



**คู่มือ**

**การปฏิบัติงานศูนย์บริการประชาชน  
ศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์  
เทศบาลตำบลบางเสาธง**

**งานธุรการ สำนักปลัดเทศบาล  
เทศบาลตำบลบางเสาธง**

## คำนำ

คู่มือการปฏิบัติงานรับเรื่องราวร้องทุกข์ ของศูนย์บริการประชาชน ศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ เทศบาลตำบลบางเสาธงฉบับนี้ จัดทำขึ้น เพื่อเป็นแนวทางการดำเนินการจัดการข้อร้องเรียนของศูนย์บริการประชาชนศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์เทศบาลตำบลบางเสาธง ทั้งนี้การจัดการข้อร้องเรียนจนได้ข้อยุติ ให้มีความรวดเร็วและมีประสิทธิภาพ เพื่อตอบสนองความต้องการและความคาดหวังของผู้รับบริการจำเป็นต้องมีขั้นตอน/กระบวนการ และแนวทางในการปฏิบัติงานที่ชัดเจนและเป็นมาตรฐานเดียวกัน

ศูนย์บริการประชาชนศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์เทศบาลตำบลบางเสาธง  
สำนักปลัดเทศบาล

## สารบัญ

๑. หลักการและเหตุผล	หน้า	๑
๒. การจัดตั้งศูนย์บริการประชาชนศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ ฯ	หน้า	๑
๓. สถานที่ตั้ง	หน้า	๑
๔. หน้าที่ความรับผิดชอบ	หน้า	๑
๕. วัตถุประสงค์	หน้า	๑
๖. คำจำกัดความ	หน้า	๒
๗. แผนผังกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์	หน้า	๓
๘. ขั้นตอนการปฏิบัติงาน	หน้า	๔
๙. การรับและตรวจสอบข้อร้องเรียนจากช่องทางต่าง ๆ ฯ	หน้า	๕
๑๐. การบันทึกข้อร้องเรียน	หน้า	๕
๑๑. การประสานหน่วยงานเพื่อแก้ไขข้อร้องเรียน ฯ	หน้า	๕
๑๒. ติดตามการแก้ไขข้อร้องเรียน	หน้า	๖
๑๓. การรายงานผลการจัดการข้อร้องเรียน ฯ	หน้า	๖
๑๔. มาตรฐานงานการดำเนินการแก้ไขข้อร้องเรียน	หน้า	๖
๑๕. แบบฟอร์ม	หน้า	๖
๑๖. จัดทำโดย	หน้า	๖

## ๑. หลักการและเหตุผล

พระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๔๖ ได้กำหนดแนวทางปฏิบัติราชการมุ่งให้เกิดประโยชน์สุขแก่ประชาชน โดยยึดประชาชนเป็นศูนย์กลาง เพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชน ให้เกิดความผาสุกและความเป็นอยู่ที่ดีของประชาชน เกิดผลสัมฤทธิ์ต่องานบริการมีประสิทธิภาพและเกิดความคุ้มค่าในการให้บริการ ไม่มีขั้นตอนปฏิบัติงานเกินความจำเป็น มีการปรับปรุงภารกิจให้ทันต่อสถานการณ์ ประชาชนได้รับการอำนวยความสะดวก และได้รับการตอบสนองความต้องการและมีการประเมินผลการให้บริการสม่ำเสมอ

## ๒. การจัดตั้งศูนย์บริการประชาชนศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์เทศบาลตำบลบางเสาธง

ตามประกาศ คณะรักษาความสงบแห่งชาติ ฉบับที่ ๙๖/๒๕๕๓ เมื่อวันที่ ๑๓ กรกฎาคม ๒๕๕๓ เรื่อง การจัดตั้งศูนย์ดำรงธรรมเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการบริหารงานระดับจังหวัด และให้องค์การปกครองส่วนท้องถิ่นทุกองค์กร จัดตั้งศูนย์บริการประชาชนศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ท้องถิ่น จัดตั้งเพื่อเป็นศูนย์ในการรับเรื่องราวร้องทุกข์ และให้บริการข้อมูลข่าวสาร ให้คำปรึกษาหารือปัญหาความต้องการ และข้อเสนอแนะของประชาชน

## ๓. สถานที่ตั้ง

ตั้งอยู่ ณ สำนักปลัดเทศบาล สำนักงานเทศบาลตำบลบางเสาธง เลขที่ ๒๑๓/๑ หมู่ที่ ๑ ตำบลบางเสาธง อำเภอบางเสาธง จังหวัดสมุทรปราการ ๑๐๕๔๐

## ๔. หน้าที่ความรับผิดชอบ

เป็นศูนย์กลางในการรับเรื่องราวร้องทุกข์และให้บริการข้อมูลข่าวสาร ให้คำปรึกษาหารือปัญหาความต้องการ และข้อเสนอแนะของประชาชน

## ๕. วัตถุประสงค์

๑. เพื่อให้การดำเนินงานจัดการข้อร้องเรียนของศูนย์ดำรงธรรมเทศบาลตำบลบางเสาธง มีขั้นตอน/กระบวนการ และแนวทางในการปฏิบัติงานเป็นมาตรฐานเดียวกัน

๒. เพื่อให้มั่นใจว่าได้มีการปฏิบัติตามข้อกำหนด ระเบียบหลักเกณฑ์เกี่ยวกับการจัดการ ข้อร้องเรียนที่กำหนดไว้อย่างสม่ำเสมอ และมีประสิทธิภาพเป็นศูนย์กลางในการรับเรื่องราวร้องทุกข์และให้บริการข้อมูลข่าวสาร ให้คำปรึกษาหารือปัญหาความต้องการ และข้อเสนอแนะของประชาชน

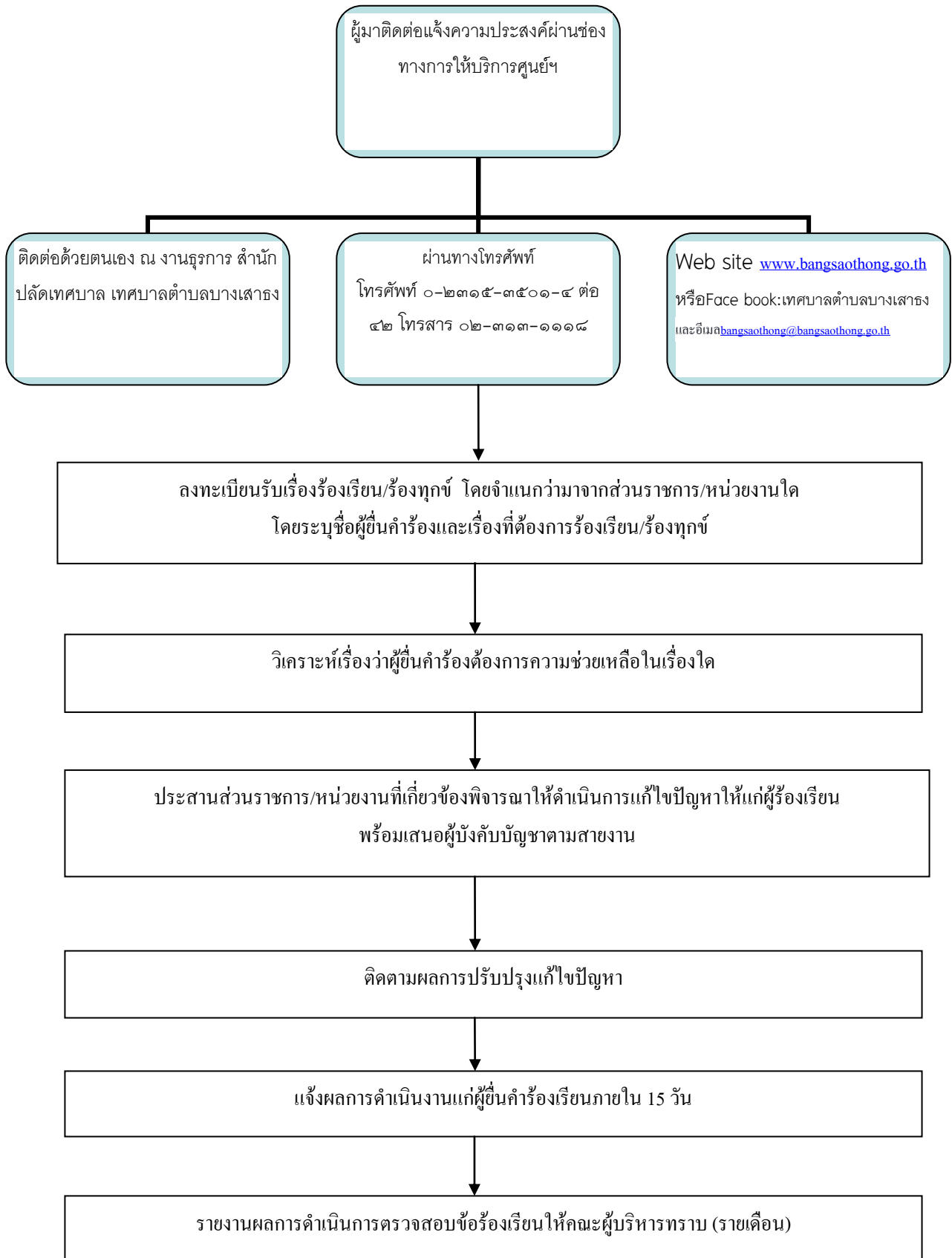
๖. คำจำกัดความ...

## ๖. คำจำกัดความ

ผู้รับบริการ	= ผู้ที่มาใช้บริการจากส่วนราชการและประชาชนทั่วไป
ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	= ผู้ที่ได้รับผลกระทบ ทั้งทางบวกและทางลบ ทั้งทางตรงและทางอ้อมจากการดำเนินการของส่วนราชการ เช่น ประชาชนในชุมชนเขตเทศบาลตำบลบางเสาธง
การจัดการข้อร้องเรียน	= มีความหมายครอบคลุมถึงการจัดการในเรื่อง ข้อร้องเรียน ข้อเสนอแนะ/ข้อคิดเห็น/คำชมเชย/การสอบถามหรือร้องขอข้อมูล
ผู้ร้องเรียน	= ประชาชนทั่วไป / ผู้มีส่วนได้เสียที่มาติดต่ออย่างศูนย์ดำรงธรรม เทศบาลตำบลบางเสาธงผ่านช่องทางต่างๆ โดยมีวัตถุประสงค์ครอบคลุมการร้องเรียน/การให้ข้อเสนอแนะ/การให้ข้อคิดเห็น/การชมเชย/การร้องขอข้อมูล
ช่องทางการรับข้อ	= ช่องทางต่างๆ ที่ใช้ในการรับเรื่องร้องเรียน เช่น ติดต่อด้วยตนเอง ร้องเรียน ทางโทรศัพท์/ เว็บไซต์/ Face Book/ อีเมลล์ (ศูนย์รับฟังปัญหา)
เจ้าหน้าที่	= เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบจัดการข้อร้องเรียนของหน่วยงาน
ข้อร้องเรียน	= แบ่งเป็นประเภทต่างๆ เช่น <ul style="list-style-type: none"><li>- ข้อคิดเห็น ข้อเสนอแนะ คำชมเชย สอบถามหรือร้องขอข้อมูล</li><li>- การร้องเรียนเกี่ยวกับคุณภาพและการให้บริการของหน่วยงาน</li><li>- การร้องเรียนเกี่ยวกับความไม่โปร่งใสของการจัดซื้อจัดจ้าง เป็นต้น</li></ul>

### ๓. แผนผังกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์

#### กระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์



#### ๘. ขั้นตอนการปฏิบัติงาน

ผู้มาติดต่อแจ้งความประสงค์ ผ่านช่องทางการให้บริการของศูนย์ฯ ติดต่อด้วยตนเอง ณ สำนัก ปลัดเทศบาล เทศบาลตำบลบางเสาธง ผ่านทางโทรศัพท์ ๐-๒๓๑๕-๓๕๐๑-๔ ต่อ ๔๒ โทรสาร ๐๒-๓๑๓-๑๑๑๘ ผ่านทาง Web site [www.bangsaothong.go.th](http://www.bangsaothong.go.th) หรือ Face book:เทศบาลตำบลบางเสาธง และอีเมล [bansaothong@bansaothong.go.th](mailto:bangsaothong@bansaothong.go.th) ลงทะเบียนรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ โดยจำแนกว่า มาจากส่วนราชการ/หน่วยงานใด โดยระบุชื่อผู้ยื่นคำร้องและเรื่องที่ต้องการร้องเรียน/ร้องทุกข์ วิเคราะห์เรื่อง ว่าผู้ยื่นคำร้องต้องการความช่วยเหลือในเรื่องใด ประสานส่วนราชการ/หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง พิจารณาให้ ดำเนินการแก้ไขปัญหาให้แก่ผู้ร้องเรียน พร้อมเสนอผู้บังคับบัญชาตามสายงาน ติดตามผลการปรับปรุงแก้ไข ปัญหา รายงานผลการดำเนินการตรวจสอบข้อร้องเรียนให้คณะผู้บริหารทราบ (รายเดือน) แจ้งผลการ ดำเนินงานแก่ผู้ยื่นคำร้องเรียนภายใน ๑๕ วัน ทำการ แต่งตั้งผู้รับผิดชอบจัดการข้อร้องเรียนของหน่วยงาน

๘.๑ จัดตั้งศูนย์/จุดรับข้อร้องเรียนของหน่วยงาน

๘.๒ จัดทำคำสั่งแต่งตั้งคณะกรรมการดำเนินการ

๘.๓ จัดทำประกาศแต่งตั้งคณะกรรมการติดตามและประเมินผล

๘.๔ แจ้งผู้รับผิดชอบตามคำสั่งเทศบาลตำบลบางเสาธงทราบ เพื่อความสะดวกในการ ประสานงาน

๘.๕ รายงานการปฏิบัติงานให้ผู้บังคับบัญชารับทราบ

๘.๖ รายงานผลการปฏิบัติงานให้ผู้ร้องเรียนรับทราบภายใน ๑๕ วัน

๙. การรับและตรวจสอบข้อร้องเรียนจากช่องทางต่าง ๆ ดำเนินการรับและติดตามตรวจสอบข้อร้องเรียนที่เข้ามายังหน่วยงานจากช่องทางต่าง ๆ โดยมีข้อ ปฏิบัติตามที่กำหนด ดังนี้

ช่องทาง	ความถี่ในการตรวจสอบช่องทาง	ระยะเวลาดำเนินการรับข้อร้องเรียน เพื่อประสานหาทางแก้ไข	หมายเหตุ
ร้องเรียนด้วยตนเอง ณ ศูนย์บริการประชาชนศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์เทศบาลตำบลบางเสาธง	ทุกครั้งที่ผู้ร้องเรียน	ภายใน ๑ วันทำการ	
ร้องเรียนผ่านเว็บไซต์เทศบาลตำบลบางเสาธง	ทุกวัน	ภายใน ๑ วันทำการ	
ร้องเรียนทางโทรศัพท์ ๐-๒๓๑๕-๓๕๐๑-๔ ต่อ ๔๒ , ๐-๒๓๑๓-๓๑๑๘	ทุกวัน	ภายใน ๑ วันทำการ	
ร้องเรียนทาง Facebook	ทุกวัน	ภายใน ๑ วันทำการ	
อีเมล <a href="mailto:bangsaothong@bangsaothong.go.th">bangsaothong@bangsaothong.go.th</a>	ทุกวัน	ภายใน ๑ วันทำการ	

#### ๑๐. การบันทึกข้อร้องเรียน

๑๐.๑ กรอกแบบฟอร์มบันทึกข้อร้องเรียน โดยมีรายละเอียด คือ ชื่อ-นามสกุล ผู้ร้องเรียน ที่อยู่ หมายเลขติดต่อกลับ เรื่องร้องเรียน และสถานที่เกิดเหตุ

๑๐.๒ ทุกช่องทางที่มีการร้องเรียน เจ้าหน้าที่ต้องบันทึกข้อร้องเรียนลงบนสมุดบันทึกข้อร้องเรียน

#### ๑๑. การประสานหน่วยงานเพื่อแก้ไขข้อร้องเรียนและการแจ้งกลับผู้ร้องเรียน

- กรณีเป็นการขอข้อมูลข่าวสาร ประสานหน่วยงานผู้ครอบครองเอกสารเจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้อง เพื่อให้ ข้อมูลแก่ผู้ร้องขอได้ทันที

- ข้อร้องเรียน ที่เป็นการร้องเรียนเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการของหน่วยงาน เช่น ไฟฟ้า สาธารณะ ดับ การจัดการขยะมูลฝอย ตัดต้นไม้ กลิ่นเหม็นรบกวน เป็นต้น จัดทำบันทึกข้อความเสนอไปยังผู้บริหารเพื่อ สั่งการหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง โดยเบื้องต้นอาจโทรศัพท์แจ้งไปยังหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

- ข้อร้องเรียน ที่ไม่อยู่ในอำนาจความรับผิดชอบของเทศบาลตำบลบางเสาธง ให้ดำเนินการประสานแจ้ง หน่วยงานภายนอกที่เกี่ยวข้อง เพื่อให้เกิดความรวดเร็วและถูกต้องชัดเจนในการแก้ไขปัญหาต่อไป

/- ข้อร้องเรียน...



- ข้อร้องเรียนที่ส่งผลกระทบต่อหน่วยงาน เช่น กรณีผู้ร้องเรียนทำหนังสือร้องเรียนความไม่โปร่งใสในการจัดซื้อจัดจ้าง ให้เจ้าหน้าที่จัดทำบันทึกข้อความเพื่อเสนอผู้บริหารพิจารณาสั่งการไปยังหน่วยงานที่รับผิดชอบเพื่อดำเนินการตรวจสอบและแจ้งผู้ร้องเรียนต่อไป

#### ๑๒. ติดตามการแก้ไขข้อร้องเรียน

ให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง รายงานผลให้ทราบภายใน ๗ วันทำการ เพื่อเจ้าหน้าที่ศูนย์ฯ จะได้แจ้งผู้ร้องเรียนทราบภายใน ๑๕ วันทำการ

#### ๑๓. การรายงานผลการจัดการข้อร้องเรียนของหน่วยงานให้ศูนย์บริการประชาชนศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ อำเภอบางเสาธงทราบ

- รวบรวมรายงานสรุปข้อร้องเรียนเสนอผู้บริหารรับทราบ เดือนละ ๑ ครั้ง
- รวบรวมรายงานสรุปข้อร้องเรียน หลังจากครึ่งปีงบประมาณ เพื่อนำมาวิเคราะห์การจัดการข้อร้องเรียนในภาพรวมของหน่วยงาน เพื่อใช้เป็นแนวทางในการแก้ไข ปรับปรุง พัฒนาองค์กรต่อไป
- รวบรวมรายงานสรุปข้อร้องเรียน หลังจากสิ้นปีงบประมาณ เพื่อนำมาวิเคราะห์การจัดการข้อร้องเรียนในภาพรวมของหน่วยงาน เพื่อใช้เป็นแนวทางในการแก้ไข ปรับปรุง พัฒนาองค์กรต่อไป

#### ๑๔. มาตรฐานงานการดำเนินการแก้ไขข้อร้องเรียน

ให้แล้วเสร็จ ภายในระยะเวลาที่กำหนด

- กรณีได้รับเรื่องร้องเรียน จากช่องทางการร้องเรียน เช่น ร้องเรียนด้วยตนเอง/จดหมาย/เว็บไซต์/โทรศัพท์/Facebook/อีเมล ให้ศูนย์ฯ ดำเนินการตรวจสอบและพิจารณาส่งเรื่องต่อให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องดำเนินการแก้ไขเรื่องร้องเรียนให้แล้วเสร็จภายใน ๑๕ วันทำการ

#### ๑๕. แบบฟอร์ม

- แบบฟอร์มใบรับแจ้งเหตุเรื่องราวร้องทุกข์ไป เรื่องราวร้องทุกข์

#### ๑๖. จัดทำโดย

ศูนย์บริการประชาชน ศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์เทศบาลตำบลบางเสาธง สำนักงานเทศบาลตำบลบางเสาธง อำเภอบางเสาธง จังสมุทรปราการ

- เบอร์โทรศัพท์ ๐-๒๓๑๑๕-๓๕๐๑-๔ ต่อ ๔๒
- โทรสาร ๐๒-๓๑๓-๑๑๑๘
- ผ่านทาง Web site [www.bangsaothong.go.th](http://www.bangsaothong.go.th) หรือ Facebook:เทศบาลตำบลบางเสาธง
- อีเมลล์ [bangsaothong@bangsaothong.go.th](mailto:bangsaothong@bangsaothong.go.th)