

คู่มือการปฏิบัติงาน
รับเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์

เทศบาลเมืองบางกรวย
อำเภอบางกรวย จังหวัดนนทบุรี

คำนำ

คู่มือการปฏิบัติงานการรับเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ เทศบาลเมืองบางกรวย จัดทำขึ้นเพื่อเป็นแนวทางการดำเนินการแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนของประชาชน ตลอดจนกระบวนการจัดการข้อร้องเรียน ร้องทุกข์ เพื่อตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการและประชาชน ดังนั้น เพื่อให้ประชาชนผู้รับบริการเข้าใจขั้นตอน ระยะเวลาให้บริการประชาชนได้อย่างถูกต้อง และเกิดผลสัมฤทธิ์ตามเจตนารมณ์ของกฎหมาย เทศบาลเมืองบางกรวย จึงได้จัดทำคู่มือการปฏิบัติงานเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ เทศบาลเมืองบางกรวยฉบับนี้ขึ้น

กองวิชาการและแผนงาน

เทศบาลเมืองบางกรวย

กันยายน ๒๕๖๑

สารบัญ

เรื่อง	หน้า
หลักการและเหตุผล	๑
วัตถุประสงค์	๑
สถานที่ตั้ง	๑
หน้าที่ความรับผิดชอบ	๑
คำจำกัดความ	๑
ระยะเวลาเปิดให้บริการ	๒
แผนผังขั้นตอนดำเนินการแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์	๓
ขั้นตอนการปฏิบัติงาน	๔
การรับและตรวจสอบข้อร้องเรียน ร้องทุกข์ จากช่องทางต่าง ๆ	๔
การบันทึกข้อร้องเรียน	๕
การประสานหน่วยงานเพื่อแก้ไขปัญหาข้อร้องเรียน ร้องทุกข์ และการแจ้งผู้ร้องเรียน	๕
การติดตามแก้ไขปัญหาข้อร้องเรียน	๕
การรายงานผลการดำเนินการให้ผู้บริหารทราบ	๕
มาตรฐานงาน	๕
ภาคผนวก	
- แบบฟอร์มคำร้องเรียน/ร้องทุกข์(ด้วยตนเอง)	
- แบบฟอร์มคำร้องเรียน/ร้องทุกข์(ทางโทรศัพท์)	
- แบบฟอร์มแจ้งการรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ (ตอบข้อร้องเรียน ๑)	
- แบบฟอร์มแจ้งการรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ (ตอบข้อร้องเรียน ๒)	

คู่มือการปฏิบัติงานรับเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์

เทศบาลเมืองบางกรวย อำเภอบางกรวย จังหวัดนนทบุรี

๑. หลักการและเหตุผล

พระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๔๖ ได้กำหนดแนวปฏิบัติราชการ โดยมุ่งให้เกิดประโยชน์สุขแก่ประชาชน ยึดประชาชนเป็นศูนย์กลาง เพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชน เกิดผลสัมฤทธิ์ต่อการปฏิบัติงานการให้บริการ ลดขั้นตอนการปฏิบัติงาน เทศบาลเมืองบางกรวย จึงได้จัดทำคู่มือปฏิบัติงานด้านการร้องเรียน ร้องทุกข์ เพื่อเป็นกรอบหรือแนวทางในการปฏิบัติงาน

๒. วัตถุประสงค์

๑. เพื่อให้เจ้าหน้าที่ของเทศบาลเมืองบางกรวยใช้เป็นแนวทางในการปฏิบัติงานในการรับเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์

๒. เพื่อให้การดำเนินงานจัดการข้อร้องเรียน ร้องทุกข์ การรับเรื่องราวร้องทุกข์ของเทศบาลเมืองบางกรวย มีแนวทางการปฏิบัติงานเป็นมาตรฐานเดียวกัน

๓. เพื่อเผยแพร่ให้กับกับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้เสียของเทศบาลเมืองบางกรวยทราบกระบวนการร้องเรียน

๔. เพื่อปฏิบัติตามข้อกำหนด ระเบียบ หลักเกณฑ์เกี่ยวกับการจัดการข้อร้องเรียน ร้องทุกข์

๓. สถานที่ตั้ง

ตั้งอยู่ ณ สำนักงานเทศบาลเมืองบางกรวย เลขที่ ๙๙ หมู่ที่ ๓ ถนนบางกรวย-จตุรทิศ ตำบลวัดชลอ อำเภอบางกรวย จังหวัดนนทบุรี ๑๑๑๓๐

๔. หน้าที่ความรับผิดชอบ

เป็นศูนย์กลางในการรับเรื่องราวร้องเรียน ร้องทุกข์ และให้บริการข้อมูลข่าวสาร ให้คำปรึกษารับเรื่องปัญหาความต้อการ และข้อเสนอแนะต่างๆ ของประชาชน

๕. คำจำกัดความ

ผู้รับบริการ หมายถึง ผู้ที่มารับบริการจากส่วนราชการและประชาชนทั่วไป

- ผู้รับบริการ ประกอบด้วย

- หน่วยงานของรัฐ/เจ้าหน้าที่ของหน่วยงานของรัฐ/เอกชน/หรือบุคคล/นิติบุคคล

* หน่วยงานของรัฐ ได้แก่ กระทรวง ทบวง กรมหรือส่วนราชการที่เรียกชื่ออย่างอื่น

องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น รัฐวิสาหกิจ และให้ความหมายรวมถึงองค์กรอิสระ

องค์การมหาชน หน่วยงานในกำกับของรัฐและหน่วยงานอื่นใดในลักษณะเดียวกัน

* เจ้าหน้าที่ของรัฐ ได้แก่ ข้าราชการ พนักงานราชการ ลูกจ้างประจำ ลูกจ้างชั่วคราว

และผู้ปฏิบัติงานประเภทอื่น ไม่ว่าจะเป็นการแต่งตั้งในฐานะเป็นกรรมการหรือฐานะ

อื่นใด รวมทั้งผู้ซึ่งได้รับแต่งตั้งและถูกสั่งให้ปฏิบัติงานให้แก่หน่วยงานของรัฐ

- บุคคล/หน่วยงานอื่นที่ไม่ใช่หน่วยงานของรัฐ

- ผู้มีส่วนได้เสีย

- ผู้ค้ากับหน่วยงานของรัฐ

- ผู้มีสิทธิรับเงินจากทางราชการที่ไม่ใช่เจ้าหน้าที่ของรัฐ

ผู้มีส่วนได้เสีย	หมายถึง ผู้ที่ได้รับผลกระทบ ทั้งทางบวกและทางลบ ทั้งทางตรงและทางอ้อมจากการดำเนินการของส่วนราชการ เช่น ประชาชนในชุมชน เขตเทศบาลเมืองบางกรวย
การจัดการข้อร้องเรียน	หมายถึง มีความหมายครอบคลุมถึงการจัดการในเรื่อง ข้อร้องเรียน ข้อเสนอแนะ ข้อคิดเห็น คำชมเชย การสอบถามหรือร้องขอข้อมูล
ผู้ร้องเรียน/ร้องทุกข์	หมายถึง ประชาชนทั่วไปผู้มีส่วนได้เสียที่มาติดต่อราชการผ่านช่องทางต่าง ๆ โดยมีวัตถุประสงค์ครอบคลุมการร้องเรียน ร้องทุกข์ การให้ข้อเสนอแนะ การให้ข้อคิดเห็น การชมเชย การร้องขอข้อมูล
ช่องทางการรับข้อร้องเรียน	หมายถึง ช่องทางต่าง ๆ ที่ใช้ในการรับเรื่องร้องเรียน เช่น ติดต่อด้วยตนเอง ร้องเรียนทางโทรศัพท์ เว็บไซต์ Face Book
เจ้าหน้าที่ ข้อร้องเรียน	หมายถึง เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบจัดการข้อร้องเรียนของหน่วยงาน หมายถึง เรื่องราวร้องทุกข์ ข้อคิดเห็น ข้อเสนอแนะ คำชมเชย สอบถามหรือร้องขอข้อมูล การร้องเรียนเกี่ยวกับคุณภาพและการให้บริการของหน่วยงาน
คำร้องเรียน	หมายถึง คำหรือข้อความที่ผู้ร้องเรียนกรอกตามแบบฟอร์มที่รับเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ หรือระบบการรับคำร้องเรียนเอง หรือมีรายละเอียดอย่างชัดเจนหรือมีนัยสำคัญที่เชื่อถือได้
การดำเนินการเรื่องร้องเรียน	หมายถึง เรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ที่ได้รับผ่านช่องทางการร้องเรียนต่างๆ มาเพื่อทราบ หรือพิจารณาดำเนินการแก้ไขปัญหาตามอำนาจหน้าที่
การจัดการเรื่องร้องเรียน	หมายถึง กระบวนการที่ดำเนินการในการแก้ไขปัญหาตามเรื่องร้องเรียนที่ได้รับให้ได้รับการแก้ไขหรือบรรเทาความเดือดร้อนจากการดำเนินงาน

๖. ระยะเวลาเปิดให้บริการ

เปิดให้บริการวันจันทร์ ถึง วันศุกร์ (ยกเว้นวันหยุดที่ทางราชการกำหนด) ตั้งแต่เวลา ๐๘.๓๐ – ๑๖.๓๐ น.

๘. ขั้นตอนการปฏิบัติงาน

การแต่งตั้งผู้รับผิดชอบจัดการข้อร้องเรียน ร้องทุกข์ ของหน่วยงาน

๘.๑ ประชาสัมพันธ์ การบริการรับเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ให้ประชาชนทราบ

๘.๒ คำสั่งแต่งตั้งเจ้าหน้าที่หน่วยงานเป็นผู้รับผิดชอบ

๘.๓ แจ้งผู้รับผิดชอบตามคำสั่งเทศบาลเมืองบางกรวย เพื่อดำเนินการตามขั้นตอนในการรับเรื่องราวร้องเรียน ร้องทุกข์

๙. การรับและตรวจสอบข้อร้องเรียน ร้องทุกข์ จากช่องทางต่างๆ

ดำเนินการรับเรื่องและติดตามตรวจสอบข้อร้องเรียน ร้องทุกข์ ที่เข้ามาถึงหน่วยงานจากช่องทางต่างๆ โดยมีข้อปฏิบัติตามที่กำหนด ดังนี้

ช่องทาง	ความถี่ในการตรวจสอบช่องทาง	ระยะเวลาดำเนินการรับข้อร้องเรียน ร้องทุกข์ เพื่อประสานหาทางแก้ไขปัญหา	หมายเหตุ
ร้องเรียนด้วยตนเอง	ทุกครั้งที่มีการร้องเรียน	ภายใน ๑ วันทำการ	
ร้องเรียนทางโทรศัพท์ ๐๒-๔๔๓๐๖๑๐-๙	ทุกวัน	ภายใน ๑ วันทำการ	
ร้องเรียนผ่านเว็บไซต์	ทุกวัน	ภายใน ๑ วันทำการ	
ร้องเรียนทาง Face Book	ทุกวัน	ภายใน ๑ วันทำการ	
ร้องเรียนทางตู้แสดงความคิดเห็น	๑ สัปดาห์	ภายใน ๑ วันทำการ	
ร้องเรียนทาง Application ระบบรับเรื่องแจ้งเหตุจากประชาชน	ทุกวัน	ภายใน ๑ วันทำการ	

๑๐. การบันทึกข้อร้องเรียน

๑๐.๑ กรอกแบบฟอร์มบันทึกข้อร้องเรียน ร้องทุกข์ โดยมีรายละเอียด ชื่อ นามสกุล ที่อยู่ หมายเลขโทรศัพท์ติดต่อ เรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ และสถานที่เกิดเหตุ

๑๐.๒ ทุกช่องทางที่มีการร้องเรียน เจ้าหน้าที่ต้องบันทึกข้อร้องเรียน ร้องทุกข์ ลงสมุดบันทึกข้อร้องเรียน ร้องทุกข์

๑๑. การประสานหน่วยงานเพื่อแก้ปัญหาข้อร้องเรียน ร้องทุกข์ และการแจ้งผู้ร้องเรียน ร้องทุกข์ทราบ

๑๑.๑ การขอข้อมูลข่าวสาร ประสานหน่วยงานผู้ครอบครองเอกสาร เจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้อง เพื่อให้ข้อมูลแก่ผู้ร้องขอได้ทันที

๑๑.๒ ข้อร้องเรียน ร้องทุกข์ ที่เป็นการร้องเรียนเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการของหน่วยงานหรือเจ้าหน้าที่ เช่น การจัดการขยะมูลฝอย การลอกท่อระบายน้ำ บริการซ่อมแซมไฟฟ้าชำรุด ถนนชำรุด ตัดต้นไม้ เป็นต้น จัดทำบันทึกข้อความเสนอไปยังผู้บริหารเพื่อสั่งการหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง โดยอาจโทรศัพท์แจ้งไปยังหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

๑๑.๓ ข้อร้องเรียน ร้องทุกข์ ที่ไม่อยู่ในความรับผิดชอบของเทศบาลเมืองบางกรวย ให้ดำเนินการประสานหน่วยงานภายนอกที่เกี่ยวข้อง เพื่อให้เกิดความรวดเร็วและถูกต้อง ในการแก้ไขปัญหาต่อไป

๑๑.๔ ข้อร้องเรียนที่ส่งผลกระทบต่อหน่วยงาน เช่น กรณีผู้ร้องเรียนทำหนังสือร้องเรียนละเว้นการปฏิบัติหน้าที่ ให้เจ้าหน้าที่จัดทำบันทึกข้อความเพื่อเสนอผู้บริหารพิจารณาสั่งการไปยังหน่วยงานที่รับผิดชอบ เพื่อดำเนินการตรวจสอบและแจ้งผู้ร้องเรียนทราบ

๑๒. การติดตามแก้ไขปัญหาข้อร้องเรียน

ให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องรายงานผลการดำเนินการให้ทราบภายใน ๑๕ วันทำการ เพื่อเจ้าหน้าที่หรือผู้มีคำสั่งมอบหมายรับผิดชอบจะได้แจ้งให้ผู้ร้องเรียนทราบ

๑๓. การรายงานผลการดำเนินการให้ผู้บริหารทราบ

๑๓.๑ ให้รวบรวมและรายงานสรุปการจัดการข้อร้องเรียน ร้องทุกข์ ให้ผู้บริหารทราบทุกเดือน

๑๓.๒ ให้รวบรวมรายงานสรุปข้อร้องเรียนหลังจากสิ้นปีงบประมาณ เพื่อนำมาวิเคราะห์การจัดการข้อร้องเรียน ร้องทุกข์ ในภาพรวมของหน่วยงาน

๑๔. มาตรฐานงาน

การดำเนินการแก้ไขข้อร้องเรียน ร้องทุกข์ ให้เจ้าหน้าที่หรือผู้มีคำสั่งมอบหมายรับผิดชอบรับเรื่องร้องทุกข์เทศบาลเมืองบางกรวย ดำเนินการตรวจสอบและพิจารณาสั่งเรื่องให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ดำเนินการแก้ไขปัญหาข้อร้องเรียน ร้องทุกข์ให้แล้วเสร็จภายใน ๑๕ วัน ทำการ

ภาคผนวก

แบบฟอร์มการร้องเรียน/ร้องทุกข์

ตัวอย่างแบบคำร้องเรียน/ร้องทุกข์(ด้วยตนเอง)

(แบบคำร้อง ๑)

เทศบาลเมืองบางกรวย

ตำบลวัดชลอ อำเภอบางกรวย

จังหวัดนนทบุรี ๑๑๑๓๐

วันที่.....เดือน.....พ.ศ.....

เรื่อง เรียน นายกเทศมนตรีเทศบาลเมืองบางกรวย

ข้าพเจ้า.....อายุ.....ปี อยู่บ้านเลขที่..... หมู่ที่.....

ตำบล.....อำเภอ.....จังหวัด.....โทรศัพท์

อาชีพ.....ตำแหน่ง ถือบัตร.....

เลขที่ ออกโดย.....

วันออกบัตร.....บัตรหมดอายุ.....มีความประสงค์ขอร้องเรียน/ร้องทุกข์

เพื่อให้ เทศบาลเมืองบางกรวย พิจารณาดำเนินการช่วยเหลือหรือแก้ไขปัญหาในเรื่อง

.....

.....

.....

ทั้งนี้ ข้าพเจ้าขอรับรองว่าคำร้องเรียน/ร้องทุกข์ตามข้างต้นเป็นจริงและยินดีรับผิดชอบทั้งทางแพ่งและทาง

อาญาหากจะพึงมี โดยข้าพเจ้าขอส่งเอกสารหลักฐานประกอบการร้องเรียน/ร้องทุกข์(ถ้ามี) ได้แก่

๑).....จำนวน.....ชุด

๒).....จำนวน.....ชุด

๓).....จำนวน.....ชุด

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณาดำเนินการต่อไป

ขอแสดงความนับถือ

(.....)

ผู้ร้องทุกข์

หมายเลขโทรศัพท์.....

ตัวอย่างแบบคำร้องเรียน/ร้องทุกข์ (ทางโทรศัพท์)

(แบบคำร้อง ๒)

เทศบาลเมืองบางกรวย

ตำบลวัดชลอ อำเภอบางกรวย

จังหวัดนนทบุรี ๑๑๑๓๐

วันที่.....เดือน.....พ.ศ.....

เรื่อง เรียน นายกเทศมนตรีเทศบาลเมืองบางกรวย

ข้าพเจ้า.....อายุ.....ปี อยู่บ้านเลขที่..... หมู่ที่.....

ตำบล.....อำเภอ.....จังหวัด.....โทรศัพท์

อาชีพ.....ตำแหน่ง.....ถือบัตร

เลขที่.....ออกโดย..... วันออกบัตร.....

บัตรหมดอายุ.....มีความประสงค์ขอร้องเรียน/ร้องทุกข์ เพื่อให้เทศบาลเมืองบางกรวย

พิจารณาดำเนินการช่วยเหลือหรือแก้ไขปัญหาในเรื่อง

.....

.....

โดยขออ้าง.....เป็นหลักฐานประกอบ

ทั้งนี้ ข้าพเจ้าขอรับรองว่าคำร้องเรียน/ร้องทุกข์ตามข้างต้นเป็นจริงและเจ้าหน้าที่เทศบาลเมืองบางกรวย

ได้แจ้งให้ข้าพเจ้าทราบแล้ว ว่าหากเป็นคำร้องเรียน/ร้องทุกข์ที่ไม่สุจริต อาจต้องรับผิดชอบทางกฎหมายได้

(ลงชื่อ).....

(.....)

ตำแหน่ง.....

วันที่.....เดือน.....พ.ศ.....

เวลา.....

ตัวอย่างแบบแจ้งการรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์

(ตอบข้อร้องเรียน ๑)



ที่

เทศบาลเมืองบางกรวย

ตำบลวัดชลอ อำเภอบางกรวย

จังหวัดนนทบุรี ๑๑๑๓๐

วันที่.....เดือน.....พ.ศ.....

เรื่อง ตอบรับการรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์

เรียน.....

ตามที่ท่านได้ร้องเรียน/ร้องทุกข์ มายังเทศบาลเมืองบางกรวย โดยทาง

() หนังสือร้องเรียน () ด้วยตนเอง () ทางโทรศัพท์ () อื่น ๆ.....

ลงวันที่.....เดือน.....พ.ศ.....เกี่ยวกับเรื่อง..... นั้น

เทศบาลเมืองบางกรวย ได้ลงทะเบียนรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ของท่านไว้แล้ว ตามทะเบียนรับเรื่องฯ

เลขรับที่.....ลงวันที่.....เดือน.....พ.ศ..... และเทศบาลเมืองบางกรวย ได้พิจารณา

เรื่องของท่านแล้วเห็นว่า

() เป็นเรื่องที่อยู่ในอำนาจหน้าที่ของเทศบาลเมืองบางกรวยและได้มอบหมายให้

.....เบอร์โทรศัพท์.....เป็นหน่วย ตรวจสอบและดำเนินการ

() เป็นเรื่องที่ไม่อยู่ในอำนาจหน้าที่ของเทศบาลเมืองบางกรวย และได้จัดส่งเรื่องให้

.....เบอร์โทรศัพท์.....ซึ่งเป็นหน่วยงาน ที่มีอำนาจหน้าที่

เกี่ยวข้องดำเนินการต่อไปแล้ว ท่านสามารถติดต่อประสานงานหรือขอทราบผล โดยตรงกับหน่วยงานดังกล่าว

ได้อีกทางหนึ่ง

() เป็นเรื่องที่มีกฎหมายบัญญัติขั้นตอนและวิธีการปฏิบัติไว้เป็นการเฉพาะแล้ว

ตามกฎหมาย.....จึงขอให้ท่าน

ดำเนินการตามขั้นตอนและวิธีการที่กฎหมายนั้นบัญญัติไว้ต่อไป

จึงเรียนมาเพื่อทราบ

ขอแสดงความรับถือ

(.....)

นายกเทศมนตรีเทศบาลเมืองบางกรวย

สำนักปลัด

เทศบาลเมืองบางกรวย

โทรศัพท์ ๐๒-๔๔๓๐๖๑๐-๙

ตัวอย่างแบบแจ้งผลการดำเนินการต่อเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ (ตอบข้อร้องเรียน ๒)



ที่

เทศบาลเมืองบางกรวย

ตำบลวัดชลอ อำเภอบางกรวย

จังหวัดนนทบุรี ๑๑๑๓๐

วันที่.....เดือน.....พ.ศ.....

เรื่อง แจ้งผลการดำเนินการต่อเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์

เรียน.....

อ้างถึง หนังสือ เทศบาลเมืองบางกรวย ที่/.....ลงวันที่.....

สิ่งที่ส่งมาด้วย ๑.....

๒.....

๓.....

ตามที่ เทศบาลเมืองบางกรวย ได้แจ้งตอบรับการรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ของท่าน ตามที่ท่านได้ร้องเรียน/ ร้องทุกข์ไว้ ความละเอียดแจ้งแล้ว นั้น เทศบาลเมืองบางกรวย ได้รับแจ้งผลการดำเนินการจากส่วนราชการ/ หน่วยงานที่เกี่ยวข้องตามประเด็นที่ท่านได้ร้องเรียน/ ร้องทุกข์แล้ว ปรากฏข้อเท็จจริงโดยสรุปได้ดังนี้

.....

.....

.....

ดังมีรายละเอียดปรากฏตามสิ่งที่ส่งมาพร้อมนี้ ทั้งนี้ หากท่านไม่เห็นด้วยประการใด ขอให้แจ้งคัดค้าน

พร้อมพยานหลักฐานประกอบด้วย

จึงเรียนมาเพื่อทราบ

ขอแสดงความรับถือ

(.....)

นายกเทศมนตรีเทศบาลเมืองบางกรวย

สำนักปลัด

เทศบาลเมืองบางกรวย

โทรศัพท์ ๐๒-๔๔๓๐๖๑๐-๙