

คู่มือการปฏิบัติงาน  
เรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียน

ศูนย์รับเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียน  
เทศบาลตำบลยางหล่อ  
อำเภอศรีบุญเรือง จังหวัดหนองบัวลำภู

## คำนำ

คู่มือการปฏิบัติงานรับเรื่องราวร้องทุกข์ของ ศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์เทศบาลตำบลยางหล่อ ฉบับนี้ จัดทำขึ้นเพื่อเป็นแนวทางการดำเนินการจัดการข้อร้องเรียนของศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์เทศบาลตำบลยางหล่อ ทั้งนี้ การจัดการข้อร้องเรียนจนได้ข้อยุติ ให้มีความรวดเร็วและมีประสิทธิภาพ เพื่อตอบสนองความต้องการและความคาดหวังของผู้รับบริการ จำเป็นจะต้องมีขั้นตอน/ กระบวนการ และแนวทางในการปฏิบัติงานที่ชัดเจนและเป็นมาตรฐานเดียวกัน

ศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์/ร้องเรียน  
เทศบาลตำบลยางหล่อ

## คู่มือการปฏิบัติงานรับร้องทุกข์/ร้องเรียน ศูนย์รับร้องทุกข์/ร้องเรียน เทศบาลตำบลยางหล่อ

### ๑. หลักการและเหตุผล

พระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๔๖ ได้กำหนดแนวทางปฏิบัติราชการ มุ่งให้เกิดประโยชน์สุขแก่ประชาชน โดยยึดประชาชนเป็นศูนย์กลาง เพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชนให้เกิดความผาสุกและความเป็นอยู่ที่ดีของประชาชน เกิดผลสัมฤทธิ์ต่องานบริการที่มีประสิทธิภาพและเกิดความคุ้มค่าในการให้บริการ ไม่มีขั้นตอนปฏิบัติงานเกินความจำเป็น มีการปรับปรุงภารกิจให้ทันต่อสถานการณ์ ประชาชนได้รับการอำนวยความสะดวกและได้รับการตอบสนองความต้องการ และมีการประเมินผลการให้บริการอย่างสม่ำเสมอ

### ๒. การจัดตั้งศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์เทศบาลตำบลยางหล่อ

เพื่อให้การบริหารระบบราชการเป็นไปด้วยความถูกต้อง บริสุทธิ์ ยุติธรรม ควบคู่กับการพัฒนาบำบัดทุกข์ บำรุงสุข ตลอดจนดำเนินการแก้ไขปัญหาคความเดือดร้อนของประชาชนได้อย่างมีประสิทธิภาพ ด้วยความรวดเร็วประสพผลสำเร็จอย่างเป็นรูปธรรม อีกทั้งเพื่อเป็นศูนย์รับแจ้งเบาะแสการทุจริต หรือไม่ได้รับความเป็นธรรมจากการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่เทศบาลตำบลยางหล่อจึงได้จัดตั้งศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ ขึ้น ซึ่งในกรณีการร้องเรียนที่เกี่ยวกับบุคคล จะมีการเก็บรักษาเรื่องราวไว้เป็นความลับและปกปิดชื่อผู้ร้องเรียน เพื่อมิให้ผู้ร้องเรียนได้รับผลกระทบและได้รับความเดือดร้อนจากการร้องเรียน

### ๓. สถานที่ตั้ง

ตั้งอยู่ ๖๗ หมู่ที่ ๑๓ สำนักงานเทศบาลตำบลยางหล่อ ตำบลยางหล่อ อำเภอศรีบุญเรือง จังหวัดหนองบัวลำภู

### ๔. หน้าที่ความรับผิดชอบ

เป็นศูนย์กลางในการรับเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียน และให้บริการข้อมูลข่าวสาร ให้คำปรึกษา รับเรื่องปัญหาความต้องการและข้อเสนอแนะของประชาชน

### ๕. วัตถุประสงค์

๑) เพื่อให้การดำเนินงานจัดการข้อร้องทุกข์/ร้องเรียน ของศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์เทศบาลตำบลยางหล่อ มีขั้นตอน/กระบวนการ และแนวทางในการปฏิบัติงานเป็นมาตรฐานเดียวกัน

๒) เพื่อให้มั่นใจว่าได้มีการปฏิบัติตามข้อกำหนด ระเบียบ หลักเกณฑ์เกี่ยวกับการจัดการข้อร้องเรียน/ ร้องทุกข์ ที่กำหนดไว้อย่างสม่ำเสมอและมีประสิทธิภาพ

## ๖. คำจำกัดความ

“ผู้รับบริการ” หมายถึง ผู้ที่มีารับบริการจากส่วนราชการและประชาชนทั่วไป

“ผู้มีส่วนได้เสีย” หมายถึง ผู้ที่ได้รับผลกระทบ ทั้งทางบวกและทางลบ ทั้งทางตรงและทางอ้อมจากการดำเนินการของส่วนราชการ เช่น ประชาชนในเขตเทศบาลตำบลยางหล่อ

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

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

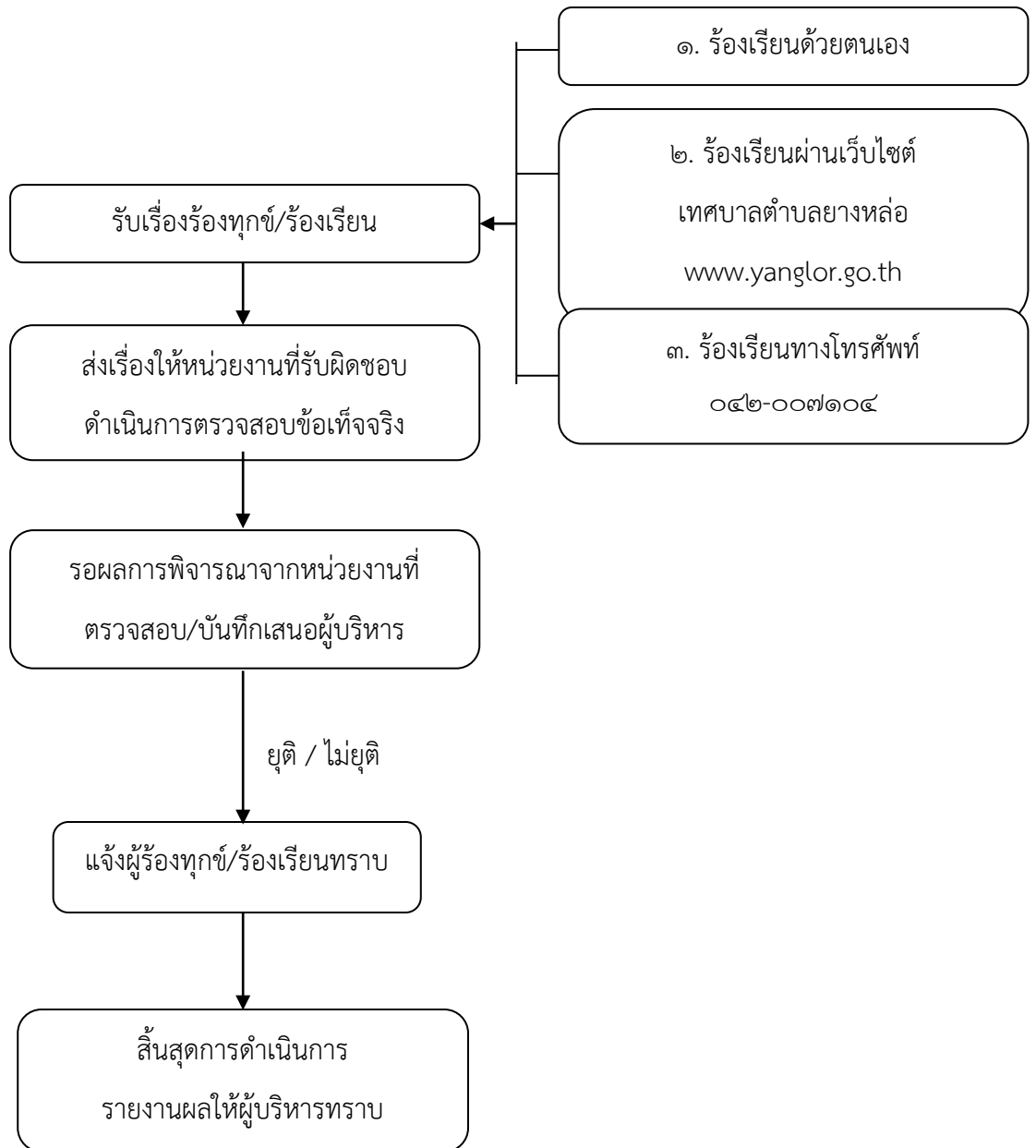
“ช่องทางการรับข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์” หมายถึง ช่องทางต่าง ๆ ที่ใช้ในการรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ เช่น ติดต่อด้วยตนเอง/ติดต่อทางโทรศัพท์/เว็บไซต์/Face Book

## ๗. ช่องทางการให้บริการ

- |                  |   |
|------------------|---|
| สถานที่ให้บริการ | - ศูนย์รับเรื่องทุกข์/ร้องเรียน เทศบาลตำบลยางหล่อ                                     |
|                  | - โทรศัพท์หมายเลข ๐๔๒-๐๐๗๑๐๔  |
|                  | - เว็บไซต์ เทศบาลตำบลยางหล่อ <a href="http://www.yanglor.go.th">www.yanglor.go.th</a> |

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

## ๘. ขั้นตอนการปฏิบัติงานเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียน



การให้บริการตั้งแต่รับเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียน จนแจ้งผลให้ผู้ร้องทุกข์/ร้องเรียนทราบ  
ระยะเวลาดำเนินการภายใน ๗ วัน

### ๙. ขั้นตอนการปฏิบัติงาน

การแต่งตั้งผู้รับผิดชอบจัดการข้อร้องเรียน / ร้องทุกข์ ของหน่วยงาน

๘.๑ จัดตั้งศูนย์ / จุดรับข้อร้องเรียน / ร้องทุกข์ ของประชาชน

๘.๒ จัดทำคำสั่งแต่งตั้งเจ้าหน้าที่ประจำศูนย์

๘.๓ แจ้งผู้รับผิดชอบตามคำสั่งเทศบาลตำบลยางหล่อ เพื่อความสะดวกในการประสานงาน

### ๑๕. มาตรฐานงาน

กรณีได้รับเรื่องร้องเรียน / ร้องทุกข์ ให้ศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์เทศบาลตำบลยางหล่อ ดำเนินการตรวจสอบและพิจารณาส่งเรื่องให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ดำเนินการแก้ไขปัญหาข้อร้องเรียน / ร้องทุกข์ให้แล้วเสร็จภายใน ๑๕ วันทำการ

ขั้นตอน ที่	ขั้นตอนการ ปฏิบัติงาน	รายละเอียดงาน	มาตรฐาน/ คุณภาพงาน	ผู้รับผิดชอบ
๑	รับเรื่องร้องทุกข์/ ร้องเรียน	ผู้ร้องทุกข์/ร้องเรียนมาติดต่อผ่าน ช่องทาง ๑. ร้องเรียนด้วยตนเอง ๒. ร้องเรียนผ่านเว็บไซต์ เทศบาลตำบลยางหล่อ www.yanglor.go.th ๓. ร้องเรียนทางโทรศัพท์ หมายเลข ๐๔๒-๐๐๗๑๐๔	การให้บริการที่รวดเร็ว ยิ้มแย้มแจ่มใส เต็มใจในการให้บริการ เป็นธรรมชาติ	งานเรื่อง ร้องทุกข์/ ร้องเรียน
๒	ส่งเรื่องให้หน่วยงาน ที่รับผิดชอบ ดำเนินการ ตรวจสอบ ข้อเท็จจริง	วิเคราะห์ข้อมูลเรื่องร้องทุกข์/ ร้องเรียน แล้วส่งต่อให้หน่วยงาน ที่รับผิดชอบดำเนินการ	การวิเคราะห์ข้อเท็จจริง ส่งต่อหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ตรวจสอบโดยเร็ว เป็นธรรมชาติ	งานเรื่องร้อง ทุกข์/ร้องเรียน
๔	ผลการพิจารณา จากหน่วยงานที่ ตรวจสอบ/บันทึก เสนอผู้บริหาร	หน่วยงานที่เกี่ยวข้องได้รับเรื่อง ร้องเรียนตรวจสอบข้อเท็จจริง และดำเนินการตามอำนาจหน้าที่ และทำบันทึกเสนอผู้บริหาร	การตรวจสอบข้อเท็จจริงที่ เป็นธรรมชาติ การดำเนินการ ภายในระยะเวลาที่กำหนด การติดตามเรื่องอย่าง ต่อเนื่อง ตรวจสอบ	เจ้าหน้าที่ งานที่ เกี่ยวข้องใน การ ตรวจสอบ

ขั้นตอน ที่	ขั้นตอนการ ปฏิบัติงาน	รายละเอียดงาน	มาตรฐาน/ คุณภาพงาน	ผู้รับผิดชอบ
			ข้อเท็จจริงได้	ข้อเท็จจริง
๕	แจ้งผู้ร้องทุกข์/ ร้องเรียน	แจ้งผลการดำเนินการ/ผลการ พิจารณาแก่ผู้ร้องทุกข์/ร้องเรียน ทราบ	เรื่องที่ได้รับจากหน่วยงานที่ ตรวจสอบมีข้อเท็จจริงที่ ถูกต้อง เป็นธรรม เจ้าหน้าที่ มีความเต็มใจในการบริการ และแจ้งให้ผู้ร้องทุกข์/ ร้องเรียนทราบภายใน ๗ วัน	งานเรื่องร้อง ทุกข์/ร้องเรียน
๖	รายงานผลการ ดำเนินการ	เมื่อสิ้นสุดการดำเนินการรายงาน ผลให้ผู้บริหารทราบ	การตอบสนองต่อเรื่อง ร้องเรียนภายในระยะเวลา รวดเร็ว เป็นธรรม ตรวจสอบได้	งานเรื่องร้อง ทุกข์/ร้องเรียน

#### ๑๑. การบันทึกข้อร้องเรียน

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

๑๑.๒ ทุกช่องทางที่มีการร้องเรียน เจ้าหน้าที่ต้องบันทึกข้อร้องเรียน / ร้องทุกข์ ลงสมุดบันทึกข้อร้องเรียน / ร้องทุกข์

#### ๑๒. การประสานหน่วยงานเพื่อแก้ปัญหาข้อร้องเรียน / ร้องทุกข์ และการแจ้งผู้ร้องเรียน / ร้องทุกข์ทราบ

๑๒.๑ กรณีเป็นการขอข้อมูลข่าวสาร ประสานหน่วยงานผู้ครอบครองเอกสาร เจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้อง เพื่อให้ข้อมูลแก่ผู้ร้องขอได้ทันที

๑๒.๒ ข้อร้องเรียน / ร้องทุกข์ ที่เป็นการร้องเรียนเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการของหน่วยงาน เช่น การจัดการขยะมูลฝอย กลิ่นเหม็นรบกวน เป็นต้น จัดทำบันทึกข้อความเสนอไปยังผู้บริหารเพื่อสั่งการหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง โดยเบื้องต้นอาจโทรศัพท์แจ้งไปยังหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

๑๒.๓ ข้อร้องเรียน / ร้องทุกข์ ที่ไม่อยู่ในความรับผิดชอบของเทศบาลตำบลยางหล่อ ให้ดำเนินการประสานหน่วยงานภายนอกที่เกี่ยวข้อง เพื่อให้เกิดความรวดเร็วและถูกต้อง ในการแก้ไขปัญหาต่อไป

๑๒.๔ ข้อร้องเรียนที่ส่งผลกระทบต่อหน่วยงาน เช่น กรณี ผู้ร้องเรียนทำหนังสือร้องเรียนความไม่โปร่งใสในการจัดซื้อจัดจ้าง ให้เจ้าหน้าที่จัดทำบันทึกข้อความเพื่อเสนอผู้บริหารพิจารณาสั่งการไปยังหน่วยงานที่รับผิดชอบ เพื่อดำเนินการตรวจสอบและแจ้งผู้ร้องเรียนทราบ ต่อไป

**๑๓. การติดตามแก้ไขปัญหาข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์**

ให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องรายงานผลการดำเนินการให้ทราบภายใน ๕ วัน เพื่อเจ้าหน้าที่ จะได้แจ้งให้ผู้ร้องเรียน/ร้องทุกข์ทราบต่อไป

**๑๔. การรายงานผลการดำเนินการให้ผู้บริหารทราบ**

๑๓.๑ ให้รวบรวมและรายงานสรุปการจัดการข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ ให้ผู้บริหารทราบทุกเดือน

๑๓.๒ ให้รวบรวมรายงานสรุปข้อร้องเรียนหลังจากสิ้นปีงบประมาณ เพื่อนำมาวิเคราะห์การจัดการข้อร้องเรียน / ร้องทุกข์ ในภาพรวมของหน่วยงาน เพื่อใช้เป็นแนวทางในการแก้ไข ปรับปรุง พัฒนา องค์กรต่อไป



## ภาคผนวก

