

คู่มือการปฏิบัติงานการร้องเรียน ร้องทุกข์



เทศบาลตำบลคอนสาร
อำเภอคอนสาร จังหวัดชัยภูมิ

คำนำ

คู่มือการปฏิบัติงานเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ ของศูนย์รับเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์เทศบาลตำบลคอนสารฉบับนี้ จัดทำขึ้นเพื่อเป็นแนวทางการดำเนินการจัดการข้อร้องเรียนของศูนย์รับเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์เทศบาลตำบลคอนสาร ทั้งนี้การจัดการข้อร้องเรียนจำเป็นต้องมีขั้นตอน / กระบวนการ และแนวทาง ในการปฏิบัติงานที่ชัดเจนและเป็นมาตรฐานเดียวกัน เพื่อให้การบริหารระบบราชการเป็นไป ด้วยความถูกต้อง บริสุทธิ์ ยุติธรรม ควบคู่กับการพัฒนา บำบัดทุกข์ บำรุงสุข ตลอดจนดำเนินการ แก้ไขปัญหาความเดือดร้อนของประชาชนได้อย่างมีประสิทธิภาพ ด้วยความรวดเร็วประสบผลสำเร็จ อย่างเป็นรูปธรรม

ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ เทศบาลตำบลคอนสาร

สารบัญ

เรื่อง	หน้า
หลักการและเหตุผล	4
วัตถุประสงค์	4
สถานที่ตั้ง	5
หน้าที่ความรับผิดชอบ	5
แผนผังกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์	6
ขั้นตอนการปฏิบัติงาน	7
การรับและตรวจสอบข้อร้องเรียนจากช่องทางต่าง ๆ	7
การบันทึกข้อร้องเรียน	8
การประสานหน่วยงานเพื่อแก้ไขข้อร้องเรียนและการแจ้งกลับผู้ร้องเรียน	8
ติดตามการแก้ไขข้อร้องเรียน	8
การรายงานผลการจัดการข้อร้องเรียนของหน่วยงาน	8
มาตรฐานงาน	8
แบบฟอร์ม	9
จัดทำ	9
ภาคผนวก	
คำร้องเรื่องรื้อถอนตู้จำหน่ายเครื่องดื่ม	10
คำร้องทั่วไป	11

1. หลักการและเหตุผล

พระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. 2546 ได้กำหนดแนวทางปฏิบัติราชการมุ่งให้เกิดประโยชน์สุขแก่ประชาชน โดยยึดประชาชนเป็นศูนย์กลาง เพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชน ให้เกิดความผาสุกและเป็นอยู่ที่ดีของประชาชน เกิดผลสัมฤทธิ์ต่องานบริการมีประสิทธิภาพและเกิดความคุ้มค่าในการให้บริการ ไม่มีขั้นตอนปฏิบัติงานเกินความจำเป็น มีการปรับปรุงภารกิจให้ทันต่อสถานการณ์ประชาชนได้รับการอำนวยความสะดวกและได้รับการตอบสนอง ความต้องการ และมีการประเมินผลการให้บริการสม่ำเสมอ ในการนี้ ได้กำหนดให้ส่วนราชการเมื่อได้รับคำร้องเรียน เสนอแนะ หรือความคิดเห็นเกี่ยวกับวิธีการปฏิบัติราชการ อุปสรรคความยุ่งยาก หรือปัญหาอื่นใดจากบุคคลใด โดยมีข้อมูลและสาระตามสมควร ให้เป็นหน้าที่ของส่วนราชการนั้นที่จะต้องพิจารณาดำเนินการให้ลุล่วงไป ดังนั้น เพื่อให้การบริหารระบบราชการเป็นไปด้วยความถูกต้อง บริสุทธิ์ ยุติธรรม ควบคู่กับการพัฒนา บำบัดทุกข์ บำรุงสุข ตลอดจน ดำเนินการแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนของประชาชนได้อย่างมีประสิทธิภาพ ด้วยความรวดเร็วประสพผลสำเร็จอย่างเป็นรูปธรรม อีกทั้งเพื่อเป็นศูนย์รับแจ้งเบาะแสการทุจริตหรือไม่ได้รับความเป็นธรรม จากการปฏิบัติหน้าที่ของข้าราชการ พนักงาน เจ้าหน้าที่ของเทศบาลเทศบาลตำบลคอนสาร จึงได้จัดตั้งศูนย์รับเรื่องร้องเรียน / ร้องทุกข์ ขึ้น ซึ่งในกรณีการร้องเรียนที่เกี่ยวกับบุคคลจะมีการเก็บรักษาเรื่องราว ไว้เป็นความลับและปกปิดชื่อผู้ร้องเรียน เพื่อมิให้ผู้ร้องเรียนได้รับผลกระทบและได้รับความเดือดร้อนจากการร้องเรียน

2. วัตถุประสงค์การจัดทำคู่มือ

1. เพื่อให้เจ้าหน้าที่เทศบาลตำบลคอนสารใช้เป็นแนวทางในการปฏิบัติงานในการรับเรื่องราวร้องเรียน ร้องทุกข์ หรือขอความช่วยเหลือให้มีมาตรฐานเดียวกันและเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ
2. เพื่อให้การดำเนินงานจัดการข้อร้องเรียนเทศบาลตำบลคอนสาร มีขั้นตอน/ กระบวนการ และแนวทางในการปฏิบัติงานเป็นมาตรฐานเดียวกัน
3. เพื่อสร้างมาตรฐานการปฏิบัติงานที่มุ่งไปสู่การบริหารคุณภาพทั่วทั้งองค์กรอย่างมีประสิทธิภาพ
4. เพื่อเผยแพร่ให้กับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของเทศบาลตำบลคอนสารทราบกระบวนการ
5. เพื่อให้มั่นใจว่าได้มีการปฏิบัติตามข้อกำหนด ระเบียบหลักเกณฑ์เกี่ยวกับการจัดการข้อร้องเรียนที่กำหนดไว้อย่างสม่ำเสมอ และมีประสิทธิภาพ ตามประกาศคณะรักษาความสงบแห่งชาติ ฉบับที่ 97/2557 เมื่อวันที่ 17 กรกฎาคม 2557 เรื่อง การจัดตั้งศูนย์ดำรงธรรมเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการบริหารงานระดับจังหวัดและให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นทุกองค์กรจัดตั้งศูนย์ดำรงธรรมท้องถิ่น โดยให้ศูนย์ดำรงธรรมเทศบาลตำบลคอนสาร อยู่ภายใต้กำกับดูแลของศูนย์ดำรงธรรมอำเภอคอนสาร และศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดชัยภูมิ จัดตั้งเพื่อเป็นศูนย์ในการรับเรื่องราวร้องทุกข์ และให้บริการข้อมูลข่าวสาร ให้คำปรึกษาารับเรื่องปัญหาความต้องการ และ ข้อเสนอแนะของประชาชน

3. สถานที่ตั้ง

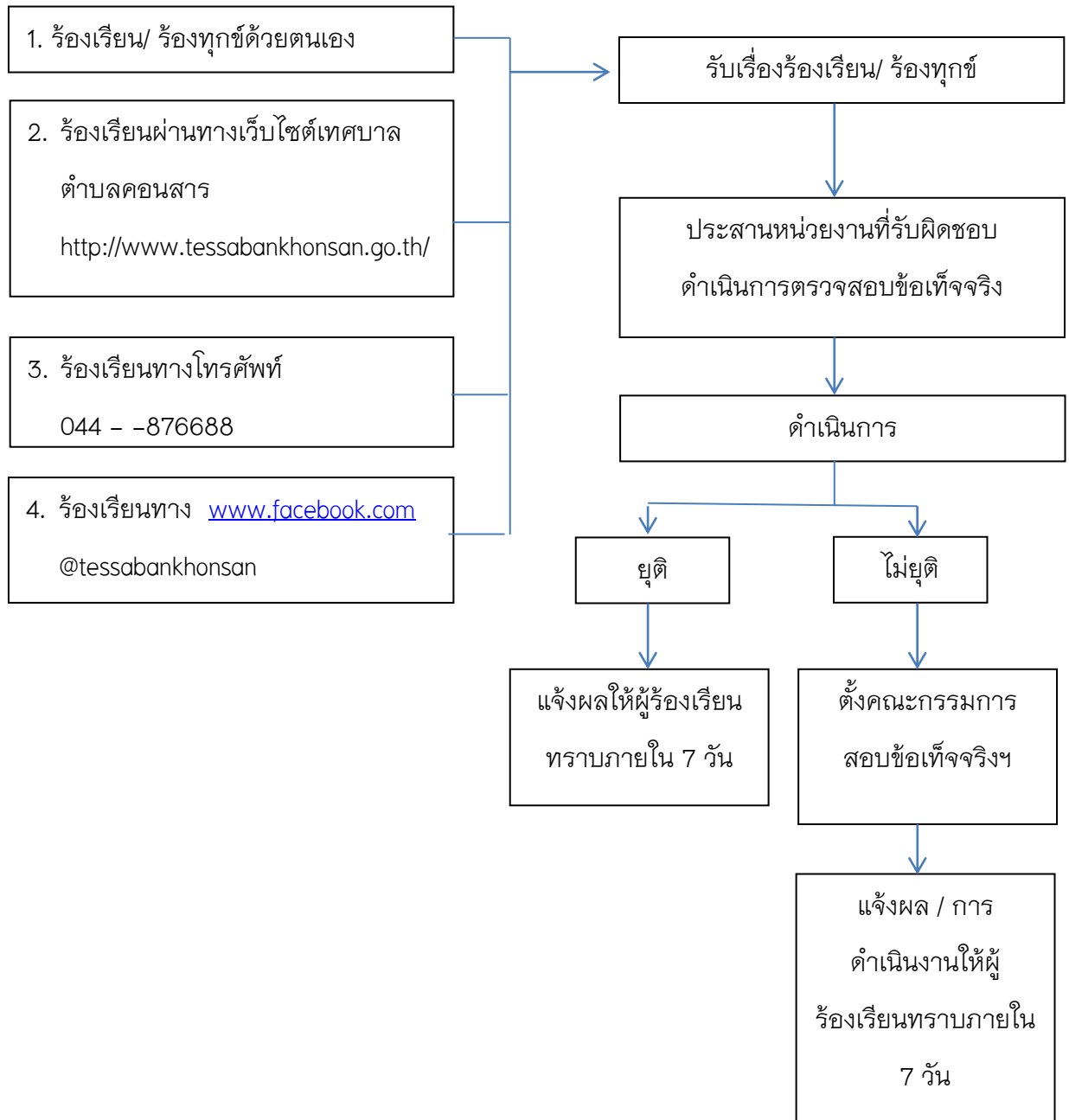
ณ ห้องปฏิบัติงาน สำนักปลัดเทศบาล เทศบาลตำบลคอนสาร ถนนเทศบาล 10 หมู่ที่ 2
ตำบลคอนสาร อำเภอคอนสาร จังหวัดชัยภูมิ 36180

4. หน้าที่ความรับผิดชอบ

เป็นศูนย์กลางในการรับเรื่องราวร้องทุกข์ และให้บริการข้อมูลข่าวสาร ให้คำปรึกษาแก้ปัญหา
ความต้องการและข้อเสนอแนะของประชาชน

แผนผังกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์

กระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์



ขั้นตอนการปฏิบัติงาน

การแต่งตั้งผู้รับผิดชอบจัดการข้อร้องเรียนของหน่วยงาน

1. จัดตั้งศูนย์รับเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ของหน่วยงาน
2. จัดทำคำสั่งแต่งตั้งคณะกรรมการและเจ้าหน้าที่ประจำศูนย์เพื่อดำเนินการ
3. แจ้งผู้รับผิดชอบตามคำสั่งเทศบาลตำบลคอนสารทราบ เพื่อความสะดวกในการ

ประสานงาน

การรับและตรวจสอบข้อร้องเรียนจากช่องทางต่างๆ

ดำเนินการรับและติดตามตรวจสอบข้อร้องเรียนที่เข้ามาถึงหน่วยงานจากช่องทางต่างๆ โดยมีข้อปฏิบัติตามที่กำหนด ดังนี้

ช่องทาง	ความถี่ในการตรวจสอบช่องทาง	ระยะเวลาดำเนินการ รับข้อร้องเรียน เพื่อประสานหาทางแก้ไข	หมายเหตุ
ร้องเรียนด้วยตนเอง ณ ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ เทศบาลตำบลคอนสาร	ทุกครั้งที่มีผู้ร้องเรียน	ภายใน 1 วันทำการ	
ร้องเรียนผ่านทางเว็บไซต์เทศบาลตำบลคอนสาร http://www.tessabankhonsan.go.th/	ทุกวัน	ทุกวัน ภายใน 1 วันทำการ	
ร้องเรียนทางโทรศัพท์ 044 - 876688	ทุกวัน	ทุกวัน ภายใน 1 วันทำการ	
ร้องเรียนทาง www.facebook.com @tessabankhonsan	ทุกวัน	ทุกวัน ภายใน 1 วันทำการ	

การบันทึกข้อร้องเรียน

1. กรอกแบบฟอร์มบันทึกข้อร้องเรียน โดยมีรายละเอียด คือ ชื่อ – สกุล ผู้ร้องเรียน ที่อยู่ หมายเลขติดต่อกลับ เรื่องร้องเรียน และสถานที่เกิดเหตุ
2. ทุกช่องทางที่มีการร้องเรียน เจ้าหน้าที่ ต้องบันทึกข้อร้องเรียนลงบนทะเบียนรับเรื่อง ร้องเรียน ร้องทุกข์

การประสานหน่วยงานเพื่อแก้ไขข้อร้องเรียนและการแจ้งกลับผู้ร้องเรียน

- กรณีเป็นการขอข้อมูลข่าวสาร ประสานหน่วยงานผู้ครอบครองเอกสารเจ้าหน้าที่ ที่เกี่ยวข้อง เพื่อให้ข้อมูลแก่ผู้ร้องขอได้ทันที
- ข้อร้องเรียน ที่เป็นการร้องเรียนเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการของหน่วยงาน เช่น ไฟฟ้า สาธารณะดับ การจัดการขยะมูลฝอย ตัดต้นไม้กิ่งไม้ล้มทับคน เป็นต้น จัดทำบันทึกข้อความเสนอไปยัง ผู้บริหารเพื่อสั่งการหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง โดยเบื้องต้นอาจโทรศัพท์แจ้งไปยังหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง
- ข้อร้องเรียน ที่ไม่อยู่ในอำนาจความรับผิดชอบของเทศบาลตำบลคอนสาร ให้ดำเนินการ ประสาน แจ้งหน่วยงานภายนอกที่เกี่ยวข้อง เพื่อให้เกิดความรวดเร็วและถูกต้องชัดเจนในการแก้ไขปัญหาต่อไป
- ข้อร้องเรียนที่ส่งผลกระทบต่อหน่วยงาน เช่น กรณีผู้ร้องเรียนทำหนังสือร้องเรียน ความไม่โปร่งใสในการจัดซื้อจัดจ้าง ให้เจ้าหน้าที่จัดทำบันทึกข้อความเพื่อเสนอผู้บริหารพิจารณาสั่งการไปยังหน่วยงาน ที่รับผิดชอบเพื่อดำเนินการตรวจสอบและแจ้งผู้ร้องเรียนต่อไป

ติดตามการแก้ไขข้อร้องเรียน

ให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง รายงานผลให้ทราบภายใน 7 วันทำการ เพื่อเจ้าหน้าที่ศูนย์ฯ จะได้แจ้งผู้ร้องเรียนทราบต่อไป

การรายงานผลการจัดการข้อร้องเรียนของหน่วยงาน

- รวบรวมและรายงานสรุปการจัดการข้อร้องเรียนประจำสัปดาห์
- รวบรวมรายงานสรุปข้อร้องเรียน หลังจากสิ้นปีงบประมาณ เพื่อนำมาวิเคราะห์การจัดการข้อร้องเรียนในภาพรวมของหน่วยงาน เพื่อใช้เป็นแนวทางในการแก้ไข ปรับปรุงพัฒนาองค์กรต่อไป

มาตรฐานงาน

กรณีได้รับเรื่องร้องเรียน จากช่องทางการร้องเรียน เช่น ร้องเรียนด้วยตนเอง /จดหมาย/
เว็บไซต์ /

โทรศัพท์/ Face Book ให้ศูนย์ฯ ดำเนินการตรวจสอบและพิจารณาส่งเรื่องต่อให้หน่วยงาน ที่เกี่ยวข้อง ดำเนินการแก้ไขเรื่องร้องเรียนให้แล้วเสร็จภายใน 7 วันทำการ

แบบฟอร์ม

- แบบฟอร์มคำร้องเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์
- แบบฟอร์มคำร้องทั่วไป

จัดทำโดย

ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์เทศบาลตำบลคอนสาร สำนักงานเทศบาลตำบลคอนสาร
ถนนเทศบาล 10 หมู่ที่ 2 ตำบลคอนสาร อำเภอคอนสาร จังหวัดชัยภูมิ 36180

เบอร์โทรศัพท์ 044 - 876688

เบอร์โทรสาร 044 - 876159

เว็บไซต์ <http://www.tessabankhonsan.go.th/>

ภาคผนวก

คำร้องเรื่องราวร้องทุกข์ ร้องเรียน

เขียนที่ สำนักงานเทศบาลตำบลคอนสาร

ถนนเทศบาล 10 ซย. 36180

วันที่.....เดือน.....พ.ศ.....

เรื่อง

เรียน นายกเทศมนตรีตำบลคอนสาร

ด้วยข้าพเจ้า นาย/นาง/นางสาว.....

อายุ.....ปี อยู่บ้านเลขที่.....หมู่ที่.....ถนน.....ตำบล.....

อำเภอ.....จังหวัด.....หมายเลขโทรศัพท์.....

ขอยื่นคำร้องต่อเทศบาลตำบลคอนสาร เรื่อง.....

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

ขอรับรองว่า ข้อความข้างต้นนี้เป็นความจริงทุกประการ

(ลงชื่อ)..... ผู้ยื่นคำร้อง
(.....)

<p>เรียน นายกเทศมนตรีตำบลคอนสาร</p> <p>- เพื่อโปรดทราบและพิจารณา</p> <p>ลงชื่อ..... (.....)</p> <p>ลงชื่อ..... (.....)</p> <p>ลงชื่อ..... (.....)</p>	<p>คำสั่ง/สั่งการ</p> <p>.....</p> <p>.....</p> <p>.....</p> <p>ลงชื่อ..... (.....)</p> <p>นายกเทศมนตรีตำบลคอนสาร</p>
---	---

คำร้องทั่วไป

เขียนที่ สำนักงานเทศบาลตำบลคอนสาร

ถนนเทศบาล 10 ซย. 36180

วันที่.....เดือน.....พ.ศ.....

เรื่อง

เรียน นายกเทศมนตรีตำบลคอนสาร

ด้วยข้าพเจ้า นาย/นาง/นางสาว.....

อายุ.....ปี อยู่บ้านเลขที่.....หมู่ที่.....ถนน.....ตำบล.....

อำเภอ.....จังหวัด.....หมายเลขโทรศัพท์.....

ขอยื่นคำร้องต่อเทศบาลตำบลคอนสาร เรื่อง.....

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

ขอรับรองว่า ข้อความข้างต้นนี้เป็นความจริงทุกประการ

(ลงชื่อ)..... ผู้ยื่นคำร้อง

(.....)

แผนที่โดยสังเขป