



คู่มือการปฏิบัติงานศูนย์ดำรงธรรม

เทศบาลเมืองศรีสะเกษ

ของเทศบาลเมืองศรีสะเกษ

อำเภอเมืองศรีสะเกษ จังหวัดศรีสะเกษ

บทนำ

คู่มือการปฏิบัติงานเรื่องร้องเรียนของศูนย์ดำรงธรรมเทศบาลเมืองศรีสะเกษ จัดทำขึ้นเพื่อเป็นแนวทางการดำเนินการจัดการข้อร้องเรียนของศูนย์ดำรงธรรมเทศบาลเมืองศรีสะเกษ ทั้งนี้ การจัดการข้อร้องเรียนจนได้ข้อยุติให้มีความรวดเร็วและมีประสิทธิภาพเพื่อตอบสนองความต้องการและความคาดหวังของผู้ร้องเรียน จำเป็นต้องมีขั้นตอน/กระบวนการและแนวทางในการปฏิบัติงานที่ชัดเจนและเป็นมาตรฐานเดียวกัน

เทศบาลเมืองศรีสะเกษ

คู่มือการปฏิบัติงานเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ของเทศบาลเมืองศรีสะเกษ

1. หลักการและเหตุผล

เพื่อให้เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานประจำศูนย์ดำรงธรรมเทศบาลเมืองศรีสะเกษ สามารถดำเนินการจัดการข้อร้องเรียน ข้อเสนอแนะของประชาชน และสามารถให้บริการข้อมูลข่าวสาร ให้คำปรึกษาได้ อย่างเป็นระบบ มีมาตรฐานในการจัดการข้อร้องเรียน เริ่มตั้งแต่ขั้นตอนการรับข้อร้องเรียนจากผู้รับบริการ/หน่วยงานที่ส่งข้อร้องเรียน การวิเคราะห์ข้อร้องเรียน เพื่อเสนอผู้บริหารพิจารณาให้ความเห็นชอบ การส่งข้อร้องเรียนให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องตรวจสอบข้อเท็จจริง การติดตามประเมินผล การรายงานผล การตรวจสอบข้อเท็จจริง และการยุติเรื่องร้องเรียน

2. หน้าที่ความรับผิดชอบ

เป็นศูนย์กลางในการรับเรื่องราวร้องเรียน และให้บริการข้อมูลข่าวสาร ให้คำปรึกษา รับเรื่องปัญหา/ความต้องการ และข้อเสนอแนะของประชาชน

3. วัตถุประสงค์

เพื่อให้การดำเนินงานจัดการเรื่องร้องเรียนของศูนย์ดำรงธรรมเทศบาลเมืองศรีสะเกษ มีขั้นตอน/กระบวนการ และแนวทางในการปฏิบัติงานเป็นมาตรฐานเดียวกัน

4. คำจำกัดความ

การร้องเรียน หมายความว่า การที่ประชาชน เจ้าหน้าที่/หน่วยงานของรัฐ บอกล่าเรื่องราวต่อหน่วยงานของรัฐ เพื่อขอให้ช่วยเหลือ แก้ไข บรรเทาความเดือดร้อน หรือตรวจสอบ ข้อเท็จจริง อันเนื่องมาจากการได้รับความเดือดร้อน ความไม่เป็นธรรม หรือพบเห็นการกระทำผิดกฎหมาย

การตอบสนอง หมายความว่า การที่ส่วนราชการได้ให้ข้อมูลการดำเนินการ เพื่อแก้ไข ข้อร้องเรียนให้กับผู้ร้องเรียนทราบ ภายใน 15 วัน หรือในระยะเวลาที่เหมาะสม

การดำเนินการ หมายความว่า การที่หน่วยงานที่รับผิดชอบ ได้มีกระบวนการตรวจสอบ และแก้ไข ปัญหาอย่างชัดเจน เช่น การตั้งกรรมการตรวจสอบ การลงพื้นที่แก้ไขปัญหา การประชุมเพื่อ ปรึกษาหารือแนวทางแก้ไขปัญหาร่วมกันระหว่างผู้ร้องเรียนหรือผู้ถูกร้องเรียน หรือกรณีการกระทำผิดของ เจ้าหน้าที่ได้มีการกล่าวตักเตือนหรือลงโทษตามระเบียบที่กำหนดไว้

การดำเนินการจนได้ข้อยุติ ได้แก่

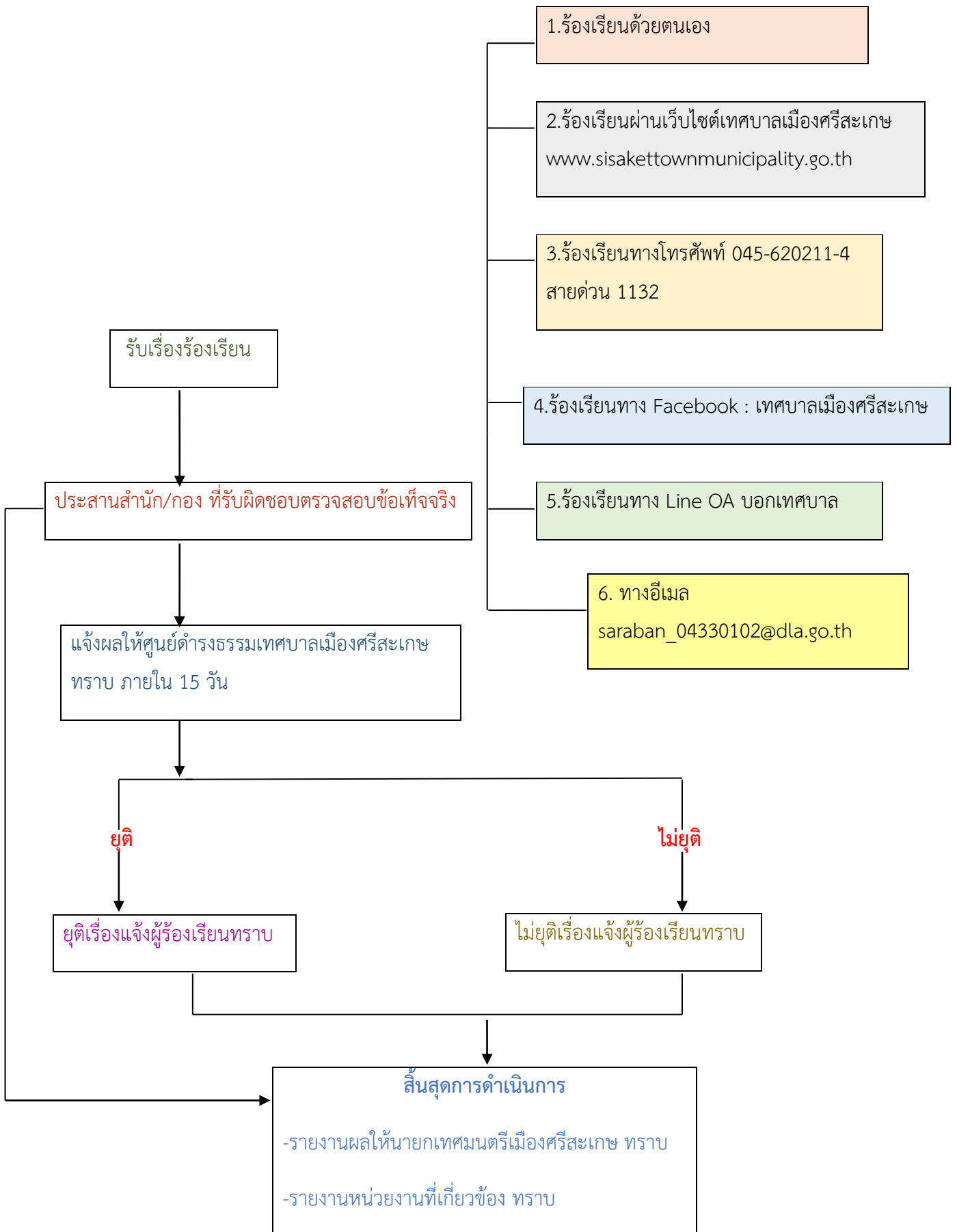
- (1) เรื่องที่ดำเนินการแล้วได้ตามความประสงค์ของผู้ร้องทั้งหมดและได้แจ้งให้ผู้ร้องทราบ
- (2) เรื่องที่ดำเนินการแล้ว ได้ตามความประสงค์ของผู้ร้องบางส่วน หรือบรรเทา เยียวยา ปัญหาความเดือดร้อนตามความเหมาะสม และได้แจ้งให้ผู้ร้องทราบ
- (๓) เรื่องที่ดำเนินการแล้ว แต่ไม่ได้ตามความประสงค์ของผู้ร้อง เช่น พันวิสัยการดำเนินการ และขอบเขตอำนาจหน้าที่แล้ว และได้ชี้แจงทำความเข้าใจกับผู้ร้อง
- (4) เรื่องร้องทุกข์ที่ระงับการพิจารณา หรือรวมเรื่อง เช่น บัตรสนเท่ห์ เรื่องที่อยู่ใน กระบวนการทางศาล เรื่องร้องทุกข์กล่าวโทษแต่ไม่มีหลักฐานที่ชัดเจน และได้แจ้งให้ผู้ร้องทราบตามควรแก่กรณี
- (5) เรื่องที่ส่งต่อให้หน่วยงานอื่นเพื่อทราบ หรือดำเนินการตามอำนาจหน้าที่แล้ว และได้แจ้งให้ผู้ร้องทราบถึงหน่วยงานที่รับเรื่องต่อ

กรณีเรื่องปกติไม่ซับซ้อน หมายถึง เรื่องที่ส่งหน่วยงานดำเนินการแก้ไขปัญหาไม่มีความ ยุ่งยากหรือทับซ้อนกับอำนาจหน้าที่ของหน่วยงานอื่นในการแก้ไข เป็นต้น นอกจากนี้ ยังหมายรวมถึง การแสดงความ คิดเห็น แจ้งเหตุ แจ้งเบาะแส ดิชม

กรณีเรื่องที่มีความซับซ้อน หมายถึง เรื่องตามกรณี ดังนี้

- (1) การรวมกลุ่มเรียกร้องของมวลชน
- (2) เรื่องความขัดแย้งระหว่างบุคคล หรือกลุ่มบุคคล
- (3) เรื่องที่เป็นปัญหายืดเยื้อยาวนาน
- (4) เรื่องการร้องเรียนกล่าวโทษเจ้าหน้าที่ของรัฐ
- (5) เรื่องที่มีผลกระทบในวงกว้าง
- (6) เรื่องที่ต้องแก้ไขในเชิงนโยบาย
- (7) เรื่องที่เกี่ยวข้องกับกฎหมายและต้องวิเคราะห์กลั่นกรองและเสนอความเห็นด้านกฎหมาย
- (8) เรื่องที่เกี่ยวข้องกับหลายหน่วยงาน
- (9) เรื่องที่ไม่สามารถประสานการดำเนินการแก้ไข เป็นต้น

กระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียนของศูนย์ดำรงธรรมเทศบาลเมืองศรีสะเกษ



4. ขั้นตอนการปฏิบัติงาน

เมื่อศูนย์ดำรงธรรมเทศบาลเมืองศรีสะเกษ ได้รับเรื่องร้องเรียนจากช่องทางต่างๆ แล้ว จะตรวจสอบวิเคราะห์ข้อมูล จำแนกรื่องและพิจารณาว่าเกี่ยวข้องกับสำนัก/กองใด และจะดำเนินการ ดังนี้

1) กรณีข้อร้องเรียนนั้นมิได้ทำเป็นหนังสือให้จัดการให้มีการบันทึกข้อร้องเรียนลงใน แบบฟอร์มแจ้งข้อร้องเรียน ซึ่งจะต้องดำเนินการให้แล้วเสร็จ ภายใน 1 วันทำการ นับตั้งแต่วันที่ได้รับข้อร้องเรียน

2) กรณีเรื่องสำคัญเร่งด่วนที่มีผลกระทบต่อสาธารณะในวงกว้าง เช่น การรวมตัวเรียกร้อง ของประชาชน ความขัดแย้งระหว่างกลุ่มบุคคล หรือเรื่องนโยบายสำคัญเร่งด่วนของรัฐบาล เช่น การป้องกัน ภัยพิบัติสาธารณะ การป้องกันและแก้ไขปัญหาเรื่องที่เกี่ยวข้องกับหลายหน่วยงาน เป็นประเด็นข้อร้องเรียนทางกฎหมาย หรือเรื่องร้องเรียนที่มีข้อเท็จจริงและรายละเอียดตามคำร้อง ยังไม่ชัดเจนหรือไม่แน่นอน ศูนย์ดำรงธรรมเทศบาลเมืองศรีสะเกษ จะลงพื้นที่ตรวจสอบข้อเท็จจริงก่อนส่งให้ หน่วยงานที่เกี่ยวข้องดำเนินการต่อไป และจะแจ้งให้ผู้ร้องทราบไว้ชั้นหนึ่งก่อน

3) กรณีเรื่องร้องเรียนทั่วไป ศูนย์ดำรงธรรมเทศบาลเมืองศรีสะเกษ จะดำเนินการจัดส่งเรื่องให้สำนัก/กองที่เกี่ยวข้อง รับไปดำเนินการโดยมีสมุดคุมเพื่อทำบันทึกการรับ-ส่งเรื่อง ทั้งนี้ สำนัก/กองที่รับเรื่องต่อดำเนินการรายงานผลการดำเนินการหรือความคืบหน้า ภายใน 15 - 30 วัน แล้วแต่กรณี

5. การรับและตรวจสอบข้อร้องเรียนจากช่องทางต่างๆ

ดำเนินการรับผิดชอบและติดตาม ตรวจสอบเรื่องร้องเรียนที่เข้ามายังหน่วยงานจากช่องทางต่างๆ โดยมีข้อปฏิบัติตามที่กำหนด ดังนี้

ช่องทาง	ความถี่ในการตรวจสอบ	ระยะเวลาดำเนินการรับข้อร้องเรียนเพื่อประสานหาทางแก้ไข	หมายเหตุ
ร้องเรียนด้วยตนเอง ณ สำนักงานเทศบาลเมืองศรีสะเกษ	ทุกครั้งเมื่อมีผู้ร้องเรียน	ภายใน 1 วันทำการ	
ร้องเรียนผ่านเว็บไซต์ www.sisakettownmunicipality.go.th	ทุกวัน	ภายใน 1 วันทำการ	
ร้องเรียนทางโทรศัพท์045-620211-4 /สายด่วน 1132	ทุกวัน	ภายใน 1 วันทำการ	
ร้องเรียนทางFacebook เทศบาลเมืองศรีสะเกษ	ทุกวัน	ภายใน 1 วันทำการ	
ร้องเรียนทางLine Line OA บอกเทศบาล	ทุกวัน	ภายใน 1 วันทำการ	
ร้องเรียนทางอีเมล saraban_04330102@dla.go.th	ทุกวัน	ภายใน 1 วันทำการ	

6.ติดตามการแก้ไขข้อร้องเรียน

ให้สำนัก/กอง ที่รับเรื่องร้องเรียน สรุปและรายงานผลให้แล้วเสร็จภายในระยะเวลาที่กำหนดตามกฎหมาย เพื่อทำการแจ้งผู้บังคับบัญชาและผู้ร้องเรียนทราบต่อไป