

คู่มือปฏิบัติงานรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์



เทศบาลเมืองท่าเรือพระแท่น
อำเภอท่ามะกา จังหวัดกาญจนบุรี

คำนำ

เทศบาลเมืองท่าเรือพระแท่น จัดทำคู่มือการปฏิบัติงานรับเรื่องราวร้องทุกข์ขึ้น เพื่อเป็นแนวทางในการรับเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ ข้อคิดเห็น ข้อเสนอแนะจากประชาชน ทั้งนี้เทศบาลสามารถนำปัญหาเข้าสู่กระบวนการแก้ไขได้อย่างรวดเร็ว มีประสิทธิภาพ มีประสิทธิผล เพื่อตอบสนองความต้องการและความคาดหวังของผู้รับบริการ จำเป็นต้องมีขั้นตอน/กระบวนการแนวทางในการปฏิบัติงานที่ชัดเจนและเป็นมาตรฐานเดียวกัน

สำนักปลัดเทศบาล
เทศบาลเมืองท่าเรือพระแท่น

สารบัญ

หลักการและเหตุผล	๑
คำจำกัดความ	๑
ขอบเขตการให้บริการ	๑
ผู้รับผิดชอบ	๒
เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน	๒
ช่องทางการติดต่อแจ้งเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ข้อเสนอแนะ	๒
ขั้นตอนการดำเนินการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ข้อเสนอแนะ	๓
ผังขั้นตอนการดำเนินการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ข้อเสนอแนะ	๔
แบบฟอร์ม คำร้อง	๕
การใช้ระบบร้องเรียนทางเว็บไซต์	๖

คู่มือปฏิบัติงานรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ เทศบาลเมืองท่าเรือพระแท่น

หลักการและเหตุผล

พระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ.๒๕๔๖ เพื่อกำหนดหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี โดยมีความประสงค์จะให้ใช้บังคับกับส่วนราชการใน ทุกกระทรวง ทบวง กรม ทั้งที่เป็นราชการส่วนกลางและราชการส่วนภูมิภาค โดยมีรายละเอียดของหลักเกณฑ์ และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี และกรอบแนวทางการดำเนินการที่สำคัญ เป็นการกำหนดแนวทางที่ส่วน ราชการต้องจัดให้มีขึ้น เพื่อเป็นการอำนวยความสะดวกแก่ประชาชนให้ได้รับบริการโดยเร็ว ในขณะเดียวกันก็จะ สามารถตรวจสอบความต้องการของประชาชน รับรู้สภาพปัญหาและแก้ไขปัญหาได้ โดยกำหนดระยะเวลาการ ปฏิบัติงานของส่วนราชการที่มีภารกิจในการให้บริการประชาชน หรือติดต่อประสานงาน ระหว่างส่วนราชการ ด้วยกัน ต้องกำหนดระยะเวลาแล้วเสร็จของงาน และประกาศให้ประชาชนได้รับทราบ และเป็นหน้าที่ของ ผู้บังคับบัญชาต้องตรวจสอบให้ข้าราชการของตนมีการปฏิบัติงานแล้วเสร็จตามระยะเวลา การจัดระบบ สารสนเทศเพื่ออำนวยความสะดวกแก่ประชาชน เพื่อติดต่อสอบถามหรือใช้บริการของส่วนราชการ การรับฟังข้อ ร้องเรียน โดยกำหนดระยะเวลาในการตอบให้ชัดเจน ในกรณีที่รับคำร้องเรียน ข้อเสนอแนะ หรือความ คิดเห็นจากประชาชนในการชี้แจง ปัญหาอุปสรรค ความยุ่งยาก หรือปัญหาในวิธีปฏิบัติราชการ ส่วนราชการ จะต้องนำมาพิจารณาดำเนินการให้ลุล่วงไปและแจ้งผลให้ผู้แจ้งทราบ ส่วนราชการมีหน้าที่ต้องเปิดเผยข้อมูล เกี่ยวกับการปฏิบัติราชการให้ทราบโดยทั่วไป เว้นแต่กรณีจำเป็นต้องกระทำเป็นความลับเพื่อความมั่นคงหรือ รักษาความสงบเรียบร้อย หรือคุ้มครองสิทธิของประชาชน ส่วนราชการต้องเปิดเผยข้อมูลเกี่ยวกับงบประมาณ รายจ่าย รายการจัดซื้อ จัดจ้าง และสัญญาใด ๆ ที่มีการดำเนินการ โดยห้ามทำสัญญาใดที่มีข้อความห้ามมิให้ เปิดเผยข้อความหรือข้อตกลงในสัญญา เว้นแต่ข้อมูลที่ได้รับการคุ้มครองตามกฎหมาย

เทศบาลเมืองท่าเรือพระแท่น ได้จัดให้มีระบบการจัดการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ข้อคิดเห็น ข้อเสนอแนะ และสามารถให้บริการข้อมูลข่าวสาร ให้คำปรึกษาได้อย่างเป็นระบบ มีมาตรฐานในการจัดการ ข้อร้องเรียน ตั้งแต่ขั้นตอนการรับข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์จากผู้รับบริการหรือหน่วยงานที่ส่งข้อร้องเรียน การวิเคราะห์ข้อร้องเรียน เพื่อเสนอผู้บริหารพิจารณาให้ความเห็นชอบ การส่งข้อร้องเรียนให้หน่วยงานที่ เกี่ยวข้องตรวจสอบข้อเท็จจริง การติดตามประเมินผล การรายงานผลการตรวจสอบข้อเท็จจริง และการยุติเรื่อง ร้องเรียน

คำจำกัดความ

ผู้รับบริการ หมายความว่า ประชาชน หน่วยงานภาครัฐ รัฐวิสาหกิจ ภาคเอกชน ที่มาติดต่อ ร้องเรียน/ร้องทุกข์ ข้อคิดเห็น ข้อเสนอแนะ กับเทศบาลเมืองท่าเรือพระแท่น

ขอบเขตการให้บริการ

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

ผู้รับผิดชอบ

ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ณ ห้องปฏิบัติงาน สำนักปลัดเทศบาล

เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน

๑. หน่วยงานรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ในช่องทางต่างๆ

๑.๑ สำนักปลัดเทศบาล

- ทางไปรษณีย์
- โทรศัพท์ ๐-๓๔๕๖-๑๘๘๘ ต่อ ๒๑๐ , ๐-๓๔๕๖-๑๑๒๓
- เบอร์คววน ๑๙๙ (เฉพาะในเขตพื้นที่เทศบาลเมืองท่าเรือพระแท่น)
- คู่มือฟังความคิดเห็นของเทศบาลเมืองท่าเรือพระแท่น

๑.๒ กองวิชาการและแผนงาน

- เว็บไซต์ www.trpcity.go.th
- E-mail : trpcity@hotmail.com
- facebook : Tharuaphatan Kanchanaburi

๑.๓ ทุกหน่วยงาน ในสังกัดเทศบาลเมืองท่าเรือพระแท่น

- ผู้รับบริการ ที่เข้ามาติดต่อประสานงานขอรับแบบฟอร์มคำร้อง กับหน่วยงานของตนเอง

๒. หัวหน้างานธุรการ ทุกหน่วยงาน มีหน้าที่

๒.๑ รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ จากผู้รับบริการที่มาแจ้งกับหน่วยงานของตนเอง และนำมาลงรับที่ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ (งานธุรการ สำนักปลัดเทศบาล)

๒.๒ ติดตามเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ที่เข้าหน่วยงานของตนเอง

๒.๓ ติดตามผลการดำเนินการแก้ไข และรวบรวมข้อมูลเสนอให้ผู้บริหาร

๒.๔ สำเนาผลการดำเนินการแก้ไข แจ้งศูนย์รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ (งานธุรการ สำนักปลัดเทศบาล)

ช่องทางการติดต่อแจ้งเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ข้อเสนอแนะ

ผู้ที่มีความประสงค์ต้องการร้องเรียน/ร้องทุกข์ ข้อเสนอแนะ ข้อคิดเห็น เกี่ยวกับการปฏิบัติงานหรือการให้บริการของเจ้าหน้าที่เทศบาลเมืองท่าเรือพระแท่น สามารถแจ้งผ่านทางช่องทางต่างๆ ดังนี้

๑. ติดต่อด้วยตัวเอง โดยผู้รับบริการสามารถขอรับแบบฟอร์มคำร้อง ได้ที่ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์(งานธุรการ สำนักปลัดเทศบาล) หรือทุกหน่วยงานที่ผู้รับบริการเข้าไปติดต่อประสานงาน

๒. ไปรษณีย์ จ่าหน้าซองถึง “นายกเทศมนตรีเมืองท่าเรือพระแท่น สำนักงานเทศบาลเมืองท่าเรือพระแท่น ๕๔/๑ ถนนแสงชูโต ตำบลท่าเรือ อำเภอท่ามะกา จังหวัดกาญจนบุรี ๗๑๑๓๐”

๓. โทรศัพท์ ๐-๓๔๕๖-๑๘๘๘ ต่อ ๒๑๐ , ๐-๓๔๕๖-๑๑๒๓

๔. คู่มือฟังความคิดเห็น ของเทศบาลเมืองท่าเรือพระแท่น

ณ บริเวณ ศูนย์แพทย์เฉลิมพระเกียรติ ๘๐ พรรษา และ โรงเรียนเทศบาล ๑

๕. เว็บไซต์ www.trpcity.go.th

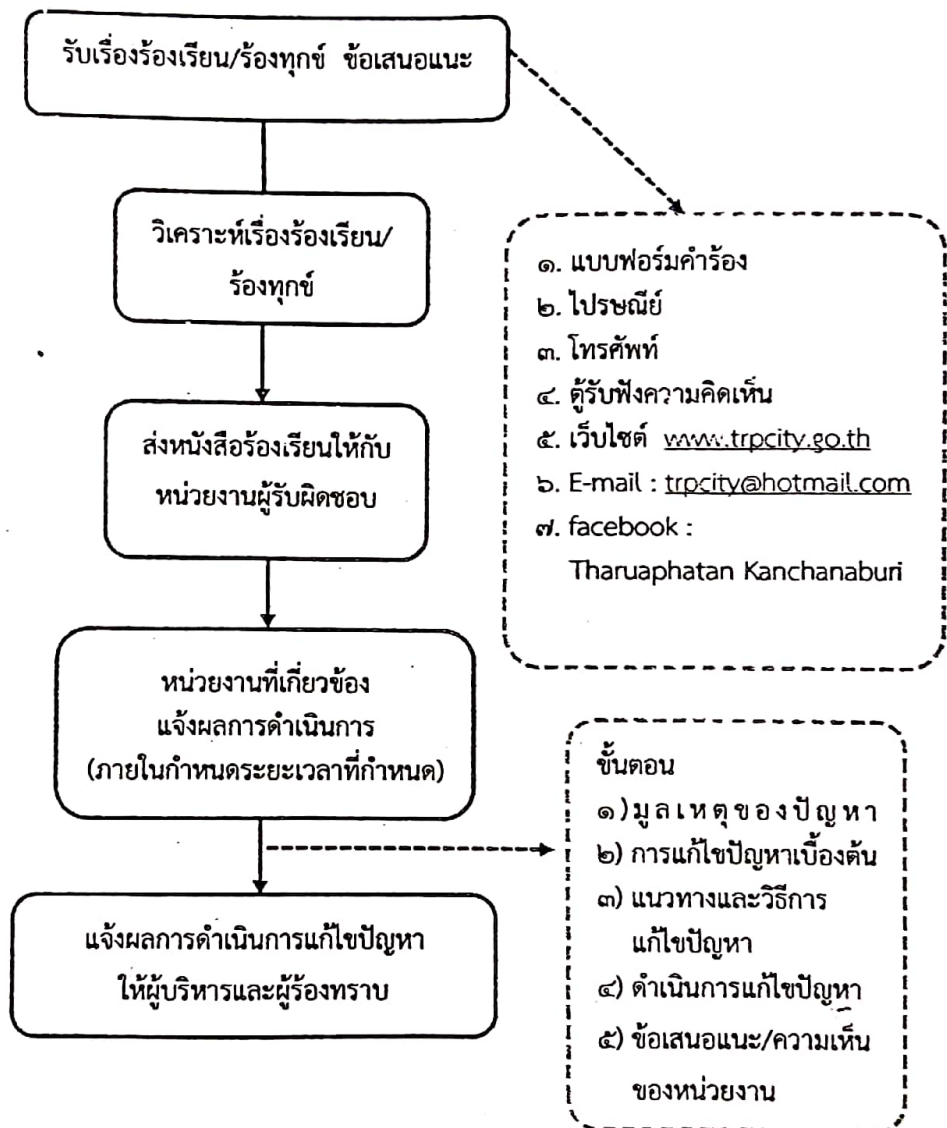
๖. E-mail : trpcity@hotmail.com

๗. 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. หน่วยงานที่เกี่ยวข้องแจ้งผลการดำเนินการแก้ไข ภายใน ๑๕ วัน กรณีเป็นเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ทั่วไป และกรณีเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์มาจากหน่วยงานภายนอก ดำเนินการแจ้งผลการแก้ไขตามระยะเวลาที่หน่วยงานนั้นเป็นผู้กำหนด โดยให้มีสาระสำคัญดังนี้
 - ๑) มูลเหตุของปัญหา
 - ๒) การแก้ไขปัญหาเบื้องต้น
 - ๓) แนวทางและวิธีการแก้ไขปัญหา
 - ๔) ดำเนินการแก้ไขปัญหา
 - ๕) ข้อเสนอแนะ/ความเห็นของหน่วยงาน
๕. แจ้งผลการดำเนินการแก้ไขปัญหาให้ผู้บริหารและผู้ร้องทราบ

ผังขั้นตอนการดำเนินการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ข้อเสนอแนะ





คำร้อง

สำนักงานเทศบาลเมืองท่าเรือพระแท่น
อำเภอท่ามะกา จังหวัดกาญจนบุรี

วันที่..... เดือน..... พ.ศ.

ข้าพเจ้า(นาย/นาง/นางสาว/อื่นๆ.....)

อายุ.....ปี เลขบัตรประจำตัวประชาชน □-□□□□-□□□□□□-□□-□

บ้านเลขที่..... หมู่ที่..... ถนน..... ซอย.....

ตำบล..... อำเภอ..... จังหวัด.....

รหัสไปรษณีย์..... เบอร์โทรศัพท์.....

ข้าพเจ้า มีความประสงค์.....

.....
.....
.....

ลงชื่อ..... ผู้ยื่นคำร้อง
(.....)

ผู้ดำเนินการ เรียน..... - เพื่อโปรดทราบ ลงชื่อ..... (.....) ตำแหน่ง.....		แจ้งผลความคืบหน้าให้ประชาชนทราบ ดำเนินการแก้ไขปัญหาลแล้วเสร็จในวันที่..... ☐ทราบผลความคืบหน้า ภายใน ๑๕ วัน ☐ทราบผลความคืบหน้า ช้ากว่า ๑๕ วัน ลงชื่อรับทราบ..... (.....) ผู้ยื่นคำร้อง	
เรียน ปลัดเทศบาล - เพื่อโปรดทราบ ลงชื่อ..... (.....) ตำแหน่ง.....	เรียน นายกเทศมนตรี - เพื่อโปรดทราบ ลงชื่อ..... (.....) ตำแหน่ง.....	คำสั่ง ลงชื่อ..... (.....) ตำแหน่ง.....	