



คู่มือการปฏิบัติงานการจัดการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์

ของ

เทศบาลตำบลฝาย
อำเภอเมืองกาฬสินธุ์ จังหวัดกาฬสินธุ์



คู่มือการปฏิบัติงานการจัดการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์

ของ

เทศบาลตำบลไผ่
อำเภอเมืองกาฬสินธุ์ จังหวัดกาฬสินธุ์

คำนำ

คู่มือมาตรฐานการปฏิบัติงานการจัดการเรื่องร้องเรียน ของศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์เทศบาลตำบลตำบลไผ่ฉบับนี้ จัดทำขึ้นเพื่อเป็นแนวทางการดำเนินการจัดการข้อร้องเรียนของศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์เทศบาลตำบลไผ่ ทั้งนี้การจัดการ ข้อร้องเรียนจนได้ข้อยุติ ให้มีความรวดเร็วและมีประสิทธิภาพ เพื่อตอบสนองความต้องการและความคาดหวังของผู้รับบริการจำเป็นต้องมีขั้นตอน กระบวนการ และแนวทาง การปฏิบัติงานที่ชัดเจนและเป็นมาตรฐานเดียวกัน

ศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์
เทศบาลตำบลไผ่

สารบัญ

เรื่อง	หน้า
หลักการและเหตุผล	
การจัดตั้งศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์เทศบาลตำบลไผ่	
สถานที่ตั้ง	
หน้าที่ความรับผิดชอบ	
วัตถุประสงค์	
คำจำกัดความ	
แผนผังกระบวนการจัดการเรื่องราวร้องเรียนร้องทุกข์	
ขั้นตอนการปฏิบัติ	
การรับและการตรวจสอบข้อร้องเรียนจากช่องทางต่าง ๆ	
การบันทึกข้อร้องเรียน	
การประสานหน่วยงานเพื่อแก้ไขข้อร้องเรียนและการแจ้งกลับผู้ร้องเรียน	
ติดตามการแก้ไขข้อร้องเรียน	
รายงานผลการจัดการข้อร้องเรียนของหน่วยงาน	
มาตรฐานงาน	
แบบฟอร์ม	
ช่องทางการร้องเรียน	
จัดทำโดย	
ภาคผนวก	
ใบแจ้งเหตุเรื่องราวร้องทุกข์ / ทางโทรศัพท์	

๑. หลักการและเหตุผล

พระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ.๒๕๔๖ ได้กำหนดแนวทางปฏิบัติราชการ มุ่งให้เกิดประโยชน์สุขแก่ประชาชน โดยยึดประชาชนเป็นศูนย์กลาง เพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชนให้เกิดความผาสุกและความเป็นอยู่ที่ดีของประชาชน เกิดผลสัมฤทธิ์ต่องาน บริการมีประสิทธิภาพและเกิดความคุ้มค่าในการให้บริการ ไม่มีขั้นตอนปฏิบัติงานเกินความจำเป็น มีการปรับปรุงภารกิจให้ทันต่อสถานการณ์ ประชาชนได้รับการอำนวยความสะดวกและได้รับการตอบสนองความต้องการและมีการประเมินผลการให้บริการสม่ำเสมอ

๒. การจัดตั้งศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์เทศบาลตำบลไผ่

เพื่อให้การบริการสาธารณะ บำบัดทุกข์ บำรุงสุข แก่ประชาชนภายในกรอบอำนาจหน้าที่ของเทศบาลตำบลไผ่เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพและสัมฤทธิ์ผลโดยเฉพาะในส่วนของการอำนวยความสะดวกและตอบสนองความต้องการของประชาชน ตามแนวทางการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี จึงอาศัยอำนาจตามความ ในมาตรา ๕๐ แห่งพระราชบัญญัติเทศบาล พ.ศ.๒๕๔๖ แก้ไขเพิ่มเติม (ฉบับที่ ๑๓) พ.ศ.๒๕๕๒ ประกอบ มาตรา ๕๒ แห่งพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ.๒๕๔๖ จัดตั้งศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์เทศบาลตำบลไผ่ โดยแต่งตั้งเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบประจำศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์เทศบาลตำบลไผ่

๓. สถานที่ตั้ง

ตั้งอยู่ ณ สำนักงานเทศบาลตำบลไผ่

๔. หน้าที่ความรับผิดชอบ

เป็นศูนย์กลางในการรับเรื่องราวร้องทุกข์ และให้บริการข้อมูลข่าวสาร ให้คำปรึกษาหารือรับเรื่องปัญหา ความต้องการและข้อเสนอแนะของประชาชน

๕. วัตถุประสงค์

๑. เพื่อให้การดำเนินงานจัดการข้อร้องเรียนของศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์เทศบาลตำบลไผ่ มีขั้นตอน กระบวนการและแนวทางในการปฏิบัติงานเป็นมาตรฐานเดียวกัน

๒. เพื่อให้มั่นใจว่าได้มีการปฏิบัติตามข้อกำหนด ระเบียบหลักเกณฑ์เกี่ยวกับการจัดการข้อร้องเรียนที่กำหนดไว้อย่างสม่ำเสมอและมีประสิทธิภาพ

๖. คำจำกัดความ

ผู้รับบริการ

ส่วนได้ส่วนเสีย

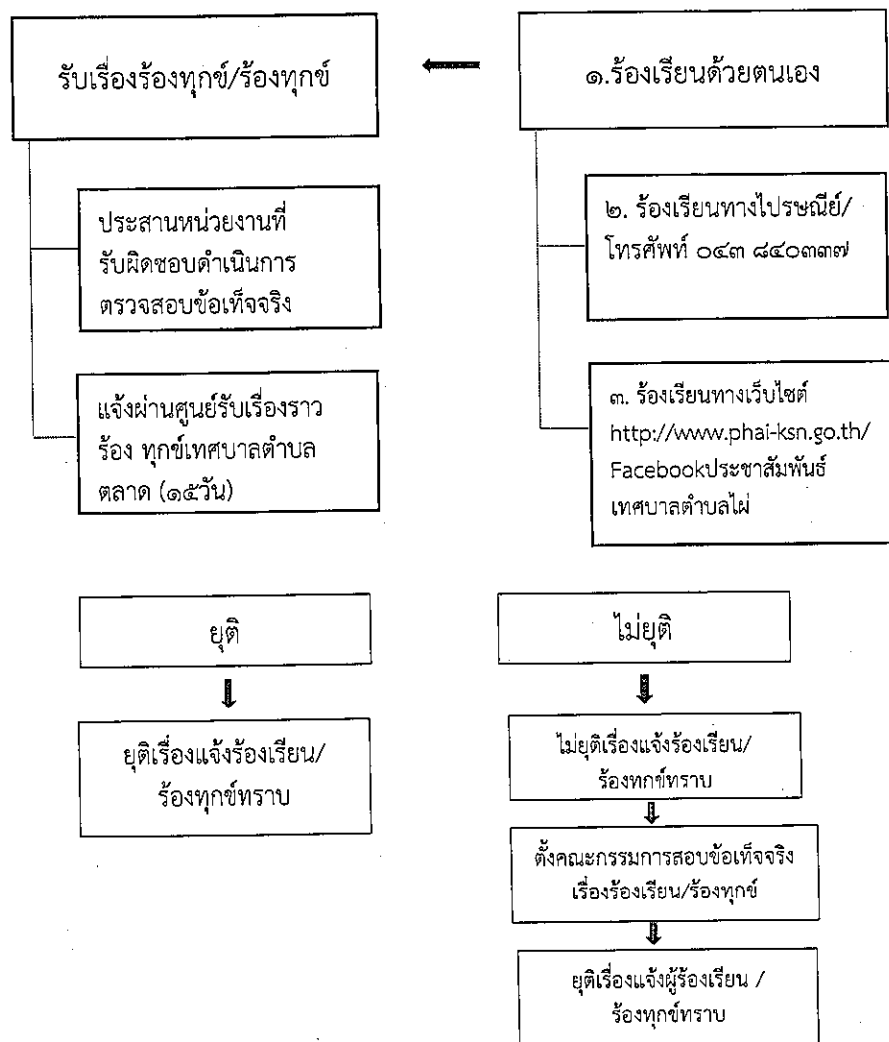
การจัดการข้อร้องเรียน

- ผู้ที่มาใช้บริการจากส่วนราชการและประชาชนทั่วไป
- ผู้ที่ได้รับผลกระทบ ทั้งทางบวกและลบ ทั้งทางตรงและทางอ้อม จากการ ดำเนินการของส่วนราชการ เช่น ประชาชนในชุมชนเขตเทศบาลตำบลไผ่
- มีความหมายครอบคลุมถึงการจัดการเรื่องข้อร้องเรียน ข้อเสนอแนะ/ ข้อคิดเห็น/ คำชมเชย/ การสอบถามหรือร้องขอข้อมูล

ผู้ร้องเรียน	- ประชาชนทั่วไป/ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มาติดต่อยังศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ เทศบาลตำบลไผ่ ผ่านช่องทางต่าง ๆ โดยมีวัตถุประสงค์ครอบคลุม การร้องเรียน/การให้ข้อเสนอแนะ/การให้ข้อคิดเห็น/การชมเชย/ การร้องขอข้อมูล
ช่องทางการรับข้อร้องเรียน	- ช่องทางต่างๆ ที่ใช้ในการรับเรื่องร้องเรียน เช่น ติดต่อ ด้วยตนเอง/ทางไปรษณีย์,ทางโทรศัพท์ /เว็บไซต์/Facebook /Line
เจ้าหน้าที่ ข้อร้องเรียน	- เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบจัดการข้อร้องเรียนของหน่วยงาน - แบ่งออกเป็นประเภทต่าง ๆ เช่น -ข้อคิดเห็น ข้อเสนอแนะ คำขดเชย สอบถามหรือร้อง ขอข้อมูล การร้องเรียนเกี่ยวกับคุณภาพและการให้บริการของหน่วยงาน การ ร้องเรียนเกี่ยวกับความไม่โปร่งใสของการจัดซื้อจัดจ้าง เป็นต้น

๗. แผนผังกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน

กระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน



๘. ขั้นตอนการปฏิบัติงาน

การแต่งตั้งผู้รับผิดชอบจัดการข้อร้องเรียนของหน่วยงาน

๘.๑ จัดตั้งศูนย์ / จัดรับข้อร้องเรียนของหน่วยงาน

๘.๒ จัดทำคำสั่งแต่งตั้งคณะกรรมการดำเนินการ

๘.๓ แจ้งผู้รับผิดชอบตามคำสั่งเทศบาลตำบลลาด เพื่อความสะดวกในการประสานงาน

๙. การรับและตรวจสอบข้อร้องเรียนจากช่องทางต่าง ๆ

ดำเนินการรับและติดตามตรวจสอบข้อร้องเรียนที่เข้ามายังหน่วยงานจากช่องทางต่างๆโดยมีข้อปฏิบัติตามที่กำหนด ดังนี้

ช่องทาง	ความถี่ในการตรวจสอบช่องทาง	ระยะเวลาดำเนินการรับข้อร้องเรียนเพื่อประสานหาทางแก้ไข	ระยะเวลาดำเนินการรับข้อร้องเรียนถึงแจ้งให้ผู้ร้องทราบ
ร้องเรียนด้วยตนเอง ศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์เทศบาลตำบลไผ่	ทุกครั้งที่มีผู้ร้องเรียน	ภายใน ๑ วันทำการ	๑๕ วัน
การร้องเรียนทางไปรษณีย์/ทางโทรศัพท์ ๐๔๓ ๐๘๔๐๓๓๗	ทุกวัน	ภายใน ๑ วันทำการ	๑๕ วัน
ร้องเรียนทางเว็บไซต์ www.phai-ksn.go.th	ทุกวัน	ภายใน ๑ วันทำการ	๑๕ วัน
ร้องเรียนทาง Facebook ประชาสัมพันธ์เทศบาลตำบลไผ่	ทุกวัน	ภายใน ๑ วันทำการ	๑๕ วัน

๑๐. การบันทึกข้อร้องเรียน

๑๐.๑ กรอกแบบฟอร์มบันทึกข้อร้องเรียน โดยมีรายละเอียด คือ ชื่อ - นามสกุล ผู้ร้องเรียน ที่อยู่ หมายเลขติดต่อกลับ เรื่องร้องเรียน และสถานที่เกิดเหตุ เอกสารประกอบการร้องเรียน เช่น สำเนาบัตรประจำตัวประชาชน เป็นต้น

๑๐.๒ ทุกช่องทางที่มีการร้องเรียน เจ้าหน้าที่ต้องบันทึกข้อร้องเรียนลงบนสมุดบันทึกข้อร้องเรียน

๑๑. การประสานหน่วยงานเพื่อแก้ไขข้อร้องเรียนและการแจ้งกลับผู้ร้องเรียน

๑๑.๑ รับเรื่องราวข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ เกี่ยวกับการปฏิบัติราชการอุปสรรค ความยุ่งยากหรือปัญหาอื่นใดจากประชาชน หน่วยงาน องค์กรต่างๆ แล้วทำการประเมิน วิเคราะห์ ตรวจสอบข้อเท็จจริงเบื้องต้น

๑๑.๒ ในเบื้องต้นให้ถือเป็นความลับของทางราชการ หากเป็นบัตรสนเท่ห์ ให้พิจารณาเฉพาะรายชื่อระบุหลักฐาน กรณีแวดล้อมปรากฏชัดแจ้ง ตลอดจนชี้พยานบุคคลแน่นอน

๑๑.๓ ประสานการปฏิบัติให้ส่วนราชการในสังกัดเทศบาลตำบลไม่ ดำเนินการตามภารกิจที่เกี่ยวข้อง และสามารถขอให้บุคคลในสังกัดส่วนราชการนั้นให้ออคำหรือข้อมูลเอกสาร หลักฐานใดๆ เพื่อประโยชน์ สำหรับการนั้นได้

๑๑.๔ กรณีที่อาจเกี่ยวข้องกับคดี หรืออาจก่อให้เกิดเป็นคดีความได้ ให้แจ้งรายละเอียดเฉพาะที่ส่วน ราชการเจ้าของเรื่องจะสามารถนำไปพิจารณาดำเนินการต่อไปได้ โดยอาจมีการปกปิดข้อความตามคำร้อง บางส่วนก็ได้ ทั้งนี้หากส่วนราชการเจ้าของเรื่องประสานขอทราบข้อมูลรายละเอียดเพิ่มเติมให้พิจารณาเป็น ราย กรณี

๑๑.๕ กรณีที่เกี่ยวข้องกับเจ้าหน้าที่ของรัฐหรือหน่วยงานอื่น ให้ส่งเรื่องให้หัวหน้าส่วนราชการหรือ เหนือกว่าส่วนราชการต้นสังกัดของผู้ถูกร้อง หรือส่งเรื่องให้ส่วนราชการหรือหน่วยงานที่มีอำนาจหน้าที่ในการ สืบสวนเรื่องร้องเรียนของส่วนราชการหรือหน่วยงานนั้นเป็นการเฉพาะ

๑๒. ติดตามการแก้ไขข้อร้องเรียน

ให้เจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้อง รายงานผลให้ทราบภายใน ๑๕ วันทำการ เพื่อเจ้าหน้าที่ศูนย์ฯจะได้แจ้งให้ผู้ ร้องเรียนทราบต่อไป

๑๓. การรายงานผลจัดการข้อร้องเรียนของหน่วยงานให้ผู้บริหารเทศบาลตำบลไม่ทราบ

- รวบรวมและรายงานสรุปการจัดการข้อร้องเรียน หลังจากสิ้นปีงบประมาณ ให้ผู้บริหารเทศบาล ตำบลไม่ทราบ

- รวบรวมรายงานสรุปข้อร้องเรียน หลังจากสิ้นปีงบประมาณ เพื่อนำมาวิเคราะห์การจัดการข้อร้อง เรียนในภาพรวมของหน่วยงาน เพื่อใช้เป็นแนวทางในการแก้ไข ปรับปรุง พัฒนางองค์กรต่อไป

๑๔. มาตรฐานงาน

การดำเนินการแก้ไขข้อร้องเรียนให้แล้วเสร็จ ภายในระยะเวลาที่กำหนด

- กรณีได้รับเรื่องร้องเรียนจากช่องทางการร้องเรียน เช่น ร้องเรียนด้วยตนเอง/ทางไปรษณีย์, โทรศัพท์ เว็บไซต์ / Facebook ให้ศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์เทศบาลตำบลไม่ ดำเนินการตรวจสอบและพิจารณาส่งเรื่อง ต่อให้เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบ ดำเนินการแก้ไขเรื่องร้องเรียนให้แล้วเสร็จภายใน ๑๕ วันทำการ และแจ้งผลการ ดำเนินการให้ผู้ร้องทราบ

๑๕. แบบฟอร์ม

- แบบฟอร์มใบรับแจ้งเหตุเรื่องราวร้องทุกข์

๑๖. ช่องทางการร้องเรียน

ศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์เทศบาลตำบลไม่ ตำบลไม่ อำเภอเมืองกาฬสินธุ์ จังหวัดกาฬสินธุ์ เบอร์ โทรศัพท์ เว็บไซต์เทศบาลตำบลไม่ จังหวัดกาฬสินธุ์ สำนักงานเทศบาลตำบลไม่ หรือ งานรับเรื่องราวร้องทุกข์ ตำบลไม่

๑๗. จัดทำโดย

ศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์เทศบาลตำบลไม่ ตำบลไม่ อำเภอเมืองกาฬสินธุ์ จังหวัดกาฬสินธุ์ เบอร์ โทรศัพท์ เว็บไซต์เทศบาลตำบลไม่ จังหวัดกาฬสินธุ์ สำนักงานเทศบาลตำบลไม่ หรือ งานรับเรื่องราวร้องทุกข์ ตำบลไม่

คำร้องทั่วไป

เขียนที่.....

วันที่... ..เดือน.....พ.ศ.

เรื่อง

เรียน นายกเทศมนตรีตำบลไผ่

ด้วย ข้าพเจ้า (นาย/นาง/นางสาว)อายุ.....ปี
ภูมิลำเนา อยู่บ้านเลขที่... ..หมู่ที่..... ตำบล.....อำเภอ/เขต..... จังหวัด.....
เบอร์โทรศัพท์.....ข้าพเจ้ามีความประสงค์

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

ขอแสดงความนับถือ

(ลงชื่อ).....ผู้ยื่นคำร้อง
(.....)

เรียน ปลัดเทศบาลตำบลไผ่

(ลงชื่อ).....
(.....)
หัวหน้าสำนักปลัด

เรียน นายกเทศมนตรีตำบลไผ่

(ลงชื่อ).....
(.....)
ปลัดเทศบาลตำบลไผ่

(ลงชื่อ).....
(.....)
นายกเทศมนตรีตำบลไผ่

