



คู่มือการปฏิบัติงานรับเรื่องราวร้องเรียนร้องทุกข์  
เทศบาลตำบลนาป่า

งานรับเรื่องราวร้องเรียนร้องทุกข์  
กองวิชาการและแผนงาน  
เทศบาลตำบลนาป่า

## คำนำ

คู่มือการปฏิบัติงานรับเรื่องราวร้องเรียนร้องทุกข์ฉบับนี้ จัดทำขึ้นเพื่อเป็นแนวทางปฏิบัติงานในการบริหารจัดการข้อร้องเรียน ของงานรับเรื่องราวร้องเรียนร้องทุกข์ เทศบาลตำบลนาป่า ให้เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล รวดเร็ว ทันต่อสถานการณ์ โดยประชาชนได้รับความพึงพอใจสูงสุด บนพื้นฐานของความเป็นธรรมของคู่กรณีทุกฝ่าย

งานรับเรื่องราวร้องเรียนร้องทุกข์  
กองวิชาการและแผนงาน  
เทศบาลตำบลนาป่า

## สารบัญ

### เรื่อง

คำนำ

หลักการและเหตุผล

สถานที่ตั้ง

หน้าที่ความรับผิดชอบ

วัตถุประสงค์

คำจำกัดความ

แผนผังกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์

ขั้นตอนการปฏิบัติงาน

การรับและตรวจสอบข้อร้องเรียน

การประสานหน่วยงาน

ติดตามการแก้ไขข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์

มาตรฐานงาน

ภาคผนวก

หน้า

๑

๑

๑

๑

๑

๓

๔

๔

๔

๕

๕

๖

## ๑. หลักการและเหตุผล

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

## ๒. สถานที่ตั้ง

๔๙ หมู่ที่ ๑๑ สำนักงานเทศบาลตำบลนาป่า ถนนสุขประยูร อำเภอเมืองชลบุรี จังหวัดชลบุรี

## ๓. หน้าที่ความรับผิดชอบ

เป็นศูนย์กลางในการรับเรื่องราวร้องเรียน ร้องทุกข์ ข้อเสนอแนะ และให้บริการข้อมูลข่าวสาร ให้คำปรึกษาและข้อเสนอแนะกับประชาชน

## ๔. วัตถุประสงค์

๑. เพื่อให้การปฏิบัติงานในการบริหารจัดการข้อร้องเรียน ร้องทุกข์ของประชาชน มีขั้นตอน/กระบวนการที่ชัดเจน

๒. เพื่อให้เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน สามารถดำเนินการจัดการข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ ข้อเสนอแนะของประชาชน และสามารถให้บริการข้อมูลข่าวสาร ให้คำปรึกษาได้อย่างเป็นระบบ มีมาตรฐานในการจัดการข้อร้องเรียนเริ่มตั้งแต่ขั้นตอนการรับข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์จากผู้รับบริการหรือหน่วยงานที่ส่งข้อร้องเรียน การวิเคราะห์ข้อร้องเรียน เพื่อเสนอผู้บริหารพิจารณาให้ความเห็นชอบ การส่งข้อร้องเรียนให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องตรวจสอบข้อเท็จจริง การติดตามประเมินผล การรายงานผลการตรวจสอบข้อเท็จจริง และการยุติเรื่องร้องเรียน

๓. เพื่อให้ประชาชนได้รับความพึงพอใจในการแก้ไขปัญหาข้อร้องเรียนร้องทุกข์

## ๕. คำจำกัดความ

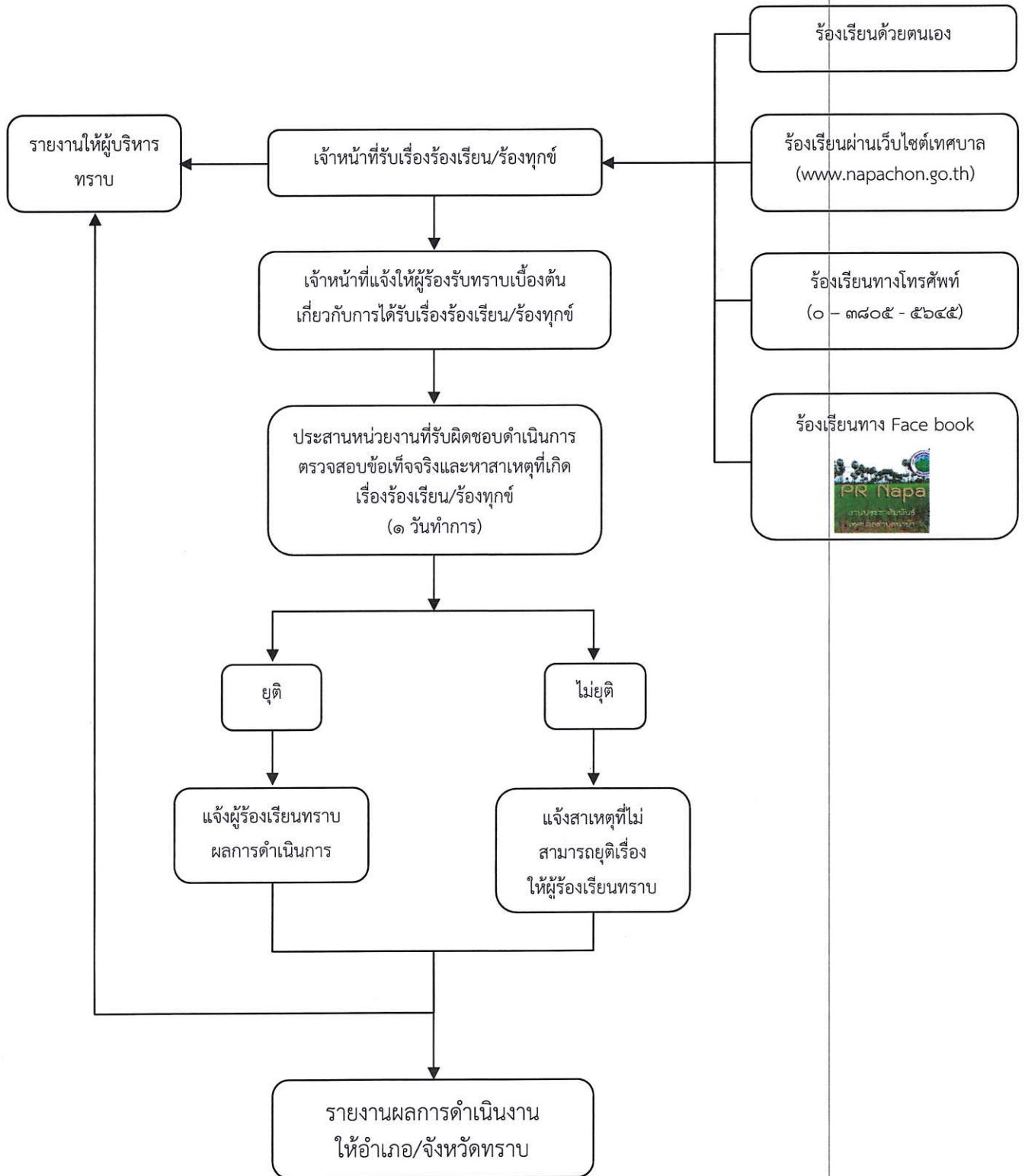
ผู้รับบริการ	=	ผู้มารับบริการจากส่วนราชการและประชาชนทั่วไป
ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	=	ผู้ที่ได้รับผลกระทบ ทั้งทางบวกและทางลบ ทั้งทางตรงและทางอ้อมจากการดำเนินการของส่วนราชการ เช่น ประชาชนในเขตเทศบาลตำบลนาป่า
การจัดการข้อร้องเรียน	=	มีความหมายครอบคลุมถึงการจัดการในเรื่องข้อร้องเรียนร้องทุกข์ ข้อเสนอแนะ/ข้อคิดเห็น/คำชมเชย/การสอบถามหรือร้องขอข้อมูล
ช่องทางการรับข้อมูล	=	ช่องทางต่าง ๆ ที่ใช้ในการรับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ เช่น ติดต่อด้วยตนเอง/ทางโทรศัพท์/เว็บไซต์/Facebook

เจ้าหน้าที่  
ซื้อร้องเรียน

- = เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบจัดการซื้อร้องเรียนร้องทุกข์ของหน่วยงาน
- = แบ่งเป็นประเภทต่าง ๆ เช่น
  - ข้อคิดเห็น ข้อเสนอแนะ คำชมเชย สอบถามหรือร้องขอข้อมูล
  - การร้องเรียนเกี่ยวกับคุณภาพและการให้บริการของหน่วยงาน
  - การร้องเรียนเกี่ยวกับความไม่โปร่งใสของการจัดซื้อจัดจ้าง เป็นต้น

๒. แผนผังกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์

กระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์



### ๗. ขั้นตอนการปฏิบัติงาน

- จัดทำคำสั่งแต่งตั้งเจ้าหน้าที่รับผิดชอบการดำเนินงานแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนตามข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ของประชาชน
- แจกคำสั่งแต่งตั้งฯ ให้ผู้ที่เกี่ยวข้องทราบและถือปฏิบัติ

### ๘. การรับและตรวจสอบข้อร้องเรียนจากช่องทางต่าง ๆ

#### ๘.๑ กรณียุติข้อร้องเรียนด้วยตนเอง

๑. ผู้ร้องเรียน กรอกแบบฟอร์มบันทึกข้อร้องเรียน โดยกรอกข้อมูลให้ครบถ้วน ชัดเจน และสามารถติดต่อกลับได้
๒. นำเสนอเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ให้ผู้บังคับบัญชาทราบ เพื่อสั่งการให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องดำเนินการแก้ไขปัญหา
๓. แจ้งตอบรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ทางเว็บไซต์ให้ผู้ร้องทราบ
๔. ติดตามผลการดำเนินงานจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง เพื่อแจ้งตอบให้ผู้ร้องทราบเป็นระยะจนกว่าเรื่องจะยุติ
๕. รายงานผลการดำเนินงานให้ผู้บังคับบัญชา/อำเภอ/จังหวัดทราบ

#### ๘.๒ กรณียุติข้อร้องเรียนทางเว็บไซต์

๑. ตรวจสอบเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ทางเว็บไซต์ของเทศบาลตำบลนาป่าและเว็บไซต์จังหวัดชลบุรี ในห้วงเวลา ๐๘.๓๐ น., ๑๓.๐๐ น. และ ๑๖.๐๐ น. และเวลาเว้นว่างจากงานอื่นทุกวันราชการ
๒. นำเสนอเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ให้ผู้บังคับบัญชาทราบ เพื่อสั่งการให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องดำเนินการแก้ไขปัญหา
๓. แจ้งตอบรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ทางเว็บไซต์ให้ผู้ร้องทราบ
๔. ติดตามผลการดำเนินงานจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง เพื่อแจ้งตอบให้ผู้ร้องทราบเป็นระยะจนกว่าเรื่องจะยุติ
๕. รายงานผลการดำเนินงานให้ผู้บังคับบัญชา/อำเภอ/จังหวัดทราบ
๖. การร้องเรียน/ร้องทุกข์ทุกช่องทาง เจ้าหน้าที่ต้องบันทึกข้อร้องเรียนในสมุดบันทึกข้อร้องเรียน

### ๙. การประสานหน่วยงานเพื่อแก้ไขข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์และการแจ้งผลผู้ร้องเรียน/ร้องทุกข์

- ๙.๑ กรณีเป็นการขอข้อมูลข่าวสาร ประสานหน่วยงานผู้ครอบครองเอกสารเจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้อง เพื่อให้ข้อมูลแก่ผู้ร้องขอได้ทันที
- ๙.๒ กรณีข้อร้องเรียนที่เป็นการร้องเรียนเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการของหน่วยงาน เช่น ประปา ไฟฟ้า การจัดการขยะ การตัดต้นไม้สาธารณะ กลิ่นเหม็นรบกวน เป็นต้น จัดทำบันทึกข้อความเสนอไปยังผู้บริหารเพื่อสั่งการหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง โดยเบื้องต้นอาจประสานทางโทรศัพท์แจ้งไปยังหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

๙.๓ กรณีข้อร้องเรียนที่ไม่อยู่ในอำนาจหน้าที่ความรับผิดชอบของเทศบาลตำบลนาป่า ให้ประสานแจ้งไปยังหน่วยงานภายนอกที่เกี่ยวข้อง เพื่อให้เกิดความรวดเร็วและถูกต้องชัดเจนในการแก้ไขปัญหาต่อไป

๙.๔ กรณีข้อร้องเรียนที่ส่งผลกระทบต่อหน่วยงาน เช่น กรณีผู้ร้องเรียนทำหนังสือร้องเรียนความไม่เป็นธรรม โปรงใสในการจัดซื้อจัดจ้าง ให้เจ้าหน้าที่จัดทำบันทึกข้อความเพื่อเสนอผู้บริหารพิจารณาสั่งการไปยังหน่วยงานที่รับผิดชอบ เพื่อดำเนินการตรวจสอบและแจ้งผลผู้ร้องเรียนต่อไป

#### ๑๐. ติดตามการแก้ไขข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์

- ให้หน่วยงานเจ้าของเรื่องรายงานผลให้ทราบภายใน ๕ - ๗ วันทำการ เพื่อเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบจะได้แจ้งผู้ร้องเรียนทราบต่อไป

- รวบรวมรายงานสรุปข้อร้องเรียน หลังจากสิ้นปีงบประมาณ เพื่อนำมาวิเคราะห์การบริหารจัดการข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ในภาพรวมของหน่วยงาน เพื่อใช้เป็นแนวทางในการแก้ไข ปรับปรุงการดำเนินงานของเทศบาลตำบลนาป่าต่อไป

#### ๑๑. มาตรฐานงาน

การดำเนินการแก้ไขข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ ให้แล้วเสร็จภายในระยะเวลาที่กำหนด

- กรณีได้รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ จากช่องทางการร้องเรียน ให้เจ้าหน้าที่ดำเนินการตรวจสอบและส่งเรื่องไปยังหน่วยงานที่รับผิดชอบดำเนินการแก้ไขให้แล้วเสร็จภายใน ๑๕ วันทำการ

#### ๑๒. จัดทำโดย

งานรับเรื่องราວร้องเรียนร้องทุกข์ กองวิชาการและแผนงาน เทศบาลตำบลนาป่า

➤ เบอร์โทรศัพท์ ๐ - ๓๘๐๕ - ๕๖๔๕

➤ เบอร์โทรสาร ๐ - ๓๘๐๕ - ๕๕๗๕

➤ เว็บไซต์ [www.napachon.go.th](http://www.napachon.go.th)

➤ Face book

