



## คู่มือการปฏิบัติงาน

การรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ศูนย์ดำรงธรรม

เทศบาลตำบลเมืองบัว

อำเภอเกษตรวิสัย จังหวัดร้อยเอ็ด

## คำนำ

ด้วยเทศบาลตำบลเมืองบัวได้ดำเนินการกำหนดแนวทาง และขั้นตอนการดำเนินงานการรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ เพื่อเป็นแนวทางในการปฏิบัติงานที่เป็นมาตรฐานเดียวกัน และเพื่อให้มั่นใจว่าได้มีการปฏิบัติตามข้อกำหนดระเบียบหลักเกณฑ์เกี่ยวกับการจัดการเรื่องร้องเรียนที่กำหนดไว้อย่างสม่ำเสมอ

เทศบาลตำบลเมืองบัวได้จัดทำคู่มือเล่มนี้ขึ้น เพื่อกำหนดมาตรฐานในการบริหารจัดการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ของศูนย์ดำรงธรรม ประกอบด้วยขั้นตอนการจัดการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ช่องทางการรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ขั้นตอนการดำเนินงานรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ระยะเวลาในการดำเนินการติดตามประเมินผล และการรายงานผลการจัดการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ซึ่งจะเป็นประโยชน์สำหรับหน่วยงาน และบุคลากรผู้ปฏิบัติงานที่จะนำไปเป็นมาตรฐานอย่างมีคุณภาพ โดยคำนึงถึงผลประโยชน์ของประชาชนเป็นสำคัญ

สำนักปลัดเทศบาล

เทศบาลตำบลเมืองบัว

## คู่มือการปฏิบัติงาน

### การรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ศูนย์ดำรงธรรม

#### ๑. หลักการและเหตุผล

ศูนย์ดำรงธรรม เทศบาลตำบลเมืองบัวมีบทบาทหน้าที่หลักในการรับเรื่องราวร้องเรียน/ร้องทุกข์ของประชาชน ให้คำปรึกษา รับเรื่องราวปัญหาความต้องการและข้อเสนอแนะของประชาชน พระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๔๖ ได้กำหนดแนวทางปฏิบัติราชการ มุ่งให้เกิดประโยชน์สุขแก่ประชาชน โดยยึดประชาชนเป็นศูนย์กลาง เพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชนให้เกิดความพอใจ และความเป็นอยู่ที่ดีของประชาชน เกิดผลสัมฤทธิ์ต่องานบริการที่มีประสิทธิภาพ และเกิดความคุ้มค่าในการให้บริการ ไม่มีขั้นตอนปฏิบัติงานเกินความจำเป็น มีการปรับปรุงภารกิจให้ทันต่อสถานการณ์ ประชาชนได้รับการอำนวยความสะดวกและได้รับการตอบสนองความต้องการ และมีการประเมินผลการให้บริการอย่างสม่ำเสมอ

#### ๒. สถานที่ตั้ง

งานนิติการ สำนักปลัดเทศบาล ชั้น ๒ สำนักงานเทศบาลตำบลเมืองบัว หมู่ ๒ ตำบลเมืองบัว อำเภอกะทู้ จังหวัดภูเก็ต

#### ๓. หน่วยงานที่รับผิดชอบ

งานนิติการ สำนักปลัดเทศบาล เทศบาลตำบลเมืองบัว

#### ๔. วัตถุประสงค์

- ๑) เป็นหน่วยงานในการรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ของประชาชนในพื้นที่ตำบลเมืองบัว
- ๒) เพื่อให้การจัดการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ของศูนย์ดำรงธรรม เทศบาลตำบลเมืองบัว มีขั้นตอน/กระบวนการและแนวทางในการปฏิบัติเป็นไปตามมาตรฐานเดียวกัน
- ๓) เพื่อให้การแก้ไขความเดือดร้อนของประชาชนเป็นไปโดยเร็ว
- ๔) เพื่อให้มั่นใจว่าได้มีการปฏิบัติตามข้อกำหนด ระเบียบหลักเกณฑ์ที่เกี่ยวข้องกับการจัดการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ที่กำหนดไว้อย่างสม่ำเสมอ

## ๕. หน้าที่ความรับผิดชอบ

เป็นศูนย์กลางในการรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ให้คำปรึกษา รับเรื่องราวปัญหาความต้องการและข้อเสนอแนะของประชาชน ให้บริการข้อมูลข่าวสาร ประสานงานและส่งต่อเรื่องราวให้กับหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง รวมถึงติดตามความคืบหน้าผลการดำเนินการที่ส่งต่อให้หน่วยงานภายนอกที่เกี่ยวข้อง

## ๖. ช่องทางการร้องเรียน/ร้องทุกข์

- ๑) ร้องเรียนด้วยตนเอง ที่ศูนย์ดำรงธรรม เทศบาลตำบลเมืองบัว
- ๒) ทางไปรษณีย์ (ศูนย์ดำรงธรรม เทศบาลตำบลเมืองบัว หมู่๒ตำบลเมืองบัว อำเภอเกษตรวิสัย จังหวัดร้อยเอ็ด)
- ๓) ร้องเรียนทางโทรศัพท์ หมายเลข ๐๔๓๖๗๒๐๐๕ ต่อ ๖๐๓ โทรสาร ๐๔๓๖๗๒๐๐๕
- ๔) เว็บไซต์เทศบาลตำบลเมืองบัว [www.muangbuacity.go.th](http://www.muangbuacity.go.th)
- ๕) ผ่านผู้บริหารเทศบาลตำบลเมืองบัว/สมาชิกสภา
- ๖) ผ่านแอปพลิเคชัน Line

## ๗. แผนผังกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริต

- **ขั้นตอนที่ ๑:** เรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ส่งถึงศูนย์ดำรงธรรม เทศบาลตำบลเมืองบัว
- **ขั้นตอนที่ ๒:** เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบบันทึกการรับเรื่อง (ระยะเวลา ๕ นาที)
- **ขั้นตอนที่ ๓:** เสนอความเห็นผู้บังคับบัญชาพิจารณา (ระยะเวลา ๓ วัน)
- **ขั้นตอนที่ ๔:** มอบหมายให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องดำเนินการ ๑.ตรวจสอบเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ๒. แก้ไขปัญหาความเดือดร้อน ๓. รายงานผู้บังคับบัญชาทราบ (ระยะเวลา ๗ วัน)
- **ขั้นตอนที่ ๕:** แจ้งผลการดำเนินการผู้ร้องเรียน/ร้องทุกข์ ทราบ (ระยะเวลา ๓ วัน)

## ๘. การรับและตรวจสอบเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ จากช่องทางต่าง ๆ

ดำเนินการรับและติดตามตรวจสอบเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ จากช่องทางต่าง ๆ โดยมีข้อปฏิบัติตามที่กำหนด ดังนี้

| ช่องทาง                 | ระยะเวลาในการตรวจสอบแต่ละช่องทาง | ระยะเวลาดำเนินการ | หมายเหตุ |
|-------------------------|----------------------------------|-------------------|----------|
| ร้องเรียนด้วยตนเอง      | ทุกครั้งที่มีการร้องเรียน        | ภายใน ๑ วันทำการ  |          |
| ทางไปรษณีย์             | ทุกครั้งที่ได้รับ                | ภายใน ๑ วันทำการ  |          |
| ร้องเรียนทางโทรศัพท์    | ทุกวันทำการ                      | ภายใน ๑ วันทำการ  |          |
| เว็บไซต์หน่วยงาน        | ทุกวันทำการ                      | ภายใน ๑ วันทำการ  |          |
| ผ่านผู้บริหาร/สมาชิกสภา | ทุกวันทำการ                      | ภายใน ๑ วันทำการ  |          |
| แอปพลิเคชัน Line        | ทุกวันทำการ                      | ภายใน ๑ วันทำการ  |          |

#### ๕. การบันทึกเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์

๑) กรอกรายข้อมูลตามแบบบันทึกเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์

๒) เจ้าหน้าที่ต้องบันทึกเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ในสมุดรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ทุกช่องทางที่มีการร้องเรียน

#### ๑๐. การประสานหน่วยงานเพื่อแก้ไขเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์

๑) เรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ที่อยู่ในอำนาจหน้าที่ความรับผิดชอบของเทศบาลตำบลเมืองบัวจะดำเนินการจัดทำบันทึกเสนอผู้บริหารเพื่อสั่งการให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องดำเนินการ โดยจะมีการแจ้งให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องรับทราบข้อมูล

๒) เรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ที่ไม่อยู่ในอำนาจหน้าที่ความรับผิดชอบของเทศบาลตำบลเมืองบัวจะดำเนินการประสานและแจ้งหน่วยงานภายนอกที่เกี่ยวข้องทราบ เพื่อให้ดำเนินการแก้ไขในส่วนที่เกี่ยวข้องตามอำนาจหน้าที่ต่อไป

๓) กรณีการขอข้อมูลข่าวสาร เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบ จะทำการประสานหน่วยงานผู้ครอบครองเอกสารและเจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้องพิจารณา

๑๑. การประสานงานกับผู้ร้องเรียน/ร้องทุกข์

รายงานผลให้ผู้ร้องเรียน/ร้องทุกข์ ภายใน ๑๕ วัน นับแต่ได้รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์

๑๒. กฎหมายที่เกี่ยวข้อง

พระราชบัญญัติว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๔๖