

# คู่มือการปฏิบัติงานเรื่องร้องเรียน

เทศบาลตำบลควนกลาง

อำเภอพิปูน จังหวัดนครศรีธรรมราช



ศูนย์ดำรงธรรมเทศบาลตำบลควนกลาง  
ศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์เทศบาลตำบลควนกลาง

## คำนำ

คู่มือการปฏิบัติงานรับเรื่องราวร้องทุกข์ ของศูนย์ดำรงธรรมเทศบาลตำบลควนกลาง ฉบับนี้ จัดทำขึ้นเพื่อเป็นแนวทางการดำเนินการจัดการข้อร้องเรียนของศูนย์ดำรงธรรมเทศบาลตำบลควนกลาง ทั้งนี้ การจัดการข้อร้องเรียนจนได้ข้อยุติ ให้มีความรวดเร็วและมีประสิทธิภาพ เพื่อตอบสนองความต้องการและความคาดหวังของผู้รับบริการจำเป็นต้องมีขั้นตอน/กระบวนการ และแนวทางในการปฏิบัติงานที่ชัดเจนและเป็นมาตรฐานเดียวกัน เทศบาลตำบลควนกลาง จึงได้จัดทำคู่มือฉบับนี้ขึ้น

ศูนย์ดำรงธรรมเทศบาลตำบลควนกลาง  
ศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์เทศบาลตำบลควนกลาง

## ๑. หลักการและเหตุผล

พระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธี การบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๔๖ ได้ กำหนดแนวทางปฏิบัติราชการ มุ่งให้เกิดประโยชน์สุขแก่ประชาชน โดยยึดประชาชนเป็นศูนย์กลางเพื่อ ตอบสนองความต้องการของประชาชน ให้เกิดความผาสุกและความเป็นอยู่ที่ดี ของประชาชน เกิดผลสัมฤทธิ์ ต่องานบริการมีประสิทธิภาพและเกิดความคุ้มค่าในการให้บริการ ไม่มีขั้นตอนปฏิบัติ งานเกินความจำเป็น มีการปรับปรุงภารกิจให้ทันต่อสถานการณ์ ประชาชนได้รับการอำนวยความสะดวกและได้รับการตอบสนอง ความต้องการ และมีการประเมินผลการให้บริการอย่างสม่ำเสมอ

## ๒. การจัดตั้งศูนย์ดำรงธรรมเทศบาลตำบลควนกลาง

ตามประกาศ คณะรักษาความสงบแห่งชาติ ฉบับที่ ๙๖/๒๕๕๗ เมื่อวันที่ ๑๗ กรกฎาคม ๒๕๕๗ เรื่อง การจัดตั้งศูนย์ดำรงธรรมเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการบริหารงานระดับจังหวัด และให้องค์กรปกครองส่วน ท้องถิ่นทุกองค์กร จัดตั้งศูนย์ดำรงธรรมท้องถิ่น โดยให้ศูนย์ดำรงธรรม อยู่ภายใต้กำกับดูแลของศูนย์ดำรงธรรม จังหวัดนครนายก จัดตั้งเพื่อเป็นศูนย์ในการรับเรื่องราวร้องทุกข์ และให้บริการข้อมูลข่าวสาร ให้คำปรึกษา รับ เรื่องปัญหาความต้องการ และข้อเสนอแนะของประชาชน

## ๓. สถานที่ตั้ง

ตั้งอยู่ ณ สำนักงานเทศบาลตำบลควนกลาง อำเภอพิปูน จังหวัดนครศรีธรรมราช

## ๔. หน้าที่ ความรับผิดชอบ

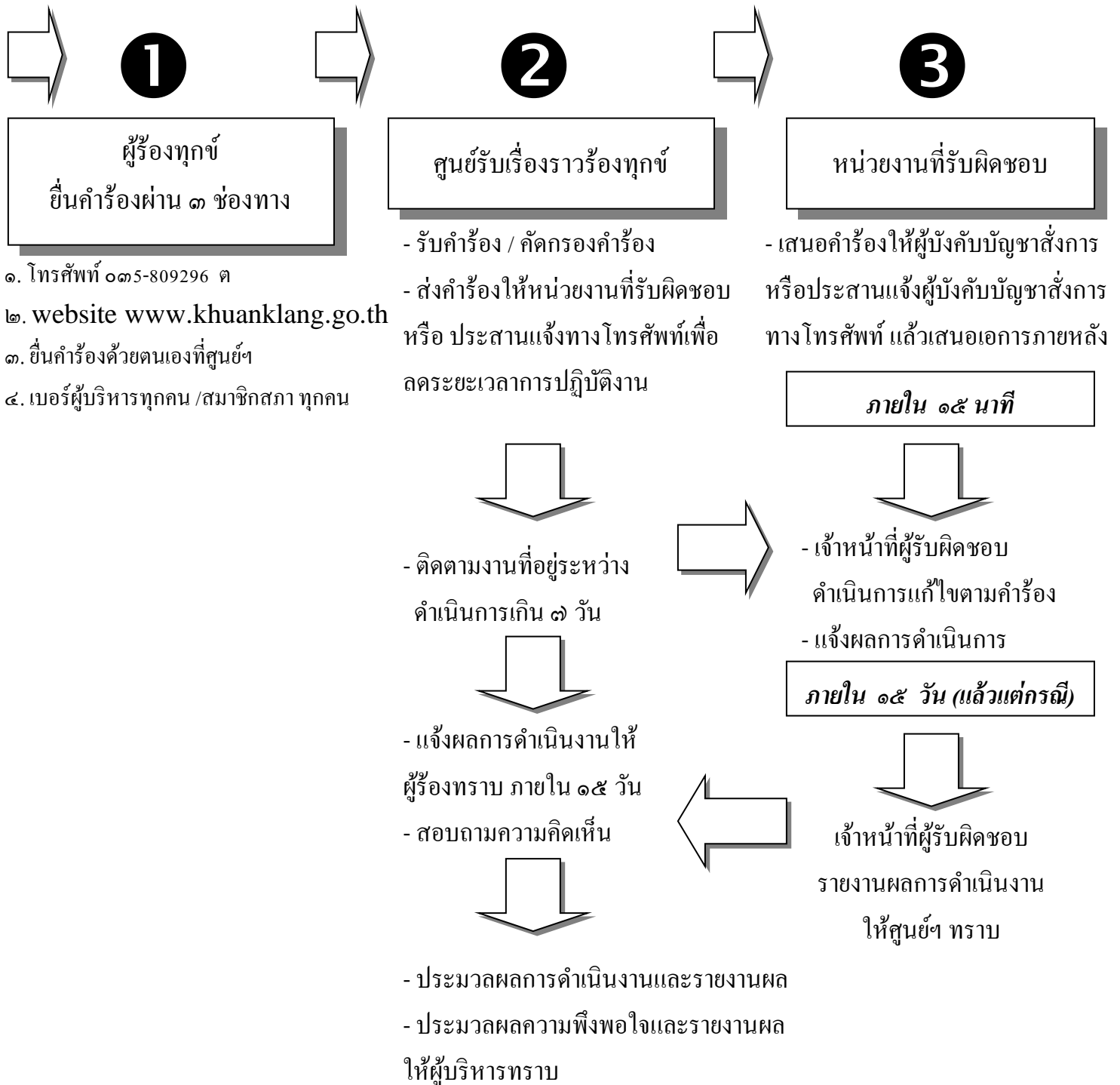
เป็นศูนย์กลางในการรับเรื่องราวร้องทุกข์ และให้บริการข้อมูลข่าวสาร ให้คำปรึกษา รับเรื่องปัญหา ความต้องการ และข้อเสนอแนะของประชาชน

## ๕. วัตถุประสงค์

๑. เพื่อให้การดำเนินงานจัดการข้อร้องเรียนของศูนย์ดำรงธรรมเทศบาลตำบลควนกลาง มีขั้นตอน/กระบวนการ และแนวทางในการปฏิบัติ งานเป็นมาตรฐานเดียวกัน

๒. เพื่อให้มั่นใจว่าได้มี การปฏิบัติ ตามข้อกำหนด ระเบียบหลักเกณฑ์เกี่ยวกับการจัดการข้อร้องเรียน ที่กำหนดไว้อย่างสม่ำเสมอ และมีประสิทธิภาพ

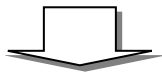
## ๖ .แผนผังกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์



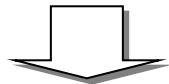
แผนภูมิแสดงขั้นตอนและระยะเวลาการดำเนินการช่วยเหลือสาธารณภัย  
งานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย เทศบาลตำบลควนกลาง

ผู้แจ้งเหตุ ยื่นคำร้องผ่าน ๓ ช่องทาง

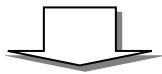
(๑) website [www.khuanklang.go.th](http://www.khuanklang.go.th)  
(๒) หมายเลขโทรศัพท์ ๐๗๕-๘๐๙๒๙๖ ต  
(๓) ยื่นคำร้องด้วยตนเอง หรือติดต่อเบอร์ผู้บริหารทุกคน



เจ้าหน้าที่ศูนย์วิทยุรับแจ้งเหตุ  
ตรวจสอบสถานที่/รายงานตามลำดับชั้น  
**ภายใน ๕ นาที**



ผู้บังคับบัญชาพิจารณาอนุมัติ  
**ภายใน ๕ นาที**



หัวหน้าเวรพร้อมเจ้าหน้าที่  
นำอุปกรณ์ออกกระงับเหตุ ภายใน  
**๑๕ นาที (หลังจากรับแจ้ง)**



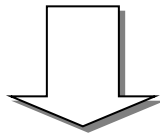
**สิ้นสุด**

สรุป กระบวนการ ๓ ขั้นตอน รวมระยะเวลา ๑๕ นาที นับแต่ได้รับแจ้ง

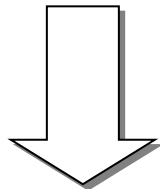
แผนภูมิแสดงขั้นตอนและระยะเวลาการดำเนินการ  
การบริการนำอุปโภค บริโภค  
งานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย เทศบาลตำบลควนกลาง

ผู้รับบริการยื่นคำร้องตามช่องทาง ดังนี้

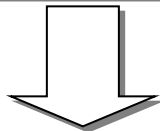
- Website : [www.khuanklang.go.th](http://www.khuanklang.go.th)
- โทรศัพท์ ๐๕๓-๘๐๕๒๕๖
- เบอร์ผู้บริหารทุกคน /สมาชิกสภาเทศบาล ทุกคน
- ยื่นคำร้องด้วยตนเอง



เจ้าหน้าที่แจ้งเหตุให้ผู้บริหารทราบทางโทรศัพท์/  
ผู้บริหารพิจารณา ภายใน ๕ นาที



เจ้าหน้าที่ออกไปดำเนินการ ภายใน ๑๕ นาที  
นับจากได้รับแจ้ง



สิ้นสุด

สรุป กระบวนการ ๒ ขั้นตอน รวมระยะเวลา ๑๕ นาทีนับแต่ได้รับแจ้ง

เปิดเผย โปร่งใส ยึดและไหว ใส่ใจ ให้บริการ

## ๗. ขั้นตอนการปฏิบัติงาน

การแต่งตั้งผู้รับผิดชอบจัดการข้อร้องเรียนของหน่วยงาน

๗.๑ จัดตั้งศูนย์ / จุดรับข้อร้องเรียนของหน่วยงาน

๗.๒ จัดทำคำสั่งแต่งตั้งคณะกรรมการดำเนินการ

๗.๓ แจ้งผู้รับผิดชอบตามคำสั่งเทศบาลตำบลควนกลางทราบ เพื่อความสะดวกในการประสานงาน

## ๘. การรับและตรวจสอบข้อร้องเรียน

๘.๑ ช่องทางการร้องทุกข์

- Website : [www.khuanklang.go.th](http://www.khuanklang.go.th)

- โทรศัพท์ ๐๓๗-๓๙๘๘๙๙๓ ต่อ ๑๓

- เบอร์ผู้บริหารทุกคน / สมาชิกสภาเทศบาล ทุกคน

- ยื่นคำร้องด้วยตนเอง ณ ศูนย์ดำรงธรรมเทศบาลตำบลควนกลาง

๘.๒ การกรอกแบบฟอร์มบันทึกข้อร้องเรียน ต้องระบุ ชื่อ- สกุล ผู้ร้องเรียน ที่อยู่ หมายเลขติดต่อกลับ เรื่องร้องเรียน และสถานที่เกิดเหตุ

๘.๓ เจ้าหน้าที่ ต้องบันทึกข้อร้องเรียนลงบนสมุดบันทึกข้อร้องเรียน ทุกเรื่อง

๘.๔ การประสานหน่วยงานเพื่อแก้ไขข้อร้องเรียนและการแจ้งกลับผู้ร้องเรียน

- กรณีเป็นการขอข้อมูลข่าวสาร ประสานหน่วยงานผู้ ครอบครองเอกสารเจ้าหน้าที่ ที่เกี่ยวข้อง เพื่อให้ข้อมูลแก่ผู้ร้องขอได้ทันที

- ข้อร้องเรียน ที่เป็นการร้องเรียนเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการของหน่วยงาน เช่น ไฟฟ้า สาธารณะดับ การจัดการขยะมูลฝอย ตัดต้นไม้ กลิ่นเหม็นรบกวน เป็นต้น จัดทำบันทึกข้อความเสนอไปยังผู้บริหารเพื่อสั่งการหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง โดยเบื้องต้นอาจโทรศัพท์แจ้งไปยังหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

- ข้อร้องเรียน ที่ไม่อยู่ในอำนาจความรับผิดชอบของเทศบาลตำบลเกาะหวาย ให้ดำเนินการประสาน แจ้งหน่วยงานภายนอกที่เกี่ยวข้องเพื่อให้เกิดความรวดเร็วและถูกต้องชัดเจนในการแก้ไขปัญหาต่อไป

- ข้อร้องเรียนที่ส่งผลกระทบต่อหน่วยงาน เช่น กรณีผู้ร้องเรียน ทำหนังสือร้องเรียนความไม่โปร่งใสในการจัดซื้อจัดจ้าง ให้เจ้าหน้าที่จัดทำบันทึกข้อความเพื่อเสนอผู้บริหารพิจารณาสั่งการไปยังหน่วยงานที่รับผิดชอบเพื่อดำเนินการตรวจสอบและแจ้งผู้ร้องเรียนต่อไป

## ๙. การติดตามการแก้ไขข้อร้องเรียน

ให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง รายงานผลให้ทราบภายใน ๕ วันทำการ เพื่อเจ้าหน้าที่ศูนย์ ฯ จะได้แจ้งผู้ร้องเรียนทราบต่อไป

## ๑๐. การรายงานผลการจัดการข้อร้องเรียนของหน่วยงานให้ศูนย์ดำรงธรรมตำบลควนกลาง

- รวบรวมและรายงานสรุปการจัดการข้อร้องเรียนประจำทุกเดือน

- รวบรวมรายงานสรุปข้อร้องเรียน หลังจากสิ้นปีงบประมาณ เพื่อนำมาวิเคราะห์การจัดการข้อร้องเรียนในภาพรวมของหน่วยงาน เพื่อใช้เป็นแนวทางในการแก้ไข ปรับปรุง พัฒนาองค์กรต่อไป

### ๑๑. มาตรฐานงาน

- กรณีได้รับเรื่องร้องเรียน จากช่องทางการร้องเรียน เช่น ร้องเรียนด้วยตนเอง/จดหมาย/เว็บไซต์/โทรศัพท์/ Face Book/ Line (ศูนย์รับฟังปัญหา) ให้ศูนย์ฯ ดำเนินการตรวจสอบและพิจารณาส่งเรื่องต่อให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องดำเนินการแก้ไขเรื่องร้องเรียนให้ แล้วเสร็จภายใน ๑๕ วันทำการ

### ๑๒. แบบฟอร์ม

- แบบฟอร์มใบรับแจ้งเหตุเรื่องราวร้องทุกข์ (ตามภาคผนวก)

### ๑๓. จัดทำโดย

ศูนย์ดำรงธรรมเทศบาลตำบลควนกลาง อำเภอพิปูน จังหวัดนครศรีธรรมราช

- Website : [www.khuanklang.go.th](http://www.khuanklang.go.th)

- โทรศัพท์ ๐๗๕-๘๐๙๒๙๖

- โทรสาร ๐๗๕-๘๐๙๒๙๖

- ศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์เทศบาลตำบลควนกลาง ๐๗๕-๘๐๙๒๙๖



ภาคผนวก