

# คู่มือการปฏิบัติงานเรื่องร้องเรียน/ร้อง ทุกข์



ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์

เทศบาลตำบลคำใหญ่  
อำเภอห้วยเม็ก จังหวัดกาฬสินธุ์

## คำนำ

คู่มือการปฏิบัติงาน รับเรื่องร้องเรียน / ร้องทุกข์ ของศูนย์รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ เทศบาลตำบลคำใหญ่ ฉบับนี้ จัดทำขึ้นเพื่อเป็นแนวทางการดำเนินการจัดการข้อร้องเรียนของศูนย์รับเรื่องร้องเรียน / ร้องทุกข์ เทศบาลตำบลคำใหญ่ ทั้งนี้ การจัดการข้อร้องเรียนจนได้ข้อยุติ ให้มีความรวดเร็วและมีประสิทธิภาพ เพื่อตอบสนอง อ ง ค ว า ม ต้ อ ง ก า ร และความคาดหวังของผู้รับบริการจำเป็นต้องมีขั้นตอน / กระบวนการ และแนวทางในการปฏิบัติงานที่ชัดเจน และเป็นมาตรฐานเดียวกัน เทศบาลตำบลคำใหญ่ จึงได้จัดทำคู่มือฉบับนี้ขึ้น

ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์เทศบาลตำบลคำใหญ่

## **1. หลักการและเหตุผล**

พระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๔๖ ได้ กำหนด แนวทางปฏิบัติราชการ มุ่งให้เกิดประโยชน์สุขแก่ประชาชน โดยยึดประชาชนเป็นศูนย์กลาง เพื่อตอบสนององ ความต้องการของประชาชน ให้เกิดความผาสุกและความเป็นอยู่ที่ดีของประชาชน เกิดผลสัมฤทธิ์ต่องานบริการมีประสิทธิภาพและเกิดความคุ้มค่าในการให้บริการ ไม่มี ขั้นตอน ปฏิบัติ งาน เกิน ความจำเป็น มีการปรับปรุงภารกิจให้ทันต่อสถานการณ์ ประชาชนได้รับการอำนวยความสะดวกและได้รับการตอบสนองความต้องการ และมีการประเมินผลการให้บริการอย่างสม่ำเสมอ

## **๒. การจัดตั้งศูนย์รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์**

ตามประกาศคณะรักษาความสงบแห่งชาติ ฉบับที่ ๙๖/๒๕๕๗ เมื่อวันที่ ๑๗ กรกฎาคม ค.ศ. ๒๕๕๗ เรื่อง การจัดตั้งศูนย์ดำรงธรรมเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการบริหารงานระดับจังหวัด และให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นทุกองค์กรจัดตั้งศูนย์ดำรงธรรมท้องถิ่น ทั้งนี้ เพื่อเป็น ศูนย์ในการรับเรื่องร้องเรียน / ร้องทุกข์ และให้บริการข้อมูลข่าวสาร ให้คำปรึกษารับเรื่องปัญหาความต้องการ และข้อเสนอแนะของประชาชน

## **๓. สถานที่ตั้ง**

ตั้งอยู่ ณ สำนักงานเทศบาลตำบลคำใหญ่ หมู่ที่ ๒ ตำบลคำใหญ่ อำเภอห้วยเม็ก จังหวัดกาฬสินธุ์

## **๔. หน้าที่ความรับผิดชอบ**

เป็น ศูนย์กลางในการรับเรื่องร้องเรียน / ร้องทุกข์ และให้บริการข้อมูลข่าวสาร ให้คำปรึกษารับเรื่องปัญหาความต้องการ และข้อเสนอแนะของประชาชน

## **๕. วัตถุประสงค์**

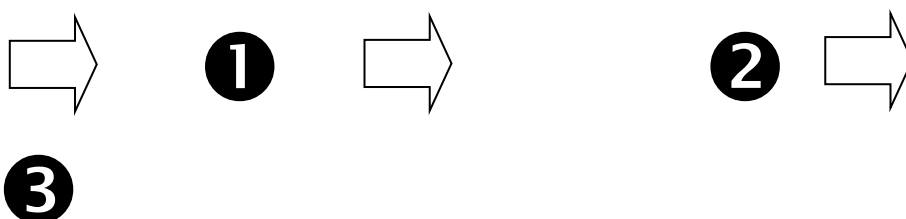
1.

เพื่อให้การดำเนินงานจัดการข้อร้องเรียนของศูนย์รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ เทศบาลตำบลคำใหญ่ มี ขั้นตอน / กระบวนการ และแนวทางในการปฏิบัติงานเป็นมาตรฐานเดียวกัน

๒. เพื่อให้มั่นใจว่าได้มีการปฏิบัติตามข้อกำหนดระเบียบหลักเกณฑ์เกี่ยวกับการจัดการข้อร้องเรียนที่กำหนดไว้อย่างสม่ำเสมอและมีประสิทธิภาพ

-๒-

**๖. แผนผังกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์**



ผู้ร้องทุกข์ยื่นคำร้องผ่าน ๕	ศูนย์รับเรื่องราวร้องเรียน/	หน่วยงานที่รับผิดชอบ
<p>๑. ร้องเรียนด้วยตนเองได้ที่ศูนย์ฯ</p> <p>๒. ทางโทรศัพท์ ๐-๔๓ ๑๒๕๑๑๔ -๕</p> <p>๓. ทางเว็บไซต์ <a href="http://www.Ky.go.th">www.Ky.go.th</a></p> <p>๔. ทางไปรษณีย์ ศูนย์รับเรื่องราวร้องเรียน/ร้องทุกข์ เทศบาลตำบลคำใหญ่ ๙๙๙ ม.๒ ต. คำใหญ่ อ.ห้วยเม็ก จ.กาฬสินธุ์ ๔๖๑๓๐</p>	<p>- รับคำร้อง /คัดกรองคำร้อง</p> <p>- ส่งคำร้องให้หน่วยงานที่รับผิดชอบ</p> <p style="text-align: center;">↓</p> <p>หรือประสานแจ้งทางโทรศัพท์เพื่อ</p> <p>ลดระยะเวลาการปฏิบัติงาน</p> <p>- ติดตามงานที่อยู่ระหว่างดำเนินการ</p>	<p>- เสนอคำร้องให้ผู้บังคับบัญชาสั่งการ</p> <p>หรือประสานแจ้งผู้บังคับบัญชา <span style="border: 1px solid black; padding: 2px;">ภายใน ๑๕</span></p> <p>การทางโทรศัพท์แล้วเสนอเอกสารภายหลัง</p> <p style="text-align: center;"><span style="border: 1px solid black; border-radius: 50%; padding: 5px;">ภายใน 15 วัน (แล้วแต่กรณี)</span></p> <p>- เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบดำเนินการแก้ไขตามคำร้อง</p> <p>- แจ้งผลการดำเนินการ</p>

### ๗. ขั้นตอนการปฏิบัติงาน

การแต่งตั้งผู้รับผิดชอบจัดการข้อร้องเรียนของหน่วยงาน

๗.1 จัดตั้งศูนย์ / จุดรับข้อร้องเรียนของหน่วยงาน

๗.2 จัดทำคำสั่งแต่งตั้งคณะกรรมการดำเนินการ

๗.๓ จัดทำคำสั่งแต่งตั้งเจ้าหน้าที่ประจำศูนย์รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์

๗.๔ แจกผู้รับผิดชอบตามคำสั่งองค์การบริหารส่วนตำบลท่าอ่างทราบ

เพื่อดำเนินการแก้ไขปัญหาความสะดวกรวดเร็วในการประสานงาน

### ๘. การรับและตรวจสอบข้อร้องเรียน

๘.๑ ช่องทางการร้องทุกข์

- ยื่นคำร้องด้วยตนเองที่ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์

- ทาง website : [www.ky.go.th](http://www.ky.go.th)

- ทางไปรษณีย์ : ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์

เทศบาลตำบลคำใหญ่

๙๙๙ ม.๒ ต.คำใหญ่

อ.ห้วยเม็ก จ.กาฬสินธุ์

- ทางตู้แสดงความคิดเห็น : ติดตั้งไว้ ณ

หน้าอาคารเทศบาลตำบลคำใหญ่

- ทางโทรศัพท์ : 0-๔๓ -๑๒๕๑๑๔-๕

๘.๒ การกรอกแบบฟอร์มบันทึกข้อร้องเรียน ต้องระบุ ชื่อ-สกุล ผู้ร้องเรียน ที่อยู่ หมายเลข โทรศัพท์ ติดต่อกลับ เรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์และสถานที่เกิดเหตุ

๘.๓ เจ้าหน้าที่ ต้องบันทึกข้อร้องเรียนลงบนสมุดบันทึกข้อร้องเรียน ทุกเรื่อง

๘ การประสานหน่วยงานเพื่อแก้ไขข้อร้องเรียนและการแจ้งกลับผู้ร้องเรียน

- กรณี เป็น การ ขอ ชี้ อ มู ล ข่า ว สาร ประสานหน่วยงานผู้ครอบครองเอกสารเจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้อง เพื่อให้ข้อมูลแก่ผู้ร้องขอได้ทันที

- ข้อร้องเรียนที่เป็นการร้องเรียนเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการของหน่วยงาน เช่น ไฟฟ้า สาธารณะดับ การจัดการขยะมูลฝอย ตัดต้นไม้ กลิ่นเหม็นรบกวน เป็นต้น จัดทำบันทึกข้อความเสนอไปยังผู้บริหารเพื่อส่งการหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง โดยเบื้องต้นอาจโทรศัพท์แจ้งไปยังหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

- ข้อ ร้อง รเรียน ที่ไม่อยู่ในอำนาจความรับผิดชอบของเทศบาลตำบลคำใหญ่ให้ดำเนินการประสานแจ้งหน่วยงานภายนอกที่เกี่ยวข้องเพื่อให้เกิดความรวดเร็วและถูกต้องชัดเจนในการแก้ไขปัญหาต่อไป

- ข้อร้องเรียนที่ส่งผลกระทบต่อหน่วยงานหรือข้อร้องเรียนเกี่ยวกับการทุจริต ไม่โปรงใส เช่น กรณี ผู้ ร้อง รเรียน ทำหนังสือร้องเรียนความไม่โปรงใสในการจัดซื้อจัดจ้าง ให้ เจ้าหน้าที่ จัด ทำ บันทึก ข้อ ความ เพื่อเสนอผู้บริหารพิจารณาส่งไปยังหน่วยงานที่รับผิดชอบเพื่อดำเนินการตรวจสอบและแจ้งผู้ร้องเรียนต่อไป

### ๙. การติดตามการแก้ไขข้อร้องเรียน

ให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง รายงานผลให้ทราบภายใน ๗ วันทำการ เพื่อเจ้าหน้าที่ศูนย์ฯ จะได้แจ้ง ผู้ร้องเรียนทราบต่อไป

-๔-

### 10. การรายงานผลการจัดการข้อร้องเรียนของหน่วยงาน

ให้ ศูนย์ รับ ร้อง รเรียน / ร้อง รทุกข์ องค์การบริหารส่วนตำบลทำอ่างรวบรวมและรายงานสรุปการจัดการข้อร้องเรียนประจำทุกเดือน

- รวบรวมรายงานสรุปข้อร้องเรียน หลังจากสิ้นปีงบประมาณ เพื่อนำมาวิเคราะห์ผลการจัดการ

ข้อร้องเรียนในภาพรวมของหน่วยงาน เพื่อใช้เป็นแนวทางในการแก้ไขปรับปรุง พัฒนาองค์กรต่อไป

### **๑1. มาตรฐานงาน**

กรณี ได้รับเรื่องร้องเรียน จากช่องทางการร้องเรียน เช่น ร้องเรียนด้วยตนเอง/จดหมาย/เว็บไซต์/ โทรศัพท์/ Face Book/ Line (ศูนย์รับฟังปัญหา) ให้ศูนย์ฯ ดำเนินการตรวจสอบและพิจารณาส่งเรื่องต่อให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องดำเนินการแก้ไขเรื่องร้องเรียนให้แล้วเสร็จภายใน ๑๕ วันทำการ

### **๑๒. แบบฟอร์ม**

แบบฟอร์มใบรับแจ้งเหตุเรื่องราวร้องทุกข์ (ตามภาคผนวก)

### **๑๓. จัดทำโดย**

ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ เทศบาลตำบลตำบลคำใหญ่  
อำเภอห้วยเม็ก จังหวัดกาฬสินธุ์

**คู่มือบริการประชาชน  
แผนผังขั้นตอนระยะเวลาการปฏิบัติ  
ราชการ**



**เทศบาลตำบลคำใหญ่  
อำเภอห้วยเม็ก จังหวัดกาฬสินธุ์**



# ภาคผนวก