



คู่มือการปฏิบัติงานรับเรื่องร้องทุกข์
เทศบาลตำบลบางลึก
งานนิติการ สำนักปลัดเทศบาล
เทศบาลตำบลบางลึก

คำนำ

คู่มือการปฏิบัติงานรับเรื่องราวร้องทุกข์ ของงานนิติการ สำนักปลัดเทศบาล เทศบาลตำบลบางลึก ฉบับนี้จัดทำขึ้น เพื่อเป็นแนวทางการดำเนินการจัดการข้อร้องเรียนของ งานนิติการ สำนักปลัดเทศบาล เทศบาลตำบลบางลึก ทั้งนี้การจัดการข้อร้องเรียนจนได้ข้อยุติ ให้มีความรวดเร็วและมีประสิทธิภาพ เพื่อตอบสนองความต้องการและความคาดหวังของผู้รับบริการมีความจำเป็นอย่างยิ่งยวดที่ต้องมีขั้นตอน/ กระบวนการ และแนวทางในการปฏิบัติงานที่ชัดเจนและเป็นมาตรฐานเดียวกัน

งานนิติการ สำนักปลัดเทศบาล เทศบาลตำบลบางลึก

สารบัญ

เรื่อง	หน้า
หลักการและเหตุผล	๒
การจัดตั้ง	๒
สถานที่ตั้ง	๒
หน้าที่ความรับผิดชอบ	๒
วัตถุประสงค์	๒
คำจำกัดความ	๓
แผนผังกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์	๔
ขั้นตอนการปฏิบัติงาน	๔
การรับและตรวจสอบข้อร้องเรียนจากช่องทางต่างๆ	๕
การบันทึกข้อร้องเรียน	๖
การประสานหน่วยงานเพื่อแก้ไขข้อร้องเรียนและการแจ้งกลับผู้ร้องเรียน	๖
ติดตามการแก้ไขข้อร้องเรียน	๖
มาตรฐานงาน	๖
แบบฟอร์ม	๖
จัดทำโดย	๖
ภาคผนวก	
- แบบรับแจ้งเหตุเรื่องราร้องทุกข์/ทางโทรศัพท์	๗
- แบบคำร้องร้องเรียน/ร้องทุกข์	๘
- ใบส่งเรื่องในการแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ของประชาชน	๙
- แบบรับแจ้งเหตุเรื่องราร้องเรียนทางสื่อสังคมออนไลน์	๑๐

๑.หลักการและเหตุผล

พระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๔๖ ได้กำหนดแนวทางปฏิบัติราชการ มุ่งให้เกิดประโยชน์สุขแก่ประชาชน โดยยึดประชาชนเป็นศูนย์กลาง เพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชน ให้เกิดความผาสุกและความเป็นอยู่ที่ดีของประชาชน เกิดผลสัมฤทธิ์ต่องานบริการ มีประสิทธิภาพและเกิดความคุ้มค่าในการให้บริการ ไม่มีขั้นตอนปฏิบัติงานเกินความจำเป็น มีการปรับปรุงภารกิจให้ทันต่อสถานการณ์ ประชาชนได้รับอำนวยความสะดวกและได้รับการตอบสนองความต้องการ และมีการประเมินผลการให้บริการสม่ำเสมอ

๒.การจัดตั้ง

เพื่อเป็นศูนย์กลางในการรับเรื่องราวร้องทุกข์ และให้คำปรึกษาหารือเรื่องปัญหาความต้องการ และข้อเสนอแนะของประชาชน

๓.สถานที่ตั้ง

ตั้งอยู่ ณ สำนักงานเทศบาลตำบลบางลึก ถนนบางลึก ซอย ๒ (ประชาชนกุล) หมู่ ๔ ตำบลบางลึก อำเภอเมืองชุมพร จังหวัดชุมพร

๔.หน้าที่ความรับผิดชอบ

เป็นศูนย์กลางในการรับเรื่องราวร้องทุกข์ ให้คำปรึกษาหารือเรื่องปัญหาความต้องการ และข้อเสนอแนะของประชาชน

๕.วัตถุประสงค์

๑. เพื่อให้การดำเนินงานจัดการข้อร้องเรียนของงานนิติการ สำนักปลัดเทศบาล เทศบาลตำบลบางลึก มีขั้นตอนกระบวนการ และแนวทางในการปฏิบัติงานเป็นมาตรฐานเดียวกัน

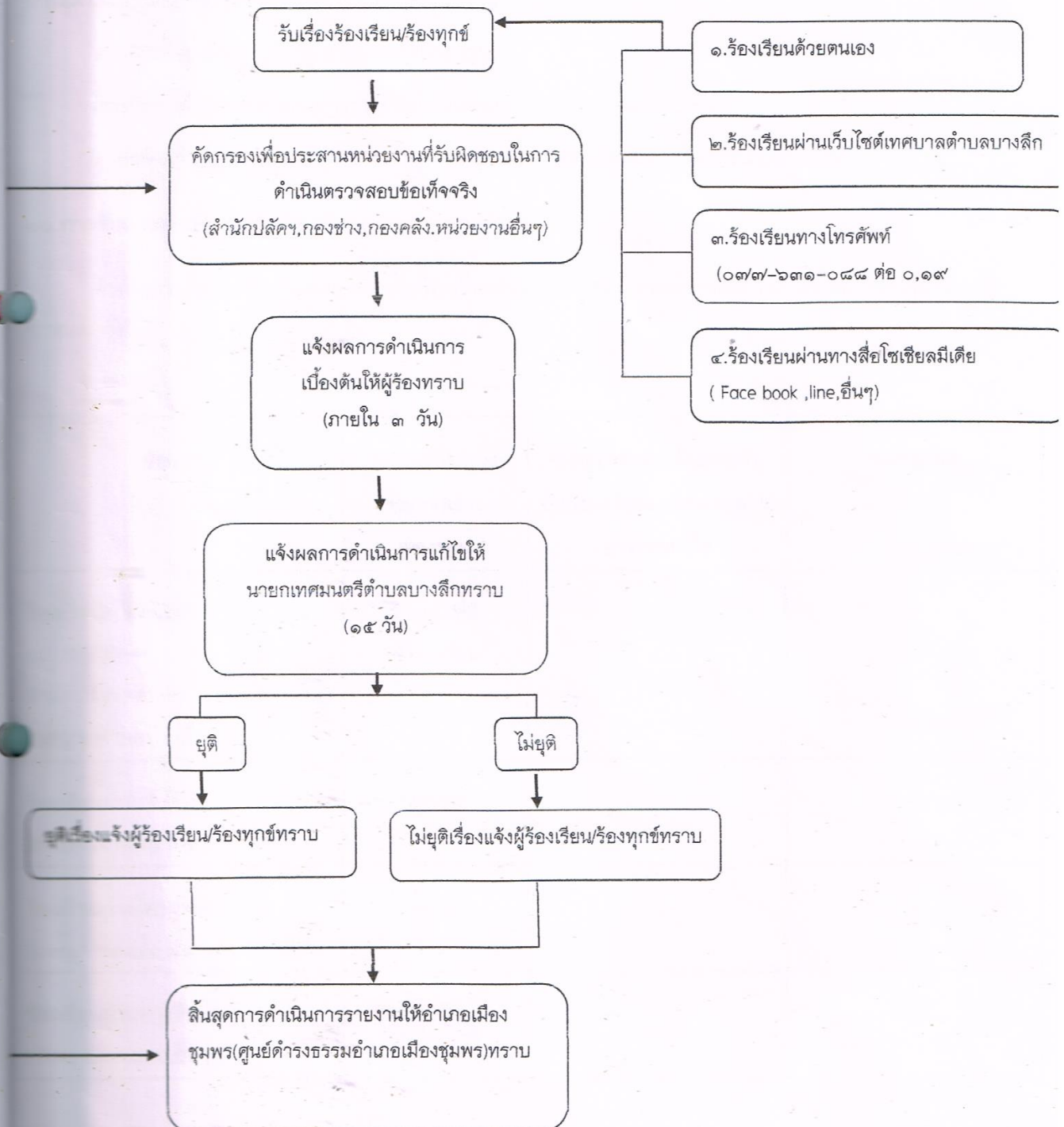
๒. เพื่อให้มั่นใจว่าได้มีการปฏิบัติตามข้อกำหนด ระเบียบ หลักเกณฑ์เกี่ยวกับการจัดการข้อร้องเรียนที่กำหนดไว้อย่างสม่ำเสมอ และมีประสิทธิภาพ

๗. คำจำกัดความ

ผู้รับบริการ	หมายถึง	ผู้ที่มารับบริการจากส่วนราชการและประชาชนทั่วไป
ผู้มีส่วนได้เสีย	หมายถึง	ผู้ที่ได้รับผลกระทบ ทั้งทางบวกและทางลบ ทั้งทางตรงและทางอ้อมจากการดำเนินการของส่วนราชการ เช่น ประชาชนในชุมชนเขตเทศบาลตำบลบางลึก
การจัดการข้อร้องเรียน	หมายถึง	มีความหมายครอบคลุมถึงการจัดการในเรื่อง ข้อร้องเรียน ข้อเสนอแนะ/ข้อคิดเห็น/คำชมเชย/การสอบถามหรือร้องขอข้อมูล
ผู้ร้องเรียน	หมายถึง	ประชาชนทั่วไป/ผู้มีส่วนได้เสียที่มาติดต่อยังงานนิติการ สำนัก ปลัดเทศบาล เทศบาลตำบลบางลึก ผ่านช่องทางต่างๆ โดยมีวัตถุประสงค์ครอบคลุมการร้องเรียน/การให้ข้อเสนอแนะ/การให้ข้อคิดเห็น/การชมเชย
ช่องทางรับข้อร้องเรียน	หมายถึง	ช่องทางต่างๆที่ใช้ในการรับเรื่องร้องเรียน เช่น ติดต่อดังด้วยตนเองผ่านทางคำร้อง/ทำเป็นหนังสือ/ทางFace Book, Line/ทางโทรศัพท์หรือช่องทางอื่นๆ
เจ้าหน้าที่		เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบในการจัดการ/ประสานข้อร้องเรียนของหน่วยงาน
ข้อร้องเรียน-ร้องทุกข์		แบ่งเป็นประเภทต่างๆเช่น -ข้อคิดเห็น ข้อเสนอแนะ คำชมเชย สอบถาม -การร้องเรียนเกี่ยวกับคุณภาพและการให้บริการของหน่วยงาน -การร้องเรียนเกี่ยวเนื่องกับความไม่โปร่งใสของการจัดซื้อจัดจ้าง -การร้องเรียนเพื่อแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนตามอำนาจหน้าที่ของหน่วยงาน -การร้องเรียนการกระทำการทุจริตต่างๆของหน่วยงาน

๔.แผนผังกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์

กระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์



๔. ขั้นตอนการปฏิบัติงาน

การแต่งตั้งผู้รับผิดชอบจัดการข้อร้องเรียนของหน่วยงาน

๔.๑ จัดตั้งศูนย์/จุดรับข้อร้องเรียนของหน่วยงาน

๔.๒ จัดทำคำสั่งแต่งตั้งคณะกรรมการดำเนินงาน

๔.๓ แจ้งผู้รับผิดชอบตามคำสั่งเทศบาลตำบลบางลึก เพื่อความสะดวกในการประสานงาน

๕.๐ การรับและตรวจสอบข้อร้องเรียนจากช่องทางต่างๆ

ดำเนินการรับและติดตามตรวจสอบข้อร้องเรียนที่เข้ามาถึงหน่วยงานจากช่องทางต่างๆ โดยมีข้อปฏิบัติตามที่

กำหนด ดังนี้

ช่องทาง	ความถี่ในการ ตรวจสอบ ช่องทาง	ระยะเวลาดำเนินการรับ ข้อร้องเรียน เพื่อประสาน หาทางแก้ไข	หมายเหตุ
ร้องเรียนด้วยตนเอง ณ งานนิติการ สำนักปลัดเทศบาล เทศบาลตำบลบางลึก	ทุกครั้งที่มี ผู้ร้องเรียน		-
ร้องเรียนผ่านเว็บไซต์ เทศบาลตำบลบางลึก	ทุกวัน		-
ร้องเรียนทางโทรศัพท์ (๐๓๙๙-๐๓๑-๐๘๘ ต่อ ๐ , ๑๙)	ทุกวัน		-
ร้องเรียนผ่านทางสื่อโซเชียลมีเดีย (Face book, Line, อื่นๆ)	ทุกวัน		-

๑๑. การบันทึกข้อร้องเรียน

๑๑.๑ กรอกรูปฟอร์มบันทึกข้อร้องเรียน โดยมีรายละเอียด คือ ชื่อ-สกุล ผู้ร้องเรียน ที่อยู่ หมายเลขติดต่อกลับ เรื่องร้องเรียน และสถานที่เกิดเหตุ

๑๑.๒ ทุกช่องทางที่มีการร้องเรียน เจ้าหน้าที่ ต้องบันทึกข้อร้องเรียนลงบนสมุดบันทึกข้อร้องเรียน

๑๒. การประสานหน่วยงานเพื่อแก้ไขข้อร้องเรียนและการแจ้งกลับผู้ร้องเรียน

-กรณีเป็นการขอข้อมูลข่าวสาร ประสานหน่วยงานผู้ครอบครองเอกสารเจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้อง เพื่อให้ข้อมูลแก่ผู้ร้องขอได้ทันที

-ข้อร้องเรียน ที่เป็นการร้องเรียนเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการของหน่วยงาน เช่น ไฟฟ้าชำรุด การจัดการขยะมูลฝอย ตัดต้นไม้ กลิ่นเหม็นรำคาญ เป็นต้น ให้จัดทำบันทึกข้อความเสนอไปยังผู้บริหารเพื่อสั่งการหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

-ข้อร้องเรียนที่มีได้อยู่ในอำนาจของเทศบาลตำบลบางลึก ให้ดำเนินการประสานแจ้งหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

๑๓. ติดตามการแก้ไขข้อร้องเรียน

ให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง รายงานผลให้ทราบภายใน ๓ วันทำการ เพื่อเจ้าหน้าที่จะได้รายงานผลแจ้งให้ผู้ร้องเรียนทราบ

๑๔. มาตรฐานงาน

กรณีได้รับเรื่องร้องเรียน จากช่องทางการร้องเรียน เช่น ร้องเรียนด้วยตนเอง/จดหมาย/เว็บไซต์/โทรศัพท์ /สื่อสังคมออนไลน์/ ให้ดำเนินการตรวจสอบและพิจารณาส่งเรื่องต่อให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ดำเนินการแก้ไขเรื่องร้องเรียน ให้แล้วเสร็จภายใน ๑๕ วันทำการ

๑๕. จัดทำโดย

งานนิติการ สำนักปลัดเทศบาล เทศบาลตำบลบางลึก

เบอร์โทรศัพท์ ๐๓/๓-๖๓๑-๐๔๘ ต่อ ๑๙

เบอร์โทรสาร ๐๓/๓-๖๓๑-๐๔๘ ต่อ ๔๑