**คู่มือการปฏิบัติงานรับเรื่องราวร้องทุกข์**

**ศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์เทศบาลตำบลก้อ**

**คำนำ**

คู่มือการปฏิบัติงานรับเรื่องราวร้องทุกข์ของ ศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์เทศบาลตำบลก้อฉบับนี้ จัดทำขึ้นเพื่อเป็นแนวทางการดำเนินการจัดการข้อร้องเรียนของศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์เทศบาลตำบลก้อ ทั้งนี้ การจัดการข้อร้องเรียนจนได้ข้อยุติ ให้มีความรวดเร็วและมีประสิทธิภาพ เพื่อตอบสนองความต้องการและความคาดหวังของผู้รับบริการ จำเป็นจะต้องมีขั้นตอน / กระบวนการ และแนวทางในการปฏิบัติงานที่ชัดเจนและเป็นมาตรฐานเดียวกัน

**ศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์เทศบาลตำบลก้อ**

**สารบัญ**

**เรื่อง** **หน้า**

หลักการและเหตุผล ๑

การจัดตั้งศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์เทศบาลตำบลก้อ 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

**คู่มือการปฏิบัติงานรับเรื่องราวร้องทุกข์**

**ศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์เทศบาลตำบลก้อ**

**๑. หลักการและเหตุผล**

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

**๒. การจัดตั้งศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์เทศบาลตำบลก้อ**

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

**๓. สถานที่ตั้ง**

ตั้งอยู่ ณ สำนักงานเทศบาลตำบลก้อ ตำบลก้อ อำเภอลี้ จังหวัดลำพูน

**๔. หน้าที่ความรับผิดชอบ**

เป็นศูนย์กลางในการรับเรื่องราวร้องทุกข์ และให้บริการข้อมูลข่าวสาร ให้คำปรึกษา รับเรื่องปัญหาความต้องการและข้อเสนอแนะของประชาชน

**๕. วัตถุประสงค์**

๑. เพื่อให้การดำเนินงานจัดการข้อร้องเรียน / ร้องทุกข์ ของศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์เทศบาลตำบลก้อ มีขั้นตอน / กระบวนการ และแนวทางในการปฏิบัติงานเป็นมาตรฐานเดียวกัน

๒. เพื่อให้มั่นใจว่าได้มีการปฏิบัติตามข้อกำหนด ระเบียบ หลักเกณฑ์เกี่ยวกับการจัดการข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ ที่กำหนดไว้อย่างสม่ำเสมอและมีประสิทธิภาพ

**๖. คำจำกัดความ**

“ผู้รับบริการ” หมายถึง ผู้ที่มารับบริการจากส่วนราชการและประชาชนทั่วไป

“ผู้มีส่วนได้เสีย” หมายถึง ผู้ที่ได้รับผลกระทบ ทั้งทางบวกและทางลบ ทั้งทางตรงและทางอ้อม จากการดำเนินการของส่วนราชการ เช่น ประชาชนในเขตเทศบาลตำบลก้อ

-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.

**แผนผังกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน /ร้องทุกข์**

๑. ร้องเรียนด้วยตนเอง

สิ้นสุดการดำเนินการ

รายงานผลให้ผู้บริหารทราบ

ไม่ยุติ

ยุติ

รับเรื่องร้องเรียน / ร้องทุกข์

ประสานงานหน่วยงานที่รับผิดชอบ

ดำเนินการตรวจสอบข้อเท็จจริง

แจ้งผลให้ศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์

เทศบาลตำบลก้อ

(๑๕ วัน)

๔. ร้องเรียนทาง Facebook

เทศบาลตำบลก้อ

๓. ร้องเรียนทางโทรศัพท์

๐ 5309 6011

๒. ร้องเรียนผ่านเว็บไซต์

www.tambonkor.go.th

1 วัน 2 นาที

ยุติเรื่องแจ้งผู้ร้องเรียน/

ร้องทุกข์ทราบ

ไม่ยุติแจ้งผู้ร้องเรียน/

ร้องทุกข์ทราบ

-๔-

**๙. ขั้นตอนการปฏิบัติงาน**

การแต่งตั้งผู้รับผิดชอบจัดการข้อร้องเรียน / ร้องทุกข์ ของหน่วยงาน

๘.๑ จัดตั้งศูนย์ / จุดรับข้อร้องเรียน / ร้องทุกข์ ของประชาชน

๘.๒ จัดทำคำสั่งแต่งตั้งเจ้าหน้าที่ประจำศูนย์

๘.๓ แจ้งผู้รับผิดชอบตามคำสั่งเทศบาลตำบลก้อ เพื่อความสะดวกในการประสานงาน

**๑๐. การรับและตรวจสอบข้อร้องเรียน / ร้องทุกข์ จากช่องทางต่าง ๆ**

ดำเนินการรับและติดตามตรวจสอบข้อร้องเรียน / ร้องทุกข์ ที่เข้ามายังหน่วยงานจากช่องทางต่าง ๆ โดยมีข้อปฏิบัติตามที่กำหนด ดังนี้

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **ช่องทาง** | **ความถี่ในการ**  **ตรวจสอบช่องทาง** | **ระยะเวลาดำเนินการ**  **รับข้อร้องเรียน / ร้องทุกข์**  **เพื่อประสานหาทางแก้ไขปัญหา** | **หมายเหตุ** |
| ร้องเรียนด้วยตนเอง ณ  ศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์เทศบาลตำบลก้อ | ทุกครั้งที่มีการร้องเรียน | ภายใน ๑ วันทำการ |  |
| ร้องเรียนผ่านเว็บไซต์  เทศบาลตำบลก้อ | ทุกวัน | ภายใน ๑ วันทำการ |  |
| ร้องเรียนทางโทรศัพท์  ๐ 530 960 11 | 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 ที่ไม่อยู่ในความรับผิดชอบของเทศบาลตำบลก้อ ให้ดำเนินการประสานหน่วยงานภายนอกที่เกี่ยวข้อง เพื่อให้เกิดความรวดเร็วและถูกต้อง ในการแก้ไขปัญหาต่อไป

๑๒.๔ ข้อร้องเรียนที่ส่งผลกระทบต่อหน่วยงาน เช่น กรณี ผู้ร้องเรียนทำหนังสือร้องเรียนความไม่โปร่งใสในการจัดซื้อจัดจ้าง ให้เจ้าหน้าที่จัดทำบันทึกข้อความเพื่อเสนอผู้บริหารพิจารณาสั่งการไปยังหน่วยงานที่รับผิดชอบ เพื่อดำเนินการตรวจสอบและแจ้งผู้ร้องเรียนทราบ ต่อไป

**๑๓. การติดตามแก้ไขปัญหาข้อร้องเรียน**

ให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องรายงานผลการดำเนินการให้ทราบภายใน ๕ 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 ให้ศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์เทศบาลตำบลก้อ ดำเนินการตรวจสอบและพิจารณาส่งเรื่องให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ดำเนินการแก้ไขปัญหาข้อร้องเรียน / ร้องทุกข์ให้แล้วเสร็จภายใน ๑๕ วัน ทำการ

**๑๖. แบบฟอร์ม**

แบบฟอร์มใบรับแจ้งเหตุเรื่องราวร้องเรียน / ร้องทุกข์

**๑๗. จัดทำโดย**

ศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์เทศบาลตำบลก้อ

* หมายเลขโทรศัพท์ 0 5309 6011
* หมายเลขโทรสาร 0 5309 6011
* เว็บไซต์ [www.tambonkor.go.th](http://www.tambonkor.go.th)
* ไลน์เทศบาลตำบลก้อ

**ภาคผนวก**

**แบบคำร้องทั่วไป**

เขียนที่ เทศบาลตำบลก้อ

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

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

เรียน นายกมนตรีตำบลก้อ

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

อายุ..........................ปี

ภูมิลำเนาปัจจุบัน อยู่บ้านเลขที่...............หมู่ที่................ตำบล...........................อำเภอ.....................................จังหวัด....................................เบอร์โทรศัพท์บ้าน....................................มือถือ....................................................

ข้าพเจ้ามีความประสงค์ ................................................................................................................................................................

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

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

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

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณา และอนุมัติต่อไป

ขอแสดงความนับถือ

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

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

ผู้ยื่นคำร้อง

เรียน นายกมนตรีตำบลก้อ

เพื่อโปรดพิจารณาและสั่งการ

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

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

ลงชื่อ

( นางสาวจตุพร จาตา )

รองปลัดเทศบาล รักษาราชการแทน

ปลัดเทศบาลตำบลก้อ

คำสั่ง

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

ลงชื่อ

( นายชุมพร มะโน )

นายกมนตรีตำบลก้อ

**(คำร้องขอรับความช่วยเหลือของผู้ประสบปัญหาทางสังคม)**

วันที่........................................

เรียน นายกมนตรีตำบลก้อ

ด้วย ข้าพเจ้า (นาย/นาง/นางสาว)........................................................................................................อายุ..................................ปี

ที่อยู่บ้านเลขที่............................................................................................................................................................

ประสบปัญหาความเดือนร้อนในเรื่อง .....................................................................................................................................................................

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

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

.................................................................................................................................................................................... จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณา และอนุมัติต่อไป

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

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

ผู้ประสบปัญหาความเดือดร้อน

ข้าพเจ้า..............................................ขอรับรองว่า...................................................................................................

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

............................................เป็นผู้ประสบปัญหาความเดือดร้อนและต้องการได้รับความช่วยเหลือจริงทุกประการ

ลงชื่อ

( )

กำนัน / ผู้ใหญ่บ้าน / สมาชิก อปท. / อาสาสมัคร...........

/ประธาน................................/นายกเทศมนตรีตำบลก้อ./..........

**แบบคำร้องขอข้อมูลข่าวสาร**

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

ที่อยู่บ้านเลขที่...................................................................................................... โทรศัพท์ ...................................

อาชีพ.................................................................(ถ้าเป็นนิสิต นักศึกษา นักเรียน ให้ระบุสถานศึกษา)

สถานที่ทำงาน (ชื่อ / ที่อยู่ / โทรศัพท์)....................................................................................................................

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

คณะ / สาขาวิชาเอก.......................................................................ปีที่ / ชั้น............................................................

มีความประสงค์ขอข้อมูลข่าวสารเรื่อง........................................................................................................................

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

เหตุขอข้อมูล...............................................................................................................................................................

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

โดยจะขอ

( ) ถ่ายเอกสาร จำนวน.....................หน้า

( ) คัดสำเนาที่มีผู้รับรอง จำนวน.....................หน้า

( ) รับทราบข้อมูล

( ) อื่น ๆ...................................................................

(ลงชื่อ) ......................................................ผู้ยื่นคำร้อง

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

ความเห็นเจ้าหน้าที่ประสานงานหรือผู้รับผิดชอบข้อมูล

เรียน…....................................(ผู้มีอำนาจอนุญาต) คำสั่ง ผู้อนุญาต

ข้อมูลข่าวตามคำร้องเป็นข้อมูลประเภท

🞎 เปิดเผย 🞎 เปิดเผยไม่ได้ 🞎 อนุญาต

🞎 อนุญาต เพราะ............................................ 🞎 ไม่อนุญาต

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

🞎 ไม่อนุญาต เพราะ........................................ ..........................................................................

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

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ

(ลงชื่อ)........................................... (ลงชื่อ)...........................................

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

........./......................./........ ตำแหน่ง...........................................

......./......................./..............