



คู่มือ

มาตรฐานการปฏิบัติงาน

การจัดการเรื่องร้องเรียนเทศบาลตำบลม่วง

ศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์
เทศบาลตำบลม่วง อำเภอม่วง
จังหวัดน่าน

คำนำ

คู่มือมาตรฐานการปฏิบัติงานการจัดการเรื่องร้องเรียน ของศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์เทศบาลตำบล
เวียงชัยนี้ จัดทำขึ้นเพื่อเป็นแนวทางการดำเนินการจัดการข้อร้องเรียนของศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์เทศบาล
ตำบลเวียงชัย ทั้งนี้การจัดการข้อร้องเรียนจนได้ข้อยุติ ให้มีความรวดเร็วและมีประสิทธิภาพ เพื่อตอบสนอง
ความต้องการและความคาดหวังของผู้รับบริการจำเป็นต้องมีขั้นตอน กระบวนการ และแนวทางในการ
ปฏิบัติงานที่ชัดเจนและเป็นมาตรฐานเดียวกัน

ศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์
เทศบาลตำบลเวียงชัย

สารบัญ

เรื่อง

หน้า

หลักการและเหตุผล

การจัดตั้งศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์เทศบาลตำบลเวียง

สถานที่ตั้ง

หน้าที่ความรับผิดชอบ

วัตถุประสงค์

คำจำกัดความ

แผนผังกระบวนการจัดการเรื่องราวร้องเรียนร้องทุกข์

ขั้นตอนการปฏิบัติงาน

การรับและตรวจสอบข้อร้องเรียนจากช่องทางต่างๆ

การบันทึกข้อร้องเรียน

การประสานหน่วยงานเพื่อแก้ไขข้อร้องเรียนและการแจ้งกลับผู้ร้องเรียน

ติดตามการแก้ไขข้อร้องเรียน

การรายงานผลการจัดการข้อร้องเรียนของหน่วยงาน

มาตรฐานงาน

แบบฟอร์ม

ช่องทางการร้องเรียน

จัดทำโดย

ภาคผนวก

๑. หลักการและเหตุผล

พระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ.๒๕๔๖ ได้กำหนดแนวทางการปฏิบัติราชการ มุ่งให้เกิดประโยชน์สุขแก่ประชาชน โดยยึดประชาชนเป็นศูนย์กลาง เพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชน ให้เกิดความผาสุกและความเป็นอยู่ที่ดีของประชาชน เกิดผลสัมฤทธิ์ต่อการบริการมีประสิทธิภาพและเกิดความคุ้มค่าในการให้บริการ ไม่มีขั้นตอนการปฏิบัติงานเกินความจำเป็น มีการปรับปรุงภารกิจให้ทันต่อสถานการณ์ ประชาชนได้รับการอำนวยความสะดวกตอบสนองความต้องการและมีการประเมินผลการให้บริการสม่ำเสมอ

๒. การจัดตั้งศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์เทศบาลตำบลแวง

เพื่อให้การบริการสาธารณะ บำบัดทุกข์ บำรุงสุข แก่ประชาชนภายในกรอบอำนาจหน้าที่ของเทศบาลตำบลแวง เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพและสัมฤทธิ์ผล โดยเฉพาะในส่วนของ การอำนวยความสะดวก และตอบสนองความต้องการของประชาชน ตามแนวทางการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี จึงอาศัยอำนาจตามความในมาตรา ๕๐ แห่งพระราชบัญญัติเทศบาล พ.ศ.๒๔๙๖ แก้ไขเพิ่มเติม(ฉบับที่ ๑๓) พ.ศ.๒๕๕๒ ประกอบมาตรา ๕๒ แห่งพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ.๒๕๖๒ จัดตั้งศูนย์เรื่องราวร้องทุกข์เทศบาลตำบลแวง โดยแต่งตั้งเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบประจำศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์เทศบาลตำบลแวง

๓. สถานที่ตั้ง

ตั้งอยู่ ณ สำนักงานเทศบาลตำบลแวง ตำบลแวง อำเภอแวง จังหวัดนครราชสีมา ๙๖๑๖๐

๔. หน้าที่ความรับผิดชอบ

เป็นศูนย์กลางในการรับเรื่องราวร้องทุกข์ และให้บริการข้อมูลข่าวสาร ให้คำปรึกษา รับเรื่องปัญหา ความต้องการและข้อเสนอแนะของประชาชน

๕. วัตถุประสงค์

๑. เพื่อให้การดำเนินงานจัดการข้อร้องเรียนของศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์เทศบาลตำบลแวง มีขั้นตอน กระบวนการและแนวทางในการปฏิบัติงานเป็นมาตรฐานเดียวกัน

๒. เพื่อให้มั่นใจว่าได้มีการปฏิบัติตามข้อกำหนด ระเบียบหลักเกณฑ์เกี่ยวกับการจัดการข้อร้องเรียนที่กำหนดไว้อย่างสม่ำเสมอและมีประสิทธิภาพ

๖. คำจำกัดความ

ผู้รับบริการ

-ผู้ที่มีารับบริการส่วนราชการและประชาชนทั่วไป

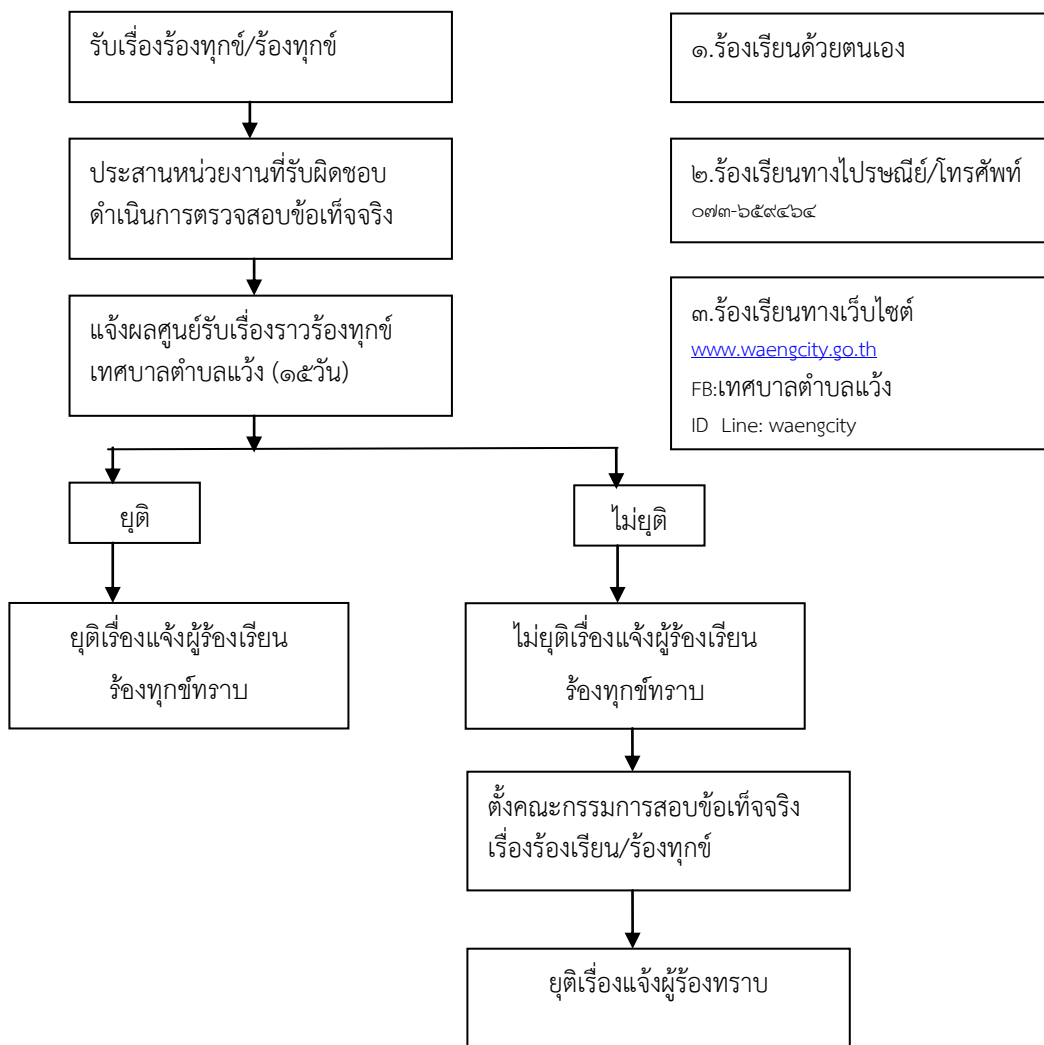
ส่วนได้ส่วนเสีย

-ผู้ที่ได้รับผลกระทบ ทั้งทางบวกและทางลบ ทั้งทางตรงและทางอ้อมจากการดำเนินการของส่วนราชการ เช่น ประชาชนในชุมชนเขตเทศบาลตำบลแวง

การจัดการข้อร้องเรียน	-มีความหมายครอบคลุมถึงการจัดการในเรื่องข้อร้องเรียน ข้อเสนอแนะ/ข้อคิดเห็น/คำชมเชย/การสอบถามหรือร้องขอข้อมูล
ผู้ร้องเรียน	-ประชาชนทั่วไป/ผู้มีส่วนได้เสียที่มาติดต่อยังศูนย์รับเรื่องราวร้อง ทุกข์เทศบาลตำบลแวง ฝ่าช่องทางต่างๆ โดยมีวัตถุประสงค์ ครอบคลุมการร้องเรียน/การให้ข้อเสนอแนะ/การให้ ข้อคิดเห็น/การชมเชย/การร้องขอข้อมูล
ช่องทางการรับข้อร้องเรียน	-ช่องทางต่างๆที่ใช้ในการรับเรื่องร้องเรียน เช่น ติดต่อกับ ตนเอง/ทางไปรษณีย์,ทางโทรศัพท์/เว็บไซต์/Facebook/Line
เจ้าหน้าที่ข้อร้องเรียน	-เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบจัดการข้อร้องเรียนของหน่วยงาน -แบ่งเป็นประเภทต่างๆเช่น ข้อคิดเห็น ข้อเสนอแนะ คำชมเชย สอบถามหรือร้องขอข้อมูล การร้องเรียนเกี่ยวกับคุณภาพและการ ให้บริการของหน่วยงานการร้องเรียนเกี่ยวกับความไม่โปร่งใสของ การจัดซื้อจัดจ้าง เป็นต้น

๗.แผนผังกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน

กระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน



๘. ขั้นตอนการปฏิบัติงาน

การแต่งตั้งผู้รับผิดชอบจัดการข้อร้องเรียนของหน่วยงาน

๘.๑ จัดตั้งศูนย์/จุดข้อร้องเรียนของหน่วยงาน

๘.๒ จัดทำคำสั่งแต่งตั้งคณะกรรมการดำเนินการ

๘.๓ แจ้งผู้รับผิดชอบตามคำสั่งเทศบาลตำบลเวียง เพื่อความสะดวกในการประสานงาน

๙. การรับและตรวจสอบข้อร้องเรียนจากช่องทางต่างๆ

ดำเนินการรับและติดตามตรวจสอบข้อร้องเรียนที่เข้ามาถึงหน่วยงานจากช่องทางต่างๆ โดยมี ปฏิบัติตามที่กำหนด ดังนี้

ช่องทาง	ความถี่ในการตรวจสอบช่องทาง	ระยะเวลาดำเนินการรับข้อร้องเรียนเพื่อประสานหาทางแก้ไข	ระยะเวลาดำเนินการรับข้อร้องเรียนถึงแจ้งให้ผู้ร้องทราบ
ร้องเรียนด้วยตนเอง ณ ศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ เทศบาลตำบลเวียง	ทุกครั้งที่มีการร้องเรียน	ภายใน ๑ วันทำการ	๑๕ วัน
ร้องเรียนทางไปรษณีย์/ทางโทรศัพท์ ๐๗๓-๖๕๙๔๖๔	ทุกวัน	ภายใน ๑ วันทำการ	๑๕ วัน
ร้องเรียนทางเว็บไซต์ www.waengcity.go.th	ทุกวัน	ภายใน ๑ วันทำการ	๑๕ วัน
ร้องเรียนทาง Facebook เทศบาลตำบลเวียง	ทุกวัน	ภายใน ๑ วันทำการ	๑๕ วัน
ร้องเรียนทาง Line@ Waengcity	ทุกวัน	ภายใน ๑ วันทำการ	๑๕ วัน

๑๐. การบันทึกข้อร้องเรียน

๑๐.๑ กรอกแบบฟอร์มบันทึกข้อร้องเรียน โดยมีรายละเอียด คือ ชื่อ-สกุล ผู้ร้องเรียนที่อยู่ หมายเลขติดต่อกลับ เรื่องร้องเรียน และสถานที่เกิดเหตุ เอกสารประกอบการร้องเรียน เช่น สำเนาบัตรประจำตัวประชาชน เป็นต้น

๑๐.๒ ทุกช่องทางที่มีการร้องเรียน เจ้าหน้าที่ ต้องบันทึกข้อร้องเรียนลงบนสมุดบันทึกข้อร้องเรียน

๑๑. การประสานหน่วยงานเพื่อแก้ไขข้อร้องเรียนและกาแจ้งกลับผู้ร้องเรียน

๑๑.๑ รับเรื่องราวข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ เกี่ยวกับการปฏิบัติราชการอุปสรรค ความยุ่งยากหรือปัญหาอื่นใดจากประชาชน หน่วยงาน องค์กรต่างๆแล้วทำการประเมิน วิเคราะห์ ตรวจสอบข้อเท็จจริงเบื้องต้น

๑๑.๒ ในเบื้องต้นให้ถือเป็นความลับของทางราชการ หากเป็นสนเท่ห์ ให้พิจารณาเฉพาะรายที่ระบุหลักฐาน กรณีแวดล้อมปรากฏชัดแจ้ง ตลอดจนชี้พยานบุคคลแน่นอน

๑๑.๓ ประสานการปฏิบัติให้ส่วนราชการในสังกัดเทศบาลตำบลเวียงดำเนินการตามภารกิจที่เกี่ยวข้อง และสามารถขอให้บุคคลในสังกัดส่วนราชการนั้นให้ถ้อยคำหรือข้อมูลเอกสาร หลักฐานใดๆ เพื่อประโยชน์สำหรับการนั้นได้

๑๑.๔ กรณีที่อาจเกี่ยวข้องกับคดี หรืออาจก่อให้เกิดเป็นคดีความได้ ให้แจ้งรายละเอียดเฉพาะที่ส่วนราชการเจ้าของเรื่องจะสามารถนำไปพิจารณาดำเนินการดำเนินการต่อไปได้ โดยอาจมีการปกปิดข้อความตามคำร้องบางส่วนก็ได้ ทั้งนี้ หากส่วนราชการเจ้าของเรื่องประสานขอทราบข้อมูลรายละเอียดเพิ่มเติมให้พิจารณาเป็นรายกรณี

๑๑.๕ กรณีที่เกี่ยวข้องกับเจ้าหน้าที่ของรัฐหรือหน่วยงานอื่น ให้ส่งเรื่องให้หัวหน้าส่วนราชการหรือเหนือกว่าส่วนราชการต้นสังกัดของผู้ถูกร้อง หรือส่งเรื่องให้ส่วนราชการหรือหน่วยงานที่มีอำนาจหน้าที่ในการสืบสวนเรื่องร้องเรียนของส่วนราชการหรือหน่วยงานนั้นเป็นการเฉพาะ

๑๑.๖ รายงานผลการปฏิบัติงานให้ผู้บังคับบัญชาทราบโดยเร็ว

๑๑.๗ ดำเนินการอื่นๆตามที่ผู้บังคับบัญชามอบหมาย

๑๒. ติดตามการแก้ไขข้อร้องเรียน

ให้เจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้อง รายงานผลให้ทราบภายใน ๑๕ วันทำการ เพื่อเจ้าหน้าที่ศูนย์ฯจะได้แจ้งผู้ร้องเรียนทราบต่อไป

๑๓. การรายงานผลการจัดการข้อร้องเรียนของหน่วยงานให้ผู้บริหารเทศบาลตำบลเวียงทราบ

- รวบรวมและรายงานสรุปการจัดการข้อร้องเรียน หลังจากสิ้นปีงบประมาณ ให้ผู้บริหารเทศบาลตำบลเวียงทราบ

- รวบรวมรายงานสรุปข้อร้องเรียน หลังจากสิ้นปีงบประมาณ เพื่อนำมาวิเคราะห์การจัดการข้อร้องเรียนในภาพรวมของหน่วยงาน เพื่อใช้เป็นแนวทางในการแก้ไข ปรับปรุง พัฒนาองค์กรต่อไป

๑๔. มาตรฐานงาน

การดำเนินการแก้ไขข้อร้องเรียนให้แล้วเสร็จ ภายในระยะเวลาที่กำหนด

- กรณีได้รับเรื่องร้องเรียน จากช่องทางการร้องเรียน เช่น ร้องเรียนด้วยตนเอง/ทางไปรษณีย์,ทางโทรศัพท์/เว็บไซต์/ Face book ให้ศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์เทศบาลตำบลเวียงดำเนินการตรวจสอบและพิจารณาส่งเรื่องต่อให้เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบ ดำเนินการแก้ไขเรื่องร้องเรียนให้แล้วเสร็จภายใน ๑๕ วันทำการ และแจ้งการดำเนินการให้ผู้ร้องทราบ

๑๕. แบบฟอร์ม

- แบบฟอร์มใบรับแจ้งเหตุเรื่องราวร้องทุกข์

๑๖. ช่องทางการร้องเรียน

ศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์เทศบาลตำบลแวง สำนักงานเทศบาลตำบลแวง อำเภอแวง จังหวัด
นราธิวาส ๙๖๑๖๐ หรืองานรับเรื่องราวร้องทุกข์ เบอร์โทรศัพท์/ โทรสาร ๐๗๓-๖๕๙๔๖๔
เว็บไซต์เทศบาลตำบลแวง www.waengcity.go.th Facebook เทศบาลตำบลแวง

๑๗. จัดทำโดย

ศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์เทศบาลตำบลแวง สำนักงานเทศบาลตำบลแวง อำเภอแวง จังหวัด
นราธิวาส ๙๖๑๖๐

เบอร์โทรศัพท์/โทรสาร : ๐๗๓-๖๕๙๔๖๔

เว็บไซต์เทศบาลตำบลแวง : www.waengcity.go.th

Facebook :เทศบาลตำบลแวง/ID line : waengcityเทศบาลตำบลแวง

แบบรับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์

เขียนที่.....

วันที่.....เดือน.....พ.ศ.....

เรียน นายกเทศมนตรีตำบลแว้ง

ข้าพเจ้า(นาย/นาง/นางสาว.....อายุ.....ปี
อยู่บ้านเลขที่.....หมู่ที่.....ตำบล.....อำเภอ.....จังหวัด.....
หมายเลขโทรศัพท์.....

ร้องเรียน-ร้องทุกข์ เรื่อง.....
.....
.....

เพื่อให้ดำเนินการช่วยเหลือและแก้ไขปัญหา ดังนี้
.....
.....

พร้อมนี้ข้าพเจ้าได้แนบเอกสารหลักฐานต่างๆมาด้วย คือ

๑.สำเนาบัตรประจำตัวประชาชน จำนวนฉบับ

๒.บัญชีรายชื่อผู้ได้รับความเดือดร้อน จำนวนฉบับ

๓.เอกสารอื่นๆ(ระบุ).....

ขอแสดงความนับถือ

(ลงชื่อ).....ผู้ร้องทุกข์/ร้องเรียน

