

คู่มือ การปฏิบัติงานเรื่องร้องเรียน

ศูนย์ดำรงธรรมเทศบาลตำบลนายาง
ตำบลเขาใหญ่ อำเภอชะอำ จังหวัดเพชรบุรี

คำนำ

ศูนย์ดำรงธรรมเทศบาลตำบลนาโยงในฐานะหน่วยงานจัดทำคู่มือการปฏิบัติงานเรื่องร้องเรียน ได้รวบรวมขั้นตอน กระบวนการจัดการ ช่องทางต่าง ๆ ของการปฏิบัติงานเรื่องร้องเรียน เพื่อใช้เป็นแนวทางการดำเนินการจัดการข้อร้องเรียนของศูนย์ดำรงธรรมเทศบาลตำบลนาโยงจนได้ข้อยุติ ให้มีความรวดเร็วและมีประสิทธิภาพ เพื่อตอบสนองความต้องการและความคาดหวังของผู้ร้องเรียน โดยหวังว่าผู้ที่ปฏิบัติงานในศูนย์ดำรงธรรมเทศบาลตำบลนาโยง ตลอดจนผู้เกี่ยวข้องสามารถนำความรู้และเทคนิควิธีการปฏิบัติงานต่าง ๆ ไปประยุกต์ใช้ให้เหมาะสมและเป็นมาตรฐานเดียวกัน

ศูนย์ดำรงธรรมเทศบาลตำบลนาโยง
กันยายน ๒๕๕๗

สารบัญ

	หน้า
คำนำ	
หลักการและเหตุผล	๑
การจัดตั้งศูนย์ดำรงธรรมเทศบาลตำบลนายาง	๑
สถานที่ตั้ง	๑
หน้าที่ความรับผิดชอบ	๑
วัตถุประสงค์	๑
คำจำกัดความ	๑-๒
ผังกระบวนการ/ระยะเวลา	๒
กระบวนการที่สร้างคุณค่า	๓
ขั้นตอนการปฏิบัติงาน	๔
การรับและตรวจสอบข้อร้องเรียนจากช่องทางต่าง ๆ	๔
การบันทึกข้อร้องเรียน	๕
การประสานหน่วยงานเพื่อแก้ไขข้อร้องเรียนและการแจ้งกลับผู้ร้องเรียน	๕
ติดตามการแก้ไขข้อร้องเรียน	๕
การรายงานผลการจัดการข้อร้องเรียน	๕
มาตรฐานงาน	๕
แบบฟอร์ม	๖
ภาคผนวก	
แบบคำร้องทุกข์/ร้องเรียน (ด้วยตนเอง)	
แบบคำร้องทุกข์/ร้องเรียน (โทรศัพท์)	

คู่มือการปฏิบัติงานเรื่องร้องเรียน

หลักการและเหตุผล

พระราชกฤษฎีกา ว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๔๖ ได้กำหนดแนวทางปฏิบัติราชการ มุ่งให้เกิดประโยชน์สุขแก่ประชาชน โดยยึดประชาชนเป็นศูนย์กลาง เพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชน ให้เกิดความผาสุกและความเป็นอยู่ที่ดีของประชาชน เกิดผลสัมฤทธิ์ต่องานบริการ มีประสิทธิภาพและเกิดความคุ้มค่าในการให้บริการ ไม่มีขั้นตอนปฏิบัติงานเกินความจำเป็น มีการปรับปรุงภารกิจให้ทันต่อสถานการณ์ ประชาชนได้รับการอำนวยความสะดวกและได้รับการตอบสนองความต้องการ และมีการประเมินผลการให้บริการสม่ำเสมอ

การจัดตั้งศูนย์ดำรงธรรมเทศบาลตำบลนายาง

ตามประกาศคณะรักษาความสงบแห่งชาติ ฉบับที่ ๙๖/๒๕๕๗ เมื่อวันที่ ๑๘ กรกฎาคม ๒๕๕๗ เรื่อง การจัดตั้งศูนย์ดำรงธรรม เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการบริการงานระดับจังหวัด และให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ทุกองค์กรจัดตั้งศูนย์ดำรงธรรมท้องถิ่นขึ้นเพื่อเป็นศูนย์ในการรับเรื่องราวร้องทุกข์ ให้บริการข้อมูลข่าวสาร ให้คำปรึกษาหารือปัญหาความต้องการและข้อเสนอแนะของประชาชน

สถานที่ตั้ง

ตั้งอยู่ ณ สำนักงานเทศบาลตำบลนายาง เลขที่ ๔๔๔ ถนนเพชรเกษม หมู่ที่ ๒ ตำบลเขาใหญ่ อำเภอลำทะเมนชัย จังหวัดนครราชสีมา ๓๖๑๒๐

หน้าที่ความรับผิดชอบ

เป็นศูนย์กลางในการรับเรื่องราวร้องทุกข์ ให้บริการข้อมูลข่าวสาร ให้คำปรึกษาหารือปัญหาความต้องการ และข้อเสนอแนะของประชาชน

วัตถุประสงค์

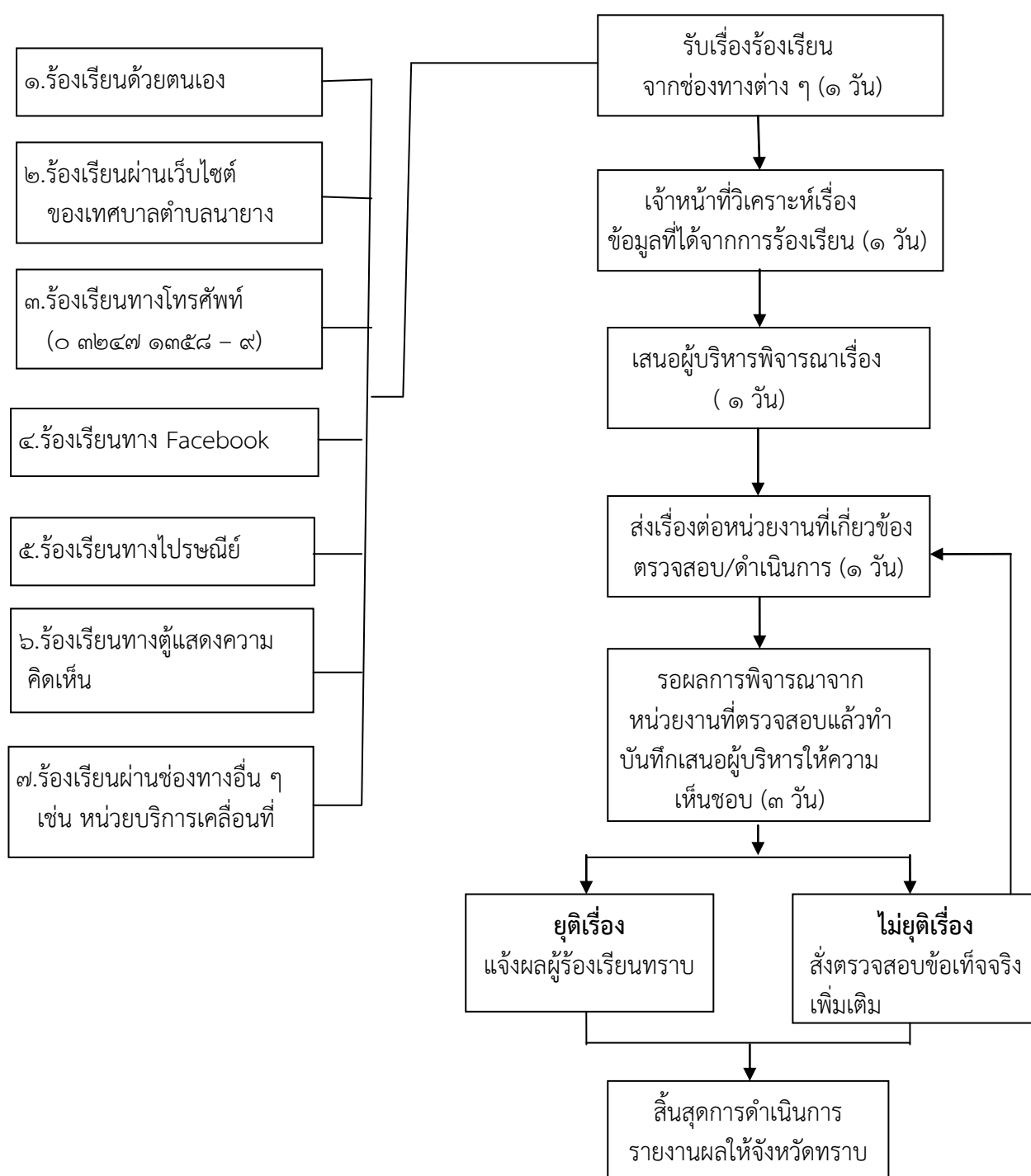
๑. เพื่อให้การดำเนินงานจัดการข้อร้องเรียนของศูนย์ดำรงธรรมเทศบาลตำบลนายาง มีขั้นตอน / กระบวนการ และแนวทางในการปฏิบัติงานเป็นมาตรฐานเดียวกัน
๒. เพื่อให้มั่นใจว่าได้มีการปฏิบัติตามข้อกำหนด ระเบียบหลักเกณฑ์เกี่ยวกับการจัดการข้อร้องเรียนที่กำหนดไว้อย่างสม่ำเสมอ และมีประสิทธิภาพ

คำจำกัดความ

ผู้รับบริการ	= ผู้ที่มาใช้บริการจากส่วนราชการและประชาชนทั่วไป
ผู้ร้องเรียน	= ประชาชนทั่วไป / ผู้มีส่วนได้เสียที่มาติดต่อมายังศูนย์ดำรงธรรมเทศบาลตำบลนายางผ่านช่องทางต่าง ๆ

- ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย = ผู้ที่ได้รับผลกระทบ ทั้งทางบวกและทางลบ ทั้งทางตรงและทางอ้อมจากการดำเนินการของส่วนราชการ เช่น ประชาชนในชุมชนเขตเทศบาลตำบลนายาง
- การจัดการข้อร้องเรียน = มีความหมายครอบคลุมถึงการจัดการในเรื่อง ข้อร้องเรียน ข้อเสนอแนะ ข้อคิดเห็น คำชมเชย การสอบถามหรือร้องขอข้อมูล
- ช่องทางการรับข้อร้องเรียน = ช่องทางต่าง ๆ ที่ใช้ในการรับเรื่องร้องเรียน เช่น ติดต่อด้วยตนเอง / โทรศัพท์ / เว็บไซต์ / Facebook / ไปรษณีย์ / ตู้แสดงความคิดเห็น และช่องทางอื่น ๆ เช่น หน่วยบริการเคลื่อนที่ของเทศบาลตำบลนายาง

ผังกระบวนการ / ระยะเวลา



กระบวนการที่สร้างคุณค่า

ที่	ผังกระบวนการ/ระยะเวลา	รายละเอียดงาน	มาตรฐาน / คุณภาพงาน	ผู้รับผิดชอบ	เอกสารที่เกี่ยวข้อง
๑	รับเรื่องร้องเรียน จากช่องทางต่าง ๆ (๑ วัน)	ผู้ร้องเรียนมาติดต่อหรือหน่วยงานต่าง ๆ ส่งเรื่องมายังเทศบาล เจ้าหน้าที่รับเรื่อง ลงทะเบียนและวิเคราะห์ข้อมูลที่ได้	การให้บริการที่รวดเร็ว ยิ้มแย้ม แจ่มใส เต็มใจในการให้บริการ เป็นธรรม	เจ้าหน้าที่ศูนย์ดำรงธรรม เทศบาล	หนังสือร้องเรียน/หนังสือจาก หน่วยงานที่แจ้งเรื่องมาที่ เทศบาลดำเนินการ
๒	เจ้าหน้าที่วิเคราะห์เรื่องและ ข้อมูลที่ได้จากการร้องเรียน (๑ วัน)	เสนอหัวหน้าศูนย์ดำรงธรรมพิจารณา พร้อมทั้งวิเคราะห์ข้อมูล และมอบหมาย เรื่องให้เจ้าหน้าที่รับผิดชอบ	การวิเคราะห์ข้อเท็จจริง ส่งต่อ หน่วยงานที่เกี่ยวข้องตรวจสอบ โดยเร็ว เป็นธรรม	หัวหน้าศูนย์ดำรงธรรม เทศบาล	หนังสือร้องเรียน/หนังสือจาก หน่วยงานที่แจ้งเรื่องมาที่ เทศบาลดำเนินการ
๓	เสนอผู้บริหารพิจารณาเรื่อง (๑ วัน)	ทำบันทึกเสนอผู้บริหาร พร้อมทั้ง หนังสือแจ้งหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง พิจารณาตรวจสอบข้อเท็จจริง	การพิจารณาเรื่องด้วยความ เป็นกลาง เป็นธรรม	เจ้าหน้าที่ศูนย์ดำรงธรรม เทศบาล ผู้รับผิดชอบ เรื่อง	บันทึก, หนังสือร้องเรียน
๔	ส่งเรื่องต่อหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ตรวจสอบ / ดำเนินการ (๑ วัน)	หน่วยงานที่เกี่ยวข้องได้รับเรื่องร้องเรียน ตรวจสอบข้อเท็จจริงและดำเนินการตาม อำนาจหน้าที่	การตรวจสอบข้อเท็จจริงที่เป็น ธรรม การดำเนินการภายใน ระยะเวลาที่กำหนด การติดตาม เรื่องอย่างต่อเนื่อง ตรวจสอบ ข้อเท็จจริงได้	เจ้าหน้าที่หน่วยงานที่ เกี่ยวข้องในการ ตรวจสอบข้อเท็จจริง	หนังสือที่แจ้งให้หน่วยงาน นั้น ๆ ตรวจสอบข้อเท็จจริง
๕	รอผลการพิจารณาจาก หน่วยงานที่ตรวจสอบแล้วทำ บันทึกเสนอผู้บริหารให้ความ เห็นชอบ (๓ วัน)	หน่วยงานที่เกี่ยวข้องแจ้งผลการ ดำเนินการ สรุปเรื่องและทำบันทึกเสนอ ผู้บริหารให้ความเห็นชอบ	เรื่องที่ได้รับจากหน่วยงานที่ ตรวจสอบมีข้อเท็จจริงที่ถูกต้อง เป็นธรรม เจ้าหน้าที่มีความเต็ม ใจในการบริการ	เจ้าหน้าที่ศูนย์ดำรงธรรม เทศบาล	เอกสารต่าง ๆ ที่หน่วยงานที่ รับผิดชอบส่งมาให้เทศบาล ทราบผลการพิจารณา
๖	แจ้งผลการดำเนินการ	- <u>ยุติเรื่อง</u> แจ้งผลการพิจารณาแก่ผู้ ร้องเรียน/หน่วยงานที่ส่งเรื่องร้องเรียน - <u>ไม่ยุติเรื่อง</u> ส่งตรวจสอบข้อเท็จจริง เพิ่มเติม	การตอบสนองต่อเรื่องร้องเรียน ภายในระยะเวลารวดเร็ว เป็นธรรม ตรวจสอบได้	เจ้าหน้าที่ศูนย์ดำรงธรรม เทศบาล	หนังสือแจ้งผลการพิจารณา

ขั้นตอนการปฏิบัติงาน

ขั้นตอนที่ ๑

ผู้ร้องเรียนมาติดต่อหรือหน่วยงานต่าง ๆ ส่งเรื่องมายังเทศบาล เจ้าหน้าที่รับเรื่อง ลงทะเบียน และวิเคราะห์ข้อมูลที่ได้

ขั้นตอนที่ ๒

เจ้าหน้าที่วิเคราะห์เรื่องและข้อมูลการร้องเรียนจากทุกช่องทาง เสนอหัวหน้าศูนย์ดำรงธรรมเทศบาล พิจารณา พร้อมทั้งวิเคราะห์ข้อมูล และมอบหมายเรื่องให้เจ้าหน้าที่รับผิดชอบ

ขั้นตอนที่ ๓

ทำบันทึกเสนอผู้บริหาร พร้อมทั้งหนังสือแจ้งหน่วยงานที่เกี่ยวข้องพิจารณาตรวจสอบข้อเท็จจริง

ขั้นตอนที่ ๔

หน่วยงานที่เกี่ยวข้องได้รับเรื่องร้องเรียนตรวจสอบข้อเท็จจริงและดำเนินการตามอำนาจหน้าที่

ขั้นตอนที่ ๕

หน่วยงานที่เกี่ยวข้องแจ้งผลการดำเนินการ สรุปเรื่องและทำบันทึกเสนอผู้บริหารให้ความเห็นชอบ

ขั้นตอนที่ ๖

- ◆ ยุติเรื่อง แจ้งผลการพิจารณาแก่ผู้ร้องเรียน/หน่วยงานที่ส่งเรื่องร้องเรียน
- ◆ ไม่ยุติเรื่อง ส่งตรวจสอบข้อเท็จจริงเพิ่มเติม

การรับและตรวจสอบข้อร้องเรียนจากช่องทางต่าง ๆ

ดำเนินการรับและติดตามตรวจสอบข้อร้องเรียนที่เข้ามายังหน่วยงานจากช่องทางต่าง ๆ โดยมีข้อปฏิบัติตามที่กำหนด ดังนี้

ช่องทาง	ความถี่ในการตรวจสอบช่องทาง	ระยะเวลาดำเนินการรับข้อร้องเรียน เพื่อประสานหาทางแก้ไข	หมายเหตุ
ร้องเรียนด้วยตนเอง ณ ศูนย์ดำรงธรรมเทศบาลตำบลนายาง	ทุกครั้งที่มีการร้องเรียน	ภายใน ๑ วันทำการ	
ร้องเรียนผ่านเว็บไซต์เทศบาลตำบลนายาง	ทุกวัน	ภายใน ๑ วันทำการ	
ร้องเรียนทางโทรศัพท์(๐ ๓๒๔๗ ๑๓๕๘ - ๙)	ทุกวัน	ภายใน ๑ วันทำการ	
ร้องเรียนทาง Facebook	ทุกวัน	ภายใน ๑ วันทำการ	
ร้องเรียนทางไปรษณีย์	ทุกวัน	ภายใน ๑ วันทำการ	
ร้องเรียนทางตู้แสดงความคิดเห็น	ทุกวัน	ภายใน ๑ วันทำการ	
ร้องเรียนผ่านช่องทางอื่น ๆ เช่น หน่วยบริการเคลื่อนที่ของเทศบาล	ทุกครั้งที่ออกหน่วยบริการเคลื่อนที่	ภายใน ๑ วันทำการ	

การบันทึกข้อร้องเรียน

๑. กรอกรูปแบบคำร้องทุกข์/ร้องเรียน โดยมีรายละเอียด คือ ชื่อ – สกุล ผู้ร้องเรียน ที่อยู่ หมายเลขโทรศัพท์ติดต่อกลับ เรื่องร้องเรียน และสถานที่เกิดเหตุ
๒. ทุกช่องทางที่มีการร้องเรียน เจ้าหน้าที่ต้องบันทึกข้อร้องเรียนลงบนสมุดบันทึกข้อร้องเรียน

การประสานหน่วยงานเพื่อแก้ไขข้อร้องเรียนและการแจ้งกลับผู้ร้องเรียน

๑. กรณีเป็นการขอข้อมูลข่าวสาร ประสานหน่วยงานผู้ครอบครองเอกสาร เจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้องเพื่อให้ข้อมูลแก่ผู้ร้องขอได้ทันที
๒. ข้อร้องเรียน ที่เป็นการร้องเรียนเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการของหน่วยงาน เช่น ไฟฟ้าสาธารณะดับ การจัดการขยะมูลฝอย ตัดต้นไม้ กลิ่นเหม็นรบกวน เป็นต้น จัดทำบันทึกข้อความเสนอไปยังผู้บริหารเพื่อสั่งการหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง โดยเบื้องต้นอาจโทรศัพท์แจ้งไปยังหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง
๓. ข้อร้องเรียน ที่ไม่อยู่ในอำนาจความรับผิดชอบของเทศบาลตำบลนายาง ให้ดำเนินการประสานแจ้งหน่วยงานภายนอกที่เกี่ยวข้อง เพื่อให้เกิดความรวดเร็วและถูกต้องชัดเจนในการแก้ไขปัญหาต่อไป
๔. ข้อร้องเรียนที่ส่งผลกระทบต่อหน่วยงาน เช่น กรณีผู้ร้องเรียนทำหนังสือร้องเรียนความไม่โปร่งใสในการจัดซื้อจัดจ้าง ให้เจ้าหน้าที่จัดทำบันทึกข้อความเพื่อเสนอผู้บริหารพิจารณาสั่งการไปยังหน่วยงานที่รับผิดชอบเพื่อดำเนินการตรวจสอบและแจ้งผู้ร้องเรียนต่อไป

ติดตามการแก้ไขข้อร้องเรียน

ให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง รายงานผลให้ทราบภายใน ๕ วันทำการ เพื่อเจ้าหน้าที่ศูนย์ดำรงธรรมเทศบาลจะได้แจ้งร้องเรียนทราบต่อไป

การรายงานผลการจัดการข้อร้องเรียน

๑. รวบรวมและรายงานสรุปผลการจัดการข้อร้องเรียนให้ศูนย์ดำรงธรรมอำเภอชะอำ ทราบทุกเดือน
๒. รวบรวมรายงานสรุปข้อร้องเรียน หลังจากสิ้นปีงบประมาณ เพื่อนำมาวิเคราะห์การจัดการข้อร้องเรียนในภาพรวมของหน่วยงาน เพื่อใช้เป็นแนวทางในการแก้ไข ปรับปรุง พัฒนาองค์กรต่อไป

มาตรฐานงาน

มาตรฐานด้านระยะเวลา

- ◆ ใช้เวลาในการดำเนินการแก้ไขข้อร้องเรียนให้แล้วเสร็จภายในระยะเวลาที่กำหนด

มาตรฐานด้านคุณภาพ

- ◆ ดำเนินกิจกรรมตามแผน และกำหนดการที่วางไว้อย่างครบถ้วน ถูกต้องตามระยะเวลา
- ◆ สามารถตอบสนองต่อเรื่องร้องเรียนภายในระยะเวลา และความจำเป็นสำคัญเร่งด่วน มีความรวดเร็ว เป็นธรรม ตรวจสอบได้

แบบฟอร์ม

๑. แบบคำร้องทุกข์/ร้องเรียน (ด้วยตนเอง)
๒. แบบคำร้องทุกข์/ร้องเรียน (โทรศัพท์)

จัดทำโดย

ศูนย์ดำรงธรรมเทศบาลตำบลนาayang สำนักงานเทศบาลตำบลนาayang ตำบลเขาใหญ่ อำเภอชะอำ
จังหวัดเพชรบุรี

เบอร์โทรศัพท์ ๐ ๓๒๔๗ ๑๓๕๘ – ๙

โทรสาร ๐ ๓๒๔๗ ๑๓๕๙

เว็บไซต์ : www.nayang.go.th

Facebook : สำนักงานเทศบาลตำบลนาayang

ภาคผนวก

แบบคำร้องทุกข์/ร้องเรียน (ด้วยตนเอง)

เขียนที่ ศูนย์ดำรงธรรมเทศบาลตำบลนาขาม

วันที่.....เดือน.....พ.ศ.....

เรื่อง.....

เรียน นายกเทศมนตรีตำบลนาบาง

ข้าพเจ้า (ชื่อ - สกุล).....อายุ.....ปี อยู่บ้านเลขที่.....
 หมู่ที่.....ถนน.....ตำบล.....อำเภอ.....จังหวัด.....
 เบอร์โทรศัพท์.....อาชีพ.....ตำแหน่ง.....
 ถือบัตร.....เลขที่.....ออกโดย.....
วันออกบัตร.....บัตรหมดอายุ.....

มีความประสงค์ขอร้องทุกข์/ร้องเรียน เพื่อให้เทศบาลตำบลนาขามพิจารณาดำเนินการช่วยเหลือหรือ
แก้ไขปัญหาในเรื่อง.....

[illegible]

โดยข้าพเจ้าขอส่งเอกสารหลักฐานประกอบการร้องทุกข์/ร้องเรียน (ถ้ามี) ได้แก่

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

ทั้งนี้ ข้าพเจ้าขอรับรองว่าคำร้องทุกข์/ร้องเรียน และเอกสารหลักฐานข้างต้น เป็นจริงทุกประการ

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณาดำเนินการต่อไป

ขอแสดงความนับถือ

(ลงชื่อ).....

(.....)

ผู้ร้องทุกข์/ร้องเรียน

แบบคำร้องทุกข์/ร้องเรียน (โทรศัพท์)

เขียนที่ ศูนย์ดำรงธรรมเทศบาลตำบลนายาง

วันที่.....เดือน.....พ.ศ.....

เรื่อง.....

เรียน นายกเทศมนตรีตำบลนาบาง

ข้าพเจ้า (ชื่อ - สกุล).....อายุ.....ปี อยู่บ้านเลขที่.....
หมู่ที่.....ถนน.....ตำบล.....อำเภอ.....จังหวัด.....
เบอร์โทรศัพท์.....อาชีพ.....ตำแหน่ง.....

มีความประสงค์ขอร้องทุกข์/ร้องเรียน เพื่อให้เทศบาลตำบลนาขามพิจารณาดำเนินการช่วยเหลือหรือ
แก้ไขปัญหาในเรื่อง.....

[illegible]

โดยขออ้าง.....

.....

.....

.....

.....เป็นพยานหลักฐานประกอบ

ทั้งนี้ ข้าพเจ้าขอรับรองว่าคำร้องทุกข์/ร้องเรียน ข้างต้นเป็นจริง และเจ้าหน้าที่ได้แจ้งให้ข้าพเจ้าทราบแล้วว่าหากเป็นคำร้องที่ไม่สุจริตอาจต้องรับผิดชอบตามกฎหมายได้

ลงชื่อ.....เจ้าหน้าที่ผู้รับเรื่อง
(.....)

วันที่.....เวลา.....