

# คู่มือ การจัดการเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์



เทศบาลตำบลเมืองจันทร์

# คำนำ

ปัจจุบันหน่วยงานราชการต่างมุ่งปรับปรุงระบบการบริหารจัดการ การดำเนินงาน รวมทั้งการให้บริการต่าง ๆ เพื่อก่อให้เกิดประโยชน์สูงสุดต่อประเทศชาติและประชาชน ซึ่งเทศบาลตำบลเมืองจันทร์ได้กำหนดแนวทางการพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐที่สำคัญ การจัดการกระบวนการในเรื่องคุณภาพการให้บริการ ได้คัดเลือกกระบวนการที่สร้างคุณค่าจากทุกประเด็นยุทธศาสตร์ คือ กระบวนการจัดการข้อร้องเรียน ร้องทุกข์ เพื่อออกแบบกระบวนการที่สร้างคุณค่าเพื่อสร้างมาตรฐานการทำงาน และจัดทำเป็นคู่มือการปฏิบัติงานสำหรับเจ้าหน้าที่ของหน่วยงาน

เทศบาลตำบลเมืองจันทร์ ในฐานะหน่วยงานจึงได้จัดทำคู่มือการจัดการเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ได้รวบรวมขั้นตอนการปฏิบัติที่ได้จากประสบการณ์การทำงานจริงตั้งแต่เริ่มต้นจนได้ข้อยุติมาเสนอไว้ในคู่มือเล่มนี้ ตั้งแต่ขั้นตอน รับเรื่อง ร้องเรียน ร้องทุกข์จากช่องทางต่างๆ วิเคราะห์ข้อร้องเรียน ร้องทุกข์ และทำบันทึกเสนอผู้บริหารของหน่วยงานให้ลงนามหนังสือแจ้งหน่วยงานที่เกี่ยวข้องพิจารณาตรวจสอบข้อเท็จจริง และดำเนินการตามอำนาจหน้าที่ แจ้งผลการดำเนินการ สรุปเรื่องและทำบันทึกเสนอผู้บริหารให้ความเห็นชอบ ในกรณียุติเรื่องต้องแจ้งผลการพิจารณาแก่ผู้ร้องเรียน/หน่วยงานที่ส่งเรื่องร้องเรียน แต่ถ้าไม่ยุติต้องมีการส่งตรวจสอบข้อเท็จจริงเพิ่มเติมโดยหวังว่าผู้ที่ปฏิบัติงานในเทศบาลตำบลเมืองจันทร์ตลอดจนผู้เกี่ยวข้องสามารถนำความรู้และเทคนิควิธีการปฏิบัติงานต่างๆ ไปประยุกต์ใช้ให้เหมาะสมและเป็นมาตรฐานเดียวกัน

เทศบาลตำบลเมืองจันทร์

# สารบัญ

	หน้า
คำนำ	
วัตถุประสงค์.....	๑
ขอบเขต.....	๑
นิยามของคำสำคัญ.....	๑
กระบวนการจัดการซื้อร้องเรียน.....	๓
ขั้นตอนการปฏิบัติงาน.....	๕
มาตรฐานงาน.....	๖
แผนสำรองฉุกเฉินเพื่อป้องกันผลกระทบกับการจัดการกระบวนการ.....	๖
เอกสารอ้างอิง.....	๑๓
ภาคผนวก	

## คู่มือการจัดการข้อร้องเรียนรัฐทุกซ์

### วัตถุประสงค์

๑. เพื่อให้การจัดการข้อร้องเรียนของเทศบาลตำบลเมืองจันทร์มีประสิทธิภาพ
๒. เพื่อสามารถดำเนินการจัดการข้อร้องเรียนได้อย่างเป็นระบบ
๓. เพื่อให้สอดคล้องกับหลักเกณฑ์พัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ (PMQA)
๔. เพื่อจัดเก็บข้อมูลความรู้เกี่ยวกับแนวทาง เทคนิค ขั้นตอนวิธีการปฏิบัติ
๕. เพื่อใช้เป็นเอกสารอ้างอิงในการปฏิบัติงาน

### ขอบเขต

การจัดทำมาตรฐานการจัดการข้อร้องเรียนรัฐทุกซ์เริ่มตั้งแต่ขั้นตอนการรับข้อร้องเรียนจากผู้รับบริการหรือหน่วยงานที่ส่งข้อร้องเรียนมาให้เทศบาลตำบลเมืองจันทร์ ตรวจสอบวิเคราะห์ข้อร้องเรียนเพื่อเสนอผู้บริหารพิจารณาให้ความเห็นชอบการส่งข้อร้องเรียนให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องตรวจสอบข้อเท็จจริง การติดตามประเมินผล แผนสำรองฉุกเฉินเพื่อป้องกันผลกระทบการจัดการข้อร้องเรียน การรายงานผลการตรวจสอบข้อเท็จจริง และการยุติเรื่องร้องเรียน

**ผู้รับบริการ** หมายถึง ผู้ร้องเรียนหรือผู้ที่มาปรึกษา/ผู้มีส่วนได้เสีย รวมถึงส่วนราชการหรือองค์กรเอกชนที่ส่งข้อร้องเรียน

**ข้อร้องเรียน** หมายถึง เรื่องร้องเรียนต่างๆ โดยแบ่งออกเป็น ๖ เรื่องหลักๆ ดังนี้

- เรื่องขอรับความช่วยเหลือ
- เรื่องได้รับความเดือดร้อน
- เรื่องขอความเป็นธรรม
- เรื่องสาธารณูปโภค/ สาธารณูปการ
- เรื่องการทุจริต/ การปฏิบัติหน้าที่/ ละเว้นการปฏิบัติหน้าที่ของบุคลากรขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น
- เรื่องอื่นๆ

### ช่องทางการร้องเรียนรัฐทุกซ์

- ร้องเรียนด้วยตนเองที่งานรับเรื่องราวร้องทุกข์เทศบาลตำบลเมืองจันทร์
- ภายนอกจังหวัด เช่น กระทรวงมหาดไทย สำนักราชเลขาธิการ สำนักนายกรัฐมนตรี สำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน สำนักงาน ป.ป.ช. สำนักงาน ป.ป.ง. สำนักงานคณะกรรมการสิทธิมนุษยชนแห่งชาติ องค์กรอิสระ องค์กรเอกชน
- ภายในจังหวัด เช่น ส่วนราชการ รัฐวิสาหกิจ องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น องค์กรอิสระ องค์กรเอกชน สื่อทุกประเภท (หนังสือพิมพ์/ จดหมาย/ วิทยู/ โทรทัศน์ และอินเทอร์เน็ต)

**การตอบสนอง** หมายถึง การส่งต่อให้แก่หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง การตรวจสอบและนำเรื่องร้องเรียนเข้าสู่กระบวนการตรวจสอบข้อเท็จจริง แจ้งตั้งเตือน ดำเนินคดี หรืออื่นๆ ตามระเบียบข้อกฎหมาย พร้อมกับแจ้งให้ผู้ร้องเรียนทราบผลหรือความคืบหน้าของการดำเนินการภายในเวลา ๑๕ วัน ทั้งนี้ กรณีที่ข้อร้องเรียนไม่ได้ระบุชื่อและที่อยู่หรือหมายเลขโทรศัพท์ที่ติดต่อได้หรืออีเมลติดต่อของผู้ร้องเรียน จะพิจารณาการตอบสนองสิ้นสุดที่การนำเรื่องร้องเรียนเข้าสู่กระบวนการตรวจสอบ ข้อเท็จจริง การสอบสวนข้อเท็จจริง แจ้งตั้งเตือน ดำเนินคดี การนำไปแก้ไขปัญหาการดำเนินงานหรืออื่นๆ ตามระเบียบข้อกฎหมาย

**การติดตามประเมินผล** หมายถึง การประเมินผลการจัดการข้อร้องเรียน การติดตามเรื่องร้องเรียน การให้บริการของเจ้าหน้าที่ การแจ้งเตือน

### หน้าที่ความรับผิดชอบ

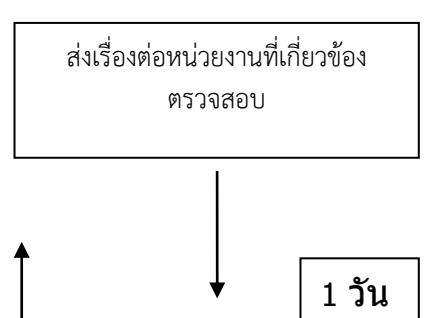
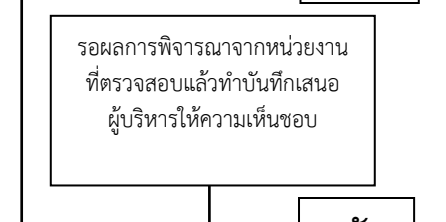
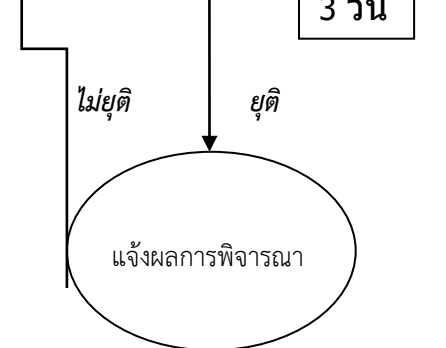
ตำแหน่ง	หน้าที่ความรับผิดชอบ
<b>นายกเทศมนตรีตำบลเมืองจันทร์</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ ให้คำปรึกษา แนะนำข้อร้องเรียนให้แก่ผู้รับบริการ</li> <li>➤ กำกับดูแลการจัดการเรื่องร้องเรียนให้เป็นไปด้วยความเรียบร้อยตามระยะเวลา</li> <li>➤ ประสานหน่วยงานที่เกี่ยวข้องในการตรวจสอบข้อเท็จจริง กรณีมีความจำเป็นเร่งด่วนและมีปัญหาอุปสรรคเพื่อเสนอผู้บังคับบัญชา</li> <li>➤ รายงานข้อเท็จจริงและเสนอความเห็นทั้งข้อเท็จจริงและข้อกฎหมายต่อผู้บังคับบัญชา</li> </ul>
<b>งานรับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ ให้คำปรึกษา แนะนำข้อร้องเรียนให้แก่ผู้รับบริการ</li> <li>➤ รับผิดชอบเรื่องร้องเรียนตามที่นายกเทศมนตรีตำบลเมืองจันทร์มอบหมาย</li> <li>➤ รวบรวมข้อเท็จจริงพร้อมข้อเสนอแนะ/ ความเห็นที่ได้จากการตรวจสอบข้อเท็จจริงเสนอผู้บังคับบัญชา</li> </ul>

กระบวนการที่สร้างคุณค่า เทศบาลตำบลเมืองจันทร์

ชื่อกระบวนการ การจัดการข้อร้องเรียน ชื่อหน่วยงาน เทศบาลตำบลเมืองจันทร์

ตัวชี้วัด ระดับความสำเร็จของระบบจัดการข้อร้องเรียน/ ข้อเสนอแนะ/ ข้อคิดเห็น/ คำชมเชยของส่วนราชการ

ลำดับที่	ผังกระบวนการ/ ระยะเวลา	รายละเอียดงาน	มาตรฐาน/ คุณภาพงาน	ผู้รับผิดชอบ	เอกสารที่เกี่ยวข้อง
๑		ผู้ร้องเรียนมาติดต่อหรือหน่วยงานต่างๆส่งเรื่องมายังจังหวัด เจ้าหน้าที่ รับเรื่องลงทะเบียนและวิเคราะห์ข้อมูลที่ได้	การให้บริการที่รวดเร็ว ยิ้มแย้มแจ่มใส เต็มใจในการให้บริการเป็นธรรมชาติ	งานเรื่องร้องทุกข์	หนังสือร้องเรียน/หนังสือจากหน่วยงานที่แจ้งเรื่องมาที่เทศบาลตำบลเมืองจันทร์
๒		เสนอปลัดเทศบาล พิจารณา พร้อมทั้งวิเคราะห์ข้อมูล และมอบหมายเรื่องให้เจ้าหน้าที่รับผิดชอบ	การวิเคราะห์ข้อเท็จจริงส่งต่อหน่วยงานที่เกี่ยวข้องตรวจสอบโดยเร็วเป็นธรรมชาติ	นายกเทศมนตรีตำบลเมืองจันทร์	หนังสือร้องเรียน/หนังสือจากหน่วยงานที่แจ้งเรื่องมาที่เทศบาลตำบลเมืองจันทร์
๓		ทำบันทึกเสนอผู้บริหาร พร้อมทั้งหนังสือแจ้งหน่วยงานที่เกี่ยวข้องพิจารณาตรวจสอบข้อเท็จจริง	การพิจารณาเรื่องด้วยความเป็นกลาง เป็นธรรมชาติ	เจ้าหน้าที่งานเรื่องร้องทุกข์	บันทึก, หนังสือร้องเรียน

ลำดับ ที่	ผังกระบวนการ/ ระยะเวลา	รายละเอียดงาน	มาตรฐาน/ คุณภาพงาน	ผู้รับผิดชอบ	เอกสารที่เกี่ยวข้อง
๔		หน่วยงานที่เกี่ยวข้องได้รับเรื่องร้องเรียน ตรวจสอบข้อเท็จจริงและดำเนินการตามอำนาจหน้าที่	การตรวจสอบข้อเท็จจริงที่เป็นธรรม การดำเนินการภายในระยะเวลาที่กำหนด การติดตามเรื่องอย่างต่อเนื่อง ตรวจสอบข้อเท็จจริงได้	เจ้าหน้าที่งานที่เกี่ยวข้องในการตรวจสอบข้อเท็จจริง	หนังสือที่แจ้งให้หน่วยงานนั้นๆ ตรวจสอบข้อเท็จจริง
๕		หน่วยงานที่เกี่ยวข้องแจ้งผลการดำเนินการ สรุปเรื่องและทำบันทึกเสนอผู้บริหารให้ความเห็นชอบ	เรื่องที่ได้รับจากหน่วยงานที่ตรวจสอบมีข้อเท็จจริงที่ถูกต้อง เป็นธรรม เจ้าหน้าที่มีความเต็มใจในการบริการ	เจ้าหน้าที่งานเรื่องร้องทุกข์	เอกสารต่างๆที่หน่วยงานที่รับผิดชอบส่งมาให้เทศบาลทราบผลการพิจารณา
๖		ยุติเรื่องแจ้งผลการพิจารณาแก่ผู้ร้องเรียน/หน่วยงานที่ส่งเรื่องร้องเรียน แต่如果不ยุติส่งตรวจสอบข้อเท็จจริงเพิ่มเติม	การตอบสนองต่อเรื่องร้องเรียนภายในระยะเวลารวดเร็ว เป็นธรรม ตรวจสอบได้	เจ้าหน้าที่งานเรื่องร้องทุกข์	หนังสือแจ้งผลการพิจารณา

## ขั้นตอนการปฏิบัติงาน

### ขั้นตอนที่ ๑

ผู้ร้องเรียนมาติดต่อหรือหน่วยงานต่างๆเรื่องมายังเทศบาลตำบลเมืองจันทร์  
เจ้าหน้าที่รับเรื่อง ลงทะเบียนและวิเคราะห์ข้อมูลที่ได้

### ขั้นตอนที่ ๒

เจ้าหน้าที่รับเรื่องและข้อมูลการร้องเรียนจากทุกช่องทางเสนอปลัดเทศบาลพิจารณา พร้อมทั้ง  
วิเคราะห์ข้อมูล และมอบหมายเรื่องให้เจ้าหน้าที่รับผิดชอบ

### ขั้นตอนที่ ๓

ทำบันทึกเสนอผู้บริหาร พร้อมทั้งหนังสือแจ้งหน่วยงานที่เกี่ยวข้องพิจารณาตรวจสอบข้อเท็จจริง

### ขั้นตอนที่ ๔

หน่วยงานที่เกี่ยวข้องได้รับเรื่องร้องเรียนตรวจสอบข้อเท็จจริงและดำเนินการตามอำนาจหน้าที่

### ขั้นตอนที่ ๕

หน่วยงานที่เกี่ยวข้องแจ้งผลการดำเนินการสรุปเรื่องและทำบันทึกเสนอผู้บริหารให้ความเห็นชอบ

### ขั้นตอนที่ ๖

- ยุติเรื่อง แจ้งผลการพิจารณาแก่ผู้ร้องเรียน/หน่วยงานที่ส่งเรื่องร้องเรียน
- ไม่ยุติ สั่งตรวจสอบข้อเท็จจริงเพิ่มเติม

## มาตรฐานงาน

### มาตรฐานด้านระยะเวลา

ใช้เวลาดำเนินการทั้งสิ้นไม่เกิน ๑๕ วัน

### มาตรฐานด้านคุณภาพ

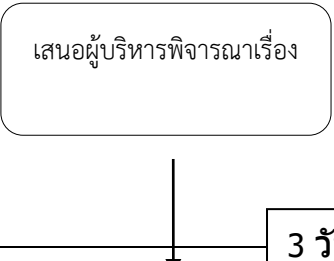
- ดำเนินกิจกรรมตามแผน และกำหนดการที่วางไว้อย่างครบถ้วน ถูกต้องตามระยะเวลา
- สามารถตอบสนองต่อเรื่องร้องเรียนภายในระยะเวลา และความจำเป็นสำคัญเร่งด่วน มีความรวดเร็ว เป็นธรรม ตรวจสอบได้

## การติดตามและประเมินผล

จัดทำรายงานสรุปผลการดำเนินการจัดการข้อร้องเรียนจนได้ข้อยุติทุกเดือน



แผนสำรองฉุกเฉิน เพื่อป้องกันผลกระทบกับการจัดการกระบวนการ เทศบาลตำบลเมืองจันทร์  
 ชื่อกระบวนการ การจัดการข้อร้องเรียน ชื่อหน่วยงาน เทศบาลตำบลเมืองจันทร์

ลำดับ ที่	ผังกระบวนการ/ ระยะเวลา	รายละเอียดงาน	ภาวะฉุกเฉิน/ ความเสี่ยง	แผนรองรับภาวะฉุกเฉิน/ กิจกรรมควบคุมความเสี่ยง	ผู้รับผิดชอบ
๑		ผู้ร้องเรียนมาติดต่อหรือหน่วยงานต่างๆส่งเรื่องมายังเทศบาล เจ้าหน้าที่ รับเรื่อง ลงทะเบียนและวิเคราะห์ข้อมูลที่ได้	ได้รับเรื่องร้องเรียนที่ต้องได้รับการจัดการอย่างเร่งด่วน	จัดลำดับความสำคัญของเรื่องร้องเรียนที่ได้รับมาจากทุกช่องทาง	เจ้าหน้าที่งานกฎหมายระเบียบและเรื่องร้องทุกข์
๒		เสนอปลัดเทศบาล พิจารณา พร้อมทั้งวิเคราะห์ข้อมูล และมอบหมายเรื่องให้เจ้าหน้าที่รับผิดชอบ	ข้อมูลที่ได้มาไม่เป็นความจริง ขาดความน่าเชื่อถือ	ดำเนินการตรวจสอบข้อมูลที่ได้ให้มีความครบถ้วนถูกต้อง โปร่งใสและเป็นธรรมกับทุกฝ่ายที่เกี่ยวข้อง	ปลัดเทศบาล
๓		ทำบันทึกเสนอผู้บริหาร พร้อมทั้งหนังสือแจ้งหน่วยงานที่เกี่ยวข้องพิจารณา ตรวจสอบข้อเท็จจริง	ผู้บริหารไปราชการต่างจังหวัด/ ต่างประเทศ เป็นเวลาหลายวัน	แต่งตั้งหรือมอบอำนาจให้มีผู้แทนสามารถพิจารณาและลงนามอนุมัติได้	เจ้าหน้าที่งานกฎหมายระเบียบและเรื่องร้องทุกข์ ผู้รับผิดชอบเรื่อง

ลำดับ ที่	ผังกระบวนการ/ ระยะเวลา	รายละเอียดงาน	ภาวะฉุกเฉิน/ ความเสี่ยง	แผนรองรับภาวะฉุกเฉิน/ กิจกรรมควบคุมความเสี่ยง	ผู้รับผิดชอบ
๔		หน่วยงานที่เกี่ยวข้องได้รับเรื่องร้องเรียน ตรวจสอบข้อเท็จจริงและดำเนินการตามอำนาจหน้าที่	หน่วยงานรับเรื่องร้องเรียน ขาดแคลนบุคลากรที่รับผิดชอบในการตรวจสอบข้อเท็จจริงและดำเนินการตามอำนาจหน้าที่	พัฒนาให้บุคลากรในหน่วยงานสามารถทำงานทดแทนกันได้ โดยจัดสรรภารกิจและมอบหมายให้เหมาะสมกับเวลา ภาระงาน และความรู้ความสามารถ	เจ้าหน้าที่หน่วยงานที่เกี่ยวข้องในการตรวจสอบข้อเท็จจริง
๕		หน่วยงานที่เกี่ยวข้องแจ้งผลการดำเนินการ สรุปร้องและทำบันทึกเสนอผู้บริหารให้ความเห็นชอบ	ผลการตรวจสอบข้อเท็จจริงไม่เป็นที่ยอมรับจากกลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสียในเรื่องร้องเรียนนั้นๆ	แต่งตั้งคณะทำงานผู้ทรงคุณวุฒิและเป็นที่ยอมรับเข้าร่วมพิจารณาและตรวจสอบเรื่องร้องเรียนนั้นๆ ด้วยความยุติธรรม โปร่งใส	เจ้าหน้าที่งานกฎหมายระเบียบและเรื่องร้องทุกข์
๖		ยุติเรื่องแจ้งผลการพิจารณาแก่ผู้ร้องเรียน/หน่วยงานที่ส่งเรื่องร้องเรียน แต่ ถ้าไม่ยุติส่งตรวจสอบข้อเท็จจริงเพิ่มเติม	ไม่สามารถตอบสนองต่อเรื่องร้องเรียนภายในระยะเวลามาตรฐานที่กำหนดไว้	วิเคราะห์สาเหตุหรือปัจจัยที่มีผลต่อการตอบสนองต่อเรื่องร้องเรียนไม่เป็นไปตามระยะเวลามาตรฐานที่กำหนดไว้ และเสนอแนวทางแก้ไขในขั้นตอนการปฏิบัติงาน	เจ้าหน้าที่งานกฎหมายระเบียบและเรื่องร้องทุกข์

## เอกสารอ้างอิง

- หนังสือร้องเรียน/ หนังสือจากหน่วยงานที่แจ้งเรื่องมาที่เทศบาลตำบลเมืองจันทร์ดำเนินการ
- บันทึกข้อความ
- หนังสือที่แจ้งให้หน่วยงานนั้นๆตรวจสอบข้อเท็จจริง
- เอกสารต่างๆที่หน่วยงานที่รับผิดชอบส่งมาให้เทศบาลตำบลเมืองจันทร์ทราบผลการพิจารณา
- หนังสือแจ้งผลการพิจารณา

\*\*\*\*\*