

# คู่มือ

การจัดการซื้อร้องเรียน / ร้องทุกข์  
ข้อคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะและคำชมเชย

สำนักงานเทศบาลตำบลบึงโขงหลง  
อำเภอบึงโขงหลง จังหวัดบึงกาฬ

## คำนำ

เทศบาลตำบลบึงโขงหลง ได้จัดตั้งศูนย์รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ขึ้น เพื่อใช้เป็นช่องทางในการรับเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ ข้อคิดเห็น และข้อเสนอแนะจากภาคประชาชนได้อย่างสะดวกรวดเร็ว สามารถนำปัญหาเข้าสู่กระบวนการแก้ไขปัญหาได้อย่างรวดเร็วและมีประสิทธิภาพ จึงได้จัดทำหลักเกณฑ์และคู่มือเกี่ยวกับการจัดการข้อร้องเรียน ข้อคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะ และคำชมเชยของเทศบาลตำบลบึงโขงหลง เพื่อให้การบริหารงานศูนย์รับเรื่องร้องเรียนเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพตามหลักธรรมาภิบาล มีมาตรฐานและทำให้ผู้รับบริการมีความพึงพอใจสอดคล้องตามพระราชบัญญัติว่าด้วยหลักเกณฑ์ และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๔๖ ซึ่งคู่มือเล่มนี้มีเนื้อหาหน้าที่ของศูนย์รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบประจำศูนย์รับข้อร้องเรียน ช่องทางการติดต่อแจ้งข้อร้องเรียน ข้อคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะและคำชมเชย ประเภทของการจัดการกระบวนการดังกล่าว ระบบการจัดการ การเก็บรักษาความลับเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียน แบบฟอร์มแจ้งข้อร้องเรียน ข้อคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะ และแจ้งคำชมเชย ตลอดจนการติดตามและประเมินผลตัวชี้วัดระดับความสำเร็จและการจัดทำสถิติ รวบรวมและเผยแพร่ข้อมูลการจัดการข้อร้องเรียนของเทศบาลตำบลบึงโขงหลง ทั้งนี้เพื่อใช้เป็นแนวทางให้เจ้าหน้าที่ผู้เกี่ยวข้องในการปฏิบัติงานได้อย่างถูกต้อง รวดเร็ว และมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

ในครั้งนี้เทศบาลตำบลบึงโขงหลง หวังเป็นอย่างยิ่งว่าคู่มือการจัดการข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ ข้อคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะ และคำชมเชยเล่มนี้จะเป็นประโยชน์ต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบหรือผู้เกี่ยวข้องและผู้รับบริการหรือผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย หากมีข้อผิดพลาดหรือข้อเสนอแนะประการใดเทศบาลตำบลบึงโขงหลง พร้อมรับฟังข้อเสนอแนะเพื่อดำเนินการแก้ไขปรับปรุงในโอกาสครั้งต่อไป และขอขอบพระคุณมา ณ โอกาสนี้ด้วย

ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์

เทศบาลตำบลบึงโขงหลง

## สารบัญ

| เรื่อง                                                                                           | หน้า |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------|------|
| ๑. บทนำ .....                                                                                    | ๑    |
| ๒. นิยามคำศัพท์ .....                                                                            | ๒    |
| ๓. หน้าที่ของ “ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน” .....                                                    | ๓    |
| ๔. เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบประจำศูนย์รับเรื่องร้องเรียน .....                                     | ๔    |
| ๕. ช่องทางการติดต่อแจ้งข้อร้องเรียน / ร้องร้องทุกข์ ข้อคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะ<br>และคำชมเชย ..... | ๔    |
| ๖. ประเภทของการจัดการกระบวนการ .....                                                             | ๔    |
| ๖.๑ ประเภทของข้อร้องเรียน / ร้องร้องทุกข์ .....                                                  | ๔    |
| ๖.๒ กระบวนการจัดการข้อร้องเรียน / ร้องร้องทุกข์ .....                                            | ๔    |
| ๗. ระบบการจัดการ การติดตามและประเมินผล .....                                                     | ๕    |
| ๘. การจัดทำสถิติ รวบรวมและเผยแพร่ข้อมูลการจัดการเรื่องร้องเรียน / ร้องร้องทุกข์ .....            | ๕    |

## ๑. บทนำ

พระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๔๖ มาตรา ๓๗ ได้กำหนดหลักเกณฑ์ในการปฏิบัติราชการที่เกี่ยวข้องกับการบริการประชาชนหรือติดต่อประสานงานระหว่างส่วนราชการด้วยกัน โดยให้ส่วนราชการกำหนดระยะเวลาแล้วเสร็จของงานแต่ละงานและประกาศให้ประชาชนและข้าราชการทราบเป็นการทั่วไป โดยให้เป็นหน้าที่ของผู้บังคับบัญชาที่จะต้องตรวจสอบให้ข้าราชการปฏิบัติงานให้แล้วเสร็จตามกำหนดเวลาดังกล่าว และมาตรา ๓๘ ได้กำหนดให้ส่วนราชการใดที่ได้รับ การติดต่อสอบถามเป็นหนังสือจากประชาชน หรือจากส่วนราชการด้วยกันเกี่ยวกับงานที่อยู่ในอำนาจหน้าที่ ของส่วนราชการนั้น ให้เป็นหน้าที่ของส่วนราชการนั้นที่จะต้องตอบคำถามหรือแจ้งการดำเนินการให้ทราบ ภายใน สิบห้าวันหรือภายในกำหนดเวลาที่กำหนดไว้ และมาตรา ๓๙ ได้กำหนดให้ส่วนราชการจัดให้มีระบบ เครือข่ายสารสนเทศของ ส่วนราชการเพื่ออำนวยความสะดวกให้แก่ประชาชนที่จะสามารถติดต่อสอบถามหรือ ขอข้อมูลหรือแสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับการปฏิบัติราชการของส่วนราชการ โดยระบบเครือข่าย สารสนเทศ ดังกล่าว จะต้องจัดทำในระบบเดียวกับที่กระทรวงเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารจัดให้มีขึ้น และมาตรา ๔๑ ได้กำหนดให้ส่วนราชการ ที่ได้รับคำร้องเรียน เสนอแนะ หรือความคิดเห็นเกี่ยวกับวิธีปฏิบัติราชการ อุปสรรค ความยุ่งยาก หรือปัญหาอื่นใดจากบุคคลใด โดยมีข้อมูลและสาระตามสมควร ให้เป็นหน้าที่ของ ส่วน ราชการนั้นที่จะต้องพิจารณาดำเนินการให้ลุล่วงไปและในกรณีที่มิที่อยู่ของบุคคลนั้น ให้แจ้งให้บุคคลนั้น ทราบ ผลการดำเนินการด้วย ทั้งนี้ อาจแจ้งให้ทราบผ่านทางระบบเครือข่ายสารสนเทศของส่วนราชการด้วยก็ได้ ใน กรณีการแจ้งผ่านทางระบบเครือข่ายสารสนเทศมิให้เปิดเผยชื่อหรือที่อยู่ของผู้ร้องเรียน เสนอแนะ หรือแสดง ความคิดเห็น นอกจากนี้ มาตรา ๔๒ ได้กำหนดให้ส่วนราชการที่มีอำนาจออกกฎ ระเบียบ ข้อบังคับ หรือ ประกาศ เพื่อใช้บังคับกับส่วนราชการอื่นมีหน้าที่ตรวจสอบว่ากฎ ระเบียบ ข้อบังคับ หรือประกาศนั้น เป็น อุปสรรคหรือก่อให้เกิดความยุ่งยากซ้ำซ้อน หรือความล่าช้าต่อการปฏิบัติหน้าที่ของส่วนราชการอื่นหรือไม่ เพื่อดำเนินการปรับปรุงแก้ไขให้เหมาะสมโดยเร็วต่อไป และในกรณีที่ได้รับการร้องเรียนหรือเสนอแนะจาก ข้าราชการหรือส่วนราชการอื่นในเรื่องใด ให้ส่วนราชการที่ออกกฎ ระเบียบ ข้อบังคับ หรือประกาศนั้น พิจารณาโดยทันที และในกรณีที่เห็นว่าการร้องเรียนหรือเสนอแนะนั้นเกิดจากความเข้าใจผิดหรือความไม่ เข้าใจในกฎ ระเบียบ ข้อบังคับ หรือประกาศ ให้ชี้แจงให้ผู้ร้องเรียนหรือเสนอแนะทราบภายในสิบห้าวัน

ระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรี ว่าด้วยการจัดการเรื่องร้องทุกข์ พ.ศ. ๒๕๕๒ ข้อ ๑๘ ได้กำหนดให้ ผู้ที่ได้รับความเดือดร้อนหรือเสียหายหรืออาจเดือดร้อนหรือเสียหายจากการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ หรือส่วน ราชการ หรือจำเป็นต้องให้ส่วนราชการช่วยเหลือเยียวยาหรือปลดปล่อยทุกข์ มีสิทธิเสนอคำร้องทุกข์ต่อ ส่วน ราชการที่เกี่ยวข้องได้โดยข้อ ๒๓ ได้กำหนดให้การจัดการเรื่องร้องทุกข์เกี่ยวกับหน่วยงานของรัฐทุก ประเภทให้เป็นไปตามระเบียบของหน่วยงานของรัฐนั้น และข้อ ๒๔ กำหนดให้เจ้าหน้าที่ส่วนราชการผู้รับคำ ร้องทุกข์ออกใบรับคำร้องทุกข์ให้แก่ผู้ร้องทุกข์ไว้เป็นหลักฐาน นอกจากนี้ ข้อ ๒๕ ได้กำหนดให้ส่วนราชการ ได้รับคำร้องทุกข์ต้องตอบแจ้งการรับคำร้องทุกข์ไปยังผู้ร้องทุกข์โดยทางไปรษณีย์ตามสถานที่อยู่ปรากฏใน

คำร้องทุกข์ หรือรูปแบบอื่นตามระเบียบที่คณะกรรมการกำหนดภายในสัปดาห์วันทำการ นับตั้งแต่วันที่รับคำร้องทุกข์

เทศบาลตำบลบึงโขงหลง ได้จัดให้มีระบบการจัดการเรื่องราวร้องทุกข์ ร้องเรียน ข้อคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะ และคำชมเชยขึ้น โดยได้จัดตั้งให้มีศูนย์รับเรื่องร้องเรียนทำหน้าที่จัดการข้อร้องเรียน ข้อคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะ และคำชมเชยเกี่ยวกับการปฏิบัติงาน หรือให้บริการของเจ้าหน้าที่ที่มาจากช่องทางการรับข้อร้องเรียนต่าง ๆ โดยให้ศูนย์รับเรื่องร้องเรียนเป็นศูนย์กลางในการรับข้อร้องเรียน และให้เจ้าหน้าที่ประจำศูนย์ฯ ดำเนินการบริหารจัดการงานของศูนย์ฯ ซึ่งได้มีการกำหนดช่องทางการติดต่อแจ้งข้อร้องเรียน ข้อคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะและคำชมเชย กำหนดประเภทและกระบวนการ จัดการข้อร้องทุกข์/ร้องเรียน กระบวนการจัดการข้อคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะ และกระบวนการจัดการคำชมเชย ระบบการจัดการ การติดตามและประเมินผล การจัดทำสถิติ รวบรวมและเผยแพร่ข้อมูลการจัดการข้อร้องทุกข์/ร้องเรียน สำหรับรายละเอียดกระบวนการจัดการข้อร้องเรียน ข้อคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะ และคำชมเชยของเทศบาลตำบลบึงโขงหลง มีรายละเอียด ดังนี้

## ๒. นิยามคำศัพท์

“เจ้าหน้าที่” หมายความว่า ข้าราชการ/พนักงานเทศบาล พนักงานครู ลูกจ้างประจำ พนักงานจ้างบุคลากรทางการศึกษา หรือบุคลากรอื่นซึ่งปฏิบัติงานให้กับสำนักงานเทศบาลตำบลบึงโขงหลง

“ผู้รับบริการ” หมายความว่า เจ้าหน้าที่ในเทศบาลตำบลบึงโขงหลง ส่วนราชการหรือหน่วยงานอื่นของรัฐ และประชาชนที่ติดต่อประสานงานหรือใช้บริการของเทศบาลตำบลบึงโขงหลง

“ข้อร้องเรียน /ร้องทุกข์” หมายความว่า เรื่องที่ผู้รับบริการจากเทศบาลตำบลบึงโขงหลง ได้ร้องเรียนเกี่ยวกับการให้บริการของเจ้าหน้าที่เทศบาลตำบลบึงโขงหลง ทั้งในเรื่องความบกพร่อง ความล่าช้า ความไม่โปร่งใสและ ไม่เหมาะสมในการปฏิบัติงาน ปัญหาอันเกิดจากการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่เทศบาลตำบลบึงโขงหลง รวมทั้งเรื่องที่ได้รับการร้องขอจากช่องทางอื่น หรือส่วนราชการอื่นส่งมาให้ดำเนินการตามอำนาจหน้าที่ของเทศบาลตำบลบึงโขงหลง เช่น ศูนย์ดำรงธรรม หรือศูนย์บริการประชาชนสำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี เป็นต้น

“ข้อคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะ” หมายความว่า เรื่องที่ผู้รับบริการจากเทศบาลตำบลบึงโขงหลง มีข้อคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการปฏิบัติงานหรือให้บริการของเจ้าหน้าที่เทศบาลตำบลบึงโขงหลง

“คำชมเชย” หมายความว่า เรื่องที่ผู้รับบริการจากเทศบาลตำบลบึงโขงหลง มีคำชมเชยเกี่ยวกับการปฏิบัติงานหรือให้บริการของเจ้าหน้าที่เทศบาลตำบลบึงโขงหลง

“ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน” หมายความว่า ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ เทศบาลตำบลบึงโขงหลง

### ๓. หน้าที่ของ “ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน / ร้องทุกข์ เทศบาลตำบลบึงโขงหลง”

๑. จัดให้มีช่องทางในการรับเรื่องร้องเรียน / ร้องทุกข์ ข้อเสนอแนะต่างๆ ได้โดยสะดวกและรวดเร็ว โดยได้เปิดช่องทางในการรับเรื่องราวดังนี้

- ทางโทรศัพท์ หรือโทรสาร หมายเลข ๐-๔๒๔๑-๖๑๖๘
- ตู้รับเรื่องเรียนบริเวณหน้าศูนย์ฯ หรือจุดติดตั้งที่เทศบาลตำบลบึงโขงหลงจัดทำขึ้น
- ทางไปรษณีย์ จ่าหน้าซองถึงนายกเทศบาลตำบลบึงโขงหลง โดยลงชื่อผู้ร้อง ที่อยู่

หมายเลขโทรศัพท์ที่สามารถติดต่อได้

- ด้วยตนเองได้ที่ศูนย์รับเรื่องเรียนเทศบาลตำบลบึงโขงหลง
- ผ่านทางเว็บไซต์ของเทศบาลตำบลบึงโขงหลง ทาง E-mail [TestbanBKL@hotmail.com](mailto:TestbanBKL@hotmail.com) ทาง Internet ที่เว็บไซต์ [WWW.TestbanBKL@hotmail.com](http://WWW.TestbanBKL@hotmail.com)
- ผ่านทางกลุ่มไลน์ เทศบาลตำบลบึงโขงหลง
- ผ่านทางเฟซบุ๊ก เทศบาลตำบลบึงโขงหลง

๒. เป็นศูนย์กลางในการประสานงานในการแก้ไขปัญหา การบริหารจัดการ และนำเสนอ ข้อเสนอแนะต่างๆ ไปยังคณะผู้บริหาร เพื่อพิจารณาดำเนินการอย่างเป็นรูปธรรม

๓. ประสานงานส่งเรื่องราวที่รับแจ้งไปยังงานที่รับผิดชอบ และติดตามผลการดำเนินการแจ้งกลับไปยังผู้แจ้งอย่างเป็นระบบ

๔. รวบรวมและจัดทำสถิติเรื่องร้องเรียน / ร้องทุกข์ นำเสนอต่อคณะผู้บริหาร

๕. แนะนำเผยแพร่การดำเนินงานของศูนย์รับเรื่องร้องเรียน

๖. แผนงานบริการของศูนย์รับเรื่องร้องเรียนเทศบาลตำบลบึงโขงหลง

#### ๖.๑ รับเรื่องร้องทุกข์

- การสาธารณูปโภค ได้แก่ ไฟฟ้า ท่อระบายน้ำ ถนน และประปา
- สิ่งแวดล้อม ได้แก่ สภาพแวดล้อมเป็นพิษ ขยะและสิ่งปฏิกูล ต้นไม้ และสวนสาธารณะ

น้ำท่วม และเหตุรำคาญ

- การจัดเก็บภาษี
- การให้บริการ

๖.๒ รับเรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่

๖.๓ รับแจ้งเหตุ ได้แก่ อัคคีภัย , วัตถุภัย , อุทกภัย , ปัญหาความรุนแรงในครอบครัว ปัญหา ยาเสพติด ซึ่งเป็นการรับแจ้งเหตุฉุกเฉินเพื่อความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินของประชาชนทั่วไป

๖.๔ ข้อเสนอแนะต่าง ๆ

๖.๕ สอบถามข้อมูลโดยเจ้าหน้าที่จะบริการตอบคำถาม ข้อเสนอแนะ ให้ข้อมูลและให้คำแนะนำแก่ประชาชน ในกรณีที่ตอบไม่ได้จะบันทึกเรื่องไว้และหาคำตอบส่งกลับไปยังผู้แจ้งในภายหลัง

#### ๔. เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบประจำศูนย์รับเรื่องราวร้องเรียน

เทศบาลตำบลบึงโขงหลง ได้มอบหมายให้ รองนายกเทศบาลตำบลบึงโขงหลง เป็นผู้อำนวยการศูนย์รับเรื่องราวร้องเรียนรับผิดชอบกากับดูแลศูนย์ฯ และปลัดเทศบาลตำบลบึงโขงหลง รองปลัดเทศบาลตำบลบึงโขงหลง หัวหน้าสำนักงานปลัด และนักบริหารงานทั่วไป เป็นเจ้าหน้าที่ประจำศูนย์ฯ

#### ๕. ช่องทางการติดต่อแจ้งข้อร้องเรียน ร้องทุกข์ ข้อคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะ และคำชมเชย

กรณีผู้รับบริการต้องการแจ้งข้อร้องเรียน ข้อคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะ และคำชมเชยเกี่ยวกับการปฏิบัติงานหรือให้บริการของเจ้าหน้าที่เทศบาลตำบลบึงโขงหลง สามารถแจ้งผ่านช่องทางต่าง ๆ ดังนี้

- (๑) ทางโทรศัพท์ หรือโทรสาร หมายเลข ๐-๔๒๔๑-๖๑๖๘
- (๒) ศูนย์รับเรื่องราวบริเวณหน้าศูนย์รับเรื่องราวร้องเรียน หรือจุดติดตั้งที่เทศบาลตำบลบึงโขงหลง
- (๓) ทางไปรษณีย์ จำหน่ายซองถึงนายกเทศมนตรีตำบลบึงโขงหลง โดยลงชื่อผู้ร้อง ที่อยู่ หมายเลขโทรศัพท์ที่สามารถติดต่อได้
- (๔) ด้วยตนเองได้ที่ศูนย์รับเรื่องราวร้องเรียน เทศบาลตำบลบึงโขงหลง
- (๕) ผ่านทางเว็บไซต์ของเทศบาลตำบลบึงโขงหลง [WWW. TestbanBKL@hotmail.com](http://WWW.TestbanBKL@hotmail.com)
- (๖) ผ่านทางกลุ่มไลน์ สายด่วนเทศบาลตำบลบึงโขงหลง
- (๗) ผ่านทางเฟซบุ๊ก เทศบาลตำบลบึงโขงหลง
- (๘) ช่องทางอื่น ๆ เช่น ศูนย์ดำรงธรรม กระทรวงมหาดไทย หรือศูนย์บริการประชาชน สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี โทรศัพท์ หมายเลข ๑๑๑๑ เป็นต้น

กรณีเป็นการร้องเรียนผ่านทางสื่อมวลชน (สิ่งพิมพ์ วิทยุกระจายเสียง และวิทยุโทรทัศน์) ศูนย์รับเรื่องราวร้องเรียนสามารถบันทึกข้อร้องเรียนในแบบฟอร์มแจ้งข้อร้องเรียนพร้อมพยานหลักฐานที่เกี่ยวข้องเสนอผู้อำนวยการหรือผู้ที่ได้รับมอบหมายพิจารณาตามที่เห็นสมควร

#### ๖. ประเภทของการจัดการกระบวนการ

##### ๖.๑ ประเภทของข้อร้องเรียน แบ่งออกเป็น ๒ ประเภท กล่าวคือ

- (๑) กระบวนการจัดการข้อร้องเรียน / ร้องทุกข์ ที่อยู่ในอำนาจหน้าที่และความรับผิดชอบของเทศบาลตำบลบึงโขงหลง
- (๒) กระบวนการจัดการข้อร้องเรียน / ร้องทุกข์ ที่ไม่อยู่ในอำนาจหน้าที่และความรับผิดชอบของเทศบาลตำบลบึงโขงหลง

##### ๖.๒ กระบวนการจัดการข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์

- ๖.๒.๑ เมื่อศูนย์รับเรื่องราวร้องเรียน ได้รับเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียนจากประชาชนจากช่องทางต่าง ๆ แล้ว จะทำการบันทึกการรับเรื่องลงในระบบ

๖.๒.๒ เจ้าหน้าที่ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน ตรวจสอบข้อเท็จจริง พิจารณาแนวทางการแก้ไข ปัญหาในเบื้องต้น และพิจารณาหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง กรณีที่เป็นเรื่องเร่งด่วนจะแจ้งผู้รับผิดชอบดำเนินการ ทันทีและรายงานผู้บริหารทราบต่อไป

๖.๒.๓ จัดพิมพ์คำร้องทุกข์/ร้องเรียนเสนอคณะผู้บริหารเพื่อพิจารณาสั่งการ และทำหนังสือ แจ้งหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

๖.๒.๔ เสนอคณะผู้บริหารเพื่อพิจารณาสั่งการ

๖.๒.๕ เมื่อหน่วยงานที่เกี่ยวข้องได้รับหนังสือส่งเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียน จะลงรับหนังสือไว้ ตามระบบ

๖.๒.๖ เจ้าหน้าที่ของหน่วยงานเสนอหนังสือต่อผู้บริหารของหน่วยงานและมอบหมาย ผู้รับผิดชอบดำเนินการ

๖.๒.๗ ผู้รับผิดชอบหรือผู้ที่ได้รับมอบหมายดำเนินการตรวจสอบและแก้ไขปัญหาแล้วแต่กรณี

๖.๒.๘ เมื่อผู้รับผิดชอบดำเนินการแล้วเสร็จ จะรายงานผลการดำเนินการต่อหัวหน้า หน่วยงาน

๖.๒.๙ หน่วยงานที่รับผิดชอบหาหนังสือแจ้งผลการดำเนินการส่งให้ศูนย์รับเรื่องร้องทุกข์

๖.๒.๑๐ เมื่อเจ้าหน้าที่ศูนย์รับเรื่องร้องเรียนได้รับรายงานผลการดำเนินการจากหน่วยงานที่ รับผิดชอบ จะเสนอรายงานต่อคณะผู้บริหารเพื่อทราบผลการดำเนินการ

๖.๒.๑๑ เจ้าหน้าที่ศูนย์รับเรื่องร้องเรียนแจ้งผลการดำเนินการให้ผู้ร้องทราบ

๖.๒.๑๒ เจ้าหน้าที่ศูนย์รับเรื่องร้องเรียนบันทึกสถิติเรื่องลงในระบบ

## ๗. ระบบการจัดการ การติดตามและประเมินผล

เมื่อศูนย์รับเรื่องร้องเรียน ได้รับข้อร้องเรียน ข้อคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะ และคำชมเชยที่ได้จากการ ปฏิบัติงานหรือให้บริการของเจ้าหน้าที่ตามช่องทางต่าง ๆ ได้กำหนดให้ศูนย์รับเรื่องร้องเรียนต้องรับส่งเรื่อง ดังกล่าว ไปยังสำนัก/กอง หรือหน่วยงานที่เกี่ยวข้องทันที เพื่อดำเนินการแก้ไขปัญหาต่อไป สำหรับการ ติดตามและประเมินผลได้กำหนดให้สำนัก/กอง รวบรวมและรายงานข้อร้องเรียน ข้อคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะ และคำชมเชยที่ได้จากการปฏิบัติงานหรือให้บริการของเจ้าหน้าที่ตามช่องทางต่าง ๆ ส่งมายังศูนย์รับเรื่อง ร้องเรียนทราบทันทีเมื่อดำเนินการแล้วเสร็จ

## ๘. การจัดทำสถิติ รวบรวมและเผยแพร่ข้อมูลการจัดการเรื่องร้องทุกข์

เทศบาลตำบลบึงโขงหลง ได้กำหนดให้มีการจัดทำสถิติและรวบรวมข้อมูลการจัดการข้อร้องเรียน ข้อคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะ และคำชมเชย โดยจัดทำเป็นสถิติทุกเดือน เพื่อนำมาประเมินผลการดำเนินงาน และปรับปรุงคุณภาพในการให้บริการของเทศบาลตำบลบึงโขงหลง

ส่วนผนวก

ประกอบด้วยแบบฟอร์มที่ต้องใช้



คำสั่งเทศบาลตำบลบึงโขงหลง

ที่ ๕๖๔ / ๒๕๕๗

เรื่อง แต่งตั้งเจ้าหน้าที่ประจำศูนย์รับเรื่องราวร้องเรียน / ร้องทุกข์ประจำเทศบาลตำบลบึงโขงหลง

\*\*\*\*\*

ด้วยเทศบาลตำบลบึงโขงหลง ได้จัดศูนย์รับเรื่องราวร้องเรียน/ร้องทุกข์ประจำเทศบาลตำบลบึงโขงหลงขึ้น ณ สำนักงานเทศบาลตำบลบึงโขงหลง สังกัดปลัด (ชั้น ๒) เพื่อเป็นการเพิ่มประสิทธิภาพ ในการ บำบัดทุกข์ บำรุงสุขให้แก่ประชาชนในเขตพื้นที่ รวมไปถึงทำหน้าที่รับเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียน ให้บริการข้อมูล ข่าวสาร ให้คำปรึกษา รับเรื่องปัญหาความต้องการและข้อเสนอแนะของประชาชน

เพื่อให้การดำเนินงานของศูนย์รับเรื่องราวร้องเรียน/ร้องทุกข์ประจำเทศบาลตำบลบึงโขงหลง เป็นไปด้วยความเรียบร้อยมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล อาศัยอำนาจตามความในมาตรา ๑๕ ประกอบมาตรา ๒๓ แห่งพระราชบัญญัติระเบียบบริหารงานบุคคลส่วนท้องถิ่น พ.ศ. ๒๕๔๒ จึงแต่งตั้งเจ้าหน้าที่ประจำศูนย์รับ เรื่องราวร้องเรียน/ร้องทุกข์ประจำเทศบาลตำบลบึงโขงหลง ดังนี้

|                         |                          |                                         |
|-------------------------|--------------------------|-----------------------------------------|
| ๑. นายฮวน จันทร         | รองนายกเทศมนตรี          | ผอ.ศูนย์รับเรื่องราวร้องเรียน/ร้องทุกข์ |
| ๒. นายประเสริฐ บุตรโส   | ปลัดเทศบาล               | คณะทำงาน                                |
| ๓. นางกนกวรรณ พรหมเชียง | หัวหน้าสำนักงานปลัด      | คณะทำงาน                                |
| ๔. นางพรทิวา จันทะรังษี | ผอ.กองคลัง               | คณะทำงาน                                |
| ๕. นายประเนตร พระสว่าง  | ผอ.กองสาธารณสุขฯ         | คณะทำงาน                                |
| ๖. นายมงคล กลีบมณี      | ผอ.กองช่าง               | คณะทำงาน/เลขานุการ                      |
| ๗. นายวิวัตร บุญชาญ     | หัวหน้าฝ่ายงานธุรการ     | คณะทำงาน/ผช.เลขานุการ                   |
| ๘. นางสาวเยาวเรศ ไผสน   | ผู้ช่วย จนท.บันทึกข้อมูล | ผู้ช่วยเลขานุการ                        |

มีหน้าที่

- ๑) รับเรื่องราวร้องเรียน/ร้องทุกข์
- ๒) ลงทะเบียนรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์
- ๓) ตรวจสอบข้อมูลเบื้องต้น/ตรวจสอบข้อเท็จจริง เกี่ยวกับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์
- ๔) แจ้งข้อมูล/ข้อเท็จจริงเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ให้นายกเทศมนตรีทราบเพื่อพิจารณาสั่งการแก้ไขปัญหา
- ๕) รายงานให้นายกเทศมนตรีทราบและแจ้งผู้ร้องเรียนทราบภายใน ๑๕ วัน กรณีแก้ไขปัญหาสำเร็จ หรือไม่สำเร็จแจ้งให้ผู้ร้องเรียนทราบ ในกรณีแก้ไขปัญหาไม่สำเร็จส่งเรื่องไปยังศูนย์ดำรงธรรมอำเภอบึงโขงหลงต่อไป

ให้เจ้าหน้าที่ ที่ได้รับแต่งตั้งปฏิบัติตามที่ได้รับมอบหมาย หากมีปัญหาหรืออุปสรรคแจ้งผู้บริหาร ทราบเพื่อหาแนวทางแก้ไขปัญหาต่อไป

ทั้งนี้ ตั้งแต่วันที่ ๒๒ เดือน ธันวาคม พ.ศ. ๒๕๕๗ เป็นต้นไป

สั่ง ณ วันที่ ๒๒ เดือน ธันวาคม พ.ศ. ๒๕๕๗

(นายเชิด แสนจันทร์)

นายกเทศมนตรีตำบลบึงโขงหลง



คำสั่งเทศบาลตำบลบึงโขงหลง

ที่ ๕๖๕ / ๒๕๕๗

เรื่อง มอบหมายให้รองนายกเทศมนตรี เทศบาลตำบลบึงโขงหลงปฏิบัติหน้าที่  
ผู้อำนวยการศูนย์รับเรื่องราวร้องเรียน / ร้องทุกข์ ประจำเทศบาลตำบลบึงโขงหลง

\*\*\*\*\*

ด้วยเทศบาลตำบลบึงโขงหลง ได้จัดศูนย์รับเรื่องราวร้องเรียน/ร้องทุกข์ประจำเทศบาลตำบลบึงโขงหลงขึ้น ณ สำนักงานเทศบาลตำบลบึงโขงหลง สำนักปลัด (ชั้น ๒) เพื่อเป็นการเพิ่มประสิทธิภาพ ในการบำบัดทุกข์ บำรุงสุขให้แก่ประชาชนในเขตพื้นที่ รวมไปถึงทำหน้าที่รับเรื่องราวร้องทุกข์/ร้องเรียน ให้บริการข้อมูลข่าวสาร ให้คำปรึกษา รับเรื่องปัญหาความต้องการและข้อเสนอแนะของประชาชน

เพื่อให้การดำเนินงานของศูนย์รับเรื่องราวร้องเรียน/ร้องทุกข์ประจำเทศบาลตำบลบึงโขงหลง เป็นไปด้วยความเรียบร้อยมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล อาศัยอำนาจตามความในมาตรา ๑๕ ประกอบมาตรา ๒๓ แห่งพระราชบัญญัติระเบียบบริหารงานบุคคลส่วนท้องถิ่น พ.ศ. ๒๕๔๒ จึงมอบหมายให้ นายฮวน จันทร รองนายกเทศมนตรีเทศบาลตำบลบึงโขงหลง ปฏิบัติหน้าที่ ผู้อำนวยการศูนย์รับเรื่องราวร้องเรียน/ร้องทุกข์ประจำเทศบาลตำบลบึงโขงหลง

ทั้งนี้ ตั้งแต่วันที่ ๒๒ เดือน ธันวาคม พ.ศ. ๒๕๕๗ เป็นต้นไป

สั่ง ณ วันที่ ๒๒ เดือน ธันวาคม พ.ศ. ๒๕๕๗

(นายเชิด แสนจันทร์)

นายกเทศมนตรีตำบลบึงโขงหลง



ประกาศศูนย์รับเรื่องราวร้องเรียน/ร้องทุกข์ เทศบาลตำบลบึงโขงหลง  
เรื่อง ช่องทางการรับเรื่องราวร้องเรียน/ร้องทุกข์ ประจำเทศบาลตำบลบึงโขงหลง

\*\*\*\*\*

ด้วยเทศบาลตำบลบึงโขงหลง ได้จัดตั้งศูนย์รับเรื่องราวร้องเรียน/ร้องทุกข์ประจำเทศบาลตำบลบึงโขงหลงขึ้น ณ สำนักงานเทศบาลตำบลบึงโขงหลง สำนักปลัด (ชั้น ๒) เพื่อเป็นการเพิ่มประสิทธิภาพ ในการ บำบัดทุกข์ บำรุงสุขให้แก่ประชาชนในเขตพื้นที่ เพื่อทำหน้าที่รับเรื่องราวร้องเรียน/ร้องทุกข์ ให้บริการข้อมูล ข่าวสาร ให้คำปรึกษา รับเรื่องปัญหาความต้องการและข้อเสนอแนะของประชาชน

ดังนั้น เพื่อเป็นการเปิดโอกาสให้แก่ประชาชนที่มีความประสงค์จะร้องเรียน/ร้องทุกข์หรือ ขอความช่วยเหลือ แจ้งเบาะแสการกระทำความผิด โดยสามารถดำเนินการได้ตามช่องทาง ดังต่อไปนี้

๑. ร้องเรียน / ร้องทุกข์ ด้วยตนเอง

๑.๑ ศูนย์รับเรื่องราวร้องเรียน/ร้องทุกข์ประจำเทศบาลตำบลบึงโขงหลง

๑.๒ โทรศัพท์/โทรสาร สายด่วน ๐๔๒-๔๑๖-๑๖๘ , ๐๘๑-๙๖๔-๘๕๕๑  
(เบอร์โทรศัพท์นายกเทศมนตรี เทศบาลตำบลบึงโขงหลง)

๑.๓ โทรศัพท์/โทรสาร หมายเลข ๐๔๒-๔๑๖-๑๖๘

๒. ส่งเรื่องราวร้องเรียน/ร้องทุกข์ เป็นหนังสือถึง

๒.๑ สำนักงานเทศบาลตำบลบึงโขงหลง เลขที่ ๑ หมู่ที่ ๑๑ ตำบลบึงโขงหลง  
อำเภอบึงโขงหลง จังหวัดบึงกาฬ ๓๘๒๒๐

๒.๒ ศูนย์รับเรื่องราวร้องเรียน/ร้องทุกข์ ประจำเทศบาลตำบลบึงโขงหลงขึ้น  
ณ สำนักงานเทศบาลตำบลบึงโขงหลง สำนักปลัด (ชั้น ๒)

๒.๓ ทาง E-mail Address : [TestbanBKL@hotmail.com](mailto:TestbanBKL@hotmail.com)

๒.๔ ทาง Internet ที่เว็บไซต์ [www.TestbanBKL@hotmail.com](http://www.TestbanBKL@hotmail.com)

๒.๕ ทาง Line กลุ่มเทศบาลตำบลบึงโขงหลง

๒.๖ ทาง Facebook เทศบาลตำบลบึงโขงหลง

ทั้งนี้ ศูนย์รับเรื่องราวร้องเรียน/ร้องทุกข์ประจำเทศบาลตำบลบึงโขงหลงสามารถรับเรื่องราว ร้องเรียน/ร้องทุกข์ทุกคนตลอด ๒๔ ชั่วโมง ในการร้องเรียน/ร้องทุกข์กล่าวโทษจะดำเนินในทางลับ ผู้ร้องทุกข์ กล่าวโทษไม่ต้องเกรงว่าจะได้รับความกระทบกระเทือนแต่อย่างใด

จึงประกาศให้ทราบโดยทั่วกัน

ประกาศ ณ วันที่ ๒๔ เดือน ธันวาคม พ.ศ. ๒๕๕๗

(นายฮ่วน จันทร)

ผู้อำนวยการ

ศูนย์รับเรื่องราวร้องเรียน/ร้องทุกข์ เทศบาลตำบลบึงโขงหลง

ขั้นตอนการรับเรื่องเรียน/ร้องทุกข์ ของศูนย์รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ เทศบาลตำบลบึงโขงหลง

