



# คู่มือปฏิบัติงาน เกี่ยวกับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์

ร้องเรียน/ร้องทุกข์เรื่องทั่วไป

ร้องเรียนเรื่องจัดซื้อจัดจ้าง

เทศบาลตำบลศรีถ้อย

อำเภอแม่ใจ จังหวัดพะเยา

โทร. ๐-๕๔๔๙ ๙๖๗๙

โทรสาร.๐-๕๔๔๙ ๙๖๘๐

## คำนำ

คู่มือการปฏิบัติงานด้านการร้องเรียน/ร้องทุกข์ (เรื่องร้องเรียนทั่วไปและเรื่องร้องเรียนการจัดซื้อจัดจ้าง) ของเทศบาลตำบลศรีถ้อยจัดทำขึ้น เพื่อเป็นกรอบหรือแนวทางการปฏิบัติงานด้านการรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ผ่านศูนย์รับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์และข้อเสนอแนะต่างๆของเทศบาลตำบลศรีถ้อย ทั้งในเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ทั่วไป ข้อเสนอแนะในการทำงาน และเรื่องเรียนด้านการจัดซื้อจัดจ้าง ตอบสนองนโยบายของรัฐตามพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๔๖ ได้กำหนดแนวทางการปฏิบัติราชการมุ่งให้เกิดประโยชน์สุขแก่ประชาชน โดยยึดหลักประชาชนเป็นศูนย์กลาง เพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชนให้เกิดความผาสุกและความเป็นอยู่ที่ดีของประชาชน เกิดผลสัมฤทธิ์ต่องานบริการมีประสิทธิภาพ และเกิดความคุ้มค่าในการให้บริการ ไม่มีขั้นตอนการปฏิบัติงานเกินความจำเป็น มีการปรับปรุงภารกิจให้ทันต่อสถานการณ์ ประชาชนได้รับการอำนวยความสะดวกและได้ตอบสนองความต้องการ ในการจัดการและแก้ไขปัญหาข้อร้องเรียนที่มีความถูกต้องตามกระบวนการวิธีที่มีความยืดหยุ่น ลดปัญหาข้อขัดแย้งอันอาจนำความร้องเรียนขึ้นฟ้องร้องดำเนินคดีต่อศาลซึ่งอาจทำให้คู่กรณีได้รับผลกระทบเสียหายทั้งสองฝ่าย ทั้งนี้การแก้ไขปัญหาของเทศบาลตำบลศรีถ้อย ได้ยึดหลักการแนวทางในการปฏิบัติงานที่ชัดเจนและเป็นมาตรฐานเดียวกัน โดยคำนึงถึงการอยู่อาศัยร่วมกันฉันพี่น้องของประชาชนในพื้นที่ได้อยู่ร่วมกันโดยสันติวิธี เกิดความรักใคร่สามัคคีของคนในชุมชนจนก่อให้เกิดความเข้มแข็งพึ่งพากันเองของชุมชนได้อย่างยั่งยืน

คณะกรรมการจัดทำคู่มือปฏิบัติงานเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์  
ศูนย์รับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ฯเทศบาลตำบลศรีถ้อย

## สารบัญ

### เรื่อง

#### บทที่ ๑ บทนำ

หลักการและเหตุผล

วัตถุประสงค์ของการจัดทำคู่มือ

การจัดตั้งศูนย์รับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ เทศบาลตำบลศรีถ้อย

ขอบเขต

๑.กรณีร้องเรียนทั่วไป

๒.กรณีข้อร้องเรียนเกี่ยวกับการจัดซื้อจัดจ้าง

สถานที่ตั้ง

หน้าที่ความรับผิดชอบ

#### บทที่ ๒ คำจำกัดความ

ช่องทางการร้องเรียน

#### บทที่ ๓ แผนผังกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์

#### บทที่ ๔ ขั้นตอนการปฏิบัติงาน

การแต่งตั้งผู้รับผิดชอบ

การตรวจรับข้อร้องเรียนของหน่วยงาน

การบันทึกข้อร้องเรียน

การประสานหน่วยงานเพื่อแก้ไขข้อร้องเรียนและการแจ้งกลับผู้ร้องเรียน

การติดตามแก้ไขข้อร้องเรียน

มาตรฐานการปฏิบัติงาน

### ภาคผนวก

แบบคำร้องเรียน/ร้องทุกข์ (ด้วยตนเอง) (แบบคำร้องเรียน ๑)

แบบคำร้องเรียน/ร้องทุกข์ (โทรศัพท์) (แบบคำร้องเรียน ๒)

แบบแจ้งการรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ (ตอบข้อร้องเรียน ๑)

แบบแจ้งผลการดำเนินการต่อร้องเรียน/ร้องทุกข์ (โทรศัพท์) (แบบตอบร้องเรียน ๒)

## บทที่ ๑

### บทนำ

#### ๑. หลักการและเหตุผล

ตามพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๔๖ ได้ กำหนดแนวทางปฏิบัติราชการ มุ่งให้เกิดประโยชน์สุขแก่ประชาชน โดยยึดประชาชนเป็นศูนย์กลางเพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชน ให้เกิดความผาสุกและความเป็นอยู่ที่ดีของประชาชน เกิดผลสัมฤทธิ์ต่องานบริการที่มีประสิทธิภาพและเกิดความคุ้มค่าในการให้บริการ ลดขั้นตอนการปฏิบัติงานเกินความจำเป็น มีการปรับปรุงภารกิจให้ทันต่อสถานการณ์ ประชาชนได้รับการอำนวยความสะดวกและได้รับการตอบสนองความต้องการและมีการประเมินผลการบริการอย่างสม่ำเสมอ

ประกอบกับรัฐบาลได้มีการประชุมคณะรัฐมนตรี และมีมติคณะรัฐมนตรี เมื่อวันที่ ๒๓ มกราคม ๒๕๖๑ ข้อ ๑๒ เห็นชอบให้หน่วยงานภาครัฐทุกหน่วยงานให้ความร่วมมือและเข้าร่วมการประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานของหน่วยงานภาครัฐ (Integrity and Transparency Assessment : ITA ) ในระบบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๑ – ๒๕๖๔ ซึ่งกระทรวงมหาดไทย ได้แจ้งให้กรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่นได้ขอความร่วมมือจังหวัดแจ้งองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในพื้นที่ ให้เตรียมความพร้อมรับการประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น (ITA ) ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๑ ทั้งนี้เพื่อให้เกิดความโปร่งใสของเทศบาล โดยจะมีประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสของเทศบาลและองค์การบริหารส่วนตำบลในจังหวัดพะเยา ทั้งหมด ๓ ด้าน คือ ๑) ประเมินบุคคลในองค์กร ๒) ประเมินจากบุคคลภายนอกองค์กร ๓) ประเมินจากแบบสำรวจหลักฐานเชิงประจักษ์ ทั้งนี้เพื่อยกระดับดัชนีการรับรู้ทุจริต (Corruption Perceptions Index CPI ) ของประเทศไทยให้สูงขึ้น เป็นช่องทางให้ผู้รับบริการหรือประชาชนได้มีส่วนร่วมในการตรวจสอบการบริหารงานด้านต่างๆ ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

เพื่อให้การประเมินดังกล่าวเป็นไปด้วยความเรียบร้อย เทศบาลตำบลศรีถ้อย จึงได้จัดทำคู่มือปฏิบัติงานด้านการร้องเรียน/ร้องทุกข์(ร้องเรียนเรื่องทั่วไปและเรื่องร้องเรียนการจัดซื้อจัดจ้าง) ของเทศบาลตำบลศรีถ้อย เพื่อเป็นกรอบและแนวทางในการปฏิบัติงาน และเพื่อคุณธรรมและความโปร่งใสในการปฏิบัติงานของเทศบาลตำบลศรีถ้อย

#### ๒. วัตถุประสงค์การจัดทำคู่มือ

๑. เพื่อให้เจ้าหน้าที่ของเทศบาลตำบลศรีถ้อย ใช้เป็นแนวทางในการปฏิบัติงานในการรับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ และให้มีมาตรฐานในการปฏิบัติงานในแนวทางเดียวกัน และเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ

๒. เพื่อให้การดำเนินงานจัดการข้อร้องเรียนร้องทุกข์และข้อเสนอแนะต่างๆของเทศบาลตำบลศรีถ้อย มีขั้นตอน /กระบวนการ และแนวทางการปฏิบัติงานเป็นมาตรฐานเดียวกัน

๓. เพื่อสร้างมาตรฐานการปฏิบัติงานที่มุ่งสู่การบริหารที่มีคุณภาพทั่วทั้งองค์กรอย่างมีประสิทธิภาพ

๔. เพื่อเผยแพร่ให้ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้เสียของเทศบาลตำบลศรีถ้อยทราบกระบวนการ

๕. เพื่อให้มั่นใจได้ว่าได้มีการปฏิบัติตามข้อกำหนด ระเบียบหลักเกณฑ์เกี่ยวกับการจัดการ ข้อร้องเรียนที่กำหนดไว้อย่างสม่ำเสมอ และมีประสิทธิภาพ

### **๓.การเพิ่มช่องทางให้แก่ผู้รับบริการในการร้องเรียนร้องทุกข์ และข้อเสนอแนะต่างๆ ต่อเทศบาลตำบลศรีถ้อย**

ตามประกาศคณะกรรมการรักษาความสงบแห่งชาติ ฉบับที่ ๙๖ /๒๕๕๗ ลงวันที่ ๑๗ กรกฎาคม ๒๕๕๗ เรื่อง การจัดตั้งศูนย์ดำรงธรรมเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการบริหารงานระดับจังหวัด และให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นทุกองค์กร จัดตั้งศูนย์ดำรงธรรมท้องถิ่น โดยให้ศูนย์ดำรงธรรมเทศบาลตำบลศรีถ้อย อยู่ภายใต้กำกับดูแลของ ศูนย์ดำรงธรรมอำเภอแม่ใจ และศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดพะเยา จัดตั้งเพื่อเป็นศูนย์ในการรับเรื่องราวร้องทุกข์ ให้บริการข้อมูลข่าวสาร ให้คำปรึกษา รับเรื่องปัญหาความต้องการและข้อเสนอแนะต่างๆ ของประชาชน

#### **๔.ขอบเขต**

##### **๑.กรณีร้องเรียนทั่วไป**

๑.๑.สอบถามข้อมูลเบื้องต้นจากผู้ขอรับบริการถึงความประสงค์ของการขอรับบริการ

๑.๒.ดำเนินการบันทึกข้อมูลของผู้ขอรับบริการ เพื่อเก็บไว้เป็นหลักฐานข้อมูลของผู้ขอรับบริการจากศูนย์บริการ

๑.๓.แยกประเภทงานบริการตามความประสงค์ของผู้รับบริการ เช่น ปริญญากฎหมาย ขออนุมัติอนุญาต ร้องเรียน ร้องทุกข์ แจ้งเบาะแส หรือร้องเรียนเรื่องจัดซื้อจัดจ้าง

๑.๔.ดำเนินการให้คำปรึกษาตามประเภทงานบริการเพื่อตอบความประสงค์ของผู้บริการ

๑.๕.เจ้าหน้าที่ดำเนินการเพื่อตอบสนองความประสงค์ของผู้ขอรับบริการ

**กรณีร้องเรียนทั่วไป** เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบ/ที่ปรึกษากฎหมายจะให้ข้อมูลกับผู้ขอรับบริการในเรื่องที่ผู้ขอรับบริการต้องการทราบเมื่อให้คำปรึกษาเรียบร้อยแล้วเรื่องที่ยังไม่เรียบร้อยนั้นถือว่ายุติ (แล้วแต่กรณี)

-กรณีขออนุมัติ /อนุญาต เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบจะให้ข้อมูลกับผู้ขอรับบริการที่ผู้ขอรับบริการต้องการทราบและดำเนินการรับเรื่องดังกล่าวไว้ หัวหน้าสำนักปลัด หรือหน่วยงานผู้รับผิดชอบเป็นผู้พิจารณาส่งต่อหน่วยงานที่เกี่ยวข้องดำเนินการต่อไป ภายใน ๑ – ๒ วัน

-กรณีขอร้องเรียน / ร้องทุกข์/แจ้งเบาะแส เจ้าหน้าที่ของเทศบาลตำบลศรีถ้อย จะให้ข้อมูลกับผู้ขอรับบริการในเรื่องที่ผู้ขอรับบริการต้องการทราบ และเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบ จะดำเนินการรับเรื่องดังกล่าวไว้ และหัวหน้าหน่วยงาน เป็นผู้พิจารณาส่งต่อให้กับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องดำเนินการ ภายใน ๑ – ๒ วัน

-กรณีขออนุมัติ/อนุญาต, ขอร้องเรียน/ร้องทุกข์/แจ้งเบาะแสให้ผู้ขอรับบริการรอการติดต่อกลับ หรือสามารถติดตามเรื่องกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง หากไม่ได้รับการติดต่อกลับจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้องภายใน ๑๕ วัน ให้ติดต่อกลับศูนย์รับเรื่องเรียน ร้องทุกข์เทศบาลตำบลศรีถ้อย โทรศัพท์ ๐ ๕๔๔๙ ๙๖๗๙

##### **๒.กรณีข้อร้องเรียนเกี่ยวกับการจัดซื้อจัดจ้าง**

๒.๑.สอบถามข้อมูลเบื้องต้นจากผู้ขอรับบริการถึงความประสงค์ของผู้ขอรับบริการ

๒.๒.ดำเนินการบันทึกข้อมูลของผู้ขอรับบริการ เพื่อเก็บไว้เป็นหลักฐานข้อมูลของผู้ขอรับบริการ ที่

/-๓- เจ้าหน้าที่...

#### เจ้าหน้าที่ที่รับผิดชอบ

๒.๓.แยกประเภทงานร้องเรียนเรื่องร้องเรียนจัดซื้อจัดจ้างให้กับผู้อำนวยการกองคลังเพื่อเสนอเรื่องให้ผู้บังคับบัญชาตามลำดับชั้น พิจารณาความเห็น

-กรณีมีข้อร้องเรียนเกี่ยวกับจัดซื้อจัดจ้าง เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบ/ที่ปรึกษาจะให้ข้อมูลกับผู้ขอรับบริการในเรื่องที่ผู้ขอรับบริการต้องการทราบเมื่อให้คำปรึกษาเรียบร้อยแล้วเรื่องที่ขอรับบริการถือว่ายุติ แล้วแต่กรณี

-กรณีข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์/แจ้งเบาะแส เกี่ยวกับการจัดซื้อจัดจ้าง เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบจะดำเนินการรับเรื่องดังกล่าวไว้ และหัวหน้าหน่วยงาน เป็นผู้พิจารณาส่งต่อให้กับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องดำเนินการต่อไป ภายใน ๑ - ๒ วัน

-กรณีมีข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์/แจ้งเบาะแส เรื่องจัดซื้อจัดจ้าง ให้ผู้ขอรับบริการรอการติดต่อกลับ หรือสามารถติดตามเรื่องกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง หากไม่ได้รับการติดต่อกลับจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้องภายใน ๑๕ วัน ให้ติดต่อกลับศูนย์รับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์เทศบาลตำบลศรีถ้อย โทรศัพท์ ๐ ๕๔๔๙ ๙๖๗๙

#### ๕.สถานที่ตั้ง

ตั้งอยู่ ณ สำนักงานเทศบาลตำบลศรีถ้อย เลขที่ ๒๔๕ หมู่ที่ ๙ บ้านสันติสุข ตำบลศรีถ้อย อำเภอแม่ใจ จังหวัดพะเยา

#### ๖.หน้าที่ความรับผิดชอบ

เป็นศูนย์กลางในการรับเรื่องราวร้องเรียน ร้องทุกข์ และให้บริการข้อมูลข่าวสาร ให้คำปรึกษารับเรื่องปัญหา ความต้องการ และข้อเสนอแนะต่างๆของประชาชน

## บทที่ ๒ คำจำกัดความ

ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์เทศบาลตำบลศรีถ้อย

๗.ผู้รับบริการ หมายถึง ผู้ที่มารับบริการจากส่วนราชการและประชาชนทั่วไป ประกอบด้วย

-หน่วยงานของรัฐ/เจ้าหน้าที่ของหน่วยงานของรัฐ/เอกชน/นิติบุคคล/บุคคล

หน่วยงานของรัฐ ได้แก่ กระทรวง ทบวง กรม หรือส่วนราชการที่เรียกชื่ออย่างอื่น

องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น รัฐวิสาหกิจ และให้หมายความรวมถึงองค์กรอิสระ องค์กรมหาชน หน่วยงานในการกำกับดูแลของรัฐหรือหน่วยงานอื่นใดในลักษณะเดียวกัน

เจ้าหน้าที่ของรัฐ ได้แก่ ข้าราชการ พนักงานราชการ ลูกจ้างประจำ ลูกจ้างชั่วคราวและผู้ปฏิบัติงานประเภทอื่น ไม่ว่าจะเป็นการแต่งตั้งในฐานะเป็นกรรมการหรือฐานะอื่นใด รวมทั้งผู้ซึ่งได้รับการแต่งตั้งและถูกส่งให้ปฏิบัติงานให้แก่หน่วยงานของรัฐ

เอกชน ได้แก่

นิติบุคคล ได้แก่

บุคคล

-ผู้มีส่วนได้เสีย หมายถึง หน่วยงานของรัฐ บุคคล นิติบุคคลเอกชน ประชาชน ซึ่งเป็นผู้ที่ได้รับผลกระทบทั้งทางตรงและทางอ้อมจากการดำเนินงานของเทศบาลตำบลศรีถ้อย

-ผู้ร้องเรียน หมายถึง ประชาชนทั่วไป หน่วยงานของรัฐ บุคคล นิติบุคคล ซึ่งเป็นผู้ได้รับผลกระทบเดือดร้อนหรือได้รับความเสียหายจากการกระทำของบุคคล หน่วยงานของรัฐ องค์กรเอกชน นิติบุคคล

-การจัดการข้อร้องเรียน หมายถึง การดำเนินการแยกหรือคัดแยกประเด็นต่างๆที่ได้รับเรื่องร้องเรียนเข้ามายังศูนย์รับเรื่องร้องเรียน และการแยกวิธีการ ขั้นตอน ลำดับดำเนินการเกี่ยวกับข้อร้องเรียนร้องทุกข์ เพื่อให้การจัดการข้อร้องเรียนร้องทุกข์เป็นไปด้วยความถูกต้อง รวดเร็ว สำเร็จลุล่วงเป็นที่ยุติ

-ช่องทางรับข้อร้องเรียน หมายถึง ช่องทางร้องเรียน/ร้องทุกข์ ที่เทศบาลตำบลศรีถ้อย กำหนดไว้ เช่น ศูนย์รับเรื่องร้องเรียนของเทศบาลฯ ร้องเรียนผ่านสื่ออิเล็กทรอนิกส์ต่างๆ โทรศัพท์ /เว็บไซต์ /Face Book/line

-เจ้าหน้าที่ หมายถึง เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบจัดการข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ประจำศูนย์รับเรื่องร้องเรียนเทศบาลฯ รวมทั้งเจ้าหน้าที่ที่ได้รับการแต่งตั้งจากเทศบาลตำบลศรีถ้อย ให้มีหน้าที่ดำเนินการจัดการข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์

-ข้อร้องเรียน หมายถึง ข้อร้องเรียนทั่วไป และข้อร้องเรียนการจัดซื้อจัดจ้าง

คำร้องเรียน หมายถึง ข้อความ ถ้อยคำของผู้ร้องเรียนหรือผู้ได้รับผลกระทบ ระบุไว้ในแบบฟอร์มที่ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์เทศบาลตำบลศรีถ้อย กำหนด หรือ ข้อความ ถ้อยคำในเอกสารใดๆที่ผู้ร้องเรียนได้นำยื่นต่อเทศบาลฯเพื่อให้แก้ไขปัญหาความเดือดร้อนให้ผู้ร้องเรียนหรือผู้ได้รับผลกระทบ

#### ๘.ช่องทางการร้องเรียน

ผู้ร้องเรียนสามารถ ร้องเรียน/ร้องทุกข์ และข้อเสนอแนะต่างๆเข้ามายังศูนย์รับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์เทศบาลตำบลศรีถ้อย ดังนี้

- ๑).ติดต่อ ประสานยื่นเรื่องร้องเรียนโดยตรง ยังศูนย์รับเรื่องร้องเรียนเทศบาลตำบลศรีถ้อย
- ๒).ร้องเรียนทางไปรษณีย์ ส่งเอกสารร้องเรียนมายัง สำนักงานเทศบาลตำบลศรีถ้อย เลขที่ ๒๔๕ หมู่ที่ ๙ บ้านสันติสุข ตำบลศรีถ้อย อำเภอแม่ใจ จังหวัดพะเยา ๕๖๑๓๐
- ๓).ร้องเรียนทางโทรศัพท์ หมายเลข ๐ ๕๔๔๙ ๙๖๗๙
- ๔).ช่องทาง Line. Sritoylocal wifi u: Seetoy P:๐๘๐๐๐๔๔๔
- ๕).ช่องทาง Face Book ของเทศบาลตำบลศรีถ้อย[WWW.sritoy](http://WWW.sritoy) ๒๔๕ @hotmail.com
- ๖).สายตรงนายกเทศมนตรีตำบลศรีถ้อย โทร ๐๙๙ ๒๔๒ ๙๘๐๗
- ๗).เว็บไซต์ เทศบาลตำบลศรีถ้อย [WWW.sritoy.go.th](http://WWW.sritoy.go.th)
- ๘).ร้องเรียนทาง Email [WWW.sritoy](mailto:WWW.sritoy) ๒๔๕ @hotmail.com

บทที่ ๓

แผนผังกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์

รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์  
และข้อเสนอแนะ

๑.ด้วยตนเอง/จดหมาย/หนังสือ /ตู้แสดง  
ตู้รับฟังความคิดเห็น ฯลฯ

ประสานหน่วยงานที่รับผิดชอบ  
ดำเนินการตรวจสอบ/แก้ไขข้อเท็จจริง

๒.ผ่านเว็บไซต์ของเทศบาลตำบลศรีถ้อย  
WWW.sritoy.go.th

แจ้งผลให้ศูนย์รับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์  
เทศบาลตำบลศรีถ้อย

๓.ร้องเรียนทางโทรศัพท์ เทศบาลตำบลศรีถ้อย  
สายตรงนายกเทศมนตรี ๐๙๙ ๒๔๒ ๙๘๐๗

๔.ร้องเรียนผ่านทาง Face Book ,Email  
และ Line เทศบาลตำบลศรีถ้อย

ยุติ

ไม่ยุติ

ยุติเรื่องและรายงาน  
ผลให้ผู้บริหารทราบ

รายงานให้ผู้บริหารทราบ  
/พิจารณาสั่งการ

แจ้งผู้ร้องเรียน /ร้องทุกข์ทราบ  
(ภายใน ๑๕ วัน)  
นับแต่วันที่รับเรื่องร้องเรียน  
ร้องทุกข์

แจ้งผู้ร้องเรียน/ร้องทุกข์ทราบ  
(ภายใน ๑๕ วัน)  
นับแต่วันที่รับเรื่องร้องเรียน  
ร้องทุกข์

**บทที่ ๔**  
**ขั้นตอนการปฏิบัติงาน**

**๙.การแต่งตั้งผู้รับผิดชอบจัดการข้อร้องเรียนของหน่วยงาน**

- ๑.จัดตั้งศูนย์/จุดรับเรื่องร้องเรียนของหน่วยงาน
- ๒.จัดตั้งคำสั่งแต่งตั้งคณะกรรมการดำเนินการ
- ๓.แจ้งผู้รับผิดชอบตามคำสั่งเทศบาลตำบลศรีถ้อยทราบ เพื่อความสะดวกในการประสานงาน

**๑๐.การรับและตรวจสอบข้อร้องเรียนจากช่องทางต่างๆ**

ดำเนินการรับและติดตามตรวจสอบข้อร้องเรียนที่เข้ามายังหน่วยงานจากช่องทางต่างๆตามกำหนดดังนี้

| ช่องทาง                                                                                                       | ความถี่ในการตรวจสอบ<br>ช่องทาง | ระยะเวลาดำเนินการ รับข้อ<br>ร้องเรียนเพื่อประสานหาทาง<br>แก้ไข |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------|----------------------------------------------------------------|
| ร้องเรียนด้วยตนเอง<br>ณ ศูนย์รับเรื่องร้องเรียนเทศบาล<br>ศูนย์ดำรงธรรมเทศบาล<br>ศูนย์ยุติธรรมชุมชนตำบลศรีถ้อย | ทุกครั้งที่มีผู้ร้องเรียน      | ภายใน ๑ – ๒ วัน                                                |
| ร้องเรียนผ่านเว็บไซต์ เทศบาลตำบลศรีถ้อย                                                                       | ทุกวัน                         | ภายใน ๑ – ๒ วัน                                                |
| ร้องเรียนทางโทรศัพท์                                                                                          | ทุกวัน                         | ภายใน ๑ – ๒ วัน                                                |
| ร้องเรียนทาง Face Book                                                                                        | ทุกวัน                         | ภายใน ๑ – ๒ วัน                                                |
| ร้องเรียนทาง E-mail และ<br>Line (ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน)                                                     | ทุกวัน                         | ภายใน ๑ – ๒ วัน                                                |

**๑๑.การบันทึกข้อร้องเรียน**

๑.กรอกแบบฟอร์มบันทึกข้อร้องเรียน โดยมีรายละเอียด คือ ชื่อ สกุล ผู้ร้องเรียน ที่อยู่ หมายเลขโทรศัพท์ ติดต่อกลับ เรื่องร้องเรียน และสถานที่เกิดเหตุ

๒.ทุกช่องทางที่มีการร้องเรียน เจ้าหน้าที่ต้องบันทึกข้อร้องเรียนลงบนสมุดบันทึกข้อร้องเรียน

**๑๒.การประสานหน่วยงานเพื่อแก้ไขปัญหาข้อร้องเรียนและการแจ้งกลับผู้ร้องเรียน**

๑.กรณีเป็นข้อมูลข่าวสาร ประสานหน่วยงานผู้ครอบครองเอกสาร เจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้องเพื่อให้ข้อมูลแก่ผู้ร้องขอทันที

๒.ข้อร้องเรียน ที่เป็นการร้องเรียนเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการของหน่วยงาน เช่น ไฟฟ้าสาธารณะดับ การจัดการขยะมูลฝอย ตัดต้นไม้ กิ่งไม้ กลิ่นเหม็นรบกวน เป็นต้น ให้จัดทำบันทึกข้อความเสนอไปยังผู้บริหารเพื่อสั่งการ  
/-หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง...

หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง โดยเบื้องต้นอาจโทรศัพท์แจ้งไปยังหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

๓.ข้อร้องเรียนที่ไม่อยู่ในอำนาจหน้าที่ของเทศบาลตำบลศรีถ้อย ให้ดำเนินการประสานแจ้งหน่วยงานภายนอกที่เกี่ยวข้อง เพื่อให้เกิดความรวดเร็วและถูกต้องชัดเจนในการแก้ไขปัญหาต่อไป

๔.ข้อร้องเรียนที่ส่งผลกระทบต่อหน่วยงาน เช่น กรณีผู้ร้องเรียนทำหนังสือร้องเรียนความไม่โปร่งใสในการจัดซื้อจัดจ้าง ให้เจ้าหน้าที่จัดทำบันทึกข้อความเสนอผู้บริหารพิจารณาสั่งการไปยังหน่วยงานที่รับผิดชอบเพื่อดำเนินการตรวจสอบและแจ้งผู้ร้องเรียนต่อไป

#### **๑๓.ติดตามการแก้ไขข้อร้องเรียน**

-ให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง รายงานผลการดำเนินการให้ผู้ร้องเรียนทราบทุกๆ ๗ วัน

#### **๑๔.มาตรฐานการปฏิบัติงาน**

การแก้ไขข้อร้องเรียนร้องทุกข์ ให้หน่วยงานที่รับผิดชอบต้องดำเนินการให้แล้วเสร็จ ภายในระยะเวลาที่กำหนด และรายงานผลการดำเนินการให้ผู้ร้องทราบทุกๆ ๗ วัน และรายงานผลการดำเนินการให้ผู้บริการทราบภายใน ๑๕ วัน

#### **๑๕.จัดทำโดย**

คณะกรรมการจัดทำคู่มือปฏิบัติงานศูนย์รับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์เทศบาลตำบลศรีถ้อย ๒๔๕ หมู่ที่ ๙ บ้านสันติสุข ตำบลศรีถ้อย อำเภอแม่ใจ จังหวัดพะเยา ๕๖๑๓๐ โทรศัพท์ ๐ ๕๔๔๙ ๙๖๗๙ โทรสาร ๐ ๕๔๔๙ ๙๖๘๐ เว็บไซต์ [WWW.sritoy.go.th](http://WWW.sritoy.go.th) Face Book [WWW.sritoy](http://WWW.sritoy) ๒๔๕ @hotmail.com