



คู่มือปฏิบัติงาน การรับเรื่องราวร้องทุกข์  
(ฉบับย่อ)

เทศบาลตำบลศรีธาตุ

# คู่มือปฏิบัติงาน การรับเรื่องราวร้องทุกข์ (ฉบับย่อ)

เพื่อให้การจัดการข้อร้องเรียนของ เทศบาลตำบลศรีธาตุ มีประสิทธิภาพและเป็นมาตรฐานเดียวกัน ตามแนวทางของ สำนักงาน ก.พ.ร. จึงได้สรุปโครงสร้างคู่มือการรับเรื่องราวร้องทุกข์ ทั้ง ๒ ช่องทาง

## ๑. ช่องทางการรับเรื่อง (Channels)

- แบบ Walk-in: ติดต่อด้วยตนเองที่ ศูนย์บริการร่วม/ศูนย์ดำรงธรรมเทศบาล เลขที่ ๑๑๐ หมู่ ๑๒ ต.ศรีธาตุ (ในวันและเวลาราชการ)
- แบบออนไลน์: ผ่านระบบร้องเรียนใน เว็บไซต์เทศบาลตำบลศรีธาตุ

## ๒. ขั้นตอนการดำเนินงาน (Work Process)

### ๑. การรับเรื่องและลงทะเบียน:

- ๑.เจ้าหน้าที่รับเรื่อง ตรวจสอบเอกสารหลักฐาน (ชื่อ-นามสกุล, ที่อยู่, เบอร์โทรศัพท์ และรายละเอียดปัญหา)
- ๒.ออกเลขรับเรื่องในระบบสารบรรณเพื่อให้ผู้ร้องติดตามสถานะได้

### ๒. การคัดกรองและส่งต่อ:

- ๑.วิเคราะห์เนื้อหาว่าเป็นอำนาจหน้าที่ของเทศบาลหรือไม่
- ๒.ส่งเรื่องให้กอง/ฝ่ายที่รับผิดชอบภายใน ๑-๓ วันทำการ

### ๓. การตรวจสอบและแก้ไขปัญหา:

- ๑.หน่วยงานเจ้าของเรื่องลงพื้นที่ตรวจสอบข้อเท็จจริง
- ๒.ดำเนินการแก้ไขตามระเบียบกฎหมาย

### ๔. การแจ้งผล:

- ๑.แจ้งความคืบหน้าให้ผู้ร้องทราบ (รอบแรก) ภายใน ๗-๑๕ วัน
- ๒.แจ้งผลการดำเนินการสิ้นสุดให้ผู้ร้องทราบผ่านช่องทางที่ติดต่อมา

## ๓. มาตรฐานการให้บริการ (SLA)

- เรื่องทั่วไป (เช่น ขยะ, ไฟฟ้าส่องสว่าง): ดำเนินการภายใน ๓-๗ วัน
- เรื่องซับซ้อน (เช่น ข้อพิพาทที่ดิน, โครงสร้างพื้นฐาน): ดำเนินการภายใน ๑๕-๓๐ วัน

## ๔. การรายงานผลต่อผู้บริหาร

- เจ้าหน้าที่สรุปสถิติเรื่องร้องเรียนรายเดือน/รายไตรมาส เสนอต่อ นายสงกรานต์ คุญบุตร (นายกเทศมนตรี) เพื่อติดตามกำกับดูแลและนำไปปรับปรุงการทำงานต่อไป

\*\*\*\*\*

จัดทำโดย  
พ.จ.อ.กฤติภณ กัญญาพันธ์  
งานนิติเทศบาลตำบลศรีธาตุ