



คู่มือการจัดการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์

งานบริหารงานทั่วไป

(งานธุรการ)

กองสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม

เทศบาลเมืองบัวใหญ่

คำนำ

คู่มือการปฏิบัติงานรับเรื่องราวร้องทุกข์ของกองสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม สำนักงานเทศบาลเมือง
บัวใหญ่ฉบับนี้ จัดทำขึ้น เพื่อเป็นแนวทางการดำเนินการจัดการข้อร้องเรียนของกองสาธารณสุขและ
สิ่งแวดล้อม เทศบาลเมืองบัวใหญ่ ทั้งนี้ เพื่อให้การจัดการข้อร้องเรียนจนได้ข้อยุติ ให้มีความรวดเร็วและมี
ประสิทธิภาพ เพื่อตอบสนองความต้องการและความคาดหวังของผู้รับบริการจำเป็นต้องมีขั้นตอน/
กระบวนการ และแนวทางในการปฏิบัติงานที่ชัดเจนและเป็นมาตรฐานเดียวกัน

กองสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม
เทศบาลเมืองบัวใหญ่

สารบัญ

เรื่อง	หน้า
๑. หลักการและเหตุผล	๑
๒. วัตถุประสงค์	๑
๓. ขอบเขต	๑
๔. แนวทางปฏิบัติการจัดการเรื่องร้องเรียน	๑
๕. การรับและตรวจสอบข้อร้องเรียนจากช่องทางต่างๆ	๑
๖. การบันทึกข้อร้องเรียน	๒
๗. การประสานเจ้าของงานเพื่อแก้ไขปัญหาข้อร้องเรียน	๒
๘. การรายงานผลการดำเนินงาน	๒
๙. มาตรฐานงาน	๒
๑๐. แผนผังกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน	๓
๑๑. แบบคำร้อง	๔

คู่มือการปฏิบัติงานเรื่องร้องเรียน

๑. หลักการและเหตุผล

พระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ.๒๕๔๖ และที่แก้ไขเพิ่มเติม ได้กำหนดแนวทางการปฏิบัติราชการ มุ่งให้เกิดประโยชน์สุขแก่ประชาชน โดยยึดประชาชนเป็นศูนย์กลาง เพื่อตอบสนอง ความต้องการของประชาชน ให้เกิดความผาสุกและความเป็นอยู่ที่ดีของประชาชน เกิดผลสัมฤทธิ์ต่องาน บริการมีประสิทธิภาพและเกิดความคุ้มค่าในการให้บริการ ไม่มีขั้นตอนปฏิบัติงานเกินความจำเป็น มีการ ปรับปรุงภารกิจให้ทันต่อสถานการณ์ ประชาชนได้รับการอำนวยความสะดวกและได้รับการตอบสนองความต้องการ และมีการประเมินผลการให้บริการสม่ำเสมอ

๒. วัตถุประสงค์

คู่มือปฏิบัติงานฉบับนี้จัดทำขึ้น เพื่อให้เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานร้องเรียน/ร้องทุกข์ ของเทศบาลสามารถ ดำเนินการจัดการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ เป็นระบบมีมาตรฐานในการจัดการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์เริ่มตั้งแต่ ขั้นตอนการรับข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์จากผู้รับบริการหรือหน่วยงานที่ส่งเรื่อง การวิเคราะห์เรื่องร้องเรียน/ร้อง ทุกข์เพื่อเสนอผู้บริหารพิจารณาให้ความเห็นชอบ การส่งเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ตรวจสอบข้อเท็จจริง การติดตามประเมินผล การรายงานผลการตรวจสอบข้อเท็จจริง และการยุติเรื่อง ร้องเรียน/ร้องทุกข์โดยให้เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ และประสิทธิผล รวดเร็ว และทันต่อสถานการณ์โดย ประชาชนได้รับความพึงพอใจสูงสุด บนพื้นฐานความเป็นธรรมกับคู่กรณีทุกฝ่าย

๓. ขอบเขต

เพื่อดำเนินตรวจสอบข้อเท็จจริงเรื่องราว รวบรวมหลักฐาน การวิเคราะห์ข้อร้องเรียน/ร้อง ทุกข์ และ รายงานผลการดำเนินการติดตามประเมินผล และรวบรวมเสนอนายกเทศมนตรีเมืองบัวใหญ่ เพื่อพิจารณาให้ ความเห็นชอบ สิ่งการต่อไป

๔. แนวทางปฏิบัติการจัดการเรื่องร้องเรียน กองสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม เทศบาลเมืองบัวใหญ่

ขั้นตอนการปฏิบัติงาน

การแต่งตั้งผู้รับผิดชอบจัดการข้อร้องเรียนโดยมอบหมายให้งานธุรการ เป็นผู้รับเรื่องร้องเรียนที่เข้ามายังหน่วยงานจากช่องทางต่างๆ และแจ้งเจ้าของงานที่เกี่ยวข้องดำเนินการแก้ไขต่อไป

๕. การรับและตรวจสอบข้อร้องเรียนจากช่องทางต่างๆ

ดำเนินการรับและติดตามตรวจสอบข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ ที่เข้ามายังหน่วยงานจากช่องทางต่างๆ โดยมีข้อปฏิบัติตามที่กำหนด ดังนี้

ช่องทาง	ความถี่ในการตรวจสอบ ช่องทาง	ระยะเวลาดำเนินการรับข้อ ร้องเรียน เพื่อประสานหาทาง แก้ไข	หมายเหตุ
ร้องเรียนด้วยตนเอง ที่กอง สาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม เทศบาลเมืองบัวใหญ่	ทุกครั้งที่มีการร้องเรียน	ภายใน ๑ วันทำการ	
ร้องเรียนผ่านเว็บไซต์	ทุกวัน	ภายใน ๑ วันทำการ	
ร้องเรียนทางโทรศัพท์	ทุกวัน	ภายใน ๑ วันทำการ	

๖. การบันทึกข้อร้องเรียน

- กรอกแบบฟอร์มบันทึกข้อร้องเรียน โดยมีรายละเอียด ชื่อ - สกุล ที่อยู่ หมายเลขโทรศัพท์ติดต่อเรื่องร้องเรียน และสถานที่เกิดเหตุ
- ทุกช่องทางที่มีการร้องเรียน เจ้าหน้าที่ต้องบันทึกข้อร้องเรียน ลงสมุดลงรับเรื่องร้องเรียนทุกครั้ง

๗. การประสานเจ้าของงานเพื่อแก้ไขปัญหาข้อร้องเรียน และการแจ้งผู้ร้องเรียนทราบ

- กรณีเป็นการขอข้อมูลข่าวสาร ประสานเจ้าของงานหรือเจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้อง เพื่อให้ข้อมูลแก่ผู้ร้องขอได้ทันที
- เรื่องร้องเรียน / ร้องทุกข์ ที่เป็นการร้องเรียนเกี่ยวกับการให้บริการของหน่วยงาน เช่น การจัดการขยะมูลฝอย ตัดหญ้าเก็บขนกิ่งไม้ เก็บขนขยะขึ้นใหญ่ กลิ่นเหม็นรบกวน เป็นต้น จัดทำบันทึกข้อความเสนอไปยังผู้บังคับบัญชาเพื่อสั่งการ ดำเนินการแก้ไขต่อไป

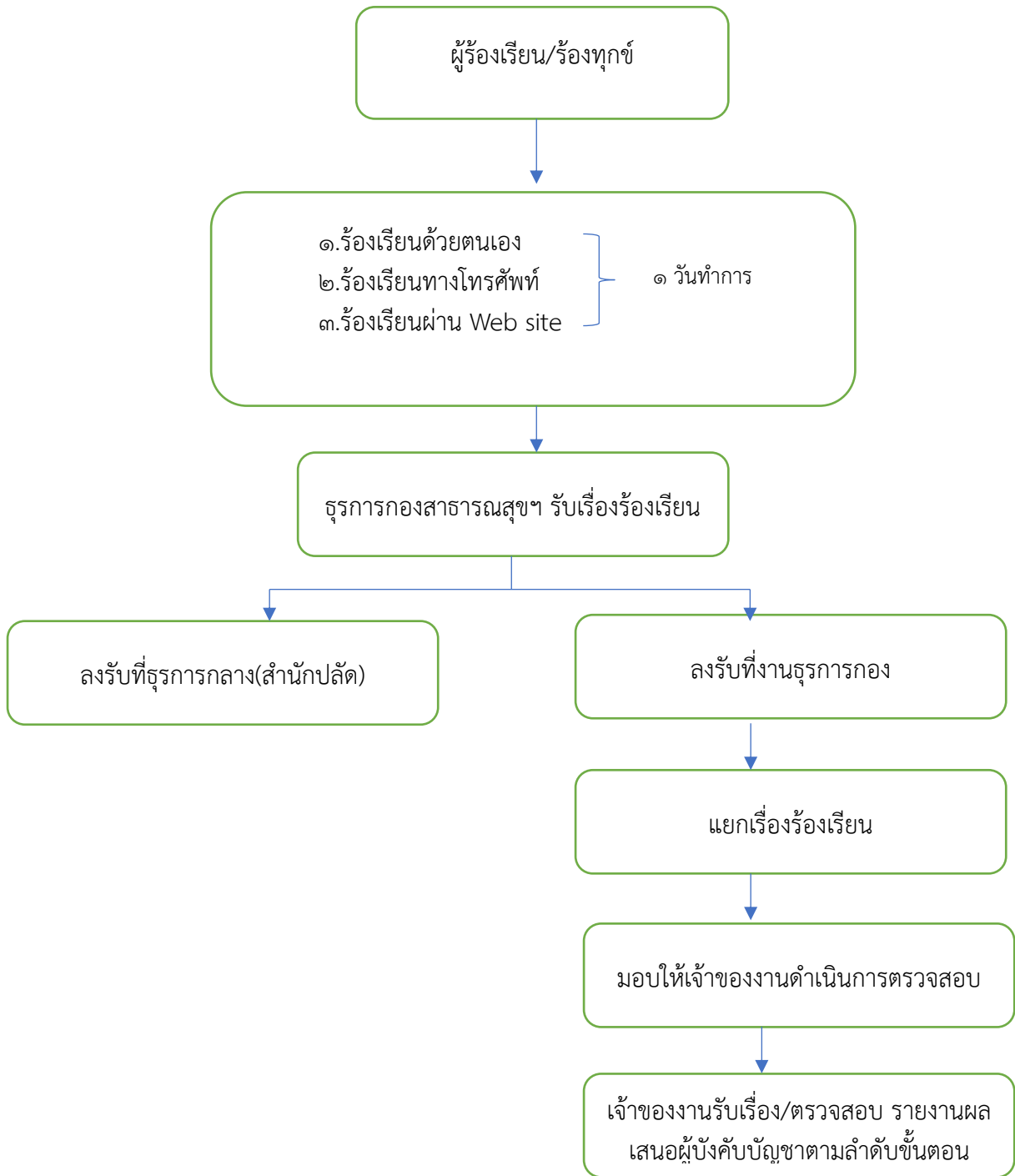
๘. การรายงานผลการดำเนินการ

- รวบรวมเรื่องร้องเรียนและรายงานสรุปการจัดการข้อร้องเรียนร้องทุกข์ให้ผู้บริหารทราบ

๙. มาตรฐานงาน

- การดำเนินการแก้ไขข้อร้องเรียนให้แล้วเสร็จภายใน ๗ วัน

แผนผังกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์



แบบคำร้อง

คำร้องทั่วไป

เรื่อง.....

วันที่.....เดือน.....พ.ศ.....

ข้าพเจ้า.....อายุ.....บ้านเลขที่.....

หมู่ที่.....ตำบล.....อำเภอ.....จังหวัด.....

ขอยื่นคำร้องต่อนายกเทศมนตรีเมืองบัวใหญ่ ดังนี้

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

(ลงชื่อ.....)(ผู้ยื่นคำร้อง)

ความเห็นหัวหน้าหน่วยงาน

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

ความเห็นปลัด

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

ความเห็นนายก

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