

คู่มือมาตรฐานการปฏิบัติงาน
การจัดการเรื่องร้องเรียน

เทศบาลตำบลบางเก่า
อำเภอชะอำ จังหวัดเพชรบุรี

จัดทำโดยงานนิติการ เทศบาลตำบลบางเก่า

๑. วัตถุประสงค์

คู่มือปฏิบัติงานฉบับนี้จัดทำขึ้น เพื่อให้เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงาน ใช้เป็นแนวทางในการจัดการข้อร้องเรียนของเทศบาลตำบลบางเก่า ให้เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ และประสิทธิผล รวดเร็วและทันต่อสถานการณ์ โดยประชาชนได้รับความพึงพอใจสูงสุด บนพื้นฐานที่ฐานของความเป็นธรรมกับกรณีทุกฝ่าย

๒. ขอบเขต

เพื่อดำเนินการตรวจสอบข้อเท็จจริงและรายงานผลการดำเนินการ ติดตาม ประเมินผล และรวบรวมเสนอผู้บริหาร

๓. สถานที่ตั้ง

สำนักงานเทศบาลตำบลบางเก่า ๙๙๙ หมู่ที่ ๙ ตำบลบางเก่า อำเภอชะอำ จังหวัดเพชรบุรี

๔. คำจำกัดความ

“เรื่องร้องเรียน” หมายถึง ประเด็นปัญหาต่าง ๆ ที่ผู้ร้องเรียนแจ้งผ่านช่องทางต่าง ๆ เช่น ด้วยตนเอง จดหมาย จดหมายโทรศัพท์ โทรสาร อีเมล ที่เป็นลายลักษณ์อักษร เนื่องจากไม่ได้รับบริการตามสิทธิที่กำหนดผู้รับบริการไม่ได้รับความสะดวกตามสมควร ไม่ได้รับความเป็นธรรมจากการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่รัฐได้รับความเดือดร้อนเสียหายอันเนื่องมาจากการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ หรือการดำเนินนโยบายของเทศบาลตำบลบางเก่า กฎหมายที่เกี่ยวข้อง ซึ่งอยู่ในอำนาจหน้าที่ ซึ่งเทศบาลตำบลบางเก่าดำเนินการต่อไปได้

๕. ระยะเวลาเปิดให้บริการ

เปิดให้บริการวันจันทร์ ถึง วันศุกร์ (ยกเว้นวันหยุดที่ทางราชการกำหนด)

ตั้งแต่เวลา ๐๘.๓๐ - ๑๖.๓๐ น

๖.ผังกระบวนการทำงาน

ลำดับ	ผังกระบวนการ	รายละเอียดงาน	มาตรฐาน	ผู้รับผิดชอบ
๑	รับเรื่องร้องเรียน	-เรื่องร้องเรียนผ่านช่องทางต่าง ๆ เช่น ด้วยตนเอง จดหมาย จดหมายโทรศัพท์ โทรสาร อีเมล ที่เป็นลายลักษณ์อักษร ดำเนินการรับเรื่องตามระบบสารบรรณ -เรื่องร้องเรียนที่ไม่เป็นลายลักษณ์อักษรแบบฟอร์ม รับเรื่อง	ถูกต้อง ครบถ้วน	เจ้าพนักงาน ธุรการ สำนัก ปลัด
๒	ลงทะเบียนรับเรื่องร้องเรียน	-ลงทะเบียนรับเรื่องร้องเรียน เสนอฝ่ายบริหารงานทั่วไป	ทันทีที่ได้รับเรื่อง	
๓	ตรวจสอบเรื่องร้องเรียนเบื้องต้น	-พิจารณาความน่าเชื่อถือของประเด็นที่ร้องเรียน ต้องไม่ขัดแย้งกับกฎหมาย กฎระเบียบและอยู่ในอำนาจที่สามารถดำเนินการได้	เชื่อถือได้และอยู่ในอำนาจที่สามารถดำเนินการได้	หัวหน้าฝ่าย บริหารทั่วไป
๔	จัดทำบันทึกแจ้งหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง	-พิจารณาและสรุปประเด็นปัญหาที่ร้องเรียน เสนอหัวหน้าสำนัก เพื่อแจ้งให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ตรวจสอบข้อเท็จจริง	ถูกต้อง ครบถ้วน	
๕	เสนอผู้บริหาร	-หัวหน้าสำนัก พิจารณาลงนามถึงผู้บริหาร	ถูกต้อง ครบถ้วน	หัวหน้าสำนัก
๖	จัดส่งบันทึกไปยังหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง	-ดำเนินการตามระบบสารบรรณ	ดำเนินการทันที	เจ้าพนักงาน ธุรการ สำนัก ปลัด
๗	หน่วยงานที่เกี่ยวข้องตรวจสอบข้อเท็จจริง	-ตรวจสอบข้อเท็จจริง ปัญหาสาเหตุ และแนวทางการแก้ไข รวมทั้งการป้องกันมิให้เกิดปัญหาได้อีก	ถูกต้อง ครบถ้วน	หน่วยงานที่ เกี่ยวข้อง งาน นิติการ สำนัก ปลัด
๘	รวบรวมเสนอ	-รวบรวมเรื่องร้องเรียน สรุปรายงานผู้บริหาร	ถูกต้อง ครบถ้วน	งานนิติการ สำนักปลัด

๗. ขั้นตอนการปฏิบัติงาน

ขั้นตอนวิธีการรับเรื่องร้องเรียน

๗.๑ การรับเรื่องร้องเรียน

๑. เรื่องร้องเรียนที่เป็นลายลักษณ์อักษร ผ่านช่องทางต่างๆ เช่น ด้วยตนเอง โทรศัพท์/โทรสาร อีเมล ดำเนินการรับเรื่องตามระบบสารบรรณ

๒. เรื่องร้องเรียนที่ไม่เป็นลายลักษณ์อักษร กรณีที่ประชาชน ร้องเรียนทาง โทรศัพท์ หรือมาติดต่อตัวตนเองโดยไม่มีหนังสือร้องเรียน เจ้าหน้าที่ จะต้องสอบถามและกรอกข้อมูลลงในแบบฟอร์มรับเรื่องร้องเรียน โดยมีรายละเอียดดังนี้
รายละเอียดของผู้ร้องเรียน ได้แก่ ชื่อ ที่อยู่ หรือหมายเลขโทรศัพท์ ที่สามารถติดต่อได้ทั้งนี้ ผู้ร้องเรียนบางรายไม่ประสงค์แสดงตน โดยไม่แจ้งข้อมูลเกี่ยวกับตัวเอง จะต้องตรวจสอบข้อเท็จจริงว่ามีข้อมูลน่าเชื่อถือเพียงใดรายละเอียดของเรื่องที่ต้องการร้องเรียน โดยสอบถามให้ได้ประเด็นที่ชัดเจนว่าต้องการร้องเรียนเรื่องอะไร เกี่ยวข้องกับบุคคลหรือองค์กรใด และรายละเอียดของปัญหาที่ส่งผลกระทบต่อผู้ร้องเรียน

ทั้งนี้ เจ้าหน้าที่ของทุกหน่วยงาน จะต้องสามารถรับเรื่องได้ในทันที แม้จะเป็นเรื่องที่เกี่ยวข้องกับหน่วยงานอื่น เพื่ออำนวยความสะดวกและไม่ทำให้ผู้ร้องเรียนเกิดความไม่พอใจ จากนั้นแจ้งให้ผู้ร้องเรียนทราบ ขั้นตอนและระยะเวลาในการดำเนินการ หากไม่ได้รับการตอบกลับภายใน ๑๕ วันทำการสามารถสอบถามได้ที่ หมายเลขโทรศัพท์ ๐๓๒-๕๐๓๐๕๕-๖ แล้วจึงส่งเรื่องร้องเรียนนั้นให้หน่วยงานผู้รับผิดชอบทันทีหลังได้รับแจ้ง

๗.๒ การส่งต่อเรื่องร้องเรียน เจ้าหน้าที่ธุรการกอง/สำนัก จะลงทะเบียนรับเรื่องร้องเรียน และพิจารณาความน่าเชื่อถือของประเด็นที่ร้องเรียน ต้องไม่ขัดแย้งกับกฎหมาย กฎระเบียบของสำนักงาน ปลัดกระทรวงอุตสาหกรรม และอยู่ในอำนาจที่สามารถดำเนินการได้ หากเรื่องร้องเรียนนั้นเกี่ยวข้องกับหน่วยงานที่จะทำหนังสือแจ้งหน่วยงานที่เกี่ยวข้องภายใน ๑ วันทำการ หลังได้รับแจ้ง เพื่อให้ดำเนินการตรวจสอบข้อเท็จจริง จากนั้นจะบันทึกเรื่องไว้ในฐานข้อมูลและสำเนาเรื่องร้องเรียนเสนอผู้บริหารเพื่อพิจารณาสั่งการมอบหมาย

๗.๓ การตรวจสอบข้อเท็จจริง

หน่วยงานที่ได้รับแจ้งเรื่องร้องเรียนจะต้องให้ความสำคัญต่อเรื่องร้องเรียนเป็นลำดับแรก โดยเร่งตรวจสอบข้อเท็จจริง ปัญหา สาเหตุ และแนวทางการแก้ไข รวมทั้งการป้องกันมิให้เกิดปัญหาได้อีก และแจ้งผลการดำเนินการแก้ไขปัญหาให้ผู้ร้องเรียนทราบทันทีที่ได้ข้อสรุป หรือภายใน ๑๕ วันทำการยกเว้นเรื่องร้องเรียน ๒ กรณี ได้แก่

กรณี ร้ายแรง ประเด็นที่ร้องเรียนอาจสร้างความเสียหายต่อประชาชนในวงกว้างหรือส่งผลกระทบต่อภาพลักษณ์ของหน่วยงาน ต้องดำเนินการตรวจสอบข้อรายงานผลภายใน ๓ วันทำการ กรณีที่มีการแก้ไขปัญหาแล้วแต่ยังไม่ได้ชดเชยให้รายงานทุก ๆ ๕ วัน

กรณีซับซ้อน เป็นกรณีที่ต้องใช้ระยะเวลาในการวิเคราะห์และตรวจสอบข้อเท็จจริง หรือเกี่ยวข้องกับข้อกฎหมายซึ่งอาจใช้เวลาในการดำเนินการเกินกว่า ๑๕ วันทำการ ต้องแจ้งความคืบหน้าในการดำเนินการให้ผู้ร้องเรียนทราบ เป็นระยะๆ

๗.๔ การตอบข้อร้องเรียน

หน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับข้อร้องเรียนจะต้องแจ้งผลให้ผู้ร้องเรียนทราบทันทีที่ได้รับแจ้งผล

๗.๕ การรวบรวมข้อมูล

งานนิติการดำเนินการรวบรวมข้อร้องเรียนพร้อมทั้งข้อเสนอแนะเสนอผู้บริหารเพื่อทราบเป็นประจำทุกเดือน

๘. มาตรฐานงาน

๘.๑ การรับและการตอบข้อร้องเรียนเจ้าหน้าที่ของทุกหน่วยงานจะต้องสามารถรับเรื่องได้ในทันที แม้จะเป็นเรื่องที่เกี่ยวข้องกับหน่วยงานอื่น เพื่ออำนวยความสะดวกและไม่ทำให้ผู้ร้องเรียนเกิดความไม่พอใจ จากนั้นแจ้งให้ผู้เรียนทราบขั้นตอนและระยะเวลาในการดำเนินการ หากไม่ได้รับการตอบกลับภายใน ๑ สัปดาห์สามารถสอบถามได้ที่หมายเลขโทรศัพท์ที่แจ้งไว้ ทั้งนี้ หน่วยงานที่ได้รับแจ้งเรื่องร้องเรียนจะต้องให้

ความสำคัญต่อเรื่องร้องเรียนเป็นลำดับแรก โดยเร่งตรวจสอบข้อเท็จจริง ปัญหา สาเหตุ และแนวทางการแก้ไขรวมทั้งการป้องกันมิให้เกิดปัญหาได้อีก

๙. ระบบติดตามและประเมินผล

หน่วยงานตรวจสอบภายในจะนำข้อร้องเรียนนั้นไปปรับปรุงคุณภาพการให้บริการหรือการปฏิบัติงานจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้องเป็นระยะๆ หากเกี่ยวข้องกับหลายหน่วยงานจะประชุมหารือร่วมกันหรือนำเรียนผู้บริหารพิจารณาในการประชุมแต่ละครั้ง

๑๐. เอกสารกฎหมาย/ระเบียบ/คำสั่งที่ใช้ประกอบการดำเนินการ

๑๐.๑ รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พ.ศ. ๒๕๕- หมวด ๓ ส่วนที่ ๑๐

๑๐.๒ พระราชบัญญัติวิธีปฏิบัติราชการทางปกครอง พ.ศ. ๒๕๓๙

๑๐.๓ พระราชบัญญัติข้อมูลข่าวสารของราชการ พ.ศ. ๒๕๔๐

๑๐.๔ พระราชบัญญัติความรับผิดทางละเมิดของเจ้าหน้าที่ พ.ศ. ๒๕๓๙

๑๐. ๕ พระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารจัดการ

บ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๔๖

๑๐.๖ ระเบียบว่าด้วยการรักษาความลับของทางราชการ พ.ศ. ๒๕๔๔

๑๐.๗ ระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยงานสารบรรณ พ.ศ. ๒๕๒๖

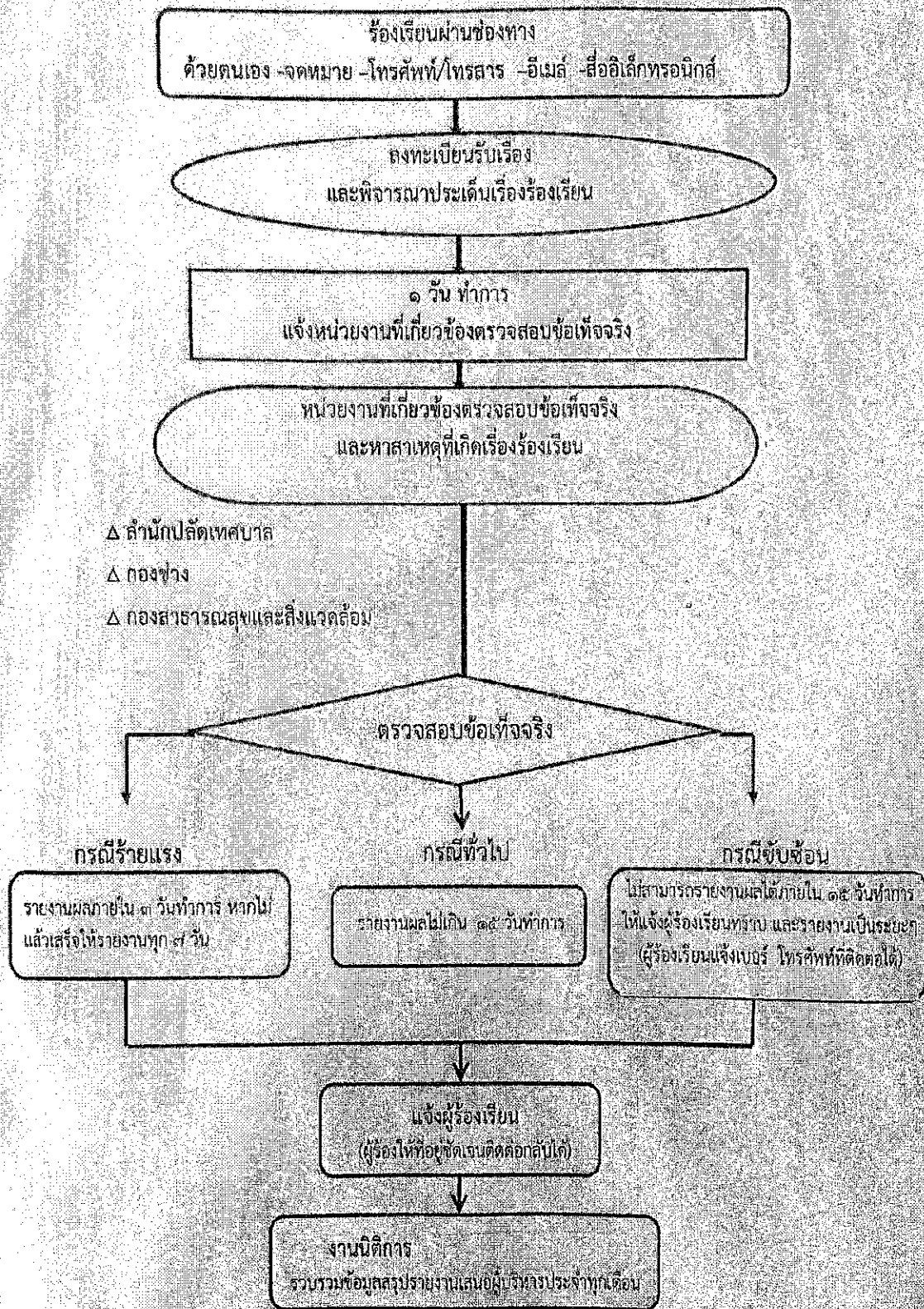
๑๐.๘ ระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยงานสารบรรณ (ฉบับที่ ๒)

พ.ศ. ๒๕๔๘

๑๐.๘ มติคณะรัฐมนตรี วันที่ ๒๔ พฤศจิกายน ๒๕๔๘ เรื่อง แนวทางการจัดระเบียบของระบบกระบวนการแก้ไขปัญหาตามข้อร้องเรียนของประชาชน

๑๐.๑๐ คำสั่งคณะรักษาความสงบแห่งชาติที่ ๖๙/๒๕๕๗ ลงวันที่ ๑๘ มิถุนายน ๒๕๕๗ เรื่อง มาตรการป้องกันและแก้ไขปัญหาทุจริตประพฤติมิชอบ

ขั้นตอนการให้บริการรับซื้อร้องเรียน



แบบฟอร์มการรับเรื่องร้องเรียน

วันที่.....เวลา.....น.

ผู้รับเรื่อง.....หน่วยงาน.....

ข้อมูลผู้ร้องเรียน

ชื่อ - นามสกุล.....
ที่อยู่ บ้านเลขที่..... หมู่ที่..... ซอย..... ถนน.....
ตำบล/แขวง..... อำเภอ/เขต.....
จังหวัด..... รหัสไปรษณีย์.....
โทรศัพท์.....

ข้อมูลที่ถูกร้องเรียน

ต้องการร้องเรียน (ชื่อ - นามสกุล/กอง/สำนัก).....

รายละเอียดการร้องเรียน.....

เจ้าหน้าที่จะดำเนินการแจ้งหน่วยงานที่เกี่ยวข้องโดยทันทีหลังจากได้รับเรื่องเรียบร้อยแล้ว หากไม่ได้รับการ
ตอบรับภายใน ๑๕ วันทำการ