

คู่มือปฏิบัติงาน เกี่ยวกับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์



จัดทำโดย
เทศบาลตำบลปากน้ำหลังสวน
ตำบลปากน้ำ อำเภอหลังสวน จังหวัดชุมพร

คำนำ

เพื่อให้เกิดความโปร่งใสและเป็นธรรม
 อีกทั้งเป็นการป้องกันปัญหาการทุจริตในหน่วยงาน
 หรือปฏิบัติไม่ชอบของเจ้าหน้าที่ของรัฐ
 ในเรื่องเกี่ยวกับการร้องเรียนทั่วไปและเรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับการปฏิบัติห
 หน้าที่ของหน่วยงาน
 เป็นไปตามพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้
 านเมืองที่ดี พ.ศ. 2546
 และระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยการจัดการเรื่องราວร้องทุกข์
 พ.ศ. 2552

เทศบาลตำบลปากน้ำหลังสวน
 จึงได้จัดทำคู่มือการปฏิบัติงานในเรื่องร้องเรียน
 เพื่อใช้สำหรับประชาชนและเจ้าหน้าที่ของเทศบาลตำบลปากน้ำหลังสวน
 โดยมีการกำหนดกระบวนการดำเนินงานขั้นตอนการปฏิบัติงาน
 และกำหนดช่องทางการร้องเรียน/ร้องทุกข์

รวมถึงกำหนดหน่วยงานหรือผู้รับผิดชอบในการนี้
เทศบาลตำบลปากน้ำหลังสวนหวังเป็นอย่างยิ่งว่า คู่มีอชที่ได้จัดทำขึ้นนี้
จะเกิดประโยชน์สูงสุดแก่เจ้าหน้าที่รัฐ
และโดยเฉพาะกับประชาชนผู้ร้องเรียน รวมถึงประเทศชาติ

เทศบาลตำบลปากน้ำหลังสวน

บทที่ ๑ บทนำ

๑. หลักการและเหตุผล

พระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๔๖ ได้กำหนดแนวทางปฏิบัติราชการมุ่งให้เกิดประโยชน์สุขแก่ประชาชน โดยยึดประชาชนเป็นศูนย์กลาง เพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชนให้เกิดความพอใจและความเป็นอยู่ที่ดีของประชาชน เกิดผลสัมฤทธิ์ต่องานบริการที่มีประสิทธิภาพและเกิดความคุ้มค่าในการให้บริการ ไม่มีขั้นตอนปฏิบัติงานเกินความจำเป็น มีการปรับปรุงภารกิจให้ทันต่อสถานการณ์ ประชาชนได้รับการอำนวยความสะดวกและได้รับการตอบสนองความต้องการ และมีการประเมินผลการให้บริการอย่างสม่ำเสมอ

๒. วัตถุประสงค์การจัดทำคู่มือ

๑. เพื่อให้การดำเนินงานจัดการข้อร้องเรียน / ร้องทุกข์ของฝ่ายรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์เทศบาลตำบลปากน้ำหลังสวน มี ขั้นตอน / กระบวนการ และแนวทางในการปฏิบัติงานเป็นมาตรฐานเดียวกัน

๒. เพื่อให้มั่นใจว่าได้มีการปฏิบัติตามข้อกำหนด ระเบียบ
หลักเกณฑ์เกี่ยวกับการจัดการข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์
ที่กำหนดไว้อย่างสม่ำเสมอและมีประสิทธิภาพ

๓. การจัดตั้งฝ่ายรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์เทศบาลตำบลปากน้ำหลังสวน
เพื่อให้การบริหารระบบราชการเป็นไปด้วยความถูกต้อง บริสุทธิ์
ยุติธรรม ควบคู่กับการพัฒนาบำบัดทุกข์ บำรุงสุข
ตลอดจนดำเนินการแก้ไขปัญหาคความเดือดร้อนของประชาชน
ได้อย่างมีประสิทธิภาพ
ด้วยความรวดเร็วประสพผลสำเร็จอย่างเป็นรูปธรรม
 อีกทั้งเพื่อเป็นจุดรับแจ้งเบาะแสการทุจริต
หรือไม่ได้รับความเป็นธรรมจากการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่
เทศบาลตำบลปากน้ำหลังสวนจึงได้จัดตั้งฝ่ายรับเรื่อง ร้องทุกข์ขึ้น
ซึ่งในกรณีการร้องเรียนที่เกี่ยวกับบุคคล
จะมีการเก็บรักษาเรื่องราวไว้เป็นความลับและปกปิด

3. ขอบเขต

การดำเนินการเกี่ยวกับเรื่องราวร้องทุกข์ ร้องเรียน
มีความสำคัญสำหรับส่วนราชการหน่วยงานต่างๆ
มาตั้งแต่อดีตจนถึงปัจจุบัน เพราะในการบริหารราชการ
หรือการให้บริการของส่วนราชการนั้นผลงานจะเป็นสิ่งที่ประชาชนพึงพอ
ใจหรือไม่ขึ้นอยู่กับ การปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ของส่วน
ราชการ หน่วยงานต่างๆ ซึ่งการแสดงออกโดยผ่านกระบวนการร้องทุกข์
ร้องเรียน ให้ข้อเสนอแนะสามารถเป็นเครื่องชี้วัดการปฏิบัติงาน
หากส่วนราชการหรือหน่วยงานใดปฏิบัติงานเป็นที่พึงพอใจของประชาชน
ย่อมมีโอกาสถูกตำหนิติเตียนจากประชาชนน้อยย่อมมีโอกาสได้รับการตำ
หนิติเตียนจากประชาชนมาก นอกจากเรื่องร้องทุกข์ ร้องเรียน
ข้อเสนอแนะของประชาชนที่เกิดจากการปฏิบัติงานของส่วนราชการและ
หน่วยงานต่างๆ แล้ว ยังมีเรื่องร้องทุกข์
ร้องเรียนของประชาชนที่เกิดจากความไม่เป็นธรรมในสังคม
หรือเกิดการกรณีพิพาทระหว่างประชาชนด้วยตนเอง

ซึ่งเทศบาลตำบลปากน้ำหลังสวน เป็นหน่วยงานของรัฐ จึงเป็นหน่วยงานที่ต้องให้บริการและอำนวยความสะดวกและตอบสนองความต้องการของประชาชน เป็นไปอย่างรวดเร็วและถูกต้อง สอดคล้องกับพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๕๖ และระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยการ จัดการเรื่องราวร้องทุกข์ พ.ศ. ๒๕๕๒ เทศบาลตำบลปากน้ำหลังสวนได้มีการจัดฝ่ายรับเรื่อง

2

ร้องเรียน / ร้องทุกข์ และมีการมอบหมายให้เจ้าหน้าที่อำนวยความสะดวกให้กับประชาชนผู้มาติดต่อ หรือร้องเรียน/ร้องทุกข์

เพื่อให้การพิจารณาความหมายของเรื่องร้องทุกข์ ร้องเรียน ชัดเจนยิ่งขึ้น จึงแบ่งแยกพิจารณาความหมายของคำว่า “เรื่องราวร้องทุกข์ ร้องเรียน” ไว้ 2 ประการ คือ

“เรื่องร้องทุกข์ ร้องเรียนข้าราชการ” หมายถึง เรื่องราวที่ข้าราชการเป็นผู้ถูกร้องเรียนเนื่องจากการปฏิบัติหน้าที่หรือปฏิบัติตน

“เรื่องร้องทุกข์ ร้องเรียนของประชาชน” หมายถึง เรื่องราวที่ผู้ร้องเรียนประสงค์ให้ได้รับการปลดเปลื้องความทุกข์ที่ตนได้รับ หรือ เป็น เรื่อง ที่ ผู้ ร้อง เ รียน หรือ ผู้ อื่น หรือสาธารณชนได้รับความเสียหายและรวมถึงความขัดแย้งระหว่างประชาชนกับประชาชน

4. สถานที่ตั้ง

ตั้งอยู่ ณ เทศบาลตำบลปากน้ำหลังสวน 630 หมู่ 3 ตำบลปากน้ำ อำเภอหลังสวน จังหวัดชุมพร

5. หน้าที่ความรับผิดชอบ

เป็นฝ่ายประชาสัมพันธ์ในการรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์
และให้บริการข้อมูลข่าวสาร
ให้คำปรึกษาเรื่องปัญหาความต้องการและข้อเสนอแนะของประชาชน

ประเด็นที่เกี่ยวข้องกับการร้องเรียน

คำจำกัดความ

ผู้รับบริการ

หมายถึงผู้ที่มารับบริการจากส่วนราชการและประชาชนทั่วไป

- ผู้รับบริการประกอบด้วย

-

หน่วยงานของรัฐ*/เจ้าหน้าที่ของหน่วยงานของรัฐ/เอกชน /

หรือบุคคล/นิติบุคคล

*

หน่วยงานของรัฐ ได้แก่กระทรวงทบวงกรมหรือส่วนราชการที่เรียกชื่ออย่างอื่นองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นรัฐวิสาหกิจและให้หมายความรวมถึงองค์กรอิสระองค์กรมหาชนหน่วยงานในกำกับของรัฐและหน่วยงานอื่นใดในลักษณะเดียวกัน

**

เจ้าหน้าที่ของรัฐ ได้แก่ข้าราชการพนักงานราชการลูกจ้างประจำลูกจ้างชั่วคราวและผู้ปฏิบัติงานประเภทอื่นไม่ว่าจะเป็นการแต่งตั้งในฐานะเป็นกรรมการหรือฐานะอื่นใดรวมทั้งผู้ซึ่งได้รับแต่งตั้งและถูกสั่งให้ปฏิบัติงานให้แก่หน่วยงานของรัฐ

- บุคคล/หน่วยงานอื่นที่ไม่ใช่หน่วยงานของรัฐ

- ผู้ให้บริการตลาดกลางทางอิเล็กทรอนิกส์

- ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียประกอบด้วย

- ผู้ค้ากับหน่วยงานของรัฐ

-
ผู้มีสิทธิรับเงินจากทางราชการที่ไม่ใช่เจ้าหน้าที่ของรัฐ
ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

หมายถึงผู้ที่ได้รับผลกระทบทั้งทางบวกและทางลบทั้งทางตรงและ

ทางอ้อมจากการดำเนินการของส่วนราชการเช่นประชาชนใน

ชุมชน/หมู่บ้านเขตตำบลพระประโทน

การจัดการข้อร้องเรียน

หมายถึงมีความหมายครอบคลุมถึงการจัดการในเรื่องข้อร้องเรียน

ข้อเสนอแนะ/ข้อคิดเห็น/คำชมเชย/การสอบถามห

รือร้องขอข้อมูล

ผู้ร้องเรียน หมายถึงประชาชนทั่วไป /

ผู้มีส่วนได้เสียที่มาติดต่ออย่างศูนย์รับเรื่อง

ร้องเรียนองค์การบริหารส่วนตำบลพระประโทนผ่าน

ช่องทางต่างๆโดยมีวัตถุประสงค์ครอบคลุมการรั

งเรียน/การให้ข้อเสนอแนะ/

การให้ข้อคิดเห็น/การชมเชย/การร้องขอข้อมูล

ช่องทางการรับข้อร้องเรียน

หมายถึงช่องทางต่างๆที่ใช้ในการรับเรื่องร้องเรียนเช่นติดต่อด้วย

ตนเองร้องเรียนทางโทรศัพท์/ เว็บไซต์/ Face

Book

เจ้าหน้าที่

หมายถึงเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบจัดการข้อร้องเรียนของหน่วยงาน

ข้อร้องเรียน

หมายถึงแบ่งเป็นประเภท๒ประเภทคือเช่น

-
ข้อร้องเรียนทั่วไปเช่นเรื่องราวร้องทุกข์ทั่วไปข้อคิดเห็น

ข้อเสนอแนะคำชมเชยสอบถามหรือร้องขอข้อมูล
การร้องเรียน
เกี่ยวกับคุณภาพและการให้บริการของหน่วยงาน

-
การร้องเรียนเกี่ยวกับความไม่โปร่งใสของการจัดซื้อจัดจ้าง
เป็นต้น

คำร้องเรียน

หมายถึงคำหรือข้อความที่ผู้ร้องเรียนกรอกตามแบบฟอร์มที่ศูนย์

รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์หรือระบบการรับคำร้องเ
เรียนเองมีแหล่ง

ที่สามารถตอบสนองหรือมีรายละเอียดอย่างชัดเจน
หรือมีนัยสำคัญ
ที่เชื่อถือได้

การดำเนินการเรื่องร้องเรียน

หมายถึงเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ที่ได้รับผ่านช่องทางการร้องเรียน

ต่างๆมาเพื่อทราบหรือพิจารณาดำเนินการแก้ไขปัญหาตามอำนาจ
หน้าที่

การจัดการเรื่องร้องเรียน

หมายถึงกระบวนการที่ดำเนินการในการแก้ไขปัญหามาเรื่อง

ร้องเรียนที่ได้รับให้ได้รับการแก้ไขหรือบรรเทาความเดือดร้อนจาก
การดำเนินงาน

ช่องทางการร้องเรียน

๒.๑ ผ่านทางสำนักงานปลัด

๑) ยื่นโดยตรง (จดหมาย/บัตรสนเท่ห์/เอกสาร)

๒) ร้องเรียนผ่านตู้ /กล่องรับความความคิดเห็น

(จดหมาย/บัตรสนเท่ห์/เอกสาร)

3) โทรศัพท์ 077-561061

4) ร้องเรียนทาง Face book

(www.facebook.com/pages/เทศบาลปากน้ำหลังสวน/286476174712986 www.paknamlangsuan.go.th)

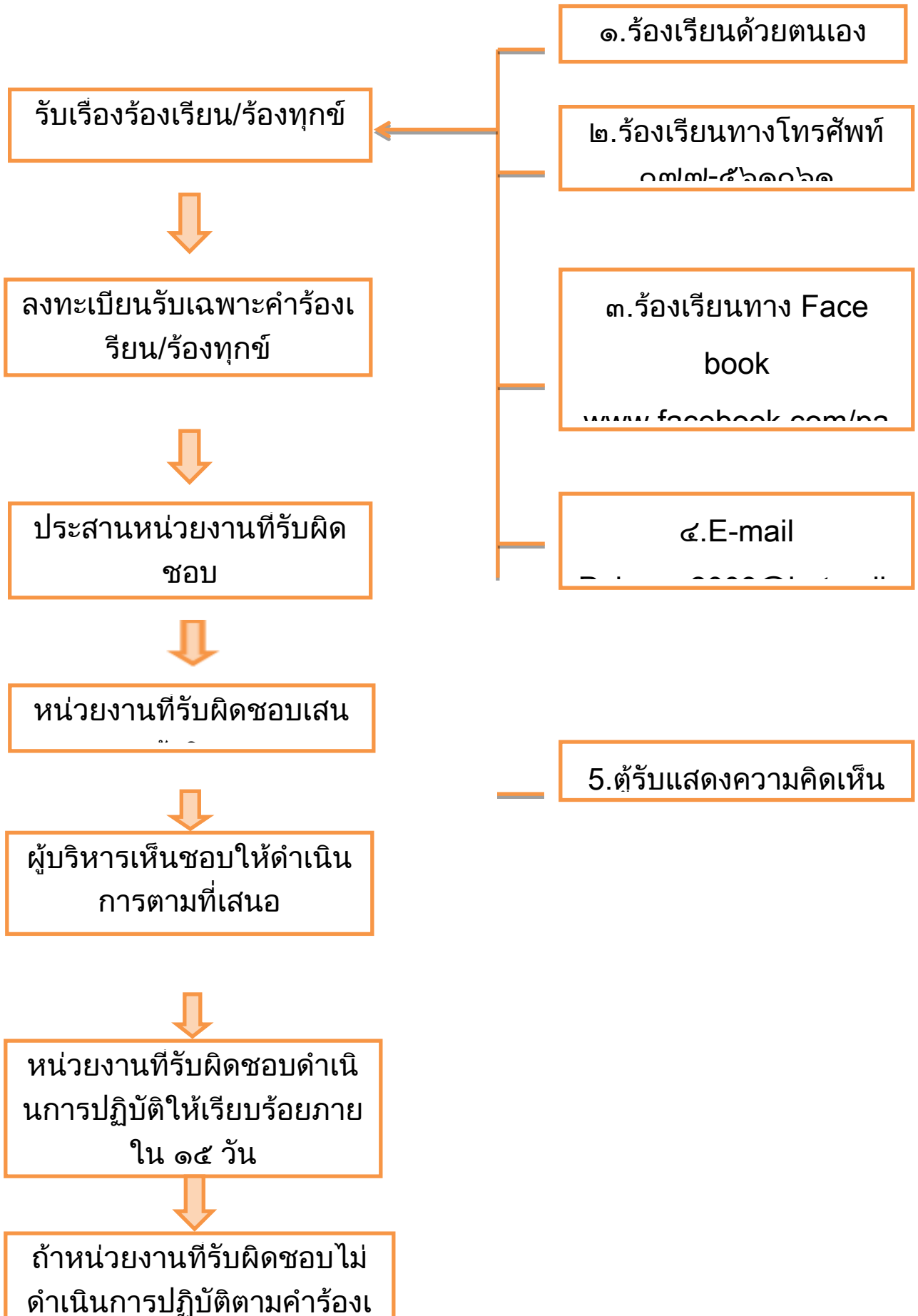
5) E-mail (Paknam2008@hotmail.com)

5

บทที่ ๓

แผนผังกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์

กระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์



ขั้นตอนการปฏิบัติงาน

6

บทที่ ๔ ขั้นตอนการปฏิบัติงาน

การแต่งตั้งผู้รับผิดชอบจัดการข้อร้องเรียนของหน่วยงาน

๑. จัดตั้งฝ่ายและจัดรับข้อร้องเรียน / ร้องทุกข์ ของประชาชน
- ๒.

จัดแต่งตั้งเจ้าหน้าที่ประจำจุดโดยให้ฝ่ายประชาสัมพันธ์รับผิดชอบเป็นหลัก

๓. แจ้งให้ผู้รับผิดชอบทราบ เพื่อความสะดวกในการประสานงาน

การรับและตรวจสอบข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์จากช่องทางต่างๆ

ดำเนินการรับและติดตามตรวจสอบข้อร้องเรียน / ร้องทุกข์
ที่เข้ามายังหน่วยงานจากช่องทางต่าง ๆ โดยมีข้อปฏิบัติตามที่กำหนด
ดังนี้

ช่องทาง	ความถี่ในการ ตรวจสอบช่องทาง	เพื่
ร้องเรียนด้วยตนเอง ณ ศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์เทศบาลตำบลปากน้ำหลังสวน	ทุกครั้งที่มีการร้องเรียน	

ร้องเรียนผ่านเว็บไซต์ เทศบาลตำบลปากน้ำหลังสวน	ทุกวัน
ร้องเรียนทางโทรศัพท์ ๐ ๓๗๕๖ ๑๐๖๑	ทุกวัน
ร้องเรียนทาง Face Book	ทุกวัน

ระยะเวลาการเปิดให้บริการ

วันจันทร์-วันศุกร์ เวลา ๐๘.๓๐-๑๖.๓๐ น.

โดยฝ่ายประชาสัมพันธ์รับผิดชอบหน้าที่รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์

7

การบันทึกข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์

๑. กรอกแบบฟอร์มบันทึกข้อร้องเรียน / ร้องทุกข์ โดยมีรายละเอียด ชื่อ-สกุล ที่อยู่ หมายเลขโทรศัพท์ติดต่อเรื่องร้องเรียน / ร้องทุกข์ และความประสงค์ที่จะให้ทางเทศบาลตำบลปากน้ำช่วยเหลือ

๒. ทุกช่องทางที่มีการร้องเรียน เจ้าหน้าที่ต้องบันทึกข้อร้องเรียน / ร้องทุกข์ ลงสมุดบันทึกข้อร้องเรียน / ร้องทุกข์

การประสานหน่วยงานเพื่อแก้ปัญหาข้อร้องเรียน / ร้องทุกข์

๑. กรณีเป็นการขอข้อมูลข่าวสารประสานหน่วยงานผู้ครอบครองเอกสาร เจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้องเพื่อให้ข้อมูลแก่ผู้ร้องขอได้ทันที

๒. ข้อร้องเรียน / ร้องทุกข์ ที่เป็นการร้องเรียนเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการของหน่วยงาน เช่น ไฟฟ้าสาธารณะดับ การจัดการขยะมูลฝอย ตัดต้นไม้ กลิ่นเหม็นรบกวน

๒ ปี ๑ ปี ๑ ปี ๑ ปี ๑ ปี ๑ ปี

จัดทำบันทึกข้อความเสนอไปยังผู้บริหารเพื่อส่งการหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง โดยเบื้องต้นอาจโทรศัพท์แจ้งไปยังหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

๓ . ข้อ ร้อง เ รี ย น / ร้อง ทุก ข์
ที่ไม่อยู่ในความรับผิดชอบของเทศบาลตำบลปากน้ำหลังสวน
ให้ดำเนินการประสานหน่วยงานภายนอกที่เกี่ยวข้อง
เพื่อให้เกิดความรวดเร็วและถูกต้อง ในการแก้ไขปัญหาต่อไป

๔. ข้อร้องเรียนที่ส่งผลกระทบต่อหน่วยงาน เช่น กรณี
ผู้ร้องเรียนทำหนังสือร้องเรียนความไม่โปร่งใสในการจัดซื้อจัดจ้าง
ให้เจ้าหน้าที่จัดทำบันทึกข้อความเพื่อเสนอผู้บริหารพิจารณาส่งการไปยัง
หน่วยงานที่รับผิดชอบ เพื่อดำเนินการตรวจสอบและแจ้งผู้ร้องเรียนทราบ
ต่อไป

มาตรฐานงาน

การดำเนินการแก้ไขข้อร้องเรียน / ร้องทุกข์
ให้แล้วเสร็จภายในระยะเวลาที่กำหนด

กรณีได้รับเรื่องร้องเรียน / ร้องทุกข์
ให้ศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์เทศบาลตำบลปากน้ำหลังสวน
ดำเนินการตรวจสอบและพิจารณาส่งเรื่องให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง
ดำเนินการแก้ไขปัญหาข้อร้องเรียน / ร้องทุกข์ให้แล้วเสร็จภายใน ๑๕
วัน ทำการ

แบบฟอร์ม

แบบฟอร์มใบรับแจ้งเหตุเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ทั่วไป

จัดทำโดย

งานประชาสัมพันธ์ และส่งเสริมการท่องเที่ยว
สำนักงานเทศบาลตำบลปากน้ำหลังสวน ๖๓๐ หมู่ ๓ ตำบลปากน้ำ
อำเภอหลังสวน จังหวัดชุมพร ๘๖๑๕๐

เบอร์โทรศัพท์ ๐๗๗-๕๖๑๐๖๑

เบอร์โทรสาร ๐๗๗-๕๖๑๐๖๑ ต่อ ๒๐๘

เว็บไซต์ www.paknam.go.th

E-mail Paknam2008@hotmail.com

Face Book

www.facebook.com/pages/เทศบาลปากน้ำหลังสวน/286476174712

986

www.paknamlangsuan.go.th

ภาคผนวก

แบบคำร้องทั่วไป
เทศบาลตำบลปากน้ำหลังสวน อำเภอหลังสวน จังหวัดชุมพร

วันที่.....เดือน.....พ.ศ.....
ด้วยข้าพเจ้า.....
.....อายุ.....

อาศัยอยู่บ้านเลขที่.....หมู่ที่.....ตำบล.....
.....อำเภอ.....
จังหวัด.....โทรศัพท์.....
.....

มีความประสงค์

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

ลงชื่อ.....ผู้แจ้ง

(.....)

ลงชื่อ.....ผู้รับคำร้อง

(.....)

เรียน.....

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

ลงชื่อ.....

(.....)

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

.....
ลงชื่อ.....

(.....)

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

.....
ลงชื่อ.....

(.....)

สารบัญ

หน้า

คู่มือการปฏิบัติงานเรื่องร้องเรียนของเทศบาลตำบลปากน้ำหลังสวน

บทที่1 บทนำ

- หลักการและเหตุผล
- วัตถุประสงค์การจัดทำคู่มือ

1

-
การจัดตั้งฝ่ายรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์เทศบาลตำบลปากน้ำหลังสวน

1

1

- ขอบเขต	1	
- สถานที่ตั้ง		2
- หน้าที่ความรับผิดชอบ		
2		
บทที่ 2 ประเด็นที่เกี่ยวกับการร้องเรียน		
- คำจำกัดความ		3
- ช่องทางการรับเรื่องร้องเรียน		
4		
บทที่ 3 แผนผังกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์		
5		
บทที่ 4 ขั้นตอนการปฏิบัติงาน		
- การแต่งตั้งผู้รับผิดชอบ		6
- การรับและตรวจสอบข้อร้องเรียน		
6		
- ระยะเวลาการเปิดให้บริการ		
6		
- การบันทึกข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์		
7		
- มาตรฐานงาน		7
- แบบฟอร์ม	8	