



คู่มือการปฏิบัติงาน
รับเรื่องราวร้องเรียน ร้องทุกข์

เทศบาลตำบลเมืองศรีไค อำเภอวารินชำราบ
จังหวัดอุบลราชธานี

สารบัญ

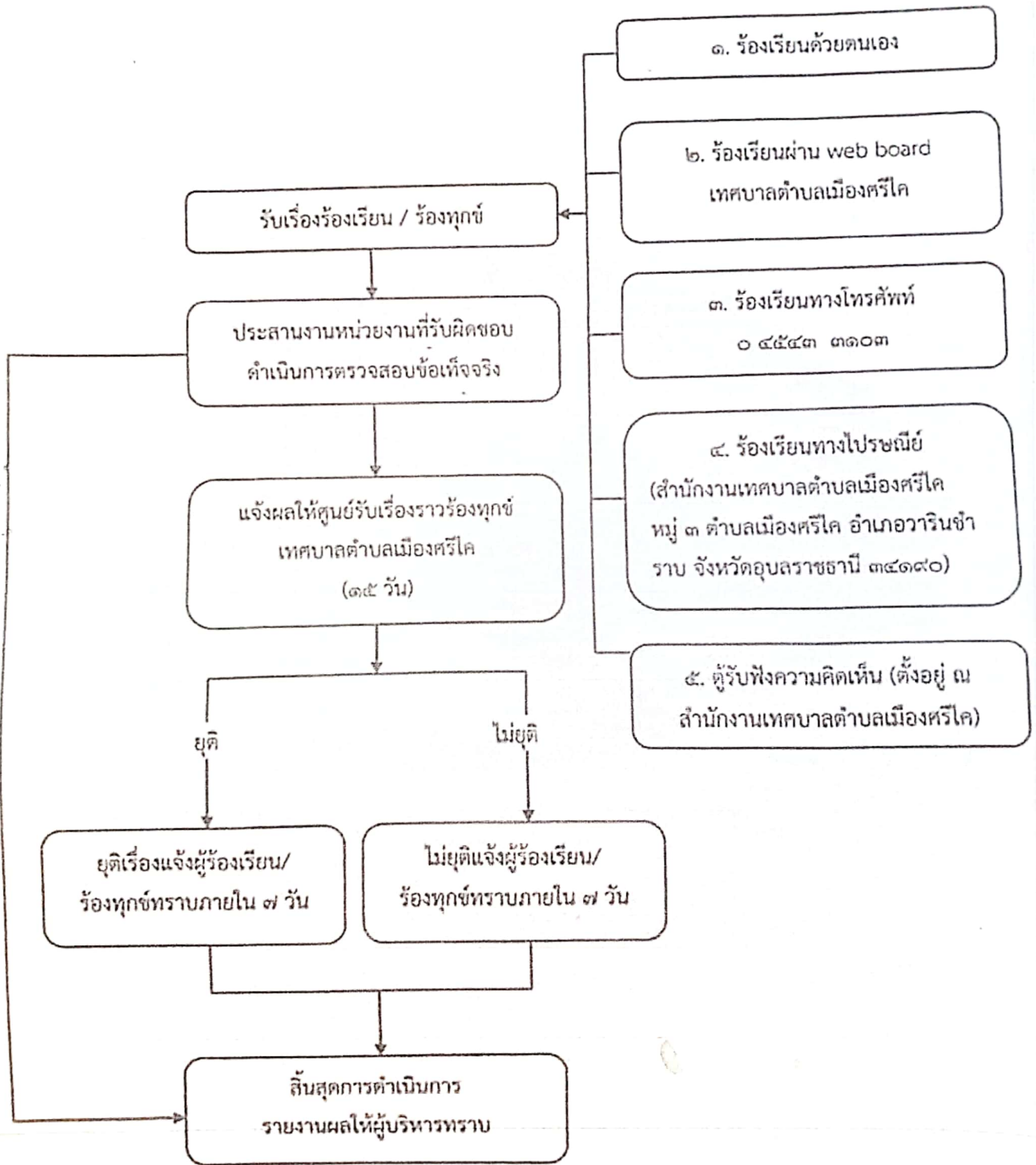
เรื่อง	หน้า
หลักการและเหตุผล	๑
สถานที่ตั้ง	๑
หน้าที่ความรับผิดชอบ	๑
วัตถุประสงค์	๑
แผนผังกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน / ร้องทุกข์	๒
ขั้นตอนการปฏิบัติงาน	๓
การรับและตรวจสอบข้อร้องเรียนจากช่องทางต่าง ๆ	๓
การบันทึกข้อร้องเรียน	๓
การประสานหน่วยงานเพื่อแก้ไขข้อร้องเรียนและการแจ้งกลับผู้ร้องเรียน	๔
ติดตามการแก้ไขข้อร้องเรียน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

คำนำ

คู่มือการปฏิบัติงานรับเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ของ ศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์เทศบาลตำบลเมืองศรีโคฉบบนี้ จัดทำขึ้นเพื่อเป็นแนวทางการดำเนินการจัดการข้อร้องเรียนของศูนย์รับเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์เทศบาลตำบลเมืองศรีโค ทั้งนี้ การจัดการข้อร้องเรียนจำเป็นจะต้องมีขั้นตอน / กระบวนการ และแนวทางในการปฏิบัติงานที่ชัดเจนและเป็นมาตรฐานเดียวกัน เพื่อให้การบริหารระบบราชการเป็นไปด้วยความถูกต้อง บริสุทธิ์ ยุติธรรม ควบคู่กับการพัฒนา บำบัดทุกข์ บำรุงสุข ตลอดจนดำเนินการแก้ไขปัญหาคความเดือดร้อนของประชาชนได้อย่างมีประสิทธิภาพ ด้วยความรวดเร็วประสบความสำเร็จอย่างเป็นรูปธรรม

ศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์เทศบาลตำบลศรีโค

แผนผังกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน / ร้องทุกข์



ขั้นตอนการปฏิบัติงาน

การแต่งตั้งผู้รับผิดชอบจัดการข้อร้องเรียน / ร้องทุกข์ ของหน่วยงาน

๗.๑ จัดตั้งศูนย์รับข้อร้องเรียน / ร้องทุกข์ของหน่วยงาน

๗.๒ จัดทำคำสั่งแต่งตั้งคณะกรรมการและเจ้าหน้าที่ประจำศูนย์เพื่อดำเนินการ

๗.๓ แต่งผู้รับผิดชอบตามคำสั่งเทศบาลตำบลเมืองศรีโค เพื่อความสะดวกในการประสานงาน

การรับและตรวจสอบข้อร้องเรียน จากช่องทางต่าง ๆ

ดำเนินการรับและติดตามตรวจสอบข้อร้องเรียน / ร้องทุกข์ ที่เข้ามายังหน่วยงานจากช่องทางต่าง ๆ โดยมีข้อปฏิบัติตามที่กำหนด ดังนี้

ช่องทาง	ความถี่ในการตรวจสอบช่องทาง	ระยะเวลาดำเนินการรับข้อร้องเรียน / ร้องทุกข์ เพื่อประสานหาทางแก้ไขปัญหา	หมายเหตุ
ร้องเรียนด้วยตนเอง ณ ศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์เทศบาลตำบลเมืองศรีโค	ทุกครั้งที่มีการร้องเรียน	ภายใน ๑ วันทำการ	
ร้องเรียนผ่าน web board เทศบาลตำบลเมืองศรีโค	ทุกวัน	ภายใน ๑ วันทำการ	
ร้องเรียนทางโทรศัพท์ ๐ ๕๕๕๓ ๓๑๐๓	ทุกวัน	ภายใน ๑ วันทำการ	
ร้องเรียนทางไปรษณีย์ (สำนักงานเทศบาลตำบลเมืองศรีโค หมู่ ๓ ตำบลเมืองศรีโค อำเภอวารินชำราบ จังหวัดอุบลราชธานี ๓๕๑๕๐)	ทุกวัน	ภายใน ๑ วันทำการ	
ผู้รับฟังความคิดเห็น (ตั้งอยู่ ณ สำนักงานเทศบาลตำบลเมืองศรีโค)	ทุกวัน	ภายใน ๑ วันทำการ	

การบันทึกข้อร้องเรียน

๘.๑ กรอกแบบฟอร์มบันทึกข้อร้องเรียน โดยมีรายละเอียด ชื่อ-สกุล ที่อยู่ หมายเลขโทรศัพท์ติดต่อเรื่องร้องเรียน และสถานที่เกิดเหตุ

๔.๒ ทุกช่องทางที่มีการร้องเรียน เจ้าหน้าที่ต้องบันทึกข้อร้องเรียน ลงทะเบียนรับเรื่องร้องเรียน ร้อง
ทุกข์

การประสานหน่วยงานเพื่อแก้ปัญหาข้อร้องเรียน และการแจ้งผู้ร้องเรียนทราบ

- กรณีเป็นการขอข้อมูลข่าวสาร ประสานหน่วยงานผู้ครอบครองเอกสาร เจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้อง
เพื่อให้ข้อมูลแก่ผู้ร้องขอได้ทันที

- ข้อร้องเรียน ที่เป็นการร้องเรียนเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการของหน่วยงาน เช่น ไฟฟ้า
สาธารณะดับ การจัดการขยะมูลฝอย ตัดต้นไม้ กลิ่นเหม็นรบกวน เป็นต้น จัดทำบันทึกข้อความเสนอไปยัง
ผู้บริหารเพื่อสั่งการหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง โดยเบื้องต้นอาจโทรศัพท์แจ้งไปยังหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

- ข้อร้องเรียน ที่ไม่อยู่ในความรับผิดชอบของเทศบาลตำบลเมืองศรีไค ให้ดำเนินการประสาน
หน่วยงานภายนอกที่เกี่ยวข้อง เพื่อให้เกิดความรวดเร็วและถูกต้อง ในการแก้ไขปัญหาคต่อไป

- ข้อร้องเรียนที่ส่งผลกระทบต่อหน่วยงาน เช่น กรณี ผู้ร้องเรียนทำหนังสือร้องเรียนความไม่
โปร่งใสในการจัดซื้อจัดจ้าง ให้เจ้าหน้าที่จัดทำบันทึกข้อความเพื่อเสนอผู้บริหารพิจารณาสั่งการไปยังหน่วยงานที่
รับผิดชอบ เพื่อดำเนินการตรวจสอบและแจ้งผู้ร้องเรียนทราบ ต่อไป

การติดตามแก้ไขปัญหาข้อร้องเรียน

ให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องรายงานผลการดำเนินการให้ทราบภายใน ๕ วันทำการ เพื่อเจ้าหน้าที่
ศูนย์ฯ จะได้แจ้งให้ผู้ร้องเรียนทราบ ต่อไป

การรายงานผลการดำเนินการให้ผู้บริหารทราบ

- รวบรวมและรายงานสรุปการจัดการข้อร้องเรียนประจำเดือน

- ให้รวบรวมรายงานสรุปข้อร้องเรียนหลังจากสิ้นปีงบประมาณ เพื่อนำมาวิเคราะห์การจัดการ
ข้อในภาพรวมของหน่วยงาน เพื่อใช้เป็นแนวทางในการแก้ไข ปรับปรุง พัฒนา องค์กร ต่อไป

มาตรฐานงาน

กรณีได้รับเรื่องร้องเรียน ให้ศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์เทศบาลตำบลเมืองศรีไค ดำเนินการ
ตรวจสอบและพิจารณาส่งเรื่องให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ดำเนินการแก้ไขปัญหาข้อร้องเรียน / ร้องทุกข์ให้แล้ว
เสร็จภายใน ๑๕ วัน ทำการ

แบบฟอร์ม

- แบบฟอร์มใบรับแจ้งเหตุเรื่องราวร้องเรียน

- แบบฟอร์มคำร้องทั่วไป

จัดทำโดย

ศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์เทศบาลตำบลเมืองศรีไค สำนักงานเทศบาลตำบลเมืองศรีไค
ตำบลเมืองศรีไค อำเภอวารินชำราบ จังหวัดอุบลราชธานี

- หมายเลขโทรศัพท์ ๐ ๔๕๕๓ ๓๑๐๓

- หมายเลขโทรสาร ๐ ๔๕๕๓ ๓๑๐๓

- เว็บไซต์ www.muangsrikai.go.th

ภาคผนวก

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

(.....)

แบบการร้องเรียน ร้องทุกข์

เขียนที่ สำนักงานเทศบาลตำบลเมืองศรีโค หมู่ ๓
ตำบลเมืองศรีโค อำเภอวารินชำราบ จังหวัดอุบลราชธานี

วันที่เดือน.....พ.ศ.....

เรื่อง

เรียน นายกเทศมนตรีตำบลเมืองศรีโค

ด้วยข้าพเจ้า นาย / นาง / นางสาว อายุปี

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

อำเภอ.....จังหวัด.....โทรศัพท์.....

ขอเรียนเรื่องต่อเทศบาลตำบลเมืองศรีโคเรื่อง.....

ขอรับรองว่า ข้อความข้างต้นเป็นจริงทุกประการ

(ลงชื่อ).....ผู้ยื่นคำร้อง
(.....)

เรียน นายกเทศมนตรีตำบลเมืองศรีโค -เพื่อโปรดทราบและพิจารณา	คำสั่ง /สั่งการ
ลงชื่อ..... (.....)
ลงชื่อ..... (.....)
ลงชื่อ..... (.....)
	ลงชื่อ..... (.....) นายกเทศมนตรีตำบลเมืองศรีโค