

คู่มือการปฏิบัติงานรับเรื่องราวร้องทุกข์ ศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์เทศบาลตำบลป่าแดด

๑. หลักการและเหตุผล

พระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๔๖ ได้กำหนดแนวทางปฏิบัติราชการมุ่งให้เกิดประโยชน์สุขแก่ประชาชน โดยยึดประชาชนเป็นศูนย์กลางเพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชนให้เกิดความผาสุกและความเป็นอยู่ที่ดีของประชาชน เกิดผลสัมฤทธิ์ต่องานบริการที่มีประสิทธิภาพและเกิดความคุ้มค่าในการให้บริการ ไม่มีขั้นตอนปฏิบัติงานเกินความจำเป็น มีการปรับปรุงภารกิจให้ทันต่อสถานการณ์ ประชาชนได้รับการอำนวยความสะดวกและได้รับการตอบสนองความต้องการและมีการประเมินผลการให้บริการอย่างสม่ำเสมอ

๒. การจัดตั้งศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์เทศบาลตำบลป่าแดด

เพื่อให้การบริหารระบบราชการเป็นไปด้วยความถูกต้องบริสุทธิ์ ยุติธรรม ควบคู่กับการพัฒนาบำบัดทุกข์บำรุงสุข ตลอดจนดำเนินการแก้ไขปัญหา ความเดือดร้อนของประชาชนได้อย่างมีประสิทธิภาพด้วยความรวดเร็วประสบผลสำเร็จอย่างเป็นรูปธรรม อีกทั้งเพื่อเป็นศูนย์รับแจ้งเบาะแสการทุจริตหรือไม่ได้รับความเป็นธรรมจากการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่เทศบาลตำบลป่าแดด จึงได้จัดตั้งศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ขึ้นซึ่งในกรณีการร้องเรียนเกี่ยวกับบุคคลจะมีการเก็บรักษาเรื่องราวไว้เป็นความลับและปกปิดชื่อผู้ร้องเรียนเพื่อให้ผู้ร้องเรียนได้รับผลกระทบและได้รับความเดือดร้อนจากการร้องเรียน

๓. สถานที่ตั้ง

ตั้งอยู่ ณ สำนักงานเทศบาลตำบลป่าแดด ตำบลป่าแดด อำเภอป่าแดด จังหวัดเชียงราย

๔. หน้าที่ความรับผิดชอบ

เป็นศูนย์กลางในการรับเรื่องราวร้องทุกข์ และให้บริการข้อมูลข่าวสาร ให้คำปรึกษา รับเรื่องปัญหาความต้องการและข้อเสนอแนะของประชาชน

๕. วัตถุประสงค์

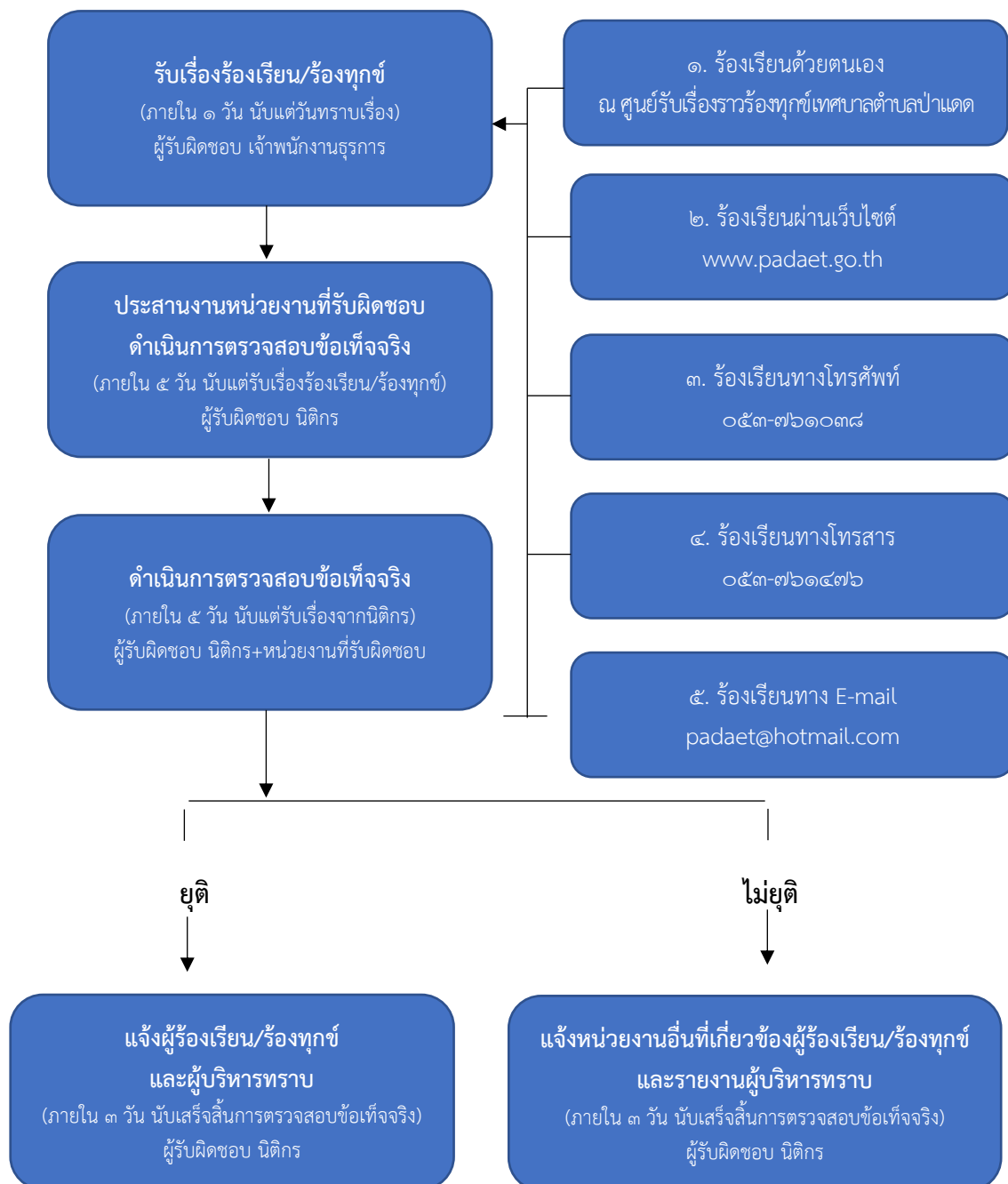
๑. เพื่อให้การดำเนินการจัดการข้อร้องเรียนร้องทุกข์ ของศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์เทศบาลตำบลป่าแดด มีขั้นตอน กระบวนการและแนวทางในการปฏิบัติงานเป็นมาตรฐานเดียวกัน

๒. เพื่อให้มั่นใจว่าได้มีการปฏิบัติตามข้อกำหนด ระเบียบ หลักเกณฑ์เกี่ยวกับการจัดการข้อร้องเรียนร้องทุกข์ที่กำหนดไว้อย่างสม่ำเสมอและมีประสิทธิภาพ

๖. ระยะเวลาเปิดให้บริการ

เปิดให้บริการวันจันทร์ถึงศุกร์ ยกเว้นวันหยุดที่ทางราชการกำหนดตั้งแต่เวลา ๐๘.๓๐ น. ถึง ๑๒.๐๐ น. และ ๑๓.๐๐ น. ถึง ๑๖.๓๐ น

๗. แผนผังกระบวนการขั้นตอนการปฏิบัติงาน



หมายเหตุ : ต้องดำเนินการแก้ไขปัญหาข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ ให้แล้วเสร็จภายใน ๑๕ วัน ทำการ

๘.ช่องทางการร้องเรียน-ร้องทุกข์

๘.๑. ร้องเรียนด้วยตนเอง ณ ศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์เทศบาลตำบลป่าแดด

๘.๒. ร้องเรียนผ่านเว็บไซต์ www.padaet.go.th

๘.๓. ร้องเรียนทางโทรศัพท์ ๐๕๓-๗๖๑-๐๓๘

๘.๔. ร้องเรียนทางโทรสาร ๐๕๓-๗๖๑-๔๗๖

๘.๕. ร้องเรียนทางอีเมล rikikung@hotmail.com(งานกฎหมายและคดี)

๙.การรับและตรวจสอบข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์จากช่องทางต่างๆ

ดำเนินการรับและติดตามตรวจสอบข้อร้องเรียนร้องทุกข์ที่เข้ามายังหน่วยงานจากช่องทางต่างๆโดยมีข้อปฏิบัติตามที่กำหนด ดังนี้

ช่องทาง	ความถี่ในการตรวจสอบช่องทาง	ระยะเวลาดำเนินการรับข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์เพื่อประสานหาทางแก้ไขปัญหา	หมายเหตุ
ร้องเรียนด้วยตนเอง ณ ศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ เทศบาลตำบลป่าแดด	ทุกครั้งที่มีการร้องเรียน	ภายใน ๑ วันทำการ	-
ร้องเรียนผ่านเว็บไซต์ www.padaet.go.th	ทุกวัน	ภายใน ๑ วันทำการ	-
ร้องเรียนทางโทรศัพท์ ๐๕๓-๗๖๑-๐๓๘	ทุกวัน	ภายใน ๑ วันทำการ	-
ร้องเรียนทางโทรสาร ๐๕๓-๗๖๑-๔๗๖	ทุกวัน	ภายใน ๑ วันทำการ	-
ร้องเรียนทางอีเมลล์ rikikung@hotmail.com (งานกฎหมายและคดี)	ทุกวัน	ภายใน ๑ วันทำการ	-

๑๐. การบันทึกข้อร้องเรียน

๑๐.๑ กรอกรูปแบบฟอร์มบันทึกข้อร้องเรียนร้องทุกข์โดยมีรายละเอียด ชื่อ-สกุล ที่อยู่ หมายเลขโทรศัพท์ติดต่อเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ และสถานที่เกิดเหตุ

๑๐.๒ ทุกช่องทางที่มีการร้องเรียน เจ้าหน้าที่ต้องบันทึกข้อร้องเรียนร้องทุกข์ลงสมุดคู่มือบันทึกข้อร้องเรียนร้องทุกข์

๑๑.การประสานหน่วยงานอื่นเพื่อแก้ปัญหาข้อร้องเรียนร้องทุกข์และการแจ้งผู้ร้องเรียนร้องทุกข์ทราบ

๑๑.๑ กรณีเป็นการขอข้อมูลข่าวสารประสานหน่วยงานผู้ครอบครองเอกสารเจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้องเพื่อให้ข้อมูลแก่ผู้ร้องขอได้ทันที

๑๑.๒ ขอร้องเรียนร้องทุกข์ที่เป็นการร้องเรียนเกี่ยวกับคุณภาพ การให้บริการของหน่วยงาน เช่น ไฟฟ้าสาธารณะดับ การจัดการขยะมูลฝอย ตัดต้นไม้ กลิ่นเหม็นรบกวน เป็นต้น จัดทำบันทึกข้อความเสนอไปยังผู้บริหารเพื่อสั่งการหน่วยงานที่เกี่ยวข้องโดยเบื้องต้นอาจโทรศัพท์แจ้งไปยังหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

๑๑.๓ ขอร้องเรียนร้องทุกข์ที่ไม่อยู่ในความรับผิดชอบของเทศบาลตำบลป่าแดดให้ดำเนินการประสานหน่วยงานภายนอกที่เกี่ยวข้องเพื่อให้เกิดความรวดเร็วและถูกต้อง ในการแก้ไขปัญหาต่อไป

๑๑.๔ ขอร้องเรียนที่ส่งผลกระทบต่อหน่วยงาน เช่น กรณีผู้ร้องเรียนทำหนังสือร้องเรียนความไม่โปร่งใสในการจัดซื้อจัดจ้าง ให้เจ้าหน้าที่จัดทำบันทึกข้อความเพื่อเสนอผู้บริหารพิจารณาสั่งการไปยังหน่วยงานที่รับผิดชอบเพื่อดำเนินการตรวจสอบและแจ้งผู้ร้องเรียนทราบต่อไป

๑๒.การติดตามแก้ไขปัญหาข้อร้องเรียน

๑๒.๑ ให้หน่วยงานที่รับผิดชอบดำเนินการตรวจสอบข้อเท็จจริง ให้แล้วเสร็จภายในห้าวัน นับแต่รับเรื่องจากงานกฎหมายและคดี

๑๒.๒ งานกฎหมายและคดี แจ้งผลการสอบทั้งยุติและไม่ยุติเรื่องต่อผู้ร้องเรียนร้องทุกข์ และผู้บริหารทราบภายในสามวันนับแต่เสร็จสิ้นการตรวจสอบข้อเท็จจริง

๑๓.การรายงานผลการดำเนินการให้ผู้บริหารทราบ

๑๓.๑.ให้รวบรวมและรายงานสรุปการจัดการข้อร้องเรียนร้องทุกข์ให้ผู้บริหารทราบทุกเดือน

๑๓.๒.ให้รวบรวมรายงานสรุปข้อร้องเรียนหลังจากสิ้นปีงบประมาณเพื่อนำมาวิเคราะห์การจัดการข้อร้องเรียนร้องทุกข์ในภาพรวมของหน่วยงานเพื่อใช้เป็นแนวทางในการแก้ไขปรับปรุงพัฒนาองค์กรต่อไป

๑๔.มาตรฐานงาน

ศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์เทศบาลตำบลป่าแดด ดำเนินการตรวจสอบและพิจารณาส่งเรื่องให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องดำเนินการแก้ไขปัญหาข้อร้องเรียนร้องทุกข์ให้แล้วเสร็จภายใน ๑๕ วันทำการ

วันที่.....เดือน.....พ.ศ.....

เรื่อง.....

ข้าพเจ้า.....อยู่บ้านเลขที่ถนน

ตรอก/ซอย.....หมู่ที่.....ตำบล.....อำเภอ/กิ่งอำเภอ.....

จังหวัด.....มีความประสงค์ขอให้ดำเนินการ ดังนี้

จึงเรียนมาเพื่อโปรดดำเนินการแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนข้างต้นด้วย

ลงชื่อ.....ผู้ยื่นคำร้อง
(.....)