



คู่มือมาตรฐานการปฏิบัติงาน กระบวนการ การจัดการเรื่องร้องเรียน

ของ

สำนักงานเทศบาลตำบลจระเข้สามพัน



สำนักปลัด

เทศบาลตำบลจระเข้สามพัน

อำเภออุททอง จังหวัดสุพรรณบุรี

สำนักปลัด เทศบาลตำบลจรเข้สามพัน

๑. วัตถุประสงค์

คู่มือปฏิบัติงานฉบับนี้จัดทำขึ้นเพื่อให้เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน ใช้เป็นแนวทางในการจัดการข้อร้องเรียนของสำนักงานเทศบาลตำบลจรเข้สามพัน ให้เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ และประสิทธิผล รวดเร็วและทันต่อสถานการณ์ โดยประชาชนได้รับความพึงพอใจสูงสุด บนพื้นฐานของความเป็นธรรมกับคู่กรณีทุกฝ่าย

๒. ขอบเขต

การประสานงานรับเรื่องร้องเรียนจากประชาชนผู้ได้รับความเดือดร้อนหรืออำเภอ จังหวัดหรือหน่วยงานราชการอื่น เพื่อดำเนินการตรวจสอบข้อเท็จจริง และรายงานผลการดำเนินการ ติดตามประเมินผล และรวบรวมเสนอผู้บริหาร

๓. คำจำกัดความ

เรื่องร้องเรียน หมายถึง ประเด็นปัญหาต่างๆ ที่ผู้ร้องเรียน แจ้งผ่านช่องทางต่างๆ เช่น สำนักปลัดเทศบาลตำบลจรเข้สามพัน หมายเลขโทรศัพท์ ๐-๓๕๕๒-๘๓๗๗ ทางไปรษณีย์/หนังสือ หรือทางเว็บไซต์เทศบาลตำบลจรเข้สามพัน www.jorakhesamphan.go.th หรือติดต่อด้วยตนเอง และหน่วยงานอื่น เนื่องจากไม่ได้รับบริการตามสิทธิที่กำหนดผู้รับบริการไม่ได้รับความสะดวกตามสมควร ไม่ได้รับความเป็นธรรมจากการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่รัฐ ความเดือดร้อนอันเนื่องมาจากการดำเนินนโยบายตามอำนาจหน้าที่ของเทศบาล ซึ่งอยู่ในอำนาจที่สำนักงานเทศบาลตำบลจรเข้สามพัน จะดำเนินการต่อไปได้

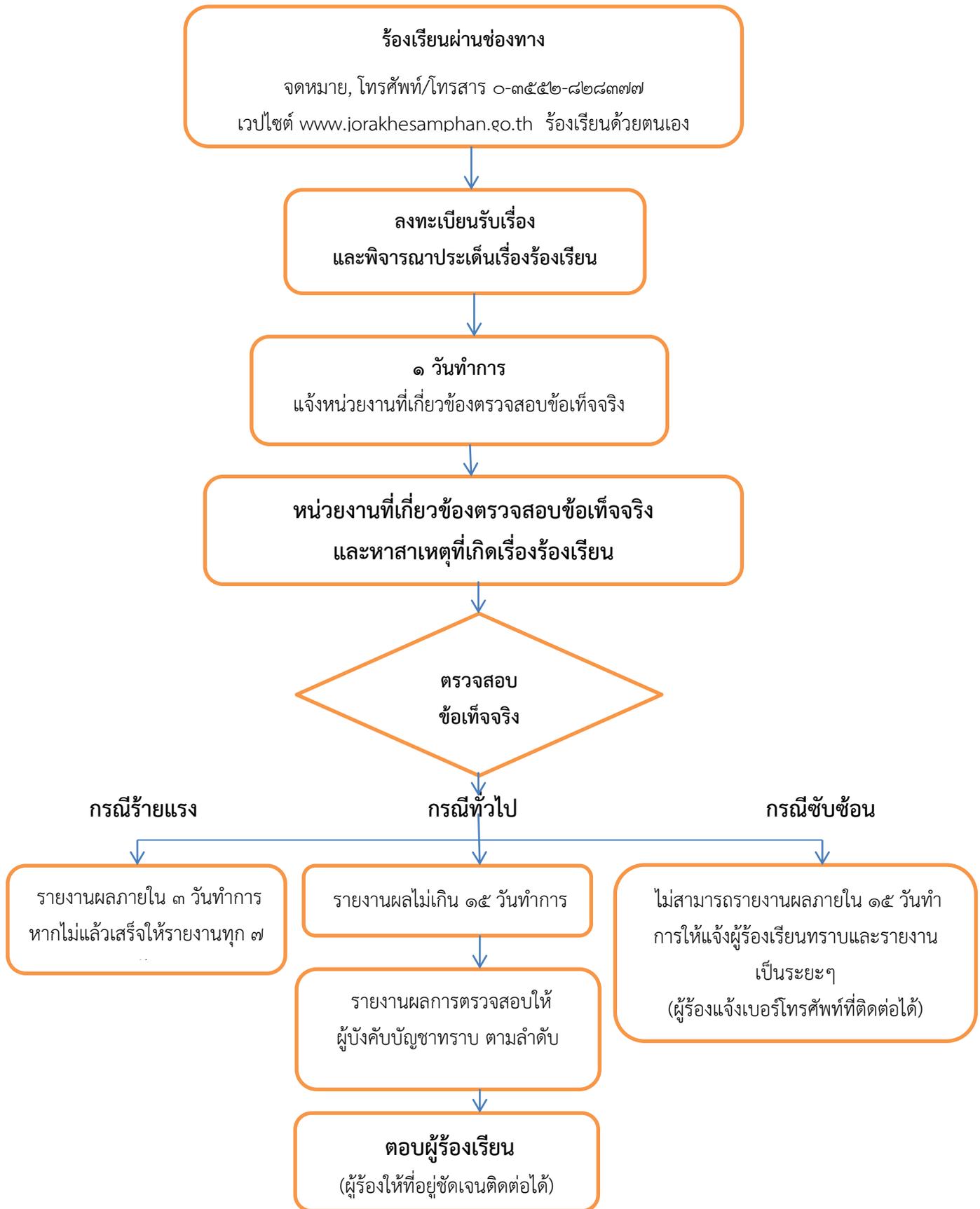
๔. หน้าที่ความรับผิดชอบ

นายกเทศมนตรีตำบลจรเข้สามพัน : อนุมัติ ควบคุม กำกับดูแลการปฏิบัติงานและติดตามผลการดำเนินงาน

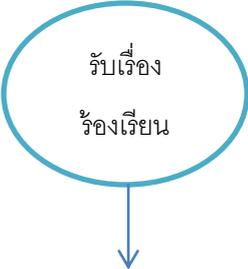
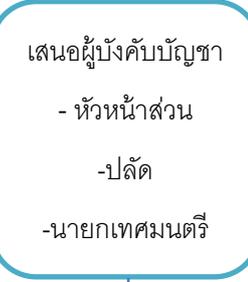
ปลัดเทศบาลตำบลจรเข้สามพัน : ควบคุม กำกับดูแล

นิติกร หรือพนักงานเทศบาลที่ได้รับมอบหมาย : ดำเนินการตามแผนการปฏิบัติงาน ติดตามและสรุปผลการดำเนินงาน

แผนผังขั้นตอนการให้บริการรับข้อร้องเรียน



๕. ผังกระบวนการทำงาน

ลำดับ	ผังกระบวนการ	รายละเอียดงาน	มาตรฐาน	ผู้รับผิดชอบ
๑		<ul style="list-style-type: none"> - เรื่องร้องเรียน ผ่านช่องทางต่างๆ เช่น โทรศัพท์/ไปรษณีย์/เว็บไซต์ เทศบาล ติดต่อด้วยตนเอง และจากหน่วยงานอื่นๆ ที่เป็นลายลักษณ์อักษร ดำเนินการรับเรื่องตามระบบงานสารบรรณ - เรื่องร้องเรียนที่ไม่เป็นลายลักษณ์อักษรกรอกแบบฟอร์มรับเรื่อง 	<ul style="list-style-type: none"> ถูกต้อง ครบถ้วน 	<ul style="list-style-type: none"> - นางดวงจันทร์ พุทธิมัย - นายสรราชัย ทองดี
๒		<ul style="list-style-type: none"> - ลงทะเบียนรับเรื่องร้องเรียน 	<ul style="list-style-type: none"> ทันทีที่ได้รับเรื่อง 	<ul style="list-style-type: none"> - นางดวงจันทร์ พุทธิมัย
๓		<ul style="list-style-type: none"> - พิจารณาความน่าเชื่อถือของประเด็นที่ร้องเรียน ต้องไม่ขัดแย้งกับกฎหมาย ระเบียบและอยู่ในอำนาจที่สามารถดำเนินการได้ 	<ul style="list-style-type: none"> เชื่อถือได้และอยู่ในอำนาจที่สามารถดำเนินการได้ 	<ul style="list-style-type: none"> - นายสรราชัย ทองดี - กองช่าง
๔		<ul style="list-style-type: none"> - ทำหนังสือบันทึกข้อความ 	<ul style="list-style-type: none"> ถูกต้อง ครบถ้วน 	<ul style="list-style-type: none"> - นายสรราชัย ทองดี - กองช่าง
๕		<ul style="list-style-type: none"> - ดำเนินการแจ้งด้วยวาจา - แจ้งเป็นหนังสือ 	<ul style="list-style-type: none"> ถูกต้อง ครบถ้วน 	<ul style="list-style-type: none"> - นายสรราชัย ทองดี - กองช่าง

๕. ผังกระบวนการทำงาน (ต่อ)

ลำดับ	ผังกระบวนการ	รายละเอียดงาน	มาตรฐาน	ผู้รับผิดชอบ
๖	<p>ประสานหน่วยงานที่เกี่ยวข้องตรวจสอบข้อเท็จจริง</p>	<ul style="list-style-type: none"> - ตรวจสอบข้อเท็จจริง ปัญหา สาเหตุ และแนวทางการแก้ไขรวมทั้งการป้องกันมิให้เกิดปัญหาได้อีก 	-	<ul style="list-style-type: none"> - นายสรรัชต์ ทองดี - กองช่าง
๗	<p>รายงานผลเรื่องร้องเรียน</p>	<ul style="list-style-type: none"> - แจ้งผลให้ผู้ร้องเรียนทราบทันทีที่ได้รับขอสรุป ยกเว้น ๒ กรณี ได้แก่ <ol style="list-style-type: none"> ๑. กรณีร้ายแรง อาจสร้างความเสียหายต่อประชาชนและส่งผลกระทบต่อภาพลักษณ์ขององค์กร ๒. กรณีซับซ้อน ต้องใช้เวลาในการวิเคราะห์ หรือเกี่ยวข้องกับกฎหมาย ซึ่งอาจใช้เวลาเกิน ๑๕ วันทำการ 	<ul style="list-style-type: none"> - ภายใน ๑๕ วันทำการ - ภายใน ๓ วันทำการ หากยังไม่ได้ข้อยุติให้รายงานทุกๆ ๕ วัน - แจ้งความคืบหน้าที่เป็นระยะๆ 	<ul style="list-style-type: none"> - นายสรรัชต์ ทองดี - กองช่าง
๘	<p>ติดตามผลเรื่องร้องเรียน</p>	<ul style="list-style-type: none"> - หากหน่วยงานที่ได้รับแจ้งเรื่องร้องเรียนไม่รายงานผลภายในเวลาที่กำหนดจะมีการติดตามเรื่องทางโทรศัพท์ 	ตามเวลาที่กำหนด	<ul style="list-style-type: none"> - นายสรรัชต์ ทองดี - กองช่าง
๙	<p>รายงานการติดตามให้ผู้บังคับบัญชาทราบ</p>	<ul style="list-style-type: none"> - ตรวจสอบผลการดำเนินการแก้ไข ปัญหาตามข้อร้องเรียน ยุติหรือระงับ 	ทันทีที่ได้รับเรื่อง	<ul style="list-style-type: none"> - นายสรรัชต์ ทองดี - กองช่าง
๑๐	<p>- ลงสมุดควบคุมการร้องเรียน-ร้องทุกข์ - รายงานสรุปจ่ายเดือน</p>	<ul style="list-style-type: none"> - รวบรวมเรื่องร้องเรียน สรุปรายงาน เสนอตามลำดับ <ol style="list-style-type: none"> ๑. หัวหน้าสำนักปลัด ๒. ปลัดเทศบาล ๓. นายกเทศมนตรี 	ถูกต้องครบถ้วน	<ul style="list-style-type: none"> - นายสรรัชต์ ทองดี

๖. ขั้นตอนการปฏิบัติงาน

๖.๑ ขั้นตอนวิธีการรับเรื่องร้องเรียน

๖.๑.๑ การรับเรื่องร้องเรียน

๑) เรื่องร้องเรียนที่เป็นลายลักษณ์อักษร ผ่านช่องทางต่างๆ เช่น โทรศัพท์/หนังสือ/เวปไซต์ของสำนักงานเทศบาล/สื่ออิเล็กทรอนิกส์/ติดต่อด้วยตนเอง และจากหน่วยงานอื่นๆ ดำเนินการรับเรื่องตามระบบสารบรรณ

๒) เรื่องร้องเรียนที่ไม่เป็นลายลักษณ์อักษร กรณีที่ประชาชนร้องเรียนทางโทรศัพท์หรือมาติดต่อด้วยตนเองไม่มีหนังสือร้องเรียน เจ้าหน้าที่จะต้องสอบถามและกรอกข้อมูลลงในแบบฟอร์มรับเรื่องร้องเรียน โดยมีรายละเอียดดังนี้

- รายละเอียดของผู้ร้องเรียน ได้แก่ ชื่อ ที่อยู่ หรือหมายเลขโทรศัพท์ที่สามารถติดต่อได้ ทั้งนี้ ผู้ร้องเรียนบางรายไม่ประสงค์แสดงตน โดยไม่แจ้งข้อมูลเกี่ยวกับตนเอง จะต้องตรวจสอบข้อเท็จจริงว่ามีข้อมูลน่าเชื่อถือเพียงใด

- รายละเอียดของเรื่องที่ต้องการร้องเรียน โดยสอบถามให้ได้ประเด็นที่ชัดเจนว่าต้องการร้องเรียนเรื่องอะไร เกี่ยวข้องกับบุคคลหรือองค์กรใด และรายละเอียดของปัญหาที่ส่งผลกระทบต่อผู้ร้องเรียน

ทั้งนี้ เจ้าหน้าที่ของหน่วยงานจะต้องสามารถรับเรื่องได้ในทันที แม้จะเป็นเรื่องที่เกี่ยวข้องกับหน่วยงานอื่น เพื่ออำนวยความสะดวกและไม่ทำให้ผู้ร้องเรียนเกิดความไม่พอใจ จากนั้นให้ผู้ร้องเรียนทราบขั้นตอนและระยะเวลาในการดำเนินการ หากไม่ได้รับการตอบกลับภายใน ๑๕ วันทำการ สามารถสอบถามได้ที่หมายเลขโทรศัพท์ ๐-๓๕๕๒-๘๓๗๗

๖.๑.๒ การส่งต่อเรื่องร้องเรียน

เจ้าหน้าที่รับเรื่องร้องเรียน ออกเลขรับ (ลงทะเบียน) และพิจารณาความน่าเชื่อถือของประเด็นที่ร้องเรียน ต้องไม่ขัดแย้งกับกฎหมาย กฎระเบียบที่เกี่ยวข้อง และอยู่ในอำนาจที่สามารถดำเนินการได้ หากเรื่องร้องเรียนนั้นเกี่ยวข้องกับหน่วยงานใดจะทำหนังสือแจ้งหน่วยงานที่เกี่ยวข้องภายใน ๑ วันทำการ หลังได้รับแจ้ง เพื่อให้ดำเนินการตรวจสอบข้อเท็จจริง จากนั้นจะบันทึกเรื่องร้องเรียนเสนอผู้บริการเพื่อทราบ

๖.๑.๓ การตรวจสอบข้อเท็จจริง

หน่วยงานที่ได้รับแจ้งเรื่องร้องเรียนจะต้องให้ความสำคัญต่อเรื่องร้องเรียนเป็นลำดับแรกโดยเร่งตรวจสอบข้อเท็จจริง ปัญหา สาเหตุ และแนวทางการแก้ไข รวมทั้งการป้องกันมิให้เกิดปัญหาได้อีก และแจ้งผลการดำเนินการแก้ไขปัญหาให้ผู้ร้องเรียนทราบทันทีที่ได้ข้อสรุป หรือภายใน ๑๕ วันทำการ ยกเว้นเรื่องร้องเรียน ๒ กรณี ได้แก่

- กรณีร้ายแรง ประเด็นที่ร้องเรียนอาจสร้างความเสียหายแก่ประชาชนและส่งผลกระทบต่อในวงกว้าง ต้องดำเนินการตรวจสอบข้อเท็จจริงและรายงานผลภายใน ๓ วันทำการ กรณีมีการแก้ไขปัญหาแล้วแต่ยังไม่ได้ข้อยุติให้รายงานทุกๆ ๕ วัน

- กรณีที่ซับซ้อน เป็นกรณีที่ต้องใช้ระยะเวลาในการวิเคราะห์และตรวจสอบข้อเท็จจริง หรือเกี่ยวข้องกับข้อกฎหมาย ซึ่งอาจใช้เวลาในการดำเนินการเกินกว่า ๑๕ วันทำการ ต้องแจ้งความคืบหน้าในการดำเนินการให้ผู้ร้องเรียนทราบเป็นระยะๆ

๖.๑.๔ การตอบข้อร้องเรียน

หน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับข้อร้องเรียนจะต้องแจ้งผลให้ผู้ร้องเรียนทราบ และรายงานผลการดำเนินการให้ผู้บริหารทราบ

๖.๑.๕ การติดตามผลเรื่องร้องเรียน

หากหน่วยงานที่ได้รับแจ้งเรื่องร้องเรียน ไม่ชี้แจงผลการดำเนินงานภายในระยะเวลาที่กำหนด สำนักปลัดเทศบาลตำบลจรเข้สามพัน จะติดตามเรื่องทางโทรศัพท์ และหากไม่ได้รับการตอบสนองจะรายงานนายกเทศมนตรีหรือปลัดเทศบาล เพื่อส่งการต่อไป

๖.๑.๖ การรวบรวมข้อมูล

สำนักปลัดเทศบาล จะรวบรวมข้อมูลเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ คำชี้แจงของหน่วยงาน จัดทำสรุปผลการดำเนินการข้อร้องเรียนพร้อมทั้งข้อเสนอแนะ เสนอผู้บริหารเพื่อทราบเป็นประจำทุกเดือน

๖.๒ เอกสาร/ระเบียบ ที่ใช้ประกอบการดำเนินงาน

๑. รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย
๒. พระราชบัญญัติวิธีปฏิบัติราชการทางปกครอง พ.ศ.๒๕๓๙
๓. พระราชบัญญัติข้อมูลข่าวสารของทางราชการ พ.ศ.๒๕๔๐
๔. พระราชบัญญัติความรับผิดทางละเมิดของเจ้าหน้าที่ พ.ศ.๒๕๓๙
๕. พระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารจัดการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๔๖
๖. ระเบียบว่าด้วยการรักษาความลับของทางราชการ พ.ศ.๒๕๔๔
๗. ระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยงานสารบรรณ พ.ศ.๒๕๒๖
๘. ระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยงานสารบรรณ (ฉบับที่ ๒) พ.ศ.๒๕๔๘
๙. มติคณะรัฐมนตรี วันที่ ๒๙ พฤศจิกายน ๒๕๔๘ เรื่องแนวทางการจัดระเบียบของระบบกระบวนการแก้ไขปัญหาตามข้อร้องเรียนของประชาชน
๑๐. พระราชบัญญัติการสาธารณสุข พ.ศ.๒๕๓๕
๑๑. ระเบียบกระทรวงมหาดไทย (ที่เกี่ยวข้อง)
๑๒. เทศบัญญัติเทศบาลตำบลจรเข้สามพัน
