



คู่มือปฏิบัติงาน

การดำเนินการเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์
(เรื่องร้องเรียนทั่วไปและเรื่องร้องเรียนการทุจริต)

เทศบาลตำบลเวียงต้า
อำเภออลอง จังหวัดแพร่

คำนำ

คู่มือปฏิบัติงาน เรื่อง การดำเนินการเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ (เรื่องร้องเรียนทั่วไปและเรื่องร้องเรียนการทุจริต) ผู้เขียนจัดทำขึ้นเพื่อเป็นกรอบหรือแนวทางในการปฏิบัติงานด้านรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ เป็นการตอบสนองนโยบายของรัฐตามพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๕๖ ที่กำหนดแนวทางปฏิบัติราชการ มุ่งให้เกิดประโยชน์สุขแก่ประชาชน โดยยึดประชาชนเป็นศูนย์กลางเพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชนให้เกิดความผาสุกและความเป็นอยู่ที่ดีของประชาชน เกิดผลสัมฤทธิ์ต่องานบริการมีประสิทธิภาพและเกิดความคุ้มค่าในการให้บริการ ลดขั้นตอนปฏิบัติงานเกินความจำเป็น มีการปรับปรุงภารกิจให้ทันต่อสถานการณ์ ประชาชนได้รับการอำนวยความสะดวกและได้รับการตอบสนองความต้องการ และมีการประเมินผลการให้บริการอย่างสม่ำเสมอ ทั้งนี้ การจัดการข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์จนได้ข้อยุติให้มีความรวดเร็วและมีประสิทธิภาพ เพื่อตอบสนองความต้องการและความคาดหวังของผู้รับบริการ จำเป็นต้องมีขั้นตอน/กระบวนการและแนวทางในการปฏิบัติงานที่ชัดเจนและเป็นมาตรฐานเดียวกัน

หวังเป็นอย่างยิ่งว่า คู่มือปฏิบัติงานเล่มนี้จะเป็นประโยชน์แก่ประชาชนในพื้นที่ตำบลเวียงต้าที่ได้รับความเดือดร้อนหรือขอความช่วยเหลือ และผู้ที่สนใจ

งานนิติการ สำนักปลัด เทศบาลตำบลเวียงต้า

สารบัญ

เรื่อง	หน้า
คู่มือปฏิบัติงาน เรื่อง การดำเนินการเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์	
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. แผนผังการดำเนินงาน.....	๕

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. เพื่อให้เจ้าหน้าที่ของเทศบาลตำบลเวียงต้าใช้เป็นแนวทางในการปฏิบัติงานในการรับเรื่องร้องเรียน/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 และรับเรื่องดังกล่าวไว้เสนอหัวหน้าหน่วยงานเพื่อพิจารณาสั่งการ/ดำเนินการในส่วนที่เกี่ยวข้องต่อไป (ภายใน ๓-๕ วันทำการ)

- กรณีร้องเรียน/ร้องทุกข์ ที่อยู่ในความรับผิดชอบของหน่วยงานอื่น เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบจะให้ข้อมูลกับผู้ขอรับบริการในเรื่องที่ผู้ขอรับบริการต้องการทราบ และรับเรื่องดังกล่าวไว้เสนอหัวหน้าหน่วยงานเพื่อพิจารณาส่งต่อให้กับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องเพื่อดำเนินการต่อไป (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 ผู้ที่มีารับบริการจากส่วนราชการและประชาชนทั่วไป

๒) เจ้าหน้าที่ หมายถึง เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบจัดการข้อร้องเรียนของหน่วยงาน

๓) เรื่องร้องเรียน หมายถึง แบ่งเป็นประเภท ๒ ประเภท คือ

- เรื่องร้องเรียนทั่วไป เช่น เรื่องร้องเรียนข้าราชการละเลยต่อหน้าที่ตามที่กฎหมายกำหนดให้ต้องปฏิบัติหรือปฏิบัติหน้าที่ดังกล่าวล่าช้าเกินสมควร เรื่องร้องเรียนของประชาชนที่ได้รับความเดือดร้อนหรือเสียหายไม่ว่าจะมีคู่กรณีหรือไม่มีคู่กรณีก็ตาม ข้อคิดเห็น ข้อเสนอแนะ รวมถึงเรื่องร้องทุกข์ ร้องเรียนที่ส่วนราชการอื่นขอให้เทศบาลตำบลเวียงต้าดำเนินการแก้ไขปัญหาตามอำนาจหน้าที่ หรือประสานให้หน่วยงานที่มีอำนาจหน้าที่โดยตรงดำเนินการต่อไปได้

- เรื่องร้องเรียนการทุจริต หมายถึง การร้องเรียนเกี่ยวกับความไม่โปร่งใสของการจัดซื้อจัดจ้าง เช่น การบ่งชี้เข้าลักษณะการแบ่งซื้อแบ่งจ้าง การจัดซื้อเกินราคาราคามาตรฐาน ไม่ได้เผยแพร่ประกาศสอบราคา ประกวราคา ทางเว็บไซต์ของจังหวัดและกรมบัญชีกลาง

ส่วนที่ ๒ ขั้นตอนการปฏิบัติงาน

๑. แต่งตั้งผู้รับผิดชอบ

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

๒. ช่องทางการร้องเรียน

- ๑) ร้องเรียนด้วยตนเองโดยตรง
- ๒) กล่องรับความความคิดเห็น
- ๓) ไปรษณีย์
- ๔) สายด่วนเทศบาลตำบลเวียงต้า โทรศัพท์ ๐๕๔-๖๕๖๕๕๕
- ๕) สายตรงนายกเทศมนตรีตำบลเวียงต้า โทรศัพท์ ๐๘๑-๘๘๒๕๔๒๑
- ๖) เว็บไซต์เทศบาลตำบลเวียงต้า (www.wiangta.go.th)
- ๗) Email ของเทศบาลตำบลเวียงต้า (www.wiangta@hotmail.com)
- ๘) Face book ของเทศบาลตำบลเวียงต้า (เทศบาลตำบลเวียงต้า จังหวัดแพร่)
- ๙) ช่องทางอื่น ๆ เช่น ศูนย์ดำรงธรรมอำเภอ เป็นต้น

๓. รับและตรวจสอบข้อร้องเรียนจากช่องทางต่างๆ

ดำเนินการรับและติดตามตรวจสอบข้อร้องเรียนที่เข้ามายังหน่วยงานจากช่องทางต่าง ๆ โดยมีข้อปฏิบัติตามที่กำหนด ดังนี้

ช่องทาง	ความถี่ในการตรวจสอบช่องทาง	ระยะเวลาดำเนินการรับข้อร้องเรียนเพื่อประสานหาทางแก้ไข	หมายเหตุ
ร้องเรียนด้วยตนเอง	ทุกครั้งที่มีผู้ร้องเรียน	ภายใน ๑-๒ วันทำการ	
ร้องเรียนผ่านกล่องรับความคิดเห็น	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	
ช่องทางอื่น ๆ เช่น ศูนย์ดำรงธรรมอำเภอ	ทุกครั้งที่มีผู้ร้องเรียน	ภายใน ๑-๒ วันทำการ	

๔. บันทึกข้อร้องเรียน

๑) กรอกแบบฟอร์มบันทึกข้อร้องเรียน โดยมีรายละเอียด คือ วันเดือนปี เรื่อง ชื่อ-สกุลผู้ร้อง/ที่อยู่/หมายเลขโทรศัพท์ติดต่อกลับ เรื่องร้องเรียน และสถานที่เกิดเหตุ

๒) ทุกช่องทางที่มีการร้องเรียน เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบต้องบันทึกข้อร้องเรียนลงบนสมุดบันทึกข้อร้องเรียน

๕. ตรวจสอบข้อเท็จจริง/ประสานหน่วยงานเพื่อแก้ไขข้อร้องเรียนและการแจ้งกลับผู้ร้องเรียน

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

๒) ข้อร้องเรียนที่ไม่อยู่ในอำนาจความรับผิดชอบของเทศบาลตำบลเวียงต้า เจ้าหน้าที่ที่รับผิดชอบดำเนินการประสานแจ้งหน่วยงานที่เกี่ยวข้องทราบโดยเร็วเพื่อให้แก้ไขปัญหา และแจ้งให้ผู้ร้องเรียนทราบต่อไป

๓) ข้อร้องเรียนที่ส่งผลกระทบต่อหน่วยงาน เช่น กรณีผู้ร้องเรียนทำหนังสือร้องเรียนเกี่ยวกับการทุจริตในหน่วยงานภายในเทศบาลตำบลเวียงต้า เจ้าหน้าที่ที่รับผิดชอบจัดทำบันทึกข้อความเสนอผู้บริหารเพื่อพิจารณาสั่งการตรวจสอบ และแจ้งให้ผู้ร้องเรียนทราบต่อไป

๖. ติดตามการแก้ไขข้อร้องเรียน

เจ้าหน้าที่ที่รับผิดชอบ/ที่เกี่ยวข้อง รายงานผลการดำเนินการให้ผู้ร้องเรียนทราบภายใน ๑๕ วัน

๗. มาตรฐานการปฏิบัติงาน

การดำเนินการแก้ไขข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ ให้หน่วยงานที่รับผิดชอบดำเนินการให้แล้วเสร็จภายในระยะเวลาที่กำหนด พร้อมรายงานผลการดำเนินการให้ผู้บริหารทราบภายใน ๗ วัน และรายงานผลการดำเนินการให้ผู้ร้องทราบภายใน ๑๕ วัน

๘. แผนผังการดำเนินงาน

