



คู่มือการปฏิบัติงานการ รับเรื่องราวร้องทุกข์

ศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์เทศบาลตำบลใหม่

คำนำ

คู่มือปฏิบัติงานด้านการร้องเรียน/ร้องทุกข์ของเทศบาลตำบลใหม่ จัดทำขึ้นเพื่อเป็นกรอบหรือแนวทางในการปฏิบัติงานด้านรับเรื่อง ร้องเรียนร้องทุกข์ ผ่านศูนย์รับเรื่องร้องเรียนของเทศบาลตำบลใหม่ ทั้งในเรื่องร้องเรียนทั่วไป การจัดซื้อจัดจ้าง ตลอดจนการประพัตติมิชอบของคณะผู้บริหาร พนักงานเทศบาล พนักงานจ้าง เพื่อให้สอดคล้องตามพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๔๖ ได้กำหนดแนวทางปฏิบัติราชการ มุ่งให้เกิดประโยชน์สุขแก่ประชาชน โดยยึดประชาชนเป็น ศูนย์กลาง เพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชน ให้เกิดความผาสุกและความเป็นอยู่ ที่ดีของ ประชาชน เกิดผลสัมฤทธิ์ต่องานบริการมีประสิทธิภาพและเกิดความคุ้มค่าในการให้บริการ ไม่มีขั้นตอนปฏิบัติงานเกินความจำเป็น มีการปรับปรุงภารกิจให้ทันต่อสถานการณ์ประชาชนได้รับการอำนวยความสะดวกทั้งนี้ในการจัดการข้อร้องเรียนให้ได้ข้อยุติโดยเร็วและมีประสิทธิภาพ

ศูนย์รับเรื่องราວร้องทุกข์
เทศบาลตำบลใหม่

สารบัญ

เรื่อง	หน้า
หลักการและเหตุผล	๑
การจัดตั้งศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์เทศบาลตำบลใหม่	๑
สถานที่ตั้ง	๑
หน้าที่ความรับผิดชอบ	๑
วัตถุประสงค์	๑
คำจำกัดความและขอบเขต	๑
ระยะเวลาเปิดให้บริการ	๒
แผนผังกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน / ร้องทุกข์	๓
ขั้นตอนการปฏิบัติงาน	๔
การรับและตรวจสอบข้อร้องเรียนจากช่องทางต่าง ๆ	๔
การบันทึกข้อร้องเรียน	๔
การประสานหน่วยงานเพื่อแก้ไขข้อร้องเรียนและการแจ้งกลับผู้ร้องเรียน	๔
ติดตามการแก้ไขข้อร้องเรียน	๕
การรายงานผลการจัดการข้อร้องเรียนของหน่วยงาน	๕
มาตรฐานงาน	๕
จัดทำโดย	๕
ภาคผนวก	
แบบร้องเรียน / ร้องทุกข์	

๑. หลักการและเหตุผล

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

๒. การจัดตั้งศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์เทศบาลตำบลใหม่

เพื่อให้การบริหารระบบราชการเป็นไปด้วยความถูกต้อง บริสุทธิ ยุติธรรม ควบคู่กับการพัฒนาบำบัดทุกข์ บำรุงสุข ตลอดจนดำเนินการแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนของประชาชน ได้อย่างมีประสิทธิภาพ ด้วยความรวดเร็วประสิทธิผลสำเร็จอย่างเป็นรูปธรรม อีกทั้งเพื่อเป็นศูนย์รับแจ้งเบาะแสการทุจริต หรือไม่ได้รับความเป็นธรรมจากการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ เทศบาลตำบลใหม่ จึงได้จัดตั้งศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ ขึ้น ในกรณีมีการร้องเรียนเกี่ยวกับบุคคล จะมีการเก็บรักษาเรื่องราวไว้เป็นความลับและปกปิดชื่อผู้ร้องเรียน เพื่อให้ผู้ร้องเรียนได้รับผลกระทบและได้รับความเดือดร้อนจากการร้องเรียน

๓. สถานที่ตั้ง

สำนักงานเทศบาลตำบลใหม่ เลขที่ ๑๒๙ หมู่ที่ ๑ ตำบลใหม่ อำเภอโนนสูง จังหวัดนครราชสีมา

๔. หน้าที่ความรับผิดชอบ

เป็นศูนย์กลางในการรับเรื่องราวร้องทุกข์ ให้คำปรึกษา รับเรื่องปัญหาความต้องการและข้อเสนอแนะของประชาชน

๕. วัตถุประสงค์

๕.๑ เพื่อให้การดำเนินงานจัดการข้อร้องเรียน / ร้องทุกข์ ของศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ เทศบาลตำบลใหม่ มีขั้นตอน / กระบวนการ และแนวทางในการปฏิบัติงานเป็นมาตรฐานเดียวกัน

๕.๒ เพื่อให้กระบวนการจัดการข้อร้องเรียน ได้รับการแก้ไขให้เป็นไปตามข้อกำหนด ระเบียบหลักเกณฑ์เกี่ยวกับการจัดการข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ ที่กำหนดไว้อย่างสม่ำเสมอและมีประสิทธิภาพ

๖. คำจำกัดความ

“ผู้รับบริการ” หมายถึง ผู้ที่มาใช้บริการจากส่วนราชการและประชาชนทั่วไป

“ผู้มีส่วนได้เสีย” หมายถึง ผู้ที่ได้รับผลกระทบทั้งทางตรงและทางอ้อม จากการดำเนินการของส่วนราชการ เช่น ประชาชนในเขตเทศบาลตำบลใหม่

“เจ้าหน้าที่” หมายความว่า คณะผู้บริหาร พนักงานเทศบาล และพนักงานจ้างของเทศบาลตำบลใหม่

“ทุจริต” หมายความว่า การแสวงหาประโยชน์ที่มีควรได้โดยชอบด้วยกฎหมายสำหรับตนเองหรือผู้อื่น

“ประพฤติมิชอบ” หมายความว่า การที่เจ้าหน้าที่ปฏิบัติ หรือละเว้นการปฏิบัติการอย่างใดอย่างหนึ่งในตำแหน่งหรือหน้าที่ หรือใช้อำนาจเป็นการฝ่าฝืนกฎหมาย ระเบียบ ข้อบังคับ คำสั่ง อย่างใดอย่างหนึ่ง ซึ่งมุ่งหมายจะควบคุมดูแลการรับ การเก็บรักษา หรือการใช้จ่ายเงินหรือทรัพย์สินของส่วนราชการ ไม่ว่าจะการปฏิบัติหรือละเว้นการปฏิบัตินั้นเป็นการทุจริตด้วยหรือไม่ก็ตาม

“การจัดการข้อร้องเรียน” มีความหมายครอบคลุมถึงการจัดการในเรื่องข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์/ข้อเสนอแนะ/ข้อคิดเห็น/คำขมေး/การสอบถามหรือการร้องขอข้อมูล

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

“ช่องทางการรับข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์” หมายถึง ช่องทางต่าง ๆ ที่ใช้ในการรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ เช่น ติดต่อด้วยตนเอง/ติดต่อทางโทรศัพท์/เว็บไซต์/Face Book

๗. ขอบเขต

๗.๑ กรณีเรื่องร้องเรียนทั่วไป เช่น ไฟฟ้าสาธารณะขัดข้อง ถนนชำรุด เหตุคำร้ายต่างๆ เป็นต้น

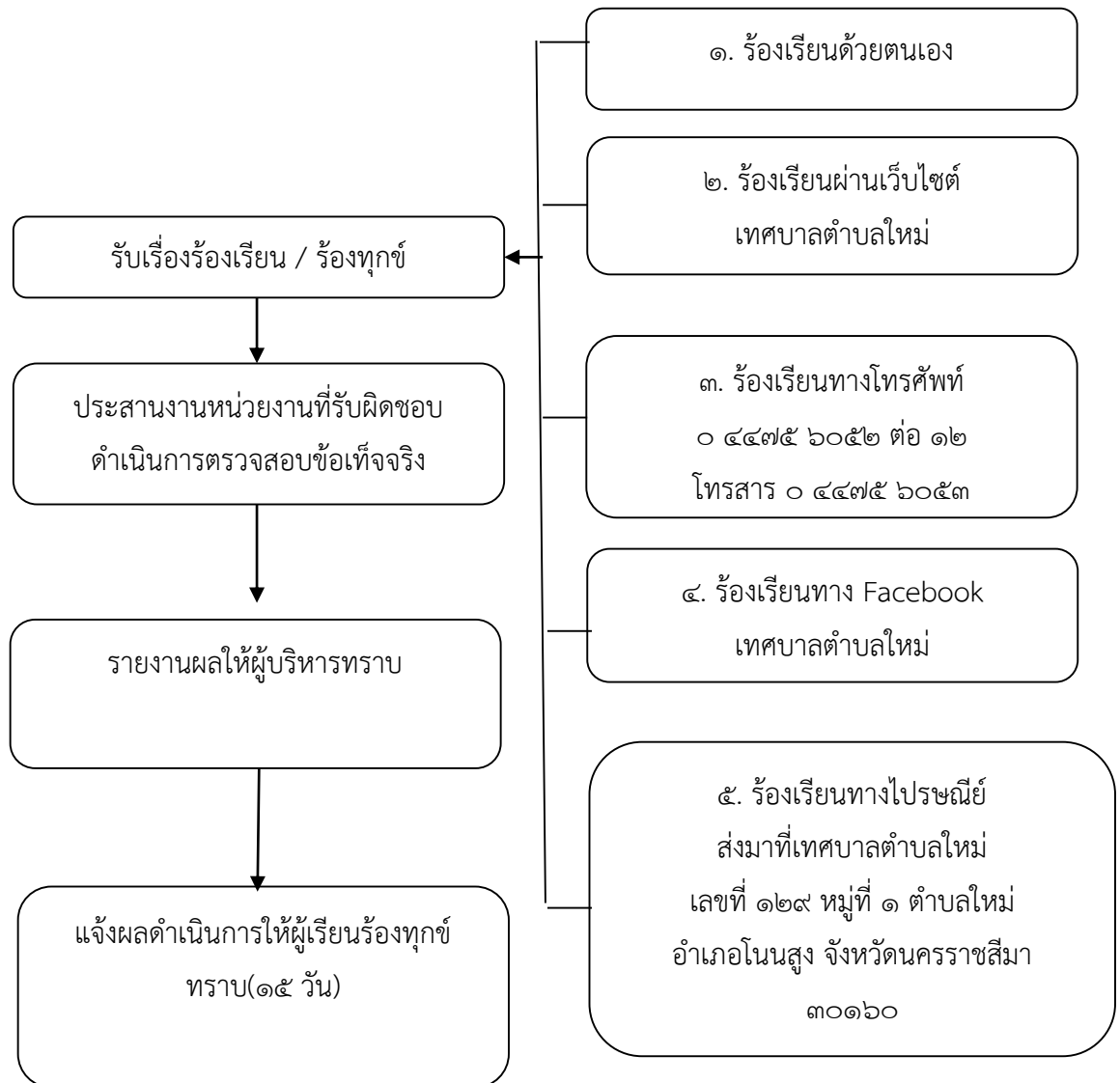
๗.๒ กรณีเรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับการจัดซื้อจัดจ้าง เช่น การดำเนินการจัดซื้อจัดจ้างไม่เป็นตามกฎหมาย ระเบียบของทางราชการ

๓.๓ กรณีเรื่องเจ้าหน้าที่ทุจริตหรือประพฤติมิชอบ เช่น มีการกล่าวหาเจ้าหน้าที่ปฏิบัติหน้าที่หรือละเว้นการปฏิบัติหน้าที่โดยมิชอบก่อให้เกิดความเสียหายแก่ผู้หนึ่งผู้ใดหรือราชการได้รับความเสียหาย

๘. ระยะเวลาเปิดให้บริการ

เปิดให้บริการวันจันทร์ ถึง วันศุกร์ (ยกเว้นวันหยุดที่ทางราชการกำหนด) ตั้งแต่เวลา ๐๘.๓๐ – ๑๖.๓๐ น.

๙. แผนผังกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน / ร้องทุกข์



๑๐. ขั้นตอนการปฏิบัติงาน

การแต่งตั้งผู้รับผิดชอบจัดการข้อร้องเรียน / ร้องทุกข์ ของหน่วยงาน

๑๐.๑ จัดตั้งศูนย์ / จุดรับข้อร้องเรียน / ร้องทุกข์ ของประชาชน

๑๐.๒ จัดทำคำสั่งแต่งตั้งเจ้าหน้าที่ประจำศูนย์

๑๐.๓ แต่งตั้งผู้รับผิดชอบตามคำสั่งเทศบาลตำบลใหม่ เพื่อความสะดวกในการประสานงาน

๑๑. การรับและตรวจสอบข้อร้องเรียน / ร้องทุกข์ จากช่องทางต่าง ๆ

ดำเนินการรับและติดตามตรวจสอบข้อร้องเรียน / ร้องทุกข์ ที่เข้ามายังหน่วยงานจากช่องทางต่าง ๆ โดยมีข้อปฏิบัติตามที่กำหนด ดังนี้

ช่องทาง	ความถี่ในการตรวจสอบช่องทาง	ระยะเวลาดำเนินการรับข้อร้องเรียน / ร้องทุกข์ เพื่อประสานหาทางแก้ไขปัญหา	หมายเหตุ
ร้องเรียนด้วยตนเอง ณ ศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ เทศบาลตำบลใหม่	ทุกครั้งที่มีการร้องเรียน	ภายใน ๑๕ วันทำการ	ยกเว้นวันหยุดที่ทางราชการกำหนด
ร้องเรียนผ่านเว็บไซต์ เทศบาลตำบลใหม่	ทุกวัน	ภายใน ๑๕ วันทำการ	ยกเว้นวันหยุดที่ทางราชการกำหนด
ร้องเรียนทางโทรศัพท์ ๐ ๔๔๗๕ ๖๐๕๒ ต่อ ๑๒ โทรสาร ๐ ๔๔๗๕ ๖๐๕๓	ทุกวัน	ภายใน ๑๕ วันทำการ	ยกเว้นวันหยุดที่ทางราชการกำหนด
ร้องเรียนทาง Face Book เทศบาลตำบลใหม่	ทุกวัน	ภายใน ๑๕ วันทำการ	ยกเว้นวันหยุดที่ทางราชการกำหนด
ร้องเรียนทางไปรษณีย์ ส่งมาที่เทศบาลตำบลใหม่ เลขที่ ๑๒๙ หมู่ที่ ๑ ตำบลใหม่ อำเภอโนนสูง จังหวัดนครราชสีมา ๓๐๑๖๐	ทุกวัน	ภายใน ๑๕ วันทำการ	

๑๒. การบันทึกข้อร้องเรียน

๑๒.๑ กรอกรูปแบบฟอร์มบันทึกข้อร้องเรียน / ร้องทุกข์ โดยมีรายละเอียด ชื่อ-สกุล ที่อยู่ หมายเลขโทรศัพท์ติดต่อ เรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ และสถานที่เกิดเหตุ

๑๒.๒ ทุกช่องทางที่มีการร้องเรียน เจ้าหน้าที่ต้องบันทึกข้อร้องเรียน / ร้องทุกข์ ลงสมุดบันทึกข้อร้องเรียน / ร้องทุกข์

๑๓. การประสานหน่วยงานเพื่อแก้ปัญหาข้อร้องเรียน / ร้องทุกข์ และการแจ้งผู้ร้องเรียน / ร้องทุกข์ทราบ

๑๓.๑ ข้อร้องเรียน / ร้องทุกข์ ที่เป็นการร้องเรียนเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการของหน่วยงาน เช่น ไฟฟ้าสาธารณะดับ การจัดการขยะมูลฝอย ตัดต้นไม้ กลิ่นเหม็นรบกวน เป็นต้น จัดทำบันทึกข้อความเสนอไปยังผู้บริหารเพื่อสั่งการหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ในเบื้องต้นอาจประสานไปยังหน่วยงานที่เกี่ยวข้องก่อนก็ได้

๑๓.๒ ข้อร้องเรียน / ร้องทุกข์ ที่ไม่อยู่ในความรับผิดชอบของเทศบาลตำบลใหม่ ให้ดำเนินการประสานหน่วยงานภายนอกที่เกี่ยวข้อง เพื่อให้เกิดความรวดเร็วและถูกต้อง ในการแก้ไขปัญหาต่อไป

๑๓.๓ ข้อร้องเรียนเกี่ยวกับความไม่โปร่งใสในการจัดซื้อจัดจ้าง การประพัตมิชอบหรือปฏิบัติหน้าที่โดยทุจริตของพนักงานเทศบาล พนักงานจ้าง คณะผู้บริหาร ให้เจ้าหน้าที่เสนอเรื่องให้ผู้บริหารพิจารณาสั่งการ เพื่อดำเนินการตรวจสอบต่อไป

๑๔. การติดตามแก้ไขปัญหาข้อร้องเรียน

ให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องรายงานผลการดำเนินการให้ทราบภายใน ๕ วันทำการ เพื่อเจ้าหน้าที่ศูนย์ฯ จะได้แจ้งให้ผู้ร้องเรียนทราบ ต่อไป

๑๕. การรายงานผลการดำเนินการให้ผู้บริหารทราบ

๑๕.๑ ให้รวบรวมและรายงานสรุปการจัดการข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ ให้ผู้บริหารทราบทุกเดือน

๑๕.๒ ให้รวบรวมรายงานสรุปข้อร้องเรียนหลังจากสิ้นปีงบประมาณ ให้ผู้บริหารทราบ เพื่อใช้เป็นแนวทางในการแก้ไข ปรับปรุง พัฒนา องค์กร ต่อไป

๑๖. มาตรฐานงาน

การดำเนินการแก้ไขข้อร้องเรียน / ร้องทุกข์ ให้แล้วเสร็จภายในระยะเวลาที่กำหนด

กรณีได้รับเรื่องร้องเรียน / ร้องทุกข์ ให้ศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์เทศบาลตำบลใหม่ ดำเนินการตรวจสอบและพิจารณาส่งเรื่องให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ดำเนินการแก้ไขปัญหาข้อร้องเรียน / ร้องทุกข์ โดยแจ้งผลการดำเนินการให้ผู้ร้องเรียน/ร้องทุกข์ทราบ ภายใน ๑๕ วันทำการ

๑๗. จัดทำโดย

ศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์เทศบาลตำบลใหม่

- หมายเลขโทรศัพท์ ๐ ๔๔๗๕ ๖๐๕๒ ต่อ ๑๒
- หมายเลขโทรสาร ๐ ๐๔๔๗๕ ๖๐๕๓
- เว็บไซต์ www.mai.go.th

ภาคผนวก



แบบร้องเรียน / ร้องทุกข์
เทศบาลตำบลใหม่ อำเภอโนนสูง จังหวัดนครราชสีมา

วันที่..... เดือน พ.ศ.....

เรียน นายกเทศมนตรีตำบลใหม่



ข้อมูลผู้ร้องเรียน/ร้องทุกข์

ชื่อ - สกุล

หมายเลขบัตรประจำตัวประชาชน

อายุ ปี

อยู่บ้านเลขที่ หมู่ที่ ซอย/ถนน ตำบล.....

อำเภอ.....จังหวัด.....หมายเลขโทรศัพท์.....

โทรศัพท์มือถือ.....



ปัญหาที่ต้องการร้องเรียน/ร้องทุกข์

มีรายละเอียดดังต่อไปนี้

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

มีผู้ได้รับผลกระทบหรือเดือดร้อนดังนี้

.....



สิ่งที่ต้องการให้เทศบาลตำบลใหม่ ช่วยเหลือหรือแก้ไข

.....

.....

(ลงชื่อ).....ผู้ร้องเรียน/ร้องทุกข์

(.....)