

คู่มือการปฏิบัติงาน

การรับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์
ศูนย์ดำรงธรรมเทศบาลเมืองลพบุรี

เทศบาลเมืองลพบุรี

คำนำ

คู่มือการปฏิบัติงานรับเรื่องร้องเรียน เรื่องราวร้องทุกข์ นี้ จัดทำเพื่อให้เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานประจำศูนย์ดำรงธรรมและศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์เทศบาลเมืองลพบุรี สามารถดำเนินการจัดการข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ของประชาชนให้ได้ข้อยุติได้อย่างรวดเร็ว และสามารถให้บริการให้คำปรึกษาได้อย่างเป็นระบบ มีมาตรฐาน เป็นแนวเดียวกันในการจัดการข้อ ร้องเรียน เริ่มตั้งแต่ขั้นตอนการรับข้อร้องเรียน /ร้องทุกข์จากผู้ ร้องเรียนหรือหน่วยงานที่ส่งข้อร้องเรียน เพื่อเสนอผู้บริหารพิจารณาให้ความเห็นชอบ การส่งข้อร้องเรียน การรายงานผลการตรวจสอบข้อเท็จจริง และการยุติเรื่องร้องเพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชนได้อย่างมีประสิทธิภาพ

เทศบาลเมืองลพบุรี

สารบัญ

เรื่อง	หน้า
♣ การจัดตั้งศูนย์ดำรงธรรมเทศบาลเมืองลพบุรี	๑
♣ สถานที่ตั้ง	๑
♣ วัตถุประสงค์	๑
♣ คำจำกัดความ	๑
♣ ขั้นตอนการปฏิบัติงาน	๒
♣ ช่องทางการรับเรื่องร้องเรียน	๒
♣ ขั้นตอนการจัดการแก้ไขเรื่องร้องทุกข์ร้องเรียน	๒
♣ การรายงานผลการจัดการแก้ไขเรื่องร้องทุกข์ร้องเรียน	๒

ภาคผนวก

- ♣ ประกาศเทศบาลเมืองลพบุรี ลงวันที่ ๑๕ ตุลาคม ๒๕๕๗
เรื่อง การจัดตั้งศูนย์ดำรงธรรมเทศบาลเมืองลพบุรี
- ♣ คำสั่งเทศบาลเมืองลพบุรี ที่ ๒๑๒/๒๕๖๑ ลงวันที่ ๑๑ เมษายน ๒๕๖๑
เรื่อง แต่งตั้งคณะกรรมการและคณะทำงานพิจารณา และเจ้าหน้าที่รับผิดชอบศูนย์
เรื่องราวย่อยทุกข์ศูนย์ดำรงธรรมเทศบาลเมืองลพบุรี
- ♣ แผนผังขั้นตอนการรับเรื่องราวย่อยเรียนร้องทุกข์ ศูนย์ดำรงธรรมเทศบาลเมือง
ลพบุรี
- ♣ แบบคำร้องทั่วไป

๑.การจัดตั้งศูนย์ดำรงธรรมเทศบาลเมืองลพบุรี

เนื่องจากคณะรักษาความสงบแห่งชาติ ได้มีประกาศ ฉบับที่ ๙๖/๒๕๕๗ ณ วันที่ ๑๗ กรกฎาคม ๒๕๕๗ เรื่องการจัดตั้งศูนย์ดำรงธรรมเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการบริหารงานระดับจังหวัด และให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นทุกองค์กร จัดตั้งศูนย์ดำรงธรรมท้องถิ่น โดยให้อยู่ภายใต้กำกับดูแลของ ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัด

๒.สถานที่ตั้ง

เทศบาลเมืองลพบุรีจึงได้จัดตั้งศูนย์ดำรงธรรมเทศบาลเมืองลพบุรีขึ้น ณ สำนักงาน เทศบาลเมืองลพบุรี ถนนนารายณ์มหาราช ตำบลทะเลชุบศร อำเภอเมืองลพบุรี จังหวัดลพบุรี

๓.วัตถุประสงค์

๑.เพื่อเป็นศูนย์ในการรับเรื่องร้องเรียน เรื่องร้องทุกข์ และบริหารจัดการเรื่องราวร้องทุกข์ ให้บริการประชาชน ตลอดจนให้บริการข้อมูลข่าวสาร ตลอดจนให้คำปรึกษาปัญหาความต้องการและ ข้อเสนอแนะจากประชาชน

๒.เพื่อให้การปฏิบัติงานในศูนย์ฯ ของเจ้าหน้าที่ฯ มีขั้นตอน /กระบวนการและแนวทางในการปฏิบัติเป็นมาตรฐานเดียวกัน

๓.เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการบริหารงานของเทศบาลให้สามารถบริการประชาชนได้อย่าง เสมอภาคมีคุณภาพ รวดเร็ว ลดขั้นตอนการปฏิบัติงานและประชาชนได้รับความพึงพอใจ

๔.คำจำกัดความ

เจ้าหน้าที่ หมายความว่า พนักงานเทศบาล พนักงานครู ลูกจ้างประจำ หรือ บุคลากร อื่นซึ่งปฏิบัติงานให้กับเทศบาลเมืองลพบุรี

ผู้รับบริการ หมายความว่า เจ้าหน้าที่ใน เทศบาลเมืองลพบุรี ส่วนราชการหรือหน่วยงาน อื่นของรัฐ และประชาชนที่ติดต่อประสานงาน หรือใช้บริการของเทศบาลเมืองลพบุรี

ข้อร้องเรียน หมายความว่า เรื่องที่ผู้รับบริการจากเทศบาล ได้ร้องเรียนเกี่ยวกับความ บกพร่อง ความล่าช้า ความไม่โปร่งใสและ ไม่เหมาะสมในการปฏิบัติงาน ปัญหาอันเกิดจากการปฏิบัติงาน ของเจ้าหน้าที่ ของเทศบาล รวมทั้งเรื่องที่ได้รับการร้องขอจากทางอื่น หรือส่วนรา ชการอื่นส่งมาให้ ดำเนินการตามอำนาจหน้าที่ของ เทศบาลเมืองลพบุรี

การจัดการข้อร้องเรียน หมายความว่า การจัดการในเรื่องข้อร้องเรียน ร้องทุกข์ ข้อเสนอแนะ ความคิดเห็น การสอบถามหรือการร้องขอข้อมูล ตลอดถึงคำชมเชย

ช่องทางรับข้อร้องเรียน หมายความว่า ช่องทางต่างๆที่ใช้ในการรับเรื่องร้องเรียน

๕. ขั้นตอนการปฏิบัติงาน

๑. จัดตั้งรับเรื่องร้องเรียน / ร้องทุกข์
๒. จัดทำคำสั่งแต่งตั้งคณะทำงาน
๓. แจ้งผู้รับผิดชอบตามคำสั่งเทศบาลเมืองลพบุรี

๖. ช่องทางการรับเรื่องร้องเรียน

๑. ติดต่อโดยตรง ณ สำนักงานเทศบาลเมืองลพบุรี
๒. แจ้งทางหมายเลขโทรศัพท์ ๐-๓๖๔๑-๑๐๔๗
๓. E-mail: wichakhan@hotmail.co.th
๔. ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดหรือส่วนราชการอื่นส่งเรื่องให้ดำเนินการ

๗. ขั้นตอนการจัดการแก้ไขเรื่องร้องทุกข์ร้องเรียน

๑. เจ้าหน้าที่ศูนย์ดำรงธรรมเทศบาลเมืองลพบุรี รับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์จากช่องทางต่างๆ แล้วลงรับตามระเบียบงานสารบัญ
๒. เสนอเรื่องต่อผู้บริหารเพื่อพิจารณาสั่งการ ตามที่เห็นสมควร
๓. สำเนาแจ้งหน่วยงานที่เกี่ยวข้องดำเนินการแก้ไขเรื่องให้แล้วเสร็จภายใน ๗ วัน
๔. หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง องค์กรผู้ร้องและรายการศูนย์ดำรงธรรมจังหวัด ภายใน ๑๕ วัน (หน่วยงานที่รับเรื่อง) และรายงานสรุปผลการดำเนินการแล้วเสร็จภายใน ๓๐ วัน
๕. หน่วยงานที่เกี่ยวข้องสำเนา แจ้งผลการรายงาน ต่อศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดให้ศูนย์ดำรงธรรมเทศบาลทราบเพื่อรวมเรื่อง

๘. การรายงานผลการจัดการแก้ไขข้อร้องทุกข์ร้องเรียน

๑. หน่วยงานที่เกี่ยวข้องได้แก้ไขเหตุร้องทุกข์ร้องเรียนแล้ว ให้รายงานผลการดำเนินการต่อผู้บริหารและแจ้งศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดทราบ (กรณีที่ได้รับเรื่องผ่านศูนย์ฯ จังหวัด)
๒. สำเนาเรื่องที่ได้ออกเรื่องร้องทุกข์ร้องเรียนดังกล่าว ให้ศูนย์ดำรงธรรม เทศบาล ทราบเพื่อรวมไว้เป็นข้อมูล
๓. รวบรวม สรุปข้อร้องเรียน เป็นรายเดือนและหลังจากสิ้นปีงบประมาณเพื่อนำเสนอผู้บริหารทราบและใช้เป็นแนวทางในการแก้ไขปรับปรุงต่อไป

๙. แบบใบรับแจ้งเหตุเรื่องราวร้องทุกข์

แบบคำร้องทั่วไป

ภาคผนวก