

## คู่มือการปฏิบัติงาน

กระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ทัวไปและเรื่องร้องเรียนการทุจริตเทศบาลนครขอนแก่น

เทศบาลนครขอนแก่น เป็นหน่วยงานขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่ต้องให้บริการ และอำนวยความสะดวกและตอบสนองความต้องการของประชาชน เป็นไปอย่างรวดเร็วและถูกต้องสอดคล้องกับพระราชกฤษฎีกา ว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ.2546 และระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรี ว่าด้วยการจัดการเรื่องร้องทุกข์ พ.ศ.2552 เทศบาลนครขอนแก่น ได้จัดตั้งศูนย์รับเรื่องร้องทุกข์ /ร้องเรียน และมีการแต่งตั้งเจ้าหน้าที่ในการอำนวยความสะดวกให้กับประชาชนผู้มาติดต่อเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ เพื่อให้ผู้ปฏิบัติงานทราบถึงขั้นตอน กระบวนการ และมีแนวทางปฏิบัติให้เป็นมาตรฐานเดียวกันนำไปสู่การแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนของประชาชนได้อย่างมีระบบ และรวดเร็ว

### เรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ มี 2 ประเภท

#### 1.เรื่องร้องเรียน /ร้องทุกข์ทั่วไป มีภารกิจงาน 9 งาน

- 1.งานไฟฟ้า (ฟ.)
- 2.งานไฟฟ้าขยายเขต (ฟข.)
- 3.งานถนน (ถ.)
- 4.งานท่อระบายน้ำ (ท.)
- 5.งานสาธารณสุข (อส.)
- 6.งานป้องกันฯ (อป.)
- 7.งานอาคาร (อค.)
- 8.งานเทศกิจ (อท.)
- 9.งานช่าง (อช.)

## 2.เรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับการทุจริต

หน้าที่และวิธีดำเนินงานของศูนย์รับเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียน เทศบาลนครขอนแก่น

- 1.เจ้าหน้าที่ศูนย์ฯ รับเรื่องร้องทุกข์จากประชาชนในเขตเทศบาลนครขอนแก่น ตามช่องทางต่าง ๆ
- 2.ลงรับเรื่องในระบบร้องทุกข์เทศบาลนครขอนแก่น และส่งเรื่องให้กับหน่วยงานที่รับผิดชอบแก้ไขเรื่อง เพื่อดำเนินการตามอำนาจหน้าที่
- 3.ติดตามผลการดำเนินงานและแจ้งกลับผู้ร้องอย่างเป็นระบบ
- 4.รวบรวมและจัดทำสถิติเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียน นำเสนอต่อคณะผู้บริหาร

### การจัดการเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์

การจัดการเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ ดำเนินการโดยคณะทำงาน

-เรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ด้านสาธารณสุขโรค

-ไฟฟ้า ท่อระบายน้ำ ถนน พุฒบาร งานอาคาร งานช่าง ดำเนินการโดยสำนักการช่าง เทศบาลนครขอนแก่น

-ด้านสิ่งแวดล้อม เหตุรำคาญจากเสียง กลิ่น ควัน ดำเนินการโดยสำนักการสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม เทศบาลนครขอนแก่น

-ด้านเหตุเกิดจากสาธารณภัย ดำเนินการโดยงานป้องกันฯ สำนักปลัดเทศบาล เทศบาลนครขอนแก่น

-ด้านความเป็นระเบียบเรียบร้อยของบ้านเมือง ดำเนินการโดยงานเทศกิจ สำนักปลัดเทศบาล เทศบาลนครขอนแก่น

-เรื่องร้องเรียนด้านการทุจริต ดำเนินการโดยฝ่ายงานนิติกร กองวิชาการและแผนงาน เทศบาลนครขอนแก่น

### การจัดการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ เทศบาลนครขอนแก่น

- 1.ประเภทเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ที่อยู่ในอำนาจหน้าที่และความรับผิดชอบของเทศบาลนครขอนแก่น จะดำเนินการจนได้ข้อยุติเสร็จสิ้น
- 2.การจัดการข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ ที่ไม่อยู่ในอำนาจหน้าที่และความรับผิดชอบของเทศบาลนครขอนแก่น จะทำเรื่องส่งต่อประสานงานให้หน่วยงานที่รับผิดชอบดำเนินการต่อไป

## การดำเนินการจนได้ข้อยุติ ได้แก่

- เรื่องที่ดำเนินการแล้ว ได้ตามความประสงค์ของผู้ร้องทั้งหมดและได้แจ้งให้ผู้ร้องได้ทราบ

### คู่มือการปฏิบัติงาน เรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ เทศบาลนครขอนแก่น

เทศบาลนครขอนแก่น เป็นหน่วยงานปกครองส่วนท้องถิ่น รูปแบบหนึ่งที่มีขนาดใหญ่ มีหน้าที่ให้บริการประชาชนในเขตเทศบาล และอำนวยความสะดวกให้แก่ประชาชนผู้มาติดต่อราชการเพื่อให้ประชาชนได้รับความสะดวก รวดเร็ว และได้รับความพึงพอใจสูงสุด

ตามพระราชกฤษฎีกาว่าด้วย หลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ.2546 ได้กำหนดแนวทางการปฏิบัติราชการ มุ่งให้เกิดประโยชน์สุขแก่ประชาชนโดยยึดประชาชนเป็นศูนย์กลาง เพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชนให้เกิดความผาสุกและความเป็นอยู่ที่ดีของประชาชน เกิดผลสัมฤทธิ์ ต่องานบริการที่มีประสิทธิภาพ และเกิดความคุ้มค่าในการให้บริการไม่ขึ้นขั้นตอนการปฏิบัติงานที่เกิดความจำเป็น มีการปรับปรุงภารกิจให้ทันต่อสถานการณ์ ประชาชนได้รับการอำนวยความสะดวกและได้รับการตอบสนองความต้องการ และมีการประเมินผลการให้บริการอย่างสม่ำเสมอ

พระราชบัญญัติข้อมูลข่าวสารของราชการ พ.ศ.2540 และพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ.2546 และนโยบายของรัฐบาลที่ให้ส่วนราชการบริการข้อมูลข่าวสารสู่ประชาชน รับเรื่องราวร้องทุกข์ของประชาชน ตลอดจนประสานงาน ติดตามเร่งรัดการดำเนินงานเกี่ยวกับการบริการ การแก้ไขปัญหาร้องทุกข์ของประชาชน

ดังนั้น เพื่อให้เป็นไปตามระเบียบ หลักเกณฑ์ที่เกี่ยวข้องและสอดคล้องกับนโยบายของรัฐบาล ตลอดจนเพื่อใช้เป็นแนวทางการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ และสร้างความเข้าใจในวิธีการบริหารการจัดการข้อร้องเรียน ร้องทุกข์ เทศบาลนครขอนแก่น จึงได้จัดทำคู่มือการปฏิบัติงานรับเรื่องราวร้องทุกข์ เทศบาลนครขอนแก่น

#### วัตถุประสงค์

1. เพื่อให้เจ้าหน้าที่ใช้เป็นแนวทางในการปฏิบัติงานในการรับเรื่องราวร้องเรียน ร้องทุกข์ หรือขอความช่วยเหลือให้มีมาตรฐานเดียวกันและเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ
2. เพื่อให้การดำเนินงานจัดการข้อร้องเรียนของเทศบาลนครขอนแก่น มีขั้นตอน กระบวนการ และแนวทางในการปฏิบัติงานเป็นมาตรฐานเดียวกัน
3. เพื่อสร้างมาตรฐานการปฏิบัติงานที่มุ่งไปสู่การบริหารคุณภาพทั่วทั้งองค์กรอย่างมีประสิทธิภาพ
4. เพื่อเผยแพร่ให้กับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของเทศบาลนครขอนแก่นทราบ กระบวนการ

5. เพื่อให้มั่นใจได้ว่าได้มีการปฏิบัติตามข้อกำหนด ระเบียบหลักเกณฑ์เกี่ยวกับการจัดการ ข้อร้องเรียน ที่กำหนดไว้ อย่างสม่ำเสมอ และมีประสิทธิภาพ

#### หน้าที่ความรับผิดชอบ

1. เพื่อให้มีระบบที่ชัดเจนในการรวบรวมและจัดการเรื่องร้องเรียน/ข้อเสนอแนะ/ข้อคิดเห็น/คำชมเชยและกำหนดผู้รับผิดชอบ
2. รับเรื่องราวร้องทุกข์ ร้องเรียน ขอความเป็นธรรม ขอความช่วยเหลือ ข้อเสนอแนะ ข้อคิดเห็น คำชมเชย ตลอดจนแจ้งเบาะแสการทุจริตและการปฏิบัติหน้าที่อันมิชอบของเจ้าหน้าที่รัฐ
3. ประสานเร่งรัด ผลการแก้ไขปัญหาจากหน่วยงานในสังกัด ที่ดำเนินการแก้ไขปัญหา
4. จัดทำรายงานติดตามผล การดำเนินการข้อร้องเรียน ร้องทุกข์ ให้ผู้บริหารทราบ

#### สถานที่ตั้งศูนย์รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ เทศบาลนครขอนแก่น

เพื่อให้การบริหารระบบราชการเป็นไปด้วยความถูกต้อง เพื่อให้การดำเนินการแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนของประชาชน เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ เทศบาลนครขอนแก่น จึงได้จัดตั้งศูนย์รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ชั้น ๒ สำนักปลัด สำนักงานเทศบาลนครขอนแก่น โทรศัพท์ 043-271261, 043-225151 โทรสาร 043-224033 เป็นศูนย์กลางในการรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ให้คำปรึกษาเรื่องปัญหาความต้องการและข้อเสนอแนะของประชาชน

#### ช่องทางการแจ้งเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์

1. ร้องเรียนด้วยตนเอง ที่ สำนักงานเทศบาลนครขอนแก่น
2. ร้องเรียนทางโทรศัพท์ ที่หมายเลข 043-225151, 043-271261
3. ร้องเรียนทางเฟสบุ๊ก (Facebook) เทศบาลนครขอนแก่น
4. ร้องเรียนทางไลน์ (line) เทศบาลนครขอนแก่น
5. ร้องเรียนผ่านเว็บไซต์ เทศบาลนครขอนแก่น
6. ร้องเรียนผ่าน แอป (app) อยู่พี (YouPhee) บนโทรศัพท์มือถือ
7. ร้องเรียนผ่าน หนังสือราชการ/หนังสืออื่น ๆ

## 6.ขอบเขต

-คู่มือนี้ครอบคลุมขั้นตอนการรับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ทั่วไป และรับเรื่องร้องเรียนการทุจริต

## 7.คำจำกัดความ

**ผู้ให้บริการ** หมายถึง ผู้ที่มารับบริการจากส่วนราชการและประชาชนทั่วไป

**ผู้มีส่วนได้เสีย** หมายถึง ผู้ที่ได้รับผลกระทบทั้งทางบวกและทางลบทั้งทางตรงและทางอ้อมจากการดำเนินการของส่วนราชการ เช่น ประชาชนในเขตเทศบาลนครขอนแก่น

**การจัดการข้อร้องเรียน** หมายถึง มีความหมายครอบคลุมถึงการจัดการในเรื่องข้อร้องเรียน ข้อเสนอแนะ/ข้อคิดเห็น/คำชมเชย/การสอบถามหรือการร้องขอข้อมูล

**ผู้ร้องเรียน** หมายถึง ประชาชนทั่วไป/ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มาติดต่ออย่างศูนย์รับเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ เทศบาลนครขอนแก่น ผ่านช่องทางต่างๆโดยมีวัตถุประสงค์ครอบคลุมการร้องเรียน/การให้ข้อเสนอแนะ/การให้ข้อคิดเห็น/การชมเชย/การร้องขอข้อมูล

**ช่องทางการรับข้อร้องเรียน** หมายถึง ช่องทางต่างๆ ที่ใช้ในการรับเรื่องร้องเรียน

**เจ้าหน้าที่** หมายถึง เจ้าหน้าที่รับผิดชอบจัดการข้อร้องเรียนของหน่วยงาน

**ข้อร้องเรียน** แบ่งออกเป็น 2 ประเภท

1. ข้อเสนอแนะทั่วไป เช่น เรื่องร้องทุกข์ทั่วไป ข้อสอบถาม ข้อเสนอแนะ คำชมเชย สอบถาม หรือร้องขอข้อมูลการร้องเรียน
2. ข้อร้องเรียนการทุจริต

**คำร้องเรียน** หมายถึง คำหรือข้อความ ที่ผู้ร้องเรียนกรอกตามแบบฟอร์มที่ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ หรือหนังสือที่มีรายละเอียดอย่างชัดเจนหรือมีนัยสำคัญ ที่เชื่อถือได้

**การดำเนินการเรื่องร้องเรียน** หมายถึง เรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ที่ได้รับผ่านช่องทางการร้องเรียนต่าง ๆ มาเพื่อทราบหรือพิจารณาดำเนินการแก้ไขปัญหาตามอำนาจหน้าที่

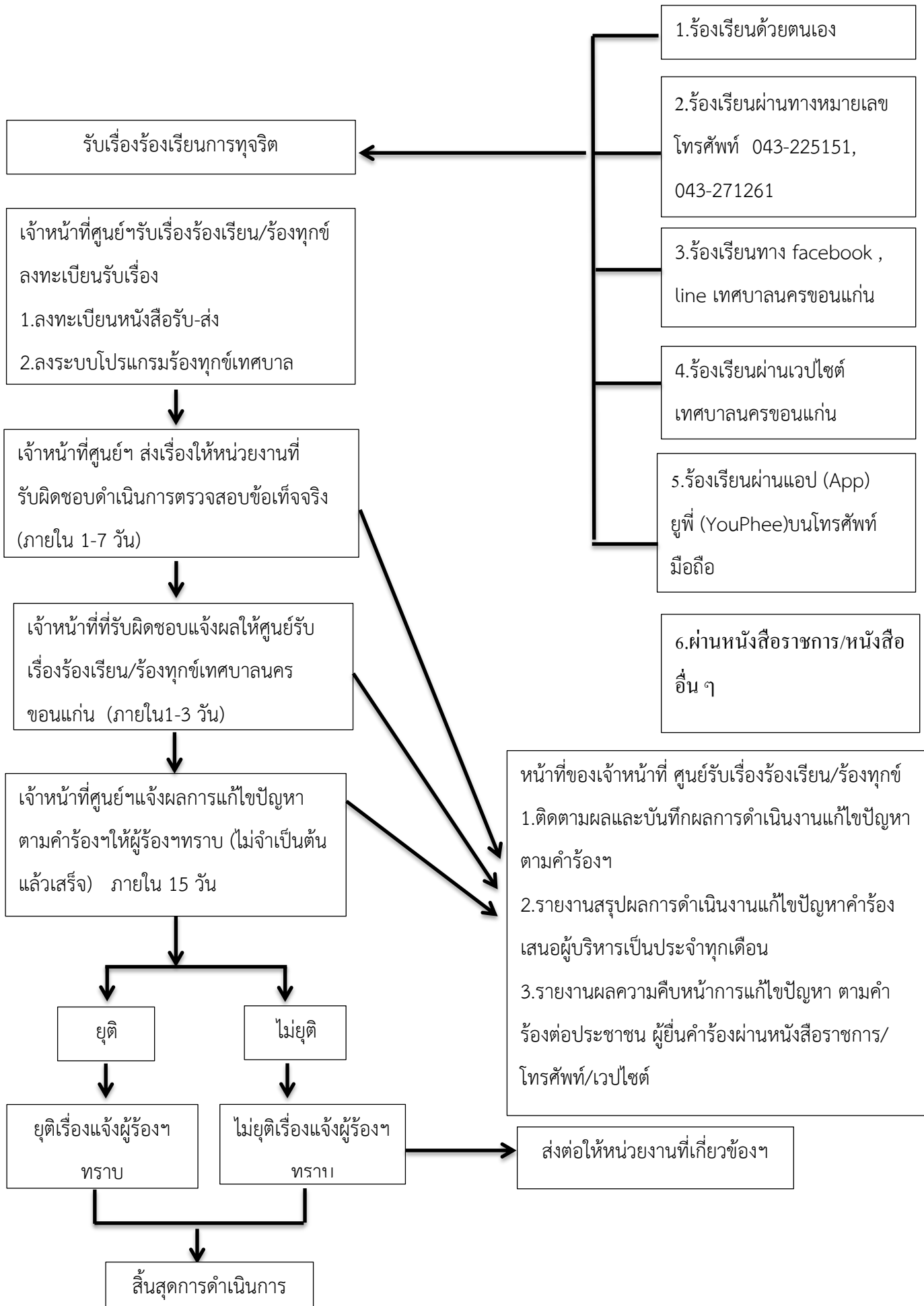
**การจัดการเรื่องร้องเรียน** หมายถึง กระบวนการที่ดำเนินการในการแก้ไขปัญหาตามเรื่องร้องเรียนที่ได้รับให้ได้รับการแก้ไข หรือบรรเทาความเดือดร้อน

## 8. ระยะเวลาเปิดให้บริการ

เปิดให้บริการวันจันทร์ ถึงวันศุกร์ (ยกเว้น วันหยุด ที่ทางราชการกำหนด) ตั้งแต่เวลา 08.30-16.30 น.

## 9. แผนผังงานการจัดการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์

### แผนผังกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียนทั่วไปและร้องเรียนการทุจริต



## 10. การบันทึกการร้องเรียน

10.1. กรอกแบบฟอร์มบันทึกข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ โดยมีรายละเอียด ชื่อ- สกุล ที่อยู่ หมายเลขโทรศัพท์ติดต่อ เรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ และสถานที่เกิดเหตุ

10.2 ทุกช่องทางที่มีการร้องเรียน เจ้าหน้าที่ต้องบันทึกข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ลงในระบบโปรแกรมร้องทุกข์ เทศบาลนครขอนแก่น และลงสมุดแยกประเภทเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์

## 11. ขั้นตอนการปฏิบัติงาน

กระบวนการจัดการข้อร้องเรียน ที่อยู่ในอำนาจหน้าที่และความรับผิดชอบของเทศบาลนครขอนแก่น มีขั้นตอนและระยะเวลาดำเนินการดังนี้

### 1.กรณีเรื่องร้องเรียนทั่วไป

1.1 เมื่อได้รับข้อร้องเรียน เจ้าหน้าที่ศูนย์รับเรื่องร้องเรียนจะบันทึกข้อร้องเรียนดังกล่าวลงในระบบโปรแกรมร้องทุกข์เทศบาลนครขอนแก่น และบันทึกลงในสมุดทะเบียนรับเรื่องร้องทุกข์แยกประเภทคำร้อง ใช้เวลาดำเนินการให้เสร็จภายใน 1 วันทำการนับแต่วันที่ได้รับข้อร้องเรียน

1.2 เจ้าหน้าที่ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน ส่งเรื่องร้องเรียนต่อให้ผู้รับผิดชอบแก้ไขเรื่องร้องเรียนภายใน 1 วันทำการนับแต่วันที่ได้รับข้อร้องเรียน

1.3 เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบแก้ไขข้อร้องเรียน (กอง/สำนักงานที่เกี่ยวข้อง) เมื่อได้รับข้อร้องเรียนทำการตรวจสอบข้อเท็จจริงใช้เวลาภายใน 1 – 7 วัน

1.4 เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบแก้ไขข้อร้องเรียน (กอง/สำนักงานที่เกี่ยวข้อง) แจ้งระยะเวลาที่จะเข้าไปดำเนินการแก้ไขปัญหาร้องทุกข์ให้เจ้าหน้าที่ศูนย์รับเรื่องร้องเรียนทราบภายในเวลา 1 - 3 วัน

1.5 เจ้าหน้าที่ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน แจ้งระยะเวลาในการเข้าไปดำเนินการแก้ไขปัญหา ให้ผู้ร้องทราบภายใน 15 วัน (ไม่จำเป็นต้องแล้วเสร็จ)

1.6 เมื่อเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบแก้ไขปัญหาร้องเรียน (กอง/สำนักงานที่เกี่ยวข้อง) แก้ไขปัญหาแล้วเสร็จแจ้งผลการดำเนินการแล้วเสร็จ ให้เจ้าหน้าที่ศูนย์รับเรื่องร้องเรียนทราบ

1.7 เจ้าหน้าที่ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน ทำหนังสือแจ้งให้ผู้ร้องเรียนทราบผลการดำเนินการแก้ไขปัญหาร้องทุกข์

1.8 เจ้าหน้าที่ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน รวบรวมสถิติการแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์รายงานผลให้ผู้บริหาร

ทราบ

## 2.กรณีข้อร้องเรียนเกี่ยวกับการทุจริต

2.1 เจ้าหน้าที่ศูนย์รับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ ลงรับเรื่อง และส่งเรื่องร้องเรียนไปยังหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง และติดตามผลอย่างต่อเนื่องจนได้ข้อยุติ

2.2 หน่วยงานที่เกี่ยวข้องเมื่อได้รับเรื่องร้องเรียน ทำการพิจารณาตรวจสอบข้อร้องเรียน

-กรณีไม่มีมูลให้หน่วยงานที่ถูกร้องเรียนส่งคืนตามลำดับ พร้อมแจ้งผลให้ผู้ร้องเรียนทราบ

- กรณีมีมูล ให้หน่วยงานที่ถูกร้องเรียนดำเนินการตามขั้นตอน สำเนาเรื่องแจ้งเจ้าหน้าที่ศูนย์รับเรื่องร้องเรียนทราบภายใน 1 - 7 วัน เพื่อเจ้าหน้าที่ศูนย์รับเรื่องร้องเรียนจะทำหนังสือแจ้งผลการดำเนินการให้ผู้ร้องทราบภายใน 15 วัน

- หน่วยงานที่ถูกร้องเรียนดำเนินการตามขั้นตอน เช่น ทางอาญา ทางวินัย ทางปกครอง

ให้ดำเนินการตามขั้นตอน

- เจ้าหน้าที่ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน ติดตามเรื่องร้องเรียนอย่างต่อเนื่อง จนได้ข้อยุติ

- หน่วยงานที่ถูกร้องเรียน แจ้งผลการจัดการข้อร้องเรียนไปยังผู้ร้องเรียนพร้อมสำเนาหนังสือแจ้งผลให้เจ้าหน้าที่ศูนย์รับเรื่องร้องเรียนทราบ

- เจ้าหน้าที่ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน รวบรวมสถิติเรื่องร้องเรียนและรายงานผู้บริหารทราบ

## 12. การประสานหน่วยงานเพื่อแก้ไขปัญหาข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์

ข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ ที่ไม่อยู่ในความระมัดชอบของเทศบาลนครขอนแก่น ให้ดำเนินการประสานหน่วยงานภายนอกที่เกี่ยวข้อง เพื่อให้เกิดความรวดเร็วและถูกต้องในการแก้ไขปัญหาต่อไป

## 13 .การรายงานผลการดำเนินการให้ผู้บริหารทราบ

ให้หน่วยงานที่มีหน้าที่จัดการเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ รวบรวมและรายงานสรุปการจัดการข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ให้ผู้บริหารทราบ



#### 14.มาตรฐานการปฏิบัติงาน

การดำเนินการแก้ไขข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ ให้หน่วยงานที่รับผิดชอบต้องดำเนินการให้แล้วเสร็จโดยเร็ว หรือภายในระยะเวลาที่กำหนด เมื่อได้รับเอกสารการร้องเรียน/ข้อร้องเรียนเสร็จ ต้องตอบกลับไปยังผู้ร้องภายใน 7 วัน ถ้าดำเนินการยังไม่แล้วเสร็จให้รายงานผลการดำเนินการให้ผู้ร้องทราบทุก 7 วัน และรายงานผลการดำเนินการให้ผู้ร้องทราบภายใน 15 วัน

#### 15. แบบฟอร์ม

แบบฟอร์มใบรับแจ้งเหตุเรื่องร่ำร้องเรียน/ร้องทุกข์ หรือแบบฟอร์มดำเนินการทั่วไป ที่สามารถบอกสาเหตุต้องการร้องเรียน/ร้องทุกข์ สถานที่เบอร์โทรศัพท์ที่สามารถติดต่อได้ ลงรายชื่อผู้ร้องไว้เป็นหลักฐาน

#### 16. จัดทำโดย

ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์เทศบาลนครขอนแก่น

หมายเลขโทรศัพท์ 043-225151,043-271261

หมายเลขโทรสาร 043-224033

เว็บไซต์ [www.kkmuni.go.th](http://www.kkmuni.go.th)

---