

**คู่มือการปฏิบัติงาน
รับเรื่องราวร้องทุกข์และเรื่องราวร้องทุกข์เกี่ยวกับการจัดซื้อจัดจ้าง**



ศูนย์ดำรงธรรมเทศบาลตำบลนพรัตน์

คำนำ

คู่มือการปฏิบัติงานรับเรื่องราวร้องทุกข์และเรื่องราวร้องทุกข์เกี่ยวกับการจัดซื้อจัดจ้าง ของ ศูนย์ดำรงธรรมเทศบาลตำบลต้นยางมีส ฉบับนี้จัดทำขึ้น เพื่อเป็นแนวทางการดำเนินการจัดการข้อร้องเรียนของ ศูนย์ดำรงธรรมเทศบาลตำบลต้นยางมีส ให้ได้ข้อยุติ มีความรวดเร็วและมีประสิทธิภาพ เพื่อตอบสนองความและความคาดหวังของผู้รับบริการ จำเป็นต้องมีขั้นตอน/กระบวนการและแนวทางในการปฏิบัติงานที่ชัดเจน และเป็นมาตรฐานเดียวกัน

ศูนย์ดำรงธรรมเทศบาลตำบลต้นยางมีส

สารบัญ

เรื่อง	หน้า
หลักการและเหตุผล	๓
การจัดตั้งศูนย์ดำรงธรรมเทศบาลตำบลต้นยางมีส สถานที่ตั้ง	๓
หน้าที่ความรับผิดชอบ	๓
วัตถุประสงค์	๓
คำจำกัดความ	๓
แผนผังกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์	๔
ขั้นตอนการปฏิบัติงาน	๔
การรับและตรวจสอบข้อร้องเรียนจากช่องทางต่าง ๆ	๔
การบันทึกข้อร้องเรียน	๔
การประสานหน่วยงานเพื่อแก้ไขข้อร้องเรียนและการแจ้งกลับผู้ร้องเรียน	๔
ติดตามการแก้ไขข้อร้องเรียน	๔
การรายงานผลการจัดการข้อร้องเรียนของหน่วยงาน	๔
มาตรฐาน	๔
แบบฟอร์ม	๔
จัดทำโดย	
ภาคผนวก	
- ใบรับแจ้งเหตุเรื่องราวร้องทุกข์/ทางโทรศัพท์	๖

๑. หลักการและเหตุผล

พระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ.๒๕๕๖ ได้กำหนดแนวทางการปฏิบัติราชการ มุ่งให้เกิดประโยชน์สูงสุดแก่ประชาชน โดยยึดประชาชนเป็นศูนย์กลาง เพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชนให้เกิดความผาสุกและความเป็นอยู่ที่ดีของประชาชน เกิดผลสัมฤทธิ์ต่องานบริการมีประสิทธิภาพ และเกิดความคุ้มค่าในการให้บริการ ไม่มีขั้นตอนการปฏิบัติงานเกิดความจำเป็นมีการปรับปรุงภารกิจให้ทันต่อสถานการณ์ประชาชนได้รับความสะดวกและได้รับการตอบสนองความต้องการและมีการประเมินการให้บริการสม่ำเสมอ

๒. การจัดตั้งศูนย์ดำรงธรรมเทศบาลตำบลตันหยงมัส

ตามประกาศ คณะรักษาความสงบแห่งชาติ ฉบับที่ ๙๖/๒๕๕๗ เมื่อวันที่ ๑๗ กรกฎาคม ๒๕๕๗ เรื่องการจัดตั้งศูนย์ดำรงธรรม เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการบริการงานระดับจังหวัด และให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นทุกองค์กร จัดตั้งศูนย์ดำรงธรรมท้องถิ่น โดยให้ศูนย์ดำรงธรรมเทศบาลตำบลตันหยงมัส อยู่ภายใต้การกำกับดูแลของศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดนราธิวาส จัดตั้งเพื่อเป็นศูนย์ในการรับเรื่องราวร้องทุกข์และเรื่องร้องเรียนการจัดซื้อจัดจ้าง ให้บริการข้อมูลข่าวสาร ให้คำปรึกษาหารือเรื่องปัญหาความต้องการ และข้อเสนอแนะของประชาชน

๓. สถานที่ตั้ง

ศูนย์ดำรงธรรม ตั้งอยู่ ณ สำนักงานเทศบาลตำบลตันหยงมัส เลขที่ ๑ ถนนพระยาระแงะ ตำบลตันหยงมัส อำเภอระแงะ จังหวัดนราธิวาส ๙๖๑๓๐

๔. หน้าที่ความรับผิดชอบ

เป็นศูนย์กลางในการรับเรื่องราวร้องทุกข์และเรื่องร้องเรียนในการจัดซื้อจัดจ้าง และให้บริการข้อมูลข่าวสาร ให้คำปรึกษาหารือเรื่องปัญหาความต้องการและข้อเสนอแนะของประชาชน

๕. วัตถุประสงค์

๑. เพื่อให้การดำเนินงานจัดการข้อร้องเรียนของศูนย์ดำรงธรรมเทศบาลตำบลตันหยงมัส มีขั้นตอนกระบวนการ และแนวทางในการปฏิบัติงานเป็นมาตรฐานเดียวกัน

๒. เพื่อให้มั่นใจว่าได้มีการปฏิบัติตามข้อกำหนด ระเบียบหลักเกณฑ์เกี่ยวกับการจัดการข้อร้องเรียนที่กำหนดไว้อย่างสม่ำเสมอ และมีประสิทธิภาพ

๖. คำจำกัดความ

ผู้รับบริการ	= ผู้ที่มีารับบริการจากส่วนราชการและประชาชนทั่วไป
ผู้มีส่วนได้เสีย	= ผู้ที่ได้รับผลกระทบ ทั้งทางบวกและทางลบ ทั้งทางตรงและทางอ้อมจากการดำเนินการของส่วนราชการ เช่น ประชาชนในชุมชนเขตเทศบาลตำบลตันหยงมัส
การจัดการข้อร้องเรียน	= มีความหมายครอบคลุมถึงการจัดการในเรื่อง ข้อร้องเรียน ข้อเสนอแนะ / ข้อคิดเห็น / คำชมเชย / การสอบถามหรือร้องขอข้อมูล
ผู้ร้องเรียน	= ประชาชนทั่วไป / ผู้มีส่วนได้เสียที่มาติดต่ออย่างศูนย์ดำรงธรรม เทศบาลตำบลตันหยงมัส ช่องทางต่าง ๆ โดยมีวัตถุประสงค์ครอบคลุมการร้องเรียน / การให้ข้อเสนอแนะ / การให้ข้อคิดเห็น / การชมเชย / การร้องขอข้อมูล

ช่องทางการรับข้อมูล = ช่องทางต่าง ๆ ที่ใช้ในการรับเรื่องร้องเรียน เช่น ติดต่อด้วยตนเองทางโทรศัพท์ / เว็บไซต์ / Facebook / Line (ศูนย์รับฟังปัญหา)

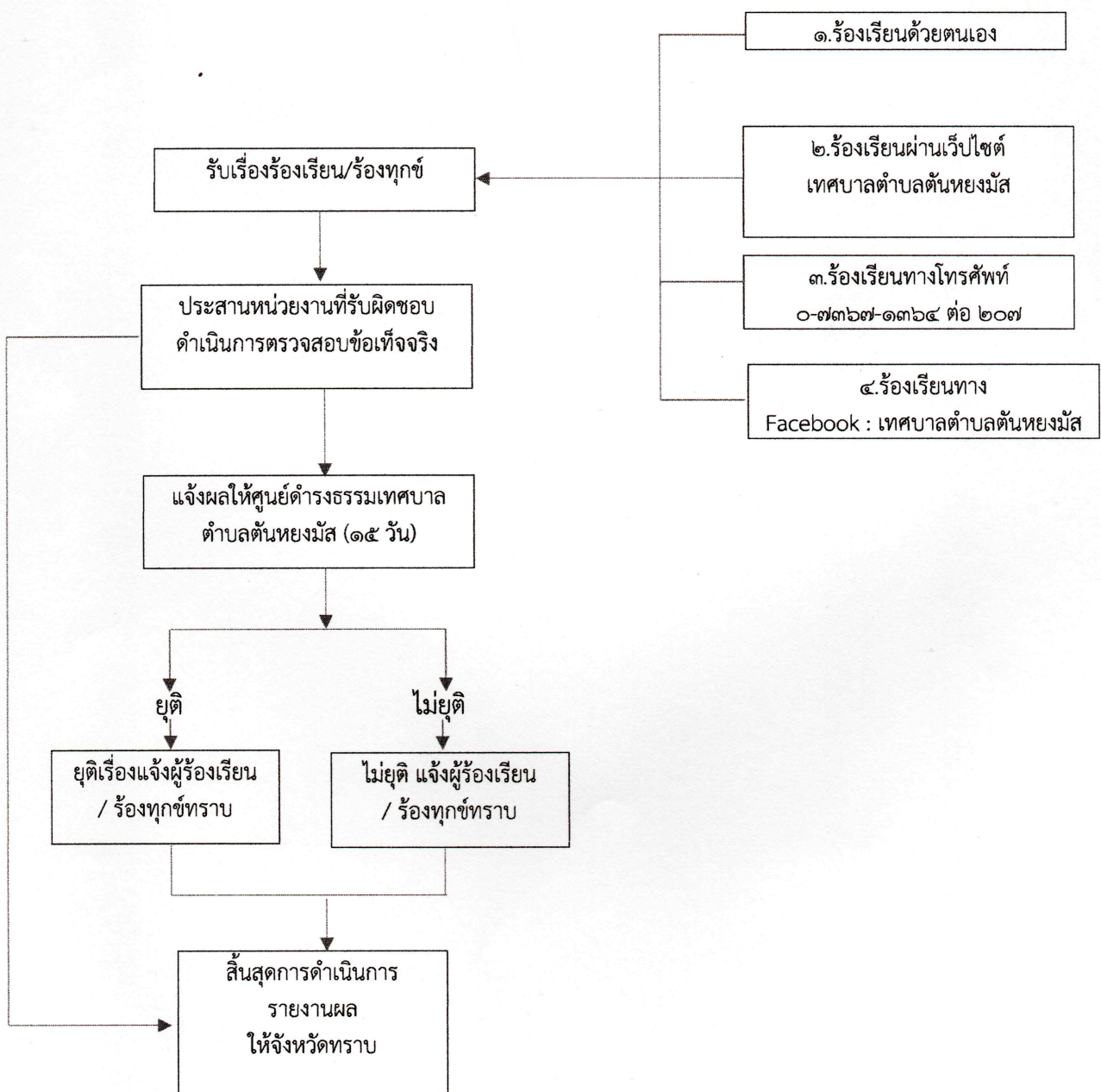
เจ้าหน้าที่ = เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบจัดการข้อร้องเรียนของหน่วยงาน

ข้อร้องเรียน = แบ่งเป็นประเภทต่าง ๆ เช่น

- ข้อคิดเห็น ข้อเสนอแนะ คำชมเชย สอบถามหรือร้องขอข้อมูล
- การร้องเรียนเกี่ยวกับคุณภาพและการให้บริการของหน่วยงาน
- การร้องเรียนเกี่ยวกับความโปร่งใสของการจัดซื้อจัดจ้าง เป็นต้น

๗. แผนผังกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์

กระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์



๘. ขั้นตอนการปฏิบัติงาน

การแต่งตั้งผู้รับผิดชอบจัดการข้อร้องเรียนของหน่วยงาน

๘.๑ จัดตั้งศูนย์/จุดรับข้อร้องเรียนของหน่วยงาน

๘.๒ แจ้งผู้รับผิดชอบตามคำสั่งเทศบาลตำบลต้นหยงมัส เพื่อทราบความสะดวกในการประสานงาน

๙. การรับและตรวจสอบข้อร้องเรียนจากช่องทางต่าง ๆ

ดำเนินการรับและติดตามตรวจสอบข้อร้องเรียนที่เข้ามายังหน่วยงานจากช่องทางต่าง ๆ โดยมีข้อปฏิบัติตามที่กำหนด ดังนี้

ช่องทาง	ความถี่ในการตรวจสอบช่องทาง	ระยะเวลาดำเนินการรับข้อร้องเรียนเพื่อประสานหาทางแก้ไข	หมายเหตุ
๑. ร้องเรียนด้วยตนเอง ณ ศูนย์ดำรงธรรมเทศบาลตำบลต้นหยงมัส	ทุกครั้งที่มีผู้ร้องเรียน	ภายใน ๑ วันทำการ	-
๒. ร้องเรียนผ่านเว็บไซต์เทศบาลตำบลต้นหยงมัส www.tanyongmat.go.th	ทุกวัน	ภายใน ๑ วันทำการ	-
๓. ร้องเรียนทางโทรศัพท์ ๐-๗๓๖๗-๑๓๖๔ ต่อ ๒๐๗	ทุกวัน	ภายใน ๑ วันทำการ	-
๔. ร้องเรียนทาง Facebook เทศบาลตำบลต้นหยงมัส	ทุกวัน	ภายใน ๑ วันทำการ	-

๑๐. การบันทึกข้อร้องเรียน

๑๐.๑ กรอกแบบฟอร์มบันทึกข้อร้องเรียน โดยมีรายละเอียด คือ ชื่อ - สกุล ผู้ร้องเรียน ที่อยู่ หมายเลขโทรศัพท์ติดต่อกลับ เรื่องร้องเรียน และสถานที่เกิดเหตุ

๑๐.๒ ทุกช่องทางที่มีการร้องเรียน เจ้าหน้าที่ต้องบันทึกข้อร้องเรียนลงบนสมุดบันทึกข้อร้องเรียน

๑๑. การประสานหน่วยงานเพื่อแก้ไขข้อร้องเรียนและการแจ้งกลับผู้ร้องเรียน

- กรณีเป็นการขอข้อมูลข่าวสาร ประสานหน่วยงานผู้ครอบครองเอกสารเจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้อง เพื่อให้ข้อมูลแก่ผู้ร้องขอได้ทันที ภายใต้บังคับ พ.ร.บ. ข้อมูลข่าวสารของทางราชการ พ.ศ.๒๕๔๐

- ข้อร้องเรียน ที่เป็นการร้องเรียนเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการของหน่วยงาน เช่น ไฟฟ้าสาธารณะดับ การจัดการขยะมูลฝอย ตัดต้นไม้ กลิ่นเหม็นรบกวน เป็นต้น จัดทำบันทึกข้อความเสนอไปยังหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

- ข้อร้องเรียนที่ไม่อยู่ในอำนาจความรับผิดชอบของเทศบาลตำบลต้นยางมัส ให้ดำเนินการประสานแจ้งหน่วยงานภายนอกที่เกี่ยวข้อง เพื่อให้เกิดความรวดเร็วและถูกต้องชัดเจนในการแก้ไขปัญหาต่อไป

- ข้อร้องเรียนที่ส่งผลกระทบต่อหน่วยงาน เช่น กรณีผู้ร้องเรียนทำหนังสือร้องเรียนความไม่โปร่งใสในการจัดซื้อจัดจ้าง ให้เจ้าหน้าที่จัดทำบันทึกข้อความเสนอผู้บริหารพิจารณาสั่งการไปยังหน่วยงานที่รับผิดชอบ เพื่อดำเนินการตรวจสอบและแจ้งผู้ร้องเรียนต่อไป

๑๒. ติดตามการแก้ไขข้อร้องเรียน

ให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง รายงานให้ทราบภายใน ๕ วันก่อนทำการ เพื่อเจ้าหน้าที่ศูนย์ ฯ จะได้แจ้งผู้ร้องเรียนทราบต่อไป

๑๓. การรายงานผลการจัดการข้อร้องเรียนของหน่วยงานให้ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดทราบ

- รวบรวมและรายงานสรุปการจัดการข้อร้องเรียนประจำสัปดาห์ รายงานให้ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดนราธิวาสทราบทุกเดือน

- รวบรวมรายงานสรุปข้อร้องเรียน หลังจากสิ้นปีงบประมาณ เพื่อนำมาวิเคราะห์การจัดการข้อร้องเรียนในภาพรวมของหน่วยงาน เพื่อใช้เป็นแนวทางในการแก้ไข ปรับปรุง พัฒนางองค์กรต่อไป

๑๔. มาตรฐาน

การดำเนินการแก้ไขข้อร้องเรียนให้แล้วเสร็จ ภายในระยะเวลาที่กำหนด

- กรณีได้รับเรื่องร้องเรียน จากช่องทางการร้องเรียน เช่น ร้องเรียนด้วยตนเอง /จดหมาย / เว็บไซต์ / โทรศัพท์ / Facebook ให้ศูนย์ ฯ ดำเนินการตรวจสอบและพิจารณาส่งเรื่องต่อให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องดำเนินการแก้ไขเรื่อง ร้องเรียนให้แล้วเสร็จภายใน ๑๕ วันทำการ

๑๕. แบบฟอร์ม

- ศูนย์ดำรงธรรมเทศบาลตำบลต้นยางมัส สำนักงานเทศบาลตำบลต้นยางมัส ตำบลต้นยางมัส อำเภอระแงะ จังหวัดนราธิวาส

- เบอร์โทรศัพท์ ๐-๗๓๖๗-๑๓๖๔ ต่อ ๒๐๗

- เว็บไซต์ www.tanyongmat.go.th

- Facebook เทศบาลตำบลต้นยางมัส

ภาคผนวก

ใบรับแจ้งเหตุเรื่องราวร้องทุกข์/ทางโทรศัพท์

สถานที่.....
วันที่.....เดือน.....พ.ศ.

ด้วยได้รับแจ้งเหตุเรื่องราวร้องทุกข์ นาย/นาง/นางสาว.....

อยู่บ้านเลขที่.....ถนน.....หมู่ที่.....ตำบล.....อำเภอ.....
จังหวัด.....เรื่อง.....

เหตุเกิดที่.....ถนน.....หมู่ที่.....ตำบล.....อำเภอ.....
จังหวัด.....

()
ผู้รับแจ้งเรื่องราวร้องทุกข์

ความเห็น/ผลการดำเนินการ

()
หัวหน้าส่วนราชการ

ความเห็น..... () ปลัดเทศบาลตำบลต้นยางมีส	คำสั่ง..... () นายกเทศมนตรีตำบลต้นยางมีส
---	---