



คู่มือการปฏิบัติงาน
เรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์

จัดทำโดย

งานนิติการ (ร้องทุกข์/ร้องเรียน) สำนักปลัด

เทศบาลตำบลท่าวังตาล

อำเภอสารภี จังหวัดเชียงใหม่

คำนำ

คู่มือการปฏิบัติงานเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ ของเทศบาลตำบลท่าวังตาล ตำบลท่าวังตาล อำเภอสรรคบุรี จังหวัดเชียงใหม่ฉบับนี้ จัดทำขึ้นเพื่อเป็นแนวทางในการดำเนินการจัดการข้อร้องเรียน ร้องทุกข์ ของเทศบาลตำบลท่าวังตาล เพื่อให้การจัดการเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ เป็นไปด้วยความเรียบร้อย มีระเบียบแบบแผน มีขั้นตอนกระบวนการ และแนวทางในการปฏิบัติงานที่ชัดเจนเป็นมาตรฐานเดียวกัน รวมทั้ง เพื่อให้การบริหารระบบงานราชการเป็นไปด้วยความเรียบร้อย ถูกต้อง บริสุทธิ์ ยุติธรรม ความคู่กับการพัฒนา บำบัดทุกข์บำรุงสุข ตลอดจนดำเนินการแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนของประชาชนได้อย่างมีประสิทธิภาพ ด้วย ความรวดเร็ว สัมฤทธิ์ผลอย่างเป็นรูปธรรม

งานนิติการ (ร้องเรียน/ร้องทุกข์) เทศบาลตำบลท่าวังตาล

สารบัญ

เรื่อง	หน้า
หลักการและเหตุผล	
สถานที่ตั้ง	
หน้าที่ความรับผิดชอบ	
วัตถุประสงค์	
แผนผังกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์	
ขั้นตอนการปฏิบัติงาน	
การรับและตรวจสอบข้อร้องเรียนจากช่องทางต่าง ๆ	
การบันทึกข้อร้องเรียน	
การประสานหน่วยงานเพื่อแก้ไขข้อร้องเรียนและการแจ้งกลับผู้ร้องเรียน	
ติดตามการแก้ไขข้อร้องเรียน	
การรายงานผลการจัดการข้อร้องเรียนของหน่วยงาน	
มาตรฐานงาน	
แบบฟอร์ม	
จัดทำ	
ภาคผนวก	
คำร้องเรื่องร้องทุกข์ ร้องเรียน	
คำร้องทั่วไป	

หลักการและเหตุผล

พระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ.๒๕๔๖ ได้มีการกำหนดแนวทางในการปฏิบัติราชการ มุ่งให้เกิดประโยชน์สุขแก่ประชาชน โดยยึดประชาชนเป็นศูนย์กลางเพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชน ให้เกิดความผาสุกและเป็นอยู่ที่ดีของประชาชน เกิดผลสัมฤทธิ์ต่องานบริการมีประสิทธิภาพและเกิดความคุ้มค่าในการให้บริการ ไม่มีขั้นตอนในการปฏิบัติงานเกิดความจำเป็นมีการปรับปรุงภารกิจให้ทันต่อสถานการณ์ประชาชนได้รับการอำนวยความสะดวกและได้รับการตอบสนองความต้องการ และมีการประเมินผลการให้บริการอย่างสม่ำเสมอ

ในการนี้ ได้กำหนดให้ส่วนราชการเมื่อได้รับคำร้องเรียน เสนอแนะ หรือความคิดเห็นเกี่ยวกับวิธีปฏิบัติราชการ อุปสรรค ความยุ่งยาก หรือปัญหาอื่นใดจากบุคคลใด โดยมีข้อมูลและสาระตามสมควรให้เป็นหน้าที่ของส่วนราชการนั้น ที่จะต้องพิจารณาดำเนินงานให้ลุล่วงไป ดังนั้น เพื่อให้การบริหารระบบราชการเป็นไปด้วยความถูกต้อง บริสุทธิ์ ยุติธรรม ควบคู่กับการพัฒนา บำบัดทุกข์ บำรุงสุข ตลอดจนดำเนินการแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนของประชาชนได้อย่างมีประสิทธิภาพ ด้วยความรวดเร็วประสพผลสำเร็จอย่างเป็นรูปธรรม อีกทั้งเพื่อเป็นศูนย์รับแจ้งเบาะแสการทุจริต หรือไม่ได้รับความเป็นธรรมจากการปฏิบัติหน้าที่ของข้าราชการ พนักงาน เจ้าหน้าที่ของเทศบาล เทศบาลตำบลท่าวังตาลจึงได้จัดตั้งงานร้องเรียน/ร้องทุกข์ ขึ้น ซึ่งในกรณีการร้องเรียนที่เกี่ยวกับบุคคล จะมีการเก็บรักษาเรื่องราวไว้เป็นความลับและปกปิดชื่อผู้ร้องเรียน เพื่อมิให้ผู้ร้องเรียนได้รับผลกระทบและได้รับความเดือดร้อนจากการร้องเรียน

สถานที่ตั้ง

ณ ห้องปฏิบัติงาน สำนักปลัด ชั้น ๒ เทศบาลตำบลท่าวังตาล ๑๔๙/๑ หมู่ที่ ๒ ตำบลท่าวังตาล อำเภอสรรภี จังหวัดเชียงใหม่ ๕๐๑๔๐

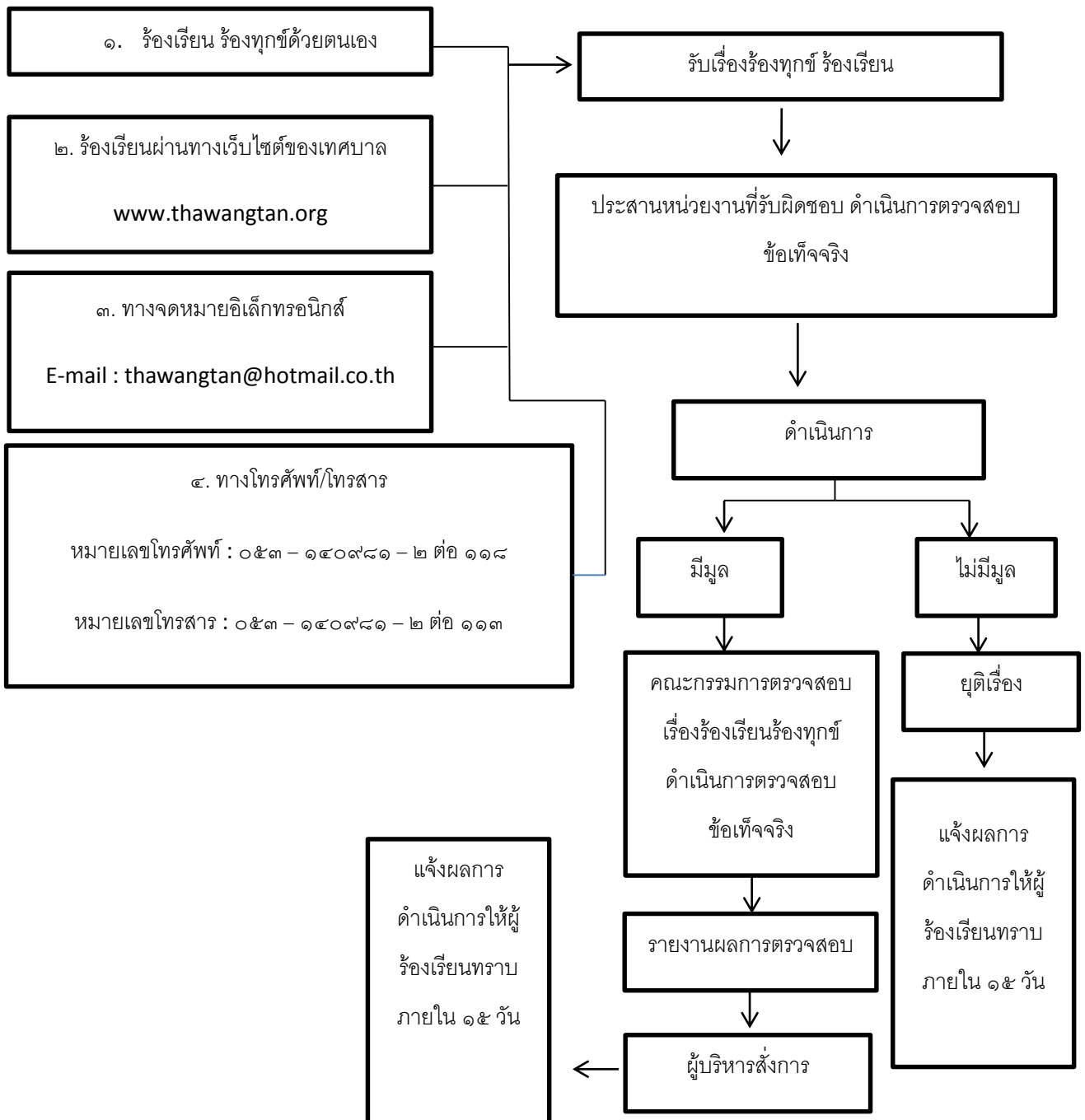
หน้าที่ความรับผิดชอบ

เป็นศูนย์กลางในการรับเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ และให้บริการข้อมูลข่าวสาร ให้คำปรึกษาปัญหาความต้องการและข้อเสนอแนะของประชาชน

วัตถุประสงค์

1. เพื่อให้การดำเนินงานจัดการข้อร้องเรียน ร้องทุกข์ของเทศบาลตำบลท่าวังตาล มีขั้นตอน/กระบวนการ และแนวทางในการปฏิบัติงานเป็นมาตรฐานเดียวกัน
2. เพื่อให้มั่นใจได้ว่าจะมีการปฏิบัติตามข้อกำหนด ระเบียบหลักเกณฑ์เกี่ยวกับการจัดการข้อร้องเรียนที่กำหนดไว้ได้อย่างสม่ำเสมอ และมีประสิทธิภาพ
- 3.

แผนผังกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์



ขั้นตอนการปฏิบัติงาน

การแต่งตั้งผู้รับผิดชอบจัดการข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ของหน่วยงาน

๑. จัดตั้งสถานที่รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์
๒. จัดทำคำสั่งแต่งตั้งคณะกรรมการและเจ้าหน้าที่ประจำสถานที่รับเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียน
๓. แจ้งผู้รับผิดชอบตามคำสั่งเทศบาลตำบลท่าวังตาลทราบ เพื่อความสะดวกในการประสานงาน

การรับและตรวจสอบข้อร้องเรียนจากช่องทางต่าง ๆ

ดำเนินการรับและติดตามตรวจสอบข้อร้องเรียนที่เข้ามาถึงช่องทางต่าง ๆ โดยมีข้อปฏิบัติตามที่กำหนด ดังนี้

ช่องทาง	ความถี่ในการตรวจสอบช่องทาง	ระยะเวลาดำเนินการรับข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ เพื่อประสานหาแนวทางแก้ไข	หมายเหตุ
ร้องเรียนด้วยตนเอง ณ งานร้องเรียน/ร้องทุกข์ เทศบาลตำบลท่าวังตาล	ทุกครั้งที่มีผู้ร้องเรียน	ภายใน ๗ วันทำการ	
ร้องเรียนผ่านเว็บไซต์เทศบาล ตำบลท่าวังตาล www.thawangtan.org	ทุกวัน	ภายใน ๗ วันทำการ	
ทางโทรศัพท์/โทรสาร หมายเลขโทรศัพท์ : ๐๕๓ - ๑๔๐๙๘๑ - ๒ ต่อ ๑๑๘ หมายเลขโทรสาร : ๐๕๓ - ๑๔๐๙๘๑ - ๒ ต่อ ๑๑๓	ทุกวัน	ภายใน ๗ วันทำการ	
ทางจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ E-mail : thawangtan@hotmail.co.th	ทุกวัน	ภายใน ๗ วันทำการ	

การบันทึกข้อร้องเรียน

๑. กรอกแบบฟอร์มบันทึกข้อร้องเรียน โดยมีรายละเอียด คือ ชื่อ - สกุล ผู้ร้องเรียน ที่อยู่ หมายเลขโทรศัพท์ติดต่อกลับ เรื่องร้องเรียน และสถานที่เกิดเหตุ (ตามแบบที่เทศบาลตำบลท่าวังตาลกำหนด)
๒. ทุกช่องทางที่มีการร้องเรียน เจ้าหน้าที่ จะต้องบันทึกข้อร้องเรียนลงบนทะเบียนรับเรื่องร้องเรียน

การประสานหน่วยงานเพื่อแก้ไขข้อร้องเรียนและการแจ้งกลับผู้ร้องเรียน

- กรณีเป็นการขอข้อมูลข่าวสาร ประสานหน่วยงานผู้ครอบครองเอกสารเจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้อง เพื่อให้ข้อมูลแก่ผู้ร้องขอได้ทันที
- ข้อร้องเรียน ที่เป็นการร้องเรียนเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการของหน่วยงาน เช่น ไฟฟ้า สาธารณะดับ การจัดการขยะมูลฝอย ตัดต้นไม้ กลิ่นเหม็นรบกวน เป็นต้น จัดทำบันทึกข้อความเสนอไปยังผู้บริหารท้องถิ่นเพื่อสั่งการหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง โดยเบื้องต้นอาจโทรศัพท์ไปแจ้งยังหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง
- ข้อร้องเรียนที่ไม่อยู่ในอำนาจความรับผิดชอบของเทศบาลตำบลท่าวังตาล ให้ดำเนินการประสานแจ้งหน่วยงานภายนอกที่เกี่ยวข้อง เพื่อให้เกิดความรวดเร็วและถูกต้องชัดเจนในการแก้ไขปัญหาต่อไป
- ข้อร้องเรียนที่ส่งผลกระทบต่อหน่วยงาน เช่น กรณีผู้ร้องเรียนทำหนังสือร้องเรียนความไม่โปร่งใสในการจัดซื้อจัดจ้าง ให้เจ้าหน้าที่จัดทำบันทึกข้อความเพื่อเสนอผู้บริหารเพื่อพิจารณาสั่งการไปยังหน่วยงานที่รับผิดชอบเพื่อดำเนินการตรวจสอบและแจ้งผู้ร้องเรียนต่อไป

ติดตามการแก้ไขข้อร้องเรียน

ให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง รายงานผลการดำเนินงานให้ทราบภายใน ๗ วัน เพื่องานร้องทุกข์/ร้องเรียน สำนักปลัด จะได้แจ้งผู้ร้องเรียนต่อไป

การรายงานผลการจัดการข้อร้องเรียนของหน่วยงาน

- รวบรวมและรายงานสรุปผลการจัดการเรื่องร้องเรียนประจำสัปดาห์
- รวบรวมรายงานสรุปผลข้อร้องเรียน หลักรจากสิ้นปีงบประมาณ เพื่อนำมาวิเคราะห์การจัดการข้อร้องเรียนในภาพรวมของหน่วยงาน เพื่อใช้เป็นแนวทางในการแก้ไข ปรับปรุงพัฒนาองค์กรต่อไป

มาตรฐานงาน

กรณีได้รับเรื่องร้องเรียนจากช่องทางการร้องเรียน หรือช่องทางอื่น ๆ ให้งานร้องทุกข์/ร้องเรียน(คณะกรรมการตรวจสอบเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์) ดำเนินการตรวจสอบและพิจารณาส่งเรื่องต่อให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ดำเนินการแก้ไขเรื่องร้องเรียนให้แล้วเสร็จภายใน ๗ วันทำการ

แบบฟอร์ม

- แบบฟอร์มคำร้องเรียน/ร้องทุกข์
- แบบฟอร์มคำร้องทั่วไป

จัดทำโดย

งานนิตិการ (ร้องทุกข์/ร้องเรียน) สำนักปลัด เทศบาลตำบลท่าวังตาล ๑๔๙/๑ หมู่ที่ ๒ ตำบล
ท่าวังตาล อำเภอสรรภี จังหวัดเชียงใหม่

หมายเลขโทรศัพท์ : ๐๕๓ - ๑๔๐๙๘๑ - ๒ ต่อ ๑๑๘

หมายเลขโทรสาร : ๐๕๓ - ๑๔๐๙๘๑ - ๒ ต่อ ๑๑๓

เว็บไซต์เทศบาลตำบลท่าวังตาล www.thawangtan.org

e-mail : thawangtan@hotmail.co.th

ภาคผนวก



หนังสือรับเรื่องร้องเรียน

เขียนที่.....

วันที่.....เดือน.....พ.ศ.....

เรื่อง.....

เรียน นายกเทศมนตรีตำบลท่าวังตาล

ข้าพเจ้า.....อยู่บ้านเลขที่.....หมู่ที่.....
ตำบล.....อำเภอ.....จังหวัด.....โทร.....

ได้รับความเดือดร้อนเรื่อง.....

ต้องการให้เทศบาลแก้ไข.....

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณา

ผู้รับเรื่อง
.....
(.....)
.....

ขอแสดงความนับถือ

.....

(.....)

ผู้ได้รับความเดือดร้อน



หนังสือขอความช่วยเหลือทั่วไป

เรื่อง.....

เรียน นายกเทศมนตรีตำบลท่าวังตาล

ข้าพเจ้า.....อยู่บ้านเลขที่.....หมู่ที่.....
ซอย.....ถนน.....ตำบล.....อำเภอ.....จังหวัด.....
รหัสไปรษณีย์.....มีความต้องการเรื่อง.....
.....
.....
.....

ต้องการให้เทศบาลตำบลท่าวังตาลดำเนินการ

เรื่อง.....
.....
.....

เบอร์โทร.....

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณา

ขอแสดงความนับถือ

.....
(.....)

ผู้ขอความช่วยเหลือ

ผู้รับเรื่อง

.....
(.....)

วันที่.....