



**คู่มือศูนย์ดำรงธรรม
เทศบาลเมืองตาก**

คำนำ

คู่มือการปฏิบัติงานรับเรื่องราวร้องทุกข์ของศูนย์ดำรงธรรมเทศบาลเมืองตากฉบับนี้ จัดทำขึ้น เพื่อเป็นแนวทางการดำเนินการจัดการข้อร้องเรียนของศูนย์ดำรงธรรมเทศบาลเมืองตาก ทั้งนี้การจัดการข้อร้องเรียนจนได้ข้อยุติให้มีความรวดเร็วและมีประสิทธิภาพ เพื่อตอบสนองความต้องการและความคาดหวังของผู้รับบริการจำเป็นต้องมีขั้นตอน/กระบวนการ และ แนวทางในการปฏิบัติงานที่ชัดเจนและเป็นมาตรฐานเดียวกัน

ศูนย์ดำรงธรรมเทศบาลเมืองตาก

สารบัญ

| เรื่อง | หน้า |
|---|------|
| หลักการและเหตุผล | ๓ |
| การจัดตั้งศูนย์ดำรงธรรมเทศบาลเมืองตาก | ๓ |
| สถานที่ตั้ง | ๓ |
| หน้าที่ความรับผิดชอบ | ๓ |
| วัตถุประสงค์ | ๓ |
| คำจำกัดความ | ๔ |
| แผนผังกระบวนการจัดการเรื่องเรียน/ร้องทุกข์ | ๕ |
| ขั้นตอนการปฏิบัติงาน | ๖ |
| การรับและตรวจสอบข้อร้องเรียนจากช่องทางต่างๆ | ๖ |
| การบันทึกข้อร้องเรียน | ๗ |
| การประสานหน่วยงานเพื่อแก้ไขข้อเรียนและการแจ้งกลับผู้ร้องเรียน | ๗ |
| ติดตามการแก้ไขข้อเรียน | ๗ |
| การรายงานผลการจัดการข้อร้องเรียนของหน่วยงาน | ๗ |
| มาตรฐานงาน | ๘ |
| แบบฟอร์ม | ๘ |
| จัดทำโดย | ๘ |
| คำสั่งคณะกรรมการศูนย์ดำรงธรรมเทศบาลเมืองตาก | ๙ |
| ภาคผนวก | |
| - ใบรับแจ้งเหตุเรื่องราร้องทุกข์/ทางโทรศัพท์ | ๑๐ |

๑. หลักการและเหตุผล

พระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ.๒๕๕๖ ได้ กำหนดแนวทางปฏิบัติราชการ มุ่งให้เกิดประโยชน์สุขแก่ประชาชน โดยยึดประชาชนเป็น ศูนย์กลาง เพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชน ให้เกิดความผาสุกและความเป็นอยู่ที่ดีของ ประชาชน เกิดผลสัมฤทธิ์ ต่องานบริการมีประสิทธิภาพและเกิดความคุ้มค่าในการให้บริการไม่มีขั้นตอนปฏิบัติงานเกินความจำเป็น มีการปรับปรุงภารกิจให้ทันต่อสถานการณ์ประชาชนได้รับการ อำนวยความสะดวกและได้รับการตอบสนองความต้องการ และมีกระบวนการให้บริการ ให้บริการ สม่าเสมอ

๒. การจัดตั้งศูนย์ดำรงธรรมเทศบาลเมืองตาก

ตามประกาศ คณะรักษาความสงบแห่งชาติฉบับที่ ๙๖/๒๕๕๗ เมื่อวันที่ ๑๗ กรกฎาคม ๒๕๕๗ เรื่อง การจัดตั้งศูนย์ดำรงธรรมเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการบริหารงานระดับจังหวัดและให้ องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นทุกองค์กร จัดตั้งศูนย์ดำรงธรรมท้องถิ่นโดยให้ศูนย์ดำรงธรรมเทศบาลเมืองตาก อยู่ภายใต้ กำกับดูแลของศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดตาก จัดตั้งเพื่อเป็นศูนย์ในการรับเรื่องราวร้องทุกข์และให้บริการข้อมูล ข่าวสาร ให้คำปรึกษาหารือเรื่องปัญหาความต้องการ และ ข้อเสนอแนะของประชาชน

๓. สถานที่ตั้ง

ตั้งอยู่ ณ สำนักงานเทศบาลเมืองตาก ถนน ตากสิน ตำบล ระวัง อำเภอมือง จังหวัดตาก

๔. หน้าที่ความรับผิดชอบ

เป็นศูนย์กลางในการรับเรื่องราวร้องทุกข์และให้บริการข้อมูลข่าวสาร ให้คำปรึกษาหารือเรื่อง ปัญหาความต้องการและข้อเสนอแนะของประชาชน

๕. วัตถุประสงค์

๑. เพื่อให้การดำเนินงานจัดการข้อร้องเรียนของศูนย์ดำรงธรรมเทศบาลเมืองตาก มีขั้นตอน/ กระบวนการและแนวทางในการปฏิบัติงานเป็นมาตรฐานเดียวกัน
๒. เพื่อให้มั่นใจว่าได้มีการปฏิบัติต้องกำหนดระเบียบหลักเกณฑ์เกี่ยวกับการจัดการ ข้อร้องเรียนที่กำหนดไว้อย่างสม่าเสมอและมีประสิทธิภาพ

๖. คำจำกัดความ

| | |
|-----------------------------|--|
| ผู้รับบริการ | = ผู้ที่มาใช้บริการจากส่วนราชการและประชาชนทั่วไป |
| ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย | = ผู้ที่ได้รับผลกระทบทั้งทางบวกและทางลบทั้งทางตรงและ ทางอ้อมจากการดำเนินการของส่วนราชการ เช่น ประชาชนในชุมชนเขตเทศบาลเมืองตาก |
| การจัดการข้อร้องเรียน | = มีความหมายครอบคลุมถึงการจัดการในเรื่องข้อร้องเรียน ข้อเสนอแนะ/ข้อคิดเห็นคำชมเชย//การสอบถามหรือร้องขอข้อมูล |
| ผู้ร้องเรียน | = ประชาชนทั่วไป/ผู้มีส่วนได้เสียที่มาติดต่อยังศูนย์ดำรงธรรมเทศบาลเมืองตากผ่านช่องทางต่างๆโดยมีวัตถุประสงค์ครอบคลุมการร้องเรียน/การให้ข้อเสนอแนะ/ข้อคิดเห็นการให้การ/ชมเชย/การร้องขอข้อมูล |
| ช่องทางการรับข้อร้องเรียน | = ช่องทางต่างๆ ที่ใช้ในการรับเรื่องเรียน เช่น ติดต่อด้วยตนเองทางโทรศัพท์/เว็บไซต์/Face Book/Line (ศูนย์รับฟังปัญหา) |
| เจ้าหน้าที่ ข้อร้องเรียน | = เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบจัดการข้อร้องเรียนของหน่วยงาน = แบ่งเป็นประเภทต่างๆ เช่น <ul style="list-style-type: none">- ข้อคิดเห็นข้อเสนอแนะคำชมเชยสอบถามหรือร้องขอข้อมูล- การร้องเรียนเกี่ยวกับคุณภาพและการให้บริการของหน่วยงาน- การร้องเรียนเกี่ยวกับความไม่โปร่งใสของการจัดซื้อจัดจ้าง เป็นต้น |

แนวทางการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริต

ขั้นตอนการจัดการเรื่องร้องเรียน

แผนผังระบบการจัดการเรื่องร้องเรียนต่างๆ ของศูนย์ดำรงธรรมเทศบาลเมืองตาก

๑. ช่องทางภายใน

ศูนย์ดำรงธรรมเทศบาลเมืองตาก

๑.๑ ประชาชนร้องเรียนด้วยตัวเองที่ศูนย์ดำรงธรรมเทศบาลเมืองตาก ชั้น ๒ (ห้องงานนิติการ) สำนักงานเทศบาลเมืองตาก
๑.๒ ร้องเรียนทางโทรศัพท์ หมายเลข ๐๕๕ - ๕๑๘๘๘๘ ต่อ ๑๖๑
๑.๓ ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดตาก ศูนย์ดำรงธรรมอำเภอเมืองตาก ส่งเรื่องให้
๑.๔ ช่องทางออนไลน์ ได้แก่ เว็บไซต์เทศบาลเมืองตาก www.tessbantak.go.th สื่อสังคมออนไลน์ (Facebook , Line)

- สำนักนายกรัฐมนตรี
- ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดตาก และ ศูนย์ดำรงธรรมอำเภอเมืองตาก
- อื่นๆ

ศูนย์ดำรงธรรมเทศบาลเมืองตาก รับเรื่องร้องเรียน

ส่วนที่ ๑ การร้องเรียนเกี่ยวกับให้บริการและนโยบาย รวมทั้งข้อเสนอแนะ การให้บริการศูนย์ดำรงธรรมเทศบาลเมืองตาก

ส่วนที่ ๒ การร้องเรียนเกี่ยวกับการไม่ได้รับความเป็นธรรมในการปฏิบัติงาน การเลื่อนชั้น การเลื่อนตำแหน่ง การพิจารณาคัดเลือก ลูกจ้างชั่วคราวเป็นลูกจ้างประจำ และอื่นๆ

ส่วนที่ ๓ การร้องเรียนกล่าวโทษข้าราชการและบุคลากรว่ากระทำความผิดวินัย หลังกรณีไม่ได้รับความเป็นธรรมจากการปฏิบัติงาน

ส่วนที่ ๔ การร้องเรียนเกี่ยวกับการทุจริตและประพฤติมิชอบหรือมีพฤติกรรมส่อไปในทางทุจริต ประพฤติมิชอบ

- ประสานฝ่ายที่รับผิดชอบตรวจสอบข้อร้องเรียนและแก้ไขข้อร้องเรียน
- สรุปเสนอนายกเทศมนตรีเมืองตาก
- แจ้งผลผู้ร้องเรียนทราบ
- แจ้งศูนย์ดำรงธรรมเทศบาลเมืองตากทำสถิติหรือติดตามผล กรณีต้องประสานหน่วยงาน
- ศูนย์ดำรงธรรมประสานฝ่ายต้นสังกัดตรวจสอบ
- สรุปผลเสนอนายกเทศมนตรีเมืองตากทราบ
- ศูนย์ดำรงธรรมเทศบาลเมืองตากแจ้งผลผู้ร้องเรียนทราบ
- ศูนย์ดำรงธรรมเทศบาลเมืองตากรวบรวมเรื่อง
- ศูนย์ดำรงธรรมเทศบาลเมืองตากรับเรื่องและตรวจสอบ
- ตรวจสอบข้อร้องเรียนประเด็นการร้องเรียน
- กรณีต้องสอบข้อเท็จจริง และแต่งตั้งคณะกรรมการ (งานนิติการนำเสนอ นายกเทศมนตรีเมืองตากพิจารณา)
- แต่งตั้งคณะกรรมการสอบข้อเท็จจริง
 - ไม่มีมูล ให้ยุติเรื่อง
 - มีมูล ให้แต่งตั้งคณะกรรมการสอบสวนทางวินัย
- คณะกรรมการสอบสวนทางวินัยสรุปผลเสนอนายกเทศมนตรี
- ศูนย์ดำรงธรรมเทศบาลเมืองตากรับเรื่อง
- ฝ่ายที่เกี่ยวข้องตรวจสอบข้อเท็จจริง
- กรณีเห็นควรตั้งคณะกรรมการสอบข้อเท็จจริง ให้แต่งตั้งคณะกรรมการ
 - ไม่มีมูล ยุติเรื่อง แจ้งผล
 - มีมูลให้ตั้งคณะกรรมการสอบสวนวินัย
- คณะกรรมการสอบสวนวินัยเสนอนายกเทศมนตรีเมืองตาก

๘. ขั้นตอนการปฏิบัติงาน

การแต่งตั้งผู้รับผิดชอบจัดการข้อร้องเรียนของหน่วยงาน

๘.๑ จัดตั้งศูนย์/จุดรับข้อร้องเรียนของหน่วยงาน

๘.๒ จัดทำคำสั่งแต่งตั้งคณะกรรมการดำเนินการ

๘.๓ แจกผู้รับผิดชอบตามคำสั่งเทศบาลเมืองตากทราบ เพื่อความ สดวกในการ ประสานงาน

๙. การรับและตรวจสอบข้อร้องเรียนจากช่องทางต่างๆ

ดำเนินการรับและติดตามตรวจสอบข้อร้องเรียนที่เข้ามายังหน่วยงานจากช่องทางต่างๆ โดยมี ข้อปฏิบัติตามที่กำหนด ดังนี้

| ช่องทาง | ความถี่ในการ ตรวจสอบช่องทาง | ระยะเวลาดำเนินการ รับข้อร้องเรียน เพื่อประสาน หาทางแก้ไข | หมายเหตุ |
|---|-----------------------------|--|----------|
| ร้องเรียนด้วยตนเอง ณ ศูนย์ดำรงธรรมเทศบาล เมืองตาก | ทุกครั้งที่มีผู้ร้องเรียน | ภายใน ๑ วันทำการ | - |
| ร้องเรียนผ่านเว็บไซต์ เทศบาลเมืองตาก | ทุกวัน | ภายใน ๑ วันทำการ | - |
| ร้องเรียนทางโทรศัพท์ ๐๕๕ - ๕๑๘๘๘๘ ต่อ ๑๔๑ | ทุกวัน | ภายใน ๑ วันทำการ | - |
| ร้องเรียนทาง Face Book | ทุกวัน | ภายใน ๑ วันทำการ | - |
| ร้องเรียน Line (ศูนย์รับฟัง ปัญหา) | ทุกวัน | ภายใน ๑ วันทำการ | - |

๑๐. การบันทึกข้อร้องเรียน

๑๐.๑ กรอกแบบฟอร์มบันทึกข้อร้องเรียน โดยมีรายละเอียด คือชื่อ – สกุล ผู้ร้องเรียน ที่อยู่ หมายเลขติดต่อกลับ เรื่องร้องเรียนและสถานที่เกิดเหตุ

๑๐.๒ ทุกช่องทางที่มีการร้องเรียน เจ้าหน้าที่ต้องบันทึกข้อร้องเรียนลงบนสมุดบันทึกข้อร้องเรียน

๑๑. การประสานหน่วยงานเพื่อแก้ไขข้อเรียนและการแจ้งกลับผู้ร้องเรียน

- กรณีเป็นการขอข้อมูลข่าวสาร ประสานหน่วยงานผู้ครอบครองเอกสารเจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้องเพื่อให้ข้อมูลแก่ผู้ร้องขอได้ทันที

- ข้อร้องเรียน ที่เป็นการร้องเรียนเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการของหน่วยงาน เช่น ไฟฟ้า สาธารณะดับการจัดการขยะมูลฝอย ตัดต้นไม้ กลิ่นเหม็นรบกวน เป็นต้น จัดทำบันทึกข้อความเสนอไปยังผู้บริหารเพื่อสั่งการหน่วยงานที่เกี่ยวข้องโดยเบื้องต้นอาจโทรศัพท์แจ้งไปยังหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

- ข้อร้องเรียน ที่ไม่อยู่ในอำนาจความรับผิดชอบของเทศบาลเมืองตาก ให้ดำเนินการประสาน แจ้งหน่วยงานภายนอกที่เกี่ยวข้องเพื่อให้เกิดความรวดเร็วและถูกต้องชัดเจนในการแก้ไข ปัญหาต่อไป

- ข้อร้องเรียนที่ส่งผลกระทบต่อหน่วยงาน เช่น กรณีผู้ร้องเรียนทำหนังสือร้องเรียนความไม่โปร่งใสในการจัดซื้อจัดจ้างให้เจ้าหน้าที่จัดทำบันทึกข้อความเพื่อเสนอผู้บริหารพิจารณาสั่งการไปยังหน่วยงานที่รับผิดชอบเพื่อดำเนินการตรวจสอบและแจ้งผู้ร้องเรียนต่อไป

๑๒. ติดตามการแก้ไขข้อร้องเรียน

ให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องรายงานผลให้ทราบภายใน ๕ วันทำการเพื่อเจ้าหน้าที่ศูนย์ฯ จะได้แจ้งผู้ร้องเรียนทราบต่อไป

๑๓. การรายงานผลการจัดการข้อร้องเรียนของหน่วยงานให้ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดตากทราบ

- รวบรวมและรายงานสรุปการจัดการข้อร้องเรียนประจำสัปดาห์ รายงานให้ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดตากทราบทุกสัปดาห์

- รวบรวมรายงานสรุปข้อร้องเรียน หลังจากสิ้นปีงบประมาณ เพื่อนำมาวิเคราะห์การจัดการข้อร้องเรียนในภาพรวมของหน่วยงาน เพื่อใช้เป็นแนวทางในการแก้ไข ปรับปรุง พัฒนา องค์กรต่อไป

๑๔. มาตรฐานงาน

การดำเนินการแก้ไขข้อร้องเรียนให้แล้วเสร็จภายในระยะเวลาที่กำหนด

- กรณีได้รับเรื่องร้องเรียน จากช่องทางการร้องเรียน เช่น ร้องเรียนด้วยตนเอง/จดหมาย/เว็บไซต์/โทรศัพท์/Face Book/Line (ศูนย์รับฟังปัญหา) ให้ศูนย์ฯ ดำเนินการตรวจสอบและพิจารณาส่งเรื่องต่อให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ดำเนินการแก้ไขเรื่องร้องเรียนให้แล้วเสร็จภายใน ๑๕ วันทำการ

๑๕. แบบฟอร์ม

- แบบฟอร์มใบรับแจ้งเหตุเรื่องราวร้องทุกข์

๑๖. จัดทำโดย

ศูนย์ดำรงธรรมเทศบาลเมืองตาก สำนักงานเทศบาลเมืองตาก อำเภอเมือง จังหวัดตาก

เบอร์โทรศัพท์ ๐๕๕ - ๕๑๘๘๘๘ ต่อ ๑๔๑

เบอร์โทรสาร ๐๕๕ - ๕๑๘๘๐๐

เว็บไซต์ <http://www.tessabantak.go.th>

Line ID : 0988058974

Face Book : เทศบาลเมืองตาก