



ฉบับที่ ๕๖/๒๕๕๘

ประกาศเทศบาลตำบลโคกสูงสัมพันธ์
เรื่อง จัดตั้งศูนย์รับเรื่องร้องเรียน-ร้องทุกข์

ด้วยคณะรัฐมนตรีได้มีมติเมื่อวันที่ ๒๖ ธันวาคม ๒๕๕๓ เห็นชอบหลักการปฏิบัติการสร้างราชการใสสะอาด โดยกำหนดเป็นนโยบายสำคัญของทางราชการ เพื่อสร้างความโปร่งใสในการปฏิบัติหน้าที่ รมรงค์และส่งเสริมค่านิยมเรื่องความซื่อสัตย์สุจริต และใช้วิธีบริหารงานบุคคลตามระบบคุณธรรมอย่างเคร่งครัด

เพื่อให้การดำเนินการดังกล่าวเป็นไปด้วยความเรียบร้อย และบรรลุผลตามนโยบายของรัฐบาลในการสร้างราชการใสสะอาดและการป้องกันปราบปรามการทุจริตและประพฤติมิชอบ เทศบาลตำบลโคกสูงสัมพันธ์ จึงได้จัดตั้งศูนย์รับเรื่องร้องเรียน-ร้องทุกข์ โดยมีช่องทางในการรับเรื่องร้องเรียน-ร้องทุกข์ ดังนี้

๑. ร้องเรียนด้วยตนเอง ได้ที่ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน-ร้องทุกข์ ห้องสำนักงานปลัดเทศบาล ชั้น ๑ อาคารสำนักงานเทศบาลตำบลโคกสูงสัมพันธ์
๒. ทางโทรศัพท์หมายเลข ๐-๕๓๕๖-๓๑๐๑ แจ้งศูนย์รับเรื่องร้องเรียน-ร้องทุกข์ เทศบาลตำบลโคกสูงสัมพันธ์
๓. ส่งเรื่องร้องเรียนทางตู้รับเรื่องราวร้องเรียน-ร้องทุกข์ ซึ่งติดตั้งอยู่หน้าสำนักงานเทศบาลตำบลโคกสูงสัมพันธ์
๔. ทางไปรษณีย์ ส่งเรื่องร้องเรียนมาที่ ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน-ร้องทุกข์ เทศบาลตำบลโคกสูงสัมพันธ์ ๕๕๕ ม.๔ ต.โนนอุดม อ.ชุมแพ จ.ขอนแก่น ๔๐๑๓๐

ประกาศ ณ วันที่ ๑๗ เดือน ตุลาคม พ.ศ. ๒๕๕๘

(นายรังสรรค์ กุลรัตน์)

นายกเทศมนตรีตำบลโคกสูงสัมพันธ์



คำสั่งเทศบาลตำบลโคกสูงสัมพันธ์

ที่ ๓๓๘/๒๕๖๑

เรื่อง แต่งตั้งเจ้าหน้าที่ประจำศูนย์รับเรื่องร้องเรียน - ร้องทุกข์

ตามประกาศเทศบาลตำบลโคกสูงสัมพันธ์ เรื่อง จัดตั้งศูนย์รับเรื่องร้องเรียน - ร้องทุกข์ ลงวันที่ ๑๓ ตุลาคม ๒๕๕๘ ได้จัดตั้งศูนย์รับเรื่องร้องเรียน - ร้องทุกข์ ตามพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์การบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๕๖ เพื่อการปฏิบัติให้เป็นไปตามมติคณะรัฐมนตรี เมื่อวันที่ ๒๖ ธันวาคม ๒๕๕๓ ที่เห็นชอบหลักการปฏิบัติการสร้างราชการใสสะอาด โดยกำหนดเป็นนโยบายสำคัญของทางราชการ เพื่อสร้างความปลอดภัยในการปฏิบัติหน้าที่ อดทนและส่งเสริมค่านิยมเรื่องความซื่อสัตย์สุจริต และใช้วิธีบริหารงานบุคคลตามระบบคุณธรรมอย่างเคร่งครัด โดยได้แต่งตั้งเจ้าหน้าที่ประจำศูนย์รับเรื่องร้องเรียน - ร้องทุกข์ ตามคำสั่งเทศบาลตำบลโคกสูงสัมพันธ์ ที่ ๒๖๘/๒๕๕๘ เรื่อง แต่งตั้งเจ้าหน้าที่ประจำศูนย์รับเรื่องร้องเรียน - ร้องทุกข์ ลงวันที่ ๑๗ ตุลาคม ๒๕๕๘ ไว้แล้วนั้น

ดังนั้น เพื่อให้การดำเนินงานเป็นไปด้วยความเรียบร้อย มีประสิทธิภาพ และเพื่อให้การดำเนินงานเป็นปัจจุบัน อาศัยอำนาจตามความในมาตรา ๔๘ เตราส แห่งพระราชบัญญัติเทศบาล พ.ศ. ๒๔๖๒ แก้ไขเพิ่มเติมถึง (ฉบับที่ ๑๓) พ.ศ. ๒๕๕๒ จึงยกเลิกคำสั่งเทศบาลตำบลโคกสูงสัมพันธ์ ที่ ๒๖๘/๒๕๕๘ เรื่อง แต่งตั้งเจ้าหน้าที่ประจำศูนย์รับเรื่องร้องเรียน - ร้องทุกข์ ลงวันที่ ๑๗ ตุลาคม ๒๕๕๘ และแต่งตั้งเจ้าหน้าที่ประจำศูนย์รับเรื่องร้องเรียน - ร้องทุกข์ ดังนี้

- | | | |
|-------------------------------|---------------------------|----------------------------|
| ๑. สิบตำรวจเอกสวัสดิ์ หล้าทุม | ตำแหน่ง ปลัดเทศบาล | เป็นผู้อำนวยการศูนย์ฯ |
| ๒. นางอนงค์รัก เอื้องสังจะ | ตำแหน่ง รองปลัดเทศบาล | เป็นรองผู้อำนวยการศูนย์ฯ |
| ๓. นางทัศนีย์ ไสสิงห์ | ตำแหน่ง หัวหน้าสำนักปลัด | เป็นเจ้าหน้าที่ประจำศูนย์ฯ |
| ๔. นางสุนันทา สิงห์ขวา | ตำแหน่ง หัวหน้าฝ่ายปกครอง | เป็นเจ้าหน้าที่ประจำศูนย์ฯ |
| ๕. นางสาวอาภรณ์ เหลาบัง | ตำแหน่ง นิติกรชำนาญการ | เป็นเจ้าหน้าที่ฯ/เลขานุการ |
- ทั้งนี้ ให้ผู้ได้รับการแต่งตั้งมีหน้าที่รับเรื่องร้องเรียน - ร้องทุกข์ ของเทศบาลตำบลโคกสูงสัมพันธ์

โดยให้ปฏิบัติหน้าที่ด้วยความระมัดระวังและละเอียดรอบคอบ ให้เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ ถูกต้อง ตามระเบียบกฎหมายที่เกี่ยวข้องอย่างเคร่งครัด เพื่อให้เกิดความเป็นธรรมแก่ทุกฝ่าย

ทั้งนี้ ตั้งแต่บัดนี้ เป็นต้นไป

สั่ง ณ วันที่ ๒๗ ธันวาคม พ.ศ. ๒๕๖๑

สิบตำรวจเอก

(สวัสดิ์ หล้าทุม)

ปลัดเทศบาล ปฏิบัติหน้าที่

นายกเทศมนตรีตำบลโคกสูงสัมพันธ์

คู่มือ

การปฏิบัติงานรับเรื่องราวทุกข์



ศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์

เทศบาลตำบลโคกสูงสัมพันธ์

คำนำ

คู่มือการปฏิบัติงานรับเรื่องราวร้องทุกข์ของ ศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์เทศบาลตำบลโคกสูง สัมพันธ์ฉบับนี้ จัดทำขึ้นเพื่อเป็นแนวทางการดำเนินการจัดการข้อร้องเรียนของศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ เทศบาลตำบลโคกสูงสัมพันธ์ ทั้งนี้ การจัดการข้อร้องเรียนจนได้ข้อยุติ ให้มีความรวดเร็วและมีประสิทธิภาพ เพื่อตอบสนองความต้องการและความคาดหวังของผู้รับบริการ จำเป็นจะต้องมีขั้นตอน / กระบวนการ และ แนวทางในการปฏิบัติงานที่ชัดเจนและเป็นมาตรฐานเดียวกัน

ศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์เทศบาลตำบลโคกสูงสัมพันธ์

สารบัญ

เรื่อง

หน้า

หลักการและเหตุผล	๑
การจัดตั้งศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์เทศบาลตำบลโคกสูงสัมพันธ์	๑
สถานที่ตั้ง	๑
หน้าที่ความรับผิดชอบ	๑
วัตถุประสงค์	๑
คำจำกัดความ	๑
แผนผังกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน / ร้องทุกข์	๓
ขั้นตอนการปฏิบัติงาน	๔
การรับและตรวจสอบข้อร้องเรียนจากช่องทางต่าง ๆ	๔
การบันทึกข้อร้องเรียน	๔
การประสานหน่วยงานเพื่อแก้ไขข้อร้องเรียนและการแจ้งกลับผู้ร้องเรียน	๔
ติดตามการแก้ไขข้อร้องเรียน	๕
การรายงานผลการจัดการข้อร้องเรียนของหน่วยงาน	๕
มาตรฐานงาน	๕
แบบฟอร์ม	๕
จัดทำโดย	๕
ภาคผนวก	
แบบฟอร์มใบรับแจ้งเหตุเรื่องราวร้องเรียน / ร้องทุกข์	

คู่มือการปฏิบัติงานรับเรื่องราวร้องทุกข์ ศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์เทศบาลตำบลโคกสูงสัมพันธ์

๑. หลักการและเหตุผล

พระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๔๖ ได้กำหนดแนวทางปฏิบัติราชการ มุ่งให้เกิดประโยชน์สุขแก่ประชาชน โดยยึดประชาชนเป็นศูนย์กลาง เพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชนให้เกิดความผาสุกและความเป็นอยู่ที่ดีของประชาชน เกิดผลสัมฤทธิ์ต่องานบริการที่มีประสิทธิภาพและเกิดความคุ้มค่าในการให้บริการ ไม่มีขั้นตอนปฏิบัติงานเกินความจำเป็น มีการปรับปรุงภารกิจให้ทันต่อสถานการณ์ ประชาชนได้รับการอำนวยความสะดวกและได้รับการตอบสนองความต้องการ และมีการประเมินผลการให้บริการอย่างสม่ำเสมอ

๒. การจัดตั้งศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์เทศบาลตำบลโคกสูงสัมพันธ์

เพื่อให้การบริหารระบบราชการเป็นไปด้วยความถูกต้อง บริสุทธิ์ ยุติธรรม ควบคู่กับการพัฒนาบำบัดทุกข์ บำรุงสุข ตลอดจนดำเนินการแก้ไขปัญหาคความเดือดร้อนของประชาชน ได้อย่างมีประสิทธิภาพ ด้วยความรวดเร็วประสพผลสำเร็จอย่างเป็นรูปธรรม อีกทั้งเพื่อเป็นศูนย์รับแจ้งเบาะแสการทุจริต หรือไม่ได้รับความเป็นธรรมจากการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ เทศบาลตำบลโคกสูงสัมพันธ์จึงได้จัดตั้งศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ ขึ้น ซึ่งในกรณีการร้องเรียนที่เกี่ยวกับบุคคล จะมีการเก็บรักษาเรื่องราวไว้เป็นความลับและปกปิดชื่อผู้ร้องเรียน เพื่อมิให้ผู้ร้องเรียนได้รับผลกระทบและได้รับความเดือดร้อนจากการร้องเรียน

๓. สถานที่ตั้ง

ตั้งอยู่ ณ สำนักงานเทศบาลตำบลโคกสูงสัมพันธ์ ตำบลโนนอุดม อำเภอชุมแพ จังหวัดขอนแก่น

๔. หน้าที่ความรับผิดชอบ

เป็นศูนย์กลางในการรับเรื่องราวร้องทุกข์ และให้บริการข้อมูลข่าวสาร ให้คำปรึกษา รับเรื่องปัญหาความต้องการและข้อเสนอแนะของประชาชน

๕. วัตถุประสงค์

๑. เพื่อให้การดำเนินงานจัดการข้อร้องเรียน / ร้องทุกข์ ของศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ เทศบาลตำบลโคกสูงสัมพันธ์ มีขั้นตอน / กระบวนการ และแนวทางในการปฏิบัติงานเป็นมาตรฐานเดียวกัน

๒. เพื่อให้มั่นใจว่าได้มีการปฏิบัติตามข้อกำหนด ระเบียบ หลักเกณฑ์เกี่ยวกับการจัดการข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ ที่กำหนดไว้อย่างสม่ำเสมอและมีประสิทธิภาพ

๖. คำจำกัดความ

“ผู้รับบริการ” หมายถึง ผู้ที่มาใช้บริการจากส่วนราชการและประชาชนทั่วไป

“ผู้มีส่วนได้เสีย” หมายถึง ผู้ที่ได้รับผลกระทบ ทั้งทางบวกและทางลบ ทั้งทางตรงและทางอ้อม จากการดำเนินการของส่วนราชการ เช่น ประชาชนในเขตเทศบาลตำบลโคกสูงสัมพันธ์

“การจัดการข้อร้องเรียน” มีความหมายครอบคลุมถึงการจัดการในเรื่องข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์/ข้อเสนอแนะ/ข้อคิดเห็น/คำชมเชย/การสอบถามหรือการร้องขอข้อมูล

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

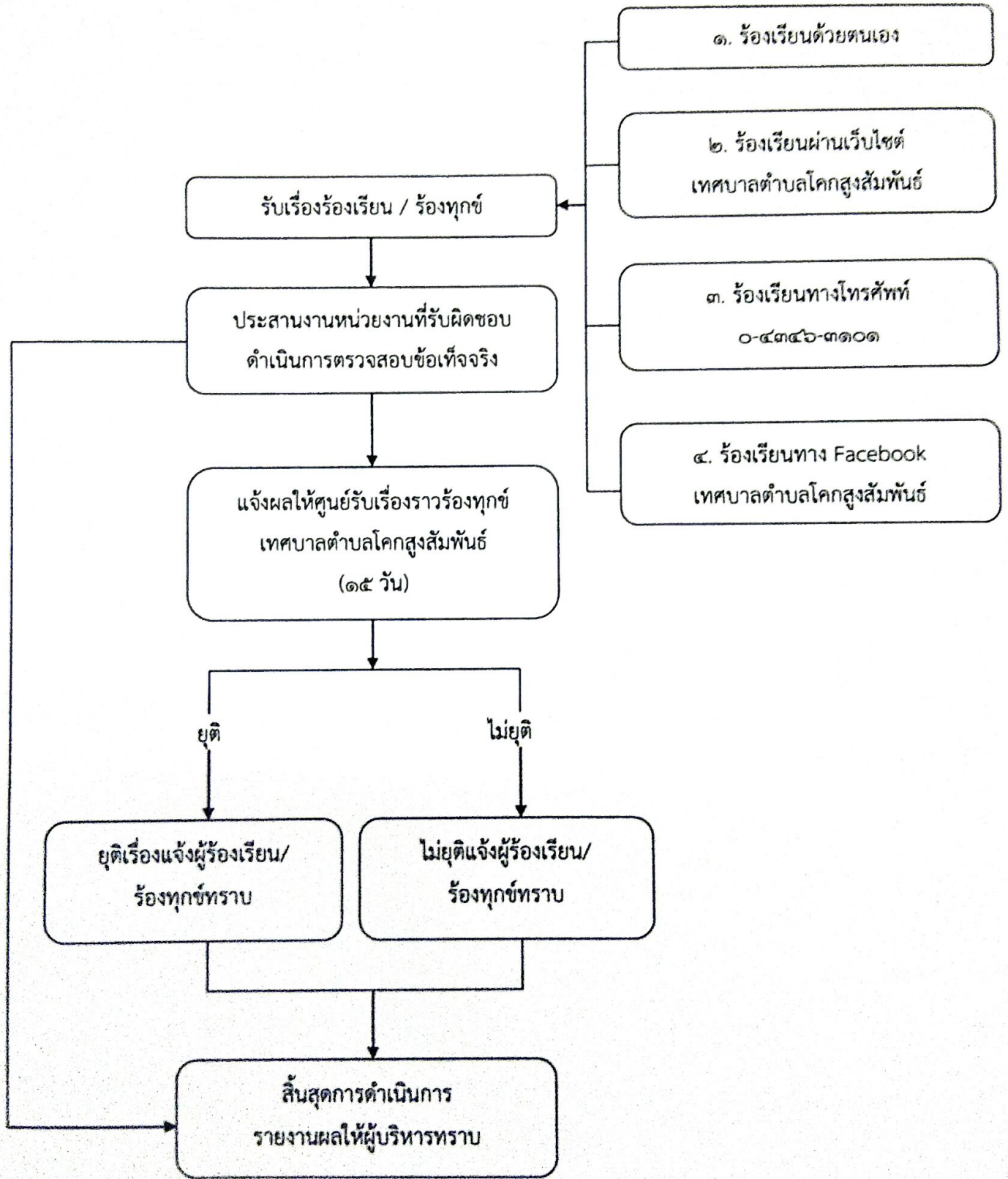
“ช่องทางการรับข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์” หมายถึง ช่องทางต่าง ๆ ที่ใช้ในการรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ เช่น ติดต่อด้วยตนเอง/ติดต่อทางโทรศัพท์/เว็บไซต์/Face Book

๗. ระยะเวลาเปิดให้บริการ

เปิดให้บริการวันจันทร์ ถึง วันศุกร์ (ยกเว้นวันหยุดที่ทางราชการกำหนด) ตั้งแต่เวลา ๐๘.๓๐

- ๑๖.๓๐ น.

๘. แผนผังกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน / ร้องทุกข์



๙. ขั้นตอนการปฏิบัติงาน

การแต่งตั้งผู้รับผิดชอบจัดการข้อร้องเรียน / ร้องทุกข์ ของหน่วยงาน

๘.๑ จัดตั้งศูนย์ / จุดรับข้อร้องเรียน / ร้องทุกข์ ของประชาชน

๘.๒ จัดทำคำสั่งแต่งตั้งเจ้าหน้าที่ประจำศูนย์

๘.๓ แต่งผู้รับผิดชอบตามคำสั่งเทศบาลตำบลโคกสูงสัมพันธ์ เพื่อความสะดวกในการ

ประสานงาน

๑๐. การรับและตรวจสอบข้อร้องเรียน / ร้องทุกข์ จากช่องทางต่าง ๆ

ดำเนินการรับและติดตามตรวจสอบข้อร้องเรียน / ร้องทุกข์ ที่เข้ามายังหน่วยงานจากช่องทางต่าง ๆ โดยมีข้อปฏิบัติตามที่กำหนด ดังนี้

ช่องทาง	ความถี่ในการตรวจสอบช่องทาง	ระยะเวลาดำเนินการรับข้อร้องเรียน / ร้องทุกข์ เพื่อประสานหาทางแก้ไขปัญหา	หมายเหตุ
ร้องเรียนด้วยตนเอง ณ ศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ เทศบาลตำบลโคกสูงสัมพันธ์	ทุกครั้งที่มีการร้องเรียน	ภายใน ๑ วันทำการ	
ร้องเรียนผ่านเว็บไซต์ เทศบาลตำบลโคกสูงสัมพันธ์	ทุกวัน	ภายใน ๑ วันทำการ	
ร้องเรียนทางโทรศัพท์ ๐-๔๓๔๖-๓๑๐๑	ทุกวัน	ภายใน ๑ วันทำการ	
ร้องเรียนทาง Face Book	ทุกวัน	ภายใน ๑ วันทำการ	

๑๑. การบันทึกข้อร้องเรียน

๑๑.๑ กรอกแบบฟอร์มบันทึกข้อร้องเรียน / ร้องทุกข์ โดยมีรายละเอียด ชื่อ-สกุล ที่อยู่ หมายเลขโทรศัพท์ติดต่อ เรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ และสถานที่เกิดเหตุ

๑๑.๒ ทุกช่องทางที่มีการร้องเรียน เจ้าหน้าที่ต้องบันทึกข้อร้องเรียน / ร้องทุกข์ ลงสมุดบันทึกข้อร้องเรียน / ร้องทุกข์

๑๒. การประสานหน่วยงานเพื่อแก้ปัญหาข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ และการแจ้งผู้ร้องเรียน/ร้องทุกข์ทราบ

๑๒.๑ กรณีเป็นการขอข้อมูลข่าวสาร ประสานหน่วยงานผู้ครอบครองเอกสาร เจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้อง เพื่อให้ข้อมูลแก่ผู้ร้องขอได้ทันที

๑๒.๒ ข้อร้องเรียน / ร้องทุกข์ ที่เป็นการร้องเรียนเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการของหน่วยงาน เช่น ไฟฟ้าสาธารณะดับ การจัดการขยะมูลฝอย ตัดต้นไม้ กลิ่นเหม็นรบกวน เป็นต้น จัดทำบันทึกข้อความเสนอไปยังผู้บริหารเพื่อสั่งการหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง โดยเบื้องต้นอาจโทรศัพท์แจ้งไปยังหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

๑๒.๓ ข้อร้องเรียน / ร้องทุกข์ ที่ไม่อยู่ในความรับผิดชอบของเทศบาลตำบลโคกสูงสัมพันธ์ ให้ดำเนินการประสานหน่วยงานภายนอกที่เกี่ยวข้อง เพื่อให้เกิดความรวดเร็วและถูกต้อง ในการแก้ไขปัญหาต่อไป

๑๒.๔ ข้อร้องเรียนที่ส่งผลกระทบต่อหน่วยงาน เช่น กรณี ผู้ร้องเรียนทำหนังสือร้องเรียน ความไม่โปร่งใสในการจัดซื้อจัดจ้าง ให้เจ้าหน้าที่จัดทำบันทึกข้อความเพื่อเสนอผู้บริหารพิจารณาสั่งการไปยังหน่วยงานที่รับผิดชอบ เพื่อดำเนินการตรวจสอบและแจ้งผู้ร้องเรียนทราบ ต่อไป

๑๓. การติดตามแก้ไขปัญหาข้อร้องเรียน

ให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องรายงานผลการดำเนินการให้ทราบภายใน ๕ วันทำการ เพื่อเจ้าหน้าที่ศูนย์ฯ จะได้แจ้งให้ผู้ร้องเรียนทราบ ต่อไป

๑๔. การรายงานผลการดำเนินการให้ผู้บริหารทราบ

๑๓.๑ ให้รวบรวมและรายงานสรุปการจัดการข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ ให้ผู้บริหารทราบทุกเดือน

๑๓.๒ ให้รวบรวมรายงานสรุปข้อร้องเรียนหลังจากสิ้นปีงบประมาณ เพื่อนำมาวิเคราะห์การจัดการข้อร้องเรียน / ร้องทุกข์ ในภาพรวมของหน่วยงาน เพื่อใช้เป็นแนวทางในการแก้ไข ปรับปรุง พัฒนางค์กร ต่อไป

๑๕. มาตรฐานงาน

การดำเนินการแก้ไขข้อร้องเรียน / ร้องทุกข์ ให้แล้วเสร็จภายในระยะเวลาที่กำหนด กรณีได้รับเรื่องร้องเรียน / ร้องทุกข์ ให้ศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์เทศบาลตำบลโคกสูงสัมพันธ์ ดำเนินการตรวจสอบและพิจารณาส่งเรื่องให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ดำเนินการแก้ไขปัญหาข้อร้องเรียน / ร้องทุกข์ให้แล้วเสร็จภายใน ๑๕ วัน ทำการ

๑๖. แบบฟอร์ม

แบบฟอร์มใบรับแจ้งเหตุเรื่องราวร้องเรียน / ร้องทุกข์

๑๗. จัดทำโดย

ศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์เทศบาลตำบลโคกสูงสัมพันธ์

- หมายเลขโทรศัพท์ ๐-๔๓๔๖-๓๑๐๑

- หมายเลขโทรสาร ๐-๔๓๔๖-๓๑๐๑

- เว็บไซต์ www.Khoksungsamphau.go.th