



คู่มือการปฏิบัติงานการรับเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์

จัดทำโดย
งานนิติการ ฝ่ายปกครอง สำนักปลัด
เทศบาลตำบลพรุพิ
อำเภอบ้านนาสาร จังหวัดสุราษฎร์ธานี

คำนำ

คู่มือการปฏิบัติงานรับเรื่องราวร้องทุกข์ ของเทศบาลตำบลพรุณีฉบับนี้ จัดทำขึ้นเพื่อเป็นแนวทางการดำเนินการจัดการข้อร้องเรียนของเทศบาลตำบลพรุณี ทั้งนี้การจัดการข้อร้องเรียนจนได้ข้อยุติ ให้ความรวดเร็วและมีประสิทธิภาพ เพื่อตอบสนองความต้องการและความคาดหวังของผู้รับบริการ จำเป็นต้องมีขั้นตอนแสดงกระบวนการและแนวทางในการปฏิบัติงานที่ชัดเจนและเป็นมาตรฐานเดียวกัน

งานนิติการ ฝ่ายปกครอง สำนักปลัด
เทศบาลตำบลพรุณี

สารบัญ

เรื่อง	หน้า
หลักการและเหตุผล	๑
สถานที่ตั้ง	๑
หน้าที่ความรับผิดชอบ	๑
วัตถุประสงค์	๑
การแต่งตั้งผู้รับผิดชอบจัดการข้อร้องเรียนของหน่วยงาน	๑
การบันทึกข้อร้องเรียน	๑
รายการเอกสารหลักฐานประกอบ	๑
ขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการ	๒
จัดทำโดย	๒
แผนผังกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์	๓
แบบฟอร์ม	๔

๑. หลักการและเหตุผล

พระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๔๖ ได้กำหนดแนวทางปฏิบัติราชการ มุ่งให้เกิดประโยชน์สุขแก่ประชาชน โดยยึดประชาชนเป็น ศูนย์กลาง เพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชน ให้เกิดความผาสุกและความเป็นอยู่ที่ดีของ ประชาชน เกิดผลสัมฤทธิ์ ต่องานบริการมีประสิทธิภาพและเกิดความคุ้มค่าในการให้บริการ ไม่มี ขั้นตอนปฏิบัติงานเกินความจำเป็น มีการปรับปรุงภารกิจให้ทันต่อสถานการณ์ ประชาชนได้รับการ อำนวยความสะดวกและได้รับการตอบสนอง ความต้องการ และมีการประเมินผลการให้บริการ สม่าเสมอ

๒. สถานที่ตั้ง

สำนักงานเทศบาลตำบลพรุฬห์ หมู่ ๔ เทศบาลตำบลพรุฬห์ อำเภอบ้านนาสาร จังหวัดสุราษฎร์ธานี

๓. หน้าที่ความรับผิดชอบ

เป็นศูนย์กลางในการรับเรื่องราวร้องทุกข์ และให้บริการข้อมูลข่าวสาร ให้คำปรึกษา รับ เรื่อง ปัญหาความต้องการ และข้อเสนอแนะของประชาชน

๔. วัตถุประสงค์

๑. เพื่อให้การดำเนินงานจัดการข้อร้องเรียนของเทศบาลตำบลพรุฬห์ มีขั้นตอน/กระบวนการ และแนวทางในการปฏิบัติงานเป็นมาตรฐานเดียวกัน

๒. เพื่อให้มั่นใจว่าได้มีการปฏิบัติตามข้อกำหนด ระเบียบหลักเกณฑ์เกี่ยวกับการจัดการ ข้อ ร้องเรียนที่กำหนดไว้อย่างสม่าเสมอ และมีประสิทธิภาพ

๕. การแต่งตั้งผู้รับผิดชอบจัดการข้อร้องเรียนของหน่วยงาน

๑. จัดตั้งศูนย์/จุดรับข้อร้องเรียนของหน่วยงาน

๒. จัดทำคำสั่งแต่งตั้งคณะกรรมการดำเนินการ

๓. แต่งผู้รับผิดชอบตามคำสั่งเทศบาลตำบลพรุฬห์ที่ทราบ เพื่อความสะดวกในการประสานงาน

๖. การบันทึกข้อร้องเรียน

๑. กรอกแบบฟอร์มบันทึกข้อร้องเรียน โดยมีรายละเอียด คือ ชื่อ - สกุล ผู้ร้องเรียน ที่อยู่ หมายเลขติดต่อกลับ เรื่องร้องเรียน และสถานที่เกิดเหตุ

๒. ทุกช่องทางที่มีการร้องเรียน เจ้าหน้าที่ ต้องบันทึกข้อร้องเรียนลงบนสมุดบันทึกข้อ ร้องเรียน

๗. รายการเอกสารหลักฐานประกอบ

๑. สำเนาบัตรประชาชน

๒. สำเนาบัตรที่ส่วนราชการออกให้โดยมีรูปถ่ายและปรากฏเลขประจำตัว ๑๓ หลัก

๓. รูปถ่าย (ถ้ามี)

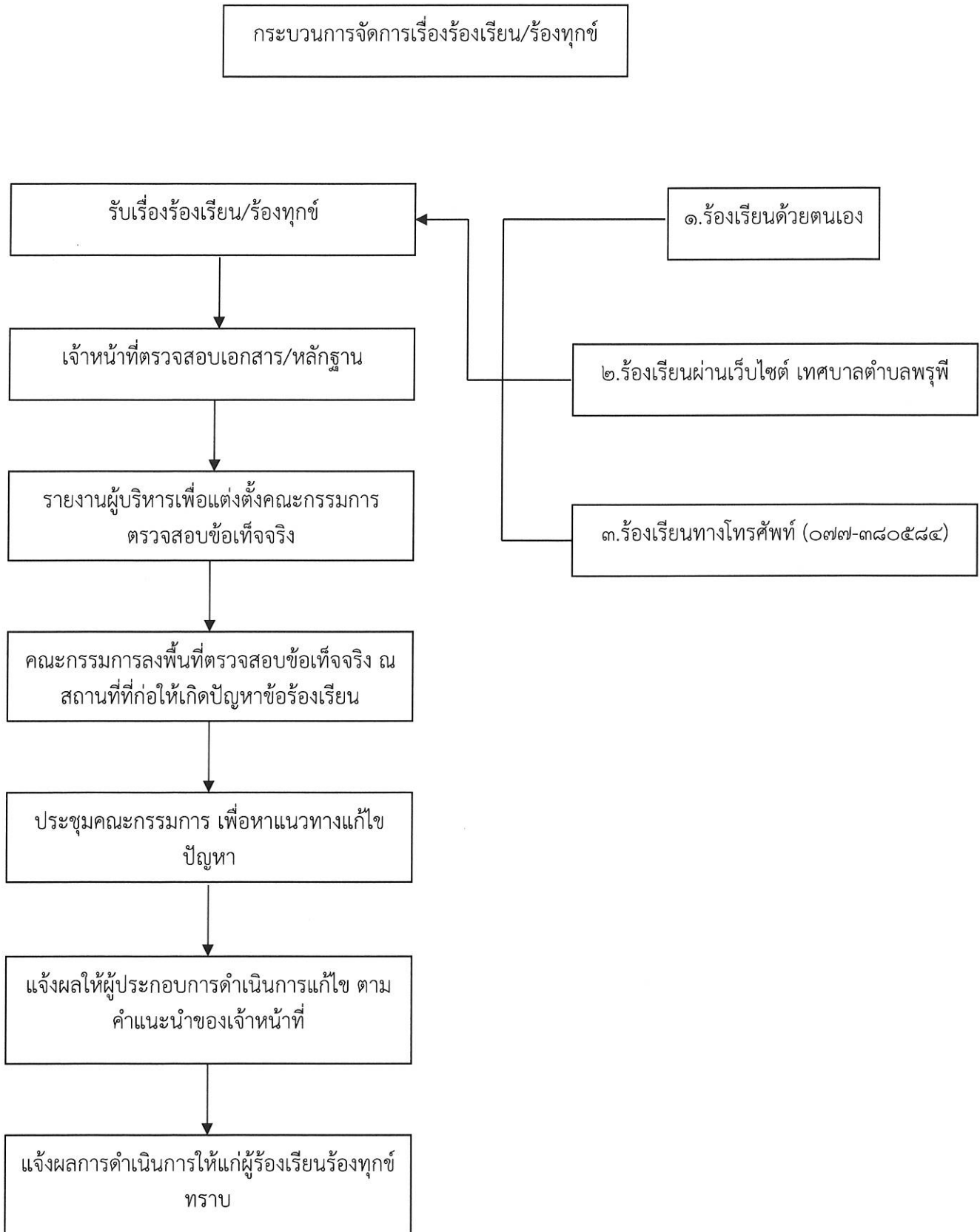
๘. ขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการ

๑. ยื่นคำร้องพร้อมหลักฐาน ใช้เวลา ๑๐ นาที
๒. เจ้าหน้าที่ตรวจสอบเอกสาร/หลักฐาน ใช้เวลา ๒๐ นาที
๓. รายงานผู้บริหารเพื่อแต่งตั้งคณะกรรมการตรวจสอบข้อเท็จจริง ใช้เวลา ๑ วันทำการ
๔. คณะกรรมการฯ ลงพื้นที่ตรวจสอบข้อเท็จจริง ณ สถานที่ที่ก่อให้เกิดปัญหาข้อร้องเรียน ภายใน ๓ วันทำการนับแต่วันแต่งตั้งคำสั่ง
๕. ประชุมคณะกรรมการเพื่อหาแนวทางแก้ไขปัญหา ใช้เวลา ๑ วันทำการ นับแต่วันลงพื้นที่ตรวจสอบข้อเท็จจริง
๖. แจ้งให้ผู้ประกอบการดำเนินการแก้ไขตามคำแนะนำของเจ้าหน้าที่ ใช้เวลา ๒ วันทำการ
๗. แจ้งผลการดำเนินการให้แก่ผู้ร้องเรียนร้องทุกข์ทราบภายใน ๗ วันทำการนับตั้งแต่วันที่รับคำร้อง

๙. จัดทำโดย

งานนิติการ เทศบาลตำบลพรุพี อำเภอบ้านนาสาร จังหวัดสุราษฎร์ธานี
เบอร์โทรศัพท์ ๐๗๗ - ๓๘๐๕๘๔
เบอร์โทรสาร ๐๗๗ - ๓๘๐๕๘๔
เว็บไซต์ www.phruphi.go.th

๑๐.แผนผังกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์



กำหนดเวลาขั้นตอนการให้บริการ รับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์
เทศบาลตำบลพรุพี อำเภอบ้านนาสาร จังหวัดสุราษฎร์ธานี

ลำดับ ที่	ชื่องานที่ให้บริการ	ขั้นตอนการพิจารณาอนุญาต ฯลฯ	ระยะเวลาแต่ละ ขั้นตอน	กฎหมาย/กฎที่ให้อำนาจการ พิจารณาอนุญาต (ระบุชื่อกฎหมาย)	ผู้รับผิดชอบ
๑	รับเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์	ขั้นตอนการพิจารณาอนุญาต ฯลฯ ๑. ยื่นคำร้องพร้อมหลักฐาน ๒. เจ้าหน้าที่ตรวจสอบเอกสาร/หลักฐาน ๓. รายงานผู้บริหารเพื่อแต่งตั้ง คณะกรรมการตรวจสอบข้อเท็จจริง ๔. คณะกรรมการฯ ลงพื้นที่ตรวจสอบ ข้อเท็จจริง ณ สถานที่ที่เกิดปัญหาข้อ ร้องเรียน ๕. ประชุมคณะกรรมการเพื่อหาแนว ทางแก้ไขปัญหา ๖. แจ้งให้ผู้ประกอบการดำเนินการแก้ไข ตามคำแนะนำของเจ้าหน้าที่ ๗. แจ้งผลการดำเนินการให้แก่ผู้ร้องเรียน ร้องทุกข์ทราบ	๑๐ นาที ๒๐ นาที ๑ วันทำการ ๓ วันทำการ ๑ วันทำการ ๒ วันทำการ ๗ วันทำการ	๑.ระเบียบสำนัก นายกรัฐมนตรีว่าด้วยการ จัดการเรื่องร้องทุกข์ พ.ศ. ๒๕๕๒ ๒.พระราชบัญญัติการ สาธารณสุข พ.ศ.๒๕๓๕ ๓.ระเบียบกระทรวงมหาดไทย ว่าด้วยการดูแลรักษาและ คุ้มครองป้องกันที่ดินอันเป็นสลา ธารณสมบัติของแผ่นดิน สำหรับพลเมืองใช้ร่วมกัน พ.ศ. ๒๕๕๓ ๔.พระราชบัญญัติการขุดดิน ผืนดิน พ.ศ.๒๕๕๓	-งานนิติการ -งานสาธารณสุข -งานป้องกันและบรรเทาสา ธารณภัย -กองช่าง