



คู่มือการปฏิบัติงานรับเรื่องราวร้องทุกข์

ของ

ศูนย์รับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์

และให้ความช่วยเหลือทางกฎหมายเทศบาลตำบลบ้านเหล่า

สำหรับผู้รับบริการหรือผู้มาติดต่อ

เทศบาลตำบลบ้านเหล่า อำเภอแม่ใจ จังหวัดพะเยา

คำนำ

คู่มือการปฏิบัติงานรับเรื่องราวร้องทุกข์ของศูนย์รับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์และให้ความช่วยเหลือทางกฎหมายเทศบาลตำบลบ้านเหล่าฉบับนี้ จัดทำขึ้นเพื่อเป็นแนวทางการดำเนินการจัดการข้อร้องเรียนของศูนย์รับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์เทศบาลตำบลบ้านเหล่า โดยในการดำเนินการนี้ให้เป็นไปตามพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริการกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ.๒๕๕๖ และระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยการจัดการเรื่องราวร้องทุกข์พ.ศ.๒๕๒๒

ทั้งนี้ การจัดการข้อร้องเรียน เพื่อเป็นใช้เป็นเครื่องมือในการปฏิบัติงานในแต่ละภารกิจ ป้องกันปัญหาการไม่ได้รับความเป็นธรรมหรือการเลือกปฏิบัติและรวมถึงการป้องกันการละเว้นการปฏิบัติหน้าที่ ซึ่งเทศบาลได้กำหนดกระบวนการดำเนินงาน ขั้นตอนการปฏิบัติงาน และกำหนดช่องทางการร้องเรียน/ร้องทุกข์รวมถึงกำหนดหน่วยงานหรือผู้ที่รับผิดชอบไว้แล้ว

ศูนย์รับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ และให้ความช่วยเหลือทางกฎหมาย
เทศบาลตำบลบ้านเหล่า

คู่มือการปฏิบัติงานรับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์

ศูนย์รับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์และให้ความช่วยเหลือทางกฎหมายเทศบาลตำบลบ้านเหล่า

๑. หลักการและเหตุผล

พระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๔๖ ได้กำหนดแนวทางปฏิบัติราชการ มุ่งให้เกิดประโยชน์สุขแก่ประชาชน โดยยึดประชาชนเป็นศูนย์กลาง เพื่อตอบสนอง ความต้องการของประชาชนให้เกิดความผาสุกและความเป็นอยู่ที่ดีของประชาชน เกิดผลสัมฤทธิ์ต่องานบริการ ที่มีประสิทธิภาพและเกิดความคุ้มค่าในการให้บริการ ไม่มีขั้นตอนปฏิบัติงานเกินความจำเป็น มีการปรับปรุง ภารกิจให้ทันต่อสถานการณ์ ประชาชนได้รับการอำนวยความสะดวกและได้รับการตอบสนองความต้องการ และมีการประเมินผลการให้บริการอย่างสม่ำเสมอ

๒. การจัดตั้งศูนย์รับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์

เพื่อให้การบริหารระบบราชการเป็นไปด้วยความถูกต้อง บริสุทธิ์ ยุติธรรม ควบคู่กับการพัฒนา บำบัดทุกข์บำรุงสุข ตลอดจนดำเนินการแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนของประชาชน ได้อย่างมีประสิทธิภาพ ด้วยความรวดเร็วประสพผลสำเร็จอย่างเป็นรูปธรรม อีกทั้งเพื่อเป็นศูนย์รับแจ้งเบาะแสการทุจริต หรือไม่ ได้รับความเป็นธรรมจากการปฏิบัติงาน

จึงได้จัดตั้งศูนย์รับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ และให้ความช่วยเหลือทางกฎหมายเทศบาลตำบลบ้านเหล่าขึ้น ซึ่งในกรณีการร้องเรียนที่เกี่ยวกับบุคคลจะมีการเก็บรักษาเรื่องราวไว้เป็นความลับและปกปิดชื่อผู้ร้องเรียน เพื่อมิให้ผู้ร้องเรียนได้รับผลกระทบและได้รับความเดือดร้อนจากการร้องเรียน

๓. สถานที่ตั้ง

ศูนย์รับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ และให้ความช่วยเหลือทางกฎหมายเทศบาลตำบลบ้านเหล่า ตั้งอยู่ ณ สำนักงานเทศบาลตำบลบ้านเหล่า ตำบลบ้านเหล่า อำเภอแม่ใจ จังหวัดพะเยา

๔. หน้าที่ความรับผิดชอบ

ศูนย์รับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ และให้ความช่วยเหลือทางกฎหมายเทศบาลตำบลบ้านเหล่า เป็นศูนย์กลางในการรับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์และให้คำปรึกษา รับเรื่องปัญหาความต้องการและข้อเสนอแนะของประชาชน

๕. วัตถุประสงค์

๑) เพื่อให้การดำเนินงานจัดการข้อร้องเรียน / ร้องทุกข์ ของศูนย์รับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ และให้ความช่วยเหลือทางกฎหมายเทศบาลตำบลบ้านเหล่า มีขั้นตอน / กระบวนการ และแนวทางในการปฏิบัติงานเป็นมาตรฐานเดียวกัน

๒) เพื่อให้มั่นใจว่าได้มีการปฏิบัติตามข้อกำหนด ระเบียบ หลักเกณฑ์เกี่ยวกับการจัดการข้อร้องเรียน/ ร้องทุกข์ ที่กำหนดไว้อย่างสม่ำเสมอและมีประสิทธิภาพ

๖. คำจำกัดความ

“ผู้รับบริการ” หมายถึง ผู้ที่มารับบริการจากส่วนราชการและประชาชนทั่วไป

“ผู้มีส่วนได้เสีย” หมายถึง ผู้ที่ได้รับผลกระทบ ทั้งทางบวกและทางลบ ทั้งทางตรงและทางอ้อม จากการทำเนิกรของส่วนราชการ

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

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

“ช่องทางการรับข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์” หมายถึง ช่องทางต่าง ๆ ที่ใช้ในการรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์

๗. กฎหมายที่เกี่ยวข้อง

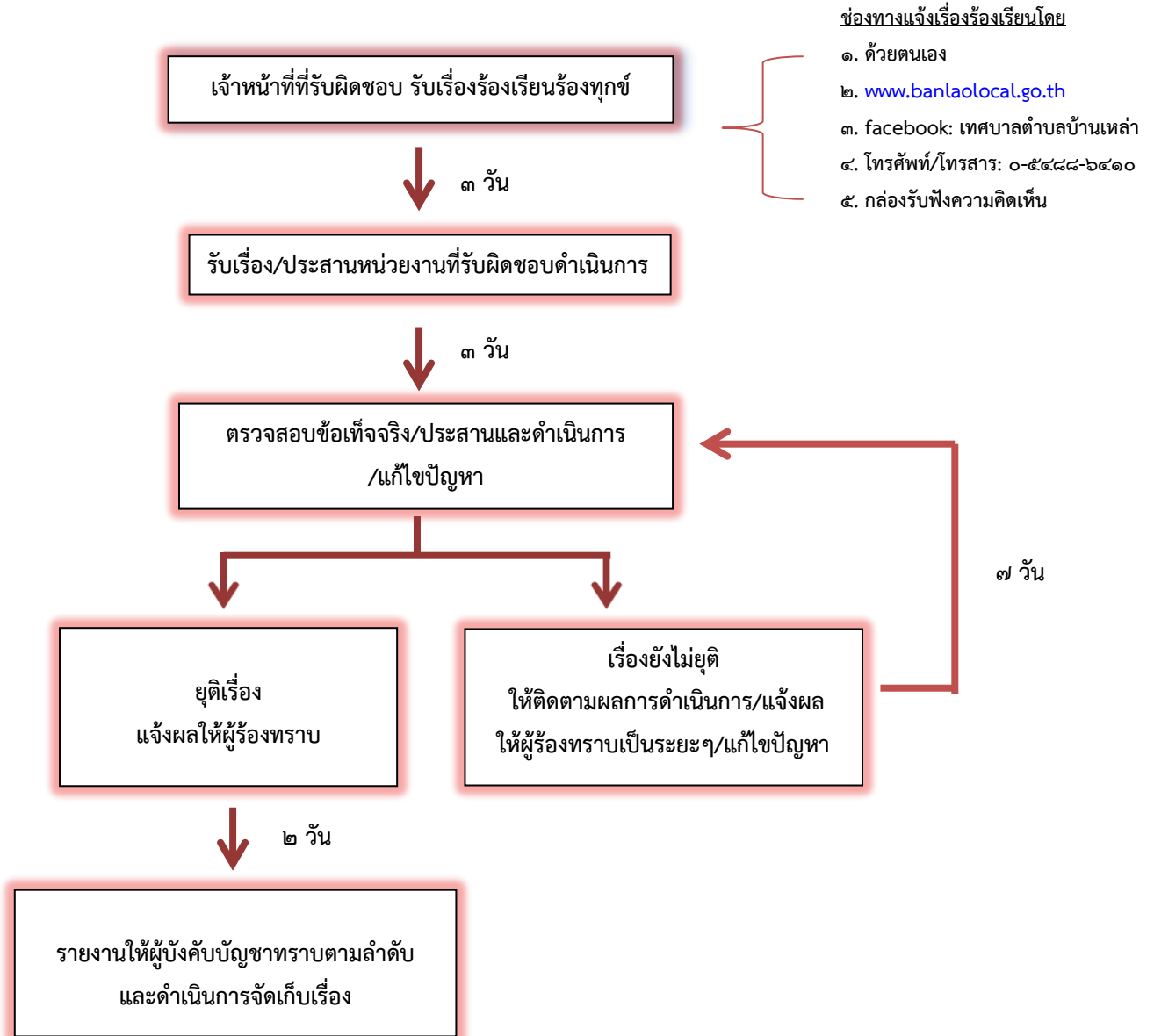
๑) พระราชกฤษฎีกา ว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ.๒๕๕๖

๒) ระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยการจัดการเรื่องราวร้องทุกข์พ.ศ.๒๕๒๒

๘. ค่าธรรมเนียม

ไม่มีค่าธรรมเนียม

๙. แผนผังกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์



๑๐. ขั้นตอนการปฏิบัติงาน

การแต่งตั้งผู้รับผิดชอบจัดการข้อร้องเรียนร้องทุกข์ ของหน่วยงาน

- ๑) จัดตั้งศูนย์รับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ และให้ความช่วยเหลือทางกฎหมายเทศบาลตำบลบ้านเหล่า
- ๒) แต่งตั้งคณะกรรมการพิจารณาและแก้ไขปัญหาเรื่องราวร้องทุกข์
- ๓) แต่งตั้งเจ้าหน้าที่รับเรื่องราวร้องทุกข์

๑๑. การรายงานผลการดำเนินการให้ผู้บริหารทราบ

- ๑) ให้รวบรวมและรายงานสรุปการจัดการข้อร้องเรียนร้องทุกข์ ให้ผู้บริหารทราบเป็นประจำ
- ๒) ให้รวบรวมรายงานสรุปข้อร้องเรียนหลังจากสิ้นปีงบประมาณ เพื่อนำมาวิเคราะห์การจัดการข้อร้องเรียนร้องทุกข์ ในภาพรวมของหน่วยงาน เพื่อใช้เป็นแนวทางในการแก้ไข ปรับปรุง พัฒนางองค์กร ต่อไป

๑๒. มาตรฐานงานการดำเนินการ

การแก้ไขข้อร้องเรียนร้องทุกข์ให้แล้วเสร็จภายในระยะเวลาที่กำหนด กรณีได้รับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ ให้ศูนย์รับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์และให้ความช่วยเหลือทางกฎหมายเทศบาลตำบลบ้านเหล่า ดำเนินการตรวจสอบ และพิจารณาส่งเรื่องให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ดำเนินการแก้ไขปัญหาข้อร้องเรียนร้องทุกข์ให้แล้วเสร็จ ภายใน ๑๕ วัน ทำการ

๑๓. แบบฟอร์ม

แบบฟอร์มใบรับแจ้งเหตุเรื่องราวร้องเรียนร้องทุกข์ ตามแบบที่เทศบาลตำบลบ้านเหล่ากำหนด

๑๔. ช่องทางในการร้องเรียน

- ๑) ศูนย์รับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ และให้ความช่วยเหลือทางกฎหมายเทศบาลตำบลบ้านเหล่า สำนักงานเลขที่ ๑๘๗ หมู่ที่ ๑๐ ตำบลบ้านเหล่า อำเภอแม่ใจ จังหวัดพะเยา ๕๖๑๓๐
- ๒) เว็บไซต์ www.banlaolocal.go.th
- ๓) facebook: เทศบาลตำบลบ้านเหล่า
- ๔) โทรศัพท์/โทรสาร: ๐-๕๔๘๘-๖๔๑๐
- ๕) กล้องรับฟังความคิดเห็น

๑๕. จัดทำโดย

ศูนย์รับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ และให้ความช่วยเหลือทางกฎหมายเทศบาลตำบลบ้านเหล่า

ภาคผนวก

(ด้านหลัง)

หลักฐานเบื้องต้นที่เขียนคำร้องเรียน ดังนี้ (ถ้ามี)

- ๑. สำเนาบัตรประจำตัวประชาชน
- ๒. สำเนาทะเบียนบ้าน
- ๒. อื่นๆ ระบุ

