



คู่มือการปฏิบัติงานเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์

เทศบาลตำบลหาดเจ้าสำราญ
อำเภอเมืองเพชรบุรี จังหวัดเพชรบุรี

ศูนย์ดำรงธรรมเทศบาลตำบลหาดเจ้าสำราญ

โทร ๐๓๒-๔๗๘๕๕๕

คำนำ

อาศัยอำนาจตามพระราชบัญญัติเทศบาล พ.ศ.๒๕๙๖ และที่แก้ไขเพิ่มเติมถึงฉบับปัจจุบัน มาตรา ๕๐ และมาตรา ๕๒ ประกอบกับพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ.๒๕๕๖ มาตรา ๔๑ และมาตรา ๕๒ ได้ จัดทำคู่มือการปฏิบัติงานรับเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ ของศูนย์ดำรงธรรมเทศบาลตำบลหาดเจ้าสำราญ ขึ้นเพื่อเป็นแนวทาง ขั้นตอน กระบวนการ ใน การดำเนินการจัดการเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ ของหน่วยงานเทศบาลตำบลหาดเจ้าสำราญให้เป็นไปด้วยความเรียบร้อย ถูกต้องตามระเบียบ กฎหมายบริการรวดเร็วมีประสิทธิภาพ และมีความชัดเจนเป็นมาตรฐานเดียวกันเพื่อตอบสนอง ความต้องการและความคาดหวังของประชาชนผู้รับบริการเทศบาลตำบลหาดเจ้าสำราญจึงได้จัดทำคู่มือฉบับนี้ขึ้น

ศูนย์ดำรงธรรมเทศบาลตำบลหาดเจ้าสำราญ

โทร ๐๓๒-๔๗๘๕๕๕

สารบัญ

เรื่อง	หน้า
หลักการและเหตุผล	๑
การจัดตั้งศูนย์ฯรับเรื่องราวร้องทุกข์เทศบาลตำบลหาดเจ้าสำราญ	๑
หน่วยงานผู้รับผิดชอบ / สถานที่ตั้ง	๑
หน้าที่ความรับผิดชอบ	๑
วัตถุประสงค์	๑
คำจำกัดความ	๒
แผนผังกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน / ร้องทุกข์	๒
ขั้นตอนการปฏิบัติงาน	๓
ช่องทางการร้องเรียน และระยะเวลาในการดำเนินการ	๓
การบันทึกข้อร้องเรียน	๓
ขั้นตอนกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียนและการประสานหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง	๔
กำหนดระยะเวลาการรายงานผล	๔
การรายงานผลการดำเนินการให้ผู้บริหารทราบ	๔
แบบฟอร์ม	๔
สถานที่ติดต่อราชการ	๕

ภาคผนวก

คำสั่งแต่งตั้งศูนย์ฯ

คำสั่งมอบหมายงาน

แบบฟอร์มใบรับแจ้งเหตุเรื่องราวร้องเรียน/ ร้องทุกข์

คู่มือการปฏิบัติงานเรื่องร้องเรียน

เทศบาลตำบลหาดเจ้าสำราญ อำเภอเมืองเพชรบุรี จังหวัดเพชรบุรี

๑. หลักการและเหตุผล

พระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธี การบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๕๖ ได้กำหนดแนวทางปฏิบัติราชการ มุ่งให้เกิดประโยชน์สุขแก่ประชาชน โดยยึดประชาชนเป็นศูนย์กลางเพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชน ให้เกิดความผาสุกและความเป็นอยู่ที่ดี ของประชาชน เกิดผลสัมฤทธิ์ต่องานบริการมีประสิทธิภาพและเกิดความคุ้มค่าในการให้บริการ ไม่มีขั้นตอนปฏิบัติงานเกินความจำเป็นมีการปรับปรุงภารกิจให้ทันต่อสถานการณ์ ประชาชนได้รับการ อำนวยความสะดวกและได้รับการตอบสนองความต้องการ และมีการประเมินผลการให้บริการอย่างสม่ำเสมอ

๒. การจัดตั้งศูนย์ดำรงธรรมเทศบาลตำบลหาดเจ้าสำราญ

ตามประกาศ คณะรักษาความสงบแห่งชาติ ฉบับที่ ๙๖/๒๕๕๗ เมื่อวันที่ ๑๗ กรกฎาคม ๒๕๕๗ เรื่อง การจัดตั้งศูนย์ดำรงธรรมเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการบริหารงานระดับจังหวัด และให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นทุกองค์กร จัดตั้งศูนย์ดำรงธรรมท้องถิ่น โดยให้ศูนย์ดำรงธรรม อยู่ภายใต้กำกับดูแลของศูนย์ดำรงธรรม จังหวัดเพชรบุรี จัดตั้งเพื่อเป็นศูนย์ในการรับเรื่องราวร้องทุกข์ และให้บริการข้อมูลข่าวสาร ให้คำปรึกษารับเรื่องปัญหาความต้องการ และข้อเสนอแนะของประชาชน

๓. หน่วยงานผู้รับผิดชอบ/ สถานที่ตั้ง

หน่วยงานผู้รับผิดชอบ สำนักปลัดเทศบาลตำบลหาดเจ้าสำราญตั้งอยู่ ชั้น ๑ อาคารสำนักงานเทศบาลตำบลหาดเจ้าสำราญ ตำบลหาดเจ้าสำราญ อำเภอเมืองเพชรบุรี จังหวัดเพชรบุรี

๔. หน้าที่ความรับผิดชอบ

เป็นศูนย์กลางในการรับเรื่องราวร้องทุกข์ และให้บริการข้อมูลข่าวสาร ให้คำปรึกษารับเรื่องปัญหาความต้องการ และข้อเสนอแนะของประชาชน

๕. วัตถุประสงค์

๑. เพื่อให้การ รับเรื่อง ร้องเรียนของศูนย์ดำรงธรรมเทศบาล ตำบลหาดเจ้าสำราญ มีขั้นตอน/กระบวนการ และแนวทางในการปฏิบัติงานมีประสิทธิภาพ เป็นมาตรฐานเดียวกัน

๒. เพื่อให้มั่นใจว่าได้มี การปฏิบัติ ตามข้อ กำหนด ระเบียบหลักเกณฑ์เกี่ยวกับการจัดการข้อร้องเรียนที่กำหนดไว้อย่างสม่ำเสมอ และมีประสิทธิภาพ

๖. คำจำกัดความ

“ผู้รับบริการ” หมายถึง ผู้ที่มาใช้บริการจากส่วนราชการและประชาชนทั่วไป

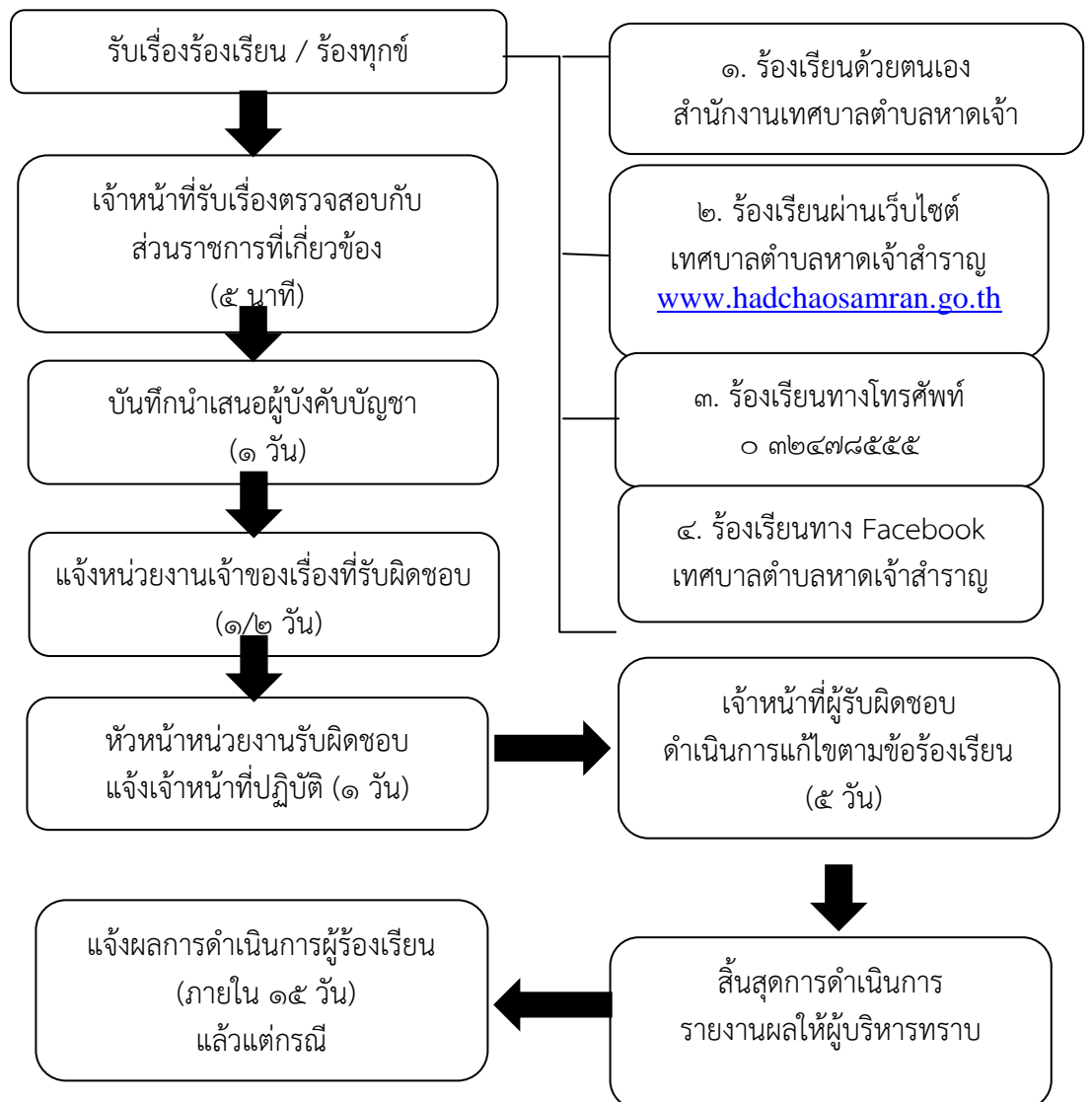
“ผู้มีส่วนได้เสีย ” หมายถึง ผู้ที่ได้รับผลกระทบ ทั้งทางบวกและทางลบ ทั้งทางตรงและทางอ้อม จากการดำเนินการของเทศบาลตำบลหาดเจ้าสำราญ

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

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

“ช่องทางการรับข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์” หมายถึง ช่องทางต่างๆ ที่ใช้ในการรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ เช่น ติดต่อด้วยตนเอง/จดหมาย/หนังสือ/ติดต่อทางโทรศัพท์/เว็บไซต์/Face Book

๗. แผนผังกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน /ร้องทุกข์



๘. ขั้นตอนการปฏิบัติงาน

การแต่งตั้งผู้รับผิดชอบจัดการข้อร้องเรียน / ร้องทุกข์ ของหน่วยงาน

- ๘.๑ จัดตั้งศูนย์ / จุดรับข้อร้องเรียน / ร้องทุกข์ ของประชาชน
- ๘.๒ จัดทำคำสั่งแต่งตั้งเจ้าหน้าที่ประจำศูนย์ฯ
- ๘.๓ แจ้งผู้รับผิดชอบตามคำสั่งเทศบาล เพื่อความสะดวกในการประสานงาน

๙. ช่องทางการร้องเรียน และระยะเวลาในการดำเนินการ

ดำเนินการรับและติดตามตรวจสอบข้อร้องเรียน/ ร้องทุกข์ ที่เข้ามาถึงหน่วยงานจากช่องทางต่าง ๆ โดยมีข้อปฏิบัติตามที่กำหนด ดังนี้

ช่องทางการร้องเรียน	ความถี่ในการตรวจสอบช่องทาง	ระยะเวลาดำเนินการ	หมายเหตุ
ร้องเรียนด้วยตนเอง ณ ศูนย์ดำรงธรรมเทศบาลตำบลหาดเจ้าสำราญ	ทุกครั้งที่มีการร้องเรียน	ภายใน ๕ วันทำการ	
ร้องเรียนผ่านเว็บไซต์เทศบาลตำบลหาดเจ้าสำราญ www.hadchaosamran.go.th	ทุกวัน	ภายใน ๓ วันทำการ	
ร้องเรียนทางโทรศัพท์ ๐๓๒-๔๗๘๕๕๕๕	ทุกวัน	ภายใน ๓ วันทำการ	
ร้องเรียนทาง Face Book เทศบาลตำบลหาดเจ้าสำราญ	ทุกวัน	ภายใน ๓ วันทำการ	

๑๐. การบันทึกข้อร้องเรียน

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

๑๐.๒ ทุกช่องทางที่มีการร้องเรียน เจ้าหน้าที่ต้องบันทึกข้อร้องเรียน / ร้องทุกข์ ลงสมุดบันทึกข้อร้องเรียน/ ร้องทุกข์

๑๑. ขั้นตอนกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน และการประสานงานหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

๑๑.๑ กรณีเป็นการขอข้อมูลข่าวสารประสานหน่วยงานผู้ครอบครองเอกสารเจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้องเพื่อให้ข้อมูลแก่ผู้ร้องขอได้ทันที

๑๑.๒ ข้อร้องเรียน / ร้องทุกข์ ที่เป็นการร้องเรียนเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการของหน่วยงาน เช่น ไฟฟ้าสาธารณะดับ การจัดการขยะมูลฝอย ตัดต้นไม้ กลิ่นเหม็นรบกวน เป็นต้น จัดทำบันทึกข้อความเสนอไปยังผู้บริหารเพื่อสั่งการหน่วยงานที่เกี่ยวข้องโดยเบื้องต้นอาจโทรศัพท์แจ้งไปยังหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

๑๑.๓ ข้อร้องเรียน / ร้องทุกข์ที่ไม่อยู่ในความรับผิดชอบของเทศบาลตำบลหาดเจ้าสำราญ ให้ดำเนินการประสานหน่วยงานภายนอกที่เกี่ยวข้องเพื่อให้เกิดความรวดเร็วและถูกต้องในการแก้ไขปัญหาต่อไป

๑๑.๔ ข้อร้องเรียนที่ส่งผลกระทบต่อหน่วยงาน เช่น กรณีผู้ร้องเรียนทำหนังสือร้องเรียนความไม่โปร่งใสในการจัดซื้อจัดจ้างให้เจ้าหน้าที่จัดทำบันทึกข้อความเพื่อเสนอผู้บริหารพิจารณาสั่งการไปยังหน่วยงานที่รับผิดชอบเพื่อดำเนินการตรวจสอบและแจ้งผู้ร้องเรียนทราบต่อไป

๑๒. กำหนดระยะเวลาการรายงานผล

กรณีได้รับเรื่องร้องเรียน จากช่องทางการร้องเรียน เช่น ร้องเรียนด้วยตนเอง/จดหมาย/หนังสือ/เว็บไซต์/โทรศัพท์/ Face Book ให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง รายงานผลการดำเนินการให้ทราบภายใน ๕ วันทำการ เพื่อแจ้งเจ้าหน้าที่ประจำศูนย์ฯ แจ้งให้ผู้ร้องเรียน/ร้องทุกข์ทราบ ภายใน ๑๕ วันทำการ โดยวิธีการต่าง ๆ เช่น ทางโทรศัพท์ ทางหนังสือ/จดหมาย เป็นต้น

๑๓. การรายงานผลการดำเนินการให้ผู้บริหารทราบ

๑๓.๑ ให้รวบรวมและรายงานสรุปการจัดการข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ ให้ผู้บริหารทราบ

๑๓.๒ ให้รวบรวมรายงานสรุปข้อร้องเรียนหลังจากสิ้นปีงบประมาณเพื่อนำมาวิเคราะห์การจัดการข้อร้องเรียน / ร้องทุกข์ ในภาพรวมของหน่วยงาน เพื่อใช้เป็นแนวทางในการแก้ไข ปรับปรุงพัฒนาองค์กรต่อไป

๑๔. แบบฟอร์ม

แบบฟอร์มใบรับแจ้งเหตุเรื่องราวร้องทุกข์(ตามภาคผนวก)

๑๕. สถานที่ติดต่อราชการ

เทศบาลตำบลหาดเจ้าสำราญ

๓๓๓ หมู่ ตำบลหาดเจ้าสำราญ

อำเภอเมืองเพชรบุรี จังหวัดเพชรบุรี

๗๖๑๐๐

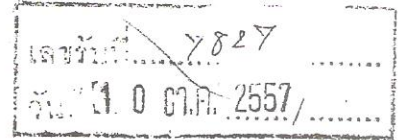
โทร ๐๓๒-๔๗๘๕๕๕ทุกวันในเวลาราชการ เวลา ๘.๓๐ – ๑๖.๓๐ น.

โทรสาร ๐๓๒-๔๗๘๕๕๕-๗

Website : www.hadchaosamran.go.th

ภาคผนวก

คู่มือฉบับ



คำสั่งเทศบาลตำบลหาดเจ้าสำราญ

ที่ ๓๖๔ / ๒๕๕๗

เรื่อง การจัดตั้งศูนย์ดำรงธรรมเทศบาลตำบลหาดเจ้าสำราญ

ตามที่จังหวัดเพชรบุรีแจ้งให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นทุกแห่ง จัดตั้งศูนย์ดำรงธรรมระดับองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นตามนโยบายของคณะรักษาความสงบแห่งชาติ เพื่อทำหน้าที่รับเรื่องร้องทุกข์ ให้บริการข้อมูลข่าวสาร ให้คำปรึกษา รับเรื่องปัญหาความต้องการและข้อเสนอแนะของประชาชน และทำหน้าที่เป็นศูนย์บริการร่วม ตามมาตรา ๓๒ แห่งพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๕๖ เพื่ออำนวยความสะดวกแก่ประชาชนนั้น

ดังนั้น เพื่อให้การดำเนินการแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนของประชาชนเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพและเกิดผลสัมฤทธิ์อย่างเป็นรูปธรรม จึงแต่งตั้งคณะกรรมการบริหารศูนย์ดำรงธรรมเทศบาลตำบลหาดเจ้าสำราญ ตามนโยบายของคณะรักษาความสงบแห่งชาติ ให้เกิดความสงบเรียบร้อยในสังคม ดังนี้

คณะกรรมการบริหารศูนย์ดำรงธรรมเทศบาลตำบลหาดเจ้าสำราญ ประกอบด้วย

- | | |
|--|--------------------------|
| ๑. นายกเทศมนตรีตำบลหาดเจ้าสำราญ | ประธาน |
| ๒. รองนายกเทศมนตรีตำบลหาดเจ้าสำราญ ทั้ง ๒ ท่าน | รองประธาน |
| ๓. ปลัดเทศบาลตำบลหาดเจ้าสำราญ | กรรมการ |
| ๔. หัวหน้ากองคลัง | กรรมการ |
| ๕. หัวหน้ากองการศึกษา | กรรมการ |
| ๖. หัวหน้ากองช่าง | กรรมการ |
| ๗. เจ้าหน้าที่เทศกิจ | กรรมการ |
| ๘. หัวหน้าสำนักปลัดเทศบาล | กรรมการ/เลขานุการ |
| ๙. นิติกร | กรรมการ/ผู้ช่วยเลขานุการ |

โดยให้คณะกรรมการบริหารศูนย์ดำรงธรรมเทศบาลตำบลหาดเจ้าสำราญ มีหน้าที่ดังนี้

๑. รับเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ และแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนของประชาชน
๒. ให้คำปรึกษา รับเรื่องปัญหาความต้องการและข้อเสนอแนะของประชาชน
๓. ให้บริการข้อมูลข่าวสารทางราชการที่ถูกต้อง รวดเร็ว แก่ประชาชน
๔. ให้บริการประชาชนแบบเบ็ดเสร็จ (One Stop Service) ณ ศูนย์ดำรงธรรมในระดับ

ท้องถิ่น

๕. ให้บริการรับเรื่องจากประชาชน เพื่อส่งต่อให้ส่วนราชการหรือหน่วยงานรัฐวิสาหกิจที่เกี่ยวข้องดำเนินการให้แล้วเสร็จ

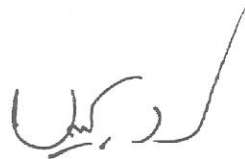
...๖. การปฏิบัติ/

๖. การปฏิบัติงานภายในศูนย์ดำรงธรรมระดับท้องถิ่นให้ดำเนินการเช่นเดียวกับจังหวัด
กรณีมีปัญหาสำคัญที่ต้องติดต่อกับเจ้าหน้าที่ของส่วนราชการในจังหวัดให้ใช้วิธีการเดียวกับการติดต่อสื่อสาร
ภายในจังหวัด

๗. ปฏิบัติหน้าที่อื่นใดตามที่ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัด หรือผู้ว่าราชการจังหวัดเพชรบุรี หรือ
กระทรวงมหาดไทย มอบหมาย

ทั้งนี้ ตั้งแต่บัดนี้เป็นต้นไป

สั่ง ณ วันที่ ๑๓ เดือน ตุลาคม พ.ศ. ๒๕๕๗



(นายบุญยอด มาคล้าย)

นายกเทศมนตรีตำบลหาดเจ้าสำราญ

.....	19.10.57
.....	ปลัดเทศบาล
.....	๑๓/๑๐/๕๗
.....	วันที่รับแจ้ง
.....	ตรวจ/ทาน
.....	ร่าง/พิมพ์

เลขรับ.....
วันที่.....
เวลา.....น.

บันทึกคำขอรับบริการจากองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

เทศบาลตำบลหาดเจ้าสำราญ
อำเภอเมืองเพชรบุรี จังหวัดเพชรบุรี

วันที่.....

ข้าพเจ้า.....อายุ.....ปี หมายเลขบัตรประจำตัว
ประชาชน/ข้าราชการ.....ออกโดย.....
ไต่ยื่นคำขอ.....
ต่อพนักงานเจ้าหน้าที่(ชื่อ-สกุล)..... ณ เทศบาลตำบลหาดเจ้าสำราญ โดยได้แนบ
เอกสารประกอบคำขอ จำนวน.....รายการ ดังนี้

- ๑.
- ๒.
- ๓.
- ๔.
- ๕.
- ๖.
- ๗.
- ๘.
- ๙.
- ๑๐.

ลงชื่อ.....ผู้ยื่นคำขอ
(.....)

(สำหรับพนักงานเจ้าหน้าที่)

นาย/นาง/นางสาว.....ในฐานะพนักงานเจ้าหน้าที่ ได้ตรวจสอบเอกสาร
ประกอบคำขอแล้ว เห็นว่า

ถูกต้องครบถ้วน
เห็นควรนำเสนอต่อไป

ลงชื่อ.....พนักงานเจ้าหน้าที่
(.....)

ไม่สมบูรณ์/มีข้อบกพร่อง คือ
 เนื้อหาและรูปแบบของคำขอ ได้แก่

เอกสารประกอบการพิจารณา ได้แก่

จึงได้แจ้งให้.....ผู้ยื่นคำขอ ดำเนินการ
 แก้ไข/เพิ่มเติมคำขอ และแบบคำขอ

แก้ไข/เพิ่มเติมเอกสารประกอบ ได้แก่.....

โดยให้มายื่นเพิ่มเติมในวันที่.....มิฉะนั้นจะถือว่าผู้ยื่นคำขอไม่ประสงค์จะให้พนักงาน
เจ้าหน้าที่ดำเนินการตามคำขอต่อไป ทั้งนี้ ผู้ยื่นขอได้นำคำขอพร้อมเอกสาร

- กลับไปด้วย
- ผากไว้กับพนักงานเจ้าหน้าที่

ลงชื่อ.....พนักงานเจ้าหน้าที่
(.....)

ลงชื่อ.....ผู้ยื่นคำขอรับบริการ
(.....)