

คู่มือการปฏิบัติงาน รับเรื่องราวร้องเรียน/ร้องทุกข์

- เรื่องขอรับการจัดซื้อจัดจ้าง
- เรื่องขอรับความช่วยเหลือ
- เรื่องได้รับความเดือดร้อน
- เรื่องขอความเป็นธรรม
- เรื่องสาธารณูปโภค/ สาธารณูปการ
- เรื่องการทุจริต/ การปฏิบัติหน้าที่/ ละเว้นการปฏิบัติหน้าที่ของบุคลากรขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น
- เรื่องอื่นๆ

เทศบาลตำบลปะแต

คำนำ

ปัจจุบันหน่วยงานราชการต่างมุ่งปรับปรุงระบบการบริหารจัดการ การดำเนินงาน รวมทั้งการให้บริการต่าง ๆ เพื่อก่อให้เกิดประโยชน์สูงสุดต่อประเทศชาติและประชาชน ซึ่งเทศบาลตำบลปะแตในฐานะหน่วยงานจึงได้จัดทำคู่มือการจัดการ ข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ได้รวบรวมขั้นตอนการปฏิบัติที่ได้จากประสบการณ์การทำงานจริงตั้งแต่เริ่มต้นจนได้ข้อยุติมานำเสนอไว้ในคู่มือเล่มนี้ ตั้งแต่ขั้นตอน รับเรื่อง ร้องเรียนจากช่องทางต่างๆ วิเคราะห์ข้อร้องเรียนและทำบันทึกเสนอผู้บริหารของหน่วยงานให้ลงนามหนังสือแจ้งหน่วยงานที่เกี่ยวข้องพิจารณาตรวจสอบข้อเท็จจริง และดำเนินการตามอำนาจหน้าที่ แจ้งผลการดำเนินการ สรุปเรื่องและทำบันทึกเสนอผู้บริหารให้ความเห็นชอบ ในกรณียุติเรื่องต้องแจ้งผลการพิจารณาแก่ผู้ร้องเรียน/ร้องทุกข์/หน่วยงานที่ส่งเรื่องร้องเรียน แต่ถ้าไม่ยุติต้องมีการ ส่งตรวจสอบข้อเท็จจริงเพิ่มเติม โดยหวังว่าผู้ที่ปฏิบัติงานในสำนักงานส่งเสริมการปกครองท้องถิ่นจังหวัดยะลา ตลอดจนผู้เกี่ยวข้องสามารถนำความรู้และเทคนิควิธีการปฏิบัติงานต่างๆ ไปประยุกต์ใช้ให้เหมาะสมและเป็นมาตรฐานเดียวกัน

เทศบาลตำบลปะแต

สารบัญ

หน้า

คำนำ

วัตถุประสงค์.....

๑

ขอบเขต.....

๑

ช่องทางการร้องเรียน/ร้องทุกข์.....

๒

วิธีการเข้าใช้งานผ่านทาง Banner รับเรื่องร้องเรียนผ่านหน้าเว็บไซต์เทศบาลตำบลปะแต

๒

หน้าที่ความรับผิดชอบ

๕

แผนผังและกระบวนการจัดการร้องเรียน

๖

ขั้นตอนการปฏิบัติงาน

๗

ภาคผนวก

คู่มือการจัดการข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์

วัตถุประสงค์

๑. เพื่อให้การจัดการข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ ของเทศบาลตำบลปะแตมีประสิทธิภาพ
๒. เพื่อสามารถดำเนินการจัดการข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ได้อย่างเป็นระบบ
๓. เพื่อจัดเก็บข้อมูลความรู้เกี่ยวกับแนวทาง เทคนิค ขั้นตอนวิธีการปฏิบัติ
๔. เพื่อใช้เป็นเอกสารอ้างอิงในการปฏิบัติงาน

ขอบเขต

การจัดทำมาตรฐานการจัดการข้อร้องเรียนเริ่มตั้งแต่ขั้นตอนการรับข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ จากผู้รับบริการหรือหน่วยงานที่ส่งข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ มาให้จังหวัดตรวจสอบวิเคราะห์ข้อร้องเรียน เพื่อเสนอผู้บริหารพิจารณาให้ความเห็นชอบ การส่งข้อร้องเรียนให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องตรวจสอบข้อเท็จจริง การติดตามประเมินผล แผนสำรองฉุกเฉินเพื่อป้องกันผลกระทบการจัดการข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ การรายงานผลการตรวจสอบข้อเท็จจริง และการยุติเรื่องร้องเรียน

ผู้รับบริการ หมายถึง ผู้ร้องเรียน/ร้องทุกข์ หรือผู้ที่มาปรึกษา/ผู้มีส่วนได้เสีย รวมถึงส่วนราชการ หรือองค์กรเอกชนที่ส่งข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์

ข้อร้องเรียน หมายถึง เรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ต่างๆ โดยแบ่งออกเป็น ๗ เรื่องหลักๆ ดังนี้

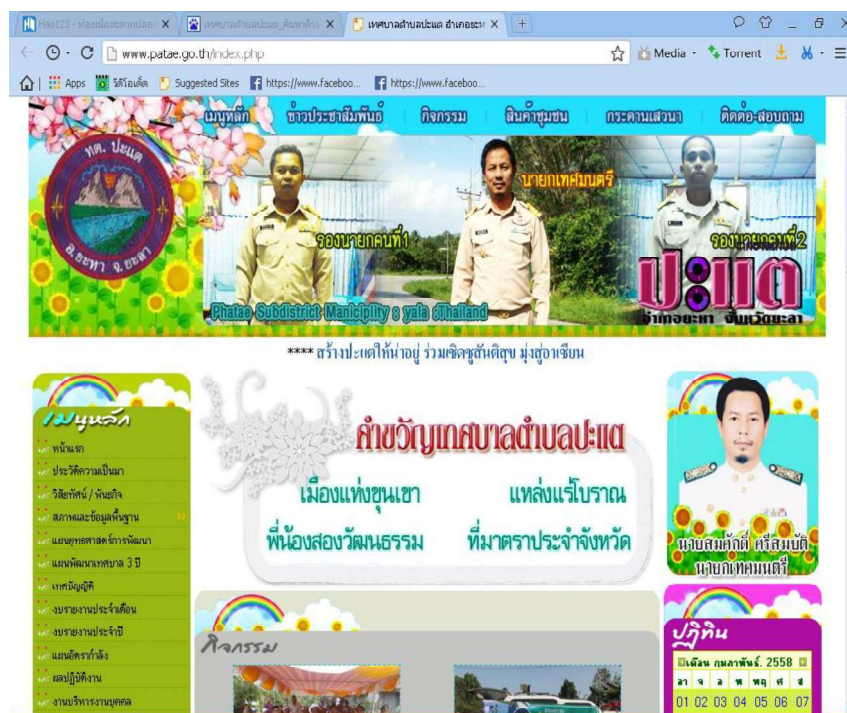
- เรื่องขอรับการจัดซื้อจัดจ้าง
- เรื่องขอรับความช่วยเหลือ
- เรื่องได้รับความเดือดร้อน
- เรื่องขอความเป็นธรรม
- เรื่องสาธารณูปโภค/ สาธารณูปการ
- เรื่องการทุจริต/ การปฏิบัติหน้าที่/ ละเว้นการปฏิบัติหน้าที่ของบุคลากรขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น
- เรื่องอื่นๆ

ช่องทางการร้องเรียน/ร้องทุกข์

- Banner รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ผ่านหน้า www.patae.go.th
- ไปรษณีย์ปกติ (จดหมาย, บัตรสนเท่ห์, เอกสาร)
- ยื่นโดยตรง (จดหมาย, บัตรสนเท่ห์, เอกสาร)
- (หนังสือพิมพ์, วิทยุ, โทรทัศน์, และอินเทอร์เน็ต)
- www.facebook.com
- (โทรศัพท์ ๐๗๓-๒๐๕๐๕๕)

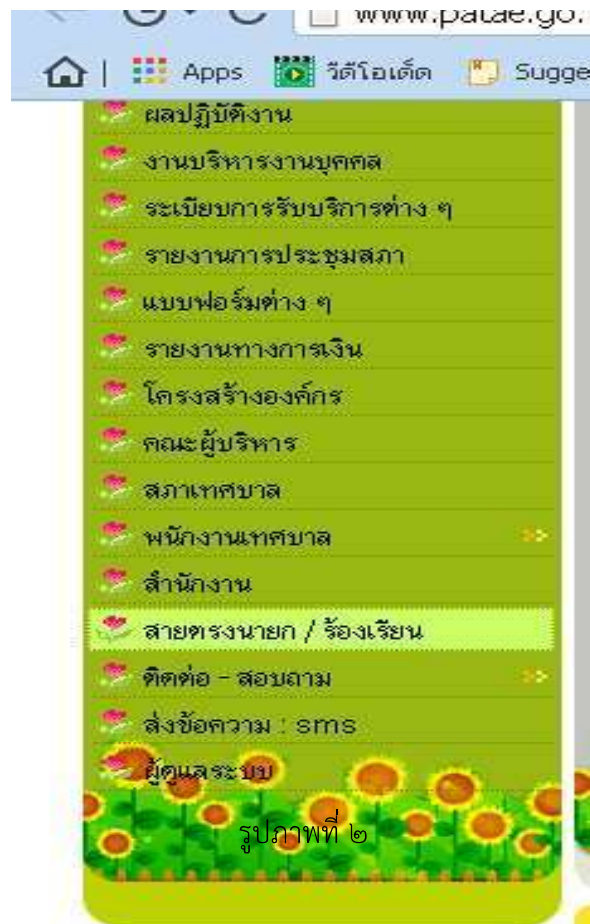
วิธีการเข้าใช้งานผ่านทาง Banner รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ผ่านหน้าเว็บไซต์เทศบาลตำบลปะแต

๑. เข้าสู่ www.patae.go.th ตามรูปภาพที่ ๑



รูปภาพที่ ๑

๒. ไปที่แถบเมนูหัวข้อ “เมนูหลัก” (แถบเมนูด้านซ้ายมือแล้วไปที่หัวข้อ “สายตรงนายก/ร้องเรียน”) ตามรูปภาพที่ ๒



๓. คลิกที่ “รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์” จะปรากฏหน้าต่างตามรูปภาพที่ ๓

๔. กรอกข้อมูลตามช่องทางต่างๆให้ครบถ้วน แล้วคลิก ส่งคำตอบ เพื่อส่งเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์มายังเทศบาลตำบลปะแต ตามรูปภาพที่ ๔

รูปภาพที่ ๔

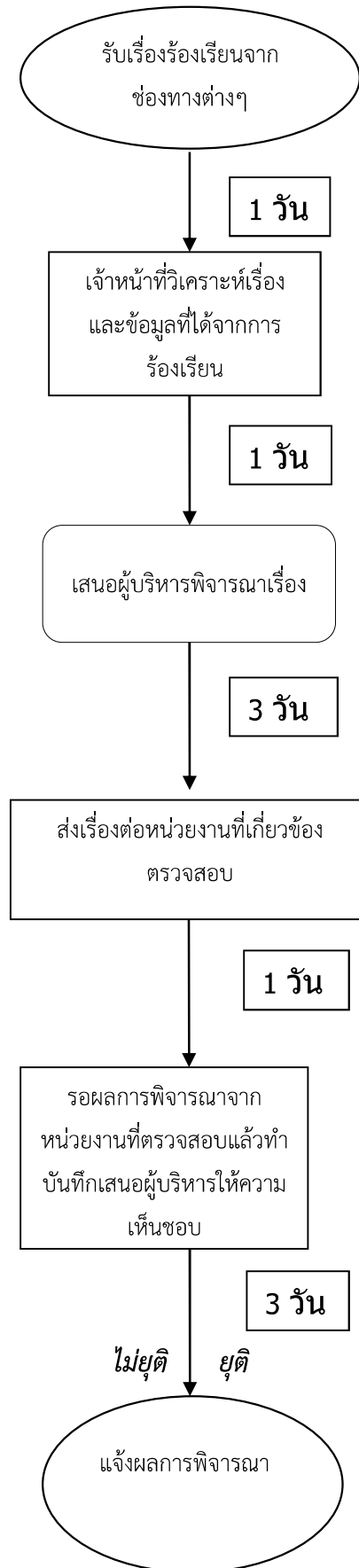
การตอบสนอง หมายถึง การส่งต่อให้แก่หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง การตรวจสอบและนำเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ เข้าสู่กระบวนการตรวจสอบข้อเท็จจริง แจ้งตกเตือน ดำเนินคดี หรืออื่นๆ ตามระเบียบข้อกฎหมาย พร้อมกับแจ้งให้ผู้ร้องเรียน/ร้องทุกข์ ทราบผลหรือความคืบหน้าของการดำเนินการภายในเวลา ๑๕ วัน ทั้งนี้ กรณีที่ข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ ไม่ได้ระบุชื่อและที่อยู่หรือหมายเลขโทรศัพท์ที่ติดต่อได้หรืออีเมลติดต่อของผู้ร้องเรียน/ร้องทุกข์ จะพิจารณาการตอบสนองสิ้นสุดที่การนำเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ เข้าสู่กระบวนการตรวจสอบ ข้อเท็จจริง การสอบสวนข้อเท็จจริง แจ้งตกเตือน ดำเนินคดี การนำไปแก้ไขปัญหาการดำเนินงาน หรืออื่นๆ ตามระเบียบข้อกฎหมาย

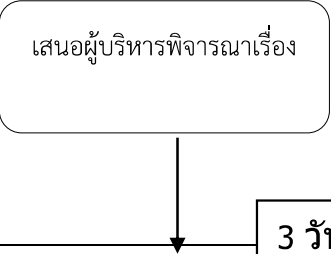
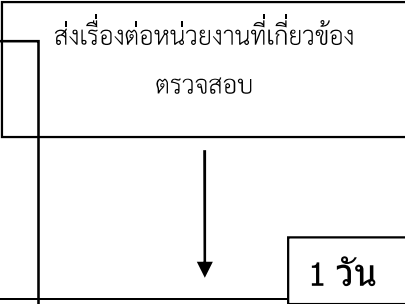
การติดตามประเมินผล หมายถึง การประเมินผลการจัดการข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ การติดตามเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ การให้บริการของเจ้าหน้าที่ การแจ้งเตือน

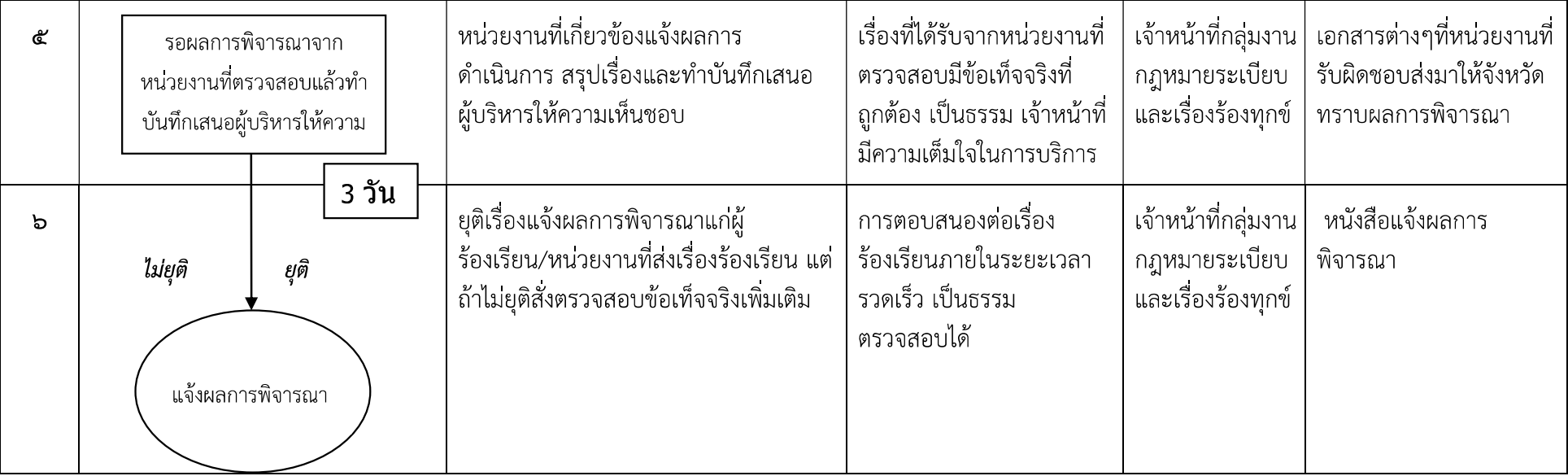
หน้าที่ความรับผิดชอบ

ตำแหน่ง	หน้าที่ความรับผิดชอบ
ปลัดเทศบาลตำบลปะแต	➤ ให้คำปรึกษา แนะนำข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ให้แก่ผู้รับบริการ ➤ กำกับดูแลการจัดการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ให้เป็นไปด้วยความเรียบร้อยตามระยะเวลา ➤ ประสานหน่วยงานที่เกี่ยวข้องในการตรวจสอบข้อเท็จจริง กรณีมีความจำเป็นเร่งด่วนและมีปัญหาอุปสรรคเพื่อเสนอผู้บังคับบัญชา ➤ รายงานข้อเท็จจริงและเสนอความเห็นทั้งข้อเท็จจริงและข้อกฎหมายต่อผู้บังคับบัญชา
งานกฎหมายระเบียบ ร้องเรียน/ร้องทุกข์	➤ ให้คำปรึกษา แนะนำข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ให้แก่ผู้รับบริการ ➤ รับผิดชอบเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ตามที่ผู้ว่าราชการจังหวัดมอบหมาย ➤ รวบรวมข้อเท็จจริงพร้อมข้อเสนอแนะ/ ความเห็นที่ได้จากการตรวจสอบข้อเท็จจริงเสนอผู้บังคับบัญชา

แผนผังและกระบวนการการจัดการข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ ของเทศบาลตำบลปะแต



ลำดับ ที่	ผังกระบวนการ/ ระยะเวลา	รายละเอียดงาน	มาตรฐาน/ คุณภาพงาน	ผู้รับผิดชอบ	เอกสารที่เกี่ยวข้อง
๑		ผู้ร้องเรียนมาติดต่อหรือหน่วยงานต่างๆส่งเรื่องมายังจังหวัด เจ้าหน้าที่ รับเรื่อง ลงทะเบียนและวิเคราะห์ข้อมูลที่ได้	การให้บริการที่รวดเร็ว ยึด ยึดมั่น ใส่ เต็มใจในการให้บริการ เป็นธรรม	เจ้าหน้าที่กลุ่มงาน กฎหมายระเบียบ และเรื่องร้องทุกข์	หนังสือร้องเรียน/หนังสือ จากหน่วยงานที่แจ้งเรื่อง มาที่จังหวัดดำเนินการ
๒		เสนอท้องถิ่นจังหวัดพิจารณา พร้อมทั้ง วิเคราะห์ข้อมูล และมอบหมายเรื่องให้ เจ้าหน้าที่รับผิดชอบ	การวิเคราะห์ข้อเท็จจริง ส่ง ต่อหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ตรวจสอบโดยเร็ว เป็นธรรม	ท้องถิ่นจังหวัด	หนังสือร้องเรียน/หนังสือ จากหน่วยงานที่แจ้งเรื่อง มาที่จังหวัดดำเนินการ
๓		ทำบันทึกเสนอผู้บริหาร พร้อมทั้งหนังสือ แจ้งหน่วยงานที่เกี่ยวข้องพิจารณา ตรวจสอบข้อเท็จจริง	การพิจารณาเรื่องด้วยความ เป็นกลาง เป็นธรรม	เจ้าหน้าที่กลุ่มงาน กฎหมายระเบียบ และเรื่องร้องทุกข์	บันทึก, หนังสือร้องเรียน
๔		หน่วยงานที่เกี่ยวข้องได้รับเรื่องร้องเรียน ตรวจสอบข้อเท็จจริงและดำเนินการตาม อำนาจหน้าที่	การตรวจสอบข้อเท็จจริงที่ เป็นธรรม การดำเนินการ ภายในระยะเวลาที่กำหนด การติดตามเรื่องอย่าง ต่อเนื่อง ตรวจสอบ ข้อเท็จจริงได้	เจ้าหน้าที่ หน่วยงานที่ เกี่ยวข้องในการ ตรวจสอบ ข้อเท็จจริง	หนังสือที่แจ้งให้หน่วยงาน นั้นๆตรวจสอบข้อเท็จจริง



แผนผังและกระบวนการการจัดการข้อร้องเรียนของเทศบาลตำบลปะแต

ขั้นตอนการปฏิบัติงาน

ขั้นตอนที่ ๑

ผู้ร้องเรียนมาติดต่อหรือหน่วยงานต่างๆส่งเรื่องมายังเทศบาลตำบลปะแต เจ้าหน้าที่รับเรื่อง ลงทะเบียนและวิเคราะห์ข้อมูลที่ได้

ขั้นตอนที่ ๒

เจ้าหน้าที่วิเคราะห์เรื่องและข้อมูลการร้องเรียน/ร้องทุกข์ จากทุกช่องทางทั้งวิเคราะห์ข้อมูล และ มอบหมายเรื่องให้เจ้าหน้าที่รับผิดชอบ

ขั้นตอนที่ ๓

ทำบันทึกเสนอผู้บริหาร พร้อมทั้งหนังสือแจ้งเจ้าหน้าที่ผู้ได้รับมอบหมายพิจารณาตรวจสอบข้อเท็จจริง

ขั้นตอนที่ ๔

ตรวจสอบข้อเท็จจริงและดำเนินการตามอำนาจหน้าที่

ขั้นตอนที่ ๕

แจ้งผลการดำเนินการสรุปเรื่องและทำบันทึกเสนอผู้บริหารให้ความเห็นชอบ

ขั้นตอนที่ ๖

- ยุติเรื่อง แจ้งผลการพิจารณาแก่ผู้ร้องเรียน/ร้องทุกข์
- ไม่ยุติ สั่งตรวจสอบข้อเท็จจริงเพิ่มเติม

มาตรฐานงาน

มาตรฐานด้านระยะเวลา

ใช้เวลาดำเนินการทั้งสิ้นไม่เกิน ๑๑๒- ๓๖๕ วัน

มาตรฐานด้านคุณภาพ

- ดำเนินกิจกรรมตามแผน และกำหนดการที่วางไว้อย่างครบถ้วน ถูกต้องตามระยะเวลา
- สามารถตอบสนองต่อเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ภายในระยะเวลา และความจำเป็นสำคัญเร่งด่วน มีความรวดเร็ว เป็นธรรม ตรวจสอบได้

การติดตามและประเมินผล

จัดทำรายงานสรุปผลการดำเนินการจัดการข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ จนได้ข้อยุติทุกเดือน

กฎหมายเกี่ยวข้อง

การดำเนินการนี้ให้เป็นไปตามพระราชกฤษฎีกการ ว่าด้วย หลักเกณฑ์และวิธีการ บริการกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ.๒๕๔๖ และระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรี ว่าด้วย การจัดการเรื่องราวร้องทุกข์ พ.ศ. ๒๕๒๒ ประกอบกับ กฎหมายที่เกี่ยวข้องตามประเภทของเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ นั้นๆ