



คู่มือการปฏิบัติงาน
ศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ และแก้ไขปัญหาเร่งด่วน
เทศบาลนครอุบลราชธานี

สำนักงานเทศบาลนครอุบลราชธานี
สำนักปลัดเทศบาล ฝ่ายบริหารงานทั่วไป
โทร 0 4524 6060-3
โทรสาร 0 4525 5232
เพจ : <http://www.cityub.go.th>
อีเมลล์ : saraban@cityub.go.th ,
cityub@cityub.go.th

คำนำ

คู่มือการปฏิบัติงานศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ และแก้ไขปัญหาเร่งด่วน เทศบาลนครอุบลราชธานี จัดทำขึ้นเพื่อใช้เป็นแนวทางในการบริหารจัดการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ให้ได้ข้อยุติที่รวดเร็ว มีประสิทธิภาพ และตอบสนองความต้องการและความคาดหวังของ ผู้ร้องเรียน/ร้องทุกข์ ได้ตรงประเด็น ซึ่งจำเป็นต้องมีกระบวนการ ขั้นตอน และแนวทางการปฏิบัติงานที่ชัดเจนและเป็นมาตรฐานเดียวกัน

ศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์และแก้ไขปัญหาเร่งด่วน
เทศบาลนครอุบลราชธานี
สำนักปลัดเทศบาล ฝ่ายบริหารงานทั่วไป

สารบัญ

| เรื่อง | หน้า |
|--|------|
| คำนำ | ก |
| สารบัญ | ข |
| ๑. หลักการและเหตุผล | ๑ |
| ๒. การจัดตั้งศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์และแก้ไขปัญหาเร่งด่วน เทศบาลนครอุบลราชธานี | ๑ |
| ๓. สถานที่ตั้ง | ๑ |
| ๔. หน้าที่ความรับผิดชอบ | ๑ |
| ๕. วัตถุประสงค์ | ๑ |
| ๖. คำจำกัดความ | ๑ |
| ๗. ระยะเวลาเปิดให้บริการ | ๒ |
| ๘. แผนผังกระบวนการจัดงานเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ | ๓ |
| ๙. ขั้นตอนการปฏิบัติงาน | ๔ |
| ๑๐. การรับและตรวจสอบข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ จากช่องทางต่างๆ | ๔ |
| ๑๑. การติดตามแก้ไขปัญหาข้อร้องเรียน | ๔ |
| ๑๒. การรายงานผลการดำเนินงาน | ๔ |
| ๑๓. มาตรฐานงาน | ๕ |
| ๑๔. แบบฟอร์ม | ๕ |
| ๑๕. ภาคผนวก | |
| - ตัวอย่างแบบคำร้องทั่วไป (ด้วยตนเอง/ทางโทรศัพท์) | |
| - ตัวอย่างการกรอกข้อมูลร้องเรียน/ร้องทุกข์ ผ่านทางเว็บไซต์ | |
| - ตัวอย่างการแจ้งเรื่องผ่าน Application Line | |
| - ตัวอย่างระบบคำร้องทั่วไป | |
| - ตัวอย่างทะเบียนคุมแจ้งผลการดำเนินงานภายใน ๗ วัน | |
| - ตัวอย่างทะเบียนคุมรายชื่อผู้ร้องทุกข์ที่แจ้งโดยตรง | |
| - ตัวอย่างทะเบียนคุมรายชื่อผู้ร้องทุกข์ที่แจ้งทางโทรศัพท์ | |

คู่มือการปฏิบัติงานศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์และแก้ไขปัญหาเร่งด่วน เทศบาลนครอุบลราชธานี

๑. หลักการและเหตุผล

พระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ.๒๕๔๖ ได้กำหนดแนวทางปฏิบัติราชการ มุ่งให้เกิดประโยชน์สุขแก่ประชาชน โดยยึดประชาชนเป็นศูนย์กลางเพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชนให้เกิดความผาสุกและความเป็นอยู่ที่ดีของประชาชน เกิดผลสัมฤทธิ์ต่องานบริการที่มีประสิทธิภาพและเกิดความคุ้มค่าในการให้บริการ ไม่มีขั้นตอนปฏิบัติงานเกินความจำเป็นมีการปรับปรุงภารกิจให้ทันต่อสถานการณ์ ประชาชนได้รับการอำนวยความสะดวกและได้รับการตอบสนองความต้องการ และมีการประเมินผลการให้บริการอย่างสม่ำเสมอ

๒. การจัดตั้งศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์และแก้ไขปัญหาเร่งด่วน เทศบาลนครอุบลราชธานี

เพื่อให้การบริหารระบบราชการเป็นไปด้วยความถูกต้อง บริสุทธิ์ ยุติธรรม ควบคู่กับการพัฒนาบำบัดทุกข์ บำรุงสุข ตลอดจนดำเนินการแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนของประชาชน ได้อย่างมีประสิทธิภาพด้วยความรวดเร็วประสพผลสำเร็จอย่างเป็นรูปธรรม อีกทั้งเพื่อเป็นศูนย์รับแจ้งเบาะแส การทุจริต หรือไม่ได้รับความเป็นธรรมจากการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ เทศบาลนครอุบลราชธานีจึงได้จัดตั้งศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์และแก้ไขปัญหาเร่งด่วน เทศบาลนครอุบลราชธานี ขึ้น ซึ่งในกรณีการร้องเรียน ที่เกี่ยวกับบุคคล จะมีการเก็บรักษาเรื่องราวไว้เป็นความลับและปกปิดชื่อผู้ร้องเรียน เพื่อมิให้ผู้ร้องเรียนได้รับผลกระทบและได้รับความเดือดร้อนจากร้องเรียน

๓. สถานที่ตั้ง

ตั้งอยู่ ณ ที่ทำการ สำนักงานเทศบาลนครอุบลราชธานี

เลขที่ ๑ ถนนราชบุตร ตำบลในเมือง อำเภอเมืองอุบลราชธานี จังหวัดอุบลราชธานี ๓๔๐๐๐

๔. หน้าที่ความรับผิดชอบ

เป็นศูนย์กลางในการรับเรื่องราวร้องเรียนร้องทุกข์ ประเมิน จัดลำดับความจำเป็นเร่งด่วนของเรื่องการร้องทุกข์ และส่งต่อให้ สำนัก/กอง/ฝ่าย ที่เกี่ยวข้อง ดำเนินการตรวจสอบและบรรเทาเหตุตามอำนาจหน้าที่ ตลอดจนให้บริการข้อมูลข่าวสาร ให้คำปรึกษารับเรื่องปัญหาความต้องการและข้อเสนอแนะของประชาชน

๕. วัตถุประสงค์

๑. เพื่อให้การดำเนินงานจัดการข้อร้องเรียน / ร้องทุกข์ของศูนย์รับเรื่องราวร้องเรียนร้องทุกข์ของเทศบาลนครอุบลราชธานี มีขั้นตอน / กระบวนการและแนวทางในการปฏิบัติงานเป็นมาตรฐานเดียวกัน

๒. เพื่อให้มั่นใจว่าได้มีการปฏิบัติตามข้อกำหนด ระเบียบ หลักเกณฑ์เกี่ยวกับการจัดการข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ ที่กำหนดไว้อย่างสม่ำเสมอและมีประสิทธิภาพ

๖. คำจำกัดความ

“ผู้รับบริการ” หมายถึง ผู้ที่มารับบริการจากส่วนราชการและประชาชนทั่วไป

“ผู้มีส่วนได้เสีย” หมายถึง ผู้ที่ได้รับผลกระทบจากการดำเนินงานของส่วนราชการทั้งทางบวก

และทางลบ ทั้งทางตรงและทางอ้อม

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

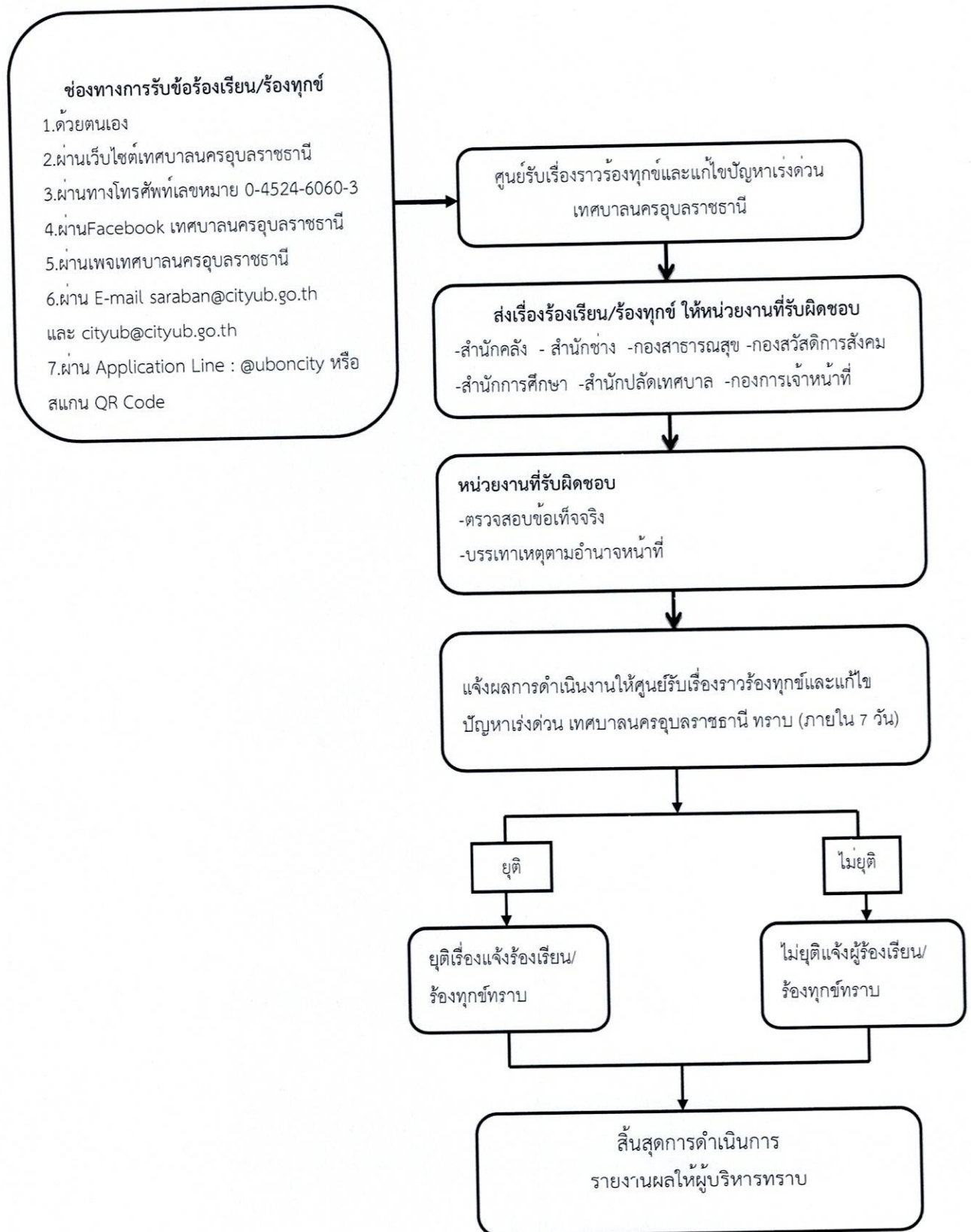
“ผู้ร้องเรียน/ร้องทุกข์” หมายถึง ประชาชนทั่วไป/ผู้มีส่วนได้เสียที่มาติดต่อราชการผ่านช่องทางต่าง ๆ โดยมีวัตถุประสงค์ครอบคลุมการร้องเรียน/ร้องทุกข์/การให้ข้อเสนอแนะ/การให้ข้อคิดเห็น/การชมเชย/การร้องขอข้อมูล

“ช่องทางการรับข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์” ช่องทางต่าง ๆ ที่ใช้ในการรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ เช่น ติดต่อด้วยตนเอง/ติดต่อทางโทรศัพท์/เว็บไซต์/Facebook

๗. ระยะเวลาเปิดให้บริการ

ในวันและเวลาราชการ

8. แผนผังกระบวนการจัดงานเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์



๙. ขั้นตอนการปฏิบัติงาน

๙.๑ ประกาศจัดตั้งศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์และแก้ไขปัญหาเร่งด่วน เทศบาลนครอุบลราชธานี

๙.๒ จัดทำคำสั่งแต่งตั้งคณะทำงานประจำศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์และแก้ไขปัญหาเร่งด่วน เทศบาลนครอุบลราชธานี

๑๐. การรับและตรวจสอบข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ จากช่องทางต่างๆ

ดำเนินการรับและติดตามตรวจสอบข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ที่เข้ามาถึงหน่วยงานจากช่องทางต่างๆโดยมีข้อปฏิบัติตามที่กำหนด ดังนี้

| ช่องทาง | ความถี่ในการตรวจสอบช่องทาง | ระยะเวลาดำเนินการรับข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์เพื่อประสานหาทางแก้ไขปัญหา | หมายเหตุ |
|--|----------------------------|--|----------|
| 1.ด้วยตนเอง | ทุกครั้งที่มีการร้องเรียน | ภายใน 30 นาที | |
| 2.ผ่านเว็บไซต์เทศบาลนครอุบลราชธานี | ทุกวัน | ภายใน 20 นาที | |
| 3.ผ่านทางโทรศัพท์เลขหมาย 0-4524-6060-3 | ทุกวัน | ภายใน 20 นาที | |
| 4.ผ่าน Facebook เทศบาลนครอุบลราชธานี | ทุกวัน | ภายใน 20 นาที | |
| 5.ผ่านเพจเทศบาลนครอุบลราชธานี | ทุกวัน | ภายใน 20 นาที | |
| 6.ผ่าน E-mail : saraban@cityub.go.th และ cityub@cityub.go.th | ทุกวัน | ภายใน 20 นาที | |
| 7.ผ่านผ่าน Application Line : @uboncity หรือ สแกน QR Code | ทุกวัน | ภายใน 20 นาที | |

เจ้าหน้าที่ฝ่ายรับเรื่องและรายงานให้ศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์และแก้ไขปัญหาเร่งด่วนเทศบาลนครอุบลราชธานีทราบ กรณีเป็นการขอข้อมูลข่าวสาร ประสานหน่วยงานผู้รอบครอบเอกสารและเจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้อง เพื่อให้ข้อมูลแก่ผู้ร้องขอได้ทันที

๑๑. การติดตามแก้ไขปัญหาข้อร้องเรียน

ให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องรายงานผลการดำเนินการให้ทราบ ภายใน ๗ วันทำการ เพื่อเจ้าหน้าที่ศูนย์ฯ จะได้แจ้งให้ผู้ร้องเรียนทราบ ต่อไป

๑๒. การรายงานผลการดำเนินงาน

๑๒.๔ ให้รวบรวมและรายงานสรุปการจัดการข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ ให้ผู้บริหารทราบทุกเดือน

๑๒.๕ ให้รวบรวมรายงานสรุปข้อร้องเรียนหลังจากสิ้นปีงบประมาณ เพื่อนำมาวิเคราะห์การจัดการข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ ในภาพรวมของหน่วยงาน เพื่อใช้เป็นแนวทางในการแก้ไข ปรับปรุง พัฒนางองค์กรต่อไป

๑๓. มาตรฐานงาน

การดำเนินการแก้ไขข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ ให้แล้วเสร็จภายในระยะเวลาที่กำหนด กรณีได้รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ให้ศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์เทศบาลนครอุบลราชธานี ดำเนินการตรวจสอบและพิจารณาส่งเรื่องให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องดำเนินการแก้ไขปัญหาข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ให้แล้วเสร็จภายใน ๗ วันทำการ

๑๔. แบบฟอร์ม

- แบบฟอร์มรับคำร้องทั่วไป
- Google Form