

คู่มือการปฏิบัติงานเรื่องร้องทุกข์ / ร้องเรียน



คู่มือการร้องทุกข์ / ร้องเรียน

เทศบาลตำบลนาครี อำเภอแม่ทะ จังหวัดลำปาง

คำนำ

คู่มือการปฏิบัติงานรับเรื่องร้องทุกข์ ของศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์/ร้องเรียนเทศบาลตำบลนาครีฉบับนี้ จัดทำขึ้นเพื่อเป็นแนวทางการดำเนินการจัดทำข้อร้องเรียนของศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์/ร้องเรียนเทศบาลตำบลนาครี ทั้งนี้ การจัดการข้อร้องเรียนจนได้ข้อยุติ ให้มีความรวดเร็วและมีประสิทธิภาพ เพื่อตอบสนองความต้องการและความคาดหวังของผู้รับบริการ จำเป็นต้องมีขั้นตอน / กระบวนการ และแนวทางในการปฏิบัติงานที่ชัดเจนและเป็นมาตรฐานเดียวกัน

ศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ / ร้องเรียน

สารบัญ

เรื่อง	หน้า
๑. หลักการและเหตุผล	๓
๒. การจัดตั้งศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ / ร้องเรียน เทศบาลตำบลนาครีว	๓
๓. สถานที่ตั้ง	๓
๔. หน้าที่ความรับผิดชอบ	๓
๕. วัตถุประสงค์	๓
๖. คำจำกัดความ	๓
๗. แผนผังกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน / ร้องทุกข์	๔
๘. ขั้นตอนการปฏิบัติงาน	๕
๙. การรับและตรวจสอบข้อร้องเรียนจากช่องทางต่างๆ	๕
๑๐. การบันทึกข้อร้องเรียน	๕
๑๑. การประสานหน่วยงานเพื่อแก้ไขข้อร้องเรียนและการแจ้งกลับผู้ร้องเรียน	๕
๑๒. ติดตามการแก้ไขข้อร้องเรียน	๖
๑๓. การรายงานผลการจัดการข้อร้องเรียนของหน่วยงาน	๖
๑๔. มาตรฐานงาน	๖
๑๕. แบบฟอร์ม	๖
๑๖. จัดทำโดย	๖

ภาคผนวก

- ใบรับแจ้งเหตุเรื่องราวร้องทุกข์ / ทางโทรศัพท์

๑. หลักการและเหตุผล

พระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๔๖ ได้กำหนดแนวทางปฏิบัติราชการ มุ่งให้เกิดประโยชน์สุขแก่ประชาชน โดยยึดประชาชนเป็นศูนย์กลาง เพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชน ให้เกิดความผาสุกและความเป็นอยู่ที่ดีของประชาชน เกิดผลสัมฤทธิ์ต่องานบริการมีประสิทธิภาพและเกิดความคุ้มค่าในการให้บริการ ไม่มีขั้นตอนปฏิบัติงานเกิดความจำเป็น มีการปรับปรุงภารกิจให้ทันต่อสถานการณ์ ประชาชนได้รับการอำนวยความสะดวกและได้รับการตอบสนองความต้องการ และมีการประเมินผลการให้บริการสม่ำเสมอ

๒. การจัดตั้งศูนย์ร้องเรียน / ร้องทุกข์ เทศบาลตำบลนาครี

ตามประกาศ คณะรักษาความสงบแห่งชาติ ฉบับที่ ๙๖/๒๕๕๗ เมื่อวันที่ ๑๗ กรกฎาคม ๒๕๕๗ เรื่อง การจัดตั้งศูนย์ดำรงธรรมเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการบริการงานระดับจังหวัด และองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นทุกองค์กร จัดตั้งศูนย์ดำรงธรรมท้องถิ่น โดยให้ศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ / ร้องเรียน เทศบาลตำบลนาครี อยู่ภายใต้กำกับดูแลของศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดลำปาง จัดตั้งเพื่อเป็นศูนย์ในการรับเรื่องราวร้องทุกข์ และให้บริการข้อมูลข่าวสาร ให้คำปรึกษารับเรื่องปัญหาความต้องการ และข้อเสนอแนะของประชาชน

๓. สถานที่ตั้ง

ตั้งอยู่ ณ สำนักงานเทศบาลตำบลนาครี เลขที่ ๒๙๙ หมู่ที่ ๖ ตำบลนาครี อำเภอแม่ทะ จังหวัดลำปาง

๔. หน้าที่ความรับผิดชอบ

เป็นศูนย์กลางในการรับเรื่องราวร้องทุกข์ และให้บริการข้อมูลข่าวสาร ให้คำปรึกษารับเรื่องปัญหาความต้องการ และข้อเสนอแนะของประชาชน

๕. วัตถุประสงค์

๑. เพื่อให้การดำเนินงานจัดการข้อร้องเรียนของศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์/ ร้องเรียน เทศบาลตำบลนาครี มีขั้นตอน/กระบวนการ และแนวทางในการปฏิบัติงานเป็นมาตรฐานเดียวกัน

๒. เพื่อให้มั่นใจว่าได้มีการปฏิบัติตามข้อกำหนด ระเบียบหลักเกณฑ์เกี่ยวกับการจัดการข้อร้องเรียนที่กำหนดไว้อย่างสม่ำเสมอ และมีประสิทธิภาพ

๓. การเปิดให้บริการร้องทุกข์ / ร้องเรียนทางอินเทอร์เน็ต เป็นช่องทางให้บุคคลทั่วไปได้สามารถร้องทุกข์ / ร้องเรียนมายังหน่วยงานได้โดยตรง เพื่อความรวดเร็วในการรับทราบปัญหา สามารถนำไปดำเนินการได้อย่างรวดเร็ว

๖. คำจำกัดความ

ผู้รับบริการ	- ผู้ที่มารับบริการจากส่วนราชการและประชาชนทั่วไป
ผู้มีส่วนได้เสีย	- ผู้ที่ได้รับผลกระทบ ทั้งทางบวกและทางลบ ทั้งทางตรงและทางอ้อมจากการดำเนินการของส่วนราชการ เช่น ประชาชนในชุมชนพื้นที่รับผิดชอบของเทศบาลตำบลนาครี
การจัดการข้อร้องเรียน	- มีความหมายครอบคลุมถึงการจัดการในเรื่องร้องเรียน ข้อเสนอแนะ / ข้อคิดเห็น/คำชมเชย/การสอบถามหรือร้องขอข้อมูล
ผู้ร้องเรียน	-ประชาชนทั่วไป / ผู้มีส่วนได้เสียที่มาติดต่อยังศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์/ ร้องเรียนเทศบาลตำบลนาครีผ่านช่องทางต่างๆ โดยมีวัตถุประสงค์ครอบคลุมการร้องเรียน / การให้ข้อเสนอแนะ / การให้ข้อคิดเห็น /

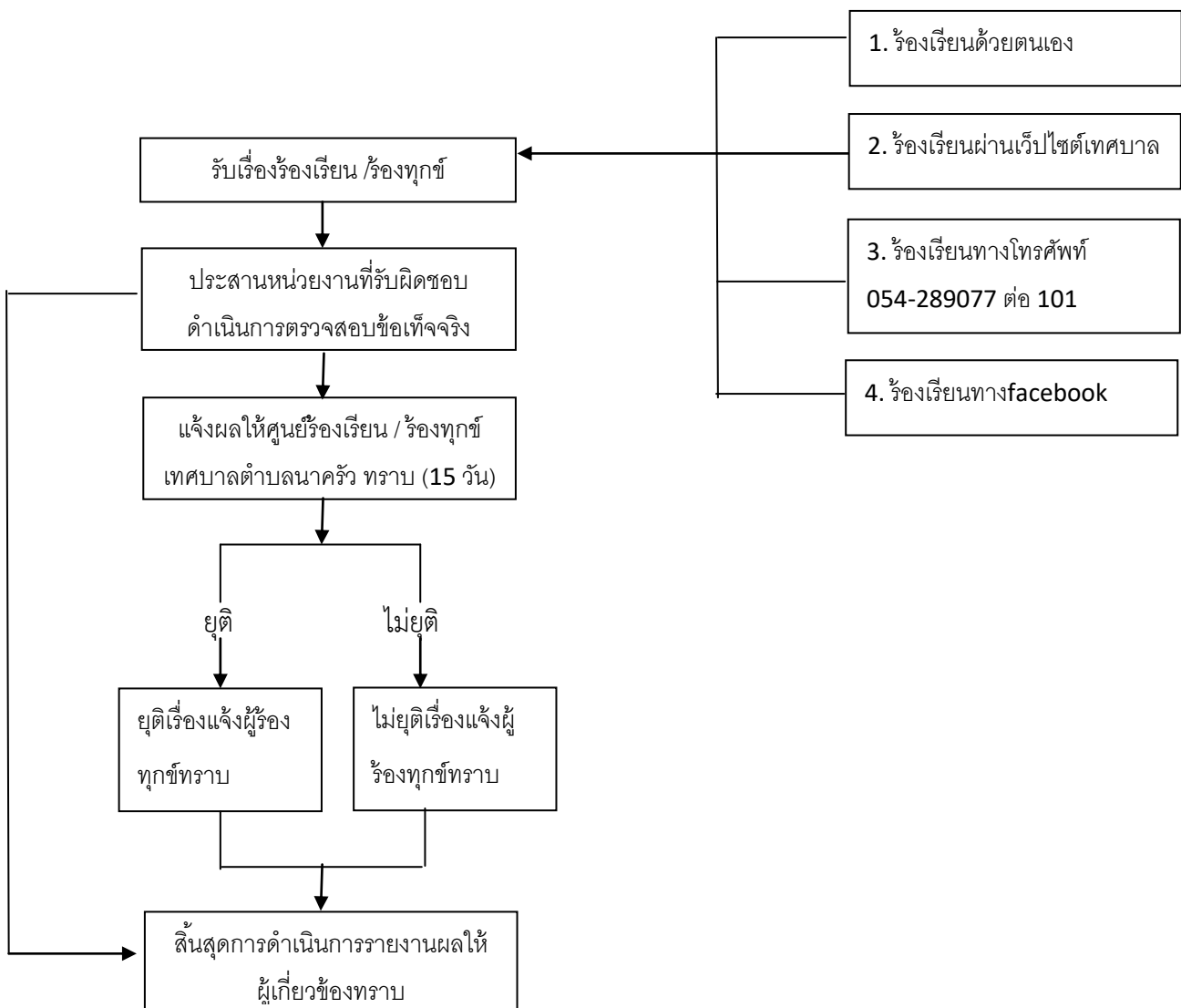
การชมเชย / การร้องขอข้อมูล

ช่องทางการรับ
ข้อร้องเรียนเจ้าหน้าที่
เจ้าหน้าที่
ข้อร้องเรียน

- ช่องทางต่างๆ ที่ใช้ในการรับเรื่องร้องเรียน เช่น ติดต่อด้วยตนเอง / ทางโทรศัพท์ / เว็บไซต์ / facebook /(ศูนย์รับฟังปัญหา)
- เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบจัดการข้อร้องเรียนของหน่วยงาน
- แบ่งเป็นประเภทต่างๆ เช่น
 - ข้อคิดเห็น ข้อเสนอแนะ คำชมเชย สอบถามหรือร้องขอข้อมูล
 - การร้องเรียนเกี่ยวกับคุณภาพและการให้บริการของหน่วยงาน
 - การร้องเรียนเกี่ยวกับความไม่โปร่งใสของการจัดซื้อจัดจ้าง เป็นต้น

๗. แผนผังกระบวนการจัดการเรื่องร้องทุกข์ / ร้องเรียน

กระบวนการจัดการเรื่องร้องทุกข์ / ร้องเรียน



๘. ขั้นตอนการปฏิบัติงาน

การแต่งตั้งผู้รับผิดชอบจัดการข้อร้องทุกข์/ร้องเรียนของหน่วยงาน

๘.๑ จัดตั้งศูนย์ / จุ้บข้อร้องทุกข์/ร้องเรียน ของหน่วยงาน

๘.๒ จัดทำคำสั่งแต่งตั้งคณะกรรมการดำเนินการ

๘.๓ แจกผู้รับผิดชอบตามคำสั่งเทศบาลตำบลนาครีวทราบ เพื่อความสะดวกในการประสานงาน

๙. การรับและตรวจสอบข้อร้องทุกข์ /ร้องเรียน จากช่องทางต่างๆ

ดำเนินการรับและติดตามตรวจสอบข้อร้องทุกข์/ร้องเรียนที่เข้ามาถึงหน่วยงานจากช่องทางต่างๆ โดยมีข้อปฏิบัติตามที่กำหนด ดังนี้

ช่องทาง	ความถี่ในการตรวจสอบช่องทาง	ระยะเวลาดำเนินการรับข้อร้องทุกข์/ร้องเรียนเพื่อประสานทางแก้ไข	หมายเหตุ
ร้องทุกข์ด้วยตนเอง ณ สำนักงานเทศบาล ตำบลนาครีว	ทุกครั้งที่มีผู้ร้องเรียน	ภายใน ๑ วันทำการนับ แต่ได้รับเรื่อง	-
ร้องทุกข์ผ่านเว็บไซต์ www.nakrow.go.th	ทุกวัน	ภายใน ๑ วันทำการนับ แต่ได้รับเรื่อง	-
ร้องทุกข์ทางโทรศัพท์ ๐๕๔-๒๘๙๐๗๗ ๐๘๑-	ทุกวัน	ภายใน ๑ วันทำการนับ แต่ได้รับเรื่อง	-
ร้องทุกข์ทาง facebook	ทุกวัน	ภายใน ๑ วันทำการนับ แต่ได้รับเรื่อง	-

๑๐. การบันทึกเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียน

- กรอกรูปแบบฟอร์มบันทึกข้อร้องเรียน โดยมีรายละเอียด คือ ชื่อ - สกุล ผู้ร้องทุกข์/ร้องเรียน ที่อยู่ หมายเลขติดต่อกลับ เรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียน และสถานที่เกิดเหตุ

- ทุกช่องทางที่มีการร้องทุกข์/ร้องเรียน เจ้าหน้าที่ต้องบันทึกข้อร้องเรียนลงบนสมุดบันทึกข้อร้องเรียน

๑๑. การประสานหน่วยงานเพื่อแก้ไขข้อร้องเรียนและการแจ้งกลับผู้ร้องเรียน

- กรณีเป็นการขอข้อมูลข่าวสาร ประสานหน่วยงานผู้ครอบครองเอกสารเจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้อง เพื่อให้ข้อมูลแก่ผู้ร้องขอได้ทันที

- ข้อร้องเรียน ที่เป็นการร้องเรียนเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการของหน่วยงาน เช่น ไฟฟ้า สาธารณะ การจัดการขยะมูลฝอย ตัดต้นไม้ กลิ่นเหม็นรบกวน เป็นต้น จัดทำบันทึกข้อความเสนอไปยังผู้บริหารเพื่อสั่งการหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง โดยเบื้องต้นอาจโทรศัพท์แจ้งไปยังหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง โดยเบื้องต้นอาจโทรศัพท์แจ้งไปยังหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

- ข้อร้องเรียน ที่ไม่อยู่ในอำนาจความรับผิดชอบของเทศบาลตำบลนาครีว ให้ดำเนินการประสาน แจ้งหน่วยงานภายนอกที่เกี่ยวข้อง เพื่อให้เกิดความรวดเร็วและถูกต้องชัดเจนในการแก้ไขปัญหาต่อไป

- ข้อร้องเรียนที่ส่งผลกระทบต่อหน่วยงาน เช่น กรณีผู้ร้องเรียนทำหนังสือร้องเรียนความไม่โปร่งใสในการจัดซื้อจัดจ้าง ให้เจ้าหน้าที่จัดทำบันทึกข้อความเพื่อเสนอผู้บริหารพิจารณาส่งการไปยังหน่วยงานที่รับผิดชอบเพื่อดำเนินการตรวจสอบและแจ้งผู้ร้องเรียนต่อไป

๑๒. ติดตามการแก้ไขข้อร้องเรียน

ให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง รายงานผลให้ทราบภายใน ๑๕ วันทำการ เพื่อเจ้าหน้าที่ศูนย์ฯ จะได้แจ้งผู้ร้องเรียนทราบต่อไป

๑๓. การรายงานผลการจัดการข้อร้องเรียนของหน่วยงานให้ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดลำปางทราบ

- รวบรวมและรายงานสรุปการจัดการข้อร้องเรียนรายไตรมาส
- รวบรวมรายงานสรุปข้อร้องเรียน หลังจากสิ้นปีงบประมาณ เพื่อนำมาวิเคราะห์การจัดการข้อร้องเรียนในภาพรวมของหน่วยงาน เพื่อใช้เป็นแนวทางในการแก้ไข ปรับปรุง พัฒนางองค์กรต่อไป

๑๔. มาตรฐานงาน

การดำเนินการแก้ไขข้อร้องเรียนให้แล้วเสร็จ ภายในระยะเวลาที่กำหนด
- กรณีได้รับเรื่องร้องเรียน จากช่องทางการร้องเรียน เช่น ร้องเรียนด้วยตนเอง / จดหมาย / เว็บไซต์ / โทรศัพท์ / facebook ให้ศูนย์ฯดำเนินการตรวจสอบและพิจารณาส่งเรื่องต่อให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ดำเนินการแก้ไขเรื่องร้องเรียนให้แล้วเสร็จภายใน ๑๕ วันทำการ หรือตามระยะเวลาพอสมควรแก่กรณี

๑๕. แบบฟอร์ม

- แบบฟอร์มใบรับแจ้งเหตุเรื่องราวร้องทุกข์

๑๖. จัดทำโดย

ศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ / ร้องเรียน เทศบาลตำบลนาครี สำนักงานเทศบาลตำบลนาครี เลขที่ ๒๙๙ หมู่ที่ ๖ ตำบลนาครี อำเภอมะนัง จังหวัดลำปาง

- เบอร์โทรศัพท์ ๐๕๔-๒๘๙๐๗๗
- เบอร์โทรสาร ๐๕๔-๒๘๙๐๑๗
- เว็บไซต์ www.nakrow.go.th
- Facebook : เทศบาลตำบลนาครี