



คู่มือการร้องทุกข์/ร้องเรียน

เทศบาลตำบลศรีสุนทร
อำเภอถลาง จังหวัดภูเก็ต

คำนำ

คู่มือการปฏิบัติงานรับเรื่องราวร้องทุกข์ ร้องเรียน ของเทศบาลตำบลศรีสุนทร ฉบับนี้จัดทำขึ้น เพื่อเป็นแนวทางการดำเนินการจัดการข้อร้องทุกข์ ร้องเรียนของเทศบาลตำบลศรีสุนทร อีกทั้ง เพื่อให้การจัดการ ข้อร้องทุกข์ ร้องเรียนจนได้ข้อยุติ ให้มีความรวดเร็วและมีประสิทธิภาพ เพื่อตอบสนองความต้องการและความ คาดหวังของผู้รับบริการ จำเป็นต้องมีขั้นตอน/กระบวนการ และแนวทางในการปฏิบัติงานที่ชัดเจนและเป็น มาตรฐานเดียวกัน

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.๒๕๔๖ 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 ผู้ที่มาใช้บริการจากส่วนราชการและประชาชนทั่วไป
ผู้มีส่วนได้เสีย	หมายถึง ผู้ที่ได้รับกระทบ ทั้งทางบวกและทางลบ ทั้งทางตรงและทางอ้อม จากการดำเนินการของเทศบาลตำบลศรีสุนทร
การจัดการข้อร้องทุกข์ ร้องเรียน	หมายถึง การจัดการในเรื่องข้อร้องทุกข์ ร้องเรียน ข้อเสนอแนะ/ข้อคิดเห็น/คำชมเชย/การสอบถาม/ การร้องขอข้อมูล
ผู้ร้องเรียนทุกข์ ร้องเรียน	หมายถึง ประชาชนทั่วไป/ผู้มีส่วนได้เสียที่มาติดต่อยังเทศบาลตำบลศรีสุนทร ผ่านช่องทางต่างๆ โดยมี

ช่องทางการร้องรับเรื่อง

ร้องทุกข์ ร้องเรียน

เจ้าหน้าที่

ข้อร้องทุกข์ ร้องเรียน

หมายถึง ช่องทางต่างๆ ที่ใช้ในการรับเรื่องร้องทุกข์ ร้องเรียน

เช่น ติดต่อด้วยตนเอง ทางโทรศัพท์ เว็บไซต์ ฯลฯ

หมายถึง เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบในการจัดการข้อร้องเรียน
ร้องทุกข์

หมายถึง แบ่งเป็นประเภทต่างๆ เช่น

๑.ข้อคิดเห็น ข้อเสนอแนะ คำชมเชย สอบถามหรือ
ร้องขอข้อมูล

๒.การร้องทุกข์ ร้องเรียนเกี่ยวกับคุณภาพและการ
ให้บริการของหน่วยงาน

๓.การร้องทุกข์ ร้องเรียน เกี่ยวกับความไม่โปร่งใส การ
ทุจริต

แผนผังกระบวนการจัดการเรื่องร้องทุกข์ ร้องเรียน

กระบวนการจัดการเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียน

- ๑. ร้องทุกข์/ร้องเรียนด้วยตนเอง
- ๒. ร้องทุกข์/ร้องเรียนผ่านเว็บไซต์ของเทศบาล
- ๓. ร้องทุกข์/ร้องเรียนทางโทรศัพท์ (๐๗๖-๖๑๗๘๐๓-๔)

รับเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียน

ประสานหน่วยงานที่
รับผิดชอบดำเนินการ
ตรวจสอบข้อเท็จจริง
(ภายใน ๗ วัน)

แจ้งผลการตรวจสอบ
ให้งานนิติการทราบ
ข้อเท็จจริง
(ภายใน ๗ วัน)

ยุติ
ยุติเรื่องแจ้งผู้ร้องทุกข์/
ร้องเรียนทราบ

ไม่ยุติ
ไม่ยุติเรื่องแจ้งผู้ร้องทุกข์/
ร้องเรียนทราบ

←



คู่มือสำหรับประชาชน: การรับแจ้งเรื่องราวร้องทุกข์

หน่วยงานที่รับผิดชอบ: เทศบาลตำบลศรีสุนทร อำเภอถลาง จังหวัดภูเก็ต

กระทรวง: กระทรวงมหาดไทย

1. ชื่อกระบวนการ: การรับแจ้งเรื่องราวร้องทุกข์
2. หน่วยงานเจ้าของกระบวนการ: เทศบาลตำบลศรีสุนทร อำเภอถลาง จังหวัดภูเก็ต
3. ประเภทของงานบริการ: กระบวนการบริการที่เบ็ดเสร็จในหน่วยเดียว
4. หมวดหมู่ของงานบริการ: อื่นๆ (เช่น การออกผลการวิเคราะห์ / ให้ความเห็นชอบ)
5. กฎหมายที่ให้อำนาจการอนุญาต หรือที่เกี่ยวข้อง:
 - 1) ตามพระราชบัญญัติการสาธารณสุข พ.ศ. ๒๕๓๕
 - 2) พระราชบัญญัติควบคุมอาคาร พ.ศ. 2522 และที่แก้ไขเพิ่มเติม
 - 3) พระราชบัญญัติป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยพ.ศ. ๒๕๕๐
 - 4) พระราชบัญญัติรักษาความสะอาด และความเป็นระเบียบเรียบร้อยของบ้านเมือง พ.ศ. 2535
6. ระดับผลกระทบ: บริการทั่วไป
7. พื้นที่ให้บริการ: ท้องถิ่น
8. กฎหมายข้อบังคับ/ข้อตกลงที่กำหนดระยะเวลา ไม่ได้กำหนด
ระยะเวลาที่กำหนดตามกฎหมาย / ข้อกำหนด ฯลฯ 0 วันทำการ
9. ข้อมูลสถิติ
 - จำนวนเฉลี่ยต่อเดือน 0
 - จำนวนคำขอที่มากที่สุด 0
 - จำนวนคำขอที่น้อยที่สุด 0
10. ชื่ออ้างอิงของคู่มือประชาชน [สำเนาคู่มือประชาชน] การรับแจ้งเรื่องราวร้องทุกข์ เทศบาลตำบลศรีสุนทร มลฤดี
แสงศิลป์ 26/08/2558 16:07
11. ช่องทางการให้บริการ
 - 1) สถานที่ให้บริการ เทศบาลตำบลศรีสุนทร 99 หมู่ที่ 8 ถนนเทพกระษัตรี ตำบลศรีสุนทร อำเภอถลาง
จังหวัดภูเก็ต 83110 โทร.076-617803-4/ติดต่อด้วยตนเอง ณ หน่วยงาน
ระยะเวลาเปิดให้บริการ เปิดให้บริการวัน จันทร์ ถึง วันศุกร์ (ยกเว้นวันหยุดที่ทางราชการกำหนด) ตั้งแต่เวลา

08:30 - 16:30 น. (มีพักเที่ยง)

หมายเหตุ -

2) **สถานที่ให้บริการ** 076-617803-4/โทรศัพท์

ระยะเวลาเปิดให้บริการ เปิดให้บริการวัน จันทร์ ถึง วันศุกร์ (ยกเว้นวันหยุดที่ทางราชการกำหนด) ตั้งแต่เวลา 08:30 - 16:30 น. (มีพักเที่ยง)

หมายเหตุ -

12. **หลักเกณฑ์ วิธีการ เงื่อนไข(ถ้ามี) ในการยื่นคำขอ และในการพิจารณาอนุญาต**

ไม่มีข้อมูลหลักเกณฑ์ วิธีการ และเงื่อนไขในการยื่นคำขอ

13. **ขั้นตอน ระยะเวลา และส่วนงานที่รับผิดชอบ**

ที่	ประเภทขั้นตอน	รายละเอียดของขั้นตอนการบริการ	ระยะเวลาให้บริการ	ส่วนงาน / หน่วยงานที่รับผิดชอบ	หมายเหตุ
1)	การตรวจสอบเอกสาร	รับคำร้อง	0 วันทำการ	เทศบาลตำบลศรีสุนทร อำเภอถลาง จังหวัดภูเก็ต	-
2)	การพิจารณา	เสนอผู้มีอำนาจสั่งการ	0 วันทำการ	เทศบาลตำบลศรีสุนทร อำเภอถลาง จังหวัดภูเก็ต	-
3)	-	หน่วยงานผู้รับผิดชอบตรวจสอบข้อเท็จจริง	0 วันทำการ	เทศบาลตำบลศรีสุนทร อำเภอถลาง จังหวัดภูเก็ต	-
4)	-	แจ้งผู้บริหาร/พิจารณาดำเนินการ	0 วันทำการ	เทศบาลตำบลศรีสุนทร อำเภอถลาง จังหวัดภูเก็ต	-
5)	-	แจ้งผลการตรวจสอบให้ผู้	0 วันทำการ	เทศบาลตำบลศรีสุนทร อำเภอถลาง จังหวัดภูเก็ต	-

ที่	ประเภทขั้นตอน	รายละเอียดของขั้นตอนการบริการ	ระยะเวลาให้บริการ	ส่วนงาน / หน่วยงานที่รับผิดชอบ	หมายเหตุ
		แจ้งทราบ		สุนทร อำเภอ กลาง จังหวัด ภูเก็ต	

ระยะเวลาดำเนินการรวม 0 -

14. งานบริการนี้ ผ่านการดำเนินการลดขั้นตอน และระยะเวลาปฏิบัติราชการมาแล้ว
ยังไม่ผ่านการดำเนินการลดขั้นตอน

15. รายการเอกสารหลักฐานประกอบการยื่นคำขอ

15.1) เอกสารยืนยันตัวตนที่ออกโดยหน่วยงานภาครัฐ

ที่	รายการเอกสารยืนยันตัวตน	หน่วยงานภาครัฐผู้ออกเอกสาร	จำนวนเอกสารฉบับจริง	จำนวนเอกสารสำเนา	หน่วยนับเอกสาร	หมายเหตุ
1)	บัตรประจำตัวประชาชน	กรมการปกครอง	0	1	ฉบับ	-

15.2) เอกสารอื่น ๆ สำหรับยื่นเพิ่มเติม

ที่	รายการเอกสารยื่นเพิ่มเติม	หน่วยงานภาครัฐผู้ออกเอกสาร	จำนวนเอกสารฉบับจริง	จำนวนเอกสารสำเนา	หน่วยนับเอกสาร	หมายเหตุ
ไม่พบเอกสารอื่น ๆ สำหรับยื่นเพิ่มเติม						

16. ค่าธรรมเนียม

ไม่มีข้อมูลค่าธรรมเนียม

17. ช่องทางการร้องเรียน

1) ช่องทางการร้องเรียน เทศบาลตำบลศรีสุนทร 99 หมู่ที่ 8 ถนนเทพกระษัตรี ตำบลศรีสุนทร อำเภอถลาง
จังหวัดภูเก็ต 83110 โทร.076-617803-4

หมายเหตุ -

2) ช่องทางการร้องเรียน เว็บไซต์ : www.srisunthon.go.th

หมายเหตุ -

- 3) ช่องทางการร้องเรียน ศูนย์บริการประชาชน สำนักปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี
 หมายเหตุ (เลขที่ 1 ถ.พิษณุโลก เขตดุสิต กทม. 10300 / สายด่วน 1111 / www.1111.go.th / ตู้ ปณ.1111
 เลขที่ 1 ถ.พิษณุโลก เขตดุสิต กทม. 10300)

18. ตัวอย่างแบบฟอร์ม ตัวอย่าง และคู่มือการกรอก

ไม่มีแบบฟอร์ม ตัวอย่าง และคู่มือการกรอก

19. หมายเหตุ

-

วันที่พิมพ์	31/08/2558
สถานะ	รออนุมัติขั้นที่ 1 โดยหัวหน้า หน่วยงาน (Reviewer)
จัดทำโดย	เทศบาลตำบลศรีสุนทร อำเภอ ถลาง จังหวัดภูเก็ต สก.มท.
อนุมัติโดย	-
เผยแพร่โดย	-