



คู่มือการปฏิบัติงานรับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์

ศูนย์รับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์เทศบาลตำบลท่าเยื้อง

อำเภอไชย จังหวัดนราธิวาส

คำนำ

คู่มือการปฏิบัติงานรับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ของศูนย์รับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์เทศบาลตำบลท่าเยี่ยมฉบับนี้ จัดทำขึ้นเพื่อใช้เป็นกรอบแนวทางในการบริหารจัดการข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ของประชาชน โดยภายในคู่มือฉบับนี้จะประกอบด้วยขั้นตอน/กระบวนการ และแนวทางในการปฏิบัติงานที่ชัดเจนและเป็นมาตรฐานเดียวกัน เพื่อให้เจ้าหน้าที่ของศูนย์รับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์เทศบาลตำบลท่าเยี่ยมสามารถบริหารจัดการเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ต่าง ๆ จนได้ข้อยุติ ด้วยความรวดเร็วและมีประสิทธิภาพ เพื่อตอบสนองความต้องการและความคาดหวังของผู้มารับบริการ

ศูนย์รับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์เทศบาลตำบลท่าเยี่ยม

สารบัญ

เรื่อง	หน้า
หลักการและเหตุผล	๑
วัตถุประสงค์	๑
คำจำกัดความ	๒
สถานที่ตั้ง	๒
หน้าที่ความรับผิดชอบของศูนย์ร้องเรียนร้องทุกข์	๒
ระยะเวลาเปิดให้บริการ	๒
ช่องทางการรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์	๒
วิธีการยื่นคำร้องเรียน/ร้องทุกข์	๓
การพิจารณาดำเนินการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์	๓
การประสานหน่วยงานเพื่อแก้ไขปัญหาข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์	๓
การแจ้งผู้ร้องเรียน/ร้องทุกข์ทราบ	๔
ติดตามการแก้ไขปัญหาข้อร้องเรียน	๔
การรายงานผลการดำเนินการให้ผู้บริหารทราบ	๔
แผนผังกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์	๕
แบบฟอร์ม	๖

คู่มือการปฏิบัติงานรับเรื่องราวร้องเรียนร้องทุกข์ ของศูนย์รับเรื่องราวร้องเรียนร้องทุกข์เทศบาลตำบลท่าเยี่ยม

๑. หลักการและเหตุผล

ตามพระราชบัญญัติว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๔๖ ได้กำหนดแนวทางการบริหารราชการเพื่อให้เกิดประโยชน์สุขแก่ประชาชน และเพื่อให้ประชาชนได้รับการอำนวยความสะดวกและได้รับการตอบสนองความต้องการ ประกอบกับประกาศคณะกรรมการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น เรื่อง แนวทางในการจัดบริการรับเรื่องราวร้องทุกข์ของประชาชนในการให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนจังหวัด เทศบาล และองค์การบริหารส่วนตำบล ประกาศ ณ วันที่ ๑๐ กุมภาพันธ์ พ.ศ. ๒๕๕๘ กำหนดให้เทศบาลมีหน้าที่รับเรื่องราวร้องทุกข์และอำนวยความสะดวกในการแก้ปัญหาความเดือดร้อนของประชาชนในท้องถิ่น เพื่อเป็นการประสานความร่วมมือภายใต้กรอบอำนาจหน้าที่ของหน่วยงานของรัฐ และอำนวยความสะดวกเพื่อลดความเหลื่อมล้ำในสังคม ให้เป็นไปด้วยความเรียบร้อยและมีประสิทธิภาพ เทศบาลตำบลท่าเยี่ยม จึงได้จัดตั้งศูนย์รับเรื่องราวร้องเรียนร้องทุกข์เทศบาลตำบลท่าเยี่ยมขึ้น เพื่อแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนต่าง ๆ ให้แก่ประชาชนในท้องถิ่น เพื่อให้เกิดความผาสุกและความเป็นอยู่ที่ดีของประชาชน ตลอดจนเพื่อให้เกิดความสงบและความปลอดภัยของสังคมส่วนรวม

ดังนั้น เพื่อให้การดำเนินการแก้ไขปัญหาเรื่องราวร้องเรียนต่าง ๆ ของศูนย์รับเรื่องราวร้องเรียนร้องทุกข์เทศบาลตำบลท่าเยี่ยมเป็นไปด้วยความเรียบร้อย จึงได้จัดทำคู่มือการปฏิบัติงานรับเรื่องราวร้องเรียนร้องทุกข์ ประกอบด้วยขั้นตอน/กระบวนการ และแนวทางในการปฏิบัติงานที่ชัดเจนและเป็นมาตรฐานเดียวกัน เพื่อใช้เป็นกรอบแนวทางในการบริหารจัดการข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ต่าง ๆ ของประชาชนจนได้ข้อยุติ และตอบสนองความต้องการและความคาดหวังของผู้มารับบริการด้วยความรวดเร็วและมีประสิทธิภาพ

๒. วัตถุประสงค์

๑. เพื่อให้เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบใช้เป็นกรอบแนวทางในการปฏิบัติงานการรับเรื่องราวร้องเรียน/ร้องทุกข์ หรือการขอความช่วยเหลือของประชาชน ที่มีกระบวนการ ขั้นตอน และแนวทางการปฏิบัติที่เป็นมาตรฐานเดียวกัน

๒. เพื่อให้การแก้ไขปัญหาข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ต่าง ๆ เกิดความรวดเร็วและมีประสิทธิภาพ

๓. เพื่อเผยแพร่ให้ผู้มารับบริการได้ทราบถึงกระบวนการขั้นตอนการดำเนินการแก้ไขปัญหาเรื่องราวร้องเรียนของศูนย์รับเรื่องราวร้องเรียนร้องทุกข์เทศบาลตำบลท่าเยี่ยม

๔. เพื่อให้มั่นใจว่ามีการปฏิบัติตามระเบียบ กฎหมาย หลักเกณฑ์ ข้อกำหนดต่าง ๆ เกี่ยวกับการบริหารจัดการข้อร้องเรียนที่กำหนดไว้อย่างสม่ำเสมอและมีประสิทธิภาพ

๓. คำจำกัดความ

“ผู้รับบริการ” หมายถึง ผู้ที่มีารับบริการจากส่วนราชการและประชาชนทั่วไป

“ผู้มีส่วนได้เสีย” หมายถึง ผู้ที่ได้รับผลกระทบ ทั้งทางบวกและทางลบ ทั้งทางตรงและทางอ้อมจากการดำเนินการของส่วนราชการ เช่น ประชาชนในเขตเทศบาลตำบลท่าเยียม

“การจัดการข้อร้องเรียน” มีความหมายครอบคลุมถึงการจัดการในเรื่องข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์/ข้อเสนอแนะ/ข้อคิดเห็น/คำขมเขย/การสอบถามหรือการร้องขอข้อมูล

“ผู้ร้องเรียน/ร้องทุกข์” หมายถึง ประชาชนทั่วไป/ผู้มีส่วนได้เสียที่มาติดต่อราชการผ่านช่องทางต่าง ๆ โดยมีวัตถุประสงค์ครอบคลุมการร้องเรียน/ร้องทุกข์/การให้ข้อเสนอแนะ/การให้ข้อคิดเห็น/การขมเขย/การร้องขอข้อมูล

“ช่องทางการรับข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์” หมายถึง ช่องทางต่าง ๆ ที่ใช้ในการรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ เช่น ติดต่อด้วยตนเอง/ติดต่อทางโทรศัพท์/เว็บไซต์

๔. สถานที่ตั้ง

ศูนย์รับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์เทศบาลตำบลท่าเยียมตั้งอยู่ ณ สำนักงานเทศบาลตำบลท่าเยียม เลขที่ ๑๗๐ หมู่ที่ ๔ ตำบลท่าเยียม อำเภอโชคชัย จังหวัดนครราชสีมา ๓๐๑๔๐

๕. หน้าที่ความรับผิดชอบของศูนย์ร้องเรียนร้องทุกข์

๑. ดำเนินการเกี่ยวกับเรื่องร้องทุกข์ ร้องเรียนขอความเป็นธรรม และการให้ความช่วยเหลือที่มีผู้มายื่นคำร้อง
๒. ประสานงานเพื่อแก้ไขปัญหาและอำนวยความสะดวกแก่ประชาชนที่ได้รับความเดือดร้อน
๓. สนับสนุน ส่งเสริม และประสานการปฏิบัติงานกับชุมชนหรือองค์กรต่าง ๆ ในชุมชนเพื่อร่วมกันแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนของประชาชนในท้องถิ่น
๔. ติดตามและประเมินผลการแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนของประชาชนในท้องถิ่น
๕. ดำเนินการอื่นใดตามที่คณะกรรมการการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นกำหนดเกี่ยวกับการจัดบริการรับเรื่องราวร้องทุกข์ของประชาชน

๖. ระยะเวลาเปิดให้บริการ

เปิดให้บริการวันจันทร์ ถึง วันศุกร์ (ยกเว้นวันหยุดที่ทางราชการกำหนด) ตั้งแต่เวลา ๐๘.๓๐ – ๑๖.๓๐ น.

๗. ช่องทางการรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์

- ๒.๑ ยื่นคำร้องด้วยตนเอง ณ ศูนย์รับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์เทศบาลตำบลท่าเยียม
- ๒.๒ ผ่านทางโทรศัพท์ หมายเลข ๐ ๔๔๗๕ ๖๔๗๐
- ๒.๓ ส่งทางไปรษณีย์ถึงสำนักงานเทศบาลตำบลท่าเยียม ๑๗๐ หมู่ที่ ๔ ตำบลท่าเยียม อำเภอโชคชัย จังหวัดนครราชสีมา ๓๐๑๔๐
- ๒.๔ ผ่านทางเว็บไซต์เทศบาลตำบลท่าเยียม <https://www.tayiumcity.go.th>
- ๒.๕ ทางตู้รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์เทศบาลตำบลท่าเยียม

๘. วิธีการยื่นคำร้องเรียน/ร้องทุกข์

๑. ใช้ถ้อยคำสุภาพและมีรายละเอียดดังนี้

๑.๑ วัน-เดือน-ปี

๑.๒ ชื่อ – ที่อยู่, เบอร์โทรศัพท์ (ถ้ามี), E-mail (ถ้ามี) ของผู้ร้องเรียน/ร้องทุกข์ เพื่อประโยชน์ในการติดต่อกลับ และขอข้อมูลเพิ่มเติม ตลอดจนเพื่อแจ้งผลการตรวจสอบเรื่องร้องเรียนให้ผู้ร้องทราบ

๑.๓ ข้อเท็จจริงหรือพฤติการณ์ของเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์อย่างชัดเจนว่าได้รับความเดือดร้อนหรือเสียหายอย่างไร ต้องการให้ดำเนินการแก้ไขอย่างไร หรือชี้ช่องทาง แจ้งเบาะแสเกี่ยวกับการทุจริตของเจ้าหน้าที่/หน่วยงานเทศบาลให้ชัดเจนเพียงพอที่จะสามารถดำเนินการสืบสวน สอบสวนได้

๑.๔ ระบุพยานเอกสาร พยานวัตถุ และพยานบุคคล (ถ้ามี)

๙. การพิจารณาดำเนินการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์

เมื่อเทศบาลตำบลท่าเยี่ยมได้รับคำร้องทุกข์หรือร้องเรียนขอความเป็นธรรมหรือขอความช่วยเหลือจากประชาชนผู้ได้รับความเดือดร้อน ให้ทำการบันทึกลงในทะเบียนคุมรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ และให้พิจารณาดำเนินการดังนี้

๑. ให้พิจารณาว่าคำร้องทุกข์นั้นอยู่ในอำนาจหน้าที่ของเทศบาลตำบลท่าเยี่ยมหรือไม่ หากพิจารณาแล้วเห็นว่าไม่อยู่ในอำนาจหน้าที่ ให้ส่งคำร้องทุกข์นั้นไปยังศูนย์ดำรงธรรมอำเภอ ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัด หรือหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง เพื่อดำเนินการต่อไป โดยเทศบาลตำบลท่าเยี่ยมจะอำนวยความสะดวกให้กับประชาชนที่ได้รับความเดือดร้อนตามสมควร และติดตามการแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนของประชาชนต่อไปจนกว่าจะได้ข้อยุติ

๒. กรณีพิจารณาแล้วเห็นว่าคำร้องทุกข์นั้น อยู่ในอำนาจหน้าที่ของเทศบาลตำบลท่าเยี่ยม ให้ดำเนินการแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนให้กับประชาชนโดยเร็ว ดังนี้

๒.๑ ในกรณีที่ปรากฏว่า การจัดบริการสาธารณะตามอำนาจหน้าที่ของเทศบาลตำบลท่าเยี่ยม ไม่สามารถจัดทำบริการสาธารณะในเรื่องใดให้แก่ประชาชนได้ หรือทำให้ประชาชนได้รับความเดือดร้อน ให้เร่งดำเนินการแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนให้กับประชาชน

กรณีที่การแก้ไขปัญหาดังกล่าวเกินศักยภาพของเทศบาลตำบลท่าเยี่ยมให้ประสานไปยังองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นอื่นที่เห็นว่ามีศักยภาพ หรือหน่วยงานของรัฐที่เกี่ยวข้องเพื่อหามาตรการและแนวทางการดำเนินการแก้ไขปัญหาาร่วมกัน

๒.๒ กรณีความเดือดร้อนของประชาชนเกี่ยวข้องกับองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นหลายแห่งในเขตจังหวัด ให้ประสานองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นอื่นหรือหน่วยงานของรัฐที่เกี่ยวข้อง และประชาชนที่ได้รับ ความเดือดร้อนมาประชุมร่วมกันเพื่อหาแนวทางในการดำเนินการแก้ไขปัญหา

๑๐. การประสานหน่วยงานเพื่อแก้ปัญหาข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์

๑๐.๑ กรณีเป็นการขอข้อมูลข่าวสาร ให้ประสานหน่วยงานผู้ครอบครองเอกสารหรือเจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้อง เพื่อให้ข้อมูลแก่ผู้ร้องขอ

๑๐.๒ ข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ที่เป็นการร้องเรียนเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการของหน่วยงาน เช่น ไฟฟ้าสาธารณะดับ การจัดการขยะมูลฝอย ตัดต้นไม้ กลิ่นเหม็นรบกวน เป็นต้น ให้จัดทำบันทึกข้อความเสนอไปยังผู้บริหารเพื่อสั่งการหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง โดยเบื้องต้นอาจโทรศัพท์แจ้งไปยังหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

๑๐.๓ ขอร้องเรียน/ร้องทุกข์ที่ไม่อยู่ในความรับผิดชอบของเทศบาลตำบลท่าเยียม ให้ดำเนินการประสานหน่วยงานภายนอกที่เกี่ยวข้อง เพื่อดำเนินการต่อไป โดยเทศบาลตำบลท่าเยียมจะอำนวยความสะดวกให้กับประชาชนที่ได้รับความเดือดร้อนตามสมควร และติดตามการแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนของประชาชนต่อไป จนกว่าจะได้ข้อยุติ

๑๐.๔ ขอร้องเรียนที่ส่งผลกระทบต่อหน่วยงาน เช่น กรณีผู้ร้องเรียนทำหนังสือร้องเรียนความไม่โปร่งใสในการจัดซื้อจัดจ้าง ให้เจ้าหน้าที่จัดทำบันทึกข้อความเพื่อเสนอผู้บริหารพิจารณาสั่งการไปยังหน่วยงานที่รับผิดชอบ เพื่อดำเนินการตรวจสอบและแจ้งผู้ร้องเรียนทราบต่อไป

๑๑. การแจ้งผู้ร้องเรียน/ร้องทุกข์ทราบ

ให้รายงานผลการดำเนินการหรือแจ้งความคืบหน้าในการแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ให้ผู้ร้องทราบภายใน ๑๕ วันนับแต่วันที่ได้รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์

๑๒. การติดตามการแก้ไขปัญหาข้อร้องเรียน

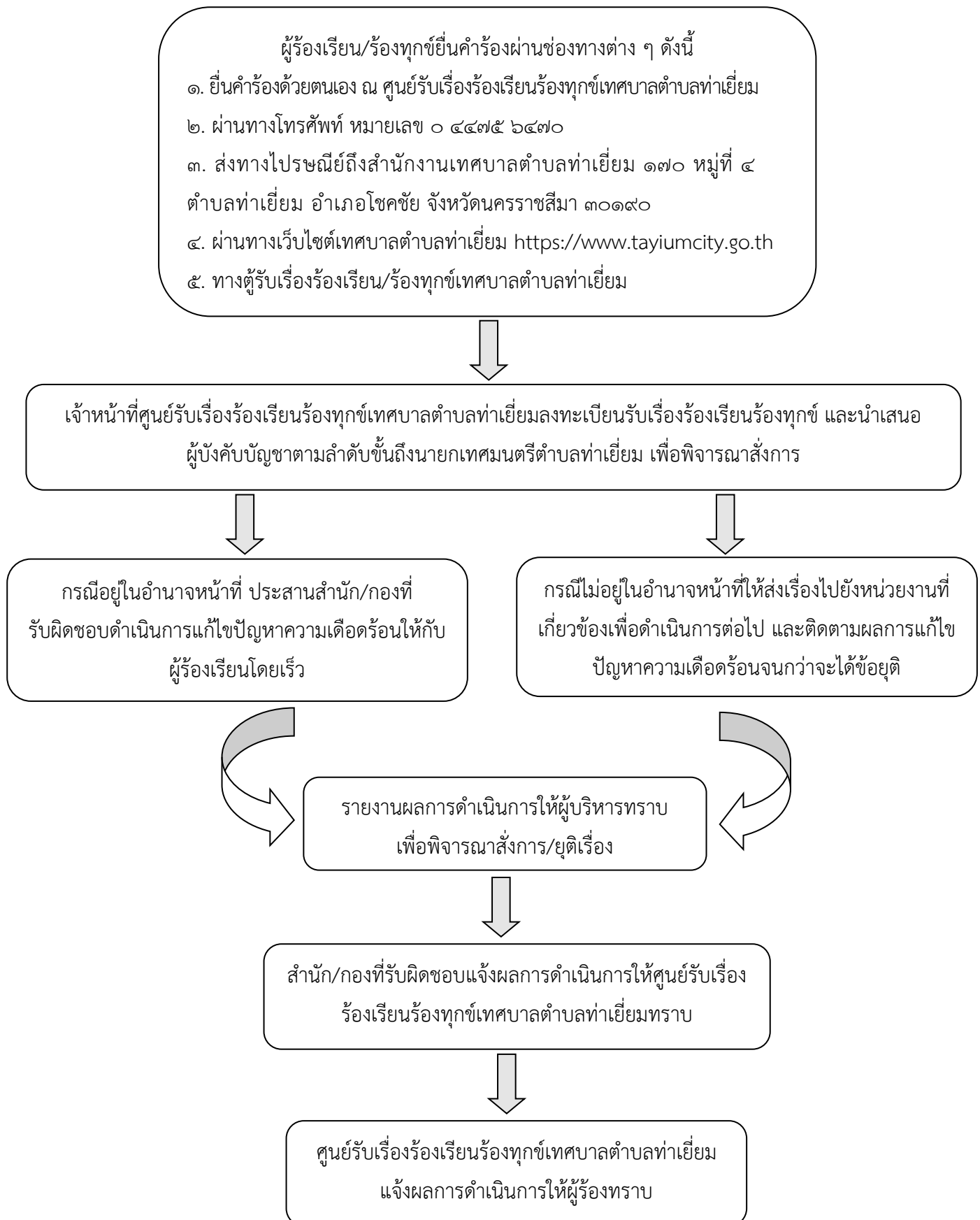
ให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องรายงานผลหรือแจ้งความคืบหน้าในการดำเนินการแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ให้ศูนย์รับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์เทศบาลตำบลท่าเยียมทราบภายใน ๗ วันนับแต่วันที่ได้รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ เพื่อเจ้าหน้าที่ศูนย์รับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์จะได้แจ้งให้ผู้ร้องเรียนทราบต่อไป

๑๓. การรายงานผลการดำเนินการให้ผู้บริหารทราบ

๑๓.๑ ให้รวบรวมและรายงานสรุปการจัดการข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ ให้ผู้บริหารทราบทุก ๖ เดือน

๑๓.๒ ให้รวบรวมรายงานสรุปข้อร้องเรียนหลังจากสิ้นปีงบประมาณ เพื่อนำมาวิเคราะห์เกี่ยวกับการบริหารจัดการข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ในภาพรวมของหน่วยงาน เพื่อใช้เป็นแนวทางในการปรับปรุง แก้ไข และพัฒนาองค์กรต่อไป

๑๔. แผนผังกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน / ร้องทุกข์



๑๕. แบบฟอร์ม

แบบคำร้องทุกข์/ร้องเรียน

เขียนที่.....

วันที่.....เดือน.....พ.ศ.

เรื่อง

เรียน นายกเทศมนตรีตำบลท่าเยี่ยม

ข้าพเจ้า (นาย/นาง/นางสาว).....อายุ.....ปี อยู่บ้านเลขที่.....

หมู่ที่.....บ้าน.....ตำบล.....อำเภอ.....

จังหวัด.....หมายเลขโทรศัพท์.....ขอยื่นคำร้องเรียน/ร้องทุกข์/ปรึกษากฎหมาย ดังนี้

.....

.....

.....

.....

.....

.....

พร้อมหลักฐานยื่นประกอบมีดังนี้

() สำเนาบัตรประชาชน/สำเนาทะเบียนบ้าน

() อื่นๆ.....

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณา

ลงชื่อ.....ผู้ร้องเรียน/ร้องทุกข์/ปรึกษากฎหมาย

(.....)

ลงชื่อ.....เจ้าหน้าที่ผู้รับคำร้องฯ

(.....)

จัดทำโดย

ศูนย์รับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์เทศบาลตำบลท่าเยียม

หมายเลขโทรศัพท์ ๐-๔๔๗๕-๖๔๗๐

หมายเลขโทรสาร ๐-๔๔๗๕-๖๔๗๑

<https://www.tayiumcity.go.th>