



คู่มือการปฏิบัติงาน

รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์

ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์เทศบาลเมืองชุมเห็ด

คำนำ

คู่มือการปฏิบัติงานเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ ของศูนย์รับเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ ของศูนย์รับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์เทศบาลเมืองชุมเห็ด ฉบับนี้ จัดทำขึ้นเพื่อเป็นแนวทางการดำเนินการขอร้องเรียนของศูนย์รับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์เทศบาลเมืองชุมเห็ด ทั้งนี้ การจัดการขอร้องเรียนจำเป็นต้องมีขั้นตอน/กระบวนการ และแนวทางในการปฏิบัติงานที่ชัดเจนและเป็นมาตรฐานเดียวกัน เพื่อให้การบริหารระบบราชการเป็นไปด้วยความถูกต้อง บริสุทธิ์ ยุติธรรม ควบคู่กับการพัฒนา บำบัดทุกข์ บำรุงสุข ตลอดจนดำเนินการแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนของประชาชนได้อย่างมีประสิทธิภาพด้วยความรวดเร็วประสพผลสำเร็จอย่างเป็นธรรม

ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์เทศบาลเมืองชุมเห็ด

สารบัญ

เรื่อง	หน้า
หลักการและเหตุผล	๔
การจัดตั้งศูนย์รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์เทศบาลเมืองชุมเห็ด	๔
สถานที่ตั้ง	๔
หน้าที่ความรับผิดชอบ	๔
วัตถุประสงค์	๕
คำจำกัดความ	๕
ระยะเวลาเปิดให้บริการ	๕
เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบ	๕
แผนผังกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์	๖
ขั้นตอนการปฏิบัติงาน	๗
การรับและตรวจสอบข้อร้องเรียนจากช่องทางต่างๆ	๗
การบันทึกข้อร้องเรียน	๘
การประสานหน่วยงานเพื่อแก้ไขข้อร้องเรียนและการแจ้งกลับผู้ร้องเรียน	๘
ติดตามการแก้ไขข้อร้องเรียน	๘
การรายงานผลการจัดการข้อร้องเรียนของหน่วยงาน	๘
มาตรฐานงาน	๘
แบบฟอร์ม	๙
จัดทำโดย	๙
ช่องทางการติดต่อ	๙
ภาคผนวก	
แบบฟอร์มใบรับแจ้งเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์	
แบบฟอร์มคำร้องทั่วไป	

คู่มือการปฏิบัติงานรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์เทศบาลเมืองชุมเห็ด

๑. หลักการและเหตุผล

พระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ.๒๕๔๖ ได้กำหนดแนวทางปฏิบัติราชการ มุ่งให้เกิดประโยชน์สุขแก่ประชาชน โดยยึดประชาชนเป็นศูนย์กลางเพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชนให้เกิดความผาสุกและความเป็นอยู่ที่ดีของประชาชนเกิดผลสัมฤทธิ์ต่องานบริการที่มีประสิทธิภาพและเกิดความคุ้มค่าในการให้บริการ ไม่มีขั้นตอนปฏิบัติงานเกินความจำเป็นมีการปรับปรุงภารกิจให้ทันต่อสถานการณ์ประชาชนได้รับการอำนวยความสะดวกและได้รับการตอบสนองความต้องการ และมีการประเมินผลการให้บริการอย่างสม่ำเสมอ

ในการนี้ ได้กำหนดให้ส่วนราชการเมื่อได้รับคำร้องเรียน เสนอแนะ หรือความคิดเห็นเกี่ยวกับวิธีการปฏิบัติราชการ อุปสรรค ความยุ่งยาก หรือปัญหาอื่นใดจากบุคคลใด โดยมีข้อมูลและสาระตามสมควรให้เป็นหน้าที่ของส่วนราชการนั้นที่จะต้องพิจารณาดำเนินการให้ลุล่วงไป

๒. การจัดตั้งศูนย์รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์เทศบาลเมืองชุมเห็ด

เพื่อให้การบริหารระบบราชการเป็นไปด้วยความถูกต้อง บริสุทธิ์ ยุติธรรม ควบคู่กับการพัฒนา บำบัดทุกข์ บำรุงสุข ตลอดจนดำเนินการแก้ไขปัญหาคความเดือดร้อนของประชาชน ได้อย่างมีประสิทธิภาพด้วยความรวดเร็ว ประสพผลสำเร็จอย่างเป็นรูปธรรม อีกทั้งเป็นศูนย์รับแจ้งเบาะแสการทุจริตหรือไม่ได้รับความเป็นธรรมจากการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ เทศบาลเมืองชุมเห็ดจึงได้จัดตั้งศูนย์รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ขึ้น ซึ่งในกรณีการร้องเรียนที่เกี่ยวกับบุคคล จะมีการเก็บรักษาเรื่องราวไว้เป็นความลับ และปกปิดชื่อผู้ร้องเรียน เพื่อมิให้ผู้ร้องเรียนได้รับผลกระทบ และได้รับความเดือดร้อนจากการร้องเรียน

๓. สถานที่ตั้ง

ตั้งอยู่ ณ งานรับเรื่องเรียน/ร้องทุกข์ สำนักปลัดเทศบาลเมืองชุมเห็ด ชั้น ๑ สำนักงานเทศบาลเมืองชุมเห็ด ม.๖ ตำบลชุมเห็ด อำเภอบุรีรัมย์ จังหวัดบุรีรัมย์

๔. หน้าที่ความรับผิดชอบ

เป็นศูนย์กลางในการรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ และให้บริการข้อมูลข่าวสาร ให้คำปรึกษา รับเรื่องปัญหาความต้องการและข้อเสนอแนะของประชาชน

๕. วัตถุประสงค์

๕.๑ เพื่อให้การดำเนินงานจัดการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ของศูนย์รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์เทศบาลเมืองชุมเห็ด มีขั้นตอน/กระบวนการ และแนวทางในการปฏิบัติงานเป็นมาตรฐานเดียวกัน

๕.๒ เพื่อให้มั่นใจว่าได้มีการปฏิบัติตามข้อกำหนด ระเบียบ หลักเกณฑ์เกี่ยวกับการจัดการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ที่กำหนดไว้อย่างสม่ำเสมอและมีประสิทธิภาพ

๖. คำจำกัดความ

“ผู้รับบริการ” หมายถึง ผู้ที่มารับบริการจากส่วนราชการและประชาชนทั่วไป

“ผู้มีส่วนได้เสีย” หมายถึง ผู้ได้รับผลกระทบ ทั้งทางบวกและทางลบ ทั้งตรงและทางอ้อม

จากการดำเนินการของส่วนราชการ เช่น ประชาชนในเขตเทศบาลเมืองชุมเห็ด

“การจัดการเรื่องร้องเรียน” มีความหมายครอบคลุมถึงการจัดการในเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์/ข้อเสนอแนะ/ข้อคิดเห็น/คำชมเชย/การสอบถามหรือการร้องขอข้อมูล

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

“ช่องทางการรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์” หมายถึง ช่องทางต่างๆ ที่ใช้ในการรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ เช่น ติดต่อด้วยตนเอง/ติดต่อทางโทรศัพท์/เว็บไซต์/Facebook/E-mail/ไปรษณีย์

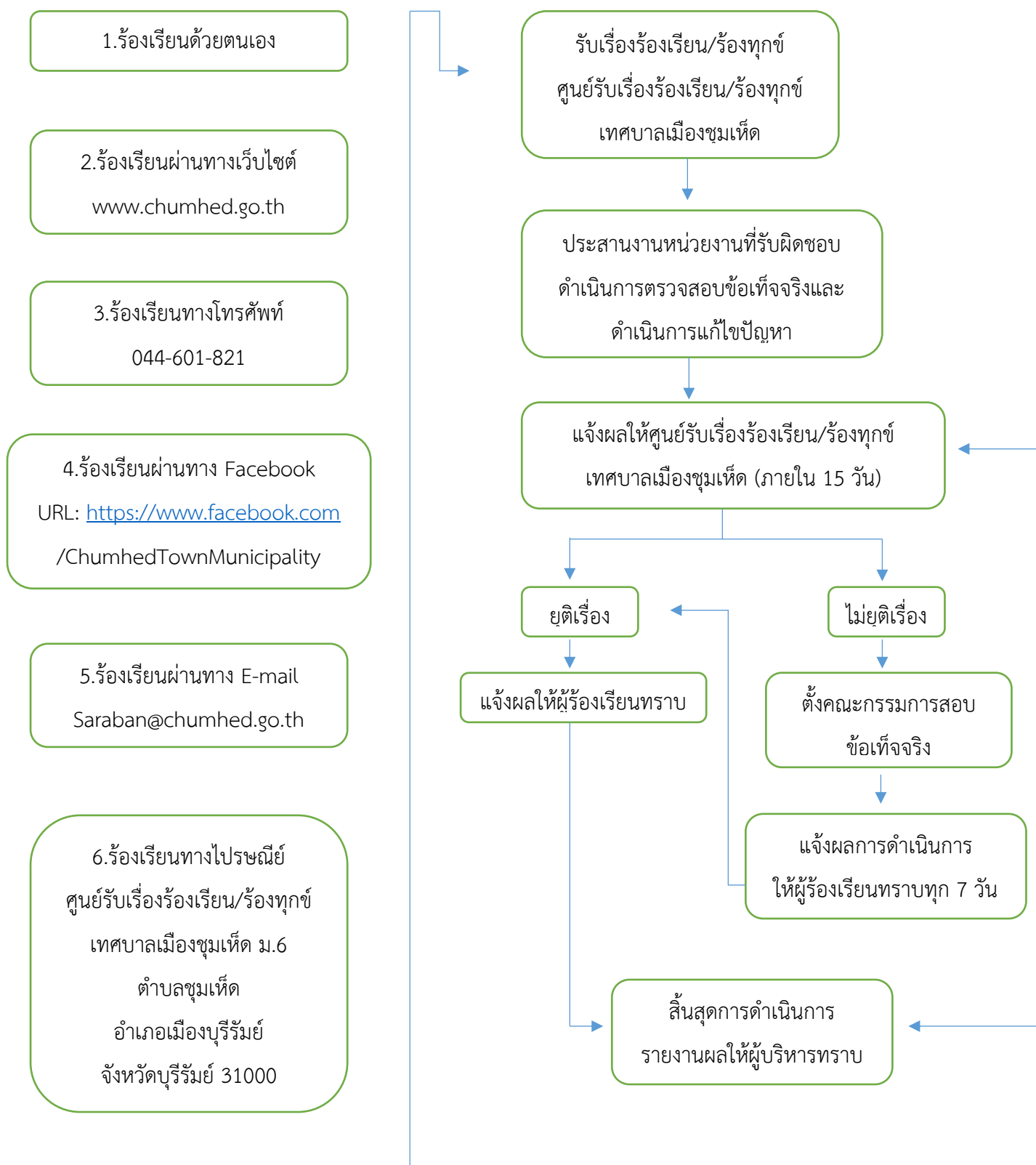
๗. ระยะเวลาเปิดให้บริการ

เปิดให้บริการวันจันทร์ – วันศุกร์ (ยกเว้นวันหยุดที่ทางราชการกำหนด) ตั้งแต่เวลา ๐๘.๓๐ – ๑๖.๓๐ น.

๘. เจ้าหน้าที่ประจำศูนย์รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์

๑. นางสาวแสงเดือน แพทย์ประสาธ	ตำแหน่ง หัวหน้าฝ่ายนิติการ
๒. นางสาววิราพันธ์ เต็งบุษราคัม	ตำแหน่ง นิติกรปฏิบัติการ
๓. นางสาวสุมาลัย อักษรณรงค์	ตำแหน่ง ผู้ช่วยนิติกร
๔. นายประสพพร อุดมทรัพย์	ตำแหน่ง ผู้ช่วยนักจัดการงานทั่วไป

๙. แผนผังกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์



๑๐. ขั้นตอนการปฏิบัติงาน

การแต่งตั้งผู้รับผิดชอบจัดการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ของหน่วยงาน

๑๐.๑ จัดตั้งศูนย์ / จุดรับเรื่องร้องเรียน / ร้องทุกข์ของประชาชน

๑๐.๒ มอบหมายเจ้าหน้าที่ประจำศูนย์

๑๐.๓ แต่งตั้งผู้รับผิดชอบให้สำรวจรายงานต่างๆทราบเพื่อความสะดวกในการประสาน

๑๑. การรับและตรวจสอบเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์จากช่องทางต่างๆ

ดำเนินการรับและติดตามตรวจสอบเรื่องร้องเรียน / ร้องทุกข์ ที่เข้ามายังหน่วยงานจากช่องทางต่างๆ โดยมีข้อปฏิบัติตามที่กำหนด ดังนี้

ช่องทาง	ความถี่ในการตรวจสอบช่องทาง	ระยะเวลาดำเนินการรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์เพื่อประสานหาทางแก้ไขปัญหา	หมายเหตุ
ร้องเรียนด้วยตนเอง ณ ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ เทศบาลเมืองชุมเห็ด	ทุกครั้งที่มีการร้องเรียน	ภายใน ๑ วันทำการ	
ร้องเรียนผ่านเว็บไซต์ www.chumhed.go.th	ทุกวัน	ภายใน ๑ วันทำการ	
ร้องเรียนทางโทรศัพท์ 044-601-821	ทุกวัน	ภายใน ๑ วันทำการ	
ร้องเรียนผ่านทาง Facebook URL: https://www.facebook.com/ChumhedTownMunicipality	ทุกวัน	ภายใน ๑ วันทำการ	
ร้องเรียนผ่านทาง E-mail Saraban@chumhed.go.th	ทุกวัน	ภายใน ๑ วันทำการ	
ร้องเรียนทางไปรษณีย์ ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ เทศบาลเมืองชุมเห็ด ม.6 ตำบลชุมเห็ด อำเภอเมืองบุรีรัมย์ จังหวัดบุรีรัมย์ 31000	ทุกวัน	ภายใน ๑ วันทำการ	

๑๒. การบันทึกเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์

๑๒.๑ กรอกรูปแบบฟอร์มบันทึกเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ โดยมีรายละเอียด ชื่อ – สกุล ที่อยู่ หมายเลขโทรศัพท์ ติดต่อ เรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์และสถานที่เกิดเหตุ

๑๒.๒ ทุกช่องทางที่มีการร้องเรียน เจ้าหน้าที่ต้องบันทึกเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ลงสมุดบันทึกเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์

๑๓. การประสานหน่วยงานเพื่อแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ และการแจ้งผู้ร้องเรียน/ร้องทุกข์ทราบ

๑๓.๑ กรณีเป็นการขอข้อมูลข่าวสาร ประสานหน่วยงานผู้ครอบครองเอกสาร เจ้าหน้าที่เกี่ยวข้องเพื่อให้ข้อมูลแก่ผู้ร้องขอได้ทันที

๑๓.๒ เรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ที่เป็นการร้องเรียนเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการของหน่วยงาน เช่น ไฟฟ้า สาธารณะดับ การจัดการขยะมูลฝอย ตัดต้นไม้ กลิ่นเหม็นรบกวน เป็นต้น จัดทำบันทึกข้อความเสนอไปยังผู้บริหารเพื่อสั่งการหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง โดยเบื้องต้นอาจโทรศัพท์แจ้งไปยังหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

๑๓.๓ เรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ที่ไม่อยู่ในความรับผิดชอบของเทศบาลเมืองชุมเห็ด ให้ดำเนินการประสานหน่วยงานภายนอกที่เกี่ยวข้อง เพื่อให้เกิดความรวดเร็วและถูกต้อง ในการแก้ไขปัญหาต่อไป

๑๓.๔ เรื่องร้องเรียนที่ส่งผลกระทบต่อหน่วยงาน เช่น กรณีผู้ร้องเรียนทำหนังสือร้องเรียนความไม่โปร่งใสในการจัดซื้อจัดจ้าง ให้เจ้าหน้าที่จัดทำบันทึกข้อความเพื่อเสนอผู้บริหารพิจารณาสั่งการไปยังหน่วยงานที่รับผิดชอบ เพื่อดำเนินการตรวจสอบและแจ้งผู้ร้องเรียนทราบต่อไป

๑๔. การติดตามแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียน

ให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องรายงานผลการดำเนินการให้ทราบภายใน ๑๕ วันทำการ หรือรายงานความคืบหน้าทุกๆ ๗ วัน เพื่อเจ้าหน้าที่ศูนย์ฯ จะได้แจ้งให้ผู้ร้องเรียนทราบต่อไป

๑๕. การรายงานผลการดำเนินการให้ผู้บริหารทราบ

๑๕.๑ ให้รวบรวมและรายงานสรุปการจัดการข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ ให้ผู้บริหารทราบทุกเดือน

๑๕.๒ ให้รวบรวมรายงานสรุปข้อร้องเรียนหลักจากสิ้นปีงบประมาณ เพื่อนำมาวิเคราะห์การจัดการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ในภาพรวมของหน่วยงาน เพื่อใช้เป็นแนวทางในการแก้ไข ปรับปรุงพัฒนาองค์กรต่อไป

๑๖. มาตรฐานงาน

การดำเนินการแก้ไขเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ให้แล้วเสร็จภายในระยะเวลาที่กำหนด กรณีได้รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ให้ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์เทศบาลเมืองชุมเห็ด ดำเนินการตรวจสอบและพิจารณาส่งเรื่องให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ดำเนินการแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ให้แล้วเสร็จภายใน ๑๕ วันทำการ

๑๗. แบบฟอร์ม

แบบฟอร์มศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ เทศบาลเมืองชุมเห็ด

๑๘. จัดทำโดย

ศูนย์รับเรื่องราวร้องเรียน/ร้องทุกข์เทศบาลเมืองชุมเห็ด ตำบลชุมเห็ด อ.เมืองบุรีรัมย์ จังหวัดบุรีรัมย์

๑๙. ช่องทางติดต่อ

๑๙.๑ หมายเลขโทรศัพท์ ๐ ๔๔๖๐ ๑๘๒๑

๑๙.๒ เว็บไซต์ www.chumhed.go.th

๑๙.๓ Facebook : <https://www.facebook.com/ChumhedTownMunicipality>

๑๙.๔ E-mail : Saraban@chumhed.go.th

๑๙.๕ ที่อยู่ : สำนักงานเทศบาลเมืองชุมเห็ด ม.๖ ตำบลชุมเห็ด อำเภอเมืองบุรีรัมย์
จังหวัดบุรีรัมย์ ๓๑๐๐๐

ภาคผนวก



เทศบาลเมืองชุมเห็ด
เลขที่คำร้อง.....
วันที่...../...../.....
เวลา.....

ศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ เทศบาลเมืองชุมเห็ด

วันที่.....

เรื่อง ☐ ขอความอนุเคราะห์ ☐ ร้องเรียนร้องทุกข์

เรียน นายกเทศมนตรีเมืองชุมเห็ด

ด้วยข้าพเจ้า..... เลขประจำตัวประชาชน.....ปัจจุบัน
 อยู่บ้านเลขที่.....หมู่ที่.....ชุมชน.....ถนน.....ตำบล.....อำเภอ.....
 จังหวัด.....โทรศัพท์.....มีความประสงค์ให้ดำเนินการเรื่องต่อไปนี้

- | | | |
|--|--|--|
| ☐ ขอซ่อมแซมไฟฟ้าสาธารณะ/โคมไฟ | ☐ บริการน้ำอุปโภค-บริโภค | ☐ ขอล้างขยะ |
| ☐ ติดตั้งโคมไฟสาธารณะ | ☐ ตัดต้นไม้/กิ่งไม้ขนาดใหญ่ | ☐ ขอให้เก็บขยะ/เศษหญ้า/เศษกิ่งไม้ |
| ☐ หินคลุก/ซ่อมแซมผิวถนน/ดินลูกรัง | ☐ ล้างถนน/ล้างตลาด/อื่นๆ | ☐ พ่นสารเคมีป้องกันโรคติดต่อ |
| ☐ ซ่อมแซมหอกระจายข่าว/เสียงตามสาย | ☐ การปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ | ☐ ตัดหญ้า |
| ☐ ซ่อมแซมบ่อพัก/ฝา/ท่อระบายน้ำ | ☐ | ☐ เหตุเดือดร้อนรำคาญ |
| ☐ ขอความอนุเคราะห์หุด/ล้างท่อระบายน้ำ | | |
| ☐ ตรวจสอบการบุกรุกที่สาธารณะ | | |
| ☐ ร้องเรียน/ตรวจสอบเกี่ยวกับอาคาร | | |
| ☐ เรื่องอื่นๆ ระบุ..... | | |

บริเวณสถานที่

..... *** เขียนแผนที่ด้านหลัง

เนื่องจาก

.....

.....

หมายเหตุ : กรณีการขอรับการสนับสนุนงบประมาณดำเนินโครงการต่างๆ (อาทิ ก่อสร้างถนน/วางท่อระบายน้ำ/ขยายเขตไฟฟ้า/ประปา/วางระบบเสียงตามสายใหม่/งานโครงการประเพณีต่างๆ ต้องผ่านกระบวนการเวทีประชาคมบรรจุในแผนชุมชน และบรรจุในแผนพัฒนา 4 ปีของเทศบาลเมืองชุมเห็ด ตามขั้นตอนก่อน)

จึงเรียนมาเพื่อขอความอนุเคราะห์ดำเนินการตามคำร้องนี้ และขอขอบคุณมา ณ โอกาสนี้

(ลงชื่อ).....ผู้ยื่นคำร้อง

(.....)