



คู่มือการปฏิบัติงาน

ศูนย์รับเรื่องร้อง ทุกข์ประชาชน

เทศบาลตำบลโพธิ์กลาง

อำเภอเมืองนครราชสีมา จังหวัดนครราชสีมา



คำนำ

คู่มือการปฏิบัติงานรับเรื่องร้องเรียน-เรื่องราวร้องทุกข์ ของศูนย์รับเรื่องร้องเรียน-เรื่องร้องทุกข์เทศบาลตำบลโพธิ์กลางฉบับนี้จัดทำขึ้น เพื่อเป็นแนวทางการดำเนินการจัดการข้อร้องเรียนของศูนย์รับเรื่องร้องทุกข์เทศบาลตำบลโพธิ์กลาง ทั้งนี้การจัดการข้อร้องเรียนจนได้ข้อยุติให้มีความรวดเร็วและมีประสิทธิภาพเพื่อตอบสนองความต้องการและความคาดหวังของผู้รับบริการ จำเป็นจะต้องมีขั้นตอน / กระบวนการและแนวทางในการปฏิบัติงานที่ชัดเจนและเป็นมาตรฐานเดียวกัน

ศูนย์รับเรื่องร้องทุกข์เทศบาลตำบลโพธิ์กลาง



สารบัญ

เรื่อง

หน้า

หลักการและเหตุผล

๑

การจัดตั้งศูนย์รับเรื่องร้องทุกข์เทศบาลตำบลโพธิ์กลาง
สถานที่ตั้ง

หน้าที่ความรับผิดชอบ

วัตถุประสงค์

๒

คำจำกัดความ

แผนผังกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน / ร้องทุกข์

๓

ขั้นตอนการปฏิบัติงาน

๔

การรับและตรวจสอบข้อร้องเรียนจากช่องทางต่าง ๆ

การบันทึกข้อร้องเรียน

๕

การประสานหน่วยงานเพื่อแก้ไขข้อร้องเรียน

และการแจ้งกลับผู้ร้องเรียน

ติดตามการแก้ไขข้อร้องเรียน

การรายงานผลการจัดการข้อร้องเรียนของหน่วยงาน

๖

มาตรฐานงาน

แบบฟอร์ม

จัดทำโดย

ภาคผนวก

แบบฟอร์มใบรับแจ้งเหตุเรื่องร้องเรียน / ร้องทุกข์

คู่มือการปฏิบัติงานรับเรื่องร้องทุกข์ ศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์เทศบาลตำบลโพธิ์กลาง

๑. หลักการและเหตุผล

พระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๔๖ ได้กำหนดแนวทางปฏิบัติราชการมุ่งให้เกิดประโยชน์สุขแก่ประชาชนโดยยึดประชาชนเป็นศูนย์กลาง เพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชนให้เกิดความพอใจและความเป็นอยู่ที่ดีของประชาชนเกิดผลสัมฤทธิ์ต่องานบริการที่มีประสิทธิภาพและเกิดความคุ้มค่าในการให้บริการ ไม่มีขั้นตอนปฏิบัติงานเกินความจำเป็น มีการปรับปรุงภารกิจให้ทันต่อสถานการณ์ ประชาชนได้รับการอำนวยความสะดวกและได้รับการตอบสนองความต้องการ และมีการประเมินผลการให้บริการอย่างสม่ำเสมอ

๒. การจัดตั้งศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์เทศบาลตำบลโพธิ์กลาง

เพื่อให้การบริหารระบบราชการเป็นไปด้วยความถูกต้อง บริสุทธยุติธรรม ควบคู่กับการพัฒนาบำบัดทุกข์ บำรุงสุขตลอดจนดำเนินการแก้ไขปัญหาคความเดือดร้อนของประชาชนได้อย่างมีประสิทธิภาพด้วยความรวดเร็วประสพผลสำเร็จอย่างเป็นรูปธรรม อีกทั้งเพื่อเป็นศูนย์รับแจ้งเบาะแสการทุจริต หรือไม่ได้รับความเป็นธรรมจากการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ เทศบาลตำบลโพธิ์กลางจึงได้จัดตั้งศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ขึ้น ซึ่งในกรณีการร้องเรียนที่เกี่ยวกับบุคคลจะมีการเก็บรักษาเรื่องราวไว้เป็นความลับและปกปิดชื่อผู้ร้องเรียนเพื่อมิให้ผู้ร้องเรียนได้รับผลกระทบและได้รับความเดือดร้อนจากการร้องเรียน

๓. สถานที่ตั้ง

ตั้งอยู่ ณ สำนักงานเทศบาลตำบลโพธิ์กลาง ตำบลโพธิ์กลาง อำเภอเมืองนครราชสีมา จังหวัดนครราชสีมา

๔. หน้าที่ความรับผิดชอบ

เป็นศูนย์กลางในการรับเรื่องร้องทุกข์ และให้บริการข้อมูลข่าวสาร ให้คำปรึกษารับเรื่องปัญหาคความต้องการและข้อเสนอแนะของประชาชน

๕. วัตถุประสงค์

๑. เพื่อให้การดำเนินงานจัดการข้อร้องเรียน / ร้องทุกข์ ของศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์เทศบาลตำบลโพธิ์กลาง มีขั้นตอน / กระบวนการ และแนวทางในการปฏิบัติงานเป็นมาตรฐานเดียวกัน

๒. เพื่อให้มั่นใจว่าได้มีการปฏิบัติตามข้อกำหนด ระเบียบหลักเกณฑ์เกี่ยวกับการจัดการข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ ที่กำหนดไว้อย่างสม่ำเสมอและมีประสิทธิภาพ

๖. คำจำกัดความ

“ผู้รับบริการ” หมายถึงผู้ที่มารับบริการจากส่วนราชการและประชาชนทั่วไป

“ผู้มีส่วนได้เสีย” หมายถึง ผู้ที่ได้รับผลกระทบ ทั้งทางบวกและทางลบทั้งทางตรงและทางอ้อมจากการดำเนินการของส่วนราชการ เช่น ประชาชนในเขตเทศบาลตำบลโพธิ์กลาง

“การจัดการข้อร้องเรียน” มีความหมายครอบคลุมถึงการจัดการในเรื่องข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์/

ข้อเสนอแนะ/ข้อคิดเห็น/คำชมเชย/การสอบถามหรือการร้องขอข้อมูล

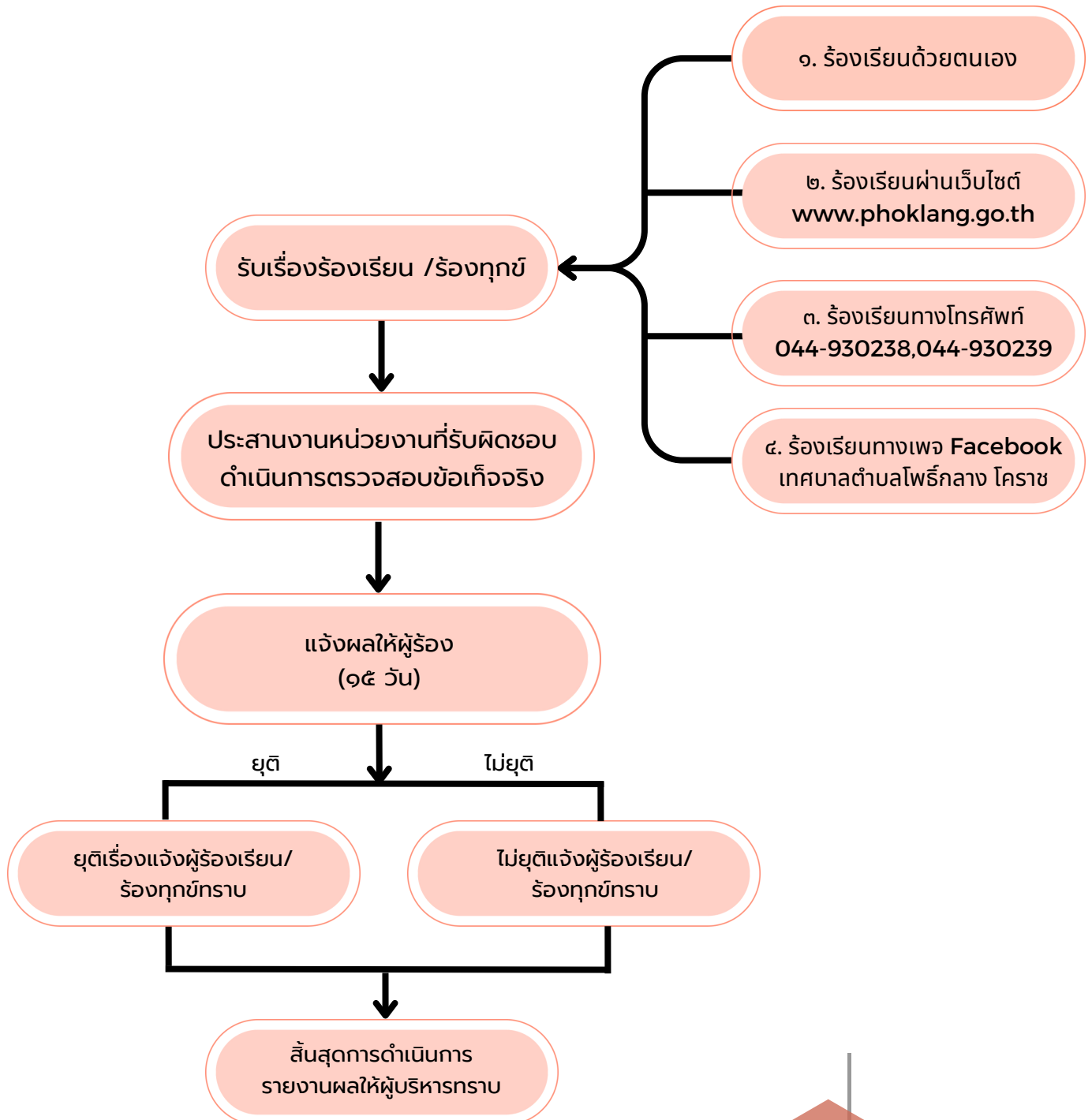
“ผู้ร้องเรียน/ร้องทุกข์” หมายถึงประชาชนทั่วไป/ผู้มีส่วนได้เสียที่มาติดต่อราชการผ่านช่องทางต่าง ๆ โดยมีวัตถุประสงค์ครอบคลุมการร้องเรียน/ร้องทุกข์/การให้ข้อเสนอแนะ/การให้ข้อคิดเห็น/การชมเชย/การร้องขอข้อมูล

“ช่องทางการรับข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์” หมายถึงช่องทางต่าง ๆ ที่ใช้ในการรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์เช่นติดต่อด้วยตนเอง/ติดต่อทางโทรศัพท์/เว็บไซต์/Face Book

๗. ระยะเวลาเปิดให้บริการ

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

๘. แผนผังกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน / ร้องทุกข์



๔. ขั้นตอนการปฏิบัติงาน

การแต่งตั้งผู้รับผิดชอบจัดการข้อร้องเรียน / ร้องทุกข์ ของหน่วยงาน

๔.๑ จัดตั้งศูนย์ / จุดรับข้อร้องเรียน / ร้องทุกข์ ของประชาชน

๔.๒ จัดทำคำสั่งแต่งตั้งเจ้าหน้าที่ประจำศูนย์

๔.๓ แจกผู้รับผิดชอบตามคำสั่งเทศบาลตำบลโพธิ์กลาง เพื่อความสะดวกในการประสานงาน

๑๐. การรับและตรวจสอบข้อร้องเรียน / ร้องทุกข์จากช่องทางต่าง ๆ

ดำเนินการรับและติดตามตรวจสอบข้อร้องเรียน / ร้องทุกข์ที่เข้มายังหน่วยงานจากช่องทางต่าง ๆ โดยมีข้อปฏิบัติตามที่กำหนด ดังนี้

ช่องทาง	ความถี่ในการตรวจสอบช่องทาง	ระยะเวลาดำเนินการรับข้อร้องเรียน / ร้องทุกข์ เพื่อประสานหาทางแก้ไขปัญหา
ร้องเรียนด้วยตนเอง ณ ศูนย์รับเรื่องร้องทุกข์ เทศบาลตำบลโพธิ์กลาง	ทุกครั้งที่มีการร้องเรียน	ภายใน ๑ วันทำการ
ร้องเรียนผ่านเว็บไซต์ www.phoklang.go.th	ทุกวัน	ภายใน ๑ วันทำการ
ร้องเรียนทางโทรศัพท์ 044-930238 044-930239	ทุกวัน	ภายใน ๑ วันทำการ
ร้องเรียนทางเพจ Facebook เทศบาลตำบลโพธิ์กลาง โคราช	ทุกวัน	ภายใน ๑ วันทำการ

๑๑. การบันทึกข้อร้องเรียน

๑๑.๑ กรอกแบบฟอร์มบันทึกข้อร้องเรียน / ร้องทุกข์ โดยมีรายละเอียด ชื่อ-สกุลที่อยู่ หมายเลขโทรศัพท์ติดต่อเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์และสถานที่เกิดเหตุ

๑๑.๒ ทุกช่องทางที่มีการร้องเรียน เจ้าหน้าที่ต้องบันทึกข้อร้องเรียน / ร้องทุกข์ ลงสมุดบันทึกข้อร้องเรียน / ร้องทุกข์

๑๒. การประสานหน่วยงานเพื่อแก้ปัญหาข้อร้องเรียน / ร้องทุกข์ และการแจ้งผู้ร้องเรียน / ร้องทุกข์ทราบ

๑๒.๑ กรณีเป็นการขอข้อมูลข่าวสารประสานหน่วยงานผู้ครอบครองเอกสารเจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้องเพื่อให้ข้อมูลแก่ผู้ร้องขอได้ทันที

๑๒.๒ ข้อร้องเรียน / ร้องทุกข์ที่เป็นการร้องเรียนเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการของหน่วยงาน เช่น ไฟฟ้าสาธารณะดับ การจัดการขยะมูลฝอย ตัดต้นไม้กลืนเหม็นรบกวน เป็นต้น จัดทำบันทึกข้อความเสนอไปยังผู้บริหารเพื่อสั่งการหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง โดยเบื้องต้นอาจโทรศัพท์แจ้งไปยังหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

๑๒.๓ ข้อร้องเรียน / ร้องทุกข์ที่ไม่อยู่ในความรับผิดชอบของเทศบาลตำบลโพธิ์กลาง ให้ดำเนินการประสานหน่วยงานภายนอกที่เกี่ยวข้อง เพื่อให้เกิดความรวดเร็วและถูกต้อง ในการแก้ไขปัญหาคต่อไป

๑๒.๔ ข้อร้องเรียนที่ส่งผลกระทบต่อหน่วยงาน เช่นกรณีผู้ร้องเรียนทำหนังสือร้องเรียนความไม่โปร่งใสในการจัดซื้อจัดจ้างให้เจ้าหน้าที่จัดทำบันทึกข้อความเพื่อเสนอผู้บริหารพิจารณาสั่งการไปยังหน่วยงานที่รับผิดชอบเพื่อดำเนินการตรวจสอบและแจ้งผู้ร้องเรียนทราบ ต่อไป

๑๓. การติดตามแก้ไขปัญหาข้อร้องเรียน

ให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องรายงานผลการดำเนินการให้ทราบ ภายใน ๕ วันทำการเพื่อเจ้าหน้าที่ศูนย์ฯ จะได้แจ้งให้ผู้ร้องเรียนทราบ ต่อไป

๑๔. การรายงานผลการดำเนินการให้ผู้บริหารทราบ

๑๔.๑ ให้รวบรวมและรายงานสรุปการจัดการข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ ให้ผู้บริหารทราบทุกเดือน

๑๔.๒ ให้รวบรวมรายงานสรุปข้อร้องเรียนหลังจากสิ้นปีงบประมาณ เพื่อนำมาวิเคราะห์การจัดการข้อร้องเรียน / ร้องทุกข์ ในภาพรวมของหน่วยงาน เพื่อใช้เป็นแนวทางในการแก้ไข ปรับปรุงพัฒนา องค์กรต่อไป

๑๕. มาตรฐานงาน

การดำเนินการแก้ไขข้อร้องเรียน / ร้องทุกข์ให้แล้วเสร็จภายในระยะเวลาที่กำหนด

กรณีได้รับเรื่องร้องเรียน / ร้องทุกข์ ให้ศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์เทศบาลตำบลโพธิ์กลางดำเนินการตรวจสอบและพิจารณาส่งเรื่องให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ดำเนินการแก้ไขปัญหาข้อร้องเรียน / ร้องทุกข์ให้แล้วเสร็จภายใน ๑๕ วันทำการ

๑๖. แบบฟอร์ม

แบบฟอร์มใบรับแจ้งเหตุเรื่องราวร้องเรียน / ร้องทุกข์

๑๗. จัดทำโดย

ศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์เทศบาลตำบลโพธิ์กลาง อำเภอเมืองนครราชสีมา จังหวัดนครราชสีมา

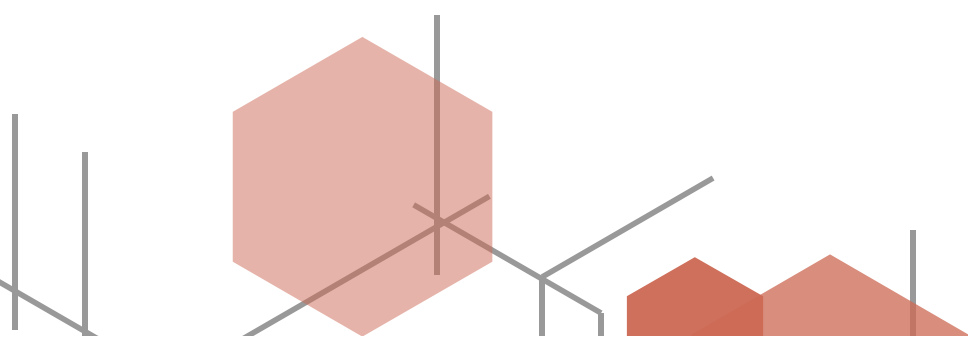
- หมายเลขโทรศัพท์ 044-930238 , 044-930239

- เว็บไซต์ www.phoklang.go.th

- เฟสบุ๊ค www.facebook.com/เทศบาลตำบลโพธิ์กลาง



ภาคผนวก



หน่วยงานที่รับผิดชอบ

- สป./งปภ./งตค./.....
- กช.
- กสร.
- กสด.
- กค.
- กศ.



คำร้องทั่วไป

ศูนย์รับเรื่องร้องทุกข์ฯ ทต.พก.
 เลขที่รับ.....
 วันที่.....
 เวลา.....

เขียนที่ สำนักงานเทศบาลตำบลโพธิ์กลาง
 อำเภอเมืองนครราชสีมา นม ๓๐๐๐๐

วันที่.....เดือน.....พ.ศ.

เรื่อง

เรียน นายกเทศมนตรีตำบลโพธิ์กลาง

ด้วยข้าพเจ้า นาย/นาง/นางสาว/ยศ (ถ้ามี).....

ที่อยู่ตามทะเบียนบ้าน เลขที่.....หมู่ที่.....ตำบล.....อำเภอ.....

จังหวัด.....หมายเลขโทรศัพท์ติดต่อ.....

ที่อยู่ที่สามารถติดต่อได้ ตามทะเบียนบ้าน

บ้านเลขที่.....หมู่ที่.....ตำบล.....อำเภอ.....

จังหวัด.....หมายเลขโทรศัพท์ติดต่อ.....

มีความประสงค์ที่จะ ร้องเรียน ร้องทุกข์ ขอความช่วยเหลือ อื่นๆ.....

เพื่อขอให้เทศบาลตำบลโพธิ์กลางดำเนินการเกี่ยวกับ

ระบบประปา

ไฟฟ้าส่องสว่าง

ถนน/ระบบระบายน้ำ

ตัดกิ่งไม้/ต้นไม้

การจัดเก็บขยะมูลฝอย

รับรองสถานะที่ดิน

รับรองที่อยู่อาศัย

น้ำอุปโภค-บริโภค

ประสบสาธารณสุข

อื่นๆ

.....

.....

.....

.....

.....

.....พร้อมนี้ได้แสดงแผนที่โดยสังเขปไว้แล้ว (ถ้ามี)

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณา

(ลงชื่อ).....ผู้ร้อง/ผู้แจ้ง (ลงชื่อ).....เจ้าหน้าที่/ผู้รับคำสั่ง
(.....) (.....)

ตำแหน่ง.....
วันที่.....

(ลงชื่อ).....หศรป./คณะทำงาน ศรป.
(.....)

ตำแหน่ง.....
วันที่.....

เรียน
- เพื่อโปรดพิจารณา
-
.....

เรียน ปท.
- เพื่อโปรดพิจารณา
-
.....

(ลงชื่อ) ศรป.
(.....)

ตำแหน่ง.....
วันที่.....

(ลงชื่อ) (หสป./ผอ.)
(.....)

ตำแหน่ง.....
วันที่.....

เรียน
- เพื่อโปรดพิจารณา
-
.....

เรียน นทม.
- เพื่อโปรดพิจารณา
-
.....

(ลงชื่อ) (หัวหน้าฝ่าย)
(.....)

ตำแหน่ง.....
วันที่.....

ว่าที่ร้อยตรี
(ทศพล ขุนภิมรย์)
ปท.

วันที่.....

(นายกิตติพงศ์ พงศ์สุรเวท)

นทม.

วันที่.....

แผนที่แสดงจุด/บริเวณโดยสังเขป (ถ้ามี)
ที่ประสงค์ให้เทศบาลตำบลโพธิ์กลางดำเนินการ
ตามคำร้องทั่วไปของศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ฯ
เลขที่รับ...../.....
ลงวันที่.....