



คู่มือการปฏิบัติงาน
ศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์

เทศบาลตำบลบ้านแป้น
อำเภอเมือง จังหวัดลำพูน

คำนำ

คู่มือการปฏิบัติงานศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ เทศบาลตำบลบ้านแป้น ตำบลหนองหนาม อำเภอเมือง จังหวัดลำพูน จัดทำขึ้นเพื่อเป็นแนวทางการดำเนินการจัดการเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ ทั้งนี้การจัดการเรื่องร้องเรียน/เรื่องร้องทุกข์ จำเป็นต้องมีขั้นตอน กระบวนการและแนวทางในการปฏิบัติงานที่ชัดเจนและเป็นมาตรฐานเดียวกัน เพื่อให้การบริหารระบบราชการเป็นไปด้วยความถูกต้อง บริสุทธิ์ ยุติธรรม ควบคู่กับการพัฒนา บำบัดทุกข์ บำรุงสุข ตลอดจนดำเนินการแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนของประชาชนได้อย่างมีประสิทธิภาพ ด้วยความรวดเร็ว ประสพผลสำเร็จอย่างเป็นรูปธรรม

ศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ เทศบาลตำบลบ้านแป้น

สารบัญ

เรื่อง	หน้า
หลักการและเหตุผล	4
สถานที่ตั้ง	4
หน้าที่และความรับผิดชอบ	4
วัตถุประสงค์	5
ขั้นตอนการปฏิบัติงาน	5
แผนผังกระบวนการจัดการเรื่องราวร้องทุกข์/ร้องเรียน	6
การรับและตรวจสอบข้อร้องเรียนจากช่องทางต่างๆ	7
การบันทึกข้อร้องเรียน	8
การประสานหน่วยงานเพื่อแก้ไขข้อร้องเรียนและการแจ้งกลับผู้ร้องเรียน	8
ติดตามการแก้ไขข้อร้องเรียน	8
การรายงานผลการจัดการข้อร้องเรียนของหน่วยงาน	9
มาตรฐานงาน	9
จัดทำ	9
ภาคผนวก	10
แบบคำร้องเรื่องราวร้องทุกข์	11

หลักการและเหตุผล

พระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารจัดการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. 2546 ได้กำหนดแนวทางปฏิบัติราชการ มุ่งให้เกิดประโยชน์สุขแก่ประชาชน โดยยึดประชาชนเป็นศูนย์กลางเพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชน ให้เกิดความผาสุกและความเป็นอยู่ที่ดีของประชาชน เกิดผลสัมฤทธิ์ต่องานบริการมีประสิทธิภาพและเกิดความคุ้มค่าในการให้บริการ ไม่มีขั้นตอนการปฏิบัติงานเกินความจำเป็น มีการปรับปรุงภารกิจให้ทันต่อสถานการณ์ ประชาชนได้รับการอำนวยความสะดวกและได้รับการตอบสนองความต้องการ และมีการประเมินผลการให้บริการสม่ำเสมอ

ในการนี้ ได้กำหนดให้ส่วนราชการ เมื่อได้รับคำร้องเรียน เสนอแนะ หรือความคิดเห็นเกี่ยวกับวิธีการปฏิบัติราชการ อุปสรรค ความยุ่งยาก หรือปัญหาอื่นใดนอกจากบุคคลใด โดยมีข้อมูลและสาระตามความสมควร ให้เป็นหน้าที่ของส่วนราชการนั้นที่จะต้องพิจารณา ดำเนินการให้ลุล่วงไป ดังนั้น เพื่อให้การบริหารระบบราชการเป็นไปด้วยความถูกต้อง บริสุทธิ ยุติธรรม ควบคู่กับการพัฒนา บำบัดทุกข์ บำรุงสุข ตลอดจนดำเนินการแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนของประชาชนได้อย่างมีประสิทธิภาพ ด้วยความรวดเร็ว ประสพผลสำเร็จอย่างเป็นรูปธรรม อีกทั้งเพื่อเป็นศูนย์รับแจ้งเบาะแสการทุจริต หรือไม่ได้รับความเป็นธรรมจากการปฏิบัติหน้าที่ของข้าราชการ พนักงาน เจ้าหน้าที่ของเทศบาล เทศบาลตำบลบ้านแป้นจึงได้จัดตั้งศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ขึ้น ซึ่งในกรณีการร้องเรียนที่เกี่ยวกับบุคคลจะมีการเก็บรักษาเรื่องราวไว้เป็นความลับและปกปิดชื่อผู้ร้องเรียน เพื่อมิให้ผู้ร้องเรียนได้รับผลกระทบและได้รับความเดือดร้อนจากการร้องเรียน

สถานที่ตั้ง

สำนักปลัด เทศบาลตำบลบ้านแป้น ตำบลหนองหนาม อำเภอเมือง จังหวัดลำพูน

หน้าที่ความรับผิดชอบ

เป็นศูนย์กลางในการรับเรื่องราวร้องทุกข์ และให้บริการข้อมูลข่าวสาร ให้คำปรึกษา รับปัญหาความต้องการและข้อเสนอแนะของประชาชน

วัตถุประสงค์

1. เพื่อให้การดำเนินงานจัดการข้อร้องเรียน ร้องทุกข์ของศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์เทศบาลตำบลบ้านแป้น มีขั้นตอน/กระบวนการ และแนวทางในการปฏิบัติงานเป็นมาตรฐานเดียวกัน
2. เพื่อให้มั่นใจว่าได้มีการปฏิบัติตามข้อกำหนด ระเบียบหลักเกณฑ์เกี่ยวกับการจัดการข้อเรียนที่ กำหนดไว้อย่างสม่ำเสมอ และมีประสิทธิภาพ

ขั้นตอนการปฏิบัติงานของศูนย์บริการรับเรื่องร้องเรียน

(1) ส่วนรับเรื่อง เมื่อส่วนรับเรื่องได้รับเรื่อง ได้รับข้อร้องเรียนจากประชาชนทุกช่องทาง ตลอด 24 ชั่วโมง โดยเมื่อรับเรื่องแล้วจะดำเนินการ

(1.1) การรับเรื่องทางโทรศัพท์ หมายเลข 053-573641 จะตอบข้อซักถาม บริการ ข้อมูล ให้คำปรึกษา โดยจะดำเนินการในทันที หรือหากเป็นเรื่องยุ่งยาก ซับซ้อน ต้องใช้เวลาในการตรวจสอบ จะดำเนินการแจ้งหน่วยงานที่เกี่ยวข้องตรวจสอบและพิจารณาหาแนวทางแก้ไข ปัญหาแล้วแต่กรณี

(1.2) จัดทำทะเบียนรับเรื่องร้องทุกข์ ร้องเรียน ทุกเรื่องและทุกช่องทาง รวบรวมเป็น สถิติไว้ใช้ประโยชน์ในการวิเคราะห์ผลการปฏิบัติทุกระยะ

(1.3) รวบรวมเรื่องร้องทุกข์ ร้องเรียน ส่งให้หน่วยงานที่รับผิดชอบเพื่อ ดำเนินงาน ติดตามและประสานงาน

(2) ส่วนติดตามและประสานงาน

(2.1) วิเคราะห์และประเมินค่าเรื่องร้องทุกข์ ร้องเรียน

(2.2) จัดลำดับความสำคัญเร่งด่วน

(2.3) จำแนกเรื่องร้องทุกข์ ร้องเรียน ส่งให้ส่วนปฏิบัติการในพื้นที่หรือแจ้งหน่วยงานที่เกี่ยวข้องตรวจสอบข้อเท็จจริงและพิจารณาหาทางแก้ไขปัญหา

(2.4) เร่งรัดติดตามผลการดำเนินงานและแจ้งผลการดำเนินงานให้ผู้ร้องทราบภายใน

15 วัน

แผนผังกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์

กระบวนการจัดการเรื่องราวร้องทุกข์



การรับและตรวจสอบข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์จากช่องทางต่างๆ

ดำเนินการรับและติดตามตรวจสอบข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ ที่เข้ามายังหน่วยงาน จากช่องทางต่างๆ โดยมีข้อปฏิบัติตามที่กำหนด ดังนี้

ช่องทาง	ความถี่ในการตรวจสอบช่องทาง	ระยะเวลาดำเนินการรับข้อร้องเรียน เพื่อประสานหาทางแก้ไข	หมายเหตุ
ร้องเรียน/ร้องทุกข์ด้วยตนเอง ณ ศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์เทศบาลตำบลบ้านแป้น	ทุกครั้งที่มีผู้ร้องทุกข์	ภายใน 1 วันทำการ	-
ร้องเรียน/ร้องทุกข์ทางโทรศัพท์ หมายเลข 0 53573 641 ต่อ 22	ทุกวัน	ภายใน 1 วันทำการ	-
ร้องเรียน/ร้องทุกข์ทางไปรษณีย์	ทุกวัน	ภายใน 1 วันทำการ	-
ร้องเรียนทางเว็บไซต์ www.banphan.go.th	ทุกวัน	ภายใน 1 วันทำการ	-
ร้องเรียนทางเฟสบุค www.facebook.com/เทศบาลตำบลบ้านแป้น	ทุกวัน	ภายใน 1 วันทำการ	-

การบันทึกข้อร้องเรียน

1. กรอกแบบฟอร์มบันทึกข้อร้องเรียน โดยมีรายละเอียด คือ ชื่อ – สกุล ที่อยู่ หมายเลขโทรศัพท์ติดต่อกลับของผู้ร้องเรียน/ร้องทุกข์ และสถานที่เกิดเหตุ

2. ทุกช่องทางที่มีการร้องเรียน/ร้องทุกข์ เจ้าหน้าที่ประจำศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ต้องบันทึกคำร้องลงแบบฟอร์มการร้องเรียน/ร้องทุกข์ลงบนทะเบียนรับเรื่องราวร้องทุกข์

การประสานหน่วยงานเพื่อแก้ไขข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์และการแจ้งกลับผู้ร้องเรียน

- กรณีเป็นการขอข้อมูลข่าวสาร ประสานหน่วยงานผู้ครอบครองเอกสาร เจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้อง เพื่อให้ข้อมูลแก่ผู้ร้องขอ
- ข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ กรณีเป็นการร้องเรียนเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการของหน่วยงาน เช่น ไฟฟ้าสาธารณะดับ การจัดการขยะมูลฝอย ตัดต้นไม้กลืนเหม็นรบกวน เป็นต้น บันทึกคำร้องลงแบบฟอร์มการร้องเรียน/ร้องทุกข์ แจ้งไปยังหน่วยงานที่รับผิดชอบเพื่อเสนอผู้บริหารสั่งการ โดยเบื้องต้นอาจโทรศัพท์แจ้งไปยังหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง
- ข้อร้องเรียน ที่ไม่อยู่ในอำนาจความรับผิดชอบของเทศบาลตำบลบ้านแป้น ให้ดำเนินการประสาน แจ้งหน่วยงานภายนอกที่เกี่ยวข้อง เพื่อให้เกิดความรวดเร็วและถูกต้องชัดเจนในการแก้ไขปัญหาต่อไป
- ข้อร้องเรียนที่ส่งกระทบต่อหน่วยงาน เช่น กรณีผู้ร้องเรียนทำหนังสือร้องเรียนความไม่โปร่งใส ในการจัดซื้อจัดจ้าง ให้เจ้าหน้าที่จัดทำบันทึกข้อความเพื่อเสนอผู้บริหารพิจารณาสั่งการไปยังหน่วยงานที่รับผิดชอบ เพื่อดำเนินการตรวจสอบและแจ้งผู้ร้องเรียนต่อไป

ติดตามการแก้ไขเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์

ให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง รายงานผลการดำเนินงาน ความคืบหน้า ให้เจ้าหน้าที่ของศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ภายใน 7 วัน และรายงานผลการดำเนินการให้ผู้ร้องเรียน/ร้องทุกข์ภายใน 15 วัน

การรายงานผลการจัดการข้อร้องเรียนของหน่วยงาน

- รวบรวมและรายงานสรุปการจัดการข้อเรียน/ร้องทุกข์ เป็นประจำทุกเดือน
- รวบรวมรายงานสรุปข้อร้องเรียนหลังจากสิ้นปีงบประมาณ เพื่อนำมาวิเคราะห์การจัดการข้อร้องเรียนในภาพรวมของหน่วยงาน เพื่อใช้เป็นแนวทางในการแก้ไขปรับปรุงพัฒนาองค์กรต่อไป

มาตรฐานงาน

กรณีได้รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ จากช่องทางการร้องทุกข์ เช่น ร้องทุกข์ด้วยตนเอง/จดหมาย/โทรศัพท์/เฟสบุค/เว็บไซต์ ให้ศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ ดำเนินการตรวจสอบและพิจารณาส่งเรื่องต่อให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องดำเนินการแก้ไขเรื่องร้องเรียนให้แล้วเสร็จภายใน 15 วัน

จัดทำโดย

ศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์เทศบาลตำบลบ้านแป้น ตำบลหนองหนาม อำเภอเมือง จังหวัดลำพูน

เบอร์โทรศัพท์ 0 53573 641 ต่อ 22

เบอร์โทรสาร 0 53573 162

เว็บไซต์ www.banphan.go.th

เฟสบุค www.facebook.com/เทศบาลตำบลบ้านแป้น

ภาคผนวก