

คู่มือปฏิบัติงาน (Procedure Manual)

เรื่อง การดำเนินการเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์
(เรื่องร้องเรียนทั่วไปและเรื่องร้องเรียนการทุจริต)

จัดทำโดย...

งานนิติการ สำนักปลัด
เทศบาลตำบลเวียงต้า
อำเภอลอง จังหวัดแพร่

คู่มือปฏิบัติงาน

(Procedure Manual)

เรื่อง

การดำเนินการเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์
(เรื่องร้องเรียนทั่วไปและเรื่องร้องเรียนการทุจริต)



จัดทำโดย

นางศิรดา พุ่มสง

ตำแหน่ง นิติกรชำนาญการ

สำนักปลัด เทศบาลตำบลเวียงต้า อำเภอลอง จังหวัดแพร่

คำนำ

คู่มือปฏิบัติงาน เรื่อง การดำเนินการเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ (เรื่องร้องเรียนทั่วไปและเรื่องร้องเรียนการทุจริต) ผู้เขียนจัดทำขึ้นเพื่อเป็นกรอบหรือแนวทางในการปฏิบัติงานด้านรับเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ เป็นการตอบสนองนโยบายของรัฐตามพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๔๖ ที่กำหนดแนวทางปฏิบัติราชการ มุ่งให้เกิดประโยชน์สุขแก่ประชาชน โดยยึดประชาชนเป็นศูนย์กลางเพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชนให้เกิดความผาสุกและความเป็นอยู่ที่ดีของประชาชน เกิดผลสัมฤทธิ์ต่องานบริการมีประสิทธิภาพและเกิดความคุ้มค่าในการให้บริการ ลดขั้นตอนปฏิบัติงานเกินความจำเป็น มีการปรับปรุงภารกิจให้ทันต่อสถานการณ์ ประชาชนได้รับการอำนวยความสะดวกและได้รับการตอบสนองความต้องการ และมีการประเมินผลการให้บริการอย่างสม่ำเสมอ

ทั้งนี้ การจัดการข้อร้องเรียน ร้องทุกข์ จนได้ข้อยุติให้มีความรวดเร็วและมีประสิทธิภาพ เพื่อตอบสนองความต้องการและความคาดหวังของผู้รับบริการ จำเป็นต้องมีขั้นตอน กระบวนการ และแนวทางในการปฏิบัติงานที่ชัดเจนและเป็นมาตรฐานเดียวกัน

ข้าพเจ้าหวังเป็นอย่างยิ่งว่า คู่มือปฏิบัติงานเล่มนี้จะเป็นประโยชน์แก่ประชาชนในพื้นที่ตำบลเวียงต้า ที่ได้รับความเดือดร้อนหรือขอความช่วยเหลือ และผู้ที่สนใจ หากมีข้อบกพร่องประการใด ผู้จัดทำขออภัยมา ณ ที่นี้ด้วย

นางศิริดา พุ่งสง
นิติกรชำนาญการ

สารบัญ

เรื่อง คู่มือปฏิบัติงาน เรื่อง การดำเนินการเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียนการทุจริต ร้องเรียน ร้องทุกข์

หน้า

ส่วนที่ ๑ บทนำ.....	๑
๑. หลักการและเหตุผล.....	๑
๒. วัตถุประสงค์.....	๑
๓. ขอบเขตการดำเนินงาน.....	๑
๔. สถานที่ตั้ง.....	๒
๕. หน้าที่ความรับผิดชอบ.....	๒
๖. คำจำกัดความ.....	๒
ส่วนที่ ๒ ขั้นตอนการปฏิบัติงาน.....	๓
๑. แต่งตั้งผู้รับผิดชอบ.....	๓
๒. ช่องทางการร้องเรียน.....	๓
๓. รับและตรวจสอบข้อร้องเรียนจากช่องทางต่างๆ.....	๓
๔. บันทึกข้อร้องเรียน.....	๓
๕. ตรวจสอบข้อเท็จจริง/ประสานหน่วยงานเพื่อแก้ไขข้อร้องเรียนและการแจ้งกลับผู้ร้องเรียน..	๔
๖. ติดตามการแก้ไขข้อร้องเรียน.....	๔
๗. มาตรฐานการปฏิบัติงาน.....	๔
๘. กฎหมายที่เกี่ยวข้อง.....	๔
๙. แผนผังการดำเนินงาน.....	๕
ภาคผนวก	
- แบบคำร้องเรียน ร้องทุกข์ (ด้วยตนเอง/โทรศัพท์) (แบบ ๑).....	๖
- แบบแจ้งผลการดำเนินการต่อเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ (แบบ ๒).....	๗

ส่วนที่ ๑ บทนำ

๑. หลักการและเหตุผล

ตามพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๔๖ ได้กำหนดแนวทางปฏิบัติราชการ มุ่งให้เกิดประโยชน์สุขแก่ประชาชน โดยยึดประชาชนเป็นศูนย์กลางเพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชน ให้เกิดความผาสุกและความเป็นอยู่ที่ดีของประชาชน เกิดผลสัมฤทธิ์ต่องานบริการมีประสิทธิภาพและเกิดความคุ้มค่าในการให้บริการ ลดขั้นตอนปฏิบัติงานเกินความจำเป็น มีการปรับปรุงภารกิจให้ทันต่อสถานการณ์ ประชาชนได้รับการอำนวยความสะดวกและได้รับการตอบสนองความต้องการและมีการประเมินผลการให้บริการอย่างสม่ำเสมอ ประกอบกับกระทรวงมหาดไทยได้ผลักดันนโยบายด้านการป้องกันปราบปรามการทุจริตและประพฤติมิชอบในภาครัฐไปสู่การปฏิบัติในพื้นที่ โดยได้กำหนดให้เป็นโครงการเน้นหนัก ตามนโยบายของรัฐบาลและกระทรวงมหาดไทย ตามพันธกิจ “มหาดไทยใสสะอาด” ใน ๓ ภารกิจหลัก ได้แก่ ๑) ส่งเสริมการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดีตามหลักธรรมาภิบาลในเชิงปฏิบัติ ๒) ป้องกันปราบปรามการทุจริตอย่างเข้มข้น ๓) สนับสนุนให้มี “จังหวัดใสสะอาด” “อำเภอใสสะอาด” และ “องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นใสสะอาด” ทั่วประเทศ

เพื่อให้การดำเนินการดังกล่าวเป็นไปด้วยความเรียบร้อย งานนิติการ สำนักปลัด เทศบาลตำบลเวียงต้า จึงได้จัดทำคู่มือปฏิบัติงานด้านการร้องเรียน/ร้องทุกข์ (เรื่องร้องเรียนทั่วไปและเรื่องร้องเรียนการทุจริต) ของเทศบาลตำบลเวียงต้า เพื่อเป็นกรอบหรือแนวทางในการปฏิบัติงาน และเพื่อคุณธรรมและความโปร่งใสในการปฏิบัติงานของเทศบาลตำบลเวียงต้า

๒. วัตถุประสงค์

๑. เพื่อให้เจ้าหน้าที่ของเทศบาลตำบลเวียงต้าใช้เป็นแนวทางในการปฏิบัติงานในการรับเรื่องราวร้องเรียน/ร้องทุกข์
๒. เพื่อให้การดำเนินงานจัดการข้อร้องเรียน ร้องทุกข์ และรับข้อเสนอแนะต่าง ๆ ของเทศบาลตำบลเวียงต้า มีขั้นตอน/กระบวนการ และแนวทางในการปฏิบัติงานเป็นมาตรฐานเดียวกัน
๓. เพื่อสร้างมาตรฐานการปฏิบัติงานที่มุ่งไปสู่การบริหารคุณภาพทั่วทั้งองค์กรอย่างมีประสิทธิภาพ
๔. เพื่อเผยแพร่ให้กับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของเทศบาลตำบลเวียงต้าทราบกระบวนการ
๕. เพื่อให้มั่นใจได้ว่าการปฏิบัติตามข้อกำหนด ระเบียบ หลักเกณฑ์ เกี่ยวกับการจัดการข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ ที่กำหนดไว้อย่างสม่ำเสมอ และมีประสิทธิภาพ

๓. ขอบเขตการดำเนินงาน

๑. สอบถามข้อมูลเบื้องต้นจากผู้ขอรับบริการถึงความประสงค์ของการขอรับบริการ
๒. ดำเนินการบันทึกข้อมูลของผู้ขอรับบริการ เพื่อเก็บไว้เป็นฐานข้อมูลของผู้ขอรับบริการ
๓. แยกประเภทงานบริการตามความประสงค์ของผู้ขอรับบริการ เช่น, ร้องเรียน ร้องทุกข์, ขอความช่วยเหลือ, แจ้งเบาะแส
๔. ดำเนินการให้คำปรึกษาและให้ความช่วยเหลือตามประเภทงานบริการเพื่อตอบสนองความประสงค์ของผู้ขอรับบริการ

กรณีร้องเรียน ร้องทุกข์ ที่อยู่ในความรับผิดชอบของเทศบาลตำบลเวียงต้า เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบจะให้ข้อมูลกับผู้ขอรับบริการในเรื่องที่ผู้ขอรับบริการต้องการทราบ และเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบจะดำเนินการรับ

เรื่องดังกล่าวไว้ และเสนอหัวหน้าหน่วยงานเพื่อพิจารณาสั่งการ/ดำเนินการในส่วนที่เกี่ยวข้องต่อไป (ภายใน ๓-๕ วันทำการ)

กรณีร้องเรียน ร้องทุกข์ ที่อยู่ในความรับผิดชอบของหน่วยงานอื่น เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบจะให้ข้อมูลกับผู้ขอรับบริการในเรื่องที่ผู้ขอรับบริการต้องการทราบ และเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบจะดำเนินการรับเรื่องดังกล่าวไว้ และเสนอหัวหน้าหน่วยงานเพื่อพิจารณาส่งต่อไปให้กับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องดำเนินการต่อไป (ภายใน ๑-๒ วันทำการ)

ผู้ขอรับบริการ รอคอยติดต่อกลับหรือสามารถติดตามเรื่องกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง หากไม่ได้รับการติดต่อกลับจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้องภายใน ๑๕ วัน ให้ติดต่อกลับที่ศูนย์รับเรื่องร้องเรียนการทุจริต ร้องเรียน ร้องทุกข์ เทศบาลตำบลเวียงต้า

๔. สถานที่ตั้ง

สำนักงานเทศบาลตำบลเวียงต้า เลขที่ ๔๕ หมู่ที่ ๓ ตำบลเวียงต้า อำเภอเมือง จังหวัดแพร่

๕. หน้าที่ความรับผิดชอบ

- ๑) ปลัดเทศบาล และหัวหน้าสำนักปลัด มีหน้าที่กำกับดูแลและสนับสนุนการดำเนินการ
- ๒) นิติกร มีหน้าที่รับเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ ร้องเรียนการทุจริต ขอความช่วยเหลือ แจ้งเบาะแส ให้บริการข้อมูลข่าวสาร และรับข้อเสนอแนะต่าง ๆ พร้อมรายงานผู้บังคับบัญชาตามลำดับ

๖. คำจำกัดความ

- ๑) ผู้รับบริการ หมายถึง ผู้ที่มาใช้บริการจากส่วนราชการและประชาชนทั่วไป
- ๒) เจ้าหน้าที่ หมายถึง เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบจัดการข้อร้องเรียนของหน่วยงาน
- ๓) เรื่องร้องเรียน หมายถึง แบ่งเป็นประเภท ๒ ประเภท คือ

เรื่องร้องเรียนทั่วไป เช่น เรื่องร้องเรียนข้าราชการละเลยต่อหน้าที่ตามที่กฎหมายกำหนดให้ต้องปฏิบัติหรือปฏิบัติหน้าที่ดังกล่าวล่าช้าเกินสมควร เรื่องร้องเรียนของประชาชนที่ได้รับความเดือดร้อนหรือเสียหายไม่ว่าจะมีคู่กรณีหรือไม่มีคู่กรณีก็ตาม ข้อคิดเห็น ข้อเสนอแนะ รวมถึงเรื่องร้องทุกข์ร้องเรียนที่ส่วนราชการอื่นขอให้เทศบาลตำบลเวียงต้าดำเนินการแก้ไขปัญหาตามอำนาจหน้าที่ หรือประสานให้หน่วยงานที่มีอำนาจหน้าที่โดยตรงดำเนินการต่อไปได้

เรื่องร้องเรียนการทุจริต หมายถึง การร้องเรียนเกี่ยวความไม่โปร่งใสของการจัดซื้อจัดจ้าง เช่น การบ่งชี้เข้าลักษณะการแบ่งซื้อแบ่งจ้าง การจัดซื้อเกินราคาราคามาตรฐาน ไม่ได้เผยแพร่ประกาศสอบราคา ประกวดราคา ทางเว็บไซต์ของจังหวัดและกรมบัญชีกลาง

ส่วนที่ ๒

ขั้นตอนการปฏิบัติงาน

๑. แต่งตั้งผู้รับผิดชอบ

- ๑) จัดตั้งศูนย์/จุดรับข้อร้องเรียนของหน่วยงาน
- ๒) จัดทำคำสั่งแต่งตั้งคณะกรรมการดำเนินงาน
- ๓) แจ้งผู้รับผิดชอบตามคำสั่งทราบ เพื่อความสะดวกในการประสานงาน

๒. ช่องทางการร้องเรียน

- ๑) ร้องเรียนด้วยตนเองโดยตรง (จดหมาย/บัตรสนเท่ห์/หนังสือ)
- ๒) กล้องรับความความคิดเห็น (จดหมาย/บัตรสนเท่ห์/หนังสือ)
- ๓) ไปรษณีย์ (จดหมาย/บัตรสนเท่ห์/หนังสือ)
- ๔) สายด่วนเทศบาลตำบลเวียงต้า โทรศัพท์ ๐๕๔-๖๕๖๕๕๕
- ๕) สายตรงนายกเทศมนตรีตำบลเวียงต้า โทรศัพท์ ๐๘๑-๗๘๔๒๗๕๓
- ๖) เว็บไซต์เทศบาลตำบลเวียงต้า : www.wiangta.go.th
- ๗) Email ของเทศบาลตำบลเวียงต้า : wiangta@hotmail.com
: saraban@wiangta.go.th
- ๘) Face book : ทต เวียงต้า อำเภอเมือง จังหวัดแพร่

๓. รับและตรวจสอบข้อร้องเรียนจากช่องทางต่างๆ

ดำเนินการรับและติดตามตรวจสอบข้อร้องเรียนที่เข้ามายังหน่วยงานจากช่องทางต่าง ๆ โดยมีข้อปฏิบัติตามที่กำหนด ดังนี้

ช่องทาง	ความถี่ในการตรวจสอบช่องทาง	ระยะเวลาดำเนินการรับข้อร้องเรียนเพื่อประสานหาทางแก้ไข	หมายเหตุ
ร้องเรียนด้วยตนเอง	ทุกครั้งที่มีผู้ร้องเรียน	ภายใน ๑-๒ วันทำการ	-
ร้องเรียนผ่านกล่องรับ ความความคิดเห็น	ทุกวัน	ภายใน ๑-๒ วันทำการ	-
ร้องเรียนผ่านไปรษณีย์	ทุกวัน	ภายใน ๑-๒ วันทำการ	-
ร้องเรียนทางโทรศัพท์	ทุกวัน	ภายใน ๑-๒ วันทำการ	-
ร้องเรียนผ่าน เว็บไซต์ / E-mail / Face book	ทุกวัน	ภายใน ๑-๒ วันทำการ	-

๔. บันทึกข้อร้องเรียน

- ๑) กรอกรูปแบบฟอร์มบันทึกข้อร้องเรียน โดยมีรายละเอียด คือ ชื่อ-สกุล ผู้ร้องเรียน ที่อยู่ หมายเลขโทรศัพท์ติดต่อกลับ เรื่องร้องเรียน และสถานที่เกิดเหตุ

๒) ทุกช่องทางที่มีการร้องเรียน เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบต้องบันทึกข้อร้องเรียนลงบนสมุดบันทึกข้อร้องเรียน

-๔-

๕. ตรวจสอบข้อเท็จจริง/ประสานหน่วยงานเพื่อแก้ไขข้อร้องเรียนและการแจ้งกลับผู้ร้องเรียน

๑) ข้อร้องเรียนที่อยู่ในอำนาจความรับผิดชอบของเทศบาลตำบลเวียงต้า เช่น ไฟฟ้าสาธารณะดับ การจัดการขยะมูลฝอย ตัดต้นไม้ กิ่งไม้ เหตุรำคาญตามพระราชบัญญัติการสาธารณสุข พ.ศ. ๒๕๓๕ เป็นต้น เจ้าหน้าที่ที่รับผิดชอบจัดทำบันทึกข้อความเสนอไปยังผู้บริหารเพื่อพิจารณาสั่งการให้ผู้รับผิดชอบ/ผู้ที่เกี่ยวข้องดำเนินการตรวจสอบ/แก้ไข และแจ้งให้ผู้ร้องเรียนทราบต่อไป

๒) ข้อร้องเรียนที่ไม่อยู่ในอำนาจความรับผิดชอบของเทศบาลตำบลเวียงต้า เจ้าหน้าที่ที่รับผิดชอบดำเนินการประสานแจ้งหน่วยงานที่เกี่ยวข้องทราบโดยเร็วเพื่อให้แก้ไขปัญห และแจ้งให้ผู้ร้องเรียนทราบต่อไป

๓) ข้อร้องเรียนที่ส่งผลกระทบต่อหน่วยงาน เช่น กรณีผู้ร้องเรียนทำหนังสือร้องเรียนเกี่ยวกับการทุจริตในหน่วยงานภายในเทศบาลตำบลเวียงต้า เจ้าหน้าที่ที่รับผิดชอบจัดทำบันทึกข้อความเสนอผู้บริหารเพื่อพิจารณาสั่งการตรวจสอบ และแจ้งให้ผู้ร้องเรียนทราบต่อไป

๖. ติดตามการแก้ไขข้อร้องเรียน

เจ้าหน้าที่ที่รับผิดชอบ/ที่เกี่ยวข้อง รายงานผลการดำเนินการให้ผู้ร้องเรียนทราบทุก ๆ ๗ วัน หรือ ๑๕ วัน แล้วแต่กรณี

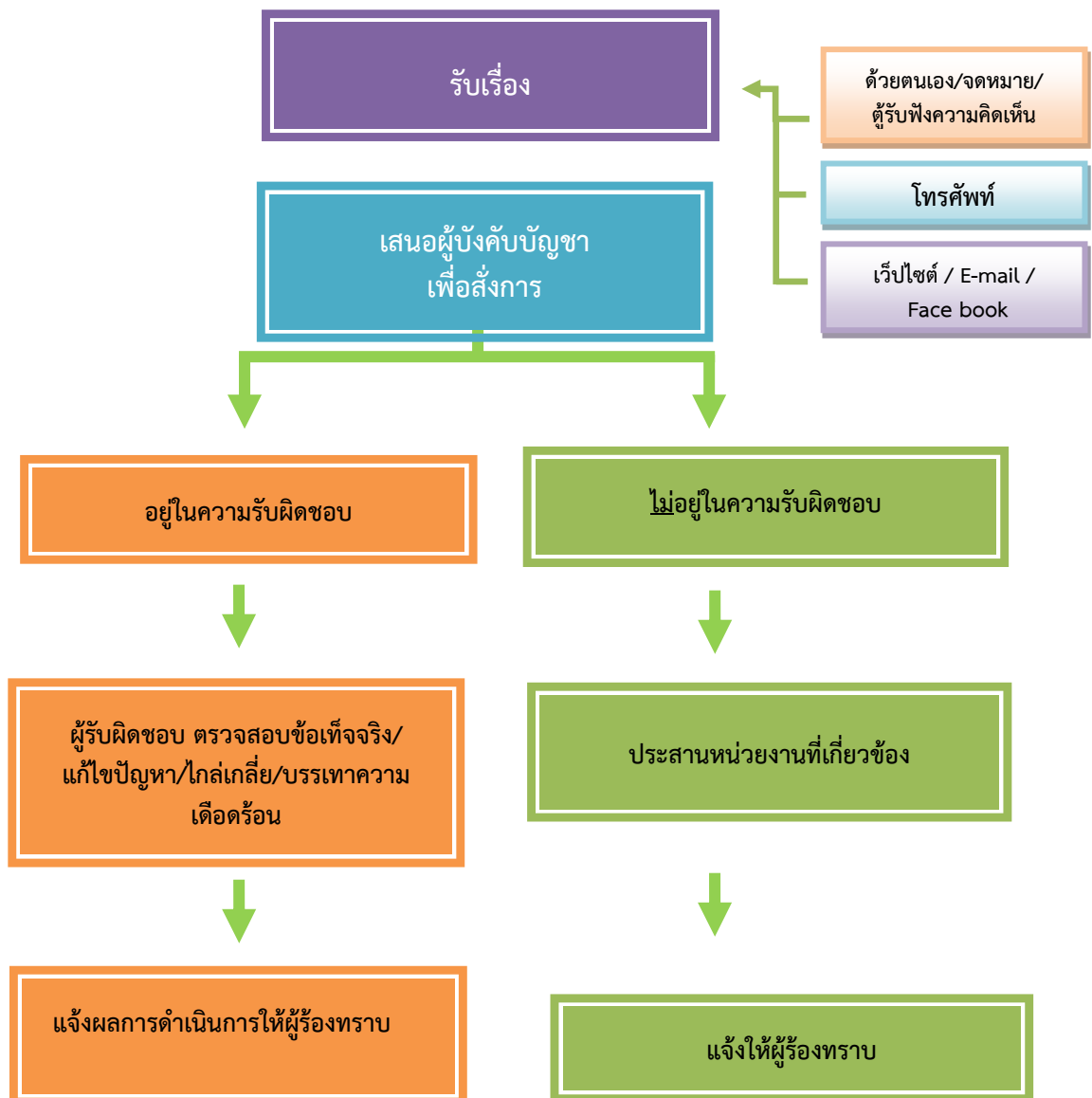
๗. มาตรฐานการปฏิบัติงาน

การดำเนินการแก้ไขข้อร้องเรียน ร้องทุกข์ ให้หน่วยงานที่รับผิดชอบดำเนินการให้แล้วเสร็จ ภายในระยะเวลาที่กำหนด และรายงานผลการดำเนินการให้ผู้ร้องทราบทุก ๆ ๗ วัน หรือ ๑๕ วัน แล้วแต่กรณี และรายงานผลการดำเนินการให้ผู้บริหารทราบภายใน ๑๕ วัน

๘. กฎหมายที่เกี่ยวข้อง

- พระราชบัญญัติว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๔๖
- ระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยการจัดการเรื่องร้องทุกข์ พ.ศ. ๒๕๕๒

๙. แผนผังการดำเนินงาน



ภาคผนวก

ศูนย์รับเรื่องร้องเรียนการทุจริต ร้องเรียน ร้องทุกข์
เทศบาลตำบลเวียงต้า

วันที่.....เดือน.....พ.ศ.....

เรื่อง

เรียน นายกเทศมนตรีตำบลเวียงต้า

ข้าพเจ้า.....อายุ.....ปี อยู่บ้านเลขที่.....
หมู่ที่.....ตำบล.....อำเภอ.....จังหวัด.....
โทรศัพท์.....อาชีพ.....ตำแหน่ง.....
ถือบัตร.....เลขที่.....ออกโดย.....
วันออกบัตร.....วันหมดอายุ.....

มีความประสงค์ขอร้องเรียน ร้องทุกข์ กรณีได้รับความเดือดร้อน เนื่องจาก.....

.....

.....

ทั้งนี้ เพื่อให้เทศบาลตำบลเวียงต้า พิจารณาดำเนินการช่วยเหลือหรือแก้ไขปัญหา ดังนี้

.....

.....

.....

โดยข้าพเจ้าขอส่งเอกสารหลักฐานประกอบการร้องเรียน/ร้องทุกข์ (ถ้ามี) ได้แก่

๑) จำนวน.....ชุด

๒) จำนวน.....ชุด

๓) จำนวน.....ชุด

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณาดำเนินการต่อไป

ขอแสดงความนับถือ

(ลงชื่อ)

(.....)

ผู้ร้องเรียน/ร้องทุกข์

(ลงชื่อ)ผู้รับคำร้อง

(.....)

ตำแหน่ง.....

สำนักงานเทศบาลตำบลเวียงต้า
๔๕ หมู่ ๓ ตำบลเวียงต้า
อำเภอคลอง จังหวัดแพร่ ๕๔๑๕๐

วันที่.....เดือน.....พ.ศ.....

เรียน

อ้างอิง

สิ่งที่ส่งมาด้วย ๑.

เทศบาลตำบลเวียงต้า ได้ตรวจสอบข้อเท็จจริง/ได้รับแจ้งผลการดำเนินการจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง
ตามประเด็นที่ท่านได้ร้องเรียน ร้องทุกข์ แล้ว ปรากฏข้อเท็จจริงโดยสรุปว่า.....

.....รายละเอียดปรากฏตามสิ่งที่ส่งมาด้วย ซึ่งแนบมาพร้อมนี้แล้ว

ทั้งนี้ หากท่านไม่เห็นด้วยประการใด ขอให้แจ้งคัดค้านพร้อมพยานหลักฐานประกอบด้วย

จึงแจ้งมาเพื่อทราบ

ขอแสดงความนับถือ

(.....)

นายกเทศมนตรีตำบลเวียงต้า

สำนักปลัดเทศบาล

งานนิติการ

โทร.๐-๕๔๖๕-๖๕๕๕

โทรสาร ๐-๕๔๖๕-๖๕๙๙