



คู่มือการปฏิบัติงาน รับเรื่องร้องเรียน-ร้องทุกข์

ศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์เทศบาลเมืองวารินชำราบ

คำนำ

คู่มือการปฏิบัติงานศูนย์รับเรื่องร้องเรียน-ร้องทุกข์เทศบาลเมืองวารินชำราบเล่มนี้ จัดทำขึ้นเพื่อเป็นแนวทางการดำเนินการจัดการข้อร้องเรียนของศูนย์รับเรื่องร้องเรียน-ร้องทุกข์เทศบาลเมือง ทั้งนี้ การจัดการข้อร้องเรียนจนได้ข้อยุติ ให้มีความรวดเร็วและมีประสิทธิภาพ เพื่อตอบสนองความต้องการและความคาดหวังของผู้รับบริการ จำเป็นจะต้องมีขั้นตอน / กระบวนการ และแนวทางในการปฏิบัติงานที่ชัดเจนและเป็นมาตรฐานเดียวกัน และทำให้ผู้บริการมีความพึงพอใจ สอดคล้องตามพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์ และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๔๖

ผู้จัดทำ หวังเป็นอย่างยิ่งว่า คู่มือการปฏิบัติงานศูนย์รับเรื่องร้องเรียน-ร้องทุกข์เทศบาลเมืองวารินชำราบเล่มนี้ จะเป็นประโยชน์ต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบและผู้ที่เกี่ยวข้อง และผู้รับบริการ หรือผู้มีส่วนได้เสีย หากมีข้อผิดพลาดหรือข้อเสนอแนะประการใด ผู้จัดทำพร้อมรับฟังข้อเสนอแนะเพื่อดำเนินการแก้ไขปรับปรุงในโอกาสครั้งต่อไป

สารบัญ

เรื่อง	หน้า
หลักการและเหตุผล	๑
การจัดตั้งศูนย์รับร้องเรียน-ร้องทุกข์เทศบาลเมืองวารินชำราบ	๑
สถานที่ตั้ง	๑
หน้าที่ความรับผิดชอบ	๑
วัตถุประสงค์	๑
คำจำกัดความ	๒
ระยะเวลาเปิดให้บริการ	๒
แผนผังกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน-ร้องทุกข์	๓
ขั้นตอนการปฏิบัติงาน	๔
การรับและตรวจสอบข้อร้องเรียน-ร้องทุกข์จากช่องทางต่าง ๆ	๔
การบันทึกข้อร้องเรียน	๔
การประสานหน่วยงานเพื่อแก้ไขข้อร้องเรียนและการแจ้งกลับผู้ร้องเรียน	๕
ติดตามการแก้ไขข้อร้องเรียน	๕
การรายงานผลการจัดการข้อร้องเรียนของหน่วยงาน	๕
มาตรฐานงาน	๕
แบบฟอร์ม	๕
จัดทำโดย	๕
ภาคผนวก	
แบบฟอร์มคำร้อง หรือคำร้องทั่วไปในการรับแจ้งเหตุเรื่องร้องเรียน-ร้องทุกข์	

คู่มือการปฏิบัติงานรับเรื่องร้องเรียน-ร้องทุกข์

ศูนย์รับเรื่องศูนย์รับเรื่องร้องเรียน-ร้องทุกข์เทศบาลเมืองวารินชำราบ

๑. หลักการและเหตุผล

พระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๔๖ ได้กำหนดแนวทางปฏิบัติราชการ มุ่งให้เกิดประโยชน์สุขแก่ประชาชน โดยยึดประชาชนเป็นศูนย์กลาง เพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชนให้เกิดความผาสุกและความเป็นอยู่ที่ดีของประชาชน เกิดผลสัมฤทธิ์ต่องานบริการที่มีประสิทธิภาพและเกิดความคุ้มค่าในการให้บริการ ไม่มีขั้นตอนปฏิบัติงานเกินความจำเป็น มีการปรับปรุงภารกิจให้ทันต่อสถานการณ์ ประชาชนได้รับการอำนวยความสะดวกและได้รับการตอบสนองความต้องการ และมีการประเมินผลการให้บริการอย่างสม่ำเสมอ

๒. การจัดตั้งศูนย์รับเรื่องร้องเรียน-ร้องทุกข์เทศบาลเมืองวารินชำราบ

เพื่อให้การบริหารระบบราชการเป็นไปด้วยความถูกต้อง บริสุทธิ์ ยุติธรรม ควบคู่กับการพัฒนาบำบัดทุกข์ บำรุงสุข ตลอดจนดำเนินการแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนของประชาชน ได้อย่างมีประสิทธิภาพ ด้วยความรวดเร็วประสิทธิผลสำเร็จอย่างเป็นรูปธรรม อีกทั้งเพื่อเป็นศูนย์รับแจ้งเบาะแสการทุจริต หรือไม่ได้รับความเป็นธรรมจากการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ เทศบาลเมืองวารินชำราบจึงได้จัดตั้งศูนย์รับเรื่องร้องเรียน-ร้องทุกข์ ขึ้น ซึ่งในกรณีการร้องเรียนที่เกี่ยวกับบุคคล จะมีการเก็บรักษาเรื่องราวไว้เป็นความลับและปกปิดชื่อผู้ร้องเรียน เพื่อมิให้ผู้ร้องเรียนได้รับผลกระทบและได้รับความเดือดร้อนจากการร้องเรียน

๓. สถานที่ตั้ง

ตั้งอยู่ ณ สำนักงานเทศบาลเทศบาลเมืองวารินชำราบ ตำบลวารินชำราบ อำเภอวารินชำราบ จังหวัดอุบลราชธานี

๔. หน้าที่ความรับผิดชอบ

เป็นศูนย์กลางในการรับเรื่องร้องเรียน-ร้องทุกข์ และให้บริการข้อมูลข่าวสาร ให้คำปรึกษา รับเรื่องปัญหาความต้องการและข้อเสนอแนะของประชาชน

๕. วัตถุประสงค์

๑. เพื่อให้การดำเนินงานจัดการข้อร้องเรียน-ร้องทุกข์ ของศูนย์รับเรื่องร้องเรียน-ร้องทุกข์ เทศบาลเมืองวารินชำราบ มีขั้นตอน / กระบวนการ และแนวทางในการปฏิบัติงานเป็นมาตรฐานเดียวกัน

๒. เพื่อให้มั่นใจว่าได้มีการปฏิบัติตามข้อกำหนด ระเบียบ หลักเกณฑ์เกี่ยวกับการจัดการข้อร้องเรียน-ร้องทุกข์ ที่กำหนดไว้อย่างสม่ำเสมอและมีประสิทธิภาพ

๖. คำจำกัดความ

“ผู้รับบริการ” หมายถึง ผู้ที่มาใช้บริการจากส่วนราชการและประชาชนทั่วไป

“ผู้มีส่วนได้เสีย” หมายถึง ผู้ที่ได้รับผลกระทบ ทั้งทางบวกและทางลบ ทั้งทางตรงและทางอ้อม จากการดำเนินการของส่วนราชการ เช่น ประชาชนในเขตเทศบาลเมืองวารินชำราบ

“การจัดการข้อร้องเรียน” มีความหมายครอบคลุมถึงการจัดการในเรื่องข้อร้องเรียน-ร้องทุกข์/ ข้อเสนอแนะ/ ข้อคิดเห็น/ คำชมเชย/ การสอบถามหรือการร้องขอข้อมูล

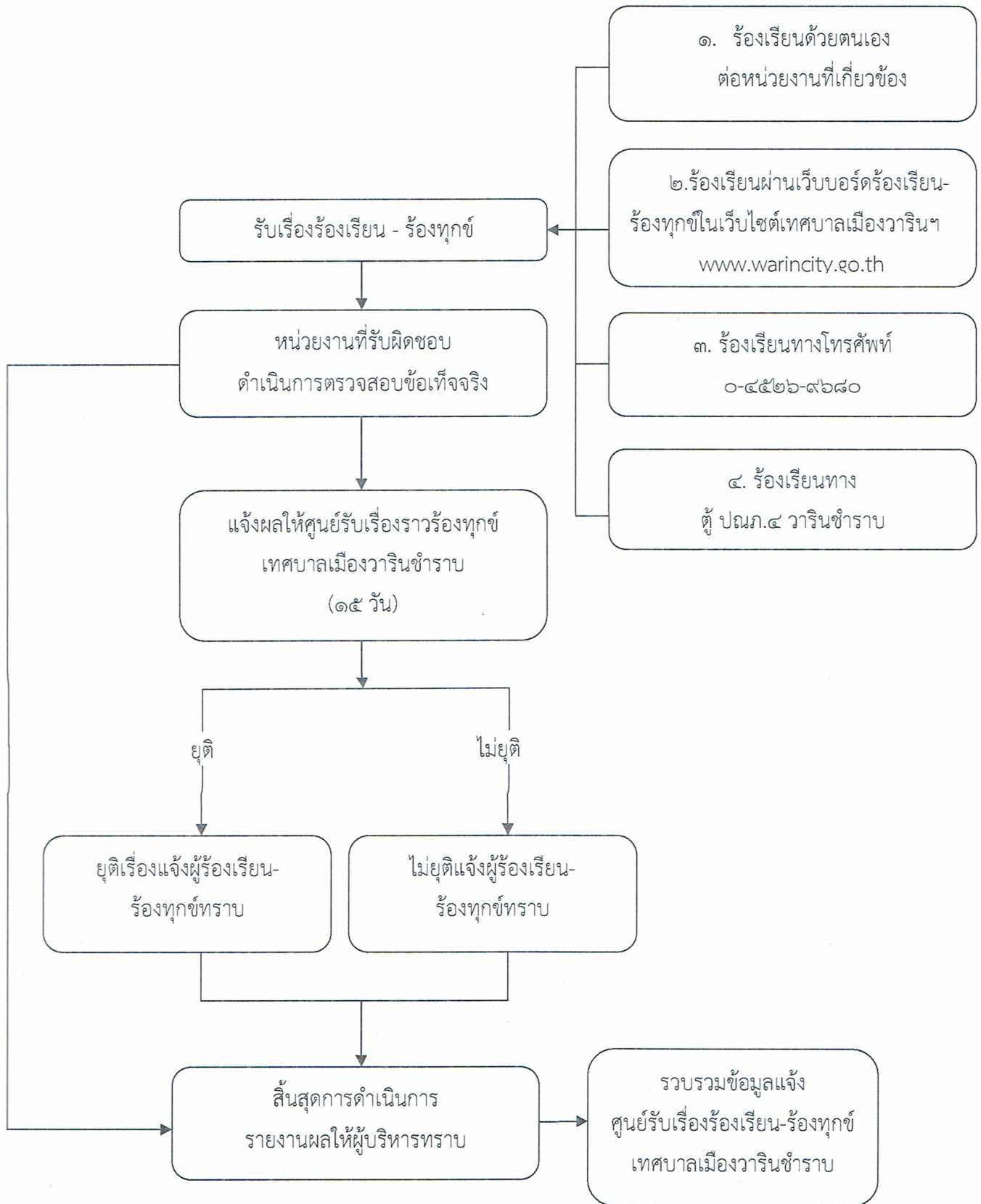
“ผู้ร้องเรียน/ร้องทุกข์” หมายถึง ประชาชนทั่วไป/ผู้มีส่วนได้เสียที่มาติดต่อราชการผ่านช่องทางต่าง ๆ โดยมีวัตถุประสงค์ครอบคลุมการร้องเรียน-ร้องทุกข์/ การให้ข้อเสนอแนะ/ การให้ข้อคิดเห็น/ การชมเชย/ การร้องขอข้อมูล

“ช่องทางการรับข้อร้องเรียน-ร้องทุกข์” หมายถึง ช่องทางต่าง ๆ ที่ใช้ในการรับเรื่องร้องเรียน-ร้องทุกข์ เช่น ติดต่อด้วยตนเอง/ ติดต่อทางโทรศัพท์/ เว็บบอร์ดร้องเรียน-ร้องทุกข์ ในเว็บไซต์เทศบาลเมืองวารินชำราบ www.warincity.go.th หรือ ตู้ ปณ.๔ วารินชำราบ

๗. ระยะเวลาเปิดให้บริการ

เปิดให้บริการวันจันทร์ถึงวันศุกร์ (ยกเว้นวันหยุดที่ทางราชการกำหนด) ตั้งแต่เวลา ๐๘.๓๐ – ๑๖.๓๐ นาฬิกา

๘. แผนผังกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน - ร้องทุกข์



๙. ขั้นตอนการปฏิบัติงาน

การแต่งตั้งผู้รับผิดชอบจัดการข้อร้องเรียน-ร้องทุกข์ ของหน่วยงาน

(๑) จัดตั้งศูนย์รับเรื่องร้องเรียน-ร้องทุกข์เทศบาลเมืองวารินชำราบ

(๒) จัดทำคำสั่งแต่งตั้งเจ้าหน้าที่ประจำหน่วยงานรับข้อร้องเรียน - ร้องทุกข์ ของประชาชน

(๓) แจ้งผู้รับผิดชอบตามคำสั่งเทศบาลเมืองวารินชำราบ เพื่อความสะดวกในการตรวจสอบ และแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนของประชาชน รวมทั้งการประสานงานหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

๑๐. การรับและตรวจสอบข้อร้องเรียน-ร้องทุกข์ จากช่องทางต่าง ๆ

ดำเนินการรับและติดตามตรวจสอบข้อร้องเรียน-ร้องทุกข์ที่เข้ามายังหน่วยงานจากช่องทางต่างๆ โดยมีข้อปฏิบัติตามที่กำหนด ดังนี้

ช่องทาง	ความถี่ในการ ตรวจสอบช่องทาง	ระยะเวลาดำเนินการ รับข้อร้องเรียน / ร้องทุกข์ เพื่อประสานหาทางแก้ไขปัญหา	หมายเหตุ
ร้องเรียนด้วยตนเอง ณ ศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ เทศบาลเมืองวารินชำราบ หรือหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง	ทุกครั้งที่มีการร้องเรียน	ภายใน ๑ วันทำการ	
ร้องเรียนผ่านเว็บบอร์ด ร้องเรียน-ร้องทุกข์ในเว็บไซต์ เทศบาลเมืองวารินชำราบ www.warincity.go.th	ทุกวัน	ภายใน ๑ วันทำการ	
ร้องเรียนทางโทรศัพท์ ๐-๔๕๒๖-๙๖๘๐	ทุกวัน	ภายใน ๑ วันทำการ	
ร้องเรียนทาง ตู้ ปณ.๔ วารินชำราบ	ทุกวัน	ภายใน ๑ วันทำการ	

๑๑. การบันทึกข้อร้องเรียน

(๑) กรอกรูปแบบฟอร์มบันทึกข้อร้องเรียน-ร้องทุกข์ โดยมีรายละเอียด ชื่อ-สกุล ที่อยู่ หมายเลขโทรศัพท์ติดต่อ เรื่องร้องเรียน-ร้องทุกข์ และสถานที่เกิดเหตุ

(๒) ทุกช่องทางที่มีการร้องเรียน เจ้าหน้าที่ต้องบันทึกข้อร้องเรียน-ร้องทุกข์ ลงสมุดบันทึกข้อร้องเรียน-ร้องทุกข์

๑๒. การประสานหน่วยงานเพื่อแก้ปัญหาข้อร้องเรียน-ร้องทุกข์ และการแจ้งกลับผู้ร้องเรียน-ร้องทุกข์ทราบ

(๑) กรณีเป็นการขอข้อมูลข่าวสาร ประสานหน่วยงานผู้ครอบครองเอกสาร เจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้อง เพื่อให้ข้อมูลแก่ผู้ร้องขอได้ทันที

(๒) ข้อร้องเรียน-ร้องทุกข์ ที่เป็นการร้องเรียนเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการของหน่วยงาน เช่น ไฟฟ้าสาธารณะดับ การจัดการขยะมูลฝอย ตัดต้นไม้ กลิ่นเหม็นรบกวน เป็นต้น จัดทำบันทึกข้อความเสนอไปยังผู้บริหารเพื่อสั่งการหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง โดยเบื้องต้นอาจโทรศัพท์แจ้งไปยังหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

(๓) ข้อร้องเรียน-ร้องทุกข์ ที่ไม่อยู่ในความรับผิดชอบของเทศบาลเมืองวารินชำราบ ให้ดำเนินการประสานหน่วยงานภายนอกที่เกี่ยวข้อง เพื่อให้เกิดความรวดเร็วและถูกต้อง ในการแก้ไขปัญหาต่อไป

(๔) ข้อร้องเรียนที่ส่งผลกระทบต่อหน่วยงาน เช่น กรณีผู้ร้องเรียนทำหนังสือร้องเรียนความไม่โปร่งใสในการจัดซื้อจัดจ้าง ให้เจ้าหน้าที่จัดทำบันทึกข้อความเพื่อเสนอผู้บริหารพิจารณาสั่งการไปยังหน่วยงานที่รับผิดชอบ เพื่อดำเนินการตรวจสอบและแจ้งผู้ร้องเรียนทราบ ต่อไป

๑๓. การติดตามแก้ไขปัญหาคำร้องเรียน

ให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องรายงานผลการดำเนินการให้ทราบภายใน ๕ วันทำการ เพื่อเจ้าหน้าที่ศูนย์ฯ จะได้แจ้งให้ผู้ร้องเรียนทราบ ต่อไป

๑๔. การรายงานผลการจัดการข้อร้องเรียนของหน่วยงาน

(๑) ให้รวบรวมและรายงานสรุปการจัดการข้อร้องเรียน-ร้องทุกข์ ให้ผู้บริหารทราบทุกเดือน

(๒) ให้รวบรวมรายงานสรุปข้อร้องเรียนหลังจากสิ้นปีงบประมาณให้ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน-ร้องทุกข์เทศบาลเมืองวารินชำราบ เพื่อนำมาวิเคราะห์การจัดการข้อร้องเรียน-ร้องทุกข์ ในภาพรวมของหน่วยงาน เพื่อใช้เป็นแนวทางในการแก้ไข ปรับปรุง พัฒนา องค์กรต่อไป

๑๕. มาตรฐานงาน

การดำเนินการแก้ไขข้อร้องเรียน-ร้องทุกข์ ให้แล้วเสร็จภายในระยะเวลาที่กำหนด

กรณีได้รับเรื่องร้องเรียน-ร้องทุกข์ ให้ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน-ร้องทุกข์เทศบาลเมืองวารินชำราบ หรือหน่วยงานที่เกี่ยวข้องดำเนินการตรวจสอบและพิจารณาส่งเรื่องให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ดำเนินการแก้ไขปัญหาข้อร้องเรียน-ร้องทุกข์ให้แล้วเสร็จภายใน ๑๕ วัน ทำการ

๑๖. แบบฟอร์ม

แบบฟอร์มคำร้อง หรือคำร้องทั่วไปในการรับแจ้งเหตุเรื่องร้องเรียน-ร้องทุกข์

๑๗. จัดทำโดย

ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน-ร้องทุกข์เทศบาลเมืองวารินชำราบ

-หมายเลขโทรศัพท์ ๐-๔๕๒๖-๙๖๘๐, -หมายเลขโทรสาร ๐ ๔๕๓๒-๓๗๘๗

-เว็บไซต์ร้องเรียน-ร้องทุกข์ในเว็บไซต์เทศบาลเมืองวารินชำราบ www.warincity.go.th

-ตู้ ปณ.๔ วารินชำราบ