



คู่มือปฏิบัติงาน เกี่ยวกับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์

ร้องเรียน/ร้องทุกข์เรื่องทั่วไป
ร้องเรียนเรื่องจัดซื้อจัดจ้าง

เทศบาลตำบลเชิงทะเล

โทร. ๐๗๖-๓๒๔-๔๔๐

โทรสาร. ๐๗๖-๓๒๕-๒๙๒

<https://www.cherngtalaymuni.go.th>

คำนำ

คู่มือปฏิบัติงานด้านการร้องเรียน/ร้องทุกข์(เรื่องร้องเรียนทั่วไปและเรื่องร้องเรียนการจัดซื้อจัดจ้าง) ของเทศบาลตำบลเชิงทะเลจัดทำขึ้น เพื่อเป็นแนวทางในการปฏิบัติงานด้านร้องเรียนร้องทุกข์ ทั้งในเรื่องร้องเรียนทั่วไปและเรื่องร้องเรียนด้านการจัดซื้อจัดจ้าง และการจัดการข้อร้องเรียนให้มีความรวดเร็วตลอดจนดำเนินการแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนของประชาชนได้อย่างมีประสิทธิภาพ จึงจำเป็นต้องมีขั้นตอนกระบวนการและแนวทางในการปฏิบัติงานที่ชัดเจนและเป็นมาตรฐานเดียวกัน

งานรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์
เทศบาลตำบลเชิงทะเล
กันยายน 2559

สารบัญ

เรื่อง	หน้า
หลักการและเหตุผล	๑
วัตถุประสงค์	๑
สถานที่ตั้ง	๑
หน่วยงานที่รับผิดชอบ	๑
ช่องทางการร้องเรียน/ร้องทุกข์	๑
ระยะเวลาเปิดให้บริการ	๑
การเสนอคำร้องเรียน/ร้องทุกข์	๒
คำร้องเรียน/ร้องทุกข์ ที่ไม่อาจพิจารณา	๒
ขั้นตอนการปฏิบัติงานรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์	๒
การประสานหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง และการแจ้งผู้ร้องเรียน/ร้องทุกข์ทราบ	๓
ระยะเวลาการดำเนินการ	๓
เอกสารประกอบ	๓
คำจำกัดความ	๓
แผนผังกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์	๔
การติดตามแก้ไขข้อร้องเรียน	๕
การรายงานผลการจัดการข้อร้องเรียนของหน่วยงาน	๕
ภาคผนวก	
- แบบคำร้องทุกข์/ร้องเรียน	
- ช่องทางรับฟังความคิดเห็นผ่านตู้รับฟังความคิดเห็น	
- ช่องทางร้องเรียนผ่าน www.cherngtalaymuni.go.th	
- ช่องทางร้องเรียนผ่าน Facebook เทศบาลตำบลเชิงทะเล	

คู่มือการปฏิบัติงานรับเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์

หลักการและเหตุผล

โดยที่การปฏิบัติงานของส่วนราชการต้องตอบสนองต่อการพัฒนาประเทศ และให้บริการแก่ประชาชนได้อย่างมีประสิทธิภาพ ซึ่งการบริหารราชการและการปฏิบัติหน้าที่ของส่วนราชการนี้ ต้องใช้วิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี เพื่อให้การบริหารราชการแผ่นดินเป็นไปเพื่อประโยชน์สุขของประชาชน เกิดผลสัมฤทธิ์ต่อภารกิจของรัฐ มีประสิทธิภาพ เกิดความคุ้มค่าในเชิงภารกิจของรัฐ ลดขั้นตอนการปฏิบัติงานที่เกินความจำเป็น และประชาชนได้รับการอำนวยความสะดวกและได้รับการตอบสนองความต้องการ รวมทั้งมีการประเมินผลการปฏิบัติราชการอย่างสม่ำเสมอ

เพื่อการบริหารราชการของเทศบาลตำบลเชิงทะเลเป็นไปตามพระราชกฤษฎีกา ว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ.๒๕๔๖ จึงได้จัดทำคู่มือปฏิบัติงานด้านการร้องเรียน/ร้องทุกข์ (เรื่องร้องเรียนทั่วไปและเรื่องร้องเรียนการจัดซื้อจัดจ้าง) ของเทศบาลตำบลเชิงทะเล เพื่อเป็นแนวทางในการปฏิบัติงานต่อไป

วัตถุประสงค์

๑. เพื่อให้การดำเนินงานจัดการข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ ของงานรับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์เทศบาลตำบลเชิงทะเลมีขั้นตอน/กระบวนการ และแนวทางในการปฏิบัติงานเป็นมาตรฐานเดียวกัน

๒. เพื่อให้มั่นใจว่าได้มีการปฏิบัติตามข้อกำหนด หลักเกณฑ์เกี่ยวกับการจัดการข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ ที่กำหนดไว้อย่างสม่ำเสมอและมีประสิทธิภาพ

สถานที่ตั้ง

๔๖ ถนนศรีสุนทร สำนักงานเทศบาลตำบลเชิงทะเล ตำบลเชิงทะเล อำเภอถลาง จังหวัดภูเก็ต

หน่วยงานที่รับผิดชอบ

งานรับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์

ช่องทางการร้องเรียน/ร้องทุกข์

๑. ผู้รับฟังความคิดเห็น
๒. โทรศัพท์ หมายเลข ๐๗๖-๓๒๔-๔๔๐
๓. www.cherngtalaymuni.go.th
๔. Facebook เทศบาลตำบลเชิงทะเล

ระยะเวลาเปิดให้บริการ

วันจันทร์ ถึง วันศุกร์ ตั้งแต่เวลา ๐๘.๓๐ – ๑๖.๓๐ น.

การเสนอคำร้องเรียน/ร้องทุกข์

๑. ผู้ใดได้รับความเดือดร้อนหรือเสียหายหรืออาจเดือดร้อนหรือเสียหายจากการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่เทศบาลตำบลเชิงทะเล หรือจำเป็นต้องให้เทศบาลฯ ช่วยเหลือเยียวยาหรือปลดปล่อยทุกข์ มีสิทธิเสนอคำร้องต่อเทศบาลฯ ได้

๒. ผู้ร้องเรียน/ร้องทุกข์ จะต้องร้องเรียนร้องทุกข์ด้วยตนเอง เว้นแต่ผู้ร้องเจ็บป่วยหรือไม่สามารถร้องทุกข์ด้วยตนเองได้เพราะเหตุจำเป็นอื่น ผู้ร้องจะมอบฉันทะให้ผู้อื่นร้องเรียนร้องทุกข์แทนก็ได้

๓. คำร้องเรียน/ร้องทุกข์ ต้องทำเป็นหนังสือและมีรายการ ดังต่อไปนี้

(๑) ชื่อและที่อยู่ของผู้ร้อง

(๒) ระบุเรื่องอันเป็นเหตุให้ต้องมีการร้องเรียนร้องทุกข์ พร้อมทั้งข้อเท็จจริงหรือพฤติการณ์ตามสมควรเกี่ยวกับเรื่องที่ร้องเรียนร้องทุกข์ และคำขอให้เทศบาลฯ ช่วยเหลือเยียวยาหรือปลดปล่อยทุกข์

(๓) ใช้ถ้อยคำสุภาพ

(๔) ลงลายมือชื่อผู้ร้องเรียนร้องทุกข์หรือผู้รับมอบฉันทะ และในกรณีที่เป็นการมอบฉันทะให้ร้องทุกข์แทน จะต้องแนบใบมอบฉันทะให้ร้องทุกข์ไปด้วย

ในกรณียื่นคำร้องทุกข์แทน หากเจ้าหน้าที่เทศบาลฯ ผู้รับคำร้องทุกข์เห็นว่ามีความจำเป็นเพื่อคุ้มครองประโยชน์ของบุคคลภายนอกที่อาจเสียหายเพราะการร้องทุกข์จะขอให้ผู้รับมอบฉันทะแสดงบัตรประจำตัวประชาชนหรือเอกสารสำคัญประจำตัวอื่นและเหตุผลที่ต้องมีการร้องทุกข์แทนก็ได้

๔. ในกรณีที่ผู้ร้องเรียน/ร้องทุกข์ มีเหตุจำเป็นไม่สามารถทำคำร้องทุกข์เป็นหนังสือได้ อาจแจ้งต่อเจ้าหน้าที่เทศบาลฯ ด้วยวาจาหรือทางโทรศัพท์ก็ได้

ในการนี้ ให้เจ้าหน้าที่เทศบาลฯ ผู้รับคำร้องทุกข์บันทึกถึงเหตุแห่งความจำเป็นที่ผู้ร้องทุกข์จำต้องแจ้งด้วยวาจาไว้ด้วย หลังจากนั้นให้บันทึกการร้องทุกข์โดยให้มีรายการหรือเอกสารแนบตามข้อ ๓. และวันเดือนปีที่รับคำร้องทุกข์ พร้อมกับให้ดำเนินการลงลายมือชื่อผู้ร้องทุกข์ ลายมือชื่อผู้รับคำร้องทุกข์

การรับคำร้องทุกข์ทางโทรศัพท์ให้ผู้ร้องทุกข์ลงลายมือชื่อในโอกาสแรกที่จะทำได้

คำร้องเรียน/ร้องทุกข์ ที่ไม่อาจพิจารณา

หากคำร้องมีลักษณะเข้าข่ายเป็นบัตรสนเท่ห์และไม่ปรากฏหลักฐานชัดเจน หรือข้อมูลไม่เป็นประโยชน์ต่อการปฏิบัติงาน

ขั้นตอนการปฏิบัติงานรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์

๑ ลงทะเบียนรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ (โดยบันทึกตามแบบฟอร์ม)

๒ พิจารณาว่าอยู่ในอำนาจหน้าที่ของเทศบาลตำบลเชิงทะเลหรือไม่ (โดยปฏิบัติตามประกาศคณะกรรมการการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น เรื่อง แนวทางในการจัดบริการรับเรื่องราวร้องทุกข์ของประชาชนในการให้บริการสาธารณะของฯ ประกาศ ณ วันที่ ๑๐ กุมภาพันธ์ ๒๕๕๘)

- ๓ พิจารณาว่าเกี่ยวข้องกับหน่วยงานใด ระเบียบหรือข้อกำหนดใด
- ๔ เสนอข้อพิจารณาประกอบข้อกำหนดที่เกี่ยวข้อง (ถ้ามี) เพื่อเสนอผู้บริหารวินิจฉัยสั่งการ
- ๕ ประสานส่วนราชการ/หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง เพื่อดำเนินการบรรเทาความเดือดร้อน/แก้ไขปัญหาตามข้อร้องเรียน
- ๖ แจ้งผลการดำเนินการไปยังผู้ร้อง และ/หรือหน่วยงานที่เป็นต้นเรื่อง

การประสานหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง และการแจ้งผู้ร้องเรียน/ร้องทุกข์ทราบ

- กรณีเป็นการขอข้อมูลข่าวสาร ประสานหน่วยงานผู้ครอบครองเอกสาร เจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้อง เพื่อให้ข้อมูลแก่ผู้ร้องขอได้ทันที
- ข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ ที่เป็นการร้องเรียนเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการของหน่วยงาน เช่น ไฟฟ้าสาธารณะดับ การจัดการขยะมูลฝอย ตัดต้นไม้ กลิ่นเหม็นรบกวน เป็นต้น จัดทำบันทึกข้อความเสนอไปยังผู้บริหารเพื่อสั่งการหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง โดยเบื้องต้นอาจโทรศัพท์แจ้งไปยังหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง
- ข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ ที่ไม่อยู่ในความรับผิดชอบของเทศบาลตำบลเชิงทะเล ให้ดำเนินการประสานหน่วยงานภายนอกที่เกี่ยวข้อง เพื่อให้เกิดความรวดเร็วและถูกต้องในการแก้ไขปัญหาต่อไป
- ข้อร้องเรียนที่ส่งผลกระทบต่อหน่วยงาน เช่น กรณี ผู้ร้องเรียนทำหนังสือร้องเรียนความไม่โปร่งใสในการจัดซื้อจัดจ้าง ให้เจ้าหน้าที่จัดทำบันทึกข้อความเพื่อเสนอผู้บริหารพิจารณาสั่งการไปยังหน่วยงานที่รับผิดชอบเพื่อดำเนินการตรวจสอบและแจ้งผู้ร้องเรียนทราบต่อไป

ระยะเวลาการดำเนินการ

ตรวจสอบ ดำเนินการตามข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ แจ้งยังผู้ร้อง และ/หรือหน่วยงานที่เป็นต้นเรื่อง ภายใน ๑๕ วัน

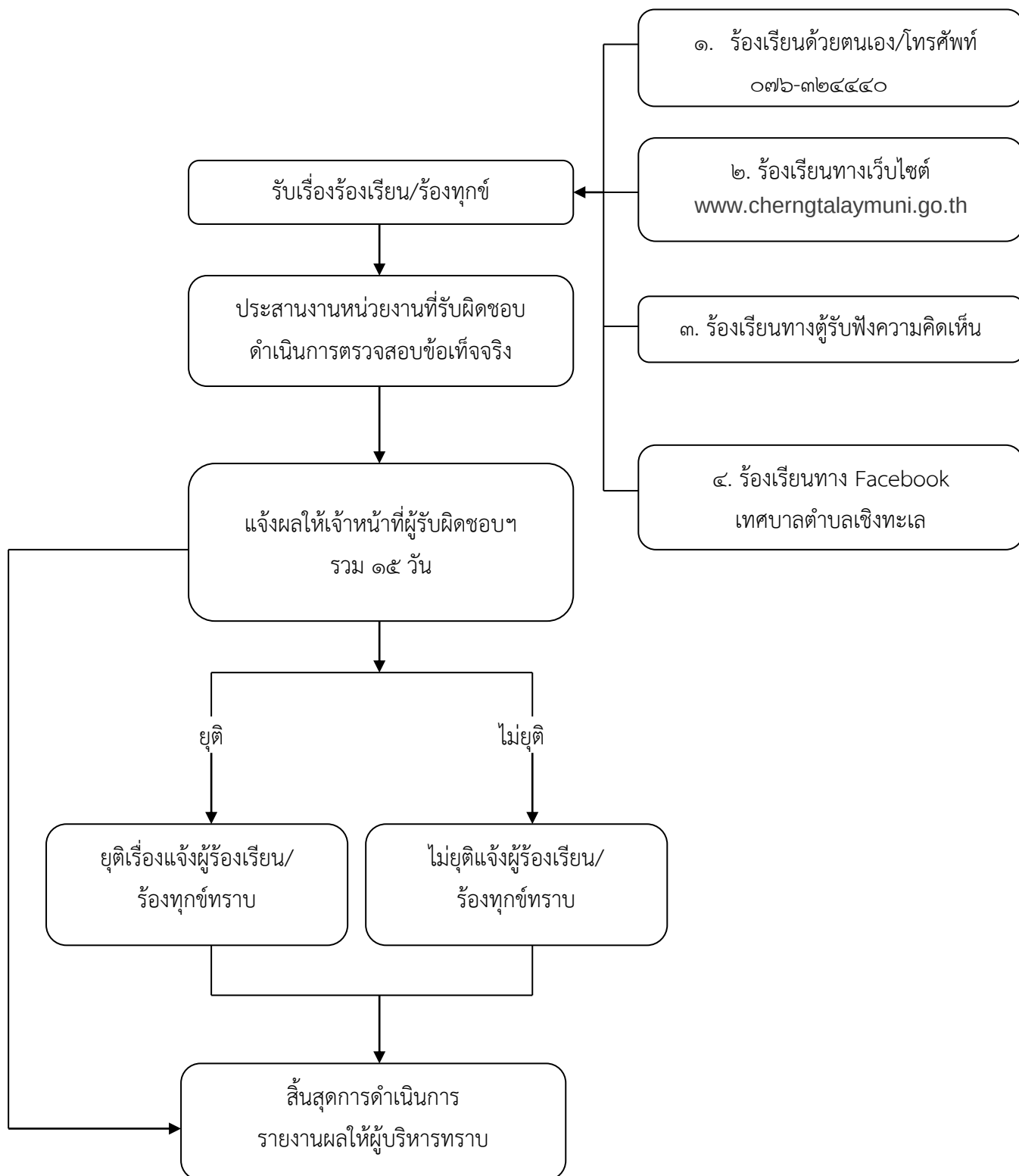
เอกสารประกอบ

เอกสารคำร้องเรียน/ร้องทุกข์ กรณีกรอกแบบฟอร์ม (แนบสำเนาบัตรประจำตัวประชาชน กรณีร้องเรียนผ่านทางเว็บไซต์ (ไม่มีเอกสาร)

คำจำกัดความ

- “คำร้องทุกข์” ให้ความหมายรวมถึง คำร้องเรียน การขอความช่วยเหลือ
- “บัตรสนเท่ห์” หมายถึง จดหมายฟ้องหรือกล่าวโทษผู้อื่น โดยมีได้ลงลายมือชื่อหรือไม่ลงชื่อจริงของผู้เขียน
- “ผู้ร้องทุกข์” ให้ความหมายรวมถึงผู้ที่ได้รับมอบฉันทะให้ร้องทุกข์แทน

แผนผังกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน / ร้องทุกข์



การติดตามแก้ไขปัญหาข้อร้องเรียน

หน่วยงานที่เกี่ยวข้องรายงานผลการดำเนินการให้ทราบภายใน ๗ วันนับแต่วันที่ได้รับเรื่อง เพื่อเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบฯ จะได้แจ้งให้ผู้ร้องเรียนทราบต่อไป

การรายงานผลการดำเนินการให้ผู้บริหารทราบ

รวบรวมและรายงานสรุปการจัดการข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ ให้ผู้บริหารทราบ

จัดทำโดย

งานรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์

หมายเลขโทรศัพท์ ๐๗๖-๓๒๔๔๔๐

หมายเลขโทรสาร ๐๗๖-๓๒๕๒๙๒

ภาคผนวก

คำร้องเรื่อง.....

เขียนที่

วันที่ เดือน พ.ศ.

ข้าพเจ้าอายุ.....ปี เชื้อชาติ..... สัญชาติ.....

อยู่บ้านเลขที่ ถนนตำบล อำเภอ

จังหวัดขอยื่นคำร้องต่อนายกเทศมนตรีตำบลเชิงทะเล

ด้วย.....

.....

.....

.....

.....

โดยอ้าง

.....

.....เป็นพยานหลักฐานประกอบ

ลงชื่อผู้ร้อง

ความเห็นเจ้าหน้าที่

.....

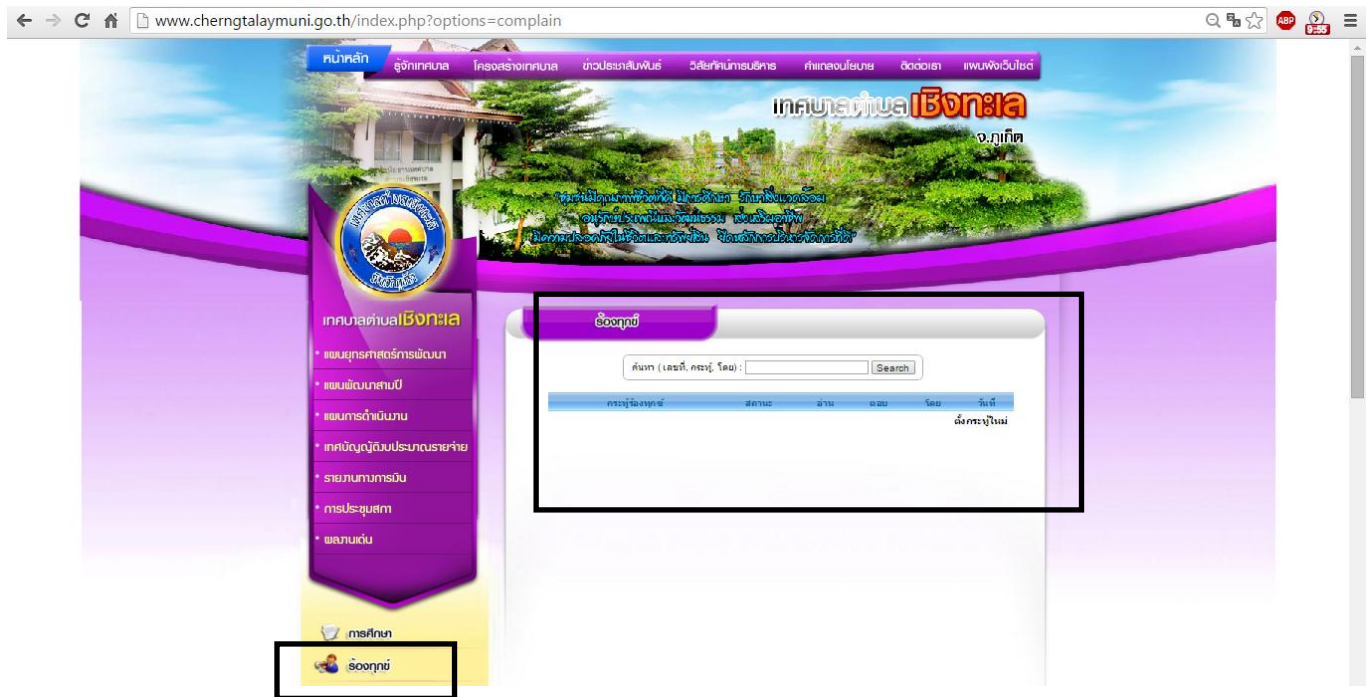
.....

คำสั่ง

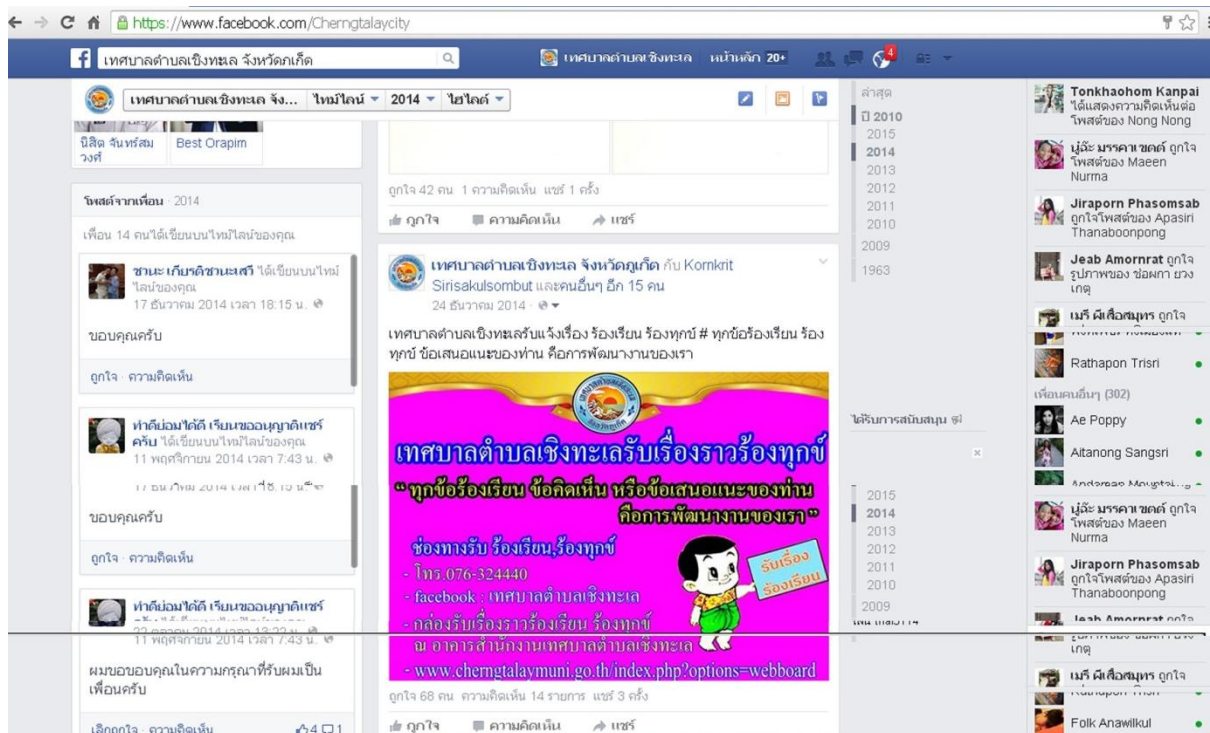
.....

.....

ภาพประกอบแสดงช่องทางร้องเรียนผ่านเว็บไซต์ www.cherngtalaymuni.go.th



www.facebook.com/cherngtalaycity



ภาพประกอบแสดงช่องทางรับฟังความคิดเห็นผ่านตู้รับฟังความคิดเห็น



ติดตั้งบริเวณหน้าสำนักงานเทศบาลฯ



ติดตั้งบริเวณหน้าศูนย์กีฬาเทศบาลฯ



ติดตั้งบริเวณหน้าอาคารประชาสัมพันธ์
เทศบาลฯ



ติดตั้งบริเวณตลาดสดเทศบาลฯ



ประกาศเทศบาลตำบลเชิงทะเล
เรื่อง ประกาศใช้คู่มือปฏิบัติงานเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์

.....

ตามที่เทศบาลตำบลเชิงทะเลได้จัดทำคู่มือปฏิบัติงานเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์เพื่อเป็นแนวทางในการปฏิบัติงานด้านร้องเรียนร้องทุกข์ ทั้งในเรื่องร้องเรียนทั่วไปและเรื่องร้องเรียนด้านการจัดซื้อจัดจ้าง และการจัดการข้อร้องเรียนให้มีความรวดเร็วตลอดจนดำเนินการแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนของประชาชนได้อย่างมีประสิทธิภาพ

เพื่อให้การจัดทำคู่มือปฏิบัติงานเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ เป็นไปตามวัตถุประสงค์ จึงประกาศใช้คู่มือปฏิบัติงานดังกล่าว ตามรายละเอียดแนบท้ายประกาศนี้

จึงประกาศมาเพื่อทราบโดยทั่วกัน

ประกาศ ณ วันที่ กันยายน ๒๕๕๙

(นายสุนิรันดร์ รัชตะพฤษ)
นายกเทศมนตรีตำบลเชิงทะเล