

# คู่มือการปฏิบัติงานเรื่องราวร้องทุกข์



ศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์  
เทศบาลตำบลโพธิ์ทอง  
อำเภอโพนทอง จังหวัดร้อยเอ็ด

## คำนำ

คู่มือการปฏิบัติงานรับเรื่องราวร้องทุกข์ ของศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์เทศบาลตำบลโพธิ์ทองฉบับนี้ จัดทำขึ้นเพื่อเป็นแนวทางการดำเนินการจัดการข้อร้องเรียนของศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์เทศบาลตำบลโพธิ์ทอง ทั้งนี้การจัดการข้อร้องเรียนจนได้ข้อยุติ ให้มีความรวดเร็วและมีประสิทธิภาพ เพื่อตอบสนองความต้องการและความคาดหวังของผู้รับบริการจำเป็นต้องมีขั้นตอน/กระบวนการ และแนวทางในการปฏิบัติงานที่ชัดเจนและเป็นมาตรฐานเดียวกัน

ศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์เทศบาลตำบลโพธิ์ทอง

## สารบัญ

| เรื่อง  | หน้า |
|---|------|
| หลักการและเหตุผล  | ๓    |
| การจัดตั้งศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์เทศบาลตำบลโพธิ์ทอง            | ๓    |
| สถานที่ตั้ง   | ๓    |
| หน้าที่ความรับผิดชอบ  | ๓    |
| วัตถุประสงค์  | ๓    |
| คำจำกัดความ   | ๔    |
| แผนผังกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์                    | ๕    |
| ขั้นตอนการปฏิบัติงาน  | ๖    |
| การรับและตรวจสอบข้อร้องเรียนจากช่องทางต่างๆ                       | ๖    |
| การบันทึกข้อร้องเรียน   | ๗    |
| การประสานหน่วยงานเพื่อแก้ไขข้อร้องเรียนและการแจ้งกลับผู้ร้องเรียน | ๗    |
| ติดตามการแก้ไขข้อร้องเรียน  | ๗    |
| การรายงานผลการจัดการข้อร้องเรียนของหน่วยงาน                       | ๙    |
| มาตรฐานงาน  | ๙    |
| แบบฟอร์ม  | ๙    |
| จัดทำโดย  | ๙    |
| ภาคผนวก   |      |
| - ใบรับแจ้งเหตุเรื่องราวร้องทุกข์/ทางโทรศัพท์                     | ๑๐   |

## ๑. หลักการและเหตุผล

พระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๔๖ ได้กำหนดแนวทางปฏิบัติราชการ มุ่งให้เกิดประโยชน์สุขแก่ประชาชน โดยยึดประชาชนเป็นศูนย์กลาง เพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชน ให้เกิดความผาสุกและความเป็นอยู่ที่ดีของประชาชน เกิดผลสัมฤทธิ์ต่องานบริการมีประสิทธิภาพและเกิดความคุ้มค่าในการให้บริการ ไม่มีขั้นตอนปฏิบัติงานเกินความจำเป็น มีการปรับปรุงภารกิจให้ทันต่อสถานการณ์ ประชาชนได้รับการอำนวยความสะดวกและได้รับการตอบสนองความต้องการ และมีการประเมินผลการให้บริการสม่ำเสมอ

## ๒. การจัดตั้งศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์เทศบาลตำบลโพธิ์ทอง

ตามประกาศ คณะรักษาความสงบแห่งชาติ ฉบับที่ ๙๖/๒๕๕๗ เมื่อวันที่ ๑๗ กรกฎาคม ๒๕๕๗ เรื่อง การจัดตั้งศูนย์ดำรงธรรมเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการบริหารงานระดับจังหวัด และให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นทุกองค์กร จัดตั้งศูนย์ดำรงธรรมท้องถิ่น โดยให้ศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์เทศบาลตำบลโพธิ์ทอง จัดตั้งเพื่อเป็นศูนย์ในการรับเรื่องราวร้องทุกข์ และให้บริการข้อมูลข่าวสาร ให้คำปรึกษารับเรื่องปัญหาความต้องการ และข้อเสนอแนะของประชาชน

## ๓. สถานที่ตั้ง

ตั้งอยู่ ณ สำนักงานเทศบาลตำบลโพธิ์ทอง ๒๐๙ หมู่ ๒ ตำบลโพธิ์ทอง อำเภอโพธารอง จังหวัดร้อยเอ็ด

## ๔. หน้าที่ความรับผิดชอบ

เป็นศูนย์กลางในการรับเรื่องราวร้องทุกข์ และให้บริการข้อมูลข่าวสาร ให้คำปรึกษารับเรื่องปัญหาความต้องการ และข้อเสนอแนะของประชาชน

## ๕. วัตถุประสงค์

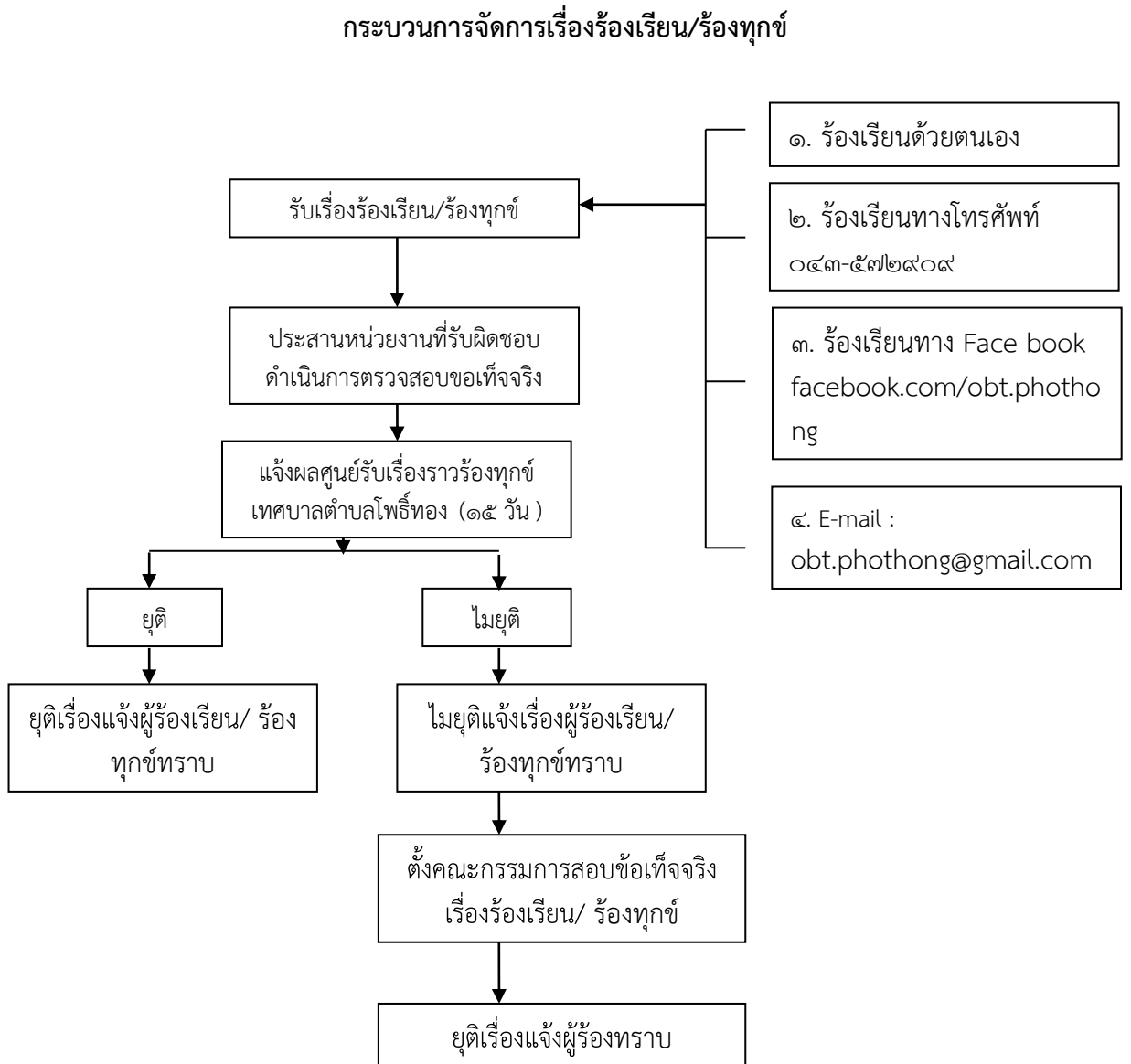
๑. เพื่อให้การดำเนินงานจัดการข้อร้องเรียนของศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์เทศบาลตำบลโพธิ์ทอง มีขั้นตอน/กระบวนการ และแนวทางในการปฏิบัติงานเป็นมาตรฐานเดียวกัน

๒. เพื่อให้มั่นใจว่าได้มีการปฏิบัติตามข้อกำหนด ระเบียบหลักเกณฑ์เกี่ยวกับการจัดการข้อร้องเรียนที่กำหนดไว้อย่างสม่ำเสมอ และมีประสิทธิภาพ

### ๗. คำจำกัดความ

- ผู้รับบริการ = ผู้ที่มารับบริการจากส่วนราชการและประชาชนทั่วไป ผู้มี  
ส่วนได้ส่วนเสีย = ผู้ที่ได้รับผลกระทบ ทั้งทางบวกและทางลบ ทั้งทางตรงและ  
ทางอ้อมจากการดำเนินการของส่วนราชการ เช่น ประชาชนใน  
ชุมชนเขตเทศบาลตำบลโพธิ์ทอง
- การจัดการข้อร้องเรียน = มีความหมายครอบคลุมถึงการจัดการในเรื่อง ข้อร้องเรียน  
ข้อเสนอแนะ/ข้อคิดเห็น/คำชมเชย/การสอบถามหรือร้องขอข้อมูล
- ผู้ร้องเรียน = ประชาชนทั่วไป / ผู้มีส่วนได้เสียที่มาติดต่ออย่างสุจริตดำรงธรรม  
เทศบาลตำบลโพธิ์ทองผ่านช่องทางต่างๆ โดยมีวัตถุประสงค์  
ครอบคลุมการร้องเรียน/การให้ข้อเสนอแนะ/การให้ข้อคิดเห็น/การ  
ชมเชย/การร้องขอข้อมูล
- ช่องทางการรับข้อ  
ร้องเรียน = ช่องทางต่างๆ ที่ใช้ในการรับเรื่องร้องเรียน เช่น ติดต่อด้วยตนเอง  
ทางโทรศัพท์/ เว็บไซต์/ Face Book/E-mail
- เจ้าหน้าที่  
ข้อร้องเรียน = เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบจัดการข้อร้องเรียนของหน่วยงาน
- ข้อร้องเรียน = แบ่งเป็นประเภทต่างๆ เช่น
- ข้อคิดเห็น ข้อเสนอแนะ คำชมเชย สอบถามหรือร้องขอข้อมูล
  - การร้องเรียนเกี่ยวกับคุณภาพและการให้บริการของหน่วยงาน
  - การร้องเรียนเกี่ยวความไม่โปร่งใสของการจัดซื้อจัดจ้าง เป็นต้น

## ๘. แผนผังกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์



## ๙. ขั้นตอนการปฏิบัติงาน

การแต่งตั้งผู้รับผิดชอบจัดการข้อร้องเรียนของหน่วยงาน

๙.๑ จัดตั้งศูนย์/จุดรับข้อร้องเรียนของหน่วยงาน

๙.๒ จัดทำคำสั่งแต่งตั้งคณะกรรมการดำเนินการ

๙.๓ แจ้งผู้รับผิดชอบตามคำสั่งเทศบาลตำบลโพธิ์ทอง เพื่อความสะดวกในการ

ประสานงาน

## ๑๐. การรับและตรวจสอบข้อร้องเรียนจากช่องทางต่างๆ

ดำเนินการรับและติดตามตรวจสอบข้อร้องเรียนที่เข้ามาถึงหน่วยงานจากช่องทางต่างๆ โดยมีข้อปฏิบัติตามที่กำหนด ดังนี้

| ช่องทาง   | ความถี่ในการตรวจสอบช่องทาง | ระยะเวลาดำเนินการรับข้อร้องเรียน เพื่อประสานหาทางแก้ไข | หมายเหตุ |
|---|----------------------------|--|----------|
| ร้องเรียนด้วยตนเอง ณ ศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์เทศบาลตำบลโพธิ์ทอง | ทุกครั้งที่มีผู้ร้องเรียน  | ภายใน ๑ วันทำการ                                       | -        |
| ร้องเรียนทางโทรศัพท์ ๐๔๓-๕๗๒๙๐๙                                   | ทุกวัน                     | ภายใน ๑ วันทำการ                                       | -        |
| ร้องเรียนทาง Face book  | ทุกวัน                     | ภายใน ๑ วันทำการ                                       |          |
| ร้องเรียน E-mail : obt.phothong@gmail.co                          | ทุกวัน                     | ภายใน ๑ วันทำการ                                       |          |

### ๑๑. การบันทึกข้อร้องเรียน

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

๓.๒ ทุกช่องทางที่มีการร้องเรียน เจ้าหน้าที่ ต้องบันทึกข้อร้องเรียนลงบนสมุดบันทึกข้อร้องเรียน

### ๑๒. การประสานหน่วยงานเพื่อแก้ไขข้อร้องเรียนและการแจ้งกลับผู้ร้องเรียน

- กรณีเป็นการขอข้อมูลข่าวสาร ประสานหน่วยงานผู้ครอบครองเอกสารเจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้อง เพื่อให้ข้อมูลแก่ผู้ร้องขอได้ทันที

- ข้อร้องเรียน ที่เป็นการร้องเรียนเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการของหน่วยงาน เช่น ไฟฟ้า สาธารณะดับ การจัดการขยะมูลฝอย ตัดต้นไม้ กลิ่นเหม็นรบกวน เป็นต้น จัดทำบันทึกข้อความเสนอไปยังผู้บริหารเพื่อส่งการหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง โดยเบื้องต้นอาจโทรศัพท์แจ้งไปยังหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

- ข้อร้องเรียน ที่ไม่อยู่ในอำนาจความรับผิดชอบของเทศบาลตำบลโพธิ์ทอง ให้ดำเนินการประสาน แจ้งหน่วยงานภายนอกที่เกี่ยวข้อง เพื่อให้เกิดความรวดเร็วและถูกต้องชัดเจนในการแก้ไขปัญหาต่อไป

- ข้อร้องเรียนที่ส่งผลกระทบต่อหน่วยงาน เช่น กรณีผู้ร้องเรียนทำหนังสือร้องเรียนความไม่โปร่งใสในการจัดซื้อจัดจ้าง ให้เจ้าหน้าที่จัดทำบันทึกข้อความเสนอผู้บริหารพิจารณาส่งการไปยังหน่วยงานที่รับผิดชอบเพื่อดำเนินการตรวจสอบและแจ้งผู้ร้องเรียนต่อไป

### ๑๓. ติดตามการแก้ไขข้อร้องเรียน

ให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง รายงานผลให้ทราบภายใน ๑๕ วันทำการ เพื่อเจ้าหน้าที่ศูนย์ฯ จะได้ แจ้งผู้ร้องเรียนทราบต่อไป

### ๑๔. การรายงานผลการจัดการข้อร้องเรียนของหน่วยงานให้ผู้บริหารเทศบาลตำบลโพธิ์ทองทราบ

- รวบรวมและรายงานสรุปการจัดการข้อร้องเรียนประจำสัปดาห์ รายงานให้ศูนย์ฯ รับเรื่องราวร้องทุกข์เทศบาลตำบลโพธิ์ทอง ให้ผู้บริหารเทศบาลตำบลโพธิ์ทอง ทราบทุกเดือน



- รวบรวมรายงานสรุปข้อร้องเรียน หลงจากสิ้นปีงบประมาณ เพื่อนำมาวิเคราะห์การ  
จัดการข้อร้องเรียนในภาพรวมของหน่วยงาน เพื่อใช้เป็นแนวทางในการแก้ไข ปรับปรุง พัฒนา  
องค์กรต่อไป

#### ๑๕. มาตรฐานงาน

การดำเนินการแก้ไขข้อร้องเรียนให้แล้วเสร็จ ภายในระยะเวลาที่กำหนด

- กรณีได้รับเรื่องร้องเรียน จากช่องทางการร้องเรียน เช่น ร้องเรียนด้วยตนเอง /จดหมาย/  
/โทรศัพท์/ Face Book/ E-mail ให้ศูนย์ฯ ดำเนินการตรวจสอบและ พิจารณาส่งเรื่องต่อให้  
หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ดำเนินการแก้ไขเรื่องร้องเรียนให้แล้วเสร็จภายใน ๑๕ วันทำการ

#### ๑๖. แบบฟอร์ม

- แบบฟอร์มใบรับแจ้งเหตุเรื่องราวร้องทุกข์

#### ๑๗. จัดทำโดย

ศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์เทศบาลตำบลโพธิ์ทอง สำนักงานเทศบาลตำบลโพธิ์ทอง  
๒๐๙ หมู่ ๒ ตำบลโพธิ์ทอง อำเภอโพธารอง จังหวัดร้อยเอ็ด ๔๕๑๑๐

เบอร์โทรศัพท์ / เบอร์โทรสาร ๐๔๓-๕๗๒๙๐๙

เว็บไซต์ [www.phothong๑๐๑.go.th](http://www.phothong๑๐๑.go.th)

Face Book : [www.facebook.com/obt.phothong](http://www.facebook.com/obt.phothong)

:

## ภาคผนวก

## แบบการร้องเรียน ร้องทุกข์ เทศบาลตำบลโพธิ์ทอง อำเภอโพธิ์ทอง จังหวัดร้อยเอ็ด

เขียนที่ สำนักงานเทศบาลตำบลโพธิ์ทอง  
วันที่.....เดือน.....พ.ศ.....

เรียน นายกเทศมนตรีตำบลโพธิ์ทอง

สิ่งที่ส่งมาด้วย ..... (1

..... (2.....

ข้าพเจ้า.....อายุ.....ปี อาชีพ.....

บัตรประจำตัวประชาชนเลขที่.....บ้านเลขที่.....หมู่.....

ตำบล.....อำเภอ.....จังหวัด.....

โทรศัพท์..... ขอเรียน ร้องทุกข์ หรือมีความประสงค์ให้ทางเทศบาลตำบลโพธิ์ทอง ดำเนินการดังนี้

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

จึงเรียนมาเพื่อพิจารณา

ลงชื่อ.....ผู้ยื่นคำร้อง  
(.....)

|   |  |
|---|--|
| <p>งานที่รับผิดชอบ<br/>.....<br/>.....<br/>.....</p> <p>ลงชื่อเจ้าหน้าที่.....<br/>(.....)<br/>ตำแหน่ง.....</p>   | <p>เรียน ปลัด ทต.โพธิ์ทอง<br/>ความคิดเห็น .....</p> <p>.....</p> <p>ลงชื่อ.....<br/>(.....)<br/>ตำแหน่ง ปลัด ทต.โพธิ์ทอง</p>                 |
| <p>หัวหน้างานที่รับผิดชอบ<br/>ความคิดเห็น .....</p> <p>.....</p> <p>ลงชื่อ.....<br/>(.....)<br/>ตำแหน่ง .....</p> | <p>เรียน นายกเทศมนตรีตำบลโพธิ์ทอง<br/>ความคิดเห็น .....</p> <p>.....</p> <p>ลงชื่อ.....<br/>(.....)<br/>ตำแหน่ง นายกเทศมนตรีตำบลโพธิ์ทอง</p> |