



คู่มือการปฏิบัติงานเรื่องร้องเรียน

จัดทำโดย
งานนิติการ
สำนักปลัดเทศบาล เทศบาลตำบลภูพาน
อำเภอภูพาน จังหวัดกาฬสินธุ์

คำนำ

เพื่อให้เกิดความโปร่งใสและป้องกันปัญหาการทุจริตในหน่วยงาน หรือการประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่รัฐ เกี่ยวกับการจัดการ การร้องเรียนร้องทุกข์ เนื่องจากผลการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่รัฐ ซึ่งแนวทางการร้องทุกข์/ร้องเรียนต่อหน่วยงานของรัฐ เป็นช่องทางหลักที่ประชาชนหรือบุคคลทั่วไปสามารถเข้าถึงได้

ดังนั้น เพื่อป้องกันและเรียนรู้ช่องทาง การร้องทุกข์ /ร้องเรียน การกระทำหรือจากการปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่รัฐ งานนิติการจึงได้จัดทำคู่มือการดำเนินงานเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ เพื่อสำหรับให้ประชาชน หรือบุคคลทั่วไปได้รู้แนวทางปฏิบัติที่ถูกต้อง การจัดทำคู่มือนี้ หวังว่าจะเป็นประโยชน์สูงสุดกับเจ้าหน้าที่รัฐ หรือบุคคลทั่วไป

สารบัญ

	หน้า
วัตถุประสงค์	๓
คำจำกัดความ	๓
หน้าที่รับผิดชอบ	๔
ช่องทางการร้องทุกข์/การจัดการ	๕-๖
การรวบรวมข้อมูล/การรายงาน	๗

๑. วัตถุประสงค์

คู่มือปฏิบัติงานชุดนี้จัดทำขึ้น เพื่อให้เป็นแนวทางการดำเนินงานด้านการร้องเรียน การร้องทุกข์ และแนวทางการร้องเรียน/ร้องทุกข์ ของบุคคลทั่วไป ที่ได้รับความเดือดร้อน จากการปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่รัฐ รวมทั้งการออกคำสั่งทางปกครอง และการออกกฎของเจ้าหน้าที่ผู้มีอำนาจ ซึ่งเมื่อได้จัดทำคู่มือการร้องเรียน/ร้องทุกข์ หวังเป็นอย่างยิ่งว่าจะเพิ่มประสิทธิภาพการจัดการเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ของเจ้าหน้าที่รัฐ และเป็นช่องทางการดำเนินการของบุคคลที่อย่างมีประสิทธิภาพ

๒. ขอบเขต

เพื่อดำเนินการตรวจสอบข้อเท็จจริง รวบรวมพยานหลักฐาน การวิเคราะห์ข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ และการรายงานผล การประเมินผลการรายงาน เพื่อรวบรวมเสนอนายกเทศมนตรีตำบลกุดหว้า

๓. คำจำกัดความ

“ร้องเรียน/ร้องทุกข์” หมายถึง การที่ประชาชนบอกเล่าเรื่องราวต่อ หน่วยงานของรัฐ เพื่อขอให้ช่วยเหลือ แก้ไข บรรเทาความเดือดร้อน หรือตรวจสอบข้อเท็จจริง อันเนื่องมาจากการได้รับความเดือดร้อน ความไม่เป็นธรรม หรือ พบเห็นการกระทำผิดกฎหมาย”

“ผู้รับบริการ” หมายถึง ผู้ร้องเรียน/ผู้ร้องทุกข์ หรือผู้มาปรึกษา/ผู้มีส่วนได้เสีย รวมถึงส่วนราชการ หรือองค์กรเอกชนที่ส่งข้อร้องเรียน

๔. หน้าที่รับผิดชอบ

นายกเทศมนตรีตำบลกุดหว้า	มีหน้าที่ อนุมัติ ควบคุม กำกับดูแลการปฏิบัติงานและติดตามผลการดำเนินงานเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์
ปลัดเทศบาล	มีหน้าที่ อนุมัติ ควบคุม กำกับดูแลการปฏิบัติงานและการดำเนินงานเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์
หัวหน้าสำนักปลัดเทศบาล	มีหน้าที่รับผิดชอบเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ทั่วไป/งานบุคคล
ผู้อำนวยการกองคลัง	มีหน้าที่รับผิดชอบ เรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ การบริหารงานคลัง การรับเงิน การเบิกจ่ายเงิน งานพัสดุ
ผู้อำนวยการกองช่าง	มีหน้าที่รับผิดชอบเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์เกี่ยวกับการก่อสร้าง งานควบคุมอาคาร งานการประปา การไฟฟ้า
ผู้อำนวยการกองสาธารณสุข	มีหน้าที่รับผิดชอบเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์เกี่ยวกับด้านสาธารณสุขฯ
กองการศึกษา	มีหน้าที่รับผิดชอบเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ด้านการศึกษา
นิติกร	มีหน้าที่รับผิดชอบการจัดทำแผนการปฏิบัติงาน ติดตาม และสรุปผลการดำเนินงานร้องทุกข์/ร้องเรียน

๕. ขั้นตอนการร้องเรียน/ร้องทุกข์

๕.๑ การรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์

๕.๑. ๑. ร้องเรียนผ่านช่องทางต่างๆ เช่น โทรศัพท์ ไปรษณีย์ ทำเป็นหนังสือ และเว็บไซต์ของเทศบาลตำบลกุตหว้า หรือสื่ออิเล็กทรอนิกส์ หรือด้วยตนเอง หรือต่อหน่วยงานอื่นๆ เพื่อดำเนินการตามระบบงานสารบรรณส่งถึงเทศบาล

๕.๑.๒ การร้องเรียนต้องมีรายละเอียดข้อเท็จจริง เช่นเรื่องอะไร เกี่ยวข้องกับบุคคลใดองค์กรใด ให้ระบุให้ชัดเจน

๕.๒ ช่องทางการเข้าถึงบริการ

๑. โทรศัพท์สายด่วน โดยตรงของนายกเทศมนตรีตำบลกุตหว้า และปลัดเทศบาลตลอด ๒๔ ชั่วโมง

๒. โทรศัพท์สำนักงานตำบลกุตหว้า ๐-๔๓๖๐-๒๑๒๔

๓. มาแจ้งด้วยตนเอง ณ สำนักงานเทศบาลตำบลกุตหว้า

๔. เว็บไซต์เทศบาลตำบลกุตหว้า www.katwa.go.th

๕. ทางจดหมายส่งมาที่ สำนักงานเทศบาลตำบลกุตหว้า เลขที่ ๑๕๒ หมู่ที่ ๑๓ บ้านกุตหว้า ตำบลกุตหว้า อำเภอภูผินารายณ์ จังหวัดกาฬสินธุ์

๖. ทางตู้ร้องเรียนร้องทุกข์ ตู้แสดงความคิดเห็น ณ บริเวณทางขึ้นสำนักงานเทศบาลตำบลกุตหว้า

๕.๓ การรับเรื่องร้องทุกข์

- กรณีที่ร้องทุกข์ไปรษณีย์/ระบบจัดการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ให้เจ้าหน้าที่ดำเนินการดังนี้

๑. อ่านเรื่อง ตรวจสอบข้อมูลเอกสารประกอบการร้องเรียน/ร้องทุกข์โดยละเอียด

๒. สรุปประเด็นการร้องเรียน/ร้องทุกข์โดยย่อ แล้วจัดทำบันทึกข้อความแจ้งผู้บังคับบัญชา เพื่อพิจารณาตามลำดับ

๓. ส่งหนังสือประทับตราแทนการลงชื่อให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องดำเนินการพร้อมทั้งกำหนดให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องรายงานผลการดำเนินการให้ทราบภายใน ๗ วัน

๕.๔ กรณีร้องทุกข์ด้วยตนเอง

๑. สอบถามข้อมูลจากผู้ร้องเรียนแล้วกรอกข้อมูลลงในแบบฟอร์ม

๒. ระบุเรื่องเป็นต้นเหตุให้ร้องทุกข์ พร้อมข้อเท็จจริง หรือพฤติการณ์ ชื่อที่อยู่ผู้ร้อง

๓. สรุปประเด็นการร้องเรียน/ร้องทุกข์ เพื่อเสนอผู้บังคับบัญชา

๕.๕ กรณีรับเรื่องร้องเรียนทางโทรศัพท์

๑. สอบถามที่อยู่ หมายเลขโทรศัพท์ รายละเอียดข้อเท็จจริงเรื่องที่ร้องเรียน/ร้องทุกข์

๒. บันทึกข้อมูลลงในแบบฟอร์ม /สรุปข้อร้องเรียน/เสนอผู้บังคับบัญชาเพื่อพิจารณา

๖. ขั้นตอนการจัดการการร้องเรียน/ร้องทุกข์

๖.๑ มีลำดับขั้นตอนดังนี้

๑. รับเรื่องร้องทุกข์
๒. วิเคราะห์เรื่อง / ถ้าเป็นบัตรสนเท่ห์(ไม่มีชื่อสกุลของผู้ร้อง) และไม่สามารถติดต่อได้ ไม่มีข้อเท็จจริงหรือพยานแวดล้อม ให้เสนอผู้บังคับบัญชา เพื่อกำหนดย้ายออกจากระบบ
๓. หน่วยงานต้นเรื่องผู้รับผิดชอบแจ้งเหตุของปัญหา/แนวทางการแก้ไข/ผลแจ้งให้ผู้ร้องทราบและข้อเสนอแนะความเห็นของหน่วยงาน
๔. แจ้งให้ผู้ร้องเรียน/ร้องทุกข์ทราบ ภายใน ๑๕ วันนับจากแก้ไขปัญหาลงต้นแล้วเสร็จ

๗. การส่งต่อเรื่องร้องเรียน

เจ้าหน้าที่ของหน่วยงานรับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ และพิจารณาความน่าเชื่อถือ ประเด็นที่ร้องเรียน/ร้องทุกข์ ไม่แย้งหรือขัดต่อข้อกฎหมายและอยู่ในอำนาจหน้าที่ ถ้าทราบหน่วยงานที่จะส่งต่อเทศบาลผู้รับต้นเรื่อง จะจัดส่งต่อหน่วยงานผู้รับผิดชอบ ภายใน ๑ วัน

๘. การรวบรวมข้อมูลและการรายงาน

งานรับเรื่องราวร้องทุกข์เทศบาล จะรวบรวมข้อมูลข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์คำชี้แจงของหน่วยงานจัดทำสรุปผลการดำเนินการ พร้อมเสนอแนะ เสนอผู้บริหารเพื่อทราบ

๙. ผู้รับผิดชอบการรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์

๑. หัวหน้าสำนักปลัดเทศบาลและผู้อำนวยการทุกกอง
๒. นิติกร
๓. หัวหน้ากองทุกกอง

แบบฟอร์ม
การร้องเรียน/ร้องทุกข์ เทศบาลตำบลกุตุหว่า

วันที่เดือน.....พ.ศ.
ผู้รับเรื่อง.....
หน่วยงาน.....

ข้อมูลผู้ร้องเรียน

ชื่อ-นามสกุล.....
ที่อยู่..... หมู่ที่ ซอย..... ถนน.....
ตำบล..... อำเภอ..... จังหวัด.....
รหัสไปรษณีย์..... โทรศัพท์.....

ข้อมูลสถานที่ถูกร้องเรียน

ต้องการร้องเรียน(ชื่อ-สกุล/องค์กร/โรงงาน).....
.....
ประกอบกิจการ.....
ที่อยู่..... หมู่ที่..... ซอย..... ถนน.....
ตำบล..... อำเภอ.....
จังหวัด..... รหัสไปรษณีย์.....

รายละเอียดข้อร้องเรียน.....
.....
.....
.....

คำตอบเบื้องต้น

- ร้องเรียนเรื่องทั่วไป แจ้งหมายเลขโทรศัพท์ ๐-๔๓๖๐-๒๑๒๔
- ร้องเรียนงาน.....แจ้งกอง.....หมายเลขโทรศัพท์.....
- อื่นๆ.....

เจ้าหน้าที่จะดำเนินการแจ้งหน่วยงานที่เกี่ยวข้องโดยทันที หลังจากที่ได้รับเรื่องร้องเรียนแล้ว หากไม่ได้รับการตอบรับภายใน ๑๕ วันทำการ ติดต่อสอบถามได้ที่สำนักงานเทศบาลตำบลกุตุหว่า งานนิติการ สำนักปลัดเทศบาล โทร ๐-๔๓๖๐-๒๑๒๔