



คู่มือการปฏิบัติงานรับเรื่องราวร้องทุกข์
ศูนย์ดำรงธรรมเทศบาลตำบลเมืองเก่า



เทศบาลตำบลเมืองเก่า
อำเภอเสาไห้ จังหวัดสระบุรี

คำนำ

คู่มือการปฏิบัติงานรับเรื่องราวร้องทุกข์ของ ศูนย์ดำรงธรรมเทศบาลตำบลเมืองเก่า ฉบับนี้จัดทำขึ้นเพื่อเป็นแนวทางการดำเนินการจัดการข้อร้องเรียนของศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์เทศบาลตำบลเมืองเก่า ทั้งนี้ การจัดการข้อร้องเรียนจนได้ข้อยุติ ให้ความรวดเร็วและมี ประสิทธิภาพ เพื่อตอบสนองความต้องการและความคาดหวังของผู้รับบริการ จำเป็นจะต้องมีขั้นตอน / กระบวนการ และแนวทางในการปฏิบัติงานที่ชัดเจนและเป็นมาตรฐานเดียวกัน

ศูนย์ดำรงธรรมเทศบาลตำบลเมืองเก่า



หลักการและเหตุผล

๑

การจัดตั้งศูนย์ดำรงธรรมเทศบาลตำบลเมืองเก่า

๑

สถานที่ตั้ง

๑

หน้าที่ความรับผิดชอบ

๑

วัตถุประสงค์

๑

คำจำกัดความ

๑

แผนผังกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน / ร้องทุกข์

๓

ขั้นตอนการปฏิบัติงาน

๔

การรับและตรวจสอบข้อร้องเรียนจากช่องทางต่าง ๆ

๔

การบันทึกข้อร้องเรียน

๔

การประสานหน่วยงานเพื่อแก้ไขข้อร้องเรียนและการแจ้งกลับผู้ร้องเรียน

๔

ติดตามการแก้ไขข้อร้องเรียน

๕

การรายงานผลการจัดการข้อร้องเรียนของหน่วยงาน

๕

มาตรฐานงาน

๕

แบบฟอร์ม

๕

จัดทำโดย

๕

ภาคผนวก

แบบฟอร์มใบรับแจ้งเหตุเรื่องราวร้องเรียน / ร้องทุกข์

คู่มือการปฏิบัติงานรับเรื่องราวร้องทุกข์ งานรับเรื่องราวร้องทุกข์ ศูนย์ดำรงธรรมเทศบาลตำบลเมืองเก่า

๑. หลักการและเหตุผล

พระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๔๖ ได้กำหนดแนวทางปฏิบัติราชการ มุ่งให้เกิดประโยชน์สุขแก่ประชาชน โดยยึดประชาชนเป็นศูนย์กลาง เพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชนให้เกิดความผาสุกและความเป็นอยู่ที่ดีของประชาชน เกิดผลสัมฤทธิ์ต่องานบริการที่มีประสิทธิภาพและเกิดความคุ้มค่าในการให้บริการ ไม่มีขั้นตอนปฏิบัติงานเกินความจำเป็น มีการปรับปรุงภารกิจให้ทันต่อสถานการณ์ ประชาชนได้รับการอำนวยความสะดวกและได้รับการตอบสนองความต้องการ และมีการประเมินผลการให้บริการอย่างสม่ำเสมอประกอบกับ คำสั่งเทศบาลตำบลเมืองเก่า ที่ ๕๗๘/๒๕๕๗ เรื่อง จัดตั้งศูนย์ดำรงธรรมเทศบาลตำบลเมืองเก่า อำเภอสหัสขันธ์ จังหวัดกาฬสินธุ์ ลงวันที่ ๔ กันยายน ๒๕๕๗ เพื่อทำหน้าที่ในการรับเรื่องราวร้องเรียน ร้องทุกข์ ให้บริการข้อมูลข่าวสาร ให้คำปรึกษา รับเรื่องปัญหาความต้องการและข้อเสนอแนะของประชาชน และทำหน้าที่เป็นศูนย์บริการร่วม ตามมาตรา ๓๒ แห่งพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๔๖

๒. การจัดตั้งงานรับเรื่องราวร้องทุกข์ ศูนย์ดำรงธรรมเทศบาลตำบลเมืองเก่า

เพื่อให้การบริหารระบบราชการเป็นไปด้วยความถูกต้อง บริสุทธิ์ ยุติธรรม ควบคู่กับการพัฒนาบำบัดทุกข์ บำรุงสุข ตลอดจนดำเนินการแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนของประชาชน ได้อย่างมีประสิทธิภาพ ด้วยความรวดเร็วประสพผลสำเร็จอย่างเป็นรูปธรรม อีกทั้งเพื่อเป็นศูนย์รับแจ้งเบาะแสการทุจริต หรือไม่ได้รับความเป็นธรรมจากการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ ศูนย์ดำรงธรรมเทศบาลตำบลเมืองเก่าจึงได้จัดตั้ง จัดตั้งงานรับเรื่องราวร้องทุกข์ ศูนย์ดำรงธรรมเทศบาลตำบลเมืองเก่า ขึ้น ซึ่งในกรณีการร้องเรียนที่เกี่ยวกับบุคคล จะมีการเก็บรักษาเรื่องราวไว้เป็นความลับและปกปิดชื่อผู้ร้องเรียน เพื่อมิให้ผู้ร้องเรียนได้รับผลกระทบและได้รับความเดือดร้อนจากการร้องเรียน

๓. สถานที่ตั้ง

ตั้งอยู่ สำนักงานปลัด สำนักงานเทศบาลตำบลเมืองเก่า อำเภอสหัสขันธ์ จังหวัดกาฬสินธุ์

๔. หน้าที่ความรับผิดชอบ

เป็นศูนย์กลางในการรับเรื่องราวร้องทุกข์ และให้บริการข้อมูลข่าวสาร ให้คำปรึกษา รับเรื่องปัญหาความต้องการและข้อเสนอแนะของประชาชน

๕. วัตถุประสงค์

๑. เพื่อให้การดำเนินงานจัดการข้อร้องเรียน / ร้องทุกข์ ของศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์เทศบาลตำบลเมืองเก่า มีขั้นตอน / กระบวนการ และแนวทางในการปฏิบัติงานเป็นมาตรฐานเดียวกัน

๒. เพื่อให้มั่นใจว่าได้มีการปฏิบัติตามข้อกำหนด ระเบียบ หลักเกณฑ์เกี่ยวกับการจัดการข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ ที่กำหนดไว้อย่างสม่ำเสมอและมีประสิทธิภาพ

๖. คำจำกัดความ

“ผู้รับบริการ” หมายถึง ผู้ที่มีารับบริการจากส่วนราชการและประชาชนทั่วไป

“ผู้มีส่วนได้เสีย” หมายถึง ผู้ที่ได้รับผลกระทบ ทั้งทางบวกและทางลบ ทั้งทางตรงและทางอ้อม จากการดำเนินการของส่วนราชการ เช่น ประชาชนในเขตเทศบาลตำบลเมืองเก่า

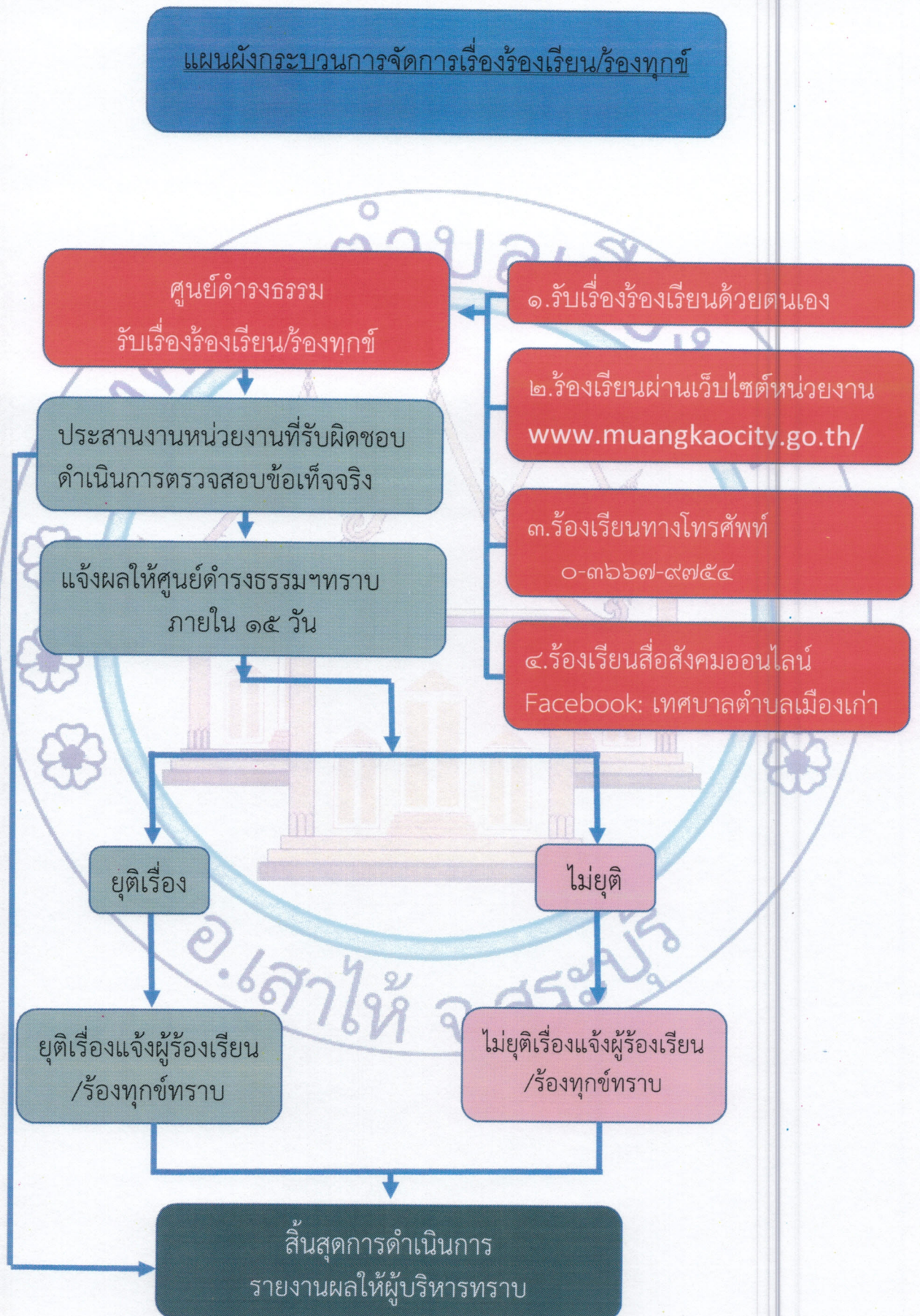
“การจัดการข้อร้องเรียน” มีความหมายครอบคลุมถึงการจัดการในเรื่องข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์/ข้อเสนอแนะ/ข้อคิดเห็น/คำชมเชย/การสอบถามหรือการร้องขอข้อมูล

“ผู้ร้องเรียน/ร้องทุกข์” หมายถึง ประชาชนทั่วไป/ผู้มีส่วนได้เสียที่มาติดต่อราชการผ่านช่องทางต่าง ๆ โดยมีวัตถุประสงค์ครอบคลุมการร้องเรียน/ร้องทุกข์/การให้ข้อเสนอแนะ/การให้ข้อคิดเห็น/การชมเชย/การร้องขอข้อมูล

“ช่องทางการรับข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์” หมายถึง ช่องทางต่าง ๆ ที่ใช้ในการรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ เช่น ติดต่อด้วยตนเอง/ติดต่อทางโทรศัพท์/เว็บไซต์/Face Book

๗. ระยะเวลาเปิดให้บริการ เปิดให้บริการวันจันทร์ ถึง วันศุกร์ (ยกเว้นวันหยุดที่ทางราชการกำหนด) ตั้งแต่ เวลา ๐๘.๓๐ – ๑๖.๓๐ น.

๘.แผนผังกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน / ร้องทุกข์



๙. ขั้นตอนการปฏิบัติงาน

การแต่งตั้งผู้รับผิดชอบจัดการข้อร้องเรียน / ร้องทุกข์ ของหน่วยงาน

๘.๑ จัดตั้งศูนย์ / จุดรับข้อร้องเรียน / ร้องทุกข์ ของประชาชน

๘.๒ จัดทำคำสั่งแต่งตั้งเจ้าหน้าที่ประจำศูนย์

๘.๓ แจ้งผู้รับผิดชอบตามคำสั่งเทศบาลตำบลเมืองเก่า เพื่อความสะดวกในการประสานงาน

๑๐. การรับและตรวจสอบข้อร้องเรียน / ร้องทุกข์ จากช่องทางต่าง ๆ

ดำเนินการรับและติดตามตรวจสอบข้อร้องเรียน / ร้องทุกข์ ที่เข้ามายังหน่วยงานจากช่องทางต่าง ๆ โดยมีข้อปฏิบัติตามที่กำหนด ดังนี้

ช่องทางร้องเรียน/ ร้องทุกข์	ความถี่ในการ ตรวจสอบช่องทาง	ระยะเวลาดำเนินการ รับข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์เพื่อ ประสานหาทางแก้ไขปัญหา	หมายเหตุ
-ร้องเรียนด้วยตนเอง ณ ศูนย์ดำรง ธรรมเทศบาลตำบลเมืองเก่า -การรับหนังสือราชการของ หน่วยงาน	ทุกครั้งที่มีการ ร้องเรียน	ภายใน ๑ วันทำการ	
-ร้องเรียนผ่านเว็บไซต์หน่วยงาน www. Muangkaocity.go.th/	ทุกวัน	ภายใน ๑ วันทำการ	
-ร้องเรียนทางโทรศัพท์ ๐-๓๖๖๗-๙๗๕๔	ทุกวัน	ภายใน ๑ วันทำการ	
-ร้องเรียนทาง Facebook :เทศบาลตำบลเมืองเก่า	ทุกวัน	ภายใน ๑ วันทำการ	

๑๑. การบันทึกข้อร้องเรียน

๑๐.๑ กรอกรูปแบบฟอร์มบันทึกข้อร้องเรียน / ร้องทุกข์ โดยมีรายละเอียด ชื่อ-สกุล ที่อยู่ หมายเลขโทรศัพท์ ติดต่อ เรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ และสถานที่เกิดเหตุ

๑๐.๒ ทุกช่องทางที่มีการร้องเรียน เจ้าหน้าที่ต้องบันทึกข้อร้องเรียน / ร้องทุกข์ ลงสมุดบันทึกข้อร้องเรียน / ร้องทุกข์

๑๒. การประสานหน่วยงานเพื่อแก้ปัญหาข้อร้องเรียน / ร้องทุกข์ และการแจ้งผู้ร้องเรียน / ร้องทุกข์ทราบ

๑๒.๑ กรณีเป็นการขอข้อมูลข่าวสาร ประสานหน่วยงานผู้ครอบครองเอกสาร เจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้อง เพื่อให้ข้อมูลแก่ผู้ร้องขอได้ทันที

๑๒.๒ ข้อร้องเรียน / ร้องทุกข์ ที่เป็นการร้องเรียนเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการของหน่วยงาน เช่น ไฟฟ้า สาธารณะดับ การจัดการขยะมูลฝอย ตัดต้นไม้ กลิ่นเหม็นรบกวน เป็นต้น จัดทำบันทึกข้อความเสนอไปยังผู้บริหารเพื่อสั่งการหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง โดยเบื้องต้นอาจโทรศัพท์แจ้งไปยังหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

๑๒.๓ ข้อร้องเรียน / ร้องทุกข์ ที่ไม่อยู่ในความรับผิดชอบของเทศบาลตำบลเมืองเก่า ให้ดำเนินการประสานหน่วยงานภายนอกที่เกี่ยวข้อง เพื่อให้เกิดความรวดเร็วและถูกต้อง ในการแก้ไขปัญหาต่อไป

๑๒.๔ ข้อร้องเรียนที่ส่งผลกระทบต่อหน่วยงาน เช่น กรณี ผู้ร้องเรียนทำหนังสือร้องเรียนความไม่โปร่งใสในการจัดซื้อจัดจ้าง ให้เจ้าหน้าที่จัดทำบันทึกข้อความเพื่อเสนอผู้บริหารพิจารณาสั่งการไปยังหน่วยงานที่รับผิดชอบ เพื่อดำเนินการตรวจสอบและแจ้งผู้ร้องเรียนทราบ ต่อไป

๑๓. การติดตามแก้ไขปัญหาข้อร้องเรียน

ให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องรายงานผลการดำเนินการให้ทราบภายใน ๕ วันทำการ เพื่อเจ้าหน้าที่ศูนย์ฯ จะได้แจ้งให้ผู้ร้องเรียนทราบ ต่อไป

๑๔. การรายงานผลการดำเนินการให้ผู้บริหารทราบ

๑๓.๑ ให้รวบรวมและรายงานสรุปการจัดการข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ ให้ผู้บริหารทราบ อย่างน้อย รอบ ๖ เดือน

๑๓.๒ ให้รวบรวมรายงานสรุปข้อร้องเรียนหลังจากสิ้นปีงบประมาณ เพื่อนำมาวิเคราะห์การจัดการข้อร้องเรียน / ร้องทุกข์ ในภาพรวมของหน่วยงาน เพื่อใช้เป็นแนวทางในการแก้ไข ปรับปรุงพัฒนา องค์กร ต่อไป

๑๕. มาตรฐานงาน

การดำเนินการแก้ไขข้อร้องเรียน / ร้องทุกข์ ให้แล้วเสร็จภายในระยะเวลาที่กำหนด

- กรณีได้รับเรื่องร้องเรียน / ร้องทุกข์ ให้ศูนย์ดำรงธรรมเทศบาลตำบลเมืองเก่า ดำเนินการตรวจสอบและพิจารณาส่งเรื่องให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ดำเนินการแก้ไขปัญหาคือ ร้องเรียน / ร้องทุกข์ให้แล้วเสร็จภายใน ๑๕ วัน ทำการ

๑๖. แบบฟอร์ม

แบบฟอร์มใบรับแจ้งเหตุเรื่องราวร้องเรียน / ร้องทุกข์

๑๗. จัดทำโดย

งานรับเรื่องราวร้องทุกข์ ศูนย์ดำรงธรรมเทศบาลตำบลเมืองเก่า

- หมายเลขโทรศัพท์ ๐-๓๖๖๗-๙๗๕๔
- หมายเลขโทรสาร ๐-๓๖๒๗-๑๗๑๙
- เว็บไซต์ [www. Muangkaocity.go.th/](http://www.Muangkaocity.go.th/)



แบบคำร้องทุกข์ – ร้องเรียน (ด้วยตนเอง)

สำนักงานเทศบาลตำบลเมืองเก่า

อำเภอเสนาห์ จังหวัดสระบุรี ๑๘๑๖๐

วันที่ เดือน พ.ศ.

เรื่อง

เรียน นายกเทศมนตรีตำบลเมืองเก่า

ข้าพเจ้า อายุ ปี อยู่บ้านเลขที่ หมู่ที่
ตำบล อำเภอ จังหวัด โทรศัพท์
อาชีพ ตำแหน่ง สังกัด
ถือบัตรประจำตัวประเภท เลขที่
ออกโดย วันออกบัตร วันหมดอายุ

มีความประสงค์ขอร้องทุกข์ / ร้องเรียน เพื่อให้เทศบาลตำบลเมืองเก่า พิจารณาดำเนินการ
ช่วยเหลือหรือแก้ไขปัญหาในเรื่อง

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

ทั้งนี้ ข้าพเจ้าขอรับรองว่าคำร้องทุกข์ / ร้องเรียนตามข้างต้นเป็นความจริงทุกประการ และ
ยินดีรับผิดชอบทั้งทางแพ่งและทางอาญา

โดยข้าพเจ้าขอส่งหลักฐานประกอบการร้องทุกข์/ร้องเรียน (ถ้ามี)

๑. จำนวน ฉบับ
๒. จำนวน ฉบับ
๓. จำนวน ฉบับ

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณา

ลงชื่อ
(.....)

ผู้ร้องทุกข์ / ร้องเรียน

แบบคำร้องทุกข์ – ร้องเรียน (โทรศัพท์)

สำนักงานเทศบาลตำบลเมืองเก่า

อำเภอเสาไห้ จังหวัดสระบุรี ๑๘๑๖๐

วันที่ เดือน พ.ศ.

เรื่อง

เรียน นายกเทศมนตรีตำบลเมืองเก่า

ผู้แจ้ง..... อายุ ปี อยู่บ้านเลขที่ หมู่ที่
ตำบล อำเภอ จังหวัด โทรศัพท์
อาชีพ ตำแหน่ง สังกัด
ถือบัตรประจำตัวประเภท เลขที่
ออกโดย วันออกบัตร วันหมดอายุ

เมื่อเวลา ผู้แจ้งมีความประสงค์ขอร้องทุกข์ / ร้องเรียน เพื่อให้
เทศบาลตำบลเมืองเก่า พิจารณาดำเนินการช่วยเหลือหรือแก้ไขปัญหาในเรื่อง

.....
.....
.....
โดยอ้างถึง

.....เป็นพยานหลักฐานประกอบ

ทั้งนี้ ผู้แจ้ง ขอรับรองว่าคำร้องทุกข์ / ร้องเรียนตามที่แจ้งต่อพนักงานเจ้าหน้าที่ เป็นความจริงทุกประการ และพนักงานเจ้าหน้าที่ได้แจ้งให้ข้าพเจ้าทราบแล้ว หากคำจดแจ้งเป็นคำร้องที่ไม่สุจริตจะต้องรับผิดชอบตามกฎหมาย

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณา

ลงชื่อ เจ้าหน้าที่ผู้รับเรื่อง
(.....)

ตำแหน่ง

แบบแจ้งการรับเรื่องร้องทุกข์ / ร้องเรียน

ที่ สป ๗๕๔๐๑(รท) /

สำนักงานเทศบาลตำบลเมืองเก่า

อำเภอเสาไห้ จังหวัดสระบุรี ๑๘๑๖๐

วันที่ เดือน พ.ศ.

เรื่อง ตอบรับการรับเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียน

เรียน

ผู้ตามที่ท่าน ได้ร้องทุกข์ / ร้องเรียน ผ่าน งานร้องเรียน / ร้องทุกข์ ศูนย์ดำรงธรรมเทศบาลตำบลเมืองเก่า ผ่านช่องทาง () หนังสือร้องเรียนไปรษณีย์ () ด้วยตนเอง () ทางโทรศัพท์ () อื่นๆ ลงวันที่ เรื่อง นั้น

ศูนย์ดำรงธรรมเทศบาลตำบลเมืองเก่า ได้ลงทะเบียนรับเรื่องร้องทุกข์ / ร้องเรียน ของท่านแล้ว ตามทะเบียนรับเรื่อง เลขที่รับ ลงวันที่

และศูนย์ดำรงธรรมเทศบาลตำบลเมืองเก่า ได้พิจารณาเรื่องของท่านแล้ว เห็นว่า

() เป็นเรื่องที่อยู่ในอำนาจหน้าที่ของเทศบาลตำบลเมืองเก่า และได้มอบหมายให้ เป็นหน่วยตรวจสอบและดำเนินการ

() เป็นเรื่องที่ไม่อยู่ในอำนาจหน้าที่ของเทศบาลตำบลเมืองเก่า และได้ส่งเรื่องให้ เป็นหน่วยงานที่มีอำนาจหน้าที่เกี่ยวข้องดำเนินการต่อไปแล้ว ทั้งนี้ ท่านสามารถติดต่อประสานงานหรือขอทราบผลโดยตรงกับหน่วยงานดังกล่าวได้อีกทางหนึ่ง

() เป็นเรื่องที่มีกฎหมายบัญญัติขั้นตอนวิธีการปฏิบัติไว้เป็นการเฉพาะแล้วตาม จึงขอให้ท่านดำเนินการตามขั้นตอนและวิธีการที่กฎหมายนั้นบัญญัติไว้ต่อไป

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ

ขอแสดงความนับถือ

(.....)

นายกเทศมนตรีตำบลเมืองเก่า

ผู้อำนวยการศูนย์ดำรงธรรมเทศบาลตำบลเมืองเก่า

ศูนย์ดำรงธรรม สำนักปลัด เทศบาลตำบลเมืองเก่า

โทรศัพท์ ๐ - ๓๖๖๗ - ๙๗๕๔

โทรสาร ๐ - ๓๖๖๗ - ๑๗๑๙

แบบแจ้งผลการรับเรื่องร้องทุกข์ / ร้องเรียน

ที่ สป ๗๕๔๐๑(รท) /

สำนักงานเทศบาลตำบลเมืองเก่า

อำเภอเสนาห์ จังหวัดสระบุรี ๑๘๑๖๐

วันที่ เดือน พ.ศ.

เรื่อง แจ้งผลการดำเนินการเรื่องร้องเรียน / ร้องทุกข์ กรณี

เรียน

อ้างถึง หนังสือเทศบาลตำบลเมืองเก่า ที่ สป ๗๕๔๐๑.(รท) / ลงวันที่

สิ่งที่ส่งมาด้วย ๑.....

๒.....

๓.....

ตามที่ งานรับเรื่องร้องเรียน / ร้องทุกข์ ศูนย์ดำรงธรรมเทศบาลตำบลเมืองเก่า ได้แจ้งตอบ
รับการรับเรื่องร้องเรียน / ร้องทุกข์ และได้ดำเนินการตรวจสอบ ความละเอียดแจ้งแล้ว นั้น

ศูนย์ดำรงธรรม เทศบาลตำบลเมืองเก่า ได้รับแจ้งผลการดำเนินการจากส่วนราชการ /
หน่วยงานที่รับผิดชอบ ตามประเด็นที่ท่านได้ร้องเรียน / ร้องทุกข์ และปรากฏข้อเท็จจริง สรุปว่า

ดังมีรายละเอียดปรากฏตามสิ่งที่ส่งมาด้วย

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ

ขอแสดงความนับถือ

(.....)

นายกเทศมนตรีตำบลเมืองเก่า

ผู้อำนวยการศูนย์ดำรงธรรมเทศบาลตำบลเมืองเก่า

ศูนย์ดำรงธรรม สำนักปลัด เทศบาลตำบลเมืองเก่า

โทรศัพท์ ๐ - ๓๖๖๗ - ๙๗๕๔

โทรสาร ๐ - ๓๖๖๗ - ๑๗๑๙