



คู่มือ

การจัดการเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์

เทศบาลตำบลโยนก อำเภอเชียงแสน จังหวัดเชียงราย

คำนำ

เทศบาลตำบลโยนกมีบทบาทหน้าที่หลักในการแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนของประชาชนในพื้นที่ การร้องเรียน/ร้องทุกข์ของประชาชน ถือเป็นเสียงสะท้อนให้หน่วยงานของรัฐทราบว่า การบริหารราชการ มีประสิทธิภาพและประสิทธิผลมากน้อยเพียงใด และเทศบาลตำบลโยนกได้ตระหนักและให้ความสำคัญกับการแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ของประชาชนมาโดยตลอด มีการรับฟังความคิดเห็น เปิดโอกาสให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วม และตรวจสอบการทำงานของหน่วยงานมากขึ้น เพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชนและเสริมสร้างความสงบสุขให้เกิดขึ้นในสังคม

เทศบาลตำบลโยนก จึงได้จัดทำคู่มือการจัดการเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ เพื่อใช้สำหรับประชาชนและเจ้าหน้าที่ของเทศบาลตำบลโยนกใช้เป็นเครื่องมือในการปฏิบัติงานในแต่ละภารกิจ ซึ่งเทศบาลตำบลโยนกได้กำหนดกระบวนการดำเนินงาน ขั้นตอนการปฏิบัติงาน และกำหนดช่องทางการร้องเรียน/ร้องทุกข์ รวมถึงกำหนดหน่วยงานหรือผู้ที่รับผิดชอบไว้แล้ว หวังเป็นอย่างยิ่งว่าคู่มือการปฏิบัติงานที่ได้จัดทำขึ้นนี้ จะเป็นประโยชน์สำหรับหน่วยงาน และบุคลากรผู้ปฏิบัติงานที่จะนำไปใช้เป็นมาตรฐานอย่างมีคุณภาพ และเกิดความโปร่งใสและเป็นธรรมแก่ประชาชนผู้ร้องเรียน/ร้องทุกข์ ตลอดจนสามารถอำนวยความสะดวก จัดปัญหาความเดือดร้อน และตอบสนองความต้องการของประชาชนได้อย่างแท้จริง

ศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์/ร้องเรียน

เทศบาลตำบลโยนก

สารบัญ

	หน้า
๑. หลักการและเหตุผล	๑
๒. วัตถุประสงค์	๒
๓. บทบาทหน้าที่ของหน่วยงานที่รับผิดชอบ	๒
๔. คำจำกัดความ	๓
๕. ช่องทางการร้องเรียน/ร้องทุกข์	๓
๖. การรับและตรวจสอบข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ จากช่องทางต่างๆ	๔
๗. หลักเกณฑ์ในการร้องเรียน/ร้องทุกข์	๕
๘. แผนผังกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์	๖
๙. ขั้นตอนการปฏิบัติงานเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์	๗
๑๐. แบบฟอร์มคำร้องเรียน/ร้องทุกข์	๘

๑. หลักการและเหตุผล

พระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๔๖ และที่แก้ไขเพิ่มเติมถึง (ฉบับที่ ๒) พ.ศ. ๒๕๖๒ ได้กำหนดแนวทางปฏิบัติราชการมุ่งให้เกิดประโยชน์สุขแก่ประชาชนโดยยึดประชาชนเป็นศูนย์กลางเพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชนให้เกิดความผาสุกและความเป็นอยู่ที่ดีของประชาชนเกิดผลสัมฤทธิ์ต่องานบริการ มีประสิทธิภาพและเกิดความคุ้มค่าในการให้บริการ ไม่มีขั้นตอนปฏิบัติงานเกินความจำเป็น มีการปรับปรุงภารกิจให้ทันต่อสถานการณ์ ประชาชนได้รับการอำนวยความสะดวกและได้รับการตอบสนองความต้องการ และมีการประเมินผลการให้บริการสม่ำเสมอ และตามประกาศคณะกรรมการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น เรื่อง แนวทางการจัดบริการรับเรื่องราวร้องทุกข์ของประชาชนในการให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนจังหวัด เทศบาล และองค์การบริหารส่วนตำบล กำหนดให้เทศบาลมีหน้าที่รับเรื่องราวร้องทุกข์ และอำนวยความสะดวกในการแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนของประชาชนในท้องถิ่น

๒. วัตถุประสงค์

๒.๑ เพื่อให้บุคคลผู้เกี่ยวข้องหรือเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบสามารถนำไปเป็นกรอบแนวทางการดำเนินงานให้เกิดรูปธรรมปฏิบัติงานตามมาตรฐาน กระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ได้อย่างมีประสิทธิภาพ

๒.๒ เพื่อให้มั่นใจว่ากระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ใช้เป็นแนวทางการปฏิบัติงานตามขั้นตอน ที่สอดคล้องกับข้อกำหนด ระเบียบ หลักเกณฑ์ และกฎหมายที่เกี่ยวข้องกับการร้องเรียน/ร้องทุกข์ อย่างครบถ้วนและมีประสิทธิภาพ

๒.๓ เพื่อเป็นหลักฐานแสดงขั้นตอนและวิธีการปฏิบัติงาน ที่สามารถถ่ายทอดให้กับผู้ที่เข้ามาปฏิบัติงานใหม่พัฒนาให้การทำงานเป็นมืออาชีพ รวมทั้งแสดงและเผยแพร่ให้กับบุคคลภายนอกหรือผู้ร้อง ให้สามารถเข้าใจและใช้ประโยชน์จากกระบวนการที่มีอยู่ รวมถึงเสนอแนะปรับปรุงกระบวนการในการปฏิบัติงาน

๒.๔ เพื่อพิทักษ์สิทธิของประชาชนและผู้ร้องเรียน/แจ้งเบาะแส ตามหลักธรรมาภิบาล

๒.๕ เพื่อรวบรวมข้อมูลเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ และข้อมูลที่เป็นประโยชน์ต่อการดำเนินงานร้องเรียน/ร้องทุกข์

๓. บทบาทหน้าที่ของหน่วยงานที่รับผิดชอบ

๓.๑ ดำเนินการเกี่ยวกับเรื่องร้องทุกข์ ร้องเรียนขอความเป็นธรรม และการให้ความช่วยเหลือที่มีผู้มายื่นคำร้อง

๓.๒ ประสานงานเพื่อแก้ไขปัญหาและอำนวยความสะดวกแก่ประชาชนที่ได้รับความเดือดร้อน

๓.๓ สนับสนุน ส่งเสริม และประสานการปฏิบัติงานกับชุมชนหรือองค์กรต่าง ๆ ในชุมชน เพื่อร่วมกันแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนของประชาชนในท้องถิ่น

๓.๔ ติดตามและประเมินผลการแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนของประชาชนในท้องถิ่น

๔. คำจำกัดความ

“เรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์” หมายถึง ประเด็นปัญหาต่างๆ ที่ผู้ร้องเรียนแจ้งผ่านช่องทางการร้องเรียน/ร้องทุกข์ เพื่อขอให้ช่วยเหลือ แก้ไข บรรเทาความเดือดร้อน หรือตรวจสอบข้อเท็จจริง อันเนื่องมาจากได้รับความเดือดร้อน ความไม่เป็นธรรม หรือได้รับความเสียหาย

“ผู้ร้องเรียน” หมายถึง ผู้ร้องเรียน/ร้องทุกข์ ผู้ที่มาปรึกษา ผู้มีส่วนได้เสีย รวมถึงส่วนราชการ หรือ องค์กรเอกชนที่ส่งข้อร้องเรียน

“เจ้าหน้าที่” หมายถึง เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบจัดการข้อร้องเรียนของหน่วยงาน

๕. ช่องทางการร้องเรียน/ร้องทุกข์

๕.๑ เว็บไซต์เทศบาลตำบลโยนก <https://www.yonok.go.th/?page=home>
หัวข้อ “ร้องเรียน/ร้องทุกข์” ผู้ร้องสามารถเข้าไปกรอกรายละเอียดตามแบบฟอร์ม โดยจะต้องระบุ ชื่อ-นามสกุล ที่อยู่ เบอร์โทรศัพท์

๕.๒ เฟซบุ๊ก “เทศบาลตำบลโยนก” <https://www.facebook.com/YonokAdmin>

๕.๓ ทางโทรศัพท์ ๐๕๓-๖๕๐๕๐๘

๕.๔ ร้องเรียนด้วยตนเอง ณ สำนักงานเทศบาลตำบลโยนก ๒๐๖ หมู่ ๒ ตำบลโยนก อำเภอยางชุมน้อย จังหวัดศรีสะเกษ โดยเทศบาลตำบลโยนกจะมีแบบฟอร์มให้ผู้ร้องกรอกข้อมูล และหากมีเอกสารหลักฐานสามารถนำมาประกอบคำร้องได้

๖. การรับและตรวจสอบข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ จากช่องทางต่างๆ

การดำเนินการรับและติดตามตรวจสอบข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ที่เข้ามายังหน่วยงานจากช่องทางต่าง ๆ มีข้อปฏิบัติตามที่กำหนด ดังนี้

ช่องทางการร้องเรียน/ร้องทุกข์	ความถี่ในการตรวจสอบช่องทาง	ระยะเวลา รับข้อร้องเรียน เพื่อประสานหาทางแก้ไข	หน่วยงาน ที่รับผิดชอบ
๑. ผ่านเว็บไซต์หน่วยงานเทศบาลตำบลโยนก https://www.yonok.go.th/?page=home	ทุกวัน	ภายใน ๑๕ วันทำการ	งานนิติการ สำนักปลัดเทศบาล
๒. ผ่านเฟซบุ๊ก “เทศบาลตำบลโยนก” https://www.facebook.com/YonokAdmin	ทุกวัน	ภายใน ๑๕ วันทำการ	งานนิติการ สำนักปลัดเทศบาล
๓. ผ่านทางโทรศัพท์ ๐๕๓-๖๕๐๕๐๙	ทุกวัน	ภายใน ๑๕ วันทำการ	งานนิติการ สำนักปลัดเทศบาล
๔. ร้องเรียนด้วยตนเอง	ทุกครั้ง ที่มีผู้ร้องเรียน	ภายใน ๑๕ วันทำการ	งานนิติการ สำนักปลัดเทศบาล

๗. หลักเกณฑ์ในการร้องเรียน/ร้องทุกข์

คำร้องทุกข์ที่ใช้เป็นถ้อยคำสุภาพและต้องระบุข้อมูลพอสังเขป ดังนี้

๗.๑ ชื่อ สกุล ที่อยู่ เบอร์โทรศัพท์ ที่สามารถติดต่อได้ของผู้ร้องเรียน/ร้องทุกข์

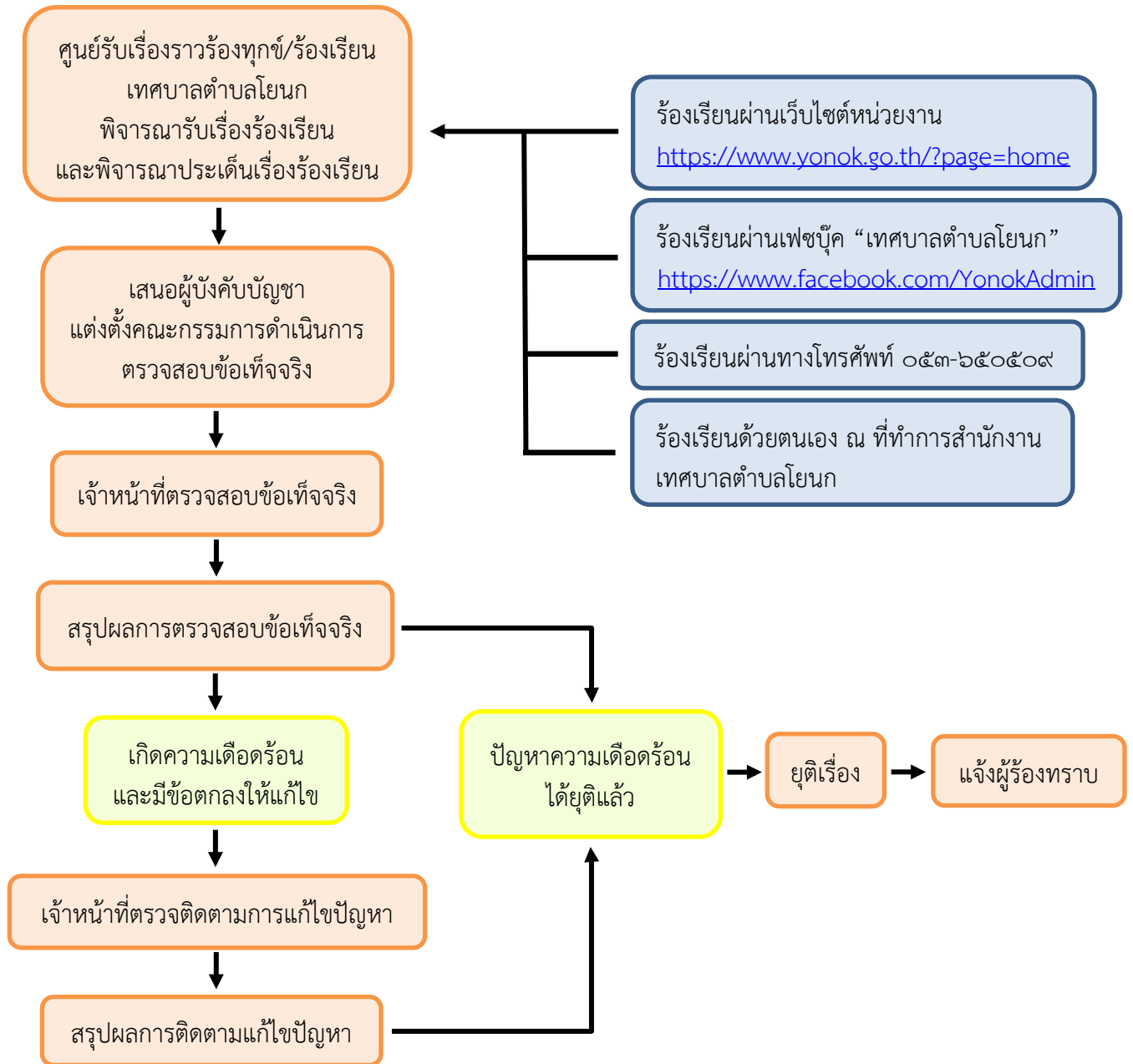
๗.๒ เรื่องอันเป็นเหตุให้ร้องทุกข์ พร้อมทั้งข้อเท็จจริง หรือพฤติการณ์ หรือมูลเหตุที่เป็นเหตุเกี่ยวกับเรื่องที่ร้องทุกข์

๗.๓ ระบุพยานเอกสาร (ถ้ามี)

๗.๔ ลายมือชื่อผู้ร้องทุกข์ ดำเนินการยื่นร้องทุกข์แทนผู้อื่นจะต้องแนบใบมอบฉันทะให้ผู้ร้องทุกข์

ด้วย

๘. แผนผังกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์



๙. ขั้นตอนการปฏิบัติงานเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์

การรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ประสานหน่วยงานที่รับผิดชอบดำเนินการตรวจสอบข้อเท็จจริง
แจ้งผลการดำเนินการ (ในขั้นตอนที่ ๑ ถึงขั้นตอนที่ ๗) ระยะเวลาไม่เกิน ๑๕ วันทำการ ยุติเรื่องแจ้งผู้ร้องเรียน/
ร้องทุกข์ทราบ ไม่ยุติแจ้งผู้ร้องเรียน/ร้องทุกข์ทราบ สิ้นสุดการดำเนินการ รายงานให้ผู้บริหารทราบ

ข้อร้องเรียนที่ไม่อยู่ในอำนาจ ความรับผิดชอบของเทศบาลตำบลโยนก ให้ดำเนินการประสานแจ้ง
หน่วยงานภายนอกที่เกี่ยวข้องเพื่อให้เกิดความสะดวกรวดเร็วและถูกต้องชัดเจนในการแก้ไขปัญหาต่อไป

ลำดับ ขั้นตอน	รายละเอียด	ระยะเวลา ดำเนินการ	หน่วยงาน รับผิดชอบ
ขั้นตอนที่ ๑	รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์	๑ วันทำการ	งานธุรการ
ขั้นตอนที่ ๒	วิเคราะห์พิจารณาประเด็นเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์		งานนิติการ
ขั้นตอนที่ ๓	เสนอผู้บังคับบัญชาแต่งตั้งคณะกรรมการดำเนินการตรวจสอบ ข้อเท็จจริง	๑ วันทำการ	งานนิติการ
ขั้นตอนที่ ๔	คณะกรรมการ/เจ้าหน้าที่ ลงพื้นที่ตรวจสอบข้อเท็จจริง	๑ - ๓ วันทำการ	หน่วยงาน ที่เกี่ยวข้อง
ขั้นตอนที่ ๕	รายงานผลการตรวจสอบข้อเท็จจริงเสนอผู้บังคับบัญชา	๑ - ๓ วันทำการ	งานนิติการ
ขั้นตอนที่ ๖	แจ้งให้ผู้ที่เกี่ยวข้องดำเนินการแก้ไขปัญหาภายในกำหนด ระยะเวลา ๗ - ๓๐ วัน		
ขั้นตอนที่ ๗	แจ้งผลการดำเนินการ (ครั้งที่ ๑) แก่ผู้ร้องเรียน/ร้องทุกข์ทราบ		
ขั้นตอนที่ ๘	คณะกรรมการ/เจ้าหน้าที่ ลงพื้นที่ตรวจติดตามผลการดำเนินการ แก้ไขปัญหาตามกำหนดระยะเวลาในขั้นตอนที่ ๖	๑ - ๓ วันทำการ	หน่วยงาน ที่เกี่ยวข้อง
ขั้นตอนที่ ๙	รายงานผลการตรวจติดตามผลการดำเนินการแก้ไขปัญหา และหากความเดือดร้อนของผู้ร้องเรียนได้ถูกแก้ไขเรียบร้อยแล้ว ให้ขอยุติเรื่อง เสนอผู้บังคับบัญชา	๑ - ๓ วันทำการ	งานนิติการ
ขั้นตอนที่ ๑๐	แจ้งผลการดำเนินการ (ครั้งที่ ๒) และขอยุติเรื่องแก่ผู้ร้องเรียน/ ร้องทุกข์ทราบ		

๑๐. แบบฟอร์มคำร้องเรียน/ร้องทุกข์

แบบฟอร์มคำร้องเรียน/ร้องทุกข์

เลขที่รับ...../.....

เขียนที่ สำนักงานเทศบาลตำบลโยนก

วันที่.....เดือน.....พ.ศ.....

เรื่อง

เรียน นายกเทศมนตรีตำบลโยนก

ด้วยข้าพเจ้า (นาย/นาง/นางสาว).....อายุ.....ปี

ภูมิลำเนาปัจจุบันอยู่บ้านเลขที่.....หมู่ที่.....ชื่อหมู่บ้าน.....ตำบล.....

อำเภอ.....จังหวัด.....

โทรศัพท์.....

ขอยื่นคำร้องต่อนายกเทศมนตรีตำบลโยนก ดังต่อไปนี้

ข้าพเจ้ามีความประสงค์.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

ข้าพเจ้าขอรับรองว่า ข้อความข้างต้นตามที่ข้าพเจ้าร้องเรียน/ร้องทุกข์ เป็นจริงทุกประการ

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณา

ขอแสดงความนับถือ

(ลงชื่อ).....ผู้ยื่นคำร้อง
(.....)



<https://www.yonok.go.th>