

คู่มือการปฏิบัติงานเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์

เทศบาลตำบลท่าบุญมี อำเภอเกาะจันทร์ จังหวัดชลบุรี



ศูนย์ดำรงธรรมเทศบาลตำบลท่าบุญมี
ศูนย์รับเรื่องร้องทุกข์ ร้องเรียน เทศบาลตำบลท่าบุญมี

คำนำ

คู่มือการปฏิบัติงานรับเรื่องราวร้องเรียน/ร้องทุกข์ ของเทศบาลตำบลท่าบุญมี ฉบับนี้ จัดทำขึ้นเพื่อเป็นแนวทางการดำเนินการจัดการข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ ของเทศบาลตำบลท่าบุญมี ทั้งนี้ เพื่อการจัดการข้อร้องเรียนจนได้ข้อยุติ ให้มีความรวดเร็วและมีประสิทธิภาพ เพื่อตอบสนองความต้องการและความคาดหวังของผู้รับบริการ จึงจำเป็นต้องมีขั้นตอน/กระบวนการ และแนวทางในการปฏิบัติงานที่ชัดเจน และเป็นมาตรฐานเดียวกัน เทศบาลตำบลท่าบุญมี จึงได้จัดทำคู่มือฉบับนี้ขึ้น

เทศบาลตำบลท่าบุญมี

คู่มือการปฏิบัติงานเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์

๑. หลักการและเหตุผล

พระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธี การบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๕๖ ได้กำหนดแนวทางปฏิบัติราชการ มุ่งให้เกิดประโยชน์สุขแก่ประชาชน โดยยึดประชาชนเป็นศูนย์กลางเพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชน ให้เกิดความผาสุกและความเป็นอยู่ที่ดี ของประชาชน เกิดผลสัมฤทธิ์ต่องานบริการมีประสิทธิภาพและเกิดความคุ้มค่าในการให้บริการ ไม่มีขั้นตอนปฏิบัติงานเกินความจำเป็น มีการปรับปรุงภารกิจให้ทันต่อสถานการณ์ ประชาชนได้รับการอำนวยความสะดวกและได้รับการตอบสนองความต้องการ และมีการประเมินผลการให้บริการอย่างสม่ำเสมอ

๒. การจัดตั้งศูนย์ดำรงธรรมเทศบาลตำบลท่าบุญมีและศูนย์รับเรื่องร้องทุกข์ ร้องเรียนเทศบาลตำบลท่าบุญมี

ตามประกาศคณะรักษาความสงบแห่งชาติ ฉบับที่ ๙๖/๒๕๕๗ เมื่อวันที่ ๑๘ กรกฎาคม ๒๕๕๗ เรื่อง การจัดตั้งศูนย์ดำรงธรรมเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการบริหารงานระดับจังหวัด และให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นทุกองค์กร จัดตั้งศูนย์ดำรงธรรมท้องถิ่น โดยให้ศูนย์ดำรงธรรม อยู่ภายใต้กำกับดูแลของศูนย์ดำรงธรรมจังหวัด เพื่อเป็นศูนย์ในการรับเรื่องราวร้องเรียน/ร้องทุกข์ และให้บริการข้อมูลข่าวสาร ให้คำปรึกษารับเรื่องปัญหาความต้องการ และข้อเสนอแนะของประชาชน

๓. สถานที่ตั้ง

ตั้งอยู่ ณ สำนักงานเทศบาลตำบลท่าบุญมี ๙๙๙ หมู่ที่ ๔ ตำบลท่าบุญมี อำเภอเกาะจันทร์ จังหวัดชลบุรี ๒๐๒๔๐

๔. หน้าที่และความรับผิดชอบ

รับแจ้งเรื่องราวร้องเรียน/ร้องทุกข์ ประสานติดตามแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ และให้บริการข้อมูลข่าวสารต่างๆ ให้คำปรึกษา รับเรื่องปัญหาความต้องการ และข้อเสนอแนะของประชาชน

๕. วัตถุประสงค์

๑. เพื่อให้การดำเนินงานจัดการข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ของเทศบาลตำบลท่าบุญมี มีขั้นตอน/กระบวนการ และแนวทางในการปฏิบัติงานเป็นมาตรฐานเดียวกัน

๒. เพื่อให้มั่นใจว่าได้มีการปฏิบัติตามข้อกำหนด ระเบียบ หลักเกณฑ์เกี่ยวกับการจัดการข้อร้องเรียนที่กำหนดไว้อย่างสม่ำเสมอ ถูกต้องและมีประสิทธิภาพ

๖. ช่องทางการร้องเรียน/ร้องทุกข์

- (๑) ร้องเรียนด้วยตนเองต่อนายกเทศมนตรี หรือ ณ ศูนย์ดำรงธรรมเทศบาลตำบลท่าบุญมี ๙๙๙ หมู่ที่ ๔ ตำบลท่าบุญมี อำเภอเกาะจันทร์ จังหวัดชลบุรี ๒๐๒๔๐
- (๒) ร้องเรียนทางโทรศัพท์หมายเลข ๐๓๘ - ๒๐๘๘๒๖ ต่อ ๑๗
- (๓) ร้องเรียนทางจดหมายหรือหนังสือถึงนายกเทศมนตรี ที่อยู่ เทศบาลตำบลท่าบุญมี ๙๙๙ หมู่ที่ ๔ ตำบลท่าบุญมี อำเภอเกาะจันทร์ จังหวัดชลบุรี ๒๐๒๔๐
- (๔) ร้องเรียนทางจดหมายหรือหนังสือถึงนายกเทศมนตรี ทางโทรสาร ๐๓๘ - ๒๐๙๑๑๖
- (๕) ร้องเรียนผ่านเว็บไซต์เทศบาลตำบลท่าบุญมี (<http://www.thabunmee.go.th/>)
- (๖) ร้องเรียนผ่านทางโซเชียลเน็ตเวิร์ค เช่น เฟสบุ๊ก

๗. เจ้าหน้าที่รับเรื่องราวร้องเรียน/ร้องทุกข์

- (๑) นิติกร หรือผู้ช่วยนิติกร
- (๒) ผู้ช่วยเจ้าพนักงานธุรการ
- (๓) ผู้ได้รับมอบหมายให้ทำหน้าที่รับเรื่องราวร้องเรียน/ร้องทุกข์ ซึ่งมีหน้าที่รับแจ้งเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ดำเนินการประสานติดตามเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์จนเสร็จสิ้นกระบวนการ

๘. ขั้นตอนการจัดการเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์

๑. เจ้าหน้าที่ประจำศูนย์ฯ เมื่อได้รับแจ้งเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์จากช่องทางต่างๆ ตามข้อ ๖ แล้วเสนอเรื่องถึงนายกเทศมนตรีตำบลท่าบุญมีต่อไป
๒. เจ้าหน้าที่รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ประสานกองงานที่เกี่ยวข้องในเบื้องต้นเพื่อตรวจสอบข้อเท็จจริงและหาแนวทางแก้ไขเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ดังกล่าว
๓. เมื่อนายกเทศมนตรีตำบลท่าบุญมี สั่งการให้กองงานที่เกี่ยวข้องดำเนินการตรวจสอบข้อเท็จจริงและแก้ไขกรณีตามเรื่องร้องเรียนดังกล่าวแล้ว ต้องรายงานผลการตรวจสอบข้อเท็จจริงและการดำเนินการแก้ไข ภายใน ๑๕ วัน พร้อมทั้งแจ้งผู้ร้องให้ทราบ
๔. หากไม่ดำเนินการรายงานผลการตรวจสอบเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ดังกล่าว ภายในเวลา ๑๕ วัน โดยไม่แจ้งปัญหา/อุปสรรค/หรือขอขยายเวลาดำเนินการ ให้ศูนย์ดำรงธรรมเทศบาลตำบลท่าบุญมีดำเนินการ ดังนี้

- ติดตามให้รายงานผลภายใน ๕ วัน นับแต่วันพ้นกำหนดรายงานผล
- แจ้งเดือนครั้งที่ ๑ ให้รายงานผลภายใน ๗ วัน
- แจ้งเดือนครั้งที่ ๒ ให้รายงานผลภายใน ๗ วัน


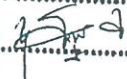
หากครบกำหนดแจ้งเดือนครั้งที่ ๒ แล้ว ยังไม่รายงานผลดำเนินการ ให้คณะทำงานประจำศูนย์ดำรงธรรมเสนอเรื่องต่อนายกเทศมนตรี เพื่อพิจารณาดำเนินการทางวินัยแก่หัวหน้าส่วนราชการ และเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบต่อไป

กรณีเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์เป็นปัญหาระดับนโยบาย ซึ่งเทศบาลตำบลท่าบุญมีหรือส่วนราชการได้ดำเนินการเต็มขีดความสามารถแล้ว หรือปัญหานั้นเข้าสู่กระบวนการที่มีขั้นตอนตามกฎหมายกำหนดไว้โดยเฉพาะแล้ว หรือปัญหาซึ่งศูนย์ดำรงธรรมเทศบาลตำบลท่าบุญมีพิจารณาแล้ว เห็นว่าผู้ร้องมีหลักประกันความเป็นธรรมหรือได้รับการช่วยเหลือ เยียวยา ปัญหาความเดือดร้อนหรือความเสียหายแล้ว ศูนย์ดำรงธรรมเทศบาลตำบลท่าบุญมี จะเสนอนายกเทศมนตรีเพื่อพิจารณายุติเรื่องก็ได้

๙. การรายงานผล

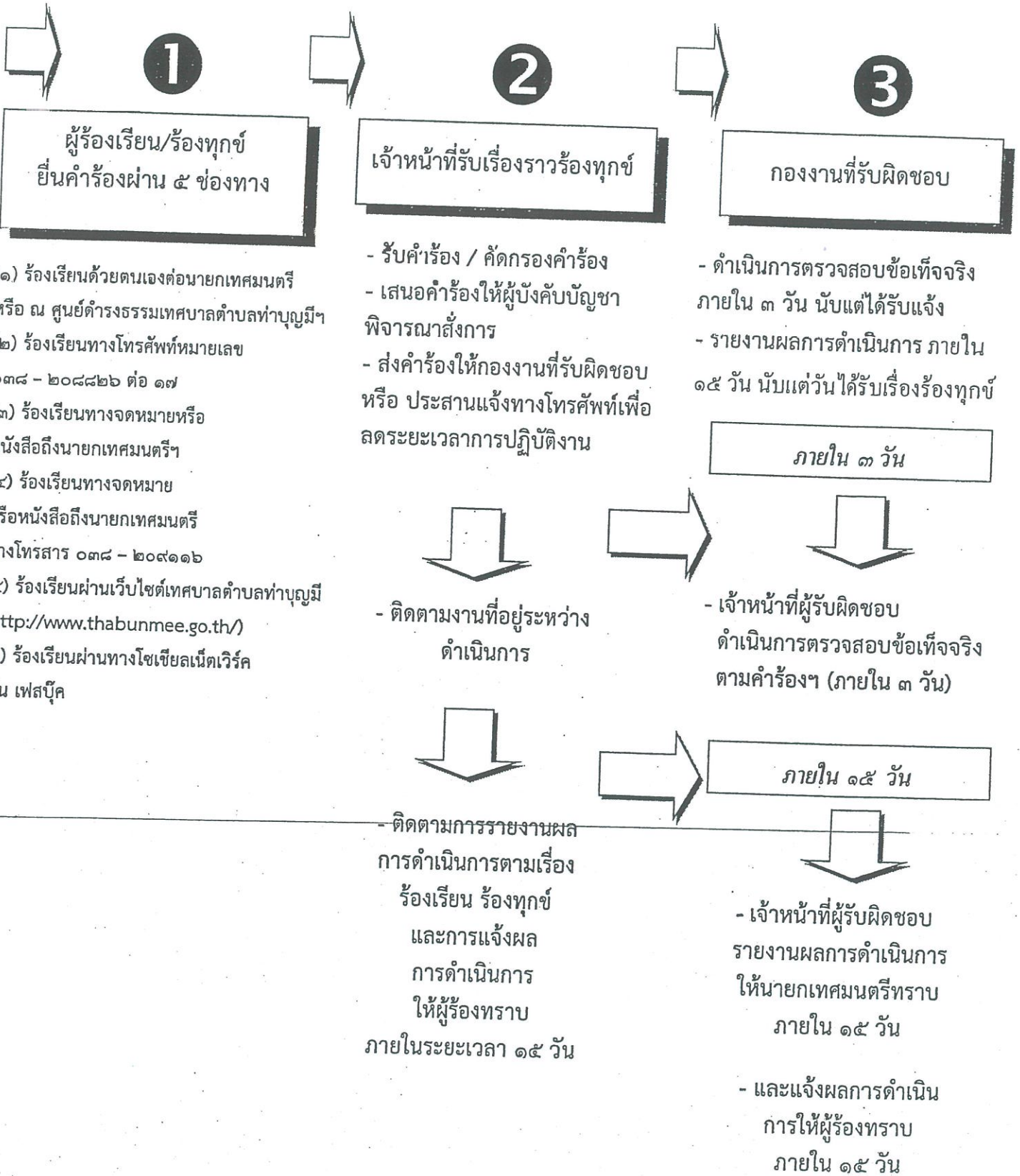
การรายงานผลการดำเนินการตรวจสอบข้อเท็จจริงและการแก้ไขปัญหาตามเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ให้กองงานที่เกี่ยวข้องรายงานผลการจัดการเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ โดยสรุปสาระสำคัญเพื่อประกอบการพิจารณาของนายกเทศมนตรีตำบลท่าบุญมี ดังนี้

- (๑) เรื่องเดิม
- (๒) ข้อเท็จจริงที่เป็นสาระสำคัญ การดำเนินการแก้ไขปัญหา และภาพประกอบ
- (๓) ข้อกฎหมาย (ถ้ามี)
- (๔) ความเห็นและเหตุผลสนับสนุน (ควรยุติเรื่อง/ดำเนินการต่อไปด้วยเหตุผลใด/มีปัญหาอุปสรรคและแนวทางแก้ไขอย่างไร)

	ปลัดเทศบาล
	รองปลัดเทศบาล
	ผู้อำนวยการกอง
	ตรวจ
	พิมพ์/ทวน

ภาคผนวก

แผนผังกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์



ประชาสัมพันธ์เผยแพร่รายงานสรุปผลการดำเนินการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์
ผ่านช่องทางบอร์ดประชาสัมพันธ์ของหน่วยงาน

