



คู่มือการปฏิบัติงานเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์
ของเทศบาลตำบลศาลาด่าน

๑. วัตถุประสงค์

คู่มือปฏิบัติงานฉบับนี้จัดทำขึ้นเพื่อให้เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานร้องเรียน/ร้องทุกข์ของเทศบาลสามารถดำเนินการจัดการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ได้เป็นระบบมีมาตรฐานในการจัดการ เริ่มตั้งแต่ขั้นตอนการรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ จากผู้รับบริการหรือเรื่องที่หน่วยงานส่งการวิเคราะห์เรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ เพื่อเสนอผู้บริหารพิจารณาให้ความเห็นชอบส่งให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องตรวจสอบ/การส่งข้อเท็จจริง/การติดตามประเมินผลการรายงานผลการตรวจสอบข้อเท็จจริง และการยุติเรื่อง/ร้องเรียนร้องทุกข์ โดยให้เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผลรวดเร็วและทันต่อสถานการณ์โดยประชาชนได้รับความพึงพอใจ สูงสุดบนพื้นฐานความเป็นธรรมกับคู่กรณีทุกฝ่าย

๒. ขอบเขต

เพื่อดำเนินตรวจสอบข้อเท็จจริงเรื่องราวรวบรวมหลักฐานการวิเคราะห์เรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ และรายงานผล การดำเนินการติดตามประเมินผลและรวบรวมเสนอนายกเทศมนตรีตำบลศาลาด่าน เพื่อพิจารณาให้ความเห็นชอบและสั่งการต่อไป

๓. คำจำกัดความ

“เรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์” หมายถึง ประเด็นปัญหาต่างๆที่ผู้ร้องแจ้งผ่านช่องทางต่างๆ เช่นยื่นโดยตนเอง ณ สำนักงานเทศบาลตำบลศาลาด่าน หรือแจ้งผ่านเบอร์โทรศัพท์ ๐๗๕-๖๖๗๒๓๐ หรือส่งไปรษณีย์หรือแจ้งผ่านเว็บไซต์ของเทศบาลตำบลศาลาด่าน อันเนื่องมาจากไม่ได้รับบริการตามสิทธิที่กำหนด ผู้รับบริการไม่ได้รับความสะดวกตามสมควรและไม่ได้รับความเป็นธรรมจากการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่รัฐ เดือดร้อนอันเนื่องมาจากการดำเนินนโยบายของเทศบาลหรือกฎหมายที่เกี่ยวข้องซึ่งอยู่ในอำนาจที่เทศบาลจะ ดำเนินการต่อไปได้

“ผู้รับบริการ” หมายถึงผู้ร้องเรียน/ร้องทุกข์ หรือผู้ที่มาปรึกษา/ผู้มีส่วนได้เสีย รวมถึงส่วนหรือองค์กร เอกชนที่ส่งข้อร้องเรียน

๔. หน้าที่ความรับผิดชอบ

นายกเทศมนตรีตำบลศาลาด่าน มีหน้าที่อนุมัติควบคุมกำกับดูแลการปฏิบัติงานและติดตามผลการดำเนินงานเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์

ปลัดเทศบาล มีหน้าที่ดำเนินการควบคุมดูแลติดตามการปฏิบัติและสรุปการดำเนินงาน เกี่ยวกับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์

หัวหน้าสำนักปลัดเทศบาล มีหน้าที่รับผิดชอบเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์เกี่ยวกับงานบริหารงานบุคคล ดังนี้ งานสาธารณสุข/งานสิ่งแวดล้อม/งานเทศกิจ/งานส่งเสริมการท่องเที่ยว/งานนิติการ

/..ผู้อำนวยการ

ผู้อำนวยการกองคลัง มีหน้าที่รับผิดชอบเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์เกี่ยวกับการบริหารงานคลัง การรับเงิน เบิกจ่ายเงิน งานพัสดุ

ผู้อำนวยการกองช่าง มีหน้าที่รับผิดชอบเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์เกี่ยวกับงานก่อสร้าง งานควบคุมอาคาร งานประปา งานไฟฟ้า

ผู้อำนวยการกองศึกษา มีหน้าที่รับผิดชอบเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์เกี่ยวกับด้านการศึกษา

นิติกร มีหน้าที่ดำเนินการจัดทำแผนการปฏิบัติงานติดตามและสรุปผลการดำเนินงานเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ รายงานประสานศูนย์ร้องเรียนร้องทุกข์

๕. ขั้นตอนและวิธีการปฏิบัติงานเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์

๕.๑ การรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์

๕.๑.๑. เรื่องร้องเรียนที่เป็นลายลักษณ์อักษรผ่านทางช่องทางต่างๆ เช่น ยื่นหนังสือร้องเรียนด้วยตนเองที่เทศบาลตำบลศาลาด่าน ไปรษณีย์ เว็บไซต์เทศบาลตำบลศาลาด่าน ดำเนินการรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ เสนอประธานศูนย์ร้องเรียน/ร้องทุกข์ ให้ความเห็นและส่งเรื่องให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องดำเนินการและรายงานผลภายใน ๗ วันทำการ

๕.๑.๒. เรื่องร้องเรียนที่ไม่เป็นลายลักษณ์อักษรกรณีประชาชนร้องเรียนทางโทรศัพท์ เจ้าหน้าที่จะต้องสอบถามและกรอกข้อมูลลงในแบบบันทึกรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ โดยมีรายละเอียดดังนี้

- รายละเอียดของผู้ร้องเรียน ได้แก่ ชื่อ ที่อยู่ หรือหมายเลขโทรศัพท์ที่สามารถติดต่อได้ ผู้ร้องเรียนบางรายไม่ประสงค์แสดงตนโดยไม่แจ้งข้อมูลเกี่ยวกับตนเองจะต้องตรวจสอบข้อเท็จจริงว่ามีข้อมูล น่าเชื่อถือเพียงใด

- รายละเอียดของเรื่องที่ต้องการร้องเรียนโดยสอบถามให้ได้ประเด็นที่ชัดเจนว่าต้องการ ร้องเรียนเรื่องอะไรเกี่ยวข้องกับบุคคลหรือองค์กรใดรายละเอียดของปัญหาที่ส่งผลกระทบต่อผู้ร้องเรียน ทั้งนี้เจ้าหน้าที่จะต้องสามารถรับเรื่องได้ทันทีแม้จะเป็นเรื่องที่เกี่ยวข้องกับหน่วยงานอื่นเพื่ออำนวยความสะดวกและไม่ทำให้ผู้ร้องเรียนเกิดความไม่พอใจจากนั้นแจ้งให้ผู้ร้องเรียนทราบขั้นตอนและระยะเวลาในการ ดำเนินการหากไม่ได้รับการตอบกลับภายใน ๑๕ วันทำการ สามารถสอบถามได้ที่ หมายเลขโทรศัพท์ ๐๗๕-๖๖๗๒๓๐

- เสนอประธานศูนย์ร้องเรียน/ร้องทุกข์ ให้ความเห็นและส่งเรื่องให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องดำเนินการและรายงานผลภายใน ๗ วันทำการ

๕.๒ ช่องทางการเข้าถึงบริการ

๕.๒.๑ โทรศัพท์สายด่วนโดยตรงของนายกเทศมนตรีตำบลศาลาด่านและปลัดเทศบาลตำบลศาลาด่านตลอด ๒๔ ชั่วโมง เบอร์ ๐๘๑ - ๗๘๗๑๕๔๙, ๐๙๑ - ๕๒๗๘๖๗๓

๕.๒.๒ โทรศัพท์สำนักงานเทศบาลตำบลศาลาด่าน ๐๗๕-๖๖๗๒๓๐

๕.๒.๓ มาแจ้งด้วยตัวเอง ณ สำนักงานเทศบาลตำบลศาลาด่าน ศูนย์ร้องเรียน/ร้องทุกข์

๕.๒.๔ เว็บไซต์เทศบาลตำบลศาลาด่าน <https://www.saladan.go.th>

๕.๒.๕ ส่งจดหมายมาที่สำนักงานเทศบาลตำบลศาลาด่าน

๕.๒.๖ ส่งเรื่องร้องเรียนผ่านผู้รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ผู้รับความคิดเห็น ณ สำนักงานเทศบาลตำบลศาลาด่าน (ไม่ต้องติดแสตมป์)

๖. ขั้นตอนการจัดการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์

๖.๑ การจัดการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์มีกระบวนการขั้นตอนการปฏิบัติ ๙ ขั้นตอน ดังนี้

ขั้นตอนที่ ๑ รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์

ขั้นตอนที่ ๒ วิเคราะห์เรื่อง แยกเป็น ๒ กรณี

(๑) กรณีลักษณะเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์เป็นบัตรสนเท่ห์-สกุลผู้ร้องไม่มีที่อยู่(ไม่มีชื่ออยู่ผู้ร้องหรือข้อมูลอื่นๆที่สามารถติดต่อได้ไม่มีพยานหลักฐานหรือแวดล้อมที่ปรากฏชัดเจนพยานบุคคลได้แน่นอน) ให้เสนอประธานศูนย์ร้องเรียน/ร้องทุกข์ ไม่ให้รับเรื่องไว้พิจารณาและจำหน่ายออกจากสารบรรณ

(๒) กรณีไม่ใช่บัตรสนเท่ห์ให้ดำเนินการตามวิธีการรับเรื่องข้างต้น

ขั้นตอนที่ ๓ ส่งเรื่องให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องดำเนินการ

ขั้นตอนที่ ๔ หน่วยงานที่เกี่ยวข้องแจ้งผลการดำเนินการโดยให้มีสาระสำคัญ ดังนี้

๑. มูลเหตุของปัญหา

๒. การแก้ไขปัญหาเบื้องต้น

๓. แนวทางและวิธีการแก้ไขปัญหา

๔. ผลการชี้แจงให้ผู้ร้องทราบ

๕. ข้อเสนอแนะ/ความเห็นของหน่วยงาน

ขั้นตอนที่ ๕ ครบกำหนดรายงานแล้วหน่วยงานไม่รายงานภายในระยะเวลาที่กำหนดให้แจ้ง เดือนครั้งที่ ๑ ภายใน ๕ วันทำการ

ขั้นตอนที่ ๖ ครบกำหนดแจ้งเดือนครั้งที่ ๑แล้วยังไม่ได้รับรายงานให้แจ้งเดือนครั้งที่ ๒ ภายใน ๓ วันทำการ

ขั้นตอนที่ ๗ ครบกำหนดแจ้งเดือนครั้งที่ ๒แล้วยังไม่ได้รับรายงานให้รายงานนายกเทศมนตรีตำบลศาลาด่าน เพื่อพิจารณาสั่งการต่อไป

ขั้นตอนที่ ๘ การสรุปผลการตรวจสอบข้อเท็จจริงเมื่อได้รับแจ้งผลการตรวจสอบตามขั้นตอนที่ ๓ ให้ดำเนินการจัดทำ บันทึกข้อความสรุปผลการตรวจสอบข้อเท็จจริงรายงานผู้บังคับบัญชาตามลำดับ

-ยุติเรื่องจัดเก็บโน้ตแฟ้มพร้อมทั้งบันทึก

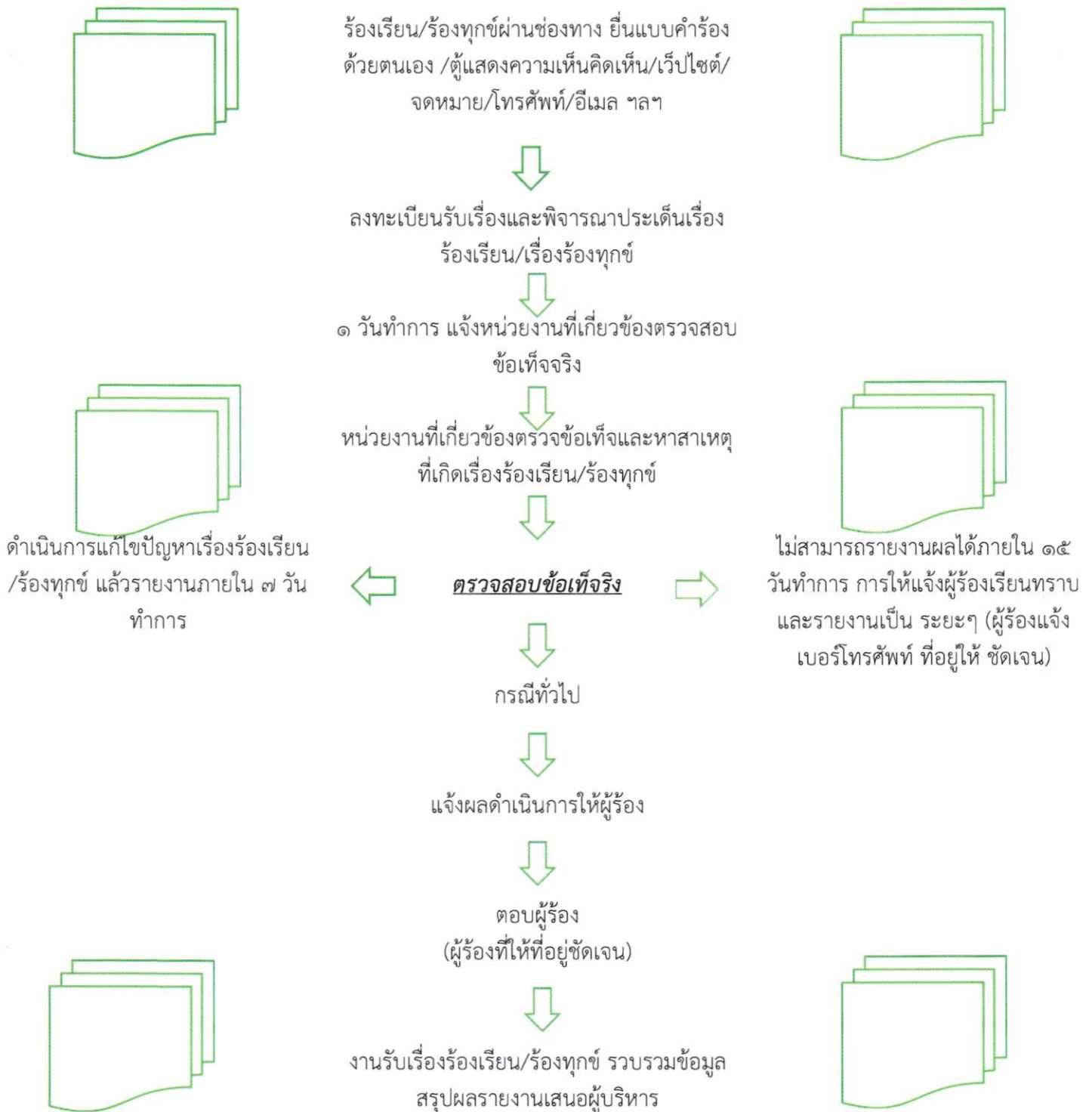
-ไม่ยุติ เสนอให้ตรวจสอบข้อเท็จจริงเพิ่มเติม

ขั้นตอนที่ ๙ ดำเนินการแจ้งผลดำเนินการตรวจสอบข้อเท็จจริงให้กับผู้ร้องเรียน/ร้องทุกข์ทราบ

๖.๑.๑ แผนผังการปฏิบัติงานเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ (ระยะเวลาไม่เกิน ๑๕ วันทำการ)

ลำดับ	รายละเอียด	ระยะเวลา ดำเนินการ	หน่วยงาน รับผิดชอบ
ขั้นตอนที่๑	รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์	๑-๒ วันทำการ	งานนิติการ
ขั้นตอนที่๒	วิเคราะห์เรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์		
ขั้นตอนที่๓	การส่งเรื่องให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องดำเนินการ		
ขั้นตอนที่๔	หน่วยงานที่เกี่ยวข้องดำเนินการแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ แล้วรายงานให้นายกเทศมนตรีตำบลศาลาด่าน ภายใน ๗ วันทำการ	๗วันทำการ	หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง
ขั้นตอนที่๕	แจ้งเตือนครั้งที่ ๑ ให้รายงานภายใน ๕ วันทำการ	๕วันทำการ	หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง
ขั้นตอนที่๖	แจ้งเตือนครั้งที่ ๒ ให้รายงานภายใน ๓ วันทำการ	๓วันทำการ	
ขั้นตอนที่๗	หากหน่วยงานที่เกี่ยวข้องไม่รายงานผลการดำเนินการให้รายงานนายก เทศมนตรีตำบลศาลาด่านเพื่อพิจารณาสั่งการ	๑วันทำการ	งานนิติการ
ขั้นตอนที่๘	สรุปผลการตรวจสอบข้อเท็จจริงเมื่อได้รับแจ้งผลการดำเนินงานจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้องพร้อมทั้งระบุปัญหา อุปสรรคและแนวทางแก้ไข	๗วันทำการ	งานนิติการ
ขั้นตอนที่๙	แจ้งให้ผู้ร้องเรียน/ร้องทุกข์ทราบ	๑๕วันทำการ	งานนิติการ

๖.๑.๒ ขั้นตอนการให้บริการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์



๖.๑.๓. การส่งต่อเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์

เจ้าหน้าที่งานรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ จะลงทะเบียนรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ และพิจารณาความน่าเชื่อถือของประเด็นที่ร้องเรียนต้องไม่ขัดแย้งกับกฎหมายกฎระเบียบและอยู่ในอำนาจหน้าที่ของเทศบาลที่สามารถดำเนินการได้หากเรื่องร้องเรียนนั้นเกี่ยวข้องกับหน่วยงานใดจะทำหนังสือแจ้งหน่วยงานที่เกี่ยวข้องภายใน ๑ วันทำการหลังจากได้รับแจ้งเพื่อให้ดำเนินการตรวจสอบข้อเท็จจริงจากนั้นจะทำบันทึกเรื่องไว้ในฐานข้อมูลและสำเนาเรื่องร้องเรียนเสนอผู้บริหารเพื่อทราบ

๖.๑.๔ การตรวจสอบข้อเท็จจริงเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์

หน่วยงานที่ได้รับแจ้งเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ จะต้องให้ความสำคัญต่อเรื่องร้องเรียนเป็นลำดับแรก โดยเร่งตรวจสอบข้อเท็จจริงปัญหาสาเหตุและแนวทางการแก้ไขรวมทั้งการป้องกันมิให้เกิดปัญหาได้อีกและแจ้งผลการดำเนินการแก้ไขปัญหาให้ผู้ร้องเรียนทราบทันทีที่ได้ข้อสรุปหรือภายใน ๑๕ วันทำการ ยกเว้นเรื่อง ร้องเรียน ๒ กรณี ได้แก่

- กรณีร้ายแรงประเด็นที่ร้องเรียนอาจสร้างความเสียหายต่อประชาชนและส่งผลกระทบต่อใน วงกว้าง หรือส่งผลกระทบต่อภาพลักษณ์ของเทศบาลต้องดำเนินการตรวจสอบข้อเท็จจริงและรายงานผลภายใน ๓ วันทำการ กรณีมีการแก้ไขปัญหาแล้วแต่ยังไม่ได้ข้อยุติให้รายงานทุกๆ ๕ วัน

- กรณีซับซ้อนเป็นกรณีที่ต้องใช้ระยะเวลาในการวิเคราะห์และตรวจสอบข้อเท็จจริงหรือเกี่ยวข้องกับข้อกฎหมายซึ่งอาจใช้เวลาในการดำเนินการเกินกว่า ๕ วันทำการ ต้องแจ้งความคืบหน้าในการ ดำเนินการให้ผู้ร้องเรียนทราบเป็นระยะๆ

๖.๑.๕ การตอบเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์

หน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับเรื่องร้องเรียนจะต้องแจ้งผลให้ผู้ร้องเรียนทราบและรายงานผลการดำเนินการให้งานรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ของเทศบาลทราบตามเวลาที่กำหนดเพื่องานรับเรื่อง ร้องเรียน/ร้องทุกข์ เก็บรวบรวมสรุปผลการดำเนินการ ซึ่งบางเรื่องงานรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ของเทศบาลอาจพิจารณาทำหนังสือตอบผู้ร้องเรียนเองแล้วแต่กรณี ซึ่งหน่วยงานที่เกี่ยวข้องต้องแจ้งให้งานรับเรื่องร้อง/ร้องทุกข์ ทราบล่วงหน้าก่อนครบ ระยะเวลาที่กำหนดอย่างน้อย ๑ วันทำการ (กรณีหน่วยงานที่เกี่ยวข้องแจ้งตอบ ผู้ร้องเรียนแล้วหรือผู้ร้องเรียนไม่ แจ้งที่อยู่หรือไม่สามารถติดต่อได้จะทำการเก็บรวบรวมเรื่อง) และบันทึกลงในฐานข้อมูล พร้อมทั้งสำเนาผลการดำเนินการเสนอผู้บริหารเพื่อทราบ

๖.๑.๖ การติดตามผลเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์

หากหน่วยงานที่ได้รับแจ้งเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ไม่ชี้แจงผลการดำเนินงานภายใน ระยะเวลาที่กำหนด งานรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ จะติดตามเรื่องทางโทรศัพท์หรือตามด้วยตนเองและหาก ตอบสนองจะรายงานปลัดเทศบาลเพื่อส่งการต่อไป

๖.๑.๗ การรวบรวมข้อมูล

งานรับเรื่องราวร้องเรียน/ร้องทุกข์ เทศบาลจะรวบรวมข้อมูล ร้องเรียน/ร้องทุกข์ ชี้แจงของหน่วยงาน จัดทำสรุปผลการดำเนินการขอร้องเรียน/ร้องทุกข์พร้อมทั้งข้อเสนอแนะผู้บริหารและ ทุกหน่วยงานเพื่อทราบเป็นประจำทุกเดือน

๖.๒ ผู้รับผิดชอบงานรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์

- นายสมปรารถนา ก๊กใหญ่ ตำแหน่ง นิติกรชำนาญการ
- ว่าที่ร้อยตรีพิทรพงษ์ ทังอืด ตำแหน่ง จ้างเหมาบริการผู้ช่วยนิติกร

๖.๓ แบบฟอร์มที่ใช้ในการรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ (รายละเอียดตามเอกสารแนบท้าย)

๗. มาตรฐานงานการรับและตอบข้อร้องเรียน

เจ้าหน้าที่ของทุกหน่วยงานจะต้องสามารถรับเรื่องได้ทันทีแม้จะเป็นเรื่องที่เกี่ยวข้องกับหน่วยงานอื่น เพื่ออำนวยความสะดวกและไม่ทำให้ผู้ร้องเกิดความไม่พอใจจากนั้นแจ้งให้ผู้ร้องทราบขั้นตอนและระยะเวลาในการดำเนินการหากไม่ได้รับการตอบกลับภายใน ๑๕ วันทำการสามารถสอบถามได้ที่หมายเลข โทรศัพท์ ๐๗๕-๖๖๗๒๓๐ หน่วยงานที่ได้รับแจ้งเรื่องร้องเรียนจะต้องให้ความสำคัญต่อเรื่องร้องเรียนเป็นอันดับตรวจสอบข้อเท็จจริงปัญหา สาเหตุและแนวทางการแก้ไขรวมทั้งการป้องกันมิให้เกิดปัญหาได้อีก

๘. ระบบติดตามและประเมินผล

งานรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ของเทศบาลจะติดตามผลการนำข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์นั้น ไปปรับคุณภาพ การให้บริการหรือการปฏิบัติงานจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้องเป็นระยะๆหากเกี่ยวข้องกับหลายหน่วยงานจะ ประชุมหารือร่วมกันหรือนำเรียนผู้บังคับบัญชาพิจารณาในการประชุมต่อไป

๙. ประโยชน์ที่ได้รับ

เพื่อให้ประชาชนได้รับความสะดวกรวดเร็วและเป็นปัจจุบันและตอบสนองต่อสิทธิรับรู้เรื่องของประชาชนอย่ามีประสิทธิภาพและเพื่อเป็นคู่มือในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ของเทศบาลรวมทั้ง ส่งเสริมความเข้าใจอันดีและสมานฉันท์ระหว่างประชาชนในพื้นที่และตอบสนองความต้องการของประชาชนได้อย่างแท้จริง



แบบบันทึกร้องเรียน/ร้องทุกข์

เขียนที่.....

วันที่.....เดือน.....พ.ศ.

เรียน ประธานศูนย์ร้องเรียน/ร้องทุกข์

ข้าพเจ้า (นาย/นาง/นางสาว / ฯลฯ)อายุ.....ปี

บ้านเลขที่.....หมู่ที่.....หมู่บ้าน.....ตำบล.....

อำเภอ.....จังหวัด.....ไปรษณีย์.....

มีความประสงค์

ร้องเรียน

ร้องทุกข์

เหตุของเรื่อง (ระบุ).....

.....

.....

.....

ข้าพเจ้า ขอรับรองว่าข้อความดังกล่าวข้างต้น เป็นความจริงทุกประการ และขอรับผิดชอบข้อเท็จจริงดังกล่าวข้างต้นทั้งหมด และข้าพเจ้ารับทราบว่า การนำความเท็จมาร้องต่อเจ้าหน้าที่ ซึ่งทำให้ผู้อื่นได้รับความเสียหาย หลักฐาน เป็นความผิดตามประมวลกฎหมายอาญามาตรา ๓๕๖ ความเท็จต่อเจ้าพนักงาน จึงลงลายมือชื่อไว้เป็นหลักฐาน

ลงชื่อ.....ผู้ยื่นคำร้อง

(.....)

ลงชื่อ.....ผู้รับคำร้อง

(.....)

ตำแหน่ง.....

ความเห็นประธานศูนย์ร้องเรียน/ร้องทุกข์.....

.....

.....

ลงชื่อ.....

(.....)

ตำแหน่ง.....