

คู่มือปฏิบัติงานรับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์

ศูนย์รับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์เทศบาลตำบลสาวะถี
ตำบลสาวะถี อำเภอเมืองขอนแก่น จังหวัดขอนแก่น

คำนำ

คู่มือการปฏิบัติงานรับเรื่องราวร้องเรียนร้องทุกข์ของศูนย์รับเรื่องราวร้องเรียนร้องทุกข์เทศบาล

า

ตำบลสาละวินนี้ จัดทำขึ้นเพื่อเป็นแนวทางการดำเนินการจัดการข้อร้องเรียนของศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์เทศบาลตำบลสาละวิน

เพื่อตอบสนองนโยบายของรัฐตามพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๔๖ ทั้งนี้ การจัดการข้อร้องเรียนจนข้อยุติ

ให้มีความรวดเร็วและมีประสิทธิภาพเพื่อตอบสนองความต้องการและความคาดหวังของผู้รับบริการ จำเป็นต้องมีขั้นตอน/กระบวนการ และแนวทางในการปฏิบัติงานที่ชัดเจนและเป็นมาตรฐานเดียวกัน

ศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ เทศบาลตำบลสาละวิน

สารบัญ

หลักการและเหตุผล	๑
การจัดตั้งศูนย์รับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์เทศบาลตำบล สวะถี	๑
สถานที่ตั้ง	๑
หน้าที่ความรับผิดชอบ	๑
วัตถุประสงค์	๑
ขอบเขต	๒
คำจำกัดความ (นิยาม)	๒
แผนผังกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์	๓
ขั้นตอนปฏิบัติงาน	๔
การรับและตรวจสอบข้อร้องเรียนจากช่องทางต่างๆ	๔
การบันทึกข้อร้องเรียน	๕
การประสานหน่วยงานเพื่อแก้ไขปัญหาข้อร้องเรียนและการแจ้งกลับผู้ร้องเรียน	๕
การติดตามการแก้ไขข้อร้องเรียน	๕
การรายงานผลการจัดการข้อร้องเรียนของหน่วยงาน	๕
มาตรฐาน	๖
คำร้อง (แบบฟอร์ม)	๖
จัดทำโดย	๖
ภาคผนวก	
- คำร้อง (แบบฟอร์ม)	๗

๑. หลักการและเหตุผล

พระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๔๖ ได้กำหนดแนวทางการปฏิบัติราชการ มุ่งให้เกิดประโยชน์สุขแก่ประชาชนโดยยึดประชาชนเป็นศูนย์กลาง เพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชน ให้เกิดความผาสุกและความเป็นอยู่ที่ดีของประชาชน เกิดผลสัมฤทธิ์ต่องานบริการ มีประสิทธิภาพ และเกิดความคุ้มค่าในการบริการ ไม่มีขั้นตอนปฏิบัติงานเกินความจำเป็น มีการปรับปรุงภารกิจให้ทันต่อสถานการณ์ ประชาชนได้รับการอำนวยความสะดวก และได้รับการตอบสนองความต้องการ และมีการประเมินผลการให้บริการสม่ำเสมอ

๒. การจัดตั้งศูนย์รับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์เทศบาลตำบลสาวะถี

ตามประกาศคณะรักษาความสงบแห่งชาติ ฉบับที่ ๙๖/๒๕๕๗ ลงวันที่ ๑๗ กรกฎาคม ๒๕๕๗ เรื่อง การจัดตั้งศูนย์ดำรงธรรม เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการดำเนินงานระดับจังหวัด อำเภอ และให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นทุกแห่งจัดตั้งศูนย์ดำรงธรรมท้องถิ่น โดยให้ศูนย์รับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ เทศบาลตำบลสาวะถี จัดตั้งเป็นศูนย์ในการรับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ และให้บริการข้อมูลข่าวสาร ให้คำปรึกษา รับเรื่องปัญหาความต้องการ และข้อเสนอแนะของประชาชน

๓. สถานที่ตั้ง

ตั้งอยู่ ณ สำนักปลัดเทศบาล เทศบาลตำบลสาวะถี ตำบลสาวะถี อำเภอเมืองขอนแก่น จังหวัดขอนแก่น ๔๐๐๐๐

๔. หน้าที่ความรับผิดชอบ

เป็นศูนย์กลางในการรับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ และให้บริการข้อมูลข่าวสารให้คำปรึกษา รับเรื่องร้องเรียน เรื่องปัญหาความต้องการ ข้อเสนอแนะของประชาชน

๕. วัตถุประสงค์

๕

๑

เพื่อให้การดำเนินงานข้อร้องเรียนของศูนย์รับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์เทศบาลตำบลสาวะถี มีขั้นตอน กระบวนการ และแนวทางในการปฏิบัติงานเป็นมาตรฐานเดียวกัน

๕.๒ เพื่อให้มั่นใจว่าได้มีการปฏิบัติตามขั้นตอนข้อกำหนดระเบียบหลักเกณฑ์เกี่ยวกับการจัดการข้อร้องเรียนที่กำหนดไว้อย่างมีประสิทธิภาพ

๖. ขอบเขต

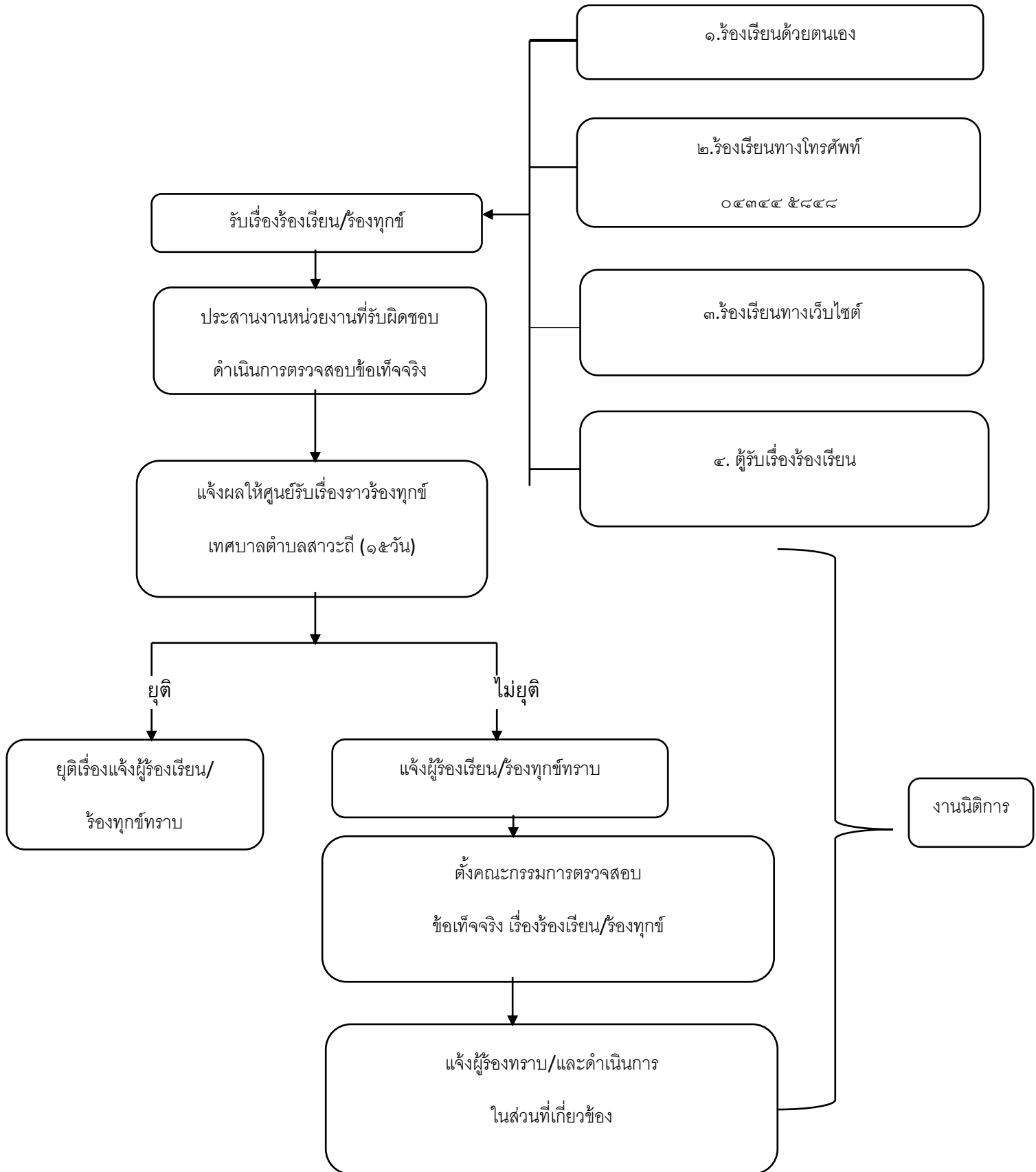
๑. สอบถามข้อมูลเบื้องต้นจากผู้ขอรับบริการถึงความประสงค์ในการมา
๒. ดำเนินการบันทึกข้อมูลผู้ขอรับบริการ เพื่อเก็บไว้เป็นหลักฐาน
๓. แยกประเภทงานตามความประสงค์ของผู้มาขอรับบริการ เช่น ปรีกษาข้อกฎหมาย, ขออนุญาต, ร้องเรียน, ร้องทุกข์ เบาะแส เป็นต้น
๔. ดำเนินการตามประเภทงานเพื่อตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการ
๕. เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบดำเนินการแก้ปัญหาและตอบผลของการแก้ปัญหากับผู้รับบริการ

๗. คำจำกัดความ (นิยาม)

- ผู้รับบริการ หมายความว่า ผู้มาขอรับบริการจากส่วนราชการและประชาชนทั่วไป
- ผู้ มี ส ่ว น ไ ต่ เ ลี ย หมายความว่า ผู้ที่ได้รับผลกระทบจากทางโดยและทางอ้อมจากการดำเนินการของส่วนราชการ
- การจัดการขอร้องเรียน หมายความว่า รวมถึง การจัดการในเรื่องข้อร้องเรียน ข้อเสนอแนะ/ข้อคิดเห็น/คำชมเชย/การสอบถาม/หรือการขอข้อมูล เป็นต้น
- ผู้ ร ้อง เ รี ย น หมายความว่า ประชาชนทั่วไปผู้มีส่วนได้เสียที่มาติดต่อยังศูนย์รับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ ผ่านช่องทางต่างๆ โดยมีวัตถุประสงค์ครอบคลุมการร้องเรียน/การให้ข้อเสนอแนะ/การให้ข้อคิดเห็น/การชมเชย/การขอข้อมูล เป็นต้น
- ช่องทางการร้องเรียน หมายความว่า ช่องทางต่างๆ ที่ใช้ในการรับเรื่องร้องเรียน เช่น มายี่นคำร้องด้วยตัวเอง ทางโทรศัพท์ เว็บไซต์ เป็นต้น
- เจ้าหน้าที่ หมายความว่า เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบ จัดการข้อร้องเรียนของหน่วยงาน
- ข้อ ร ้อง เ รี ย น หมายความว่า แบ่งเป็น ประเภทต่างๆ เช่น การให้ข้อเสนอแนะ/การให้ข้อคิดเห็น/การชมเชย/การขอข้อมูล/การร้องเรียนเกี่ยวกับคุณภาพและการให้บริการ/การร้องเรียนเกี่ยวกับความไม่โปร่งใสของการจัดซื้อจัดจ้าง เป็นต้น

๘. แผนผังกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์

กระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์



๙. ขั้นตอนการปฏิบัติงาน

การแต่งตั้งผู้รับผิดชอบจัดการข้อร้องเรียนของหน่วยงาน

- ๙.๑ จัดตั้งศูนย์/จุดรับเรื่องร้องเรียนของหน่วยงาน
- ๙.๒ จัดทำคำสั่งแต่งตั้งคณะกรรมการดำเนินการ
- ๙.๓ แจ้งผู้รับผิดชอบตามคำสั่งเทศบาลตำบลสวะถี

๑๐. การรับและตรวจสอบข้อร้องเรียนจากช่องทางต่าง ๆ

ดำเนินการรับและติดตามตรวจสอบข้อร้องเรียนที่เข้ามายังหน่วยงานจากช่องทางต่าง ๆ โดยมีข้อปฏิบัติตามที่กำหนด ดังนี้

ช่องทาง	ความถี่ในการตรวจสอบช่องทาง	ระยะเวลาดำเนินการรับข้อร้องเรียน เพื่อหาทางแก้ไข	หมายเหตุ
ร้องเรียนด้วยตนเอง ณ สำนักงานเทศบาลตำบลสวะถี	ทุกครั้งที่ผู้ร้องเรียน	ภายใน ๑ วัน	
ร้องเรียนทางโทรศัพท์ ๐๔๓๔๔๘๕๕๘	ตลอดเวลาที่มีการรับโทรศัพท์	ภายใน ๑ วัน	
ร้ อ ง เ รี ย น ท า ง เว็บไซต์เทศบาล	ทุกวัน	ภายใน ๑ วัน	
ผู้รับเรื่องร้องเรียน	ทุกวัน	ภายใน ๑ วัน	
ส่งหนังสือร้องเรียน	ทุกวัน	ภายใน ๑ วัน	

๑๑. การบันทึกข้อร้องเรียน

๑๑.๑ กรอกรูปแบบคำร้องทุกข์ร้องเรียน โดยมีรายละเอียด คือ ชื่อ/สกุล ผู้ร้องเรียน ที่อยู่ หมายเลขติดต่อกลับ เรื่องร้องเรียน และสถานที่เกิดเหตุ

๑๑.๒ ทุกช่องทางที่มีการร้องเรียน เจ้าหน้าที่ต้องบันทึกข้อร้องเรียนลงบันทึกสมุดรับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์

๑๒. การประสานหน่วยงานเพื่อแก้ไขข้อร้องเรียนและการแจ้งกลับผู้ร้องเรียน

๑๒.๑ กรณีเป็นการขอข้อมูลข่าวสาร

ประสานหน่วยงาน/เจ้าหน้าที่ผู้ดูแล/ครอบครองข้อมูลข่าวสาร เพื่อให้ข้อมูลข่าวสารแก่ผู้ร้องได้ทันที

๑๒.๒ ข้อร้องเรียนที่เป็นการร้องเรียนเกี่ยวกับการให้บริการของหน่วยงาน เช่น ไฟฟ้าสาธารณะดับ การจัดการขยะมูลฝอย ตัดต้นไม้ กลิ่นเหม็นรบกวน เป็นต้น เสนอเรื่องร้องเรียนเพื่อให้ผู้บริหารพิจารณาสั่งการ

๑๒.๓ ข้อร้องเรียนที่ไม่อยู่ในอำนาจความรับผิดชอบของเทศบาลตำบลสาละวิน ให้ดำเนินการประสาน แจ้งหน่วยงานภายนอกที่เกี่ยวข้อง เพื่อให้เกิดความรวดเร็วและถูกต้องชัดเจนในการแก้ไขปัญหา

๑๒.๔ ข้อร้องเรียนที่ส่งผลกระทบต่อหน่วยงาน เช่น กรณีที่ผู้ร้องเรียนทำหนังสือร้องเรียนความโปร่งใสในการจัดซื้อจัดจ้าง ให้เสนอเรื่องราวเพื่อให้ผู้บริหารพิจารณาสั่งการไปยังหน่วยงาน/เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบ เพื่อดำเนินการตรวจสอบและแจ้งผู้ร้องเรียนทราบ

๑๓. การติดตามแก้ไขข้อร้องเรียน

ให้หน่วยงาน/เจ้าหน้าที่ผู้เกี่ยวข้อง รายงานผลให้ทราบภายใน ๑๕ วัน เพื่อให้เจ้าหน้าที่ศูนย์ฯ จะได้แจ้งผู้ร้องเรียนทราบต่อไป

๑๔. การรายงานผลการจัดการข้อร้องเรียนของหน่วยงานให้ผู้บริหารทราบ

๑๔.๑ การรายงานสรุปผลการจัดการข้อร้องเรียนให้ผู้บริหารทราบ

๑๔.๒ รวบรวมสรุปข้อร้องเรียน หลังจากสิ้นปีงบประมาณ เพื่อนำมาวิเคราะห์จัดการข้อร้องเรียนในภาพรวมของหน่วยงาน เพื่อใช้เป็นแนวทางในการแก้ไขปรับปรุงพัฒนาองค์กรต่อไป

๑๕. มาตรฐานงาน

การดำเนินการแก้ไขข้อร้องเรียนให้แล้วเสร็จภายในระยะเวลาที่กำหนด

๑๕.๑ กรณีได้รับเรื่องร้องเรียน จากช่องทางการร้องเรียน เช่น

ร้องเรียนด้วยตัวเอง/จดหมาย/โทรศัพท์/เว็บไซต์/ผู้รับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์

ให้ดำเนินการตรวจสอบแล้วส่งเรื่องให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ดำเนินการแก้ไขเรื่องร้องเรียนภายใน ๑๕ วันทำการ

๑๖. แบบคำร้อง (แบบฟอร์ม)

แบบคำร้องเรื่องราวร้องทุกข์หรือแบบคำร้องทั่วไป อื่นๆ ให้พอทราบเรื่องราวเข้าใจได้

๑๗. จัดทำโดย

ศูนย์รับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์เทศบาลตำบลสวะถี ตั้งอยู่สำนักงานปลัดเทศบาล
เทศบาลตำบลสวะถี ตำบลสวะถี อำเภอเมืองขอนแก่น จังหวัดขอนแก่น ๔๐๐๐๐ โทรศัพท์/โทรสาร
๐๔๓๔๔๘๕๕๔๘,
เว็บไซต์ www.sawathee.go.th

แบบฟอร์มหนังสือร้องทุกข์-ร้องเรียน

เขียนที่ เทศบาลตำบลสาวะถี

วันที่..... เดือน..... พ.ศ.

เรื่อง

เรียน นายกเทศมนตรีตำบลสาวะถี

ข้า พ เ จ้ า น า ย / น า ง / น า ง ส า ว

.....อายุ.....ปี

อ ยู่ บ้ า น เล ข ที่ ห มู่ ที่

บ้าน.....ตำบล.....

อำเภอ..... จังหวัด.....

หมายเลขโทรศัพท์.....

ขอร้องทุกข์-ร้องเรียน ต่อ นายกเทศมนตรีตำบลสาวะถี

เนื่องจาก.....

.....

.....

.....

.....

เพื่อให้ดำเนินการช่วยเหลือแก้ไขปัญหา ดังนี้

.....

.....

.....

.....

.....

พร้อมนี้ข้าพเจ้าได้แนบเอกสารหลักฐานดังนี้ ๑. สำเนาบัตรประชาชน จำนวน.....ฉบับ ๒.

บัญชีรายชื่อผู้ได้รับความเดือดร้อน จำนวน..... ฉบับ ๓. เอกสารอื่น (ระบุ)

.....

ขอแสดงความนับถือ

ร้องเรียน

(ลงชื่อ)..... ผู้ร้องทุกข์-

(.....)