



คู่มือการปฏิบัติงาน รับเรื่องราวร้องเรียน/ร้องทุกข์

ศูนย์รับเรื่องราวร้องเรียน/ร้องทุกข์เทศบาลตำบลสงเปลือย

คำนำ

คู่มือการปฏิบัติงานรับเรื่องราว/ร้องเรียนร้องทุกข์ของ ศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์เทศบาลตำบลสงเปลือยฉบับนี้ จัดทำขึ้นเพื่อเป็นแนวทางการดำเนินการจัดการข้อร้องเรียนของศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์เทศบาลตำบลสงเปลือย ทั้งนี้ การจัดการข้อร้องเรียนจนได้ข้อยุติ ให้มีความรวดเร็วและมีประสิทธิภาพ เพื่อตอบสนองความต้องการและความคาดหวังของผู้รับบริการ จำเป็นจะต้องมีขั้นตอน / กระบวนการ และแนวทางในการปฏิบัติงานที่ชัดเจนและเป็นมาตรฐานเดียวกัน

ศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์เทศบาลตำบลสงเปลือย

สารบัญ

เรื่อง	หน้า
หลักการและเหตุผล	๑
การจัดตั้งศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์เทศบาลตำบลสงเปลือย	๑
สถานที่ตั้ง	๑
หน้าที่ความรับผิดชอบ	๑
วัตถุประสงค์	๑
คำจำกัดความ	๑
แผนผังกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน / ร้องทุกข์	๓
ขั้นตอนการปฏิบัติงาน	๔
การรับและตรวจสอบข้อร้องเรียนจากช่องทางต่าง ๆ	๔
การบันทึกข้อร้องเรียน	๔
การประสานหน่วยงานเพื่อแก้ไขข้อร้องเรียนและการแจ้งกลับผู้ร้องเรียน	๔
ติดตามการแก้ไขข้อร้องเรียน	๕
การรายงานผลการจัดการข้อร้องเรียนของหน่วยงาน	๕
มาตรฐานงาน	๕
แบบฟอร์ม	๕
จัดทำโดย	๕
ภาคผนวก	
แบบฟอร์มใบรับแจ้งเหตุเรื่องราวร้องเรียน / ร้องทุกข์	

คู่มือการปฏิบัติงานรับเรื่องราวร้องเรียน / ร้องทุกข์ ศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์เทศบาลตำบลสงเปลือย

๑. หลักการและเหตุผล

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

๒. การจัดตั้งศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์เทศบาลตำบลสงเปลือย

เพื่อให้การบริหารระบบราชการเป็นไปด้วยความถูกต้อง บริสุทธิ์ ยุติธรรม ควบคู่กับการพัฒนาบำบัดทุกข์ บำรุงสุข ตลอดจนดำเนินการแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนของประชาชน ได้อย่างมีประสิทธิภาพด้วยความรวดเร็วประสพผลสำเร็จอย่างเป็นรูปธรรม อีกทั้งเพื่อเป็นศูนย์รับแจ้งเบาะแสการทุจริต หรือไม่ได้รับความเป็นธรรมจากการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ เทศบาลตำบลสงเปลือยจึงได้จัดตั้งศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์/ร้องเรียน ขึ้น ซึ่งในกรณีการร้องเรียนที่เกี่ยวกับบุคคล จะมีการเก็บรักษาเรื่องราวไว้เป็นความลับและปกปิดชื่อผู้ร้องเรียน เพื่อมิให้ผู้ร้องเรียนได้รับผลกระทบและได้รับความเดือดร้อนจากการร้องเรียน

๓. สถานที่ตั้ง

ตั้งอยู่ ณ สำนักงานเทศบาลตำบลสงเปลือย ตำบลสงเปลือย อำเภอกาบัง จังหวัดกาฬสินธุ์

๔. หน้าที่ความรับผิดชอบ

เป็นศูนย์กลางในการรับเรื่องราวร้องเรียน/ร้องทุกข์ และให้บริการข้อมูลข่าวสาร ให้คำปรึกษา รับเรื่องปัญหาความต้องการและข้อเสนอแนะของประชาชน

๕. วัตถุประสงค์

๑. เพื่อให้การดำเนินงานจัดการข้อร้องเรียน / ร้องทุกข์ ของศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์เทศบาลตำบลสงเปลือย มีขั้นตอน / กระบวนการ และแนวทางในการปฏิบัติงานเป็นมาตรฐานเดียวกัน

๒. เพื่อให้มั่นใจว่าได้มีการปฏิบัติตามข้อกำหนด ระเบียบ หลักเกณฑ์เกี่ยวกับการจัดการข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ ที่กำหนดไว้อย่างสม่ำเสมอและมีประสิทธิภาพ

๖. คำจำกัดความ

“ผู้รับบริการ” หมายถึง ผู้ที่มีารรับบริการจากส่วนราชการและประชาชนทั่วไป

“ผู้มีส่วนได้เสีย” หมายถึง ผู้ที่ได้รับผลกระทบ ทั้งทางบวกและทางลบ ทั้งทางตรงและทางอ้อม จากการดำเนินการของส่วนราชการ เช่น ประชาชนในเขตเทศบาลตำบลสงเปลือย

“การจัดการข้อร้องเรียน” มีความหมายครอบคลุมถึงการจัดการในเรื่องข้อร้องเรียน/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/ตู้รับฟังความคิดเห็น/ทางไปรษณีย์

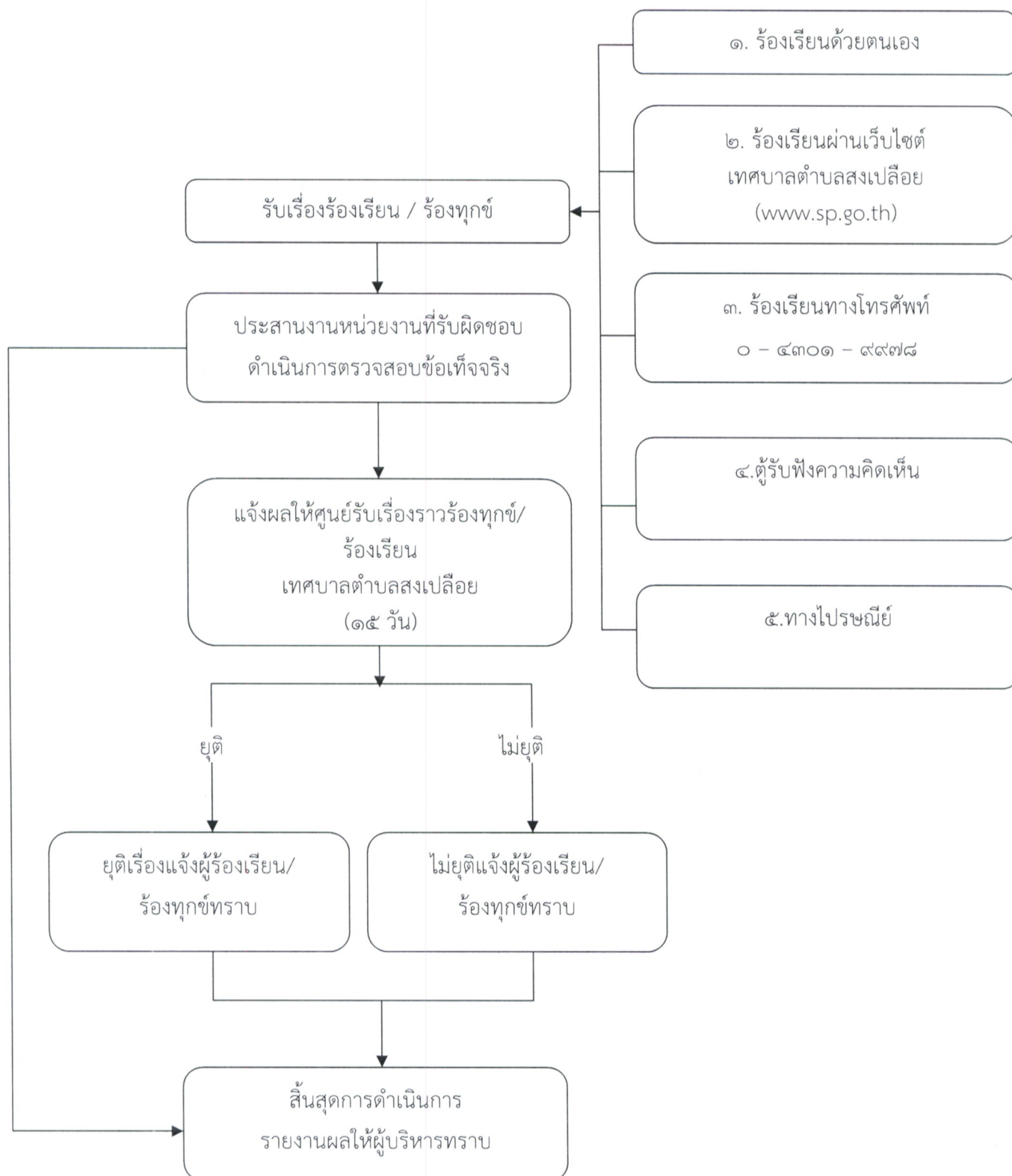
๗. ระยะเวลาเปิดให้บริการ

เปิดให้บริการวันจันทร์ ถึง วันศุกร์ (ยกเว้นวันหยุดที่ทางราชการกำหนด) ตั้งแต่เวลา

๐๘.๓๐ – ๑๖.๓๐



๘. แผนผังกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน / ร้องทุกข์



๙. ขั้นตอนการปฏิบัติงาน

การแต่งตั้งผู้รับผิดชอบจัดการข้อร้องเรียน / ร้องทุกข์ ของหน่วยงาน

๘.๑ จัดตั้งศูนย์ / จุดรับข้อร้องเรียน / ร้องทุกข์ ของประชาชน

๘.๒ จัดทำคำสั่งแต่งตั้งเจ้าหน้าที่ประจำศูนย์

๘.๓ แจกจ่ายผู้รับผิดชอบตามคำสั่งเทศบาลตำบลสงเปลือย เพื่อความสะดวกในการประสานงาน

๑๐. การรับและตรวจสอบข้อร้องเรียน / ร้องทุกข์ จากช่องทางต่าง ๆ

ดำเนินการรับและติดตามตรวจสอบข้อร้องเรียน / ร้องทุกข์ ที่เข้ามายังหน่วยงานจากช่องทางต่าง ๆ โดยมีข้อปฏิบัติตามที่กำหนด ดังนี้

ช่องทาง	ความถี่ในการตรวจสอบช่องทาง	ระยะเวลาดำเนินการรับข้อร้องเรียน / ร้องทุกข์ เพื่อประสานหาทางแก้ไขปัญหา	หมายเหตุ
ร้องเรียนด้วยตนเอง ณ ศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ เทศบาลตำบลสงเปลือย	ทุกครั้งที่มีการร้องเรียน	ภายใน ๑ วันทำการ	
ร้องเรียนผ่านเว็บไซต์ เทศบาลตำบลสงเปลือย	ทุกวัน	ภายใน ๑ วันทำการ	
ร้องเรียนทางโทรศัพท์ ๐ - ๔๓๐๑ - ๙๙๗๘	ทุกวัน	ภายใน ๑ วันทำการ	
ร้องเรียนทางไปรษณีย์	ทุกวัน	ภายใน ๑ วันทำการ	
ตู้รับฟังความคิดเห็น	ทุกวัน	ภายใน ๑ วันทำการ	

๑๑. การบันทึกข้อร้องเรียน

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

๑๐.๒ ทุกช่องทางที่มีการร้องเรียน เจ้าหน้าที่ต้องบันทึกข้อร้องเรียน / ร้องทุกข์ ลงสมุดบันทึกข้อร้องเรียน / ร้องทุกข์

๑๒. การประสานหน่วยงานเพื่อแก้ไขปัญหาข้อร้องเรียน / ร้องทุกข์ และการแจ้งผู้ร้องเรียน / ร้องทุกข์ทราบ

๑๒.๑ กรณีเป็นการขอข้อมูลข่าวสาร ประสานหน่วยงานผู้ครอบครองเอกสาร เจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้อง เพื่อให้ข้อมูลแก่ผู้ร้องขอได้ทันที

๑๒.๒ ข้อร้องเรียน / ร้องทุกข์ ที่เป็นการร้องเรียนเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการของหน่วยงาน เช่น ไฟฟ้าสาธารณะดับ การจัดการขยะมูลฝอย ตัดต้นไม้ กลิ่นเหม็นรบกวน เป็นต้น จัดทำบันทึกข้อความเสนอไปยังผู้บริหารเพื่อสั่งการหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง โดยเบื้องต้นอาจโทรศัพท์แจ้งไปยังหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

๑๒.๓ ข้อร้องเรียน / ร้องทุกข์ ที่ไม่อยู่ในความรับผิดชอบของเทศบาลตำบลสงเปลือย ให้ดำเนินการประสานหน่วยงานภายนอกที่เกี่ยวข้อง เพื่อให้เกิดความรวดเร็วและถูกต้อง ในการแก้ไขปัญหาต่อไป

๑๒.๔ ข้อร้องเรียนที่ส่งผลกระทบต่อหน่วยงาน เช่น กรณี ผู้ร้องเรียนทำหนังสือร้องเรียนความไม่โปร่งใสในการจัดซื้อจัดจ้าง ให้เจ้าหน้าที่จัดทำบันทึกข้อความเพื่อเสนอผู้บริหารพิจารณาสั่งการไปยังหน่วยงานที่รับผิดชอบ เพื่อดำเนินการตรวจสอบและแจ้งผู้ร้องเรียนทราบ ต่อไป

๑๓. การติดตามแก้ไขปัญหาข้อร้องเรียน

ให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องรายงานผลการดำเนินการให้ทราบภายใน ๗ วันทำการ เพื่อเจ้าหน้าที่ศูนย์ฯ จะได้แจ้งให้ผู้ร้องเรียนทราบ ต่อไป

๑๔. การรายงานผลการดำเนินการให้ผู้บริหารทราบ

๑๓.๑ ให้รวบรวมและรายงานสรุปการจัดการข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ ให้ผู้บริหารทราบทุกเดือน

๑๓.๒ ให้รวบรวมรายงานสรุปข้อร้องเรียนหลังจากสิ้นปีงบประมาณ เพื่อนำมาวิเคราะห์การจัดการข้อร้องเรียน / ร้องทุกข์ ในภาพรวมของหน่วยงาน เพื่อใช้เป็นแนวทางในการแก้ไข ปรับปรุง พัฒนาองค์กร ต่อไป

๑๕. มาตรฐานงาน

การดำเนินการแก้ไขข้อร้องเรียน / ร้องทุกข์ ให้แล้วเสร็จภายในระยะเวลาที่กำหนด

กรณีได้รับเรื่องร้องเรียน / ร้องทุกข์ ให้ศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์เทศบาลตำบลสงเปลือย ดำเนินการตรวจสอบและพิจารณาส่งเรื่องให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ดำเนินการแก้ไขปัญหาข้อร้องเรียน / ร้องทุกข์ ให้แล้วเสร็จภายใน ๑๕ วัน ทำการ

๑๖. แบบฟอร์ม

แบบฟอร์มใบรับแจ้งเหตุเรื่องราวร้องเรียน / ร้องทุกข์ คู่มือภาคผนวก

๑๗. จัดทำโดย

ศูนย์รับเรื่องราวร้องเรียน/ร้องทุกข์เทศบาลตำบลสงเปลือย

- หมายเลขโทรศัพท์ ๐ - ๔๓๐๑ - ๙๙๗๘

- เว็บไซต์ www.sp.go.th

ภาคผนวก

เขียนที่ สำนักงานเทศบาลตำบลสงเปลือย

วันที่เดือน.....พ.ศ.

เรื่อง ขอแจ้งเหตุสาธารณภัย

เรียน นายกเทศมนตรีตำบลสงเปลือย

ด้วยข้าพเจ้า..... อายุ อยู่บ้านเลขที่..... หมู่ที่ ตำบลสงเปลือย อำเภอเขาวง จังหวัดกาฬสินธุ์ หมายเลขโทรศัพท์..... มีความประสงค์แจ้งเหตุสาธารณภัย ดังนี้

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

ดังนั้น เพื่อบรรเทาความเดือดร้อนให้กับราษฎร จึงใคร่ขอความอนุเคราะห์ท่านได้โปรดพิจารณาสั่งการให้เจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้องดำเนินการให้การช่วยเหลือ จักเป็นพระคุณยิ่ง

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณา

ขอแสดงความนับถือ

ลงชื่อ

()

สำหรับเจ้าหน้าที่ศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์

.....
.....

ลงชื่อ

()

ตำแหน่ง.....

ความเห็นหัวหน้าสำนักปลัด

.....
.....

ลงชื่อ

(นางนวพร ภูจำนงค์)

ตำแหน่ง หัวหน้าสำนักปลัด

วันที่ เดือน พ.ศ.

ความเห็นปลัดเทศบาลฯ

.....
.....

ลงชื่อ

(นายทวีศักดิ์ จันทวัติ)

ตำแหน่ง ปลัดเทศบาลตำบลสงเปลือย

วันที่ เดือน พ.ศ.

ความเห็นรองนายกเทศมนตรีฯ

.....
.....

ลงชื่อ

(นายสำโรง หาศรี)

ตำแหน่ง นายกเทศมนตรีตำบลสงเปลือย

วันที่ เดือน พ.ศ.

เขียนที่ สำนักงานเทศบาลตำบลสงเปลือย

วันที่เดือน.....พ.ศ.

เรื่อง ขอบความอนุเคราะห์ซ่อมไฟฟ้าสาธารณะ

เรียน นายกเทศมนตรีตำบลสงเปลือย

ด้วยข้าพเจ้า..... อายุ อยู่บ้านเลขที่..... หมู่ที่ ตำบลสงเปลือย อำเภอเขาวง จังหวัดกาฬสินธุ์ มีความประสงค์แจ้งซ่อมไฟฟ้าสาธารณะ (ไฟกิ่ง) ซึ่งอยู่ในความรับผิดชอบของเทศบาลตำบลสงเปลือย ซึ่งขณะนี้ประสบปัญหาระบบไฟฟ้าสาธารณะชำรุด จำนวน จุด ดังนี้

จุดที่ ๑ บริเวณ สาเหตุการชำรุด เนื่องจาก.....

จุดที่ ๒ บริเวณ สาเหตุการชำรุด เนื่องจาก.....

จุดที่ ๓ บริเวณ สาเหตุการชำรุด เนื่องจาก.....

จุดที่ ๔ บริเวณ สาเหตุการชำรุด เนื่องจาก.....

พบการชำรุดตั้งแต่วันที่เดือนพ.ศ.

ดังนั้น เพื่อบรรเทาความเดือดร้อนให้กับราษฎรภายในหมู่บ้าน จึงใคร่ขอความอนุเคราะห์ท่านได้โปรดพิจารณาสั่งการให้เจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้องดำเนินการซ่อมแซมแก้ไขให้ใช้งานได้ปกติดังเดิม จักเป็นพระคุณยิ่ง

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณา

ขอแสดงความนับถือ

ลงชื่อ

()

สำหรับเจ้าหน้าที่ศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์

ลงชื่อ

()

ตำแหน่ง.....

ความเห็นหัวหน้าสำนักปลัด

.....

.....

ลงชื่อ

(นางนวพร ภูจำนงค์)

ตำแหน่ง หัวหน้าสำนักปลัด

วันที่ เดือน พ.ศ.

ความเห็นผู้อำนวยการกองช่าง

.....

.....

ลงชื่อ

(นายกิตติศักดิ์ นิรโคตร)

ตำแหน่ง ผู้อำนวยการกองช่าง

วันที่ เดือน พ.ศ.

ความเห็นปลัดเทศบาลฯ

.....

.....

ลงชื่อ

(นายทวีศักดิ์ จันทวัตติ)

ตำแหน่ง ปลัดเทศบาลตำบลสงเปลือย

วันที่ เดือน พ.ศ.

ความเห็นนายกเทศมนตรีฯ

.....

.....

ลงชื่อ

(นายสำโรง หาศิริ)

ตำแหน่ง นายกเทศมนตรีตำบลสงเปลือย

วันที่ เดือน พ.ศ.

เขียนที่ สำนักงานเทศบาลตำบลสงเปลือย

วันที่เดือน.....พ.ศ.

เรื่อง ขอความอนุเคราะห์น้ำเพื่อบริโภคอุปโภค

เรียน นายกเทศมนตรีตำบลสงเปลือย

สิ่งที่ส่งมาด้วย รายชื่อผู้ประสบภัยฯ จำนวน ๑ ชุด

ด้วยข้าพเจ้า.....ตำแหน่ง

หมู่ที่ ตำบลสงเปลือย อำเภอเขาวง จังหวัดกาฬสินธุ์ มีความประสงค์ขอความอนุเคราะห์เทศบาล
ตำบลสงเปลือย เพื่อดำเนินการช่วยเหลือราษฎรผู้ประสบปัญหา..... เนื่องจาก

จำนวน เทียว

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณา

ขอแสดงความนับถือ

ลงชื่อ

()

สำหรับเจ้าหน้าที่ศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์

ลงชื่อ

()

ตำแหน่ง.....

ความเห็นหัวหน้าสำนักปลัด

.....
.....

ลงชื่อ

(นางนวพร ภูจำนงค์)

ตำแหน่ง หัวหน้าสำนักปลัด

วันที่ เดือน พ.ศ.

ความเห็นปลัดเทศบาลฯ

.....
.....

ลงชื่อ

(นายทวีศักดิ์ จันทวัต)

ตำแหน่ง ปลัดเทศบาลตำบลสงเปลือย

วันที่ เดือน พ.ศ.

ความเห็นนายกเทศมนตรีฯ

.....
.....

ลงชื่อ

(นายสำโรง หาศิริ)

ตำแหน่ง นายกเทศมนตรีตำบลสงเปลือย

วันที่ เดือน พ.ศ.