

คู่มือ

การปฏิบัติงานเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์

เทศบาลตำบลตะโหมด



จัดทำโดย

เทศบาลตำบลตะโหมด

อำเภอตะโหมด จังหวัดปัตตานี

คำนำ

เพื่อให้เกิดความโปร่งใสและเป็นธรรม อีกทั้งเป็นการป้องกันปัญหาการทุจริตในหน่วยงาน หรือปฏิบัติไม่ชอบของเจ้าหน้าที่ของรัฐ ในเรื่องเกี่ยวกับการร้องเรียนทั่วไปและเรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับการจัดซื้อจัดจ้างของหน่วยงาน เป็นไปตามพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๔๖ และระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยการจัดการเรื่องร้องทุกข์ พ.ศ. ๒๕๒๒

เทศบาลตำบลตะโหมด จึงได้จัดทำคู่มือการปฏิบัติงานในเรื่องร้องเรียน เพื่อใช้สำหรับประชาชนและเจ้าหน้าที่ของเทศบาลตำบลตะโหมด โดยมีการกำหนดกระบวนการดำเนินงาน ขั้นตอนการปฏิบัติงาน และกำหนดช่องทางการร้องเรียน/ร้องทุกข์รวมถึงกำหนดหน่วยงานหรือผู้ที่รับผิดชอบ ในการนี้ เทศบาลตำบลตะโหมดหวังเป็นอย่างยิ่งว่า คู่มือฯ ที่ได้จัดทำขึ้นนี้ จะเกิดประโยชน์สูงสุดแก่เจ้าหน้าที่ของรัฐ และโดยเฉพาะกับประชาชนผู้ร้องเรียน รวมถึงประเทศชาติ

เทศบาลตำบลตะโหมด

คู่มือการปฏิบัติงาน เรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ เทศบาลตำบลตะโหมด อำเภอตะโหมด จังหวัดพัทลุง

๑. หลักการและเหตุผล

พระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๔๖ ได้กำหนดแนวทางปฏิบัติราชการ มุ่งให้เกิดประโยชน์สุขแก่ประชาชน โดยยึดประชาชนเป็นศูนย์กลาง เพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชนให้เกิดความผาสุกและความเป็นอยู่ที่ดีของประชาชน เกิดผลสัมฤทธิ์ต่องานบริหารที่มีประสิทธิภาพและเกิดความคุ้มค่าในการให้บริการ ไม่มีขั้นตอนปฏิบัติงานเกินความจำเป็น มีการปรับปรุงภารกิจให้ทันต่อสถานการณ์ ประชาชนได้รับการอำนวยความสะดวกและได้รับการตอบสนองความต้องการ และมีการประเมินผลการให้บริการอย่างสม่ำเสมอ

ในการนี้ ได้กำหนดให้ส่วนราชการเมื่อได้รับคำร้องเรียน เสนอแนะ หรือความคิดเห็นเกี่ยวกับการปฏิบัติราชการ อุปสรรค ความยุ่งยาก หรือปัญหาอื่นใดจากบุคคลใด โดยมีข้อมูลและสาระตามสมควร ให้เป็นหน้าที่ของส่วนราชการนั้นที่จะต้องพิจารณาดำเนินการให้ลุล่วงไป ดังนั้น เพื่อให้การบริหารระบบราชการเป็นไปด้วยความถูกต้อง บริสุทธิ์ ยุติธรรม ควบคู่กับการพัฒนา บำบัดทุกข์บำรุงสุข ตลอดจนดำเนินการแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนของประชาชนได้อย่างมีประสิทธิภาพ ด้วยความรวดเร็วประสิทธิผลสำเร็จอย่างเป็นรูปธรรม อีกทั้งเพื่อเป็นศูนย์รับแจ้งเบาะแสการทุจริต หรือไม่ได้รับความเป็นธรรมจากการปฏิบัติหน้าที่ของข้าราชการ พนักงานเจ้าหน้าที่ท้องถิ่น เทศบาลตำบลตะโหมด จึงได้จัดตั้งหน่วยบริการรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ขึ้น ซึ่งในกรณีการร้องเรียนที่เกี่ยวกับบุคคล จะมีการเก็บรักษาเรื่องราวไว้เป็นความลับและปกปิดชื่อผู้ร้องเรียน เพื่อมิให้ผู้ร้องเรียนได้รับผลกระทบและได้รับความเดือดร้อนจากการร้องเรียน

๒. สถานที่ตั้ง

ตั้งอยู่ ณ สำนักปลัดเทศบาลตำบลตะโหมด อำเภอตะโหมด จังหวัดพัทลุง

๓. หน้าที่ความรับผิดชอบ

เป็นศูนย์กลางในการรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ และให้บริการข้อมูลข่าวสาร ให้คำปรึกษา รับเรื่องปัญหาความต้องการและข้อเสนอแนะของประชาชน

๔. วัตถุประสงค์

๔.๑ เพื่อให้การจัดการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ของเทศบาลตำบลตะโหมด มีขั้นตอน กระบวนการ และแนวทางในการปฏิบัติงานเป็นมาตรฐานเดียวกัน

๔.๒ เพื่อให้มั่นใจว่าได้มีการปฏิบัติตามข้อกำหนด ระเบียบ หลักเกณฑ์เกี่ยวกับการจัดการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ที่กำหนดไว้อย่างสม่ำเสมอและมีประสิทธิภาพ

๕. คำจำกัดความ

“ผู้รับบริการ” หมายถึง ผู้ที่มาบริการจากส่วนราชการและประชาชนทั่วไป

“ผู้มีส่วนได้เสีย” หมายถึง ผู้ที่ได้รับผลกระทบ ทั้งทางบวกและทางลบ ทั้งทางตรงและทางอ้อม จากการดำเนินการของส่วนราชการ เช่น ประชาชนในเขตเทศบาลตำบลตะโหมด

“การจัดการข้อร้องเรียน” มีความหมายครอบคลุมถึงการจัดการในเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ข้อเสนอแนะ ข้อคิดเห็น คำชมเชย การสอบถามหรือการร้องขอข้อมูล

“ผู้ร้องเรียน/ร้องทุกข์” หมายถึง ประชาชนทั่วไป ผู้มีส่วนได้เสียที่มาติดต่อราชการผ่านช่องทางต่าง ๆ โดยมีวัตถุประสงค์ครอบคลุมการร้องเรียน/ร้องทุกข์ การให้ข้อเสนอแนะ การให้ข้อคิดเห็น การชมเชย การร้องขอข้อมูล

“ช่องทางการรับข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์” หมายถึง ช่องทางต่าง ๆ ที่ใช้ในการรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ เช่น ติดต่อด้วยตนเอง/ติดต่อทางโทรศัพท์ /เว็บไซต์ /สื่อสังคมออนไลน์ เช่น Line ,Facebook

๖. ขั้นตอนการปฏิบัติงาน

- ๖.๑ จัดตั้งหน่วยบริการรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์
- ๖.๒ จัดทำคำสั่งมอบหมายงานให้กับเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบ
- ๖.๓ ประสานผู้เกี่ยวข้องหรือผู้รับผิดชอบตามเรื่องที่ได้รับการร้องเรียน/ร้องทุกข์
- ๖.๔ พิจารณาดำเนินการให้ถูกต้องตามระเบียบ ข้อกฎหมาย และหนังสือสั่งการ
- ๖.๕ รายงานผลการพิจารณาเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ให้ผู้บริหารทราบ

๗. ระยะเวลาการให้บริการ

เทศบาลตำบลตะโหมด ให้บริการรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ วันจันทร์ ถึง วันศุกร์
ตั้งแต่เวลา ๐๘.๓๐ น. – ๑๖.๓๐ น.

๘. ช่องทางการร้องเรียน

๑. ที่สำนักงานเทศบาลตำบลตะโหมด
โทรศัพท์ : ๐-๗๔๖๑-๐๒๙๒ ต่อ ๑๐๒
โทรสาร : ๐-๗๔๖๑-๐๒๙๒ ต่อ ๑๐๗ หรือ
๒. เว็บไซต์เทศบาลตำบลตะโหมด <http://www.tamodcity.go.th>
๓. Facebook : Tamod Subdistrict Municipality
๔. ทางกล่องแสดงความคิดเห็น ณ สำนักงานเทศบาลตำบลตะโหมด
๕. งานรับเรื่องราวร้องทุกข์ เทศบาลตำบลตะโหมด
๖. สายตรงนายกเทศมนตรีตำบลตะโหมด ๐๘-๙๕๙๖-๐๙๑๙

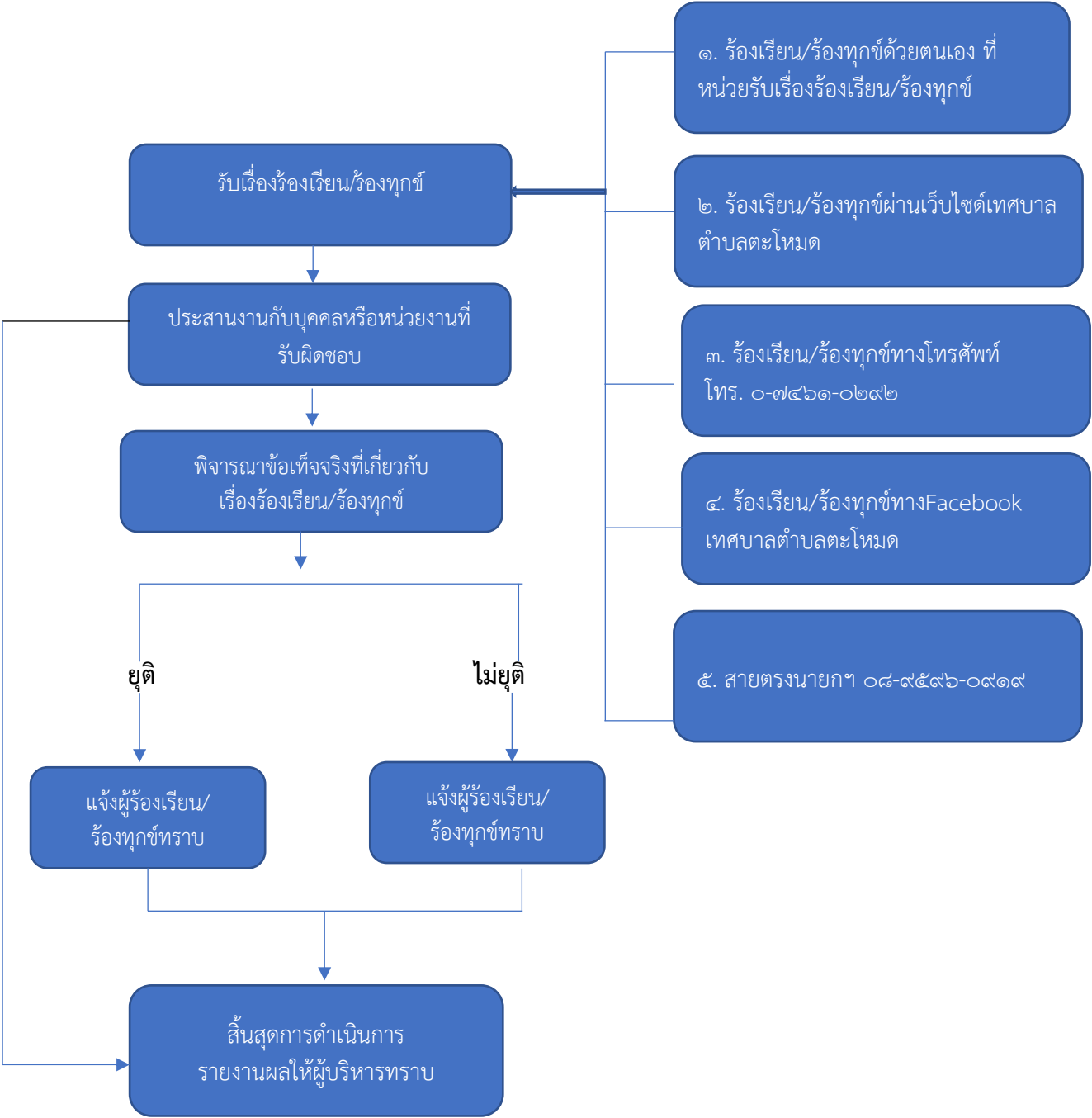
๙. ระยะเวลา

ในการยื่นคำขอ ๓ นาที/ราย
พิจารณาคำขอ/และจัดหาข้อมูลตามคำขอ ๕ นาที/ราย
แก้ไขปัญหาการร้องเรียนภายใน ๗ วัน ทั้งนี้แล้วแต่กรณีขึ้นอยู่กับเรื่องที่ร้องเรียน

๑๐. รายการเอกสารประกอบ

เอกสารคำร้องเรียน กรณีกรอกแบบฟอร์มร้องเรียน (แนบสำเนาบัตรประจำตัวประชาชน)
กรณีร้องผ่านช่องทางอื่น เว็บไซต์ เฟสบุ๊ก (ไม่มีเอกสาร)

๑๑. แผนผังการร้องเรียน/ร้องทุกข์ของเทศบาลตำบลตะโหมด



รายงานผลการร้องเรียน/ร้องทุกข์ ให้ผู้ร้องทราบภายใน ๑๕ วัน
ทั้งนี้แล้วแต่กรณีขึ้นอยู่กับเรื่องที่ร้องเรียน/ร้องทุกข์

๑๒. การรับและตรวจสอบเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ จากช่องทางต่าง ๆ

ดำเนินการรับและติดตามตรวจสอบเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ที่เข้ามายังเทศบาลตำบลตะโหมด จากช่องทางต่าง ๆ โดยมีข้อปฏิบัติตามที่กำหนด ดังนี้

ช่องทาง	ความถี่ในการตรวจสอบช่องทาง	ระยะเวลาดำเนินการรับข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ เพื่อประสานงานหาทางแก้ไขปัญหา
ร้องเรียนด้วยตนเอง ณ หน่วยรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์	ทุกครั้งที่มีการร้องเรียน	ภายใน ๑ วันทำการ
ร้องเรียนผ่านเว็บไซต์ของเทศบาลตำบลตะโหมด	ทุกวัน	ภายใน ๑ วันทำการ
ร้องเรียนทางโทรศัพท์หมายเลข ๐-๗๔๖๑-๐๒๙๒ , ๐-๗๔๖๑-๐๒๙๑	ทุกวัน	ภายใน ๑ วันทำการ
สายตรงนายกฯ ๐๘-๙๕๙๖-๐๙๑๙	ทุกวัน	ภายใน ๑ วันทำการ
ร้องเรียนทาง Facebook	ทุกวัน	ภายใน ๑ วันทำการ

๑๓. การบันทึกข้อร้องเรียน

๑๓.๑ กรอกรูปแบบฟอร์มบันทึกเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ โดยมีรายละเอียด ชื่อ-สกุล ที่อยู่หมายเลขโทรศัพท์ติดต่อ เรื่องที่ร้องเรียน/ร้องทุกข์ และสถานที่เกิดเหตุ

๑๓.๒ ทุกช่องทางที่มีการร้องเรียน เจ้าหน้าที่จะต้องบันทึกเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ พร้อมลงสมุดบันทึกเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์

๑๔. การประสานหน่วยงานเพื่อแก้ปัญหาเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ และการแจ้งผู้ร้องเรียน/ร้องทุกข์ทราบ

๑๔.๑ กรณีเป็นการขอข้อมูลข่าวสาร ประสานหน่วยงานผู้ครอบครองเอกสารหรือเจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้องเพื่อให้ข้อมูลแก่ผู้ร้องขอได้ทันที

๑๔.๒ เรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ที่เป็นการร้องเรียนเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการของหน่วยงาน เช่น ไฟฟ้าสาธารณะดับ การจัดการขยะมูลฝอย ตัดต้นไม้ กลิ่นเหม็นรบกวน เป็นต้น จัดทำบันทึกข้อความเสนอไปยังผู้บริหารเพื่อสั่งการหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

๑๔.๓ เรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ที่ไม่อยู่ในความรับผิดชอบของเทศบาลตำบลตะโหมดให้ดำเนินการประสานหน่วยงานภายนอกที่เกี่ยวข้อง เพื่อให้เกิดความรวดเร็วและถูกต้องในการแก้ไขปัญหาต่อไป

๑๔.๔ เรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ที่ส่งผลกระทบต่อหน่วยงาน เช่น กรณีผู้ร้องเรียนทำหนังสือร้องเรียนความไม่โปร่งใสในการจัดซื้อจัดจ้าง ให้เจ้าหน้าที่จัดทำบันทึกข้อความเพื่อเสนอผู้บริหารสั่งการไปยังหน่วยงานที่รับผิดชอบเพื่อดำเนินการตรวจสอบและแจ้งผู้ร้องเรียนต่อไป

๑๕. การรายงานผลการดำเนินการให้ผู้บริหารทราบ

๑๕.๑ ให้รวบรวมและรายงานสรุปการจัดการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ให้ผู้บริหารทราบเป็นประจำ

๑๕.๒ ให้รวบรวมรายงานสรุปเรื่องร้องเรียนหลังจากสิ้นปีงบประมาณ เพื่อนำมาวิเคราะห์จัดการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ในภาพรวมเพื่อใช้เป็นแนวทางในการแก้ไข ปรับปรุง พัฒนาองค์กรต่อไป

aaaaaaaaaaaaaaaaaaaaaaaaaaaaaaaa

แบบหนังสือร้องเรียน/ร้องทุกข์เทศบาลตำบลตะโหมด

เขียนที่.....

วันที่.....เดือน.....พ.ศ.....

เรื่อง ขอแจ้งเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์

เรียน นายกเทศมนตรีตำบลตะโหมด

ข้าพเจ้า (นาย /นาง/ นางสาว).....อายุ.....ปี
อยู่บ้านเลขที่.....หมู่ที่.....ตำบล.....อำเภอ.....จังหวัด.....

มีความประสงค์จะร้องเรียน/ร้องทุกข์ ต่อนายกเทศมนตรีตำบลตะโหมด เนื่องจาก
.....
.....
.....
.....

เพื่อให้ดำเนินการช่วยเหลือและแก้ปัญหา ดังนี้
.....
.....
.....
.....

พร้อมนี้ข้าพเจ้าได้แนบเอกสารหลักฐานต่าง ๆ มาด้วย คือ

- ๑. สำเนาบัตรประจำตัวประชาชน
- ๒. เอกสารอื่น ๆ (ระบุ).....

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณาดำเนินการ

ขอแสดงความนับถือ

(ลงชื่อ).....ผู้ร้องเรียน/ร้องทุกข์
(.....)

หมายเลขโทรศัพท์.....

