คู่มือการปฏิบัติงานรับเรื่องราวร้องทุกข์
ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดพระนครศรีอยุธยา
สาขาเทศบาลตำบลบางปะอิน

ศูนย์ดำรงธรรมเทศบาลตำบลบางปะอิน
สำนักงานเทศบาลตำบลบางปะอิน อำเภอบางปะอิน จังหวัดพระนครศรีอยุธยา
โทร ๐ ๓๕๒๖ ๒๒๘๙
โทรสาร๐ ๓๕๒๖ ๒๒๘๙

คำนำ

คู่มือการปฏิบัติงานรับเรื่องราวร้องทุกข์ ของศูนย์ดำรงธรรมเทศบาลตำบลบางปะอินฉบับนี้จัดทำขึ้น เพื่อเป็นแนวทางการดำเนินการจัดการข้อร้องเรียนของศูนย์ดำรงธรรมเทศบาลตำบลบางปะอิน ทั้งนี้การจัดการข้อร้องเรียนจนได้ข้อยุติ ให้มีความรวดเร็วและมีประสิทธิภาพ เพื่อตอบสนองความต้องการและความคาดหวังของผู้รับบริการจำเป็นต้องมีขั้นตอน/กระบวนการ และแนวทางในการปฏิบัติงานที่ชัดเจนและเป็นมาตรฐานเดียวกัน

สารบัญ

เรื่อง	หน้า
หลักการและเหตุผล	๓
การจัดตั้งศูนย์ดำรงธรรมเทศบาลตำบลบางปะอิน	๓
สถานที่ตั้ง	๓
หน้าที่ความรับผิดชอบ	๓
วัตถุประสงค์	๓
คำจำกัดความ	๔
แผนผังกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์	๕
ขั้นตอนการปฏิบัติงาน	๖
การรับและตรวจสอบข้อร้องเรียนจากช่องทางต่างๆ	๖
การบันทึกข้อร้องเรียน	๗
การประสานหน่วยงานเพื่อแก้ไขข้อร้องเรียนและการแจ้งกลับผู้ร้องเรียน	๗
ติดตามการแก้ไขข้อร้องเรียน	๙
การรายงานผลการจัดการข้อร้องเรียนของหน่วยงาน	๙
มาตรฐานงาน	๙
แบบฟอร์ม	๙
จัดทำโดย	๙

ภาคผนวก

(ร้องเรียนด้วยตนเองให้กรอกแบบฟอร์ม)

- ใบคำร้องทั่วไป ๑๐

(ร้องเรียนผ่านเว็บไซต์เทศบาล)

- ขั้นตอนการกรอกข้อมูลร้องเรียนทางเว็บไซต์ ๑๒

(ร้องเรียนทางโทรศัพท์ให้โทรมายังหมายเลข ๐ ๓๕๒๖ ๒๒๘๙)

- ใบคำร้อง ศดธ.๑ ๑๓
- คำสั่งเทศบาลตำบลบางปะอิน เรื่อง การจัดตั้งศูนย์ดำรงธรรมเทศบาลตำบลบางปะอิน ๑๔

๑. หลักการและเหตุผล

พระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ.๒๕๔๖ ได้กำหนดแนวทางปฏิบัติราชการ มุ่งให้เกิดประโยชน์สุขแก่ประชาชน โดยยึดประชาชนเป็นศูนย์กลาง เพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชน ให้เกิดความผาสุกและความเป็นอยู่ที่ดีของประชาชน เกิดผลสัมฤทธิ์ต่องานบริการมีประสิทธิภาพและเกิดความคุ้มค่าในการให้บริการ ไม่มีขั้นตอนปฏิบัติงานเกินความจำเป็น มีการปรับปรุงภารกิจให้ทันต่อสถานการณ์ ประชาชนได้รับการอำนวยความสะดวกและได้รับการตอบสนองความต้องการ และมีการประเมินผลการให้บริการสม่ำเสมอ

๒. การจัดตั้งศูนย์ดำรงธรรมเทศบาลตำบลบางปะอิน

ตามประกาศ คณะรักษาความสงบแห่งชาติ ฉบับที่ ๙๖/๒๕๕๗ เมื่อวันที่ ๑๗ กรกฎาคม ๒๕๕๗ เรื่อง การจัดตั้งศูนย์ดำรงธรรมเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการบริหารงานระดับจังหวัด และให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นทุกองค์กรจัดตั้งศูนย์ดำรงธรรมท้องถิ่น โดยให้ศูนย์ดำรงธรรมเทศบาลตำบลบางปะอิน อยู่ภายใต้กำกับดูแลของศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดพระนครศรีอยุธยา จัดตั้งเพื่อเป็นศูนย์ในการรับเรื่องราวร้องทุกข์ และให้บริการข้อมูลข่าวสาร ให้คำปรึกษารับเรื่องปัญหาความต้องการ และข้อเสนอแนะของประชาชน

๓. สถานที่ตั้ง

ที่อยู่ ณ สำนักงานเทศบาลบางปะอิน เลขที่ ๙๙๙/๙ หมู่ที่ ๙ ตำบลบ้านเลน อำเภอบางปะอิน จังหวัดพระนครศรีอยุธยา ๑๓๑๖๐ โทร. ๐ ๓๕๒๖ ๒๒๘๙ โทรสาร ๐ ๓๕๒๖ ๒๒๘๙

๔. หน้าที่ความรับผิดชอบ

เป็นศูนย์กลางในการรับเรื่องราวร้องทุกข์ และให้บริการข้อมูลข่าวสาร ให้คำปรึกษารับเรื่องปัญหาความต้องการ และข้อเสนอแนะของประชาชน

๕. วัตถุประสงค์

๑. เพื่อให้การดำเนินงานจัดการข้อร้องเรียนของศูนย์ดำรงธรรมเทศบาลตำบลบางปะอิน มีขั้นตอน/กระบวนการ และแนวทางในการปฏิบัติงานเป็นมาตรฐานเดียวกัน

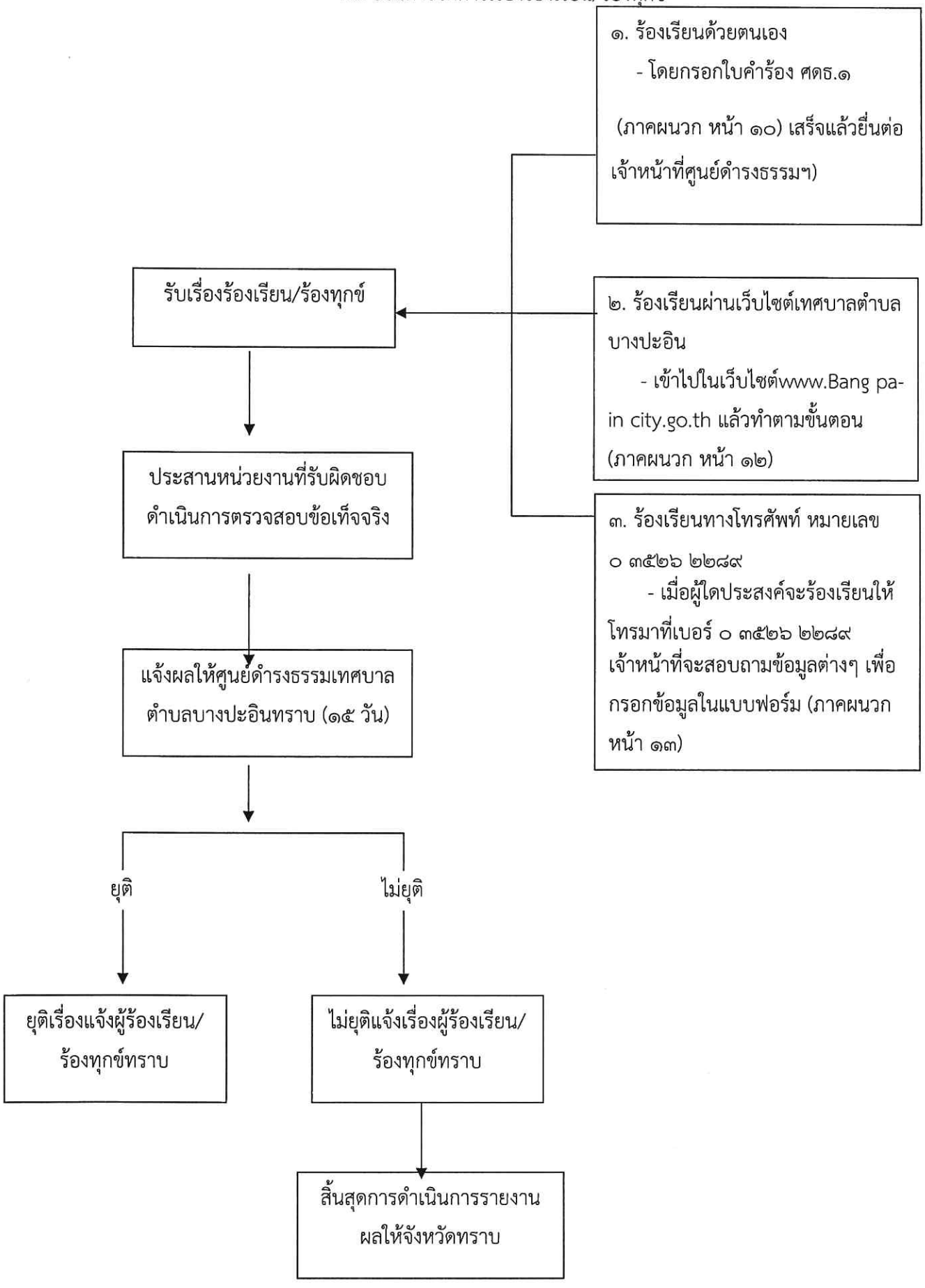
๒. เพื่อให้มั่นใจว่าได้มีการปฏิบัติตามข้อกำหนด ระเบียบหลักเกณฑ์เกี่ยวกับการจัดการข้อร้องเรียนที่กำหนดไว้อย่างสม่ำเสมอ และมีประสิทธิภาพ

๗. คำจำกัดความ

ผู้รับบริการ	= ผู้ที่มารับบริการจากส่วนราชการและประชาชนทั่วไป
ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	= ผู้ที่ได้รับผลกระทบ ทั้งทางบวกและทางลบ ทั้งทางตรงและทางอ้อมจากการดำเนินการของส่วนราชการ เช่น ประชาชนในชุมชนเขตเทศบาลตำบลบางปะอิน
การจัดการข้อร้องเรียน	= มีความหมายครอบคลุมถึงการจัดการในเรื่อง ข้อร้องเรียน ข้อเสนอแนะ/ข้อคิดเห็น/คำชมเชย/การสอบถามหรือร้องขอข้อมูล
ผู้ร้องเรียน	= ประชาชนทั่วไป/ผู้มีส่วนได้เสียที่มาติดต่อยังศูนย์ดำรงธรรมเทศบาลตำบลบางปะอินผ่านช่องทางต่างๆ โดยมีวัตถุประสงค์ครอบคลุมการร้องเรียน/การให้ข้อเสนอแนะ/การให้ข้อคิดเห็น/การชมเชย/การร้องขอข้อมูล
ช่องทางการรับข้อร้องเรียน	= ช่องทางต่างๆ ที่ใช้ในการรับเรื่องร้องเรียน เช่น ติดต่อด้วยตนเอง ทางโทรศัพท์/เว็บไซต์/ตู้รับฟังความคิดเห็น
เจ้าหน้าที่	= เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบจัดการข้อร้องเรียนของหน่วยงาน
ข้อร้องเรียน	= แบ่งเป็นประเภทต่างๆ เช่น - ข้อคิดเห็น ข้อเสนอแนะ คำชมเชย สอบถามหรือร้องขอข้อมูล - การร้องเรียนเกี่ยวกับคุณภาพและการให้บริการของหน่วยงาน - การร้องเรียนเกี่ยวกับความไม่โปร่งใสของการจัดซื้อจัดจ้าง เป็นต้น

๘. แผนผังกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์

กระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์



๙. ขั้นตอนการปฏิบัติงาน

การแต่งตั้งผู้รับผิดชอบจัดการข้อร้องเรียนของหน่วยงาน

๙.๑ จัดตั้งศูนย์/จุดรับข้อร้องเรียนของหน่วยงาน

๙.๒ จัดทำคำสั่งแต่งตั้งคณะกรรมการดำเนินการ

๙.๓ แจ้งผู้รับผิดชอบตามคำสั่งเทศบาลตำบลบางปะอิน เพื่อความสะดวกในการประสานงาน

๑๐. การรับและตรวจสอบข้อร้องเรียนจากช่องทางต่างๆ

ดำเนินการรับและติดตามตรวจสอบข้อร้องเรียนที่เข้ามายังหน่วยงานจากช่องทางต่างๆ โดยมีข้อปฏิบัติตามที่กำหนด ดังนี้

ช่องทาง	ความถี่ในการตรวจสอบช่องทาง	ระยะเวลาดำเนินการรับข้อร้องเรียน เพื่อประสานหาทางแก้ไข	หมายเหตุ
ร้องเรียนด้วยตนเอง ณ ศูนย์ดำรงธรรมเทศบาลตำบลบางปะอิน	ทุกครั้งที่มีผู้ร้องเรียน	ภายใน ๑ วันทำการ	-
ร้องเรียนผ่านเว็บไซต์เทศบาลตำบลบางปะอิน	ทุกวัน	ภายใน ๑ วันทำการ	-
ร้องเรียนทางโทรศัพท์ ๐ ๓๕๒๖ ๒๒๘๙	ทุกวัน	ภายใน ๑ วันทำการ	-

๑๑. การบันทึกข้อร้องเรียน

๑๑.๑ กรอกแบบฟอร์มบันทึกข้อร้องเรียน โดยมีรายละเอียด คือ ชื่อ – สกุล ผู้ร้องเรียน ที่อยู่ หมายเลขติดต่อกลับ เรื่องร้องเรียน และสถานที่เกิดเหตุ

๑๑.๒ ทุกช่องทางที่มีการร้องเรียน เจ้าหน้าที่ ต้องบันทึกข้อร้องเรียนลงบนสมุดบันทึกข้อร้องเรียน

๑๒. การประสานหน่วยงานเพื่อแก้ไขข้อร้องเรียนและการแจ้งกลับผู้ร้องเรียน

- กรณีเป็นการขอข้อมูลข่าวสาร ประสานหน่วยงานผู้ครอบครองเอกสารเจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้อง เพื่อให้ข้อมูลแก่ผู้ร้องขอได้ทันที

- ข้อร้องเรียน ที่เป็นการร้องเรียนเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการของหน่วยงาน เช่น ไฟฟ้าสาธารณะดับ การจัดการขยะมูลฝอย ตัดต้นไม้ กลิ่นเหม็นรบกวน เป็นต้น จัดทำบันทึกข้อความเสนอไปยังผู้บริหารเพื่อสั่งการหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง โดยเบื้องต้นอาจโทรศัพท์แจ้งไปยังหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

- ข้อร้องเรียน ที่ไม่อยู่ในอำนาจความรับผิดชอบของเทศบาลตำบลบางปะอิน ให้ดำเนินการประสานงานแจ้งหน่วยงานภายนอกที่เกี่ยวข้อง เพื่อให้เกิดความรวดเร็วและถูกต้องชัดเจนในการแก้ไขปัญหาต่อไป

- ข้อร้องเรียน ที่ไม่อยู่ในอำนาจความรับผิดชอบของเทศบาลตำบลบางปะอิน ให้ดำเนินการประสาน แจ้งหน่วยงานภายนอกที่เกี่ยวข้อง เพื่อให้เกิดความรวดเร็วและถูกต้องชัดเจนในการแก้ไขปัญหาต่อไป

- ข้อร้องเรียนที่ส่งผลกระทบต่อหน่วยงาน เช่น กรณีผู้ร้องเรียนทำหนังสือร้องเรียนความไม่โปร่งใสในการจัดซื้อจัดจ้าง ให้เจ้าหน้าที่จัดทำบันทึกข้อความเพื่อเสนอผู้บริหารพิจาณาสั่งการไปยังหน่วยงานที่รับผิดชอบเพื่อดำเนินการตรวจสอบและแจ้งผู้ร้องเรียนต่อไป

๑๓. ติดตามการแก้ไขข้อร้องเรียน

ให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง รายงานผลให้ทราบภายใน ๕ วันทำการ เพื่อเจ้าหน้าที่ศูนย์ฯ จะได้แจ้งผู้ร้องเรียนทราบต่อไป

๑๔. การรายงานผลการจัดการข้อร้องเรียนของหน่วยงานให้ศูนย์ดำรงธรรมเทศบาลตำบลบางปะอินทราบ

- รวบรวมและรายงานสรุปการจัดการข้อร้องเรียนประจำสัปดาห์ รายงานให้ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดพระนครศรีอยุธยา ทราบทุกสัปดาห์

- รวบรวมรายงานสรุปข้อร้องเรียน หลังจากสิ้นปีงบประมาณ เพื่อนำมาวิเคราะห์การจัดการข้อร้องเรียนในภาพรวมของหน่วยงาน เพื่อให้เป็นแนวทางในการแก้ไข ปรับปรุง พัฒนาองค์กรต่อไป

๑๕. มาตรฐานงาน

การดำเนินการแก้ไขข้อร้องเรียนให้แล้วเสร็จ ภายในระยะเวลาที่กำหนด

- กรณีได้รับเรื่องร้องเรียน จากช่องทางการร้องเรียน เช่น ร้องเรียนด้วยตนเอง / จดหมาย / เว็บไซต์ / โทรศัพท์ ให้ศูนย์ดำรงธรรมเทศบาลตำบลบางปะอิน ดำเนินการตรวจสอบและพิจารณาส่งเรื่องต่อให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ดำเนินการแก้ไขเรื่องร้องเรียนให้แล้วเสร็จภายใน ๑๕ วันทำการ

๑๖. แบบฟอร์ม

- แบบฟอร์มใบรับแจ้งเหตุเรื่องราวร้องทุกข์ ศดธ.๑

๑๗. จัดทำโดย

ศูนย์ดำรงธรรมเทศบาลตำบลบางปะอิน สำนักงานเทศบาลตำบลบางปะอิน 999/9 หมู่ที่ 9 ตำบลบ้านเลน อำเภอบางปะอิน จังหวัดพระนครศรีอยุธยา

เบอร์โทรศัพท์ ๐ ๓๕๒๖ ๒๒๘๙ เว็ปไซด์ Bang pa – incity.gp.th

ภาคผนวก

แบบ ศดธ.๑

ศูนย์ดำรงธรรมเทศบาลตำบลบางปะอิน

บันทึกคำร้องทุกข์

รับที่.....

วันที่...../...../.....

เรื่อง.....

เรียน นายกเทศมนตรีตำบลบางปะอิน (ผู้อำนวยการศูนย์ฯ)

ประเภทเรื่อง ☐ ได้รับความเดือดร้อน ☐ ขอความช่วยเหลือ ☐ ขอความเป็นธรรม ☐ อื่นๆ

☐ ปัญหาที่อยู่อาศัย ☐ แจ้งเบาะแส ☐ ทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม

☐ หนี้สิน ☐ ร้องเรียนกล่าวโทษเจ้าหน้าที่/หน่วยงานของรัฐ

ชื่อผู้ร้อง.....อายุ.....ปี โทรศัพท์.....

อยู่บ้านเลขที่.....หมู่ที่.....ตรอกซอย.....ถนน.....

แขวง/ตำบล.....เขต/อำเภอ.....จังหวัด.....

เลขที่บัตรประชาชน ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐

หน่วยงานที่ถูกร้อง/ผู้ถูกร้อง.....

รายละเอียด (ปัญหาระบุสถานที่เวลาให้ชัดเจน).....

.....

วัตถุประสงค์.....

.....

ข้าพเจ้าขอรับรองว่าเป็นความจริงทุกประการ หากปรากฏว่าไม่เป็นความจริง ข้าพเจ้ายอมรับผิดและให้ดำเนินการได้ตามกฎหมาย

ลงชื่อ.....

(ผู้ร้องเรียน/ร้องทุกข์)

เรียน ผู้อำนวยการกองช่าง

เพื่อโปรดทราบและพิจารณา

.....

(.....)

☐ ความเห็นปลัดเทศบาล

เห็นควรมอบ.....

ตรวจสอบ/พิจารณาดำเนินการตามอำนาจหน้าที่แจ้งผู้ร้องและสำเนาแจ้งศูนย์ฯ (สป.) ภายใน ๑๕ วัน

.....

(.....)

☐ ความเห็น ผอ.กองช่าง

.....

.....

(.....)

☐ ความเห็นผอ.ศูนย์ฯ (นายกเทศมนตรีตำบลบางปะอิน)

.....

.....

(.....)

ตามที่ข้าพเจ้ามีคำร้องเมื่อวันที่.....
ร้องทุกข์/ร้องเรียน/ขอรับความช่วยเหลือเรื่อง.....
.....
.....

บัดนี้ เทศบาลตำบลบางปะอิน ได้แก้ไขปัญหาข้อร้องทุกข์เรียบร้อยแล้ว

จึงลงลายมือชื่อไว้เป็นหลักฐาน

(.....)
ผู้ร้องทุกข์
วันที่.....เดือน.....พ.ศ.....

ที่...../๒๕.....

เรียน นายกเทศมนตรีตำบลบางปะอิน

ได้ดำเนินการแก้ไขปัญหาข้อร้องทุกข์เรียบร้อยแล้ว พร้อมนี้ได้แนบเอกสารหลักฐานมาด้วยแล้ว

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ

ลงชื่อ.....
(.....)

คำขอร้องเรียน

เรื่อง "การทุจริตและประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่ ของ"บุคลากรเทศบาลตำบลบางปะอิน"

ชื่อ – สกุล ผู้ร้องเรียน ..... เบอร์โทรศัพท์ .....

ที่อยู่ .....

ชื่อ – สกุล ผู้ถูกร้องเรียน ..... สังกัด .....

ตำแหน่ง/ระดับ หรือข้อมูลที่สามารถบ่งชี้และสืบทราบตัวผู้ถูกกล่าวหาได้ .....

.....

รายละเอียดเรื่องร้องเรียน .....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

ลงชื่อ ..... ผู้ร้องเรียน

(.....)

วันที่ ..... เดือน ..... พ.ศ. .....

คำแนะนำการทำหนังสือร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ

๑. ข้อร้องเรียนให้ใช้ถ้อยคำสุภาพ และมีรายละเอียดการร้องเรียน ดังนี้

๑.๑ ชื่อ – สกุล ที่อยู่ และหมายเลขโทรศัพท์ของผู้ร้องเรียน

๑.๒ ชื่อ – สกุล ตำแหน่ง สังกัดของผู้ถูกร้องเรียน หรือข้อมูลที่สามารถบ่งชี้และสืบทราบตัวผู้ถูกร้องเรียนได้

๑.๓ บรรยายการกระทำที่เป็นเหตุแห่งการร้องเรียน โดยระบุข้อมูล ดังนี้

๑) การกระทำที่เป็นเหตุแห่งการร้องเรียน

๒) มีขั้นตอนหรือรายละเอียดการกระทำเหตุนั้นอย่างไร

๓) ระบุพยานเอกสาร พยานวัตถุ พยานบุคคล (ถ้ามี)

๒. ลงลายมือชื่อ และเขียนชื่อ – สกุล ด้วยตัวบรรจง พร้อมแจ้งที่อยู่ของผู้ร้องเรียนให้ชัดเจน เพื่อให้สำนักงานสามารถติดต่อกับผู้ร้องเรียนได้