

คู่มือการปฏิบัติงานร้องเรียน



สารบัญ

คำนำ	หน้า
วัตถุประสงค์	๑
ขอบเขต	๑
ช่องทางการร้องเรียนร้องทุกข์	๑
หน้าที่ความรับผิดชอบ	๑
ขั้นตอนการปฏิบัติงาน	๒-๓
มาตรฐานด้านระยะเวลา	๔
เอกสารอ้างอิง	๔

คำนำ

ด้วยปัจจุบันองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ต่างมุ่งปรับปรุงระบบการบริหารจัดการ การดำเนินงาน รวมทั้งการให้บริการต่างๆ เพื่อก่อให้เกิดประโยชน์สูงสุดต่อประเทศชาติและประชาชน โดยมีบทบาทสำคัญในการให้บริการสาธารณะ บรรเทาทุกข์ บำรุงสุขแก่ประชาชนภายใต้กรอบอำนาจหน้าที่ โดยเทศบาลตำบลดอนเจดีย์ เป็นองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่มีภาระหน้าที่รับผิดชอบพื้นที่ จำนวน ๕ ชุมชน ซึ่งได้ดำเนินการปรับปรุงแก้ไขการปฏิบัติราชการในส่วนที่เกี่ยวข้องมาโดยตลอด ทั้งนี้เพื่อประโยชน์สุขของประชาชนและให้เป็นไปตามมาตรฐานการปฏิบัติราชการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

เทศบาลตำบลดอนเจดีย์จึงได้จัดทำคู่มือการปฏิบัติงานสำหรับเจ้าหน้าที่ของหน่วยงานโดยได้รวบรวมขั้นตอนการปฏิบัติงานตั้งแต่เริ่มต้นจนได้ข้อยุติมานำเสนอไว้ในคู่มือเล่มนี้ ตั้งแต่ขั้นตอนรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์จากช่องทางต่างๆวิเคราะห์ข้อร้องเรียนและทำบันทึกเสนอผู้บริหารของหน่วยงานให้ลงนามหนังสือแจ้งหน่วยงานที่เกี่ยวข้องพิจารณาตรวจสอบข้อเท็จจริง และดำเนินการตามอำนาจหน้าที่ แจ้งผลการดำเนินการ สรุปเรื่องและทำบันทึกเสนอผู้บริหารให้ความเห็นชอบในกรณียุติเรื่องต้องแจ้งผลการพิจารณาแก่ผู้ร้องเรียน/หน่วยงานที่ส่งเรื่องร้องเรียน แต่ถ้าไม่ยุติต้องมีการส่งตรวจสอบข้อเท็จจริงเพิ่มเติม เพื่อสร้างคุณค่าและสร้างมาตรฐานการทำงาน โดยหวังว่าผู้ที่ปฏิบัติงานในสำนักงานเทศบาลตำบลดอนเจดีย์ ตลอดจนผู้เกี่ยวข้องสามารถนำความรู้และเทคนิควิธีการปฏิบัติงานต่างๆไปประยุกต์ใช้ให้เหมาะสมและเป็นมาตรฐานเดียวกัน

คู่มือการปฏิบัติงานร้องเรียน

วัตถุประสงค์

๑. เพื่อให้การจัดการข้อร้องเรียนของศูนย์รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์มีประสิทธิภาพ
๒. เพื่อสามารถดำเนินการจัดการข้อร้องเรียนได้อย่างเป็นระบบ
๓. เพื่อจัดเก็บข้อมูลความรู้เกี่ยวกับแนวทาง ขั้นตอนวิธีการปฏิบัติ
๔. เพื่อใช้เป็นเอกสารอ้างอิงในการปฏิบัติงาน

ขอบเขต

การจัดทำคู่มือการปฏิบัติงานเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์เริ่มตั้งแต่ขั้นตอนการรับข้อร้องเรียนจากผู้รับบริการหรือหน่วยงานที่ส่งข้อร้องเรียนมาให้เทศบาลเพื่อตรวจสอบวิเคราะห์ข้อร้องเรียน เพื่อเสนอผู้บริหารพิจารณาให้ความเห็นชอบ การส่งข้อร้องเรียนให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องตรวจสอบข้อเท็จจริง การรายงานผลการตรวจสอบข้อเท็จจริง และการยุติเรื่องร้องเรียน

ผู้รับบริการ หมายถึง ผู้ร้องเรียนหรือผู้ที่มาปรึกษา/ผู้มีส่วนได้เสีย รวมถึงส่วนราชการหรือองค์กรเอกชนที่ส่งข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์

ข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ หมายถึง เรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ต่างๆ โดยแบ่งออกเป็น ๖ เรื่องหลักๆ ดังนี้

๑. เรื่องขอรับความช่วยเหลือ
๒. เรื่องได้รับความเดือดร้อน
๓. เรื่องขอความเป็นธรรม
๔. เรื่องสาธารณูปโภค/สาธารณูปการ
๕. เรื่องการทุจริต/การปฏิบัติหน้าที่/ละเว้นการปฏิบัติหน้าที่ของบุคลากรขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น
๖. เรื่องอื่นๆ

ช่องทางการร้องเรียนร้องทุกข์

- ร้องเรียนด้วยตนเองที่สำนักงานเทศบาลตำบลดอนเจดีย์
- ร้องเรียนทางโทรศัพท์
- จดหมาย/หนังสือ/โทรสาร
- เว็บไซต์/อีเมลล์
- ผู้รับความคิดเห็น
- อื่นๆ(ระบุ)

การตอบสนอง หมายถึง การส่งต่อให้แก่หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง การตรวจสอบและนำเรื่องร้องเรียนเข้าสู่กระบวนการตรวจสอบข้อเท็จจริง แจ้งตักเตือน ดำเนินคดี หรืออื่นๆ ตามระเบียบข้อกฎหมาย พร้อมกับแจ้งให้ผู้ร้องเรียนทราบผลหรือหมายเลขโทรศัพท์ที่ติดต่อได้หรืออีเมลล์ติดต่อของผู้ร้องเรียน จะพิจารณาการตอบสนองสิ้นสุดที่การนำเรื่องร้องเรียนเข้าสู่กระบวนการตรวจสอบ ข้อเท็จจริง การสอบสวนข้อเท็จจริง แจ้งตักเตือน ดำเนินคดี การนำไปแก้ไขปัญหาการดำเนินงานหรืออื่นๆตามระเบียบกฎหมาย

หน้าที่ความรับผิดชอบ

- คณะกรรมการศูนย์รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ มีอำนาจหน้าที่ดังนี้
 ๑. ให้คำแนะนำหรือให้คำปรึกษาเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์
 ๒. พิจารณาตรวจสอบและสืบสวนสอบสวนหาข้อเท็จจริงเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์

๓. ให้ความเห็นหรือข้อเสนอแนะเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ เสนอต่อผู้บริหารเทศบาลตำบล
ดอนเจดีย์

๔. การจัดทำระบบกระบวนการขั้นตอนกำหนดระยะเวลาในการรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์
และการดำเนินการของศูนย์รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์รวมทั้งปรับปรุง แก้ไข และพัฒนาในเรื่องการ
ดำเนินการของศูนย์ให้มีความเหมาะสม ทันต่อเหตุการณ์ปัจจุบัน

๕. รายงานผลสัมฤทธิ์การดำเนินงานศูนย์รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ในรอบปีที่ผ่านมาให้
ผู้บริหารทราบอย่างน้อยปีละ ๑ ครั้ง

๖. ดำเนินการอื่นๆตามที่ผู้บังคับบัญชามอบหมาย

- เลขานุการมีหน้าที่ดังต่อไปนี้

๑. จัดทำบัญชีและทะเบียนคุมรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ และเสนอเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์
ต่อคณะกรรมการศูนย์รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์

๒. ให้คำแนะนำหรือคำปรึกษาในเบื้องต้นตามสมควรแก่ผู้ร้องหรือผู้ขอรับบริการ

๓. ดำเนินการประสานงานกับหน่วยงานอื่นที่เกี่ยวข้อง

๔. แจ้งความคืบหน้าหรือผลการดำเนินการในเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ให้ผู้ร้องหรือผู้ขอรับ
บริการทราบตามระยะเวลาที่ระเบียบกฎหมายกำหนด

๕. ปฏิบัติงานอย่างอื่นตามที่ได้รับมอบหมายหรือเกี่ยวข้อง

ขั้นตอนการปฏิบัติงาน

ขั้นตอนที่ ๑

ผู้ร้องเรียน/ร้องทุกข์ผ่านช่องทางต่างๆ เจ้าหน้าที่รับเรื่อง ลงทะเบียนและนำส่งศูนย์รับเรื่องร้องเรียน/
ร้องทุกข์

ขั้นตอนที่ ๒

ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ เสนอประธานศูนย์รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ พิจารณา

ขั้นตอนที่ ๓

ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ตรวจสอบข้อเท็จจริงโดยพิจารณาร่วมกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

-หากไม่พบข้อเท็จจริง รายงานผลเสนอผู้บริหารและแจ้งผลให้ผู้ร้องเรียน/ร้องทุกข์ทราบเพื่อยุติเรื่อง

-หากพบข้อเท็จจริง รายงานผลเสนอผู้บริหาร

-กรณีที่เกี่ยวข้องกับหน่วยงานอื่น ประสานหน่วยงานที่เกี่ยวข้องทราบเพื่อตรวจสอบข้อเท็จจริงพร้อม
ให้คำแนะนำเพื่อปรับปรุงแก้ไขแก่ผู้ถูกร้องเรียน แล้วรายงานผลเสนอผู้บริหารพร้อมแจ้งผลให้ผู้ร้องเรียน/ร้อง
ทุกข์และหน่วยงานที่เกี่ยวข้องทราบ

-กรณีที่เกี่ยวข้องเฉพาะองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นประสานหน่วยงานในองค์กรเพื่อตรวจสอบ
ข้อเท็จจริงพร้อมให้คำแนะนำเพื่อปรับปรุงแก้ไขแก่ผู้ถูกร้องเรียน แล้วรายงานผลเสนอผู้บริหารและแจ้งผลให้ผู้
ร้องเรียน/ร้องทุกข์ทราบ

ขั้นตอนที่ ๔

- ยุติเรื่อง แจ้งผลการพิจารณาแก่ผู้ร้องเรียน/ร้องทุกข์/หน่วยงานที่ส่งเรื่องร้องเรียน

- ไม่ยุติ สั่งตรวจสอบข้อเท็จจริงเพิ่มเติม

สรุปขั้นตอนการดำเนินการและระยะเวลาดำเนินการ

ลำดับ	รายละเอียด	ระยะเวลา ดำเนินการ	หน่วยงานรับผิดชอบ
ขั้นตอนที่ ๑	รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์	๑ วันทำการ	ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน/ร้อง ทุกข์
ขั้นตอนที่ ๒	ส่งเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ เสนอประธานฯ พิจารณา	๑ วันทำการ	ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน/ร้อง ทุกข์
ขั้นตอนที่ ๓	ตรวจสอบข้อเท็จจริงและพิจารณาร่วมกับ หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง	๑ วันทำการ	ศูนย์ฯและหน่วยงานที่ เกี่ยวข้อง
-	กรณีเกี่ยวข้องกับหน่วยงานอื่น แจ้งหนังสือ ร้องเรียนฯเพื่อตรวจสอบข้อเท็จจริง	๓ วันทำการ	ศูนย์ฯและหน่วยงานอื่นที่ เกี่ยวข้อง
-	กรณีเกี่ยวข้องเฉพาะใน อปท. ประสาน หน่วยงานในองค์กรเพื่อตรวจสอบข้อเท็จจริง	๒ วันทำการ	ศูนย์ฯและหน่วยงานใน องค์กรที่เกี่ยวข้อง

มาตรฐานด้านระยะเวลา

ใช้เวลาดำเนินการในการตรวจสอบข้อเท็จจริงและแจ้งผลให้ผู้ร้องเรียนทราบ ภายใน ๑๕ วันทำการนับแต่วันที่
ได้รับเรื่อง

มาตรฐานด้านคุณภาพ

- ดำเนินกิจกรรมตามแผน และกำหนดการที่วางไว้อย่างครบถ้วน ถูกต้องตามระยะเวลา
- สามารถตอบสนองต่อเรื่องร้องเรียนภายในระยะเวลา และความจำเป็นสำคัญเร่งด่วน มี

ความรวดเร็ว เป็นธรรม ตรวจสอบได้

เอกสารอ้างอิง

- หนังสือร้องเรียน/หนังสือจากหน่วยงานที่แจ้งเรื่องมาที่เทศบาลตำบลดอนเจดีย์ดำเนินการ
- บันทึกข้อความ
- หนังสือที่แจ้งให้หน่วยงานนั้นๆตรวจสอบข้อเท็จจริง
- เอกสารต่างๆที่หน่วยงานที่รับผิดชอบส่งมาให้เทศบาลทราบผลการพิจารณา
- หนังสือแจ้งผลการพิจารณา