



คู่มือการปฏิบัติงาน
รับเรื่องราวร้องเรียน ร้องทุกข์

เทศบาลตำบลเมืองศรีไค อำเภอวารินชำราบ
จังหวัดอุบลราชธานี

คำนำ

คู่มือการปฏิบัติงานรับเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ของ ศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์เทศบาลตำบลเมืองศรีไคร่ฉบับนี้ จัดทำขึ้นเพื่อเป็นแนวทางการดำเนินการจัดการข้อร้องเรียนของศูนย์รับเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์เทศบาลตำบลเมืองศรีไคร่ ทั้งนี้ การจัดการข้อร้องเรียนจำเป็นจะต้องมีขั้นตอน / กระบวนการ และแนวทางในการปฏิบัติงานที่ชัดเจนและเป็นมาตรฐานเดียวกัน เพื่อให้การบริหารระบบราชการเป็นไปด้วยความถูกต้อง บริสุทธิ์ ยุติธรรม ควบคู่กับการพัฒนา บำบัดทุกข์ บำรุงสุข ตลอดจนดำเนินการแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนของประชาชนได้อย่างมีประสิทธิภาพ ด้วยความรวดเร็วประสพผลสำเร็จอย่างเป็นรูปธรรม

ศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์เทศบาลตำบลศรีไคร่

สารบัญ

เรื่อง	หน้า
หลักการและเหตุผล	๑
สถานที่ตั้ง	๑
หน้าที่ความรับผิดชอบ	๑
วัตถุประสงค์	๑
แผนผังกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน / ร้องทุกข์	๒
ขั้นตอนการปฏิบัติงาน	๓
การรับและตรวจสอบข้อร้องเรียนจากช่องทางต่าง ๆ	๓
การบันทึกข้อร้องเรียน	๓
การประสานหน่วยงานเพื่อแก้ไขข้อร้องเรียนและการแจ้งกลับผู้ร้องเรียน	๔
ติดตามการแก้ไขข้อร้องเรียน	๔
การรายงานผลการจัดการข้อร้องเรียนของหน่วยงาน	๔
มาตรฐานงาน	๔
แบบฟอร์ม	๔
จัดทำ	๕
ภาคผนวก	
แบบฟอร์มใบรับแจ้งเหตุเรื่องราร้องเรียน / ร้องทุกข์	๗
คำร้องทั่วไป	๘



คำสั่งเทศบาลตำบลเมืองศรีไค
ที่ ๕๐ / ๒๕๕๘
เรื่อง การจัดตั้งศูนย์รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์

ด้วยเทศบาลตำบลเมืองศรีไค ได้กำหนดจัดตั้งศูนย์รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ เพื่อบริการประชาชนในด้านกฎหมาย และข้อแก้ไขปัญหา เพื่อสนองความต้องการของประชาชน ดังนั้น เพื่อให้การดำเนินงานเป็นไปด้วยความเรียบร้อย บรรลุเป้าหมายที่กำหนด จึงได้จัดตั้งศูนย์รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ เทศบาลตำบลเมืองศรีไค โดยมีรายละเอียดดังนี้

๑. สถานที่ตั้ง

ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ตั้งอยู่ ณ สำนักงานเทศบาลตำบลเมืองศรีไค หมู่ ๓ ตำบลเมืองศรีไค อำเภวารินชำราบ จังหวัดอุบลราชธานี

๒. คณะทำงาน

แต่งตั้งคณะทำงานประจำศูนย์รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ เทศบาลตำบลเมืองศรีไค ประกอบด้วย

๒.๑	จำเอกบรรจบ อกภัยจิตต์	ปลัดเทศบาล	ประธานคณะทำงาน
๒.๒	นายวศโรจน์ ต่อหยกสกุลชัย	รองปลัดเทศบาล	คณะทำงาน
๒.๓	นายพิบูลชัย ศรีเข้ม	ผู้อำนวยการกองการศึกษา	คณะทำงาน
๒.๔	นางแก้วสวรรค์ ฤทธิ์เปี่ยม	ผู้อำนวยการกองคลัง	คณะทำงาน
๒.๕	นายศุภวุฒิ ยิ่งยืน	ผู้อำนวยการกองช่าง	คณะทำงาน
๒.๖	นางพริ้มพรรณ จันทูมา	หัวหน้าสำนักปลัด	คณะทำงาน
๒.๗	สิบเอกวรุทธิพงษ์ ทัดเทียม	หัวหน้าฝ่ายปกครอง	คณะทำงาน/เลขานุการ

ให้คณะทำงานตามข้อ ๒ มีอำนาจหน้าที่ดังนี้

๑. จัดทำบัญชีและทะเบียนคุมรับเรื่องราวร้องเรียน/ร้องทุกข์
 ๒. บริการให้คำแนะนำและคำปรึกษาปัญหาความเดือดร้อนของประชาชน
 ๓. ให้ความช่วยเหลือในด้านการดำเนินการแก้ไขปัญหาและจัดทำรายงานพร้อมเร่งรัดการดำเนินงาน
 ๔. ดำเนินการประสานงานกับหน่วยงานอื่นที่เกี่ยวข้อง
 ๕. รายงานผลการดำเนินการ และแจ้งผลความคืบหน้าให้ประชาชนทราบโดยเร็ว พร้อมทั้งทำประกาศกำหนดระยะเวลาแล้วเสร็จของงานให้ประชาชนทราบ
 ๖. หน้าที่อื่นๆ ตามที่ได้รับมอบหมาย
- ทั้งนี้ ตั้งแต่บัดนี้ เป็นต้นไป

สั่ง ณ วันที่ ๓๐ มกราคม พ.ศ. ๒๕๕๘

(นายอุทัย เกษมทาง)
นายกเทศบาลตำบลเมืองศรีไค



คำสั่งเทศบาลตำบลเมืองศรีไค

ที่ ๕๑ /๒๕๕๘

เรื่อง การแต่งตั้งคณะกรรมการรับเรื่องร้องเรียน-ร้องทุกข์ ของเทศบาลตำบลเมืองศรีไค

.....
ตามที่ เทศบาลตำบลเมืองศรีไคได้จัดตั้งศูนย์รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ไปแล้วนั้น เพื่อให้การดำเนินรับเรื่อง ร้องทุกข์/ร้องเรียน เป็นไปด้วยความเรียบร้อย จึงมอบหมายให้บุคคลเป็นผู้รับผิดชอบดังต่อไปนี้

๒.๑	จำเอกบรรจบ อภัยจิตต์	ปลัดเทศบาล	ประธานกรรมการ
๒.๒	นายวศโรจน์ ต่อหยกสกุลชัย	รองปลัดเทศบาล	กรรมการ
๒.๓	นายพิบูลชัย ศรีเข้ม	ผู้อำนวยการกองการศึกษา	กรรมการ
๒.๔	นางแก้วสวรรค์ ฤทธิเปี่ยม	ผู้อำนวยการกองคลัง	กรรมการ
๒.๕	นายศุภวุฒิ ยิ่งยืน	ผู้อำนวยการกองช่าง	กรรมการ
๒.๖	นางพริมพรรณ จันทูมา	หัวหน้าสำนักปลัด	กรรมการ
๒.๗	สิบเอกวรฐิติพงษ์ ทัดเทียม	หัวหน้าฝ่ายปกครอง	กรรมการ/เลขานุการ


ให้คณะกรรมการมีอำนาจหน้าที่ ดังต่อไปนี้

๑. จัดให้มีผู้รับเรื่องร้องเรียน-ร้องทุกข์ ของเทศบาลตำบลเมืองศรีไค
๒. เปิดตู้รับเรื่องทั้งนี้ร้องเรียน-ร้องทุกข์ของเทศบาลตำบลเมืองศรีไค
๓. เสนอรายงานผลต่อผู้บังคับบัญชาทราบตามลำดับชั้น

ให้คณะกรรมการผู้ได้รับแต่งตั้งดำเนินการรับเรื่องร้องทุกข์ - ร้องเรียน แล้วรายงานผลการดำเนินการให้นายกเทศมนตรี ทราบภายใน ๑๕ วัน หรือจนกว่าจะดำเนินการแล้วเสร็จ หากมีปัญหาและอุปสรรคใดๆ ให้รายงานให้ทราบโดยทันที

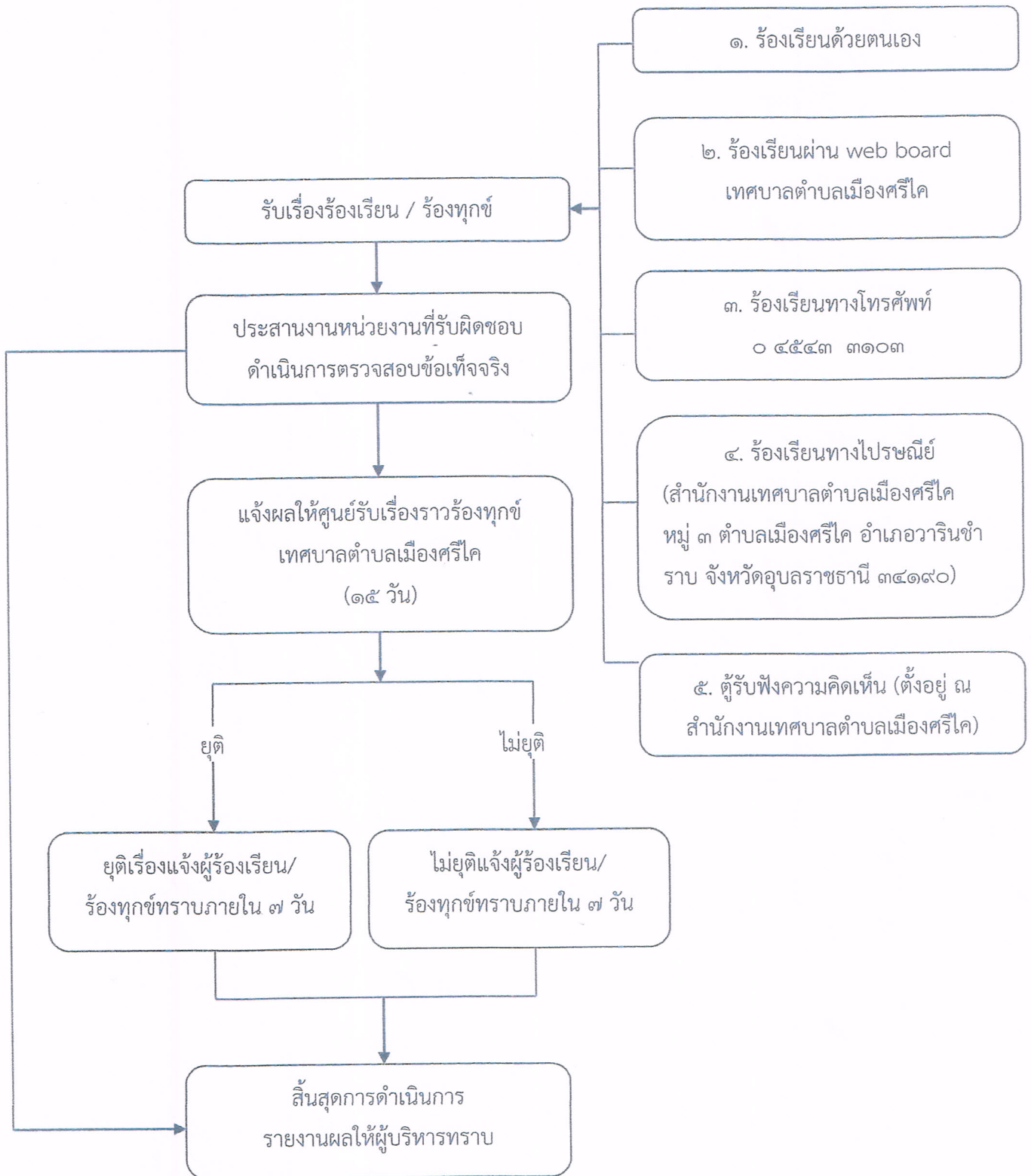
ทั้งนี้ ตั้งแต่บัดนี้เป็นต้นไป

สั่ง ณ วันที่ ๓๐ เดือนมกราคม พ.ศ. ๒๕๕๘


(นายอุทัย เกษมทาง)

นายกเทศมนตรีตำบลเมืองศรีไค

แผนผังกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน / ร้องทุกข์



ขั้นตอนการปฏิบัติงาน

การแต่งตั้งผู้รับผิดชอบจัดการข้อร้องเรียน / ร้องทุกข์ ของหน่วยงาน

๗.๑ จัดตั้งศูนย์รับข้อร้องเรียน / ร้องทุกข์ของหน่วยงาน

๗.๒ จัดทำคำสั่งแต่งตั้งคณะกรรมการและเจ้าหน้าที่ประจำศูนย์เพื่อดำเนินการ

๗.๓ แจ้งผู้รับผิดชอบตามคำสั่งเทศบาลตำบลเมืองศรีไค เพื่อความสะดวกในการประสานงาน

การรับและตรวจสอบข้อร้องเรียน จากช่องทางต่าง ๆ

ดำเนินการรับและติดตามตรวจสอบข้อร้องเรียน / ร้องทุกข์ ที่เข้ามาถึงหน่วยงานจากช่องทางต่าง ๆ โดยมีข้อปฏิบัติตามที่กำหนด ดังนี้

ช่องทาง	ความถี่ในการตรวจสอบช่องทาง	ระยะเวลาดำเนินการรับข้อร้องเรียน / ร้องทุกข์ เพื่อประสานหาทางแก้ไขปัญหา	หมายเหตุ
ร้องเรียนด้วยตนเอง ณ ศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์เทศบาลตำบลเมืองศรีไค	ทุกครั้งที่มีการร้องเรียน	ภายใน ๑ วันทำการ	
ร้องเรียนผ่าน web board เทศบาลตำบลเมืองศรีไค	ทุกวัน	ภายใน ๑ วันทำการ	
ร้องเรียนทางโทรศัพท์ ๐ ๔๕๔๓ ๓๑๐๓	ทุกวัน	ภายใน ๑ วันทำการ	
ร้องเรียนทางไปรษณีย์ (สำนักงานเทศบาลตำบลเมืองศรีไค หมู่ ๓ ตำบลเมืองศรีไค อำเภอวารินชำราบ จังหวัดอุบลราชธานี ๓๔๑๙๐)	ทุกวัน	ภายใน ๑ วันทำการ	
ผู้รับฟังความคิดเห็น (ตั้งอยู่ ณ สำนักงานเทศบาลตำบลเมืองศรีไค)	ทุกวัน	ภายใน ๑ วันทำการ	

การบันทึกข้อร้องเรียน

๘.๑ กรอกแบบฟอร์มบันทึกข้อร้องเรียน โดยมีรายละเอียด ชื่อ-สกุล ที่อยู่ หมายเลขโทรศัพท์ติดต่อเรื่องร้องเรียน และสถานที่เกิดเหตุ

๙.๒ ทุกช่องทางที่มีการร้องเรียน เจ้าหน้าที่ต้องบันทึกข้อร้องเรียน ลงทะเบียนรับเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข้อ

การประสานหน่วยงานเพื่อแก้ปัญหาข้อร้องเรียน และการแจ้งผู้ร้องเรียนทราบ

- กรณีเป็นการขอข้อมูลข่าวสาร ประสานหน่วยงานผู้ครอบครองเอกสาร เจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้อง เพื่อให้ข้อมูลแก่ผู้ร้องขอได้ทันที
- ข้อร้องเรียน ที่เป็นการร้องเรียนเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการของหน่วยงาน เช่น ไฟฟ้า สาธารณะดับ การจัดการขยะมูลฝอย ตัดต้นไม้ กลิ่นเหม็นรบกวน เป็นต้น จัดทำบันทึกข้อความเสนอไปยังผู้บริหารเพื่อสั่งการหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง โดยเบื้องต้นอาจโทรศัพท์แจ้งไปยังหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง
- ข้อร้องเรียน ที่ไม่อยู่ในความรับผิดชอบของเทศบาลตำบลเมืองศรีโค ให้ดำเนินการประสานหน่วยงานภายนอกที่เกี่ยวข้อง เพื่อให้เกิดความรวดเร็วและถูกต้อง ในการแก้ไขปัญหาต่อไป
- ข้อร้องเรียนที่ส่งผลกระทบต่อหน่วยงาน เช่น กรณี ผู้ร้องเรียนทำหนังสือร้องเรียนความไม่โปร่งใสในการจัดซื้อจัดจ้าง ให้เจ้าหน้าที่จัดทำบันทึกข้อความเพื่อเสนอผู้บริหารพิจารณาสั่งการไปยังหน่วยงานที่รับผิดชอบ เพื่อดำเนินการตรวจสอบและแจ้งผู้ร้องเรียนทราบ ต่อไป

การติดตามแก้ไขปัญหาข้อร้องเรียน

ให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องรายงานผลการดำเนินการให้ทราบภายใน ๕ วันทำการ เพื่อเจ้าหน้าที่ศูนย์ฯ จะได้แจ้งให้ผู้ร้องเรียนทราบ ต่อไป

การรายงานผลการดำเนินการให้ผู้บริหารทราบ

- รวบรวมและรายงานสรุปการจัดการข้อร้องเรียนประจำเดือน
- ให้รวบรวมรายงานสรุปข้อร้องเรียนหลังจากสิ้นปีงบประมาณ เพื่อนำมาวิเคราะห์การจัดการข้อร้องเรียนในภาพรวมของหน่วยงาน เพื่อใช้เป็นแนวทางในการแก้ไข ปรับปรุง พัฒนา องค์กร ต่อไป

มาตรฐานงาน

กรณีได้รับเรื่องร้องเรียน ให้ศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์เทศบาลตำบลเมืองศรีโค ดำเนินการตรวจสอบและพิจารณาส่งเรื่องให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ดำเนินการแก้ไขปัญหาข้อร้องเรียน / ร้องทุกข์ให้แล้วเสร็จภายใน ๑๕ วัน ทำการ

แบบฟอร์ม

- แบบฟอร์มใบรับแจ้งเหตุเรื่องราวร้องเรียน
- แบบฟอร์มคำร้องทั่วไป

จัดทำโดย

ศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์เทศบาลตำบลเมืองศรีไค สำนักงานเทศบาลตำบลเมืองศรีไค
ตำบลเมืองศรีไค อำเภอวารินชำราบ จังหวัดอุบลราชธานี

- หมายเลขโทรศัพท์ ๐ ๔๕๔๓ ๓๑๐๓
- หมายเลขโทรสาร ๐ ๔๕๔๓ ๓๑๐๓
- เว็บไซต์ www.muangsrikai.go.th

ภาคผนวก

แบบการร้องเรียน ร้องทุกข์

เขียนที่ สำนักงานเทศบาลตำบลเมืองศรีไค หมู่ ๓
ตำบลเมืองศรีไค อำเภอวารินชำราบ จังหวัดอุบลราชธานี

วันที่เดือน.....พ.ศ.....

เรื่อง

เรียน นายกเทศมนตรีตำบลเมืองศรีไค

ด้วยข้าพเจ้า นาย / นาง / นางสาว อายุปี

บ้านเลขที่.....หมู่ที่.....ถนนตำบล.....

อำเภอ.....จังหวัด.....โทรศัพท์.....

ขอยื่นเรื่องต่อเทศบาลตำบลเมืองศรีไคเรื่อง.....

ขอรับรองว่า ข้อความข้างต้นเป็นจริงทุกประการ

(ลงชื่อ).....ผู้ยื่นคำร้อง
(.....)

<p>เรียน นายกเทศมนตรีตำบลเมืองศรีไค -เพื่อโปรดทราบและพิจารณา</p> <p>ลงชื่อ..... (.....)</p> <p>ลงชื่อ..... (.....)</p> <p>ลงชื่อ..... (.....)</p>	<p>คำสั่ง /สั่งการ</p> <p>.....</p> <p>.....</p> <p>.....</p> <p>ลงชื่อ..... (.....)</p> <p>นายกเทศมนตรีตำบลเมืองศรีไค</p>
---	--

คำร้องทั่วไป

วันที่.....เดือน.....พ.ศ.....

เรื่อง

เรียน นายกเทศมนตรีตำบลเมืองศรีโค

ด้วยข้าพเจ้า นาย/นาง/นางสาว.....อายุ.....ปี

อยู่บ้านเลขที่.....หมู่ที่.....บ้าน.....ซอย.....

ถนน.....ตำบล.....อำเภอ.....

จังหวัด.....โทรศัพท์.....

มีความประสงค์

จึงเรียนมาเพื่อ.....

ขอแสดงความนับถือ

(ลงชื่อ)..... ผู้ยื่นคำร้อง

(.....)

(ลงชื่อ)..... ผู้รับคำร้อง

(.....)

(ลงชื่อ)..... พยาน

(.....)

(ลงชื่อ)..... พยาน

(.....)