

คู่มือการปฏิบัติงานรับร้องเรียนร้องทุกข์



เทศบาลตำบลโนนหัน
อำเภอชุมแพ จังหวัดขอนแก่น

คำนำ

คู่มือการปฏิบัติงานเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ ของศูนย์รับเรื่องร้องเรียนเทศบาลตำบลโนนหัน จัดทำขึ้นเพื่อเป็นแนวทางการจัดการเรื่องร้องเรียนในเขต เทศบาลตำบลโนนหัน ทั้งนี้ การจัดการข้อร้องเรียนจนได้ข้อยุติ ให้มีความรวดเร็ว และมีประสิทธิภาพเพื่อตอบสนองความต้องการและความคาดหวังของผู้รับบริการจำเป็นต้องมีขั้นตอน กระบวนการ และแนวทางในการปฏิบัติงานที่ชัดเจนและเป็นมาตรฐานเดียวกัน

ศูนย์รับเรื่องร้องเรียนเทศบาลตำบลโนนหัน

สารบัญ

เรื่อง	หน้า
หลักการและเหตุผล	1
การจัดตั้งศูนย์รับเรื่องร้องเรียนเทศบาลตำบลโนนหัน	1
สถานที่ตั้ง	1
หน้าที่ความรับผิดชอบ	1
วัตถุประสงค์	1
คำจำกัดความ	2
แผนผังกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์	3
ขั้นตอนการปฏิบัติงาน	4
การรับและการตรวจสอบข้อร้องเรียนจากช่องทางต่างๆ	5
การบันทึกข้อร้องเรียน	5
การประสานหน่วยงานเพื่อแก้ไขข้อร้องเรียนกลับมายังผู้ร้อง	5
การติดตามการแก้ไขข้อร้องเรียน	5
การรายงานผลการจัดการข้อร้องเรียนของหน่วยงาน	5
มาตรฐานงาน	5
จัดทำโดย	6

ภาคผนวก

- คำสั่งแต่งตั้งคณะกรรมการศูนย์ดำรงธรรมเทศบาลตำบลโนนหัน
- คำสั่งแต่งตั้งเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบเรื่องร้องเรียน
- แบบฟอร์ม
- ตัวอย่าง

1. หลักการและเหตุผล

พระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ.2546 ได้กำหนดแนวทางปฏิบัติราชการ มุ่งให้เกิดประโยชน์สุขแก่ประชาชน โดยยึดประชาชนเป็นศูนย์กลาง เพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชน ให้เกิดความผาสุกและความ เป็นอยู่ที่ดีของประชาชน เกิดผลสัมฤทธิ์ต่องานบริการมีประสิทธิภาพและเกิดความคุ้มค่าในการให้บริการ ไม่มีขั้นตอนการปฏิบัติงานเกินความจำเป็น มีการปรับปรุงภารกิจให้ทันต่อสถานการณ์ ประชาชนได้รับการอำนวยความสะดวกและได้รับการตอบสนองความต้องการ และมีการประเมินผลการให้บริการสม่ำเสมอ

2. การจัดตั้งศูนย์รับเรื่องร้องเรียนเทศบาลตำบลโนนหัน

ตามประกาศ คณะรักษาความสงบแห่งชาติ ฉบับที่ 97/2557 เมื่อวันที่ 17 กรกฎาคม 2557 เรื่อง การจัดตั้งศูนย์ดำรงธรรมเพื่อเพิ่ม ประสิทธิภาพการบริหารงานระดับจังหวัด และให้องค์กรปกครองส่วน ท้องถิ่น จัดตั้งศูนย์รับเรื่องร้องเรียนท้องถิ่น โดยให้ศูนย์รับเรื่อง ร้องเรียน เทศบาลตำบลโนนหันอยู่ภายใต้กำกับดูแลของศูนย์ดำรงธรรมอำเภอชุมแพ จัดตั้งเพื่อเป็นศูนย์ในการการรับเรื่องราวร้องทุกข์และ ให้บริการข่าวสาร ให้คำปรึกษาเรื่องปัญหาความต้องการ และ ข้อเสนอแนะของประชาชน

3. สถานที่ตั้ง

ตั้งอยู่ ณ ที่ทำการเทศบาลตำบลโนนหัน เลขที่ 434 ม.6 ตำบลโนนสะอาด อำเภอชุมแพ จังหวัดขอนแก่น

4.หน้าที่ความรับผิดชอบ

เป็นศูนย์กลางในการรับเรื่องราวร้องทุกข์ และให้บริการข้อมูลข่าวสาร ให้คำปรึกษา ข้อเสนอแนะของประชาชน

5. วัตถุประสงค์

1. เพื่อให้การดำเนินงานจัดการข้อร้องเรียนของศูนย์ดำรงธรรมเทศบาลตำบลโนนหัน มีขั้นตอนกระบวนการ และแนวทางในการปฏิบัติงานเป็นมาตรฐานเดียวกัน
2. เพื่อให้มั่นใจว่าได้มีการปฏิบัติตามข้อกำหนด ระเบียบ หลักเกณฑ์เกี่ยวกับการจัดการ ข้อร้องเรียนที่กำหนดไว้อย่าง สม่าเสมอ และมีประสิทธิภาพ

6. คำจำกัดความ

ผู้รับบริการ ผู้ที่มารับบริการจากส่วนราชการและประชาชนทั่วไป

ผู้มีส่วนได้เสีย ผู้ที่ได้รับผลกระทบ ทั้งทางบวกและทางลบ ทั้งทางตรงและทางอ้อม จากการดำเนินการของส่วนราชการ

การจัดการข้อร้องเรียน มีความหมายครอบคลุมถึงการจัดการในเรื่อง ข้อร้องเรียน ข้อเสนอแนะ ข้อคิดเห็น คำชมเชย การสอบถาม หรือร้องขอข้อมูล

ผู้มาร้องเรียน ประชาชนทั่วไป ผู้มีส่วนได้เสียที่มาติดต่อศูนย์ ดำรงธรรมผ่านช่องทางต่างๆ โดยมีวัตถุประสงค์ ครอบคลุมการร้องเรียน การให้ข้อเสนอแนะ การให้ข้อคิดเห็น การชมเชย การร้องขอข้อมูล

ช่องทางการรับข้อร้องเรียน ช่องทางต่างๆ ที่ใช้ในการรับเรื่องร้องเรียน เช่น ติดต่อด้วยตนเอง ทางโทรศัพท์ และเว็บไซต์

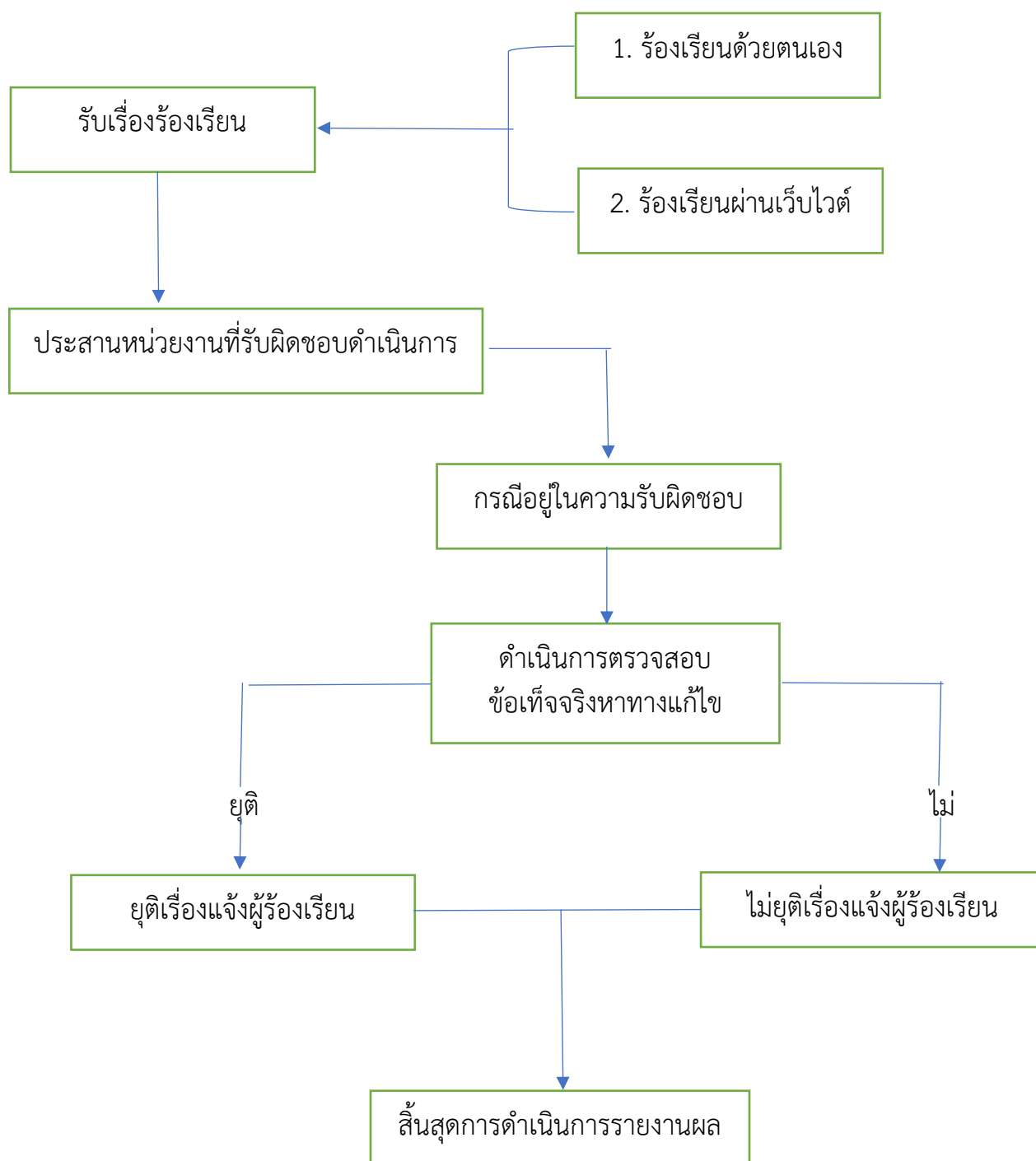
ข้อร้องเรียน

แบ่งเป็นประเภทต่างๆเช่น

- ข้อคิดเห็น ข้อเสนอแนะ คำชมเชย สอบถามหรือร้องขอข้อมูล
- การร้องเรียนเกี่ยวกับคุณภาพและการให้บริการของหน่วยงาน
- การร้องเรียนเกี่ยวกับความโปร่งใสของการ จัด อัดจ้าง เป็นต้น

7. แผนผังกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์

กระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์



8. ขั้นตอนการปฏิบัติงาน

การแต่งตั้งผู้รับผิดชอบการจัดการข้อร้องเรียนของหน่วยงาน

8.1 จัดตั้งศูนย์ จดรับข้อร้องเรียนของหน่วยงาน

8.2 จัดหาค่าส่งแต่งตั้งคณะกรรมการดำเนินการ

8.3 แจ้งผู้รับผิดชอบตามคำสั่งเทศบาลตำบลโนนหัน เพื่อสะดวกในการประสาน

9. การรับและตรวจสอบข้อร้องเรียนจากช่องทางต่างๆ

ดำเนินการรับและติดตามตรวจสอบข้อร้องเรียนที่เข้ามายัง หน่วยงานจากช่องทางต่างๆโดยมีข้อปฏิบัติตามที่กำหนดดังนี้

ช่องทาง	ความถี่ในการตรวจสอบ ช่องทาง	ระยะดำเนินการ รับข้อร้องเรียน เพื่อประสานหาทางแก้ปัญหา	หมายเหตุ
ร้องเรียนด้วยตนเอง ณ ศูนย์รับเรื่อง ร้องเรียน เทศบาลตำบลโนนหัน	ทุกครั้งที่มีผู้ร้องเรียน	ภายใน 1 วันทำการ	-
ร้องเรียนผ่านเว็บไซต์ เทศบาลตำบลโนนหัน www.nonhan.go.th	ทุกวัน	ภายใน 1 วันทำการ	-
ร้องเรียนทางโทรศัพท์ 043 391364	ทุกวัน	ภายใน 1 วันทำการ	-

10. การบันทึกข้อร้องเรียน

10.1 กรอกรูปแบบฟอร์มโดยมีรายละเอียด คือ ชื่อ-สกุล ผู้ร้องเรียน หมายเลขติดต่อกลับ
เรื่องร้องเรียนและ สถานที่เกิดเหตุ

10.2 ทุกช่องทางที่มีการร้องเรียน เจ้าหน้าที่ ต้องบันทึกข้อร้องเรียนลงบนสมุดข้อ
ร้องเรียน

11. การประสานหน่วยงานเพื่อแก้ไขปัญหาข้อร้องเรียนและการ

แจ้งกลับผู้ร้องเรียน

11.1 กรณีเป็นการขอข้อมูลข่าวสาร ประสานหน่วยงานผู้ ครอบครองเอกสาร
เจ้าหน้าที่ผู้เกี่ยวข้องเพื่อให้ข้อมูลแก่ผู้ร้องขอได้ทันที

11.2 ข้อร้องเรียน ที่เป็นการร้องเรียนเกี่ยวกับคุณภาพการ ให้บริการของหน่วยงาน
เช่น ไฟฟ้าสาธารณะดับ การจัดการขยะมูล ฝอย ตัดต้นไม้ กลิ่นรบกวน เป็นต้น จัดทำบันทึกข้อความ
เสนอไปยัง ผู้บริหารเพื่อสั่งการหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง โดยเบื้องต้นอาจโทรศัพท์ แจ้งไปยังหน่วยงานที่
เกี่ยวข้อง

11.3 ข้อร้องเรียน ที่ไม่อยู่ในอำนาจความรับผิดชอบของเทศบาลตำบลโนนหันให้
ดำเนินการประสานแจ้งหน่วยงานภายนอกที่เกี่ยวข้อง เพื่อให้เกิดความรวดเร็วและถูกต้องชัดเจนใน
การแก้ไขปัญหาดังกล่าวดำเนินไป

11.4 ข้อร้องเรียนที่ส่งผลกระทบต่อหน่วยงาน เช่น กรณีผู้ ร้องเรียนขอความไม่โปร่งใส
ในการจัดซื้อจัดจ้าง ให้เจ้าหน้าที่จัดทำบันทึกข้อความเพื่อเสนอผู้บริหารเพื่อพิจารณาสั่งการไปยัง
หน่วยงานที่ รับผิดชอบ เพื่อดำเนินการตรวจสอบและแจ้งผู้ร้องเรียนต่อไป

12.การติดตามแก้ไขข้อร้องเรียน

ให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง รายงานผลให้ทราบภายใน 15 วันทำการ เพื่อเจ้าหน้าที่จะ
ได้รายงานผู้ร้องเรียนทราบต่อไป

13. การรายงานผลการจัดการข้อร้องเรียนของหน่วยงานให้ศูนย์ดำรงธรรม

รวบรวม รายงานผลการจัดการข้อร้องเรียนของหน่วยงานให้ศูนย์ ดำรงธรรมทราบ
รวบรวมรายงานสรุปข้อร้องเรียน หลังสิ้นปีงบประมาณ เพื่อนำมาวิเคราะห์การจัดการข้อร้องเรียน
ในภาพรวมของหน่วยงานเพื่อ ใช้เป็นแนวทางในการแก้ไขปัญหา ปรับปรุง พัฒนาต่อไป

14. มาตรฐานงาน

การดำเนินการแก้ไขข้อร้องเรียนให้แล้วเสร็จ ภายในระยะเวลาที่กำหนด

- กรณีได้รับเรื่องร้องเรียน จากช่องทางการร้องเรียน เช่น ร้องเรียนด้วย ตนเอง จดหมาย เว็บไซต์
โทรศัพท์ ดำเนินการตรวจสอบและ พิจารณาส่งเรื่องต่อให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ค่าเนินการแก้ไข
ปัญหา เรื่องร้องเรียนให้แล้วเสร็จภายใน 15 วันทำการ

15. แบบฟอร์ม

- แบบฟอร์มใบรับแจ้งเหตุเรื่องราวร้องเรียน ร้องทุกข์

16. จัดทำโดย

ศูนย์รับเรื่องราวร้องเรียนเทศบาลตำบลโนนหัน สำนักงานเทศบาลตำบลโนนหัน
อำเภอชุมแพ จังหวัดขอนแก่น เบอร์โทรศัพท์ 043391364 เบอร์โทรสาร 043391964
เว็บไซต์ www.nonhan.go.th