



คู่มือการปฏิบัติงาน การรับเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์

สำหรับ
เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน

เทศบาลเมืองเพชรบูรณ์
อำเภอเมืองเพชรบูรณ์ จังหวัดเพชรบูรณ์

คำนำ

คู่มือปฏิบัติงานฉบับนี้จัดทำขึ้น เพื่อให้เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานด้านการรับเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ของเทศบาลเมืองเพชรบูรณ์ อำเภอเมืองเพชรบูรณ์ จังหวัดเพชรบูรณ์ สามารถปฏิบัติงานได้อย่างเป็นระบบมีมาตรฐานเดียวกัน เพื่อเป็นแนวทางการดำเนินการจัดการข้อร้องเรียนของศูนย์รับเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ ทั้งนี้ การจัดการข้อร้องเรียน ร้องทุกข์จนได้ข้อยุติให้มีความรวดเร็วและมีประสิทธิภาพ เพื่อตอบสนองความต้องการและความคาดหวังของผู้รับบริการ จำเป็นจะต้องมีขั้นตอน กระบวนการ และแนวทางในการปฏิบัติงานที่ชัดเจนและเป็นมาตรฐานเดียวกัน

เทศบาลเมืองเพชรบูรณ์ จึงได้จัดทำคู่มือการปฏิบัติงานการรับเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ของเทศบาลเมืองเพชรบูรณ์ขึ้น หวังเป็นอย่างยิ่งว่าคู่มือฉบับนี้จะเป็นประโยชน์ต่อส่วนราชการและผู้ปฏิบัติงานสำหรับใช้เป็นแนวทางในการปฏิบัติงานให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้นสามารถนำไปสู่การปฏิบัติความสำเร็จบรรลุเป้าหมาย ตามวัตถุประสงค์ที่กำหนดไว้

เทศบาลเมืองเพชรบูรณ์

สารบัญ

	หน้า
คำนำ	ก
คู่มือการปฏิบัติงานการรับเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์	
๑. หลักการและเหตุผล	๑
๒. การจัดตั้งศูนย์รับเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์	๑
๓. วัตถุประสงค์	๑
๔. สถานที่ตั้ง	๑
๕. ขั้นตอนการปฏิบัติงาน	๑
๖. แผนผังกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์	๒
๗. กฎหมายและระเบียบที่เกี่ยวข้อง	๓
๘. ช่องทางการติดต่อ	๓
ภาคผนวก	

คู่มือการปฏิบัติงาน การรับเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์

๑. หลักการและเหตุผล

พระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๔๖ ได้กำหนดแนวทางปฏิบัติราชการ มุ่งให้เกิดประโยชน์สุขแก่ประชาชน โดยยึดประชาชนเป็นศูนย์กลาง เพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชนให้เกิดความพึงพอใจและเป็นอยู่ที่ดีของประชาชน เกิดผลสัมฤทธิ์ ต่องานบริการที่มีประสิทธิภาพและเกิดความคุ้มค่าในการให้บริการ ไม่มีขั้นตอนปฏิบัติงานเกินความจำเป็น มีการปรับปรุงการกิจให้ทันสมัยการณ ประชาชนได้รับการอำนวยความสะดวกและได้รับการตอบสนอง ความต้องการ และมีการประเมินผลการให้บริการอย่างสม่ำเสมอ

๒. การจัดตั้งศูนย์รับเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์

เพื่อให้การบริหารระบบราชการเป็นไปด้วยความถูกต้อง บริสุทธิ์ ยุติธรรม ควบคู่กับ การพัฒนาบำบัดทุกข์ บำรุงสุข ตลอดจนดำเนินการแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนของประชาชนได้อย่าง มีประสิทธิภาพด้วยความรวดเร็วประสพผลสำเร็จอย่างเป็นรูปธรรม อีกทั้งเพื่อเป็นศูนย์รับแจ้งเบาะแส การทุจริต หรือไม่ได้รับความเป็นธรรมจากการปฏิบัติหน้าที่ เทศบาลเมืองเพชรบูรณ์จึงได้จัดตั้งศูนย์รับเรื่อง ร้องเรียน ร้องทุกข์ขึ้น ซึ่งในกรณีการร้องเรียนที่เกี่ยวกับบุคคล จะมีการเก็บรักษาเรื่องราวไว้เป็นความลับและ ปกปิดรายชื่อผู้ร้องเรียน เพื่อมิให้ผู้ร้องเรียนได้รับผลกระทบและได้รับความเดือดร้อนจากการร้องเรียน

๓. วัตถุประสงค์

๑. เพื่อให้การดำเนินงานจัดการข้อร้องเรียน ร้องทุกข์ ของศูนย์รับเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ ของเทศบาลเมืองเพชรบูรณ์ มีขั้นตอน กระบวนการ และแนวทางในการปฏิบัติงานเป็นมาตรฐานเดียวกัน

๒. เพื่อให้มั่นใจว่าได้มีการปฏิบัติตามข้อกำหนด ระเบียบ หลักเกณฑ์เกี่ยวกับการจัดการ ข้อร้องเรียน ร้องทุกข์ ที่กำหนดไว้อย่างสม่ำเสมอและมีประสิทธิภาพ

๔. สถานที่ตั้ง

ตั้งอยู่ ณ สำนักงานเทศบาลเมืองเพชรบูรณ์ เลขที่ ๒๖ ถนนเกษมราษฎร์ ตำบลในเมือง อำเภอเมืองเพชรบูรณ์ จังหวัดเพชรบูรณ์ เปิดให้บริการวันจันทร์ ถึง วันศุกร์ (ยกเว้นวันหยุดราชการ) เวลา ๐๘.๓๐ - ๑๖.๓๐ น.

๕. ขั้นตอนการปฏิบัติงาน

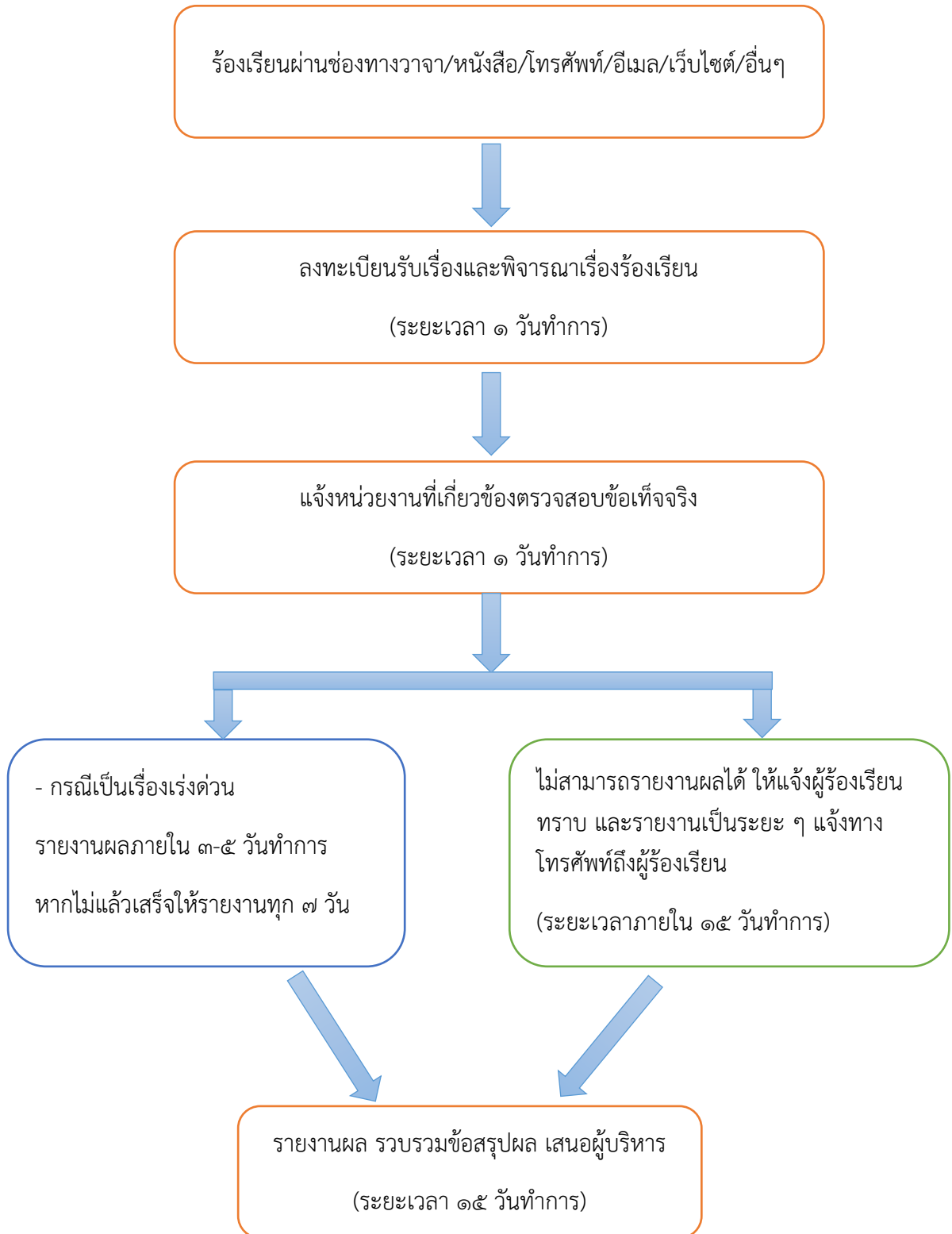
การแต่งตั้งผู้รับผิดชอบจัดการข้อร้องเรียน ร้องทุกข์ของหน่วยงาน

๑. จัดตั้งศูนย์ จุดรับข้อร้องเรียน ร้องทุกข์ของหน่วยงาน

๒. จัดทำคำสั่งแต่งตั้งเจ้าหน้าที่ประจำศูนย์เพื่อดำเนินการ

๓. แจ้งผู้รับผิดชอบตามคำสั่ง เพื่อความสะดวกในการประสานงาน

๖. แผนผังกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์



๗. กฎหมายและระเบียบที่เกี่ยวข้อง

๑. พระราชบัญญัติประกอบรัฐธรรมนูญว่าด้วยการป้องกันและปราบปรามการทุจริต พ.ศ. ๒๕๖๑
๒. พระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๔๖

๘. ช่องทางการติดต่อ

สำนักปลัด เทศบาลเมืองเพชรบูรณ์ เลขที่ ๒๖ ถนนเกษมราษฎร์ ตำบลในเมือง อำเภอเมืองเพชรบูรณ์
จังหวัดเพชรบูรณ์ ๖๗๐๐๐

<https://www.nakornban.net>

โทรศัพท์ ๐๕๖ - ๗๑๑๐๐๗

โทรสาร. ๐๕๖ - ๗๑๑๔๗๕