



คู่มือการปฏิบัติงาน

เรื่องร้องเรียน / ร้องทุกข์

เทศบาลตำบลหัวสำโรง

อำเภอแปลงยาว จังหวัดฉะเชิงเทรา

โทร. 0 3885 3104 , 0 3885 3612 , 0 3885 3717

เหตุฉุกเฉิน ๐ ๓๘๘๕ ๓๗๑๙

โทรสาร. ๐ ๓๘๘๕ ๓๗๑๘

www.hsr.go.th

คำนำ

คู่มือการปฏิบัติงานรับเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ ของศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์/ร้องเรียน เทศบาลตำบลหัวสำโรงฉบับนี้ จัดทำขึ้นเพื่อเป็นแนวทางการดำเนินการจัดการข้อร้องเรียนของศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์/ร้องเรียนเทศบาลตำบลหัวสำโรง ทั้งนี้ การจัดการข้อร้องเรียนจนได้ข้อยุติให้มีความรวดเร็ว และมีประสิทธิภาพ เพื่อตอบสนองความต้องการและความคาดหวังของผู้รับบริการ จำเป็นต้องมีขั้นตอน/กระบวนการ และแนวทางในการปฏิบัติงานที่ชัดเจนและเป็นมาตรฐานเดียวกัน เทศบาลตำบลหัวสำโรงจึงได้จัดทำคู่มือฉบับนี้ขึ้น

ศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์/ร้องเรียน
เทศบาลตำบลหัวสำโรง

๑. หลักการและเหตุผล

ตามพระราชบัญญัติว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๔๖ ได้กำหนดแนวทางปฏิบัติราชการมุ่งให้เกิดประโยชน์สุขแก่ประชาชน โดยยึดประชาชนเป็นศูนย์กลางเพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชนให้เกิดความผาสุกและความเป็นอยู่ที่ดีของประชาชน เกิดผลสัมฤทธิ์ต่องานบริการ มีประสิทธิภาพและเกิดความคุ้มค่าในการให้บริการ ไม่มีขั้นตอนปฏิบัติงานเกินความจำเป็น มีการปรับปรุงภารกิจให้ทันต่อสถานการณ์ประชาชน ได้รับการอำนวยความสะดวกและได้รับการตอบสนองความต้องการ และมีการประเมินผลการให้บริการสม่ำเสมอ ประกอบกับระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยการจัดการเรื่องร้องทุกข์ พ.ศ. ๒๕๕๒ ข้อ ๑๘ ผู้ใดได้รับความเดือดร้อนหรือเสียหายหรืออาจเดือดร้อนหรือเสียหายจากการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่หรือส่วนราชการ หรือจำเป็นต้องให้ส่วนราชการช่วยเหลือเยียวยาหรือปลดปล่อยทุกข์มีสิทธิเสนอคำร้องทุกข์ต่อส่วนราชการที่เกี่ยวข้องได้ โดยข้อ ๒๓ กำหนดให้การจัดการเรื่องร้องทุกข์ที่เกี่ยวกับหน่วยงานของรัฐที่เป็นราชการส่วนท้องถิ่นหรือรัฐวิสาหกิจ ให้เป็นไปตามระเบียบของหน่วยงานของรัฐนั้น และข้อ ๒๔ กำหนดให้เจ้าหน้าที่ส่วนราชการผู้รับคำร้องทุกข์ออกใบรับคำร้องทุกข์ให้แก่ผู้ร้องทุกข์ไว้เป็นหลักฐาน ใบรับคำร้องทุกข์จะต้องมีข้อความแสดงถึงวันเดือนปีที่รับคำร้องทุกข์ และลงลายมือชื่อเจ้าหน้าที่ส่วนราชการผู้รับคำร้องทุกข์ไว้เป็นหลักฐาน นอกจากนี้ข้อ ๒๕ ได้กำหนดให้ในกรณีที่ส่วนราชการได้รับคำร้องทุกข์ที่เสนอมาตามข้อ ๒๒ (๒) หรือ (๓) หรือจากส่วนราชการอื่น ให้ส่วนราชการนั้นตอบแจ้งการรับคำร้องทุกข์ไปยังผู้ร้องทุกข์ โดยทางไปรษณีย์ตามสถานที่อยู่ที่ปรากฏในคำร้องทุกข์ หรือกระทำในรูปแบบของข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์ตามกฎหมายว่าด้วยธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์ หรือรูปแบบอื่นตามระเบียบที่คณะกรรมการกำหนดภายในสิบห้าวันทำการนับตั้งแต่วันที่ได้รับคำร้องทุกข์เทศบาลตำบลหัวสำโรงจึงได้จัดทำคู่มือปฏิบัติงานด้านการร้องเรียน/ร้องทุกข์ โดยได้จัดตั้งให้มีศูนย์รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ เทศบาลตำบลหัวสำโรงทำหน้าที่จัดการข้อร้องเรียนของเทศบาลตำบลหัวสำโรง เพื่อเป็นกรอบหรือแนวทางในการปฏิบัติงาน

๒. วัตถุประสงค์

๑. เพื่อให้การดำเนินงานจัดการข้อร้องเรียนของศูนย์ดำรงธรรมเทศบาลตำบลหัวสำโรง มีขั้นตอน/กระบวนการ และแนวทางในการปฏิบัติงานเป็นมาตรฐานเดียวกัน
๒. เพื่อให้มั่นใจว่าได้มีการปฏิบัติตามข้อกำหนดระเบียบหลักเกณฑ์เกี่ยวกับการจัดการข้อร้องเรียนที่กำหนดไว้อย่างสม่ำเสมอและมีประสิทธิภาพ
๓. เพื่อสร้างมาตรฐานการปฏิบัติงานที่มุ่งไปสู่การบริหารคุณภาพทั่วทั้งองค์กรอย่างมีประสิทธิภาพ
๔. เพื่อเผยแพร่ให้กับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของเทศบาลตำบลหัวสำโรงทราบกระบวนการ

๓. การจัดตั้งศูนย์รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์เทศบาลตำบลหัวสำโรง

ตามประกาศคณะรักษาความสงบแห่งชาติฉบับที่ ๙๖/๒๕๕๗ เมื่อวันที่ ๑๗ กรกฎาคม ๒๕๕๗ เรื่องการจัดตั้งศูนย์ดำรงธรรมเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการบริหารงานระดับจังหวัด และให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นทุกองค์กรจัดตั้งศูนย์ดำรงธรรมท้องถิ่น โดยให้ศูนย์ดำรงธรรมเทศบาลตำบลหัวสำโรงอยู่ภายใต้กำกับดูแลของศูนย์ดำรงธรรมอำเภอแปลงยาวและศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดฉะเชิงเทรา เพื่อให้การบริหารระบบราชการเป็นไปด้วยความถูกต้อง บริสุทธิ์ ยุติธรรม ควบคู่กับการพัฒนาบำบัดทุกข์ บำรุงสุข ตลอดจนดำเนินการแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนของประชาชนได้อย่างมีประสิทธิภาพด้วยความรวดเร็ว ประสพผลสำเร็จ

อย่างเป็นรูปธรรม อีกทั้งเพื่อเป็นศูนย์รับแจ้งเบาะแสการทุจริต หรือไม่ได้รับความเป็นธรรมจากการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ เทศบาลตำบลหัวสำโรงจึงได้จัดตั้งศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ขึ้นเพื่อให้บริการข้อมูลข่าวสาร ให้คำปรึกษา รับเรื่องปัญหาความต้องการ และข้อเสนอแนะของประชาชนซึ่งในกรณีการร้องเรียนที่เกี่ยวกับบุคคล จะมีการเก็บรักษาเรื่องราวไว้เป็นความลับและปกปิดชื่อ ผู้ร้องเรียนเพื่อมิให้ผู้ร้องเรียนได้รับผลกระทบและได้รับความเดือดร้อนจากการร้องเรียน

๔. สถานที่ตั้ง

สำนักงานเทศบาลตำบลหัวสำโรง เลขที่ ๑๙๙ หมู่ที่ ๗ ตำบลหัวสำโรง อำเภอบางละมุง จังหวัดชลบุรี

๕. หน้าที่ความรับผิดชอบ

เป็นศูนย์กลางในการรับเรื่องราวร้องทุกข์และให้บริการข้อมูลข่าวสารให้คำปรึกษา รับเรื่อง ปัญหาความต้องการและข้อเสนอแนะของประชาชน

๖. ขั้นตอนการปฏิบัติงาน

การแต่งตั้งผู้รับผิดชอบจัดการข้อร้องเรียนของหน่วยงาน

๗.๑ จัดตั้งศูนย์/จุดรับข้อร้องเรียนของหน่วยงาน

๗.๒ จัดทำคำสั่งแต่งตั้งคณะกรรมการดำเนินการ

๗.๓ แจ้งผู้รับผิดชอบตามคำสั่งเทศบาลตำบลหัวสำโรง เพื่อความสะดวกในการประสานงาน

๗. การรับและตรวจสอบข้อร้องเรียน

๗.๑ ช่องทางการร้องทุกข์

๑. ร้องเรียนด้วยตนเองที่เทศบาลตำบลหัวสำโรง

๒. ทางโทรศัพท์ ๐ ๓๘๘๕ ๓๐๑๔ , ๐ ๓๘๘๕ ๓๖๑๒ , ๐ ๓๘๘๕ ๓๗๑๗ ,
๐ ๓๘๘๕ ๓๗๑๙

๓. ทางเว็บไซต์ www.hsr.go.th

๔. ทางเพจ / Face book เทศบาลตำบลหัวสำโรง

๕. สายตรงนายกเทศมนตรีตำบลหัวสำโรง ๐๙๘-๒๔๗๗๘๐๓

๖. Line กลุ่ม การสร้างการรับรู้สู่ชุมชนเทศบาลตำบลหัวสำโรง

๗. E-mail เทศบาลตำบลหัวสำโรง

๘. ร้องเรียนผ่านตู้ / กล่องรับความคิดเห็น

๙. ทางไปรษณีย์ (จดหมาย)

๑๐. ทางโทรสาร ๐ ๓๘๘๕ ๓๗๑๘

๗.๒ การกรอกแบบฟอร์มบันทึกข้อร้องเรียน ต้องระบุชื่อ – นามสกุล ผู้ร้องเรียน ที่อยู่ หมายเลขติดต่อกลับ เรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ และสถานที่เกิดเหตุ

๗.๓ เจ้าหน้าที่ต้องบันทึกข้อร้องเรียนลงบนสมุดบันทึกข้อร้องเรียนทุกเรื่อง

๗.๔ การประสานหน่วยงานเพื่อแก้ไขข้อร้องเรียนและการแจ้งกลับผู้ร้องเรียน

- กรณีเป็นการขอข้อมูลข่าวสาร ประสานหน่วยงานผู้ครอบครองเอกสารเจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้อง เพื่อให้ข้อมูลแก่ผู้ร้องขอได้ทันที

- ข้อร้องเรียนที่เป็นการร้องเรียนเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการของหน่วยงาน เช่น ไฟฟ้าสาธารณะดับ การจัดการขยะมูลฝอย ตัดต้นไม้ กลิ่นเหม็นรบกวน เป็นต้น จัดทำบันทึกข้อความเสนอไปยังผู้บริหารเพื่อสั่งการหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง โดยเบื้องต้นอาจโทรศัพท์แจ้งไปยังหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง
- ข้อร้องเรียนที่ไม่อยู่ในอำนาจความรับผิดชอบของเทศบาลตำบลหัวสำโรง ให้ดำเนินการประสาน แจ้งหน่วยงานภายนอกที่เกี่ยวข้องเพื่อให้เกิดความรวดเร็วและถูกต้อง ชัดเจนในการแก้ไขปัญหาต่อไป
- ข้อร้องเรียนที่ส่งผลกระทบต่อหน่วยงาน เช่น กรณีผู้ร้องเรียน ทำหนังสือร้องเรียนความไม่โปร่งใสในการจัดซื้อจัดจ้าง ให้เจ้าหน้าที่จัดทำบันทึกข้อความเพื่อเสนอผู้บริหารพิจารณาสั่งการ ไปยังหน่วยงานที่รับผิดชอบเพื่อดำเนินการตรวจสอบและแจ้งผู้ร้องเรียนต่อไป

๘. การติดตามการแก้ไขข้อร้องเรียน

ให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องรายงานผลให้ทราบภายใน ๑๕ วันทำการ เพื่อเจ้าหน้าที่ศูนย์ฯจะได้แจ้งผู้ร้องเรียนทราบต่อไป

๙. การรายงานผลการจัดการข้อร้องเรียนของหน่วยงานให้ศูนย์ดำรงธรรมเทศบาลตำบลหัวสำโรง

- รวบรวมและรายงานสรุปการจัดการข้อร้องเรียนประจำทุกเดือน
- รวบรวมรายงานสรุปข้อร้องเรียนหลังจากสิ้นปีงบประมาณ เพื่อนำมาวิเคราะห์การจัดการข้อร้องเรียนในภาพรวมของหน่วยงาน เพื่อใช้เป็นแนวทางในการแก้ไข ปรับปรุง พัฒนางค์กรต่อไป

๑๐. มาตรฐานงาน

- กรณีได้รับเรื่องร้องเรียนจากช่องทางการร้องเรียน เช่น ร้องเรียนด้วยตนเอง/จดหมาย/เว็บไซต์/โทรศัพท์ ให้ศูนย์ดำเนินการตรวจสอบและพิจารณาส่งเรื่องต่อให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องดำเนินการแก้ไขเรื่องร้องเรียนให้แล้วเสร็จภายใน ๑๕ วันทำการ

๑๑. แบบฟอร์ม

- แบบฟอร์มใบรับแจ้งเหตุเรื่องราวร้องทุกข์

๑๒. จัดทำโดย

ศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์/ร้องเรียน เทศบาลตำบลหัวสำโรง อำเภอแปลงยาว จังหวัดฉะเชิงเทรา

13. ค่าธรรมเนียม ไม่มีค่าธรรมเนียม

แบบคำร้องเรียน/ร้องทุกข์ (ด้วยตนเอง)

๐๓-๓๐-๐๑

อันดับที่.....

คำร้องเรื่อง.....

เขียนที่.....

วันที่.....เดือน.....พ.ศ.

ข้าพเจ้า.....อายุ.....ปี เชื้อชาติ.....สัญชาติ.....
อยู่บ้านเลขที่.....หมู่ที่.....ตำบล.....อำเภอ.....
จังหวัด.....ขอทำคำร้องยื่นต่อ.....

ด้วยข้าพเจ้ามีความประสงค์.....
.....
.....

เบอร์โทรที่ติดต่อได้.....

เพราะฉะนั้นขอได้โปรดพิจารณาต่อไปด้วย

ลงชื่อ.....ผู้ยื่นคำร้อง

(.....)

ความเห็นเจ้าหน้าที่

.....

ความเห็นหัวหน้ากอง

.....

ความเห็นปลัดเทศบาล

.....

คำสั่งนายกเทศมนตรี

.....

ตัวอย่างการเขียนคำร้อง

๐๓-๓๐-๐๑

อันดับที่.....

คำร้องเรื่อง.....ขอความช่วยเหลือจากเหตุลมพายุพัดหลังคาบ้านเสียหาย.....

เขียนที่.....เทศบาลตำบลหัวสำโรง.....

วันที่.....๑๐.....เดือน.....ตุลาคม.....พ.ศ.๒๕๖๐.....

ข้าพเจ้า...นายประเมิน...มาตรฐาน...อายุ...๓๖...ปี เชื้อชาติ...ไทย...สัญชาติ...ไทย.....
อยู่บ้านเลขที่.....๙๙/๙.....หมู่ที่...๙.....ตำบล.....หัวสำโรง.....อำเภอ.....แปลงยาว.....จังหวัด.....ฉะเชิงเทรา.....
ขอทำคำร้องยื่นต่อ.....นายกเทศมนตรีตำบลหัวสำโรง.....

ด้วยข้าพเจ้ามีความประสงค์ ขอให้ช่วยเหลือเรื่องลมพายุพัดหลังคาบ้านของข้าพเจ้า
เสียหายเหตุเกิดเมื่อวันที่ ๙ ตุลาคม ๒๕๖๐ เวลาประมาณ ๒๓.๐๐ น. มีฝนตกและลมกระโชกแรงทำให้
หลังคาบ้านของข้าพเจ้าหลุดและได้รับความเสียหายหลายแผ่น ข้าพเจ้าไม่สามารถพักอาศัยอยู่ในบ้านให้เป็น
ปกติได้

เบอร์โทรที่ติดต่อได้๐๙๙-๙๙๙๙๙๙๙๙.....

เพราะฉะนั้นขอได้โปรดพิจารณาต่อไปด้วย

ลงชื่อ..... ประเมิน...มาตรฐาน.....ผู้ยื่นคำร้อง

(...นายประเมิน มาตรฐาน.....)

ความเห็นเจ้าหน้าที่

.....

ความเห็นหัวหน้ากอง

.....

ความเห็นปลัดเทศบาล

.....

คำสั่งนายกเทศมนตรี

.....

แบบคำร้องเรียน/ร้องทุกข์ (ทางโทรศัพท์)

คำร้องเรื่อง.....

วันที่.....เดือน.....พ.ศ.

ข้าพเจ้า.....อยู่บ้านเลขที่.....หมู่ที่.....

ตำบล.....อำเภอ.....จังหวัด.....เบอร์โทรศัพท์.....

อาชีพ.....ตำแหน่ง.....

มีความประสงค์ขอร้องทุกข์/ร้องเรียน เพื่อให้เทศบาลตำบลหัวสำโรงพิจารณาดำเนินการช่วยเหลือและแก้ไข
ปัญหาในเรื่อง

.....

.....

.....เป็นพยานหลักฐานประกอบ

ทั้งนี้ ข้าพเจ้าขอรับรองว่าคำร้องเรียน/ร้องทุกข์ตามข้างต้นเป็นจริงและเจ้าหน้าที่เทศบาล
ตำบลหัวสำโรงได้แจ้งให้ข้าพเจ้าทราบแล้ว ว่าหากเป็นคำร้องเรียน/ร้องทุกข์ที่ไม่สุจริตอาจต้องรับผิดทาง
กฎหมายได้

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณา

(ลงชื่อ).....เจ้าหน้าที่ผู้รับเรื่อง

(.....)

ตำแหน่ง.....

วันที่.....เดือน.....พ.ศ.....

เวลา.....

ความเห็นเจ้าหน้าที่

.....

ความเห็นหัวหน้ากอง

.....

ความเห็นปลัดเทศบาล

.....

คำสั่งนายกเทศมนตรี

.....

ตัวอย่างแบบแจ้งการรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์



ที่ ฌข ๕๔๑๐๑/๑

สำนักงานเทศบาลตำบลหัวสำโรง
๑๙๙ หมู่ที่ ๑ ตำบลหัวสำโรง
อำเภอแปลงยาว จังหวัดฉะเชิงเทรา ๒๔๑๙๐

วันที่.....เดือนพ.ศ.

เรื่อง แจ้งผลการดำเนินการต่อเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์

เรียน

อ้างถึง คำร้องทุกข์ที่/.....ลงวันที่.....

สิ่งที่ส่งมาด้วย ๑.
๒.

ตามที่ท่านได้ยื่นคำร้องขอให้เทศบาลฯ ดำเนินการ.....
.....นั้น

เทศบาลตำบลหัวสำโรง.....
.....
.....

จึงเรียนมาเพื่อทราบ

ขอแสดงความนับถือ

(.....)

นายกเทศมนตรีตำบลหัวสำโรง

หน่วยงานเจ้าของเรื่อง.....

โทร.๐๓๘-๘๕๓๑๐๔,๐๓๘๘๕๓๗๑๗,๐๓๘-๘๕๓๖๑๒

โทรสาร.๐๓๘-๘๕๓๗๑๘

“ชื่อสัตย์ สุจริต มุ่งสัมฤทธิ์ของงาน ยึดมั่นมาตรฐาน บริการด้วยใจเป็นธรรม”



แผนผังกำหนดผู้รับผิดชอบงาน ประจำศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ของประชาชน

๑. กรอกแบบฟอร์มคำร้อง (คำร้องเรียน/ร้องทุกข์) หรือร้องเรียนผ่านเว็บไซต์

ผู้รับผิดชอบ

นายสุทัศน์ สุริวงค์ ตำแหน่ง หัวหน้าสำนักปลัด
และเจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้องสามารถรับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ได้

๒. พิจารณาคำร้องเรียน

ผู้รับผิดชอบ

นายศรีศักดิ์ สมพร
ตำแหน่ง ผู้อำนวยการกองสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม
รักษาราชการแทน ปลัดเทศบาล
ปฏิบัติหน้าที่ นายกเทศมนตรีตำบลหัวสำโรง

๓. แก้ไขปัญหาเรื่องราวร้องทุกข์

ผู้รับผิดชอบ

นายสุทัศน์ สุริวงค์ ตำแหน่ง หัวหน้าสำนักปลัด
นายศรีศักดิ์ สมพร ตำแหน่ง ผู้อำนวยการกองสาธารณสุข
นายณรงค์ศักดิ์ ชินาลัย ตำแหน่ง ผู้อำนวยการกองช่าง
นางสาวนิศากร มโนรมย์ ตำแหน่ง ผู้อำนวยการกองการศึกษา
นางสาวจงจิตต์ บุญช่วย ตำแหน่ง ผู้อำนวยการกองคลัง

หมายเหตุ ผู้รับผิดชอบสามารถปรับปรุงได้ตามความเหมาะสม และตรงตามเรื่องที่มีการร้องเรียน หรือสามารถมอบหมายให้ผู้เกี่ยวข้องที่แท้จริงดำเนินการ

แผนผังกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์
เทศบาลตำบลหัวสำโรง อำเภอแปลงยาว จังหวัดฉะเชิงเทรา

