คู่มือการปฏิบัติงานรับเรื่องราว
ร้องเรียน/ร้องทุกข์

ของ

ศูนย์รับเรื่องราวร้องเรียน/ร้องทุกข์

เทศบาลตำบลบึงระมาณ

อำเภอบางระกำ จังหวัดพิษณุโลก

คำนำ

คู่มือการปฏิบัติงานรับเรื่องราวร้องเรียน/ร้องทุกข์ ของศูนย์รับเรื่องราวร้องเรียน/ร้องทุกข์ เทศบาลตำบลบึงระมาณ ฉบับนี้ จัดทำขึ้นเพื่อเป็นแนวทางการดำเนินการจัดการข้อร้องเรียนร้องทุกข์ เทศบาลตำบลบึงระมาณ ทั้งนี้ การจัดการข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ จนได้ข้อยุติ ให้มีความรวดเร็วและมีประสิทธิภาพ เพื่อตอบสนองความต้องการ และความคาดหวังของผู้รับบริการ จำเป็นต้องมีขั้นตอน/กระบวนการ และแนวทางในการปฏิบัติงานที่ชัดเจนและเป็นมาตรฐานเดียวกัน

ศูนย์รับเรื่องราวร้องเรียน/ร้องทุกข์ เทศบาลตำบลบึงระมาณ

สารบัญ

	หน้า
หลักการและเหตุผล	๑
การจัดตั้งศูนย์รับเรื่องราวร้องเรียน/ร้องทุกข์เทศบาลตำบลบึงระมาณ	๑
สถานที่ตั้ง	๑
หน้าที่ความรับผิดชอบ	๑
วัตถุประสงค์	๒
คำจำกัดความ	๓
แผนผังกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์	๔
ขั้นตอนการปฏิบัติงาน	๕
การรับและตรวจสอบข้อร้องเรียนจากช่องทางต่างๆ	๕
การบันทึกข้อร้องเรียน	๕
การประสานหน่วยงานเพื่อแก้ไขข้อร้องเรียนและการแจ้งกลับผู้ร้องเรียน	๕
ติดตามการแก้ไขผู้ร้องเรียน	๖
การรายงานผลการจัดการข้อร้องเรียนของหน่วยงาน	๖
มาตรฐานงาน	๖
แบบฟอร์ม	๖
ภาคผนวก	

คู่มือการปฏิบัติงานรับเรื่องราวร้องเรียน/ร้องทุกข์
ศูนย์รับเรื่องราวร้องเรียน/ร้องทุกข์ เทศบาลตำบลบึงระมาณ

๑.หลักการและเหตุผล

พระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ.๒๕๔๖ ได้กำหนดแนวทางปฏิบัติราชการ มุ่งให้เกิดประโยชน์สุขแก่ประชาชน โดยยึดประชาชนเป็นศูนย์กลาง เพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชนให้เกิดความผาสุกและความเป็นอยู่ที่ดีของประชาชน เกิดผลสัมฤทธิ์ต่องานบริการที่มีประสิทธิภาพ และเกิดความคุ้มค่าในการให้บริการ ไม่มีขั้นตอนปฏิบัติงานเกินความจำเป็น มีการปรับปรุงภารกิจให้ทันต่อสถานการณ์ ประชาชนได้รับการอำนวยความสะดวกและได้รับการตอบสนองความต้องการ และมีการประเมินผลการให้บริการอย่างสม่ำเสมอ

๒.การจัดตั้งศูนย์รับเรื่องราวร้องเรียน/ร้องทุกข์เทศบาลตำบลบึงระมาณ

เพื่อให้การบริหารระบบราชการเป็นไปด้วยความถูกต้อง บริสุทธิ์ ยุติธรรม ควบคู่กับการพัฒนา บำบัดทุกข์ บำรุงสุข ตลอดจนดำเนินการแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนของประชาชนได้อย่างมีประสิทธิภาพ ด้วยความรวดเร็วประสบผลสำเร็จอย่างเป็นรูปธรรม อีกทั้งเพื่อเป็นศูนย์รับแจ้งเบาะแสการทุจริต หรือไม่ได้รับความเป็นธรรมจากการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ เทศบาลตำบลบึงระมาณจึงได้จัดตั้งศูนย์รับเรื่องราวร้องเรียน/ร้องทุกข์ขึ้น ซึ่งในกรณีการร้องเรียนเกี่ยวกับบุคคล จะมีการเก็บรักษาเรื่องราวไว้เป็นความลับและปกปิดชื่อผู้ร้องเรียน เพื่อมิให้ผู้ร้องเรียนได้รับผลกระทบและได้รับความเดือดร้อนจากการร้องเรียน

๓.สถานที่ตั้ง

ณ สำนักงานเทศบาลตำบลบึงระมาณ เลขที่ ๘๕ หมู่ที่ ๖ บ้านหล่ายมือสี ตำบลปลักแรด อำเภอบางระกำ จังหวัดพิษณุโลก

๔.หน้าที่ความรับผิดชอบ

เป็นศูนย์กลางในการรับเรื่องราวร้องเรียน/ร้องทุกข์ และให้การบริการข้อมูลข่าวสาร ให้คำปรึกษา รับเรื่องปัญหาความต้องการและข้อเสนอแนะของประชาชน ทั้งในเรื่องร้องเรียนทั่วไป และร้องเรียนเกี่ยวกับการจัดซื้อจัดจ้าง ดังนี้

๔.๑ กรณีเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ทั่วไป

๔.๑.๑ สอบถามข้อมูลเบื้องต้นจากผู้ขอรับการบริการถึงความประสงค์ของการขอรับบริการ

๔.๑.๒ ดำเนินการบันทึกข้อมูลของผู้ขอรับบริการ เพื่อเก็บไว้เป็นฐานข้อมูลของผู้ขอรับการบริการ

๔.๑.๓ แยกประเภทงานบริการตามความประสงค์ของผู้ขอรับการบริการ เช่น ปรึกษากฎหมาย ขออนุมัติ/อนุญาต ขอร้องเรียน/ร้องทุกข์ แจ้งเบาะแสหรือร้องเรียนจัดซื้อจัดจ้าง

๔.๑.๔ การดำเนินการให้คำปรึกษาตามประเภทงานบริการเพื่อตอบสนองความประสงค์ของผู้รับการบริการ

๔.๑.๕ เจ้าหน้าที่ดำเนินการเพื่อตอบสนองความประสงค์ของผู้รับการบริการ กรณีร้องเรียนทั่วไป เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบ/ที่ปรึกษากฎหมาย จะให้ข้อมูลกับผู้ขอรับการบริการในเรื่องที่ผู้ขอรับบริการต้องการทราบเมื่อให้คำปรึกษาเรียบร้อยแล้ว เรื่องที่ขอรับการบริการถือว่ายุติ

- การขออนุมัติ/ขออนุญาต เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบ/ที่ปรึกษากฎหมายจะให้ข้อมูลกับผู้ขอรับบริการต้องการทราบ และดำเนินการรับเรื่องดังกล่าวไว้ หัวหน้าสำนักปลัดหรือหน่วยงานผู้รับผิดชอบเป็นผู้พิจารณาส่งต่อให้กับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องดำเนินการต่อไป ภายใน ๑-๒ วัน

- กรณีร้องเรียน/ร้องทุกข์ แจ้งเบาะแส เจ้าหน้าที่ของเทศบาลตำบลบึงระมาณ จะให้ข้อมูลกับผู้ขอรับการบริการในเรื่องที่ผู้ขอรับการบริการต้องการทราบ และเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบจะดำเนินการรับเรื่องดังกล่าวไว้ และหัวหน้าหน่วยงานเป็นผู้พิจารณาส่งต่อให้กับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องดำเนินการต่อไป ภายใน ๑-๒ วัน

- กรณีขออนุมัติ/อนุญาต,ขอร้องเรียน/ร้องทุกข์/แจ้งเบาะแสให้ผู้รับการบริการรอการติดต่อกลับหรือสามารถติดตามเรื่องกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องหากไม่ได้รับการติดต่อกลับจากหน่วยงาน ที่เกี่ยวข้องภายใน ๑๕ วัน ให้ติดต่อกลับที่ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์เทศบาลตำบลบึงระมาณ โทรศัพท์ ๐๕๕-๓๖๕๒๔๑

๔.๒ กรณีร้องเรียนเกี่ยวกับการจัดซื้อจัดจ้าง

๔.๒.๑ สอบถามข้อมูลเบื้องต้นจากผู้ขอรับการบริการถึงความประสงค์ของการขอรับบริการ

๔.๒.๒ ดำเนินการบันทึกข้อมูลผู้ขอรับการบริการ เพื่อเก็บไว้เป็นฐานข้อมูลของผู้ขอรับการบริการจากเจ้าหน้าที่ที่รับผิดชอบ

๔.๒.๓ แยกประเภทงานร้องเรียน เรื่องร้องเรียนจัดซื้อจัดจ้างให้กับผู้อำนวยการกองคลังเพื่อเสนอให้ผู้บังคับบัญชาตามลำดับชั้นพิจารณาความเห็น

- กรณีข้อร้องเรียนเกี่ยวกับการจัดซื้อจัดจ้าง เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบ/ที่ปรึกษากฎหมายจะให้ข้อมูลกับผู้ขอรับการบริการในเรื่องที่ผู้ขอรับการบริการต้องการทราบเมื่อให้คำปรึกษาเรียบร้อยแล้ว เรื่องที่ขอรับบริการถือว่ายุติ

- กรณีขอร้องเรียน/ร้องทุกข์/แจ้งเบาะแส เกี่ยวกับการจัดซื้อจัดจ้าง เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบของเทศบาลตำบลบึงระมาณ จะให้ข้อมูลกับผู้ขอรับการบริการในเรื่องที่ผู้ขอรับการบริการต้องการทราบและเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบจะดำเนินการรับเรื่องดังกล่าวไว้ และหัวหน้าหน่วยงานเป็นผู้พิจารณาส่งต่อให้กับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องดำเนินการต่อไปภายใน ๑-๒ วัน

- กรณีข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์/แจ้งเบาะแส เรื่องจัดซื้อจัดจ้าง ให้ผู้ขอรับการบริการรอการติดต่อกลับหรือสามารถติดตามเรื่องกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง หากไม่ได้รับการติดต่อกลับจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้องภายใน ๑๕ วัน ให้ติดต่อกลับที่ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ เทศบาลตำบลบึงระมาณ

๕.วัตถุประสงค์

๑. เพื่อให้การดำเนินงานจัดการข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ ของศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์เทศบาลตำบลบึงระมาณ มีขั้นตอน กระบวนการ และแนวทางในการปฏิบัติงานเป็นมาตรฐานเดียวกัน

๒. เพื่อให้มั่นใจว่าได้มีการปฏิบัติตามข้อกำหนด ระเบียบ หลักเกณฑ์เกี่ยวกับการจัดการข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ ที่กำหนดไว้อย่างสม่ำเสมอและมีประสิทธิภาพ

๖. คำจำกัดความ

"ผู้รับบริการ" หมายถึง ผู้ที่มารับบริการจากส่วนราชการและประชาชนทั่วไป

"ผู้มีส่วนได้เสีย" หมายถึง ผู้ที่ได้รับผลกระทบ ทั้งทางบวกและทางลบ ทั้งทางตรงและทางอ้อม จากการดำเนินการของส่วนราชการ เช่น ประชาชนในเขตเทศบาลตำบลบึงระมาณ

"การจัดการข้อร้องเรียน" มีความหมายครอบคลุมถึงการจัดการในเรื่องข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์/ข้อเสนอแนะ/ข้อคิดเห็น/คำชมเชย/การสอบถามหรือการร้องขอข้อมูล

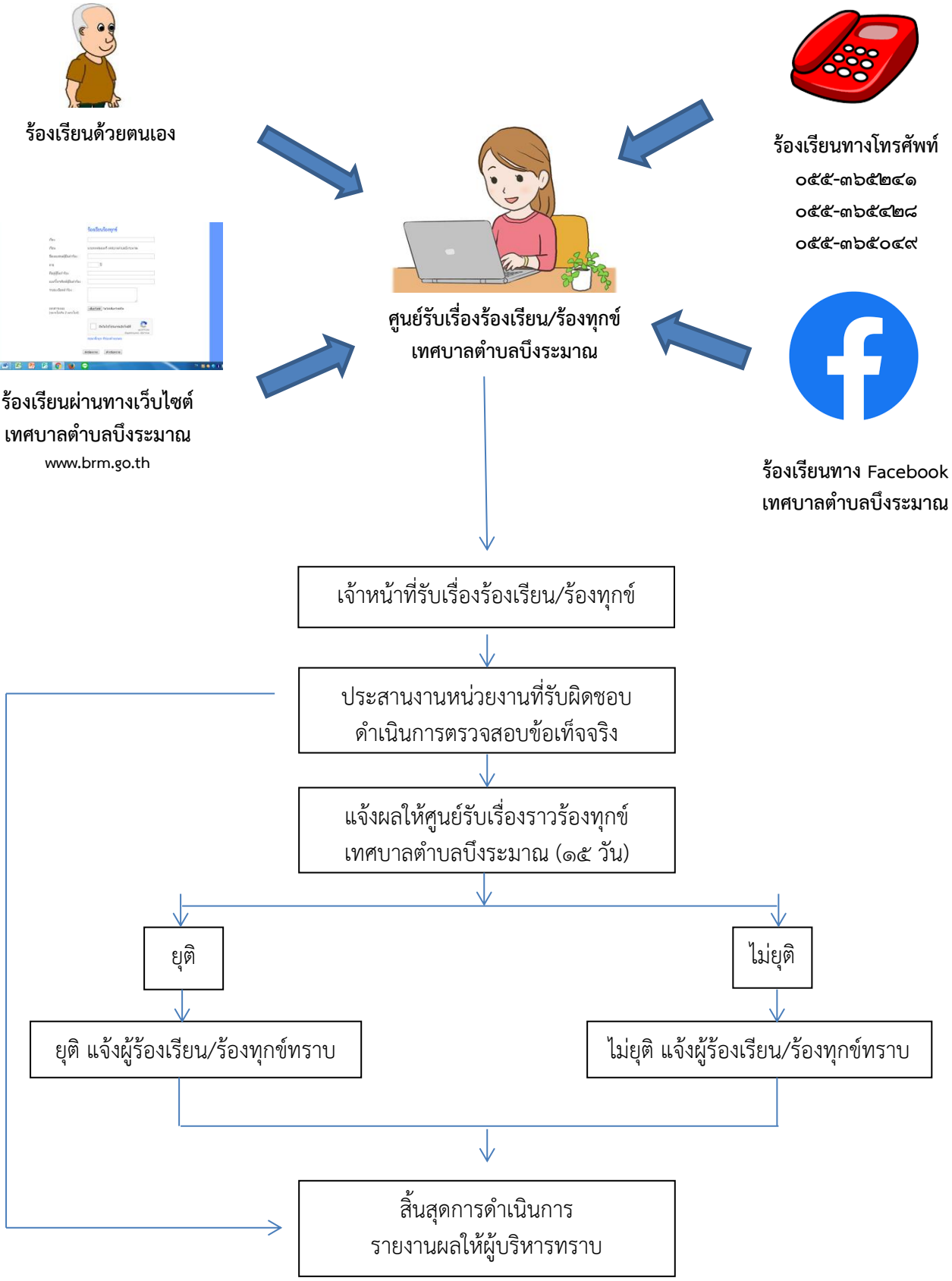
"ผู้ร้องเรียน/ร้องทุกข์" หมายถึง ประชาชนทั่วไป ผู้มีส่วนได้เสีย ที่มาติดต่อราชการผ่านช่องทางต่างๆ โดยมีวัตถุประสงค์ครอบคลุมการร้องเรียน/ร้องทุกข์/การให้ข้อเสนอแนะ/การให้ข้อคิดเห็น/การชมเชย/การร้องขอข้อมูล

"ช่องทางการร้องเรียน/ร้องทุกข์" หมายถึง ช่องทางต่างๆ ที่ใช้ในการรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ เช่น ติดต่อด้วยตนเอง ติดต่อทางโทรศัพท์ โทรสาร ๐๕๕-๓๖๕๒๔๑ ทางเว็บไซต์ www.brm.go.th

๗.ระยะเวลาเปิดให้บริการ

เปิดให้บริการวันจันทร์ - วันศุกร์ (ยกเว้นวันหยุดที่ทางราชการกำหนด) ตั้งแต่เวลา ๐๘.๓๐ น. - ๑๖.๓๐ น.

๘.แผนผังกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์



๙. ขั้นตอนการปฏิบัติงาน

การแต่งตั้งผู้รับผิดชอบจัดการข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ ของหน่วยงาน

๙.๑ จัดตั้งศูนย์ / จุดรับข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ ของประชาชน

๙.๒ จัดทำคำสั่งแต่งตั้งเจ้าหน้าที่ประจำศูนย์

๙.๓ แจ้งเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบตามคำสั่งเทศบาลตำบลบึงระมาณ เพื่อความสะดวกในการประสานงาน

๑๐. การรับและตรวจสอบข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ จากช่องทางต่างๆ

ดำเนินการรับและติดตามตรวจสอบข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ ที่เข้ามายังหน่วยงานจากช่องทางต่างๆ โดยมีข้อปฏิบัติตามที่กำหนด ดังนี้

ช่องทาง	ความถี่ในการตรวจสอบช่องทาง	ระยะเวลาดำเนินการรับข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์	หมายเหตุ
ร้องเรียนด้วยตนเอง ณ ศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ เทศบาลตำบลบึงระมาณ	ทุกครั้งที่มีการร้องเรียน/ร้องทุกข์	ภายใน ๑ วัน ทำการ	
ร้องเรียนผ่านทางเว็บไซต์ เทศบาลตำบลบึงระมาณ	ทุกวัน	ภายใน ๑ วัน ทำการ	
ร้องเรียนทางโทรศัพท์	ทุกวัน	ภายใน ๑ วัน ทำการ	
ร้องเรียนทาง Facebook	ทุกวัน	ภายใน ๑ วัน ทำการ	

๑๑.การบันทึกข้อร้องเรียน

๑๑.๑ กรอกแบบฟอร์มบันทึกข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ โดยมีรายละเอียด ชื่อ-สกุล ที่อยู่ หมายเลขโทรศัพท์ที่ติดต่อ เรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ และสถานที่เกิดเหตุ

๑๑.๒ ทุกช่องทางที่มีการร้องเรียน เจ้าหน้าที่ต้องบันทึกข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ ลงสมุดบันทึกข้อร้องเรียน / ร้องทุกข์

๑๒.การประสานหน่วยงานเพื่อแก้ไขปัญหาข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ และการแจ้งผู้ร้องเรียน/ร้องทุกข์ทราบ

๑๒.๑ กรณีเป็นการขอข้อมูลข่าวสาร ประสานหน่วยงานผู้ครอบครองเอกสาร เจ้าหน้าที่ ที่เกี่ยวข้อง เพื่อให้ข้อมูลแก่ผู้ร้องขอได้ทันที

๑๒.๒ ข้อร้องเรียน / ร้องทุกข์ ที่เป็นการร้องเรียนเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการของหน่วยงาน เช่น ไฟฟ้า สาธารณภัย การจัดการขยะมูลฝอย ตัดต้นไม้ กลิ่นเหม็นรบกวน เป็นต้น จัดทำบันทึกข้อความเสนอไปยังผู้บริหาร เพื่อสั่งการหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง โดยเบื้องต้นอาจโทรศัพท์แจ้งไปยังหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

๑๒.๓ ข้อร้องเรียน / ร้องทุกข์ ที่ไม่อยู่ในความรับผิดชอบของเทศบาลตำบลบึงระมาณ ให้ดำเนินการประสานหน่วยงานภายนอกที่เกี่ยวข้อง เพื่อให้เกิดความรวดเร็วและถูกต้อง ในการแก้ไขปัญหาต่อไป

๑๒.๔ ข้อร้องเรียนที่ส่งผลกระทบต่อหน่วยงาน เช่น กรณี ผู้ร้องเรียนทำหนังสือร้องเรียนความไม่โปร่งใสในการจัดซื้อจัดจ้าง ให้เจ้าหน้าที่ทำบันทึกข้อความเพื่อเสนอผู้บริหารพิจารณาสั่งการไปยังหน่วยงานที่รับผิดชอบ เพื่อดำเนินการตรวจสอบและแจ้งผู้ร้องเรียนทราบ ต่อไป

๑๓. การติดตามแก้ไขปัญหาข้อร้องเรียน

ให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องรายงานผลการดำเนินการให้ทราบภายใน ๕ วันทำการ เพื่อเจ้าหน้าที่ศูนย์ฯ จะได้แจ้งให้ผู้ร้องเรียนทราบต่อไป

๑๔. การรายงานผลการดำเนินการให้ผู้บริหารทราบ

๑๔.๑ รวบรวมและรายงานสรุปผลการจัดการข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ ให้ผู้บริหารทราบทุกเดือน

๑๔.๒ ให้รวบรวมรายงานสรุปข้อร้องเรียนหลังจากสิ้นปีงบประมาณ เพื่อนำมาวิเคราะห์การจัดการข้อร้องเรียนร้องทุกข์ ในภาพรวมของหน่วยงาน เพื่อใช้เป็นแนวทางในการแก้ไข ปรับปรุง พัฒนาองค์กรต่อไป

๑๕. มาตรฐานงาน

การดำเนินการแก้ไขข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ ให้แล้วเสร็จภายในระยะเวลาที่กำหนด

กรณีได้รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ให้ศูนย์รับเรื่องราวร้องเรียนร้องทุกข์เทศบาลตำบลบึงระมาณ ดำเนินการตรวจสอบและพิจารณาส่งเรื่องให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ดำเนินการแก้ไขปัญหาข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ให้แล้วเสร็จภายใน ๑๕ วันทำการ

๑๖. แบบฟอร์ม

แบบฟอร์มใบรับแจ้งเหตุเรื่องราวร้องเรียน/ร้องทุกข์

๑๗. จัดทำโดย

ศูนย์รับเรื่องราวร้องเรียน/ร้องทุกข์เทศบาลตำบลบึงระมาณ

หมายเลขโทรศัพท์ ๐๕๕-๓๖๕๒๔๑ (สำนักปลัด)

หมายเลขโทรศัพท์ ๐๕๕-๓๖๕๔๒๘ (กองคลัง)

หมายเลขโทรศัพท์ ๐๕๕-๓๖๕๐๔๙ (งานป้องกันฯ)

www.brm.go.th

Facebook เทศบาลตำบลบึงระมาณ จังหวัดพิษณุโลก

ภาคผนวก

แบบคำร้องทั่วไป

ที่.....

.....

วันที่.....เดือน.....พ.ศ.....

เรื่อง .....

เรียน นายกเทศมนตรีตำบลบึงระมาณ

ข้าพเจ้า (นาย/นาง/นางสาว/ ยศ).....
บ้านเลขที่.....หมู่.....ตำบล.....อำเภอ.....จังหวัด..... .....มี
ความประสงค์..... .....
....
....
....

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณา ผลเป็นประการใดโปรดแจ้งให้ข้าพเจ้าทราบด้วย

ขอแสดงความนับถือ

ลงชื่อ.....

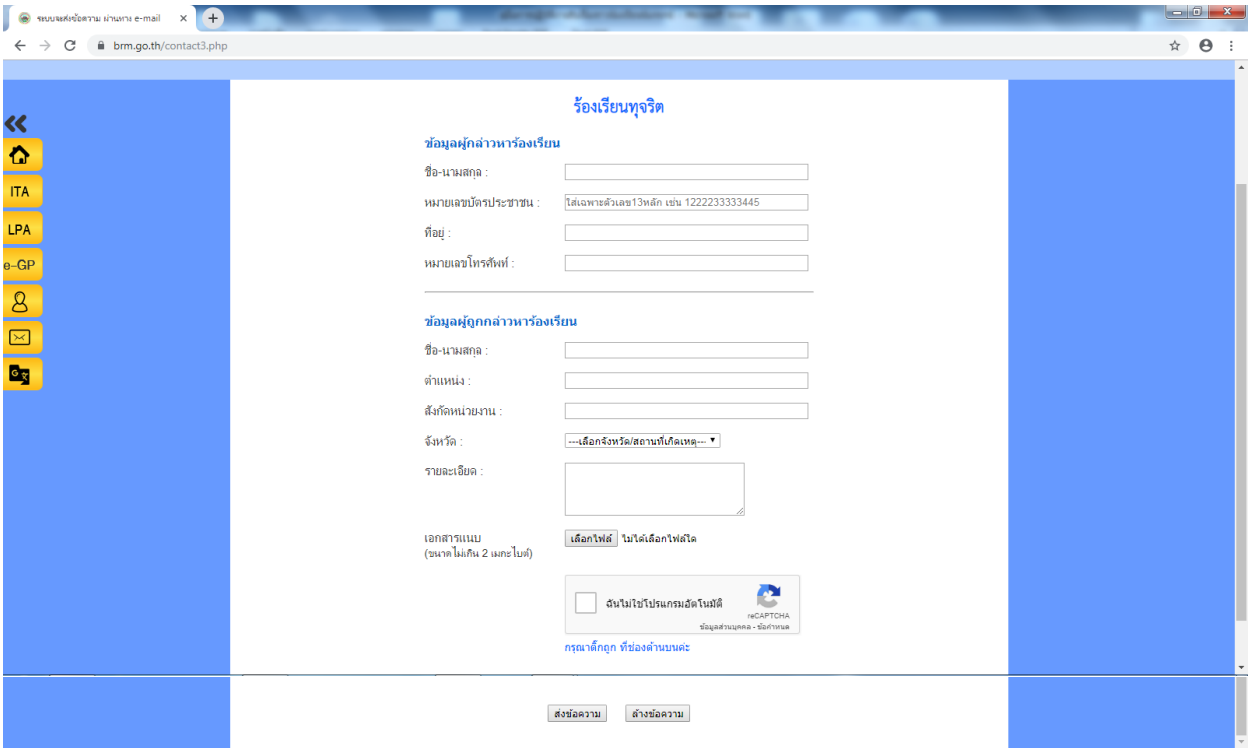
(.....)

ผู้ยื่นคำขอ

แผนที่สังเขปแสดงบริเวณที่ได้รับความเดือดร้อน

ขั้นตอนการกรอกข้อมูลร้องเรียนทางเว็บไซต์

ร้องเรียนการทุจริต



๑. เข้าเว็บไซต์ www.brm.go.th

๒. กด เข้าสู่หน้าหลัก

๓. เลือกเมนู บริการประชาชน

๔. เลือก ร้องเรียนทุกจริต

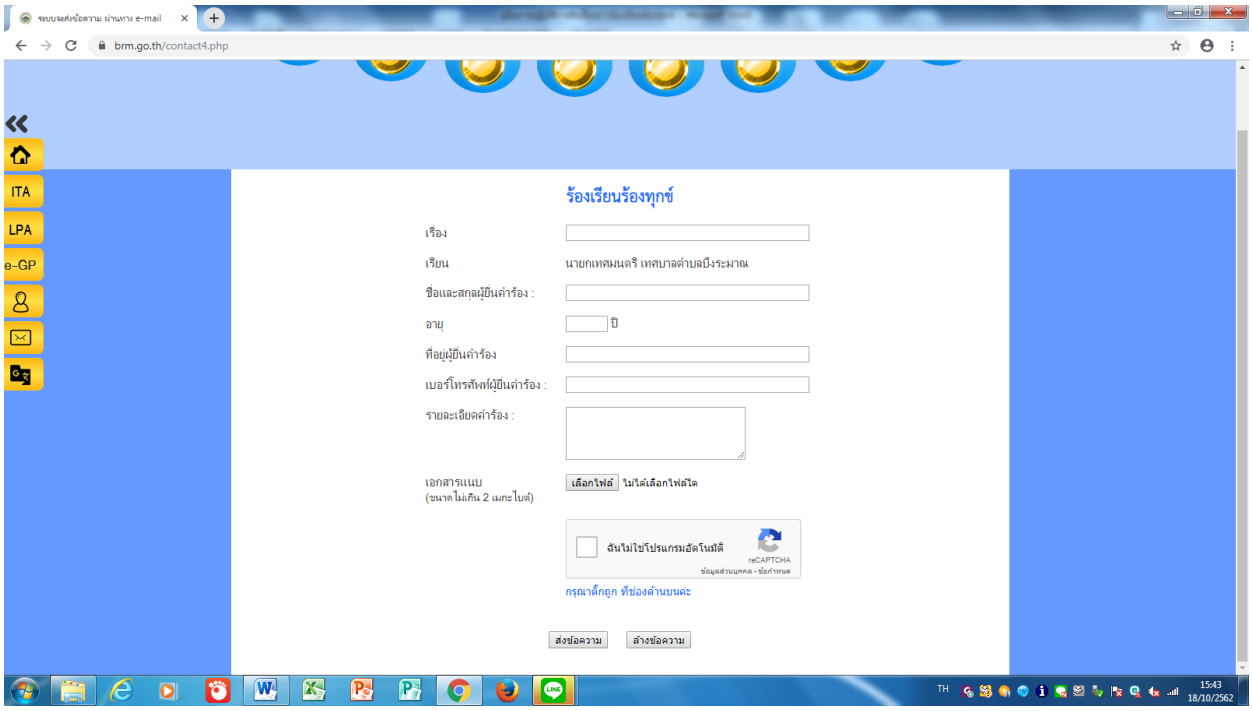
๕. พิมพ์รายละเอียดลงในช่องว่าง

๖. หากมีหลักฐานให้ แนบไฟล์เอกสารประกอบ

๗. ติ๊กเครื่องหมาย ✓ที่ช่อง ☐ ฉันไม่ใช่โปรแกรมอัตโนมัติ

๘. เสร็จแล้วคลิก ส่งข้อความ

ร้องเรียนร้องทุกข์



๑. เข้าเว็บไซต์ www.brm.go.th
๒. กด เข้าสู่หน้าหลัก
๓. เลือกเมนู บริการประชาชน
๔. เลือก ร้องเรียนร้องทุกข์
๕. พิมพ์รายละเอียดลงในช่องว่าง
๖. หากมีหลักฐานให้ แนบไฟล์เอกสารประกอบ
๗. ติ๊กเครื่องหมาย ✓ ที่ช่อง ☐ ฉันไม่ใช่โปรแกรมอัตโนมัติ
๘. เสร็จแล้วคลิก ส่งข้อความ