



คู่มือการปฏิบัติงาน  
รับเรื่องราวร้องเรียนร้องทุกข์  
ร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ

ศูนย์รับเรื่องราวร้องเรียนร้องทุกข์เทศบาลเมืองสระแก้ว  
อำเภอเมืองสระแก้ว จังหวัดสระแก้ว

## คำนำ

คู่มือการปฏิบัติงานรับเรื่องราวร้องเรียนร้องทุกข์ของศูนย์รับเรื่องราวร้องเรียนร้องทุกข์เทศบาลเมืองสระแก้ว จัดทำขึ้นเพื่อเป็นแนวทางการดำเนินการจัดการข้อร้องเรียนของศูนย์รับเรื่องราวร้องเรียนร้องทุกข์เทศบาลเมืองสระแก้ว ทั้งนี้ เพื่อการจัดการข้อร้องเรียนจนได้ข้อยุติ ให้มีความรวดเร็วและมีประสิทธิภาพ เพื่อตอบสนองความต้องการและความคาดหวังของผู้รับบริการ จำเป็นจะต้องมีขั้นตอน กระบวนการ และแนวทางในการปฏิบัติงานที่ชัดเจนและเป็นมาตรฐานเดียวกัน

ศูนย์รับเรื่องราวร้องเรียนร้องทุกข์เทศบาลเมืองสระแก้ว

# สารบัญ

เรื่อง	หน้า
หลักการและเหตุผล	๑
การจัดตั้งศูนย์รับเรื่องราวร้องเรียนร้องทุกข์เทศบาลเมืองสระแก้ว	๑
สถานที่ตั้ง	๑
หน้าที่ความรับผิดชอบ	๑
วัตถุประสงค์	๑
คำจำกัดความ	๑
ขอบเขตให้บริการ	๒
ระยะเวลาให้บริการ	๒
ช่องทางให้บริการ	๒
แผนผังกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์	๓
ขั้นตอนการปฏิบัติงาน	๔
การรับและตรวจสอบข้อร้องเรียนจากช่องทางต่าง ๆ	๔
การบันทึกข้อร้องเรียน	๔
การประสานหน่วยงานเพื่อแก้ไขข้อร้องเรียนและการแจ้งผู้ร้องเรียนทราบ	๔
ติดตามการแก้ไขข้อร้องเรียน	๕
การรายงานผลการจัดการข้อร้องเรียนของหน่วยงาน	๕
มาตรฐานงาน	๕
ภาคผนวก	
แบบฟอร์มใบรับแจ้งเหตุเรื่องราวร้องเรียน / ร้องทุกข์	

## คู่มือการปฏิบัติงานรับเรื่องราวร้องเรียนร้องทุกข์ ศูนย์รับเรื่องราวร้องเรียนร้องทุกข์เทศบาลเมืองสระแก้ว

### ๑. หลักการและเหตุผล

พระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๔๖ ได้กำหนดแนวทางปฏิบัติราชการ มุ่งให้เกิดประโยชน์สุขแก่ประชาชน โดยยึดประชาชนเป็นศูนย์กลาง เพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชนให้เกิดความผาสุกและความเป็นอยู่ที่ดีของประชาชน เกิดผลสัมฤทธิ์ต่องานบริการที่มีประสิทธิภาพและเกิดความคุ้มค่าในการให้บริการ ไม่มีขั้นตอนปฏิบัติงานเกินความจำเป็น มีการปรับปรุงภารกิจให้ทันต่อสถานการณ์ ประชาชนได้รับการอำนวยความสะดวกและได้รับการตอบสนองความต้องการ และมีการประเมินผลการให้บริการอย่างสม่ำเสมอ

### ๒. การจัดตั้งศูนย์รับเรื่องราวร้องเรียนร้องทุกข์เทศบาลเมืองสระแก้ว

เพื่อให้การบริหารระบบราชการเป็นไปด้วยความถูกต้อง บริสุทธิ์ ยุติธรรม ควบคู่กับการพัฒนาบำบัดทุกข์ บำรุงสุข ตลอดจนดำเนินการแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนของประชาชน ได้อย่างมีประสิทธิภาพ ด้วยความรวดเร็วประสพผลสำเร็จอย่างเป็นรูปธรรม อีกทั้งเพื่อเป็นศูนย์รับแจ้งเบาะแสการทุจริต หรือไม่ได้รับความเป็นธรรมจากการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ เทศบาลตำบลบางนายสีจึงได้จัดตั้งศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ ขึ้น ซึ่งในกรณีการร้องเรียนที่เกี่ยวกับบุคคล จะมีการเก็บรักษาเรื่องราวไว้เป็นความลับและปกปิดชื่อผู้ร้องเรียน เพื่อมิให้ผู้ร้องเรียนได้รับผลกระทบและได้รับความเดือดร้อนจากการร้องเรียน

### ๓. สถานที่ตั้ง

ตั้งอยู่ ณ สำนักงานเทศบาลเมืองสระแก้ว อำเภอเมือง จังหวัดสระแก้ว

### ๔. หน้าที่ความรับผิดชอบ

เป็นศูนย์กลางในการรับเรื่องราวร้องเรียนร้องทุกข์ และให้บริการข้อมูลข่าวสาร ให้คำปรึกษา รับเรื่องปัญหาความเดือดร้อนและข้อเสนอแนะของประชาชน

### ๕. วัตถุประสงค์

๑. เพื่อให้การดำเนินงานจัดการข้อร้องเรียนร้องทุกข์ ของศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์เทศบาลเมืองสระแก้ว มีขั้นตอน กระบวนการ และแนวทางในการปฏิบัติงานเป็นมาตรฐานเดียวกัน

๒. เพื่อให้มั่นใจว่าได้มีการปฏิบัติตามข้อกำหนด ระเบียบ หลักเกณฑ์เกี่ยวกับการจัดการข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ ที่กำหนดไว้อย่างสม่ำเสมอและมีประสิทธิภาพ

### ๖. คำจำกัดความ

“ผู้รับบริการ” หมายถึง ผู้ที่มาใช้บริการจากส่วนราชการและประชาชนทั่วไป

“ผู้มีส่วนได้เสีย” หมายถึง ผู้ที่ได้รับผลกระทบ ทั้งทางบวกและทางลบ ทั้งทางตรงและทางอ้อมจากการดำเนินการของส่วนราชการ เช่น ประชาชนในเขตเทศบาลเมืองสระแก้ว ผู้มาติดต่อราชการ ฯลฯ

“การจัดการข้อร้องเรียน” มีความหมายครอบคลุมถึงการจัดการในเรื่องข้อร้องเรียน ร้องทุกข์ ข้อเสนอแนะ ข้อคิดเห็น คำชมเชย การสอบถามหรือการร้องขอข้อมูล ปรึกษากฎหมาย

“ผู้ร้องเรียน ร้องทุกข์” หมายถึง ประชาชนทั่วไป ผู้มีส่วนได้เสียที่มาติดต่อราชการผ่านช่องทางต่างๆ โดยมีวัตถุประสงค์ครอบคลุมการร้องเรียน ร้องทุกข์ การให้ข้อเสนอแนะ การให้ข้อคิดเห็น การชมเชย การร้องขอข้อมูล

“ช่องทางการรับข้อร้องเรียนร้องทุกข์” หมายถึง ช่องทางต่างๆ ที่ใช้ในการรับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ เช่น ติดต่อด้วยตนเอง ติดต่อกทางโทรศัพท์ เว็บไซต์ Face Book

## ๗. ขอบเขตการให้บริการ

### ๑.กรณีข้อร้องเรียนทั่วไป

๑.๑ กรณี ปรีกษากฎหมาย เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบ จะให้ข้อมูลกับผู้ขอรับบริการในเรื่องที่ผู้ขอรับบริการต้องการทราบเมื่อให้คำปรึกษาเรียบร้อยแล้วเรื่องที่จะขอรับบริการถือว่ายุติ

๑.๒ กรณี ขออนุมัติ/อนุญาต เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบ จะให้ข้อมูลกับผู้ขอรับบริการในเรื่องที่ผู้ขอรับบริการต้องการทราบ และรับเรื่องดังกล่าวไว้ เสนอผู้บังคับบัญชาหรือหน่วยงานผู้รับผิดชอบ เป็นผู้พิจารณาส่งต่อไปหน่วยงานที่เกี่ยวข้องดำเนินการต่อไป

๑.๓ กรณี ขอร้องเรียน/ร้องทุกข์/แจ้งเบาะแส เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบ จะให้ข้อมูลกับผู้ขอรับบริการในเรื่องที่ผู้ขอรับบริการต้องการทราบ และรับเรื่องดังกล่าวไว้ เสนอหัวหน้าหน่วยงาน เป็นผู้พิจารณาส่งต่อไปหน่วยงานที่เกี่ยวข้องดำเนินการต่อไป

กรณีขออนุมัติ/อนุญาต, ขอร้องเรียน/ร้องทุกข์/แจ้งเบาะแส ให้ผู้ขอรับบริการ รอคอยติดต่อกลับหรือสามารถติดตามเรื่องกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง หากไม่ได้รับการติดต่อกลับจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ให้นำเรื่องดังกล่าวมาแจ้งเทศบาลฯ เทศบาลเมืองสระแก้วจะติดตามเรื่องให้กับผู้ยื่นคำร้องเรียนร้องทุกข์

### ๒.กรณีข้อร้องเรียนเกี่ยวกับการจัดซื้อจัดจ้าง

๒.๑ เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบสอบถามข้อมูลเบื้องต้น จากผู้ขอรับบริการ

๒.๒ ดำเนินการบันทึกข้อมูลของผู้ขอรับบริการ เพื่อเก็บไว้เป็นฐานข้อมูล

๒.๓ แจ้งเรื่องร้องเรียนจัดซื้อจัดจ้างให้กับผู้อำนวยการกองคลังทราบโดยพลัน

๒.๔ เสนอเรื่องให้กับผู้บังคับบัญชาตามลำดับชั้น พิจารณาความเห็นต่อไป

## ๘. ระยะเวลาเปิดให้บริการ

เปิดให้บริการ วันจันทร์ ถึง วันศุกร์ (ยกเว้นวันหยุดทางราชการ) ตั้งแต่เวลา ๐๘.๓๐ – ๑๖.๓๐ น.

## ๙. ช่องทางการร้องเรียน :

๑) Banner รับเรื่องร้องเรียนผ่านหน้า เว็บไซต์ [www.sakaecity.go.th](http://www.sakaecity.go.th)

๒) ร้องเรียนผ่านตู้หรือกล่องรับความคิดเห็น (จดหมาย/บัตรสนเท่ห์/เอกสาร)

๓) ร้องเรียนทางไปรษณีย์ปกติ (จดหมาย/บัตรสนเท่ห์/เอกสาร)

๔) ยื่นโดยตรงต่อผู้บริหารเทศบาลเมืองสระแก้ว (จดหมาย/บัตรสนเท่ห์/เอกสาร)

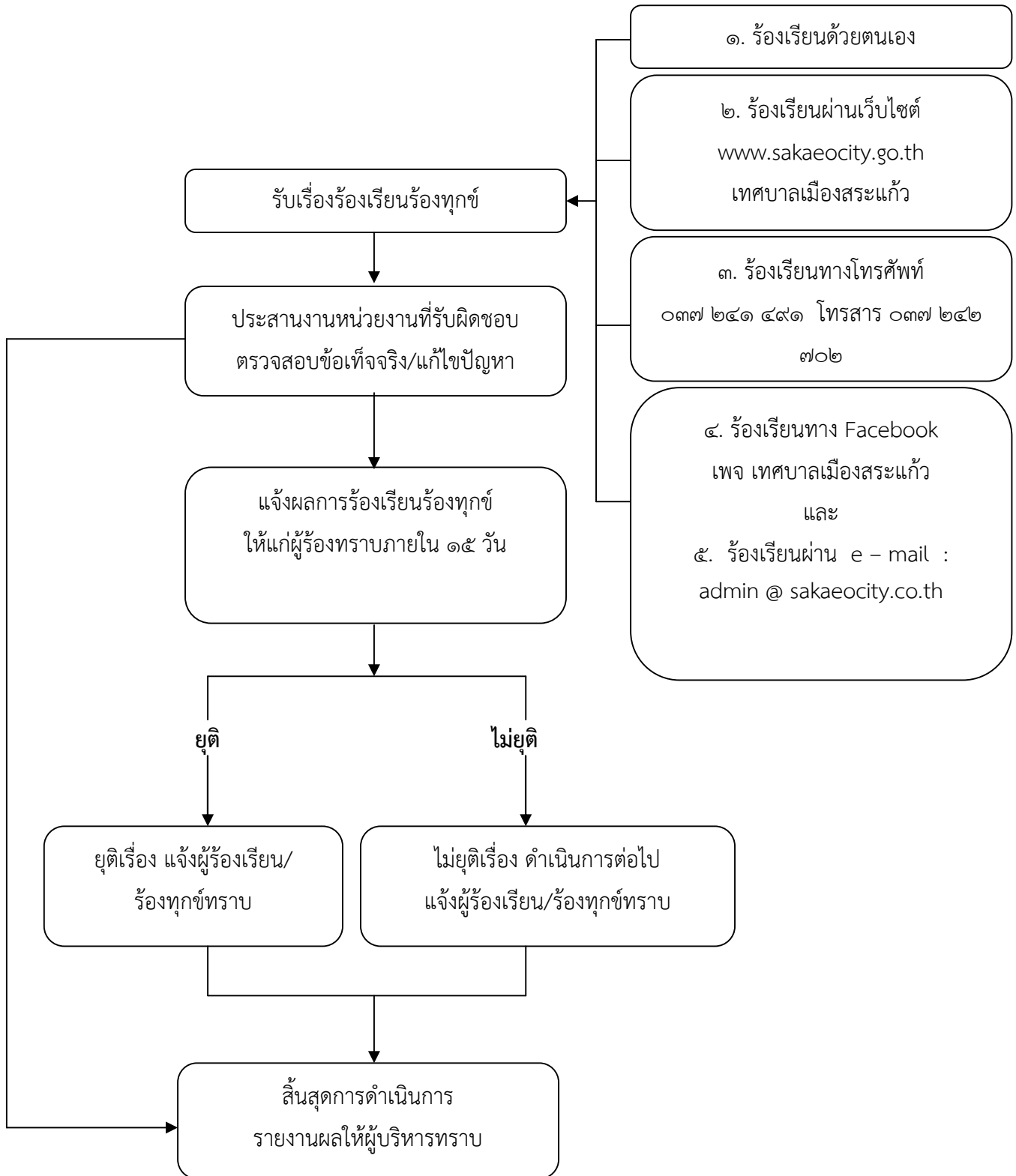
๕) ศูนย์รับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ เทศบาลเมืองสระแก้ว

๖) โทรศัพท์ ๐๓๗ ๒๔๑ ๔๙๑ โทรสาร ๐๓๗ ๒๔๒ ๗๐๒

๗) ร้องเรียนทาง Face book เพจ เทศบาลเมืองสระแก้ว

๘) ร้องเรียนผ่าน e – mail : [admin@sakaecity.co.th](mailto:admin@sakaecity.co.th)

### ๑๐. แผนผังกระบวนการ การจัดการเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์



### ๑๑. ขั้นตอนการปฏิบัติงาน

๑. จัดตั้งศูนย์รับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ / จุดรับข้อร้องเรียนร้องทุกข์
๒. จัดทำคำสั่งแต่งตั้งเจ้าหน้าที่ประจำศูนย์รับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ / จุดรับข้อร้องเรียนร้องทุกข์
๓. แจ้งผู้รับผิดชอบตามคำสั่งเทศบาลเมืองสระแก้ว ปฏิบัติงาน เพื่อความสะดวกแก่ประชาชน

### ๑๒. การรับและตรวจสอบข้อร้องเรียนร้องทุกข์จากช่องทางต่างๆ

ดำเนินการรับและติดตามตรวจสอบข้อร้องเรียนร้องทุกข์ ที่เข้ามายังหน่วยงานจากช่องทางต่าง ๆ โดยมีข้อปฏิบัติตามที่กำหนด ดังนี้

ช่องทางรับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์	ความถี่ในการตรวจสอบช่องทาง	ระยะเวลาดำเนินการข้อร้องเรียนร้องทุกข์เพื่อประสานหาทางแก้ไขปัญหา	หมายเหตุ
ร้องเรียนด้วยตนเอง ณ ศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์เทศบาลเมืองสระแก้ว	ทุกครั้งที่มีการร้องเรียน	ภายใน ๑ วันทำการ	
ร้องเรียนผ่านเว็บไซต์เทศบาลเมืองสระแก้ว <a href="http://www.sakaecity.go.th">www.sakaecity.go.th</a>	ทุกวัน	ภายใน ๑ วันทำการ	
ร้องเรียนทางโทรศัพท์ ๐๓๗ ๒๔๑ ๔๙๑ โทรสาร ๐๓๗ ๒๔๒ ๗๐๒	ทุกวัน	ภายใน ๑ วันทำการ	
ร้องเรียนทาง Face Book เพจ เทศบาลเมืองสระแก้ว	ทุกวัน	ภายใน ๑ วันทำการ	

### ๑๓. การบันทึกข้อร้องเรียนข้อร้องทุกข์

๑. กรอกแบบฟอร์มบันทึกข้อร้องเรียนร้องทุกข์ โดยมีรายละเอียด ชื่อ-สกุล ที่อยู่ หมายเลขโทรศัพท์ติดต่อเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ และสถานที่เกิดเหตุ
๒. ทุกช่องทางที่มีการร้องเรียน เจ้าหน้าที่ต้องบันทึกข้อร้องเรียนร้องทุกข์ ลงสมุดบันทึกข้อร้องเรียนร้องทุกข์

### ๑๔. การประสานหน่วยงานเพื่อแก้ปัญหาข้อร้องเรียนร้องทุกข์ และการแจ้งผู้ร้องเรียนร้องทุกข์ทราบ

๑. กรณีเป็นการขอข้อมูลข่าวสาร ประสานหน่วยงานผู้ครอบครองเอกสารหรือเจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้อง เพื่อให้ข้อมูลแก่ผู้ร้องขอได้ทันที
๒. ข้อร้องเรียนร้องทุกข์ ที่เป็นการร้องเรียนเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการของหน่วยงาน เช่น ไฟฟ้าสาธารณะ การจัดการขยะมูลฝอย ตัดต้นไม้ กลิ่นเหม็นรบกวน เป็นต้น จัดทำบันทึกข้อความเสนอไปยังผู้บริหารเพื่อสั่งการหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง โดยเบื้องต้นอาจโทรศัพท์แจ้งไปยังหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

๓. ข้อร้องเรียนร้องทุกข์ ที่ไม่อยู่ในความรับผิดชอบของเทศบาลเมืองสระแก้ว ให้ดำเนินการประสานหน่วยงานภายนอกที่เกี่ยวข้อง เพื่อให้เกิดความรวดเร็วและถูกต้อง ในการแก้ไขปัญหาต่อไป

๔. ข้อร้องเรียนที่ส่งผลกระทบต่อหน่วยงาน เช่น กรณี ผู้ร้องเรียนทำหนังสือร้องเรียนความไม่โปร่งใสในการจัดซื้อจัดจ้าง ให้เจ้าหน้าที่จัดทำบันทึกข้อความเพื่อเสนอผู้บริหารพิจารณาสั่งการไปยังหน่วยงานที่รับผิดชอบ เพื่อดำเนินการตรวจสอบและแจ้งผู้ร้องเรียนทราบต่อไป

#### **๑๕. การติดตามแก้ไขปัญหาข้อร้องเรียน**

ให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องรายงานผลการดำเนินการแก้ไขปัญหาให้ทราบภายใน ๓ วันทำการ เพื่อเจ้าหน้าที่ศูนย์ร้องเรียนร้องทุกข์จะได้แจ้งให้ผู้ร้องเรียนทราบภายใน ๗ วัน รวมระยะเวลาร้องเรียนจนถึงสิ้นสุดกระบวนการแจ้งให้ผู้ร้องเรียนทราบภายใน ๑๕ วัน

#### **๑๖. การรายงานผลการดำเนินการให้ผู้บริหารทราบ**

๑. ให้รวบรวมและรายงานสรุปการจัดการข้อร้องเรียนร้องทุกข์ ให้ผู้บริหารทราบทุกเดือน

๒. ให้รวบรวมรายงานสรุปข้อร้องเรียนหลังจากสิ้นปีงบประมาณ เพื่อนำมาวิเคราะห์การจัดการข้อร้องเรียนร้องทุกข์ ในภาพรวมของหน่วยงานมาใช้เป็นแนวทางในการแก้ไขปรับปรุงพัฒนาองค์กรต่อไป

#### **๑๗. มาตรฐานงาน**

๑. การดำเนินการแก้ไขข้อร้องเรียนร้องทุกข์ ให้แล้วเสร็จภายในระยะเวลาที่กำหนด

๒. กรณีได้รับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ ให้ศูนย์รับเรื่องราวร้องเรียนร้องทุกข์เทศบาลเมืองสระแก้ว ดำเนินการตรวจสอบและพิจารณาส่งเรื่องให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ดำเนินการแก้ไขปัญหาข้อร้องเรียนร้องทุกข์ให้แล้วเสร็จทุกกระบวนการภายใน ๑๕ วัน

#### **๑๘. แบบฟอร์ม**

ปรากฏตามภาคผนวก : แบบฟอร์มใบรับแจ้งเหตุเรื่องราวร้องเรียนร้องทุกข์



# ภาคผนวก