

**คู่มือการปฏิบัติงาน**

**รับเรื่องร้องเรียน**

**สำนักงานเทศบาลตำบลดอนขมิ้น**

**คำนำ**

 คู่มือการปฏิบัติงานการรับเรื่องร้องเรียนของ เทศบาลตำบลดอนขมิ้นฉบับนี้ จัดทำขึ้นเพื่อเป็นแนวทางการดำเนินการจัดการข้อร้องเรียนของเทศบาลตำบลดอนขมิ้น ทั้งนี้ การจัดการข้อร้องเรียนจนได้ข้อยุติ ให้มีความรวดเร็วและมีประสิทธิภาพ เพื่อตอบสนองความต้องการและความคาดหวังของผู้รับบริการ จำเป็นจะต้องมีขั้นตอน / กระบวนการ และแนวทางในการปฏิบัติงานที่ชัดเจนและเป็นมาตรฐานเดียวกัน

 **เทศบาลตำบลดอนขมิ้น**

**สารบัญ**

**เรื่อง** **หน้า**

หลักการและเหตุผล ๑

การจัดตั้งศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์เทศบาลตำบลดอนขมิ้น ๑

สถานที่ตั้ง ๑

หน้าที่ความรับผิดชอบ ๑

วัตถุประสงค์ ๑

คำจำกัดความ ๑

แผนผังกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน / ร้องทุกข์ ๓

ขั้นตอนการปฏิบัติงาน ๔

การรับและตรวจสอบข้อร้องเรียนจากช่องทางต่าง ๆ ๔

การบันทึกข้อร้องเรียน ๔

การประสานหน่วยงานเพื่อแก้ไขข้อร้องเรียนและการแจ้งกลับผู้ร้องเรียน ๔

ติดตามการแก้ไขข้อร้องเรียน ๕

การรายงานผลการจัดการข้อร้องเรียนของหน่วยงาน ๕

มาตรฐานงาน ๕

แบบฟอร์ม ๕

จัดทำโดย ๕

ภาคผนวก

 แบบฟอร์มใบรับแจ้งเหตุเรื่องราวร้องเรียน / ร้องทุกข์

**คู่มือการปฏิบัติงานการรับเรื่องร้องเรียน**

**เทศบาลตำบลดอนขมิ้น**

**๑. หลักการและเหตุผล**

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

**๒. การรับเรื่องร้องเรียนของเทศบาลตำบลดอนขมิ้น**

 เพื่อให้การบริหารระบบราชการเป็นไปด้วยความถูกต้อง บริสุทธิ์ ยุติธรรม ควบคู่กับการพัฒนาบำบัดทุกข์ บำรุงสุข ตลอดจนดำเนินการแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนของประชาชน ได้อย่างมีประสิทธิภาพ ด้วยความรวดเร็วประสบผลสำเร็จอย่างเป็นรูปธรรม อีกทั้งเพื่อเป็นศูนย์รับแจ้งเบาะแสการทุจริต หรือไม่ได้รับความเป็นธรรมจากการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ ซึ่งในกรณีการร้องเรียนที่เกี่ยวกับบุคคล จะมีการเก็บรักษาเรื่องราวไว้เป็นความลับและปกปิดชื่อผู้ร้องเรียน เพื่อมิให้ผู้ร้องเรียนได้รับผลกระทบและได้รับความเดือดร้อนจากการร้องเรียน

**๓. สถานที่ตั้ง**

 ตั้งอยู่ ณ สำนักปลัด เทศบาลตำบลดอนขมิ้น ตำบลดอนขมิ้น อำเภอท่ามะกา จังหวัดกาญจนบุรี

**๔. หน้าที่ความรับผิดชอบ**

 เป็นศูนย์กลางในการรับเรื่องร้องเรียน และให้บริการข้อมูลข่าวสาร ให้คำปรึกษา รับเรื่องปัญหาความต้องการและข้อเสนอแนะของประชาชน

**๕. วัตถุประสงค์**

 ๑. เพื่อให้การดำเนินงานจัดการข้อร้องเรียน / ร้องทุกข์ ของเทศบาลตำบลดอนขมิ้น มีขั้นตอน / กระบวนการ และแนวทางในการปฏิบัติงานเป็นมาตรฐานเดียวกัน

 ๒. เพื่อให้มั่นใจว่าได้มีการปฏิบัติตามข้อกำหนด ระเบียบ หลักเกณฑ์เกี่ยวกับการจัดการข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ ที่กำหนดไว้อย่างสม่ำเสมอและมีประสิทธิภาพ

**๖. คำจำกัดความ**

 “ผู้รับบริการ” หมายถึง ผู้ที่มารับบริการจากส่วนราชการและประชาชนทั่วไป

 “ผู้มีส่วนได้เสีย” หมายถึง ผู้ที่ได้รับผลกระทบ ทั้งทางบวกและทางลบ ทั้งทางตรงและทางอ้อม จากการดำเนินการของส่วนราชการ เช่น ประชาชนในเขตเทศบาลตำบลดอนขมิ้น

- ๒ -

 “การจัดการข้อร้องเรียน” มีความหมายครอบคลุมถึงการจัดการในเรื่องข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์/

ข้อเสนอแนะ/ข้อคิดเห็น/คำชมเชย/การสอบถามหรือการร้องขอข้อมูล

 “ผู้ร้องเรียน/ร้องทุกข์” หมายถึง ประชาชนทั่วไป/ผู้มีส่วนได้เสียที่มาติดต่อราชการผ่านช่องทางต่าง ๆ โดยมีวัตถุประสงค์ครอบคลุมการร้องเรียน/ร้องทุกข์/การให้ข้อเสนอแนะ/การให้ข้อคิดเห็น/การชมเชย/การร้องขอข้อมูล

 “ช่องทางการรับข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์” หมายถึง ช่องทางต่าง ๆ ที่ใช้ในการรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ เช่น ติดต่อด้วยตนเอง/ติดต่อทางโทรศัพท์/เว็บไซต์/Face Book

**๗. ระยะเวลาเปิดให้บริการ**

 เปิดให้บริการวันจันทร์ ถึง วันศุกร์ (ยกเว้นวันหยุดที่ทางราชการกำหนด) ตั้งแต่เวลา ๐๘.๓๐ – ๑๖.๓๐ น.

- ๓ -

**๘. แผนผังกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน /ร้องทุกข์**

**จนท.รับเรื่องร้องทุกข์**

**(ระยะเวลา 1 วัน)**

**ผู้ร้องทุกข์**

**(นายกิติวุฒิ กลั่นแกล้ว)**

**นักพัฒนาชุมชน**

**(น.ส.ดวงใจ พวงมี)**

**นักจัดการงานทั่วไป**

**หัวหน้าส่วนราชการเจ้าของเรื่อง**

**ตรวจสอบรายงานผู้บังคับบัญชา**

**(ระยะเวลา 2 วัน)**

**(นางจันทร์จิรา เสาวรส)**

**ผอ.กองคลัง**

**(นางอิสรีย์ ทองคำ)**

**หน.สำนักปลัด**

**(นายศรสิทธิ์ ชัยบุตร)**

**ผอ.กองช่าง**

**แจ้งผลการดำเนินการ**

**(ระยะเวลา 4 วัน)**

**พิจารณา เสนอความเห็นต่อ**

**นายกเทศมนตรี**

**ปลัดเทศบาล**

**ให้ความเห็นชอบในการดำเนินการ**

**(นายรุ่งโรจน์ ตันวัฒนวิทย์)**

**นายกเทศมนตรี**

- ๔ -

**๙. ขั้นตอนการปฏิบัติงาน**

 การแต่งตั้งผู้รับผิดชอบจัดการข้อร้องเรียน / ร้องทุกข์ ของหน่วยงาน

 ๘.๑ จัดตั้งศูนย์ / จุดรับข้อร้องเรียน / ร้องทุกข์ ของประชาชน

 ๘.๒ จัดทำคำสั่งแต่งตั้งเจ้าหน้าที่ประจำศูนย์

 ๘.๓ แจ้งผู้รับผิดชอบตามคำสั่งเทศบาลตำบลดอนขมิ้น เพื่อความสะดวกในการประสานงาน

**๑๐. การรับและตรวจสอบข้อร้องเรียน / ร้องทุกข์ จากช่องทางต่าง ๆ**

 ดำเนินการรับและติดตามตรวจสอบข้อร้องเรียน / ร้องทุกข์ ที่เข้ามายังหน่วยงานจากช่องทางต่าง ๆ โดยมีข้อปฏิบัติตามที่กำหนด ดังนี้

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **ช่องทาง** | **ความถี่ในการ****ตรวจสอบช่องทาง** | **ระยะเวลาดำเนินการ****รับข้อร้องเรียน / ร้องทุกข์****เพื่อประสานหาทางแก้ไขปัญหา** | **หมายเหตุ** |
| ร้องเรียนด้วยตนเอง ณศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์เทศบาลตำบลดอนขมิ้น | ทุกครั้งที่มีการร้องเรียน | ภายใน ๑ วันทำการ |  |
| ร้องเรียนผ่านเว็บไซต์เทศบาลตำบลดอนขมิ้น | ทุกวัน | ภายใน ๑ วันทำการ |  |
| ร้องเรียนทางโทรศัพท์0 3456 6692 | ทุกวัน | ภายใน ๑ วันทำการ |  |
| ร้องเรียนทาง Face Book | ทุกวัน | ภายใน ๑ วันทำการ |  |

**๑๑. การบันทึกข้อร้องเรียน**

 ๑๐.๑ กรอกแบบฟอร์มบันทึกข้อร้องเรียน / ร้องทุกข์ โดยมีรายละเอียด ชื่อ-สกุล ที่อยู่ หมายเลขโทรศัพท์ติดต่อ เรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ และสถานที่เกิดเหตุ

 ๑๐.๒ ทุกช่องทางที่มีการร้องเรียน เจ้าหน้าที่ต้องบันทึกข้อร้องเรียน / ร้องทุกข์ ลงสมุดบันทึกข้อร้องเรียน / ร้องทุกข์

**๑๒. การประสานหน่วยงานเพื่อแก้ปัญหาข้อร้องเรียน / ร้องทุกข์ และการแจ้งผู้ร้องเรียน / ร้องทุกข์ทราบ**

 ๑๒.๑ กรณีเป็นการขอข้อมูลข่าวสาร ประสานหน่วยงานผู้ครอบครองเอกสาร เจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้อง เพื่อให้ข้อมูลแก่ผู้ร้องขอได้ทันที

- ๕ -

 ๑๒.๒ ข้อร้องเรียน / ร้องทุกข์ ที่เป็นการร้องเรียนเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการของหน่วยงาน เช่น ไฟฟ้าสาธารณะดับ การจัดการขยะมูลฝอย ตัดต้นไม้ กลิ่นเหม็นรบกวน เป็นต้น จัดทำบันทึกข้อความเสนอไปยังผู้บริหารเพื่อสั่งการหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง โดยเบื้องต้นอาจโทรศัพท์แจ้งไปยังหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

 ๑๒.๓ ข้อร้องเรียน / ร้องทุกข์ ที่ไม่อยู่ในความรับผิดชอบของเทศบาลตำบลดอนขมิ้น ให้ดำเนินการประสานหน่วยงานภายนอกที่เกี่ยวข้อง เพื่อให้เกิดความรวดเร็วและถูกต้อง ในการแก้ไขปัญหาต่อไป

 ๑๒.๔ ข้อร้องเรียนที่ส่งผลกระทบต่อหน่วยงาน เช่น กรณี ผู้ร้องเรียนทำหนังสือร้องเรียนความไม่โปร่งใสในการจัดซื้อจัดจ้าง ให้เจ้าหน้าที่จัดทำบันทึกข้อความเพื่อเสนอผู้บริหารพิจารณาสั่งการไปยังหน่วยงานที่รับผิดชอบ เพื่อดำเนินการตรวจสอบและแจ้งผู้ร้องเรียนทราบ ต่อไป

**๑๓. การติดตามแก้ไขปัญหาข้อร้องเรียน**

 ให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องรายงานผลการดำเนินการให้ทราบภายใน ๔ วันทำการ เพื่อเจ้าหน้าที่ศูนย์ฯ จะได้แจ้งให้ผู้ร้องเรียนทราบ ต่อไป

**๑๔. การรายงานผลการดำเนินการให้ผู้บริหารทราบ**

 ๑๓.๑ ให้รวบรวมและรายงานสรุปการจัดการข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ ให้ผู้บริหารทราบทุกเดือน

 ๑๓.๒ ให้รวบรวมรายงานสรุปข้อร้องเรียนหลังจากสิ้นปีงบประมาณ เพื่อนำมาวิเคราะห์การจัดการข้อร้องเรียน / ร้องทุกข์ ในภาพรวมของหน่วยงาน เพื่อใช้เป็นแนวทางในการแก้ไข ปรับปรุง พัฒนา องค์กร ต่อไป

**๑๕. มาตรฐานงาน**

 การดำเนินการแก้ไขข้อร้องเรียน / ร้องทุกข์ ให้แล้วเสร็จภายในระยะเวลาที่กำหนด

 กรณีได้รับเรื่องร้องเรียน / ร้องทุกข์ ให้ศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์เทศบาลตำบลดอนขมิ้น ดำเนินการตรวจสอบและพิจารณาส่งเรื่องให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ดำเนินการแก้ไขปัญหาข้อร้องเรียน / ร้องทุกข์ให้แล้วเสร็จภายใน 14 วัน ทำการ

**๑๖. แบบฟอร์ม**

 แบบฟอร์มใบรับแจ้งเหตุเรื่องราวร้องเรียน / ร้องทุกข์

**๑๗. จัดทำโดย**

 ศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์เทศบาลตำบลดอนขมิ้น

* หมายเลขโทรศัพท์ ๐ 3456 6692
* หมายเลขโทรสาร ๐ 3456 6692 ต่อ 14
* เว็บไซต์ [www.donkhamin.go.th](http://www.donkhamin.go.th)

**ภาคผนวก**



**แบบฟอร์มหนังสือร้องเรียน/ร้องทุกข์ทั่วไป**

เขียนที่ ....................................................

วันที่ .............. เดือน ............................ พ.ศ. ................

เรื่อง .....................................................................................................................

เรียน นายกเทศมนตรีตำบลดอนขมิ้น

 ข้าพเจ้า (นาย/นาง/นางสาว) .......................................................................................................................

อายุ ..................... ปี อยู่บ้านเลขที่ ........................... หมู่ที่ .................... บ้าน ........................................................

ตำบล .......................................... อำเภอ ............................................... จังหวัด .....................................................

ได้รับความเดือดร้อนเนื่องจาก ...................................................................................................................................

....................................................................................................................................................................................

....................................................................................................................................................................................

....................................................................................................................................................................................

 ดังนั้น ข้าพเจ้า (นาย/นาง/นางสาว) ............................................................................................ จึงใคร่ขอร้องเรียน/ร้องทุกข์ มายังเทศบาลตำบลดอนขมิ้น เพื่อให้ดำเนินการช่วยเหลือและแก้ไขปัญหา ดังนี้

....................................................................................................................................................................................

....................................................................................................................................................................................

....................................................................................................................................................................................

พร้อมนี้ข้าพเจ้าได้แนบเอกสารหลักฐานต่างๆ มาด้วย คือ

 1. สำเนาบัตรประจำตัวประชาชน จำนวน .......................... ฉบับ

 2. สำเนาทะเบียนบ้านฉบับเจ้าบ้าน จำนวน .......................... ฉบับ

 3. บัญชีรายชื่อผู้ได้รับความเดือดร้อน จำนวน .......................... ราย

 4. เอกสารอื่นๆ (ระบุ) .................................................................................................................................

ขอแสดงความนับถือ

 (ลงชื่อ) ........................................................ ผู้ร้องเรียน/ร้องทุกข์

 ( ......................................................... )

หมายเลขโทรศัพท์ ............................................................

**หมายเหตุ** สามารถใช้เป็นเอกสารในเรื่องร้องเรียนทั่วไป เช่น ร้องเรียนการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ภายในหน่วยงานเทศบาลตำบลดอนขมิ้น หรือใช้เป็นเอกสารร้องเรียนการจัดซื้อจัดจ้าง ในเรื่องการจัดซื้อจัดจ้างของเทศบาลตำบลดอนขมิ้น