



คู่มือ

การปฏิบัติงานเรื่องราวร้องทุกข์



ร้องเรียน
ร้องทุกข์

ศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์เทศบาลตำบลวังห้ว
อำเภอศรีประจันต์ จังหวัดสุพรรณบุรี

คำนำ

คู่มือการปฏิบัติงานรับเรื่องราวร้องทุกข์ ของศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์เทศบาลตำบลวังห้ว ฉบับนี้จัดทำขึ้นเพื่อเป็นแนวทางการดำเนินการจัดการข้อร้องเรียนของศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์เทศบาลตำบลวังห้ว ทั้งนี้การจัดการข้อร้องเรียนจนได้ข้อยุติ ได้มีความรวดเร็วและมีประสิทธิภาพ เพื่อตอบสนองความต้องการและความคาดหวังของผู้รับบริการจำเป็นต้องมีขั้นตอน/กระบวนการ และแนวทางในการปฏิบัติงานที่ชัดเจนและเป็นมาตรฐานเดียวกัน

ศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์เทศบาลตำบลวังห้ว

สารบัญ

เรื่อง	หน้า
๑. หลักการและเหตุผล	๑
๒. การจัดตั้งศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์เทศบาลตำบลวังหว้า	๑
๓. สถานที่ตั้ง	๑
๔. หน้าที่ความรับผิดชอบ	๑
๕. วัตถุประสงค์	๑
๖. คำจำกัดความ	๑
๗. แผนผังกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์	๓
๘. ขั้นตอนการปฏิบัติงาน	๔
๙. การรับและตรวจสอบข้อร้องเรียนจากช่องทางต่าง ๆ	๔
๑๐. การบันทึกข้อร้องเรียน	๔
๑๑. การประสานหน่วยงานเพื่อแก้ไขข้อร้องเรียนและการแจ้งกลับผู้ร้องเรียน	๔
๑๒. ติดตามการแก้ไขข้อร้องเรียน	๕
๑๓. การรายงานผลการจัดการข้อร้องเรียนของหน่วยงาน	๕
๑๔. มาตรฐานงาน	๕
๑๕. แบบฟอร์ม	๕
๑๖. จัดทำโดย	๕

ภาคผนวก

- ใบรับแจ้งเหตุเรื่องราวร้องทุกข์/ทางโทรศัพท์
- คำสั่งแต่งตั้งเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบรับเรื่องราวร้องทุกข์

คู่มือการปฏิบัติงานเรื่องราร้องทุกข์

เทศบาลตำบลวังห้ว อำเภอสรีประจันต์ จังหวัดสุพรรณบุรี

๑. หลักการและเหตุผล

พระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๕๖ ได้กำหนดแนวทางปฏิบัติราชการ มุ่งให้เกิดประโยชน์สุขแก่ประชาชน โดยยึดประชาชนเป็นศูนย์กลาง เพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชน ให้เกิดความผาสุกและความเป็นอยู่ที่ดีของประชาชน เกิดผลสัมฤทธิ์ต่องานบริการ มีประสิทธิภาพและเกิดความคุ้มค่าในการให้บริการ ไม่มีขั้นตอนปฏิบัติงานเกินความจำเป็น มีการปรับปรุงภารกิจให้ทันต่อสถานการณ์ ประชาชนได้รับการอำนวยความสะดวกและได้รับการตอบสนองความต้องการ และมีการประเมินผลการให้บริการสม่ำเสมอ

๒. การจัดตั้งศูนย์รับเรื่องราร้องทุกข์เทศบาลตำบลวังห้ว

เพื่อให้การบริหารระบบราชการเป็นไปด้วยความถูกต้อง บริสุทธิ์ ยุติธรรม ควบคู่กับการพัฒนา บำบัดทุกข์ บำรุงสุข ตลอดจนดำเนินการแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนของประชาชน ได้อย่างมีประสิทธิภาพด้วยความรวดเร็วประสพผลสำเร็จอย่างเป็นรูปธรรม อีกทั้งเพื่อเป็นศูนย์รับแจ้งเบาะแสการทุจริตหรือไม่ได้รับความเป็นธรรมจากการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ เทศบาลตำบลวังห้วจึงได้จัดตั้งศูนย์รับเรื่องราร้องทุกข์ขึ้น ซึ่งในกรณีการร้องเรียนที่เกี่ยวกับบุคคล จะมีการเก็บรักษาเรื่องราวไว้เป็นความลับและปกปิดชื่อผู้ร้องเรียน เพื่อให้ผู้ร้องเรียนได้รับผลกระทบและได้รับความเดือดร้อนจากการร้องเรียน

๓. สถานที่ตั้ง

ตั้งอยู่ ณ สำนักงานเทศบาลตำบลวังห้ว ๑/๑ หมู่ ๓ ตำบลวังห้ว อำเภอสรีประจันต์ จังหวัดสุพรรณบุรี

๔. หน้าที่ความรับผิดชอบ

เป็นศูนย์กลางในการรับเรื่องราร้องทุกข์ และให้บริการข้อมูลข่าวสาร ให้คำปรึกษารับเรื่องปัญหา ความต้องการ และข้อเสนอแนะของประชาชน

๕. วัตถุประสงค์

๑. เพื่อให้การดำเนินงานจัดการข้อร้องเรียนของศูนย์รับเรื่องราร้องทุกข์เทศบาลตำบลวังห้ว มีขั้นตอน/กระบวนการ และแนวทางในการปฏิบัติงานเป็นมาตรฐานเดียวกัน

๒. เพื่อให้มั่นใจว่าได้มีการปฏิบัติตามข้อกำหนด ระเบียบหลักเกณฑ์เกี่ยวกับการจัดการข้อร้องเรียนที่กำหนดไว้อย่างสม่ำเสมอ และมีประสิทธิภาพ

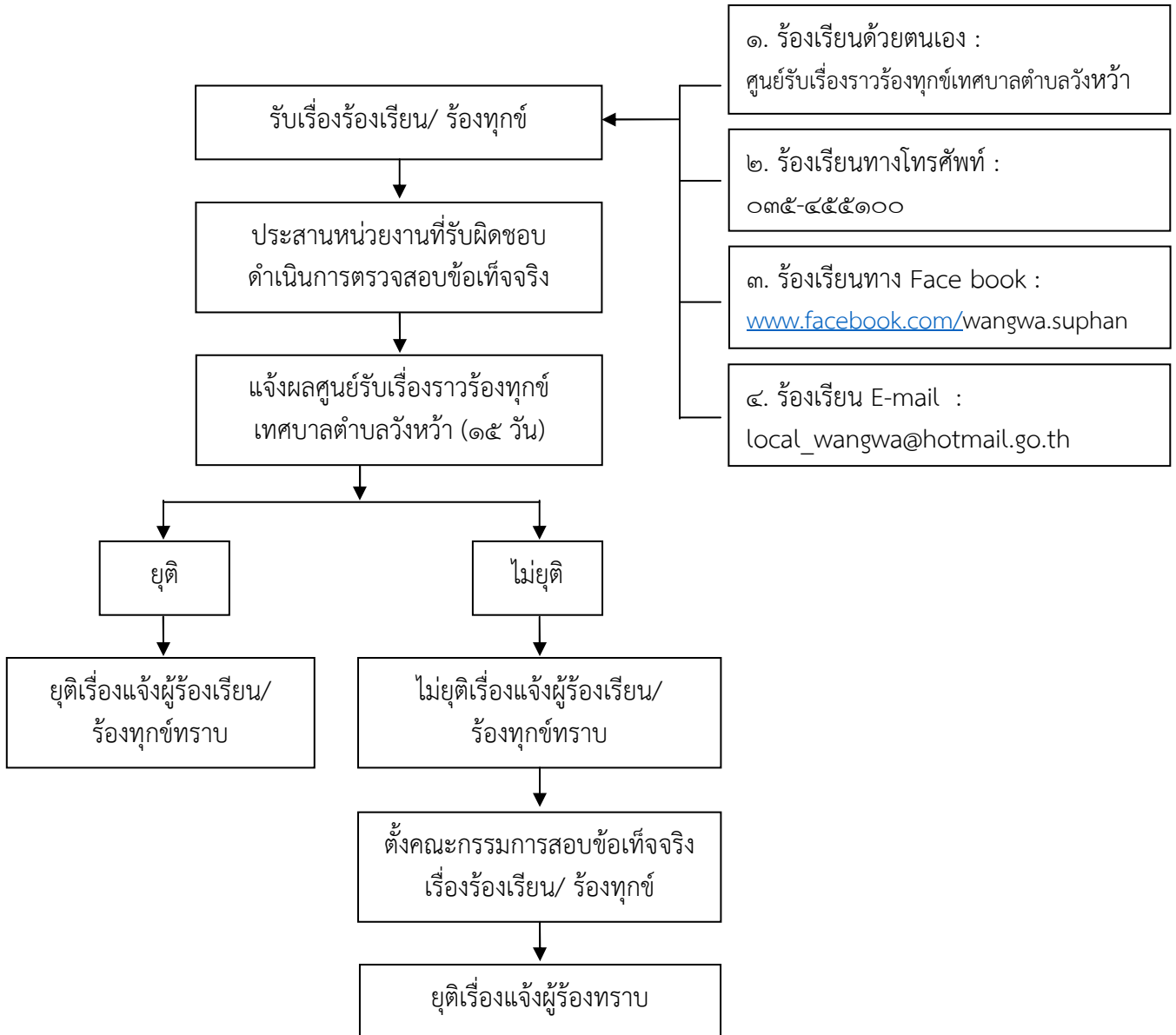
๖. คำจำกัดความ

ผู้รับบริการ	= ผู้ที่มีรับบริการจากส่วนราชการและประชาชนทั่วไป
ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	= ผู้ที่ได้รับผลกระทบ ทั้งทางบวกและทางลบ ทั้งทางตรงและทางอ้อมจากการดำเนินการของส่วนราชการ เช่น ประชาชนในชุมชนเขตเทศบาลตำบลวังห้ว
การจัดการข้อร้องเรียน	= มีความหมายครอบคลุมถึงการจัดการในเรื่อง ข้อร้องเรียน ข้อเสนอแนะ/ข้อคิดเห็น/คำชมเชย/การสอบถามหรือร้องขอข้อมูล

- ผู้ร้องเรียน = ประชาชนทั่วไป/ผู้มีส่วนได้เสียที่มาติดต่อยังศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ เทศบาลตำบลวังห้ว ผ่านช่องทางต่าง ๆ โดยมีวัตถุประสงค์ครอบคลุม การร้องเรียน/การให้ข้อเสนอแนะ/การให้ข้อคิดเห็น/การชมเชย/การร้องขอข้อมูล
- ช่องทางการรับข้อร้องเรียน = ช่องทางต่าง ๆ ที่ใช้ในการรับเรื่องร้องเรียน เช่น ติดต่อด้วยตนเองทาง โทรศัพท์/เว็บไซต์/Face Book/E-mail
- เจ้าหน้าที่
ข้อร้องเรียน = เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบจัดการข้อร้องเรียนของหน่วยงาน
- = แบ่งเป็นประเภทต่าง ๆ เช่น
- ข้อคิดเห็น ข้อเสนอแนะ คำชมเชย สอบถามหรือร้องขอข้อมูล
 - การร้องเรียนเกี่ยวกับคุณภาพและการให้บริการของหน่วยงาน
 - การร้องเรียนเกี่ยวกับความไม่โปร่งใสของการจัดซื้อจัดจ้าง

๗. แผนผังกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน/ ร้องทุกข์

กระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน/ ร้องทุกข์



๘. ขั้นตอนการปฏิบัติงาน

การแต่งตั้งผู้รับผิดชอบจัดการข้อร้องเรียนของหน่วยงาน

๑. จัดตั้งศูนย์/จุดรับข้อร้องเรียนของหน่วยงาน

๒. จัดทำคำสั่งแต่งตั้งคณะกรรมการดำเนินการ

๓. แจ้งผู้รับผิดชอบตามคำสั่งเทศบาลตำบลวังห้ว เพื่อความสะดวกการประสานงาน

๙. การรับและตรวจสอบข้อร้องเรียนจากช่องทางต่าง ๆ

ดำเนินการรับและติดตามตรวจสอบข้อร้องเรียนที่เข้ามาถึงหน่วยงานจากช่องทางต่าง ๆ โดยมีข้อปฏิบัติตามที่กำหนด ดังนี้

ช่องทาง	ความถี่ในการตรวจสอบช่องทาง	ระยะเวลาดำเนินการรับข้อร้องเรียน เพื่อประสานหาทางแก้ไข	หมายเหตุ
ร้องเรียนด้วยตนเอง ณ ศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์เทศบาลตำบลวังห้ว	ทุกครั้งที่มีผู้ร้องเรียน	ภายใน ๑ วันทำการ	-
ร้องเรียนทางโทรศัพท์ ๐-๓๕๔๕-๕๑๐๐	ทุกวัน	ภายใน ๑ วันทำการ	-
ร้องเรียนทางเว็บไซต์ www.wangwa.go.th	ทุกวัน	ภายใน ๑ วันทำการ	-
ร้องเรียนทาง Face Book www.facebook.com/wangwa.suphan	ทุกวัน	ภายใน ๑ วันทำการ	-
ร้องเรียนทาง E-mail : local_wangwa@hotmail.go.th	ทุกวัน	ภายใน ๑ วันทำการ	-

๑๐. การบันทึกข้อร้องเรียน

๑. กรอกแบบฟอร์มบันทึกข้อร้องเรียน โดยมีรายละเอียด คือ ชื่อ - สกุล ผู้ร้องเรียน ที่อยู่ หมายเลขติดต่อกลับ เรื่องร้องเรียน และสถานที่เกิดเหตุ

๒. ทุกช่องทางที่มีการร้องเรียน เจ้าหน้าที่ต้องบันทึกข้อร้องเรียนลงบนสมุดบันทึกข้อร้องเรียน

๑๑. การประสานหน่วยงานเพื่อแก้ไขข้อร้องเรียนและการแจ้งกลับผู้ร้องเรียน

- กรณีเป็นการขอข้อมูลข่าวสาร ประสานหน่วยงานผู้ครอบครองเอกสารเจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้อง เพื่อให้ข้อมูลแก่ผู้ร้องขอได้ทันที

- ข้อร้องเรียน ที่เป็นการร้องเรียนเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการของหน่วยงาน เช่น ไฟฟ้าสาธารณะดับ การจัดการขยะมูลฝอย ตัดต้นไม้ กลิ่นเหม็นรบกวน เป็นต้น จัดทำบันทึกข้อความเสนอไปยังผู้บริหารเพื่อสั่งการหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง โดยเบื้องต้นอาจโทรศัพท์แจ้งไปยังหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

- ข้อร้องเรียน ที่ไม่อยู่ในอำนาจความรับผิดชอบของเทศบาลตำบลวังห้ว ให้ดำเนินการประสานหน่วยงานภายนอกที่เกี่ยวข้อง เพื่อให้เกิดความรวดเร็วและถูกต้องชัดเจนในการแก้ไขปัญหาต่อไป

- ข้อร้องเรียนที่ส่งผลกระทบต่อหน่วยงาน เช่น กรณีผู้ร้องเรียนทำหนังสือร้องเรียนความไม่โปร่งใสในการจัดซื้อจัดจ้าง ให้เจ้าหน้าที่จัดทำบันทึกข้อความเพื่อเสนอผู้บริหารพิจารณาส่งการไปยังหน่วยงานที่รับผิดชอบเพื่อดำเนินการตรวจสอบและแจ้งผู้ร้องเรียนต่อไป

๑๒. ติดตามการแก้ไขข้อร้องเรียน

ให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง รายงานผลให้ทราบภายใน ๑๕ วันทำการ เพื่อเจ้าหน้าที่ศูนย์ฯ จะได้แจ้งผู้ร้องเรียนทราบต่อไป

๑๓. การรายงานผลการจัดการข้อร้องเรียนของหน่วยงานให้ผู้บริหารเทศบาลตำบลวังหว้าทราบ

- รวบรวมและรายงานสรุปการจัดการข้อร้องเรียนประจำสัปดาห์ รายงานให้ศูนย์ฯรับเรื่องราวร้องทุกข์เทศบาลตำบลวังหว้า ให้ผู้บริหารเทศบาลตำบลวังหว้า ทราบทุกเดือน

- รวบรวมรายงานสรุปข้อร้องเรียน หลังจากสิ้นปีงบประมาณ เพื่อนำมาวิเคราะห์การจัดการข้อร้องเรียนในภาพรวมของหน่วยงาน เพื่อใช้เป็นแนวทางการแก้ไข ปรับปรุง พัฒนางองค์กรต่อไป

๑๔. มาตรฐานงาน

การดำเนินการแก้ไขข้อร้องเรียนให้แล้วเสร็จ ภายในระยะเวลาที่กำหนด

- กรณีได้รับเรื่องร้องเรียน จากช่องทางการร้องเรียน เช่น ร้องเรียนด้วยตนเอง/จดหมาย/โทรศัพท์/Face Book/E-mail ให้ศูนย์ฯ ดำเนินการตรวจสอบและพิจารณาส่งเรื่องต่อให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องดำเนินการแก้ไขเรื่องร้องเรียนให้แล้วเสร็จภายใน ๑๕ วันทำการ

๑๕. แบบฟอร์ม

- จัดเตรียมแบบฟอร์มใบรับแจ้งเหตุเรื่องราวร้องทุกข์

๑๖. จัดทำโดย

ศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์เทศบาลตำบลวังหว้า สำนักงานเทศบาลตำบลวังหว้า ๑/๑ หมู่ ๓ ตำบลวังหว้า อำเภอศรีประจันต์ จังหวัดสุพรรณบุรี ๗๒๑๔๐

เบอร์โทรศัพท์/เบอร์โทรสาร : ๐-๓๕๔๕-๕๑๐๐

เว็บไซต์ : www.wangwa.go.th

Face Book : www.facebook.com/wangwa.suphan

E-mail : local_wangwa@hotmail.go.th

ภาคผนวก

แบบคำร้องเรื่องราวร้องทุกข์
เทศบาลตำบลวังห้ว อำเภอสรีประจันต์ จังหวัดสุพรรณบุรี

เขียนที่ สำนักงานเทศบาลตำบลวังห้ว
วันที่..... เดือน..... พ.ศ.

เรียน นายกเทศมนตรีตำบลวังห้ว

สิ่งที่ส่งมาด้วย

ข้าพเจ้า.....อายุปี

อาชีพ.....บัตรประจำตัวประชาชนเลขที่.....

บ้านเลขที่..... หมู่.....ตำบล..... อำเภอ.....

จังหวัด.....โทรศัพท์.....

ขอร้องเรียน ร้องทุกข์ หรือมีความประสงค์ให้ทางเทศบาลตำบลวังห้ว ดำเนินการดังนี้

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

จึงเรียนมาเพื่อพิจารณา

ลงชื่อ ผู้ยื่นคำร้อง
(.....)

งานที่รับผิดชอบ	เรียน ปลัดเทศบาลตำบลวังห้ว ความคิดเห็น.....
ลงชื่อเจ้าหน้าที่ (.....) ตำแหน่ง	ลงชื่อ (นางสาววาสนา กิจประชากร) ตำแหน่ง ปลัดเทศบาลตำบลวังห้ว
หัวหน้างานที่รับผิดชอบ ความคิดเห็น.....	เรียน นายกเทศมนตรีตำบลวังห้ว ความคิดเห็น.....
ลงชื่อ (.....) ตำแหน่ง	ลงชื่อ (นายจองสินกิจ เทียงธรรม) ตำแหน่ง นายกเทศมนตรีตำบลวังห้ว

