



คู่มือการปฏิบัติงาน  
เกี่ยวกับการรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์  
เทศบาลตำบลห้วยหิน  
ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๖

จัดทำโดย งานนิติการ สำนักปลัดเทศบาล  
เทศบาลตำบลห้วยหิน อำเภอหนองหงส์ จังหวัดบุรีรัมย์

**คู่มือการปฏิบัติงาน**  
**เกี่ยวกับการรับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์**  
**เทศบาลตำบลห้วยหิน ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๖**

.....

**วัตถุประสงค์**

เพื่อให้เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานประจำศูนย์รับเรื่องราวร้องเรียนร้องทุกข์เทศบาลตำบลห้วยหิน สามารถดำเนินการจัดการข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ ข้อเสนอแนะของประชาชน และสามารถให้บริการข้อมูลข่าวสาร ให้คำปรึกษาได้อย่าง เป็นระบบ มีมาตรฐานในการจัดการข้อร้องเรียนเริ่มตั้งแต่ขั้นตอนการรับข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ จากผู้รับบริการหรือหน่วยงานที่ส่งข้อร้องเรียน การวิเคราะห์ข้อร้องเรียน เพื่อเสนอผู้บริหารพิจารณาให้ความเห็นชอบ การส่ง ข้อร้องเรียนให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องตรวจสอบข้อเท็จจริง การติดตามประเมินผล การรายงานผลการตรวจสอบข้อเท็จจริง และการยุติเรื่องร้องเรียน

**ขอบเขตการให้บริการของศูนย์รับเรื่องราวร้องเรียนร้องทุกข์**

- (๑) งานรับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์และข้อเสนอแนะของประชาชน
- (๒) งานบริการให้ข้อมูลข่าวสาร
- (๓) งานบริการให้คำปรึกษา
- (๔) งานอื่น ๆ ตามนโยบายของรัฐบาล นายกรัฐมนตรีตำบลห้วยหิน

**ช่องทางการเข้าถึงบริการของศูนย์รับเรื่องราวร้องเรียนร้องทุกข์**

- (๑) โทรศัพท์ ๐ ๔๔ ๑๘๖ ๒๑๖ มือถือ ๐๖๓-๗๘๓๙๓๐๓
- (๒) ID LINE คือ
- (๓) เว็บไซต์เทศบาลตำบลห้วยหิน (URL) <http://www.hauyhim.com>
- (๔) ส่งจดหมายมาที่ศูนย์รับเรื่องราวร้องเรียนร้องทุกข์ สำนักงานเทศบาลตำบลห้วยหิน อำเภอหนองหงส์ จังหวัดบุรีรัมย์ ๓๑๒๔๐
- (๕) ส่งเรื่องร้องเรียนผ่านตู้ร้องเรียนร้องทุกข์นายกเทศมนตรีตำบลห้วยหิน

**ส่วนที่ ๑ โครงสร้างการปฏิบัติงานของศูนย์รับเรื่องราวร้องเรียนร้องทุกข์เทศบาลตำบลห้วยหิน (ส่วนงานรับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์)**

**๑.๑ นายกเทศมนตรีตำบลห้วยหิน** เป็น “ประธานคณะกรรมการบริหารศูนย์รับเรื่องราวร้องเรียนร้องทุกข์” มีอำนาจหน้าที่ กำหนดนโยบาย ควบคุม วางแผน กำกับดูแลการปฏิบัติงานของศูนย์รับเรื่องราวร้องเรียนร้องทุกข์

**๑.๒ ปลัดเทศบาลตำบลห้วยหิน** เป็น “ผู้อำนวยการศูนย์รับเรื่องราวร้องเรียนร้องทุกข์” มีหน้าที่ดูแล ควบคุม กำกับ การปฏิบัติงานของศูนย์รับเรื่องราวร้องเรียนร้องทุกข์ให้เป็นไปตามนโยบายนายกเทศมนตรีตำบลห้วยหิน

**๑.๓ หัวหน้างานนิติการ** เป็น “เลขานุการคณะกรรมการบริหารศูนย์รับเรื่องราวร้องเรียนร้องทุกข์” และเป็นผู้รับผิดชอบส่วนงานศูนย์รับเรื่องราวร้องเรียนร้องทุกข์ (ส่วนงานรับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์) มีหน้าที่ควบคุม กำกับ ดูแลการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ประจำส่วนงานรับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ ตลอดจนพิจารณาตรวจสอบ กลั่นกรองเรื่อง ประสานการรับเรื่องตามสภาพปัญหา พร้อมทั้งประสานหน่วยเคลื่อนที่เร็ว เข้าตรวจสอบข้อเท็จจริงและแก้ไขปัญหา

**๑.๔** ข้าราชการสังกัดสำนักปลัดเทศบาล เป็นเจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานประจำศูนย์รับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์เทศบาลตำบลห้วยหิน ดังนี้

- (๑) นายอนุวัฒน์ บุญล้อม ตำแหน่ง นิติกรปฏิบัติการ
- (๒) นายวรศาสตร์ ยาสูงเนิน ตำแหน่ง เจ้าพนักงานธุรการชำนาญงาน
- (๓) นางสุภาวดี หันสันเทียะ ตำแหน่ง นักประชาสัมพันธ์ชำนาญการ

โดยกำหนดให้มาปฏิบัติหน้าที่ประจำวันละ ๒ คน และให้มีหน้าที่รับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์/บันทึกข้อความสรุปผลการตรวจสอบข้อเท็จจริงเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ที่ได้รับรายงานจากหน่วยตรวจสอบแล้ว โดยให้อยู่ภายใต้บังคับบัญชาของหัวหน้าศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดบุรีรัมย์

## **ส่วนที่ ๒ การปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ประจำศูนย์**

### **๒.๑ การปฏิบัติหน้าที่ในเวลาราชการปกติ (วันจันทร์ –ศุกร์)**

**๒.๑.๑** หัวหน้างานศูนย์รับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์เทศบาลตำบลห้วยหิน (ส่วนราชการละ ๑ คน/วัน) ให้ถือปฏิบัติ ดังนี้

- (๑) เวลาเริ่มปฏิบัติงาน ๐๘.๓๐ – ๑๖.๓๐ น.
- (๒) ให้มีหน้าที่รับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ พิจารณาก่อนกรองเรื่อง ติดตามเรื่องค้าง และบันทึกข้อความสรุปเรื่องที่ส่วนราชการได้รายงานผลการดำเนินการให้ผู้บังคับบัญชาพิจารณา ประสานเรื่องร้องเรียนโดยตรงกับหัวหน้าส่วนราชการที่เกี่ยวข้อง พร้อมทั้งดำเนินการปรับแนวทางการรับเรื่องร้องเรียนในแต่ละเรื่องให้มีความเหมาะสมตามสภาพปัญหา และพิจารณาประสานหน่วยเคลื่อนที่เร็วเข้าตรวจสอบแก้ไขปัญหา
- (๓) ให้ลงชื่อในบัญชีลงเวลาปฏิบัติงานของศูนย์รับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์/บันทึกเหตุการณ์ประจำวัน/และลงบันทึกสรุปผลการดำเนินงานในแต่ละวัน เสนอหัวหน้าศูนย์รับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์

**๒.๑.๒** เจ้าหน้าที่ประจำศูนย์รับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ จำนวน ๑ คน/วัน (ข้าราชการจากสำนักปลัดเทศบาลตำบลห้วยหิน จำนวน ๑ คน/วัน

- (๑) ให้มีหน้าที่รับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์จากทุกช่องทาง/จัดทำหนังสือประทับตราแจ้งเรื่องร้องเรียนให้ส่วนราชการที่เกี่ยวข้องดำเนินการ/บันทึกข้อความสรุปผลการตรวจสอบข้อเท็จจริง เรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ที่ได้รับรายงานจากหน่วยตรวจสอบแล้วเสนอหัวหน้างานและผู้บังคับบัญชาตามลำดับ

**๒.๒. ผู้อยู่เวรรักษาการณ์สถานที่ราชการประจำเทศบาลตำบลห้วยหิน (เวรกลางวัน) ในวันเสาร์ – อาทิตย์ วันหยุดนักขัตฤกษ์**

- (๑) ให้มาประจำการ ณ ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดบุรีรัมย์ ตั้งแต่ ๐๘.๓๐-๑๖.๓๐น.
- (๑) ให้ผู้อยู่เวรฯ มีหน้าที่รับโทรศัพท์ จัดบันทึกเรื่องในแบบฟอร์มที่ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดบุรีรัมย์กำหนดไว้ ทั้งนี้ หากเป็นปัญหาเร่งด่วนเฉพาะหน้าให้แจ้งหน่วยเคลื่อนที่เร็วหรือหัวหน้าศูนย์รับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์หรือหัวหน้าสำนักงานนิติกร เพื่อเข้าตรวจสอบดำเนินการแก้ไขปัญหาดังกล่าวทันที

(๔) ให้ลงชื่อปฏิบัติงานในบัญชีลงเวลาปฏิบัติงาน พร้อมบันทึกสถานการณ์ประจำวัน

**ส่วนที่ ๓** วิธีการรับเรื่อง/ร้องเรียนร้องทุกข์/การให้คำปรึกษาและการให้บริการข้อมูลข่าวสารของเจ้าหน้าที่ประจำศูนย์รับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์

**๓.๑ การรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ทางไปรษณีย์/ระบบจัดการเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ของรัฐบาล (๑๑๑๑) ให้เจ้าหน้าที่ดำเนินการดังนี้**

- (๑) อ่านเรื่อง ตรวจสอบข้อมูลเอกสารประกอบการร้องเรียน/ร้องทุกข์โดยละเอียด
- (๒) สรุปประเด็นการร้องเรียน/ร้องทุกข์โดยย่อ แล้วจัดทำบันทึกข้อความและหนังสือประทับตราแทนการลงชื่อเสนอผู้บังคับบัญชาเพื่อพิจารณาตามลำดับ
- (๓) ส่งหนังสือประทับตราแทนการลงชื่อให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องดำเนินการพร้อมทั้งกำหนดให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องรายงานผลการดำเนินงานให้ทราบภายใน ๑๕ วันทำการ

**๓.๒ กรณีผู้ร้องเรียนร้องทุกข์มาด้วยตนเอง ให้เจ้าหน้าที่ดำเนินการ ดังนี้**

- (๑) สอบถามข้อมูลจากผู้ร้องแล้วกรอกข้อมูลลงในแบบฟอร์ม ให้มีสาระสำคัญพอสมควรประกอบไปด้วย ชื่อและที่อยู่ของผู้ร้องซึ่งสามารถตรวจสอบตัวตนได้
- (๒) ระบุเรื่องอันเป็นเหตุให้ร้องเรียนร้องทุกข์ พร้อมข้อเท็จจริงหรือพฤติกรรมตามสมควร หรือความเห็น ความต้องการ ข้อเสนอแนะ ต่างๆ และให้ลงลายมือชื่อของผู้ร้อง
- (๓) ถ้าเป็นการร้องเรียนร้องทุกข์แทนผู้อื่นต้องแนบใบมอบอำนาจด้วย/หากผู้ร้องไม่ยินยอมลงชื่อมิให้รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์นั้นไว้พิจารณาและแจ้งให้ผู้ร้องทราบพร้อมบันทึกเหตุดังกล่าวไว้ในแบบคำร้อง
- (๔) สรุปประเด็นการร้องเรียนร้อง/ร้องทุกข์ โดยย่อแล้วจัดทำบันทึกข้อความและหนังสือประทับตราแทนการลงชื่อเสนอผู้บังคับบัญชาเพื่อพิจารณา
- (๕) ส่งหนังสือประทับตราแทนการลงชื่อให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องดำเนินการพร้อมทั้งกำหนดให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องรายงานผลการดำเนินงานให้ทราบภายใน ๗ วันทำการ

**๓.๓ กรณีรับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ทางโทรศัพท์/และร้องผ่าน LINE ประจำศูนย์รับเรื่องราวร้องเรียนร้องทุกข์เทศบาลตำบลห้วยหิน ให้เจ้าหน้าที่ดำเนินการดังนี้**

- (๑) สอบถามชื่อ ที่อยู่ และหมายเลขโทรศัพท์ที่ติดต่อได้
- (๒) สอบถามเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์และปัญหาที่เกิดขึ้น
- (๓) ถ้าเป็นเรื่องร้องเรียนที่กล่าวหาผู้อื่นจะต้องสอบถามผู้ร้องให้ได้รายละเอียดที่ชัดเจน หากผู้ร้องมีข้อมูลเป็นเอกสารขอให้ส่งเอกสารมาเพิ่มเติมทางไปรษณีย์ก็ได้
- (๔) พิจารณาเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ว่าสามารถดำเนินการต่อได้หรือไม่ ถ้าดำเนินการได้จะประสานหน่วยงานที่เกี่ยวข้องทางโทรศัพท์ทันที และหากได้รับคำตอบจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้องก็ให้แจ้งให้ผู้ร้องทราบต่อไป
- (๕) บันทึกข้อมูลลงในแบบฟอร์มที่ศูนย์ดำรงธรรมกำหนดไว้ หากผู้ร้องไม่ยินยอมให้ข้อมูลมิให้รับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์นั้นไว้พิจารณา ทั้งนี้ เพื่อคุ้มครองสิทธิของบุคคล/นิติบุคคลหรือผู้เกี่ยวข้องมิให้เกิดปัญหาการกลั่นแกล้ง และแจ้งให้ผู้ร้องทราบ
- (๖) สรุปประเด็นการร้องเรียนร้อง/ร้องทุกข์ โดยย่อเพื่อจัดทำบันทึกข้อความและหนังสือประทับตราแทนการลงชื่อเสนอผู้บังคับบัญชาเพื่อพิจารณา
- (๗) ส่งหนังสือประทับตราแทนการลงชื่อให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องดำเนินการพร้อมทั้งกำหนดให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องรายงานผลการดำเนินงานให้ทราบภายใน ๗ วันทำการ
- (๘) ส่งเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ดังกล่าวผ่านระบบ LINE ไปยังหัวหน้าส่วนราชการ/นายอำเภอ หรือส่ง Fax ให้ส่วนราชการที่เกี่ยวข้องดำเนินการทันที

**๓.๔ การให้บริการข้อมูลข่าวสาร/การให้คำปรึกษาแก่ประชาชน ดำเนินการดังนี้**

- (๑) สอบถามข้อมูลจากผู้รับบริการ

(๓) หากสามารถให้ข้อมูล/คำปรึกษาได้ ให้ชี้แจง ทำความเข้าใจกับผู้รับบริการ

(๔) หากไม่สามารถให้ข้อมูล/คำปรึกษาได้ ให้โทรศัพท์ประสานหน่วยงานที่เกี่ยวข้องมารับเรื่อง และให้บริการข้อมูลข่าวสาร/คำปรึกษาทันที ทั้งนี้ การให้ข้อมูลข่าวสารนั้นต้องดำเนินการตามพระราชบัญญัติ ข้อมูลข่าวสารของทางราชการ พ.ศ.๒๕๔๐ ให้รับเรื่องและแจ้งขั้นตอน วิธีการให้ผู้รับบริการทราบ

(๕) ให้เจ้าหน้าที่ประจำศูนย์ดำรงธรรมฯ บันทึกการให้บริการข้อมูลข่าวสาร/ให้คำปรึกษา ในทะเบียนเพื่อเก็บไว้เป็นข้อมูลต่อไป

**ส่วนที่ ๔ ขั้นตอนการจัดการเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ของศูนย์รับเรื่องราวร้องเรียนร้องทุกข์เทศบาลตำบลห้วย หิน**

**ขั้นตอนที่ ๑** รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์

**ขั้นตอนที่ ๒** วิเคราะห์เรื่อง แยกเป็น ๒ กรณี

(๑) กรณีลักษณะเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์เป็นบัตรสนเท่ห์ (ไม่มีชื่อ-สกุลผู้ร้อง ไม่มีที่อยู่ผู้ร้อง หรือข้อมูลอื่นที่สามารถติดต่อได้ ไม่มีพยานหลักฐานหรือแวดล้อมที่ปรากฏชัดเจน ตลอดจน ไม่สามารถชี้พยานบุคคลได้แน่นอน) ให้เสนอผู้บังคับบัญชา ไม่ให้รับเรื่องไว้พิจารณาและจำหน่ายออกจากสาร ระบบ

(๒) กรณีไม่ใช่บัตรสนเท่ห์ ให้ดำเนินการตามวิธีการรับเรื่องข้างต้น

**ขั้นตอนที่ ๓** การส่งหนังสือประทับตราแจ้งเรื่องเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์

(๑) ส่งผ่านให้หัวหน้าส่วนงานที่รับผิดชอบโดยตรง

(๒) ส่งเป็นหนังสือตามระบบปกติงานสารบรรณ

**ขั้นตอนที่ ๔** หน่วยงานที่เกี่ยวข้องแจ้งผลการดำเนินการโดยให้มีสาระสำคัญดังนี้

(๑) มูลเหตุของปัญหา

(๒) การแก้ไขปัญหาเบื้องต้น

(๓) แนวทางและวิธีการแก้ไขปัญหา

(๔) ผลการชี้แจงให้ผู้ร้องทราบ

(๕) ข้อเสนอแนะ/ความเห็นของหน่วยงาน

**ขั้นตอนที่ ๕** ครบกำหนดรายงานแล้ว หน่วยงานไม่รายงานภายในระยะเวลาที่กำหนดให้ แจ้งเตือนครั้งที่ ๑ ผ่านไปถึงหัวหน้าส่วนงานที่รับผิดชอบ/และส่งหนังสือประทับตราแจ้งเตือนตามระบบปกติ ให้ รายงานภายใน ๕ วันทำการ

**ขั้นตอนที่ ๖** ครบกำหนดแจ้งเตือนครั้งที่ ๑ แล้ว ยังไม่ได้รับรายงานให้แจ้งเตือนครั้งที่ ๒ ผ่านผ่านไปถึงหัวหน้าส่วนงานที่รับผิดชอบ/และส่งหนังสือประทับตราแจ้งเตือนตามระบบปกติ ให้รายงานภายใน ๓ วันทำการ

**ขั้นตอนที่ ๗** ครบกำหนดแจ้งเตือนครั้งที่ ๒ แล้วยังไม่ได้รับรายงานให้รายงานนายกเทศมนตรี ตำบลห้วยหินเพื่อพิจารณาสั่งการต่อไป

**ขั้นตอนที่ ๘** การสรุปผลการตรวจสอบข้อเท็จจริงเมื่อได้รับแจ้งผลการตรวจสอบตาม ขั้นตอนที่ ๔ ให้ดำเนินการจัดทำบันทึกข้อความสรุปผลการตรวจสอบข้อเท็จจริงผู้บังคับบัญชาตามลำดับ

- ยุติเรื่อง จัดเก็บในแฟ้มพร้อมทั้งบันทึกในระบบ

- ไม่ยุติ เสนอให้ตรวจสอบข้อเท็จจริงเพิ่มเติม

สรุปขั้นตอนการดำเนินการและระยะเวลาดำเนินการ

ลำดับ	รายละเอียด	ระยะเวลา ดำเนินการ	หน่วยงาน รับผิดชอบ
ขั้นตอนที่ ๑	รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์	๑ วันทำการ	ศูนย์รับ เรื่องราว ร้องเรียน ร้องทุกข์
ขั้นตอนที่ ๒	วิเคราะห์เรื่อง		
ขั้นตอนที่ ๓	การส่งหนังสือประทับตราแจ้งเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์		
ขั้นตอนที่ ๔	หน่วยงานที่เกี่ยวข้องดำเนินการแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์แล้วรายงานให้ศูนย์รับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์	๗ วันทำการ	หน่วยงานที่ เกี่ยวข้อง
ขั้นตอนที่ ๕	แจ้งเตือนครั้งที่ ๑ ให้รายงานภายใน ๕ วันทำการ	๕ วันทำการ	หน่วยงานที่ เกี่ยวข้อง
ขั้นตอนที่ ๖	แจ้งเตือนครั้งที่ ๒ ให้รายงานภายใน ๓ วันทำการ	๓ วันทำการ	
ขั้นตอนที่ ๗	หากหน่วยงานที่เกี่ยวข้องไม่รายงานผลการดำเนินการ ให้รายงานนายกเทศมนตรีตำบลห้วยหินเพื่อพิจารณาสั่ง การต่อไป	๑ วันทำการ	ศูนย์รับ เรื่องราว ร้องเรียน ร้องทุกข์
ขั้นตอนที่ ๘	สรุปผลการตรวจสอบข้อเท็จจริงเมื่อได้รับแจ้งผลการ ดำเนินการจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง	๑๕ วันทำการ	ศูนย์รับ เรื่องราว ร้องเรียน ร้องทุกข์

ส่วนที่ ๕ วิธีการและแนวทางการรับโทรศัพท์สำหรับเจ้าหน้าที่ผู้อยู่เวรรักษาการณ์สถานที่ราชการประจำ  
เทศบาลตำบลห้วยหิน

๕.๑ ขั้นตอนการรับโทรศัพท์

ขั้นตอนที่ ๑ กล่าวคำทักทาย ตามตัวอย่างดังนี้

“สวัสดีครับ/ค่ะ ศูนย์รับเรื่องราวร้องเรียนร้องทุกข์ นายอนุวัฒน์ บุญล้อม รับสาย ยินดี  
ให้บริการครับ/ค่ะ ต้องการร้องเรียน/ร้องทุกข์ด้านใด ครับ/ค่ะ”

ขั้นตอนที่ ๒ สอบถามปัญหาความเดือดร้อน/ฟังเพื่อจับประเด็น โดยให้ทราบข้อมูลสำคัญเพื่อนำไป  
บันทึกในแบบฟอร์มรับเรื่องร้องทุกข์ ดังนี้

- ปัญหา .....
- สาเหตุ .....
- ใคร .....
- ทำอะไร .....
- ที่ไหน .....
- เมื่อใด .....
- อย่างไร .....
- ความประสงค์ของผู้ร้อง คืออะไร .....

**ขั้นตอนที่ ๓** การจบการสนทนา ตัวอย่างดังนี้

“ต้องการเพิ่มรายละเอียดอื่นอีกมั้ยครับ/ค่ะ ขอขอบคุณที่ใช้บริการ สวัสดี ครับ/ค่ะ”

**ขั้นตอนที่ ๔** การกรอกข้อมูลที่สอบถามได้ในแบบฟอร์ม

**ขั้นตอนที่ ๕** สรุปรวบรวมแบบฟอร์มเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ให้เจ้าหน้าที่ศูนย์รับเรื่องราวร้องเรียน ร้องทุกข์ดำเนินการต่อไป

#### **๕.๒** ข้อเสนอแนะในการรับโทรศัพท์

(๑) พูดในเชิงบวก มีน้ำเสียงเต็มใจให้บริการ มีจังหวะการพูดที่เหมาะสม ลำดับการให้ข้อมูลเป็นขั้นตอนเข้าใจง่ายและชัดเจน

(๒) ทักษะในการฟัง ฟังอย่างตั้งใจ ฟังจนจบ ไม่ขัดจังหวะหรือพูดแทรกมีการตอบรับคำเป็นระยะ

(๓) ต้องใจเย็น อดทนกับการต่อว่าของประชาชนผู้ใช้บริการ โดยใช้ น้ำเสียงสุภาพ

(๔) ควรหลีกเลี่ยงคำพูดที่ยั่วให้เกิดเรื่องร้องเรียน

(๕) กรณีให้ประชาชนถือสายรอระหว่างการค้นหาข้อมูล “กรุณาถือสายรอสักครู่ ะผม/ดิฉัน

จะทำการตรวจสอบข้อมูลให้ครับ/ค่ะ

(๖) กรณีมีประชาชน โทรเล่น /โทรผิด/โศกจิต ให้จบการสนทนาตามตัวอย่างดังนี้

“ขอภัยครับ/ค่ะ ที่นี้ศูนย์ศูนย์รับเรื่องราวร้องเรียนร้องทุกข์ หากไม่สอบถามข้อมูลที่เกี่ยวข้อง ขออนุญาตวางสาย ขอขอบคุณที่ใช้บริการ สวัสดีครับ/ค่ะ”

## หน้าที่ของผู้ปฏิบัติงานประจำศูนย์รับเรื่องราวร้องเรียนร้องทุกข์

เจ้าหน้าที่ประจำศูนย์ดำรงธรรมฯ มีจำนวน ๑ คน/วัน ประกอบด้วย

๑. หัวหน้างานนิติการ สำนักปลัดเทศบาล จำนวน ๑ คน (หัวหน้าสำนักงานจังหวัดบุรีรัมย์)

ให้เจ้าหน้าที่ประจำศูนย์รับเรื่องราวร้องเรียนร้องทุกข์ มีอำนาจหน้าที่ ดังนี้

๑. ตำแหน่งหัวหน้าศูนย์รับเรื่องราวร้องเรียนร้องทุกข์

(๑) ให้มาประจำการ ณ ศูนย์รับเรื่องราวร้องเรียนร้องทุกข์ ตั้งแต่เวลา ๐๘.๓๐ น. - ๑๖.๓๐ น.

(๒) ให้มีหน้าที่ในการการรับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ โดยมีขั้นตอนดังนี้

(๒.๑) พิจารณากลับกรองเรื่อง

(๒.๒) ประสานหน่วยงานที่เกี่ยวข้องมารับเรื่องโดยตรงหรือแจ้งหัวหน้าศูนย์ดำรงธรรมฯ

หัวหน้าสำนักงานจังหวัด รองผู้ว่าราชการจังหวัด เป็นผู้รับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์แล้วแต่ละกรณีหรือตามสภาพปัญหา/สภาพของกลุ่มมวลชน ฯ

(๒.๓) ประสานหน่วยเคลื่อนที่เร็วเข้าตรวจสอบและดำเนินการแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้า

(๒.๔) จัดทำหนังสือประทับตราแทนการลงชื่อ เสนอหัวหน้าศูนย์รับเรื่องราวร้องเรียนฯ เพื่อลงนาม

แจ้ง ให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องดำเนินการ โดยกำหนดเวลาให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องรายงานผลภายใน ๗ วันทำการ

(๓) การติดตามเรื่องค้างดำเนินการ/เรื่องที่ยังไม่ได้รับรายงาน มีขั้นตอนนี้

(๓.๑) ตรวจสอบข้อมูลเรื่องร้องเรียนที่ค้าง/ยังไม่ได้รับรายงานในแต่ละวัน

(๓.๒) โทรศัพท์ประสานให้หน่วยงานเร่งดำเนินการ

(๓.๓) จัดทำหนังสือประทับตราแจ้งเตือนครั้งที่ ๑ เสนอหัวหน้าศูนย์รับเรื่องราวร้องเรียนฯ ลงนาม

แจ้งให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องดำเนินการ โดยกำหนดรายงานภายใน ๕ วันทำการ

(๓.๔) แจ้งเตือนครั้งที่ ๒ (กรณีตรวจสอบพบว่ามีเรื่องที่ได้แจ้งเตือนครั้งที่ ๑ และครบกำหนดรายงานแล้ว แต่ยังไม่ได้รับรายงาน) ให้จัดทำหนังสือประทับตราแจ้งเตือนครั้งที่ ๒ เสนอหัวหน้าศูนย์ฯ ลงนามแจ้งเตือนให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องดำเนินการ โดยกำหนดรายงานภายใน ๓ วันทำการ

(๓.๕) ภายหลังจากที่แจ้งเตือนครั้งที่ ๒ แล้ว หน่วยงานที่เกี่ยวข้องไม่รายงานผลการดำเนินงาน ให้บันทึกเสนอนายกเทศมนตรีตำบลห้วยหินเพื่อพิจารณาสั่งการต่อไป

(๔) การสรุปเรื่องที่ได้รับรายงานจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้องแล้ว

จัดทำบันทึกข้อความสรุปเรื่องร้องเรียนที่ได้รับผลการตรวจสอบหรือผลการรายงานจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้องแล้ว โดยให้เสนอผ่านหัวหน้าศูนย์รับเรื่องราวร้องเรียนร้องทุกข์เทศบาลตำบลห้วยหิน หัวหน้าสำนักปลัดเทศบาล ปลัดเทศบาล นายกเทศมนตรีตำบลห้วยหินตามลำดับ

(๕). การสรุปรายงาน/เหตุการณ์ประจำสัปดาห์

ให้จัดทำสรุปผลการปฏิบัติงานในแต่ละวันเสนอหัวหน้าศูนย์ดำรงธรรมฯ หัวหน้าสำนักงานจังหวัด ตามแบบฟอร์มที่ศูนย์ดำรงธรรมกำหนดพร้อมทั้งนำข้อมูลตามข้อลง LINE “หัวหน้าส่วนราชการ นายอำเภอ”

๒ เจ้าหน้าที่ประจำศูนย์รับเรื่องราวร้องเรียนร้องทุกข์ ประกอบด้วย

๒.๑ ข้าราชการสังกัดสำนักปลัดเทศบาลตำบลห้วยหิน จำนวน ๑ คน/วัน

(ให้มาปฏิบัติงานตั้งแต่เวลา ๐๘.๓๐ น. - ๑๖.๓๐ น.)



๒.๓ ข้าราชการ พนักงานราชการ ลูกจ้าง จากส่วนราชการต่างๆ จำนวน ๑ คน/วัน

(ให้มาปฏิบัติงานตั้งแต่เวลา ๐๘.๓๐ น. - ๑๖.๓๐ น.)

อำนาจหน้าที่ ให้มีหน้าที่ในการช่วยเหลือหัวหน้างานศูนย์รับเรื่องร้องเรียนฯ ดังนี้

(๑) รับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์

(๒) ในการติดตามเรื่องค้างดำเนินการ/เรื่องที่ยังไม่ได้รับรายงาน

(๓) สรุปเรื่องที่ได้รับรายงานจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้องแล้ว

(๔) จัดทำสรุปผลการปฏิบัติงานในแต่ละวัน

(๕) งานธุรการอื่นๆ เช่น บันทึกข้อมูล ในทะเบียนรับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์

(๕) ดำเนินงานอื่นๆตามที่หัวหน้าศูนย์รับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ หัวหน้าสำนักปลัดเทศบาล

ปลัดเทศบาล นายกเทศมนตรีตำบลห้วยหินตามลำดับ