



คู่มือการปฏิบัติงาน

เรื่องร้องเรียนร้องทุกข์

เทศบาลตำบลปากบอง อำเภอบ้านค่าย จังหวัดระยอง

คู่มือปฏิบัติงาน เรื่องร้องเรียนร้องทุกข์

บทนำ

พระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ.๒๕๔๖ และที่แก้ไขเพิ่มเติม ได้กำหนดแนวทางการปฏิบัติราชการ มุ่งให้เกิดประโยชน์สุขแก่ประชาชน โดยยึดประชาชนเป็นศูนย์กลาง เพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชน ให้เกิดความผาสุกและความเป็นอยู่ที่ดีของประชาชน เกิดสัมฤทธิ์ต้องงานบริการมีประสิทธิภาพและเกิดความคุ้มค่าในการให้บริการ ไม่มีขั้นตอนการปฏิบัติงานเกินความจำเป็น มีการปรับปรุงภารกิจให้ทันต่อสถานการณ์ ประชาชนได้รับการอำนวยความสะดวกและได้รับการตอบสนองความต้องการ และมีการประเมินผลการให้บริการอย่างสม่ำเสมอ

การร้องเรียนร้องทุกข์ของประชาชน ถือเป็นเสียงสะท้อนให้หน่วยงานของรัฐทราบว่าการบริหารราชการมีประสิทธิภาพและประสิทธิผลมากน้อยเพียงใด ซึ่งรัฐบาลและหน่วยงานของรัฐได้ตระหนักและให้ความสำคัญกับการแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ของประชาชนมาโดยตลอด โดยจัดให้มีการรับฟังความคิดเห็น เปิดโอกาสให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วม และตรวจสอบการทำงานของรัฐบาลและหน่วยงานของรัฐมากขึ้น เพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชนและเสริมสร้างความสงบสุขให้เกิดขึ้นในสังคม โดยเฉพาะเมื่อประเทศมีการพัฒนาทางด้านเศรษฐกิจ ด้านสังคม และด้านการเมืองอย่างต่อเนื่อง ทำให้เกิดการเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็วนำไปสู่การแข่งขันและการเอารัดเอาเปรียบ เป็นเหตุให้ประชาชนที่ได้รับความเดือดร้อน และประสบปัญหาหรือไม่ได้รับความเป็นธรรมจึงนำมาสู่การร้องเรียนร้องทุกข์ต่อหน่วยงานต่าง ๆ เพิ่มมากยิ่งขึ้น

เพื่อให้การบริหารระบบราชการเป็นไปด้วยความถูกต้อง โปร่งใส และเป็นธรรม ควบคู่กับการพัฒนาประเทศให้เท่าทันกับสถานการณ์ และเป็นการบำบัดทุกข์ บำรุงสุข ตลอดจนดำเนินการแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนของประชาชนให้มีประสิทธิภาพ มีความรวดเร็ว และประสบผลสำเร็จอย่างเป็นรูปธรรม เทศบาลตำบลชากบก มีหน้าที่ดำเนินการเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์อันเกี่ยวกับการปฏิบัติงาน เทศบาลตำบลชากบก จึงได้จัดทำคู่มือปฏิบัติงานเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ เพื่อใช้เป็นแนวทางในการปฏิบัติงานสำหรับเจ้าหน้าที่ของเทศบาลตำบลชากบก

วัตถุประสงค์

๑. เพื่อให้เจ้าหน้าที่ของเทศบาลตำบลชากบก มีคู่มือใช้เป็นแนวทางในการปฏิบัติงานเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์
๒. เพื่อใช้เป็นแนวทางให้การปฏิบัติงานเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์เกี่ยวกับองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพและมีมาตรฐานเดียวกัน
๓. เพื่อสร้างมาตรฐานการปฏิบัติงานของการจัดการข้อร้องเรียนของเทศบาลตำบลชากบก อันมุ่งไปสู่การบริหารองค์กรอย่างมีประสิทธิภาพ

คำนิยาม

- “ผู้รับบริการ” หมายความว่า ผู้ที่มารับบริการจากส่วนราชการและประชาชนทั่วไป
- “ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย” หมายความว่า ผู้ที่ได้รับผลกระทบ ทั้งทางบวกและทางลบ ทั้งทางตรง และทางอ้อมจากการดำเนินการของส่วนราชการ เช่น ประชาชนในชุมชนเขตเทศบาลตำบลชากบก
- “การจัดการข้อร้องเรียน” หมายความว่า มีความหมายครอบคลุมถึงการจัดการในเรื่องข้อร้องเรียน ข้อเสนอแนะ ข้อคิดเห็น คำชมเชย การสอบถาม หรือร้องขอข้อมูล

“ผู้ร้องเรียน” หมายความว่า ประชาชนทั่วไป / ผู้มีส่วนได้เสียที่มาติดต่อยังศูนย์รับเรื่อง ร้องเรียน ร้องทุกข์ ผ่านช่องทางต่าง ๆ โดยมีวัตถุประสงค์ครอบคลุมการร้องเรียน การให้ข้อเสนอแนะ การให้ข้อคิดเห็น การชมเชย การร้องขอข้อมูล

“เจ้าหน้าที่” หมายความว่า เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบจัดการข้อร้องเรียนของหน่วยงาน

“ข้อร้องเรียน” หมายความว่า แบ่งเป็นประเภทต่าง ๆ เช่น ข้อคิดเห็น ข้อเสนอแนะ คำชมเชย สอบถาม หรือร้องขอข้อมูล การร้องเรียนเกี่ยวกับคุณภาพและการให้บริการของหน่วยงาน การร้องเรียนเกี่ยวกับความไม่โปร่งใสของการจัดซื้อจัดจ้าง เป็นต้น

ช่องทางการรับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์

ผู้ร้องเรียนสามารถส่งข้อร้องเรียนผ่านช่องทาง ดังนี้

๑. ส่งข้อร้องเรียน หรือร้องเรียนด้วยตนเองโดยตรง ที่ สำนักงานเทศบาลตำบลชากบก ๑๐๒ หมู่ที่ ๒ ตำบลชากบก อำเภอบ้านค่าย จังหวัดระยอง ๒๑๑๒๐
๒. ร้องเรียนผ่านเว็บไซต์ของเทศบาล ที่ www.chakkabok.go.th / ศูนย์รับเรื่องร้องทุกข์
๓. ร้องเรียนทางโทรศัพท์ ๐ ๓๘๐๑ ๗๘๔๑
๔. ร้องเรียนผ่านศูนย์ดำรงธรรม กระทรวงมหาดไทย
 - ตู้ ปณ.๑ ปณ.ม.มหาดไทย กรุงเทพฯ ๑๐๒๐๖
 - E-mail : moi๐๒๑๙@moi.go.th
 - สายด่วนศูนย์ดำรงธรรม ๑๕๖๗ (๒๔ ชั่วโมง)
 - โทรสาร (๐๒) ๒๒๒ ๖๘๓๘
๕. ร้องเรียนผ่านศูนย์บริการประชาชน สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี
 - สายด่วนทำเนียบรัฐบาล ๑๑๑๑ (๒๔ ชั่วโมง)
 - ทางไปรษณีย์ ตู้ ปณ. ๑๑๑๑ ปณ.ทำเนียบรัฐบาล กรุงเทพฯ ๑๐๓๐๒
 - ทางเว็บไซต์ www.๑๑๑๑.go.th

สถานที่ตั้ง

สำนักปลัด สำนักงานเทศบาลตำบลชากบก

๑๐๒ หมู่ที่ ๒ ตำบลชากบก อำเภอบ้านค่าย จังหวัดระยอง ๒๑๑๒๐

โทรศัพท์ ๐ ๓๘๐๑ ๗๘๔๑

ขั้นตอนและกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์

มาด้วยตนเอง ติดต่อขอรับแบบคำร้อง พร้อมเขียนคำร้องตามแบบที่ เทศบาลตำบลชากบก กำหนด หนังสือ หรือจดหมายร้องเรียน ส่งหนังสือ หรือจดหมายร้องเรียนร้องทุกข์ ได้ที่ สำนักงานเทศบาลตำบลชากบก ๑๐๒ หมู่ที่ ๒ ตำบลชากบก อำเภอบ้านค่าย จังหวัดระยอง ๒๑๑๒๐

โทรศัพท์ ๐ ๓๘๐๑ ๗๘๔๑

เว็บไซต์เทศบาลตำบลชากบก : www.chakkabok.go.th

เจ้าหน้าที่รับเรื่อง ลงทะเบียนรับ

เจ้าหน้าที่ บันทึกเสนอผู้บังคับบัญชาตามลำดับ (ภายใน ๓ วัน)



แจ้งเจ้าหน้าที่ หรือส่วนราชการที่เกี่ยวข้องทำการตรวจสอบ หรือรวบรวมข้อเท็จจริง (ภายใน ๗ วัน)



เสนอผู้บริหารลงนามหนังสือ แจ้งผู้ร้องเรียนร้องทุกข์ทราบ (ภายใน ๓ วัน)



จัดส่งหนังสือแจ้งผลให้ผู้ยื่นคำร้องเรียนร้องทุกข์ทราบ หรือการแนะนำ / แก้ไข (ภายใน ๒ วัน)



ยุติเรื่อง / สิ้นสุดการดำเนินการ (รวมระยะเวลาดำเนินการไม่เกิน ๑๕ วันนับแต่วันที่ได้รับเรื่อง)

แนวทางปฏิบัติเกี่ยวกับรับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์

หลักเกณฑ์ วิธีการรับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์/การให้คำปรึกษาของเทศบาลตำบลชากบก

๑. การรับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ทางไปรษณีย์/โทรสาร ให้เจ้าหน้าที่ดำเนินการ ดังนี้

(๑) อ่านเรื่อง ตรวจสอบข้อมูลเอกสารประกอบการร้องเรียนร้องทุกข์โดยละเอียด

(๒) สรุปประเด็นการร้องเรียนร้องทุกข์โดยย่อ แล้วจัดทำบันทึกข้อความเสนอ

ผู้บังคับบัญชาเพื่อพิจารณาตามลำดับ

(๓) แจ้งให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องดำเนินการตามอำนาจหน้าที่

(๔) แจ้งผลการพิจารณาให้ผู้ร้องเรียนทราบภายในระยะเวลาที่กำหนด

๒. กรณีผู้ร้องเรียนร้องทุกข์มาด้วยตนเอง ให้เจ้าหน้าที่ดำเนินการ ดังนี้

(๑) สอบถามข้อมูลจากผู้ร้องเรียนแล้วกรอกข้อมูลลงในแบบฟอร์ม ให้มีสาระสำคัญ

พอสมควรประกอบไปด้วย ชื่อและที่อยู่ของผู้ร้องเรียน ซึ่งสามารถตรวจสอบตัวตนได้

(๒) ระบุเรื่องอันเป็นเหตุให้ร้องเรียนร้องทุกข์ พร้อมข้อเท็จจริงหรือพฤติการณ์

ตามสมควร หรือความเห็น ความต้องการ ข้อเสนอแนะต่าง ๆ และให้ลงลายมือชื่อของผู้ร้องเรียน

(๓) ถ้าเป็นการร้องเรียนร้องทุกข์แทนผู้อื่นต้องแนบใบมอบอำนาจด้วย หาก

ผู้ร้องเรียนไม่ยินยอมลงชื่อมิให้รับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์นั้นไว้พิจารณา และแจ้งให้ผู้ร้องเรียนทราบ

พร้อมบันทึกเหตุดังกล่าวไว้ในแบบคำร้อง

(๔) สรุปประเด็นการร้องเรียนร้องทุกข์ โดยย่อแล้วจัดทำบันทึกข้อความ และเสนอ

ผู้บังคับบัญชาเพื่อพิจารณา

(๕) ส่งหนังสือให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องดำเนินการตามอำนาจหน้าที่

(๖) แจ้งผลการพิจารณาให้ผู้ร้องเรียนทราบภายในระยะเวลาที่กำหนด

๓. กรณีรับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ทางโทรศัพท์ ให้เจ้าหน้าที่ดำเนินการ ดังนี้

(๑) สอบถามชื่อ ที่อยู่ และหมายเลขโทรศัพท์ที่ติดต่อได้

(๒) สอบถามเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์และปัญหาที่เกิดขึ้น

(๓) ถ้าเป็นเรื่องร้องเรียนที่กล่าวหาผู้อื่นจะต้องสอบถามผู้ร้องเรียนให้ได้รายละเอียด

ที่ชัดเจน หากผู้ร้องเรียนมีข้อมูลเป็นเอกสารขอให้ส่งเอกสารมาเพิ่มเติมทางไปรษณีย์ก็ได้

(๔) พิจารณาเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ว่าสามารถดำเนินการต่อได้หรือไม่ ถ้าดำเนินการได้ให้รีบประสานหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง และหากได้รับคำตอบจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้องก็ให้แจ้ง ผู้ร้องเรียนทราบต่อไป

(๕) บันทึกข้อมูลลงในแบบฟอร์มที่เทศบาลตำบลชากบกกำหนดไว้ หากผู้ร้องเรียนไม่ยินยอมให้ข้อมูล มิให้รับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์นั้นไว้พิจารณา ทั้งนี้ เพื่อคุ้มครองสิทธิของบุคคล/นิติบุคคล หรือผู้เกี่ยวข้องมิให้เกิดปัญหาการกลั่นแกล้ง และแจ้งให้ผู้ร้องเรียนทราบ

(๖) สรุปประเด็นการร้องเรียนร้องทุกข์ โดยย่อเพื่อจัดทำบันทึกข้อความ และเสนอผู้บังคับบัญชาเพื่อพิจารณา

(๗) ส่งหนังสือให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องดำเนินการตามอำนาจหน้าที่

(๘) แจ้งผลการพิจารณาให้ผู้ร้องเรียนทราบภายในระยะเวลาที่กำหนด

๔. การให้คำปรึกษาแก่ประชาชน ให้เจ้าหน้าที่ดำเนินการ ดังนี้

(๑) สอบถามข้อมูลจากผู้รับบริการ

(๒) หากสามารถให้ข้อมูล/คำปรึกษาได้ ให้ชี้แจงทำความเข้าใจกับผู้รับบริการ

(๓) หากไม่สามารถให้ข้อมูล/คำปรึกษาได้ ให้โทรศัพท์ประสานหน่วยงานที่เกี่ยวข้องมารับเรื่องและให้บริการข้อมูลข่าวสาร/คำปรึกษาทันที

(๔) ให้เจ้าหน้าที่บันทึกการให้บริการข้อมูลข่าวสาร/ให้คำปรึกษาในทะเบียนเพื่อเก็บไว้เป็นข้อมูลต่อไป

การดำเนินการเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์

กระบวนการพิจารณาดำเนินการ

๑. ให้เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบรับเรื่องราวร้องทุกข์เป็นหน่วยงานหลักในการรับเรื่องร้องเรียน

๒. เมื่อได้รับเรื่องร้องเรียนให้เจ้าหน้าที่รวมข้อมูลการร้องเรียนเสนอผู้บังคับบัญชาตามลำดับ ในกรณีเป็นลักษณะบัตรสนเท่ห์ให้พิจารณาเฉพาะรายที่มีลักษณะตามที่กำหนดในประกาศนี้

๓. กรณีที่นายกเทศมนตรีตำบลชากบก เห็นสมควรให้แต่งตั้งคณะกรรมการสอบสวนข้อเท็จจริง หรือมอบหมายให้ผู้ใดตรวจสอบข้อเท็จจริง ให้เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบรับเรื่องราวร้องทุกข์ดำเนินการตามคำสั่งนั้น

๔. ให้หัวหน้าส่วนราชการหรือเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบงานที่เกี่ยวข้อง มีหน้าที่รวบรวมข้อเท็จจริงที่เกี่ยวข้อง และพิจารณาดำเนินการให้แล้วเสร็จโดยเร็ว พร้อมทั้งทำความเข้าใจเสนอนายกเทศมนตรีตำบลชากบก และยุติเรื่อง

๕. เมื่อมีการดำเนินการในเบื้องต้นเป็นประการใด ให้เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบรับเรื่องราวร้องทุกข์แจ้งให้ผู้ร้องเรียนทราบภายในเวลาสิบห้าวัน เว้นแต่กรณีที่ผู้ร้องเรียนไม่ให้ข้อมูลที่สามารถติดต่อ กลับไปยังผู้ร้องเรียนได้

๖. ในกรณีที่ข้อร้องเรียนเป็นเรื่องที่อยู่นอกเหนืออำนาจการพิจารณาของเทศบาลตำบลชากบกให้ดำเนินการ ดังนี้

๖.๑ ส่งต่อเรื่องร้องเรียนไปยังหน่วยงานที่เกี่ยวข้องโดยตรง ในกรณีที่ข้อร้องเรียนระบุชื่อหน่วยงานนั้น ๆ ถือเป็นการสิ้นสุดกระบวนการตอบสนองต่อข้อร้องเรียน

๖.๒ ส่งเรื่องร้องเรียนไปยังผู้ร้องเรียน กรณีที่ผู้ร้องเรียนไม่ได้ระบุถึงหน่วยงานที่เกี่ยวข้องโดยตรง พร้อมชี้แจงเหตุผล และแจ้งให้ผู้ร้องเรียนทราบถือเป็นการสิ้นสุดกระบวนการตอบสนองต่อ ข้อร้องเรียน

ภาคผนวก

คำร้องทั่วไป

เขียนที่.....

วันที่.....เดือน.....พ.ศ.....

ข้าพเจ้า อายุ.....ปี สัญชาติ.....
อยู่บ้านเลขที่..... ถนน..... ตรอก/ซอย..... หมู่ที่.....
ตำบล..... อำเภอ..... จังหวัด..... รหัสไปรษณีย์..... โทรศัพท์.....

ขอยื่นคำร้องต่อนายกเทศมนตรีตำบลซากบก

ข้าพเจ้ามีความประสงค์.....
.....
.....

ขอแสดงความนับถือ

(ลงชื่อ).....ผู้ยื่นคำร้อง
(.....)

แผนที่โดยสังเขป

ความเห็นปลัด ฯ

(ลงชื่อ).....
(.....)

คำสั่ง

(ลงชื่อ).....
(.....)