

คู่มือการปฏิบัติงานรับ

เรื่องราวร้องทุกข์

ศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์เทศบาลตำบลมาบอำมฤต

คำนำ

คู่มือการปฏิบัติงานรับเรื่องราวร้องทุกข์ของ ศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์เทศบาลตำบลมาบอำมฤต ฉบับนี้ จัดทำขึ้นเพื่อเป็นแนวทางการดำเนินการจัดการเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ทั้งในด้านการจัดซื้อจัดจ้างและเรื่องทั่วไป ของศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์เทศบาลตำบลมาบอำมฤต ทั้งนี้ การจัดการเรื่องร้องเรียนจนได้เรื่องยุติ ให้มีความรวดเร็วและมีประสิทธิภาพ เพื่อตอบสนองความต้องการและความคาดหวังของผู้รับบริการ จำเป็นจะต้องมี ขั้นตอน หรือ กระบวนการ และแนวทางในการปฏิบัติงานที่ชัดเจนและเป็นมาตรฐานเดียวกัน

ศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์เทศบาลตำบลมาบอำมฤต

สารบัญ

| เรื่อง | หน้า |
|--|------|
| หลักการและเหตุผล | ๑ |
| การจัดตั้งศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์เทศบาลตำบลมาบอำมฤต | ๑ |
| สถานที่ตั้ง | ๑ |
| หน้าที่ความรับผิดชอบ | ๑ |
| วัตถุประสงค์ | ๑ |
| คำจำกัดความ | ๒ |
| แผนผังกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน หรือ ร้องทุกข์ | ๓ |
| ขั้นตอนการปฏิบัติงาน | ๔ |
| การรับและตรวจสอบเรื่องร้องเรียนจากช่องทางต่าง ๆ | ๔ |
| การบันทึกเรื่องร้องเรียน | ๔ |
| การประสานหน่วยงานเพื่อแก้ไขเรื่องร้องเรียนและการแจ้งกลับผู้ร้องเรียน | ๕ |
| ติดตามการแก้ไขเรื่องร้องเรียน | ๕ |
| การรายงานผลการจัดการเรื่องร้องเรียนของหน่วยงาน | ๕ |
| มาตรฐานงาน | ๕ |
| แบบฟอร์ม | ๖ |
| จัดทำโดย | ๖ |
| ภาคผนวก | |
| แบบฟอร์มใบรับแจ้งเหตุเรื่องร้องเรียน หรือ ร้องทุกข์ | |

คู่มือการปฏิบัติงานรับเรื่องราวร้องทุกข์

ศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์เทศบาลตำบลมาบอำมฤต

๑. หลักการและเหตุผล

พระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๔๖ ได้กำหนดแนวทางปฏิบัติราชการ มุ่งให้เกิดประโยชน์สุขแก่ประชาชน โดยยึดประชาชนเป็นศูนย์กลาง เพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชนให้เกิดความผาสุกและความเป็นอยู่ที่ดีของประชาชน เกิดผลสัมฤทธิ์ต่องานบริการที่มีประสิทธิภาพและเกิดความคุ้มค่าในการให้บริการ ไม่มีขั้นตอนปฏิบัติงานเกินความจำเป็น มีการปรับปรุงภารกิจให้ทันต่อสถานการณ์ ประชาชนได้รับการอำนวยความสะดวกและได้รับการตอบสนองความต้องการ และมีการประเมินผลการให้บริการอย่างสม่ำเสมอ

๒. การจัดตั้งศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์เทศบาลตำบลมาบอำมฤต

เพื่อให้การบริหารระบบราชการเป็นไปด้วยความถูกต้อง บริสุทธิ์ ยุติธรรม ควบคู่กับการพัฒนาบำบัดทุกข์ บำรุงสุข ตลอดจนดำเนินการแก้ไขปัญหาคความเดือดร้อนของประชาชน ได้อย่างมีประสิทธิภาพด้วยความรวดเร็วประสพผลสำเร็จอย่างเป็นรูปธรรมทั้งในด้านการจัดซื้อจัดจ้างและเรื่องทั่วไป อีกทั้งเพื่อเป็นศูนย์รับแจ้งเบาะแสการทุจริต หรือไม่ได้รับความเป็นธรรมจากการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ เทศบาลตำบลมาบอำมฤตจึงได้จัดตั้งศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ขึ้น โดยรับเรื่องราวร้องทุกข์ทั้งในด้านการจัดซื้อจัดจ้างและเรื่องทั่วไป ในกรณีการร้องเรียนที่เกี่ยวกับบุคคล จะมีการเก็บรักษาเรื่องราวไว้เป็นความลับและปกปิดชื่อผู้ร้องเรียน เพื่อให้ผู้ร้องเรียนได้รับผลกระทบและได้รับความเดือดร้อนจากการร้องเรียน

๓. สถานที่ตั้ง

ตั้งอยู่ ณ สำนักงานเทศบาลตำบลมาบอำมฤต ตำบลดอนยาง อำเภอปะทิว จังหวัดชุมพร

๔. หน้าที่ความรับผิดชอบ

เป็นศูนย์กลางในการรับเรื่องราวร้องทุกข์ทั้งในด้านการจัดซื้อจัดจ้างและเรื่องทั่วไป รวมทั้งให้บริการเรื่องมูลข่าวสาร ให้คำปรึกษา รับเรื่องปัญหาความต้องการและเรื่องเสนอแนะของประชาชน

๕. วัตถุประสงค์

๑. เพื่อให้การดำเนินงานจัดการเรื่องร้องเรียนหรือร้องทุกข์ของศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์เทศบาลตำบลมาบอำมฤต มีขั้นตอน หรือ กระบวนการ และแนวทางในการปฏิบัติงานเป็นมาตรฐานเดียวกัน

๒. เพื่อให้มั่นใจว่าได้มีการปฏิบัติตามเรื่องกำหนด ระเบียบ หลักเกณฑ์เกี่ยวกับการจัดการเรื่องร้องเรียนหรือร้องทุกข์ ที่กำหนดไว้อย่างสม่ำเสมอและมีประสิทธิภาพ

๖. คำจำกัดความ

“ผู้รับบริการ” หมายถึง ผู้ที่มีรับบริการจากส่วนราชการหรือประชาชนทั่วไป

“ผู้มีส่วนได้เสีย” หมายถึง ผู้ที่ได้รับผลกระทบทั้งทางตรงและทางอ้อม ทั้งด้านบวกและด้านลบ จากการดำเนินการของส่วนราชการ เช่น ประชาชนในเขตเทศบาลตำบลมาบอำมฤต เป็นต้น

“การจัดการเรื่องร้องเรียน” หมายความรวมถึง การจัดการใน เรื่องร้องเรียน เรื่องร้องทุก ข้อเสนอแนะ ข้อคิดเห็น คำชมเชย การสอบถามหรือการร้องขอข้อมูล

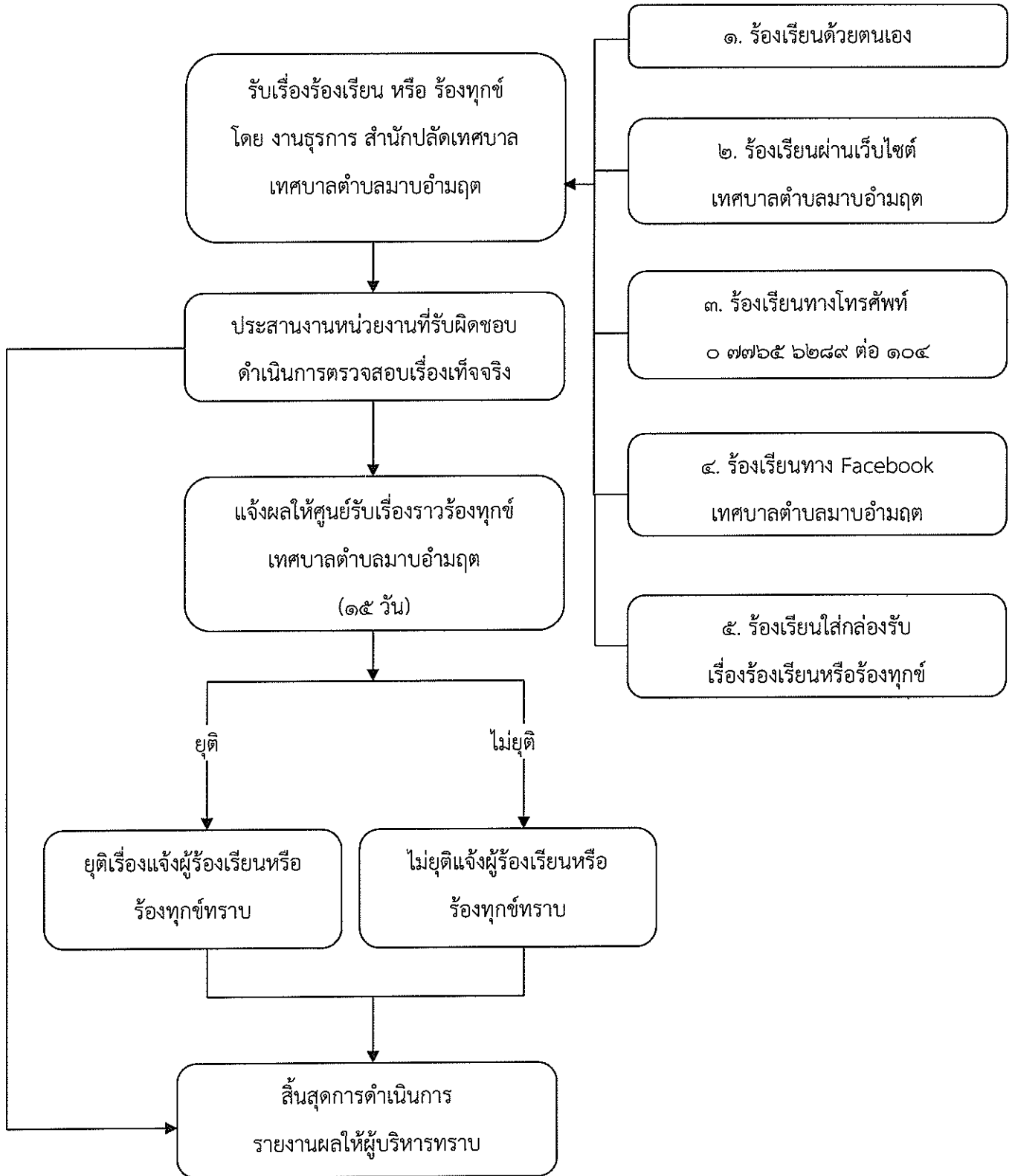
“ผู้ร้องเรียนหรือผู้ร้องทุกข์” หมายถึง ประชาชนทั่วไปหรือผู้มีส่วนได้เสียที่มาติดต่อราชการ ผ่านช่องทางต่าง ๆ โดยมีวัตถุประสงค์ครอบคลุมการร้องเรียน ร้องทุกข์ การให้ข้อเสนอแนะ การให้ข้อคิดเห็น การชมเชย หรือการร้องขอข้อมูล

“ช่องทางการรับเรื่องร้องเรียนหรือร้องทุกข์” หมายถึง ช่องทางต่าง ๆ ที่ใช้ในการรับเรื่อง ร้องเรียนหรือร้องทุกข์ เช่น ติดต่อด้วยตนเอง ติดต่อโดยหนังสือ ติดต่อทางโทรศัพท์ เว็บไซต์ Face Book หรือ การสื่อสารทางระบบโซเชียลมีเดียอื่นๆ เป็นต้น

๗. ระยะเวลาเปิดให้บริการ

เปิดให้บริการวันจันทร์ ถึง วันศุกร์ (ยกเว้นวันหยุดราชการ) ตั้งแต่เวลา ๐๘.๓๐ – ๑๖.๓๐ น.

๘. แผนผังกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียนหรือร้องทุกข์



๙. ขั้นตอนการปฏิบัติงาน

การแต่งตั้งผู้รับผิดชอบจัดการเรื่องร้องเรียน หรือ ร้องทุกข์ ของหน่วยงาน

๘.๑ กำหนดจุดรับเรื่องร้องเรียนหรือร้องทุกข์ ของประชาชน

๘.๒ จัดทำคำสั่งแต่งตั้งเจ้าหน้าที่ประจำศูนย์

๘.๓ แจกผู้รับผิดชอบตามคำสั่งเทศบาลตำบลมาบอำมฤต เพื่อความสะดวกในการประสานงาน

๑๐. การรับและตรวจสอบเรื่องร้องเรียนหรือร้องทุกข์ จากช่องทางต่าง ๆ

ดำเนินการรับและติดตามตรวจสอบเรื่องร้องเรียน หรือ ร้องทุกข์ ที่เข้ามาถึงหน่วยงานจากช่องทางต่าง ๆ โดยมีเรื่องปฏิบัติตามที่กำหนด ดังนี้

| ช่องทาง | ความถี่ในการตรวจสอบช่องทาง | ระยะเวลาดำเนินการรับเรื่องร้องเรียนหรือร้องทุกข์เพื่อประสานหาทางแก้ไขปัญหา | หมายเหตุ |
|--|----------------------------|--|----------|
| ร้องเรียนด้วยตนเอง ณ ศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ เทศบาลตำบลมาบอำมฤต | ทุกครั้งที่มีการร้องเรียน | ภายใน ๑ วันทำการ | |
| ร้องเรียนผ่านเว็บไซต์ เทศบาลตำบลมาบอำมฤต | ทุกวัน | ภายใน ๑ วันทำการ | |
| ร้องเรียนทางโทรศัพท์ ๐ ๗๗๕๗ ๘๔๕๘ ต่อ ๑๐๔ | ทุกวัน | ภายใน ๑ วันทำการ | |
| ร้องเรียนทาง Face Book | ทุกวัน | ภายใน ๑ วันทำการ | |
| ร้องเรียนทางกล่องรับเรื่องร้องเรียนหรือร้องทุกข์ | ทุกวัน | ภายใน ๑ วันทำการ | |

๑๑. การบันทึกเรื่องร้องเรียนหรือร้องทุกข์

๑๐.๑ กรอกแบบฟอร์มบันทึกเรื่องร้องเรียน หรือ ร้องทุกข์ โดยมีรายละเอียด ชื่อ-สกุล ที่อยู่ หมายเลขโทรศัพท์ติดต่อ เรื่องร้องเรียนหรือร้องทุกข์ และสถานที่เกิดเหตุ

๑๐.๒ ทุกช่องทางที่มีการร้องเรียน เจ้าหน้าที่ต้องบันทึกเรื่องร้องเรียน หรือ ร้องทุกข์ ลงสมุดบันทึกเรื่องร้องเรียน หรือ ร้องทุกข์

๑๒. การประสานหน่วยงานเพื่อแก้ปัญหาเรื่องร้องเรียน หรือ ร้องทุกข์ และการแจ้งผู้ร้องเรียน หรือ ร้องทุกข์ทราบ

๑๒.๑ กรณีเป็นการขอเรื่องมูลข่าวสาร ประสานหน่วยงานผู้ครอบครองเอกสาร เจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้อง เพื่อให้เรื่องมูลแก่ผู้ร้องขอได้ทันที

๑๒.๒ เรื่องร้องเรียน หรือ ร้องทุกข์ ที่เป็นการร้องเรียนเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการของหน่วยงาน เช่น ไฟฟ้าสาธารณะดับ การจัดการขยะมูลฝอย ตัดต้นไม้ กลิ่นเหม็นรบกวน เป็นต้น จัดทำบันทึกเรื่องความเสนอไปยังผู้บริหารเพื่อสั่งการหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง โดยเบื้องต้นอาจโทรศัพท์แจ้งไปยังหน่วยงานที่เกี่ยวข้องเรื่อง

๑๒.๓ เรื่องร้องเรียน หรือ ร้องทุกข์ ที่ไม่อยู่ในความรับผิดชอบของเทศบาลตำบลมาบอำมฤต ให้ดำเนินการประสานหน่วยงานภายนอกที่เกี่ยวข้อง เพื่อให้เกิดความรวดเร็วและถูกต้อง ในการแก้ไขปัญหาต่อไป

๑๒.๔ เรื่องร้องเรียนที่ส่งผลกระทบต่อหน่วยงาน เช่น กรณีผู้ร้องเรียนทำหนังสือร้องเรียนความไม่โปร่งใสในการจัดซื้อจัดจ้าง ให้เจ้าหน้าที่จัดทำบันทึกเรื่องความเพื่อเสนอผู้บริหารพิจารณาสั่งการไปยังหน่วยงานที่รับผิดชอบ เพื่อดำเนินการตรวจสอบและแจ้งผู้ร้องเรียนทราบ ต่อไป

๑๓. การติดตามแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียน

ให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องรายงานผลการดำเนินการให้ทราบภายใน ๕ วันทำการ เพื่อเจ้าหน้าที่ศูนย์ฯ จะได้แจ้งให้ผู้ร้องเรียนทราบ ต่อไป

๑๔. การรายงานผลการดำเนินการให้ผู้บริหารทราบ

๑๓.๑ ให้รวบรวมและรายงานสรุปการจัดการเรื่องร้องเรียนหรือร้องทุกข์ ให้ผู้บริหารทราบทุกเดือน

๑๓.๒ ให้รวบรวมรายงานสรุปเรื่องร้องเรียนหลังจากสิ้นปีงบประมาณ เพื่อนำมาวิเคราะห์การจัดการเรื่องร้องเรียน หรือ ร้องทุกข์ ในภาพรวมของหน่วยงาน เพื่อใช้เป็นแนวทางในการแก้ไข ปรับปรุง พัฒนาองค์กร ต่อไป

๑๕. มาตรฐานงาน

กรณีได้รับเรื่องร้องเรียน หรือ ร้องทุกข์ ให้ศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์เทศบาลตำบลมาบอำมฤต ดำเนินการตรวจสอบและพิจารณาส่งเรื่องให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ดำเนินการแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียน หรือ ร้องทุกข์ให้แล้วเสร็จภายใน ๑๕ วันทำการ

๑๖. แบบฟอร์ม

แบบฟอร์มใบรับแจ้งเหตุเรื่องร้องเรียนหรือร้องทุกข์

๑๗. จัดทำโดย

ศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์เทศบาลตำบลมาบอำมฤต

- หมายเลขโทรศัพท์ ๐ ๗๗๖๕ ๖๒๘๙ ต่อ ๑๐๔
- หมายเลขโทรสาร ๐ ๗๗๖๕ ๖๒๘๙ ต่อ ๑๐๕
- เว็บไซต์ <http://www.mapammarit.go.th>

ภาคผนวก

แบบฟอร์มใบรับแจ้งเหตุเรื่องร้องเรียนหรือร้องทุกข์

เขียนที่.....

วันที่.....เดือน.....พ.ศ.

เรื่อง.....

เรียน นายกเทศมนตรีตำบลมาบอำมฤต

ข้าพเจ้า (นาย/นาง/นางสาว).....อายุ.....ปี

อยู่บ้านเลขที่.....หมู่ที่.....บ้าน.....ตำบล.....

อำเภอ.....จังหวัด.....หมายเลขบัตรประจำตัวประชาชน.....

เบอร์โทรศัพท์ที่ติดต่อได้.....ได้รับความเดือดร้อนเนื่องจาก.....

.....

.....

.....

ดังนั้น ข้าพเจ้า (นาย/นาง/นางสาว).....

จึงใคร่ขอร้องเรียน/ร้องทุกข์มายังเทศบาลตำบลมาบอำมฤต เพื่อให้ดำเนินการช่วยเหลือและแก้ไขปัญหา ดังนี้

.....

.....

.....

พร้อมนี้ข้าพเจ้าได้แนบเอกสารหลักฐานต่าง ๆ มาด้วย คือ

๑. บัญชีรายชื่อผู้ได้รับความเดือดร้อน จำนวน.....ราย (ถ้ามี)

๒. เอกสารอื่น ๆ (ระบุ).....

ขอแสดงความนับถือ

(ลงชื่อ).....ผู้ร้องเรียน/ร้องทุกข์

(.....)

ตำแหน่ง.....(ถ้ามี)

| |
|------------------------|
| ความเห็นเจ้าหน้าที่ |
| |
| |
| |
| ลงชื่อ.....เจ้าหน้าที่ |

| |
|------------------------|
| ความเห็นผู้บังคับบัญชา |
| |
| |
| |
| ลงชื่อ..... |

เจ้าหน้าที่เทศบาลฯ ได้รับหนังสือเลขที่..... ลงวันที่..... ไว้แล้ว

ลงชื่อ.....ผู้ร้องเรียน/ร้องทุกข์ ลงชื่อ.....เจ้าหน้าที่