

คู่มือการปฏิบัติงานเรื่องร้องเรียน

เทศบาลตำบลท่าจืด อำเภอยะยอ จังหวัดตรัง



ศูนย์ดำรงธรรมเทศบาลตำบลท่าจืด
ศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์เทศบาลตำบลท่าจืด
สำนักงานเทศบาลตำบลท่าจืด อำเภอยะยอ จังหวัดตรัง ๙๒๑๓๐
โทร ๐๗๕-๒๘๔๙๓๐

คำนำ

คู่มือการปฏิบัติงานรับเรื่องราวร้องทุกข์ ของศูนย์ดำรงธรรมเทศบาลตำบลท่าจี้ฉบับนี้จัดทำขึ้น เพื่อเป็นแนวทางการดำเนินการจัดการข้อร้องเรียนของศูนย์ดำรงธรรมเทศบาลตำบลท่าจี้ ทั้งนี้การจัดการข้อร้องเรียนจนได้ข้อยุติ ให้มีความรวดเร็วและมีประสิทธิภาพ เพื่อตอบสนองความต้องการและความคาดหวังของผู้รับบริการจำเป็นต้องมีขั้นตอน/กระบวนการ และแนวทางในการปฏิบัติงานที่ชัดเจนและเป็นมาตรฐานเดียวกัน

ศูนย์ดำรงธรรมเทศบาลตำบลท่าจี้
ศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์เทศบาลตำบลท่าจี้

สารบัญ

เรื่อง	หน้า
หลักการและเหตุผล	๓
การจัดตั้งศูนย์ดำรงธรรมเทศบาลตำบลท่าจั่ว	๓
สถานที่ตั้ง	๓
หน้าที่ความรับผิดชอบ	๓
วัตถุประสงค์	๓
คำจำกัดความ	๔
แผนผังกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์	๕
ขั้นตอนการปฏิบัติงาน	๖
การรับและตรวจสอบข้อร้องเรียนจากช่องทางต่างๆ	๖
การบันทึกข้อร้องเรียน	๖
การประสานหน่วยงานเพื่อแก้ไขข้อร้องเรียนและการแจ้งกลับผู้ร้องเรียน	๖
ติดตามการแก้ไขข้อร้องเรียน	๖
การรายงานผลการจัดการข้อร้องเรียนของหน่วยงาน	๖
มาตรฐานงาน	๖
แบบฟอร์ม	๖
จัดทำโดย	๖
ภาคผนวก	
(ร้องเรียนด้วยตนเองให้กรอกแบบฟอร์ม)	
- ใบคำร้องทั่วไป	๑๑
(ร้องเรียนผ่านเว็บไซต์เทศบาล)	
- ขั้นตอนการกรอกข้อมูลร้องเรียนทางเว็บไซต์	๑๓
(ร้องเรียนทางโทรศัพท์ให้โทรมายังหมายเลข ๐๗๕-๒๘๔๙๓๐	
- ใบคำร้องทั่วไป	๑๔
- คำสั่งเทศบาลตำบลท่าจั่ว เรื่อง การจัดตั้งศูนย์ดำรงธรรมเทศบาลตำบลท่าจั่ว	๑๕

๑. หลักการและเหตุผล

พระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ.๒๕๔๖ ได้กำหนดแนวทางปฏิบัติราชการ มุ่งให้เกิดประโยชน์สุขแก่ประชาชน โดยยึดประชาชนเป็นศูนย์กลาง เพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชน ให้เกิดความผาสุกและความเป็นอยู่ที่ดีของประชาชน เกิดผลสัมฤทธิ์ต่องานบริการมีประสิทธิภาพและเกิดความคุ้มค่าในการให้บริการ ไม่มีขั้นตอนปฏิบัติงานเกินความจำเป็น มีการปรับปรุงภารกิจให้ทันต่อสถานการณ์ ประชาชนได้รับการอำนวยความสะดวกและได้รับการตอบสนองความต้องการ และมีการประเมินผลการให้บริการสม่ำเสมอ

๒. การจัดตั้งศูนย์ดำรงธรรมเทศบาลตำบลท่าจั่ว

ตามประกาศ คณะรักษาความสงบแห่งชาติ ฉบับที่ ๙๖/๒๕๕๗ เมื่อวันที่ ๑๗ กรกฎาคม ๒๕๕๗ เรื่อง การจัดตั้งศูนย์ดำรงธรรมเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการบริการงานระดับจังหวัด และให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นทุกองค์กร จัดตั้งศูนย์ดำรงธรรมท้องถิ่น โดยให้ศูนย์ดำรงธรรมเทศบาลตำบลท่าจั่ว อยู่ภายใต้กำกับดูแลของศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดตรัง จัดตั้งเพื่อเป็นศูนย์ในการรับเรื่องราวร้องทุกข์ และให้บริการข้อมูลข่าวสาร ให้คำปรึกษารับเรื่องปัญหาความต้องการ และข้อเสนอแนะของประชาชน

๓. สถานที่ตั้ง

ที่อยู่ ณ สำนักงานเทศบาลตำบลท่าจั่ว ตำบลท่าจั่ว อำเภอห้วยยอด จังหวัดตรัง

๔. หน้าที่ความรับผิดชอบ

เป็นศูนย์กลางในการรับเรื่องราวร้องทุกข์ และให้บริการข้อมูลข่าวสาร ให้คำปรึกษารับเรื่องปัญหาความต้องการ และข้อเสนอแนะของประชาชน

๕. วัตถุประสงค์

๑. เพื่อให้การดำเนินงานจัดการข้อร้องเรียนของศูนย์ดำรงธรรมเทศบาลตำบลท่าจั่ว มีขั้นตอน/กระบวนการ และแนวทางในการปฏิบัติงานเป็นมาตรฐานเดียวกัน

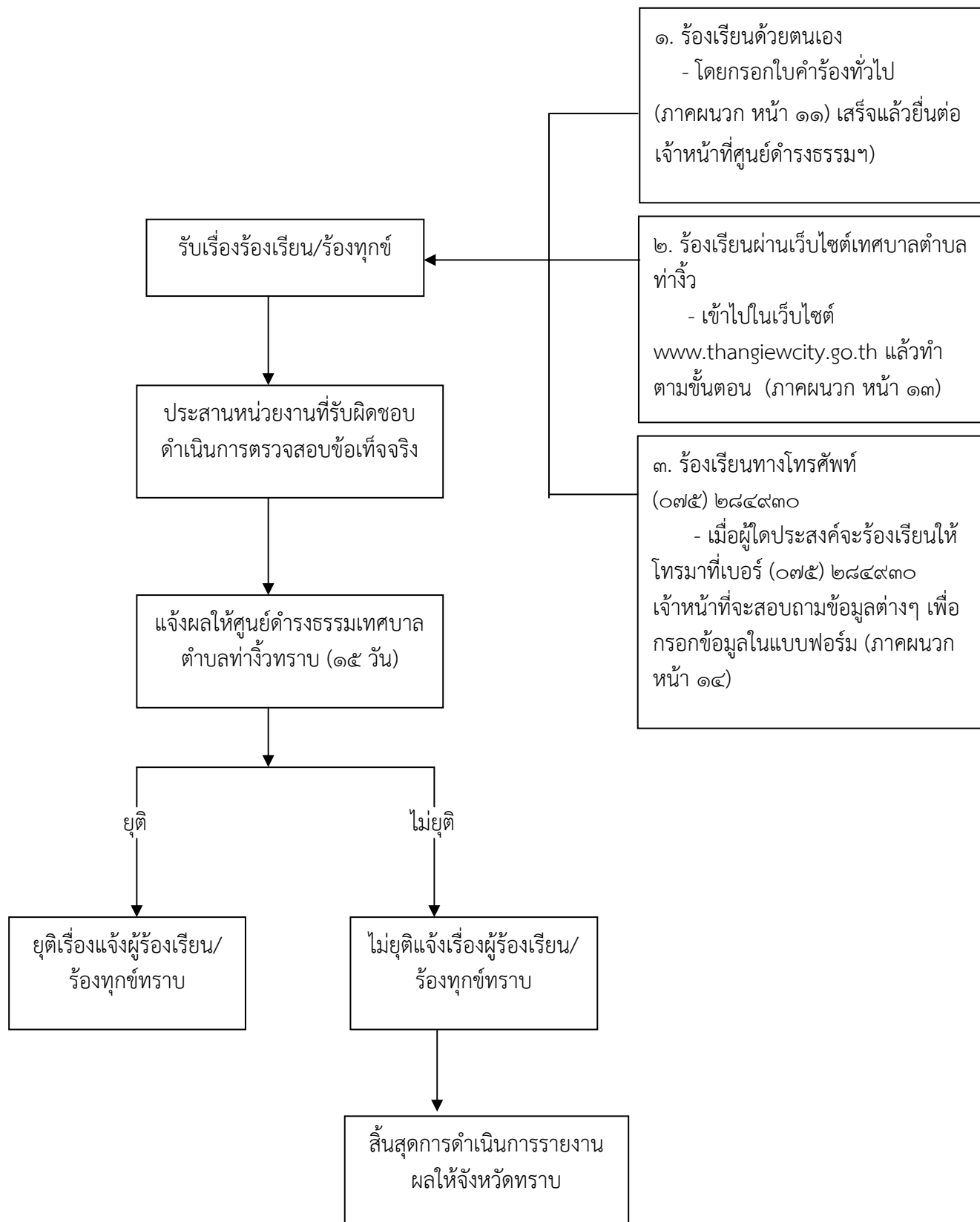
๒. เพื่อให้มั่นใจว่าได้มีการปฏิบัติตามข้อกำหนด ระเบียบหลักเกณฑ์เกี่ยวกับการจัดการข้อร้องเรียนที่กำหนดไว้อย่างสม่ำเสมอ และมีประสิทธิภาพ

๗. คำจำกัดความ

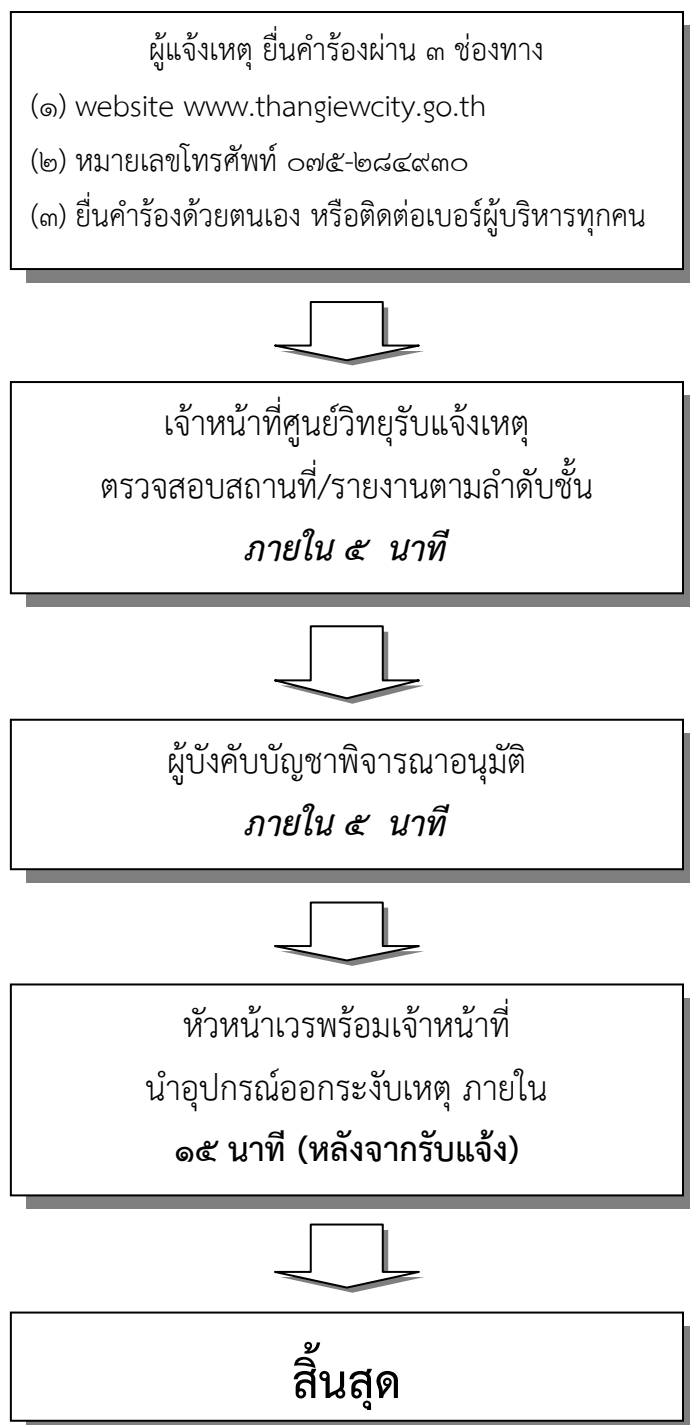
ผู้รับบริการ	= ผู้ที่มารับบริการจากส่วนราชการและประชาชนทั่วไป
ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	= ผู้ที่ได้รับผลกระทบ ทั้งทางบวกและทางลบ ทั้งทางตรงและทางอ้อมจากการดำเนินการของส่วนราชการ เช่น ประชาชนในชุมชนเขตเทศบาลตำบลท่าจี้ว
การจัดการข้อร้องเรียน	= มีความหมายครอบคลุมถึงการจัดการในเรื่อง ข้อร้องเรียน ข้อเสนอแนะ/ข้อคิดเห็น/คำชมเชย/การสอบถามหรือร้องขอข้อมูล
ผู้ร้องเรียน	= ประชาชนทั่วไป/ผู้มีส่วนได้เสียที่มาติดต่อยังศูนย์ดำรงธรรม เทศบาลตำบลท่าจี้วผ่านช่องทางต่างๆ โดยมีวัตถุประสงค์ ครอบคลุมการร้องเรียน/การให้ข้อเสนอแนะ/การให้ข้อคิดเห็น/การชมเชย/การร้องขอข้อมูล
ช่องทางการรับข้อร้องเรียน	= ช่องทางต่างๆ ที่ใช้ในการรับเรื่องร้องเรียน เช่น ติดต่อด้วยตนเอง ทางโทรศัพท์/เว็บไซต์
เจ้าหน้าที่	= เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบจัดการข้อร้องเรียนของหน่วยงาน
ข้อร้องเรียน	= แบ่งเป็นประเภทต่างๆ เช่น - ข้อคิดเห็น ข้อเสนอแนะ คำชมเชย สอบถามหรือร้องขอข้อมูล - การร้องเรียนเกี่ยวกับคุณภาพและการให้บริการของหน่วยงาน - การร้องเรียนเกี่ยวกับความไม่โปร่งใสของการจัดซื้อจัดจ้าง เป็นต้น

๘. แผนผังกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์

กระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์



แผนภูมิแสดงขั้นตอนและระยะเวลาการดำเนินการช่วยเหลือสาธารณภัย
งานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย เทศบาลตำบลท่าจี้ว



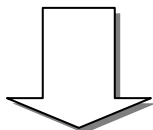
สรุป กระบวนการ ๓ ขั้นตอน รวมระยะเวลา ๑๕ นาที นับแต่ได้รับแจ้ง

แผนภูมิแสดงขั้นตอนและระยะเวลาการดำเนินการ
การบริการน้ำอุปโภค บริโภค
งานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย เทศบาลตำบลท่าจั่ว

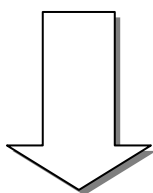
ผู้รับบริการยื่นคำร้องตามช่องทาง ดังนี้

- Website : www.thangiewcity.go.th
- โทรศัพท์ ๐๗๕-๒๘๔๙๓๐
- เบอร์ผู้บริหารทุกคน /สมาชิกสภาเทศบาล ทุกคน
- ยื่นคำร้องด้วยตนเอง

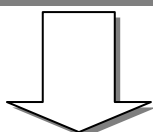
๒๐ นาที



เจ้าหน้าที่แจ้งเหตุให้ผู้บริหารทราบทางโทรศัพท์/
ผู้บริหารพิจารณา ภายใน ๕ นาที



เจ้าหน้าที่ออกไปดำเนินการ ภายใน ๑๕ นาที
นับจากได้รับแจ้ง



สิ้นสุด

สรุป กระบวนการ ๒ ขั้นตอน รวมระยะเวลา ๑๕ นาทีนับแต่ได้รับแจ้ง

เปิดเผย โปร่งใส ยึดและไหว ใส่ใจ ให้บริการ

๙. ขั้นตอนการปฏิบัติงาน

การแต่งตั้งผู้รับผิดชอบจัดการข้อร้องเรียนของหน่วยงาน

๙.๑ จัดตั้งศูนย์/จุดรับข้อร้องเรียนของหน่วยงาน

๙.๒ จัดทำคำสั่งแต่งตั้งคณะกรรมการดำเนินการ

๙.๓ แจ้งผู้รับผิดชอบตามคำสั่งเทศบาลตำบลท่าจี้ว เพื่อความสะดวกในการประสานงาน

๑๐. การรับและตรวจสอบข้อร้องเรียนจากช่องทางต่างๆ

ดำเนินการรับและติดตามตรวจสอบข้อร้องเรียนที่เข้ามายังหน่วยงานจากช่องทางต่างๆ โดยมีข้อปฏิบัติตามที่กำหนด ดังนี้

ช่องทาง	ความถี่ในการตรวจสอบช่องทาง	ระยะเวลาดำเนินการรับข้อร้องเรียน เพื่อประสานหาทางแก้ไข	หมายเหตุ
ร้องเรียนด้วยตนเอง ณ ศูนย์ดำรงธรรมเทศบาลตำบลท่าจี้ว	ทุกครั้งที่มีผู้ร้องเรียน	ภายใน ๑ วันทำการ	-
ร้องเรียนผ่านเว็บไซต์เทศบาลตำบลท่าจี้ว	ทุกวัน	ภายใน ๑ วันทำการ	-
ร้องเรียนทางโทรศัพท์ ๐๗๕-๒๘๔๙๓๐	ทุกวัน	ภายใน ๑ วันทำการ	-

๑๑. การบันทึกข้อร้องเรียน

๑๑.๑ กรอกรูปแบบฟอร์มบันทึกข้อร้องเรียน โดยมีรายละเอียด คือ ชื่อ - สกุล ผู้ร้องเรียน ที่อยู่ หมายเลขติดต่อกลับ เรื่องร้องเรียน และสถานที่เกิดเหตุ

๑๑.๒ ทุกช่องทางที่มีการร้องเรียน เจ้าหน้าที่ ต้องบันทึกข้อร้องเรียนลงบนสมุดบันทึกข้อร้องเรียน

๑๒. การประสานหน่วยงานเพื่อแก้ไขข้อร้องเรียนและการแจ้งกลับผู้ร้องเรียน

- กรณีเป็นการขอข้อมูลข่าวสาร ประสานหน่วยงานผู้ครอบครองเอกสารเจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้อง เพื่อให้ข้อมูลแก่ผู้ร้องขอได้ทันที

- ข้อร้องเรียน ที่เป็นการร้องเรียนเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการของหน่วยงาน เช่น ไฟฟ้าสาธารณะดับ การจัดการขยะมูลฝอย ตัดต้นไม้ กลิ่นเหม็นรบกวน เป็นต้น จัดทำบันทึกข้อความเสนอไปยังผู้บริหารเพื่อสั่งการหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง โดยเบื้องต้นอาจโทรศัพท์แจ้งไปยังหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

- ข้อร้องเรียน ที่ไม่อยู่ในอำนาจความรับผิดชอบของเทศบาลตำบลท่าจั่ว ให้ดำเนินการประสานงาน หน่วยงานภายนอกที่เกี่ยวข้อง เพื่อให้เกิดความรวดเร็วและถูกต้องชัดเจนในการแก้ไขปัญหาต่อไป

- ข้อร้องเรียนที่ส่งผลกระทบต่อหน่วยงาน เช่น กรณีผู้ร้องเรียนทำหนังสือร้องเรียนความไม่โปร่งใสในการจัดซื้อจัดจ้าง ให้เจ้าหน้าที่จัดทำบันทึกข้อความเพื่อเสนอผู้บริหารพิจารณาสั่งการไปยังหน่วยงานที่รับผิดชอบเพื่อดำเนินการตรวจสอบและแจ้งผู้ร้องเรียนต่อไป

๑๓. ติดตามการแก้ไขข้อร้องเรียน

ให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง รายงานผลให้ทราบภายใน ๕ วันทำการ เพื่อเจ้าหน้าที่ศูนย์ฯ จะได้แจ้งผู้ร้องเรียนทราบต่อไป

๑๔. การรายงานผลการจัดการข้อร้องเรียนของหน่วยงานให้ศูนย์ดำรงธรรมเทศบาลตำบลท่าจั่วทราบ

- รวบรวมและรายงานสรุปการจัดการข้อร้องเรียนประจำสัปดาห์ รายงานให้ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดตรัง ทราบทุกสัปดาห์

- รวบรวมรายงานสรุปข้อร้องเรียน หลังจากสิ้นปีงบประมาณ เพื่อนำมาวิเคราะห์การจัดการข้อร้องเรียนในภาพรวมของหน่วยงาน เพื่อให้เป็นแนวทางในการแก้ไข ปรับปรุง พัฒนางองค์กรต่อไป

๑๕. มาตรฐานงาน

การดำเนินการแก้ไขข้อร้องเรียนให้แล้วเสร็จ ภายในระยะเวลาที่กำหนด

- กรณีได้รับเรื่องร้องเรียน จากช่องทางการร้องเรียน เช่น ร้องเรียนด้วยตนเอง / จดหมาย / เว็บไซต์ / โทรศัพท์ ให้ศูนย์ดำรงธรรมเทศบาลตำบลท่าจั่ว ดำเนินการตรวจสอบและพิจารณาส่งเรื่องต่อให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ดำเนินการแก้ไขเรื่องร้องเรียนให้แล้วเสร็จภายใน ๑๕ วันทำการ

๑๖. แบบฟอร์ม

- แบบฟอร์มใบรับแจ้งเหตุเรื่องราวร้องทุกข์

๑๗. จัดทำโดย

ศูนย์ดำรงธรรมเทศบาลตำบลท่าจั่ว สำนักงานเทศบาลตำบลท่าจั่ว อำเภอห้วยยอด จังหวัดตรัง

เบอร์โทรศัพท์ ๐๗๕-๒๘๔๙๓๐ เว็บไซต์ www.thangiewcity.go.th

ภาคผนวก

ใบคำร้องทั่วไป

เขียนที่ สำนักงานเทศบาลตำบลท่าจั่ว

วันที่.....เดือน.....พ.ศ. ๒๕.....

เรียน นายกเทศมนตรีตำบลท่าจั่ว

ข้าพเจ้าชื่อ (นาย/นาง/นางสาว).....นามสกุล.....
อายุ.....ปี อยู่บ้านเลขที่.....หมู่ที่.....ตำบล.....อำเภอ.....
จังหวัด.....โทรศัพท์.....

ได้รับความเดือดร้อนเนื่องจาก.....

.....
.....
.....

ขอให้เทศบาลตำบลท่าจั่ว ดำเนินการ ดังนี้

๑.

.....
๒.

.....
๓.

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณาอนุเคราะห์

(ลงชื่อ).....ผู้ยื่นคำร้อง
(.....)

ความเห็น

.....
.....
.....

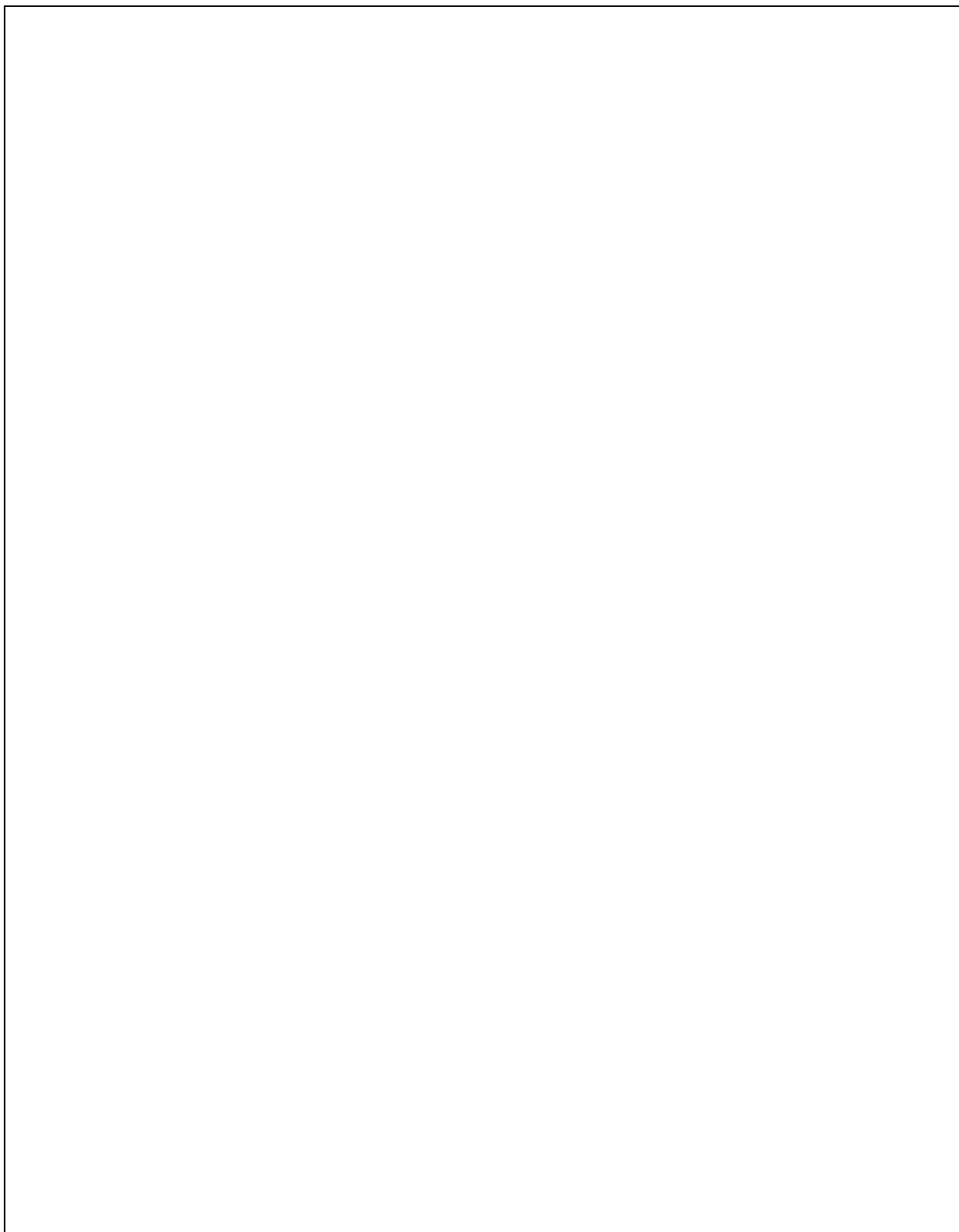
คำสั่ง

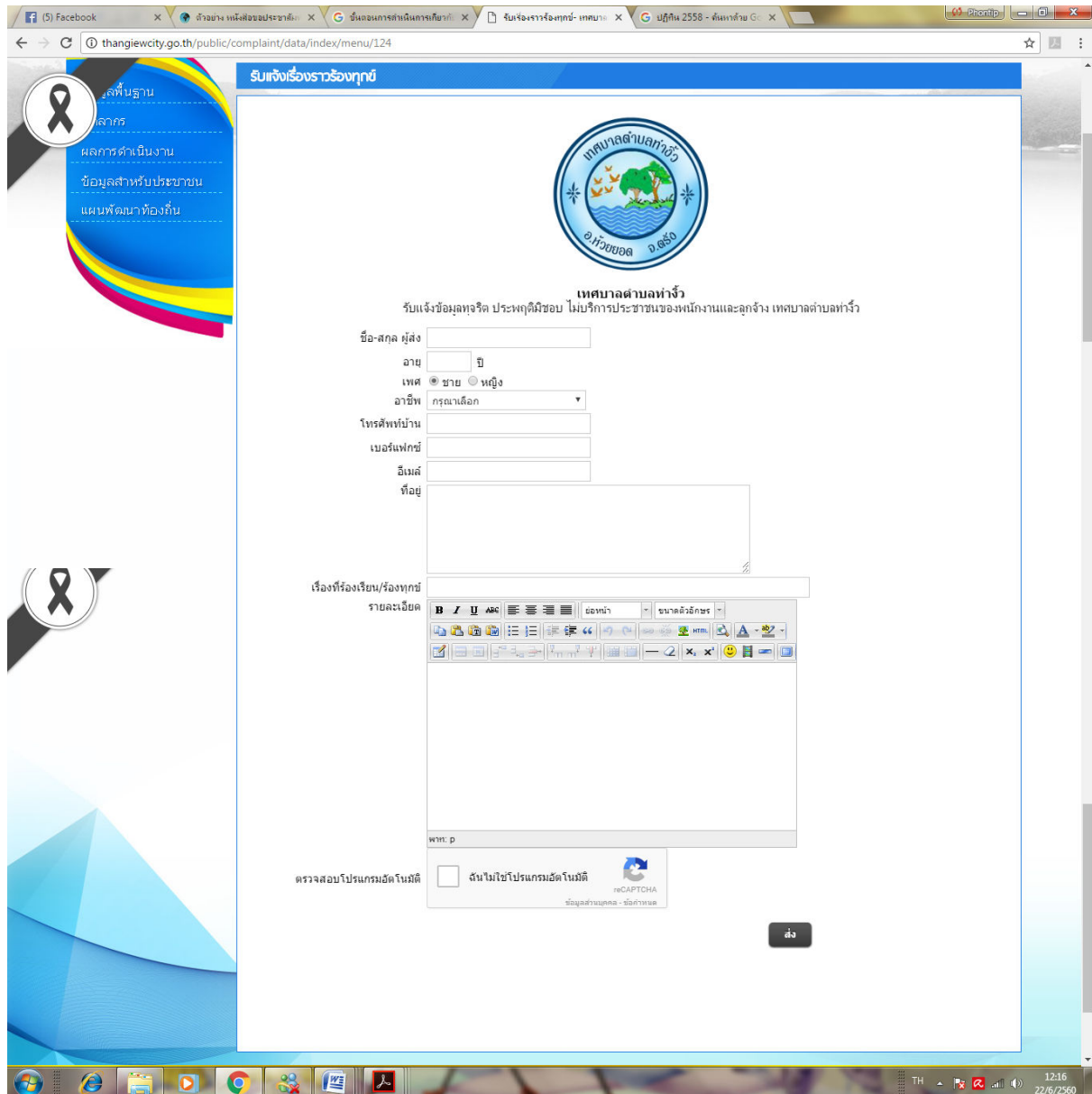
.....
.....
.....

(นางสาวปราณี เยาว์ดำ)
ปลัดเทศบาลตำบลท่าจั่ว

(นายธรรมศุภรรศ กี่สุน)
นายกเทศมนตรีตำบลท่าจั่ว

แผนที่สังเขปแสดงบริเวณที่ได้รับความเดือดร้อน





The screenshot shows a web browser window with the URL thangiewcity.go.th/public/complaint/data/index/menu/124. The page is titled "รับแจ้งเรื่องราวร้องทุกข์" (Receive Complaint Report). It features a sidebar on the left with a menu and a main content area with a form. The form is for reporting a complaint to the Thangiew City Council. It includes fields for name, age, gender, address, phone number, email, and a large text area for the complaint details. There is also a CAPTCHA security check at the bottom.

รับแจ้งเรื่องราวร้องทุกข์

เทศบาลตำบลท่าเรือ

รับแจ้งข้อมูลทุจริต ประพฤติมิชอบ ไม่บริการประชาชนของหน่วยงานและลูกจ้าง เทศบาลตำบลท่าเรือ

ชื่อ-สกุล ผู้ส่ง

อายุ

เพศ ☒ ชาย ☐ หญิง

อาชีพ

โทรศัพท์บ้าน

เบอร์แฟกซ์

อีเมล

ที่อยู่

เรื่องที่ร้องเรียน/ร้องทุกข์

รายละเอียด

รหัสผ่าน: p

ตรวจสอบโปรแกรมอัตโนมัติ ☐ ☒ ฉันไม่ใช่โปรแกรมอัตโนมัติ

ส่ง

ขั้นตอนการกรอกข้อมูลร้องเรียนทางเว็บไซต์

๑. เข้าเว็บไซต์ www.thangiewcity.go.th
 ๒. เลือกเมนูหลัก
 ๓. เมนูมุมซ้ายมือ เลือกเมนูร้องทุกข์
 ๔. พิมพ์ชื่อกระทู้ที่ประสงค์จะร้องเรียน (เกี่ยวกับเรื่องใดพอสังเขป)
 ๕. พิมพ์รายละเอียด ข้อความที่ประสงค์จะร้องทุกข์
 ๖. หากมีหลักฐาน ให้แนบไฟล์ประกอบด้วย
- เสร็จแล้วกดปุ่มส่งข้อความ

ใบคำร้องทั่วไป (ทางโทรศัพท์)

เขียนที่ สำนักงานเทศบาลตำบลท่าจั่ว

วันที่.....เดือน.....พ.ศ. ๒๕.....

เรียน นายกเทศมนตรีตำบลท่าจั่ว

ข้าพเจ้าชื่อ (นาย/นาง/นางสาว).....นามสกุล.....
อายุ.....ปี อยู่บ้านเลขที่.....หมู่ที่.....ตำบล.....อำเภอ.....
จังหวัด.....โทรศัพท์.....

ได้รับความเดือดร้อนเนื่องจาก.....

.....
.....
.....

ขอให้เทศบาลตำบลท่าจั่ว ดำเนินการ ดังนี้

๑.

.....
๒.

.....
๓.

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณาอนุเคราะห์

(ลงชื่อ).....เจ้าหน้าที่ผู้รับคำร้อง
(.....)

ความเห็น

.....
.....
.....

คำสั่ง

.....
.....
.....

(นางสาวปราณี เยาว์ดำ)
ปลัดเทศบาลตำบลท่าจั่ว

(นายธรรมศุภรรต กี่สั้น)
นายกเทศมนตรีตำบลท่าจั่ว