



คู่มือการปฏิบัติงาน เกี่ยวกับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์

เทศบาลตำบลยางชุม
อำเภอกุดจับ จังหวัดอุดรธานี
โทร 042-124545

<https://yangchum.go.th>



คู่มือการปฏิบัติงาน เกี่ยวกับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์

เทศบาลตำบลยางชุม
อำเภอกุตุฉบ จังหวัดอุดรธานี
โทร 042-124545
<https://yangchum.go.th>

คำนำ

คู่มือการปฏิบัติงานรับเรื่องราวร้องทุกข์ ของเทศบาลตำบลยางชุมอำเภอภูผาจำเริญ จังหวัดอุดรธานี ฉบับนี้ จัดทำขึ้น เพื่อเป็นแนวทางการดำเนินการจัดการข้อร้องเรียนของเทศบาลตำบลยางชุม ทั้งนี้การจัดการ ข้อร้องเรียน จนได้ข้อยุติ ให้มีความรวดเร็วและมีประสิทธิภาพ เพื่อตอบสนองความต้องการและความคาดหวังของผู้รับบริการ จำเป็นต้องมีขั้นตอน/กระบวนการ และแนวทางในการปฏิบัติงานที่ชัดเจนและเป็นมาตรฐานเดียวกัน

เทศบาลตำบลยางชุม

สารบัญ

เรื่อง	หน้า
หลักการและเหตุผล	1
สถานที่ตั้ง	1
หน้าที่ความรับผิดชอบ	1
วัตถุประสงค์	1
คำจำกัดความ	1-2
แผนผังกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์	2
ขั้นตอนการปฏิบัติงาน	3
การรับและตรวจสอบข้อร้องเรียนจากช่องทางต่าง	3
การบันทึกข้อร้องเรียน	3
การประสานหน่วยงานเพื่อแก้ไขข้อร้องเรียนและการแจ้งกลับผู้ร้องเรียน	3
ติดตามการแก้ไขข้อร้องเรียน	4
การรายงานผลการจัดการข้อร้องเรียนของหน่วยงาน	4
มาตรฐานงาน	4
จัดทำโดย	
แบบฟอร์ม	
ภาคผนวก	
- ใบรับแจ้งเหตุเรื่องราร้องทุกข์/ทางโทรศัพท์	

1. หลักการและเหตุผล

พระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ.๒๕๔๖ ได้กำหนดแนวทางการปฏิบัติราชการ มุ่งให้เกิดประโยชน์สุขแก่ประชาชน โดยยึดประชาชนเป็นศูนย์กลาง เพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชน ให้เกิดความผาสุกและความเป็นอยู่ที่ดีของประชาชน เกิดผลสัมฤทธิ์ต่องานบริการมีประสิทธิภาพและเกิดความคุ้มค่าในการให้บริการ ไม่มีขั้นตอนปฏิบัติงานเกินความจำเป็น มีการปรับปรุงภารกิจให้ทันต่อสถานการณ์ ประชาชนได้รับการอำนวยความสะดวกและได้รับการตอบสนองความต้องการ และมีการประเมินผลการให้บริการสม่ำเสมอ

2. สถานที่ตั้ง

ตั้งอยู่ ณ สำนักงานเทศบาลตำบลยางชุม เลขที่ 55 ตำบลเชียงเพ็ง อำเภอกุตุจับ อำเภอกุตุจับ จังหวัดอุดรธานี ๔๑๒๕๐

3. หน้าที่ความรับผิดชอบ

เป็นศูนย์กลางในการรับเรื่องราวร้องทุกข์ และให้บริการข้อมูลข่าวสาร ให้คำปรึกษาเรื่องปัญหาความต้องการ และข้อเสนอแนะของประชาชน

4. วัตถุประสงค์

1. เพื่อให้การดำเนินงานจัดการข้อร้องเรียนของเทศบาลตำบลยางชุม มีขั้นตอน/กระบวนการ และแนวทางในการปฏิบัติงานเป็นมาตรฐานเดียวกัน
2. เพื่อให้มั่นใจว่าได้มีการปฏิบัติตามข้อกำหนด ระเบียบหลักเกณฑ์เกี่ยวกับการจัดการข้อร้องเรียนที่กำหนดไว้ อย่างสม่ำเสมอ และมีประสิทธิภาพ

5. คำจำกัดความ

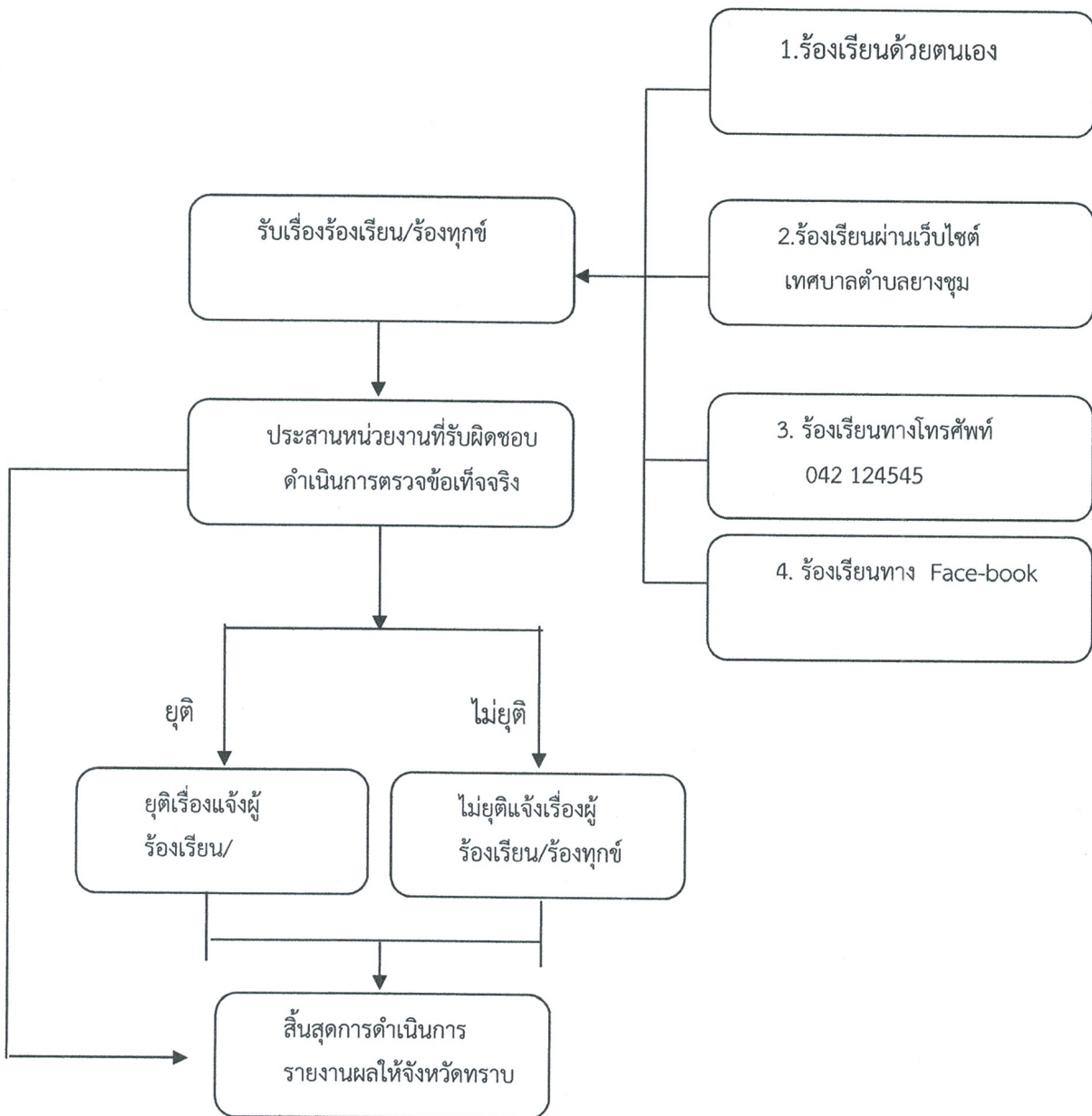
ผู้รับบริการ	=	ผู้ที่มีบริการจากส่วนราชการและประชาชนทั่วไป
ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	=	ผู้ที่ได้รับผลกระทบ ทั้งทางบวกและทางลบ ทั้งทางตรงและทางอ้อม จากการดำเนินการของส่วนราชการ เช่น ประชาชนในชุมชนเขตเทศบาลตำบลยางชุม
การจัดการข้อร้องเรียน	=	มีความหมายครอบคลุมถึงการจัดการในเรื่อง ข้อร้องเรียน ข้อเสนอแนะ/ข้อคิดเห็น/คำชมเชย/การสอบถามหรือร้องขอข้อมูล
ผู้ร้องเรียน	=	ประชาชนทั่วไป/ผู้มีส่วนได้เสียที่มาติดต่อยังศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ เทศบาลตำบลยางชุม ผ่านช่องทางต่างๆ โดยมีวัตถุประสงค์ ครอบคลุมการร้องเรียน/การให้ข้อเสนอแนะ/การให้ข้อคิดเห็น/การชมเชย/การร้องขอข้อมูล

ช่องทางการรับข้อร้องเรียน= ช่องทางต่าง ๆ ที่ใช้ในการรับเรื่องร้องเรียน เช่น ติดต่อด้วยตนเอง
ทางโทรศัพท์/เว็บไซต์/Face Book/Line (ศูนย์รับฟังปัญหา)
เจ้าหน้าที่ = เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบจัดการข้อร้องเรียนของหน่วยงาน
ข้อร้องเรียน แบ่งเป็นประเภทต่าง ๆ เช่น

- ข้อคิดเห็น ข้อเสนอแนะ คำชมเชย สอบถาม หรือร้องขอข้อมูล
- การร้องเรียนเกี่ยวกับคุณภาพและการให้บริการของ หน่วยงาน
- การร้องเรียนเกี่ยวกับความไม่โปร่งใสของการจัดซื้อจัดจ้าง เป็นต้น

6. แผนผังกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์

กระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์



7. ขั้นตอนการปฏิบัติงาน

การแต่งตั้งผู้รับผิดชอบจัดการข้อร้องเรียนของหน่วยงาน

- 7.1 จัดตั้งศูนย์ฯ สำนักปลัด เทศบาลตำบลยางชุม
- 7.2 จัดทำคำสั่งแต่งตั้งคณะกรรมการดำเนินการ
- 7.3 แจ้งผู้รับผิดชอบตามคำสั่งเทศบาล เพื่อสะดวกในการประสานงาน

8. การรับและตรวจสอบข้อร้องเรียนจากช่องทางต่าง ๆ

ดำเนินการรับและติดตามตรวจสอบข้อร้องเรียนที่เข้ามาถึงหน่วยงานจากช่องทาง ๆ โดยมีข้อปฏิบัติตามที่กำหนด ดังนี้

ช่องทาง	ความถี่ในการตรวจสอบช่องทาง	ระยะเวลาดำเนินการรับข้อร้องเรียน เพื่อประสานหาทางแก้ไข	หมายเหตุ
ร้องเรียนด้วยตนเอง	ทุกครั้งที่มิผู้ร้องเรียน	ภายใน 1 วันทำการ	
ร้องเรียนผ่านเว็บไซต์	ทุกวัน	ภายใน 1 วันทำการ	
ร้องเรียนทางโทรศัพท์ 042 124545	ทุกวัน	ภายใน 1 วันทำการ	
ร้องเรียนทาง Face Book	ทุกวัน	ภายใน 1 วันทำการ	
ร้องเรียน Line	ทุกวัน	ภายใน 1 วันทำการ	

9. การบันทึกข้อร้องเรียน

3.1 กรอกแบบฟอร์มบันทึกข้อร้องเรียน โดยมีรายละเอียด คือ ชื่อ - สกุล ผู้ร้องเรียน ที่อยู่ หมายเลขติดต่อกลับ เรื่องร้องเรียน และสถานที่เกิดเหตุ

3.2 ทุกช่องทางที่มีการร้องเรียน เจ้าหน้าที่ ต้องบันทึกข้อร้องเรียนลงบนสมุดบันทึกข้อร้องเรียน

10. การประสานหน่วยงานเพื่อแก้ไขข้อร้องเรียนและการแจ้งกลับผู้ร้องเรียน

- กรณีเป็นการขอข้อมูลข่าวสาร ประสานหน่วยงานผู้ครอบครองเอกสารเจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้อง เพื่อให้ข้อมูลแก่ผู้ร้องขอได้ทันที

- ข้อร้องเรียน ที่เป็นการร้องเรียนเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการของหน่วยงาน เช่น ไฟฟ้าสาธารณะดับ การจัดการขยะมูลฝอย ตัดต้นไม้ กลิ่นเหม็นรบกวน เป็นต้น จัดทำบันทึกข้อความเสนอไปยังผู้บริหารเพื่อสั่งการหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง โดยเบื้องต้นอาจโทรศัพท์แจ้งไปยังหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

- ข้อร้องเรียน ที่ไม่อยู่ในอำนาจความรับผิดชอบของเทศบาลตำบลยางชุม ให้ดำเนินการประสาน แจ้งหน่วยงานภายนอกที่เกี่ยวข้อง เพื่อให้เกิดความรวดเร็วและถูกต้องชัดเจนในการแก้ไขปัญหาต่อไป

- ข้อร้องเรียนที่ส่งผลกระทบต่อหน่วยงาน เช่น กรณีผู้ร้องเรียนทำหนังสือร้องเรียนความโปร่งใสในการจัดซื้อจัดจ้าง ให้เจ้าหน้าที่จัดทำบันทึกข้อความเพื่อเสนอผู้บริหารพิจารณาสั่งการไปยังหน่วยงานที่รับผิดชอบเพื่อดำเนินการตรวจสอบและแจ้งผู้ร้องเรียนต่อไป

11. ติดตามการแก้ไขข้อร้องเรียน

ให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง รายงานผลให้ทราบภายใน 5 วันทำการ เพื่อเจ้าหน้าที่ศูนย์ฯ จะได้แจ้งผู้ร้องเรียนทราบต่อไป

12. การรายงานผลการจัดการข้อร้องเรียนของหน่วยงานให้นายกเทศมนตรีทราบ

- รวบรวมและรายงานสรุปการจัดการข้อร้องเรียนประจำสัปดาห์ รายงานให้นายเทศมนตรี ทราบทุกสัปดาห์
- รวบรวมรายงานสรุปข้อร้องเรียน หลังจากสิ้นปีงบประมาณ เพื่อนำมาวิเคราะห์การจัดการข้อร้องเรียนในภาพของหน่วยงาน เพื่อใช้เป็นแนวทางในการแก้ไข ปรับปรุง พัฒนางองค์กรต่อไป

13. มาตรฐานงาน

การดำเนินการแก้ไขข้อร้องเรียนให้แล้วเสร็จ ภายในระยะเวลาที่กำหนด

- กรณีได้รับเรื่องร้องเรียน จากช่องทางการร้องเรียน เช่น ร้องเรียนด้วยตนเอง/จดหมาย/เว็บไซต์/โทรศัพท์/Face Book/Line (ศูนย์รับฟังปัญหา) ให้ศูนย์ฯ ดำเนินการตรวจสอบและพิจารณาส่งเรื่องต่อให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ดำเนินการแก้ไขเรื่องร้องเรียนให้แล้วเสร็จภายใน 15 วันทำการ

15. จัดทำโดย

เทศบาลตำบลยางชุม อำเภอกุตุจับ จังหวัดอุดรธานี 41250

- เบอร์โทรศัพท์ 042-124545
- เบอร์โทรสาร 042-124566
- เว็บไซต์ <https://yangchum.go.th>

14. แบบฟอร์ม

- แบบฟอร์มใบรับแจ้งเหตุเรื่องราวร้องทุกข์

ภาคผนวก

ตัวอย่างแบบแจ้งผลการดำเนินการต่อเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์



ที่ อต ๓/๘๑๐๑ /

สำนักงานเทศบาลตำบลยางชุม
ถนนบ้านเลื่อม-เชียงใหม่
อำเภอกุฉินันธ์ จังหวัดอุตรธานี ๔๑๒๕๐

วันที่.....เดือน.....พ.ศ.

เรื่อง แจ้งผลการดำเนินการต่อเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์

เรียน.....

อ้างถึง หนังสือ เทศบาลตำบลยางชุม ที่ อต ๓/๘๑๐๑/.....ลงวันที่.....

- สิ่งที่ส่งมาด้วย ๑.....
๒.....
๓.....

ตามที่เทศบาลตำบลยางชุม (ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ผ่านศูนย์รับเรื่องราวร้องเรียน/ร้องทุกข์ เทศบาลตำบลยางชุม) ได้แจ้งตอบรับการรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ของท่าน ตามที่ท่านได้ร้องเรียน/ร้องทุกข์ไว้ ความละเอียดแจ้งแล้ว นั้น

เทศบาลตำบลยางชุม ได้รับแจ้งผลการดำเนินการจากส่วนราชการ/หน่วยงานที่เกี่ยวข้องตามประเด็นที่ท่านได้ร้องเรียน/ร้องทุกข์แล้ว ปรากฏข้อเท็จจริงโดยสรุปได้ดังนี้

.....
.....

ดังมีรายละเอียดปรากฏตามสิ่งที่ส่งมาพร้อมนี้ ทั้งนี้ หากท่านไม่เห็นด้วยประการใด ขอให้แจ้งคัดค้านพร้อมพยานหลักฐานประกอบด้วย

จึงแจ้งมาเพื่อทราบ

ขอแสดงความนับถือ

(.....)

นายกเทศมนตรีตำบลยางชุม

สำนักปลัดเทศบาล

โทรศัพท์ ๐๔๒-๑๒๔๕๔๕

โทรศัพท์ ๐๔๒-๑๒๕๕๔๕

ตัวอย่างการกรอกข้อมูลร้องเรียนผ่านทางเว็บไซต์ของเทศบาลตำบลยางชุม

<https://yangchum.go.th>

ขั้นตอนการกรอกข้อมูลร้องเรียนผ่านทางเว็บไซต์

๑.เข้าเว็บไซต์ <https://yangchum.go.th>

๒.เลือกเมนูหลัก

๓.เมนูมุมมองมือ เลือกเมนูร้องเรียน/ร้องทุกข์

๔.พิมพ์รายละเอียด ข้อความที่ประสงค์ร้องเรียน/ร้องทุกข์

๕.ช่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ โดยกรอกรายชื่อผู้ร้องเรียน/ร้องทุกข์

๖.ช่องกรอกรหัสประจำตัวประชาชน ๑๓ หลัก

๗.กรอกช่องโทรศัพท์

๘.กรอกอีเมลล์ (ถ้ามี)

หมายเหตุ

หากท่านกรอกข้อมูลไม่ครบ ระบบจะไม่ส่งข้อมูลหรือไม่รับข้อมูล

ตัวอย่างแบบแจ้งการรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์

(ตอบข้อร้องเรียน ๑)



ที่ อด ๓/๘๑๐๑ /

สำนักงานเทศบาลตำบลยางชุม
ถนนบ้านเลื่อม-เชียงใหม่
อำเภอกุฉินชัย จังหวัดอุดรธานี ๔๑๒๕๐

วันที่.....เดือน.....พ.ศ.....

เรื่อง ตอบรับการรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์
เรียน.....

ตามที่ท่านได้ร้องเรียน/ร้องทุกข์ ผ่านศูนย์รับเรื่องราวร้องเรียน/ร้องทุกข์เทศบาลตำบลยางชุม โดยทาง
() หนังสือร้องเรียนทางไปรษณีย์ () ด้วยตนเอง () ทางโทรศัพท์ () อื่น.....ลงวันที่
.....เดือน.....พ.ศ.....เกี่ยวกับเรื่อง.....

.....นั้น
เทศบาลตำบลยางชุม ได้ลงทะเบียนรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ของท่านไว้แล้ว ตามทะเบียนรับ
เรื่องฯ เลขรับที่.....ลงวันที่.....เดือน.....พ.ศ.....

และเทศบาลตำบลยางชุม ได้พิจารณาเรื่องของท่านแล้วเห็นว่า

() เป็นเรื่องที่อยู่ในอำนาจหน้าที่ของเทศบาลตำบลยางชุม และได้มอบหมายให้.....

.....เบอร์โทรศัพท์.....เป็นหน่วยตรวจสอบและดำเนินการ

() เป็นเรื่องที่ไม่อยู่ในอำนาจหน้าที่ของเทศบาลตำบลยางชุม และได้จัดส่งเรื่องให้

.....เบอร์โทรศัพท์.....ซึ่งเป็นหน่วยงานที่มีอำนาจหน้าที่เกี่ยวข้อง
ดำเนินการต่อไปแล้ว ท่านสามารถติดต่อประสานงานหรือขอทราบผลโดยตรงกับหน่วยงานดังกล่าวได้อีกทางหนึ่ง

() เป็นเรื่องที่มีกฎหมายบัญญัติขั้นตอนและวิธีการปฏิบัติไว้เป็นการเฉพาะแล้ว ตาม

กฎหมาย.....จึงขอให้ท่านดำเนินการตามขั้นตอน

และวิธีการที่กฎหมายนั้นบัญญัติไว้ต่อไป

จึงแจ้งมาเพื่อทราบ

ขอแสดงความรับถือ

(.....)

นายกเทศมนตรีตำบลยางชุม

สำนักปลัดเทศบาล

โทรศัพท์ ๐๔๒-๑๒๔๕๔๕

ตัวอย่างแบบคำร้องเรียน/ร้องทุกข์(ทางโทรศัพท์)

(แบบคำร้อง ๒)

ศูนย์รับเรื่องราวร้องเรียน/ร้องทุกข์
สำนักงานเทศบาลตำบลยางชุม
อำเภอกุฉินชัย จังหวัดอุดรธานี 41250

วันที่.....เดือน.....พ.ศ.....

เรื่อง

เรียน นายกเทศมนตรีตำบลยางชุม

ข้าพเจ้า.....อายุ.....ปี อยู่บ้านเลขที่.....หมู่ที่.....ตำบล
.....อำเภอ.....จังหวัด.....โทรศัพท์.....อาชีพ
.....ตำแหน่ง.....ถือบัตร
.....เลขที่.....ออกโดย
.....วันออกบัตร.....บัตรหมดอายุ.....มีความประสงค์ขอร้อง
เรียน/ร้องทุกข์ เพื่อให้เทศบาลตำบลยางชุม พิจารณาดำเนินการช่วยเหลือหรือแก้ไขปัญหาในเรื่อง

.....โดยขอ
อ้าง.....เป็นหลักฐาน
ประกอบทั้งนี้ ข้าพเจ้าขอรับรองว่าคำร้องเรียน/ร้องทุกข์ตามข้างต้นเป็นจริงและเจ้าหน้าที่ เทศบาลตำบล
ยางชุม ได้แจ้งให้ข้าพเจ้าทราบแล้ว ว่าหากเป็นคำร้องเรียน/ร้องทุกข์ที่ไม่สุจริตอาจต้องรับผิดชอบตามกฎหมายได้

(ลงชื่อ).....เจ้าหน้าที่ผู้รับเรื่องฯ

(.....)

ตำแหน่ง.....

วันที่.....เดือน.....พ.ศ.....

เวลา.....

ตัวอย่างแบบคำร้องเรียน/ร้องทุกข์(ด้วยตนเอง)

(แบบคำร้อง ๑)

ศูนย์รับเรื่องราวร้องเรียน/ร้องทุกข์
สำนักงานเทศบาลตำบลยางชุม
อำเภอกุตุจัด จังหวัดอุดรธานี 41250

วันที่.....เดือน.....พ.ศ.....

เรื่อง

เรียน นายกเทศมนตรีตำบลยางชุม

ข้าพเจ้า.....อายุ.....ปี อยู่บ้านเลขที่.....หมู่ที่.....ตำบล

.....อำเภอ.....จังหวัด.....โทรศัพท์.....อาชีพ

.....ตำแหน่ง.....ถือบัตร

.....เลขที่.....ออกโดย

.....วันออกบัตร.....บัตรหมดอายุ.....มีความประสงค์ขอร้อง

เรียน/ร้องทุกข์ เพื่อให้เทศบาลตำบลยางชุม พิจารณาดำเนินการช่วยเหลือหรือแก้ไขปัญหาในเรื่อง

.....
.....
.....
.....
.....

ทั้งนี้ ข้าพเจ้าขอรับรองว่าคำร้องเรียน/ร้องทุกข์ตามข้างต้นเป็นจริงและยินดีรับผิดชอบทั้งทางแพ่งและทางอาญาหากจะพึงมี

โดยข้าพเจ้าขอส่งเอกสารหลักฐานประกอบการร้องเรียน/ร้องทุกข์(ถ้ามี)ได้แก่

๑).....จำนวน.....ชุด

๒).....จำนวน.....ชุด

๓).....จำนวน.....ชุด

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณาดำเนินการต่อไป

ขอแสดงความรับถือ

(.....)

