



คู่มือการปฏิบัติงาน
เรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์

จัดทำโดย

ศูนย์รับเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียน สำนักปลัด

เทศบาลตำบลท่าวังตาล

อำเภอสารภี จังหวัดเชียงใหม่

คำนำ

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

ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน/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 ด้วยความรวดเร็วประสบผลสำเร็จอย่างเป็นรูปธรรม อีกทั้งเพื่อเป็นศูนย์รับแจ้งเบาะแสการทุจริต หรือไม่ได้รับความเป็นธรรมจากการปฏิบัติหน้าที่ของข้าราชการ พนักงาน เจ้าหน้าที่ของเทศบาล เทศบาลตำบลท่าวังตาลจึงได้จัดตั้งงานร้องเรียน/ร้องทุกข์ ขึ้น ซึ่งในกรณีการร้องเรียนที่เกี่ยวกับบุคคล จะมีการเก็บรักษาเรื่องราวไว้เป็นความลับและปกปิดชื่อผู้ร้องเรียน เพื่อให้ผู้ร้องเรียนได้รับผลกระทบและได้รับความเดือดร้อนจากการร้องเรียน

สถานที่ตั้ง

ณ ศูนย์รับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ ห้องนิติการ สำนักปลัด ชั้น ๒ เทศบาลตำบลท่าวังตาล ๑๔๙/๑ หมู่ที่ ๒ ตำบลท่าวังตาล อำเภอสารภี จังหวัดเชียงใหม่ ๕๐๑๔๐

หน้าที่ความรับผิดชอบ

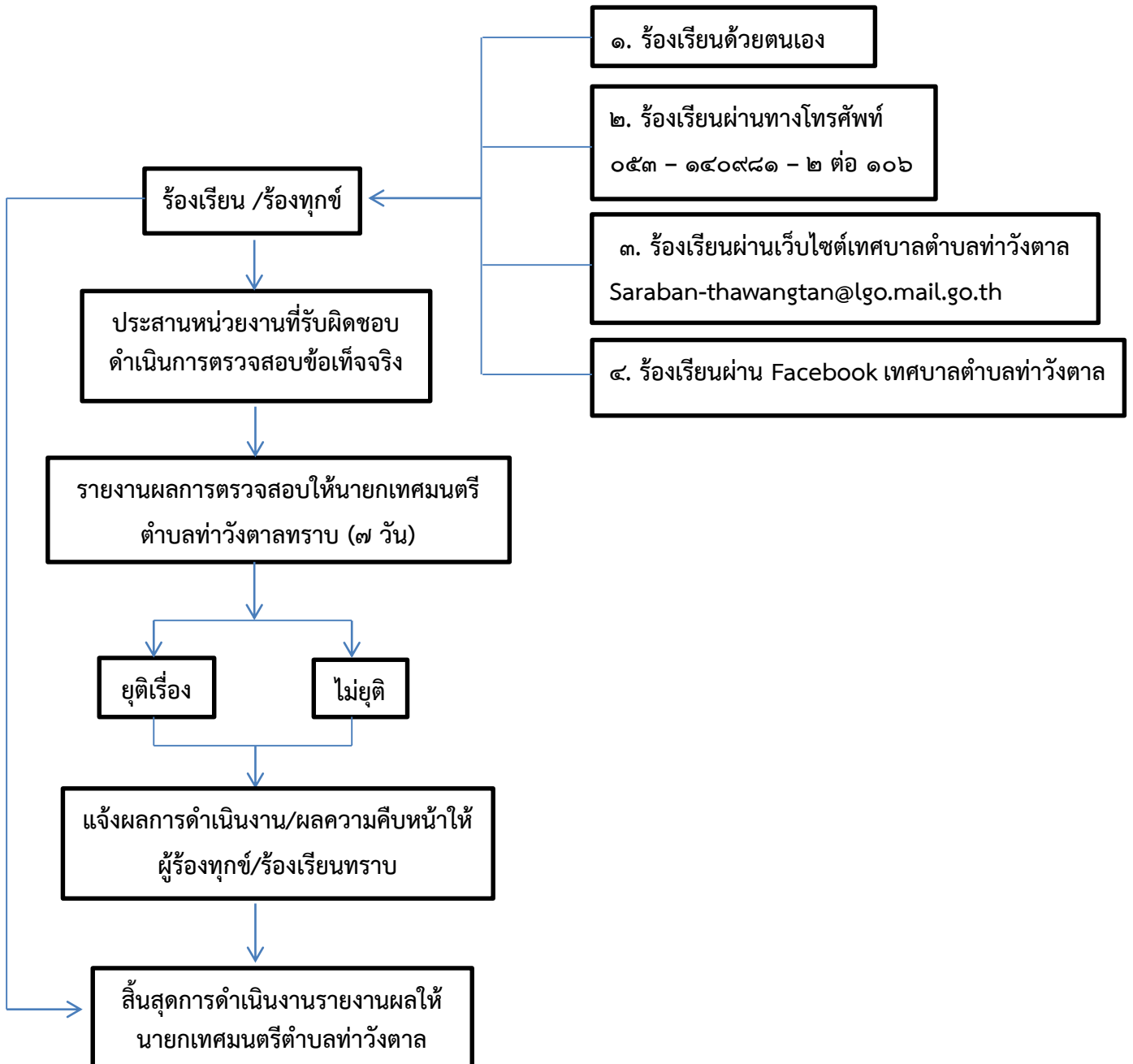
เป็นศูนย์กลางในการรับเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ และให้บริการข้อมูลข่าวสาร ให้คำปรึกษาปัญหา ความต้องการและข้อเสนอแนะของประชาชน

วัตถุประสงค์

๑. เพื่อให้การดำเนินงานจัดการซื้อร้องเรียน ร้องทุกข์ของเทศบาลตำบลท่าวังตาล มีขั้นตอน/กระบวนการ และแนวทางในการปฏิบัติงานเป็นมาตรฐานเดียวกัน
๒. เพื่อให้มั่นใจได้ว่าการปฏิบัติตามข้อกำหนด ระเบียบหลักเกณฑ์เกี่ยวกับการจัดการซื้อร้องเรียนที่กำหนดไว้ได้อย่างสม่ำเสมอ และมีประสิทธิภาพ

แผนผังกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์

กระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน/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 เทศบาลตำบลท่าวังตาล	ทุกครั้งที่มีการร้องเรียน	ภายใน ๗ วันทำการ	
ร้องเรียนผ่านเว็บไซต์เทศบาลตำบลท่าวังตาล	ทุกวัน	ภายใน ๗ วันทำการ	
ร้องเรียนผ่านทางโทรศัพท์	ทุกครั้งที่มีการร้องเรียน	ภายใน ๗ วันทำการ	
ร้องเรียนผ่านทาง Facebook	ทุกวัน	ภายใน ๗ วันทำการ	
ช่องทางอื่น ๆ	ทุกครั้งที่มีการร้องเรียน	ภายใน ๗ วันทำการ	

การบันทึกข้อร้องเรียน

- กรอกแบบฟอร์มบันทึกข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ โดยมีรายละเอียด คือ ชื่อ - สกุลผู้ร้องเรียน ที่อยู่ หมายเลขติดต่อกลับ เรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ และสภาพปัญหาและสถานที่เกิดเหตุ
- ทุกช่องทางที่มีการร้องเรียน/ร้องทุกข์ เจ้าหน้าที่ต้องบันทึกลงในสมุดบันทึกข้อร้องเรียน

การประสานหน่วยงานเพื่อแก้ไขปัญหาข้อร้องเรียนและการแจ้งกลับผู้ร้องเรียน

- กรณีเป็นการขอข้อมูลข่าวสาร ประสานหน่วยงานผู้ครอบครองเอกสาร เจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้อง เพื่อให้ข้อมูลแก่ผู้ร้องขอได้ทันที

- กรณีข้อร้องเรียนที่เป็นการร้องเรียนเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการของหน่วยงาน เช่น ไฟฟ้า สาธารณะดับ การจัดการขยะมูลฝอย ตัดต้นไม้ กลิ่นเหม็นรบกวน เป็นต้น จัดทำบันทึกข้อความเสนอไปยังผู้บริหารเพื่อสั่งการให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง โดยเบื้องต้นอาจโทรศัพท์แจ้งไปยังหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

- ข้อร้องเรียนที่ไม่อยู่ในอำนาจหน้าที่ความรับผิดชอบของเทศบาลตำบลท่าวังตาล ให้ดำเนินการประสานแจ้งหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง เพื่อให้เกิดความรวดเร็วและถูกต้องในการแก้ไขปัญหาต่อไป

- ข้อร้องเรียนที่ส่งผลกระทบต่อหน่วยงาน เช่น กรณีผู้ร้องเรียนทำหนังสือร้องเรียนความไม่โปร่งใสในการจัดซื้อจัดจ้าง ให้เจ้าหน้าที่จัดทำบันทึกข้อความเพื่อเสนอผู้บริหารพิจารณาสั่งการไปยังหน่วยงานที่รับผิดชอบเพื่อดำเนินการตรวจสอบและแจ้งผู้ร้องทราบต่อไป

ติดตามการแก้ไขข้อร้องเรียน

ให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง รายงานผลให้ทราบภายใน ๕ วันทำการ เพื่องานนิติการ/เจ้าหน้าที่ศูนย์รับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ จะได้แจ้งผู้ร้องทราบต่อไป

การรายงานผลการจัดการข้อร้องเรียนของหน่วยงาน

- กรณีเป็นการร้องเรียนทั่วไป เจ้าหน้าที่ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ดำเนินการรวบรวมและรายงานสรุปการจัดการข้อร้องเรียนให้นายกเทศมนตรีตำบลท่าวังตาล

- กรณีการร้องเรียนผ่านศูนย์ดำรงธรรม เจ้าหน้าที่ศูนย์รวบรวมและรายงานสรุปการจัดการข้อร้องเรียนประจำสัปดาห์ รายงานให้นายกเทศมนตรีตำบลท่าวังตาล และหน่วยงานที่เกี่ยวข้องทราบตามกำหนดเวลา

- รวบรวมข้อเท็จจริงสรุปข้อร้องเรียน หลังจากสิ้นปีงบประมาณ เพื่อนำมาวิเคราะห์การจัดการข้อร้องเรียนในภาพรวมของหน่วยงานเพื่อใช้เป็นแนวทางในการแก้ไขปัญหา ปรับปรุง พัฒนางองค์กรต่อไป

มาตรฐาน

ดำเนินการแก้ไขข้อร้องเรียนให้แล้วเสร็จภายในระยะเวลาที่กำหนด

- กรณีได้รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ เช่น ร้องเรียนด้วยตนเอง/จดหมาย/เว็บไซต์/โทรศัพท์/Facebook ให้ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ดำเนินการตรวจสอบและพิจารณาส่งเรื่องต่อให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องดำเนินการแก้ไขเรื่องร้องเรียนให้แล้วเสร็จภายใน ๑๕ วันทำการ

แบบฟอร์มใบแจ้งเหตุเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์

จัดทำโดย

ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ งานนิติการ สำนักปลัด เทศบาลตำบลท่าวังตาล อำเภอสารภี
จังหวัดเชียงใหม่ ๕๐๑๔๐

หมายเลขโทรศัพท์ ๐๕๓ -๑๔๐๙๘๑ - ๒ ต่อ ๑๐๖

โทรสาร ๐๕๓ -๑๔๐๙๘๑ - ๒ ต่อ ๑๐๖

เว็บไซต์ www.thawangtan.org หรือ Saraban-thawangtan@lgo.mail.go.th

Facebook เทศบาลตำบลท่าวังตาล

ภาคผนวก

แบบรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ เทศบาลตำบลท่าวังตาล
กรณีร้องเรียน/ร้องทุกข์ด้วยตนเอง

เขียนที่ สำนักงานเทศบาลตำบลท่าวังตาล

วันที่.....เดือน..... พ.ศ.

เรื่อง ร้องเรียน ร้องทุกข์ กรณี.....

เรียน นายกเทศมนตรีตำบลท่าวังตาล

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

ที่อยู่เลขที่.....หมู่ที่..... ตำบล.....อำเภอ.....

จังหวัด.....ไปรษณีย์.....เบอร์โทร.....

ขอร้องเรียน ร้องทุกข์ ต่อเทศบาลตำบลท่าวังตาล มีรายละเอียด ดังนี้

.....
.....
.....
.....

จึงเรียนมาเพื่อทราบและพิจารณาดำเนินการโดยเร่งด่วน

ลงชื่อ.....ผู้ยื่นคำร้อง

(.....)

ลงชื่อ.....ผู้รับคำร้อง

(.....)

รับคำร้องเมื่อวันที่.....เดือน..... พ.ศ. เวลา น.

ความเห็นเจ้าหน้าที่ผู้รับเรื่อง

.....
.....

ลงชื่อ.....

(.....)

ความเห็น/ข้อสั่งการ รองปลัดเทศบาล

.....
.....

ลงชื่อ.....

(.....)

ความเห็นหัวหน้าฝ่ายอำนวยการ

.....
.....

ลงชื่อ.....

(.....)

ความเห็น/ข้อสั่งการ ปลัดเทศบาล

.....
.....

ลงชื่อ.....

(.....)

ข้อสั่งการ นายกเทศมนตรีตำบลท่าวังตาล

.....
.....

ลงชื่อ.....

(นางวิมลรัก ตนชื่อ)

วันที่.....เดือน..... พ.ศ.

แบบรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ เทศบาลตำบลท่าวังตาล
กรณีร้องเรียน/ร้องทุกข์ ทางโทรศัพท์

๑. วันที่ได้รับแจ้ง วันที่.....เดือน..... พ.ศ. เวลา..... น.
๒. ชื่อผู้ร้องเรียน (นาย/นาง/นางสาว)..... เบอร์โทร.....
๓. ที่อยู่ เลขที่ หมู่ที่..... ตำบล.....อำเภอ.....
จังหวัด.....
๔. เรื่องที่ร้องเรียน ร้องทุกข์ คือ

.....
.....
.....

๕. รายละเอียด/ข้อเท็จจริงเพิ่มเติม

.....
.....
.....

ลงชื่อ.....เจ้าหน้าที่ผู้รับเรื่อง
(.....)

รับคำร้องเมื่อวันที่.....เดือน..... พ.ศ. เวลา

ความเห็นเจ้าหน้าที่ผู้รับเรื่อง

.....
.....

ลงชื่อ.....
(.....)

ความเห็น/ข้อสั่งการ รองปลัดเทศบาล

.....
.....

ลงชื่อ.....
(.....)

ข้อสั่งการ นายกเทศมนตรีตำบลท่าวังตาล

.....
.....

ลงชื่อ.....
(นางวิมลรัก ตนชื่อ)

วันที่.....เดือน..... พ.ศ.

แบบรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ เทศบาลตำบลท่าวังตาล

กรณีร้องเรียน/ร้องทุกข์ ผ่านทางเว็บไซต์ ผู้รับฟังความคิดเห็น และช่องทางอื่น ๆ

๑. วิธีการร้องเรียน ร้องทุกข์ เว็บไซต์ ผู้รับฟังความเห็น อื่น ๆ.....

๒. วันที่ได้รับแจ้ง/รับทราบ วันที่.....เดือน..... พ.ศ.

๓. ชื่อผู้ร้องเรียน (นาย/นาง/นางสาว).....โทรศัพท์.....

ที่อยู่ เลขที่..... หมู่ที่..... ตำบล.....อำเภอ.....

จังหวัด.....

๔. เรื่องที่ร้องเรียน ร้องทุกข์ คือ

.....
.....
.....
.....

๕. รายละเอียด/ข้อเท็จจริงเพิ่มเติม

.....
.....
.....
.....

ลงชื่อ.....เจ้าหน้าที่ผู้รับเรื่อง

(.....)

รับคำร้องเมื่อวันที่.....เดือน..... พ.ศ. เวลา น.

ความเห็นเจ้าหน้าที่ผู้รับเรื่อง

.....
.....

ลงชื่อ.....

(.....)

ความเห็น/ข้อสั่งการ รองปลัดเทศบาล

.....
.....

ลงชื่อ.....

(.....)

ข้อสั่งการ นายกเทศมนตรีตำบลท่าวังตาล

.....
.....

ลงชื่อ.....

(นางวิมลรัก ตนชื่อ)

วันที่.....เดือน..... พ.ศ.

ความเห็นหัวหน้าฝ่ายอำนวยการ

.....
.....

ลงชื่อ.....

(.....)

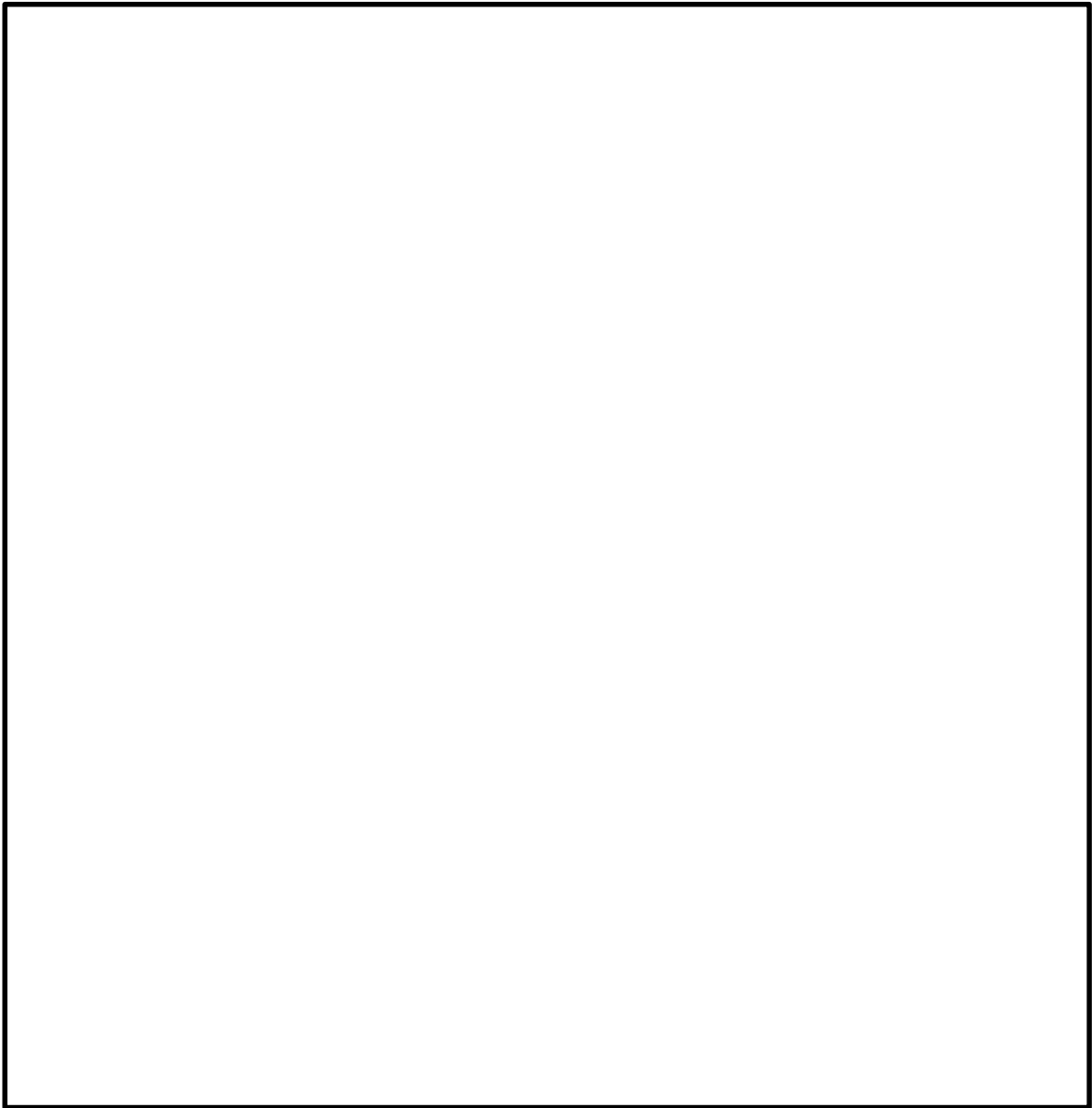
ความเห็น/ข้อสั่งการ ปลัดเทศบาล

.....
.....

ลงชื่อ.....

(.....)

แผนที่ / แผนที่บริเวณที่ได้รับความเดือดร้อน



ลงชื่อ.....ผู้เขียน
(.....)