คู่มือการปฏิบัติงานรับเรื่องราวร้องทุกข์

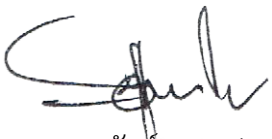
ศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์
เทศบาลเมืองสะเตงนอก
อำเภอเมือง จังหวัดยะลา
จัดทำโดย งานนิติการ ฝ่ายบริหารงานทั่วไป
สำนักปลัดเทศบาลเมืองสะเตงนอก

คำนำ

เทศบาลเมืองสะตงนอกได้จัดตั้งศูนย์รับเรื่องราวร้องเรียน/ร้องทุกข์เทศบาลเมืองสะเตงนอกขึ้น เพื่อใช้เป็นช่องทางในการรับเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ ข้อคิดเห็น และข้อเสนอแนะจากภาคประชาชนได้อย่าง สะดวกรวดเร็ว สามารถนำปัญหาเข้าสู่กระบวนการแก้ไขปัญหาได้อย่างรวดเร็วและมีประสิทธิภาพ จึงได้ จัดทำหลักเกณฑ์และคู่มือเกี่ยวกับการปฏิบัติงานรับเรื่องราวร้องทุกข์ของเทศบาลเมืองสะเตงนอก เพื่อให้การบริหารงาน ของศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์เทศบาลเมืองสะเตงนอก เป็นไป อย่างมี ประสิทธิภาพตามหลักธรรมาภิบาล มีมาตรฐาน และทำให้ผู้รับบริการมีความพึงพอใจ สอดคล้องตามพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๔๖ ซึ่งคู่มือเล่มนี้ มีเนื้อหา หน้าที่ ของศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์เทศบาลเมืองสะตงนอก เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบประจำศูนย์รับข้อร้องเรียน ช่องทางการติดต่อแจ้งข้อร้องเรียน ข้อคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะ ประเภทของการจัดการ กระบวนการดังกล่าว ระบบการจัดการ การเก็บรักษาความลับเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียน แบบ แบบฟอร์มแจ้งข้อร้องเรียน ข้อคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะ ตลอดจนการติดตามและประเมินผล ตัวชี้วัดระดับ ความสำเร็จ และการจัดทำสถิติรวบรวมและเผยแพร่ข้อมูลการจัดการข้อร้องเรียน ของเทศบาลเมืองสะเตงนอก ทั้งนี้ เพื่อใช้เป็นแนวทางให้เจ้าหน้าที่ผู้เกี่ยวข้องในการปฏิบัติงานได้อย่างถูกต้อง รวดเร็ว และมีประสิทธิภาพ มากยิ่งขึ้น

ผู้จัดทำหวังเป็นอย่างยิ่งว่า คู่มือการปฏิบัติงานรับเรื่องราวร้องทุกข์ จะเป็นประโยชน์ต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบหรือผู้เกี่ยวข้อง และผู้รับบริการ หรือผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย หากมีข้อผิดพลาดหรือข้อเสนอแนะประการใด ผู้จัดทำพร้อมรับฟังข้อเสนอแนะเพื่อ ดำเนินการแก้ไขปรับปรุงในโอกาสครั้งต่อไป และขอขอบพระคุณมา ณ โอกาสนี้ด้วย

ศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์เทศบาลเมืองสะเตงนอก



(นายเกษมสันต์ สาแม)
นายกเทศมนตรีเมืองสะเตงนอก

๒๘ มีนาคม ๒๕๖๑

สารบัญ

เรื่อง **หน้า**

๑. บทนำ ๑
๒. นิยามคำศัพท์ ๒
๓. หน้าที่ของ “ศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์” ๒
๔. เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบ ประจำศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ ๓
๕. ช่องทางการติดต่อแจ้งข้อร้องเรียน ร้องทุกข์ ข้อคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะ ๓
๖. ประเภทของการจัดการกระบวนการ ๓
๖.๑ ประเภทของ ข้อร้องเรียน ๓
๖.๒ กระบวนการจัดการข้อร้องเรียน ๓

ภาคผนวก

- แผนภูมิแสดงขั้นตอนฯ ๔
- แบบฟอร์มร้องเรียน/ร้องทุกข์ ๕

๑. บทนำ

พระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๔๖ มาตรา ๓๗ ได้กำหนดหลักเกณฑ์ในการปฏิบัติราชการที่เกี่ยวข้องกับการบริการประชาชนหรือติดต่อประสานงานระหว่าง ส่วนราชการด้วยกัน โดยให้ส่วนราชการกำหนดระยะเวลาแล้วเสร็จของงานแต่ละงานและประกาศให้ ประชาชนและข้าราชการทราบเป็นการทั่วไป โดยให้เป็นหน้าที่ของผู้บังคับบัญชาที่จะต้องตรวจสอบให้ ข้าราชการปฏิบัติงานให้แล้วเสร็จตามกำหนดเวลาดังกล่าว และมาตรา ๓๘ ได้กำหนดให้ส่วนราชการใดที่ได้รับ การติดต่อสอบถามเป็นหนังสือจากประชาชน หรือจากส่วนราชการด้วยกันเกี่ยวกับงานที่อยู่ในอำนาจหน้าที่ ของส่วนราชการนั้น ให้เป็นหน้าที่ของส่วนราชการนั้นที่จะต้องตอบคำถามหรือแจ้งการดำเนินการให้ทราบ ภายในสิบห้าวันหรือภายในกำหนดเวลาที่กำหนดไว้ และมาตรา ๓๙ ได้กำหนดให้ส่วนราชการจัดให้มีระบบ เครือข่ายสารสนเทศของส่วนราชการเพื่ออำนวยความสะดวกให้แก่ประชาชนที่จะสามารถติดต่อสอบถามหรือ ขอข้อมูลหรือแสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับการปฏิบัติราชการของส่วนราชการ โดยระบบเครือข่าย สารสนเทศ ดังกล่าวจะต้องจัดทำในระบบเดียวกับที่กระทรวงเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารจัดให้มีขึ้น และมาตรา ๔๑ ได้กำหนดให้ส่วนราชการ ที่ได้รับคำร้องเรียน เสนอแนะ หรือความคิดเห็นเกี่ยวกับวิธีปฏิบัติราชการ อุปสรรค ความยุ่งยาก หรือปัญหาอื่นใดจากบุคคลใด โดยมีข้อมูลและสาระตามสมควร ให้เป็นหน้าที่ของ ส่วนราชการนั้นที่จะต้องพิจารณาดำเนินการให้ลุล่วงไปและในกรณีที่มีที่อยู่ของบุคคลนั้น ให้แจ้งให้บุคคลนั้น ทราบผลการดำเนินการด้วย ทั้งนี้อาจแจ้งให้ทราบผ่านทางระบบเครือข่ายสารสนเทศของส่วนราชการด้วยก็ ได้ในกรณีการแจ้งผ่านทางระบบเครือข่ายสารสนเทศ มิให้เปิดเผยชื่อหรือที่อยู่ของผู้ร้องเรียน เสนอแนะ หรือแสดงความคิดเห็น นอกจากนี้ มาตรา ๔๒ ได้กำหนดให้ส่วนราชการที่มีอำนาจออกกฎ ระเบียบ ข้อบังคับ หรือประกาศ เพื่อใช้บังคับกับส่วนราชการอื่น มีหน้าที่ตรวจสอบว่ากฎระเบียบ ข้อบังคับ หรือประกาศนั้น เป็นอุปสรรคหรือก่อให้เกิดความยุ่งยาก ซ้ำซ้อน หรือความล่าช้าต่อการปฏิบัติหน้าที่ของส่วนราชการอื่น หรือไม่ เพื่อดำเนินการปรับปรุงแก้ไขให้เหมาะสมโดยเร็วต่อไป และในกรณีที่ได้รับการร้องเรียนหรือเสนอแนะ จากข้าราชการหรือส่วนราชการอื่นในเรื่องใด ให้ส่วนราชการ ที่ออกกฎระเบียบ ข้อบังคับ หรือประกาศนั้น พิจารณาโดยทันที และในกรณีที่เห็นว่าการร้องเรียนหรือเสนอแนะนั้นเกิดจากความเข้าใจผิดหรือความไม่ เข้าใจในกฎ ระเบียบ ข้อบังคับ หรือประกาศ ให้ชี้แจงให้ผู้ร้องเรียนหรือเสนอแนะทราบภายในสิบห้าวัน

ระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยการจัดการเรื่องราวร้องทุกข์ พ.ศ. ๒๕๕๒ ข้อ ๑๘ ได้กำหนดให้ ผู้ที่ได้รับความเดือดร้อนหรือเสียหายหรืออาจเดือดร้อนหรือเสียหายจากการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่หรือ ส่วนราชการ หรือจำเป็นต้องให้ส่วนราชการช่วยเหลือเยียวยาหรือปลดเปลื้องทุกข์ มีสิทธิเสนอคำร้องทุกข์ต่อ ส่วนราชการที่เกี่ยวข้องได้โดยข้อ ๒๓ ได้กำหนดให้การจัดการเรื่องราวร้องทุกข์ที่เกี่ยวกับหน่วยงานของรัฐที่ เป็นราชการส่วนท้องถิ่นหรือรัฐวิสาหกิจ ให้เป็นไปตามระเบียบของหน่วยงานของรัฐนั้น และข้อ ๒๔ กำหนดให้เจ้าหน้าที่ส่วนราชการผู้รับคำร้องทุกข์ออกใบรับคำร้องทุกข์ให้แก่ผู้ร้องทุกข์ไว้เป็นหลักฐานนอกจากนี้ ข้อ ๒๕ ได้กำหนดให้ส่วนราชการได้รับคำร้องทุกข์ต้องตอบแจ้งการรับคำร้องทุกข์ไปยังผู้ร้องทุกข์โดย ทางไปรษณีย์ ตามสถานที่อยู่ที่ปรากฏในคำร้องทุกข์หรือกระทำในรูปของข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์ตามกฎหมาย ว่าด้วยธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์หรือรูปแบบอื่นตามระเบียบที่คณะกรรมการกำหนดภายในสิบห้าวันทำการ นับตั้งแต่วันที่ได้รับคำร้องทุกข์

เทศบาลเมืองสะเตงนอกได้จัดให้มีระบบการจัดการเรื่องราวร้องทุกข์ ร้องเรียน ข้อคิดเห็น หรือ ข้อเสนอแนะของเทศบาลขึ้น โดยได้จัดตั้งให้มีศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์เทศบาลเมืองสะเตงนอก ขึ้น ทำหน้าที่จัดการข้อร้องเรียน ข้อคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะ เกี่ยวกับการปฏิบัติงาน หรือให้บริการของเจ้าหน้าที่ที่มาจากช่องทางการรับข้อร้องเรียนต่าง ๆ โดยให้ศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์เทศบาลเมืองสะเตงนอก เป็นศูนย์กลางในการรับข้อร้องเรียน และให้เจ้าหน้าที่ประจำศูนย์ฯ ดำเนินการ บริหารจัดการงานของศูนย์ ซึ่งได้มีการกำหนดช่องทางการติดต่อแจ้งข้อร้องเรียน ข้อคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะ และกำหนดประเภท และกระบวนการจัดการข้อร้องเรียน กระบวนการจัดการข้อคิดเห็นหรือ ข้อเสนอแนะ ระบบการจัดการ การติดตามและประเมินผล การจัดทำสถิติ รวบรวมและเผยแพร่ข้อมูลการจัดการข้อร้องเรียน ตลอดจนการจัดทำระบบอิเล็กทรอนิกส์ในการข้อร้องเรียน ข้อคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะ หรือ ระบบจัดการเรื่องราวร้องทุกข์ สำหรับรายละเอียด กระบวนการจัดการข้อร้องเรียน ข้อคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะ ของเทศบาลเมืองสะเตงนอก มี รายละเอียดดังนี้

๒. นิยามคำศัพท์

“เจ้าหน้าที่” หมายความว่า ข้าราชการ/พนักงานเทศบาล พนักงานครู ลูกจ้างประจำ พนักงานจ้าง บุคลากรทางการศึกษา หรือบุคลากรอื่นซึ่งปฏิบัติงานให้กับเทศบาลเมืองสะเตงนอก

“ผู้รับบริการ” หมายความว่า ประชาชนที่ติดต่อประสานงาน หรือใช้บริการของเทศบาลเมืองสะเตงนอก

“ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย” หมายความว่า ผู้ที่ได้รับผลกระทบ ทั้งทางบวกและทางลบ ทั้งทางตรงและ ทางอ้อมจากการดำเนินการของเทศบาลเมืองสะเตงนอก

“ข้อร้องเรียน” หมายความว่า เรื่องที่ผู้รับบริการจากเทศบาลเมืองสะเตงนอก ได้ร้องเรียนเกี่ยวกับการดำเนินงานหรือ ให้บริการของเจ้าหน้าที่เทศบาลเมืองสะเตงนอก ทั้งในเรื่องความบกพร่อง ความล่าช้า ความไม่โปร่งใสและ ไม่เหมาะสมในการปฏิบัติงาน ปัญหาอันเกิดจากการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ของเทศบาลเมืองสะเตงนอก รวมทั้งเรื่องที่ได้รับการร้องขอจาก ช่องทางอื่น หรือส่วนราชการอื่นส่งมาให้ดำเนินการตามอำนาจหน้าที่ของเทศบาลเมืองสะเตงนอก

“ข้อคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะ ” หมายความว่า เรื่องที่ผู้รับบริการจาก เทศบาลสะเตงนอก มีข้อคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการปฏิบัติงานหรือให้บริการของเจ้าหน้าที่ เทศบาลเมืองสะเตงนอก

๓. หน้าที่ความรับผิดชอบ

๑. เป็นศูนย์กลางในการประสานงานในการแก้ไขปัญหา การบริหารจัดการ และนำเสนอข้อเสนอแนะต่างๆ ไปยังคณะผู้บริหาร เพื่อพิจารณาดำเนินการอย่างเป็นรูปธรรม

๒. ประสานงาน ส่งเรื่องราวที่รับแจ้งไปยังงานที่รับผิดชอบ และติดตามผลการดำเนินการแจ้งกลับไปยังผู้แจ้งอย่างเป็นระบบ

๓. รวบรวมและจัดทำสถิติเรื่องราวร้องเรียนนำเสนอต่อผู้บริหาร

๔. แนะนำเผยแพร่การดำเนินงานของศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์เทศบาลเมืองสะเตงนอก

๔. เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบประจำศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์

เทศบาลเมืองสะเตงนอกได้มอบหมายให้หัวหน้าสำนักปลัดเทศบาลเป็นผู้อำนวยการศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์เทศบาลเมืองสะเตงนอก รับผิดชอบกำกับดูแล ศูนย์ฯ โดยมีเจ้าหน้าที่งานนิติการ ฝ่ายบริหารงานทั่วไป สำนักปลัดเทศบาล เจ้าหน้าที่ประจำศูนย์ ฯ โดยมีหน้าที่ รับข้อร้องเรียน ร้องทุกข์จากช่องทางต่าง ๆ รวบรวมข้อมูลเสนอต่อผู้อำนวยการศูนย์ฯ และนำเสนอผู้บริหารเพื่อพิจารณาสั่งการต่อไป

๕. ช่องทางการติดต่อแจ้งข้อร้องเรียน ร้องทุกข์ ข้อคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะ

กรณีผู้รับบริการต้องการแจ้งข้อร้องเรียน ข้อคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการดำเนินงานหรือปฏิบัติงานหรือให้บริการของเจ้าหน้าที่เทศบาลเมืองสะเตงนอก สามารถแจ้งผ่านช่องทางต่าง ๆ ดังนี้

(๑) ติดต่อด้วยตนเอง โดยผู้รับบริการสามารถขอรับแบบฟอร์มแจ้งข้อร้องเรียน ข้อคิดเห็นหรือ ข้อเสนอแนะ ได้ที่เจ้าหน้าที่ประจำศูนย์ฯ

(๒) จดหมาย โดยจ่าหน้าซองถึง “นายกเทศมนตรีเมืองสะเตงนอก สำนักงานเทศบาลเมืองสะเตงนอก เลขที่ ๑๙๙ ถนนร่มเกล้า ตำบลสะเตงนอก อำเภอเมือง จังหวัดยะลา ๙๕๐๐๐”

(๓) ทางโทรศัพท์หมายเลข ๐ ๗๓๒๐ ๒๒๐๐

(๔) ทางเว็บไซต์ที่ http://www.satengnok.go.th ที่หัวข้อ “ร้องเรียนทั่วไป”

(๕) ตู้รับฟังความคิดเห็นของเทศบาลเมืองสะเตงนอก

(๖) อีเมล์ satengnok58@gmail.com

(๘) เฟซบุ๊ค “เทศบาลเมืองสะเตงนอก”

๖. ประเภทของการจัดการกระบวนการ

๖.๑ ประเภทของข้อร้องเรียน แบ่งออกเป็น ๒ ประเภท กล่าวคือ

(๑) กระบวนการจัดการข้อร้องเรียนที่อยู่ในอำนาจหน้าที่และความรับผิดชอบของเทศบาลเมืองสะเตงนอก

(๒) กระบวนการจัดการข้อร้องเรียนที่ไม่อยู่ในอำนาจหน้าที่และความรับผิดชอบของเทศบาลเมืองสะเตงนอก

๖.๒ กระบวนการจัดการข้อร้องเรียน

(๑) เมื่อศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ได้รับเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียนจากประชาชน จากช่องทาง ต่าง ๆ จะทำการบันทึกการรับเรื่องลงในทะเบียนรับ

(๒) เจ้าหน้าที่ศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ตรวจสอบข้อเท็จจริง พิจารณาแนวทางการแก้ไขปัญหาในเบื้องต้น และพิจารณาหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง กรณีที่เป็นเรื่องเร่งด่วน จะแจ้งผู้รับผิดชอบดำเนินการทันทีและรายงานผู้บริหารทราบต่อไป

(๓) จัดพิมพ์คำร้องทุกข์/ร้องเรียนเสนอคณะผู้บริหารเพื่อพิจารณาสั่งการ และทำหนังสือ แจ้งหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

(๔) เสนอคณะผู้บริหารเพื่อพิจารณาสั่งการ

(๕) เมื่อหน่วยงานที่เกี่ยวข้องได้รับหนังสือส่งเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียน จะลงรับหนังสือ

(๖) เจ้าหน้าที่ของหน่วยงานเสนอหนังสือต่อผู้บริหารของหน่วยงานและมอบหมายผู้รับผิดชอบดำเนินการ

(๗) ผู้รับผิดชอบหรือผู้ที่ได้รับมอบหมายดำเนินการตรวจสอบและแก้ไขปัญหาแล้วแต่กรณี

(๘) เมื่อผู้รับผิดชอบดำเนินการแล้วเสร็จ จะรายงานผลการดำเนินการต่อหัวหน้าหน่วยงาน

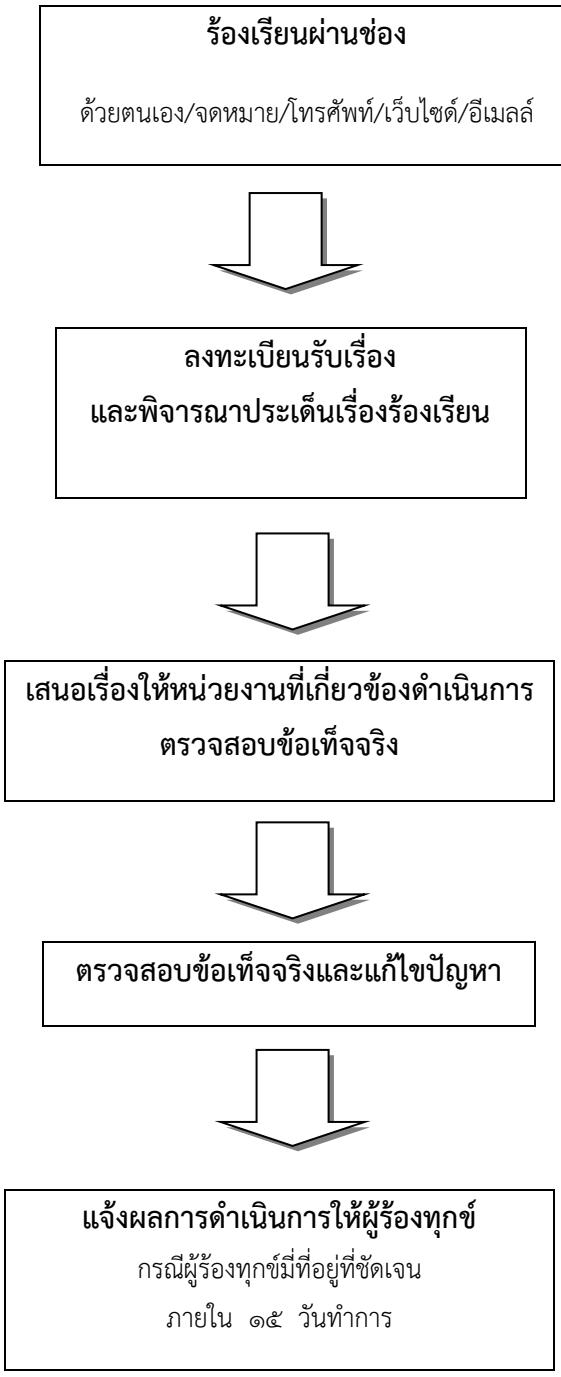
(๙) หน่วยงานที่รับผิดชอบทำหนังสือแจ้งผลการดำเนินการส่งให้ศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์

(๑๐) เมื่อเจ้าหน้าที่ศูนย์รับเรื่องร้องทุกข์ได้รับรายงานผลการดำเนินการจากหน่วยงานที่รับผิดชอบ จะเสนอรายงานต่อคณะผู้บริหารเพื่อทราบผลการดำเนินการ

(๑๑) เจ้าหน้าที่ศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ แจ้งผลการดำเนินการให้ผู้ร้องทราบ

(๑๒) เจ้าหน้าที่ศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์บันทึกยุติเรื่องลงในทะเบียนคุม

แผนภูมิแสดงขั้นตอนและระยะเวลาการดำเนินการ
ศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ เทศบาลเมืองสะเตงนอก



แบบฟอร์มร้องเรียน/ร้องทุกข์

เขียนที่.....

.....

วันที่.....เดือน.....พ.ศ. .....

เรื่อง.....

เรียน นายกเทศมนตรีเมืองสะเตงนอก

ข้าพเจ้า.....นามสกุล.....อายุ.....ปี อยู่บ้านเลขที่ .....หมู่ที่.....ตำบล.....อำเภอ.....จังหวัด.....เบอร์โทรศัพท์.....

มีความประสงค์ร้องเรียน

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณา

ลงชื่อ.....ผู้ร้องเรียน/ร้องทุกข์

(.....)