

คู่มือการปฏิบัติงาน
รับเรื่องราวร้องทุกข์ ร้องเรียน
และร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ
ของเจ้าหน้าที่เทศบาลตำบลวาปีปทุม



เทศบาลตำบลวาปีปทุม
อำเภอวาปีปทุม จังหวัดมหาสารคาม

คำนำ

คู่มือปฏิบัติงานด้านรับเรื่องราວร้องทุกข์ ร้องเรียน และร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่ ของเทศบาลตำบลวาปีปทุม จัดทำขึ้นเพื่อเป็นกรอบหรือแนวทางในการปฏิบัติงานด้านรับเรื่องร้องทุกข์ร้องเรียน เพื่อตอบสนองนโยบายของรัฐตามพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ.๒๕๔๖ ได้กำหนดแนวทางปฏิบัติราชการมุ่งให้เกิดประโยชน์สุขแก่ประชาชน โดยยึดประชาชนเป็นศูนย์กลาง เพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชนให้เกิดความผาสุกและความเป็นอยู่ที่ดีของประชาชน เกิดผลสัมฤทธิ์ต่องานบริการ มีประสิทธิภาพและเกิดความคุ้มค่าในการให้บริการ ไม่มีขั้นตอนปฏิบัติงานเกินความจำเป็น มีการปรับปรุงภารกิจให้ทันต่อสถานการณ์ ประชาชนได้รับการอำนวยความสะดวก และได้รับการตอบสนองความต้องการ และมีการประเมินผลการให้บริการสม่ำเสมอ ทั้งนี้การจัดการข้อร้องเรียนจนได้ข้อยุติให้มีความรวดเร็วและมีประสิทธิภาพ เพื่อตอบสนองความต้องการและความคาดหวังของผู้รับบริการ จำเป็นต้องมีขั้นตอน/กระบวนการ และแนวทางในการปฏิบัติงานที่ชัดเจนและเป็นมาตรฐานเดียวกัน

เทศบาลตำบลวาปีปทุม

สารบัญ

เรื่อง	หน้า
บทที่ ๑ บทนำ	
หลักการและเหตุผล	๑
วัตถุประสงค์	๑
ขอบเขต	๑
หน้าที่ความรับผิดชอบ	๒
บทที่ ๒ ประเด็นเกี่ยวข้องกับการร้องเรียน	
คำจำกัดความ	๒
บทที่ ๓ แผนผังกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ และร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบของเทศบาลตำบลวาปีปทุม	
แผนผังกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ และร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่เทศบาลตำบลวาปีปทุม	๓
บทที่ ๔ ขั้นตอนการปฏิบัติงาน	
ขั้นตอนการปฏิบัติงาน	๔
แผนผังผู้รับผิดชอบ	๕
ขั้นตอนการรับแจ้ง	๖
ภาคผนวก	
แบบฟอร์มใบรับแจ้งเหตุเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ และร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบของ เจ้าหน้าที่เทศบาลตำบลวาปีปทุม	

บทที่ ๑ บทนำ

๑. หลักการและเหตุผล

ตามพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ.๒๕๔๖ ได้กำหนดแนวทางปฏิบัติราชการ มุ่งให้เกิดประโยชน์สุขแก่ประชาชน โดยยึดประชาชนเป็นศูนย์กลาง เพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชน ให้เกิดความผาสุกและความเป็นอยู่ที่ดีของประชาชน เกิดผลสัมฤทธิ์ ต่องานบริการมีประสิทธิภาพและเกิดความคุ้มค่าในการให้บริการ ไม่มีขั้นตอนปฏิบัติงานเกินความจำเป็น มีการปรับปรุงภารกิจให้ทันต่อสถานการณ์ ประชาชนได้รับการอำนวยความสะดวกและได้รับการตอบสนอง ความต้องการและมีการประเมินผลการให้บริการสม่ำเสมอ โดยปฏิบัติตามคู่มือรับเรื่องราวจุดทุกซ์ ร้องเรียนและ ร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่เทศบาลตำบลวาปีปทุม ซึ่งสอดคล้องกับพระราชกฤษฎีกาว่า ด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๔๖ มาตรา ๘๓ กำหนดว่า “เมื่อส่วนราชการใด ได้รับการติดต่อสอบถามเป็นหนังสือจากประชาชน หรือส่วนราชการด้วยกันเกี่ยวกับงานที่อยู่ในอำนาจหน้าที่ของ ส่วนราชการนั้น ให้เป็นหน้าที่ของส่วนราชการนั้นที่จะต้องตอบคำถามหรือแจ้งการดำเนินการให้ทราบภายใน ๑๕ วัน หรือภายในระยะเวลาที่กำหนดบนพื้นฐานของหลักธรรมาภิบาล (Good Governance)

๒. วัตถุประสงค์

๑. เพื่อให้เจ้าหน้าที่เทศบาลตำบลวาปีปทุม ใช้เป็นแนวทางในการปฏิบัติงานใน การรับเรื่อง ร้องเรียน ร้องทุกข์ฯ หรือขอความช่วยเหลือให้มีมาตรฐานเดียวกันและเป็นไปอย่างมี ประสิทธิภาพ
๒. เพื่อให้การดำเนินงานจัดการข้อร้องเรียน ร้องทุกข์ฯ ของเทศบาลตำบลวาปีปทุม มี ขั้นตอน/กระบวนการ และแนวทางในการปฏิบัติงานเป็นมาตรฐานเดียวกัน
๓. เพื่อสร้างมาตรฐานการปฏิบัติงานที่มุ่งไปสู่การบริหารคุณภาพทั่วทั้งองค์กรอย่างมี ประสิทธิภาพ
๔. เพื่อเผยแพร่ให้กับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของเทศบาลตำบลวาปีปทุมทราบ กระบวนการ
๕. เพื่อให้มั่นใจว่าได้มีการปฏิบัติตามข้อกำหนด ระเบียบหลักเกณฑ์เกี่ยวกับการจัดการ ข้อร้องเรียน ร้องทุกข์ฯ ที่กำหนดไว้อย่างสม่ำเสมอ และมีประสิทธิภาพ

๓. ขอบเขต

๑. สอบถามข้อมูลเบื้องต้นจากผู้ขอรับบริการถึงความประสงค์ของการขอรับบริการ
๒. ดำเนินการบันทึกข้อมูลของผู้ขอรับบริการ เพื่อเก็บไว้เป็นฐานข้อมูลของผู้ขอรับบริการ จากศูนย์บริการ
๓. แยกประเภทงานบริการตามความประสงค์ของผู้ขอรับบริการ เช่น ปรีกษา,กฎหมาย ขออนุมัติ/อนุญาต,ข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์/ร้องเรียนและประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่ เทศบาลตำบลวาปีปทุม//แจ้ง.เบาะแส

๔. ดำเนินการให้คำปรึกษาตามประเภทงานบริการ เพื่อตอบสนองความประสงค์ของผู้ขอรับบริการ

๕. เจ้าหน้าที่ดำเนินการเพื่อตอบสนองความประสงค์ของผู้ขอรับบริการ ในเรื่องที่คุณขอรับบริการ ต้องการทราบ เพื่อให้คำปรึกษาเรียบร้อยแล้วเรื่องที่คุณขอรับบริการถือว่ายุติ

๔. หน้าที่ความรับผิดชอบ

รับเรื่องราวร้องเรียน/ร้องทุกข์/ร้องเรียนและประพจน์มิชอบของเจ้าหน้าที่ อบต.เทพราช และให้บริการข้อมูลข่าวสาร ให้คำปรึกษา รับเรื่องปัญหาความเดือดร้อนและข้อเสนอแนะของประชาชน

บทที่ ๒

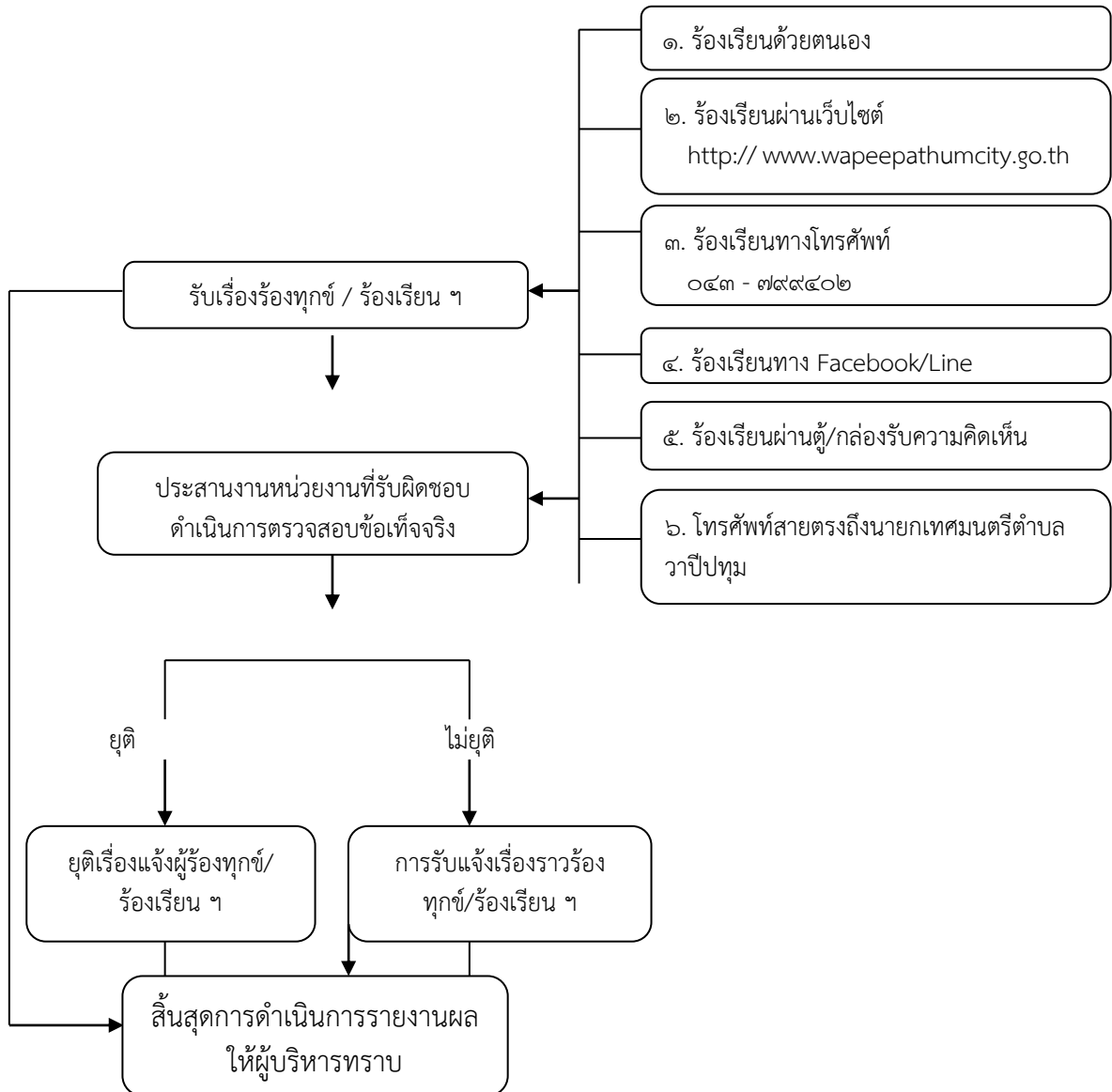
ประเด็นเกี่ยวข้องกับการร้องเรียน

๑. คำจำกัดความ

- ผู้รับบริการ หมายถึง ผู้ที่มาใช้บริการจากส่วนราชการและประชาชนทั่วไป
 - ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย หมายถึง ผู้ที่ได้รับผลกระทบ ทั้งทางบวกและทางลบ ทั้งทางตรงและทางอ้อม
- จากการดำเนินการของส่วนราชการ เช่น ประชาชนในชุมชนเทศบาลตำบลวาปีปทุม
- การจัดการข้อร้องเรียน หมายถึง มีความหมายครอบคลุมถึงการจัดการในเรื่อง ข้อร้องเรียน ร้องทุกข์ และประพจน์มิชอบของเจ้าหน้าที่เทศบาลตำบลวาปีปทุม ข้อเสนอแนะ/ข้อคิดเห็น/คำชมเชย/การสอบถามหรือร้องขอข้อมูล
 - ผู้ร้องเรียน หมายถึง ประชาชนทั่วไป / ผู้มีส่วนได้เสียที่มาติดต่อเทศบาลตำบลวาปีปทุม ผ่านช่องทางต่างๆ โดยมีวัตถุประสงค์ ครอบคลุมการร้องเรียน /ร้องทุกข์/ ร้องเรียนการทุจริตและประพจน์มิชอบของเจ้าหน้าที่เทศบาลตำบลวาปีปทุม/ การให้ข้อเสนอแนะการให้ข้อคิดเห็น/ การชมเชย/ การร้องขอข้อมูล
 - ช่องทางการรับข้อร้องเรียน หมายถึง ช่องทางต่างๆ ที่ใช้ในการรับเรื่องร้องเรียน เช่น ติดต่อด้วยตนเอง ร้องเรียน ทางโทรศัพท์/ เว็บไซต์/ Face Book/ Line
 - เจ้าหน้าที่ หมายถึง เจ้าหน้าที่รับผิดชอบจัดการข้อร้องเรียนของหน่วยงาน
 - เจ้าหน้าที่เทศบาลตำบลวาปีปทุม หมายถึง นายกเทศมนตรี รองนายกเทศมนตรี เลขานุการนายกเทศมนตรี สมาชิกสภาเทศบาลตำบลวาปีปทุม พนักงานเทศบาล ลูกจ้างประจำ และพนักงานจ้าง
- คำร้องทุกข์/ ร้องเรียน หมายถึง คำหรือข้อความที่ผู้ร้องเรียนกรอกตามแบบฟอร์มที่ศูนย์รับเรื่องร้องทุกข์/ ร้องเรียน หรือระบบการรับคำร้องเรียนเอง มีแหล่งที่สามารถตอบสนอง หรือมีรายละเอียดอย่างชัดเจน หรือมีนัยสำคัญที่เชื่อถือได้
- ข้อร้องเรียน หมายถึง ข้อร้องเรียนทั่วไป เช่น เรื่องราวร้องทุกข์ทั่วไป ร้องเรียนและประพจน์มิชอบของเจ้าหน้าที่ อบต.เทพราช ข้อคิดเห็น คำชมเชย สอบถามหรือร้องขอข้อมูล การร้องเรียนเกี่ยวกับคุณภาพและการให้บริการของหน่วยงาน
 - การดำเนินการเรื่องร้องเรียน หมายถึง เรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียน ที่ได้รับผ่านช่องทางการร้องเรียนต่างๆ มาเพื่อทราบ หรือพิจารณาดำเนินการแก้ไขปัญหาตามอำนาจหน้าที่
 - การจัดการเรื่องร้องเรียน หมายถึง กระบวนการที่ดำเนินการในการแก้ไขปัญหาตามเรื่องร้องเรียนที่ได้รับให้ได้รับการแก้ไข หรือบรรเทาความเดือดร้อนจากการดำเนินงาน

บทที่ ๓

แผนผังกระบวนการจัดการเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียน/ร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ ของเจ้าหน้าที่เทศบาลตำบลวาปีปทุม



บทที่ ๔

ขั้นตอนการปฏิบัติงาน

๑. ขั้นตอนการปฏิบัติงาน

การแต่งตั้งผู้รับผิดชอบจัดการข้อร้องทุกข์ / ร้องเรียนฯ ของหน่วยงาน

- จัดทำคำสั่งแต่งตั้งเจ้าหน้าที่รับผิดชอบเรื่องราวร้องทุกข์ / ร้องเรียนฯ

- แจ้งผู้รับผิดชอบตามคำสั่งเทศบาลตำบลวาปีปทุมเพื่อความสะดวกในการประสานงาน

๒. การรับและตรวจสอบข้อร้องทุกข์/ร้องเรียนฯ จากช่องทางต่าง ๆ

ดำเนินการรับและติดตามตรวจสอบข้อร้องทุกข์ / ร้องเรียนฯ ที่เข้ามายังหน่วยงานจากช่องทางต่าง ๆ โดยมีข้อปฏิบัติตามที่กำหนด ดังนี้

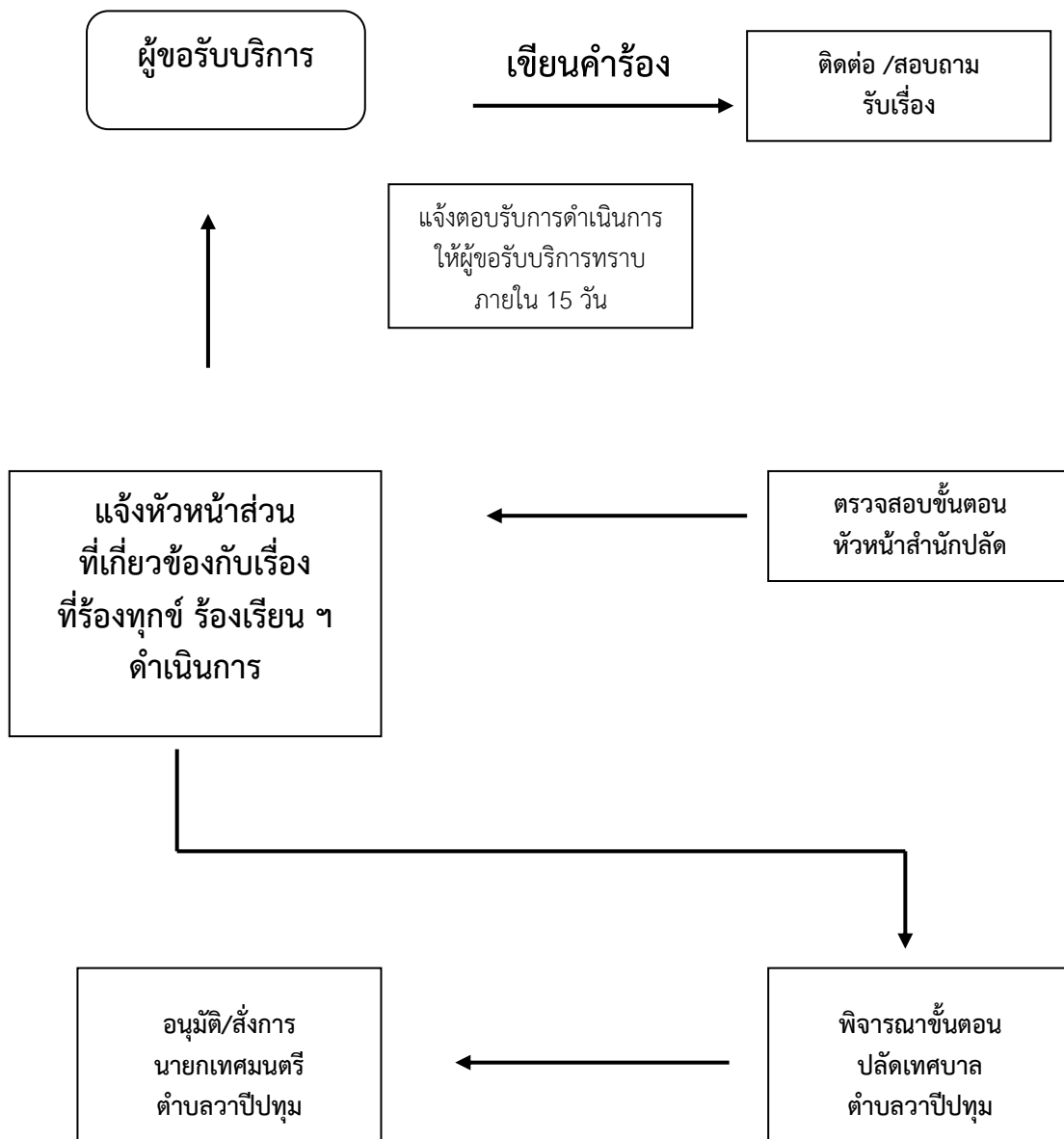
ช่องทาง	ความถี่ในการตรวจสอบช่องทาง	ระยะเวลาดำเนินการรับข้อร้องทุกข์ / ร้องเรียนเพื่อประสานหาทางแก้ไขปัญหา	หมายเหตุ
ร้องเรียนด้วยตนเอง	ทุกครั้งที่มีการร้องเรียน	ภายใน ๑ วันทำการ	
ร้องเรียนผ่านเว็บไซต์	ทุกวัน	ภายใน ๑ วันทำการ	
ร้องเรียนผ่านตู้/กล่องรับความคิดเห็น	ทุกวัน	ภายใน ๑ วันทำการ	
จดหมายถึงนายกฯ	ทุกวัน	ภายใน ๑ วันทำการ	
ร้องเรียนทางโทรศัพท์ ๐๔๓ - ๗๙๙๔๐๒	ทุกวัน	ภายใน ๑ วันทำการ	
ร้องเรียนทาง Face Book/Line	ทุกวัน	ภายใน ๑ วันทำการ	

๓. การบันทึกข้อร้องเรียน

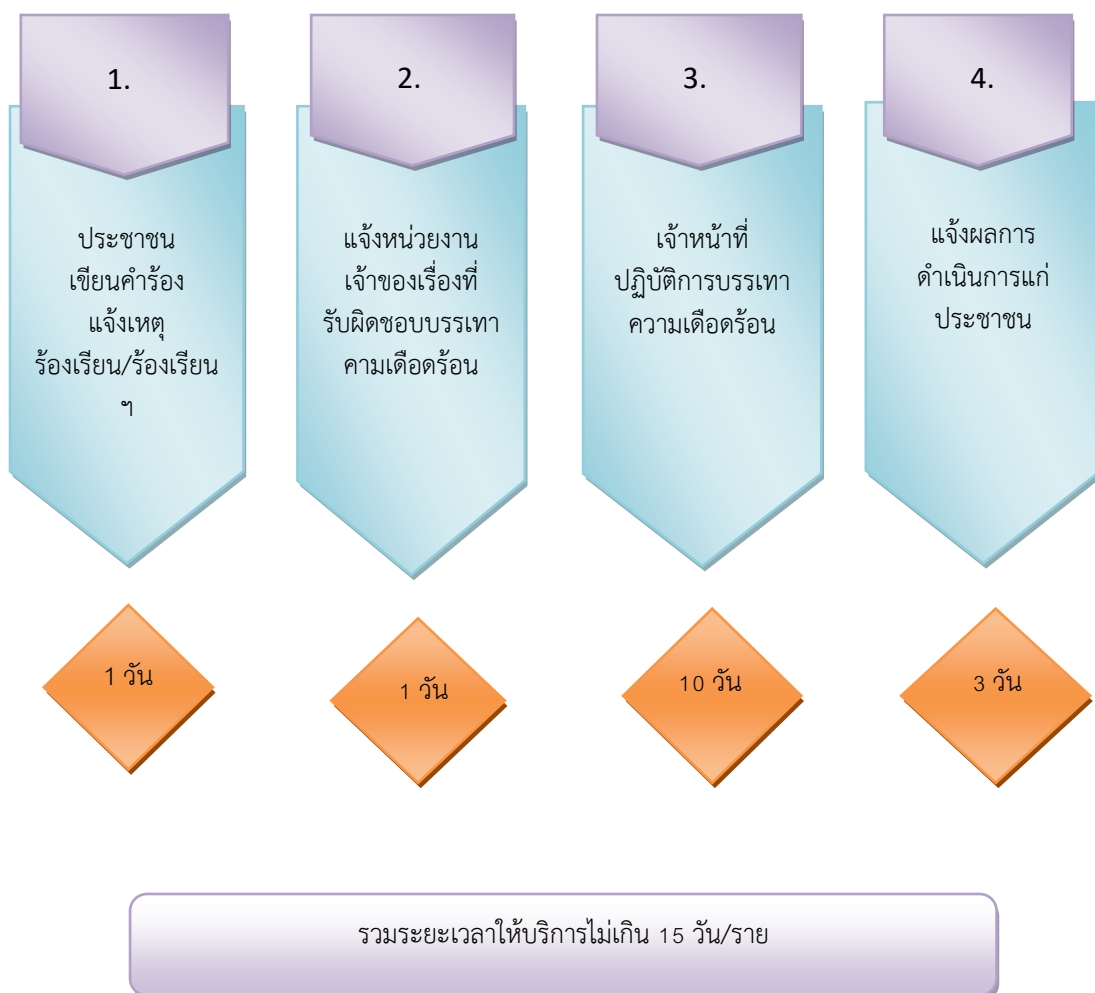
- กรอกแบบฟอร์มบันทึกข้อร้องทุกข์ / ร้องเรียนฯ โดยมีรายละเอียด ชื่อ-สกุล ที่อยู่ หมายเลขโทรศัพท์ติดต่อ ร้องทุกข์เรื่อง / ร้องเรียนฯ และสถานที่เกิดเหตุ

การรับแจ้งเรื่องราวร้องทุกข์

การรับแจ้งเรื่องราวร้องทุกข์ / ร้องเรียนการทุจริตและประพฤติชอบของเจ้าหน้าที่เทศบาลตำบลวาปีปทุม



ขั้นตอนการรับแจ้ง
เรื่องราวร้องทุกข์ / ร้องเรียน / ร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ
เจ้าหน้าที่เทศบาลตำบลวาปีปทุม



๔. การติดตามแก้ไขปัญหาข้อร้องทุกข์ / ร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่เทศบาล ตำบลวาปีปทุม

ให้เจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้องรายงานผลการดำเนินการตามลำดับบังคับบัญชา ให้ทราบภายใน ๕ วันทำการ และแจ้งให้ผู้ร้องเรียนทราบภายใน ๑๕ วัน

๕. การรายงานผลการดำเนินการให้ผู้บริหารทราบ

ให้รวบรวมรายงานสรุปข้อร้องเรียนหลังจากสิ้นปีงบประมาณ เพื่อนำมาวิเคราะห์การจัดการ ข้อร้องทุกข์ / ร้องเรียน ฯ ในภาพรวมของหน่วยงาน เพื่อใช้เป็นแนวทางในการแก้ไข ปรับปรุง พัฒนา องค์กร ต่อไป

๖. มาตรฐานงาน

การดำเนินการแก้ไขข้อร้องทุกข์ / ร้องเรียนฯ ให้แล้วเสร็จภายในระยะเวลาที่กำหนด

ภาคผนวก

คำร้องทั่วไป

เขียนที่ เทศบาลตำบลลว้าปีปทุม

วันที่.....เดือน.....พ.ศ.....

เรื่อง.....

เรียน นายองค์การบริหารส่วนตำบลเทพราช

ข้าพเจ้า.....อายุ.....ปี เชื้อชาติ.....สัญชาติ.....
หมายเลขบัตรประจำตัวประชาชน.....อยู่บ้านเลขที่.....หมู่ที่.....
ตำบล.....อำเภอ.....จังหวัด.....เบอร์โทร.....
มีความประสงค์.....

.....
.....

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณา

ขอแสดงความนับถือ

(ลงชื่อ).....ผู้ยื่นคำร้อง
(.....)

(ลงชื่อ).....เจ้าหน้าที่
(.....)

(ลงชื่อ).....หัวหน้าส่วน
(.....)

วันที่.....

วันที่.....

- ความเห็นของปลัดเทศบาลตำบลลว้าปีปทุม

.....
.....

(.....)

ปลัดเทศบาลตำบลลว้าปีปทุม

- ความเห็นของนายกเทศมนตรีตำบลลว้าปีปทุม

.....
.....

(.....)

นายกเทศมนตรีตำบลลว้าปีปทุม

