



คู่มือการปฏิบัติงานรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์
ของ
เทศบาลตำบลหินเหล็กไฟ



แจ้งเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์

เทศบาลตำบลหินเหล็กไฟ



เบอร์โทร สำนักงาน

044-6666-85

เบอร์โทร งานป้องกันฯ

044-666739

www.hinlekfailocal.go.th



คำนำ

คู่มือการปฏิบัติงานรับเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ ของเทศบาลตำบลหินเหล็กไฟ ฉบับนี้จัดทำขึ้น เพื่อเป็นแนวทางการ ดำเนินการจัดการ ข้อร้องเรียน ร้องทุกข์ ของเทศบาลตำบลหินเหล็กไฟ

การจัดการร้องเรียน ร้องทุกข์ จนได้ข้อยุติ ให้มีความ รวดเร็ว และมีประสิทธิภาพ เพื่อตอบสนองความต้องการและความคาดหวังของผู้รับบริการ จำเป็นต้องมี ขั้นตอน กระบวนการและแนวทางในการปฏิบัติงานที่ชัดเจนและเป็นมาตรฐานเดียวกัน

เทศบาลตำบลหินเหล็กไฟ



หลักการและเหตุผล

พระราชบัญญัติกฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ.2546 ได้กำหนดแนวทางปฏิบัติราชการมุ่งให้เกิดประโยชน์สุขแก่ประชาชน โดยยึดประชาชนเป็นกลาง เพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชนให้เกิดความผาสุกและความเป็นอยู่ที่ดีของประชาชนเกิดผลสัมฤทธิ์ต้องานบริการ มีประสิทธิภาพและเกิดความคุ้มค่าในการให้บริการ ไม่มีขั้นตอนปฏิบัติงานเกินความจำเป็น มีการปรับปรุง ภารกิจให้ทันต่อสถานการณ์ประชาชนได้รับการอำนวยความสะดวกและได้รับการตอบสนองความต้องการ และมีการประเมินผลการให้บริการสม่ำเสมอ

การจัดตั้งศูนย์รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ เทศบาลตำบลหินเหล็กไฟ

ตามพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ.2546 และหลักเกณฑ์การบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดีขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ที่กระทรวงมหาดไทย จัดทำเพื่อใช้เป็นแนวทางในการปฏิบัติ โดยใช้หลักธรรมาภิบาล การมีส่วนร่วมของประชาชนทุกสาขาอาชีพได้เข้ามามีส่วนร่วมในการตรวจสอบการทำงานของเทศบาลตำบลหินเหล็กไฟ เพื่อให้การปฏิบัติเป็นไปตามวัตถุประสงค์แห่งพระราชกฤษฎีกา ว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ.2546 และหลักเกณฑ์การบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดีขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่กระทรวงมหาดไทยจัดทำเพื่อใช้เป็นแนวทางในการปฏิบัติงานนิติการ สำนักปลัดเทศบาล จึงจัดตั้งเพื่อเป็นศูนย์ในการรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ให้คำปรึกษาหารือเรื่องปัญหาความต้อการและข้อเสนอแนะของประชาชน

สถานที่ตั้ง ตั้งอยู่ ชั้น 2 สำนักปลัดเทศบาล สำนักงานเทศบาลตำบลหินเหล็กไฟ อำเภอคูเมือง จังหวัดบุรีรัมย์

หน้าที่ความรับผิดชอบ เป็นศูนย์กลางในการรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์และให้คำปรึกษาหารือเรื่องปัญหาความต้อการและข้อเสนอแนะของประชาชน

วัตถุประสงค์

1. เพื่อให้การดำเนินงานจัดการข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ของเทศบาลตำบลหินเหล็กไฟ มีขั้นตอน/ กระบวนการ และแนวทางในการปฏิบัติงานเป็นไปตามมาตรฐานเดียวกัน
2. เพื่อให้มั่นใจว่าได้มีการปฏิบัติตามข้อกำหนด ระเบียบหลักเกณฑ์เกี่ยวกับการจัดการข้อร้องเรียน/ ร้องทุกข์ที่กำหนดไว้อย่างสม่ำเสมอ และมีประสิทธิภาพ

คำจำกัดความ

ผู้บริการ = ผู้ที่มีรับบริการส่วนราชการและประชาชนทั่วไป
ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย = ผู้ที่ได้รับผลกระทบ ทั้งทางบวกและทางลบ ทั้งทางตรงและทางอ้อมจาก
การดำเนินการของส่วนราชการ เช่น ประชาชนในชุมชนเขตเทศบาล
ตำบลหินเหล็กไฟ

จัดการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ = มีความหมายครอบคลุมถึงการจัดการในเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์
ข้อเสนอแนะ/ข้อคิดเห็น/ขอความช่วยเหลือ

ผู้ร้องเรียน/ร้องทุกข์ = ประชาชนทั่วไป/ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มาติดต่อยังศูนย์เทศบาลตำบล
หินเหล็กไฟ ผ่านช่องทางต่าง ๆ โดยมีวัตถุประสงค์ครอบคลุม
การร้องเรียน/ร้องทุกข์/การขอเสนอแนะ/การขอข้อคิดเห็น/การชมเชย

ขบวนการรับเรื่อง

= ช่องทางต่าง ๆ ที่ใช้ในการรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ เช่น ติดต่อร้องเรียนด้วยตนเองทางโทรศัพท์/เว็บไซต์

เจ้าหน้าที่

= เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบจัดการข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ของหน่วยงาน

ข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์

= ร้องทุกข์เกี่ยวกับการได้รับความเดือดร้อน บอกรายการทุกข์เพื่อขอให้ช่วยเหลือการร้องเรียนเกี่ยวกับคุณภาพและการให้บริการของหน่วยงาน
การร้องเรียนเกี่ยวกับความโปร่งใสของการจัดซื้อจัดจ้าง



แผนผังกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์



การรับและตรวจสอบข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์จากช่องทางต่าง ๆ

ดำเนินการรับและติดตามตรวจสอบข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ที่เข้ามายังหน่วยงานจากช่องทางต่าง ๆ โดยมีข้อปฏิบัติตามที่กำหนด ดังนี้

ช่องทาง	ความถี่ในการตรวจสอบช่องทาง	ระยะเวลาดำเนินการรับข้อร้องเรียน เพื่อประสานหาทางแก้ไข	หมายเหตุ
ร้องเรียน/ร้องทุกข์ ด้วยตนเอง ณ ชั้น 2 ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ สำนักปลัดเทศบาล เทศบาลตำบล หินเหล็กไฟ	ทุกครั้งที่มีผู้ร้องเรียน	ภายใน 1 วันทำการ	-
ร้องเรียน/ร้องทุกข์ผ่านเว็บไซต์ เทศบาลตำบลหินเหล็กไฟ www.hinlekfailocal.go.th	ตามวันเวลาราชการ	ภายใน 1 วันทำการ	-
ร้องเรียน/ร้องทุกข์ ทางโทรศัพท์ (044 – 666685 กด 5)	ตามวันเวลาราชการ	ภายใน 1 วันทำการ	-
ร้องเรียน/ร้องทุกข์ผ่าน FaceBook สำนักงานเทศบาลตำบลหินเหล็กไฟ อำเภอคูเมือง จังหวัดบุรีรัมย์	ตามวันเวลาราชการ	ภายใน 1 วันทำการ	-
แจ้งผู้ร้องเรียน/ร้องทุกข์ทราบ	ตามวันเวลาราชการ	ภายใน ๑๕ วันทำการ	-

การบันทึกข้อร้องเรียน

- กรอกรูปแบบฟอร์มบันทึกข้อร้องเรียน โดยมีรายละเอียด คือ ชื่อ – สกุล ผู้ร้องเรียน ที่อยู่ หมายเลขติดต่อกลับ เรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ และสถานที่เกิดเหตุ
- ทุกช่องทางที่มีการร้องเรียน/ร้องทุกข์ เจ้าหน้าที่ ต้องบันทึกข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ลงบนทะเบียนคุมข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์

การประสานหน่วยงานเพื่อแก้ไขข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์และการแจ้งกลับผู้ร้องเรียน

- กรณีเป็นการขอข้อมูลข่าวสาร ประสานหน่วยงานผู้ครอบครองเอกสารเจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้อง เพื่อให้ข้อมูลแก่ผู้ร้องขอ
- ข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ ที่เป็นการร้องเรียน/ร้องทุกข์เกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการของหน่วยงาน เช่น ไฟฟ้าสาธารณะดับ สาธารณภัยต่างๆ การจัดการขยะมูลฝอย ตัดต้นไม้ กลิ่นเหม็นรบกวน เป็นต้น เสนอไปยังผู้บริหารเพื่อสั่งการหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง เพื่อให้เกิดความรวดเร็วและถูกต้องชัดเจนในการแก้ไขปัญหาต่อไป
- ข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ ที่ไม่อยู่ในอำนาจความรับผิดชอบของเทศบาลตำบลหินเหล็กไฟ ให้ดำเนินการประสานแจ้งหน่วยงานภายนอกที่เกี่ยวข้องเพื่อให้เกิดความรวดเร็วและถูกต้องชัดเจนในการแก้ไขปัญหาต่อไป
- ข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ที่ส่งผลกระทบต่อหน่วยงาน เช่น กรณีผู้ร้องเรียน/ร้องทุกข์ ทำหนังสือร้องเรียน/ร้องทุกข์ ความไม่โปร่งใสในการจัดซื้อจัดจ้าง ให้เจ้าหน้าที่เสนอผู้บริหารพิจารณาสั่งการไปยังหน่วยงานที่รับผิดชอบเพื่อดำเนินการตรวจสอบและแจ้งผู้ร้องเรียน/ร้องทุกข์ ต่อไป

ติดตามการแก้ไขข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์

ให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องรายงานผลให้ทราบ และแจ้งผู้ร้องเรียน/ร้องทุกข์ทราบต่อไป

การรายงานผลการจัดการข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ของหน่วยงาน

- รวบรวมรายงานสรุปข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ หลังจากสิ้นปีงบประมาณ เพื่อนำมาวิเคราะห์การจัดการข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ ในภาพรวมของหน่วยงาน เพื่อใช้เป็นแนวทางในการแก้ไข ปรับปรุงพัฒนาองค์กรต่อไป

มาตรฐานงาน

การดำเนินการแก้ไขข้อร้องเรียนให้แล้วเสร็จ ภายในระยะเวลาที่กำหนด - กรณีได้รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์จากช่องทางการร้องเรียน/ร้องทุกข์ เช่น ร้องเรียนด้วยตนเอง/จดหมาย/เว็บไซต์/โทรศัพท์/Facebook ให้ศูนย์ฯ ดำเนินการตรวจสอบและพิจารณาส่งเรื่องต่อให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ดำเนินการแก้ไขเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ให้แล้วเสร็จภายใน 15 วันทำการ

กฎหมายที่เกี่ยวข้อง

- พระราชบัญญัติว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ.2546