

คู่มือปฏิบัติงานรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์



เทศบาลเมืองท่าเรือพระแท่น
อำเภอท่ามะกา จังหวัดกาญจนบุรี

คำนำ

เทศบาลเมืองท่าเรือพระแท่น จัดทำคู่มือการปฏิบัติงานรับเรื่องราวร้องทุกข์ขึ้น เพื่อเป็นแนวทางในการรับเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ ข้อคิดเห็น ข้อเสนอแนะจากประชาชน ทั้งนี้ เทศบาลฯ สามารถนำปัญหาเข้าสู่กระบวนการแก้ไขได้อย่างรวดเร็ว มีประสิทธิภาพ มีประสิทธิผล เพื่อตอบสนองความต้องการและความคาดหวังของผู้รับบริการ จำเป็นต้องมีขั้นตอน/กระบวนการ แนวทางในการปฏิบัติงานที่ชัดเจนและเป็นมาตรฐานเดียวกัน

สารบัญ

หลักการและเหตุผล	๑
คำจำกัดความ	๑
ขอบเขตการให้บริการ	๒
ผู้รับผิดชอบ	๒
เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน	๒
ช่องทางการติดต่อแจ้งเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ข้อเสนอแนะ	๓
ขั้นตอนการดำเนินการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ข้อเสนอแนะ	๓
ผังขั้นตอนการดำเนินการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ข้อเสนอแนะ	๔
แบบฟอร์ม คำร้อง	๕
การใช้ระบบร้องเรียน	๖

คู่มือปฏิบัติงานรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์

เทศบาลเมืองท่าเรือพระแท่น

หลักการและเหตุผล

พระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๔๖ เพื่อกำหนดหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี โดยมีความประสงค์จะให้ใช้บังคับกับส่วนราชการในทุกระดับ ทบวง กรม ทั้งที่เป็นราชการส่วนกลางและราชการส่วนภูมิภาค โดยมีรายละเอียดของหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี และกรอบแนวทางการดำเนินการที่สำคัญ เป็นการกำหนดแนวทางที่ส่วนราชการต้องจัดให้มีขึ้น เพื่อเป็นการอำนวยความสะดวกแก่ประชาชนให้ได้รับบริการโดยเร็ว ในขณะเดียวกันก็จะสามารถตรวจสอบความต้องการของประชาชน รับรู้สภาพปัญหาและแก้ไขปัญหาได้ โดยกำหนดระยะเวลาการปฏิบัติงานของส่วนราชการที่มีภารกิจในการให้บริการประชาชน หรือติดต่อประสานงาน ระหว่างส่วนราชการด้วยกัน ต้องกำหนดระยะเวลาแล้วเสร็จของงาน และประกาศให้ประชาชนได้รับทราบ และเป็นหน้าที่ของผู้บังคับบัญชาต้องตรวจสอบให้ข้าราชการของตนมีการปฏิบัติงานแล้วเสร็จตามระยะเวลา การจัดระบบสารสนเทศเพื่ออำนวยความสะดวกแก่ประชาชน เพื่อติดต่อสอบถามหรือใช้บริการของส่วนราชการ การรับฟังข้อร้องเรียน โดยกำหนดระยะเวลาในการตอบให้ชัดเจน ในกรณีที่ได้รับคำร้องเรียน ข้อเสนอแนะ หรือความคิดเห็นจากประชาชนในการชี้แจง ปัญหาอุปสรรค ความยุ่งยาก หรือปัญหาในวิธีปฏิบัติราชการ ส่วนราชการจะต้องนำมาพิจารณาดำเนินการให้ลุล่วงไปและแจ้งผลให้ผู้แจ้งทราบ ส่วนราชการมีหน้าที่ต้องเปิดเผยข้อมูลเกี่ยวกับการปฏิบัติราชการให้ทราบโดยทั่วไป เว้นแต่กรณีจำเป็นต้องกระทำเป็นความลับเพื่อความมั่นคงหรือรักษาความสงบเรียบร้อย หรือคุ้มครองสิทธิของประชาชน ส่วนราชการต้องเปิดเผยข้อมูลเกี่ยวกับงบประมาณ รายจ่าย รายการจัดซื้อ จัดจ้าง และสัญญาใด ๆ ที่มีการดำเนินการ โดยห้ามทำสัญญาใดที่มีข้อความห้ามมิให้เปิดเผยข้อความหรือข้อตกลงในสัญญา เว้นแต่ข้อมูลที่ได้รับควบคุมโดยกฎหมาย

เทศบาลเมืองท่าเรือพระแท่น ได้จัดให้มีระบบการจัดการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ข้อคิดเห็น ข้อเสนอแนะ และสามารถให้บริการข้อมูลข่าวสาร ให้คำปรึกษาได้อย่างเป็นระบบ มีมาตรฐานในการจัดการข้อร้องเรียน ตั้งแต่ขั้นตอนการรับข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์จากผู้รับบริการหรือหน่วยงานที่ส่งข้อร้องเรียน การวิเคราะห์ข้อร้องเรียน เพื่อเสนอผู้บริหารพิจารณาให้ความเห็นชอบ การส่งข้อร้องเรียนให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องตรวจสอบข้อเท็จจริง การติดตามประเมินผล การรายงานผลการตรวจสอบข้อเท็จจริง และการยุติเรื่องร้องเรียน

คำจำกัดความ

ผู้รับบริการ หมายความว่า ประชาชน หน่วยงานภาครัฐ รัฐวิสาหกิจ ภาคเอกชน ที่มาติดต่อเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ข้อคิดเห็น ข้อเสนอแนะ กับเทศบาลเมืองท่าเรือพระแท่น

ขอบเขตการให้บริการ

๑. งานรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ และข้อเสนอแนะของผู้รับบริการ
๒. งานบริการให้ข้อมูลข่าวสาร
๓. งานบริการให้คำปรึกษา
๔. งานอื่นๆ ตามนโยบายของรัฐบาล นโยบายของจังหวัดกาญจนบุรี

ผู้รับผิดชอบ

ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ณ ห้องปฏิบัติงาน สำนักปลัดเทศบาล

เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน

๑. หน่วยงานรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ในช่องทางต่างๆ
 - ๑.๑ สำนักปลัดเทศบาล
 - ทางไปรษณีย์
 - โทรศัพท์ ๐-๓๔๕๖-๑๘๘๙ ต่อ ๒๑๐ , ๐-๓๔๕๖-๑๑๒๓
 - เบอร์ด่วน ๑๙๙ (เฉพาะในเขตพื้นที่เทศบาลเมืองท่าเรือพระแท่น)
 - ตู้รับฟังความคิดเห็นของเทศบาลเมืองท่าเรือพระแท่น
 - ๑.๒ กองยุทธศาสตร์และงบประมาณ
 - เว็บไซต์ www.trpcity.go.th
 - Email : saraban-trpcity@go.mail.go.th
 - Line : @wgf๘๐๘๑๖
 - Facebook : Tha Ruea Phra Thaen Kanchanaburi
 - E-service : www.sites.google.com/view/e-service-trpcity
 - ๑.๓ ทุกหน่วยงาน ในสังกัดเทศบาลเมืองท่าเรือพระแท่น
 - ผู้รับบริการ ที่เข้ามาติดต่อประสานงานขอรับแบบฟอร์มคำร้อง กับหน่วยงานของตนเอง
๒. หัวหน้างานบริหารงาน ทุกหน่วยงาน มีหน้าที่
 - ๒.๑ รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ จากผู้รับบริการที่มาแจ้งกับหน่วยงานของตนเอง และนำมาลงรับที่ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ (งานธุรการ สำนักปลัดเทศบาล)
 - ๒.๒ ติดตามเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ที่เข้าหน่วยงานของตนเอง
 - ๒.๓ ติดตามผลการดำเนินการแก้ไข และรวบรวมข้อมูลเสนอให้ผู้บริหาร
 - ๒.๔ สำเนาผลการดำเนินการแก้ไข แจ้งศูนย์รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ (งานบริหารงานทั่วไป สำนักปลัดเทศบาล)

ช่องทางการติดต่อแจ้งเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ข้อเสนอแนะ

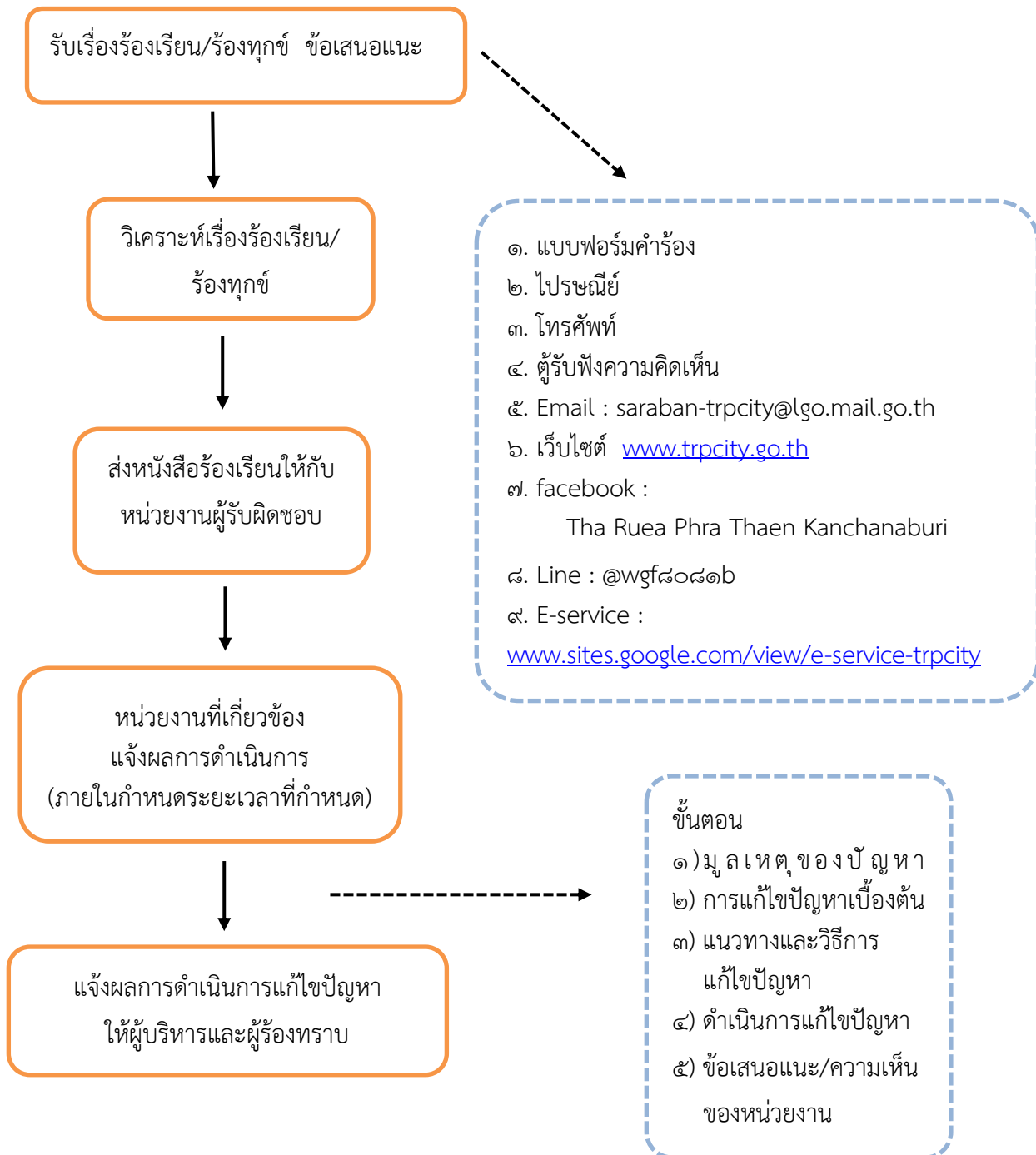
ผู้ที่มีความประสงค์ต้องการร้องเรียน/ร้องทุกข์ ข้อเสนอแนะ ข้อคิดเห็น เกี่ยวกับการปฏิบัติงาน หรือการให้บริการของเจ้าหน้าที่เทศบาลเมืองท่าเรือพระแท่น สามารถแจ้งผ่านทางช่องทางต่างๆ ดังนี้

๑. ติดต่อด้วยตัวเองที่สำนักงานเทศบาลเมืองท่าเรือพระแท่น , ศูนย์ ONE STOP SERVICE (OSS) หรือ สามารถขอรับแบบฟอร์มคำร้อง (งานบริหารงานทั่วไป สำนักปลัดเทศบาล)
๒. ไปรษณีย์ จ่าหน้าซองถึง “นายกเทศมนตรีเมืองท่าเรือพระแท่น สำนักงานเทศบาลเมืองท่าเรือพระแท่น ๕๔/๑ ถนนแสงชูโต ตำบลท่าเรือ อำเภอท่ามะกา จังหวัดกาญจนบุรี ๗๑๑๓๐”
๓. โทรศัพท์ ๐-๓๔๕๖-๑๘๘๙ ต่อ ๒๑๐ , ๐-๓๔๕๖-๑๑๒๓
๔. ตู้รับฟังความคิดเห็น ของเทศบาลเมืองท่าเรือพระแท่น
ณ บริเวณ ศูนย์แพทย์เฉลิมพระเกียรติ ๘๐ พรรษา และ โรงเรียนเทศบาล ๑
๕. ที่อยู่ไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์ Email : saraban-trpcity@lgo.mail.go.th
๖. เว็บไซต์ www.trpcity.go.th
๗. แอปพลิเคชัน Facebook : Tha Ruea Phra Thaen Kanchanaburi
๘. แอปพลิเคชัน Line : @wgf๘๐๘๑b
๙. ระบบ E-service : www.sites.google.com/view/e-service-trpcity

ขั้นตอนการดำเนินการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ข้อเสนอแนะ

๑. รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ข้อเสนอแนะ
๒. วิเคราะห์เรื่อง แยกเป็น ๒ กรณี
 - ๑) กรณีลักษณะเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์เป็นบัตรสนเท่ห์ (ไม่มีชื่อ-สกุลผู้ร้อง ไม่มีที่อยู่ผู้ร้อง หรือข้อมูลอื่น ๆ ที่สามารถติดต่อได้ ไม่มีพยานหลักฐานหรือแวดล้อมที่ปรากฏชัดเจน ตลอดจนไม่สามารถชี้พยานบุคคลได้แน่นอน) ให้เสนอผู้บังคับบัญชา ไม่ให้รับเรื่องไว้พิจารณาและจำหน่ายออกจากสารบบ
 - ๒) กรณีไม่ใช่บัตรสนเท่ห์ ให้ดำเนินการตามระเบียบงานสารบรรณ พ.ศ. ๒๕๒๖ และแก้ไขเพิ่มเติม
๓. ส่งหนังสือร้องเรียนให้กับหน่วยงานผู้รับผิดชอบ
๔. หน่วยงานที่เกี่ยวข้องแจ้งผลการดำเนินการแก้ไข ภายใน ๑๕ วัน กรณีเป็นเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ทั่วไป และกรณีเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์มาจากหน่วยงานภายนอก ดำเนินการแจ้งผลการแก้ไขตามระยะเวลาที่หน่วยงานนั้นเป็นผู้กำหนด โดยให้มีสาระสำคัญดังนี้
 - ๑) มูลเหตุของปัญหา
 - ๒) การแก้ไขปัญหาเบื้องต้น
 - ๓) แนวทางและวิธีการแก้ไขปัญหา
 - ๔) ดำเนินการแก้ไขปัญหา
 - ๕) ข้อเสนอแนะ/ความเห็นของหน่วยงาน
๕. แจ้งผลการดำเนินการแก้ไขปัญหาให้ผู้บริหารและผู้ร้องทราบ

ผังขั้นตอนการดำเนินการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ข้อเสนอแนะ





คำร้อง

สำนักงานเทศบาลเมืองท่าเรือพระแท่น
อำเภอท่ามะกา จังหวัดกาญจนบุรี

วันที่..... เดือน..... พ.ศ.

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

อายุ.....ปี เลขบัตรประจำตัวประชาชน -

บ้านเลขที่..... หมู่ที่..... ถนน..... ซอย.....

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

ไปรษณีย์..... เบอร์โทรศัพท์.....

ข้าพเจ้า มีความประสงค์.....

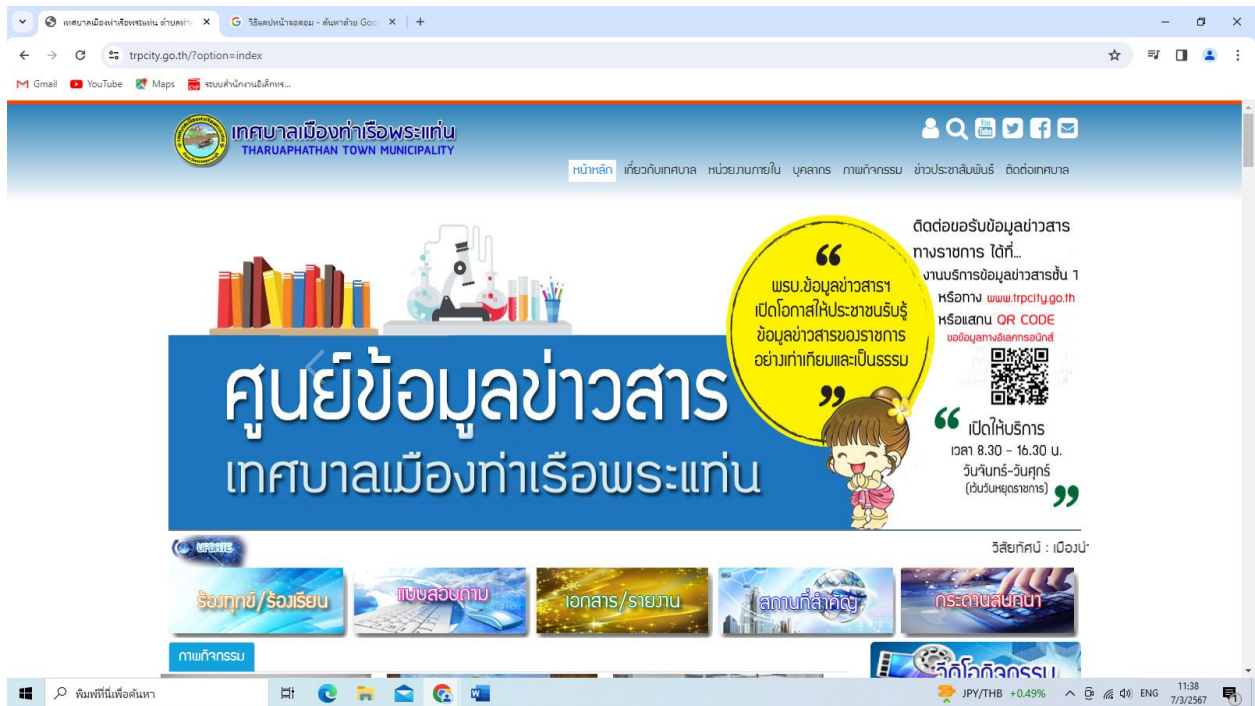
.....
.....

ลงชื่อ.....ผู้ยื่นคำร้อง

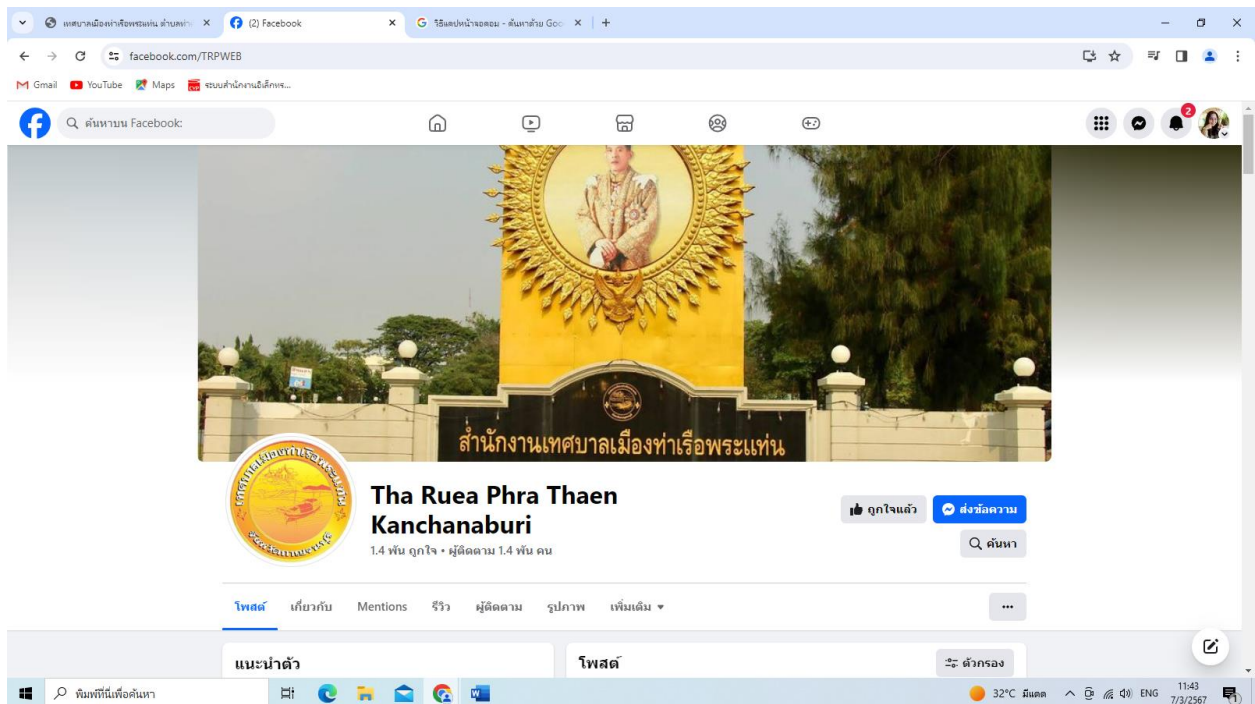
(.....)

<p>ผู้ดำเนินการ</p> <p>เรียน.....</p> <p>- เพื่อโปรดทราบ</p> <p>.....</p> <p>.....</p> <p>ลงชื่อ.....</p> <p>(.....)</p> <p>ตำแหน่ง.....</p>		<p>แจ้งผลความคืบหน้าให้ประชาชนทราบ</p> <p>.....</p> <p>.....</p> <p>ดำเนินการแก้ไขปัญหาแล้วเสร็จในวันที่.....</p> <p><input type="checkbox"/> ทราบผลความคืบหน้า ภายใน ๑๕ วัน</p> <p><input type="checkbox"/> ทราบผลความคืบหน้า ช้ากว่า ๑๕ วัน</p> <p>ลงชื่อรับทราบ.....</p> <p>(.....)</p> <p>ผู้ยื่นคำร้อง</p>	
<p>เรียน ปลัดเทศบาล</p> <p>- เพื่อโปรดทราบ</p> <p>.....</p> <p>.....</p> <p>ลงชื่อ.....</p> <p>(.....)</p> <p>ตำแหน่ง.....</p>	<p>เรียน นายกเทศมนตรี</p> <p>- เพื่อโปรดทราบ</p> <p>.....</p> <p>.....</p> <p>ลงชื่อ.....</p> <p>(.....)</p> <p>ตำแหน่ง.....</p>	<p>คำสั่ง</p> <p>.....</p> <p>.....</p> <p>ลงชื่อ.....</p> <p>(.....)</p> <p>ตำแหน่ง.....</p>	

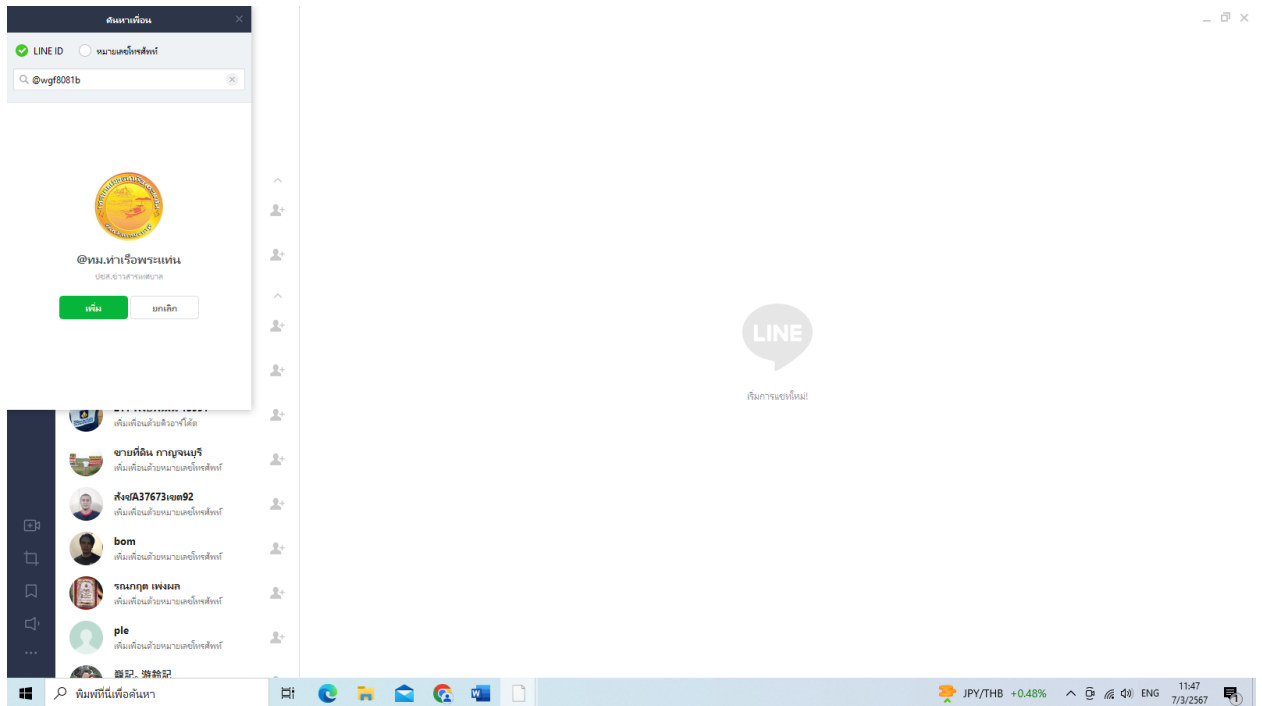
๑. การใช้ระบบร้องเรียนทางเว็บไซต์ www.trpcity.go.th



๒. การใช้ระบบร้องเรียนทาง Facebook : Tha Ruea Phra Thaeen Kanchanaburi



๓. การใช้ระบบร้องเรียนทาง Line : @wgf๘๐๘๑๖



๓. การใช้ระบบร้องเรียนทาง www.sites.google.com/view/e-service-trpcity

