



คู่มือการปฏิบัติงาน รับเรื่องราวร้องทุกข์

ศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์เทศบาลตำบลมาบอำมฤต

อำเภอปะทิว จังหวัดชุมพร

คำนำ

คู่มือการปฏิบัติงานรับเรื่องราวร้องทุกข์ของ ศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์เทศบาลตำบล
มาบอำมฤตฉบับนี้ จัดทำขึ้นเพื่อเป็นแนวทางการดำเนินการจัดการเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ทั้งในด้านการจัดซื้อ
จัดจ้างและเรื่องทั่วไป ของศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์เทศบาลตำบลมาบอำมฤต ทั้งนี้ การจัดการเรื่องร้องเรียน
จนได้เรื่องยุติ ให้มีความรวดเร็วและมีประสิทธิภาพ เพื่อตอบสนองความต้องการและความคาดหวังของ
ผู้รับบริการ จำเป็นจะต้องมีขั้นตอน หรือกระบวนการและแนวทางในการปฏิบัติงานที่ชัดเจนและ
เป็นมาตรฐานเดียวกัน

ศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์เทศบาลตำบลมาบอำมฤต

สารบัญ

เรื่อง	หน้า
หลักการและเหตุผล	๑
การจัดตั้งศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์เทศบาลตำบลมาบอำมฤต	๑
สถานที่ตั้ง	๑
หน้าที่ความรับผิดชอบ	๑
วัตถุประสงค์	๑
คำจำกัดความ	๒
แผนผังกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน หรือ ร้องทุกข์	๓
ขั้นตอนการปฏิบัติงาน	๔
การรับและตรวจสอบเรื่องร้องเรียนจากช่องทางต่าง ๆ	๔
การบันทึกเรื่องร้องเรียน	๔
การประสานหน่วยงานเพื่อแก้ไขเรื่องร้องเรียนและการแจ้งกลับผู้ร้องเรียน	๕
ติดตามการแก้ไขเรื่องร้องเรียน	๕
การรายงานผลการจัดการเรื่องร้องเรียนของหน่วยงาน	๕
มาตรฐานงาน	๕
แบบฟอร์ม	๖
จัดทำโดย	๖
ภาคผนวก	
แบบฟอร์มใบรับแจ้งเหตุเรื่องร้องเรียน หรือ ร้องทุกข์	

คู่มือการปฏิบัติงานรับเรื่องราวร้องทุกข์

ศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์เทศบาลตำบลมาบอำมฤต

๑. หลักการและเหตุผล

พระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๕๖ ได้กำหนดแนวทางปฏิบัติราชการ มุ่งให้เกิดประโยชน์สุขแก่ประชาชน โดยยึดประชาชนเป็นศูนย์กลาง เพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชนให้เกิดความผาสุกและความเป็นอยู่ที่ดีของประชาชน เกิดผลสัมฤทธิ์ต่องานบริการที่มีประสิทธิภาพและเกิดความคุ้มค่าในการให้บริการ ไม่มีขั้นตอนปฏิบัติงานเกินความจำเป็น มีการปรับปรุงภารกิจให้ทันต่อสถานการณ์ ประชาชนได้รับการอำนวยความสะดวกและได้รับการตอบสนองความต้องการ และมีการประเมินผลการให้บริการอย่างสม่ำเสมอ

๒. การจัดตั้งศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์เทศบาลตำบลมาบอำมฤต

เพื่อให้การบริหารระบบราชการเป็นไปด้วยความถูกต้องบริสุทธิ์ ยุติธรรม ควบคู่กับการพัฒนาบำบัดทุกข์ บำรุงสุข ตลอดจนดำเนินการแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนของประชาชน ได้อย่างมีประสิทธิภาพ ด้วยความรวดเร็วประสิทธิผลสำเร็จอย่างเป็นรูปธรรมทั้งในด้านการจัดซื้อจัดจ้างและเรื่องทั่วไป อีกทั้งเพื่อเป็น ศูนย์รับแจ้งเบาะแสการทุจริต หรือไม่ได้รับความเป็นธรรมจากการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่เทศบาลตำบลมาบอำมฤตจึงได้จัดตั้งศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ขึ้น โดยรับเรื่องราวร้องทุกข์ทั้งในด้านการจัดซื้อจัดจ้างและเรื่องทั่วไป ในกรณีการร้องเรียนที่เกี่ยวกับบุคคล จะมีการเก็บรักษาเรื่องราวไว้เป็นความลับและปกปิดชื่อผู้ร้องเรียน เพื่อมิให้ผู้ร้องเรียนได้รับผลกระทบและได้รับความเดือดร้อนจากการร้องเรียน

๓. สถานที่ตั้ง

ตั้งอยู่ ณ สำนักงานเทศบาลตำบลมาบอำมฤต ตำบลดอนยาง อำเภอปะทิว จังหวัดชุมพร

๔. หน้าที่ความรับผิดชอบ

เป็นศูนย์กลางในการรับเรื่องราวร้องทุกข์ทั้งในด้านการจัดซื้อจัดจ้างและเรื่องทั่วไปรวมทั้งให้บริการเรื่องมูลข่าวสาร ให้คำปรึกษา รับเรื่องปัญหาความต้องการและเรื่องเสนอแนะของประชาชน

๕. วัตถุประสงค์

๑. เพื่อให้การดำเนินงานจัดการเรื่องร้องเรียนหรือร้องทุกข์ของศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์เทศบาลตำบลมาบอำมฤต มีขั้นตอน หรือกระบวนการ และแนวทางในการปฏิบัติงานเป็นมาตรฐานเดียวกัน
๒. เพื่อให้มั่นใจว่าได้มีการปฏิบัติตามเรื่องกำหนด ระเบียบ หลักเกณฑ์เกี่ยวกับการจัดการเรื่องร้องเรียนหรือร้องทุกข์ ที่กำหนดไว้อย่างสม่ำเสมอและมีประสิทธิภาพ

๖. คำจำกัดความ

“ผู้รับบริการ” หมายถึง ผู้ที่มีารับบริการจากส่วนราชการหรือประชาชนทั่วไป

“ผู้มีส่วนได้เสีย” หมายถึง ผู้ที่ได้รับผลกระทบทั้งทางตรงและทางอ้อม ทั้งด้านบวกและด้านลบ จากการดำเนินการของส่วนราชการ เช่น ประชาชนในเขตเทศบาลตำบลมาบอำมฤต เป็นต้น

“การจัดการเรื่องร้องเรียน” หมายความว่ารวมถึง การจัดการใน เรื่องร้องเรียน เรื่องร้องทุกข้อเสนอนะ ข้อคิดเห็น คำชมเชย การสอบถามหรือการร้องขอข้อมูล

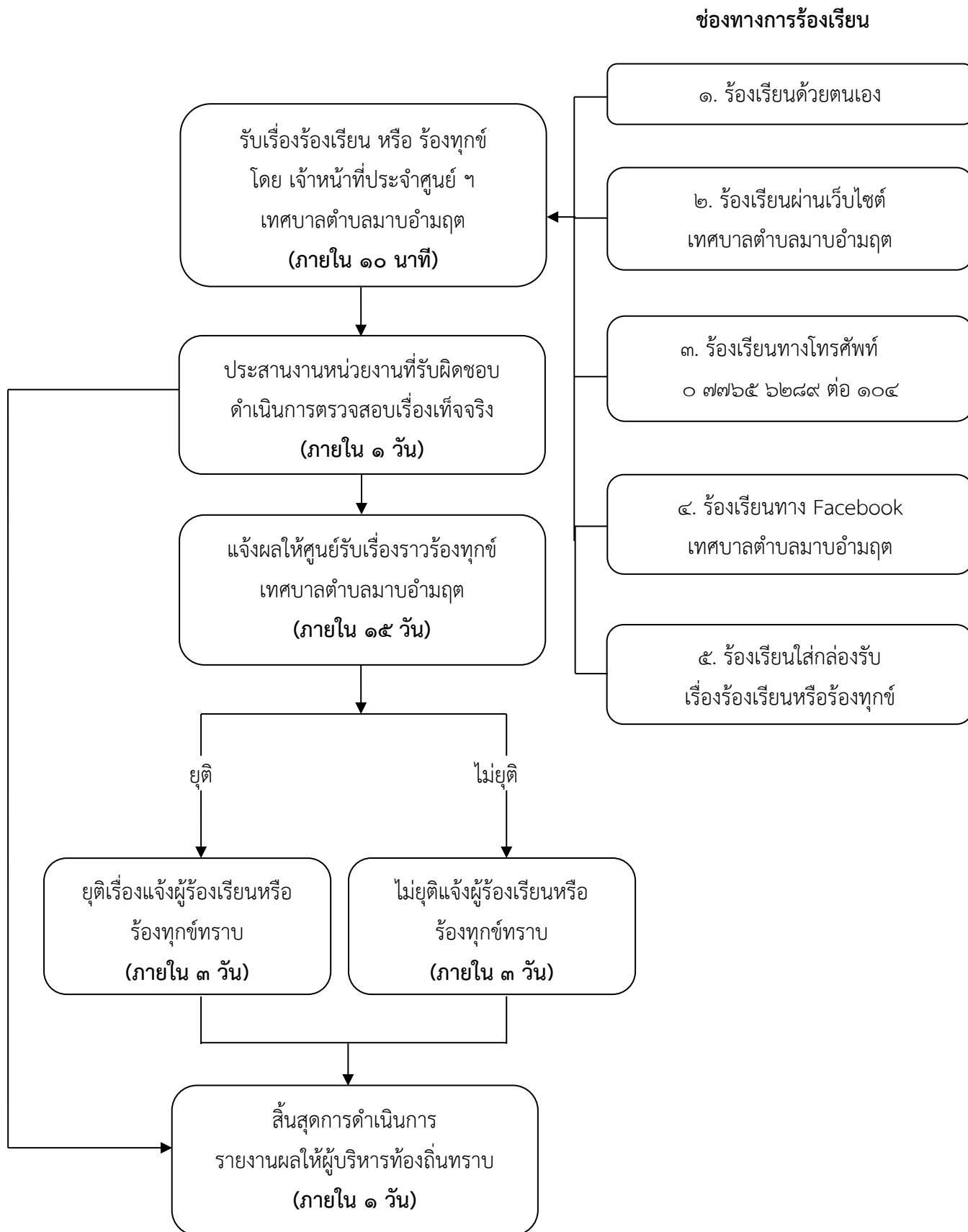
“ผู้ร้องเรียนหรือผู้ร้องทุกข์” หมายถึง ประชาชนทั่วไปหรือผู้มีส่วนได้เสียที่มาติดต่อราชการผ่านช่องทางต่าง ๆ โดยมีวัตถุประสงค์ครอบคลุมการร้องเรียน ร้องทุกข์ การให้ข้อเสนอนะ การให้ข้อคิดเห็นการชมเชย หรือการร้องขอข้อมูล

“ช่องทางการรับเรื่องร้องเรียนหรือร้องทุกข์” หมายถึง ช่องทางต่าง ๆ ที่ใช้ในการรับเรื่องร้องเรียนหรือร้องทุกข์ เช่น ติดต่อด้วยตนเอง ติดต่อดูหนังสือ ติดต่อดูทางโทรศัพท์ เว็บไซต์ Face Book หรือการสื่อสารทางระบบโซเซียลมีเดียอื่น ๆ เป็นต้น

๗. ระยะเวลาเปิดให้บริการ

เปิดให้บริการวันจันทร์ถึงวันศุกร์ (ยกเว้นวันหยุดราชการ) ตั้งแต่เวลา ๐๘.๓๐ – ๑๖.๓๐ น.

๘. แผนผังกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียนหรือร้องทุกข์



๙. ขั้นตอนการปฏิบัติงาน

การแต่งตั้งผู้รับผิดชอบจัดการเรื่องร้องเรียน หรือ ร้องทุกข์ ของหน่วยงาน

- ๘.๑ กำหนดจุดรับเรื่องร้องเรียนหรือร้องทุกข์ ของประชาชน
- ๘.๒ จัดทำคำสั่งแต่งตั้งเจ้าหน้าที่ประจำศูนย์
- ๘.๓ แจ้งผู้รับผิดชอบตามคำสั่งเทศบาลตำบลมาบอำมฤต เพื่อความสะดวกในการ

ประสานงาน

๑๐. การรับและตรวจสอบเรื่องร้องเรียนหรือร้องทุกข์ จากช่องทางต่าง ๆ

ดำเนินการรับและติดตามตรวจสอบเรื่องร้องเรียน หรือ ร้องทุกข์ ที่เข้ามายังหน่วยงานจากช่องทางต่าง ๆ โดยมีเรื่องปฏิบัติตามที่กำหนด ดังนี้

ช่องทาง	ความถี่ในการตรวจสอบช่องทาง	ระยะเวลาดำเนินการรับเรื่องร้องเรียนหรือร้องทุกข์เพื่อประสานหาทางแก้ไขปัญหา	หมายเหตุ
ร้องเรียนด้วยตนเอง ณ ศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์เทศบาลตำบลมาบอำมฤต	ทุกครั้งที่มีการร้องเรียน	ภายใน ๑ วันทำการ	
ร้องเรียนผ่านเว็บไซต์เทศบาลตำบลมาบอำมฤต	ทุกวัน	ภายใน ๑ วันทำการ	
ร้องเรียนทางโทรศัพท์ ๐ ๓๗๕๗ ๘๔๕๘ ต่อ ๑๐๔	ทุกวัน	ภายใน ๑ วันทำการ	
ร้องเรียนทาง Face Book	ทุกวัน	ภายใน ๑ วันทำการ	
ร้องเรียนทางกล่องรับเรื่องร้องเรียนหรือร้องทุกข์	ทุกวัน	ภายใน ๑ วันทำการ	

๑๑. การบันทึกเรื่องร้องเรียนหรือร้องทุกข์

๑๐.๑ กรอกแบบฟอร์มบันทึกเรื่องร้องเรียน หรือ ร้องทุกข์ โดยมีรายละเอียด ชื่อ-สกุล ที่อยู่ หมายเลขโทรศัพท์ติดต่อ เรื่องร้องเรียนหรือร้องทุกข์ และสถานที่เกิดเหตุ

๑๐.๒ ทุกช่องทางที่มีการร้องเรียน เจ้าหน้าที่ต้องบันทึกเรื่องร้องเรียน หรือ ร้องทุกข์ ลงสมุดบันทึกเรื่องร้องเรียน หรือ ร้องทุกข์

๑๒. การประสานหน่วยงานเพื่อแก้ปัญหาเรื่องร้องเรียน หรือ ร้องทุกข์ และการแจ้งผู้ร้องเรียน หรือ ร้องทุกข์ทราบ

๑๒.๑ กรณีเป็นการขอเรื่องมูลข่าวสาร ประสานหน่วยงานผู้ครอบครองเอกสาร เจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้อง เพื่อให้เรื่องมูลแก่ผู้ร้องขอได้ทันที

๑๒.๒ เรื่องร้องเรียน หรือ ร้องทุกข์ ที่เป็นการร้องเรียนเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการของหน่วยงาน เช่น ไฟฟ้าสาธารณะดับ การจัดการขยะมูลฝอย ตัดต้นไม้ กลิ่นเหม็นรบกวน เป็นต้น จัดทำบันทึกเรื่องความเสนอไปยังผู้บริหารเพื่อสั่งการหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง โดยเบื้องต้นอาจโทรศัพท์แจ้งไปยังหน่วยงานที่เกี่ยวข้องเรื่อง

๑๒.๓ เรื่องร้องเรียน หรือ ร้องทุกข์ ที่ไม่อยู่ในความรับผิดชอบของเทศบาลตำบลมาบอำมฤต ให้ดำเนินการประสานหน่วยงานภายนอกที่เกี่ยวข้อง เพื่อให้เกิดความรวดเร็วและถูกต้อง ในการแก้ไขปัญหาต่อไป

๑๒.๔ เรื่องร้องเรียนที่ส่งผลกระทบต่อหน่วยงาน เช่น กรณีผู้ร้องเรียนทำหนังสือร้องเรียนความไม่โปร่งใสในการจัดซื้อจัดจ้าง ให้เจ้าหน้าที่จัดทำบันทึกเรื่องความเพื่อเสนอผู้บริหารพิจารณาสั่งการไปยังหน่วยงานที่รับผิดชอบ เพื่อดำเนินการตรวจสอบและแจ้งผู้ร้องเรียนทราบ ต่อไป

๑๓. การติดตามแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียน

ให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องรายงานผลการดำเนินการให้ทราบภายใน ๕ วันทำการ เพื่อเจ้าหน้าที่ศูนย์ฯ จะได้แจ้งให้ผู้ร้องเรียนทราบ ต่อไป

๑๔. การรายงานผลการดำเนินการให้ผู้บริหารทราบ

๑๓.๑ ให้รวบรวมและรายงานสรุปการจัดการเรื่องร้องเรียนหรือร้องทุกข์ ให้ผู้บริหารทราบทุกเดือน

๑๓.๒ ให้รวบรวมรายงานสรุปเรื่องร้องเรียนหลังจากสิ้นปีงบประมาณ เพื่อนำมาวิเคราะห์การจัดการเรื่องร้องเรียน หรือ ร้องทุกข์ ในภาพรวมของหน่วยงาน เพื่อใช้เป็นแนวทางในการแก้ไขปรับปรุงพัฒนาองค์กรต่อไป

๑๕. มาตรฐานงาน

กรณีได้รับเรื่องร้องเรียน หรือ ร้องทุกข์ ให้ศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์เทศบาลตำบลมาบอำมฤต ดำเนินการตรวจสอบและพิจารณาส่งเรื่องให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ดำเนินการแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียน หรือ ร้องทุกข์ให้แล้วเสร็จภายใน ๑๕ วันทำการ

๑๖. แบบฟอร์ม

แบบฟอร์มใบรับแจ้งเหตุเรื่องร้องเรียนหรือร้องทุกข์

๑๗. จัดทำโดย

ศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์เทศบาลตำบลมาบอำมฤต

- หมายเลขโทรศัพท์ ๐ ๗๗๖๕ ๖๒๘๙ ต่อ ๑๐๔
- หมายเลขโทรสาร ๐ ๗๗๖๕ ๖๒๘๙ ต่อ ๑๐๕
- เว็บไซต์ <http://www.mapammarit.go.th>

๑๘. กฎหมายที่เกี่ยวข้อง

๑. ระเบียบกระทรวงมหาดไทยว่าด้วยค่าใช้จ่ายเพื่อช่วยเหลือประชาชนตามอำนาจหน้าที่ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พ.ศ. ๒๕๖๖

๒. หนังสือสั่งการกระทรวงมหาดไทย ด่วนมาก ที่ มท ๐๒๐๘.๓/ว ๒๐๗ ลงวันที่ ๒๕ มกราคม ๒๕๔๒ เรื่อง หลักเกณฑ์และแนวทางปฏิบัติเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียน

ภาคผนวก

แบบฟอร์มใบรับแจ้งเหตุร้องเรียนหรือร้องทุกข์

เขียนที่.....

วันที่.....เดือน.....พ.ศ.

เรื่อง

เรียน นายกเทศมนตรีตำบลมาบอำมฤต

ข้าพเจ้า (นาย/นาง/นางสาว).....อายุ

.....ปี อยู่บ้านเลขที่.....หมู่ที่.....บ้าน.....ตำบล

.....อำเภอ.....จังหวัด.....หมายเลขบัตรประจำตัว

ประชาชน.....เบอร์โทรศัพท์ที่ติดต่อได้.....ได้รับความเดือดร้อน

เนื่องจาก.....

.....

.....

ดังนั้น ข้าพเจ้า (นาย/นาง/

นางสาว).....จึงใคร่ขอร้องเรียน/ร้องทุกข์

มายังเทศบาลตำบลมาบอำมฤต เพื่อให้ดำเนินการช่วยเหลือและแก้ไขปัญหาดังนี้

.....

.....

.....

.....

พร้อมนี้ข้าพเจ้าได้แนบเอกสารหลักฐานต่าง ๆ มาด้วย คือ

๑. บัญชีรายชื่อผู้ได้รับความเดือดร้อน จำนวน.....ราย (ถ้ามี)

๒. เอกสารอื่น ๆ

(ระบุ).....

ขอแสดงความนับถือ

(ลงชื่อ).....ผู้ร้องเรียน/ร้องทุกข์

(.....)

ตำแหน่ง.....(ถ้ามี)

เจ้าหน้าที่เทศบาลฯ ได้รับหนังสือฉบับนี้ไว้เมื่อวันที่ และได้สำเนาแบบฟอร์ม

ใบรับแจ้งเหตุฯ ดังกล่าวมอบให้ผู้ร้องและผู้ร้องได้รับไว้เรียบร้อยแล้ว จำนวน.....แผ่น

ลงชื่อ.....ผู้ร้องเรียน/ร้องทุกข์ ลงชื่อ.....

เจ้าหน้าที่