



คู่มือ

# การรับเรื่องร้องเรียน - ร้องทุกข์

ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน - ร้องทุกข์เทศบาลตำบลบ้านโพธิ์

โทร ๐-๔๔๔๑-๕๑๐๙

## คำนำ

คู่มือการรับเรื่องร้องเรียน - ร้องทุกข์ฉบับนี้ จัดทำขึ้นเพื่อเป็นแนวทางการดำเนินการจัดการเรื่องร้องเรียน - ร้องทุกข์ ของศูนย์รับเรื่องร้องเรียน - ร้องทุกข์เทศบาลตำบลบ้านโพธิ์ เพื่อให้การดำเนินการจัดการเรื่องร้องเรียน - ร้องทุกข์ ที่เกิดขึ้นในเขตพื้นที่เทศบาลตำบลบ้านโพธิ์ เป็นไปในแนวทางเดียวกัน และอำนวยความสะดวกต่อเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน ทั้งนี้ เพื่อให้การดำเนินงานของศูนย์รับเรื่องร้องเรียน - ร้องทุกข์ของเทศบาลตำบลบ้านโพธิ์ บรรลุผลสัมฤทธิ์ตามภารกิจ และเกิดประโยชน์สูงสุดต่อประชาชน

ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน - ร้องทุกข์  
เทศบาลตำบลบ้านโพธิ์

## สารบัญ

เรื่อง	หน้า
หลักการและเหตุผล	๑
สถานที่ตั้ง	๑
หน้าที่ความรับผิดชอบ	๑
วัตถุประสงค์	๑
ขั้นตอนการปฏิบัติงาน	๒
การรับและตรวจสอบข้อร้องเรียน - ร้องทุกข์จากช่องทางต่าง ๆ	๒
การบันทึกข้อร้องเรียน - ร้องทุกข์	๓
การประสานหน่วยงานเพื่อดำเนินการเกี่ยวกับข้อร้องเรียน - ร้องทุกข์	๓
ติดตามการแก้ไขข้อร้องเรียน - ร้องทุกข์	๓
การรายงานผลการจัดการข้อร้องเรียน - ร้องทุกข์	๔
มาตรฐานงาน	๔
แบบฟอร์ม	๔
แผนผังกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน - ร้องทุกข์	๕
แผนผังขั้นตอนการดำเนินการเกี่ยวกับการรับเรื่องร้องเรียน - ร้องทุกข์	๖
ขั้นตอนและระยะเวลากระบวนการรับเรื่องร้องเรียน - ร้องทุกข์	๗
ภาคผนวก	

## คู่มือ

### การรับเรื่องร้องเรียน - ร้องทุกข์

#### หลักการและเหตุผล

พระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๔๖ ได้กำหนดแนวทางปฏิบัติราชการที่มุ่งให้เกิดประโยชน์สุขแก่ประชาชน โดยยึดประชาชนเป็นศูนย์กลาง เพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชน ให้เกิดความผาสุกและความเป็นอยู่ที่ดีของประชาชน เกิดผลสัมฤทธิ์ต่องานบริการมีประสิทธิภาพและเกิดความคุ้มค่าในการให้บริการ ไม่มีขั้นตอนปฏิบัติงานเกินความจำเป็น มีการปรับปรุงภารกิจให้ทันต่อสถานการณ์ ประชาชนได้รับการอำนวยความสะดวกและได้รับการตอบสนองความต้องการ และมีการประเมินผลการให้บริการสม่ำเสมอ

ในการนี้ พระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๔๖ ได้กำหนดเกี่ยวกับการที่ส่วนราชการได้รับคำร้องเรียน เสนอแนะ หรือความคิดเห็นเกี่ยวกับวิธีการปฏิบัติราชการ อุปสรรค ความยุ่งยาก หรือปัญหาอื่นใดจากบุคคล โดยมีข้อมูลและสาระตามสมควร ให้เป็นหน้าที่ของส่วนราชการนั้นที่จะต้องพิจารณาดำเนินการให้ลุล่วงไป เช่นนี้ เพื่อให้การบริหารระบบราชการเป็นไปด้วยความถูกต้อง บริสุทธิ์ ยุติธรรม ควบคู่กับการพัฒนา บำบัดทุกข์ บำรุงสุข ตลอดจนดำเนินการแก้ไขปัญหาคความเดือดร้อนของประชาชนได้อย่างมีประสิทธิภาพ ด้วยความรวดเร็วประสพผลสำเร็จอย่างเป็นรูปธรรม อีกทั้งเพื่อเป็นศูนย์รับแจ้งเบาะแสการทุจริตหรือไม่ได้รับความเป็นธรรมจากการปฏิบัติหน้าที่ของข้าราชการ พนักงานและเจ้าหน้าที่เทศบาลตำบลบ้านโพธิ์จึงได้จัดตั้งศูนย์รับเรื่องร้องเรียน - ร้องทุกข์เทศบาลตำบลบ้านโพธิ์ขึ้น ซึ่งในกรณีการร้องเรียน - ร้องทุกข์ ที่เกี่ยวกับบุคคลจะมีการเก็บรักษาเรื่องราวไว้เป็นความลับและปกปิดชื่อผู้ร้องเรียน - ร้องทุกข์ เพื่อมิให้ผู้ร้องเรียน - ร้องทุกข์ได้รับผลกระทบและได้รับความเดือดร้อนจากการร้องเรียน - ร้องทุกข์

#### สถานที่ตั้ง

ณ สำนักปลัดเทศบาล เทศบาลตำบลบ้านโพธิ์ ตำบลบ้านโพธิ์ อำเภอเมืองนครราชสีมา จังหวัดนครราชสีมา ๓๐๓๑๐

#### หน้าที่ความรับผิดชอบ

เป็นศูนย์กลางในการรับเรื่องร้องเรียน - ร้องทุกข์ ให้คำปรึกษา และรับฟังปัญหา ความต้องการและข้อเสนอแนะของประชาชนในเขตพื้นที่เทศบาลตำบลบ้านโพธิ์

#### วัตถุประสงค์

๑. เพื่อให้การดำเนินการจัดการเรื่องร้องเรียน - ร้องทุกข์ ของศูนย์รับเรื่องร้องเรียน - ร้องทุกข์เทศบาลตำบลบ้านโพธิ์ มีขั้นตอน/กระบวนการ และแนวทางในการปฏิบัติงานเป็นมาตรฐานเดียวกัน

๒. เพื่อให้ประชาชนเกิดความมั่นใจว่าได้มีการปฏิบัติตามแนวทางที่กำหนดไว้ และมีประสิทธิภาพ

### ขั้นตอนการปฏิบัติงาน

การแต่งตั้งผู้รับผิดชอบจัดการเรื่องร้องเรียน - ร้องทุกข์ ของเทศบาลตำบลบ้านโพธิ์

๑. จัดตั้งศูนย์รับเรื่องร้องเรียน - ร้องทุกข์ ของเทศบาลตำบลบ้านโพธิ์
๒. แต่งตั้งเจ้าหน้าที่ประจำศูนย์รับเรื่องร้องเรียน - ร้องทุกข์
๓. แจกคำสั่งแต่งตั้งและคู่มือการรับเรื่องร้องเรียน - ร้องทุกข์ ให้เจ้าหน้าที่ประจำศูนย์รับเรื่องร้องเรียน - ร้องทุกข์

### การรับและตรวจสอบข้อร้องเรียน - ร้องทุกข์ จากช่องทางต่างๆ

ดำเนินการรับและตรวจสอบเรื่องร้องเรียน - ร้องทุกข์ ที่ส่งมายังศูนย์รับเรื่องร้องเรียน - ร้องทุกข์ ของเทศบาลตำบลบ้านโพธิ์ หน่วยงานจากช่องทางต่างๆ โดยมีข้อปฏิบัติตามที่กำหนด ดังนี้

ช่องทาง	ความถี่ในการตรวจสอบ	ระยะเวลาดำเนินการ	หมายเหตุ
๑. ร้องเรียน - ร้องทุกข์ ด้วยตนเอง ณ ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน - ร้องทุกข์ เทศบาลตำบลบ้านโพธิ์	ทุกครั้งที่มีการร้องเรียน - ร้องทุกข์	ภายใน ๑ วันทำการ	
๒. ร้องเรียน - ร้องทุกข์ ทางโทรศัพท์ หมายเลข ๐-๔๔๔๑-๕๑๐๘	ทุกครั้งที่มีการร้องเรียน - ร้องทุกข์	ภายใน ๑ วันทำการ	
๓. ร้องเรียน - ร้องทุกข์ ทางตู้รับเรื่องร้องเรียน - ร้องทุกข์ ซึ่งติดตั้งอยู่หน้าสำนักงานเทศบาลตำบลบ้านโพธิ์	ทุกวัน	ภายใน ๑ วันทำการ	
๔. ร้องเรียน - ร้องทุกข์ ทางไปรษณีย์ ถึงสำนักงานเทศบาลตำบลบ้านโพธิ์ ๒๙๘ หมู่ที่ ๖ ตำบลบ้านโพธิ์ อำเภอเมืองนครราชสีมา จังหวัดนครราชสีมา ๓๐๓๑๐	ทุกครั้งที่มีการร้องเรียน - ร้องทุกข์	ภายใน ๑ วันทำการ	
๕. ร้องเรียน - ร้องทุกข์ ทางจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ที่ banphomunicipality@gmail.com	ทุกวัน	ภายใน ๑ วันทำการ	

ช่องทาง	ความถี่ในการตรวจสอบ	ระยะเวลาดำเนินการ	หมายเหตุ
๑. ร้องเรียน - ร้องทุกข์ ผ่านเว็บไซต์เทศบาลตำบลบ้านโพธิ์ ที่ <a href="http://www.banphokorat.go.th">http://www.banphokorat.go.th</a>	ทุกวัน	ภายใน ๑ วันทำการ	
๒. ร้องเรียน - ร้องทุกข์ ผ่านโซเชียลมีเดีย <a href="http://www.facebook.com/">http://www.facebook.com/</a> ตำบลบ้านโพธิ์ ตำบลบ้านโพธิ์	ทุกวัน	ภายใน ๑ วันทำการ	

### การบันทึกข้อร้องเรียน - ร้องทุกข์

๑. กรอกแบบฟอร์มคำร้องเรียน - ร้องทุกข์ โดยมีรายละเอียด คือ ชื่อ - สกุล ผู้ร้องเรียน - ร้องทุกข์ ที่อยู่ หมายเลขติดต่อกลับ เรื่องร้องเรียน - ร้องทุกข์ และสถานที่เกิดเหตุ
๒. ทุกช่องทางที่มีการร้องเรียน - ร้องทุกข์ เจ้าหน้าที่ต้องบันทึกข้อร้องเรียน - ร้องทุกข์ ลงบนทะเบียนควบคุมเรื่องร้องเรียน - ร้องทุกข์

### การประสานหน่วยงานเพื่อดำเนินการเกี่ยวกับข้อร้องเรียน - ร้องทุกข์

๑. กรณีเป็นการร้องเรียน - ร้องทุกข์ เกี่ยวกับคุณภาพการจัดทำบริการสาธารณะของหน่วยงาน เช่น ไฟฟ้าสาธารณะดับ การจัดการขยะมูลฝอย ตัดต้นไม้ กลิ่นเหม็นรบกวน เป็นต้น ให้เจ้าหน้าที่ผู้รับเรื่องร้องเรียน - ร้องทุกข์ ประสานหน่วยงานที่รับผิดชอบเพื่อเสนอไปยังผู้บริหารพิจารณาสั่งการ
๒. กรณีเป็นการร้องเรียน - ร้องทุกข์ ที่ส่งผลกระทบต่อหน่วยงาน เช่น ร้องเรียน - ร้องทุกข์เกี่ยวกับความไม่โปร่งใสในการจัดซื้อจัดจ้าง เป็นต้น ให้เจ้าหน้าที่ผู้รับเรื่องร้องเรียน - ร้องทุกข์ ประสานหน่วยงานที่รับผิดชอบเพื่อเสนอไปยังผู้บริหารพิจารณาสั่งการ
๓. กรณีเป็นการร้องเรียน - ร้องทุกข์ ที่ไม่อยู่ในอำนาจความรับผิดชอบของเทศบาลตำบลบ้านโพธิ์ ให้ดำเนินการประสานแจ้งหน่วยงานภายนอกที่เกี่ยวข้อง เพื่อให้เกิดความรวดเร็วและถูกต้องชัดเจนในการแก้ไขปัญหาต่อไป

### ติดตามการแก้ไขข้อร้องเรียน - ร้องทุกข์

ให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง รายงานผลให้ผู้บริหารทราบภายใน ๑๕ วันทำการ เพื่อจะได้แจ้งผู้ร้องเรียน - ร้องทุกข์ทราบต่อไป

### การรายงานผลการจัดการข้อร้องเรียน – ร้องทุกข์

- รวบรวมและรายงานสรุปการจัดการข้อร้องเรียน - ร้องทุกข์เสนอให้ผู้บริหารทราบเป็นประจำทุกเดือน
- รวบรวมรายงานสรุปข้อร้องเรียน - ร้องทุกข์ ประจำปีงบประมาณ ภายใน ๓๐ วันนับแต่วันสิ้นปีงบประมาณ เพื่อนำมาวิเคราะห์การจัดการข้อร้องเรียน - ร้องทุกข์ในภาพรวมของหน่วยงาน เพื่อใช้เป็นแนวทางในการแก้ไขปรับปรุง และพัฒนาองค์กรต่อไป

### มาตรฐานงาน

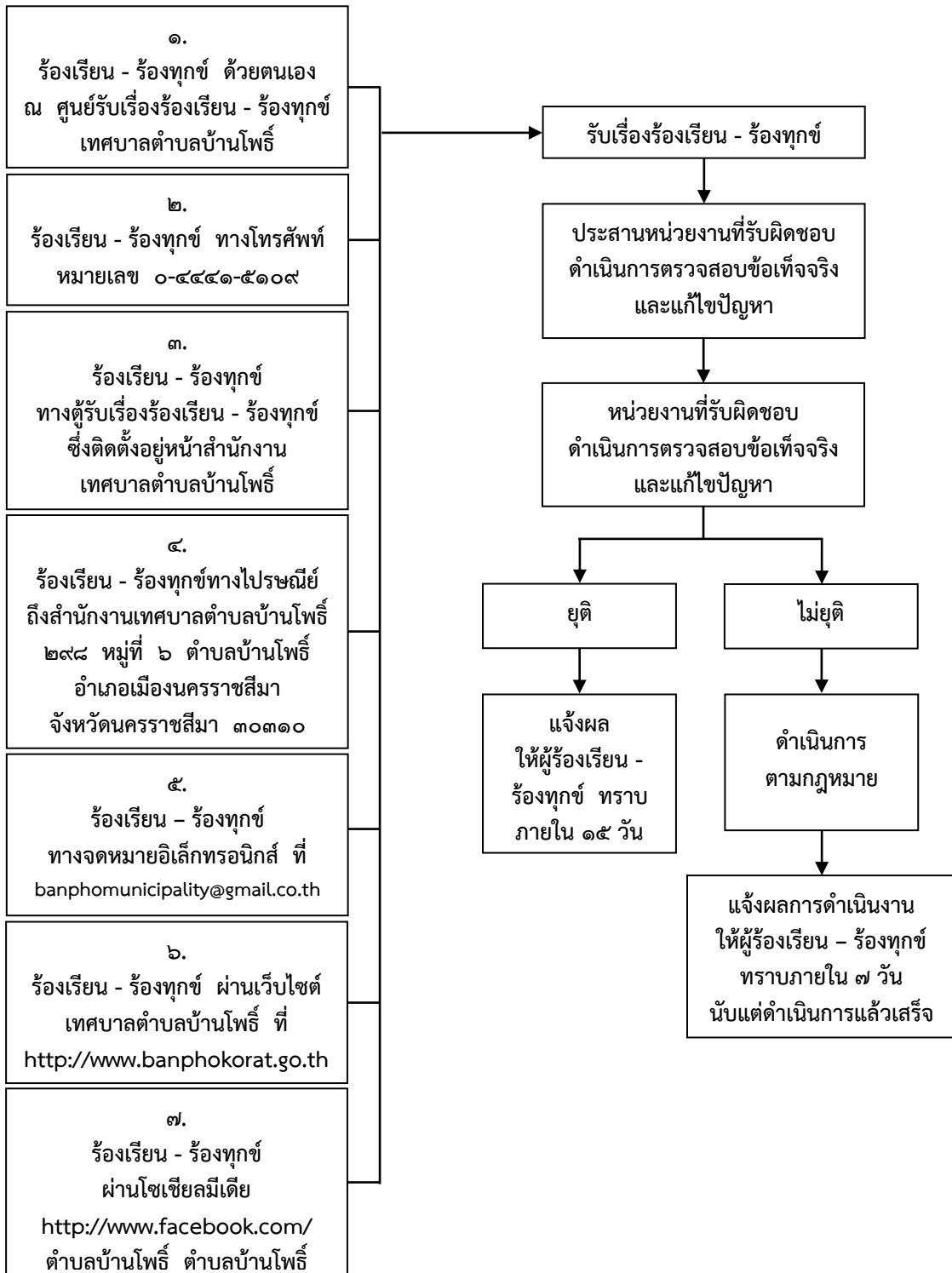
กรณีได้รับเรื่องร้องเรียน- ร้องทุกข์จากช่องทางการร้องเรียนต่าง ๆ ให้ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน - ร้องทุกข์ ดำเนินการตรวจสอบและพิจารณาส่งเรื่องต่อให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องดำเนินการแก้ไขเรื่องร้องเรียน - ร้องทุกข์ ให้แล้วเสร็จภายใน ๑๕ วันทำการ

### แบบฟอร์ม

- แบบฟอร์มคำร้องเรียน - ร้องทุกข์

แผนผังกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน - ร้องทุกข์

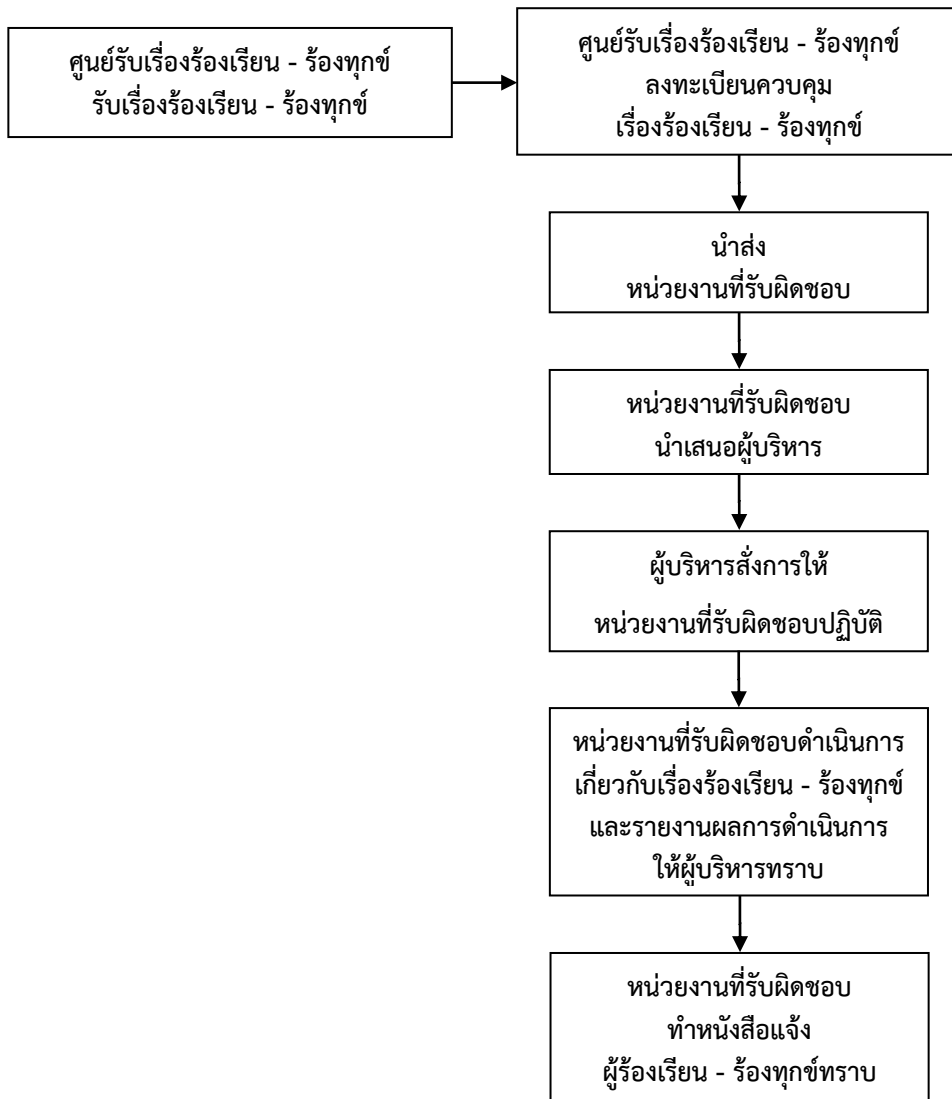
กระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์





แผนผังขั้นตอนการดำเนินการเกี่ยวกับการรับเรื่องร้องเรียน - ร้องทุกข์

กระบวนการดำเนินการเกี่ยวกับการรับเรื่องร้องเรียน - ร้องทุกข์



ขั้นตอนและระยะเวลากระบวนการรับแจ้งเรื่องร้องเรียน - ร้องทุกข์

ที่	กระบวนการงาน	ระยะเวลาดำเนินการ
๑	การรับแจ้งเรื่องร้องเรียน - ร้องทุกข์ - ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน - ร้องทุกข์รับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ - ประสานหน่วยงานที่รับผิดชอบ - หน่วยงานที่รับผิดชอบนำเสนอผู้บริหาร - ผู้บริหารสั่งการให้หน่วยงานที่รับผิดชอบปฏิบัติ - หน่วยงานที่รับผิดชอบดำเนินการตรวจสอบข้อเท็จจริงและ แก้ไขปัญหา - หน่วยงานที่รับผิดชอบรายงานผลการดำเนินการให้ผู้บริหารทราบ - หน่วยงานที่รับผิดชอบทำหนังสือแจ้งผู้ร้องเรียน - ร้องทุกข์ทราบ	๑๕ วัน

\*\*\*\*\*

จัดทำโดย

ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน - ร้องทุกข์เทศบาลตำบลบ้านโพธิ์  
 สำนักปลัดเทศบาล เทศบาลตำบลบ้านโพธิ์ อำเภอเมืองนครราชสีมา จังหวัดนครราชสีมา ๓๐๓๑๐  
 เบอร์โทรศัพท์ ๐ - ๔๔๔๑ - ๕๑๐๙  
 เบอร์โทรสาร ๐ - ๔๔๔๑ - ๕๑๑๐

\*\*\*\*\*

ภาคผนวก

เลขที่คำร้อง...../.....

วันที่.....

(ร้องเรียน - ร้องทุกข์ด้วยตนเอง)

### แบบคำร้องเรียน - ร้องทุกข์

เขียนที่ .....

วันที่..... เดือน..... พ.ศ.....

เรื่อง .....

เรียน นายกเทศมนตรีตำบลบ้านโพธิ์

ข้าพเจ้า.....อายุ.....ปี

อาชีพ..... อยู่บ้านเลขที่..... ตำบล.....

อำเภอ..... จังหวัด..... หมายเลขโทรศัพท์.....

ถือบัตร..... เลขที่..... ออกโดย.....

วันออกบัตร..... วันหมดอายุบัตร..... มีความประสงค์ขอร้องเรียน/ร้องทุกข์

กรณีได้รับความเดือดร้อนเนื่องจาก.....

.....

.....

ทั้งนี้ เพื่อขอให้เทศบาลตำบลบ้านโพธิ์ อำเภอเมืองนครราชสีมา พิจารณาดำเนินการช่วยเหลือ หรือแก้ปัญหา ดังนี้.....

.....

.....

โดยข้าพเจ้าขอส่งเอกสารหลักฐานประกอบการร้องเรียน/ร้องทุกข์ (ถ้ามี) ได้แก่

๑. .... จำนวน.....ชุด

๒. .... จำนวน.....ชุด

๓. .... จำนวน.....ชุด

๔. .... จำนวน.....ชุด

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณา

ขอแสดงความนับถือ

(ลงชื่อ).....

(.....)

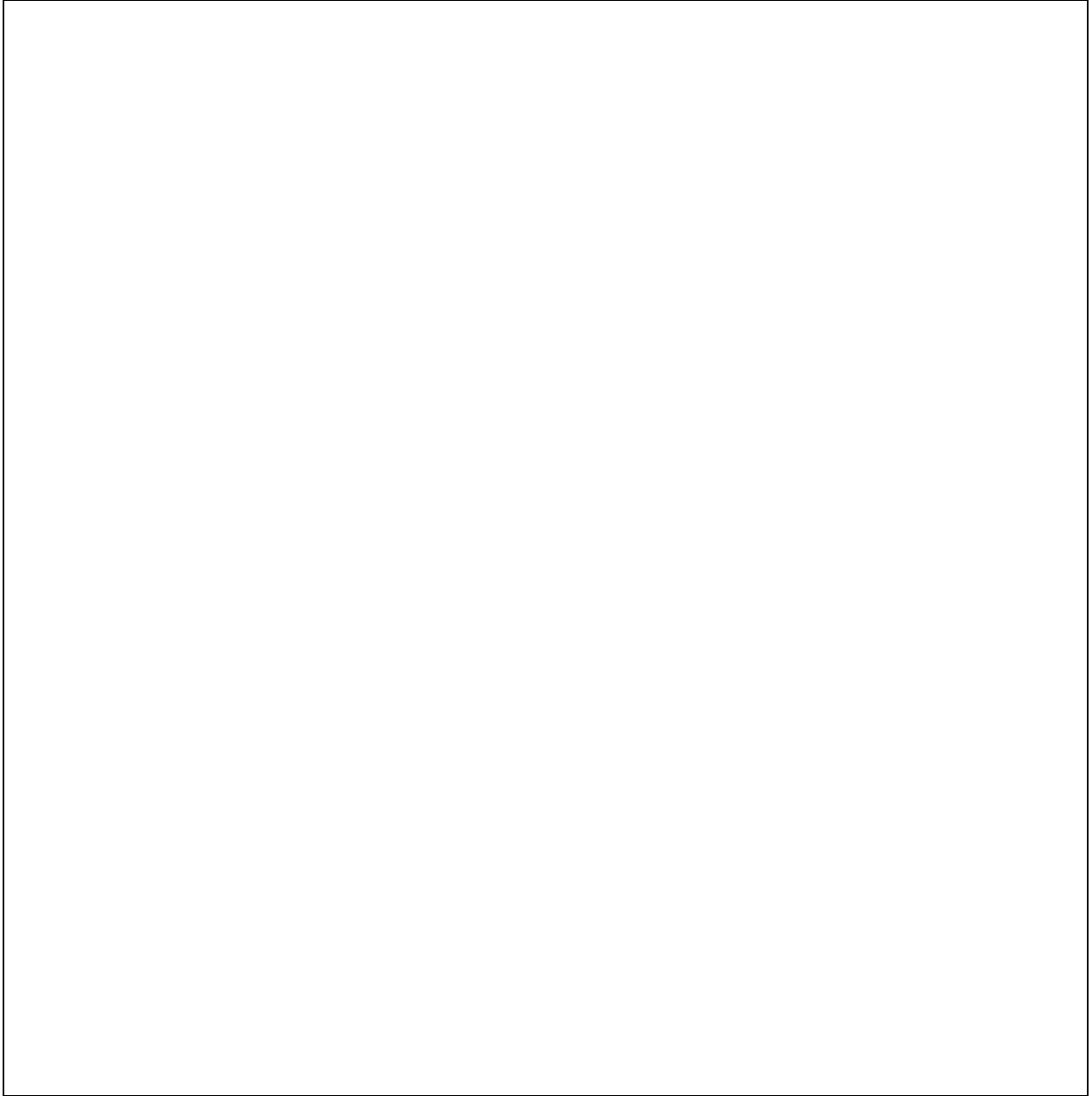
ผู้ร้องเรียน/ร้องทุกข์

(ลงชื่อ).....เจ้าหน้าที่ผู้รับคำร้อง

(.....)

ผู้รับคำร้อง

แผนที่โดยสังเขป



เลขที่คำร้อง...../.....

(ร้องเรียน - ร้องทุกข์ทางโทรศัพท์)

วันที่.....

### แบบคำร้องเรียน - ร้องทุกข์

ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน - ร้องทุกข์ เทศบาลตำบลบ้านโพธิ์

วันที่..... เดือน..... พ.ศ.....

เรื่อง .....

เรียน นายกเทศมนตรีตำบลบ้านโพธิ์

ข้าพเจ้า.....อายุ.....ปี

อาชีพ..... อยู่บ้านเลขที่..... ตำบล.....

อำเภอ..... จังหวัด..... หมายเลขโทรศัพท์.....

ถือบัตร..... เลขที่..... ออกโดย.....

วันออกบัตร..... วันหมดอายุบัตร..... มีความประสงค์ขอร้องเรียน/ร้องทุกข์  
กรณีได้รับความเดือดร้อนเนื่องจาก.....

.....  
.....  
.....

ทั้งนี้ เพื่อให้ขอให้เทศบาลตำบลบ้านโพธิ์ อำเภอเมืองนครราชสีมา พิจารณาดำเนินการช่วยเหลือ  
หรือแก้ปัญหา ดังนี้.....

.....  
.....  
.....

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณา

ขอแสดงความนับถือ

(ลงชื่อ).....เจ้าหน้าที่ผู้รับคำร้อง

(.....)

แผนที่โดยสังเขป

