



คู่มือการปฏิบัติงาน รับเรื่องราวร้องเรียน/ร้องทุกข์

ศูนย์รับเรื่องราวร้องเรียน/ร้องทุกข์
เทศบาลตำบลบ้านต๋อม

หลักการและเหตุผล

พระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ.๒๕๕๖ ได้กำหนดแนวทางการปฏิบัติราชการ มุ่งให้เกิดประโยชน์สุขแก่ประชาชน โดยยึดประชาชนเป็นศูนย์กลาง เพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชน เกิดผลสัมฤทธิ์ต่องานบริการที่มีประสิทธิภาพและเกิดความคุ้มค่าในการให้บริการ ไม่มีขั้นตอนการปฏิบัติงานเกินความจำเป็น มีการปรับปรุงภารกิจให้ทันต่อสถานการณ์ ประชาชนได้รับความสะดวกและได้รับการตอบสนองความต้องการและมีการประเมินผลการให้บริการอย่างสม่ำเสมอ

การจัดตั้งศูนย์รับเรื่องราวร้องเรียน/ร้องทุกข์

เพื่อให้การบริหารระบบราชการเป็นไปด้วยความถูกต้อง บริสุทธิ์ ยุติธรรม ควบคู่กับการพัฒนา บำบัดทุกข์ บำรุงสุข ตลอดจนดำเนินการแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนของประชาชน ด้วยความรวดเร็วและประสพผลสำเร็จอย่างเป็นรูปธรรม อีกทั้งเพื่อเป็นการรับแจ้งเบาะแสการทุจริตหรือไม่ได้รับความเป็นธรรมจากการปฏิบัติหน้าที่ของข้าราชการ พนักงาน หรือเจ้าหน้าที่ เทศบาลตำบลบ้านต๋อม จัดตั้งศูนย์รับเรื่องราวร้องเรียน/ร้องทุกข์เทศบาลตำบลบ้านต๋อมขึ้น ในการนี้การร้องเรียนเกี่ยวกับบุคคล จะมีการเก็บรักษาเรื่องราวไว้เป็นความลับและปกปิดชื่อผู้ร้องเรียน เพื่อมิให้ผู้ร้องเรียนได้รับผลกระทบและได้รับความเดือดร้อนจากการร้องเรียน

สถานที่ตั้ง

สำนักงานเทศบาลตำบลบ้านต๋อม เลขที่ ๒๒๙ หมู่ที่ ๔ ตำบลบ้านต๋อม อำเภอเมืองพะเยา จังหวัดพะเยา

วัตถุประสงค์

๑. เพื่อให้การดำเนินงานเรื่องราวร้องเรียน/ร้องทุกข์ ของศูนย์รับเรื่องราวร้องเรียน/ร้องทุกข์ มีขั้นตอน/กระบวนการและแนวทางในการปฏิบัติงานเป็นมาตรฐานเดียวกัน
๒. เพื่อให้การดำเนินงานเรื่องราวร้องเรียน/ร้องทุกข์ เป็นไปตามข้อกำหนด ระเบียบ กฎหมาย หลักเกณฑ์เกี่ยวกับการจัดการเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ที่กำหนดไว้อย่างสม่ำเสมอ

หน้าที่ความรับผิดชอบ

ศูนย์รับเรื่องราวร้องเรียน/ร้องทุกข์ เทศบาลตำบลบ้านต๋อม เป็นศูนย์กลางในการรับเรื่องราวร้องเรียน/ร้องทุกข์ และให้บริการข้อมูลข่าวสาร ให้คำปรึกษา รับเรื่องปัญหาความต้องการและข้อเสนอแนะของประชาชน โดยมีงานนิติการ เป็นหน่วยงานรับผิดชอบหลัก ในการรับเรื่องราวร้องเรียนร้องทุกข์ของเทศบาลตำบลบ้านต๋อม

ระยะเวลาให้บริการ

ศูนย์รับเรื่องราวร้องเรียน/ร้องทุกข์ เทศบาลตำบลบ้านต๋อม เปิดให้บริการวันจันทร์ – วันศุกร์ ตั้งแต่เวลา ๐๘.๓๐ - ๑๖.๓๐ น.

ขั้นตอนวิธีการปฏิบัติเรื่องราวร้องเรียน/ร้องทุกข์

๑. การรับเรื่องราวร้องเรียน/ร้องทุกข์

การร้องเรียน/ร้องทุกข์ทางไปรษณีย์ ให้เจ้าหน้าที่ดำเนินการดังต่อไปนี้

๑. อ่านเรื่อง ตรวจสอบข้อมูลเอกสารประกอบการร้องเรียน/ร้องทุกข์โดยละเอียด
๒. สรุปประเด็นการร้องเรียน/ร้องทุกข์โดยย่อ เพื่อรายงานผู้บังคับบัญชาพิจารณาตามลำดับ
๓. ส่งเรื่องให้ กอง งาน ที่เกี่ยวข้องดำเนินการตรวจสอบข้อเท็จจริงและแก้ไขปัญหาเรื่องราวร้องเรียน/ร้องทุกข์ พร้อมทั้งรายงานผลการดำเนินการให้ทราบภายใน ๗ วัน

การร้องเรียน/ร้องทุกข์ด้วยตนเอง ให้เจ้าหน้าที่ดำเนินการดังต่อไปนี้

๑. ให้ผู้ร้องเรียน/ร้องทุกข์ กรอกข้อมูลลงในแบบฟอร์ม โดยให้มีสาระสำคัญอันประกอบไปด้วย ชื่อ ที่อยู่ของผู้ร้องซึ่งสามารถตรวจสอบตัวตนได้
๒. ระบุเรื่องอันเป็นเหตุให้ร้องเรียน/ร้องทุกข์ พร้อมข้อเท็จจริงหรือพฤติการณ์ตามสมควร ความเห็น ความต้องการ ข้อเสนอแนะต่าง พร้อมลงลายมือชื่อของผู้ร้องเรียน หากผู้ร้องไม่ยินยอมลงลายมือชื่อมิให้รับเรื่องราวร้องเรียน/ร้องทุกข์นั้นไว้พิจารณา และแจ้งให้ผู้ร้องทราบ พร้อมบันทึกเหตุดังกล่าวไว้ในใบคำร้อง
๓. สรุปประเด็นการร้องเรียน/ร้องทุกข์โดยย่อ เพื่อรายงานผู้บังคับบัญชาพิจารณาตามลำดับ
๔. ส่งเรื่องให้ กอง งาน ที่เกี่ยวข้องดำเนินการตรวจสอบข้อเท็จจริงและแก้ไขปัญหาเรื่องราวร้องเรียน/ร้องทุกข์ พร้อมทั้งรายงานผลการดำเนินการให้ทราบภายใน ๗ วัน

การร้องเรียน/ร้องทุกข์ทางโทรศัพท์

๑. สอบถามชื่อ ที่อยู่ และหมายเลขโทรศัพท์ที่ติดต่อได้
๒. สอบถามเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์และปัญหาที่เกิดขึ้น
๓. ถ้าเป็นเรื่องร้องเรียนที่กล่าวหาผู้อื่น จะต้องสอบถามผู้ร้องให้ได้รายละเอียดที่ชัดเจน หากผู้ร้องมีมูลเป็นเอกสารขอให้ส่งเอกสารมาเพิ่มเติมทางไปรษณีย์ก็ได้
๔. พิจารณาเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ว่าสามารถดำเนินการต่อได้หรือไม่ ถ้าดำเนินการได้ ให้ประสานกอง งาน ที่เกี่ยวข้องทราบเพื่อดำเนินการตรวจสอบข้อเท็จจริง และแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ดังกล่าว
๕. บันทึกรายละเอียดการร้องเรียน/ร้องทุกข์ ลงในแบบฟอร์มเอกสาร
๖. สรุปประเด็นการร้องเรียน/ร้องทุกข์โดยย่อ เพื่อรายงานผู้บังคับบัญชาพิจารณาตามลำดับ
๗. ส่งเรื่องให้ กอง งาน ที่เกี่ยวข้องดำเนินการตรวจสอบข้อเท็จจริงและแก้ไขปัญหาเรื่องราวร้องเรียน/ร้องทุกข์ พร้อมทั้งรายงานผลการดำเนินการให้ทราบภายใน ๗ วัน

ขั้นตอนการจัดการเรื่องราวร้องเรียน/ร้องทุกข์

ลำดับ	รายละเอียด	ระยะเวลา ดำเนินการ	หน่วยงานที่ รับผิดชอบ
ขั้นตอนที่ ๑	รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์	๑ วันทำการ	ศูนย์รับเรื่องราว ร้องเรียน/ร้องทุกข์
ขั้นตอนที่ ๒	วิเคราะห์เรื่อง		
ขั้นตอนที่ ๓	ส่งเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ให้ กอง/งาน ที่เกี่ยวข้อง		
ขั้นตอนที่ ๔	กอง/งาน ที่เกี่ยวข้อง ดำเนินการตรวจสอบข้อเท็จจริงและ แก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์พร้อมทั้งรายงานให้ นายกเทศมนตรีเทศบาลตำบลบ้านต่อมทราบ กรณีร้ายแรงดำเนินการภายใน ๓ วันทำการ กรณีมีเหตุซับซ้อนในการดำเนินการภายใน ๕ วันทำการ	๗ วันทำการ	
ขั้นตอนที่ ๕	แจ้งเดือนครั้งที่ ๑ ให้รายงานภายใน ๕ วันทำการ	๕ วันทำการ	
ขั้นตอนที่ ๖	แจ้งเดือนครั้งที่ ๒ ให้รายงานภายใน ๓ วันทำการ	๓ วันทำการ	
ขั้นตอนที่ ๗	หากกอง/งานที่เกี่ยวข้อง ไม่รายงานผลการดำเนินการ ให้ รายงานนายกเทศมนตรีเทศบาลตำบลบ้านต่อมทราบ	๑ วันทำการ	
ขั้นตอนที่ ๘	แจ้งผลการดำเนินการแก้ไขปัญหาผู้ร้องเรียน/ร้องทุกข์ให้ ทราบ	๑๕ วันทำการ	
ขั้นตอนที่ ๙	สรุปผลการตรวจสอบข้อเท็จจริง เมื่อได้รับแจ้งผลการ ดำเนินงาน จากกอง/งานที่เกี่ยวข้อง พร้อมระบุปัญหา อุปสรรคและแนวทางแก้ไข	๗ วันทำการ	