**คู่มือการปฏิบัติงาน**

**รับเรื่องราวร้องทุกข์**



**เทศบาลตำบลลำสินธุ์**

**อำเภอศรีนครินทร์ จังหวัดพัทลุง**

**คำนำ**

คู่มือการปฏิบัติงานรับเรื่องราวร้องทุกข์ ของเทศบาลตำบลลำสินธุ์ ฉบับนี้จัดทำขึ้น เพื่อเป็นแนวทางการดำเนินการจัดการข้อร้องเรียนของเทศบาลตำบลลำสินธุ์ ทั้งนี้การจัดการข้อร้องเรียนจนได้ข้อยุติ ให้มีความรวดเร็วและมีประสิทธิภาพ เพื่อตอบสนองความต้องการและความคาดหวังของผู้รับบริการจำเป็นต้องมีขั้นตอน/กระบวนการ และแนวทางในการปฏิบัติงานที่ชัดเจนและเป็นมาตรฐานเดียวกัน

สำนักงานปลัด เทศบาลตำบลลำสินธุ์

**สารบัญ**

**เรื่อง หน้า**

หลักการและเหตุผล 1

สถานที่ตั้ง 1

หน้าที่ความรับผิดชอบ 1

วัตถุประสงค์ 1

คำจำกัดความ 1

แผนผังกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ 2

ขั้นตอนการปฏิบัติงาน 3

การรับและตรวจสอบข้อร้องเรียนจากช่องทางต่าง ๆ 3

การบันทึกข้อร้องเรียน 3

การประสานหน่วยงานเพื่อแก้ไขข้อร้องเรียนและการแจ้งกลับผู้ร้องเรียน 3

ติดตามการแก้ไขข้อร้องเรียน 4

การรายงานผลการจัดการข้อร้องเรียนของหน่วยงาน 4

มาตรฐานงาน 4

จัดทำโดย

แบบฟอร์ม

ภาคผนวก

* ใบรับแจ้งเหตุเรื่องราวร้องทุกข์/ทางโทรศัพท์

**-1-**

**1. หลักการและเหตุผล**

พระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ.2546 ได้กำหนดแนวทางการปฏิบัติราชการ มุ่งให้เกิดประโยชน์สุขแก่ประชาชน โดยยึดประชาชนเป็นศูนย์กลาง เพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชน ให้เกิดความผาสุกและความเป็นอยู่ที่ดีของประชาชน เกิดผลสัมฤทธิ์ต่องานบริการมีประสิทธิภาพและเกิดความคุ้มค่าในการให้บริการ ไม่มีขั้นตอนปฏิบัติงานเกินความจำเป็น มีการปรับปรุงภารกิจให้ทันต่อสถานการณ์ ประชาชนได้รับการอำนวยความสะดวกและได้รับการตอบสนองความต้องการ และมีการประเมินผลการให้บริการสม่ำเสมอ

**2.สถานที่ตั้ง**

ตั้งอยู่ ณ เทศบาลตำบลลำสินธุ์ อำเภอศรีนครินทร์ จังหวัดพัทลุง

**3. หน้าที่ความรับผิดชอบ**

เป็นศูนย์กลางในการรับเรื่องราวร้องทุกข์ และให้บริการข้อมูลข่าวสาร ให้คำปรึกษารับเรื่องปัญหาความต้องการ และข้อเสนอแนะของประชาชน

**4. วัตถุประสงค์**

1. เพื่อให้การดำเนินงานจัดการข้อร้องเรียนของเทศบาลตำบลลำสินธุ์ มีขั้นตอน/กระบวนการ และแนวทางในการปฏิบัติงานเป็นมาตรฐานเดียวกัน

2. เพื่อให้มั่นใจว่าได้มีการปฏิบัติตามข้อกำหนด ระเบียบหลักเกณฑ์เกี่ยวกับการจัดการข้อร้องเรียนที่กำหนดไว้อย่างสม่ำเสมอ และมีประสิทธิภาพ

**5. คำจำกัดความ**

ผู้รับบริการ = ผู้ที่มารับบริการจากส่วนราชการและประชาชนทั่วไป

ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย = ผู้ที่ได้รับผลกระทบ ทั้งทางบวกและทางลบ ทั้งทางตรงและทางอ้อม จากการดำเนินการของส่วนราชการ เช่น ประชาชนในชุมชนเขต เทศบาลตำบลลำสินธุ์

การจัดการข้อร้องเรียน = มีความหมายครอบคลุมถึงการจัดการในเรื่อง ข้อร้องเรียนข้อ เสนอแนะ/ข้อคิดเห็น/คำชมเชย/การสอบถามหรือร้องขอข้อมูล

ผู้ร้องเรียน = ประชาชนทั่วไป/ผู้มีส่วนได้เสียที่มาติดต่อยังศูนย์ข้อมูลข่าวสาร เทศบาลตำบลลำสินธุ์ผ่านช่องทางต่างๆ โดยมีวัตถุประสงค์ ครอบคลุมการร้องเรียน/การให้ข้อเสนอแนะ/การให้ข้อคิดเห็น/การ ชมเชย/การร้องขอข้อมูล

ช่องทางการรับข้อร้องเรียน= ช่องทางต่าง ๆ ที่ใช้ในการรับเรื่องร้องเรียน เช่น ติดต่อด้วยตนเอง ทางโทรศัพท์/สายตรงบริหาร/เว็บไซต์/กล่องแสดงความคิดเห็น

เจ้าหน้าที่ = เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบจัดการข้อร้องเรียนของหน่วยงาน

ข้อร้องเรียน แบ่งเป็นประเภทต่าง ๆ เช่น

- ข้อคิดเห็น ข้อเสนอแนะ คำชมเชย สอบถาม หรือร้องขอข้อมูล

- การร้องเรียนเกี่ยวกับคุณภาพและการให้บริหารของหน่วยงาน

- การร้องเรียนเกี่ยวกับความไม่โปร่งใสของการจัดซื้อจัดจ้าง เป็น

ต้น

-2-

**6. แผนผังกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์**

**กระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์**

1.ร้องเรียนด้วยตนเอง

2.ร้องเรียนผ่านเว็บไซต์ เทศบาลลำสินุ์ www.lumsin.go.th

รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์

3. ร้องเรียนทางโทรศัพท์

074 – 843191-2

ประสานหน่วยงานที่รับผิดชอบดำเนินการตรวจข้อเท็จจริง

4. ร้องเรียนสายตรงถึงผู้บริหาร,ปลัดเทศบาล,ผู้อำนวยการกอง

ยุติ ไม่ยุติ

ไม่ยุติแจ้งเรื่องผู้ร้องเรียน/ร้องทุกข์ทราบ

ยุติเรื่องแจ้งผู้ร้องเรียน/

ร้องทุกข์ทราบ

สิ้นสุดการดำเนินการรายงานผลให้จังหวัดทราบ

**-3-**

**7. ขั้นตอนการปฏิบัติงาน**

**การแต่งตั้งผู้รับผิดชอบจัดการข้อร้องเรียนของหน่วยงาน**

9.1 จัดตั้งศูนย์/จุดรับข้อร้องเรียนของหน่วยงาน

9.2 จัดทำคำสั่งแต่งตั้งคณะกรรมการดำเนินการ

9.3 แจ้งผู้รับผิดชอบตามคำสั่งเทศบาลตำบลถาวร เพื่อสะดวกในการประสานงาน

**8. การรับและตรวจสอบข้อร้องเรียนจากช่องทางต่าง ๆ**

ดำเนินการรับและติดตามตรวจสอบข้อร้องเรียนที่เข้ามายังหน่วยงานจากช่องทาง ๆ โดยมีข้อปฏิบัติตามที่กำหนด ดังนี้

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **ช่องทาง** | **ความถี่ในการตรวจสอบช่องทาง** | **ระยะเวลาดำเนินการรับข้อร้องเรียน เพื่อประสานหาทางแก้ไข** | **หมายเหตุ** |
| ร้องเรียนด้วยตนเอง | ทุกครั้งที่มีผู้ร้องเรียน | ภายใน 1 วันทำการ |  |
| ร้องเรียนผ่านเว็บไซต์ | ทุกวัน | ภายใน 1 วันทำการ |  |
| ร้องเรียนทางโทรศัพท์  074 – 843191-2 | ทุกวัน | ภายใน 1 วันทำการ |  |
| สายตรงผู้บริหาร นายก,รองนายก,ปลัด,ผอ.กอง | ทุกวัน | ภายใน 1 วันทำการ |  |

**9. การบันทึกข้อร้องเรียน**

3.1 กรอกแบบฟอร์มบันทึกข้อร้องเรียน โดยมีรายละเอียด คือ ชื่อ – สกุล ผู้ร้องเรียน ที่อยู่ หมายเลขโทรศัพท์ที่สามารถติดต่อกลับ เรื่องร้องเรียน และสถานที่เกิดเหตุ

3.2 ทุกช่องทางที่มีการร้องเรียน เจ้าหน้าที่ ต้องบันทึกข้อร้องเรียนลงบนสมุดบันทึกข้อร้องเรียน

**10. การประสานหน่วยงานเพื่อแก้ไขข้อร้องเรียนและการแจ้งกลับผู้ร้องเรียน**

- กรณีเป็นการขอข้อมูลข่าวสาร ประสานหน่วยงานผู้ครอบครองเอกสารเจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้อง เพื่อให้ข้อมูลแก่ผู้ร้องขอได้ทันที

- ข้อร้องเรียน ที่เป็นการร้องเรียนเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการของหน่วยงาน เช่น ไฟฟ้าสาธารณะดับ การจัดการขยะมูลฝอย ตัดต้นไม้ กลิ่นเหม็นรบกวน เป็นต้น จัดทำบันทึกข้อความเสนอไปยังผู้บริหารเพื่อสั่งการหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง โดยเบื้องต้นอาจโทรศัพท์แจ้งไปยังหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

- ข้อร้องเรียน ที่ไม่อยู่ในอำนาจความรับผิดชอบของเทศบาลตำบลถาวร ให้ดำเนินการประสาน แจ้งหน่วยงานภายนอกที่เกี่ยวข้อง เพื่อให้เกิดความรวดเร็วและถูกต้องชันเจนในการแก้ไขปัญหาต่อไป

- ข้อร้องเรียนที่ส่งผลกระทบต่อหน่วยงาน เช่น กรณีผู้ร้องเรียนทำหนังสือร้องเรียนความโปร่งใสในการจัดซื้อจัดจ้าง ให้เจ้าหน้าที่จัดทำบันทึกข้อความเพื่อเสนอผู้บริหารพิจารณาสั่งการไปยังหน่วยงานที่รับผิดชอบเพื่อดำเนินการตรวจสอบและแจ้งผู้ร้องเรียนต่อไป

-4-

**11. ติดตามการแก้ไขข้อร้องเรียน**

ให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง รายงานผลให้ทราบภายใน ๗ วันทำการ เพื่อเจ้าที่ศูนย์ฯ จะได้แจ้งผู้ร้องเรียนทราบต่อไป

**12. การรายงานผลการจัดการข้อร้องเรียนของหน่วยงานให้นายกเทศมนตรีทราบ**

- รวบรวมและรายงานสรุปการจัดการข้อร้องเรียนประจำสัปดาห์ รายงานให้นายกเทศมนตรี ทราบทุกสัปดาห์

- รวบรวมรายงานสรุปข้อร้องเรียน หลังจากสิ้นปีงบประมาณ เพื่อนำมาวิเคราะห์การจัดการข้อร้องเรียนในภาพของหน่วยงาน เพื่อใช้เป็นแนวทางในการแก้ไข ปรับปรุง พัฒนาองค์กรต่อไป

**13. มาตรฐานงาน**

**การดำเนินการแก้ไขข้อร้องเรียนให้แล้วเสร็จ ภายในระยะเวลาที่กำหนด**

- กรณีได้รับเรื่องร้องเรียน จากช่องทางการร้องเรียน เช่น ร้องเรียนด้วยตนเอง/จดหมาย/เว็บไซต์/โทรศัพท์ ให้ศูนย์ฯ ดำเนินการตรวจสอบและพิจารณาส่งเรื่องต่อให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ดำเนินการแก้ไขเรื่องร้องเรียนให้แล้วเสร็จภายใน ๗ วันทำการ

**15. จัดทำโดย**

เทศบาลตำบลลำสินธุ์ อำเภอศรีนครินทร์ จังหวัดพัทลุง

* เบอร์โทรศัพท์ 0 74 843191
* เบอร์โทรสาร 0 74 843192
* เว็บไซต์ www.lumsin.go.th

**14. แบบฟอร์ม**

- แบบฟอร์มใบรับแจ้งเหตุเรื่องราวร้องทุกข์

**ภาคผนวก**

**(แบบฟอร์มขอร้องทุกข์ / ร้องเรียน)**

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

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

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

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

เรียน ..................................................................................................

ด้วย ข้าพเจ้า.........................................................................................ที่อยู่..............หมู่ที่...................บ้าน........................................... ตำบล................................................ อำเภอ............................................

จังหวัด............................................. ขอร้องเรียน/ร้องทุกข์ เรื่อง

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

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

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

เพื่อให้เทศบาลตำบลลำสินธุ์ ดำเนินการ/หยุดดำเนินการ ..............................................................................................................................................................................

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

…………………………………………………………………………………………………………………………………………………………..

เนื่องจาก ................................................................................................................................................

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

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

ทั้งนี้ ข้าพเจ้าขอให้เทศบาลตำบลลำสินธุ์ แจ้งตอบรับว่าจะดำเนินการ/ไม่ดำเนินการตามข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ ข้าพเจ้าไปยังที่อยู่ของข้าพเจ้าข้างต้น ภายใน 5 วัน นับแต่วันที่ได้รับหนังสือฉบับนี้แล้ว โดยข้าพเจ้าได้เก็บสำเนาหนังสือฉบับนี้ซึ่งได้ดำเนินการลงรับทางธุรการเรียบร้อยแล้ว

รับที่.............../...................... ขอแสดงความนับถือ

วันที่...............................เวลา..................

ลงชื่อ.............................................ผู้รับ

ลงชื่อ.............................................................

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

เบอร์โทร........................................

**-ตัวอย่างการกรอก-**

**(แบบฟอร์มขอร้องทุกข์ / ร้องเรียน)**

เขียนที่ .สำนักงานเทศบาลตำบลลำสินธุ์

อำเภอศรีนครินทร์ จังหวัดพัทลุง

วันที่....1 ...เดือน...มกราคม........พ.ศ. .....2561.....

เรื่อง ....ขอความอนุเคราะห์แก้ไขปัญหาน้ำท่วมขังถนนภายในหมู่บ้าน.

เรียน ...นายกเทศมนตรีตำบลลำสินธุ์.....

ด้วย ข้าพเจ้า นายสมจิตร คิดตรง ที่อยู่ 99 หมู่ที่ 5 บ้าน โหล๊ะไฟ ตำบล ลำสินธุ์อำเภอ ศรีนครินทร์ จังหวัด พัทลุง ขอร้องเรียน/ร้องทุกข์ เรื่อง ขอความอนุเคราะห์แก้ไขปัญหาน้ำท่วมขังถนนภายใน หมู่บ้าน บ้านโหล๊ะไฟตะวันตก (ซอยสุขใจ) เพื่อให้เทศบาลตำบลลำสินธุ์ ดำเนินการ/หยุดดำเนิน แก้ไขปัญหาดังกล่าว โดยการวางท่อระบายน้ำ และสูบน้ำที่ท่วมขังถนนออกโดยเร็ว

เนื่องจาก ชาวบ้านไม่สามารถสัญจรไป-มา บนถนนหรือซอยดังกล่าวได้ และเกิดปัญหาโรคระบาด จากปัญหาน้ำท่วมขังในซอยดังกล่าว เช่น โรค เท้าเปื่อย หรือโรคอื่นๆ ตามมา

ทั้งนี้ ข้าพเจ้าขอให้เทศบาลตำบลลำสินธุ์ แจ้งตอบรับว่าจะ ดำเนินการ/ไม่ดำเนินการ ตามข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ ข้าพเจ้าไปยังที่อยู่ของข้าพเจ้าข้างต้น ภายใน 5 วัน นับแต่วันที่ได้รับหนังสือฉบับนี้แล้ว โดยข้าพเจ้าได้เก็บสำเนาหนังสือฉบับนี้ซึ่งได้ดำเนินการลงรับทางธุรการเรียบร้อยแล้ว

รับที่.............../...................... ขอแสดงความนับถือ

วันที่...............................เวลา..................

ลงชื่อ.............................................ผู้รับ

ลงชื่อ สมจิตร คิดตรง

(สมจิตร คิดตรง)

เบอร์โทร 074-843191