



คู่มือปฏิบัติงานด้านการร้องเรียน/ร้องทุกข์

สำนักปลัดเทศบาลตำบลเขาวัว - พลายแหวน

อำเภอท่าใหม่ จังหวัดจันทบุรี

คำนำ

คู่มือปฏิบัติงานด้านการร้องเรียน/ร้องทุกข์ ของเทศบาลตำบลเขาวัว – พลายแหวน จัดทำขึ้นเพื่อเป็นกรอบหรือแนวทางในการปฏิบัติงานด้านการรับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ ทั้งในเรื่องร้องเรียนทั่วไปและร้องเรียนด้านการจัดซื้อจัดจ้าง ให้ได้ข้อยุติ มีความรวดเร็วและมีประสิทธิภาพ เพื่อตอบสนองความต้องการและความคาดหวังของผู้รับบริการ ซึ่งจำเป็นต้องมีขั้นตอน/กระบวนการ และแนวทางในการปฏิบัติงานที่ชัดเจนและเป็นมาตรฐานเดียวกัน ตามพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ.๒๕๔๖ โดยยึดแนวทางการปฏิบัติงานเพื่อประโยชน์สุขของประชาชน เกิดผลสัมฤทธิ์ต่อภารกิจ มีประสิทธิภาพ เกิดความคุ้มค่า ลดขั้นตอนการปฏิบัติงานที่เกินความจำเป็น และประชาชนได้รับการอำนวยความสะดวกและได้รับการตอบสนองความต้องการ รวมทั้งมีการประเมินผลการปฏิบัติราชการอย่างสม่ำเสมอ

สำนักปลัดเทศบาลตำบลเขาวัว – พลายแหวน

สารบัญ

หน้า

คำนำ

หลักการและเหตุผล

๑

สถานที่ตั้ง

๑

หน้าที่ความรับผิดชอบ

๑

วัตถุประสงค์

๑

คำจำกัดความ

๑

ระยะเวลาเปิดให้บริการ

๒

แผนผังกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์

๒

ขั้นตอนการปฏิบัติงาน

๓

การรับและตรวจสอบข้อร้องเรียนจากช่องทางต่างๆ

๓

การบันทึกข้อร้องเรียน

๔

การประสานหน่วยงานเพื่อแก้ไขข้อร้องเรียนและการแจ้งกลับผู้ร้องเรียน

๔

ติดตามการแก้ไขข้อร้องเรียน

๔

การรายงานผลการดำเนินการให้ผู้บริหารทราบ

๔

มาตรฐานงาน

๕

จัดทำโดย

๕

แบบฟอร์ม

๕

ใบรับแจ้งเหตุเรื่องราวร้องเรียน/ร้องทุกข์

๖

บทที่ ๑

บทนำ

๑. หลักการและเหตุผล

พระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๔๖ ได้กำหนดแนวทางปฏิบัติราชการ มุ่งให้เกิดประโยชน์สุขแก่ประชาชน โดยยึดประชาชนเป็นศูนย์กลาง เพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชนให้เกิดความผาสุก และความเป็นอยู่ที่ดีของประชาชน เกิดผลสัมฤทธิ์ ต่องานบริการที่มีประสิทธิภาพ และเกิดความคุ้มค่าในการให้บริการ ไม่มีขั้นตอนการปฏิบัติงานเกินความจำเป็น มีการปรับปรุงภารกิจให้ทันต่อสถานการณ์ ประชาชนได้รับการอำนวยความสะดวกและได้รับการตอบสนองความต้องการ และมีการประเมินผลการให้บริการอย่างสม่ำเสมอ

๒. สถานที่ตั้ง

ตั้งอยู่ ณ สำนักปลัด เทศบาลตำบลเขาวัว - พลอยแหวน เลขที่ ๖๕ ถนนบ้านตัวลั้ง - บ้านเขาวัว หมู่ ๒ ตำบลเขาวัว อำเภอท่าใหม่ จังหวัดจันทบุรี ๒๒๑๒๐

๓. หน้าที่ความรับผิดชอบ

เป็นศูนย์กลางในการรับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ บริการข้อมูลข่าวสาร ให้คำปรึกษา และรับเรื่องปัญหาความต้องการและข้อเสนอแนะของประชาชน

๔. วัตถุประสงค์

๔.๑ เพื่อให้การดำเนินงานจัดการข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ ของเทศบาลตำบลเขาวัว - พลอยแหวน มีขั้นตอน/กระบวนการ และแนวทางในการปฏิบัติงานเป็นมาตรฐานเดียวกัน

๔.๒ เพื่อให้มั่นใจว่าได้มีการปฏิบัติตามข้อกำหนด ระเบียบ หลักเกณฑ์เกี่ยวกับการจัดการข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ ที่กำหนดไว้อย่างสม่ำเสมอ และมีประสิทธิภาพ

๕. คำจำกัดความ

“ผู้รับบริการ” หมายถึง ผู้ที่มารับบริการจากส่วนราชการ และประชาชนทั่วไป

“ผู้มีส่วนได้เสีย” หมายถึง ผู้ที่ได้รับผลกระทบ ทั้งทางบวกและทางลบ ทั้งทางตรงและทางอ้อม จากการดำเนินการของส่วนราชการ เช่น ประชาชนในเขต เทศบาลตำบลเขาวัว - พลอยแหวน

“การจัดการข้อร้องเรียนร้องทุกข์” หมายความว่ารวมถึง การจัดการในเรื่องข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์/ข้อเสนอแนะ/ข้อคิดเห็น/คำชมเชย/การสอบถาม หรือการร้องขอข้อมูล

“ผู้ร้องเรียน/ร้องทุกข์” หมายถึง ประชาชนทั่วไป ผู้มีส่วนได้เสียที่มาติดต่อราชการผ่านช่องทางต่าง ๆ โดยมีวัตถุประสงค์ครอบคลุมการร้องเรียนร้องทุกข์ การให้ข้อเสนอแนะ การให้ข้อคิดเห็น การชมเชยหรือการร้องขอข้อมูล

“ช่องทางการรับข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์” หมายถึง ช่องทางต่างๆ ที่ใช้ในการรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ เช่น ติดต่อด้วยตนเอง ติดต่อทางโทรศัพท์ เว็บไซต์ หรือผ่านช่องทาง Facebook

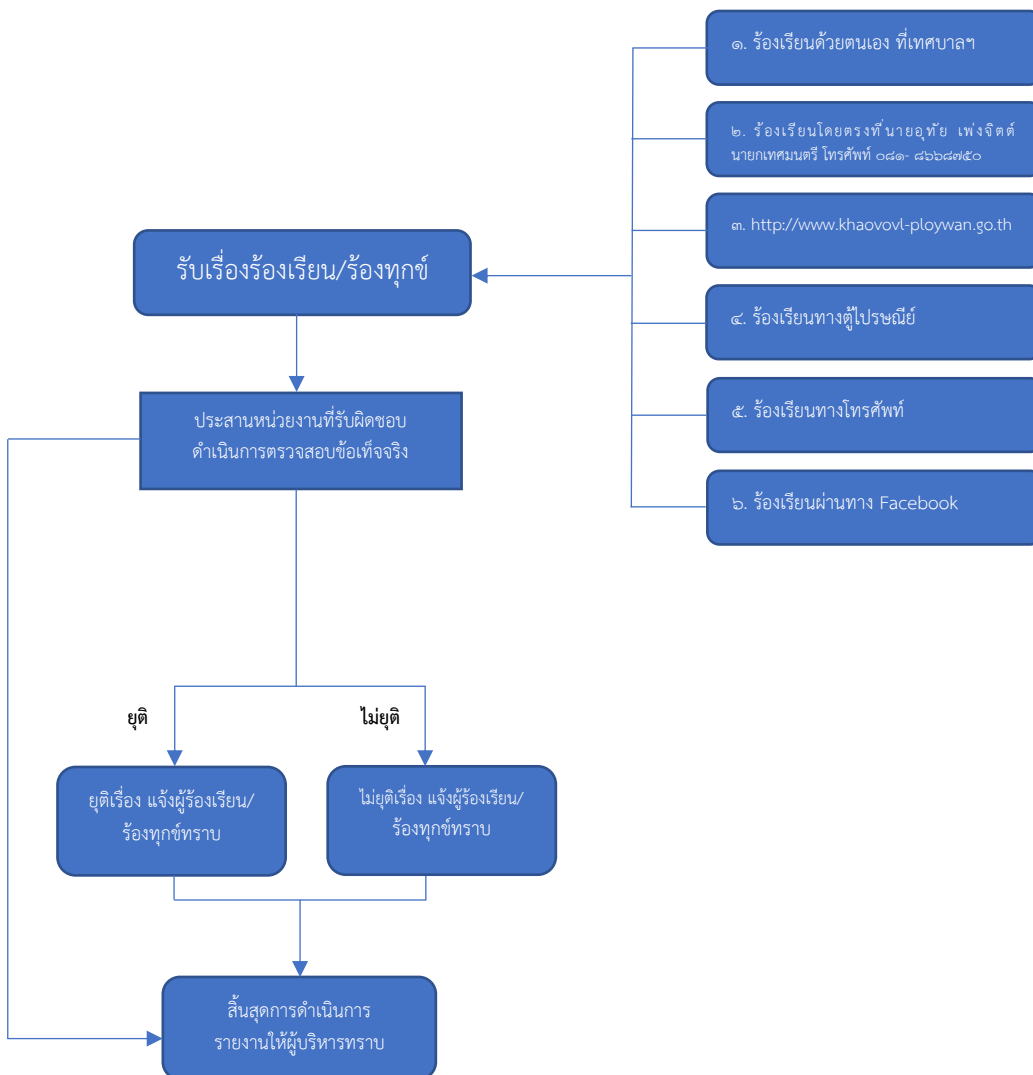
“เจ้าหน้าที่” หมายถึง เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบจัดการข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ ของหน่วยงาน

ข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ แบ่งเป็นประเภทต่างๆ เช่น ข้อคิดเห็น ข้อเสนอแนะ คำชมเชย สอบถาม หรือร้องขอข้อมูล การร้องเรียนเกี่ยวกับคุณภาพและการให้บริการของหน่วยงาน และการร้องเรียนเกี่ยวกับความไม่โปร่งใสของการจัดซื้อจัดจ้าง เป็นต้น

๖. ระยะเวลาเปิดให้บริการ

วันจันทร์ - วันศุกร์ที่ (ยกเว้นวันหยุดที่ทางราชการกำหนด)

๗. แผนผังกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์



๘. ขั้นตอนการปฏิบัติงาน

๘.๑ เจ้าหน้าที่ของหน่วยงาน รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์

๘.๒ ลงทะเบียนรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ นำเสนอผู้บังคับบัญชาตามลำดับชั้นขึ้นไป และ
ผู้บริหาร

๘.๓ ผู้บริหาร มีคำสั่งแจ้งมอบหน่วยงานผู้มีหน้าที่รับผิดชอบเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์

๘.๔ หน่วยงานผู้มีหน้าที่รับผิดชอบ ดำเนินการตรวจสอบข้อเท็จจริง และแจ้งผู้ร้องเรียน/
ร้องทุกข์ ภายใน ๑๕ วันทำการ

๘.๕ หน่วยงานผู้มีหน้าที่รับผิดชอบ รายงานผลการดำเนินการต่อผู้บริหาร

๘.๖ หน่วยงานผู้มีหน้าที่รับผิดชอบ แจ้งให้เจ้าหน้าที่ เพื่อบันทึกผลการดำเนินงานต่อไป

๙. การรับและตรวจสอบข้อร้องเรียนจากช่องทางต่างๆ

ดำเนินการรับและติดตามตรวจสอบ ข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ ที่เข้ามายังหน่วยงานจาก
ช่องทางๆ โดยมีข้อปฏิบัติ ดังนี้

ช่องทาง	ความถี่ในการ ตรวจสอบช่องทาง	ระยะเวลาดำเนินการรับข้อ ร้องเรียน/ร้องทุกข์ เพื่อหาทางแก้ไข	หมายเหตุ
ร้องเรียนด้วยตนเอง	ทุกครั้งที่ มี ผู้ร้องเรียน	ภายใน ๑ วันทำการ	
ร้องเรียนโดยตรงที่ นายอุทัย เพ็งจิตต์ (นายกเทศมนตรีตำบลเขาวิ้ว – พลายแหวน)	ทุกวัน	ภายใน ๑ วันทำการ	
เว็บไซต์ http://www.khaovovl-ploywan.go.th/	ทุกวัน	ภายใน ๑ วันทำการ	
ตู้ไปรษณีย์	ทุกวัน	ภายใน ๑ วันทำการ	
โทรศัพท์	ทุกวัน	ภายใน ๑ วันทำการ	
Facebook	ทุกวัน	ภายใน ๑ วันทำการ	

๑๐. การบันทึกข้อร้องเรียน

๑๐.๑ กรอกแบบฟอร์มบันทึกข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ โดยมีรายละเอียด ชื่อ-สกุล ที่อยู่ หมายเลขโทรศัพท์ติดต่อกลับ เรื่องที่จะร้องเรียน/ร้องทุกข์ และสถานที่เกิดเหตุ

๑๐.๒ ทุกช่องทางที่มีการร้องเรียน เจ้าหน้าที่ ต้องบันทึกข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ ลงบนสมุดบันทึกข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์

๑๑. การประสานหน่วยงานเพื่อแก้ไขข้อร้องเรียนและการแจ้งกลับผู้ร้องเรียน

๑๑.๑ กรณีเป็นการขอข้อมูลข่าวสาร ดำเนินการประสานหน่วยงานผู้ครอบครองเอกสารหรือเจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้อง เพื่อให้ข้อมูลนั้น แก่ผู้ร้องขอได้ทันที

๑๑.๒ ข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ ที่เป็นการร้องเรียนเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการของหน่วยงาน เช่น ไฟฟ้าสาธารณะ การจัดการขยะมูลฝอย ตัดต้นไม้ กลิ่นเหม็นรบกวน เป็นต้น จัดทำบันทึกข้อความเสนอผู้บริหารเพื่อสั่งการหรือแจ้งไปยังหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง (เบื้องต้นอาจโทรศัพท์ประสานไปยังหน่วยงาน)

๑๑.๓ ข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ ที่ไม่อยู่ในความรับผิดชอบของเทศบาลตำบลเขาวัว - พลอยแหวน ให้ดำเนินการประสานหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง จัดการแก้ไขปัญหาต่อไป

๑๑.๔ ข้อร้องเรียนที่ส่งผลกระทบต่อหน่วยงาน เช่น กรณีผู้ร้องเรียนทำหนังสือร้องเรียนความไม่โปร่งใสในการจัดซื้อจัดจ้าง ให้เจ้าหน้าที่จัดทำบันทึกข้อความ เสนอผู้บริหารพิจารณาสั่งการไปยังเจ้าหน้าที่ที่รับผิดชอบ เพื่อดำเนินการตรวจสอบและแจ้งผู้ร้องเรียนทราบต่อไป

๑๒. ติดตามการแก้ไขข้อร้องเรียน

ให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง รายงานผลให้ทราบภายใน ๗ วันทำการ เพื่อแจ้งให้ผู้ร้องเรียนทราบ และบันทึกผลการดำเนินการไว้

๑๓. การรายงานผลการดำเนินการให้ผู้บริหารทราบ

๑๓.๑ ให้รวบรวมและรายงานสรุปการจัดการข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ ให้ผู้บริหารทราบเป็นรายเดือน หรือรายไตรมาส หรือรายปี

๑๓.๒ ให้รวบรวมรายงานสรุปข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ หลังจากสิ้นปีงบประมาณ เพื่อนำมาวิเคราะห์การจัดการข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ ในภาพรวมของหน่วยงาน เพื่อใช้เป็นแนวทางในการแก้ไข ปรับปรุงพัฒนาองค์กรต่อไป

๑๔. มาตรฐานงาน

การดำเนินการแก้ไขข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ ให้แล้วเสร็จภายในระยะเวลาที่กำหนด กรณีได้รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ให้เทศบาลตำบลเขาวัว - พลายแหวน ดำเนินการตรวจสอบและพิจารณา ส่งเรื่องให้หน่วยงาน/กอง ที่เกี่ยวข้องดำเนินการแก้ไขปัญหาข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ให้แล้วเสร็จ ภายใน ๑๕ วันทำการ

๑๕. จัดทำโดย

เทศบาลตำบลเขาวัว - พลายแหวน อำเภอท่าใหม่ จังหวัดจันทบุรี

- เบอร์โทรศัพท์ ๐๓๙-๔๙๔๑๕๕-๗

- เว็บไซต์ <http://www.khaovovl-ploywan.go.th> (รับเรื่องราวร้องเรียนร้องทุกข์)

- Facebook “ทต.เขาวัว พลายแหวน”

๑๖. แบบฟอร์ม

แบบฟอร์มใบรับแจ้งเหตุเรื่องราวร้องเรียน/ร้องทุกข์

แบบร้องเรียน/ร้องทุกข์

เขียนที่ เทศบาลตำบลเขาวัว – พลายแหวน
๖๕ ถนนบ้านตัวล่าง - บ้านเขาวัว ม.๒ ต.เขาวัว
อ.ท่าใหม่ จ.จันทบุรี ๒๒๑๒๐

วันที่.....เดือน..... พ.ศ.

เรื่อง

เรียน นายกเทศมนตรีตำบลเขาวัว - พลายแหวน

ข้าพเจ้า.....ผู้ร้องเรียน/ร้องทุกข์
อายุ.....ปี อยู่บ้านเลขที่..... หมู่ที่..... ตำบล.....
อำเภอ..... จังหวัด..... เบอร์โทร.....

มีความประสงค์ ขอร้องเรียน/ร้องทุกข์ เพื่อให้เทศบาลตำบลเขาวัว – พลายแหวน
ดำเนินการแก้ไขปัญหาหรือให้ความช่วยเหลือ ดังนี้

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

ทั้งนี้ ข้าพเจ้าขอรับรองว่าคำร้องเรียน/ร้องทุกข์ ตามข้อความข้างต้นเป็นจริงทุกประการ
โดยข้าพเจ้าขอส่งเอกสารหลักฐานประกอบการร้องเรียน/ร้องทุกข์ (ถ้ามี) ดังนี้

๑. จำนวน.....ชุด
๒. จำนวน.....ชุด
๓. จำนวน.....ชุด

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ และพิจารณาดำเนินการต่อไป

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

- หมายเหตุ
๑. แบบสำเนาบัตรประชาชน หรือบัตรอื่นที่มีรูปถ่าย ซึ่งหน่วยงานราชการเป็นผู้ออกให้
 ๒. กรณีมีเอกสารประกอบการร้องเรียน/ร้องทุกข์ ต้องมีการรับรองสำเนาของเอกสารทุกแผ่น