



คู่มือการร้องทุกข์/ร้องเรียน

เทศบาลตำบลศรีสุนทร
อำเภอถลาง จังหวัดภูเก็ต

คำนำ

คู่มือการปฏิบัติงานรับเรื่องราวร้องทุกข์ ร้องเรียน ของเทศบาลตำบลศรีสุนทร ฉบับนี้จัดทำขึ้น เพื่อเป็นแนวทางการดำเนินการจัดการข้อร้องทุกข์ ร้องเรียนของเทศบาลตำบลศรีสุนทร อีกทั้ง เพื่อให้การจัดการข้อร้องทุกข์ ร้องเรียนจนได้ข้อยุติ ให้มีความรวดเร็วและมีประสิทธิภาพ เพื่อตอบสนองความต้องการและความคาดหวังของผู้รับบริการ จำเป็นต้องมีขั้นตอน/กระบวนการ และแนวทางในการปฏิบัติงานที่ชัดเจนและเป็นมาตรฐานเดียวกัน

งานนิติการ ฝ่ายปกครอง สำนักปลัดเทศบาล
เทศบาลตำบลศรีสุนทร

สารบัญ

เรื่อง	หน้า
หลักการและเหตุผลการจัดทำคู่มือ	๑
สถานที่ตั้ง	๑
วัตถุประสงค์ของคู่มือ	๑
คำจำกัดความ	๑
แผนผังกระบวนการจัดการเรื่องร้องทุกข์ ร้องเรียน	๓
ภาคผนวก	
- แบบคำร้องทั่วไป	๔

หลักการและเหตุผล

พระราชกฤษฎีกา ว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ.๒๕๕๖ ได้กำหนดแนวทางปฏิบัติราชการ มุ่งให้เกิดประโยชน์สุขแก่ประชาชน โดยยึดประชาชนเป็นศูนย์กลาง เพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชนให้เกิดความผาสุกและความเป็นอยู่ที่ดีของประชาชน เกิดผลสัมฤทธิ์ต่องานบริการ มีประสิทธิภาพและเกิดความคุ้มค่าในการให้บริการ ไม่มีขั้นตอนปฏิบัติงานเกินความจำเป็น มีการปรับปรุงภารกิจให้ทันต่อสถานการณ์ ประชาชนได้รับการอำนวยความสะดวกและได้รับการตอบสนองความต้องการ และมีการประเมินผลการให้บริการสม่ำเสมอ ประกอบกับตามประกาศคณะรักษาความสงบแห่งชาติ ฉบับที่ ๙๖/๒๕๕๗ เมื่อวันที่ ๑๗ กรกฎาคม ๒๕๕๗ เรื่อง การจัดตั้งศูนย์ดำรงธรรมเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการบริการงานระดับจังหวัด และให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นทุกองค์กร เพื่อให้บริการข้อมูลข่าวสาร ให้คำปรึกษารับเรื่องปัญหาความต้องการ และข้อเสนอแนะของประชาชน

สถานที่ตั้ง

ตั้งอยู่ ณ สำนักงานเทศบาลตำบลศรีสุนทร อำเภอถลาง จังหวัดภูเก็ต

วัตถุประสงค์

เป็นคู่มือในการให้บริการข้อมูลข่าวสาร ให้คำปรึกษาเกี่ยวกับการรับเรื่องร้องทุกข์ ร้องเรียน ปัญหาความต้องการและข้อเสนอแนะของประชาชน ดังต่อไปนี้

๑. เพื่อให้การดำเนินงานจัดการข้อร้องทุกข์ ร้องเรียนของเทศบาลตำบลศรีสุนทรมีขั้นตอน/กระบวนการ และแนวทางในการปฏิบัติงานเป็นมาตรฐานเดียวกัน

๒. เพื่อให้เกิดความมั่นใจได้ว่าการปฏิบัติงานตามข้อกำหนด ระเบียบ หลักเกณฑ์เกี่ยวกับการจัดการข้อร้องทุกข์ ร้องเรียนที่กำหนดไว้อย่างสม่ำเสมอและมีประสิทธิภาพ

คำจำกัดความ

ผู้รับบริการ	หมายถึง ผู้ที่มีมารับบริการจากส่วนราชการและประชาชนทั่วไป
ผู้มีส่วนได้เสีย	หมายถึง ผู้ที่ได้รับกระทบ ทั้งทางบวกและทางลบ ทั้งทางตรงและทางอ้อม จากการดำเนินการของเทศบาลตำบลศรีสุนทร
การจัดการข้อร้องทุกข์ ร้องเรียน	หมายถึง การจัดการในเรื่องข้อร้องทุกข์ ร้องเรียน ข้อเสนอแนะ/ข้อคิดเห็น/คำชมเชย/การสอบถาม/การร้องขอข้อมูล
ผู้ร้องเรียนทุกข์ ร้องเรียน	หมายถึง ประชาชนทั่วไป/ผู้มีส่วนได้เสียที่มาติดต่อยังเทศบาลตำบลศรีสุนทร ผ่านช่องทางต่างๆ โดยมีวัตถุประสงค์ครอบคลุมการร้องทุกข์ ร้องเรียน/การให้ข้อเสนอแนะ/การให้ข้อคิดเห็น/การชมเชย/

ช่องทางการร้องรับเรื่อง
ร้องทุกข์ ร้องเรียน
เจ้าหน้าที่

หมายถึง ช่องทางต่างๆ ที่ใช้ในการรับเรื่องร้องทุกข์ ร้องเรียน
เช่น ติดต่อด้วยตนเอง ทางโทรศัพท์ เว็บไซต์ ฯลฯ

หมายถึง เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบในการจัดการข้อร้องเรียน
ร้องทุกข์

ข้อร้องทุกข์ ร้องเรียน

หมายถึง แบ่งเป็นประเภทต่างๆ เช่น

๑. ข้อคิดเห็น ข้อเสนอแนะ คำชมเชย สอบถามหรือ
ร้องขอข้อมูล

๒. การร้องทุกข์ ร้องเรียนเกี่ยวกับคุณภาพและการ
ให้บริการของหน่วยงาน

๓. การร้องทุกข์ ร้องเรียน เกี่ยวกับความไม่โปร่งใส การ
ทุจริต

แผนผังกระบวนการจัดการเรื่องร้องทุกข์ ร้องเรียน

กระบวนการจัดการเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียน



