



คู่มือการปฏิบัติงานรับเรื่องร้องเรียน

ณ ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน กองวิชาการและแผนงาน

เทศบาลเมืองวังน้ำเย็น อำเภอวังน้ำเย็น

ตำบลวังน้ำเย็น จังหวัดสระแก้ว

คำนำ

เทศบาลเมืองวังน้ำเย็น อำเภอวังน้ำเย็น จังหวัดสระแก้ว ในฐานะหน่วยงานส่วนท้องถิ่นได้จัดทำคู่มือการปฏิบัติงานรับเรื่องราวร้องเรียน ของศูนย์รับเรื่องราวร้องเรียนเทศบาลเมืองวังน้ำเย็น ซึ่งจัดทำขึ้นเพื่อเป็นแนวทางการดำเนินการจัดการข้อร้องเรียนของศูนย์รับเรื่องราวร้องเรียนเทศบาลเมืองวังน้ำเย็น โดยได้รวบรวมขั้นตอนการปฏิบัติที่ได้จากประสบการณ์ทำงานจริงตั้งแต่เริ่มต้นจนได้ข้อยุติมานำเสนอไว้ในคู่มือเล่มนี้ เพื่อให้มีความรวดเร็วและมีประสิทธิภาพ และตอบสนองความต้องการและความคาดหวังของผู้รับบริการจำเป็นต้องมีขั้นตอน/กระบวนการ และแนวทางในการปฏิบัติงานที่ชัดเจนและเป็นมาตรฐานเดียวกัน

ศูนย์รับเรื่องราวร้องเรียนเทศบาลเมืองวังน้ำเย็น

ธันวาคม ๒๕๕๗

สารบัญ

หน้า

คำนำ	
หลักการและเหตุผล	๓
การจัดตั้งศูนย์รับเรื่องร้องเรียนเทศบาลเมืองวังน้ำเย็น	๓
สถานที่ตั้ง	๓
หน้าที่ความรับผิดชอบ	๓
วัตถุประสงค์	๓
คำจำกัดความ	๔
แผนผังกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน	๕
ขั้นตอนการปฏิบัติงาน	๖
การรับและตรวจสอบข้อร้องเรียนจากช่องทางต่างๆ	๖
การบันทึกข้อร้องเรียน	๗
การประสานหน่วยงานเพื่อแก้ไขข้อร้องเรียนและการแจ้งกลับผู้ร้องเรียน	๗
ติดตามและแก้ไขข้อร้องเรียน	๗
การรายงานผลการจัดการข้อร้องเรียนของหน่วยงาน	๗
มาตรฐานงาน	๗
แบบฟอร์ม	๘
จัดทำโดย	๘
ภาคผนวก	๙
- ใบรับแจ้งเหตุรับเรื่องราวร้องเรียน	๑๐

๑. หลักการและเหตุผล

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

๒. การจัดตั้งศูนย์รับเรื่องราวร้องเรียนเทศบาลเมืองวังน้ำเย็น

เพื่อให้การบริหารราชการ ดำเนินไปด้วยความถูกต้อง บริสุทธิ์ ยุติธรรม สามารถบำบัดทุกข์บำรุงสุข ตลอดจนแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนของประชาชนได้อย่างมีประสิทธิภาพ ด้วยความรวดเร็ว ประสพผลสำเร็จอย่างเป็นรูปธรรม และสอดคล้องกับหลักเกณฑ์และแนวทางการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๔๖ อีกทั้งเพื่อเป็นศูนย์รับแจ้งเบาะแสการทุจริตหรือไม่ได้รับความเป็นธรรมจากการปฏิบัติหน้าที่ของพนักงานเทศบาลเมืองวังน้ำเย็นจึงได้จัดตั้งศูนย์รับเรื่องราวร้องเรียนขึ้น

๓. สถานที่ตั้ง

ตั้งอยู่ ณ สำนักงานเทศบาลเมืองวังน้ำเย็น ถนนจันทบุรี-สระแก้ว ตำบลวังน้ำเย็น อำเภอวังน้ำเย็น จังหวัดสระแก้ว

๔. หน้าที่ความรับผิดชอบ

เป็นศูนย์กลางในการรับเรื่องราวร้องเรียน และให้บริการข้อมูลข่าวสาร ให้คำปรึกษา รับเรื่องปัญหาความต้องการ และข้อเสนอแนะของประชาชน

๕. วัตถุประสงค์

๑. เพื่อให้การดำเนินงานจัดการข้อร้องเรียนของศูนย์รับเรื่องราวร้องเรียน เทศบาลเมืองวังน้ำเย็นมีขั้นตอน/กระบวนการ และแนวทางในการปฏิบัติงานเป็นมาตรฐานเดียวกัน

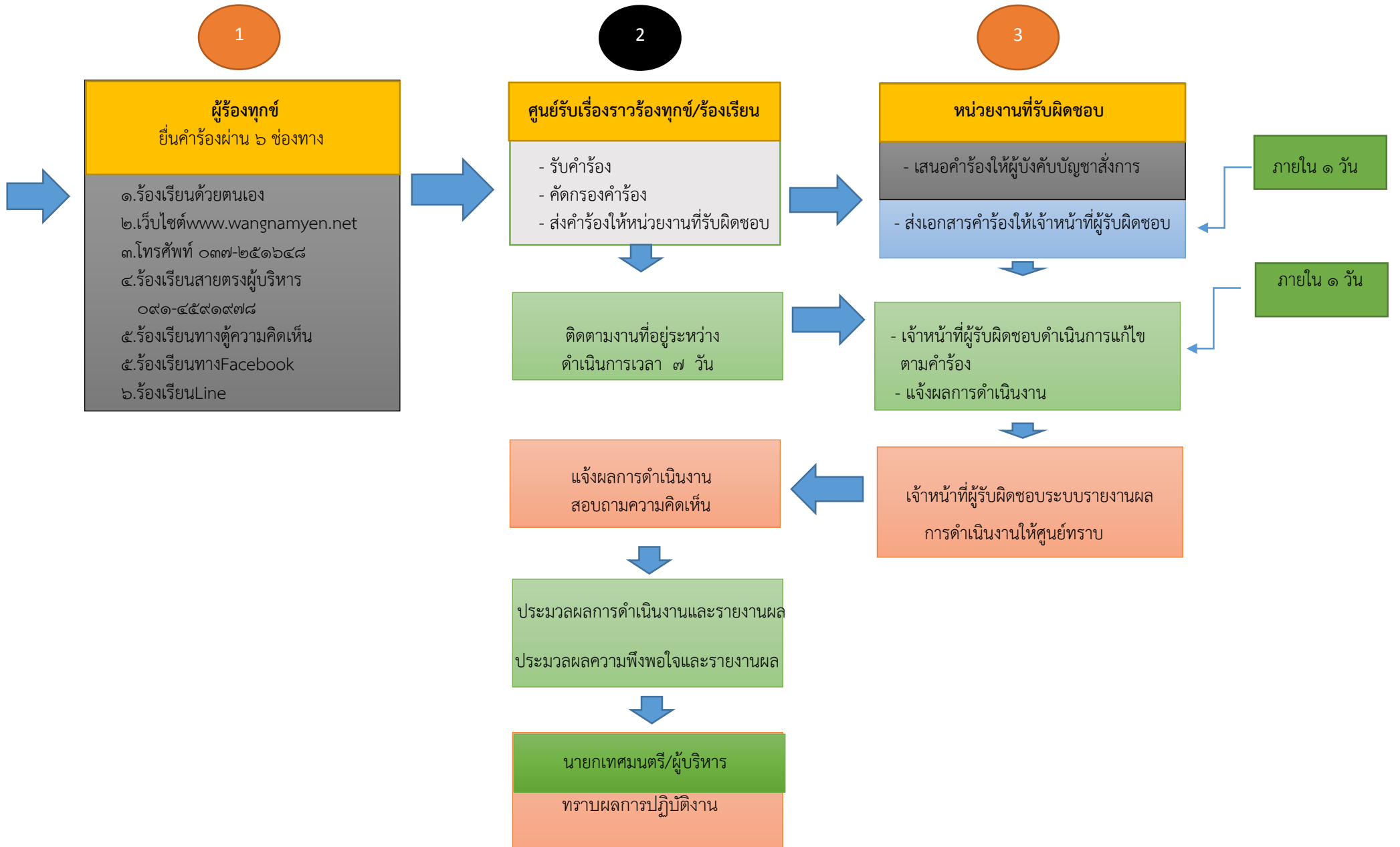
๒. เพื่อให้มั่นใจว่าได้มีการปฏิบัติตามข้อกำหนด ระเบียบหลักเกณฑ์เกี่ยวกับการจัดการข้อร้องเรียนที่กำหนดไว้อย่างสม่ำเสมอ และมีประสิทธิภาพ

๖. คำจำกัดความ

ผู้รับบริการ	=	ผู้ที่มารับบริการจากเทศบาลเมืองวังน้ำเย็น รวมถึงประชาชนทั่วไป
ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	=	ผู้ที่ได้รับผลกระทบ ทั้งทางบวกและทางลบ ทั้งทางตรงและทางอ้อมจากการดำเนินการของเทศบาลเมืองวังน้ำเย็น เช่น ประชาชนในชุมชนเขตเทศบาลเมืองวังน้ำเย็น
การจัดการข้อร้องเรียน	=	มีความหมายครอบคลุมถึงการจัดการในเรื่อง ข้อร้องเรียน/ข้อเสนอแนะ/ข้อคิดเห็น/คำชมเชย/การสอบถามหรือร้องขอข้อมูล
ผู้ร้องเรียน	=	ผู้ที่มารับบริการจากเทศบาลเมืองวังน้ำเย็น /ผู้ร้องเรียนหรือผู้มาปรึกษา / ผู้มีส่วนได้เสีย /รวมถึงประชาชนทั่วไปที่มาติดต่ออย่างศูนย์รับเรื่องราวร้องเรียน เทศบาลเมืองวังน้ำเย็นผ่านช่องทางต่างๆ โดยมีวัตถุประสงค์ครอบคลุมการร้องเรียน/การให้ข้อเสนอแนะ/การให้ข้อคิดเห็น/การชมเชย/การร้องขอข้อมูล
ช่องทางการรับข้อร้องเรียน	=	ช่องทางต่างๆที่ใช้ในการรับเรื่องร้องเรียน เช่น ติดต่อด้วยตนเองทาง โทรศัพท์/เว็บไซต์/Face book/Line
เจ้าหน้าที่ข้อร้องเรียน	=	เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบจัดการข้อร้องเรียนของหน่วยงาน
	=	แบ่งเป็นประเภทต่างๆ เช่น <ul style="list-style-type: none">- เรื่องขอรับความช่วยเหลือ- เรื่องได้รับความเดือดร้อน- เครื่องขอความเป็นธรรม- เรื่องสาธารณูปโภค/สาธารณูปการ- เรื่องการทุจริต/การปฏิบัติหน้าที่/ละเว้นการปฏิบัติหน้าที่ของบุคลากรของเทศบาลเมืองวังน้ำเย็น- การร้องเรียนเกี่ยวความไม่โปร่งใสของการจัดซื้อจัดจ้าง เป็นต้น- ข้อคิดเห็น ข้อเสนอแนะ คำชมเชย สอบถามหรือร้องขอข้อมูล- เรื่องอื่น ๆ

๗. แผนผังกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์

กระบวนการทำงานการรับเรื่องราวร้องทุกข์/ร้องเรียน จากขั้นตอนการรับคำร้องถึงขั้นตอนเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบดำเนินการแก้ไขตามคำร้อง ใช้เวลาภายใน ๗ วันทำการ



๘. ขั้นตอนการปฏิบัติงาน

การแต่งตั้งผู้รับผิดชอบจัดการข้อร้องเรียนของหน่วยงาน

- ๘.๑ จัดตั้งศูนย์/จุดรับข้อร้องเรียนของเทศบาลเมืองวังน้ำเย็น
- ๘.๒ จัดทำคำสั่งแต่งตั้งคณะกรรมการดำเนินการเทศบาลเมืองวังน้ำเย็น
- ๘.๓ แจ้งผู้รับผิดชอบตามคำสั่งเทศบาลเมืองวังน้ำเย็น เพื่อความสะดวกในการ

ประสานงาน

๙. การรับและตรวจสอบข้อร้องเรียนจากช่องทางต่างๆ

ดำเนินการรับและติดตามตรวจสอบข้อร้องเรียนที่เข้ามายังหน่วยงานจากช่องทางต่างๆ โดยมีข้อปฏิบัติตามกำหนด ดังนี้

ช่องทาง	ความถี่ในการตรวจสอบช่องทาง	ระยะเวลาดำเนินการรับข้อร้องเรียน เพื่อประสานหาทางแก้ไข	หมายเหตุ
ร้องเรียนด้วยตนเอง ณ ศูนย์รับเรื่องร้องเรียนเทศบาลเมืองวังน้ำเย็น	ทุกครั้งที่มีการร้องเรียน	ภายใน ๑ วันทำการ	-
ร้องเรียนผ่านเว็บไซต์เทศบาลเมืองวังน้ำเย็น www.wangnamyen.net	ทุกวัน	ภายใน ๑ วันทำการ	-
ร้องเรียนทางโทรศัพท์ (๐๓๗) ๒๕๑๖๔๘ ต่อ ๗๐๑	ทุกวัน	ภายใน ๑ วันทำการ	-
ร้องเรียนสายตรงผู้บริหาร ๐๙๑-๔๕๙๑๙๗๘	ทุกวัน	ภายใน ๑ วันทำการ	-
ร้องเรียนทางตู้รับความคิดเห็น	ทุกวัน	ภายใน ๑ วันทำการ	-
ร้องเรียนทาง Face book	ทุกวัน	ภายใน ๑ วันทำการ	-
ร้องเรียน Line	ทุกวัน	ภายใน ๑ วันทำการ	-

๑๐. การบันทึกข้อร้องเรียน

๑๐.๑ กรอกรูปแบบฟอร์มบันทึกข้อร้องเรียน โดยมีรายละเอียด คือ ชื่อ-สกุล ผู้ร้องเรียน ที่อยู่ หมายเลขติดต่อกลับเรื่องร้องเรียน และสถานที่เกิดเหตุ

๑๐.๒ ทุกช่องทางที่มีการร้องเรียน เจ้าหน้าที่ต้องบันทึกข้อร้องเรียนลงบนสมุดบันทึกข้อร้องเรียน

๑๑. การประสานหน่วยงานเพื่อแก้ไขข้อร้องเรียนและการแจ้งกลับผู้ร้องเรียน

- กรณีเป็นการขอข้อมูลข่าวสาร ประสานหน่วยงานผู้ครอบครองเอกสารเจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้อง เพื่อให้ข้อมูลแก่ผู้ร้องขอได้ทันที

- ข้อร้องเรียนที่เป็นการร้องเรียนเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการของหน่วยงาน เช่น ไฟฟ้า สาธารณะดับ การจัดการขยะมูลฝอย ตัดต้นไม้ กลิ่นเหม็นรบกวน เป็นต้น จัดทำบันทึกข้อความเสนอไปยังผู้บริหารเพื่อสั่งการหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง โดยเบื้องต้นอาจโทรศัพท์แจ้งไปยังหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

- ข้อร้องเรียนที่ไม่อยู่ในอำนาจความรับผิดชอบของเทศบาลเมืองวังน้ำเย็น ให้ดำเนินการประสานแจ้งหน่วยงานภายนอกที่เกี่ยวข้อง เพื่อให้เกิดความรวดเร็วและถูกต้องชัดเจนในการแก้ไขปัญหาต่อไป

- ข้อร้องเรียนที่ส่งผลกระทบต่อหน่วยงาน เช่น กรณีผู้ร้องเรียนทำหนังสือร้องเรียนความไม่โปร่งใสในการจัดซื้อจัดจ้าง ให้เจ้าหน้าที่จัดทำบันทึกข้อความเพื่อเสนอผู้บริหารพิจารณาสั่งการไปยังหน่วยงานที่รับผิดชอบเพื่อดำเนินการตรวจสอบและแจ้งผู้ร้องเรียนต่อไป

๑๒. ติดตามการแก้ไขข้อร้องเรียน

ให้กองงานที่เกี่ยวข้อง รายงานผลให้ทราบภายใน ๕ วันทำการ เพื่อเจ้าหน้าที่ศูนย์รับเรื่องร้องเรียนจะได้แจ้งให้ผู้ร้องเรียนทราบต่อไป

๑๓. การรายงานผลการจัดการข้อร้องเรียนของหน่วยงานให้ศูนย์รับเรื่องราวร้องเรียนเทศบาลเมืองวังน้ำเย็นทราบ

- รวบรวมและรายงานสรุปการจัดการข้อร้องเรียนประจำสัปดาห์ รายงานให้ศูนย์รับเรื่องร้องเรียนเทศบาลเมืองวังน้ำเย็น ทราบทุกสัปดาห์

- รวบรวมรายงานสรุปข้อร้องเรียน หลังจากสิ้นปีงบประมาณ เพื่อนำมาวิเคราะห์การจัดการข้อร้องเรียนในภาพรวมของหน่วยงาน เพื่อใช้เป็นแนวทางในการแก้ไข ปรับปรุง พัฒนาองค์กรต่อไป

๑๔. มาตรฐานงาน

การดำเนินการแก้ไขข้อร้องเรียนให้แล้วเสร็จ ภายในระยะเวลาที่กำหนด

- กรณีได้รับเรื่องร้องเรียน จากช่องทางการร้องเรียน เช่น ร้องเรียนด้วยตนเอง/จดหมาย/เว็บไซต์/โทรศัพท์/ตู้รับเรื่องร้องเรียน/Face Book/ Line ให้ศูนย์รับเรื่องราวร้องเรียน ดำเนินการตรวจสอบและพิจารณาส่งเรื่องต่อให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ดำเนินการแก้ไขเรื่องร้องเรียนให้แล้วเสร็จภายใน ๑๕ วันทำการ

๑๕. แบบฟอร์ม

- แบบฟอร์มใบรับแจ้งเหตุเรื่องราวร้องเรียน

๑๖. จัดทำโดย

ศูนย์รับเรื่องราวร้องเรียน เทศบาลเมืองวังน้ำเย็น ตำบลวังน้ำเย็น อำเภอวังน้ำเย็น จังหวัด
สระแก้ว

เบอร์โทรศัพท์ ๐ ๓๗๒๕ ๑๖๔๘

- เบอร์โทรสาร ๐ ๓๗๒๕ ๑๖๔๘ ต่อ ๑๔๔
- เว็บไซต์ www.wangnamyen.net
- Line ศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์
- Face Book

ภาคผนวก

แบบฟอร์มรับเรื่องร้องเรียน เทศบาลเมืองวังน้ำเย็น

วันที่

กรอกข้อมูลส่วนตัว

คำนำหน้า.....ชื่อ.....นามสกุล.....
หมายเลขบัตรประจำตัวประชาชน.....
เพศ ○ ชาย○ หญิง เลขที่..... หมู่บ้าน.....
ถนน.....ตำบล.....อำเภอ.....จังหวัด.....
รหัสไปรษณีย์.....โทรศัพท์.....โทรสาร.....

ต้องการให้ติดต่อกลับทาง

○ ไปรษณีย์ ○ โทรศัพท์ ○ โทรสาร ○ email ○ อื่น ๆ โปรดระบุ.....

กรอกข้อมูลเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียน

ชื่อเรื่อง

หัวข้อในการติดต่อ

○ ร้องทุกข์ขอความช่วยเหลือ ○ แจ้งเบาะแส ○ แสดงความคิดเห็น
○ ขอข้อมูล/ขอคำแนะนำ ○ อื่น ๆ.....

ท่านเคยร้องเรียนไปยังหน่วยงานอื่นหรือไม่

○ เคย หน่วยงาน.....
○ ไม่เคย

รายละเอียดของเรื่องที่ต้องการร้องเรียน

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

(.....)

(.....)

ผู้แจ้งเรื่องร้องเรียน

ผู้รับแจ้งเรื่องร้องเรียน

ความเห็น/แจ้งหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

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

(.....)

นางสาวชนัญญา ยศศรี
หัวหน้าฝ่ายแผนงานและงบประมาณ รักษาการในตำแหน่ง
ผู้อำนวยการกองวิชาการและแผนงาน

ความเห็น/แจ้งผลการดำเนินการแก้ไขปัญหา

.....

.....

.....

.....

.....

.....

(.....)

ความเห็น/สรุปผลการแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียน

.....

.....

.....

.....

.....

.....

(.....)

นายภคพล กันทรกิจโกศล
รองปลัดเทศบาลเมืองวังน้ำเย็น

ความเห็น.....

คำสั่ง.....

<p>.....</p> <p>.....</p> <p>.....</p> <p>.....</p> <p>.....</p> <p>.....</p>	<p>.....</p> <p>.....</p> <p>.....</p> <p>.....</p> <p>.....</p> <p>.....</p>
---	---

(นายคนองพล เพ็ชรรัตน์)
ปลัดเทศบาลเมืองวังน้ำเย็น

(นายวันชัย นาริรักษ์)
นายกเทศมนตรีเมืองวังน้ำเย็น

