



คู่มือการปฏิบัติงานเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์

จัดทำโดย
งานรับเรื่องราวร้องทุกข์
ฝ่ายอำนวยการ สำนักปลัดเทศบาล
เทศบาลตำบลนาป่า อำเภอเมืองชลบุรี
จังหวัดชลบุรี

คำนำ

คู่มือการปฏิบัติงานรับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ ได้จัดทำขึ้นเพื่อเป็นแนวทางในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ และอำนวยความสะดวกสำหรับประชาชน ในการบริหารจัดการข้อร้องเรียน ร้องทุกข์ของเทศบาลตำบลนาป่า เพื่อให้ประชาชนได้รับความเป็นธรรม และการจัดการข้อร้องเรียน ร้องทุกข์ได้อย่างมีประสิทธิภาพ และประสิทธิผล รวดเร็ว ประชาชนได้รับความพึงพอใจ ตามภารกิจและอำนาจหน้าที่ของเทศบาล ซึ่งสอดคล้องตามพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๔๖

เทศบาลตำบลนาป่า จึงได้จัดทำคู่มือการปฏิบัติงานรับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ เพื่อใช้เป็นวิธีปฏิบัติงาน ทั้งด้านวิธีการ ขั้นตอน/การจัดการเรื่องร้องเรียน ผู้รับผิดชอบ รวมถึงระยะเวลาดำเนินการ โดยหวังเป็นอย่างยิ่งว่าคู่มือฉบับนี้ จะเป็นประโยชน์และอำนวยความสะดวก ในการปฏิบัติงานทั้งเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน รวมถึงประชาชนผู้รับบริการได้ทราบและเข้าใจกระบวนการจัดการ การปฏิบัติงานรับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ เพื่อเป็นมาตรฐานในการปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ

งานรับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์
สำนักปลัดเทศบาล
เทศบาลตำบลนาป่า

สารบัญ

เรื่อง	หน้า
คำนำ	๒
หลักการและเหตุผล	๔
สถานที่ตั้ง	๔
หน้าที่ความรับผิดชอบ	๔
วัตถุประสงค์	๔
คำจำกัดความ	๕
แผนผังกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์	๖
ขั้นตอนการปฏิบัติงาน	๗
การรับและตรวจสอบข้อร้องเรียน	๗
การประสานหน่วยงาน	๘
การติดตามแก้ไขข้อร้องเรียนร้องทุกข์	๘
มาตรฐานงาน	๘
ภาคผนวก	๙

๑. หลักการและเหตุผล

เทศบาลตำบลนาป่า เป็นองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ซึ่งมีการกิจในการบริการประชาชนอย่างใกล้ชิด ในการปฏิบัติหน้าที่จึงต้องมีกรอบหรือหน้าที่หลักที่ต้องดำเนินการตามนโยบายของรัฐบาล ซึ่งตามพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์การวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๔๖ ได้กำหนดแนวทางการปฏิบัติราชการ มุ่งให้เกิดประโยชน์สุขแก่ประชาชน โดยยึดประชาชนเป็นศูนย์กลางเพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชน ให้เกิดความผาสุกและความเป็นอยู่ที่ดีของประชาชน เกิดผลสัมฤทธิ์ต่องานบริการมีประสิทธิภาพและเกิดความคุ้มค่าในการให้บริการ ลดขั้นตอนการทำงานเกินความจำเป็น ปรับปรุงภารกิจให้ทันต่อสถานการณ์ ประชาชนได้รับการอำนวยความสะดวกและได้รับการตอบสนองความต้องการและมีการประเมินผลการให้บริการสม่ำเสมอ

๒. สถานที่ตั้ง

เลขที่ ๘๙ หมู่ที่ ๒ สำนักงานเทศบาลตำบลนาป่า ตำบลนาป่า อำเภอเมืองชลบุรี จังหวัดชลบุรี
๒๐๐๐๐

๓. หน้าที่ความรับผิดชอบ

เป็นศูนย์กลางในการรับเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ ข้อเสนอแนะ และให้คำปรึกษาข้อกฎหมายแก่ประชาชน

๔. วัตถุประสงค์

๑. เพื่อให้การปฏิบัติงานในการบริหารจัดการข้อร้องเรียน ร้องทุกข์ของประชาชน มีขั้นตอน/กระบวนการที่ชัดเจน

๒. เพื่อให้เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน สามารถดำเนินการจัดการข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ ข้อเสนอแนะของประชาชน และสามารถให้บริการข้อมูลข่าวสาร ให้คำปรึกษาได้อย่างเป็นระบบ มีมาตรฐานในการจัดการข้อร้องเรียน เริ่มตั้งแต่ขั้นตอนการรับข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์จากผู้รับบริการหรือหน่วยงานที่ส่งข้อร้องเรียน การวิเคราะห์ข้อร้องเรียน เพื่อเสนอผู้บริหารพิจารณาให้ความเห็นชอบ การส่งข้อร้องเรียนให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องตรวจสอบข้อเท็จจริง การติดตามประเมินผล การรายงานผลการตรวจสอบข้อเท็จจริง และยุติเรื่องร้องเรียน

๓. เพื่อให้ประชาชนได้รับความพึงพอใจในการแก้ไขปัญหาข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์

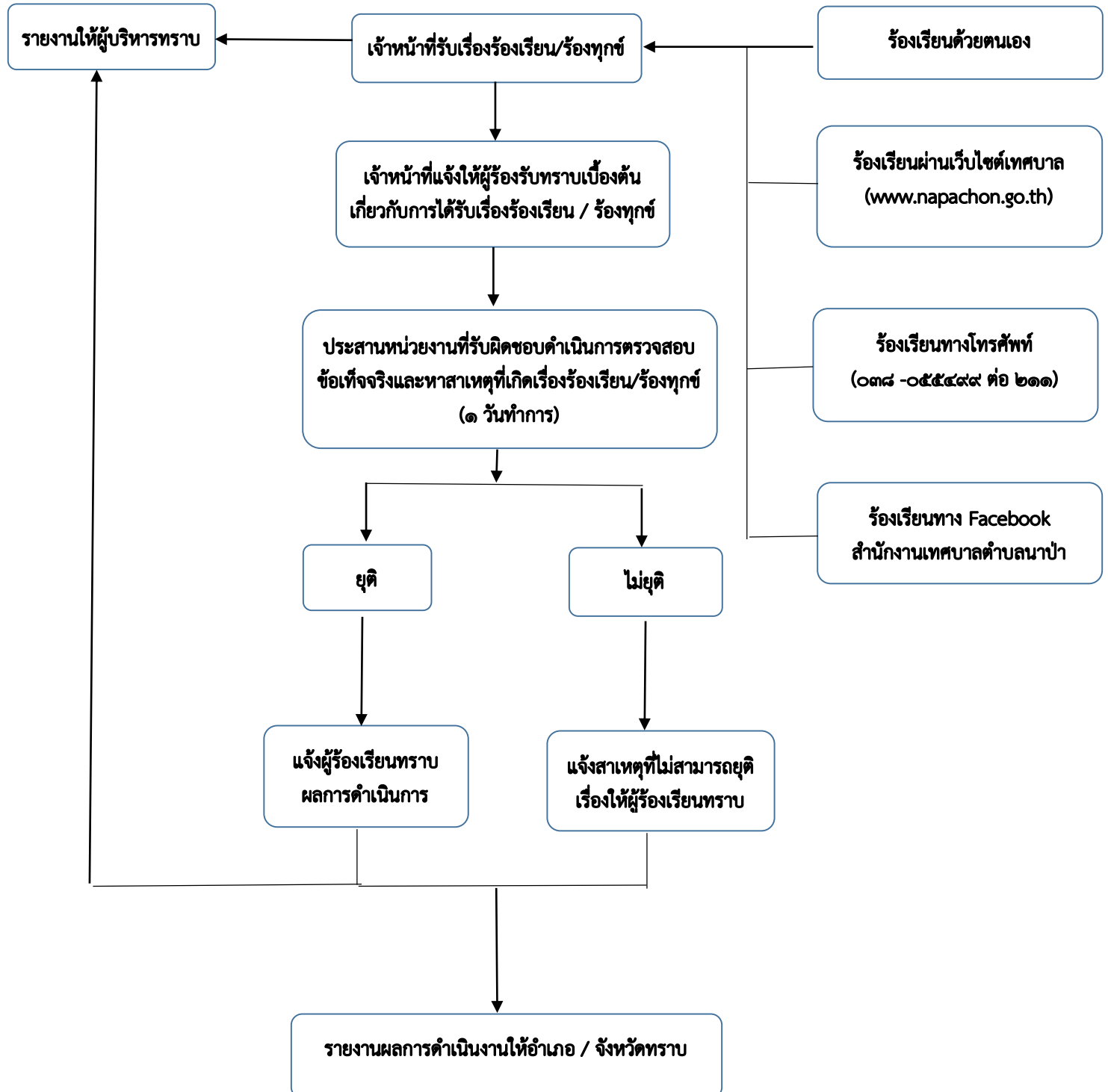
๕. คำจำกัดความ

ผู้รับบริการ	หมายถึง	ผู้มารับบริการจากส่วนราชการและประชาชนทั่วไป
ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	หมายถึง	ผู้ที่ได้รับผลกระทบ ทั้งทางบวกและทางลบ ทั้งทางตรงและทางอ้อมจากการดำเนินการของส่วนราชการ เช่น ประชาชนในเขตเทศบาลตำบลนาป่า

การจัดการซื้อร้องเรียน	หมายถึง	มีความครอบคลุมถึงการจัดการในเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ ข้อเสนอแนะ/ข้อคิดเห็น/คำชมเชย/การสอบถามหรือร้อง ขอข้อมูล
ช่องทางการรับข้อมูล	หมายถึง	ช่องทางต่าง ๆ ที่ใช้ในการรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ เช่น ติดต่อด้วยตนเอง / ทางโทรศัพท์ / เว็บไซต์ / Facebook
เจ้าหน้าที่	หมายถึง	เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบจัดการซื้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ของ หน่วยงาน
ซื้อร้องเรียน	หมายถึง	แบ่งเป็นประเภทต่างๆ เช่น - ข้อคิดเห็น ข้อเสนอแนะ คำชมเชย สอบถามหรือร้องขอ ข้อมูล - การร้องเรียนเกี่ยวกับคุณภาพและการให้บริการของ หน่วยงาน - การร้องเรียนเกี่ยวกับความไม่โปร่งใสของการจัดซื้อจัดจ้าง เป็นต้น

๖.แผนผังกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน / ร้องทุกข์

กระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน / ร้องทุกข์



๗. ขั้นตอนการปฏิบัติงาน

- จัดทำคำสั่งแต่งตั้งเจ้าหน้าที่รับผิดชอบการดำเนินงานแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนตามข้อร้องเรียน / ร้องทุกข์ของประชาชน
- แจ้งคำสั่งแต่งตั้ง ฯ ให้ผู้เกี่ยวข้องทราบและถือปฏิบัติ

๘. การรับและตรวจสอบข้อร้องเรียนจากช่องทางต่าง ๆ

๘.๑ กรณีร้องเรียนด้วยตนเอง

๑. ผู้ร้องเรียน กรอกแบบฟอร์มบันทึกข้อร้องเรียน โดยกรอกข้อมูลให้ครบถ้วน ชัดเจน และสามารถติดต่อกลับได้
๒. นำเสนอเรื่องร้องเรียน / ร้องทุกข์ ให้ผู้บังคับบัญชาทราบ เพื่อสั่งการให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องดำเนินการแก้ไขปัญหา
๓. แจ้งตอบรับเรื่องร้องเรียน / ร้องทุกข์ทางเว็บไซต์ให้ผู้ร้องทราบ
๔. ติดตามผลการดำเนินงานจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง เพื่อแจ้งตอบให้ผู้ร้องทราบเป็นระยะจนกว่าจะยุติเรื่อง
๕. รายงานผลการดำเนินงานให้ผู้บังคับบัญชา / อำเภอ / จังหวัดทราบ

๘.๒ กรณีร้องเรียนทางเว็บไซต์

๑. ตรวจสอบเรื่องร้องเรียน / ร้องทุกข์ ทางเว็บไซต์ของเทศบาลตำบลนาป่า ในห้วงเวลา ๐๘.๓๐ น., ๑๓.๐๐ น. , และ ๑๖.๐๐ น. และเวลาว่างเว้นจากงานอื่นทุกวันทำการของทางราชการ
๒. นำเสนอเรื่องร้องเรียน / ร้องทุกข์ ให้ผู้บังคับบัญชาทราบ เพื่อสั่งการให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องดำเนินการแก้ไขปัญหา
๓. แจ้งตอบรับเรื่องร้องเรียน / ร้องทุกข์ทางเว็บไซต์ให้ผู้ร้องทราบ
๔. ติดตามผลการดำเนินงานจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง เพื่อแจ้งตอบให้ผู้ร้องทราบเป็นระยะจนกว่าเรื่องจะยุติ
๕. รายงานผลการดำเนินงานให้ผู้บังคับบัญชา / อำเภอ / จังหวัดทราบ
๖. การร้องเรียน / ร้องทุกข์ทุกช่องทาง เจ้าหน้าที่ต้องบันทึกข้อร้องเรียนในสมุดบันทึกข้อร้องเรียน

๙. การประสานหน่วยงานเพื่อแก้ไขข้อร้องเรียน / ร้องทุกข์และการแจ้งผลผู้ร้องเรียน / ร้องทุกข์

- ๙.๑ กรณีเป็นการขอข้อมูลข่าวสาร ประสานหน่วยงานผู้ครอบครองเอกสารเจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้อง เพื่อให้ข้อมูลแก่ผู้ร้องขอได้ทันที
- ๙.๒ กรณีข้อร้องเรียนที่เป็นการร้องเรียนเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการของหน่วยงาน เช่น ประปา ไฟฟ้า การจัดการขยะ การตัดต้นไม้ในที่สาธารณะ กลิ่นเหม็นรบกวน เป็นต้น จัดทำบันทึกข้อความเสนอไปยังผู้บริหารเพื่อสั่งการและประสานไปยังหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง โดยเบื้องต้นอาจประสานทางโทรศัพท์แจ้งไปยังหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง
- ๙.๓ กรณีข้อร้องเรียนที่ไม่อยู่ในอำนาจหน้าที่ความรับผิดชอบของเทศบาลตำบลนาป่า ให้ประสานแจ้งไปยังหน่วยงานภายนอกที่เกี่ยวข้อง เพื่อให้เกิดความรวดเร็วและถูกต้องชัดเจนในการแก้ไขปัญหาต่อไป

๙.๔ กรณีข้อร้องเรียนที่ส่งผลกระทบต่อหน่วยงาน เช่น กรณีผู้ร้องเรียนทำหนังสือร้องเรียนความไม่เป็นธรรม โปรงใส่ในกาจัดซื้อจัดจ้าง ให้เจ้าหน้าที่จัดทำบันทึกข้อความเพื่อเสนอผู้บริหารพิจารณาสั่งการไปยังหน่วยงานที่รับผิดชอบ เพื่อดำเนินการตรวจสอบและแจ้งผลผู้ร้องเรียนต่อไป

๑๐. ติดตามการแก้ไขข้อร้องเรียน / ร้องทุกข์

- ให้งานงานเจ้าของเรื่องรายงานผลให้ทราบภายใน ๕ – ๗ วันทำการ เพื่อเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบจะได้แจ้งให้ผู้ร้องเรียนทราบต่อไป

- รวบรวมรายงานสรุปข้อร้องเรียน หลังจากสิ้นปีงบประมาณ เพื่อนำมาวิเคราะห์การบริหารจัดการข้อร้องเรียน / ร้องทุกข์ในภาพรวมของหน่วยงาน เพื่อใช้เป็นแนวทางในการแก้ไข ปรับปรุงการดำเนินงานของเทศบาลตำบลนาป่าต่อไป

๑๑. มาตรฐานงาน

การดำเนินการแก้ไขข้อร้องเรียน / ร้องทุกข์ ให้แล้วเสร็จภายในระยะเวลาที่กำหนด

- กรณีได้รับเรื่องร้องเรียน / ร้องทุกข์ จากช่องทางการร้องเรียน ให้เจ้าหน้าที่ดำเนินการตรวจสอบและส่งเรื่องไปยังหน่วยงานที่รับผิดชอบดำเนินการแก้ไขให้แล้วเสร็จภายใน ๑๕ วันทำการ

ภาคผนวก

แบบคำร้องทั่วไป

สำนักปลัดเทศบาล เทศบาลตำบลนาป่า

วันที่.....เดือน.....พ.ศ.....

เรียน นายกเทศมนตรีตำบลนาป่า

ข้าพเจ้า (นาย/นาง/นางสาว).....อายุ.....ปี บ้านเลขที่.....
หมู่ที่.....ตำบล.....อำเภอ.....จังหวัด.....เบอร์โทรศัพท์.....
ขอยื่นคำร้องต่อนายกเทศมนตรีตำบลนาป่า ดังนี้

ข้าพเจ้ามีความประสงค์.....

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

ลงชื่อ.....ผู้ยื่นคำร้อง

(.....)

ลงชื่อ.....เจ้าหน้าที่รับคำร้อง

(.....)

ความเห็น.....

.....
ลงชื่อ.....

ความเห็น.....

.....
ลงชื่อ.....

(นายสรารุช เย็นยิ่ง)

ปลัดเทศบาลตำบลนาป่า

ความเห็น.....

.....
ลงชื่อ.....

(นายสามารถ สุขสว่าง)

นายกเทศมนตรีตำบลนาป่า

