

คู่มือปฏิบัติงานรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์



เทศบาลเมืองท่าเรือพระแท่น
อำเภอท่ามะกา จังหวัดกาญจนบุรี

คำนำ

เทศบาลเมืองท่าเรือพระแท่น จัดทำคู่มือการปฏิบัติงานรับเรื่องราวร้องทุกข์ขึ้น เพื่อเป็นแนวทางในการรับเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ ข้อคิดเห็น ข้อเสนอแนะจากประชาชน ทั้งนี้เทศบาลฯสามารถนำปัญหาเข้าสู่กระบวนการแก้ไขได้อย่างรวดเร็ว มีประสิทธิภาพ มีประสิทธิผล เพื่อตอบสนองความต้องการและความคาดหวังของผู้รับบริการ จำเป็นต้องมีขั้นตอน/กระบวนการ แนวทางในการปฏิบัติงานที่ชัดเจนและเป็นมาตรฐานเดียวกัน

สำนักปลัดเทศบาล
เทศบาลเมืองท่าเรือพระแท่น

สารบัญ

	หน้า
หลักการและเหตุผล	๑
คำจำกัดความ	๑
ขอบเขตการให้บริการ	๒
หน้าที่ผู้รับผิดชอบ	๒
ช่องทางการติดต่อแจ้งเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ข้อเสนอแนะ	๒
ขั้นตอนการดำเนินการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ข้อเสนอแนะ	๒
ผังขั้นตอนการดำเนินการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ข้อเสนอแนะ	๒
การใช้ระบบร้องเรียนทางเว็บไซต์	๓

คู่มือปฏิบัติงานรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ เทศบาลเมืองท่าเรือพระแท่น

หลักการและเหตุผล

พระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ.๒๕๔๖ เพื่อกำหนดหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี โดยมีความประสงค์จะให้ใช้บังคับกับส่วนราชการในทุกระทรวง ทบวง กรม ทั้งที่เป็นราชการส่วนกลางและราชการส่วนภูมิภาค โดยมีรายละเอียดของหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี และกรอบแนวทางการดำเนินการที่สำคัญ เป็นการกำหนดแนวทางที่ส่วนราชการต้องจัดให้มีขึ้น เพื่อเป็นการอำนวยความสะดวกแก่ประชาชนให้ได้รับบริการโดยเร็ว ในขณะเดียวกันก็จะสามารถตรวจสอบความต้องการของประชาชน รับรู้สภาพปัญหาและแก้ไขปัญหาได้ โดยกำหนดระยะเวลาการปฏิบัติงานของส่วนราชการที่มีภารกิจในการให้บริการประชาชน หรือติดต่อประสานงาน ระหว่างส่วนราชการด้วยกัน ต้องกำหนดระยะเวลาแล้วเสร็จของงาน และประกาศให้ประชาชนได้รับทราบ และเป็นหน้าที่ของผู้บังคับบัญชาต้องตรวจสอบให้ข้าราชการของตนมีการปฏิบัติงานแล้วเสร็จตามระยะเวลา การจัดระบบสารสนเทศเพื่ออำนวยความสะดวกแก่ประชาชน เพื่อติดต่อสอบถามหรือใช้บริการของส่วนราชการ การรับฟังข้อร้องเรียน โดยกำหนดระยะเวลาในการตอบให้ชัดเจน ในกรณีที่ได้รับคำร้องเรียน ข้อเสนอแนะ หรือความคิดเห็นจากประชาชนในการชี้แจง ปัญหาอุปสรรค ความยุ่งยาก หรือปัญหาในวิธีปฏิบัติราชการ ส่วนราชการจะต้องนำมาพิจารณาดำเนินการให้ลุล่วงไปและแจ้งผลให้ผู้แจ้งทราบ ส่วนราชการมีหน้าที่ต้องเปิดเผยข้อมูลเกี่ยวกับการปฏิบัติราชการให้ทราบโดยทั่วไป เว้นแต่กรณีจำเป็นต้องกระทำเป็นความลับเพื่อความมั่นคงหรือรักษาความสงบเรียบร้อย หรือคุ้มครองสิทธิของประชาชน ส่วนราชการต้องเปิดเผยข้อมูลเกี่ยวกับงบประมาณ รายจ่าย รายการจัดซื้อ จัดจ้าง และสัญญาใด ๆ ที่มีการดำเนินการ โดยห้ามทำสัญญาใดที่มีข้อความห้ามมิให้เปิดเผยข้อความหรือข้อตกลงในสัญญา เว้นแต่ข้อมูลที่ได้รับควบคุมครองโดยกฎหมาย

เทศบาลเมืองท่าเรือพระแท่น ได้จัดให้มีระบบการจัดการเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียน ข้อคิดเห็น ข้อเสนอแนะ และสามารถให้บริการข้อมูลข่าวสาร ให้คำปรึกษาได้อย่างเป็นระบบ มีมาตรฐานในการจัดการข้อร้องเรียน ตั้งแต่ขั้นตอนการรับข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์จากผู้รับบริการหรือหน่วยงานที่ส่งข้อร้องเรียน การวิเคราะห์ข้อร้องเรียน เพื่อเสนอผู้บริหารพิจารณาให้ความเห็นชอบ การส่งข้อร้องเรียนให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องตรวจสอบข้อเท็จจริง การติดตามประเมินผล การรายงานผลการตรวจสอบข้อเท็จจริง และการยุติเรื่องร้องเรียน

คำจำกัดความ

ผู้รับบริการ หมายความว่า ประชาชน หน่วยงานภาครัฐ รัฐวิสาหกิจ ภาคเอกชน ที่มาติดต่อเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ข้อคิดเห็น ข้อเสนอแนะ กับเทศบาลเมืองท่าเรือพระแท่น

ขอบเขตการให้บริการ

๑. งานรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ และข้อเสนอแนะของผู้รับบริการ
๒. งานบริการให้ข้อมูลข่าวสาร
๓. งานบริการให้คำปรึกษา
๔. งานอื่นๆ ตามนโยบายของรัฐบาล นโยบายของจังหวัดกาญจนบุรี

หน้าที่ผู้รับผิดชอบ

สำนักปลัดเทศบาล เป็นหน่วยงานรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ข้อเสนอแนะ จากช่องทางต่างๆ รวบรวมข้อมูลเสนอให้คณะผู้บริหาร และติดตามผลการดำเนินการแก้ไขเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ข้อเสนอแนะ

ช่องทางการติดต่อแจ้งเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ข้อเสนอแนะ

ผู้ที่มีความประสงค์ต้องการร้องเรียน/ร้องทุกข์ ข้อเสนอแนะ ข้อคิดเห็น เกี่ยวกับการปฏิบัติงานหรือการให้บริการของเจ้าหน้าที่เทศบาลเมืองท่าเรือพระแท่น สามารถแจ้งผ่านทางช่องทางต่างๆ ดังนี้

๑. ติดต่อด้วยตัวเอง โดยผู้รับบริการสามารถขอรับแบบฟอร์มคำร้อง ได้ที่งานธุรการ สำนักปลัดเทศบาล หรือทาง www.trpcity.go.th
๒. ไปรษณีย์ จ่าหน้าซองถึง “นายกเทศมนตรีเมืองท่าเรือพระแท่น สำนักงานเทศบาลเมืองท่าเรือพระแท่น ๕๔/๑ ถนนแสงชูโต ตำบลท่าเรือ อำเภอท่ามะกา จังหวัดกาญจนบุรี ๓๑๑๓๐”
๓. เว็บไซต์ www.trpcity.go.th
๔. E-mail : trpcity@hotmail.com
๕. โทรศัพท์ ๐-๓๔๕๖-๑๘๘๙ ต่อ ๒๑๐ , ๐-๓๔๕๖-๑๑๒๓
๖. เบอร์ด่วน ๑๙๙ (เฉพาะในเขตพื้นที่เทศบาลเมืองท่าเรือพระแท่น)
๗. ตู้รับฟังความคิดเห็นของเทศบาลเมืองท่าเรือพระแท่น
๘. facebook : Tharuaphatan Kanchanaburi

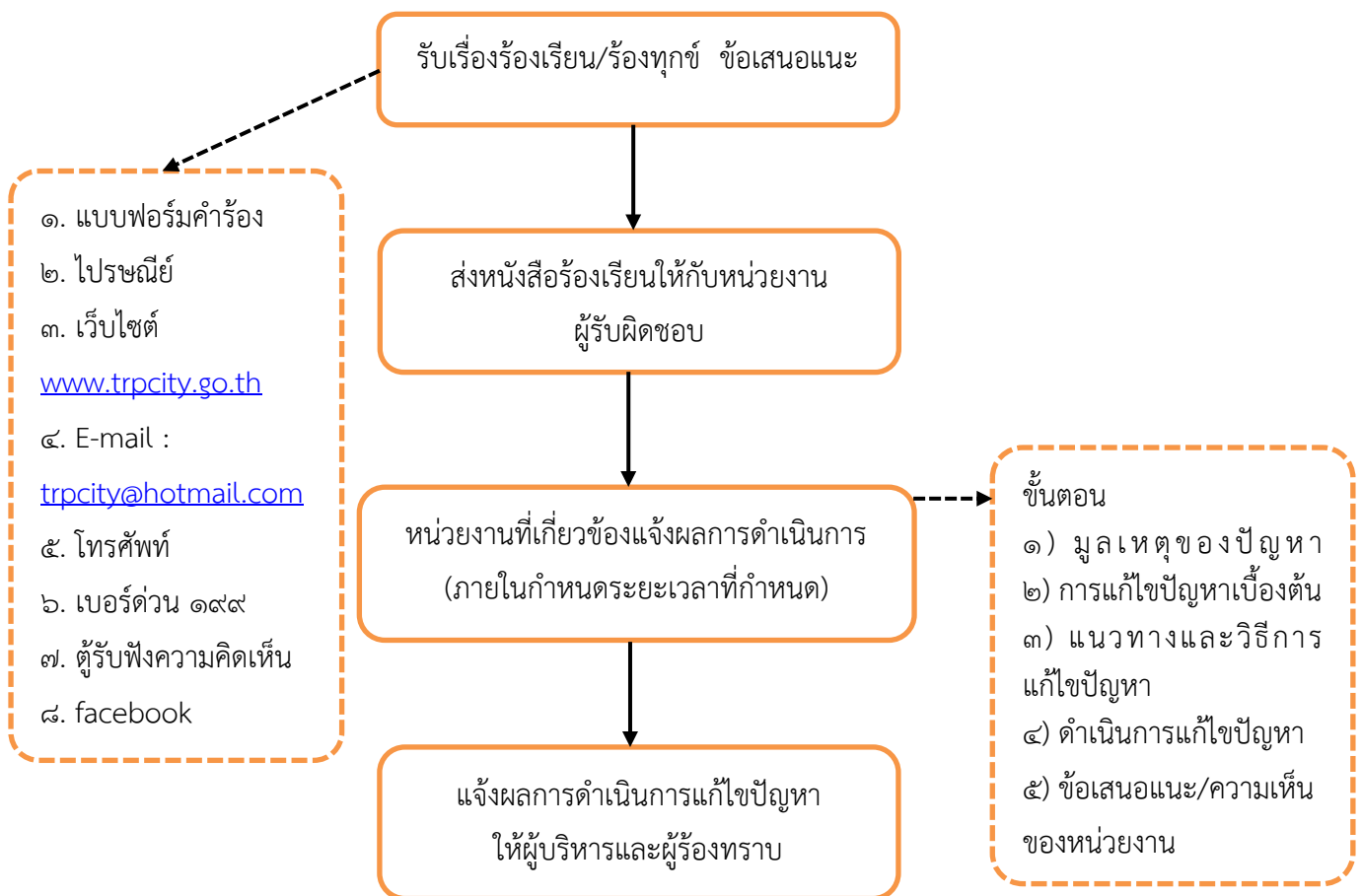
ขั้นตอนการดำเนินการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ข้อเสนอแนะ

๑. รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ข้อเสนอแนะ
๒. วิเคราะห์เรื่อง แยกเป็น ๒ กรณี
 - ๑) กรณีลักษณะเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์เป็นบัตรสนเท่ห์ (ไม่มีชื่อ-สกุลผู้ร้อง ไม่มีที่อยู่ผู้ร้อง หรือข้อมูลอื่นๆ ที่สามารถติดต่อได้ ไม่มีพยานหลักฐานหรือแวดล้อมที่ปรากฏชัดเจน ตลอดจนไม่สามารถชี้พยานบุคคลได้แน่นอน) ให้เสนอผู้บังคับบัญชา ไม่ให้รับเรื่องไว้พิจารณาและจำหน่ายออกจากสารบบ
 - ๒) กรณีไม่ใช่บัตรสนเท่ห์ ให้ดำเนินการตามระเบียบงานสารบรรณ พ.ศ. ๒๕๒๖ และแก้ไขเพิ่มเติม
๓. ส่งหนังสือร้องเรียนให้กับหน่วยงานผู้รับผิดชอบ

๔. หน่วยงานที่เกี่ยวข้องแจ้งผลการดำเนินการ(ภายในกำหนดระยะเวลาที่กำหนด) โดยให้มีสาระสำคัญดังนี้

- ๑) มูลเหตุของปัญหา
 - ๒) การแก้ไขปัญหเบื้องต้น
 - ๓) แนวทางและวิธีการแก้ไขปัญหา
 - ๔) ดำเนินการแก้ไขปัญหา
 - ๕) ข้อเสนอแนะ/ความเห็นของหน่วยงาน
๕. แจ้งผลการดำเนินการแก้ไขปัญหให้ผู้บริหารและผู้ร้องทราบ

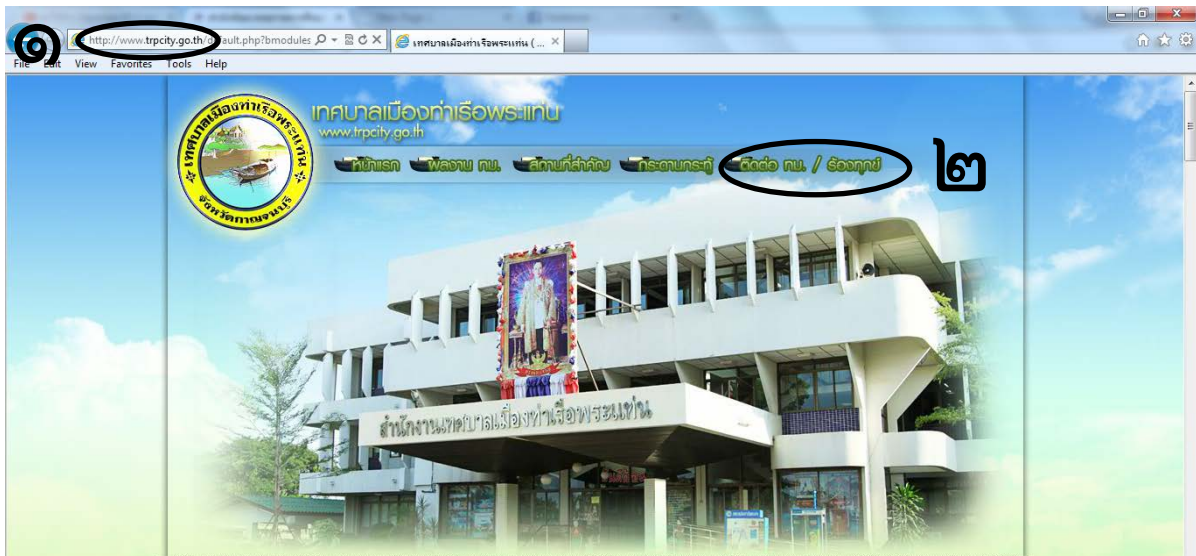
ผังขั้นตอนการดำเนินการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ข้อเสนอแนะ



การใช้ระบบร้องเรียนทางเว็บไซต์ www.trpcity.go.th

๑. เข้าสู่เว็บไซต์ www.trpcity.go.th

๒. คลิกที่คำว่า “ติดต่อ ทม./ร้องทุกข์”



๓. บันทึกข้อมูลที่เกี่ยวข้อง เมื่อบันทึกเรียบร้อยแล้ว กดคำว่า “ส่งข้อมูล”





ประกาศเทศบาลเมืองท่าเรือพระแท่น
เรื่อง จัดตั้งศูนย์รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์

เพื่อให้การบริหารระบบราชการเป็นไปด้วยความถูกต้อง บริสุทธิ์ ยุติธรรม ควบคู่กับการพัฒนา บำบัดทุกข์ บำรุงสุข ตลอดจนดำเนินการแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนของประชาชน ได้อย่างมีประสิทธิภาพ รวดเร็ว และเป็นรูปธรรม อีกทั้งเพื่อเป็นศูนย์รับแจ้งเบาะแสการทุจริต หรือไม่ได้รับความเป็นธรรมจากการปฏิบัติหน้าที่ของพนักงานเทศบาล และเจ้าหน้าที่ของเทศบาล เทศบาลเมืองท่าเรือพระแท่น จึงได้จัดตั้งศูนย์รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ขึ้น ซึ่งในกรณีการร้องเรียนที่เกี่ยวกับบุคคล จะมีการเก็บรักษาเรื่องราวไว้เป็นความลับ และปกปิดชื่อผู้ร้องเรียน เพื่อให้ผู้ร้องเรียนได้รับผลกระทบและได้รับความเดือดร้อนจากการร้องเรียน

เทศบาลเมืองท่าเรือพระแท่น จึงจัดตั้งศูนย์รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ โดยกำหนดสถานที่ตั้งศูนย์รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ณ ห้องปฏิบัติงาน สำนักปลัดเทศบาล (ชั้น ๒) สำนักงานเทศบาลเมืองท่าเรือพระแท่น ตำบลท่าเรือ อำเภอท่ามะกา จังหวัดกาญจนบุรี โดยมีช่องทางในการรับเรื่องร้องเรียนดังนี้

๑. ร้องเรียนด้วยตนเอง ได้ที่ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ณ ห้องปฏิบัติงาน สำนักปลัดเทศบาล (ชั้น ๒) สำนักงานเทศบาลเมืองท่าเรือพระแท่น ตำบลท่าเรือ อำเภอท่ามะกา จังหวัดกาญจนบุรี
๒. แจ้งเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ทางโทรศัพท์ ที่หมายเลข ๐-๓๔๕๖-๑๘๘๘ ต่อ ๒๑๐
๓. แจ้งเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ผ่านทางเว็บไซต์ ของเทศบาลเมืองท่าเรือพระแท่น ได้ที่ www.Trpcity.go.th
๔. ส่งทางตู้แสดงความคิดเห็น ได้ที่สำนักงานเทศบาลเมืองท่าเรือพระแท่น และศูนย์แพทย์เฉลิมพระเกียรติ ๘๐ พรรษา เทศบาลเมืองท่าเรือพระแท่น

ทั้งนี้ ข้อมูลของผู้ร้องทุกข์ ร้องเรียน และผู้แสดงความคิดเห็น ตลอดจนการแจ้งเบาะแสการทุจริตทุกอย่างจะถูกเก็บไว้เป็นความลับ ซึ่งจะได้รับการตรวจสอบจากเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบเท่านั้น

จึงประกาศให้ทราบโดยทั่วกัน

ประกาศ ณ วันที่ ๒๑ กรกฎาคม พ.ศ. ๒๕๕๘

(นางสาวpunyavee โพธิพิพิธ)

นายกเทศมนตรีเมืองท่าเรือพระแท่น



คำสั่งเทศบาลเมืองท่าเรือพระแท่น

ที่ ๒๗๙ /๒๕๕๘

เรื่อง แต่งตั้งคณะกรรมการประจำศูนย์รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์

ตามที่เทศบาลเมืองท่าเรือพระแท่น ได้ประกาศจัดตั้งศูนย์รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ เพื่อแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนของประชาชนเป็นไปด้วยความบริสุทธิ์ ยุติธรรม มีประสิทธิภาพ รวดเร็ว และเป็นรูปธรรม เทศบาลเมืองท่าเรือพระแท่น จึงแต่งตั้งคณะกรรมการประจำศูนย์รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ เทศบาลเมืองท่าเรือพระแท่น ดังนี้

๑. ปลัดเทศบาล	ประธานกรรมการ
๒. รองปลัดเทศบาล	รองประธานกรรมการ
๓. ผู้อำนวยการกองวิชาการและแผนงาน	กรรมการ
๔. ผู้อำนวยการกองคลัง	กรรมการ
๕. ผู้อำนวยการกองช่าง	กรรมการ
๖. ผู้อำนวยการกองสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม	กรรมการ
๗. ผู้อำนวยการกองการศึกษา	กรรมการ
๘. ผู้อำนวยการกองสวัสดิการสังคม	กรรมการ
๙. ผู้อำนวยการกองการประปา	กรรมการ
๑๐. หัวหน้าสำนักปลัดเทศบาล	กรรมการ
๑๑. หัวหน้าหน่วยงานตรวจสอบภายใน	กรรมการ
๑๒. ผู้อำนวยการสถานศึกษา โรงเรียนเทศบาล ๑	กรรมการ
๑๓. หัวหน้างานนิติการ	กรรมการ
๑๔. หัวหน้างานธุรการ สำนักปลัดเทศบาล	เลขานุการ

/โดยให้.....

โดยให้คณะกรรมการ มีหน้าที่วิเคราะห์ ติดตาม ประสานงาน และประเมินเรื่องร้องเรียน/ ร้องทุกข์ ตามลำดับความสำคัญเร่งด่วน และประสานแจ้งหน่วยงานที่เกี่ยวข้องตรวจสอบข้อเท็จจริงและ พิจารณาหาแนวทางแก้ไขเร่งรัดติดตามผลการดำเนินงาน และแจ้งผลการดำเนินงานให้ผู้ร้องทราบ จัดทำสถิติ รายงานผลการดำเนินงานให้นายกเทศมนตรีเมืองท่าเรือพระแท่นทราบ

ทั้งนี้ ตั้งแต่บัดนี้เป็นต้นไป

สั่ง ณ วันที่ ๒๔ สิงหาคม พ.ศ.๒๕๕๘



(นางสาวปุณยวีร์ โพธิพิพิธ)

นายกเทศมนตรีเมืองท่าเรือพระแท่น



คำสั่งเทศบาลเมืองท่าเรือพระแท่น

ที่ ๒๒๙ /๒๕๕๙

เรื่อง แต่งตั้งเจ้าหน้าที่ประจำศูนย์รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์

ตามที่เทศบาลเมืองท่าเรือพระแท่น ได้มีคำสั่ง ที่ ๒๘๐/๒๕๕๘ เรื่อง แต่งตั้งเจ้าหน้าที่ประจำศูนย์รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ เพื่อให้การอำนวยความสะดวกแก่ประชาชนที่มาติดต่อราชการกับศูนย์รับเรื่องร้องเรียน /ร้องทุกข์ นั้น

เนื่องจาก มีเจ้าหน้าที่ได้รับการแต่งตั้งประจำศูนย์รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ได้ลาออกจากราชการ เทศบาลเมืองท่าเรือพระแท่น จึงเปลี่ยนแปลงเจ้าหน้าที่ประจำศูนย์รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ใหม่ และขอแต่งตั้งเจ้าหน้าที่ประจำศูนย์รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ดังนี้

- | | | |
|-----------------|-----------|---|
| ๑. นางสาวจินดา | จินดาพงษ์ | พนักงานเทศบาลสามัญ
ตำแหน่ง เจ้าพนักงานธุรการชำนาญงาน |
| ๒. นางรุ่งทิพย์ | โพธิพิพิธ | พนักงานเทศบาลสามัญ
ตำแหน่ง เจ้าพนักงานธุรการชำนาญงาน |
| ๓. นางสาวสุนทรี | ปราศรี | พนักงานจ้างทั่วไป
ตำแหน่ง เจ้าหน้าที่ต่งเพลิง |

ให้เจ้าหน้าที่ รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ลงทะเบียนรับเรื่อง/แยกเรื่อง และส่งเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ให้หน่วยงานผู้รับผิดชอบดำเนินการ และติดตามผลการดำเนินการแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ พร้อมทั้งให้หน่วยงานผู้รับผิดชอบรายงานผลการดำเนินการ ภายในระยะเวลาที่กำหนด

ทั้งนี้ ตั้งแต่บัดนี้เป็นต้นไป

สั่ง ณ วันที่ ๑๓ กรกฎาคม พ.ศ.๒๕๕๙

(นางสาวปณยวีร์ โพธิพิพิธ)

นายกเทศมนตรีเมืองท่าเรือพระแท่น