

คู่มือการร้องเรียน / ร้องทุกข์



ร้องเรียน/ร้องทุกข์ทั่วไป
ร้องเรียนการจัดซื้อจัดจ้าง
ร้องเรียนการทุจริต

เทศบาลตำบลฝายกวาง
อำเภอเชียงคำ จังหวัดพะเยา

คำนำ

คู่มือการปฏิบัติงาน รับเรื่องราวร้องเรียน / ร้องทุกข์ จัดทำขึ้นเพื่อให้ผู้ปฏิบัติงานใช้เป็นแนวทางในการดำเนินการจัดการร้องเรียนร้องทุกข์ ของเทศบาลตำบลฝายกวาง 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 และเพื่อให้เกิดความโปร่งใส การปลอดจากการทุจริตในการปฏิบัติงาน

2. การจัดตั้งศูนย์รับเรื่องราวร้องเรียน / ร้องทุกข์

เพื่อเป็นการจัดตั้ง ศูนย์บริการรับเรื่องราวร้องเรียน/ ร้องทุกข์ และให้บริการข้อมูลข่าวสารของเทศบาลตำบลฝายกวาง ให้คำปรึกษารับเรื่องปัญหาความต้องการ ข้อเสนอและของประชาชน และเป็นศูนย์ในการจัดการเรื่องราวร้องเรียน/ร้องทุกข์ให้ครอบคลุมในทุกขั้นตอน

3. สถานที่ตั้ง

ตั้งอยู่ ณ เทศบาลตำบลฝายกวาง ตำบลฝายกวาง อำเภอเชียงคำ จังหวัดพะเยา

4. หน้าที่ความรับผิดชอบ

เป็นศูนย์กลางในการรับเรื่องราวร้องเรียน / ร้องทุกข์ และให้บริการข้อมูลข่าวสารให้คำปรึกษารับเรื่องปัญหาความต้องการและข้อเสนอแนะของประชาชน และเป็นศูนย์กลางในการร้องเรียน/ร้องทุกข์การจัดซื้อจัดจ้างและการป้องกันการทุจริต

5. วัตถุประสงค์ของการจัดทำคู่มือ

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

6. คำจำกัดความ

- | | |
|----------------------|--|
| ผู้รับบริการ | - ผู้ที่มารับบริการจากส่วนราชการและประชาชนทั่วไป |
| ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย | - ผู้ที่ได้รับผลกระทบ ทั้งทางบวกและทางลบ ทั้งทางตรงและทางอ้อม จากการดำเนินการของส่วนราชการ เช่น ประชาชนในชุมชนเขตเทศบาลตำบลฝายกวาง |

/การจัดการ...

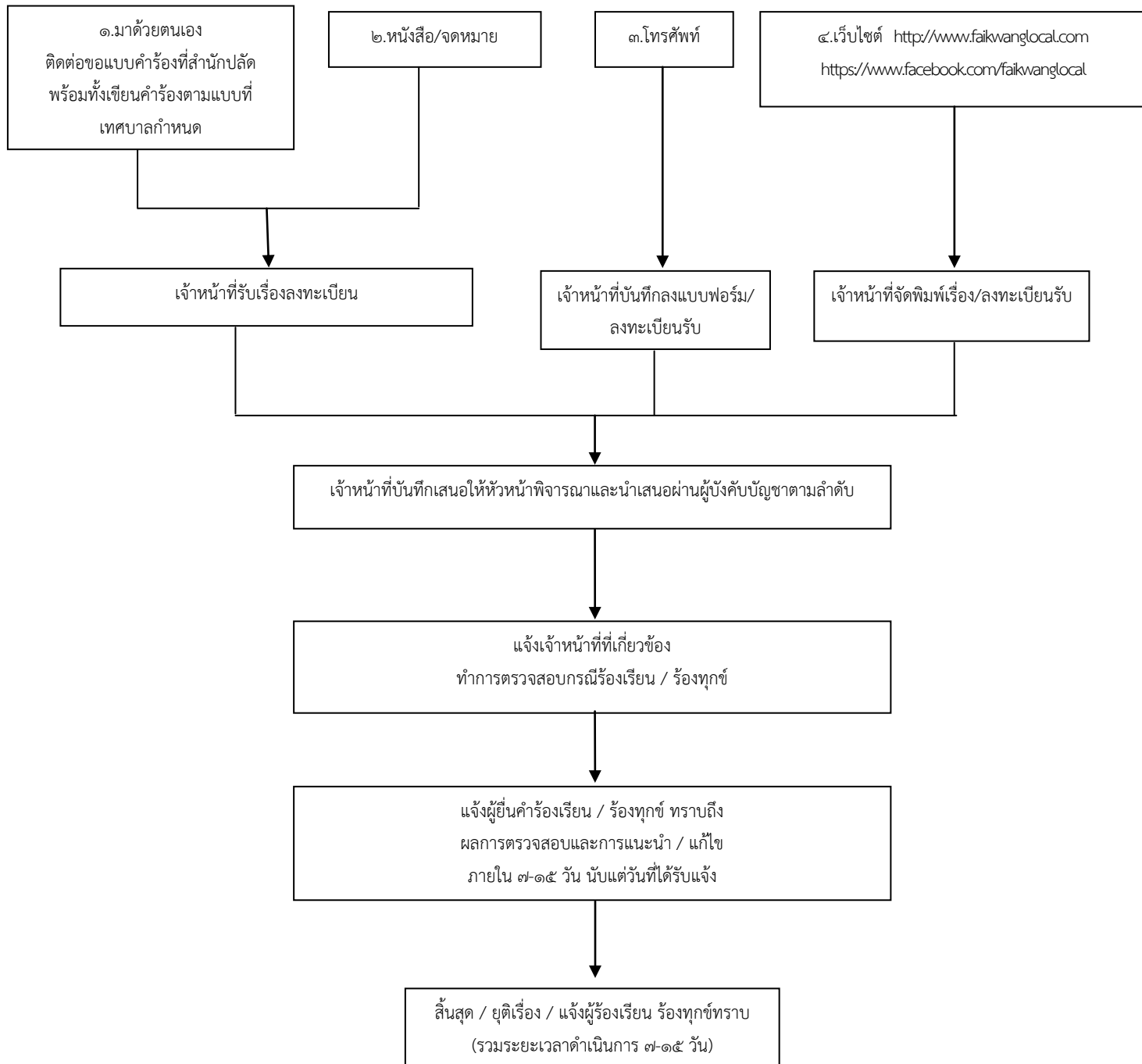
การจัดการข้อร้องเรียน	- มีความหมายครอบคลุมถึงการจัดการในเรื่อง ข้อร้องเรียน ข้อเสนอแนะ/ข้อคิดเห็น/คำชมเชย/การสอบถามหรือร้องขอข้อมูล
ผู้ร้องเรียน	- ประชาชนทั่วไป / ผู้มีส่วนได้เสียที่มาติดต่อยังศูนย์บริการรับเรื่องร้องเรียน/ ร้องทุกข์ของเทศบาลตำบลฝ่ายกว้าง ผ่านช่องทางต่าง ๆ โดยมีวัตถุประสงค์ครอบคลุมการร้องเรียน/การให้ข้อเสนอแนะ/การให้ข้อคิดเห็น/การชมเชย/การร้องขอข้อมูล
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 1 วันทำการ	-
หนังสือ/จดหมาย	ทุกวัน	ภายใน 1 วันทำการ	
ร้องเรียนทางโทรศัพท์ 053-192345	ทุกวัน	ภายใน 1 วันทำการ	-
ร้องเรียนผ่านเว็บไซต์ -เทศบาลตำบลฝายกวาง http://www.faikwanglocal.com https://www.facebook.com/faikwanglocal	ทุกวัน	ภายใน 1 วันทำการ	-

10.การบันทึกข้อร้องเรียน

กรอกแบบฟอร์มแบบรับเรื่องการร้องเรียน/ร้องทุกข์

11.การประสานหน่วยงานเพื่อแก้ไขข้อร้องเรียนและการแจ้งกลับผู้ร้องเรียน

-กรณีเป็นการขอข้อมูลข่าวสาร ประสานหน่วยงานผู้ครองครองเอกสารเจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้อง เพื่อให้ข้อมูลแก่ผู้ร้องขอได้ทันที

-ข้อร้องเรียน ที่เป็นการร้องเรียนเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการขอหน่วยงานจัดทำบันทึกข้อความเสนอไปตามลำดับชั้น

- ขอร้องเรียน ที่ไม่อยู่ในอำนาจความรับผิดชอบของเทศบาลตำบลฝายกวาง ให้ดำเนินการประสาน
แจ้งหน่วยงานภายนอกที่เกี่ยวข้องเพื่อให้เกิดความรวดเร็วและถูกต้องชัดเจนในการแก้ไขปัญหาต่อไป

- ขอร้องเรียนที่มีผลกระทบต่อหน่วยงาน เช่น กรณีผู้ร้องเรียนทำหนังสือร้องเรียนความไม่โปร่งใส
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/ร้องทุกข์มายังเทศบาลตำบลฝายกวาง 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.....

- คู่มือฉบับ -

คำสั่งเทศบาลตำบลฝายกวาง

ที่ ๑๘๒ / ๒๕๖๑

เรื่อง การจัดตั้งศูนย์บริการรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ของเทศบาลตำบลฝายกวาง และเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบ

.....

เพื่อให้การบริหารงานและการปฏิบัติงานของเทศบาลตำบลฝายกวาง เป็นไปด้วยความโปร่งใส บริสุทธิ์และยุติธรรมตามหลักธรรมาภิบาลและการบริหารจัดการบ้านเมืองที่ดี เทศบาลตำบลฝายกวาง จึงได้ จัดตั้งศูนย์บริการรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ของเทศบาลตำบลฝายกวาง และเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบขึ้น และ เพื่อให้การดำเนินงานของศูนย์ฯ เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ จึงแต่งตั้งคณะกรรมการ ดังต่อไปนี้

๑. นายคำแก้ว ใจดี	นายกเทศมนตรีตำบลฝายกวาง	ประธานกรรมการ
๒. นายदनัย วงศ์ราษฎร์	รองนายกฯ	รองประธานกรรมการ
๓. นายสุวรรณ ไกลถิ่น	รองนายกฯ	กรรมการ
๔. ว่าที่ ร.ต.ศรีจันทร์ ใจไหว	ปลัดเทศบาลฯ	กรรมการ
๕. นางธัญญา นุช ศรีสมบัติ	รองปลัดเทศบาลฯ	กรรมการ
๖. นางธัญญา จิตวงศนันท์	หัวหน้าสำนักปลัดเทศบาล	กรรมการ
๗. นางสุพรรณิ ดิปัญญา	ผู้อำนวยการกองคลัง	กรรมการ
๘. นายเดชา กองแก้ว	ผู้อำนวยการกองช่าง	กรรมการ
๙. นางศิริภาณี อินตะปัญญา	หัวหน้าฝ่ายบริหารการศึกษา	กรรมการ
10. นายชาติรี วงศ์ราษฎร์	ผู้อำนวยการกองสาธารณสุขฯ	กรรมการ
๙. ส.อ.สมหมาย แสงผล	นิติกร	กรรมการ/เลขานุการ

ให้คณะกรรมการดังกล่าวมีหน้าที่

๑. รับเรื่องราวร้องทุกข์ ร้องเรียนเกี่ยวกับการปฏิบัติราชการ อุปสรรค ความยุ่งยากหรือ ปัญหาอื่นใดจากประชาชน หน่วยงาน องค์กรต่างๆ แล้วทำการประเมิน วิเคราะห์ ตรวจสอบข้อเท็จจริง เบื้องต้น

๒. ในเบื้องต้นให้ถือว่าเป็นความลับของทางราชการ หากเป็นบัตรสนเท่ห์ ให้พิจารณา เฉพาะรายที่ระบุหลักฐาน กรณีแวดล้อมปรากฏชัดแจ้ง ตลอดจนชี้พยานบุคคลแน่นอน

๓. ประสานการปฏิบัติให้ส่วนราชการในสังกัดเทศบาลตำบลฝายกวาง ดำเนินการตาม ภารกิจที่เกี่ยวข้องและสามารถขอให้บุคคลในสังกัดส่วนราชการนั้น ให้ถ้อยคำหรือข้อมูลเอกสารหลักฐานใดๆ เพื่อประโยชน์สำหรับการนั้นได้

๔. กรณีที่อาจเกี่ยวข้องกับคดี หรืออาจก่อให้เกิดเป็นคดีความได้ ให้แจ้งรายละเอียด เฉพาะ ที่ส่วนราชการเจ้าของเรื่องจะสามารถนำไปพิจารณาดำเนินการต่อไปได้ โดยอาจมีการปกปิดข้อความ

/ตามคำร้อง...

ตามคำร้องบางส่วนก็ได้ 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 ๓๑ เดือน มิถุนายน พ.ศ.๒๕๖๑

ลงชื่อ นายคำแก้ว ใจดี

(นายคำแก้ว ใจดี)

นายเทศมนตรีตำบลฝายกวาง