



คู่มือการปฏิบัติงานเรื่องราวร้องทุกข์

ศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์

เทศบาลตำบลบางตะบูน

อำเภอบ้านแหลม จังหวัดเพชรบุรี

คำนำ

คู่มือการปฏิบัติงานรับเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ ของศูนย์รับเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ เทศบาลตำบลบางตะบูน ฉบับนี้ จัดทำขึ้นเพื่อใช้เป็นแนวทางในการดำเนินการจัดการข้อร้องเรียน ร้องทุกข์ ของศูนย์รับเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์เทศบาลตำบลบางตะบูน ทั้งนี้ การจัดการข้อร้องเรียนจำเป็นต้องมีขั้นตอน/กระบวนการ และแนวทางในการปฏิบัติงานที่ชัดเจนและเป็นมาตรฐานเดียวกัน เพื่อให้การบริหารระบบราชการเป็นไปด้วยความถูกต้อง บริสุทธิ์ ยุติธรรม ควบคู่กับการพัฒนา บำบัดทุกข์ บำรุงสุข ตลอดจนดำเนินการแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนของประชาชน ได้อย่างมีประสิทธิภาพ ด้วยความรวดเร็ว ประสพผลสำเร็จอย่างเป็นรูปธรรม

ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์เทศบาลตำบลบางตะบูน

สารบัญ

เรื่อง	หน้า
หลักการและเหตุผล	๔
การจัดตั้งศูนย์รับเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์เทศบาลตำบลบางตะบูน	๔
สถานที่ตั้ง	๔
หน้าที่ความรับผิดชอบ	๔
วัตถุประสงค์	๔
คำจำกัดความ	๕
ช่องทางการเข้าถึงบริการ	๕
แผนผังกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์	๖
ขั้นตอนการปฏิบัติงาน	๗
การรับและตรวจสอบข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์จากช่องทางต่างๆ	๗
การบันทึกข้อร้องเรียน	๗
การประสานหน่วยงานเพื่อแก้ไขปัญหาข้อร้องเรียนและการแจ้งกลับผู้ร้องเรียน	๗
การติดตามแก้ไขปัญหาข้อร้องเรียน	๘
การรายงานผลการจัดการข้อร้องเรียนของหน่วยงานให้ผู้บริหารทราบ	๘
มาตรฐานงาน	๘
ภาคผนวก	
แบบฟอร์มคำร้องเรียน/ร้องทุกข์	๙
แบบคำร้องทั่วไป	๑๐

หลักการและเหตุผล

ตามพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ.๒๕๕๖ ได้กำหนดแนวทางปฏิบัติราชการ มุ่งให้เกิดประโยชน์สุขแก่ประชาชน โดยยึดประชาชนเป็นศูนย์กลาง เพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชน ให้เกิดความผาสุกและความเป็นอยู่ที่ดีของประชาชน เกิดผลสัมฤทธิ์ต่องานบริการที่มีประสิทธิภาพ และเกิดความคุ้มค่าในการให้บริการ ไม่มีขั้นตอนปฏิบัติงานเกินความจำเป็น มีการปรับปรุงภารกิจให้ทันต่อสถานการณ์ ประชาชนได้รับความสะดวกและได้รับการตอบสนองความต้องการ มีการประเมินผลการให้บริการอย่างสม่ำเสมอ

เพื่อให้การบริหารราชการเป็นไปด้วยความรวดเร็ว ถูกต้อง ยุติธรรม สามารถบำบัดทุกข์ประชาชนได้ ประสพผลสำเร็จอย่างเป็นรูปธรรม อย่างมีประสิทธิภาพ เทศบาลตำบลบางตะบูนจึงได้จัดทำคู่มือการปฏิบัติงาน รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ขึ้น

การจัดตั้งศูนย์รับเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์เทศบาลตำบลบางตะบูน

เพื่อให้การบริหารระบบราชการเป็นไปด้วยความถูกต้อง บริสุทธิ์ ยุติธรรม ควบคู่กับการพัฒนาบำบัดทุกข์ บำรุงสุข ตลอดจนดำเนินการแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนของประชาชน ได้อย่างมีประสิทธิภาพด้วยความรวดเร็ว ประสพผลสำเร็จอย่างเป็นรูปธรรม อีกทั้งเพื่อเป็นศูนย์รับแจ้งเบาะแสการทุจริต หรือไม่ได้รับความเป็นธรรม จากการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ เทศบาลตำบลบางตะบูนจึงได้จัดตั้งศูนย์รับเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ขึ้น ซึ่งในกรณีการร้องเรียนที่เกี่ยวกับบุคคลจะมีการเก็บรักษาเรื่องราวไว้เป็นความลับและปกปิดชื่อผู้ร้องเรียนเพื่อให้ผู้ร้องเรียนได้รับผลกระทบและได้รับความเดือดร้อนจากการร้องเรียน

สถานที่ตั้ง

ณ ห้องปฏิบัติงาน สำนักปลัดเทศบาล ชั้น ๒ เทศบาลตำบลบางตะบูน เลขที่ ๕ หมู่ที่ ๓ ตำบลบางตะบูนนอก อำเภอบ้านแหลม จังหวัดเพชรบุรี ๗๖๑๑๐

หน้าที่ความรับผิดชอบ

เป็นศูนย์กลางในการรับเรื่องราวร้องทุกข์ และให้บริการข้อมูลข่าวสาร ให้คำปรึกษา รับเรื่องปัญหาความต้องการและข้อเสนอแนะของประชาชน

วัตถุประสงค์

๑. เพื่อให้การดำเนินงานจัดการข้อเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ของศูนย์รับเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ เทศบาลตำบลบางตะบูน มีขั้นตอน/กระบวนการ และแนวทางในการปฏิบัติงานเป็นมาตรฐานเดียวกัน
๒. เพื่อให้มั่นใจได้ว่าการปฏิบัติตามข้อกำหนด ระเบียบหลักเกณฑ์เกี่ยวกับการจัดการ ข้อร้องเรียนที่กำหนดไว้อย่างสม่ำเสมอ และมีประสิทธิภาพ

คำจำกัดความ

“ผู้รับบริการ” หมายถึง ผู้ร้องเรียน/ร้องทุกข์หรือผู้ที่มาปรึกษา/ผู้มีส่วนได้เสีย รวมถึงส่วนราชการ หรือองค์กรเอกชนที่ส่งข้อร้องเรียน

“ผู้ร้องเรียน/ร้องทุกข์” หมายถึง ประชาชนทั่วไป /ผู้มีส่วนได้เสียที่มาติดต่อยังศูนย์รับเรื่องร้องเรียน เทศบาลตำบลบางตะบูนผ่านช่องทางต่างๆ โดยมีวัตถุประสงค์ครอบคลุมการร้องเรียน ร้องทุกข์ การให้ข้อเสนอแนะ การให้ข้อคิดเห็น การชมเชย การร้องขอข้อมูล

“เจ้าหน้าที่” หมายถึง เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบจัดการข้อร้องเรียนของหน่วยงาน

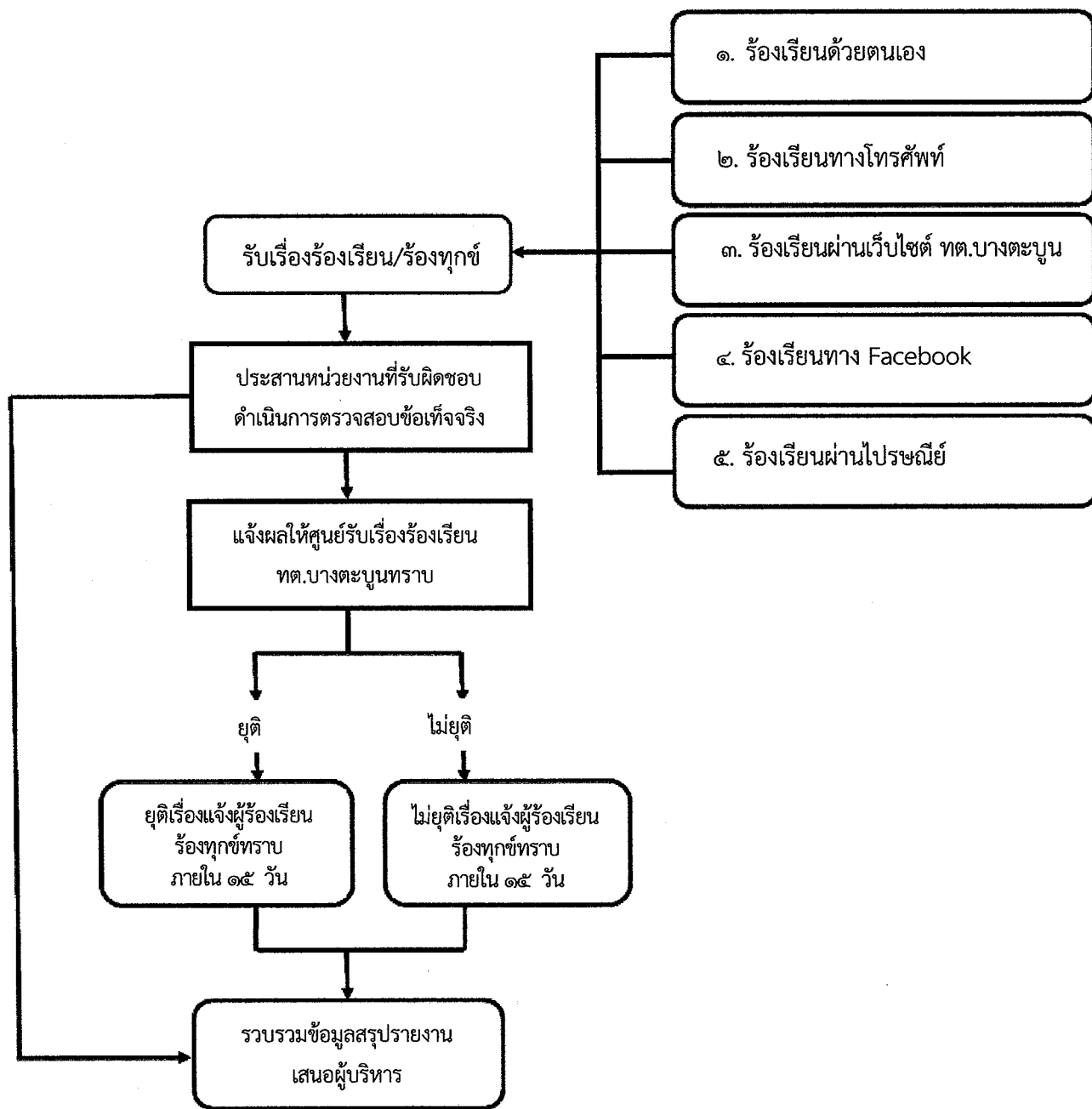
“ช่องทางการรับข้อร้องเรียน” หมายถึง ช่องทางต่างๆที่ใช้ในการรับเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ เช่น ติดต่อด้วยตนเอง ร้องเรียนทางโทรศัพท์ เว็บไซต์ และFace Book เป็นต้น

“การจัดการเรื่องร้องเรียน” หมายถึง กระบวนการที่ดำเนินการในการแก้ไขปัญหาตามเรื่องร้องเรียนที่ได้รับ ให้ได้รับการแก้ไขหรือบรรเทาความเดือดร้อนจากการดำเนินงาน

ช่องทางการเข้าถึงบริการ

- ๑) ร้องเรียนด้วยตนเอง ณ สำนักงานเทศบาลตำบลบางตะบูน เลขที่ ๕ หมู่ที่ ๓ ตำบลบางตะบูนออก อำเภอบ้านแหลม จังหวัดเพชรบุรี ๗๖๑๑๐
- ๒) ร้องเรียนทางโทรศัพท์ ๐๓๒-๔๗๓๘๘๕
- ๓) ร้องเรียนผ่านเว็บไซต์เทศบาลตำบลบางตะบูน www.bangtaboonciry.go.th
- ๔) ร้องเรียนทาง Facebook เทศบาลตำบลบางตะบูน
- ๕) ส่งจดหมายมาที่สำนักงานเทศบาลตำบลบางตะบูน เลขที่ ๕ หมู่ที่ ๓ ตำบลบางตะบูนออก อำเภอบ้านแหลม จังหวัดเพชรบุรี ๗๖๑๑๐

แผนผังกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์



ขั้นตอนการปฏิบัติงาน

การแต่งตั้งผู้รับผิดชอบจัดการข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ ของหน่วยงาน

๑. จัดตั้งศูนย์รับข้อร้องเรียน ร้องทุกข์ของหน่วยงาน
๒. จัดทำคำสั่งแต่งตั้งคณะกรรมการและเจ้าหน้าที่ประจำศูนย์เพื่อดำเนินการ
๓. แจ้งผู้รับผิดชอบตามคำสั่งเทศบาลตำบลบางตะบูนทราบ เพื่อความสะดวกในการประสานงาน

การรับและตรวจสอบข้อร้องเรียนจากช่องทางต่างๆ

ดำเนินการรับและติดตามตรวจสอบข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ ที่เข้ามายังหน่วยงานจากช่องทางต่างๆ โดยมีข้อปฏิบัติตามที่กำหนด ดังนี้

ช่องทาง	ความถี่ในการตรวจสอบช่องทาง	ระยะเวลาดำเนินการรับข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์เพื่อประสานหาทางแก้ไขปัญหา	หมายเหตุ
ร้องเรียนด้วยตนเอง ณ สำนักงานเทศบาล ตำบลบางตะบูน	ทุกครั้งที่มีการร้องเรียน	ภายใน ๑ วันทำการ	-
ร้องเรียนผ่านเว็บไซต์ www.bangtaboocity.go.th	ทุกวัน	ภายใน ๑ วันทำการ	-
ร้องเรียนทางโทรศัพท์ ๐๓๒-๔๗๓๘๘๕	ทุกวัน	ภายใน ๑ วันทำการ	-
ร้องเรียนทาง Facebook เทศบาลตำบลบางตะบูน	ทุกวัน	ภายใน ๑ วันทำการ	-

การบันทึกข้อร้องเรียน

๑. กรอกรูปแบบฟอร์มบันทึกข้อร้องเรียน โดยมีรายละเอียด คือ ชื่อ-สกุล ผู้ร้องเรียน ที่อยู่ หมายเลขติดต่อกลับ เรื่องร้องเรียน และสถานที่เกิดเหตุ

๒. ทุกช่องทางที่มีการร้องเรียน เจ้าหน้าที่ต้องบันทึกข้อร้องเรียนลงบนทะเบียนรับเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์

การประสานหน่วยงานเพื่อแก้ไขปัญหาข้อร้องเรียนและการแจ้งกลับผู้ร้องเรียน

- กรณีเป็นข้อมูลข่าวสาร ประสานหน่วยงานผู้ครอบครองเอกสาร เจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้องเพื่อให้ข้อมูลแก่ผู้ร้องขอ โดยปฏิบัติตามพระราชบัญญัติข้อมูลข่าวสารของทางราชการ
- ข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ ที่เป็นการร้องเรียนเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการของหน่วยงาน เช่น ไฟฟ้าสาธารณะดับ การจัดการขยะมูลฝอย ตัดต้นไม้ กลิ่นเหม็นรบกวน เป็นต้น จัดทำบันทึกข้อความเสนอไปยังผู้บริหารเพื่อสั่งการหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง โดยเบื้องต้นอาจโทรศัพท์แจ้งไปยังหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง
- ข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ ที่ไม่อยู่ในความดูแลของเทศบาลตำบลบางตะบูน ให้ดำเนินการประสานหน่วยงานภายนอกที่เกี่ยวข้อง เพื่อให้เกิดความรวดเร็วและถูกต้องชัดเจนในการแก้ไขปัญหาต่อไป
- ข้อร้องเรียนที่ส่งผลกระทบต่อหน่วยงาน เช่น กรณีผู้ร้องเรียนทำหนังสือร้องเรียนความไม่โปร่งใสในการปฏิบัติงาน ให้เจ้าหน้าที่จัดทำบันทึกข้อความเพื่อเสนอผู้บริหารพิจารณาสั่งการไปยังหน่วยงานที่รับผิดชอบ เพื่อดำเนินการตรวจสอบและแจ้งผู้ร้องเรียนทราบ ต่อไป

การติดตามแก้ไขปัญหาข้อร้องเรียน

ให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง รายงานผลให้ทราบภายใน ๗ วันทำการ เพื่อเจ้าหน้าที่ศูนย์ฯ จะได้แจ้งผู้ร้องเรียนทราบต่อไป

การรายงานผลการจัดการข้อร้องเรียนของหน่วยงานให้ผู้บริหารทราบ

- รวบรวมและรายงานสรุปการจัดการข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ ให้ผู้บริหารทราบ
- รวบรวมสรุปข้อร้องเรียน หลังจากสิ้นปีงบประมาณ เพื่อนำมาวิเคราะห์การจัดการข้อร้องเรียนในภาพรวมของหน่วยงาน เพื่อเป็นแนวทางในการแก้ไข ปรับปรุง พัฒนางองค์กรต่อไป

มาตรฐานงาน

การดำเนินการแก้ไขข้อร้องเรียนให้แล้วเสร็จ ภายในระยะเวลาที่กำหนด

- กรณีได้รับเรื่องร้องเรียน จากช่องทางการร้องเรียน เช่น ร้องเรียนด้วยตนเอง /จดหมาย/ เว็บไซต์ / โทรศัพท์/ Facebook ให้ศูนย์ดำเนินการตรวจสอบเสนอต่อผู้บริหารพิจารณาส่งเรื่องต่อให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องดำเนินการแก้ไขเรื่องร้องเรียน และแจ้งผลการดำเนินงานให้ผู้ร้องเรียนทราบภายใน ๑๕ วันทำการ

แบบฟอร์ม

- แบบฟอร์มคำร้องเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์
- แบบฟอร์มคำร้องทั่วไป

จัดทำโดย

ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ เทศบาลตำบลบางตะบูน

หมายเลขโทรศัพท์ ๐๓๒-๔๗๓๘๙๕

หมายเลขโทรสาร ๐๓๒-๔๗๓๘๙๕ ต่อ ๑๘

ภาคผนวก

คำร้องเรื่องราวร้องทุกข์ ร้องเรียน

เขียนที่ สำนักงานเทศบาลตำบลบางตะบูน
อำเภอบ้านแหลม จังหวัดเพชรบุรี

วันที่.....เดือน.....พ.ศ.....

เรื่อง

เรียน นายกเทศมนตรีตำบลบางตะบูน

ด้วยข้าพเจ้า นาย/นาง/นางสาว.....
อายุ.....ปี อยู่บ้านเลขที่.....หมู่ที่.....ถนน.....
ตำบล.....อำเภอ.....จังหวัด.....หมายเลขโทรศัพท์.....

ขอยื่นคำร้องต่อเทศบาลตำบลบางตะบูน เรื่อง.....
.....
.....

ขอรับรองว่า ข้อความข้างต้นนี้เป็นความจริงทุกประการ

(ลงชื่อ).....ผู้ยื่นคำร้อง
(.....)

<p>เรียน ปลัดเทศบาลตำบลบางตะบูน - เพื่อโปรดทราบและพิจารณา</p> <p>(ลงชื่อ)..... (.....) เจ้าหน้าที่ผู้รับเรื่องร้องเรียน</p>	<p>เรียน นายกเทศมนตรีตำบลบางตะบูน - เพื่อโปรดพิจารณาสั่งการ</p> <p>(ลงชื่อ)..... (.....) ตำแหน่ง ปลัดเทศบาลตำบลบางตะบูน</p>	<p>คำสั่ง/สั่งการ</p> <p>.....</p> <p>(ลงชื่อ)..... (.....) ตำแหน่ง นายกเทศมนตรีตำบลบางตะบูน</p>
---	---	--

คำร้องทั่วไป

เขียนที่ สำนักงานเทศบาลตำบลบางตะบูน
อำเภอบ้านแหลม จังหวัดเพชรบุรี

วันที่.....เดือน.....พ.ศ.....

เรื่อง

เรียน นายกเทศมนตรีตำบลบางตะบูน

ด้วยข้าพเจ้า นาย/นาง/นางสาว.....อายุ.....ปี
เชื้อชาติ.....สัญชาติ.....อยู่บ้านเลขที่.....หมู่ที่.....
ถนน.....ตำบล.....อำเภอ.....จังหวัด.....
หมายเลขโทรศัพท์.....

ขอยื่นคำร้องต่อเทศบาลตำบลบางตะบูน เรื่อง.....

ขอรับรองว่า ข้อความข้างต้นนี้เป็นความจริงทุกประการ

(ลงชื่อ).....

(.....)

ผู้ยื่นคำร้อง