



ประกาศเทศบาลตำบลท่าพญา
เรื่อง ประกาศใช้คู่มือการปฏิบัติงานการรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์
ของเทศบาลตำบลท่าพญา

.....

ตามพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๔๖ กำหนดให้ส่วนราชการต้องใช้วิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดีเพื่อให้การบริหารราชการแผ่นดินเป็นไปเพื่อประโยชน์สุขของประชาชน เกิดผลสัมฤทธิ์ต่อภารกิจภาครัฐ มีประสิทธิภาพ เกิดความคุ้มค่าในเชิงภารกิจของรัฐ ลดขั้นตอนการปฏิบัติงานที่เกินความจำเป็น และประชาชนได้รับการอำนวยความสะดวกและได้รับการตอบสนองความต้องการ รวมทั้งมีการประเมินผลการปฏิบัติราชการอย่างสม่ำเสมอ ซึ่งเทศบาลตำบลท่าพญามีบทบาทสำคัญในการให้บริการสาธารณะ บำบัดทุกข์ บำรุงสุข แก่ประชาชนในกรอบอำนาจหน้าที่ การแก้ไข ปัญหาความเดือดร้อน ความไม่เป็นธรรมจากการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ของรัฐ จึงเป็นหน้าที่ที่จะต้องเข้าไปช่วยเหลือแก้ไขและบรรเทาปัญหาต่าง ๆ โดยเปิดโอกาสให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วม

เทศบาลตำบลท่าพญา อำเภอปะเหลียน จังหวัดตรัง จึงได้จัดทำและประกาศใช้คู่มือการปฏิบัติงานการรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ของเทศบาลตำบลท่าพญา เพื่ออำนวยความสะดวกแก่ประชาชนในการติดต่อ สอบถามข้อมูล การดำเนินการร้องเรียน/ร้องทุกข์ ตลอดจนเพื่อเป็นแนวทางในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ท้องถิ่น รายละเอียดตามเอกสารแนบท้ายประกาศนี้ และเผยแพร่ผ่านสื่ออิเล็กทรอนิกส์ทางเว็บไซต์ www.thapayatrang.go.th

จึงประกาศให้ทราบโดยทั่วกัน

ประกาศ ณ วันที่ ๑๖ เดือน มีนาคม พ.ศ. ๒๕๖๐

(นายนิรัตน์ รัตนสุการย์)
นายกเทศมนตรีตำบลท่าพญา

คู่มือการปฏิบัติงาน

การรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์

เทศบาลตำบลท่าพญา อำเภอปะเหลียน จังหวัดตรัง

๑. หลักการและเหตุผล

พระราชบัญญัติว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๔๖ ได้กำหนดแนวทางปฏิบัติราชการ มุ่งให้เกิดประโยชน์สุขแก่ประชาชน โดยยึดประชาชนเป็นศูนย์กลาง เพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชนให้เกิดความผาสุกและความเป็นอยู่ที่ดีของประชาชน เกิดผลสัมฤทธิ์ต่องานบริการที่มีประสิทธิภาพ และเกิดความคุ้มค่าในการให้บริการ ไม่มีขั้นตอนปฏิบัติงานเกินความจำเป็น มีการปรับปรุงภารกิจให้ทันต่อสถานการณ์ ประชาชนได้รับการอำนวยความสะดวกและได้รับการตอบสนองความต้องการ และมีการประเมินผลการให้บริการอย่างสม่ำเสมอ

ในการนี้ ได้กำหนดให้ส่วนราชการเมื่อได้รับคำร้องเรียน เสนอแนะ หรือความคิดเห็นเกี่ยวกับวิธีการปฏิบัติราชการ อุปสรรค ความยุ่งยาก หรือปัญหาอื่นใดจากบุคคลใด โดยมีข้อมูลและสาระตามสมควร ให้เป็นหน้าที่ของส่วนราชการนั้นที่จะต้องพิจารณาดำเนินการให้ลุล่วงไป ดังนั้นเพื่อให้การบริหารระบบราชการเป็นไปด้วยความถูกต้อง บริสุทธิ์ ยุติธรรม ควบคู่กับการพัฒนา บำบัดทุกข์บำรุงสุข ตลอดจนดำเนินการแก้ไขปัญหาคความเดือดร้อนของประชาชนได้อย่าง มีประสิทธิภาพ ด้วยความรวดเร็วประสพผลสำเร็จอย่างเป็นรูปธรรม อีกทั้งเพื่อเป็นศูนย์รับแจ้งเบาะแสการทุจริต หรือไม่ได้รับความเป็นธรรม จากการปฏิบัติหน้าที่ของข้าราชการ พนักงาน เจ้าหน้าที่ท้องถิ่น เทศบาลตำบลท่าพญาจึงได้จัดตั้งหน่วยบริการรับเรื่องราวร้องเรียน/ร้องทุกข์ ขึ้น ซึ่งในกรณีการร้องเรียนที่เกี่ยวกับบุคคล จะมีการเก็บรักษาเรื่องราวไว้เป็นความลับและปกปิดชื่อผู้ร้องเรียน เพื่อมิให้ผู้ร้องเรียนได้รับผลกระทบและได้รับความเดือดร้อนจากการร้องเรียน

๒. สถานที่ตั้ง

ตั้งอยู่ ณ สำนักปลัด เทศบาลตำบลท่าพญา ตำบลท่าพญา อำเภอปะเหลียน จังหวัดตรัง

๓. หน้าที่ความรับผิดชอบ

เป็นศูนย์กลางในการรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ และให้บริการข้อมูลข่าวสาร ให้คำปรึกษา รับเรื่องปัญหา ความต้องการและข้อเสนอแนะของประชาชน

๔. วัตถุประสงค์

๔.๑ เพื่อให้การจัดการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ของเทศบาลตำบลท่าพญา มีขั้นตอน กระบวนการ และแนวทางในการปฏิบัติงานเป็นมาตรฐานเดียวกัน

๔.๒ เพื่อให้มั่นใจว่าได้มีการปฏิบัติตามข้อกำหนด ระเบียบ หลักเกณฑ์เกี่ยวกับการจัดการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ที่กำหนดไว้อย่างสม่ำเสมอและมีประสิทธิภาพ

๕. คำจำกัดความ

“ผู้รับบริการ” หมายถึง ผู้ที่มาใช้บริการจากส่วนราชการและประชาชนทั่วไป

“ผู้มีส่วนได้เสีย” หมายถึง ผู้ที่ได้รับผลกระทบ ทั้งทางบวกและทางลบ ทั้งทางตรงและทางอ้อม จากการดำเนินการของส่วนราชการ เช่น ประชาชนในเขตเทศบาลตำบลท่าพญา

“การจัดการข้อร้องเรียน” มีความหมายครอบคลุมถึงการจัดการในเรื่องข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ ข้อเสนอแนะ ข้อคิดเห็น คำชมเชย การสอบถามหรือการร้องขอข้อมูล

“ผู้ร้องเรียน/ร้องทุกข์” หมายถึง ประชาชนทั่วไป ผู้มีส่วนได้เสียที่มาติดต่อราชการผ่านช่องทางต่าง ๆ โดยมีวัตถุประสงค์ครอบคลุมการร้องเรียน/ร้องทุกข์ การให้ข้อเสนอแนะ การให้ข้อคิดเห็น การชมเชย การร้องขอข้อมูล

“ช่องทางการรับข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์” หมายถึง ช่องทางต่าง ๆ ที่ใช้ในการรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ เช่น ติดต่อด้วยตนเอง/ติดต่อทางโทรศัพท์/เว็บไซต์/สื่อสังคม เช่น Line, Facebook

๖. ขั้นตอนการปฏิบัติงาน

- ๖.๑ จัดตั้งหน่วยบริการรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์
- ๖.๒ จัดทำคำสั่งมอบหมายงานให้กับเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบ
- ๖.๓ ประสานผู้เกี่ยวข้องหรือผู้รับผิดชอบตามเรื่องที่ได้รับการร้องเรียน/ร้องทุกข์
- ๖.๔ พิจารณาดำเนินการให้ถูกต้องตามระเบียบ ข้อกฎหมาย และหนังสือสั่งการ
- ๖.๕ แจ้งผู้ร้องเรียน/ร้องทุกข์ ทราบ
- ๖.๖ รายงานผลการพิจารณาเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ให้ผู้บริหารทราบ

๗. ระยะเวลาการให้บริการ

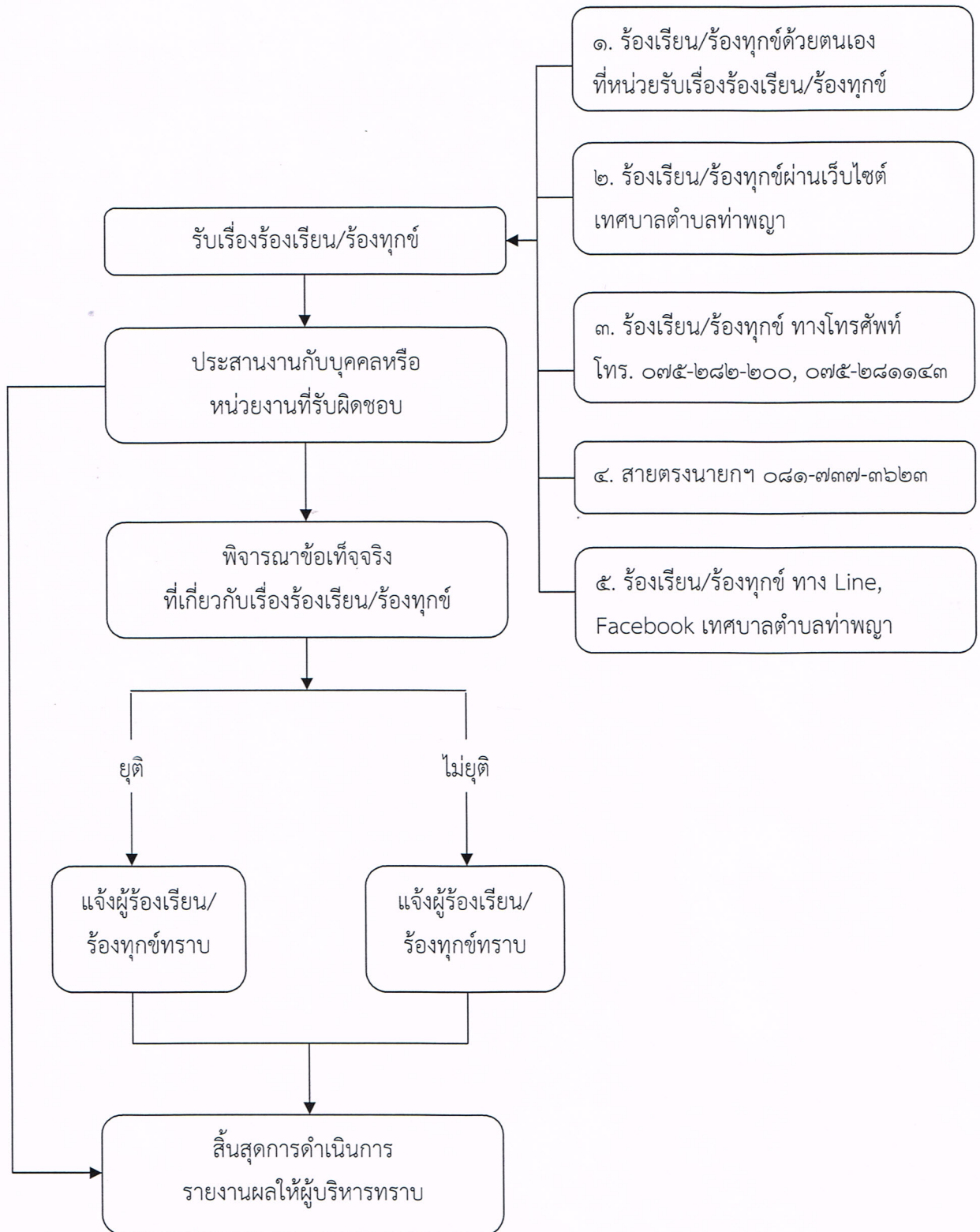
เทศบาลตำบลท่าพญา ให้บริการรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ตามระยะเวลาการให้บริการ ดังนี้

ที่	วัน	เวลา	ผู้รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์
๑.	จันทร์ – ศุกร์	๐๘.๓๐ – ๑๖.๓๐ น.	เจ้าหน้าที่ของสำนักปลัด
๒.	จันทร์ – ศุกร์	๑๒.๐๐ – ๑๓.๐๐ น.	เจ้าหน้าที่อยู่เวรเพื่อบริการประชาชนนอกเวลาราชการ
๓.	เสาร์ – อาทิตย์	๐๘.๓๐ – ๑๖.๓๐ น. (เวรกลางวัน)	ผู้อยู่เวรสถานที่ราชการ
๔.	จันทร์ – อาทิตย์ (ทุกวัน)	๑๖.๓๐ – ๐๘.๓๐ น. ของวันรุ่งขึ้น (เวรกลางคืน)	ผู้อยู่เวรสถานที่ราชการ

๘. ช่องทางการร้องเรียน/ร้องทุกข์

- ๘.๑ ที่สำนักงานเทศบาลตำบลท่าพญา โทรศัพท์ ๐๗๕-๒๘๒-๒๐๐, ๐๗๕-๒๘๑-๑๔๓
โทรสาร ๐๗๕-๒๘๑-๑๔๓
- ๘.๒ เว็บไซต์ของเทศบาลตำบลท่าพญา <http://www.thapayatrang.go.th>
- ๘.๓ สายตรงนายกเทศมนตรีตำบลท่าพญา ๐๘๑-๗๓๗๓๖๒๓
- ๘.๔ หน่วยรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์
- ๘.๕ Facebook “เทศบาลตำบลท่าพญา อ.ปะเหลียน จ.ตรัง”
- ๘.๖ Line ของผู้บริหาร พนักงาน และเจ้าหน้าที่ท้องถิ่น

๙. แผนผังกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน / ร้องทุกข์



รายงานผลการร้องเรียน/ร้องทุกข์ ให้ผู้ร้องทราบ ภายใน ๑๕ วัน
ทั้งนี้แล้วแต่กรณีขึ้นอยู่กับเรื่องที่ร้องเรียน/ร้องทุกข์

๑๐. การรับและตรวจสอบเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ จากช่องทางต่าง ๆ

ดำเนินการรับและติดตามตรวจสอบเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ที่เข้ามายังเทศบาลตำบลท่าพญา จากช่องทางต่าง ๆ โดยมีข้อปฏิบัติตามที่กำหนด ดังนี้

ช่องทาง	ความถี่ในการตรวจสอบช่องทาง	ระยะเวลาดำเนินการรับข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ เพื่อประสานหาทางแก้ไขปัญหา
ร้องเรียนด้วยตนเอง ณ หน่วยรับเรื่องราวร้องเรียน/ร้องทุกข์	ทุกครั้งที่มีการร้องเรียน	ภายใน ๑ วันทำการ
ร้องเรียนผ่านเว็บไซต์ของเทศบาลตำบลท่าพญา	ทุกวัน	ภายใน ๑ วันทำการ
ร้องเรียนทางโทรศัพท์หมายเลข ๐๗๕-๒๘๒-๒๐๐, ๐๗๕-๒๘๑๑๔๓	ทุกวัน	ภายใน ๑ วันทำการ
สายตรงนายกฯ ๐๘๑-๗๓๗-๓๖๒๓	ทุกวัน	ภายใน ๑ วันทำการ
ร้องเรียนทาง Facebook หรือ Line	ทุกวัน	ภายใน ๑ วันทำการ

๑๑. การบันทึกข้อร้องเรียน

๑๑.๑ กรอกรูปแบบฟอร์มบันทึกเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ โดยมีรายละเอียด ชื่อ-สกุล ที่อยู่ หมายเลขโทรศัพท์ติดต่อ เรื่องที่ร้องเรียน/ร้องทุกข์ และสถานที่เกิดเหตุ

๑๑.๒ ทุกช่องทางที่มีการร้องเรียน เจ้าหน้าที่จะต้องบันทึกเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ พร้อมลงสมุดบันทึกเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์

๑๒. การประสานหน่วยงานเพื่อแก้ปัญหาเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ และการแจ้งผู้ร้องเรียน/ร้องทุกข์ทราบ

๑๒.๑ กรณีเป็นการขอข้อมูลข่าวสาร ประสานหน่วยงานผู้ครอบครองเอกสารหรือเจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้องเพื่อให้ข้อมูลแก่ผู้ร้องขอได้ทันที

๑๒.๒ เรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ที่เป็นการร้องเรียนเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการของหน่วยงาน เช่น ไฟฟ้าสาธารณะดับ การจัดการขยะมูลฝอย ตัดต้นไม้ กลิ่นเหม็นรบกวน เป็นต้น จัดทำบันทึกข้อความเสนอไปยังผู้บริหารเพื่อสั่งการหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

๑๒.๓ เรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ที่ไม่อยู่ในความรับผิดชอบของเทศบาลตำบลท่าพญาให้ดำเนินการประสานหน่วยงานภายนอกที่เกี่ยวข้อง เพื่อให้เกิดความรวดเร็วและถูกต้องในการแก้ไขปัญหาต่อไป

๑๒.๔ เรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ที่ส่งผลกระทบต่อหน่วยงาน เช่น กรณีผู้ร้องเรียนทำหนังสือร้องเรียนความไม่โปร่งใสในการจัดซื้อจัดจ้าง ให้เจ้าหน้าที่จัดทำบันทึกข้อความเพื่อเสนอผู้บริหารพิจารณาสั่งการไปยังหน่วยงานที่รับผิดชอบ เพื่อดำเนินการตรวจสอบและแจ้งผู้ร้องเรียนทราบต่อไป

๑๓. การรายงานผลการดำเนินการให้ผู้บริหารทราบ

๑๓.๑ ให้รวบรวมและรายงานสรุปการจัดการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ให้ผู้บริหารทราบเป็นประจำ

๑๓.๒ ให้รวบรวมรายงานสรุปเรื่องร้องเรียนหลังจากสิ้นปีงบประมาณ เพื่อนำมาวิเคราะห์จัดการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ในภาพรวมเพื่อใช้เป็นแนวทางในการแก้ไข ปรับปรุง พัฒนาองค์กร ต่อไป

๑๔. มาตรฐานงาน

การดำเนินการแก้ไขเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ให้แล้วเสร็จภายในระยะเวลาที่กำหนด กรณีได้รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ให้หน่วยรับเรื่องรวบรวมเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ของเทศบาลตำบลท่าพญา ดำเนินการตรวจสอบและพิจารณาส่งเรื่องให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ดำเนินการแก้ไขปัญหาข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ให้แล้วเสร็จ ภายใน ๑๕ วันทำการ

๑๕. แบบฟอร์มที่ใช้

แบบฟอร์มใบรับแจ้งเรื่องราวร้องเรียน/ร้องทุกข์ ของเทศบาลตำบลท่าพญา



