน่วยงานเพื่อแก้ไขข้อร้องเรียนและการแจ้งกลับผู้ร้องเรียน		๖
ติดตามการแก้ไขข้อร้องเรียน		๖
การรายงานผลการจัดการข้อร้องเรียนของหน่วยงาน		๖
มาตรฐานงาน		๖
แบบฟอร์ม		๗
จัดทำ		๗
ภาคผนวก		
คำร้องเรื่องราวร้องทุกข์ ร้องเรียน		๘
คำร้องทั่วไป		๙

หลักการและเหตุผล

พระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๔๖ ได้กำหนดแนวทางปฏิบัติราชการ มุ่งให้เกิดประโยชน์สุขแก่ประชาชน โดยยึดประชาชนเป็นศูนย์กลาง เพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชน ให้เกิดความผาสุกและความเป็นอยู่ที่ดีของประชาชน เกิดผลสัมฤทธิ์ ต่องานบริการมีประสิทธิภาพและเกิดความคุ้มค่าในการให้บริการ ไม่มีขั้นตอนปฏิบัติงานเกินความจำเป็น มีการปรับปรุงภารกิจให้ทันต่อสถานการณ์ประชาชนได้รับการอำนวยความสะดวกและได้รับการตอบสนองความต้องการ และมีการประเมินผลการให้บริการสม่ำเสมอ

ในการนี้ ได้กำหนดให้ส่วนราชการเมื่อได้รับคำร้องเรียน เสนอแนะ หรือความคิดเห็นเกี่ยวกับวิธีการปฏิบัติราชการ อุปสรรค ความยุ่งยาก หรือปัญหาอื่นใดจากบุคคลใด โดยมีข้อมูลและสาระตามสมควร ให้เป็นหน้าที่ของส่วนราชการนั้นที่จะต้องพิจารณาดำเนินการให้ลุล่วงไป ดังนั้น เพื่อให้การบริหารระบบราชการเป็นไปด้วยความถูกต้อง บริสุทธิ์ ยุติธรรม ควบคู่กับการพัฒนา บำบัดทุกข์ บำรุงสุข ตลอดจนดำเนินการแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนของประชาชนได้อย่าง มีประสิทธิภาพ ด้วยความรวดเร็วประสพผลสำเร็จอย่างเป็นรูปธรรม อีกทั้งเพื่อเป็นศูนย์รับแจ้งเบาะแสการทุจริต หรือไม่ได้รับความเป็นธรรม จากการปฏิบัติหน้าที่ของข้าราชการ พนักงานเจ้าหน้าที่ของเทศบาล เทศบาลบาลตำบลคลองหาด จึงได้จัดตั้งศูนย์ รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ชั้น ซึ่งในกรณีการร้องเรียนที่เกี่ยวกับบุคคลจะมีการเก็บรักษาเรื่องราว ไว้เป็นความลับและปกปิดชื่อผู้ร้องเรียน เพื่อมิให้ผู้ร้องเรียนได้รับผลกระทบและได้รับความเดือดร้อน จากการร้องเรียน

สถานที่ตั้ง

เทศบาลตำบลคลองหาด เลขที่ ๕๙๑ หมู่ที่ ๕ ตำบลคลองหาด อำเภอคลองหาด จังหวัดสระแก้ว ๒๗๒๖๐

หน้าที่ความรับผิดชอบ

เป็นศูนย์กลางในการรับเรื่องราวร้องทุกข์ และให้บริการข้อมูลข่าวสาร ให้คำปรึกษารับฟังปัญหาความต้องการและข้อเสนอแนะของประชาชนในพื้นที่ตำบลคลองหาด

วัตถุประสงค์

๑. เพื่อให้การดำเนินงานจัดการข้อร้องเรียน ร้องทุกข์ของศูนย์รับเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์เทศบาลตำบลคลองหาด มีขั้นตอน/กระบวนการ และแนวทางในการปฏิบัติงานเป็นมาตรฐานเดียวกัน
๒. เพื่อให้มั่นใจว่าได้มีการปฏิบัติตามข้อกำหนด ระเบียบหลักเกณฑ์เกี่ยวกับการจัดการ ข้อร้องเรียนที่กำหนดไว้อย่างสม่ำเสมอ และมีประสิทธิภาพ

ขั้นตอนการปฏิบัติงาน

การแต่งตั้งผู้รับผิดชอบจัดการข้อร้องเรียนของหน่วยงาน

- จัดตั้งศูนย์รับเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ของหน่วยงาน
- จัดทำคำสั่งแต่งตั้งคณะกรรมการและเจ้าหน้าที่ประจำศูนย์เพื่อดำเนินการ
- แจ้งผู้รับผิดชอบตามคำสั่งเทศบาลตำบลคลองหาดทราบ เพื่อความสะดวกในการ

ประสานงาน

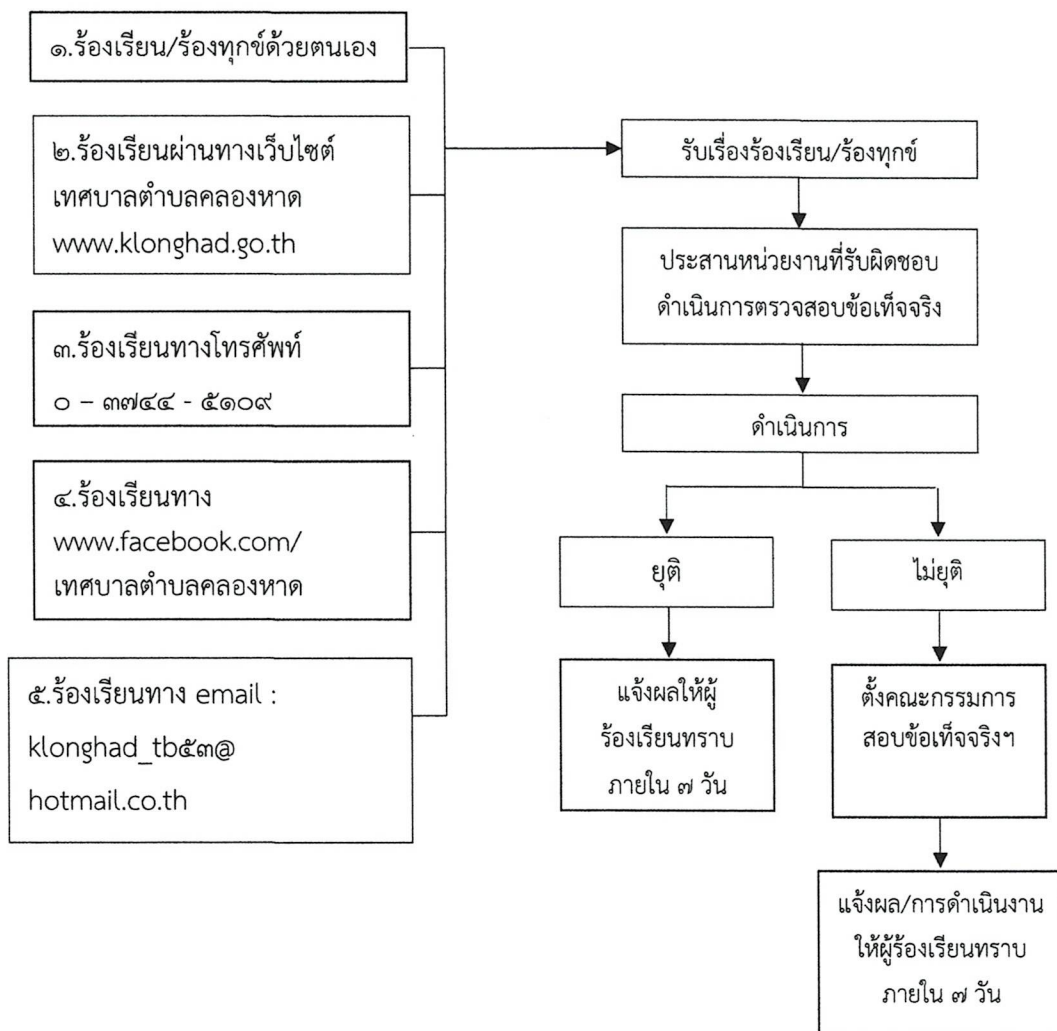
การรับและตรวจสอบข้อร้องเรียนจากช่องทางต่างๆ

ดำเนินการรับและติดตามตรวจสอบข้อร้องเรียนที่เข้ามายังหน่วยงานจากช่องทางต่างๆ โดยมีข้อปฏิบัติตามที่กำหนด ดังนี้

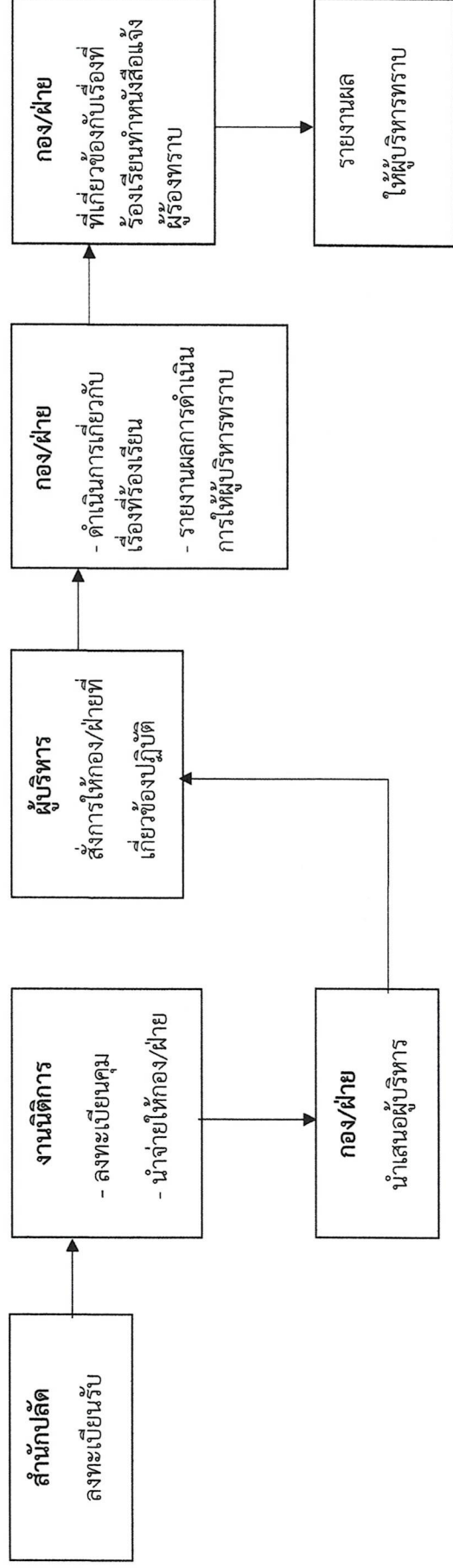
ช่องทาง	ความถี่ในการตรวจสอบช่องทาง	ระยะเวลาดำเนินการรับข้อร้องเรียนเพื่อประสานหาทางแก้ไข	หมายเหตุ
๑. ร้องเรียนด้วยตนเอง ณ ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์เทศบาลตำบลคลองหาด	ทุกครั้งที่มีการร้องเรียน	ภายใน ๑ วันทำการ	
๒. ร้องเรียนทางโทรศัพท์ ๐-๓๗๔๔-๕๑๐๙	ทุกวัน	ภายใน ๑ วันทำการ	
๓. ร้องเรียนผ่านเว็บไซต์เทศบาลตำบลคลองหาด www.klonghad.go.th	ทุกวัน	ภายใน ๑ วันทำการ	
๔. ร้องเรียนทาง www.facebook.com/เทศบาลตำบลคลองหาด	ทุกวัน	ภายใน ๑ วันทำการ	
๕. ร้องเรียนทาง E-mail : klonghad_tb๕๓@hotmail.co.th	ทุกวัน	ภายใน ๑ วันทำการ	

แผนผังกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์

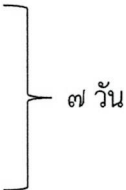
กระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์



แผนผังขั้นตอนการดำเนินการดำเนินการเกี่ยวกับการรับเรื่องเรียนร้องทุกข์ของเทศบาลตำบลคลองหาด



ขั้นตอนและระยะเวลาการปฏิบัติราชการเพื่อบริการประชาชน
งานบริการข้อมูลข่าวสารและรับแจ้งเรื่องราวร้องทุกข์
เทศบาลตำบลคลองหาด

ที่	กระบวนการ	ระยะเวลาดำเนินการ
๑	การรับแจ้งเรื่องราวร้องทุกข์ <ul style="list-style-type: none"> - ประชาชนเขียนคำร้องแจ้งเหตุ / ร้องทุกข์ - แจ้งหน่วยงานเจ้าของเรื่องที่ได้รับผิดชอบบรรเทาความเดือดร้อน - หัวหน้าหน่วยงานรับผิดชอบบรรเทาความเดือดร้อน - รายงานผู้บริหาร - แจ้งผลการดำเนินการแก่ประชาชน 	 ๗ วัน
๒	งานบริการข้อมูลข่าวสาร <ul style="list-style-type: none"> - กรณีตรวจดู / ขอสำเนาข้อมูลข่าวสารทั่วไป - กรณีการขอข้อมูลที่ต้องผ่านการพิจารณาของคณะกรรมการพิจารณาข้อมูลข่าวสาร - ปิดประกาศข่าวสาร - ประชาสัมพันธ์เสียงตามสายผ่านหอกระจายข่าว 	๕ นาที ๓ วัน ๑ วัน ภายในครึ่งวัน

การบันทึกข้อร้องเรียน

๑. กรอกแบบฟอร์มบันทึกข้อร้องเรียน โดยมีรายละเอียด คือ ชื่อ-สกุล ผู้ร้องเรียน ที่อยู่ หมายเลขโทรศัพท์ติดต่อกลับ เรื่องร้องเรียน และสถานที่เกิดเหตุ

๒. ทุกช่องทางที่มีการร้องเรียน เจ้าหน้าที่ ต้องบันทึกข้อร้องเรียนลงบนทะเบียนรับเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์

การประสานหน่วยงานเพื่อแก้ไขข้อร้องเรียนและการแจ้งกลับผู้ร้องเรียน

- กรณีเป็นการขอข้อมูลข่าวสาร ประสานหน่วยงานผู้ครอบครองเอกสารเจ้าหน้าที่ ที่เกี่ยวข้อง เพื่อให้ข้อมูลแก่ผู้ร้องขอได้ทันที

- ข้อร้องเรียน ที่เป็นการร้องเรียนเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการของหน่วยงาน เช่น ไฟฟ้า สาธารณะดับ การจัดการขยะมูลฝอย ตัดต้นไม้กลิ่นเหม็นรบกวน เป็นต้น จัดทำบันทึกข้อความเสนอไปยังผู้บริหารเพื่อสั่งการหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง โดยเบื้องต้นอาจโทรศัพท์แจ้งไปยังหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

- ข้อร้องเรียน ที่ไม่อยู่ในอำนาจความรับผิดชอบของเทศบาลตำบลระโนด ให้ดำเนินการประสานแจ้งหน่วยงานภายนอกที่เกี่ยวข้อง เพื่อให้เกิดความรวดเร็วและถูกต้องชัดเจนในการแก้ไขปัญหาต่อไป

- ข้อร้องเรียนที่ส่งผลกระทบต่อหน่วยงาน เช่น กรณีผู้ร้องเรียนทำหนังสือร้องเรียน ความไม่โปร่งใสในการจัดซื้อจัดจ้าง ให้เจ้าหน้าที่จัดทำบันทึกข้อความเพื่อเสนอผู้บริหารพิจารณาสั่งการไปยังหน่วยงานที่รับผิดชอบเพื่อดำเนินการตรวจสอบและแจ้งผู้ร้องเรียนต่อไป

ติดตามการแก้ไขข้อร้องเรียน

ให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง รายงานผลให้ทราบภายใน ๗ วันทำการ เพื่อเจ้าหน้าที่ศูนย์ฯ จะได้แจ้งผู้ร้องเรียนทราบต่อไป

การรายงานผลการจัดการข้อร้องเรียนของหน่วยงาน

- รวบรวมและรายงานสรุปการจัดการข้อร้องเรียนเสนอให้ผู้บริหารทราบทุก ๗ วัน

- รวบรวมรายงานสรุปข้อร้องเรียน หลังจากสิ้นปีงบประมาณ เพื่อนำมาวิเคราะห์การจัดการข้อร้องเรียนในภาพรวมของหน่วยงาน เพื่อใช้เป็นแนวทางในการแก้ไข ปรับปรุงพัฒนาองค์กรต่อไป

มาตรฐานงาน

กรณีได้รับเรื่องร้องเรียน จากช่องทางการร้องเรียน เช่น ร้องเรียนด้วยตนเอง /จดหมาย/เว็บไซต์ / โทรศัพท์/ Face Book/ e-mail ให้ศูนย์ฯ ดำเนินการตรวจสอบและพิจารณาส่งเรื่องต่อให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ดำเนินการแก้ไขเรื่องร้องเรียนให้แล้วเสร็จภายใน ๗ วันทำการ

แบบฟอร์ม

- แบบฟอร์มคำร้องเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์
- แบบฟอร์มคำร้องทั่วไป

จัดทำโดย

ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ เทศบาลตำบลคลองหาด เลขที่ตั้ง ๕๙๑ หมู่ที่ ๕ ตำบลคลองหาด
อำเภอคลองหาด จังหวัดสระแก้ว ๒๗๒๖๐

เบอร์โทรศัพท์ ๐-๓๗๔๔-๕๑๐๙

เบอร์โทรสาร ๐-๓๗๔๔-๕๑๐๙

เว็บไซต์ <http://www.klonghad.go.th>

www.facebook.com/ เทศบาลตำบลคลองหาด

E-mail: klonghad_tb๕๓@hotmail.com

ภาคผนวก

คำร้องเรื่องราวร้องเรียน ร้องทุกข์

เขียนที่ สำนักงานเทศบาลตำบลคลองหาด

วันที่.....เดือน..... พ.ศ.

เรื่อง

เรียน นายกเทศมนตรีตำบลคลองหาด

ด้วยข้าพเจ้า นาย/นาง/นางสาว.....

เลขบัตรประจำตัวประชาชน.....อายุ.....ปี อยู่บ้านเลขที่.....

หมู่ที่.....ถนน.....ตำบล.....อำเภอ.....จังหวัด

.....หมายเลขโทรศัพท์.....

ขอยื่นคำร้องต่อเทศบาลตำบลคลองหาด เรื่อง.....

.....

.....

.....

.....

ขอรับรองว่า ข้อความข้างต้นนี้เป็นความจริงทุกประการ

(ลงชื่อ)..... ผู้ยื่นคำร้อง

(.....)

เรียน นายกเทศมนตรีตำบลคลองหาด	คำสั่ง/สั่งการ
.....
.....
.....
-เพื่อโปรดทราบและพิจารณา	
ลงชื่อ.....	ลงชื่อ.....
(.....)	(.....)
.....	นายกเทศมนตรีตำบลคลองหาด
ลงชื่อ.....	
(.....)	
ปลัดเทศบาลตำบลคลองหาด	

คำร้องทั่วไป

เขียนที่ สำนักงานเทศบาลตำบลคลองหาด

วันที่.....เดือน..... พ.ศ.

เรื่อง

เรียน นายกเทศมนตรีตำบลคลองหาด

ด้วยข้าพเจ้า นาย/นาง/นางสาว.....

เลขบัตรประจำตัวประชาชน.....อายุ.....ปี อยู่บ้านเลขที่.....

หมู่ที่.....ถนน.....ตำบล.....อำเภอ.....จังหวัด.....

หมายเลขโทรศัพท์.....

ขอยื่นคำร้องต่อเทศบาลตำบลคลองหาด เรื่อง.....

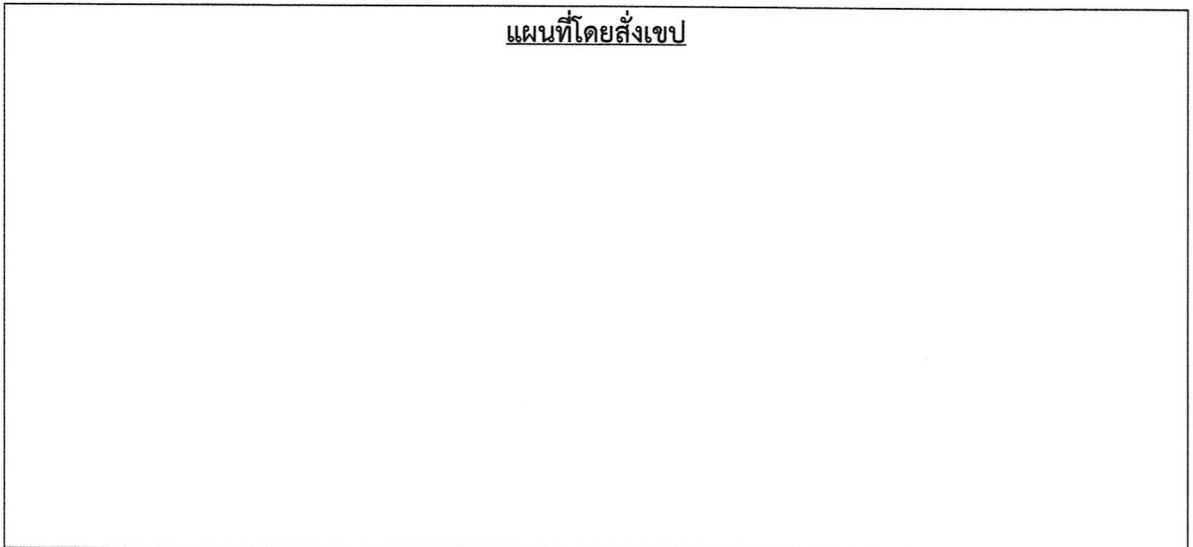
.....
.....
.....
.....
.....

ขอรับรองว่า ข้อความข้างต้นนี้เป็นความจริงทุกประการ

(ลงชื่อ)..... ผู้ยื่นคำร้อง

(.....)

แผนที่โดยสังเขป



คำร้อง

เขียนที่ สำนักงานเทศบาลตำบลคลองหาด

วันที่.....เดือน..... พ.ศ.

เรื่อง

เรียน นายกเทศมนตรีตำบลคลองหาด

ด้วยข้าพเจ้า นาย/นาง/นางสาว.....

เลขบัตรประจำตัวประชาชน.....อายุ.....ปี อยู่บ้านเลขที่.....

หมู่ที่.....ถนน.....ตำบล.....อำเภอ.....จังหวัด.....

หมายเลขโทรศัพท์.....ขอยื่นคำร้องต่อนายกเทศมนตรีตำบลคลองหาด ดังนี้

ด้วยข้าพเจ้ามีความประสงค์.....

.....
.....
.....
.....

.....และขอรับรองว่าข้อความข้างต้นนี้เป็นความจริงทุกประการ

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณาดำเนินการตามประสงค์ด้วย

ขอแสดงความนับถือ

(ลงชื่อ).....ผู้ยื่นคำร้อง

(.....)

ความเห็นเจ้าหน้าที่

.....
.....

(.....)

...../...../.....

คำสั่ง

.....
.....

(.....)

...../...../.....

แผนที่โดยสังเขป