



คู่มือการปฏิบัติงานเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์
ของเทศบาลเมืองศรีสะเกษ

บทนำ

คู่มือการปฏิบัติงานเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ของเทศบาลเมืองศรีสะเกษฉบับนี้ จัดทำขึ้นเพื่อเป็นแนวทางการดำเนินการจัดการข้อร้องเรียนของเทศบาลเมืองศรีสะเกษ ทั้งนี้ การจัดการข้อร้องเรียนจนได้ข้อยุติให้มีความรวดเร็วและมีประสิทธิภาพเพื่อตอบสนองความต้องการและความคาดหวังของผู้รับบริการ จำเป็นต้องมีขั้นตอน/กระบวนการและแนวทางในการปฏิบัติงานที่ชัดเจนและเป็นมาตรฐานเดียวกัน

เทศบาลเมืองศรีสะเกษ

สารบัญ

เรื่อง	หน้า
หลักการและเหตุผล	๑
หน้าที่ความรับผิดชอบ	๑
วัตถุประสงค์	๑
คำจำกัดความ	๑
สถานที่ตั้ง	๑
แผนผังกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์	๒
ขั้นตอนการปฏิบัติงาน	๓
การรับและตรวจสอบข้อร้องเรียนจากช่องทางต่าง ๆ	๓
การบันทึกข้อร้องเรียน	๓
การประสานหน่วยงานเพื่อแก้ไขข้อร้องเรียนและการแจ้งกลับผู้ร้องเรียน	๔
ติดตามการแก้ไขข้อร้องเรียน	๔
การรายงานผลการดำเนินการให้ผู้บริหารทราบ	๔
มาตรฐานงาน	๔
แบบฟอร์ม	๔
ภาคผนวก	๕
-แบบฟอร์มคำร้องต่างๆ	

คู่มือการปฏิบัติงานเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ของเทศบาลเมืองศรีสะเกษ

๑. หลักการและเหตุผล

-พระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๔๖ ได้กำหนดแนวทางการปฏิบัติราชการมุ่งให้เกิดประโยชน์สุขแก่ประชาชนโดยยึดประชาชนเป็นศูนย์กลางเพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชนให้เกิดความผาสุกและความเป็นอยู่ที่ดีของประชาชน เกิดผลสัมฤทธิ์ต่องานบริการ มีประสิทธิภาพและเกิดความคุ้มค่าในการให้บริการ ไม่มีขั้นตอนการปฏิบัติงานเกิดความจำเป็น มีการปรับปรุงภารกิจให้ทันต่อสถานการณ์ ประชาชนได้รับบริการ อำนวยความสะดวกและได้รับการตอบสนองความต้องการ และมีการประเมินผลการให้บริการสม่ำเสมอ

-ระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยการจัดการเรื่องร้องทุกข์ พ.ศ. ๒๕๕๒ ได้กำหนดให้ผู้ที่ได้รับความเดือดร้อนหรือเสียหายหรืออาจเดือดร้อนหรือเสียหายจากการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่หรือส่วนราชการ หรือจำเป็นต้องให้ส่วนราชการช่วยเหลือเยียวยาหรือปลดเปลื้องทุกข์มีสิทธิเสนอคำร้องทุกข์ต่อส่วนราชการที่เกี่ยวข้องได้ โดยกำหนดให้การจัดการเรื่องร้องทุกข์ที่เกี่ยวกับหน่วยงานของรัฐที่เป็นราชการส่วนท้องถิ่นหรือรัฐวิสาหกิจ ให้เป็นไปตามระเบียบของหน่วยงานของรัฐนั้น และกำหนดให้เจ้าหน้าที่ส่วนราชการผู้รับคำร้องทุกข์ออกไปรับคำร้องทุกข์ให้แก่ผู้ร้องทุกข์ไว้เป็นหลักฐาน

๒. หน้าที่ความรับผิดชอบ

เป็นศูนย์กลางในการรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ และให้บริการข้อมูลข่าวสาร ให้คำปรึกษา รับเรื่องปัญหา/ความต้องการ และข้อเสนอแนะของประชาชน

๓. วัตถุประสงค์

เพื่อให้การดำเนินงานจัดการข้อร้องเรียนของเทศบาลเมืองศรีสะเกษ มีขั้นตอน/กระบวนการ และแนวทางในการปฏิบัติงานเป็นมาตรฐานเดียวกัน

๔. คำจำกัดความ

ผู้รับบริการ : ผู้ที่มาขอรับบริการจากส่วนราชการและประชาชนทั่วไป

ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย : ผู้ที่ได้รับผลกระทบทั้งทางบวกและทางลบ ทั้งทางตรงและทางอ้อม จากการดำเนินการของส่วนราชการ เช่น ประชาชนในชุมชนเขตเทศบาลเมืองศรีสะเกษ

การจัดการข้อร้องเรียน : มีความหมายครอบคลุมถึงการจัดการในเรื่องข้อร้องเรียน ข้อเสนอแนะ/ข้อคิดเห็น/คำชมเชย/การสอบถามหรือร้องขอข้อมูล

ผู้ร้องเรียน : ประชาชนทั่วไป/ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มาติดต่อยังเทศบาลเมืองศรีสะเกษ ผ่านช่องทางต่างๆโดยมีวัตถุประสงค์ครอบคลุมการร้องเรียน/การให้ข้อเสนอแนะ/การให้ข้อคิดเห็น/การชมเชย/การร้องขอข้อมูล

เจ้าหน้าที่ : เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบในการจัดการข้อร้องเรียนของหน่วยงาน

ข้อร้องเรียน : แบ่งเป็นประเภทต่างๆ เช่น

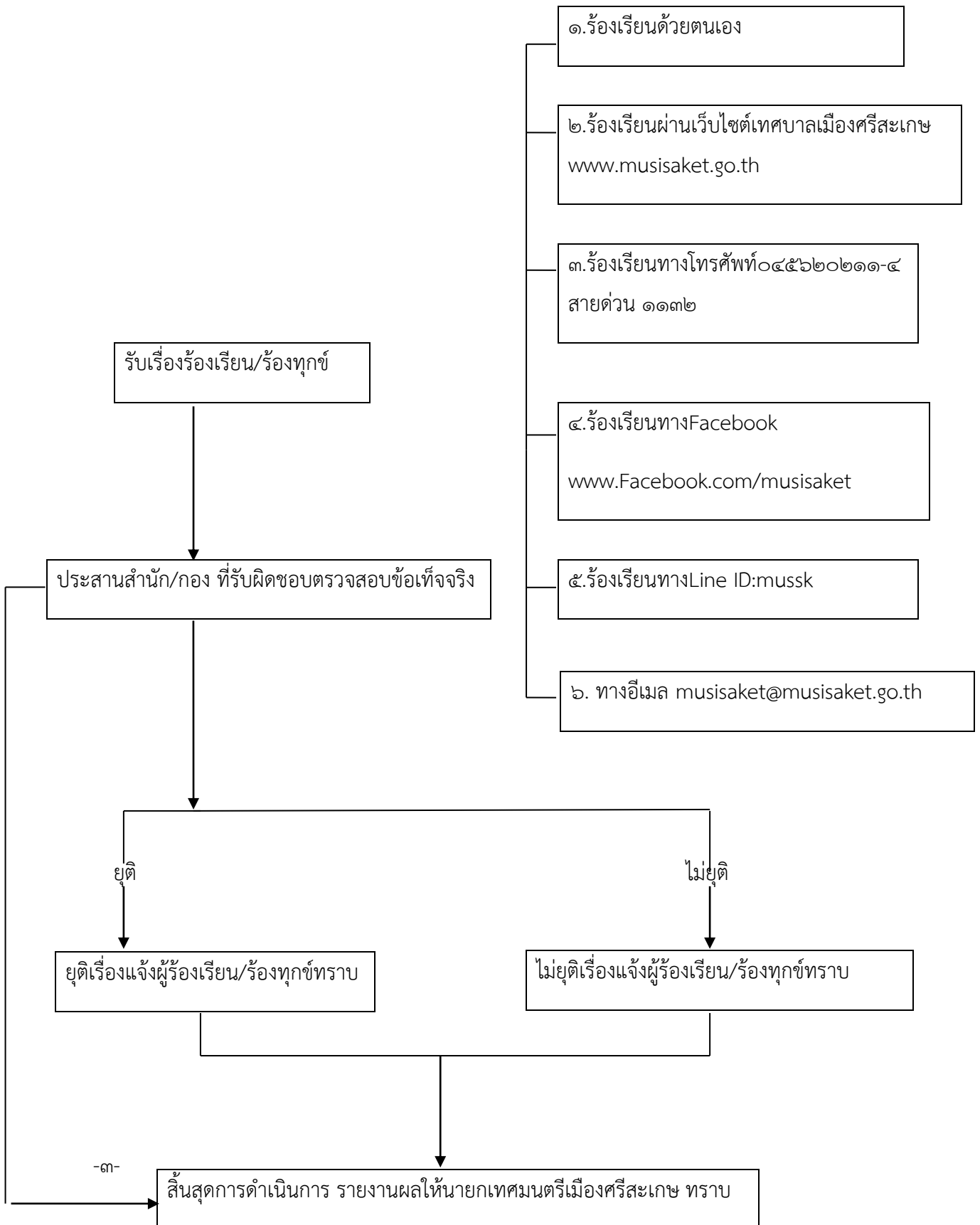
- ข้อคิดเห็น ข้อเสนอแนะ คำชมเชย สอบถามหรือร้องขอข้อมูล
- การร้องเรียนเกี่ยวกับคุณภาพและการให้บริการของหน่วยงาน
- การร้องเรียนเกี่ยวกับความไม่โปร่งใสของการจัดซื้อจัดจ้าง
- การร้องเรียนเกี่ยวกับการปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่

๕. สถานที่ตั้ง

สำนักงานเทศบาลเมืองศรีสะเกษ ถนนสุขุมวิท ตำบลเมืองใต้ อำเภอเมือง จังหวัดศรีสะเกษ

๖.แผนผังกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์

กระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์



๗. ขั้นตอนการปฏิบัติงาน

การแต่งตั้งผู้รับผิดชอบจัดการข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์

๑. จัดทำคำสั่งแต่งตั้งผู้มีหน้าที่รับผิดชอบของแต่ละสำนัก/กอง

๒. แจ้งผู้รับผิดชอบตามคำสั่งเทศบาลเมืองศรีสะเกษ เพื่อความสะดวกในการประสานงาน

๘. การรับและตรวจสอบข้อร้องเรียนจากช่องทางต่างๆ

ดำเนินการรับผิดชอบและติดตาม ตรวจสอบข้อร้องเรียนที่เข้ามายังหน่วยงานจากช่องทางต่างๆ โดยมีข้อปฏิบัติตามที่กำหนด ดังนี้

ช่องทาง	ความถี่ในการตรวจสอบ	ระยะเวลาดำเนินการรับข้อร้องเรียนเพื่อประสานหาทางแก้ไข	หมายเหตุ
ร้องเรียนด้วยตนเอง ณ สำนักงานเทศบาลเมืองศรีสะเกษ	ทุกครั้งเมื่อมีผู้ร้องเรียน	ภายใน ๑ วันทำการ	
ร้องเรียนผ่านเว็บไซต์ www.musisaket.go.th	ทุกวัน	ภายใน ๑ วันทำการ	
ร้องเรียนทางโทรศัพท์ ๐๔๕๖๒๐๒๑๑-๔ /สายด่วน ๑๑๓๒	ทุกวัน	ภายใน ๑ วันทำการ	
ร้องเรียนทางFacebook www.Facebook.com/musisaket	ทุกวัน	ภายใน ๑ วันทำการ	
ร้องเรียนทางLine ID:mussk	ทุกวัน	ภายใน ๑ วันทำการ	
ร้องเรียนทางอีเมล musisaket@musisaket.go.th	ทุกวัน	ภายใน ๑ วันทำการ	

๙. การบันทึกข้อร้องเรียน

๑) กรอกแบบฟอร์มบันทึกข้อร้องเรียน โดยมีรายละเอียด คือ ชื่อ-สกุลผู้ร้องเรียน ที่อยู่ หมายเลขติดต่อกลับ เรื่องร้องเรียน และสถานที่เกิดเหตุ

๒) ทุกช่องทางที่มีการร้องเรียน เจ้าหน้าที่ต้องบันทึกเรื่องร้องเรียนลงในสมุดบันทึกข้อร้องเรียน

๑๐. การประสานงานเพื่อแก้ไขข้อร้องเรียนและการแจ้งกลับผู้ร้องเรียนทราบ

๑) กรณีเป็นการขอข้อมูลข่าวสาร ประสานสำนัก/กอง ผู้ครอบครองเอกสาร เจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้อง เพื่อให้ข้อมูลแก่ผู้ร้องขอได้ทันที

๒) กรณีเป็นการร้องเรียนเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการของหน่วยงาน เช่น ไฟฟ้าสาธารณะดับ การจัดการขยะมูลฝอย ตัดต้นไม้ กลิ่นเหม็นรบกวน เป็นต้น สำนัก/กองที่เกี่ยวข้องที่รับผิดชอบเป็นผู้พิจารณา และดำเนินการตรวจสอบเพื่อให้เกิดความรวดเร็วและถูกต้องชัดเจนในการแก้ปัญหาต่อไป

๓) กรณีข้อร้องเรียนที่ส่งผลกระทบต่อหน่วยงาน เช่น กรณีผู้ร้องเรียนทำหนังสือร้องเรียนความไม่โปร่งใสในการจัดซื้อจัดจ้าง ให้เจ้าหน้าที่จัดทำบันทึกข้อความเพื่อเสนอผู้บริหารพิจารณาสั่งการให้งานนิติการ ดำเนินการตรวจสอบหรือมีคำสั่งแต่งตั้งคณะกรรมการสอบข้อเท็จจริง (แล้วแต่กรณี)

๑๑. ติดตามการแก้ไขข้อร้องเรียน

ให้สำนัก/กอง ที่รับเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียน สรุปและรายงานผลให้แล้วเสร็จภายในระยะเวลาที่กำหนด ตามกฎหมาย เพื่อทำการแจ้งผู้บังคับบัญชาและผู้ร้องเรียนทราบต่อไป

๑๒. การรายงานผลการดำเนินการให้ผู้บริหารทราบ

๑) ให้รวบรวมและรายงานสรุปการจัดการข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ ให้ผู้บริหารทราบทุกเดือน

๒) ให้รวบรวมรายงานสรุปข้อร้องเรียนหลังจากสิ้นปีงบประมาณ เพื่อนำมาวิเคราะห์การจัดการข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ในภาพรวมของหน่วยงาน เพื่อใช้เป็นแนวทางในการแก้ไข ปรับปรุง พัฒนางค์กรต่อไป

๑๓. มาตรฐานงาน

๑) การดำเนินการแก้ไขข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ ให้แล้วเสร็จภายในระยะเวลาที่กำหนด

๒) กรณีได้รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ให้สำนัก/กองที่รับเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียน ดำเนินการตรวจสอบ และพิจารณาดำเนินการแก้ไขปัญหาข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ (กรณีแก้ไขได้) ให้แล้วเสร็จภายใน ๑๕ วันทำการ

๑๔. แบบฟอร์ม

แบบฟอร์มคำร้องต่างๆของแต่ละสำนัก/กอง

ภาคผนวก

(แบบฟอร์มขอร้องทุกข์ / ร้องเรียน)

เขียนที่

วันที่.....เดือน.....พ.ศ.

เรื่อง

เรียน

ด้วย ข้าพเจ้า.....ที่อยู่.....หมู่ที่.....
ถนน..... ตำบล..... อำเภอ.....
จังหวัด.....ขอร้องเรียน/ร้องทุกข์ ดังนี้

เพื่อให้เทศบาลเมืองศรีสะเกษ ดำเนินการ/หยุดดำเนินการ

เนื่องจาก

ทั้งนี้ ข้าพเจ้าขอให้เทศบาลเมืองศรีสะเกษ แจ้งตอบรับว่าจะดำเนินการ/ไม่ดำเนินการตามข้อ
ร้องเรียน/ร้องทุกข์ของข้าพเจ้าไปยังที่อยู่ของข้าพเจ้าข้างต้น ภายใน ๕ วัน นับแต่วันที่ได้รับหนังสือฉบับนี้แล้ว
โดยข้าพเจ้าได้เก็บสำเนาหนังสือฉบับนี้ซึ่งได้ดำเนินการลงรับทางธุรการเรียบร้อยแล้ว

รับที่...../.....

ขอแสดงความนับถือ

วันที่.....เวลา.....

ลงชื่อ.....ผู้รับ

ลงชื่อ.....

(.....)

เบอร์โทร.....

-ตัวอย่างการกรอก-
(แบบฟอร์มขอร้องทุกข์ / ร้องเรียน)

เขียนที่ สำนักงานเทศบาลเมืองศรีสะเกษ

วันที่...๑...เดือน...มกราคม.....พ.ศ.๒๕๖๐.....

เรื่อง ...ขอความอนุเคราะห์แก้ไขปัญหาน้ำท่วมขังถนนภายในหมู่บ้าน.

เรียน ...นายกเทศมนตรีเมืองศรีสะเกษ.....

ด้วย ข้าพเจ้านายสมชาย ชื่อตรง ที่อยู่ ๙๙ หมู่ที่ ๕ ถนน - ตำบล เมืองเหนือ อำเภอ เมือง จังหวัด ศรีสะเกษ ขอร้องเรียน/ร้องทุกข์ เรื่อง ขอความอนุเคราะห์แก้ไขปัญหาน้ำท่วมขังถนนภายในหมู่บ้านศิริทรัพย์วิโชค (ซอยสุขใจ) เพื่อให้เทศบาลเมืองศรีสะเกษ ดำเนินการ/หยุดดำเนิน แก้ไขปัญหาดังกล่าว โดยการวางท่อระบายน้ำ และสูบน้ำที่ท่วมขังถนนออกโดยเร็ว

เนื่องจากชาวบ้านไม่สามารถสัญจรไป-มา บนถนนหรือขอยดังกกล่าวได้ และเกิดปัญหาโรคระบาด จากปัญหาน้ำท่วมขังในขอยดังกกล่าว เช่น โรคเท้าเปื่อย หรือโรคอื่นๆ ตามมา

ทั้งนี้ ข้าพเจ้าขอให้เทศบาลเมืองศรีสะเกษ แจ้งตอบรับว่าจะดำเนินการ/ไม่ดำเนินการตามข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ของข้าพเจ้าไปยังที่อยู่ของข้าพเจ้าข้างต้น ภายใน ๕ วัน นับแต่วันที่ได้รับหนังสือฉบับนี้แล้ว โดยข้าพเจ้าได้เก็บสำเนาหนังสือฉบับนี้ซึ่งได้ดำเนินการลงรับทางธุรการเรียบร้อยแล้ว

รับที่...../.....

ขอแสดงความนับถือ

วันที่.....เวลา.....

ลงชื่อ.....ผู้รับ

ลงชื่อ สมชาย ชื่อตรง
(นายสมชาย ชื่อตรง)

เบอร์โทร...๐๙๙-๙๙๙-๙๙๙๙