



คู่มือการปฏิบัติงาน (Work Manual)

กระบวนการ การรับเรื่องราวร้องเรียน/ร้องทุกข์
การขอรับคำปรึกษาทางกฎหมาย
ของ งานนิติการ
เทศบาลตำบลบ้านโฮ้ง จังหวัดลำพูน

ภายใต้กระบวนการอำนวยความสะดวกแก่ประชาชน
ของ ฝ่ายบริการและเผยแพร่วิชาการ กองวิชาการและแผนงาน
เทศบาลตำบลบ้านโฮ้ง จังหวัดลำพูน

สารบัญ

	หน้า
๑	วัตถุประสงค์ของการจัดทำคู่มือ
๒	ขอบเขต
๓	คำจำกัดความ
๔	หน้าที่ความรับผิดชอบ
๕	Work Flow กระบวนการ
๖	ขั้นตอนการปฏิบัติงาน
๗	มาตรฐานคุณภาพงาน
๘	ระบบติดตามประเมินผล
๙	ข้อกำหนดที่สำคัญ

คู่มือการปฏิบัติงาน

การรับเรื่องราวร้องเรียน/ร้องทุกข์ และการขอรับคำปรึกษาทางกฎหมาย

๑. วัตถุประสงค์

เพื่อให้เจ้าหน้าที่ งานนิติการ กองวิชาการและแผนงาน ใช้เป็นแนวทางในการปฏิบัติหน้าที่ ด้านการให้บริการรับเรื่องราวร้องเรียนกรณีไม่ได้รับความสะดวก หรือความเป็นธรรม และขอรับคำปรึกษา แนะนำทางกฎหมาย ให้มีมาตรฐานเดียวกันและเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ

๒. ขอบเขต

๒.๑ สอบถามข้อมูลเบื้องต้นจากผู้ขอรับบริการถึงความประสงค์ของการขอรับบริการ

๒.๒ ดำเนินการบันทึกข้อมูลของผู้ขอรับบริการ เพื่อเก็บไว้เป็นหลักฐานข้อมูลของผู้ขอรับบริการด้านกฎหมาย จากงานนิติการ กองวิชาการและแผนงาน

๒.๓ แยกประเภทงานบริการตามความประสงค์ของผู้ขอรับบริการ ดังนี้ ร้องเรียน/ร้องทุกข์, ปรึกษากฎหมาย

๒.๔ ดำเนินการให้คำปรึกษาตามประเภทงานบริการเพื่อตอบสนองความประสงค์ของผู้มาขอรับบริการ

๒.๕ เจ้าหน้าที่ดำเนินการเพื่อตอบสนองความประสงค์ของผู้ขอรับบริการ โดยสามารถแบ่งได้ ๒ ประเภท ดังนี้

๑. กรณีเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ นิติกรจะให้ข้อมูลกับผู้ขอรับบริการในเรื่องที่ผู้ขอรับบริการต้องการร้องเรียน/ร้องทุกข์ และจะดำเนินการรับเรื่องดังกล่าวไว้ หากนิติกรเจ้าของเรื่องดำเนินการแก้ไขปัญหาดังกล่าวได้แล้วเสนอให้ยุติเรื่อง หากเป็นปัญหาที่เกี่ยวข้องกับต่างหน่วยงานเสนอผู้อำนวยการกองวิชาการและแผนงาน เพื่อพิจารณาส่งต่อไปยังหน่วยงานที่เกี่ยวข้องดำเนินการต่อไป ภายใน ๑ – ๒ วัน

๒. กรณีปรึกษากฎหมาย นิติกรจะให้ข้อมูลเกี่ยวกับผู้ขอรับบริการ ในเรื่องที่ผู้ขอรับบริการต้องการทราบ หรือปรึกษา เมื่อให้คำปรึกษาเรียบร้อยแล้ว เรื่องที่ขอรับบริการถือว่ายุติ

๓. คำจำกัดความ

๓.๑ ผู้ขอรับบริการ หมายถึง บุคคล หรือหน่วยงาน ที่ติดต่อขอรับบริการที่เกี่ยวข้องกับด้านกฎหมาย

๓.๒ กรณีเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ หมายถึง ผู้ขอรับบริการประสงค์ขอความช่วยเหลือจากเทศบาลตำบลบ้านไธสง

๓.๓ กรณีปรึกษากฎหมาย หมายถึง ผู้ขอรับบริการต้องการทราบเกี่ยวกับกฎหมายทั่วไป ซึ่งนิติกรจะให้ข้อมูล ตลอดจนคำแนะนำต่อผู้ขอรับบริการ

๔. หน้าที่ความรับผิดชอบ

๔.๑ ผู้อำนวยการกองวิชาการและแผนงาน กำกับดูแลและสนับสนุนการดำเนินการของงานนิติการ

๔.๒ หัวหน้าฝ่ายบริการและเผยแพร่วิชาการ สนับสนุนการดำเนินงานด้านกฎหมาย พิจารณายุติเรื่องหรือยื่นเสนอต่อหน่วยงานที่เกี่ยวข้องอื่น

๔.๓ เจ้าหน้าที่รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ มีหน้าที่รับเรื่องจากผู้ขอรับบริการและบันทึกข้อมูลของผู้ขอรับบริการเพื่อนำส่งต่องานนิติการ กองวิชาการและแผนงาน

๔.๔ นิติกร มีหน้าที่สอบข้อเท็จจริงและให้คำปรึกษา รวมถึงการให้คำแนะนำกับผู้ขอรับบริการพร้อมรายงานต่อผู้บังคับบัญชาตามลำดับ

๕. Work Flow ขั้นตอน วิธีการให้บริการด้านกฎหมาย/การรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์

ที่	ผังขบวนการ	ระยะเวลา	รายละเอียด	ผู้รับผิดชอบ	เอกสารที่เกี่ยวข้อง
๑		๓ นาที	สอบถามความประสงค์จากผู้ขอรับบริการ	เจ้าหน้าที่รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์	๑. แบบฟอร์มการรับเรื่อง ๒. เอกสารผู้ขอรับบริการ (ถ้ามี)
๒		๕ นาที	บันทึกข้อมูลของผู้ขอรับบริการ	เจ้าหน้าที่รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์	๑. แบบฟอร์มการรับเรื่อง ๒. เอกสารผู้ขอรับบริการ (ถ้ามี)
๓		๓ นาที	แยกประเภทงานบริการตามความประสงค์ของผู้ขอรับบริการ	เจ้าหน้าที่รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์	๑. แบบฟอร์มการรับเรื่อง ๒. เอกสารผู้ขอรับบริการ (ถ้ามี)
๔		๕๐ นาที	ให้คำปรึกษากฎหมายตามความประสงค์ของผู้ขอรับบริการหรือจัดการแก้ไขในเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์	นิติกร	๑. แบบฟอร์มการรับเรื่อง ๒. เอกสารผู้ขอรับบริการ (ถ้ามี)
๕		๑ วัน	- กรณียุติเรื่องทำบันทึกเสนอ ผอ. และนำเสนอปลัด/นายก เพื่อโปรดทราบ - กรณีเห็นว่ามีความจำเป็นต้องส่งเรื่องต่อให้หน่วยงานอื่นส่งเรื่องต่อให้หน่วยงานนั้นๆ หรือหากรรมการ	นิติกร	๑. แบบฟอร์มการรับเรื่อง ๒. เอกสารผู้ขอรับบริการ (ถ้ามี) ๓. กรณีเป็นปัญหาที่ควรนำเข้าหรือคณะกรรมการฯ ต่อไปให้นิติกรทำบันทึกเสนอ ผอ. เพื่อพิจารณาสั่งการ

๖. ขั้นตอนการปฏิบัติงาน

ขั้นตอนที่ ๑ เจ้าหน้าที่ผู้รับมอบหมายต้อนรับผู้ขอรับบริการและสอบถามข้อมูลเบื้องต้นจากผู้ขอรับบริการถึงความประสงค์ของการขอรับบริการครั้งนี้

ขั้นตอนที่ ๒ เจ้าหน้าที่ผู้รับมอบหมาย ดำเนินการบันทึกข้อมูลของผู้ขอรับบริการลงในทะเบียนผู้มาติดต่อขอรับบริการ ณ ศูนย์บริการร่วม(One stop service) เพื่อเก็บไว้เป็นหลักฐานข้อมูลของผู้ขอรับบริการ

ขั้นตอนที่ ๓ เจ้าหน้าที่ผู้รับมอบหมาย ดำเนินการวิเคราะห์ ถิ่นกรอง แยกประเภท งานบริการตามความประสงค์ของผู้ขอรับบริการ ตามการดำเนินงาน ๒ กรณี ดังนี้

กรณีที่ ๑ ร้องเรียน/ร้องทุกข์ เจ้าหน้าที่ผู้รับเรื่องสอบถามข้อเท็จจริง จากผู้ขอรับบริการในเรื่องที่ผู้ขอรับบริการต้องการร้องเรียน ร้องทุกข์ และเจ้าหน้าที่ จะดำเนินการรับเรื่องดังกล่าวไว้ และเสนอให้หัวหน้าฝ่ายบริการและเผยแพร่วิชาการ ตรวจสอบระเบียบกฎหมายที่เกี่ยวข้องก่อนเสนอผู้อำนวยการกองวิชาการและแผนงานพิจารณาสั่งการปฏิบัติตามกฎหมาย หรือพิจารณาส่งต่อไปกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องดำเนินการต่อไปภายใน ๑ - ๒ วัน ให้ผู้ขอรับบริการรอการติดต่อกลับ หรือสามารถติดตามเรื่องกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

กรณีที่ ๒ ขอคำปรึกษากฎหมาย เจ้าหน้าที่ผู้รับเรื่องจะสอบถามข้อเท็จจริงจากผู้ขอรับบริการก่อนนำเข้าพบนิติกร จากนั้นนิติกรจะให้คำปรึกษารวมทั้งคำแนะนำตามความประสงค์ของผู้ขอรับบริการในเรื่องนั้นๆ และเมื่อดำเนินการเรียบร้อยแล้ว จะบันทึกลงในระบบข้อมูลผู้รับบริการด้านกฎหมายของงานนิติกร กองวิชาการและแผนงาน

ขั้นตอนที่ ๔ เจ้าหน้าที่ผู้รับมอบหมาย จะเป็นผู้ประสานงานระหว่างผู้ขอรับบริการและหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ภายใน ๑๕ วัน

๗. มาตรฐาน

สะดวก รวดเร็ว เสมอภาค

๘. ระบบติดตามประเมินผล

เมื่อดำเนินการให้บริการแก่ผู้รับบริการแล้ว จำเป็นต้องมีการติดตามประเมินผลการดำเนินการอย่างต่อเนื่อง เพื่อให้ทราบถึงผลการดำเนินงานและข้อจำกัดในการดำเนินงานจริง โดยมีขั้นตอนหลัก ดังนี้

๑. ประเมินผลความพึงพอใจของผู้รับบริการ
๒. ประเมินผลการดำเนินงานของเจ้าหน้าที่
๓. จัดทำรายงานผู้ขอรับบริการจากงานนิติกร เพื่อยรายงานแก่ผู้อำนวยการกองวิชาการและแผนงานทราบ

๙. ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

๑. ใช้เป็นคู่มือในการปฏิบัติงานของบุคลากรด้านวิชาการ งานกฎหมาย กองวิชาการและแผนงาน เทศบาลตำบลบ้านโฮ้ง
๒. ทำให้ประหยัดงบประมาณในการฝึกอบรม เนื่องจากใช้คู่มือฉบับนี้ในการสอนงาน
๓. ใช้ในการควบคุมงาน และติดตามผลการปฏิบัติงาน
๔. ช่วยในการปรับปรุงงานและออกแบบกระบวนการใหม่

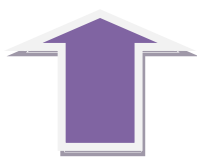
๑๐. เอกสารอ้างอิง

๑. พระราชบัญญัติว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๔๖
๒. พระราชบัญญัติข้อมูลข่าวสารของทางราชการ พ.ศ. ๒๕๔๐

๓. พระราชบัญญัติอำนวยความสะดวกแก่ประชาชน พ.ศ. ๒๕๕๘

ข้อกำหนดที่สำคัญ

ความต้องการของผู้รับบริการ/ผู้มีส่วนได้เสีย
สนองต่อความต้องการของผู้รับบริการอย่าง
“สะดวก รวดเร็ว เสมอภาค”



ประสิทธิภาพและ

ประสิทธิผล

เจ้าหน้าที่มีความรู้และ
พัฒนาตนเองให้เป็น
ผู้รู้ ทำให้สามารถ
ปฏิบัติงานได้อย่างมี
ประสิทธิภาพ

ข้อกำหนดที่สำคัญ
กระบวนการร้องทุกข์
ร้องเรียน

เทคโนโลยี

- มีการสร้าง
ฐานข้อมูลและการ
จัดการระบบ
ฐานข้อมูล
- ใช้เทคโนโลยีเพื่อ
เพิ่มประสิทธิภาพใน
การปฏิบัติงาน

องค์ความรู้

- เจ้าหน้าที่สามารถปฏิบัติงานได้อย่างถูกต้อง ชัดเจน เป็นไปในทิศทางเดียวกัน
- บุคคลทั่วไปสามารถศึกษาหาความรู้จากกองวิชาการและแผนงานได้

ข้อกำหนดด้านกฎหมาย

- สิทธิในการเข้าถึงข้อมูลเพื่อความปลอดภัยของระบบข้อมูล
- อำนาจหน้าที่ในการปฏิบัติงาน