

คู่มือการปฏิบัติงาน รับเรื่องราวร้องทุกข์



เทศบาลตำบลบ้านโฮ่ง
อำเภอบ้านโฮ่ง จังหวัดลำพูน

คำนำ

คู่มือการปฏิบัติงานรับเรื่องราวร้องทุกข์ ของเทศบาลตำบลบ้านโฮ่ง ฉบับนี้จัดทำขึ้น เพื่อเป็นแนวทางการดำเนินการจัดการข้อร้องเรียนของเทศบาลตำบลบ้านโฮ่ง จนกระทั่งได้ข้อยุติ ทั้งให้มีความรวดเร็วและมีประสิทธิภาพ เพื่อตอบสนองความต้องการและความคาดหวังของผู้รับบริการ จึงจำเป็นต้องมี ขั้นตอน/กระบวนการ และแนวทางในการปฏิบัติงานที่ชัดเจนและเป็นมาตรฐานเดียวกัน

งานนิติการ สำนักปลัด
เทศบาลตำบลบ้านโฮ่ง

สารบัญ

เรื่อง

หน้า

หลักการและเหตุผล	๑
สถานที่ตั้ง	๑
หน้าที่ความรับผิดชอบ	๑
วัตถุประสงค์	๑
คำจำกัดความ	๑
แผนผังกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์	๒
ขั้นตอนการปฏิบัติงาน	๓
การรับและตรวจสอบข้อร้องเรียนจากช่องทางต่าง ๆ	๓
การบันทึกข้อร้องเรียน	๓
การประสานหน่วยงานเพื่อแก้ไขข้อร้องเรียนและการแจ้งกลับผู้ร้องเรียน	๓
ติดตามการแก้ไขข้อร้องเรียน	๔
การรายงานผลการจัดการข้อร้องเรียนของหน่วยงาน	๔
มาตรฐานงาน	๔
จัดทำโดย	

ภาคผนวก (แบบฟอร์ม)

- แบบคำร้องเรียน/ร้องทุกข์
- แบบตรวจสอบข้อเท็จจริงและรายงานผล
- แบบแจ้งการรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์

๑. หลักการและเหตุผล

พระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ.๒๕๔๖ ได้กำหนดแนวทางการปฏิบัติราชการ มุ่งให้เกิดประโยชน์สุขแก่ประชาชน โดยยึดประชาชนเป็นศูนย์กลาง เพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชน ให้เกิดความผาสุกและความเป็นอยู่ที่ดีของประชาชน เกิดผลสัมฤทธิ์ต่องานบริการมีประสิทธิภาพและเกิดความคุ้มค่าในการให้บริการ ไม่มีขั้นตอนปฏิบัติงานเกินความจำเป็น มีการปรับปรุงภารกิจให้ทันต่อสถานการณ์ ประชาชนได้รับการอำนวยความสะดวกและได้รับการตอบสนองความต้องการ และมีการประเมินผลการให้บริการสม่ำเสมอ

๒. สถานที่ตั้ง

ตั้งอยู่ ณ สำนักปลัด เทศบาลตำบลบ้านโฮ้ง อำเภอบ้านโฮ้ง จังหวัดลำพูน

๓. หน้าที่ความรับผิดชอบ

เป็นศูนย์กลางในการรับเรื่องราวร้องทุกข์ และให้บริการข้อมูลข่าวสาร ให้คำปรึกษาหารือปัญหาความต้องการ และข้อเสนอแนะของประชาชน

๔. วัตถุประสงค์

๔.๑ เพื่อให้การดำเนินงานจัดการข้อร้องเรียนของเทศบาลตำบลบ้านโฮ้ง มีขั้นตอน/กระบวนการ และแนวทางในการปฏิบัติงานเป็นมาตรฐานเดียวกัน

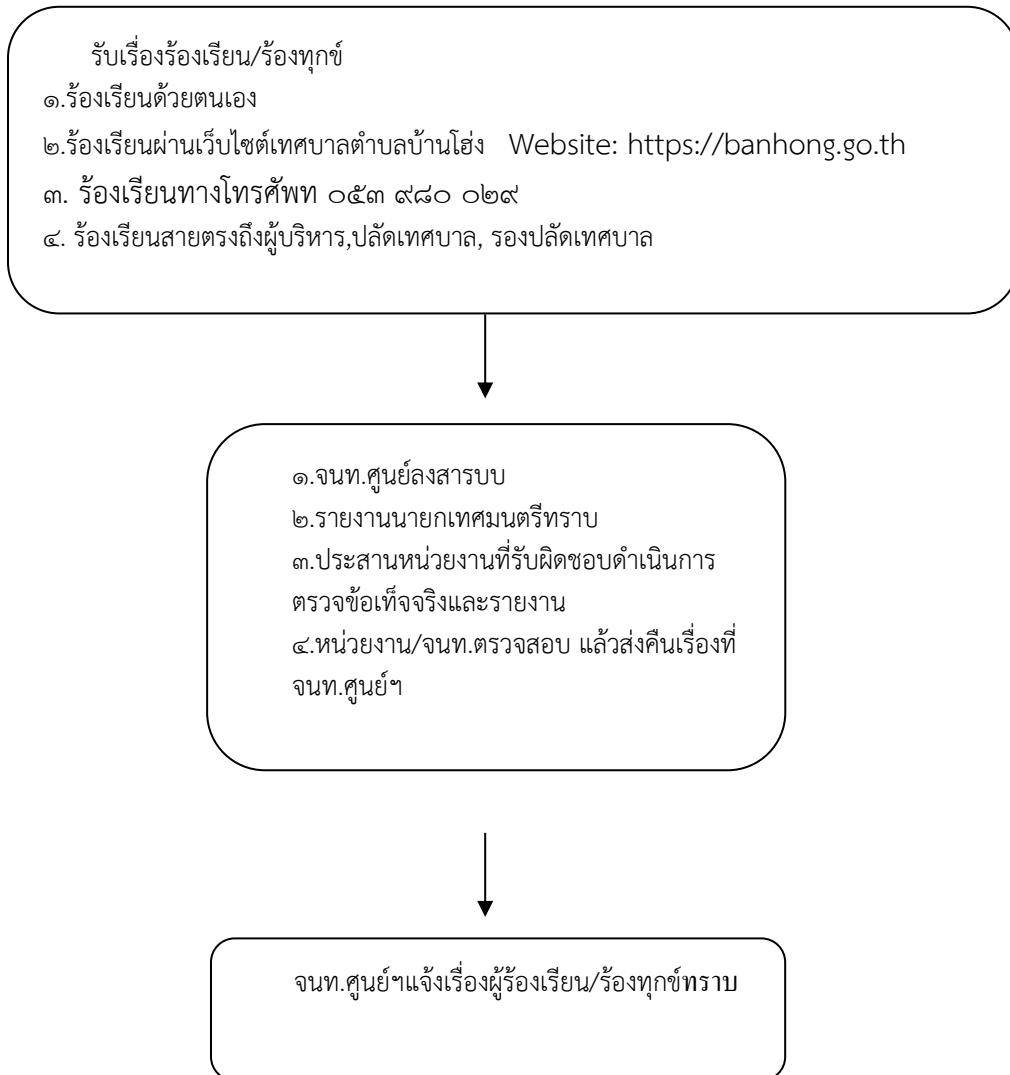
๔.๒ เพื่อให้มั่นใจว่าได้มีการปฏิบัติตามข้อกำหนด ระเบียบหลักเกณฑ์เกี่ยวกับการจัดการข้อร้องเรียนที่กำหนดไว้อย่างสม่ำเสมอ และมีประสิทธิภาพ

๕. คำจำกัดความ

ผู้รับบริการ	=	ผู้ที่มารับบริการจากส่วนราชการและประชาชนทั่วไป
ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	=	ผู้ที่ได้รับผลกระทบ ทั้งทางบวกและทางลบ ทั้งทางตรงและทางอ้อม จากการดำเนินการของส่วนราชการ เช่น ประชาชนในชุมชนเขตเทศบาลตำบลบ้านโฮ้ง
การจัดการข้อร้องเรียน	=	มีความหมายครอบคลุมถึงการจัดการในเรื่อง ข้อร้องเรียน ข้อเสนอแนะ/ข้อคิดเห็น/คำชมเชย/การสอบถามหรือร้องขอข้อมูล
ผู้ร้องเรียน	=	ประชาชนทั่วไป/ผู้มีส่วนได้เสียที่มาติดต่ออย่างศูนย์ข้อมูลข่าวสารเทศบาลตำบลบ้านโฮ้ง ผ่านช่องทางต่างๆ โดยมีวัตถุประสงค์ครอบคลุมการร้องเรียน/การให้ข้อเสนอแนะ
ช่องทางการรับข้อร้องเรียน	=	ช่องทางต่าง ๆ ที่ใช้ในการรับเรื่องร้องเรียน เช่น ติดต่อด้วยตนเอง ทางโทรศัพท์/สายตรงบริหาร/เว็บไซต์/กล่องแสดงความคิดเห็น
เจ้าหน้าที่ ข้อร้องเรียน	=	เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบจัดการข้อร้องเรียนของหน่วยงาน แบ่งเป็นประเภทต่าง ๆ เช่น - ข้อคิดเห็น ข้อเสนอแนะ คำชมเชย สอบถาม หรือร้องขอข้อมูล - การร้องเรียนเกี่ยวกับคุณภาพและการให้บริการของหน่วยงาน - การร้องเรียนเกี่ยวกับความไม่โปร่งใสของการจัดซื้อจัดจ้าง เป็นต้น

๖. แผนผังกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์

กระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์



๗. ขั้นตอนการปฏิบัติงาน

การแต่งตั้งผู้รับผิดชอบจัดการข้อร้องเรียนของหน่วยงาน

- ๗.๑ จัดตั้งศูนย์/จุดรับข้อร้องเรียนของหน่วยงาน
- ๗.๒ จัดทำคำสั่งแต่งตั้งคณะกรรมการดำเนินการ
- ๗.๓ แจ้งผู้รับผิดชอบตามคำสั่งเทศบาลตำบลบ้านโฮ้ง เพื่อสะดวกในการประสานงาน

๘. การรับและตรวจสอบข้อร้องเรียนจากช่องทางต่าง ๆ

ดำเนินการรับและติดตามตรวจสอบข้อร้องเรียนที่เข้ามายังหน่วยงานจากช่องทาง ๆ โดยมีข้อปฏิบัติตามที่กำหนด ดังนี้

ช่องทาง	ความถี่ในการตรวจสอบช่องทาง	ระยะเวลาดำเนินการรับข้อร้องเรียน เพื่อประสานหาทางแก้ไข	หมายเหตุ
ร้องเรียนด้วยตนเอง	ทุกครั้งที่มีผู้ร้องเรียน	ภายใน ๑ วันทำการ	
ร้องเรียนผ่านเว็บไซต์	ทุกวัน	ภายใน ๑ วันทำการ	
ร้องเรียนทางโทรศัพท์ ๐-๕๓๘๘-๐๐๒๙	ทุกวัน	ภายใน ๑ วันทำการ	
สายตรงผู้บริหาร นายก, รองนายก, ปลัด, รองปลัด	ทุกวัน	ภายใน ๑ วันทำการ	

๙. การบันทึกข้อร้องเรียน

๙.๑ กรอกรูปแบบฟอร์มบันทึกข้อร้องเรียน โดยมีรายละเอียด คือ ชื่อ - สกุล ผู้ร้องเรียน ที่อยู่ หมายเลขโทรศัพท์ที่สามารถติดต่อกลับ เรื่องร้องเรียน และสถานที่เกิดเหตุ

๙.๒ ทุกช่องทางที่มีการร้องเรียน เจ้าหน้าที่ ต้องบันทึกข้อร้องเรียนลงบนสมุดบันทึกข้อร้องเรียน

๑๐. การประสานหน่วยงานเพื่อแก้ไขข้อร้องเรียนและการแจ้งกลับผู้ร้องเรียน

๑๐.๑ กรณีเป็นการขอข้อมูลข่าวสาร ประสานหน่วยงานผู้ครอบครองเอกสารเจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้องเพื่อให้ข้อมูลแก่ผู้ร้องขอได้ทันที

๑๐.๒ ข้อร้องเรียน ที่เป็นการร้องเรียนเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการของหน่วยงาน เช่น ไฟฟ้าสาธารณะดับ การจัดการขยะมูลฝอย ตัดต้นไม้ กลิ่นเหม็นรบกวน เป็นต้น จัดทำบันทึกข้อความเสนอไปยังผู้บริหารเพื่อสั่งการหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง โดยเบื้องต้นอาจโทรศัพท์แจ้งไปยังหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

๑๐.๓ ข้อร้องเรียน ที่ไม่อยู่ในอำนาจความรับผิดชอบของเทศบาลตำบลบ้านโฮ้ง ให้ดำเนินการประสานแจ้งหน่วยงานภายนอกที่เกี่ยวข้อง เพื่อให้เกิดความรวดเร็วและถูกต้องชัดเจนในการแก้ไขปัญหาต่อไป

๑๐.๔ ข้อร้องเรียนที่ส่งผลกระทบต่อหน่วยงาน เช่น กรณีผู้ร้องเรียนทำหนังสือร้องเรียนความโปร่งใสในการจัดซื้อจัดจ้าง ให้เจ้าหน้าที่จัดทำบันทึกข้อความเพื่อเสนอผู้บริหารพิจารณาสั่งการไปยังหน่วยงานที่รับผิดชอบเพื่อดำเนินการตรวจสอบและแจ้งผู้ร้องเรียนต่อไป

๑๑. ติดตามการแก้ไขข้อร้องเรียน

ให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง รายงานผลให้ทราบภายใน ๗ วันทำการ เพื่อเจ้าที่ศูนย์ฯ จะได้แจ้งผู้ร้องเรียนทราบต่อไป

๑๒. การรายงานผลการจัดการข้อร้องเรียนของหน่วยงานให้นายกเทศมนตรีทราบ

- รวบรวมและรายงานสรุปข้อร้องเรียน รายงานให้นายกเทศมนตรีทราบทุกหนึ่งเดือน เพื่อนำมาวิเคราะห์การจัดการข้อร้องเรียนในภาพของหน่วยงาน เพื่อใช้เป็นแนวทางในการแก้ไข ปรับปรุง พัฒนางองค์กรต่อไป

๑๓. มาตรฐานงาน

การดำเนินการแก้ไขข้อร้องเรียนให้แล้วเสร็จ ภายในระยะเวลาที่กำหนด

- กรณีได้รับเรื่องร้องเรียน จากช่องทางการร้องเรียน เช่น ร้องเรียนด้วยตนเอง/จดหมาย/เว็บไซต์/โทรศัพท์ ให้ศูนย์ฯ ดำเนินการตรวจสอบและพิจารณาส่งเรื่องต่อให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ดำเนินการแก้ไขเรื่องร้องเรียนให้แล้วเสร็จภายใน ๗ วันทำการ

๑๕. จัดทำโดย

เทศบาลตำบลบ้านโฮ้ง อำเภอบ้านโฮ้ง จังหวัดลำพูน

- โทรศัพท์/โทรสาร ๐-๕๓๙๘-๐๐๒๙ Website: <https://banhong.go.th>
- ไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์ (e-mail): saraban_๐๕๕๑๐๓๑๐@dla.go.th

๑๔. แบบฟอร์ม

- แบบฟอร์มใบรับแจ้งเหตุเรื่องราวร้องทุกข์

ภาคผนวก

แบบคำร้องเรียน/ร้องทุกข์ (ด้วยตนเอง)

ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ฯ
เทศบาลตำบลบ้านไธสง

วันที่..... เดือน..... พ.ศ.

เรื่อง

เรียน นายกเทศมนตรีตำบลบ้านไธสง

ข้าพเจ้า..... อายุ.....ปี อยู่บ้านเลขที่..... หมู่ที่..... ตำบล.....
อำเภอ..... จังหวัด..... โทรศัพท์..... อาชีพ.....
ถือบัตร..... เลขที่..... ออกโดย.....
วันออกบัตร.....บัตรหมดอายุ.....มีความประสงค์ขอร้องเรียน/ร้องทุกข์ เพื่อให้เทศบาลตำบลบ้านไธสง พิจารณาดำเนินการช่วยเหลือ
หรือแก้ไขปัญหา กรณีได้รับความเดือดร้อนเนื่องจาก.....
.....

ข้อมูลสถานที่ถูกร้องเรียน (ชื่อ-นามสกุล/องค์กร/โรงงาน).....

ประกอบกิจการ.....

ที่อยู่ บ้านเลขที่.....หมู่ที่.....ซอย.....ถนน..... ตำบล.....อำเภอ.....
จังหวัด.....รหัสไปรษณีย์.....

โดยข้าพเจ้าขอส่งเอกสารหลักฐานประกอบการร้องเรียน/ร้องทุกข์ (ถ้ามี) ได้แก่

.....
.....

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณาดำเนินการต่อไป

ขอแสดงความนับถือ

(ลงชื่อ)ผู้ร้องทุกข์/ร้องเรียน
(.....)(ลงชื่อ)ผู้รับคำร้องฯ
(.....)

ตำแหน่ง.....

/การมอบหมาย.....

การมอบหมายและดำเนินการให้ความช่วยเหลือ (ประกอบคำสั่งที่...../๒๕..... ลงวันที่.....)

- () ๑.ข้อร้องเรียนเกี่ยวกับคณะผู้บริหาร สมาชิกสภาเทศบาลตำบลบ้านโฮ้ง พนักงานเทศบาล และพนักงานจ้าง
- () ๒.ข้อร้องเรียนเกี่ยวกับการกระทำผิดกฎหมาย การขอรับคำปรึกษา ช่วยเหลือและคุ้มครองสิทธิ
- () ๓.ข้อร้องเรียนเกี่ยวกับข้อพิพาทในชุมชน สาธารณสมบัติของแผ่นดิน หรือผลกระทบได้รับความเดือดร้อน อันสืบเนื่องจากการดำเนินการ หรือการปฏิบัติหน้าที่ ที่อยู่ในอำนาจหน้าที่ของเทศบาล
- () ๔.ข้อร้องเรียนเกี่ยวกับงานด้านสาธารณูปโภคและโครงสร้างพื้นฐาน อาคารและสิ่งปลูกสร้าง งานด้านไฟฟ้า งานประปา และอื่นๆที่เกี่ยวข้อง
- () ๕.ข้อร้องเรียนเกี่ยวกับงานด้านสาธารณสุข
- () ๖.ข้อร้องเรียนเกี่ยวกับงานด้านสาธารณสุข และสิ่งแวดล้อม กิจกรรมที่เป็นอันตรายต่อสุขภาพ
- () ๗.ข้อร้องเรียนด้านการศึกษา ศาสนา และวัฒนธรรม
- () ๘.ข้อร้องเรียนด้านคุณภาพชีวิตและความเป็นอยู่ เศรษฐกิจ และการส่งเสริมอาชีพ การประกอบอาชีพ
- () ๙.ข้อร้องเรียนเกี่ยวกับจัดซื้อจัดจ้าง งานจัดเก็บภาษีค่าธรรมเนียมต่างๆ

(ลงชื่อ)

(นายเอกกรินทร์ รียาว)

รองปลัดเทศบาลตำบลบ้านโฮ้ง

รักษาราชการแทน ปลัดเทศบาลตำบลบ้านโฮ้ง

เลขรับที่ ๒๕๖๗/.....

แบบคำร้องเรียน/ร้องทุกข์ (ช่องทางอื่นๆ)

ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ฯ เทศบาลตำบลบ้านโฮ้ง

วันที่..... เดือน..... พ.ศ.

เรื่อง

เรียน นายกเทศมนตรีตำบลบ้านโฮ้ง

ผู้ร้องเรียน..... อายุ.....ปี อยู่บ้านเลขที่..... หมู่ที่..... ตำบล..... อำเภอ..... จังหวัด..... โทรศัพท์..... อาชีพ.....

มีความประสงค์ขอร้องเรียน/ร้องทุกข์ เพื่อให้เทศบาลตำบลบ้านโฮ้ง พิจารณาดำเนินการช่วยเหลือหรือแก้ไขปัญหา กรณีได้รับความเดือดร้อนเนื่องจาก.....

ข้อมูลสถานที่ถูกร้องเรียน (ชื่อ-นามสกุล/องค์กร/โรงงาน).....

ประกอบกิจการ.....

ที่อยู่ บ้านเลขที่.....หมู่ที่.....ซอย.....ถนน..... ตำบล.....อำเภอ.....จังหวัด.....รหัสไปรษณีย์.....

(ลงชื่อ)เจ้าหน้าที่ผู้รับคำร้อง

(.....)

ตำแหน่ง.....

การมอบหมายและดำเนินการให้ความช่วยเหลือ (ประกอบคำสั่งที่...../..... ลงวันที่.....เดือน..... ๒๕๖๗)

- () ๑.ข้อร้องเรียนเกี่ยวกับคณะผู้บริหาร สมาชิกสภาเทศบาลตำบลบ้านโฮ้ง พนักงานเทศบาลและพนักงานจ้าง
- () ๒.ข้อร้องเรียนเกี่ยวกับการกระทำผิดกฎหมาย การขอรับคำปรึกษา ช่วยเหลือและคุ้มครองสิทธิฯ
- () ๓.ข้อร้องเรียนเกี่ยวกับข้อพิพาทในชุมชน สาธารณสมบัติของแผ่นดิน หรือผลกระทบได้รับความเดือดร้อนอันสืบเนื่องจากการดำเนินการ หรือการปฏิบัติหน้าที่ ที่อยู่ในอำนาจหน้าที่ของเทศบาล
- () ๔.ข้อร้องเรียนเกี่ยวกับงานด้านสาธารณูปโภคและโครงสร้างพื้นฐาน อาคารและสิ่งปลูกสร้าง งานด้านไฟฟ้า งานประปา และอื่นๆที่เกี่ยวข้อง
- () ๕.ข้อร้องเรียนเกี่ยวกับงานด้านสาธารณสุข
- () ๖.ข้อร้องเรียนเกี่ยวกับงานด้านสาธารณสุข และสิ่งแวดล้อม กิจกรรมที่เป็นอันตรายต่อสุขภาพ
- () ๗.ข้อร้องเรียนด้านการศึกษา ศาสนา และวัฒนธรรม
- () ๘.ข้อร้องเรียนด้านคุณภาพชีวิตและความเป็นอยู่ เศรษฐกิจ และการส่งเสริมอาชีพ การประกอบอาชีพ
- () ๙.ข้อร้องเรียนเกี่ยวกับจัดซื้อจัดจ้าง งานจัดเก็บภาษีค่าธรรมเนียมต่างๆ

(ลงชื่อ)

(นายเอกกรินทร์ ทิยาว)

รองปลัดเทศบาลตำบลบ้านโฮ้ง

รักษาราชการแทน ปลัดเทศบาลตำบลบ้านโฮ้ง

แบบแจ้งการรับเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียน

ที่ ลพ ๕๒๖๐๑(เรื่องร้องเรียน)/.....

สำนักงานเทศบาลตำบลบ้านโฮ่ง

๑๑๑ หมู่ที่ ๑๗ ตำบลบ้านโฮ่ง

อำเภอบ้านโฮ่ง จังหวัดลำพูน ๕๑๑๓๐

วันที่.....เดือน..... พ.ศ.

เรื่อง ตอบรับการรับเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียนกรณี

เรียน

อ้างถึง หนังสือร้องเรียน ฉบับลงวันที่.....

ตามที่ท่านได้ร้องทุกข์/ร้องเรียน ผ่านศูนย์รับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ฯเทศบาลตำบลบ้านโฮ่ง โดยทาง () หนังสือร้องเรียนทางไปรษณีย์ () ด้วยตนเอง () ทางโทรศัพท์ () อื่นๆ ลงวันที่..... เกี่ยวกับเรื่อง นั้น เทศบาลตำบลบ้านโฮ่ง ได้ลงทะเบียนรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ของท่านแล้ว ได้ พิจารณาเรื่องของท่านแล้ว เห็นว่า

() เป็นเรื่องที่อยู่ในอำนาจหน้าที่ของเทศบาลตำบลบ้านโฮ่ง และได้มอบหมายให้เป็นหน่วยตรวจสอบและดำเนินการ ปรากฏข้อเท็จจริงสรุปว่า
.....

() เป็นเรื่องที่ไม่อยู่ในอำนาจหน้าที่ของเทศบาลตำบลบ้านโฮ่ง จึงจัดส่งเรื่องให้..... ซึ่งเป็นหน่วยงานที่มีอำนาจหน้าที่เกี่ยวข้องดำเนินการต่อไปแล้ว ทั้งนี้ ท่านสามารถติดต่อประสานงาน หรือขอทราบผลโดยตรงกับหน่วยงานดังกล่าวได้อีกทางหนึ่ง

() เป็นเรื่องที่มีกฎหมายบัญญัติขั้นตอนและวิธีการปฏิบัติไว้เป็นการเฉพาะแล้ว ตามกฎหมายว่าด้วย จึงขอให้ท่านดำเนินการตามขั้นตอนและวิธีการที่กฎหมายนั้นบัญญัติไว้ต่อไป

จึงแจ้งมาเพื่อโปรดทราบ

ขอแสดงความนับถือ

(นางศรียรัตน์ เขียวสิงห์)

นายกเทศมนตรีตำบลบ้านโฮ่ง

สำนักปลัดเทศบาล

ฝ่ายปกครอง งานนิติการ

โทรศัพท์/โทรสาร ๐-๕๓๙๘-๐๐๒๙ Website: <https://banhong.go.th>

ไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์ (e-mail): saraban_๐๕๕๑๐๓๑๐@dla.go.th

“ชื่อสัตย์ สุจริต มุ่งสัมฤทธิ์ของงาน ยึดมั่นมาตรฐาน บริการด้วยใจเป็นธรรม”

