

คู่มือการปฏิบัติงาน
เกี่ยวกับการรับเรื่องร้องเรียน-ร้องทุกข์
ศูนย์ร่วมรับเรื่องร้องเรียน – ร้องทุกข์
เทศบาลตำบลภูผาม่าน ตำบลภูผาม่าน จังหวัดขอนแก่น

๑. หลักการและเหตุผล

ศูนย์ร่วมรับเรื่องร้องเรียน – ร้องทุกข์ ของเทศบาลตำบลภูผาม่าน อำเภอภูผาม่าน จังหวัดขอนแก่น เป็นศูนย์ที่จัดตั้งขึ้น เพื่อให้ทุกหน่วยงานในสังกัดของเทศบาลตำบลภูผาม่าน ดำเนินการร่วมกันเกี่ยวกับการร้องเรียน - ร้องทุกข์ ช่วยเหลือบรรเทาความเดือดร้อนของประชาชนทั่วไป อุทธรณ์คัดค้านคำสั่งทางปกครอง การกล่าวโทษ กล่าวหาพนักงานเทศบาล เสนอความคิดเห็น คำติชม ข้อเสนอแนะของประชาชนที่มีมาถึงนายกเทศมนตรีตำบลภูผาม่าน และข้าราชการ พนักงานของเทศบาล ซึ่งศูนย์ร่วมรับเรื่องร้องเรียน-ร้องทุกข์ มุ่งเน้นวิธีการทำงาน โดยนำเทคโนโลยีสารสนเทศและเทคโนโลยีการสื่อสารเข้ามาช่วยในการปฏิบัติงาน ผ่านกระบวนการบริหารจัดการที่วางเป็นระบบ ช่วยลดขั้นตอนการปฏิบัติงาน ให้การบริการแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนของประชาชนระหว่างส่วนราชการ และหน่วยงานที่เกี่ยวข้องมีความถูกต้อง รวดเร็ว มีประสิทธิภาพ และสามารถตอบสนองต่อความต้องการของประชาชนได้อย่างสูงสุด และเพื่อให้การดำเนินการเรื่องร้องทุกข์ เป็นไปตามนโยบายของรัฐบาลและคณะรักษาความสงบแห่งชาติ และเพื่อประสานความร่วมมือกับศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดขอนแก่นและศูนย์ดำรงธรรมอำเภอภูผาม่าน ให้การอำนวยความสะดวกและการตอบสนองความต้องการของประชาชน ในการรับเรื่องร้องเรียน – ร้องทุกข์ เป็นไปอย่างรวดเร็วและถูกต้องสอดคล้องกับพระราชกฤษฎีกา ว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๕๖ และหลักเกณฑ์การบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดีขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

๒. วัตถุประสงค์

คู่มือการปฏิบัติงาน เกี่ยวกับการรับเรื่องร้องเรียน-ร้องทุกข์นี้ จัดทำขึ้นเพื่อให้เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน ใช้เป็นแนวทางในการจัดการข้อร้องเรียนของเทศบาลตำบลภูผาม่าน ให้เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ และประสิทธิผล รวดเร็วและทันต่อเหตุการณ์โดยประชาชนได้รับความพึงพอใจสูงสุด บนพื้นฐานของความเป็นธรรมกับทุกฝ่าย

๓. หน้าที่ของเทศบาลตำบลภูผาม่าน ในการจัดบริการรับเรื่องราวร้องทุกข์ของประชาชน

ตามประกาศคณะกรรมการการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ลงวันที่ ๑๐ กุมภาพันธ์ ๒๕๕๘ เรื่อง แนวทางในการจัดบริการรับเรื่องราวร้องทุกข์ของประชาชน ใน

การให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนจังหวัด เทศบาล และองค์การบริหารส่วนตำบล กำหนดหน้าที่ให้เทศบาลตำบล ภูผาม่าน ดังต่อไปนี้

(๑) ดำเนินการเกี่ยวกับการรับเรื่องร้องทุกข์ ร้องเรียนขอความเป็นธรรม และการให้ความช่วยเหลือ ที่มีผู้มายื่นคำร้อง

(๒) ประสานงานเพื่อแก้ไขปัญหาและอำนวยความสะดวกแก่ประชาชนที่ได้รับความเดือดร้อน

(๓) สนับสนุน ส่งเสริม และประสานการปฏิบัติงานกับชุมชนหรือองค์กรต่าง ๆ ในชุมชน เพื่อร่วมกันแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนของประชาชนในท้องถิ่น

(๔) ติดตามและประเมินผลการแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนของประชาชนในท้องถิ่น

(๕) ดำเนินการอื่นใดตามที่คณะกรรมการการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นกำหนด

เมื่อองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ได้รับคำร้องทุกข์หรือร้องเรียนขอความเป็นธรรม หรือขอความช่วยเหลือจากประชาชนผู้ได้รับความเดือดร้อน ให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่ได้รับคำร้องนั้น พิจารณาดำเนินการ ดังนี้

(๑) ให้พิจารณาว่าคำร้องทุกข์นั้นอยู่ในอำนาจหน้าที่ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นหรือไม่ หากพิจารณาแล้วเห็นว่าไม่อยู่ในอำนาจหน้าที่ ให้ส่งคำร้องทุกข์นั้นไปยังศูนย์ดำรงธรรมอำเภอ ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัด หรือหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง เพื่อดำเนินการต่อไป โดยให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นอำนวยความสะดวกให้กับประชาชนที่ได้รับความเดือดร้อนตามสมควรและติดตามผล การแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนของประชาชนต่อไปจนกว่าจะได้ข้อยุติ

(๒) กรณีพิจารณาเห็นว่า คำร้องทุกข์นั้นอยู่ในอำนาจหน้าที่ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ที่รับเรื่องร้องทุกข์ ให้ดำเนินการแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนให้กับประชาชนโดยเร็ว ดังนี้

(ก) ในกรณีที่ปรากฏว่า การจัดบริการสาธารณะตามอำนาจหน้าที่ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นใด ไม่สามารถจัดทำบริการสาธารณะในเรื่องใดให้แก่ประชาชนได้หรือทำให้ประชาชน ได้รับความเดือดร้อน ให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่ได้รับคำร้องทุกข์เร่งดำเนินการแก้ไขปัญหา ความเดือดร้อนให้กับประชาชน กรณีที่การแก้ไขปัญหาดังกล่าวเกินศักยภาพขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่รับเรื่องร้องทุกข์ ให้ประสานไปยังองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นอื่นที่เห็นว่า มีศักยภาพ หรือหน่วยงานของรัฐที่เกี่ยวข้อง เพื่อหามาตรการและแนวทางการดำเนินการแก้ไขปัญหาร่วมกัน

(ข) กรณีความเดือดร้อนของประชาชนเกี่ยวข้องกับเทศบาลหรือองค์การบริหารส่วนตำบล หลายแห่งในเขตจังหวัด ให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่ได้รับคำร้องทุกข์ประสานองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นอื่นหรือหน่วยงานของรัฐที่เกี่ยวข้อง และประชาชนที่ได้รับความเดือดร้อนมาประชุมร่วมกัน เพื่อหาแนวทางในการดำเนินการแก้ไขปัญหานั้น

ในกรณีที่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นปฏิบัติหน้าที่ตามประกาศนี้ หากมีค่าใช้จ่าย อันจำเป็นให้เบิกค่าใช้จ่ายจากงบประมาณขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นนั้น

๔.หน้าที่ความรับผิดชอบ

๔.๑. คณะกรรมการอำนวยการศูนย์รับเรื่องร้องเรียน - ร้องทุกข์ ประกอบด้วย

๑. ปลัดเทศบาล ประธานกรรมการ
๒. รองปลัดเทศบาล กรรมการ
๓. หัวหน้าสำนักปลัด กรรมการ
๔. ผู้อำนวยการกองสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม กรรมการ
๕. ผู้อำนวยการกองช่าง กรรมการ
๖. ผู้อำนวยการกองคลัง กรรมการ
๗. เจ้าหน้าที่ตรวจสอบภายใน กรรมการ และเลขานุการ

คณะกรรมการมีหน้าที่ ดังนี้

๑. ปรับปรุงระบบการทำงานในหน่วยงาน ให้มีระบบการบริการที่เชื่อมระหว่างศูนย์ร่วมรับเรื่องร้องเรียน-ร้องทุกข์ ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัด ศูนย์ดำรงธรรมอำเภอ และหน่วยงานเจ้าของเรื่องบรรเทาความเดือดร้อนของประชาชน ทั้งในด้านเอกสาร การส่งต่องาน ตามกำหนดระยะเวลาดำเนินการแล้วเสร็จของกระบวนการ ที่ได้กำหนดไว้ จัดทำคู่มือประชาชน และให้ประชาสัมพันธ์ช่องทางการรับเรื่องร้องเรียน-ร้องทุกข์ ให้แก่ประชาชนได้รับทราบโดยทั่วกัน
๒. ให้จัดการอบรมเจ้าหน้าที่ ผู้ปฏิบัติงาน ณ ศูนย์ร่วมรับเรื่องร้องเรียน - ร้องทุกข์ เพื่อให้มีความรู้ ความเข้าใจในระบบงานและรายละเอียดต่างๆ และจัดทำคู่มือการปฏิบัติงานของแต่ละกระบวนการ ที่มีการให้บริการในศูนย์ร่วม โดยมีการประสานงานกับหน่วยงานที่ให้บริการในศูนย์ร่วม

๔.๒. เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานประจำศูนย์ร่วมรับเรื่องร้องเรียน - ร้องทุกข์

มีหน้าที่รับเรื่องร้องเรียน-ร้องทุกข์ บรรเทาความเดือดร้อน ที่เกี่ยวกับหน่วยงานเจ้าของเรื่อง

๑. สำนักปลัด เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบ หัวหน้าสำนักปลัด หรือผู้ปฏิบัติหน้าที่แทน
๒. กองคลัง เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบ ผู้อำนวยการกองคลัง หรือผู้ปฏิบัติหน้าที่แทน
๓. กองช่าง เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบ ผู้อำนวยการกองช่าง หรือผู้ปฏิบัติหน้าที่แทน
๔. กองสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบ ผู้อำนวยการกองสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม หรือผู้ปฏิบัติหน้าที่แทน

๕. กรณีเรื่องร้องเรียนที่มีหลายประเภท เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบ เจ้าหน้าที่ตรวจสอบภายใน หรือผู้ปฏิบัติหน้าที่แทน

โดยให้หน่วยงานเจ้าของเรื่องรับผิดชอบ ดำเนินการดังนี้

๑. รับเรื่องร้องเรียน - ร้องทุกข์ แล้วแยกเรื่อง และลงทะเบียนเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ ที่เป็นหนังสือหรือด้วยวาจา ที่มาถึงเทศบาลตำบลภูผาม่าน เป็น ๔ ประเภท คือ
 - ๑.๑ เรื่องที่มีลักษณะเป็นการร้องทุกข์ หรือกล่าวโทษ ตามประมวลกฎหมายวิธีพิจารณาความอาญา ร้องทุกข์กล่าวโทษว่ามีการกระทำความผิดอาญา เกี่ยวกับการจัดซื้อจัดจ้างหรือเรื่องทั่วไป (ผู้ร้องทุกข์คือผู้เสียหาย ผู้กล่าวโทษคือผู้พบว่ามีอาการกระทำผิด โดยตนเองไม่ใช่ผู้เสียหาย)
 - ๑.๒ เรื่องที่มีลักษณะเป็นการร้องเรียน หรือเป็นการกล่าวหา ข้าราชการหรือเจ้าหน้าที่ของรัฐ ว่ากระทำความผิดวินัย เกี่ยวกับการจัดซื้อจัดจ้าง หรือเรื่องทั่วไป
 - ๑.๓ เรื่องที่มีลักษณะเป็นการอุทธรณ์คัดค้านคำสั่งทางปกครอง
 - ๑.๔ เรื่องร้องเรียนอย่างอื่นนอกเหนือจาก ข้อ ๑.๑ ถึงข้อ ๑.๓
๒. ดำเนินการต่อเรื่องร้องเรียน-ร้องทุกข์ ที่แยกเรื่องและลงทะเบียนแบบควบคุมการร้องเรียน/ร้องทุกข์ แล้ว โดยให้ถือปฏิบัติตามระเบียบ กฎหมาย ข้อบังคับ หนังสือสั่งการที่เกี่ยวข้อง และอำนาจหน้าที่ของเทศบาลโดยเคร่งครัด
๓. ติดตามและเร่งรัดผลการปฏิบัติ จากเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานบรรเทาความเดือดร้อนในหน่วยงาน
๔. ทำหนังสือแจ้งผลการดำเนินการให้ผู้ร้องทราบเมื่อดำเนินการบรรเทาความเดือดร้อนภายใน ๕ วันทำการ นับถัดจากวันที่ได้รับแจ้งเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ และแจ้งความคืบหน้าในการดำเนินการทุก ๕ วันทำการ กรณีที่เรื่องยังไม่ยุติ เมื่อเรื่องยุติลงประการใดให้แจ้งผู้ร้องทราบทันที
๕. รายงานผลการปฏิบัติ เกี่ยวกับเรื่องร้องเรียน - ร้องทุกข์ ให้ผู้บริหารทราบ หรือตามที่สั่งการเฉพาะเรื่อง เพื่อพิจารณารายงานผู้กำกับดูแล หรือหน่วยงานอื่นที่เกี่ยวข้องต่อไป

๕. ผังกระบวนการทำงาน

แผนผังแสดงขั้นตอนและระยะเวลาการปฏิบัติราชการ
(การรับแจ้งเรื่องราวร้องทุกข์)

ประชาชนแจ้งเหตุ / ร้องทุกข์พร้อมเอกสารประกอบ

ที่ศูนย์ร่วมรับเรื่องร้องเรียน-ร้องทุกข์
ต่อเจ้าหน้าที่หน่วยงานเจ้าของเรื่องที่ได้รับผิดชอบ
บรรเทาความเดือดร้อน



หัวหน้าหน่วยงานรับผิดชอบ
บรรเทาความเดือดร้อน



แจ้งผลการดำเนินการ
แก่ประชาชน

กระบวนการบริการ 3 ขั้นตอน
รวมระยะเวลาดำเนินการทั้งหมด 5 วัน

แผนผังกำหนดเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบ
ศูนย์ร่วมรับเรื่องร้องเรียน - ร้องทุกข์

| หน่วยงานเจ้าของเรื่อง | เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบ | ผู้พิจารณาสั่งการ อนุญาต อนุมัติ / รายงานผลการปฏิบัติงาน |
|---|--|--|
| สำนักปลัด | - นายอาวิรุธ ฤชาบุตร หัวหน้าสำนักปลัด - หรือผู้ปฏิบัติหน้าที่แทน | - นายแสนลาภ เลอຍុកต์ ปลัดเทศบาลตำบลภูผาม่าน |
| กองคลัง | - นางสาวรัตนกมล จำปามูล นักวิชาการคลัง รักษาราชการแทน ผู้อำนวยการกองคลัง - หรือผู้ปฏิบัติหน้าที่แทน | |
| กองช่าง | - นายศิริวัฒน์ จตุรพิธพรไชย ผู้อำนวยการกองช่าง - หรือผู้ปฏิบัติหน้าที่แทน | |
| กองสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม | - นางสาวพัทธัญพร ดวงปัญญา ผู้อำนวยการกองสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม - หรือผู้ปฏิบัติหน้าที่แทน | |
| เรื่องที่เกี่ยวข้องกับหลายหน่วยงาน / เจ้าหน้าที่ประจำศูนย์ร่วม รับเรื่องร้องเรียน-ร้องทุกข์ | - นางสาวอาพร ชัยงาม เจ้าหน้าที่ตรวจสอบภายใน - หรือผู้ปฏิบัติหน้าที่แทน | |

๖. ช่องทางการร้องเรียน-ร้องทุกข์

๑. ร้องเรียน-ร้องทุกข์ด้วยตนเอง ที่ศูนย์บริการร่วม เทศบาลตำบลภูผาม่าน
๒. ร้องเรียน-ร้องทุกข์ทางจดหมาย ที่สำนักงานเทศบาลตำบลภูผาม่าน อำเภอภูผาม่าน จังหวัดขอนแก่น ๔๐๓๕๐
๓. ร้องเรียน-ร้องทุกข์ในเบื้องต้นทางหมายเลขโทรศัพท์ ๐๔๓-๓๙๖๐๒๒ ต่อ ๑๗
๔. ร้องเรียน-ร้องทุกข์ผ่านเว็บไซต์ www.phuphapan.go.th
๕. ร้องเรียน-ร้องทุกข์ผ่านอีเมล www.phuphapan@hotmail.com
๖. ร้องเรียน-ร้องทุกข์ผ่านตู้รับฟังความคิดเห็นของเทศบาลตำบลภูผาม่าน ที่เปิดทุกวันเวลา ๑๖.๐๐ น.

แบบควบคุมการร้องเรียน / ร้องทุกข์
เทศบาลตำบลภูผาม่าน อำเภอภูผาม่าน จังหวัดขอนแก่น

| ลำดับที่ | เรื่องร้องเรียน / ร้องทุกข์ | หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง (หน่วยปฏิบัติ) | ระยะเวลาที่คาดว่าจะแล้วเสร็จ (คำมั่นสัญญา) | ชื่อเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบ (หน่วยปฏิบัติ) | ชื่อ/ที่อยู่ของผู้ร้อง |
|----------|-----------------------------|---|---|---|------------------------|
| | | | | | |
| | | | | | |
| | | | | | |
| | | | | | |
| | | | | | |
| | | | | | |
| | | | | | |
| | | | | | |
| | | | | | |
| | | | | | |

คำสั่ง

ลงชื่อ ผู้รับเรื่องร้องเรียน / ร้องทุกข์

ลงชื่อ

()

()

ตำแหน่ง

ตำแหน่ง

วันที่ เดือน พ.ศ.

วันที่ เดือน พ.ศ.