

คู่มือการปฏิบัติงานรับเรื่องราวร้องทุกข์



ศูนย์ดำรงธรรมเทศบาลตำบลเคียนซา

สำนักงานเทศบาลตำบลเคียนซา อ.เคียนซา จ.สุราษฎร์ธานี

คำนำ

คู่มือการปฏิบัติงานรับเรื่องราวร้องทุกข์ ของศูนย์ดำรงธรรมเทศบาลตำบลเคียนซาฉบับนี้จัดทำขึ้น เพื่อเป็นแนวทางการดำเนินการจัดการข้อร้องเรียนของศูนย์ดำรงธรรมเทศบาลตำบลเคียนซา ทั้งนี้การจัดการข้อร้องเรียนจนได้ข้อยุติ ให้มีความรวดเร็วและมีประสิทธิภาพ เพื่อตอบสนองความต้องการและความคาดหวังของผู้รับบริการจำเป็นต้องมีขั้นตอน/กระบวนการ และแนวทางในการปฏิบัติงานที่ชัดเจนและเป็นมาตรฐานเดียวกัน

ศูนย์ดำรงธรรมเทศบาลตำบลเคียนซา
สำนักงานเทศบาลตำบลเคียนซา อำเภอเคียนซา จังหวัดสุราษฎร์ธานี ๘๔๒๖๐
โทร ๐๗-๗๓๘๗๓๖๑ โทรสาร ๐๗-๗๓๘๗๑๘๖

สารบัญ

เรื่อง	หน้า
หลักการและเหตุผล	๔
การจัดตั้งศูนย์ดำรงธรรมเทศบาลตำบลเคียนซา	๔
สถานที่ตั้ง	๔
หน้าที่ความรับผิดชอบ	๔
วัตถุประสงค์	๔
คำจำกัดความ	๕
แผนผังกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์	๖
ขั้นตอนการปฏิบัติงาน	๗
การรับและตรวจสอบข้อร้องเรียนจากช่องทางต่างๆ	๗
การบันทึกข้อร้องเรียน	๘
การประสานหน่วยงานเพื่อแก้ไขข้อร้องเรียนและการแจ้งกลับผู้ร้องเรียน	๘
ติดตามการแก้ไขข้อร้องเรียน	๘
การรายงานผลการจัดการข้อร้องเรียนของหน่วยงาน	๘
มาตรฐานงาน	๙
แบบฟอร์ม	๙
จัดทำโดย	๙
ภาคผนวก	
(ร้องเรียนด้วยตนเองให้กรอกแบบฟอร์ม)	
- แบบใบคำร้องเรียนร้องทุกข์ทั่วไป	๑๑
- แผนที่สั่งเขปแสดงบริเวณที่ได้รับความเดือดร้อน	๑๒
(ร้องเรียนผ่านเว็บไซต์เทศบาล)	๑๓
- ขั้นตอนการกรอกข้อมูลร้องเรียนทางเว็บไซต์	๑๔
(ร้องเรียนทางโทรศัพท์ให้โทรมายังหมายเลข ๐๗-๗๓๘๗๓๖๑)	
- แบบใบคำร้องเรียนร้องทุกข์ทั่วไป	๑๕
- คำสั่งเทศบาลตำบลเคียนซา เรื่อง การจัดตั้งศูนย์ดำรงธรรมเทศบาลเคียนซา	๑๖

๑. หลักการและเหตุผล

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

๒. การจัดตั้งศูนย์ดำรงธรรมเทศบาลตำบลเคียนซา

ตามประกาศ คณะรักษาความสงบแห่งชาติ ฉบับที่ ๙๖/๒๕๕๗ เมื่อวันที่ ๑๗ กรกฎาคม ๒๕๕๗ เรื่อง การจัดตั้งศูนย์ดำรงธรรมเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการบริการงานระดับจังหวัด และให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นทุกองค์กร จัดตั้งศูนย์ดำรงธรรมท้องถิ่น โดยให้ศูนย์ดำรงธรรมเทศบาลตำบลเคียนซา อยู่ภายใต้กำกับดูแลของศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดสุราษฎร์ธานี จัดตั้งเพื่อเป็นศูนย์ในการรับเรื่องราวร้องทุกข์ และให้บริการข้อมูลข่าวสาร ให้คำปรึกษารับเรื่องปัญหาความต้องการ และข้อเสนอแนะของประชาชน

๓. สถานที่ตั้ง

ที่อยู่ ณ สำนักงานเทศบาลตำบลเคียนซา ตำบลเคียนซา อำเภอเคียนซา จังหวัดสุราษฎร์ธานี

๔. หน้าที่ความรับผิดชอบ

เป็นศูนย์กลางในการรับเรื่องราวร้องทุกข์ และให้บริการข้อมูลข่าวสาร ให้คำปรึกษารับเรื่องปัญหาความต้องการ และข้อเสนอแนะของประชาชน

๕. วัตถุประสงค์

๑. เพื่อให้การดำเนินงานจัดการข้อร้องเรียนของศูนย์ดำรงธรรมเทศบาลตำบลเคียนซา มีขั้นตอน/กระบวนการ และแนวทางในการปฏิบัติงานเป็นมาตรฐานเดียวกัน

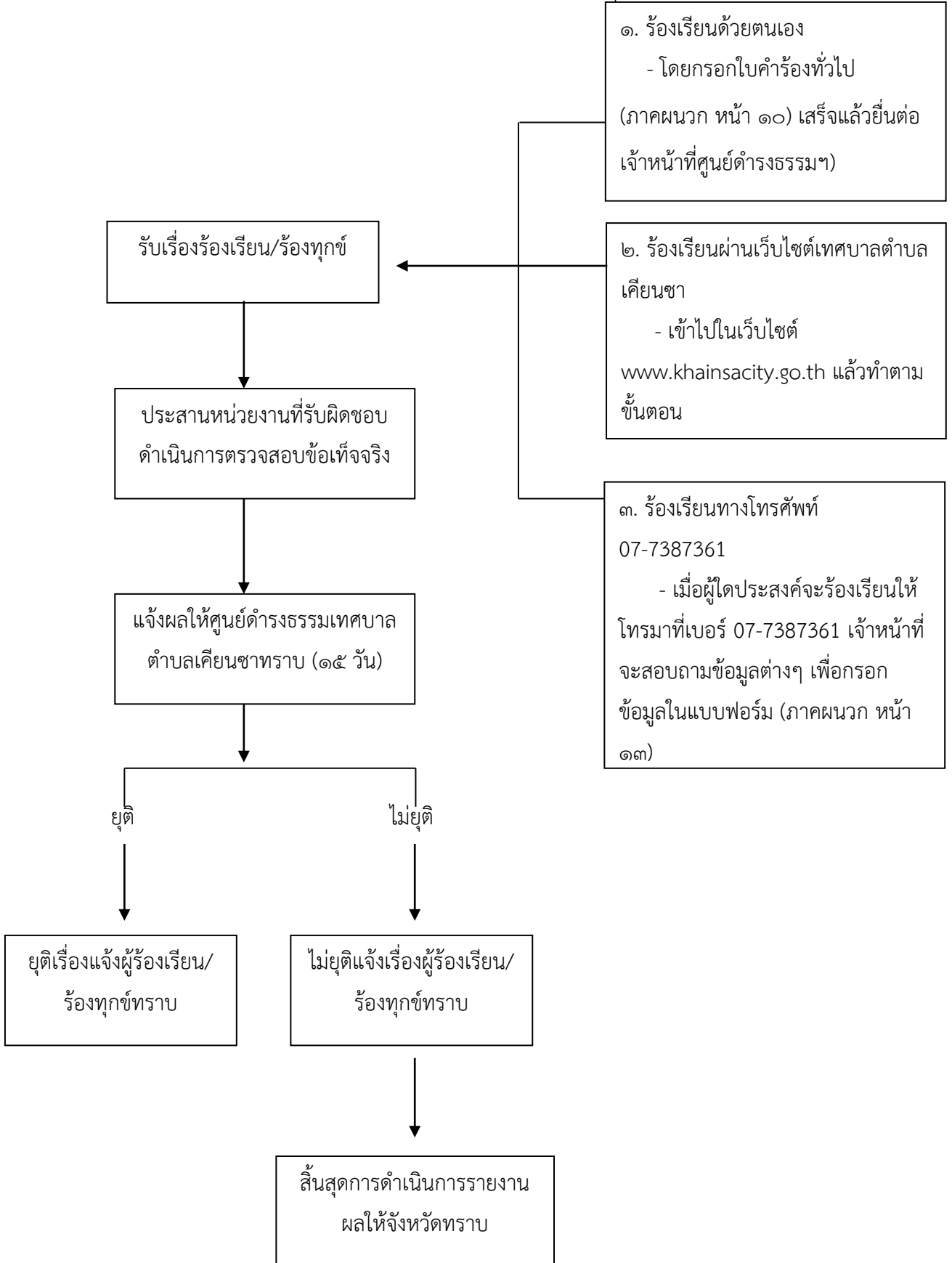
๒. เพื่อให้มั่นใจว่าได้มีการปฏิบัติตามข้อกำหนด ระเบียบหลักเกณฑ์เกี่ยวกับการจัดการข้อร้องเรียนที่กำหนดไว้อย่างสม่ำเสมอ และมีประสิทธิภาพ

๖. คำจำกัดความ

ผู้รับบริการ	= ผู้ที่มารับบริการจากส่วนราชการและประชาชนทั่วไป
ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	= ผู้ที่ได้รับผลกระทบ ทั้งทางบวกและทางลบ ทั้งทางตรงและทางอ้อมจากการดำเนินการของส่วนราชการ เช่น ประชาชนในชุมชนเขตเทศบาลตำบลเคียนซา
การจัดการข้อร้องเรียน	= มีความหมายครอบคลุมถึงการจัดการในเรื่อง ข้อร้องเรียน ข้อเสนอแนะ/ข้อคิดเห็น/คำชมเชย/การสอบถามหรือร้องขอข้อมูล
ผู้ร้องเรียน	= ประชาชนทั่วไป/ผู้มีส่วนได้เสียที่มาติดต่ออย่างศูนย์ดำรงธรรม เทศบาลตำบลเคียนซาผ่านช่องทางต่างๆ โดยมีวัตถุประสงค์ครอบคลุมการร้องเรียน/การให้ข้อเสนอแนะ/การให้ข้อคิดเห็น/การชมเชย/การร้องขอข้อมูล
ช่องทางการรับข้อร้องเรียน	= ช่องทางต่างๆ ที่ใช้ในการรับเรื่องร้องเรียน เช่น ติดต่อกับตนเอง ทางโทรศัพท์/เว็บไซต์
เจ้าหน้าที่	= เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบจัดการข้อร้องเรียนของหน่วยงาน
ข้อร้องเรียน	= แบ่งเป็นประเภทต่างๆ เช่น <ul style="list-style-type: none">- ข้อคิดเห็น ข้อเสนอแนะ คำชมเชย สอบถามหรือร้องขอข้อมูล- การร้องเรียนเกี่ยวกับคุณภาพและการให้บริการของหน่วยงาน- การร้องเรียนเกี่ยวกับความไม่โปร่งใสของการจัดซื้อจัดจ้าง เป็นต้น

๗. แผนผังกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์/การทุจริต

กระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์



๘. ขั้นตอนการปฏิบัติงาน

การแต่งตั้งผู้รับผิดชอบจัดการข้อร้องเรียนของหน่วยงาน

- ๘.๑ จัดตั้งศูนย์/จุดรับข้อร้องเรียนของหน่วยงาน
- ๘.๒ จัดทำคำสั่งแต่งตั้งคณะกรรมการดำเนินการ
- ๘.๓ แต่งผู้รับผิดชอบตามคำสั่งเทศบาลตำบลเคียนซา เพื่อความสะดวกในการประสานงาน

๙. การรับและตรวจสอบข้อร้องเรียนจากช่องทางต่างๆ

ดำเนินการรับและติดตามตรวจสอบข้อร้องเรียนที่เข้ามาถึงหน่วยงานจากช่องทางต่างๆ โดยมีข้อปฏิบัติตามที่กำหนด ดังนี้

ช่องทาง	ความถี่ในการตรวจสอบช่องทาง	ระยะเวลาดำเนินการรับข้อร้องเรียน เพื่อประสานหาทางแก้ไข	หมายเหตุ
ร้องเรียนด้วยตนเอง ณ ศูนย์ดำรงธรรมเทศบาลตำบลเคียนซา	ทุกครั้งที่มีผู้ร้องเรียน	ภายใน ๑ วันทำการ	-
ร้องเรียนผ่านเว็บไซต์เทศบาลตำบลเคียนซา	ทุกวัน	ภายใน ๑ วันทำการ	-
ร้องเรียนทางโทรศัพท์ ๐๗-๗๓๘๗-๓๖๑	ทุกวัน	ภายใน ๑ วันทำการ	-

๑๐. การบันทึกข้อร้องเรียน

๑๐.๑ กรอกแบบฟอร์มบันทึกข้อร้องเรียน โดยมีรายละเอียด คือ ชื่อ – สกุล ผู้ร้องเรียน ที่อยู่ หมายเลขติดต่อกลับ เรื่องร้องเรียน และสถานที่เกิดเหตุ

๑๐.๒ ทุกช่องทางที่มีการร้องเรียน เจ้าหน้าที่ ต้องบันทึกข้อร้องเรียนลงบนสมุดบันทึกข้อร้องเรียน

๑๑. การประสานหน่วยงานเพื่อแก้ไขข้อร้องเรียนและการแจ้งกลับผู้ร้องเรียน

- กรณีเป็นการขอข้อมูลข่าวสาร ประสานหน่วยงานผู้ครอบครองเอกสารเจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้อง เพื่อให้ข้อมูลแก่ผู้ร้องขอได้ทันที

- ข้อร้องเรียน ที่เป็นการร้องเรียนเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการของหน่วยงาน เช่น ไฟฟ้า สาธารณะดับ การจัดการขยะมูลฝอย ตัดต้นไม้ กลิ่นเหม็นรบกวน เป็นต้น จัดทำบันทึกข้อความเสนอไปยังผู้บริหารเพื่อสั่งการหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง โดยเบื้องต้นอาจโทรศัพท์แจ้งไปยังหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

- ข้อร้องเรียน ที่ไม่อยู่ในอำนาจความรับผิดชอบของเทศบาลตำบลเคียนซา ให้ดำเนินการประสานงาน แจ้งหน่วยงานภายนอกที่เกี่ยวข้อง เพื่อให้เกิดความรวดเร็วและถูกต้องชัดเจนในการแก้ไขปัญหาต่อไป

- ข้อร้องเรียน ที่ไม่อยู่ในอำนาจความรับผิดชอบของเทศบาลตำบลเคียนซา ให้ดำเนินการประสาน แจ้งหน่วยงานภายนอกที่เกี่ยวข้อง เพื่อให้เกิดความรวดเร็วและถูกต้องชัดเจนในการแก้ไขปัญหาต่อไป

- ข้อร้องเรียนที่ส่งผลกระทบต่อหน่วยงาน เช่น กรณีผู้ร้องเรียนทำหนังสือร้องเรียนความไม่โปร่งใสในการจัดซื้อจัดจ้าง ให้เจ้าหน้าที่จัดทำบันทึกข้อความเพื่อเสนอผู้บริหารพิจารณาสั่งการไปยังหน่วยงานที่รับผิดชอบเพื่อดำเนินการตรวจสอบและแจ้งผู้ร้องเรียนต่อไป

๑๒. ติดตามการแก้ไขข้อร้องเรียน

ให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง รายงานผลให้ทราบภายใน ๕ วันทำการ เพื่อเจ้าหน้าที่ศูนย์ฯ จะได้แจ้งผู้ร้องเรียนทราบต่อไป

๑๓. การรายงานผลการจัดการข้อร้องเรียนของหน่วยงานให้ศูนย์ดำรงธรรมเทศบาลตำบลเคียนซาทราบ

- รวบรวมและรายงานสรุปการจัดการข้อร้องเรียนประจำสัปดาห์ รายงานให้ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดสุราษฎร์ธานี ทราบทุกเดือน

- รวบรวมรายงานสรุปข้อร้องเรียน หลังจากสิ้นปีงบประมาณ เพื่อนำมาวิเคราะห์การจัดการข้อร้องเรียนในภาพรวมของหน่วยงาน เพื่อให้เป็นแนวทางในการแก้ไข ปรับปรุง พัฒนาองค์กรต่อไป

๑๔. มาตรฐานงาน

การดำเนินการแก้ไขข้อร้องเรียนให้แล้วเสร็จ ภายในระยะเวลาที่กำหนด

- กรณีได้รับเรื่องร้องเรียน จากช่องทางการร้องเรียน เช่น ร้องเรียนด้วยตนเอง / จดหมาย / เว็บไซต์ / โทรศัพท์ ให้ศูนย์ดำรงธรรมเทศบาลตำบลเคียนซา ดำเนินการตรวจสอบและพิจารณาส่งเรื่องต่อให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ดำเนินการแก้ไขเรื่องร้องเรียนให้แล้วเสร็จภายใน ๑๕ วันทำการ

๑๕. แบบฟอร์ม

- แบบฟอร์มใบรับแจ้งเหตุร้องราร้องทุกข์

๑๖. จัดทำโดย

ศูนย์ดำรงธรรมเทศบาลตำบลเคียนซา สำนักงานเทศบาลตำบลเคียนซา อำเภอเคียนซา จังหวัดสุราษฎร์ธานี

เบอร์โทรศัพท์ ๐-๗๗๓๘๗๓๖๑ โทรสาร ๐๗-๗๓๘๗๑๘๖

เว็บไซต์ www.khainsacity.go.th

ภาคผนวก

แบบคำร้องเรียนร้องทุกข์ทั่วไป

เขียนที่ สำนักงานเทศบาลตำบลเคียนซา

วันที่.....เดือน.....พ.ศ. ๒๕.....

เรียน นายกเทศมนตรีตำบลเคียนซา

ข้าพเจ้าชื่อ (นาย/นาง/นางสาว).....นามสกุล.....
อายุ.....ปี อยู่บ้านเลขที่.....หมู่ที่.....ตำบล.....อำเภอ.....
จังหวัด.....โทรศัพท์.....

ได้รับความเดือดร้อนเนื่องจาก.....

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

มีความประสงค์ขอให้เทศบาลตำบลเคียนซา ดำเนินการ ดังนี้

๑.

.....
.....

๒.

.....
.....

๓.

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณาอนุเคราะห์

(ลงชื่อ).....ผู้ยื่นคำร้อง
(.....)

ความเห็น

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

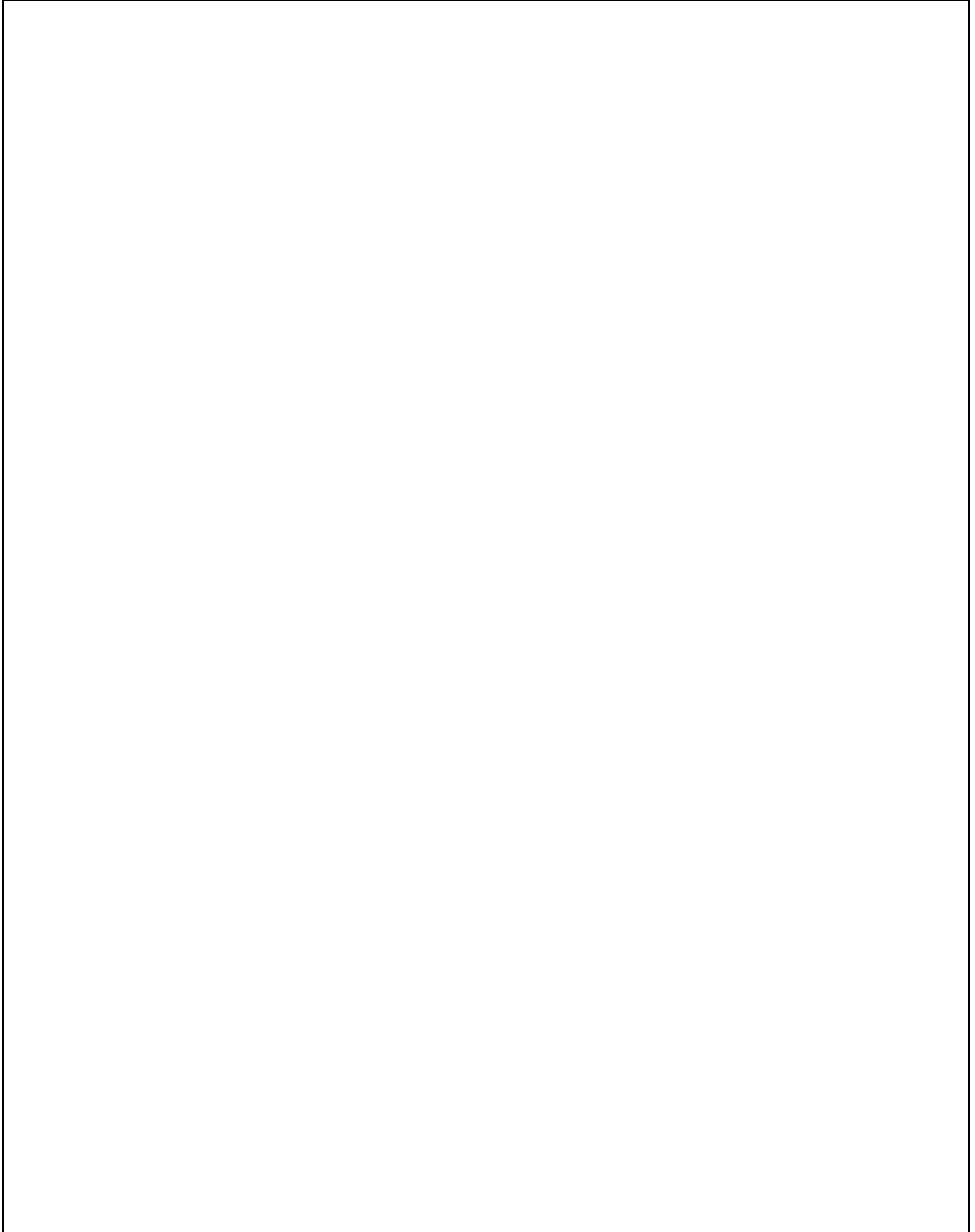
คำสั่ง

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

(นายกัมพล เจนพิชัย)
ปลัดเทศบาลตำบลเคียนซา

(นายโกวิช แสงตะวันวงศ์)
นายกเทศมนตรีตำบลเคียนซา

แผนที่สังเขปแสดงบริเวณที่ได้รับความเดือดร้อน



- แผนที่และการเดินทาง
ข่าว: กวดราคา ลอบราคา
- **บุคลากร**
 - ผู้บริหาร
 - สภาเทศบาล
 - พนักงานเทศบาล
 - **หน่วยงานภายใน**
 - หน่วยงานภายใน
 - สำนักปลัด
 - กองคลัง
 - กองสาธารณสุข
 - กองประปา
 - กองช่าง
 - สำหรับผู้ดูแลระบบ

คู่มือประชาชน
เทศบาลตำบลเคียนซา

ศูนย์รวมข้อมูลเพื่อติดต่อราชการ
www.info.go.th

สำนักงบประมาณ
สำนักนายกรัฐมนตรี

กระทรวงมหาดไทย
Ministry of Interior

รัฐบาลไทย
ROYAL THAI GOVERNMENT

สำนักนายกรัฐมนตรี
สายด่วนรัฐบาล 1111

ธนาคารเพื่อการเกษตร
และสหกรณ์การเกษตร

ธนาคารออมสิน

คลังข่าวมหาดไทย

กรมอุตุนิยมวิทยา

พยากรณ์อากาศ 25 พ.ค. 59

เชียงใหม่	24-33
แม่ฮ่องสอน	24-33
อุบลราชธานี	26-33
มหาสารคาม	25-35
กรุงเทพมหานคร	26-32
สงขลา	25-33
ภูเก็ต	24-32

www.tmd.go.th

ข่าวประชาสัมพันธ์ ดูทั้งหมด

- ขอเชิญเข้าร่วมการประชุมประชาคมโครงการยกระดับศักยภาพหมู่บ้านเพื่อขับเคลื่อนเศรษฐกิจฐานรากตามแนวทางประชารัฐ การลงทะเบียนใช้สิทธิลงคะแนนออกเสียงประชามตินอกเขตจังหวัด
- รับสมัครการแข่งขันฟุตบอลชายหาดและวอลเลย์บอลชายหาด
- รับสมัครการแข่งขันเรือยาว ประเพณีทวายใน และทั่วไป
- ประชาสัมพันธ์-กิจกรรมระยะและกิจกรรมดำเนินการออกเสียงประชามติร่างรัฐธรรมนูญ

ข่าวประกวดราคา ดูทั้งหมด

เทศบาลตำบลเคียนซา

- ประกาศสอบราคาจ้างเหมาโครงการปรับปรุงสำนักงานเทศบาล
- ประกาศสอบราคาจ้างเหมาโครงการสร้างท่อระบายน้ำ คสล. พร้อมม่อพัก ถนนสายทางหลวงเทศบาล (4212)
- สอบราคาจ้างเหมาทำอาหารกลางวัน (ศูนย์พัฒนาเด็กเล็กเทศบาลตำบลเคียนซา)
- ประกาศ ประกวดราคาจ้างโครงการก่อสร้างถนนลาดยางผิวจราจรแบบแอสฟัลติกคอนกรีต ถนนสายเลี้ยววัดเพ็ง-นางกล้วย หมู่ที่ 1 ต.เคียนซา อ.เคียนซา จ.สุราษฎร์ธานี ด้วยวิธีทางการอิเล็กทรอนิกส์

หนังสือราชการ

กรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น
Department of Local Administration

ค้นหา

หน้าแรก | เกี่ยวกับเรา | ข่าวประชาสัมพันธ์ | แลกเปลี่ยน

กิจกรรม/โครงการ ดูทั้งหมด

ทดสอบ

กระดานสนทนา ดูทั้งหมด

เรื่อง วันที่

- รบกวนฝากข้อมูลการขมายกสิ่งรังวัดไว้หนอยณะคะ , เมื่อวันที่ 30 มิถุนายน 2558 0 คน
- กระดานสนทนา 1 , เมื่อวันที่ 3 คน

1567 รับเรื่องราวร้องทุกข์
เทศบาลตำบลเคียนซา

ร้องทุกข์ 3
ร้องทุกข์ 2
ร้องทุกข์ 1

ดูทั้งหมด

นายกฯ คืนความสุขให้คนในชาติ

เช็ค E-mail @kiansacity

Currency /Baht	Bank Notes	
	Buy	Sell
USD	35.38	36.05
GBP	51.39	53.06
EUR	39.22	40.47
JPY	31.87	33.34
HKD	4.50	4.70

25 May 16 at 08:30 [More](#)

ขั้นตอนการกรอกข้อมูลร้องเรียนทางเว็บไซต์

๑. เข้าเว็บไซต์ www.khainsacity.go.th/
 ๒. เลือกหน้าเมนูหลัก
 ๓. เลื่อนลงมาด้านล่าง เลือกเมนูร้องทุกข์
 ๔. พิมพ์ชื่อกระทู้ที่ประสงค์จะร้องเรียน (เกี่ยวกับเรื่องใดพอสังเขป)
 ๕. พิมพ์รายละเอียด ข้อความที่ประสงค์จะร้องทุกข์
 ๖. หากมีหลักฐาน ให้แนบไฟล์ประกอบด้วย
- เสร็จแล้วกดปุ่มส่งข้อความ

แบบใบคำร้องเรียนร้องทุกข์ทั่วไป (ทางโทรศัพท์)

เขียนที่ สำนักงานเทศบาลตำบลเคียนซา

วันที่.....เดือน.....พ.ศ. ๒๕.....

เรียน นายกเทศมนตรีตำบลเคียนซา

ข้าพเจ้าชื่อ (นาย/นาง/นางสาว).....นามสกุล.....
อายุ.....ปี อยู่บ้านเลขที่.....หมู่ที่.....ตำบล.....อำเภอ.....
จังหวัด.....โทรศัพท์.....

ได้รับความเดือดร้อนเนื่องจาก.....

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

มีความประสงค์ขอให้เทศบาลตำบลเคียนซา ดำเนินการ ดังนี้

๑.

.....
.....

๒.

.....
.....

๓.

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณาอนุเคราะห์

(ลงชื่อ).....เจ้าหน้าที่ผู้รับคำร้อง
(.....)

ความเห็น

คำสั่ง

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

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

(นายกัมพล เจนพิชัย)
ปลัดเทศบาลตำบลเคียนซา

(นายโกวิช แสงตะวันวงศ์)
นายกเทศมนตรีตำบลเคียนซา