



คู่มือการปฏิบัติงานเรื่องราวร้องทุกข์
ศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์

เทศบาลตำบลบางต่ำบูน
อำเภอป้านแหลม จังหวัดเพชรบุรี

คำนำ

คู่มือการปฏิบัติงานเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ ของศูนย์รับเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ เทศบาลตำบลบางตะบูน ฉบับนี้ จัดทำขึ้นเพื่อเป็นแนวทางการดำเนินการจัดการข้อร้องเรียนของศูนย์รับเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์เทศบาล ตำบลบางตะบูน ทั้งนี้ การจัดการข้อร้องเรียนจำเป็นต้องมีขั้นตอน/กระบวนการ และแนวทาง ในการปฏิบัติงานที่ชัดเจนและเป็นมาตรฐานเดียวกัน เพื่อให้การบริหารระบบราชการเป็นไปด้วยความถูกต้อง บริสุทธิ์ ยุติธรรม ควบคู่กับการพัฒนา บำบัดทุกข์ บำรุงสุข ตลอดจนดำเนินการแก้ไขปัญหาความเดือดร้อน ของประชาชนได้อย่างมีประสิทธิภาพ ด้วยความรวดเร็วประสมผลสำเร็จอย่างเป็นรูปธรรม

ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ เทศบาลตำบลบางตะบูน

สารบัญ

เรื่อง	หน้า
หลักการและเหตุผล	๑
สถานที่ตั้ง	๑
หน้าที่ความรับผิดชอบ	๑
วัตถุประสงค์	๑
แผนผังกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์	๒
ขั้นตอนการปฏิบัติงาน	๖
การรับและตรวจสอบข้อร้องเรียนจากช่องทางต่าง ๆ	๗
การบันทึกข้อร้องเรียน	๗
การประสานหน่วยงานเพื่อแก้ไขข้อร้องเรียนและการแจ้งกลับผู้ร้องเรียน	๗
ติดตามการแก้ไขข้อร้องเรียน	๗
การรายงานผลการจัดการข้อร้องเรียนของหน่วยงาน	๗
มาตรฐานงาน	๗
แบบฟอร์ม	๘
 ภาคผนวก	
คำร้องเรื่องราวร้องทุกข์ร้องเรียน	๑๐
คำร้องท้วไป	๑๑

หลักการและเหตุผล

พระราชบัญญัติฯ กำหนดแนวทางปฏิบัติราชการ มุ่งให้เกิดประโยชน์สุขแก่ประชาชน โดยยึดประชาชนเป็นศูนย์กลาง เพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชน ให้เกิดความผาสุกและเป็นอยู่ที่ดีของประชาชน เกิดผลสัมฤทธิ์ ต่องานบริการ มีประสิทธิภาพและเกิดความคุ้มค่าในการให้บริการ ไม่มีขั้นตอนปฏิบัติงานเกินความจำเป็น มีการปรับปรุงภารกิจให้หันต่อสถานการณ์ ประชาชนได้รับการอำนวยความสะดวกและได้รับการตอบสนอง ความต้องการ และมีการประเมินผลการให้บริการสมำเสมอ ในกรณี ได้กำหนดให้ส่วนราชการเมื่อได้รับ คำร้องเรียน เสนอแนะ หรือความคิดเห็นเกี่ยวกับ วิธีการปฏิบัติราชการ อุปสรรค ความยุ่งยาก หรือปัญหาอื่นใด จากบุคคลใด โดยมีข้อมูลและสาระตามสมควร ให้เป็นหน้าที่ของส่วนราชการนั้นที่จะต้องพิจารณาดำเนินการ ให้ลุล่วงไป ดังนั้น เพื่อให้การบริหารระบบราชการเป็นไปด้วยความถูกต้อง บริสุทธิ์ ยุติธรรม ควบคู่กับ การพัฒนา บำบัดทุกข์ บำรุงสุข ตลอดจน ดำเนินการแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนของประชาชนได้อย่างมี ประสิทธิภาพ ด้วยความรวดเร็วประสบผลสำเร็จอย่างเป็นรูปธรรม อีกทั้งเพื่อเป็นศูนย์รับแจ้งเบาะแสการทุจริต หรือไม่ได้รับความเป็นธรรม จากการปฏิบัติหน้าที่ของข้าราชการ พนักงาน เจ้าหน้าที่ของเทศบาล เทศบาลตำบลบางตะบูนจึงได้จัดตั้งศูนย์ รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ขึ้น ซึ่งในกรณีการร้องเรียนที่เกี่ยวกับ บุคคลจะมีการเก็บรักษาเรื่องราวไว้เป็นความลับและปกปิดชื่อผู้ร้องเรียน เพื่อมิให้ผู้ร้องเรียนได้รับผลกระทบ และได้รับความเดือดร้อน จากการร้องเรียน

สถานที่ตั้ง

ณ ห้องปฏิบัติงาน สำนักปลัดเทศบาล ชั้น ๒ เทศบาลตำบลบางตะบูน เลขที่ ๕ หมู่ที่ ๓ ตำบลบางตะบูนออก อำเภอปานแม่ จังหวัดเพชรบูรณ์ ๗๖๑๑๐

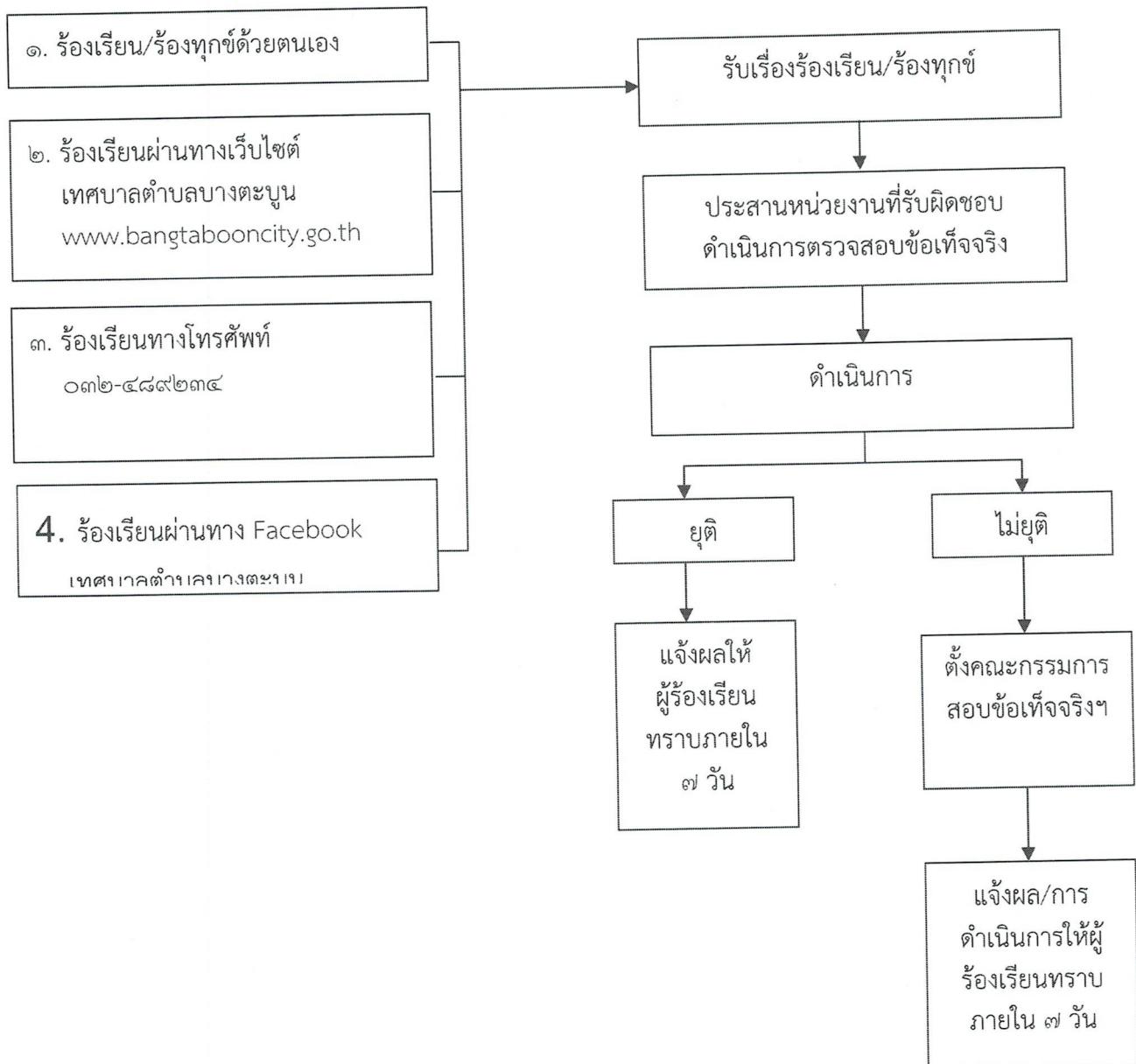
หน้าที่ความรับผิดชอบ

เป็นศูนย์กลางในการรับเรื่องร้องเรียนทุกข์ และให้บริการข้อมูลข่าวสาร ให้คำปรึกษา รับปัญหา ความต้องการและข้อเสนอแนะของประชาชน

วัตถุประสงค์

๑. เพื่อให้การดำเนินงานจัดการข้อร้องเรียน ร้องทุกข์ของศูนย์รับเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ เทศบาลตำบลบางตะบูน มีขั้นตอน/กระบวนการ และแนวทางในการปฏิบัติงานเป็นมาตรฐานเดียวกัน
๒. เพื่อให้มั่นใจว่าได้มีการปฏิบัติตามข้อกำหนด ระเบียบหลักเกณฑ์เกี่ยวกับการจัดการ ข้อร้องเรียนที่กำหนดไว้อย่างสมำเสมอ และมีประสิทธิภาพ

**แผนผังกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ กระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์
กระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์
เทศบาลตำบลบางตะบูน อําเภอบ้านแหลม จังหวัดเพชรบุรี**



ขั้นตอนการปฏิบัติงาน

การแต่งตั้งผู้รับผิดชอบจัดการข้อร้องเรียนของหน่วยงาน

๑. จัดตั้งศูนย์รับเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ของหน่วยงาน

๒. จัดทำคำสั่งแต่งตั้งคณะกรรมการและเจ้าหน้าที่ประจำศูนย์เพื่อดำเนินการ

๓. แจ้งผู้รับผิดชอบตามคำสั่งเทศบาลตำบลบางตะบูนทราบ เพื่อความสะดวกในการ ประสานงาน

การรับและตรวจสอบข้อร้องเรียนจากช่องทางต่างๆ

ดำเนินการรับและติดตามตรวจสอบข้อร้องเรียนที่เข้ามายังหน่วยงานจากช่องทางต่าง ๆ โดยมี ข้อปฏิบัติตามที่กำหนด ดังนี้

ช่องทางร้องเรียน	ความถี่ในการ ตรวจสอบ ช่องทาง	ระยะเวลาดำเนินการ รับข้อร้องเรียน เพื่อประสานหาทางแก้ไข	หมายเหตุ
ร้องเรียนด้วยตนเอง ณ ศูนย์ รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุก เทศบาลตำบลบางตะบูน	ทุกครั้งที่มีผู้ร้องเรียน	ภายใน ๑ วันทำการ	
ร้องเรียนผ่านทางเว็บไซต์ เทศบาลตำบลบางตะบูน www.bangtabooncity.go.th	ทุกวัน	ภายใน ๑ วันทำการ	
ร้องเรียนทางโทรศัพท์ ๐๘๙-๔๔๙๒๓๔	ทุกวัน	ภายใน ๑ วันทำการ	
ร้องเรียนผ่านทาง Facebook เทศบาลตำบลบางตะบูน	ทุกวัน	ภายใน ๑ วันทำการ	

การบันทึกข้อร้องเรียน

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

๒. ทุกช่องทางที่มีการร้องเรียน เจ้าหน้าที่ ต้องบันทึกข้อร้องเรียนลงบนทะเบียนรับเรื่อง ร้องเรียน ร้องทุกข์

การประสานหน่วยงานเพื่อแก้ไขข้อร้องเรียนและการแจ้งกลับผู้ร้องเรียน

- กรณีเป็นการขอข้อมูลข่าวสาร ประสานหน่วยงานผู้ครอบครองเอกสารเจ้าหน้าที่ ที่เกี่ยวข้อง เพื่อให้ข้อมูลแก่ผู้ร้องขอได้ทันที

- ข้อร้องเรียน ที่เป็นการร้องเรียนเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการของหน่วยงาน เช่น ไฟฟ้า สาธารณูปโภค การจัดการขยะมูลฝอย กลิ่นเหม็นรบกวน ตัดต้นไม้ เป็นต้น จัดทำบันทึกข้อความเสนอไปยังผู้บริหารเพื่อสั่งการหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง โดยเบื้องต้นอาจโทรศัพท์แจ้งไปยังหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

- ข้อร้องเรียน ที่ไม่อยู่ในอำนาจและความรับผิดชอบของเทศบาลตำบลบางตะบูน ให้ดำเนินการ ประสาน แจ้งหน่วยงานภายนอกที่เกี่ยวข้อง เพื่อให้เกิดความรวดเร็วและถูกต้องซึ่งในกรณีแก้ไขปัญหาต่อไป

- ข้อร้องเรียนที่ส่งผลกระทบต่อหน่วยงาน เช่น กรณีผู้ร้องเรียนทำหนังสือร้องเรียน ความไม่โปร่งใสในการจัดซื้อจัดจ้าง ให้เจ้าหน้าที่จัดทำบันทึกข้อความเพื่อเสนอผู้บริหารพิจารณาสั่งการ ไปยังหน่วยงานที่รับผิดชอบเพื่อดำเนินการตรวจสอบและเมื่อได้ข้อเท็จจริงแล้วให้แจ้งผู้ร้องเรียนทราบ ภายใน ๓ วันทำการ

ติดตามการแก้ไขข้อร้องเรียน

ให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องรายงานผลให้ทราบภายใน ๗ วันทำการ เพื่อเจ้าหน้าที่ศูนย์ฯ จะได้แจ้งผู้ร้องเรียนทราบต่อไป

การรายงานผลการจัดการข้อร้องเรียนของหน่วยงาน

- รวบรวมและรายงานสรุปการจัดการข้อร้องเรียนประจำเดือน
- รวบรวมรายงานสรุปข้อร้องเรียน หลังจากสิ้นปีงบประมาณ เพื่อนำมาวิเคราะห์การจัดการ ข้อร้องเรียนในภาพรวมของหน่วยงาน เพื่อใช้เป็นแนวทางในการแก้ไข ปรับปรุงพัฒนาองค์กรต่อไป

มาตรฐานงาน

กรณีได้รับเรื่องร้องเรียน จากช่องทางการร้องเรียน เช่น ร้องเรียนด้วยตนเอง /จดหมาย/ เว็บไซต์ /โทรศัพท์/ Face Book/ ให้ศูนย์ฯ ดำเนินการตรวจสอบและพิจารณาสั่งเรื่องต่อให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ดำเนินการแก้ไขเรื่องร้องเรียนให้แล้วเสร็จภายใน ๗ วันทำการ

แบบฟอร์ม

- แบบฟอร์มคำร้องเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์
- แบบฟอร์มคำร้องทั่วไป

จัดทำโดย

ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ เทศบาลตำบลบางตะบูน สำนักงานเทศบาลตำบลบางตะบูน เลขที่ ๕ หมู่ที่ ๓ ตำบลบางตะบูน อ.กาญจนบุรี จังหวัดเพชรบุรี เบอร์โทรศัพท์ ๐๓๒-๔๘๙๒๓๔ เบอร์โทรศัพท์ ๐๓๒ - ๔๘๙๒๓๔ เว็บไซต์ www.bangtabooncity.go.th Facebook เทศบาลตำบล บางตะบูน

ภาคผนวก

คำร้องเรื่องราwrongทุกๆ ร้องเรียน

เขียนที่ สำนักงานเทศบาลตำบลบางตะบูน
อำเภอบ้านแหลม จังหวัดเพชรบุรี

วันที่.....เดือน..... พ.ศ.....

เรื่อง

เรียน นายกเทศมนตรีตำบลบางตะบูน

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

ขออภัยในคำร้องต่อเทศบาลตำบลบางตะบูน เรื่อง.....
.....
.....
.....

ขอรับรองว่า ข้อความข้างต้นนี้เป็นความจริงทุกประการ

(ลงชื่อ)..... ผู้ยื่นคำร้อง^{หัวใจ}
(.....)

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

คำร้องทั่วไป

เขียนที่ สำนักงานเทศบาลตำบลบางบูน
อำเภอบ้านแหลม จังหวัดเพชรบุรี

วันที่ เดือน พ.ศ.

เรื่อง

เรียน นายกเทศมนตรีตำบลบางบูน

ด้วยข้าพเจ้า นาย/นาง/นางสาว..... อายุ..... ปี
ชื่อชาติ..... สัญชาติ..... อายุบ้านเลขที่..... หมู่ที่.....
ถนน..... ตำบล..... อำเภอ..... จังหวัด.....
หมายเลขโทรศัพท์.....

ขอร้องคำร้องต่อเทศบาลตำบลบางบูน เรื่อง.....

ขอรับรองว่า ข้อความข้างต้นนี้เป็นความจริงทุกประการ

(ลงชื่อ).....

(.....)

ผู้ยื่นคำร้อง