



คู่มือ

ปฏิบัติงานด้านการร้องเรียน/ร้องทุกข์
ของศูนย์รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์
เทศบาลตำบลวังพร้าว

เทศบาลตำบลวังพร้าว

โทร./โทรสาร ๐-๕๔๒๐-๙๒๐๒

<http://www.wangprao.go.th>



ประกาศเทศบาลตำบลวังพร้าว
เรื่อง ประกาศใช้คู่มือปฏิบัติงานด้านการร้องเรียน/ร้องทุกข์
ของศูนย์รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ เทศบาลตำบลวังพร้าว

.....

เพื่อให้การดำเนินการเกี่ยวกับการแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียนที่เกิดขึ้นในท้องที่ตำบลวังพร้าว
เป็นไปในแนวทางเดียวกัน เกิดประโยชน์ต่อประชาชน และอำนวยความสะดวกต่อเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน

เทศบาลตำบลวังพร้าว จึงขอประกาศใช้คู่มือปฏิบัติงานด้านการร้องเรียน/ร้องทุกข์ ของศูนย์
รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ เทศบาลตำบลวังพร้าว เพื่อเป็นกรอบหรือแนวทางในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่
และประชาชนผู้มารับบริการ รายละเอียดปรากฏตามแนบท้ายประกาศนี้ และสามารถดูรายละเอียดเพิ่มเติม
ได้ที่ <http://www.wangprao.go.th>

จึงประกาศให้ทราบโดยทั่วกัน

ประกาศ ณ วันที่ ๑๒ เดือน ตุลาคม พ.ศ. ๒๕๕๙

(นางจันทรณ์ ชูสุภาภาวี่)
นายกเทศมนตรีตำบลวังพร้าว

คำนำ

ตามมาตรา ๕๒ และมาตรา ๔๑ แห่งพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๔๖ กำหนดให้เมื่อส่วนราชการได้รับคำร้องเรียน เสนอแนะ หรือความคิดเห็นเกี่ยวกับวิธีการปฏิบัติราชการ อุปสรรค ความยุ่งยาก หรือปัญหาอื่นใดจากบุคคลใด โดยมีข้อมูลและสาระตามสมควรให้เป็นหน้าที่ของส่วนราชการนั้นที่จะต้องพิจารณาดำเนินการให้ลุล่วงไป ซึ่งการดำเนินการแก้ไขปัญหาร้องเรียน เสนอแนะ หรือความคิดเห็นเกี่ยวกับวิธีการปฏิบัติราชการ อุปสรรค ความยุ่งยาก หรือปัญหาอื่นใดจากบุคคลใดนั้น เทศบาลตำบลวังพร้าวจึงได้จัดตั้งศูนย์บริการรับเรื่องร้องเรียนของเทศบาลตำบลวังพร้าว

ดังนั้น เพื่อให้การดำเนินการเกี่ยวกับการแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียนที่เกิดขึ้นในท้องที่ตำบลวังพร้าวเป็นไปในแนวทางเดียวกัน เกิดประโยชน์ต่อประชาชน และอำนวยความสะดวกต่อเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน เทศบาลตำบลวังพร้าวจึงได้จัดทำคู่มือการปฏิบัติงานเรื่องร้องเรียน โดยได้รวบรวมแนวทางการดำเนินงานและข้อมูลต่างๆ ที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงาน ทั้งนี้เพื่อให้การดำเนินงานของศูนย์รับเรื่องร้องเรียนของเทศบาลตำบลวังพร้าวบรรลุผลสัมฤทธิ์ตามภารกิจ และเกิดประโยชน์สุขต่อพี่น้องประชาชน

เทศบาลตำบลวังพร้าว

ตุลาคม ๒๕๕๙

สารบัญ

	หน้า
๑. หลักการและเหตุผล	๑
๒. วัตถุประสงค์การจัดทำคู่มือ	๑
๓. หลักทั่วไปในการดำเนินการเกี่ยวกับเรื่องรวร้องเรียน/ร้องทุกข์	๒
๔. สถานที่ตั้ง	๓
๕. คำจำกัดความ	๓
๖. ช่องทางการร้องเรียน	๓
๗. แผนผังขั้นตอนการดำเนินงานการรับเรื่องรวร้องเรียน/ร้องทุกข์	๔

๑. หลักการและเหตุผล

ตามพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๔๖ ได้กำหนดแนวทางปฏิบัติราชการ มุ่งให้เกิดประโยชน์สุขแก่ประชาชน โดยยึดประชาชนเป็นศูนย์กลาง เพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชนให้เกิดความผาสุกและความเป็นอยู่ที่ดีของประชาชน เกิดผลสัมฤทธิ์ต่อ งานบริการมีประสิทธิภาพและเกิดความคุ้มค่าในการให้บริการ ไม่มีขั้นตอนปฏิบัติงานเกินความจำเป็น มีการปรับปรุงภารกิจให้ทันต่อสถานการณ์ ประชาชนได้รับการอำนวยความสะดวกและได้รับการตอบสนองความต้องการ และมีการประเมินผลการให้บริการสม่ำเสมอ

การดำเนินการเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ มีความสำคัญสำหรับส่วนราชการ หน่วยงานต่างๆ มาตั้งแต่อดีตจนถึงปัจจุบัน เพราะในการบริหารราชการ หรือการให้บริการของส่วนราชการนั้น ผลงานจะเป็นสิ่งที่ประชาชนพึงพอใจหรือไม่ขึ้นอยู่กับการปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ของส่วน ราชการ หน่วยงานต่างๆ ซึ่งการแสดงออกโดยผ่านกระบวนการร้องเรียน/ร้องทุกข์ ให้ข้อเสนอแนะสามารถเป็น เครื่องชี้วัดการปฏิบัติงาน หากส่วนราชการหรือหน่วยงานใดปฏิบัติงานเป็นที่พึงพอใจของประชาชนมาก ย่อมมี โอกาสถูกตำหนิติเตียนจากประชาชนน้อยย่อมมีโอกาสได้รับการตำหนิติเตียนจากประชาชนมาก นอกจากเรื่อง ร้องเรียน/ร้องทุกข์ ข้อเสนอแนะของประชาชนที่เกิดจากการปฏิบัติงานของส่วนราชการและหน่วยงานต่างๆ แล้ว ยังมีเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ของประชาชนที่เกิดจากความไม่เป็นธรรมในสังคม หรือเกิดการกรณีพิพาท ระหว่างประชาชนด้วยกันเอง ซึ่งของเทศบาลตำบลวังพร้าวมีอำนาจหน้าที่ตามพระราชกฤษฎีกาว่าด้วย หลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๔๖ ในกรณีที่ส่วนราชการได้รับคำร้องเรียน เสนอแนะ หรือความคิดเห็นเกี่ยวกับวิธีปฏิบัติราชการ อุปสรรค ความยุ่งยาก หรือปัญหาอื่นใดจากบุคคลใด โดยมีข้อมูลสาระตามสมควรให้เป็นหน้าที่ของส่วนราชการนั้นที่จะต้องพิจารณาดำเนินการให้ลุล่วงไป

เทศบาลตำบลวังพร้าวจึงได้จัดทำคู่มือปฏิบัติงานด้านการร้องเรียน/ร้องทุกข์ เพื่อเป็นกรอบ หรือแนวทางในการปฏิบัติงาน

๒. วัตถุประสงค์การจัดทำคู่มือ

๒.๑ เพื่อให้เจ้าหน้าที่เทศบาลตำบลวังพร้าวใช้เป็นแนวทางในการปฏิบัติงานในการรับ เรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ หรือขอความช่วยเหลือให้มีมาตรฐานเดียวกันและเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ

๒.๒ เพื่อให้การดำเนินงานจัดการข้อร้องเรียนของเทศบาลตำบลวังพร้าว มีขั้นตอน/ กระบวนการ และแนวทางในการปฏิบัติงานเป็นมาตรฐานเดียวกัน

๒.๓ เพื่อสร้างมาตรฐานการปฏิบัติงานที่มุ่งไปสู่การบริหารคุณภาพทั่วทั้งองค์กรอย่างมี ประสิทธิภาพ

๒.๔ เพื่อเผยแพร่ให้กับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของเทศบาลตำบลวังพร้าวทราบ กระบวนการ

๒.๕ เพื่อให้มั่นใจว่าได้มีการปฏิบัติตามข้อกำหนด ระเบียบหลักเกณฑ์เกี่ยวกับการจัดการข้อ ร้องเรียนที่กำหนดไว้อย่างสม่ำเสมอ และมีประสิทธิภาพ

๓. หลักทั่วไปในการดำเนินการเกี่ยวกับเรื่องร่ำเรียน/ร้องทุกข์

- ๓.๑ สอบถามข้อมูลเบื้องต้นจากผู้ขอรับบริการถึงความประสงค์ของการขอรับบริการ
- ๓.๒ ดำเนินการบันทึกข้อมูลของผู้ขอรับบริการ โดยจัดทำทะเบียนรับเรื่องร่ำเรียน/ร้องทุกข์ เพื่อเก็บไว้เป็นฐานข้อมูล รวบรวมเป็นสถิติไว้ใช้ประโยชน์ในการวิเคราะห์ผลการปฏิบัติทุกระยะ
- ๓.๓ แยกประเภทงานบริการตามความประสงค์ของผู้ขอรับบริการ เช่น ปรัชญากฎหมาย, ขออนุมัติ/อนุญาต, ข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์
- ๓.๔ ดำเนินการให้คำปรึกษาตามประเภทงานบริการเพื่อตอบสนองความประสงค์ของผู้ขอรับบริการ
- ๓.๕ เจ้าหน้าที่ดำเนินการเพื่อตอบสนองความประสงค์ของผู้ขอรับบริการ
- ๓.๖ แจ้งผลการดำเนินการให้ผู้ขอรับบริการทราบภายใน ๑๕ วัน และต่อเนื่องจนกว่าจะแล้วเสร็จ

(๑) กรณีเรื่องร้องเรียนทั่วไป

๑. เจ้าหน้าที่ของศูนย์รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ หรือเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบจะให้ข้อมูลกับผู้ขอรับบริการในเรื่องที่ผู้ขอรับบริการต้องการทราบ เมื่อให้คำปรึกษาเรียบร้อยแล้วเป็นที่พอใจแก่ผู้รับบริการเรื่องที่ขอรับบริการถือว่ายุติ

๒. กรณีขออนุมัติ/อนุญาต เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบ จะให้ข้อมูลกับผู้ขอรับบริการในเรื่องที่ผู้ขอรับบริการต้องการทราบ และดำเนินการรับเรื่องดังกล่าวไว้ ปลัดเทศบาล หรือหน่วยงานผู้รับผิดชอบ เป็นผู้พิจารณาส่งต่อให้กับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องดำเนินการต่อไป ภายใน ๑-๒ วัน

๓. กรณีไม่เป็นที่ยุติตามข้อ ๑. เจ้าหน้าที่ของศูนย์รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ หรือเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบ จะดำเนินการรับเรื่องดังกล่าวไว้ และปลัดเทศบาล เป็นผู้พิจารณาส่งต่อให้กับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องดำเนินการต่อไปภายใน ๑-๒ วัน

๔. กรณีขออนุมัติ/อนุญาต, ข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ ให้ผู้ขอรับบริการรอกการติดต่อกลับ หรือสามารถติดตามเรื่องกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องหากไม่ได้รับการติดต่อกลับจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้องภายใน ๑๕ วัน ให้ติดต่อกลับที่ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ โทรศัพท์ ๐-๕๔๒๐-๙๒๐๒

(๒) กรณีข้อร้องเรียนการปฏิบัติงานหรือการให้บริการของเจ้าหน้าที่ภายในหน่วยงานหรือร้องเรียนเกี่ยวกับการจัดซื้อจัดจ้างหน่วยงาน

๑. กรณีข้อร้องเรียนการปฏิบัติงานหรือการให้บริการของเจ้าหน้าที่ภายในหน่วยงาน หรือร้องเรียนเกี่ยวกับการจัดซื้อจัดจ้างหน่วยงาน เจ้าหน้าที่ของศูนย์รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ หรือเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบจะให้ข้อมูลกับผู้ขอรับบริการในเรื่องที่ผู้ขอรับบริการต้องการทราบ เมื่อให้คำปรึกษาเรียบร้อยแล้วเป็นที่พอใจแก่ผู้รับบริการ เรื่องที่ขอรับบริการถือว่ายุติ

๒. กรณีไม่เป็นที่ยุติตามข้อ ๑. เจ้าหน้าที่ของศูนย์รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ หรือเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบ จะดำเนินการรับเรื่องดังกล่าวไว้ ปลัดเทศบาล เป็นผู้พิจารณาส่งต่อให้กับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องดำเนินการต่อไป ภายใน ๑-๒ วัน

๓. กรณีขออนุมัติ/อนุญาต, ข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ ให้ผู้ขอรับบริการรอกการติดต่อกลับ หรือสามารถติดตามเรื่องกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องหากไม่ได้รับการติดต่อกลับจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้องภายใน ๑๕ วัน ให้ติดต่อกลับที่ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ โทรศัพท์ ๐-๕๔๒๐-๙๒๐๒

๔. สถานที่ตั้ง

ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ตั้งอยู่ ณ ที่สำนักงานเทศบาลตำบลวังพร้าว หมู่ที่ ๒ ตำบลวังพร้าว อำเภอเกาะคา จังหวัดลำปาง รหัสไปรษณีย์ ๕๒๑๓๐

๕. คำจำกัดความ

ผู้รับบริการ หมายถึง ผู้ที่มารับบริการจากส่วนราชการและประชาชนทั่วไป

๕.๑ ผู้รับบริการ ประกอบด้วย

๕.๑.๑ หน่วยงานของรัฐ*/เจ้าหน้าที่ของหน่วยงานของรัฐ/เอกชน/หรือบุคคล/นิติบุคคล

* หน่วยงานของรัฐ ได้แก่ กระทรวง ทบวง กรมหรือส่วนราชการที่เรียกชื่อ อย่างอื่น องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น รัฐวิสาหกิจ และให้หมายความรวมถึง องค์กรอิสระ องค์กรมหาชน หน่วยงานในกำกับของรัฐและหน่วยงานอื่นใดในลักษณะเดียวกัน

** เจ้าหน้าที่ของรัฐ ได้แก่ ข้าราชการ พนักงานราชการ ลูกจ้างประจำ ลูกจ้างชั่วคราว และผู้ปฏิบัติงานประเภทอื่น ไม่ว่าจะเป็นการแต่งตั้งในฐานะ เป็นกรรมการหรือฐานะอื่นใด รวมทั้งผู้ซึ่งได้รับแต่งตั้งและถูกสั่งให้ปฏิบัติงานให้แก่หน่วยงานของรัฐ

๕.๑.๒ บุคคล/หน่วยงานอื่นที่ไม่ใช่หน่วยงานของรัฐ

๕.๑.๓ ผู้ให้บริการตลาดกลางทางอิเล็กทรอนิกส์

๕.๑.๔ ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

(ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย หมายถึง ผู้ที่ได้รับผลกระทบ ทั้งทางบวกและทางลบ ทั้งทางตรง และทางอ้อม จากการดำเนินการของส่วนราชการ เช่น ประชาชนในชุมชน/หมู่บ้าน, ผู้ค้ากับหน่วยงานของรัฐ, ผู้มีสิทธิรับเงินจากทางราชการที่ไม่ใช่เจ้าหน้าที่ของรัฐ)

๕.๒ ผู้ร้องเรียน หมายถึง ประชาชนทั่วไป / ผู้มีส่วนได้เสียที่มาติดต่อยังศูนย์รับเรื่องร้องเรียน เทศบาลตำบลวังพร้าว ผ่านช่องทางต่างๆ โดยมีวัตถุประสงค์ ครอบคลุมการร้องเรียน/ร้องทุกข์ การให้คำปรึกษา การให้ข้อเสนอแนะ การให้ข้อคิดเห็น การชมเชย และการร้องขอข้อมูล

๖. ช่องทางการร้องเรียน

๖.๑ ร้องเรียน/ร้องทุกข์ ด้วยตนเองได้ที่ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์

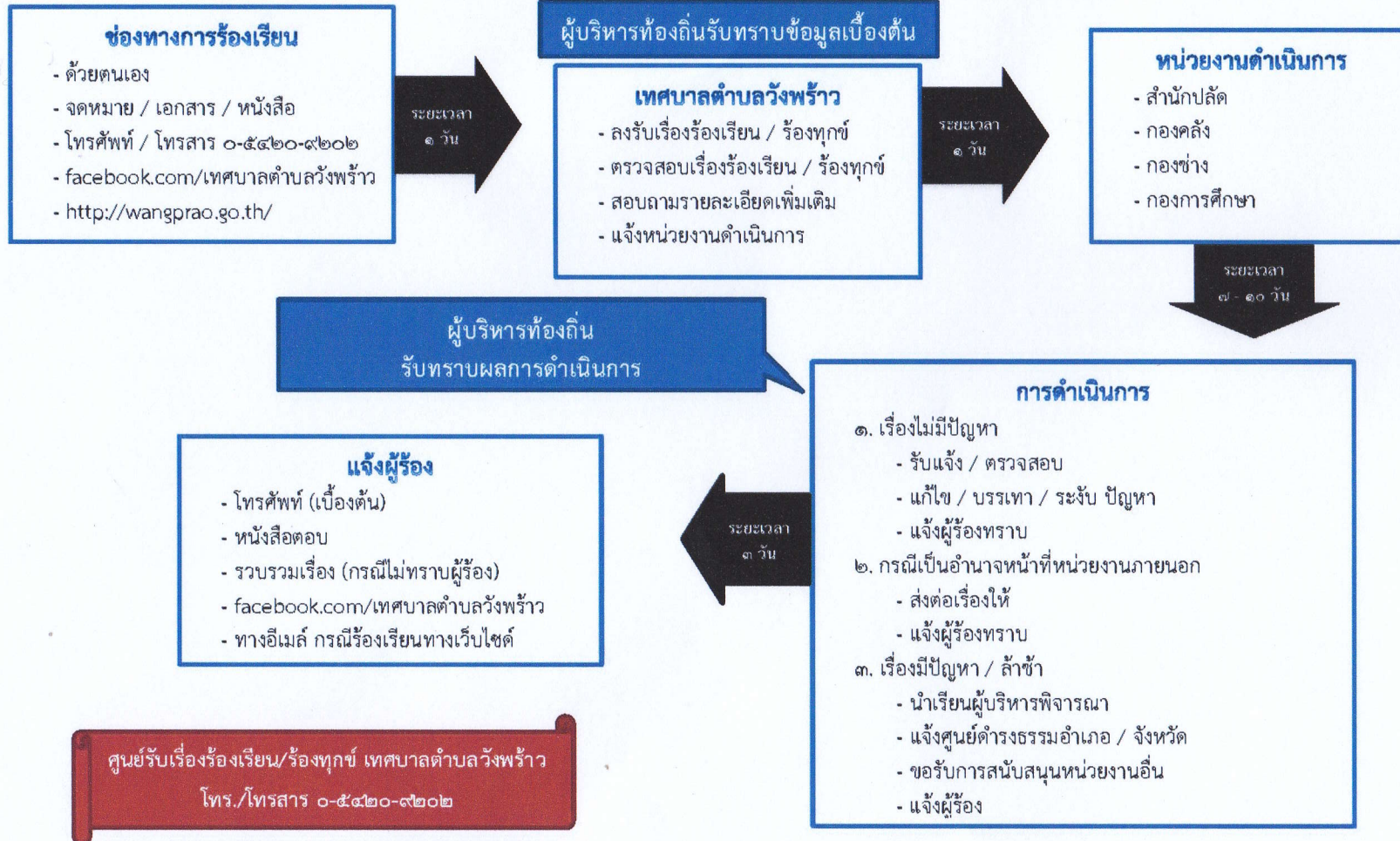
๖.๒ ร้องเรียน/ร้องทุกข์ เป็นจดหมาย / เอกสาร / หนังสือ ส่งศูนย์รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ สำนักปลัด เทศบาลตำบลวังพร้าว อำเภอเกาะคา จังหวัดลำปาง รหัสไปรษณีย์ ๕๒๑๓๐

๖.๓ ร้องเรียน/ร้องทุกข์ ทางโทรศัพท์/โทรสาร ที่หมายเลข ๐-๕๔๒๐-๙๒๐๒

๖.๔ แจ้งเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ผ่านทางเว็บไซต์ <http://www.wangprao.go.th> หรือที่ เฟสบุ๊ค www.facebook.com/เทศบาลตำบลวังพร้าว

๖.๕ ส่งทางตู้แสดงความคิดเห็นซึ่งติดตั้งไว้หน้าอาคารสำนักงานเทศบาลตำบลวังพร้าว

แผนผังการดำเนินงาน การรับเรื่องราวร้องเรียน/ร้องทุกข์



ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ เทศบาลตำบลวังพร้าว
โทร./โทรสาร ๐-๕๔๒๐-๙๒๐๒

รูปแบบองค์ประกอบของระบบงานรับเรื่องราวร้องเรียน



ประกาศเทศบาลตำบลวังพร้าว
เรื่อง การจัดตั้งศูนย์รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์

ตามพระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการแผ่นดิน พ.ศ.๒๕๓๔ ซึ่งแก้ไขเพิ่มเติมโดยพระราชบัญญัติระเบียบราชการแผ่นดิน (ฉบับที่ ๕) พ.ศ.๒๕๔๕ กำหนดให้มีการปรับปรุงระบบบริหารราชการ เพื่อให้สามารถปฏิบัติงานตอบสนองต่อการพัฒนาประเทศและการให้บริการประชาชนได้อย่างมีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น โดยมีพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารจัดการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ.๒๕๔๖ เป็นแนวทางในการบริหารและกำกับการปฏิบัติราชการของส่วนราชการต่าง ๆ

เพื่อให้การดำเนินการแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนของประชาชนในเขตเทศบาลตำบลวังพร้าว เป็นไปด้วยความเรียบร้อย รวดเร็ว และมีประสิทธิภาพตามที่กฎหมายกำหนด เทศบาลตำบลวังพร้าว จึงได้จัดตั้งศูนย์รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ โดยกำหนดสถานที่ตั้งศูนย์รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ณ ห้องปฏิบัติงาน สำนักปลัด เทศบาลตำบลวังพร้าว โดยมีช่องทางในการรับเรื่องร้องเรียน ดังนี้

๑. ร้องเรียน/ร้องทุกข์ ด้วยตนเองได้ที่ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์
๒. ร้องเรียน/ร้องทุกข์ เป็นจดหมาย / เอกสาร / หนังสือ ส่งศูนย์รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ สำนักปลัด เทศบาลตำบลวังพร้าว อำเภอเกาะคา จังหวัดลำปาง รหัสไปรษณีย์ ๕๒๑๓๐
๓. ร้องเรียน/ร้องทุกข์ ทางโทรศัพท์/โทรสาร ที่หมายเลข ๐-๕๔๒๐-๙๒๐๒
๔. แจ้งเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ผ่านทางเว็บไซต์ <http://www.wangprao.go.th> หรือที่เฟสบุ๊ค www.facebook.com/เทศบาลตำบลวังพร้าว
๕. ส่งทางตู้แสดงความคิดเห็นซึ่งติดตั้งไว้หน้าอาคารสำนักงานเทศบาลตำบลวังพร้าว

ทั้งนี้ข้อมูลของผู้ร้องทุกข์ / ร้องเรียนและผู้แสดงความคิดเห็น ตลอดจนการแจ้งเบาะแสการทุจริตทุกอย่างจะถูกเก็บไว้เป็นความลับ ซึ่งจะได้รับการตรวจสอบจากเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบเท่านั้น

จึงประกาศให้ทราบโดยทั่วกัน

ประกาศ ณ วันที่ ๑๒ เดือน ตุลาคม พ.ศ. ๒๕๕๙

(นางจันทรรณย์ สุฎากาวี)
นายกเทศมนตรีตำบลวังพร้าว