

คู่มือการปฏิบัติงาน ศูนย์รับเรื่องราวร้องเรียน/ร้องทุกข์



เทศบาลตำบลทุ่งสง
อำเภอทุ่งใหญ่ จังหวัดนครศรีธรรมราช

โทร ๐๗๕-๗๕๘๖๓๐

<http://www.thungsung.go.th>

คำนำ

คู่มือปฏิบัติงานด้านการร้องเรียน/ร้องทุกข์ ของเทศบาลตำบลทุ่งสังจัดทำขึ้น เพื่อเป็นกรอบหรือแนวทางในการปฏิบัติงานด้านรับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ ผ่านศูนย์รับเรื่องร้องเรียนของเทศบาลตำบลทุ่งสัง ทั้งในเรื่องร้องเรียนทั่วไปและร้องเรียนด้านการจัดซื้อจัดจ้าง ตอบสนองนโยบายของรัฐ ตามพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๔๖ ได้กำหนดแนวทางปฏิบัติราชการ มุ่งให้เกิดประโยชน์สุขแก่ประชาชนโดยยึดประชาชนเป็นศูนย์กลาง เพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชน ให้เกิดความผาสุกและความเป็นอยู่ที่ดีของประชาชน เกิดผลสัมฤทธิ์ต่องานบริการมีประสิทธิภาพและเกิดความคุ้มค่าในการให้บริการ ไม่มีขั้นตอนปฏิบัติงานเกินความจำเป็น มีการปรับปรุงภารกิจให้ทันต่อสถานการณ์ ประชาชนได้รับการอำนวยความสะดวกและได้รับการตอบสนองความต้องการ และมีการประเมินผลการให้บริการสม่ำเสมอ ทั้งนี้ การจัดการข้อร้องเรียนจนได้ข้อยุติ ให้มีความรวดเร็วและมีประสิทธิภาพ เพื่อตอบสนองความต้องการและความคาดหวังของผู้รับบริการ จำเป็นต้องมีขั้นตอน/กระบวนการ และแนวทางในการปฏิบัติงานที่ชัดเจนและเป็นมาตรฐานเดียวกัน

สำนักปลัดเทศบาลตำบลทุ่งสัง

ตุลาคม ๒๕๖๗

สารบัญ

เรื่อง	หน้า
๑. หลักการและเหตุผล	๑
๒. กฎหมายที่เกี่ยวข้อง	
๒. การจัดตั้งศูนย์รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์	๑
๓. วัตถุประสงค์	๑
๔. สถานที่ตั้ง	๑
๕. หน้าที่ความรับผิดชอบ	๑
๖. คำจำกัดความ	๑-๒
๗. ระยะเวลาที่ใช้ในการปฏิบัติงาน /แผนผังกระบวนการจัดการข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์	๓
๘. เอกสารหลักฐานประกอบการยื่นคำร้องเรียน/ร้องทุกข์	๔
๙. วิธีการขั้นตอนการปฏิบัติงาน	๔
๑๐. การรับและตรวจสอบข้อร้องเรียนจากช่องทางต่าง ๆ	๔
๑๑. การบันทึกข้อร้องเรียน	๔
๑๒. การประสานหน่วยงานเพื่อแก้ไขข้อร้องเรียนและการแจ้งกลับข้อร้องเรียน	๔
๑๓. การประสานหน่วยงานเพื่อแก้ไขปัญหาข้อร้องเรียนและการแจ้งกลับข้อร้องเรียน	๕
๑๔. การรายงานผลการจัดการข้อร้องเรียนของหน่วยงาน	๕

ภาคผนวก

แบบคำร้องทั่วไป

แบบคำร้องเรียน/ร้องทุกข์

คำสั่งแต่งตั้งเจ้าหน้าที่รับผิดชอบดำเนินการรับเรื่องราวร้องทุกข์

คู่มือการปฏิบัติงานเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ของศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์เทศบาลตำบลทุ่งสัง

๑. หลักการและเหตุผล

ตามพระราชบัญญัติการว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ.๒๕๔๖ ได้กำหนดแนวทางปฏิบัติราชการ มุ่งให้เกิดประโยชน์สุขแก่ประชาชน โดยยึดประชาชนเป็นศูนย์กลางเพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชนให้เกิดความผาสุก และความเป็นอยู่ที่ดีของประชาชน เกิดผลสัมฤทธิ์ต่องานบริการ มีประสิทธิภาพและเกิดความคุ้มค่าในการให้บริการ ไม่มีขั้นตอนปฏิบัติงานเกินความจำเป็น มีการปรับปรุงภารกิจให้ทันต่อสถานการณ์ ประชาชนได้รับการอำนวยความสะดวก ได้รับการตอบสนองความต้องการและมีการประเมินผลการให้บริการสม่ำเสมอ

๒. กฎหมายที่เกี่ยวข้อง

ตามมาตรา ๕๒ และมาตรา ๔๑ พระราชบัญญัติการว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๔๖ ได้กำหนดแนวทางปฏิบัติราชการ มุ่งให้เกิดประโยชน์สุขแก่ประชาชนโดยยึดประชาชนเป็นศูนย์กลาง เพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชน ให้เกิดความผาสุกและความเป็นอยู่ที่ดีของประชาชน เกิดผลสัมฤทธิ์ต่องานบริการมีประสิทธิภาพและเกิดความคุ้มค่าในการให้บริการ ไม่มีขั้นตอนปฏิบัติงานเกินความจำเป็น มีการปรับปรุงภารกิจให้ทันต่อสถานการณ์ ประชาชนได้รับการอำนวยความสะดวกและได้รับการตอบสนองความต้องการ และมีการประเมินผลการให้บริการสม่ำเสมอ ทั้งนี้ การจัดการข้อร้องเรียนจนได้ข้อยุติ ให้มีความรวดเร็วและมีประสิทธิภาพ เพื่อตอบสนองความต้องการและความคาดหวังของผู้รับบริการ จำเป็นต้องมีขั้นตอน/กระบวนการ และแนวทางในการปฏิบัติงานที่ชัดเจนและเป็นมาตรฐานเดียวกัน

๓. การจัดตั้งศูนย์รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์เทศบาลตำบลทุ่งสัง

มาตรา ๕๒ และมาตรา ๔๑ แห่งพระราชบัญญัติการว่าด้วยหลักเกณฑ์และการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๔๖

๔. วัตถุประสงค์

๑. เพื่อให้การดำเนินงานจัดการข้อร้องเรียนของศูนย์รับเรื่องรับเรื่องราวร้องเรียน/ร้องทุกข์ของเทศบาลตำบลทุ่งสัง มีขั้นตอนกระบวนการและแนวทางปฏิบัติงานเป็นมาตรฐานเดียวกัน

๒. เพื่อให้มั่นใจว่าได้มีการปฏิบัติตามข้อกำหนด ระเบียบ หลักเกณฑ์ เกี่ยวกับการจัดการข้อร้องเรียนที่กำหนดไว้อย่างสม่ำเสมอ และมีประสิทธิภาพ

๕. สถานที่ตั้ง

ตั้งอยู่ ณ ที่ทำการเทศบาลตำบลทุ่งสัง เลขที่ ๒๔/๑ หมู่ ๒ ถนนทุ่งใหญ่ – พระแสง อำเภอทุ่งใหญ่ จังหวัดนครศรีธรรมราช

๖. หน้าที่ความรับผิดชอบ

เป็นศูนย์กลางในการรับเรื่องราวเรียน/ ร้องทุกข์ และให้บริการข้อมูลข่าวสาร ให้คำปรึกษา รับเรื่องปัญหา ความต้องการ และข้อเสนอแนะของประชาชน

๗. คำจำกัดความ

ผู้รับบริการ

หมายถึง ผู้ที่มารับบริการจากส่วนราชการ และประชาชนทั่วไป ซึ่งประกอบด้วย

- หน่วยงานของรัฐ*/เจ้าหน้าที่ของหน่วยงานของรัฐ**/เอกชน /หรือบุคคล/นิติบุคคล

* หน่วยงานของรัฐ ได้แก่ กระทรวง ทบวง กรม หรือส่วนราชการที่เรียกชื่ออย่างอื่น องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น รัฐวิสาหกิจ และให้หมายความรวมถึง องค์กรอิสระ องค์กรมหาชน หน่วยงานกำกับของรัฐ และหน่วยงานอื่นใดในลักษณะเดียวกัน

** เจ้าหน้าที่ของรัฐ ได้แก่ ข้าราชการ พนักงานราชการ ลูกจ้างประจำ ลูกจ้างชั่วคราว และผู้ปฏิบัติงานประเภทอื่น ไม่ว่าจะเป็นการแต่งตั้งในฐานะเป็นกรรมการ หรือฐานะอื่นใด รวมทั้งผู้ซึ่งได้รับแต่งตั้งและถูกสั่ง ให้ปฏิบัติงานให้แก่หน่วยงานของรัฐ

- บุคคล/หน่วยงานอื่นที่ไม่ใช่หน่วยงานของรัฐ
- ผู้ให้บริการตลาดกลางทางอิเล็กทรอนิกส์
- ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย
- ผู้ค้ากับหน่วยงานของรัฐ
- ผู้มีสิทธิรับเงินจากทางราชการที่ไม่ใช่เจ้าหน้าที่ของรัฐ

ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

หมายถึง ผู้ที่ได้รับผลกระทบทั้งทางบวกและทางลบ ทั้งทางตรงและทางอ้อมจากการดำเนินการของส่วนราชการ เช่น ประชาชนในชุมชน/ หมู่บ้าน เขตตำบลทุ่งสัง

การจัดการข้อร้องเรียน หมายถึง มีความหมายครอบคลุมถึงการจัดการในเรื่อง ข้อร้องเรียน ข้อเสนอแนะ/ข้อคิดเห็น/คาชมเชย/การสอบถามหรือร้องขอข้อมูล

ผู้ร้องเรียน

หมายถึง ประชาชนทั่วไป / ผู้มีส่วนได้เสียที่มาติดต่อขอร้องเรียนเรื่องร้องเรียน กับองค์การบริหารส่วนตำบลบางรูปผ่านช่องทางต่างๆ โดยมีวัตถุประสงค์ ครอบคลุมการร้องเรียน/การให้ข้อเสนอแนะ/การให้ข้อคิดเห็น/การชมเชย/การร้องขอข้อมูล

เจ้าหน้าที่

หมายถึง เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบจัดการข้อร้องเรียน ของหน่วยงาน

คำร้องเรียน

หมายถึง คำหรือข้อความที่ผู้ร้องเรียนกรอกตามแบบฟอร์มที่ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน/ ร้องทุกข์ หรือระบบการรับคำร้องเรียนเอง มีแหล่งที่สามารถตอบสนอง หรือมีรายละเอียดอย่างชัดเจน หรือมีนัยสำคัญที่เชื่อถือได้

การดำเนินการเรื่องร้องเรียน หมายถึง เรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ที่ได้รับผ่านช่องทางการร้องเรียนต่างๆ มาเพื่อทราบหรือพิจารณาดำเนินการแก้ไขปัญหาตามอำนาจหน้าที่

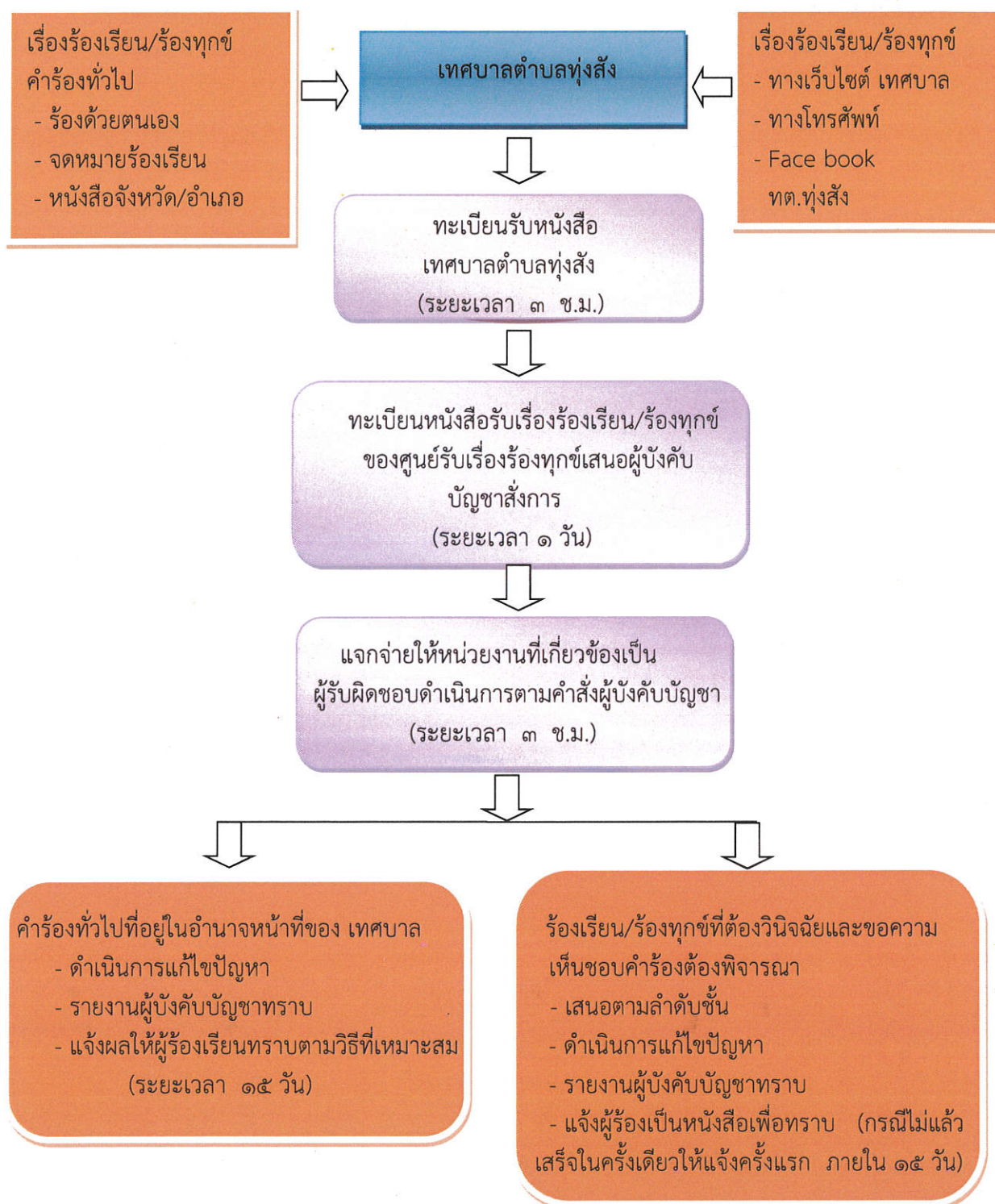
การจัดการเรื่องร้องเรียน หมายถึง กระบวนการที่ดำเนินการในการแก้ไขปัญหาตามเรื่องร้องเรียนที่ได้รับ ให้ได้รับการแก้ไข หรือบรรเทาความเดือดร้อนจากการดำเนินงาน

ช่องทางการร้องเรียน หมายถึง ช่องทางต่าง ๆ ที่ใช้ในการรับเรื่องร้องเรียน ได้แก่

๑. ร้องเรียนด้วยตนเองได้ที่ศูนย์ร้องเรียน/ร้องทุกข์ เทศบาลตำบลทุ่งสัง
๒. ทางกล่องรับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์
๓. ทางหมายเลขโทรศัพท์ ๐ - ๗๕๔๗ - ๐๗๓๙
๔. ทางเว็บไซต์ <http://www.thungsung.go.th> รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์
๕. facebook.com/เทศบาลตำบลทุ่งสัง
๖. ไปรษณีย์ปกติ (จดหมาย/บัตรสนเท่ห์/เอกสาร)
๗. สายตรงนายกเทศมนตรีตำบลทุ่งสัง ๐๘๗ ๘๙๒ ๒๙๒๗

๘. ระยะเวลาที่ใช้ในการปฏิบัติงาน /แผนผังกระบวนการจัดการข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์

แผนผังขั้นตอนการดำเนินการแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์
ของศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ เทศบาลตำบลทุ่งสัง
อำเภอทุ่งใหญ่ จังหวัดนครศรีธรรมราช



๙. เอกสารหลักฐานประกอบการยื่นคำร้องเรียน/ร้องทุกข์

๑. สำเนาบัตรประจำตัวประชาชน จำนวน ๑ ฉบับ
๒. สำเนาทะเบียนบ้าน จำนวน ๑ ฉบับ
๓. เอกสารหรือหลักฐานอื่นๆ ที่เกี่ยวข้องกับข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ (ถ้ามี) จำนวน ๑ ชุด

๑๐. ขั้นตอนการปฏิบัติงาน

- ๙.๑ ประกาศจัดตั้งศูนย์รับเรื่องราวร้องเรียน/ร้องทุกข์เทศบาลตำบลทุ่งส้ง
- ๙.๒ แต่งตั้งเจ้าหน้าที่รับผิดชอบประจำศูนย์ร้องเรียน/ร้องทุกข์
- ๙.๓ แจกคำสั่งให้แก่เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบตามคำสั่ง เพื่ออำนวยความสะดวกในการประสานปฏิบัติงาน

๑๑. การรับและตรวจสอบข้อร้องเรียนจากช่องทางต่าง ๆ

การดำเนินการรับและติดตามตรวจสอบข้อร้องเรียนที่เข้ามายังเทศบาลตำบลทุ่งส้ง โดยมีข้อปฏิบัติตามที่กำหนด ดังนี้

ช่องทาง	ความถี่ในการตรวจสอบช่องทาง	ระยะเวลาดำเนินการรับข้อร้องเรียนเพื่อประสานหาทางแก้ไข	หมายเหตุ
๑. ร้องทุกข์/ร้องเรียนด้วยตนเอง	ทุกครั้ง	ภายใน ๑ วันทำการ	
๒. ทางไปรษณีย์	ทุกครั้ง	ภายใน ๑ วันทำการ	
๓. ทางผู้รับเรื่องราวร้องเรียน/ร้องทุกข์	ทุกวันทำการ	ภายใน ๑ วันทำการ	
๔. ทางโทรศัพท์หมายเลข ๐๙๕ ๗๕๘ ๖๓๐	ทุกวันทำการ	ภายใน ๑ วันทำการ	
๕. ทางเว็บไซต์ http://www.thungsung.go.th	ทุกวันทำการ	ภายใน ๑ วันทำการ	
๖. สายตรงนายกเทศมนตรีตำบลทุ่งส้ง ๐๘๗ ๘๙๒ ๒๙๒๗	ทุกวัน	ภายใน ๑ วันทำการ	

๑๒. การบันทึกข้อร้องเรียน

๑๒.๑ กรอกรูปแบบฟอร์มข้อร้องเรียน โดยมีรายละเอียดคือชื่อ-สกุล ผู้ร้อง หมายเลขติดต่อกลับ เรื่องร้องเรียน และสถานที่เกิดเหตุ

๑๒.๒ ทุกช่องทางที่มีการร้องเรียน เจ้าหน้าที่ต้องบันทึกข้อร้องเรียนลงในสมุดรับเรื่องราวร้องเรียน/ร้องทุกข์ของเทศบาลตำบลทุ่งส้ง

๑๓. การประสานหน่วยงานเพื่อแก้ไขข้อร้องเรียนและการแจ้งกลับข้อร้องเรียน

๑๒.๑ กรณีเป็นการขอข้อมูลข่าวสาร ประสานหน่วยงานผู้ครอบครองเอกสาร เจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้อง เพื่อให้ข้อมูลแก่ผู้ร้องขอได้ทันที

๑๒.๒ ข้อร้องเรียนที่เป็นการร้องเรียนเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการของหน่วยงาน เช่น ถนนชำรุด ไฟฟ้าสาธารณะดับ กลิ่นเหม็นรบกวน เป็นต้น จัดทำบันทึกขอความเห็นไปยังผู้บริหารเพื่อสั่งการ/ประสานหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง หากเป็นกรณีเร่งด่วนอาจโทรศัพท์แจ้งไปยังหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

๑๒.๓ ข้อร้องเรียนที่ไม่อยู่ในความรับผิดชอบของเทศบาลตำบลทุ่งสัง ให้ดำเนินการแจ้งประสานหน่วยงานภายนอกที่เกี่ยวข้อง เพื่อให้เกิดความรวดเร็วและถูกต้องชัดเจนในการดำเนินการแก้ปัญหาต่อไป

๑๒.๔ ข้อร้องเรียนที่ส่งผลกระทบต่อหน่วยงาน เช่น กรณีผู้ร้องเรียนทำหนังสือร้องเรียนความไม่โปร่งใสในการจัดซื้อ จัดจ้าง ให้เจ้าหน้าที่จัดทำบันทึกข้อความเสนอผู้บริหารพิจารณาสั่งการไปยังหน่วยงานที่รับผิดชอบเพื่อดำเนินการตรวจสอบและแจ้งผู้ร้องเรียนต่อไป

๑๔. การประสานหน่วยงานเพื่อแก้ไขปัญหาข้อร้องเรียนและการแจ้งกลับข้อร้องเรียน

๑๓.๑ หากเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์อยู่ในอำนาจหน้าที่ของกองหรือสำนัก ให้หน่วยงานนั้นรายงานผลให้ผู้ร้องเรียนทราบโดยตรง ภายใน ๑๕ วัน นับแต่วันที่ได้รับเรื่องร้องเรียน และสำเนาให้เจ้าหน้าที่ศูนย์จำนวน ๑ ฉบับ เพื่อจะได้รวบรวมสรุปรายงานไตรมาสต่อไป

๑๓.๒ หากเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์นั้นผู้บังคับบัญชามอบหมายให้เจ้าหน้าที่รับเรื่องราวร้องเรียนดำเนินการโดยตรง ให้เจ้าหน้าที่ประจำศูนย์รายงานผู้ร้องเรียนทราบภายใน ๑๕ วัน นับแต่วันที่ได้รับเรื่องร้องเรียน

๑๕. การรายงานผลการจัดการข้อร้องเรียนของหน่วยงาน

๑๔.๑ รวบรวมและรายงานสรุปการจัดการข้อร้องเรียนเป็นรายประจำไตรมาส รายงานให้นายกเทศมนตรีตำบลทุ่งสังทราบ

๑๔.๒ รวบรวมและสรุปข้อร้องเรียน หลังจากสิ้นปีงบประมาณเพื่อนำมาวิเคราะห์ การจัดการข้อร้องเรียนในภาพรวมของหน่วยงาน เพื่อใช้เป็นแนวทางในการแก้ไข ปรับปรุง พัฒนาองค์กรต่อไป

ภาคผนวก

แบบคำร้องทั่วไป

ที่ทำการสำนักงานเทศบาลตำบลทุ่งสัง
๒๔/๑ หมู่ ๒ ตำบลทุ่งสัง อำเภอกู่ใหญ่
จังหวัดนครศรีธรรมราช

วันที่.....

เรื่อง

เรียน นายกเทศมนตรีตำบลทุ่งสัง

ด้วยข้าพเจ้า (นาย/นาง/น.ส.).....นามสกุล.....อายุ.....ปี
อยู่บ้านเลขที่.....หมู่ที่.....ตำบล.....อำเภอ.....จังหวัด.....
หมายเลขโทรศัพท์ที่สามารถติดต่อได้.....ขอยื่นคำร้องต่อนายกเทศมนตรีตำบลทุ่งสัง
ดังต่อไปนี้

ข้าพเจ้ามีความประสงค์.....

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

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณา

ขอแสดงความนับถือ

(ลงชื่อ).....

(.....)

ผู้ยื่นคำร้อง

เรียน นายกเทศมนตรีตำบลทุ่งสัง

คำสั่ง

- เพื่อโปรดพิจารณาและสั่งการ

.....

.....

(ลงชื่อ).....

(.....)

ปลัดเทศบาลตำบลทุ่งสัง

...../...../.....

.....

.....

(ลงชื่อ).....

(.....)

นายกเทศมนตรีตำบลทุ่งสัง

...../...../.....

แบบคำร้องเรียน/ร้องทุกข์

ที่ทำการสำนักงานเทศบาลตำบลทุ่งสัง
๒๔/๑ หมู่ ๒ ตำบลทุ่งสัง อำเภอกงใหญ่
จังหวัดนครศรีธรรมราช

วันที่.....

เรื่อง

เรียน นายกเทศมนตรีตำบลทุ่งสัง

ด้วยข้าพเจ้า (นาย/นาง/น.ส.).....นามสกุล.....อายุ.....ปี
อยู่บ้านเลขที่.....หมู่ที่.....ตำบล.....อำเภอ.....จังหวัด.....
รหัสไปรษณีย์.....โทรศัพท์.....

ขอร้องทุกข์ต่อนายกเทศมนตรีตำบลทุ่งสัง (ทั้งนี้แนบบัญชีรายชื่อประชาชนที่ได้รับความเดือดร้อน
จากเหตุข้างต้น ท้ายแบบฟอร์มการร้องทุกข์นี้แล้ว) กรณี.....
.....
.....

ข้าพเจ้าขอความอนุเคราะห์ให้ เทศบาลตำบลทุ่งสัง ดำเนินการ.....
.....
.....

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณาให้ความอนุเคราะห์ จักขอบคุณยิ่ง

ขอแสดงความนับถือ

(ลงชื่อ).....ผู้ร้องทุกข์

(.....)

หมายเลขโทรศัพท์.....