



คู่มือการปฏิบัติงาน เรื่องร้องทุกข์ ร้องเรียน



เทศบาลตำบลทุ่งหว้า
อำเภอทุ่งหว้า จังหวัดสตูล

คำนำ

คู่มือการปฏิบัติงานเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียน ของศูนย์รับเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียนเทศบาลตำบลทุ่งหว้าฉบับนี้ จัดทำขึ้นเพื่อเป็นแนวทางการดำเนินการจัดการของศูนย์รับเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียนเทศบาลตำบลทุ่งหว้า ทั้งนี้ การจัดการข้อร้องทุกข์/ร้องเรียนจำเป็นต้องมีขั้นตอน กระบวนการ และแนวทาง ในการปฏิบัติงานที่ชัดเจนและเป็นมาตรฐานเดียวกัน เพื่อให้การบริหารระบบราชการเป็นไปด้วยความถูกต้อง บริสุทธิ์ ยุติธรรม ควบคู่กับการพัฒนา บำบัดทุกข์ บำรุงสุข ตลอดจนดำเนินการแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนของประชาชนได้อย่างมีประสิทธิภาพ และการดำเนินงานให้เป็นที่ไปตามนโยบายของผู้บริหารท้องถิ่นเทศบาลตำบลทุ่งหว้า ที่ยึดถือประชาชนเป็นจุดศูนย์กลางของการให้บริการ โดยเน้นการยึดถือการมีส่วนร่วมของประชาชนในพื้นที่และการยึดมั่น ที่จะอำนวยความสะดวกและการตอบสนองความต้องการของประชาชน ด้วยความรวดเร็ว ประสพผลสำเร็จอย่างเป็นรูปธรรม

ศูนย์รับเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียน เทศบาลตำบลทุ่งหว้า

สารบัญ

เรื่อง	หน้า
หลักการและเหตุผล	๑
สถานที่ตั้ง	๑
หน้าที่ความรับผิดชอบ	๑
วัตถุประสงค์	๑
แผนผังกระบวนการจัดการเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียน	๒
ขั้นตอนการปฏิบัติงาน	๓
การรับและตรวจสอบข้อร้องทุกข์/ร้องเรียนจากช่องทางต่างๆ	๓
การบันทึกข้อร้องทุกข์/ร้องเรียน	๔
การประสานหน่วยงานเพื่อแก้ไขข้อร้องทุกข์/ร้องเรียนและการแจ้งกลับผู้ร้องทุกข์/ร้องเรียน	๔
ติดตามการแก้ไขข้อร้องทุกข์/ร้องเรียน	๔
การรายงานผลการจัดการข้อร้องทุกข์/ร้องเรียนของหน่วยงาน	๔
มาตรฐานงาน	๔
แบบฟอร์ม	๕
จัดทำ	๕
ภาคผนวก	
คำร้องเรื่องราวร้องทุกข์/ร้องเรียน	๖
คำร้องทั่วไป	๗

๑. หลักการและเหตุผล

ตามพระราชบัญญัติการอำนวยความสะดวกในการพิจารณาอนุญาตของทางราชการ พ.ศ. ๒๕๕๘ มาตรา ๒ บัญญัติ “พระราชบัญญัตินี้ให้ใช้บังคับเมื่อพ้นกำหนดหนึ่งร้อยแปดสิบวันนับแต่วันประกาศในราชกิจจานุเบกษาเป็นต้นไป เว้นแต่มาตรา ๑๗ ให้ใช้บังคับตั้งแต่วันประกาศในราชกิจจานุเบกษาเป็นต้นไป” มาตรา ๑๗ บัญญัติว่า “ให้ผู้อนุญาตจัดทำคู่มือสำหรับประชาชนตามมาตรา ๗ ให้เสร็จสิ้นภายในหนึ่งร้อยแปดสิบวัน นับแต่วันที่พระราชบัญญัตินี้ประกาศในราชกิจจานุเบกษา” และมาตรา ๔ บัญญัติว่า “ผู้อนุญาต หมายความว่า ผู้ซึ่งกฎหมายกำหนดให้มีอำนาจในการอนุญาต” ประกอบกับตามพระราชบัญญัติเทศบาล พ.ศ. ๒๔๙๖ แก้ไขเพิ่มเติม (ฉบับที่ ๑๒) พ.ศ.๒๕๔๖ มาตรา ๕๐ วรรคสอง บัญญัติให้การปฏิบัติงานตามอำนาจหน้าที่ของเทศบาลต้องเป็นไปเพื่อประโยชน์สุขของประชาชน โดยใช้วิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี และให้คำนึงถึงการมีส่วนร่วมของประชาชนในการตรวจสอบการประเมินผลการปฏิบัติงาน และการเปิดเผยข้อมูลข่าวสาร โดยให้เป็นไปตามหลักเกณฑ์และวิธีการที่กฎหมายกำหนด

นอกจากนี้พระราชกฤษฎีกาด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ.๒๕๔๖ มาตรา ๔๑ - ๔๓ ได้บัญญัติสรุปความได้ว่า ในกรณีที่ส่วนราชการได้รับเรื่องร้องทุกข์/การร้องเรียนเสนอแนะหรือความคิดเห็นเกี่ยวกับวิธีปฏิบัติราชการ อุปสรรค หรือปัญหาอื่นใด โดยให้ส่วนราชการที่ออกกฎระเบียบ ข้อบังคับหรือประกาศนั้นพิจารณาโดยทันที พร้อมทั้งชี้แจงแจ้งให้ผู้ร้องทุกข์/ร้องเรียน หรือเสนอแนะภายใน ๑๕ วัน โดยปกติให้ถือว่า การปฏิบัติราชการเป็นเรื่องเปิดเผย ตลอดจนมาตรฐานการปฏิบัติราชการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ได้กำหนดให้ในการอำนวยความสะดวก และการตอบสนองความต้องการของประชาชนองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น จะต้องจัดให้มีทะเบียนหนังสือรับ - ส่ง เรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียน หลักฐานการรายงานผล การร้องทุกข์/ร้องเรียน รายงานต่างๆ ที่ต้องรายงานส่งให้ผู้บริหารท้องถิ่นและจังหวัดทราบ พร้อมกับคำสั่งแต่งตั้งเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบประจำศูนย์รับเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียน ฯลฯ

๒. สถานที่ตั้ง

ณ ห้องปฏิบัติงานสำนักปลัด เทศบาลตำบลทุ่งหว้า ตำบลทุ่งหว้า อำเภอทุ่งหว้า จังหวัดสตูล

๓. หน้าที่ความรับผิดชอบ

เป็นศูนย์กลางในการรับเรื่องราวร้องทุกข์/ร้องเรียน และให้บริการข้อมูลข่าวสารให้คำปรึกษา ปัญหาความต้องการและข้อเสนอแนะของประชาชน

๔. วัตถุประสงค์

๔.๑ เพื่อให้ประชาชนในเขตเทศบาล องค์กรชุมชน และประชาชนโดยทั่วไปได้มีส่วนร่วมในการบริหารงานของเทศบาลตำบลทุ่งหว้า โดยเทศบาลตำบลทุ่งหว้าจัดให้มีช่องทางในการร้องทุกข์/ร้องเรียน เสนอแนะหรือแสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับวิธีปฏิบัติราชการ อุปสรรค หรือแจ้งปัญหาอื่นใด อันเกิดจากการปฏิบัติราชการของหน่วยงานต่างๆ ในสังกัดเทศบาลตำบลทุ่งหว้า

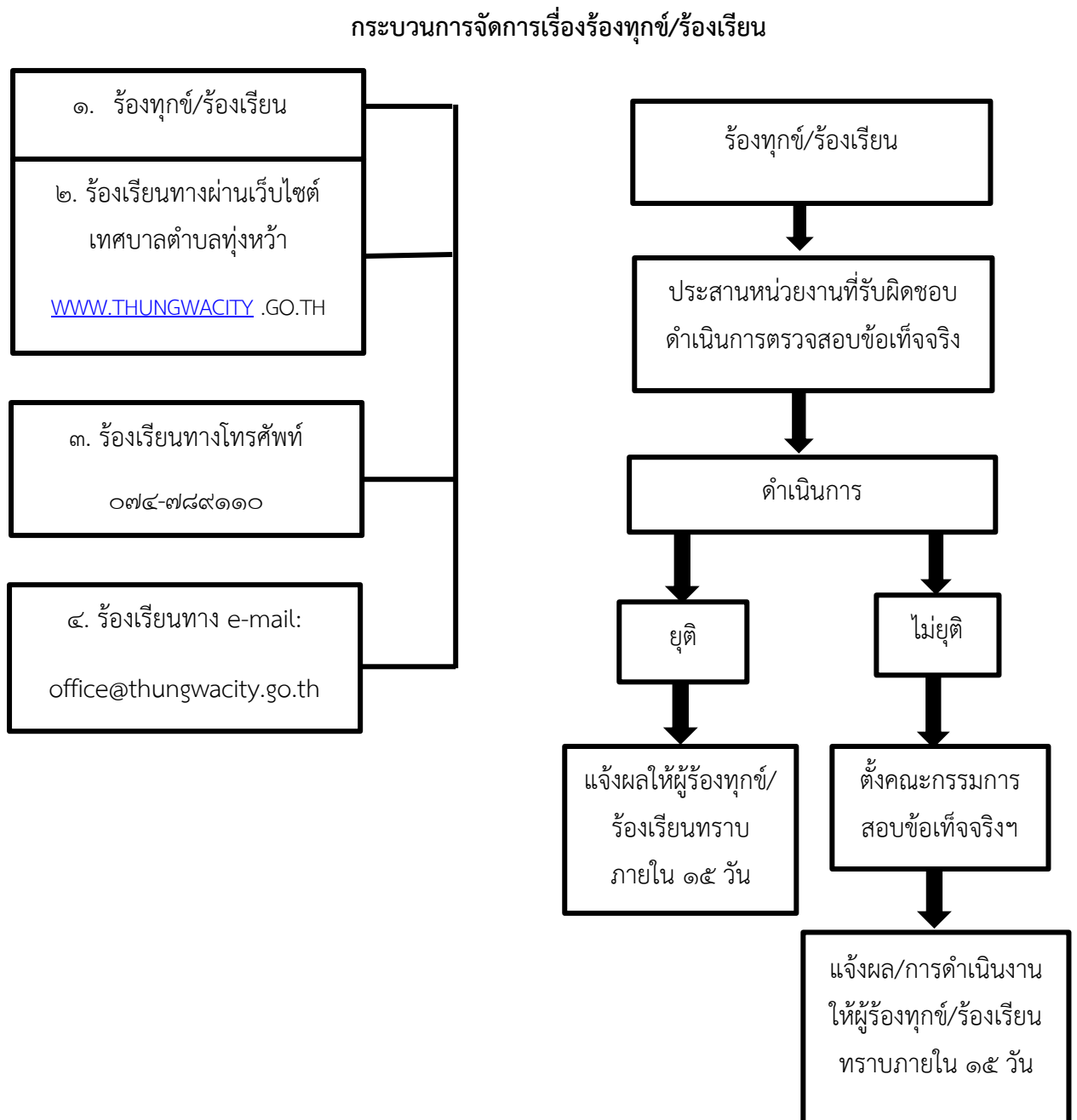
๔.๒ เพื่อให้เทศบาลตำบลทุ่งหว้าได้มีโอกาสชี้แจงตอบข้อสงสัย ข้อซักถาม ปัญหา ความกังวล ผลกระทบ หรืออุปสรรคอื่นใดจากการดำเนินงานหรือกิจกรรมของเทศบาลตำบลทุ่งหว้า ที่อาจมีผลกระทบต่อคุณภาพสิ่งแวดล้อม สุขภาพอนามัย คุณภาพชีวิต และเรื่องอื่นใดที่ประชาชนมีส่วนได้เสีย

๔.๓ เพื่อปฏิบัติให้เป็นไปตามรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พุทธศักราช ๒๕๕๐ พระราชบัญญัติเทศบาล พ.ศ. ๒๔๙๖ แก้ไขเพิ่มเติมถึง (ฉบับที่ ๑๒) พ.ศ. ๒๕๔๖ พระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๔๖ รวมทั้งมาตรฐานการปฏิบัติราชการของเทศบาลตำบลทุ่งหว้า

๔.๔ เพื่อดำเนินงานเป็นไปตามนโยบายของผู้บริหารท้องถิ่นเทศบาลตำบลทุ่งหว้า ที่ยึดถือประชาชนเป็นจุดศูนย์กลางของการให้บริการ โดยเน้นการยึดถือการมีส่วนร่วมของประชาชนในพื้นที่ และการยึดมั่นที่จะอำนวยความสะดวกและการตอบสนองความต้องการของประชาชน

๔.๕ เพื่อให้เทศบาลตำบลทุ่งหว้า เป็นองค์กรอันเป็นที่พึ่งของประชาชนได้

๕. แผนผังกระบวนการจัดการเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียน



๖. ขั้นตอนการปฏิบัติงาน

การแต่งตั้งผู้รับผิดชอบจัดการข้อร้องทุกข์/ร้องเรียนของหน่วยงาน

๑. จัดตั้งศูนย์รับเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียนของหน่วยงาน
๒. จัดทำคำสั่งแต่งตั้งคณะกรรมการ คณะทำงาน และเจ้าหน้าที่ผู้ได้รับแต่งตั้ง เจ้าหน้าที่ประจำศูนย์เพื่อเตรียมการในส่วนที่เกี่ยวข้อง พร้อมกับปฏิบัติงานในหน้าที่ให้สำเร็จลุล่วงไปด้วยดี
๓. แจ้งผู้รับผิดชอบตามคำสั่งเทศบาลตำบลทุ่งหว้าทราบ เพื่อความสะดวกในการประสานงานและเบอร์โทรศัพท์

๗. การรับและตรวจสอบข้อร้องทุกข์/ร้องเรียนจากช่องทางต่างๆ

ดำเนินการรับและติดตามตรวจสอบข้อร้องเรียนที่เข้ามายังหน่วยงานจากช่องทางต่างๆ โดยมีข้อปฏิบัติตามที่กำหนด ดังนี้

ช่องทาง	ความถี่ในการตรวจสอบช่องทาง	ระยะเวลาดำเนินการรับข้อร้องทุกข์/ร้องเรียนเพื่อประสานหาทางแก้ไข	หมายเหตุ
๑. ร้องทุกข์/ร้องเรียนด้วยตัวเอง ณ ศูนย์รับเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียนเทศบาลตำบลทุ่งหว้า	ทุกครั้งที่มีผู้ร้องเรียน	ภายใน ๑ วันทำการ	
๒. ร้องทุกข์/ร้องเรียนผ่านเว็บไซต์เทศบาลตำบลทุ่งหว้า WWW.THUNGWACITY.GO.TH	ทุกวัน	ภายใน ๑ วันทำการ	
๓. ร้องทุกข์/ร้องเรียนทางโทรศัพท์ ๐๗๔-๗๘๙๑๑๐	ทุกวัน	ภายใน ๑ วันทำการ	
๔. ร้องทุกข์/ร้องเรียนทาง e-mail: office@thungwacity.go.th	ทุกวัน	ภายใน ๑ วันทำการ	
๕. ผู้ร้องทุกข์/ร้องเรียนทางตู้ไปรษณีย์สำนักงานเทศบาลตำบลทุ่งหว้า อำเภอทุ่งหว้า จังหวัดสตูล	ทุกวัน	ภายใน ๑ วันทำการ	

๘. การบันทึกข้อร้องทุกข์/ร้องเรียน

๑. กรอกแบบฟอร์มบันทึกข้อร้องทุกข์/ร้องเรียนโดยมีรายละเอียด คือ ชื่อ - สกุล ผู้ร้องทุกข์/ร้องเรียน ที่อยู่ หมายเลขติดต่อกลับ เรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียน และสถานที่เกิดเหตุ

๒. ทุกช่องทางที่มีการร้องทุกข์/ร้องเรียน เจ้าหน้าที่ ต้องบันทึกข้อร้องทุกข์/ร้องเรียน ลงทะเบียนรับเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียน

๙. การประสานหน่วยงานเพื่อแก้ไขข้อร้องทุกข์/ร้องเรียนและการแจ้งกลับผู้ร้องทุกข์/ร้องเรียน

- กรณีเป็นการขอข้อมูลข่าวสาร ประสานหน่วยงานผู้ครอบครองเอกสารเจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้อง เพื่อให้ข้อมูลแก่ผู้ร้องขอได้ทันที

- ข้อร้องทุกข์/ร้องเรียน ที่เป็นการร้องเรียนเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการของหน่วยงาน เช่น ไฟฟ้า สาธารณะดับ การจัดการขยะมูลฝอย ตัดต้นไม้กลิ่นเหม็นรบกวน เป็นต้น จัดทำบันทึกข้อความเสนอไปยังผู้บริหาร เพื่อสั่งการหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง โดยเบื้องต้นอาจโทรศัพท์แจ้งไปยังหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

- ข้อร้องทุกข์/ร้องเรียน ที่ไม่อยู่ในอำนาจความรับผิดชอบของเทศบาลตำบลทุ่งหว้า ได้ดำเนินการประสาน แจ้งหน่วยงานภายนอกที่เกี่ยวข้อง เพื่อให้เกิดความรวดเร็วและถูกต้องชัดเจนในการแก้ไขปัญหาต่อไป

- ข้อร้องทุกข์/ร้องเรียน ที่ส่งผลกระทบต่อหน่วยงาน เช่น กรณีผู้ร้องเรียนทำหนังสือร้องทุกข์/ร้องเรียน ความไม่โปร่งใสในการจัดซื้อจัดจ้าง ให้เจ้าหน้าที่จัดทำบันทึกข้อความเพื่อเสนอผู้บริหารพิจารณาคำสั่งการไปยังหน่วยงาน ที่รับผิดชอบเพื่อดำเนินการตรวจสอบและแจ้งผู้ร้องทุกข์/ร้องเรียนต่อไป

๑๐. ติดตามการแก้ไขข้อร้องทุกข์/ร้องเรียน

ให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องรายงานผลให้ทราบภายใน ๑๕ วันทำการ เพื่อเจ้าหน้าที่ศูนย์ฯ จะได้แจ้งผู้ร้องทุกข์/ร้องเรียนทราบต่อไป

๑๑. การรายงานผลการจัดการข้อร้องทุกข์/ร้องเรียนของหน่วยงาน

- รวบรวมและรายงานสรุปการจัดการข้อร้องทุกข์/ร้องเรียน ประจำสัปดาห์

- รวบรวมรายงานสรุปข้อร้องทุกข์/ร้องเรียน หลังจากสิ้นปีงบประมาณ เพื่อนำมาวิเคราะห์การจัดการข้อร้องทุกข์/ร้องเรียน ในการรวมของหน่วยงาน เพื่อใช้เป็นแนวทางในการแก้ไข ปรับปรุงพัฒนาองค์กรต่อไป

๑๒. มาตรฐานงาน

กรณีได้รับเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียนจากช่องทางการร้องทุกข์/ร้องเรียน เช่น ร้องทุกข์/ร้องเรียน ด้วยตนเอง/จดหมาย/เว็บไซต์/โทรศัพท์/Face Book/e-mail ให้ศูนย์ฯ/ดำเนินการตรวจสอบ และพิจารณาส่งเรื่องต่อให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ดำเนินการแก้ไขเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียน ให้แล้วเสร็จภายใน ๑๕ วันทำการ

๑๓. แบบฟอร์ม

- แบบฟอร์มคำร้องเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียน
- แบบฟอร์มคำร้องทั่วไป

จัดทำโดย

ศูนย์รับเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียนเทศบาลตำบลทุ่งหว้า สำนักงานเทศบาลตำบลทุ่งหว้า
อำเภอทุ่งหว้า จังหวัดสตูล

เบอร์โทรศัพท์ ๐๗๔-๗๘๕๑๑๐

เบอร์โทรสาร ๐๗๔-๗๘๕๑๑๑

เว็บไซต์ [WWW.THUNGWACITY .GO.TH](http://WWW.THUNGWACITY.GO.TH)

E-mail: office@thungwacity.go.th

ภาคผนวก

ด้วยข้าพเจ้า นาย/นาง/นางสาว

อายุปี อยู่บ้านเลขที่ หมู่ที่ ถนน

ตำบล อำเภอ จังหวัด หมายเลขโทรศัพท์.....

ขอยื่นคำร้องต่อเทศบาลตำบลทุ่งหว้าเรื่อง

.....

.....

.....

ขอรับรองว่าข้อความข้างต้นนี้เป็นความจริงทุกประการ

ลงชื่อ.....ผู้ยื่นคำร้อง

(.....)

<p>เรียน นายกเทศมนตรีตำบลทุ่งหว้า -เพื่อโปรดทราบและพิจารณา</p> <p>(ลงชื่อ)..... (.....)</p> <p>(ลงชื่อ)..... (.....)</p> <p>(ลงชื่อ)..... (.....)</p>	<p>คำสั่ง/สั่งการ</p> <p>.....</p> <p>.....</p> <p>.....</p> <p>.....</p> <p>(ลงชื่อ)..... (นายอรุณ ยังปากน้ำ) นายกเทศมนตรีตำบลทุ่งหว้า</p>
---	---

คำร้องทั่วไป

เขียนที่ สำนักงานเทศบาลตำบลทุ่งหว้า

ตำบลทุ่งหว้า อำเภอทุ่งหว้า

จังหวัดสตูล ๙๑๑๒๐

วันที่ เดือน พ.ศ.

เรื่อง

เรียน นายกเทศมนตรีตำบลทุ่งหว้า

ด้วยข้าพเจ้า นาย/นาง/นางสาว/

อายุ ปี เชื้อชาติ สัญชาติ อยู่บ้านเลขที่

หมู่ที่ ถนน ตำบล อำเภอ

จังหวัด หมายเลขโทรศัพท์.....

ขอยื่นคำร้องต่อเทศบาลตำบลทุ่งหว้า

.....
.....
.....
.....

ขอรับรองว่าข้อความข้างต้นนี้เป็นความจริงทุกประการ

ลงชื่อ

(.....)

ผู้ยื่นคำร้อง

แผนที่โดยสังเขป