



# คู่มือการปฏิบัติงานรับเรื่องราว

## ร้องทุกข์และร้องเรียน

ศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์และร้องเรียน

เทศบาลตำบลหาดเสี้ยว

## คำนำ

คู่มือการปฏิบัติงานการรับเรื่องราวร้องทุกข์และร้องเรียนของศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์และร้องเรียนเทศบาลตำบลหาดเสี้ยวฉบับนี้ จัดทำขึ้นเพื่อเป็นแนวทางการดำเนินการจัดการข้อร้องทุกข์และร้องเรียนของศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์และร้องเรียนเทศบาลตำบลหาดเสี้ยว ทั้งนี้ การจัดการข้อมูลร้องทุกข์และร้องเรียนจนได้ข้อยุติ ให้มีความรวดเร็วและมีประสิทธิภาพ เพื่อตอบสนองความต้องการและความคาดหวังของผู้รับบริการ จำเป็นจะต้องมีขั้นตอน/กระบวนการ และแนวทางในการปฏิบัติงานที่ชัดเจนและเป็นมาตรฐานเดียวกัน

ศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์และร้องเรียนเทศบาลตำบลหาดเสี้ยว

## สารบัญ

เรื่อง	หน้า
หลักการและเหตุผล	๑
การจัดตั้งศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์และร้องเรียนเทศบาลตำบลหาดเสี้ยว	๑
สถานที่ตั้ง	๑
หน้าที่ความรับผิดชอบ	๑
วัตถุประสงค์	๑
คำจำกัดความ	๑
ระยะเวลาเปิดให้บริการ	๒
ขั้นตอนการปฏิบัติงาน	๒
การรับและตรวจสอบข้อร้องเรียนและร้องทุกข์จากช่องทางต่างๆ	๒
การบันทึกข้อร้องเรียน	๓
การประสานหน่วยงานเพื่อแก้ไขข้อร้องเรียนและร้องทุกข์ การแจ้งกลับผู้ร้องเรียน	๓
การติดตามการแก้ไขข้อร้องเรียนและร้องทุกข์	๓
การรายงานผลการดำเนินการให้ผู้บริหารรับทราบ	๓
มาตรฐานงาน	๓
แบบฟอร์ม	๔
จัดทำโดย	๔
ภาคผนวก	

## คู่มือการปฏิบัติงานรับเรื่องราวร้องทุกข์และร้องเรียน ศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์และร้องเรียนเทศบาลตำบลหาดเสี้ยว

### ๑. หลักการและเหตุผล

พระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารจัดการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๔๖ ได้กำหนดแนวทางปฏิบัติราชการมุ่งให้เกิดประโยชน์สุขแก่ประชาชน โดยยึดประชาชนเป็นศูนย์กลาง เพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชนให้เกิดความผาสุกและความเป็นอยู่ที่ดีของประชาชน เกิดผลสัมฤทธิ์ต่องานบริการที่มีประสิทธิภาพและเกิดความคุ้มค่าในการให้บริการ ไม่มีขั้นตอนปฏิบัติงานเกินความจำเป็น มีการปรับปรุงภารกิจให้ทันต่อสถานการณ์ ประชาชนได้รับการอำนวยความสะดวกและได้รับการตอบสนองความต้องการ และมีการประเมินผลการให้บริการอย่างสม่ำเสมอ

### ๒. การจัดตั้งศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์และร้องเรียนเทศบาลตำบลหาดเสี้ยว

เพื่อให้การบริหารระบบราชการเป็นไปด้วยความถูกต้อง บริสุทธิ์ ยุติธรรม ควบคู่กับการพัฒนา บำบัดทุกข์ บำรุงสุข ตลอดจนดำเนินการแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนของประชาชน ได้อย่างมีประสิทธิภาพ ด้วยความรวดเร็วประสพผลสำเร็จอย่างเป็นรูปธรรม อีกทั้งเพื่อเป็นศูนย์รับแจ้งเบาะแสการทุจริต หรือไม่ได้รับความเป็นธรรมจากการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ เทศบาลตำบลหาดเสี้ยวจึงได้จัดตั้งศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์และร้องเรียน ขึ้น ซึ่งในกรณีการร้องเรียนที่เกี่ยวกับบุคคล จะมีการเก็บรักษาเรื่องราวไว้เป็นความลับและปกปิดชื่อผู้ร้องเรียน เพื่อมิให้ผู้ร้องเรียนได้รับผลกระทบและได้รับความเดือดร้อนจากการร้องเรียน

### ๓. สถานที่ตั้ง

ตั้งอยู่ ณ สำนักงานเทศบาลตำบลหาดเสี้ยว ตำบลหาดเสี้ยว อำเภอศรีสัชนาลัย จังหวัดสุโขทัย

### ๔. หน้าที่ความรับผิดชอบ

เป็นศูนย์กลางในการรับเรื่องราวร้องทุกข์และร้องเรียน และให้บริการข้อมูลและข่าวสาร ให้คำปรึกษา รับเรื่องปัญหาความต้องการและข้อเสนอแนะของประชาชน

### ๕. วัตถุประสงค์

๑. เพื่อให้การดำเนินงานจัดการข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์และร้องเรียน ของศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์และร้องเรียนเทศบาลตำบลหาดเสี้ยว มีขั้นตอน/กระบวนการ และแนวทางในการปฏิบัติงานเป็นมาตรฐานเดียวกัน

๒. เพื่อให้มั่นใจว่าได้มีการปฏิบัติตามข้อกำหนด ระเบียบ หลักเกณฑ์เกี่ยวกับการจัดการข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์และร้องเรียน ที่กำหนดไว้อย่างสม่ำเสมอและมีประสิทธิภาพ

### ๖. คำจำกัดความ

“ผู้รับบริการ” หมายถึง ผู้ที่มาใช้บริการจากส่วนราชการ ภาคเอกชน และประชาชนทั่วไป

“ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย” หมายถึง ผู้ที่ได้รับผลกระทบ ทั้งทางบวกและทางลบ ทั้งทางตรงและทางอ้อม จากการดำเนินการของส่วนราชการ เช่น ประชาชนในเขตเทศบาลตำบลหาดเสี้ยว

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

“ผู้ร้องเรียน/ร้องทุกข์” หมายถึง หน่วยงานราชการ ภาคเอกชน และประชาชนทั่วไป/ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มาติดต่อราชการผ่านช่องทางต่างๆ โดยมีวัตถุประสงค์ครอบคลุมการร้องเรียน/ร้องทุกข์/การให้ข้อเสนอแนะ/การให้ข้อคิดเห็น/การชมเชย/การร้องขอข้อมูล

“ช่องทางการรับร้องเรียน/ร้องทุกข์” หมายถึง ช่องทางต่างๆ ที่ใช้ในการรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ เช่น ติดต่อด้วยตนเอง/ติดต่อทางโทรศัพท์/ติดต่อทาง Facebook

### ๗. ระยะเวลาเปิดให้บริการ

เปิดให้บริการวันจันทร์ ถึง วันศุกร์ (ยกเว้นวันหยุดที่ทางราชการกำหนด) ตั้งแต่เวลา ๐๘.๓๐ - ๑๖.๓๐ น.

### ๘. ขั้นตอนการปฏิบัติงาน

การแต่งตั้งผู้รับผิดชอบจัดการข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ ของหน่วยงาน

๘.๑ จัดตั้งศูนย์/จุดรับข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ ของประชาชน

๘.๒ จัดทำคำสั่งแต่งตั้งเจ้าหน้าที่ประจำศูนย์

๘.๓ แจกผู้รับผิดชอบตามคำสั่งเทศบาลตำบลหาดเสี้ยว เพื่ออำนวยความสะดวกในการประสานงาน

### ๙. การรับและตรวจสอบข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ จากช่องทางต่างๆ

ดำเนินการรับและติดตามตรวจสอบข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ ที่เข้ามายังหน่วยงานจากช่องทางต่างๆ โดยมีข้อปฏิบัติตามที่กำหนด ดังนี้

ช่องทาง	ความถี่ในการตรวจสอบช่องทาง	ระยะเวลาดำเนินการรับข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ และร้องเรียน เพื่อประสานหาทางแก้ไขปัญหา	หมายเหตุ
ร้องเรียนด้วยตนเอง ณ ศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์และร้องเรียนเทศบาลตำบลหาดเสี้ยว	ทุกครั้งที่มีการร้องเรียน	ภายใน ๑๕ วันทำการ	
<a href="http://www.hadsiew.com/">http://www.hadsiew.com/</a>	ทุกวัน	ภายใน ๑๕ วันทำการ	
ร้องเรียนผ่าน Facebook เทศบาลตำบลหาดเสี้ยว	ทุกวัน	ภายใน ๑๕ วันทำการ	
ร้องเรียนผ่านทางโทรศัพท์ ๐๕๕-๖๗๑-๑๒๒ ต่อ ๕๒	ทุกวัน	ภายใน ๑๕ วันทำการ	

## ๑๐. การบันทึกข้อร้องเรียน

๑๐.๑ กรอกแบบฟอร์มบันทึกข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ โดยมีรายละเอียด ชื่อ - สกุล ที่อยู่ หมายเลขโทรศัพท์ติดต่อ เรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ และสถานที่เกิดเหตุ

๑๐.๒ ทุกช่องทางที่มีการร้องเรียน เจ้าหน้าที่ต้องบันทึกข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ ลงสมุดบันทึกข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์

## ๑๑. การประสานหน่วยงานเพื่อแก้ไขปัญหาข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ และการแจ้งผู้ร้องเรียน/ร้องทุกข์ และร้องเรียนทราบ

๑๑.๑ กรณีเป็นการขอข้อมูลข่าวสาร ประสานหน่วยงานผู้ครอบครองเอกสาร เจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้อง เพื่อให้ข้อมูลแก่ผู้ร้องขอได้ทันที

๑๑.๒ ข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ ที่เป็นการร้องเรียนเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการของหน่วยงาน เช่น ไฟฟ้าสาธารณดับ การจัดการขยะมูลฝอย ตัดต้นไม้ กลิ่นเหม็นรบกวน เป็นต้น จัดทำบันทึกข้อความเสนอไปยังผู้บริหารเพื่อสั่งการหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง โดยเบื้องต้นอาจโทรศัพท์ไปแจ้งยังหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

๑๑.๓ ข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ ที่ไม่อยู่ในความรับผิดชอบของเทศบาลตำบลหาดเสี้ยว ให้ดำเนินการประสานหน่วยงานภายนอกที่เกี่ยวข้อง เพื่อให้เกิดความรวดเร็วและถูกต้อง ในการแก้ไขปัญหาต่อไป

๑๑.๔ ข้อร้องเรียนที่ส่งผลกระทบต่อหน่วยงาน เช่น กรณี ผู้ร้องเรียนทำหนังสือร้องเรียนความไม่โปร่งใสในการจัดซื้อจัดจ้าง ให้เจ้าหน้าที่จัดทำบันทึกข้อความเพื่อเสนอผู้บริหารพิจารณาสั่งการไปยังหน่วยงานที่รับผิดชอบ เพื่อดำเนินการตรวจสอบและแจ้งผู้ร้องเรียนทราบ ต่อไป

## ๑๒. การติดตามแก้ไขปัญหาข้อร้องเรียนและร้องทุกข์

ให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องรายงานผลการดำเนินการให้ทราบภายใน ๗ วันทำการ เพื่อเจ้าหน้าที่ศูนย์ฯ จะได้แจ้งให้ผู้ร้องเรียนทราบต่อไป

## ๑๓. การรายงานผลการดำเนินการให้ผู้บริหารทราบ

๑๓.๑ ให้รวบรวมและรายงานสรุปการจัดการข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ ให้ผู้บริหารทราบทุกเดือน

๑๓.๒ ให้รวบรวมรายงานสรุปข้อร้องเรียนหลังจากสิ้นปีงบประมาณ เพื่อนำมาวิเคราะห์การจัดการข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ ในภาพรวมของหน่วยงาน เพื่อใช้เป็นแนวทางในการแก้ไข ปรับปรุง พัฒนาองค์กรต่อไป

## ๑๔. มาตรฐาน

การดำเนินการแก้ไขข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ ให้แล้วเสร็จภายในระยะเวลาที่กำหนด

กรณีได้รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ให้ศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์และร้องเรียนเทศบาลตำบลหาดเสี้ยว ดำเนินการตรวจสอบและพิจารณาสั่งเรื่องให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ดำเนินการแก้ไขปัญหาข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ ให้แล้วเสร็จภายใน ๑๕ วัน

**๑๕. แบบฟอร์ม**

แบบฟอร์มใบรับแจ้งเหตุเรื่องราวร้องเรียน/ร้องทุกข์

**๑๖. จัดทำโดย**

ศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์และร้องเรียนเทศบาลตำบลหาดเสี้ยว

- หมายเลขโทรศัพท์ ๐๕๕-๖๗๑-๑๒๒ ต่อ ๕๒

- หมายเลขโทรสาร ๐๕๕-๖๗๑-๑๒๒ ต่อ ๓๓

ภาคผนวก



## คู่มือสำหรับประชาชน

งานที่ให้บริการ

การรับแจ้งเรื่องราวร้องทุกข์และร้องเรียน

หน่วยงานที่รับผิดชอบ

กองวิชาการและแผนงาน เทศบาลตำบลหาดเสี้ยว

ขอบเขตการให้บริการ

สถานที่/ช่องทางการให้บริการ

ระยะเวลาเปิดให้บริการ

๑. กองวิชาการและแผนงาน เทศบาลตำบลหาดเสี้ยว

โทรศัพท์ ๐๕๕-๖๗๑-๑๒๒ ต่อ ๕๒

โทรสาร ๐๕๕-๖๗๑-๑๒๒ ต่อ ๓๓

วันจันทร์ ถึง วันศุกร์

(ยกเว้นวันหยุดที่ทางราชการกำหนด)

ตั้งแต่เวลา ๐๘.๓๐ - ๑๒.๐๐ น. และ  
๑๓.๐๐ - ๑๖.๓๐ น.

๒. เว็บไซต์เทศบาล <http://www.hadsiew.com/>

๓. หน้าเพจ Facebook เทศบาลตำบลหาดเสี้ยว

ขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการ

ขั้นตอน

หน่วยงานที่รับผิดชอบ

๑. ประชาชนยื่นคำร้องต่อเจ้าหน้าที่ (ระยะเวลา ๑ นาที)

๑. กองวิชาการและแผนงาน  
เทศบาลตำบลหาดเสี้ยว

๒. เจ้าหน้าที่ตรวจสอบรายละเอียดข้อเท็จจริง เรื่องราวร้องทุกข์  
(ระยะเวลา ๑๐ วัน/ราย)

๒. กองวิชาการและแผนงาน  
เทศบาลตำบลหาดเสี้ยว

๓. เจ้าหน้าที่รายงานผลการตรวจสอบต่อผู้บริหาร  
(ระยะเวลา ๒ วัน/ราย)

๓. กองวิชาการและแผนงาน  
เทศบาลตำบลหาดเสี้ยว

๔. ผู้บริหารพิจารณาเรื่องราวร้องทุกข์และสั่งการ  
(ระยะเวลา ๒ วัน/ราย)

๔. กองวิชาการและแผนงาน  
เทศบาลตำบลหาดเสี้ยว

๕. เจ้าหน้าที่แจ้งตอบรับผลการดำเนินการให้ผู้ร้องเรียนทราบ  
(ระยะเวลา ๑ วัน/ราย)

๕. กองวิชาการและแผนงาน  
เทศบาลตำบลหาดเสี้ยว

ระยะเวลา

ใช้ระยะเวลาทั้งสิ้น ไม่เกิน ๑๕ วัน/ราย

เอกสารหรือหลักฐานที่ต้องใช้

๑. สำเนาบัตรประจำตัวประชาชน

จำนวน ๑ ฉบับ

๒. สำเนาทะเบียนบ้าน

จำนวน ๑ ฉบับ

๓. ภาพประกอบ และหลักฐานอื่นๆ (ถ้ามี)

## ค่าธรรมเนียม

ไม่เสียค่าธรรมเนียม

## การรับเรื่องร้องเรียน

ถ้าการให้บริการไม่เป็นไปตามข้อตกลงที่ระบุไว้ข้างต้นสามารถติดต่อเพื่อร้องเรียนได้ที่ เทศบาลตำบล  
หาดเสี้ยว โทรศัพท์ ๐๕๕-๖๗๑-๑๓๓ ต่อ ๓๓

# แผนผังกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์และร้องเรียน

