

## คู่มือประชาชน

งานที่ให้บริการ รับเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์

หน่วยงานที่รับผิดชอบ สำนักปลัดเทศบาลตำบลกะทูน

สถานที่/ช่องทางการให้บริการ

สำนักปลัดเทศบาลตำบลกะทูน

โทรศัพท์/โทรสาร. ๐๗๕-๔๘๓๐๗๕

<http://www.kathuncity.go.th>

ระยะเวลาเปิดให้บริการ

วันจันทร์ ถึง วันศุกร์

ตั้งแต่เวลา ๐๘.๓๐ น. - ๑๖.๓๐ น.

หลักเกณฑ์ วิธีการ และเงื่อนไขในการยื่นคำขอ

๑. มีชื่อและที่อยู่ของผู้ร้องเรียน ซึ่งสามารถตรวจสอบตัวตนได้
๒. ระบุเรื่องอันเป็นเหตุให้ร้องทุกข์/ร้องเรียน พร้อมข้อเท็จจริงหรือพฤติการณ์ เกี่ยวกับเรื่องนั้นตามสมควร
๓. ใช้ถ้อยคำสุภาพ
๔. มีลายมือชื่อของผู้ร้อง ถ้าเป็นการร้องทุกข์/ร้องเรียนแทนผู้อื่นต้องแนบใบมอบอำนาจด้วย
๕. ระบุพยานเอกสาร พยานวัตถุ และพยานบุคคล (ถ้ามี)

การแต่งตั้งผู้รับผิดชอบจัดการข้อร้องเรียนของหน่วยงาน

๑. จัดตั้งศูนย์/จุดรับข้อร้องเรียนของหน่วยงาน
๒. จัดทำคำสั่งแต่งตั้งคณะกรรมการดำเนินการ
๓. แจ้งผู้รับผิดชอบตามคำสั่งเทศบาลตำบลกะทูน เพื่อความสะดวกในการประสานงาน

ขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการ

๑. ยื่นคำร้องพร้อมหลักฐาน ใช้เวลา ๑๐ นาที
๒. เจ้าหน้าที่ตรวจสอบเอกสาร/หลักฐาน ใช้เวลา ๒๐ นาที
๓. เจ้าหน้าที่ตรวจสอบข้อเท็จจริง ณ สถานที่ที่ก่อให้เกิดปัญหาข้อร้องเรียน ใช้เวลา ๓๐ นาที
๔. รายงานผู้บริหารเพื่อแต่งตั้งคณะกรรมการตรวจสอบข้อเท็จจริง ใช้เวลา ๑๐ นาที
๕. ประชุมคณะกรรมการเพื่อหาแนวทางแก้ไขปัญหามาใช้เวลา ๓๐ นาที
๖. แจ้งให้ผู้ประกอบการดำเนินการแก้ไขตามคำแนะนำของเจ้าหน้าที่ ใช้เวลา ๒ วัน

การบันทึกข้อร้องเรียน

๑. กรอกแบบฟอร์มบันทึกข้อร้องเรียน โดยมีรายละเอียด คือ ชื่อ - สกุล ผู้ร้องเรียน ที่อยู่ หมายเลขติดต่อกลับ เรื่องร้องเรียน และสถานที่เกิดเหตุ
๒. ทุกช่องทางที่มีการร้องเรียน เจ้าหน้าที่ ต้องบันทึกข้อร้องเรียนลงบนสมุดบันทึกข้อ ร้องเรียน

### รายการเอกสารหลักฐานประกอบ

๑. สำเนาบัตรประชาชน
๒. สำเนาบัตรที่ส่วนราชการออกให้โดยมีรูปถ่ายและปรากฏเลขประจำตัว ๑๓ หลัก
๓. รูปถ่าย (ถ้ามี)

### ค่าธรรมเนียม

ไม่เสียค่าธรรมเนียม

### การรับเรื่องร้องเรียน

ถ้าการให้บริการไม่เป็นไปตามข้อตกลงที่ระบุไว้ข้างต้นสามารถติดต่อเพื่อร้องเรียนได้ที่ เทศบาลตำบล  
กะทูน โทรศัพท์ ๐๗๕-๔๘๓๐๗๕ เว็บไซต์ [www.kathuncity.go.th](http://www.kathuncity.go.th)

# คู่มือประชาชนการให้บริการการรับร้องเรียน / ร้องทุกข์



สำนักปลัดเทศบาล เทศบาลตำบลกะทูน  
อำเภอพิปูน จังหวัดนครศรีธรรมราช

## คำนำ

คู่มือการปฏิบัติงานรับเรื่องราวร้องทุกข์ ขององค์การบริหารส่วนตำบลคูเมืองฉบับนี้ จัดทำขึ้นเพื่อเป็นแนวทางการดำเนินการจัดการข้อร้องเรียนของเทศบาลตำบลกะทูน ทั้งนี้การจัดการข้อร้องเรียนจนได้ข้อยุติให้มีความรวดเร็วและมีประสิทธิภาพ เพื่อตอบสนองความต้องการและความคาดหวังของผู้รับบริการ จำเป็นต้องมีขั้นตอนแสดงกระบวนการและแนวทางในการปฏิบัติงานที่ชัดเจนและเป็นมาตรฐานเดียวกัน

สำนักปลัดเทศบาลตำบลกะทูน

## สารบัญ

เรื่อง	หน้า
หลักการและเหตุผล	๑
สถานที่ตั้ง	๑
หน้าที่ความรับผิดชอบ	๑
วัตถุประสงค์	๑
การแต่งตั้งผู้รับผิดชอบจัดการซื้อร้องเรียนของหน่วยงาน	๑
การบันทึกซื้อร้องเรียน	๑
รายการเอกสารหลักฐานประกอบ	๑
ขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการ	๒
จัดทำโดย	๒
แผนผังกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์	๓
แบบฟอร์ม	๔

## ๑. หลักการและเหตุผล

พระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๔๖ ได้ กำหนดแนวทางปฏิบัติราชการ มุ่งให้เกิดประโยชน์สุขแก่ประชาชน โดยยึดประชาชนเป็น ศูนย์กลาง เพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชน ให้เกิดความผาสุกและความเป็นอยู่ที่ดีของ ประชาชน เกิดผลสัมฤทธิ์ต่องานบริการมีประสิทธิภาพและเกิดความคุ้มค่าในการให้บริการ ไม่มี ขั้นตอนปฏิบัติงานเกินความจำเป็น มีการปรับปรุงภารกิจให้ทันต่อสถานการณ์ ประชาชนได้รับการ อำนวยความสะดวกและได้รับการตอบสนองความต้องการ และมีการประเมินผลการให้บริการ สม่าเสมอ

## ๒. สถานที่ตั้ง

สำนักงานเทศบาลตำบลกะทูน ๓๘๗ หมู่ที่ ๘ ตำบลกะทูน อำเภอพิปูน จังหวัดนครศรีธรรมราช

## ๓. หน้าที่ความรับผิดชอบ

เป็นศูนย์กลางในการรับเรื่องราวร้องเรียน/ร้องทุกข์ และให้บริการข้อมูลข่าวสาร ให้คำปรึกษา รับ เรื่อง ปัญหาความต้องการ และข้อเสนอแนะของประชาชน

## ๔. วัตถุประสงค์

๑. เพื่อให้การดำเนินงานจัดการข้อร้องเรียนขององค์การบริหารส่วนตำบลคูเมือง มีขั้นตอน/กระบวนการ และแนวทางในการปฏิบัติงานเป็นมาตรฐานเดียวกัน
๒. เพื่อให้มั่นใจว่าได้มีการปฏิบัติตามข้อกำหนด ระเบียบหลักเกณฑ์เกี่ยวกับการจัดการ ข้อร้องเรียนที่กำหนดไว้ อย่างสม่าเสมอ และมีประสิทธิภาพ

## ๕. การแต่งตั้งผู้รับผิดชอบจัดการข้อร้องเรียนของหน่วยงาน

๑. จัดตั้งศูนย์/จุดรับข้อร้องเรียนของหน่วยงาน
๒. จัดทำคำสั่งแต่งตั้งคณะกรรมการดำเนินการ
๓. แจ่งผู้รับผิดชอบตามคำสั่งองค์การบริหารส่วนตำบลคูเมืองทราบ เพื่อความสะดวกในการประสานงาน

## ๖. การบันทึกข้อร้องเรียน

๑. กรอกแบบฟอร์มบันทึกข้อร้องเรียน โดยมีรายละเอียด คือ ชื่อ - สกุล ผู้ร้องเรียน ที่อยู่ หมายเลขติดต่อกลับ เรื่องร้องเรียน และสถานที่เกิดเหตุ
๒. ทุกช่องทางที่มีการร้องเรียน เจ้าหน้าที่ ต้องบันทึกข้อร้องเรียนลงบนสมุดบันทึกข้อ ร้องเรียน

## ๗. รายการเอกสารหลักฐานประกอบ

๑. สำเนาบัตรประชาชน
๒. สำเนาบัตรที่ส่วนราชการออกให้โดยมีรูปถ่ายและปรากฏเลขประจำตัว ๑๓ หลัก
๓. รูปถ่าย (ถ้ามี)

**๘. ขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการ**

๑. ยื่นคำร้องพร้อมหลักฐาน ใช้เวลา ๑๐ นาที
๒. เจ้าหน้าที่ตรวจสอบเอกสาร/หลักฐาน ใช้เวลา ๒๐ นาที
๓. เจ้าหน้าที่ตรวจสอบข้อเท็จจริง ณ สถานที่ที่เกิดปัญหาข้อร้องเรียน ใช้เวลา ๓๐ นาที
๔. รายงานผู้บริหารเพื่อแต่งตั้งคณะกรรมการตรวจสอบข้อเท็จจริง ใช้เวลา ๑๐ นาที
๕. ประชุมคณะกรรมการเพื่อหาแนวทางแก้ไขปัญหา ใช้เวลา ๓๐ นาที
๖. แจ้งให้ผู้ประกอบการดำเนินการแก้ไขตามคำแนะนำของเจ้าหน้าที่ ใช้เวลา ๒ วัน

**๙. จัดทำโดย**

ศูนย์ร้องเรียน ร้องทุกข์ เทศบาลตำบลกะทูน อำเภอบึงพูน จังหวัดนครศรีธรรมราช

เบอร์โทรศัพท์ ๐๗๕-๔๘๓๐๗๕

เบอร์โทรสาร ๐๗๕-๔๘๓๐๗๕

เว็บไซต์ <http://www.kathuncity.go.th>

# ตัวอย่างแบบฟอร์ม

แบบฟอร์มหนังสือร้องเรียน/ร้องทุกข์ทั่วไป

เขียนที่.....

วันที่.....เดือน.....พ.ศ. ....

เรื่อง .....

เรียน นายกเทศมนตรีตำบลกะทูน

ข้าพเจ้า (นาย/นาง/นางสาว).....อายุ.....ปี  
อยู่บ้านเลขที่.....หมู่ที่.....บ้าน.....ตำบล.....อำเภอ  
.....จังหวัด.....ได้รับความเดือดร้อนเนื่องจาก

ดังนั้น ข้าพเจ้า (นาย/นาง/นางสาว).....จึงใคร่ขอ  
ร้องเรียน/ร้องทุกข์ มายังเทศบาลตำบลกะทูน เพื่อให้ดำเนินการช่วยเหลือและแก้ไขปัญหา ดังนี้

พร้อมนี้ข้าพเจ้าได้แนบเอกสารหลักฐานต่างๆ มาด้วย คือ

- 1.สำเนาบัตรประจำตัวประชาชน จำนวน.....ฉบับ
- 2.สำเนาทะเบียนบ้านฉบับเจ้าบ้าน จำนวน.....ฉบับ
- 3.บัญชีรายชื่อผู้ได้รับความเดือดร้อน จำนวน.....ฉบับ
- 4.เอกสารอื่นๆ (ระบุ).....

ขอแสดงความนับถือ

(ลงชื่อ).....ผู้ร้องเรียน/ร้องทุกข์

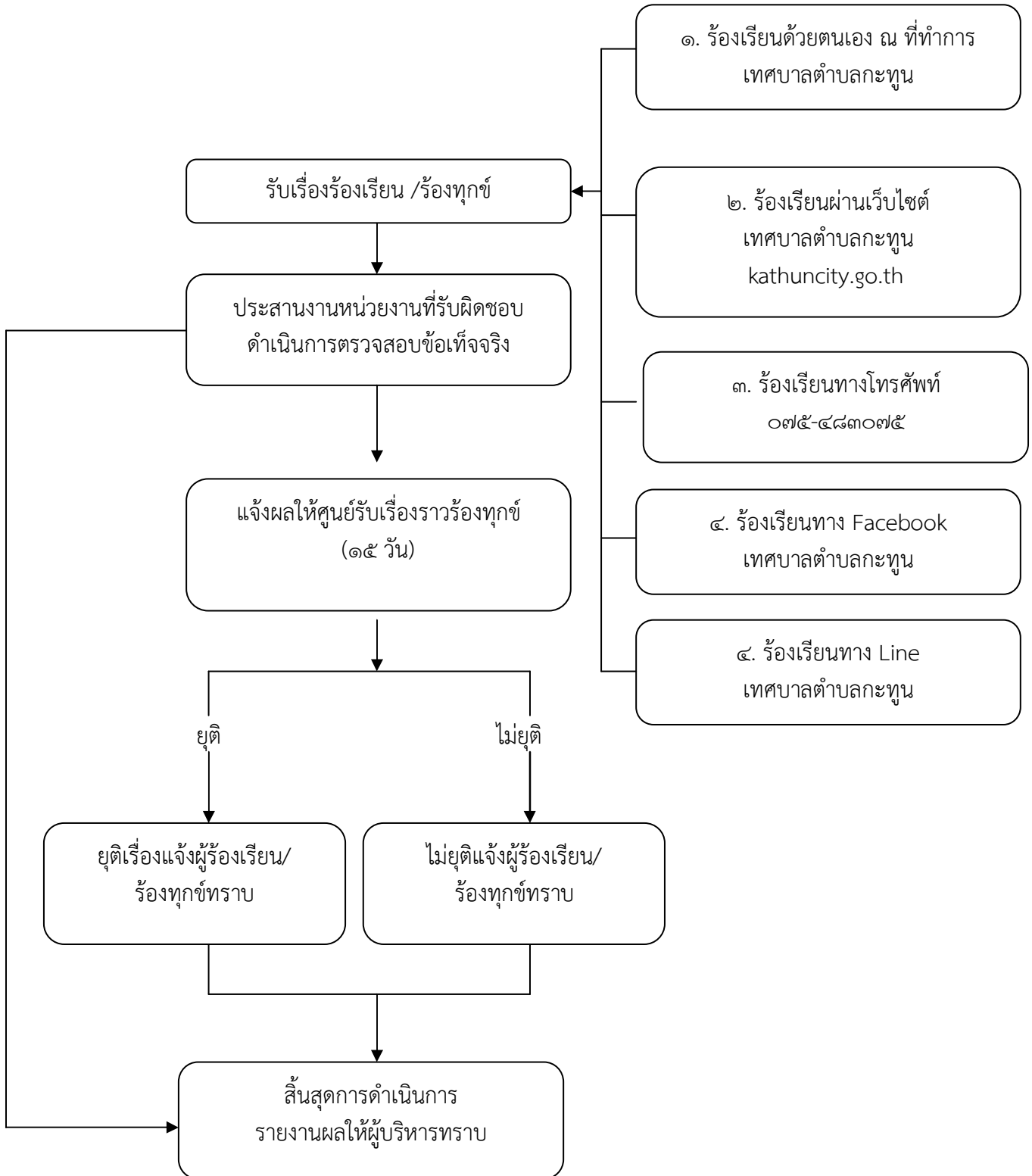
(.....)

ตำแหน่ง.....(ถ้ามี)

หมายเลขโทรศัพท์.....



๑๐. แผนผังกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน / ร้องทุกข์



แบบสำรวจงานบริการที่กฎหมายหรือกฎกำหนดให้ผู้ว่าราชการจังหวัด ผู้ปฏิบัติงานในส่วนภูมิภาค และองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเป็นผู้อนุญาต  
ตามพระราชบัญญัติการอำนวยความสะดวกในการพิจารณาอนุญาตของทางราชการ พ.ศ.๒๕๕๘  
เทศบาลตำบลกะทูน อำเภอพิปูน จังหวัดนครศรีธรรมราช

ลำดับ ที่	ชื่องานที่ให้บริการ	ขั้นตอนการพิจารณาอนุญาต ฯลฯ	ระยะเวลาแต่ละ ขั้นตอน	กฎหมาย/กฎที่ให้อำนาจการ พิจารณาอนุญาต (ระบุชื่อกฎหมาย)	ผู้มีอำนาจอนุญาต ฯลฯ	
					ผวจ. (ให้ทำ เครื่องหมาย)	รับมอบอำนาจจาก
๑	รับเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์	๑. ยื่นคำร้องพร้อมหลักฐาน ๒. เจ้าหน้าที่ตรวจสอบเอกสาร/หลักฐาน ๓. เจ้าหน้าที่ตรวจสอบข้อเท็จจริง ณ สถานที่ที่ก่อให้เกิดปัญหาข้อร้องเรียน ๔. รายงานผู้บริหารเพื่อแต่งตั้ง คณะกรรมการตรวจสอบข้อเท็จจริง ๕. ประชุมคณะกรรมการเพื่อหาแนว ทางแก้ไขปัญหา ๖. แจ้งให้ผู้ประกอบการดำเนินการแก้ไข ตามคำแนะนำของเจ้าหน้าที่	๑๐ นาที ๒๐ นาที ๓๐ นาที ๑๐ นาที ๓๐ นาที ๒ วัน	ระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรี ว่าด้วยการจัดการเรื่องราวร้อง ทุกข์ พ.ศ.๒๕๕๒	-	-