



คู่มือการปฏิบัติงาน รับเรื่องราวร้องทุกข์/ร้องเรียน

ศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์/ร้องเรียน เทศบาลตำบลห้วยกระเจา
อำเภอห้วยกระเจา จังหวัดกาญจนบุรี

คำนำ

คู่มือการปฏิบัติงานรับเรื่องราวร้องทุกข์/ร้องเรียนของศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์/ร้องเรียน เทศบาลตำบลห้วยกระเจาฉบับนี้ จัดทำขึ้นเพื่อเป็นแนวทางการดำเนินการจัดการข้อร้องเรียนของศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์/ร้องเรียนเทศบาลตำบลห้วยกระเจา ทั้งนี้ การจัดการข้อร้องทุกข์/ร้องเรียน จนได้ข้อยุติให้มีความรวดเร็วและมีประสิทธิภาพ เพื่อตอบสนองความต้องการและความคาดหวังของผู้รับบริการ จำเป็นต้องมีขั้นตอน/กระบวนการ และแนวทางในการปฏิบัติงานที่ชัดเจนและเป็นมาตรฐานเดียวกัน

ศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์/ร้องเรียนเทศบาลตำบลห้วยกระเจา

สารบัญ

เรื่อง	หน้า
หลักการและเหตุผล	๑
วัตถุประสงค์	๑
ขอบเขต	๑
นิยามของคำสำคัญ	๑
ขั้นตอนการปฏิบัติงานรับเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียน	๓
ติดตามการแก้ไขข้อร้องเรียน	๔
การรายงานผลการจัดการข้อร้องเรียนของหน่วยงาน	๔
มาตรฐานงาน	๔
แบบฟอร์ม	๔
จัดทำโดย	๔
ภาคผนวก	๕
แบบฟอร์มรับแจ้งเรื่องราวร้องทุกข์/ร้องเรียน	๖

คู่มือการปฏิบัติงานรับเรื่องราวร้องทุกข์/ร้องเรียน ศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์/ร้องเรียนเทศบาลตำบลห้วยกระเจา

หลักการและเหตุผล

พระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๔๖ ได้กำหนดแนวทางปฏิบัติราชการ มุ่งให้เกิดประโยชน์สุขแก่ประชาชนโดยยึดประชาชนเป็นศูนย์กลางเพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชนให้เกิดความผาสุกและความเป็นอยู่ที่ดีของประชาชน เกิดผลสัมฤทธิ์ต่องานบริการที่มีประสิทธิภาพและเกิดความคุ้มค่าในการให้บริการ ไม่มีขั้นตอนปฏิบัติงานเกินความจำเป็น มีการปรับปรุงภารกิจให้ทันต่อสถานการณ์ ประชาชนได้รับการอำนวยความสะดวกและได้รับการตอบสนองความต้องการ และมีการประเมินผลการให้บริการอย่างสม่ำเสมอ

วัตถุประสงค์

๑. เพื่อให้การดำเนินงานจัดการข้อร้องทุกข์/ร้องเรียนของศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์/ร้องเรียนเทศบาลตำบลห้วยกระเจามีประสิทธิภาพ
๒. เพื่อให้สามารถดำเนินการจัดการข้อร้องทุกข์/ร้องเรียนได้อย่างเป็นระบบ

ขอบเขต

การจัดทำคู่มือปฏิบัติงานรับเรื่องราวร้องทุกข์/ร้องเรียน เริ่มตั้งแต่ขั้นตอนการรับข้อร้องเรียนจากผู้รับบริการ เพื่อเสนอผู้บริหารพิจารณาให้ความเห็นชอบ การส่งข้อร้องเรียนให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องตรวจสอบข้อเท็จจริง การติดตามประเมินผล การรายงานผลการตรวจสอบข้อเท็จจริง และการยุติเรื่องร้องเรียน

นิยามของคำสำคัญ

“ผู้รับบริการ” หมายถึง ผู้ร้องเรียนหรือผู้ที่มาปรึกษา/ผู้มีส่วนได้เสีย รวมถึงส่วนราชการหรือองค์กรเอกชนที่ส่งข้อร้องเรียน

“ข้อร้องเรียน” หมายถึง เรื่องร้องเรียนต่างๆ โดยแบ่งออกเป็น ๖ เรื่องหลักๆ ดังนี้

- เรื่องขอรับความช่วยเหลือ
- เรื่องได้รับความเดือดร้อน
- เรื่องขอความเป็นธรรม
- เรื่องสาธารณูปโภค/สาธารณูปการ
- เรื่องการทุจริต/การปฏิบัติหน้าที่/ละเว้นการปฏิบัติหน้าที่ของบุคลากรของเทศบาลตำบลห้วยกระเจา
- เรื่องอื่นๆ

“ช่องทางการรับเรื่องราวร้องทุกข์/ร้องเรียน” หมายถึง ช่องทางต่างๆ ที่ใช้ในการรับเรื่องราวร้องทุกข์/ร้องเรียน เช่น ติดต่อด้วยตนเอง ติดต่อทางโทรศัพท์ เว็บไซต์ Facebook เป็นต้น

“การตอบสนอง” หมายถึง การส่งต่อให้แก่หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง การตรวจสอบและนำเรื่องร้องเรียนเข้าสู่กระบวนการตรวจสอบข้อเท็จจริง แจ้งตักเตือน ดำเนินคดี หรืออื่นๆ ตามระเบียบข้อกฎหมาย พร้อมทั้งแจ้งให้ผู้ร้องเรียนทราบผลหรือความคืบหน้าของการดำเนินการภายในเวลา ๑๕ วัน ทั้งนี้ กรณีที่ข้อร้องเรียนไม่ได้ระบุชื่อและที่อยู่หรือหมายเลขโทรศัพท์ที่ติดต่อได้หรืออีเมลติดต่อของผู้ร้องเรียน จะพิจารณาการตอบสนองสิ้นสุดที่การนำเรื่องร้องเรียนเข้าสู่กระบวนการตรวจสอบ ข้อเท็จจริง การสอบสวนข้อเท็จจริง แจ้งตักเตือน ดำเนินคดี การนำไปแก้ไขปัญหาคาดการณ์งานหรืออื่นๆ ตามระเบียบข้อกฎหมาย

“การติดตามประเมินผล” หมายถึง การประเมินผลการจัดการข้อร้องเรียน การติดตามเรื่องร้องเรียน การให้บริการของเจ้าหน้าที่ การแจ้งเตือน

หน้าที่ความรับผิดชอบ

ตำแหน่ง	หน้าที่ความรับผิดชอบ
ปลัดเทศบาลตำบลห้วยกระเจา	<ul style="list-style-type: none">• ให้คำปรึกษา แนะนำข้อร้องเรียนให้แก่ผู้รับบริการ• กำกับดูแลการจัดการเรื่องร้องเรียนให้เป็นไปด้วยความเรียบร้อยตามระยะเวลา• ประสานหน่วยงานที่เกี่ยวข้องในการตรวจสอบข้อเท็จจริง กรณีมีความจำเป็นเร่งด่วนและมีปัญหาอุปสรรคเพื่อเสนอผู้บังคับบัญชา• รายงานข้อเท็จจริงและเสนอความเห็นทั้งข้อเท็จจริงและข้อกฎหมายต่อผู้บังคับบัญชา
งานธุรการ	<ul style="list-style-type: none">• ให้คำปรึกษา แนะนำข้อร้องเรียนให้แก่ผู้รับบริการ• รับผิดชอบเรื่องร้องเรียนตามผู้บังคับบัญชามอบหมาย• รวบรวมข้อเท็จจริงพร้อมข้อเสนอแนะ/ความเห็นที่ได้จากการตรวจสอบข้อเท็จจริงเสนอผู้บังคับบัญชา

ระยะเวลาเปิดให้บริการ

เปิดให้บริการวันจันทร์ถึงวันศุกร์ (ยกเว้นวันหยุดราชการวันนักขัตฤกษ์) ตั้งแต่เวลา ๐๘.๓๐ – ๑๖.๓๐ น.

ขั้นตอนการปฏิบัติงานรับเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียน

ลำดับ ที่	ผังกระบวนการ/ ระยะเวลา	รายละเอียดงาน	ผู้รับผิดชอบ	เอกสารที่ เกี่ยวข้อง
๑	รับเรื่องร้องเรียน จากช่องทางต่างๆ ๓ ชม.	ผู้ร้องเรียนมาติดต่อ เจ้าหน้าที่รับเรื่อง ลงทะเบียนและ วิเคราะห์ข้อมูลที่ได้	เจ้าพนักงานธุรการ สำนักปลัด	หนังสือ ร้องเรียน
๒	เจ้าหน้าที่วิเคราะห์เรื่อง และข้อมูลที่ได้จากการร้องเรียน ๓ ชม.	เสนอผู้บังคับบัญชา ตามลำดับพิจารณา พร้อมทั้งวิเคราะห์ ข้อมูล และมอบหมาย เรื่องให้เจ้าหน้าที่ รับผิดชอบ	นายกเทศมนตรี ตำบลห้วยกระเจา	หนังสือ ร้องเรียน
๓	เสนอผู้บริหาร พิจารณาเรื่อง ๒ วัน	ทำบันทึกเสนอ ผู้บริหาร พร้อมทั้ง หนังสือแจ้งหน่วยงาน พิจารณาตรวจสอบ ข้อเท็จจริง	งานธุรการ	บันทึก, หนังสือ ร้องเรียน
๔	ส่งเรื่องต่อหน่วยงาน ที่เกี่ยวข้องตรวจสอบ ๓ ชม.	สำนัก/กองที่เกี่ยวข้อง ได้รับเรื่องร้องเรียน ตรวจสอบข้อเท็จจริง และดำเนินการตาม อำนาจหน้าที่	เจ้าหน้าที่สำนัก/ กองที่เกี่ยวข้องใน การตรวจสอบ ข้อเท็จจริง	หนังสือ ร้องเรียน
๕	รอผลการพิจารณาจาก หน่วยงานที่ตรวจสอบแล้วทำ บันทึกเสนอผู้บริหารให้ความ เห็นชอบ ๓ วัน	สำนัก/กองที่เกี่ยวข้อง แจ้งผลการดำเนินการ สรุปเรื่องและทำบันทึก เสนอผู้บริหารให้ความ เห็นชอบ	งานธุรการ	เอกสารต่างๆ ที่สำนัก/กอง ที่รับผิดชอบ รายงานผล การพิจารณา แก่นายกฯ
๖	ไม่ยุติ ยุติ ผลการ พิจารณา	แจ้งผลการพิจารณาแก่ ผู้ร้องเรียนภายใน ๑ วันทำการ หรือสั่ง ตรวจสอบข้อเท็จจริง เพิ่มเติมในกรณีเรื่อง ร้องเรียนดังกล่าวไม่ยุติ	งานธุรการ	หนังสือแจ้ง ผลการ พิจารณา

เอกสารอ้างอิง

- หนังสือร้องเรียน
- บันทึกข้อความ
- หนังสือที่แจ้งให้หน่วยงานนั้นๆ ตรวจสอบข้อเท็จจริง
- เอกสารต่างๆ ที่รายงานผลการพิจารณา
- หนังสือแจ้งผลการพิจารณา

การติดตามแก้ไขปัญหาข้อร้องเรียน

ให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องรายงานผลการดำเนินการให้ทราบภายใน ๕ วันทำการ เพื่อเจ้าหน้าที่ศูนย์ฯ จะได้แจ้งให้ผู้ร้องทุกข์/ร้องเรียน ทราบต่อไป

การรายงานผลการดำเนินการให้ผู้บริหารทราบ

๑. ให้รวบรวมและรายงานสรุปการจัดการข้อร้องทุกข์/ร้องเรียน ให้ผู้บริหารทราบทุกเดือน
๒. ให้รวบรวมรายงานสรุปข้อร้องเรียนหลักจากสิ้นปีงบประมาณ เพื่อนำมาวิเคราะห์การจัดการข้อร้องทุกข์/ร้องเรียน ในภาพรวมของหน่วยงาน เพื่อใช้เป็นแนวทางในการแก้ไข ปรับปรุง พัฒนา องค์กรต่อไป

มาตรฐานงาน

การดำเนินการแก้ไขข้อร้องทุกข์/ร้องเรียน ให้แล้วเสร็จภายในระยะเวลาที่กำหนด กรณีได้รับเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียน ให้ศูนย์ฯรับเรื่องราวร้องทุกข์/ร้องเรียนเทศบาลตำบลห้วยกระเจา ดำเนินการตรวจสอบและพิจารณาส่งเรื่องให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ดำเนินการแก้ไขปัญหาข้อร้องทุกข์/ร้องเรียนให้แล้วเสร็จภายใน ๑๕ วันทำการ

แบบฟอร์ม

แบบฟอร์มรับแจ้งเหตุเรื่องราวร้องทุกข์/ร้องเรียน

จัดทำโดย

ศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์/ร้องเรียน เทศบาลตำบลห้วยกระเจา

หมายเลขโทรศัพท์ ๐๓๔-๖๗๗๒๘๕

หมายเลขโทรสาร ๐๓๔-๖๗๗๒๘๖

เว็บไซต์ www.huikrachao.go.th

ภาคผนวก

แบบฟอร์มหนังสือร้องทุกข์/ร้องเรียนทั่วไป

เขียนที่

วันที่ เดือน..... พ.ศ.

เรื่อง

เรียน นายกเทศมนตรีตำบลห้วยกระเจา

ข้าพเจ้า (นาย/นาง/นางสาว) อายุ ปี

อยู่บ้านเลขที่ หมู่ที่ ตำบล อำเภอ

จังหวัด หมายเลขโทรศัพท์

ได้รับความเดือดร้อน เนื่องจาก

.....

.....

.....

จึงใคร่ขอร้องทุกข์/ร้องเรียนมายังเทศบาลตำบลห้วยกระเจา เพื่อให้ดำเนินการช่วยเหลือและแก้ไข
ปัญหา ดังนี้

.....

.....

พร้อมนี้ ข้าพเจ้าได้แนบเอกสารหลักฐานต่างๆ มาด้วย ดังนี้

๑. สำเนาบัตรประจำตัวประชาชน จำนวน ฉบับ

๒. สำเนาบัตรทะเบียนบ้านฉบับเจ้าบ้าน จำนวน ฉบับ

๓. บัญชีรายชื่อผู้ได้รับความเดือดร้อน จำนวน ราย

๔. เอกสารอื่นๆ (ระบุ)

ขอแสดงความนับถือ

ลงชื่อ..... ผู้ร้องทุกข์/ร้องเรียน

(.....)

ตำแหน่ง..... (ถ้ามี)