

คู่มือการปฏิบัติงาน รับเรื่องราวร้องทุกข์



เทศบาลตำบลถาวร
อำเภอเฉลิมพระเกียรติ จังหวัดบุรีรัมย์

คำนำ

คู่มือการปฏิบัติงานรับเรื่องราวร้องทุกข์ ของเทศบาลตำบลถาวร ฉบับนี้จัดทำขึ้น เพื่อเป็นแนวทางการดำเนินการจัดการข้อร้องเรียนของเทศบาลตำบลถาวร ทั้งนี้การจัดการข้อร้องเรียนจนได้ข้อยุติ ให้มีความรวดเร็วและมีประสิทธิภาพ เพื่อตอบสนองความต้องการและความคาดหวังของผู้รับบริการจำเป็นต้องมีขั้นตอน/กระบวนการ และแนวทางในการปฏิบัติงานที่ชัดเจนและเป็นมาตรฐานเดียวกัน

สำนักงานปลัด เทศบาลตำบลถาวร

สารบัญ

เรื่อง	หน้า
หลักการและเหตุผล	๑
สถานที่ตั้ง	๑
หน้าที่ความรับผิดชอบ	๑
วัตถุประสงค์	๑
คำจำกัดความ	๑
แผนผังกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์	๒
ขั้นตอนการปฏิบัติงาน	๓
การรับและตรวจสอบข้อร้องเรียนจากช่องทางต่าง ๆ	๓
การบันทึกข้อร้องเรียน	๓
การประสานหน่วยงานเพื่อแก้ไขข้อร้องเรียนและการแจ้งกลับผู้ร้องเรียน	๓
ติดตามการแก้ไขข้อร้องเรียน	๔
การรายงานผลการจัดการข้อร้องเรียนของหน่วยงาน	๔
มาตรฐานงาน	๔
จัดทำโดย	
แบบฟอร์ม	
ภาคผนวก	
- ใบรับแจ้งเหตุเรื่องราร้องทุกข์/ทางโทรศัพท์	

๑. หลักการและเหตุผล

พระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ.๒๕๕๖ ได้กำหนดแนวทางการปฏิบัติราชการ มุ่งให้เกิดประโยชน์สุขแก่ประชาชน โดยยึดประชาชนเป็นศูนย์กลาง เพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชน ให้เกิดความผาสุกและความเป็นอยู่ที่ดีของประชาชน เกิดผลสัมฤทธิ์ต่องานบริการมีประสิทธิภาพและเกิดความคุ้มค่าในการให้บริการ ไม่มีขั้นตอนปฏิบัติงานเกินความจำเป็น มีการปรับปรุงภารกิจให้ทันต่อสถานการณ์ ประชาชนได้รับการอำนวยความสะดวกและได้รับการตอบสนองความต้องการ และมีการประเมินผลการให้บริการสม่ำเสมอ

๒. สถานที่ตั้ง

ตั้งอยู่ ณ เทศบาลตำบลถาวร อำเภอเฉลิมพระเกียรติ จังหวัดบุรีรัมย์

๓. หน้าที่ความรับผิดชอบ

เป็นศูนย์กลางในการรับเรื่องราวร้องทุกข์ และให้บริการข้อมูลข่าวสาร ให้คำปรึกษารับเรื่องปัญหาความต้องการ และข้อเสนอแนะของประชาชน

๔. วัตถุประสงค์

๑. เพื่อให้การดำเนินงานจัดการข้อร้องเรียนของเทศบาลตำบลถาวร มีขั้นตอน/กระบวนการ และแนวทางในการปฏิบัติงานเป็นมาตรฐานเดียวกัน

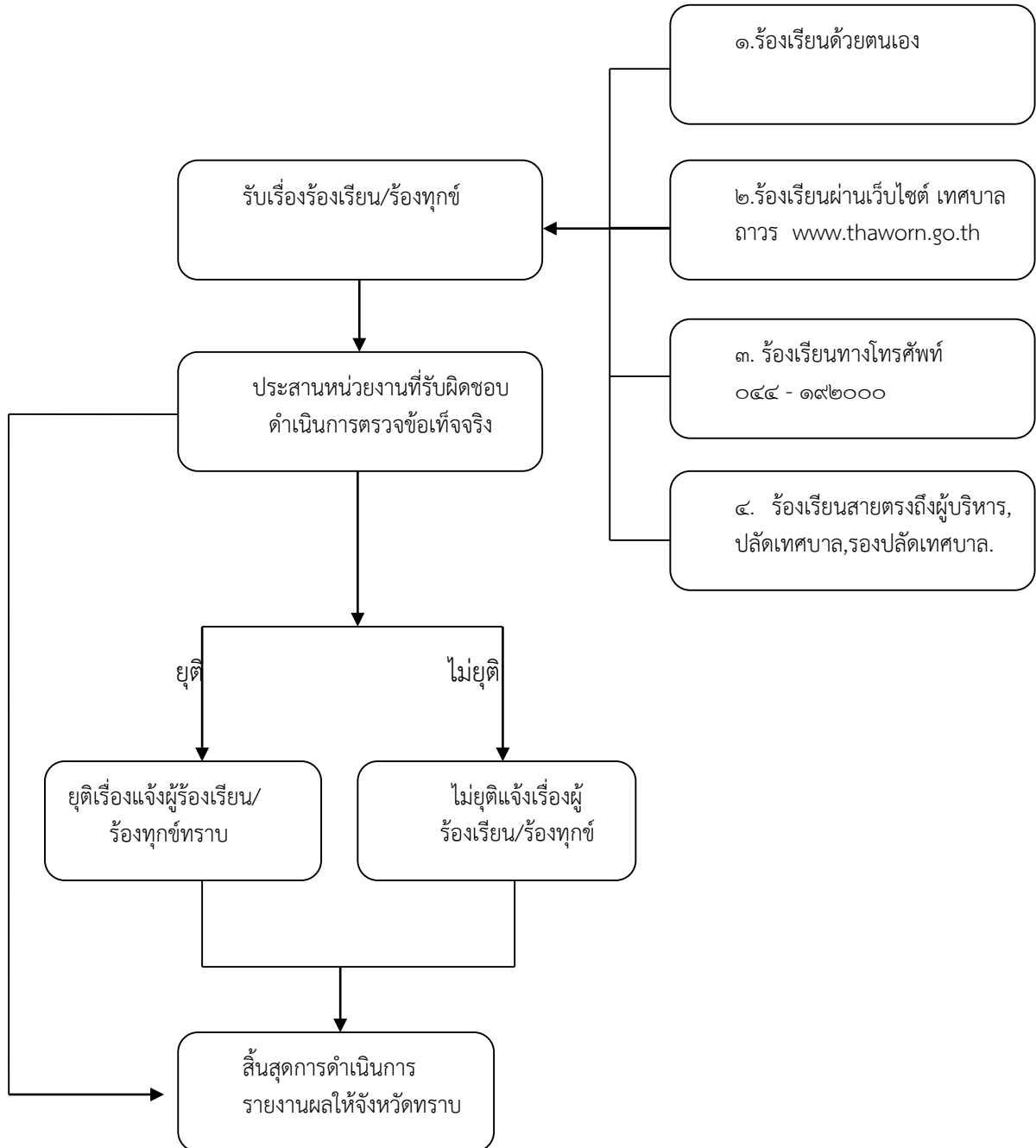
๒. เพื่อให้มั่นใจว่าได้มีการปฏิบัติตามข้อกำหนด ระเบียบหลักเกณฑ์เกี่ยวกับการจัดการข้อร้องเรียนที่กำหนดไว้อย่างสม่ำเสมอ และมีประสิทธิภาพ

๕. คำจำกัดความ

ผู้รับบริการ	=	ผู้ที่มารับบริการจากส่วนราชการและประชาชนทั่วไป
ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	=	ผู้ที่ได้รับผลกระทบ ทั้งทางบวกและทางลบ ทั้งทางตรงและทางอ้อม จากการดำเนินการของส่วนราชการ เช่น ประชาชนในชุมชนเขตเทศบาลตำบลถาวร
การจัดการข้อร้องเรียน	=	มีความหมายครอบคลุมถึงการจัดการในเรื่อง ข้อร้องเรียน ข้อเสนอแนะ/ข้อคิดเห็น/คำชมเชย/การสอบถามหรือร้องขอข้อมูล
ผู้ร้องเรียน	=	ประชาชนทั่วไป/ผู้มีส่วนได้เสียที่มาติดต่ออย่างศูนย์ข้อมูลข่าวสารเทศบาลตำบลถาวรผ่านช่องทางต่างๆ โดยมีวัตถุประสงค์ครอบคลุมการร้องเรียน/การให้ข้อเสนอแนะ/การให้ข้อคิดเห็น/การชมเชย/การร้องขอข้อมูล
ช่องทางการรับข้อร้องเรียน	=	ช่องทางต่าง ๆ ที่ใช้ในการรับเรื่องร้องเรียน เช่น ติดต่อด้วยตนเอง ทางโทรศัพท์/สายตรงบริหาร/เว็บไซต์/กล่องแสดงความคิดเห็น
เจ้าหน้าที่	=	เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบจัดการข้อร้องเรียนของหน่วยงาน
ข้อร้องเรียน	=	แบ่งเป็นประเภทต่าง ๆ เช่น <ul style="list-style-type: none">- ข้อคิดเห็น ข้อเสนอแนะ คำชมเชย สอบถาม หรือร้องขอข้อมูล- การร้องเรียนเกี่ยวกับคุณภาพและการให้บริการของหน่วยงาน- การร้องเรียนเกี่ยวกับความไม่โปร่งใสของการจัดซื้อจัดจ้าง เป็นต้น

๖. แผนผังกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์

กระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์



๗. ขั้นตอนการปฏิบัติงาน

การแต่งตั้งผู้รับผิดชอบจัดการข้อร้องเรียนของหน่วยงาน

- ๗.๑ จัดตั้งศูนย์/จุดรับข้อร้องเรียนของหน่วยงาน
- ๗.๒ จัดทำคำสั่งแต่งตั้งคณะกรรมการดำเนินการ
- ๗.๓ แจ้งผู้รับผิดชอบตามคำสั่งเทศบาลตำบลถาวร เพื่อสะดวกในการประสานงาน

๘. การรับและตรวจสอบข้อร้องเรียนจากช่องทางต่าง ๆ

ดำเนินการรับและติดตามตรวจสอบข้อร้องเรียนที่เข้ามายังหน่วยงานจากช่องทาง ๆ โดยมีข้อปฏิบัติตามที่กำหนด ดังนี้

ช่องทาง	ความถี่ในการตรวจสอบช่องทาง	ระยะเวลาดำเนินการรับข้อร้องเรียน เพื่อประสานหาทางแก้ไข	หมายเหตุ
ร้องเรียนด้วยตนเอง	ทุกครั้งที่มีผู้ร้องเรียน	ภายใน ๑ วันทำการ	
ร้องเรียนผ่านเว็บไซต์	ทุกวัน	ภายใน ๑ วันทำการ	
ร้องเรียนทางโทรศัพท์ ๐๔๔ - ๑๙๒๐๐๐	ทุกวัน	ภายใน ๑ วันทำการ	
สายตรงผู้บริหาร นายก, รองนายก, ปลัด, รองปลัด	ทุกวัน	ภายใน ๑ วันทำการ	

๙. การบันทึกข้อร้องเรียน

๙.๑ กรอกรูปแบบฟอร์มบันทึกข้อร้องเรียน โดยมีรายละเอียด คือ ชื่อ - สกุล ผู้ร้องเรียน ที่อยู่ หมายเลขโทรศัพท์ที่สามารถติดต่อกลับ เรื่องร้องเรียน และสถานที่เกิดเหตุ

๙.๒ ทุกช่องทางที่มีการร้องเรียน เจ้าหน้าที่ ต้องบันทึกข้อร้องเรียนลงบนสมุดบันทึกข้อร้องเรียน

๑๐. การประสานหน่วยงานเพื่อแก้ไขข้อร้องเรียนและการแจ้งกลับผู้ร้องเรียน

- กรณีเป็นการขอข้อมูลข่าวสาร ประสานหน่วยงานผู้ครอบครองเอกสารเจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้อง เพื่อให้ข้อมูลแก่ผู้ร้องขอได้ทันที

- ข้อร้องเรียน ที่เป็นการร้องเรียนเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการของหน่วยงาน เช่น ไฟฟ้าสาธารณะดับ การจัดการขยะมูลฝอย ตัดต้นไม้ กลิ่นเหม็นรบกวน เป็นต้น จัดทำบันทึกข้อความเสนอไปยังผู้บริหารเพื่อสั่งการหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง โดยเบื้องต้นอาจโทรศัพท์แจ้งไปยังหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

- ข้อร้องเรียน ที่ไม่อยู่ในอำนาจความรับผิดชอบของเทศบาลตำบลถาวร ให้ดำเนินการประสาน แจ้งหน่วยงานภายนอกที่เกี่ยวข้อง เพื่อให้เกิดความรวดเร็วและถูกต้องชัดเจนในการแก้ไขปัญหาต่อไป

- ข้อร้องเรียนที่ส่งผลกระทบต่อหน่วยงาน เช่น กรณีผู้ร้องเรียนทำหนังสือร้องเรียนความโปร่งใสในการจัดซื้อจัดจ้าง ให้เจ้าหน้าที่จัดทำบันทึกข้อความเพื่อเสนอผู้บริหารพิจารณาสั่งการไปยังหน่วยงานที่รับผิดชอบเพื่อดำเนินการตรวจสอบและแจ้งผู้ร้องเรียนต่อไป

๑๑. ติดตามการแก้ไขข้อร้องเรียน

ให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง รายงานผลให้ทราบภายใน ๗ วันทำการ เพื่อเจ้าที่ศูนย์ฯ จะได้แจ้งผู้ร้องเรียนทราบต่อไป

๑๒. การรายงานผลการจัดการข้อร้องเรียนของหน่วยงานให้นายกเทศบาลตำบลทราบ

- รวบรวมและรายงานสรุปการจัดการข้อร้องเรียนประจำสัปดาห์ รายงานให้นายกเทศบาลตำบล ทราบทุกสัปดาห์
- รวบรวมรายงานสรุปข้อร้องเรียน หลังจากสิ้นปีงบประมาณ เพื่อนำมาวิเคราะห์การจัดการข้อร้องเรียนในภาพของหน่วยงาน เพื่อใช้เป็นแนวทางในการแก้ไข ปรับปรุง พัฒนาองค์กรต่อไป

๑๓. มาตรฐานงาน

การดำเนินการแก้ไขข้อร้องเรียนให้แล้วเสร็จ ภายในระยะเวลาที่กำหนด

- กรณีได้รับเรื่องร้องเรียน จากช่องทางการร้องเรียน เช่น ร้องเรียนด้วยตนเอง/จดหมาย/เว็บไซต์/โทรศัพท์ ให้ศูนย์ฯ ดำเนินการตรวจสอบและพิจารณาส่งเรื่องต่อให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ดำเนินการแก้ไขเรื่องร้องเรียนให้แล้วเสร็จภายใน ๗ วันทำการ

๑๕. จัดทำโดย

เทศบาลตำบลถาวร อำเภอเฉลิมพระเกียรติ จังหวัดบุรีรัมย์

- เบอร์โทรศัพท์ ๐ ๔๔ ๑๙๒๐๐๐
- เบอร์โทรสาร ๐ ๔๔ ๑๙๒๐๐๑
- เว็บไซต์ www.thaworn.go.th

๑๔. แบบฟอร์ม

- แบบฟอร์มใบรับแจ้งเหตุเรื่องราวร้องทุกข์

ภาคผนวก

(แบบฟอร์มขอร้องทุกข์ / ร้องเรียน)

เขียนที่

วันที่.....เดือน.....พ.ศ.....

เรื่อง

เรียน

ด้วย ข้าพเจ้า.....ที่อยู่.....หมู่ที่.....
บ้าน..... ตำบล..... อำเภอ.....
จังหวัด..... ขอร้องเรียน/ร้องทุกข์ เรื่อง

เพื่อให้เทศบาลตำบลถาวร ดำเนินการ/หยุดดำเนินการ

เนื่องจาก

ทั้งนี้ ข้าพเจ้าขอให้เทศบาลตำบลถาวร แจ้งตอบรับว่าจะดำเนินการ/ไม่ดำเนินการตามข้อร้องเรียน/
ร้องทุกข์ ข้าพเจ้าไปยังที่อยู่ของข้าพเจ้าข้างต้น ภายใน ๕ วัน นับแต่วันที่ได้รับหนังสือฉบับนี้แล้ว โดยข้าพเจ้า
ได้เก็บสำเนาหนังสือฉบับนี้ซึ่งได้ดำเนินการลงรับทางธุรการเรียบร้อยแล้ว

รับที่...../.....

ขอแสดงความนับถือ

วันที่.....เวลา.....

ลงชื่อ.....ผู้รับ

ลงชื่อ.....

(.....)

เบอร์โทร.....

-ตัวอย่างการกรอก-
(แบบฟอร์มขอร้องทุกข์ / ร้องเรียน)

เขียนที่ สำนักงานเทศบาลตำบลถาวร
อำเภอเฉลิมพระเกียรติ จังหวัดบุรีรัมย์.

วันที่.....๑ ...เดือน...มกราคม.....พ.ศ.๒๕๖๐.....

เรื่องขอความอนุเคราะห์แก้ไขปัญหาน้ำท่วมขังถนนภายในหมู่บ้าน.

เรียน ...นายกเทศมนตรีตำบลถาวร.....

ด้วย ข้าพเจ้า นายสมจิตร คีตตรง ที่อยู่ ๙๙ หมู่ที่ ๕ บ้าน คลองต้อ ตำบล ถาวร อำเภอ เฉลิมพระเกียรติ จังหวัด บุรีรัมย์ ขอร้องเรียน/ร้องทุกข์ เรื่อง ขอความอนุเคราะห์แก้ไขปัญหาน้ำท่วมขังถนนภายใน หมู่บ้าน บ้านคลองต้อ (ซอยสุขใจ) เพื่อให้เทศบาลตำบลถาวร ดำเนินการ/หยุดดำเนิน แก้ไขปัญหาดังกล่าว โดยการวางท่อระบายน้ำ และสูบน้ำที่ท่วมขังถนนออกโดยเร็ว

เนื่องจาก ชาวบ้านไม่สามารถสัญจรไป-มา บนถนนหรือขอยดั่งกล่าวได้ และเกิดปัญหาโรครณะบาด จากปัญหาน้ำท่วมขังในขอยดั่งกล่าว เช่น โรค เท้าเปื่อย หรือโรคอื่นๆ ตามมา

ทั้งนี้ ข้าพเจ้าขอให้เทศบาลตำบลถาวร แจ้งตอบรับว่าจะ ดำเนินการ/ไม่ดำเนินการ ตามข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ ข้าพเจ้าไปยังที่อยู่ของข้าพเจ้าข้างต้น ภายใน ๕ วัน นับแต่วันที่ได้รับหนังสือฉบับนี้แล้ว โดยข้าพเจ้าได้เก็บสำเนาหนังสือฉบับนี้ซึ่งได้ดำเนินการลงรับทางธุรการเรียบร้อยแล้ว

รับที่...../.....

ขอแสดงความนับถือ

วันที่.....เวลา.....

ลงชื่อ.....ผู้รับ

ลงชื่อ

สมจิตร คีตตรง

(นายสมจิตร คีตตรง)

เบอร์โทร ๐๙๙-๙๘๙-๙๙๙๙

เผยแพร่ให้ประชาชนทราบผ่านทางเว็บไซต์



- แผนยุทธศาสตร์การพัฒนาระบบราชการ
- ข้อมูลเชิงประจักษ์ตามรายงาน
- รายงานการติดตามผลและประเมินผลแผนพัฒนา
- แผนการประจำปี

โครงสร้างบุคลากร (Personnel)

- คณะผู้บริหาร
- สมาชิกสภาเทศบาล
- หัวหน้าส่วนราชการ
- สำนักปลัด
- กองคลัง
- กองช่าง
- กองการศึกษา ศาสนาและวัฒนธรรม
- กองสาธารณสุข
- กองสวัสดิการ

ข้อมูลข่าวสาร (Local News)

- รายงานกิจการสภา
- ประชาสาร
- ข่าวประชาสัมพันธ์
- จัดซื้อจัดจ้าง
- ผลการจับซื้อจัดจ้าง
- คู่มือประชาชน
- บทความเชิงนโยบาย
- ประเด็นยุทธศาสตร์และงานวิจัยเชิงนโยบาย
- งานของหน่วยงาน
- ศูนย์ดำรงธรรม
- กองทุนเล็กประชารัฐ
- เบี้ยผู้มีสูงอายุ
- อัมพาต
- ภัยน้ำท่วม
- จดหมายข่าว
- ศูนย์ข้อมูลข่าวสาร
- ภาพกิจกรรม
- ผลิตภัณฑ์ตำบล
- รายงานผลการดำเนินงาน
- สถานที่สำคัญ
- หนังสือราชการ สด.
- หนังสือราชการ สด.จ.

4	1	doc220180307025309.jpg doc320180307025309.jpg	07-03-2561	19	8
5	กค 111	เพื่อออกจากใบคดีแพ่งข้อ มูล พ.ศ.2561	26-02-2561	17	3
6		เทศบาลตำบลการุญธารังการดำเนินการดำเนินงานของเทศบาล ประชาชนภายในเขตตำบลการุญธารังการที่ 1 ตำบลระเคียบอำเภอ ประจ าปี ๒๕๖๐ doc120171124032110.jpg doc220171124032110.jpg doc320171124032110.jpg doc420171124032110.jpg doc520171124032110.jpg doc620171124032110.jpg	24-11-2560	20	11
7		ประชาสัมพันธ์งานพระราชพิธีถวายพระเพลิงพระบรมศพ พระบาทสมเด็จพระปรมินทรมหาภูมิพลอดุลยเดช	25-08-2560	21	0
8		คู่มือป้องกันและระ โยงป้องกันข้อ มูล doc120170609080507.pdf	09-06-2560	311	86
9		คู่มือปฏิบัติงานเกี่ยวกับกรรับแจ้งรกราร้องทุกข์ของเทศบาลตำล การ doc120170619032913.docx	19-05-2560	15	1057
10		คู่มือประชาชนตามพระราชบัญญัติอำนวยความสะดวก คู่มือ ประชาชนตามพระราชบัญญัติอำนวยความสะดวก	09-04-2560	12	224
11		ประกาศแจ้งงานต่อต้านการทุจริตคอร์รัปชัน doc120170911045946.pdf	11-03-2560	7	34
12		ส่งเสริมลดธรรมจริยธรรมเทศบาลการุญ ๕9 doc120170703070108.doc	03-12-2559	27	106
13		ประชาสัมพันธ์รายงานผลการประเมินงานป้องกันโจรในกรดำเนิน งานของเทศบาลการุญธารังการ อำเภอระเคียบจังหวัด จังหรีด บุรีรัมย์ doc120170620071330.docx doc220170620071330.การ doc320170620071330.การ doc420170620071330.doc doc520170620071330.doc doc620170620071330.doc	20-06-2559	16	239

บอร์ดประชาสัมพันธ์ประจำหมู่บ้าน

