

คู่มือการร้องเรียน / ร้องทุกข์



เทศบาลตำบลฝายกวาง
อำเภอเชียงคำ จังหวัดพะเยา

คำนำ

คู่มือการปฏิบัติงาน รับเรื่องราวร้องเรียน / ร้องทุกข์ของเทศบาลตำบลฝายกวาง จัดทำขึ้นเพื่อให้ผู้ปฏิบัติงานใช้เป็นแนวทางในการดำเนินการจัดการร้องเรียนร้องทุกข์ ของศูนย์บริการรับเรื่องราวร้องเรียน/ร้องทุกข์ของเทศบาลตำบลฝายกวาง อำเภอเชียงคำ จังหวัดพะเยา ปฏิบัติในรูปแบบเดียวกัน

ทั้งนี้การจัดการข้อร้องเรียนจนได้ข้อยุติ ให้มีความรวดเร็วและมีประสิทธิภาพเพื่อตอบสนองความต้องการและความคาดหวังของผู้รับบริการจำเป็นต้องมีขั้นตอน/กระบวนการ และแนวทางในการปฏิบัติงานที่ชัดเจนและเป็นมาตรฐานเดียวกัน

ศูนย์รับเรื่องราวร้องเรียน / ร้องทุกข์

เทศบาลตำบลฝายกวาง

อำเภอเชียงคำ จังหวัดพะเยา

สารบัญ

เรื่อง	หน้า
หลักการและเหตุผล	1
การจัดตั้งศูนย์รับเรื่องราวร้องเรียน / ร้องทุกข์	1
สถานที่ตั้ง	1
หน้าที่ความรับผิดชอบ	1
วัตถุประสงค์ของการจัดทำคู่มือ	1
คำจำกัดความ	1
แผนผังกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน / ร้องทุกข์	3
ขั้นตอนการปฏิบัติงาน	4
การรับและการตรวจสอบข้อร้องเรียนจากช่องทางต่าง ๆ	4
การบันทึกข้อร้องเรียน	4
การประสานหน่วยงานเพื่อแก้ไขข้อร้องเรียนและการแจ้งกลับผู้ร้องเรียน	4
ติดตามการแก้ไขข้อร้องเรียน	5
การรายงานผลการจัดการข้อร้องเรียนของหน่วยงาน	5
มาตรฐานงาน	5
แบบฟอร์ม	5
จัดทำโดย	5

ภาคผนวก

- คำสั่งจัดตั้งศูนย์รับเรื่องราวร้องเรียนร้องทุกข์และเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบ
- แบบฟอร์มการ ร้องเรียน / ร้องทุกข์

คู่มือการร้องเรียน / ร้องทุกข์

1. หลักการและเหตุผล

พระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ.2546 ได้กำหนดแนวทางปฏิบัติราชการ มุ่งให้เกิดประโยชน์สุขแก่ประชาชนโดยยึดประชาชนเป็นศูนย์กลางเพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชนให้เกิดความผาสุกและความเป็นอยู่ที่ดีของประชาชนเกิดผลสัมฤทธิ์ต่องานบริการมีประสิทธิภาพและเกิดความคุ้มค่าในการให้บริการ ไม่มีขั้นตอนปฏิบัติงานเกินความจำเป็น มีการปรับปรุงภารกิจให้ทันต่อสถานการณ์ ประชาชนได้รับการอำนวยความสะดวกและได้รับการตอบสนองความต้องการ และมีการประเมินผลการให้บริการสม่ำเสมอ

2. การจัดตั้งศูนย์รับเรื่องราวร้องเรียน / ร้องทุกข์

เพื่อเป็นการจัดตั้ง ศูนย์บริการรับเรื่องราวร้องเรียน/ ร้องทุกข์ และให้บริการข้อมูลข่าวสารของเทศบาลตำบลฝายกวาง ให้คำปรึกษารับเรื่องปัญหาความต้องการ และข้อเสนอแนะของประชาชน

3. สถานที่ตั้ง

ตั้งอยู่ ณ เทศบาลตำบลฝายกวาง ตำบลฝายกวาง อำเภอเชียงคำ จังหวัดพะเยา

4. หน้าที่ความรับผิดชอบ

เป็นศูนย์กลางในการรับเรื่องราวร้องเรียน / ร้องทุกข์ และให้บริการข้อมูลข่าวสารให้คำปรึกษารับเรื่องปัญหาความต้องการและข้อเสนอแนะของประชาชน

5. วัตถุประสงค์ของการจัดทำคู่มือ

1. เพื่อให้การดำเนินงานจัดการข้อร้องเรียนของศูนย์รับเรื่องราวร้องเรียน/ร้องทุกข์ มีขั้นตอน / กระบวนการและแนวทางในการปฏิบัติงานเป็นมาตรฐานเดียวกัน
2. เพื่อให้มั่นใจว่าได้มีการปฏิบัติตามข้อกำหนด ระเบียบหลักเกณฑ์เกี่ยวกับการจัดการข้อร้องเรียนที่กำหนดไว้อย่างสม่ำเสมอและมีประสิทธิภาพ

6. คำจำกัดความ

ผู้รับบริการ	- ผู้ที่มารับบริการจากส่วนราชการและประชาชนทั่วไป
ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	- ผู้ที่ได้รับผลกระทบ ทั้งทางบวกและทางลบ ทั้งทางตรงและทางอ้อม จากการดำเนินการของส่วนราชการ เช่น ประชาชนในชุมชนเขตเทศบาลตำบลฝายกวาง
การจัดการข้อร้องเรียน	- มีความหมายครอบคลุมถึงการจัดการในเรื่อง ข้อร้องเรียน ข้อเสนอแนะ/ข้อคิดเห็น/คำชมเชย/การสอบถามหรือร้องขอข้อมูล / ผู้ร้องเรียน...

ผู้ร้องเรียน

- ประชาชนทั่วไป / ผู้มีส่วนได้เสียที่มาติดต่อยังศูนย์บริการรับเรื่องร้องเรียน/ ร้องทุกข์ของเทศบาลตำบลฝายกวาง ผ่านช่องทางต่าง ๆ โดยมีวัตถุประสงค์ครอบคลุมการร้องเรียน/การให้ข้อเสนอแนะ/การให้ข้อคิดเห็น/การชมเชย/การร้องขอข้อมูล

ช่องทางการรับข้อร้องเรียน/

ร้องทุกข์

เจ้าหน้าที่

ข้อร้องเรียน

-ช่องทางต่าง ๆ ที่ใช้ในการรับเรื่องร้องเรียน เช่น ติดต่อด้วย ตนเอง/จดหมาย/หนังสือ/ทางโทรศัพท์/เว็บไซต์/Face Book

- เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบจัดการข้อร้องเรียนของหน่วยงาน

- แบ่งเป็นประเภทต่าง ๆ เช่น

-ข้อคิดเห็น ข้อเสนอแนะ คำชมเชย สอบถามหรือร้องขอข้อมูล

-การร้องเรียนเกี่ยวกับคุณภาพและการให้บริการของหน่วยงาน

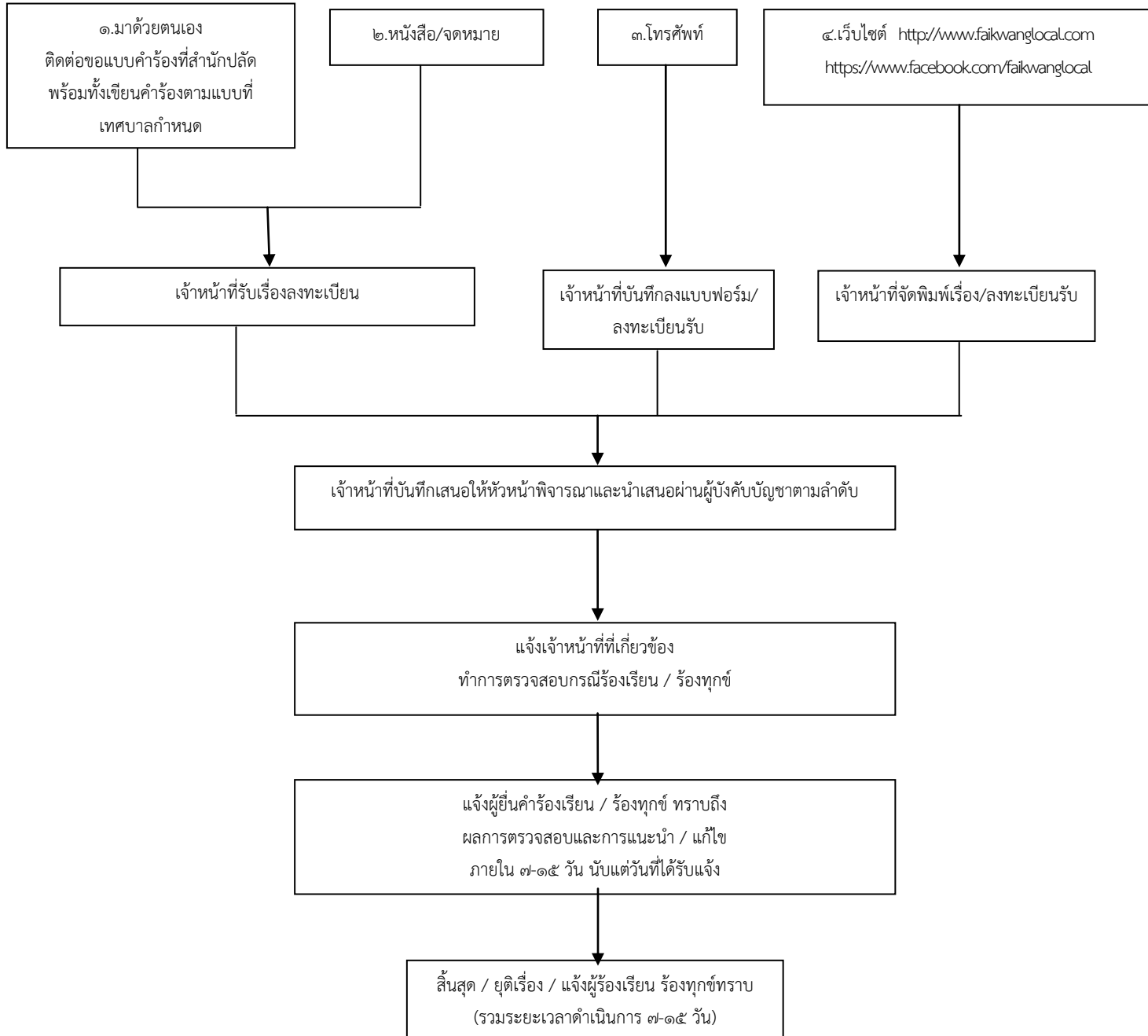
-การร้องเรียนเกี่ยวกับความไม่โปร่งใสของการจัดซื้อจัดจ้าง เป็นต้น

7.แผนผังกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน / ร้องทุกข์

กระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน / ร้องทุกข์

เทศบาลตำบลฝายกวาง

อำเภอเชียงคำ จังหวัดพะเยา



8.ขั้นตอนการปฏิบัติงาน

การแต่งตั้งผู้รับผิดชอบจัดการข้อร้องเรียนของหน่วยงาน

8.1 จัดตั้งศูนย์รับเรื่องราวร้องเรียน / ร้องทุกข์

8.2 จัดทำคำสั่งแต่งตั้งคณะกรรมการดำเนินการ

8.3 แจ้งผู้รับผิดชอบตามคำสั่งเทศบาลตำบลฝายกวาง เพื่อความสะดวกในการประสานงาน

9.การรับและการตรวจสอบข้อร้องเรียนจากช่องทางต่าง ๆ

ดำเนินการรับและติดตามตรวจสอบข้อร้องเรียนที่เข้ามายังหน่วยงานจากช่องทางต่าง ๆ โดยมีข้อปฏิบัติตามที่กำหนด ดังนี้

ช่องทาง	ความถี่ในการตรวจสอบช่องทาง	ระยะเวลาดำเนินการรับข้อร้องเรียน เพื่อประสานหาทางแก้ไข	หมายเหตุ
ร้องเรียนด้วยตนเอง ณ เทศบาลตำบลฝายกวาง	ทุกครั้งที่ผู้ร้องเรียน	ภายใน 3 วันทำการ	-
หนังสือ/จดหมาย	ทุกวัน	ภายใน 3 วันทำการ	
ร้องเรียนทางโทรศัพท์ 053-192345	ทุกวัน	ภายใน 3 วันทำการ	-
ร้องเรียนผ่านเว็บไซต์ -เทศบาลตำบลฝายกวาง http://www.faikwanglocal.com https://www.facebook.com/faikwanglocal	ทุกวัน	ภายใน 3 วันทำการ	-

10.การบันทึกข้อร้องเรียน

กรอกแบบฟอร์มแบบรับเรื่องการร้องเรียน/ร้องทุกข์

11.การประสานหน่วยงานเพื่อแก้ไขข้อร้องเรียนและการแจ้งกลับผู้ร้องเรียน

-กรณีเป็นการขอข้อมูลข่าวสาร ประสานหน่วยงานผู้ครองครองเอกสารเจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้อง เพื่อให้ข้อมูลแก่ผู้ร้องขอได้ทันที

-ข้อร้องเรียน ที่เป็นการร้องเรียนเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการขอหน่วยงานจัดทำบันทึกข้อความเสนอไปตามลำดับชั้น

/ ข้อร้องเรียน...

- ข้อร้องเรียน ที่ไม่อยู่ในอำนาจความรับผิดชอบของเทศบาลตำบลฝายกวาง ให้ดำเนินการประสาน
แจ้งหน่วยงานภายนอกที่เกี่ยวข้องเพื่อให้เกิดความรวดเร็วและถูกต้องชัดเจนในการแก้ไขปัญหาต่อไป

- ข้อร้องเรียนที่มีผลกระทบต่อหน่วยงาน เช่น กรณีผู้ร้องเรียนทำหนังสือร้องเรียนความไม่โปร่งใ
การจัดซื้อจัดจ้าง ให้เจ้าหน้าที่จัดทำบันทึกข้อความเสนอผู้บริหารตามลำดับชั้น เพื่อดำเนินการตรวจสอบ
และแจ้งผู้ร้องเรียนต่อไป

12.ติดตามการแก้ไขข้อร้องเรียน

รายงานผลการดำเนินการภายใน 7 - 15 วันทำการ และดำเนินการแจ้งผู้ร้องเรียนทราบต่อไป

13.การรายงานผลการจัดการข้อร้องเรียนของหน่วยงาน

รวบรวมรายงานสรุปข้อร้องเรียน หลังสิ้นปีงบประมาณเพื่อนำมาวิเคราะห์การจัดการข้อร้องเรียนใน
ภาพรวมของหน่วยงาน เพื่อใช้เป็นแนวทางในการแก้ไขปรับปรุงพัฒนาองค์กรต่อไป

14.มาตรฐานงาน

การดำเนินการแก้ไขข้อร้องเรียนให้แล้วเสร็จภายในระยะเวลาที่กำหนด

- กรณีได้รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ จากช่องทางการร้องเรียน เช่น ร้องเรียนมาด้วย
ตนเอง/จดหมาย/โทรศัพท์/เว็บไซต์/ ให้ศูนย์ดำเนินการตรวจสอบและพิจารณาส่งเรื่องให้ผู้ที่เกี่ยวข้อง
ดำเนินการแก้ไขเรื่องร้องเรียนให้แล้วเสร็จภายใน 7 – 15 วัน

15.แบบฟอร์ม

-แบบฟอร์มการร้องเรียน / ร้องทุกข์

16.จัดทำโดย

ศูนย์รับเรื่องราวร้องเรียน / ร้องทุกข์ เทศบาลตำบลฝายกวาง ตำบลฝายกวาง อำเภอเชียงคำ จังหวัด
พะเยา

เบอร์โทรศัพท์ : 054-883507

เว็บไซต์ : <http://www.faikwanglocal.com>

Face Book : <https://www.facebook.com/faikwanglocal>

ภาคผนวก



แบบฟอร์มหนังสือร้องเรียน/ร้องทุกข์ทั่วไป

เขียนที่.....

วันที่.....เดือน.....พ.ศ.

เรื่อง

เรียน นายกเทศมนตรีตำบลฝายกวาง

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

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

อำเภอ.....จังหวัด.....ได้รับความเดือดร้อน

เนื่องจาก.....

.....

.....

.....

.....

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

จึงใคร่ขอร้องเรียน/ร้องทุกข์ มายังเทศบาลตำบลฝายกวาง เพื่อให้ดำเนินการช่วยเหลือและแก้ไขปัญหา ดังนี้

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

พร้อมนี้ข้าพเจ้าได้แนบเอกสารหลักฐานต่าง ๆ มาด้วย คือ

1. สำเนาบัตรประจำตัวประชาชน จำนวน.....ฉบับ

2. สำเนาทะเบียนบ้านฉบับเจ้าบ้าน จำนวน.....ฉบับ

3. บัญชีรายชื่อผู้ได้รับความเดือดร้อน จำนวน.....ราย

4. เอกสารอื่น ๆ (ระบุ).....

ขอแสดงความนับถือ

(ลงชื่อ).....ผู้ร้องเรียน/ร้องทุกข์

(.....)

ตำแหน่ง.....(ถ้ามี)

หมายเลขโทรศัพท์.....

-สำเนา-

คำสั่งเทศบาลตำบลฝายกวาง

ที่ ๑๗ / ๒๕๖๕

เรื่อง แก้ไขคำสั่งการจัดตั้งศูนย์บริการรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ของเทศบาลตำบลฝายกวาง
และเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบ

.....
ตามที่เทศบาลตำบลฝายกวางได้มีคำสั่ง เทศบาลตำบลฝายกวาง ที่ ๑๘๒/๒๕๖๑ เรื่อง การจัดตั้งศูนย์บริการรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ของเทศบาลตำบลฝายกวาง และเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบ ลงวันที่ ๓๑ มิถุนายน ๒๕๖๑

เพื่อให้การบริหารงานและการปฏิบัติงานของศูนย์บริการรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ของเทศบาลตำบลฝายกวาง เป็นไปด้วยความโปร่งใส บริสุทธิ์และยุติธรรมตามหลักธรรมาภิบาลและการบริหารจัดการบ้านเมืองที่ดี เทศบาลตำบลฝายกวาง จึงขอแก้ไขเปลี่ยนแปลงคณะกรรมการฯ ดังต่อไปนี้

- | | | |
|---------------------------------|--------------------------|-------------------|
| ๑. นายนายรัตน์ คำไส | นายกเทศมนตรีตำบลฝายกวาง | ประธานกรรมการ |
| ๒. นายพินนิก บุญมา | รองนายกฯ | รองประธานกรรมการ |
| ๓. นางสาวศรีไพร ลาตมูล | รองนายกฯ | กรรมการ |
| ๔. นายจักรกฤษณ์ ประกาศสิทธิ์ | เลขานายกฯ | กรรมการ |
| ๕. ว่าที่ ร.ต.สมสิริภูมิ ขาญชัย | ปลัดเทศบาลฯ | กรรมการ |
| ๖. นางธัญญานุช ศรีสมบัติ | รองปลัดเทศบาลฯ | กรรมการ |
| ๗. นางธัญญา จิตวงศนันท์ | หัวหน้าสำนักปลัดเทศบาล | กรรมการ |
| ๘. นางสุพรรณิ ดิปัญญา | ผู้อำนวยการกองคลัง | กรรมการ |
| ๙. นายเดชา กองแก้ว | ผู้อำนวยการกองช่าง | กรรมการ |
| ๑๐. นายธาดรี วงศ์ราษฎร์ | ผู้อำนวยการกองสาธารณสุขฯ | กรรมการ |
| ๑๑. ส.อ.สมหมาย แสงผล | นิติกร | กรรมการ/เลขานุการ |

ให้คณะกรรมการดังกล่าวมีหน้าที่

๑. รับเรื่องราวร้องทุกข์ ร้องเรียนเกี่ยวกับการปฏิบัติราชการ อุปสรรค ความยุ่งยากหรือปัญหาอื่นใดจากประชาชน หน่วยงาน องค์กรต่างๆ แล้วทำการประเมิน วิเคราะห์ ตรวจสอบข้อเท็จจริงเบื้องต้น

๒. ในเบื้องต้นให้ถือว่าเป็นความลับของทางราชการ หากเป็นบัตรสนเท่ห์ ให้พิจารณาเฉพาะรายที่ระบุหลักฐาน กรณีแวดล้อมปรากฏชัดแจ้ง ตลอดจนถึงพยานบุคคลแน่นอน

๓. ประสานการปฏิบัติให้ส่วนราชการในสังกัดเทศบาลตำบลฝายกวาง ดำเนินการตามภารกิจที่เกี่ยวข้องและสามารถขอให้บุคคลในสังกัดส่วนราชการนั้น ให้ถ้อยคำหรือข้อมูลเอกสารหลักฐานใดๆ เพื่อประโยชน์สำหรับการนั้นได้

-/4กรณี...

๔. กรณีที่อาจเกี่ยวข้องกับคดี หรืออาจก่อให้เกิดเป็นคดีความได้ ให้แจ้งรายละเอียดเฉพาะ ที่ส่วนราชการเจ้าของเรื่องจะสามารถนำไปพิจารณาดำเนินการต่อไปได้ โดยอาจมีการปกปิดข้อความตามคำร้องบางส่วนก็ได้ ทั้งนี้ หากส่วนราชการเจ้าของเรื่องประสานขอทราบข้อมูลรายละเอียดเพิ่มเติมให้พิจารณาเป็นรายกรณี

๕. กรณีที่เกี่ยวข้องกับเจ้าหน้าที่ของรัฐ หรือหน่วยงานอื่น ให้ส่งเรื่องให้หัวหน้าส่วนราชการหรือเหนือกว่าส่วนราชการต้นสังกัดของผู้ถูกร้อง หรือส่งเรื่องให้ส่วนราชการหรือหน่วยงานที่มีอำนาจหน้าที่ในการสืบสวน เรื่องร้องเรียนของส่วนราชการหรือหน่วยงานนั้นเป็นการเฉพาะ

๖. ให้พิจารณาดำเนินการเป็นกรณีพิเศษเฉพาะเรื่อง ดังนี้

๖.๑ กรณีที่เกี่ยวข้องกับความมั่นคงของประเทศ

๖.๒ กรณีที่อาจมีผลกระทบต่อชีวิตและความปลอดภัยของผู้ร้อง ให้สรุปสาระสำคัญตามคำร้องเฉพาะส่วนราชการเจ้าของเรื่องจะสามารถนำไปพิจารณาดำเนินการต่อไปได้ โดยอาจไม่นำส่งเอกสารคำร้องต้นฉบับ รวมทั้งหากมีความจำเป็นให้ประสานหน่วยงานที่เกี่ยวข้องเพื่อให้การคุ้มครองผู้ร้องเป็นพิเศษรายกรณี ทั้งนี้ หากมีการประสานขอทราบข้อมูลรายละเอียดเพิ่มเติมให้พิจารณาเป็นรายกรณีด้วย

๗. รายงานผลการปฏิบัติงานให้ผู้บังคับบัญชาทราบโดยเร็ว

๘. ดำเนินการอื่นๆ ตามที่ผู้บังคับบัญชามอบหมาย

ทั้งนี้ ตั้งแต่บัดนี้เป็นต้นไป

สั่ง ณ วันที่ ๑๑ เดือน กุมภาพันธ์ พ.ศ.๒๕๖๕

ลงชื่อ

Sopu

(นายรัตน์ คำไส)

นายเทศมนตรีตำบลฝายกวาง

.....ร่าง/พิมพ์
.....หน.ฝ่ายฯ/ตรวจ
.....หน.สป./ตรวจ
.....รองปลัดเทศบาล/ตรวจ
.....ปลัดเทศบาล/แทน