

คู่มือมาตรฐานการให้บริการ

กองวิชาการและแผนงาน



เทศบาลเมืองบ้านสวน
ตำบลบ้านสวน อำเภอเมืองชลบุรี จังหวัดชลบุรี



คู่มือการปฏิบัติงานและมาตรฐานการให้บริการ
เกี่ยวกับเรื่องราวร้องทุกข์ ร้องเรียนทุจริตและจัดซื้อจัดจ้าง
เทศบาลเมืองบ้านสวน



งานรับเรื่องราวร้องทุกข์ ฝ่ายบริหารงานทั่วไป
กองวิชาการและแผนงาน เทศบาลเมืองบ้านสวน
อำเภอเมืองชลบุรี จังหวัดชลบุรี

คำนำ

คู่มือการปฏิบัติงานและมาตรฐานการให้บริการเกี่ยวกับเรื่องราวร้องทุกข์ ร้องเรียน ทุจริตและจัดซื้อจัดจ้างของเทศบาลเมืองบ้านสวน จัดทำขึ้นเพื่อเป็นกรอบหรือแนวทาง รวมถึงเพื่อเป็นมาตรฐานในการปฏิบัติงานและการให้บริการแก่ประชาชน ด้านการรับเรื่องราวร้องทุกข์ และการร้องเรียนทุจริตและจัดซื้อจัดจ้าง ผ่านช่องทางการรับเรื่องราวร้องทุกข์ทุกช่องทาง ไม่ว่าจะเป็นเรื่องร้องเรียนทั่วไปหรือเรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับการทุจริตหรือการจัดซื้อจัดจ้างของเทศบาล ทั้งนี้เพื่อตอบสนองนโยบายของรัฐตามยุทธศาสตร์ชาติว่าด้วยการป้องกันและปราบปรามการทุจริตระยะที่ ๓ (พ.ศ.๒๕๖๐ – ๒๕๖๔) และพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์การบริหารบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๔๖ และที่แก้ไขเพิ่มเติม ได้กำหนดแนวทางปฏิบัติราชการ มุ่งให้เกิดประโยชน์สุขแก่ประชาชนโดยยึดประชาชนเป็นศูนย์กลาง เพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชนให้เกิดความผาสุกและความเป็นอยู่ที่ดีของประชาชน เกิดผลสัมฤทธิ์ต่องานบริการ มีประสิทธิภาพและเกิดความคุ้มค่าในการให้บริการแก่ประชาชน ไม่มีขั้นตอนการปฏิบัติงาน เกินความจำเป็น มีการปรับปรุงภารกิจให้ทันต่อสถานการณ์ ประชาชนได้รับการอำนวยความสะดวก โดยมีการประเมินผลการให้บริการอย่างสม่ำเสมอ ทั้งนี้ คู่มือการปฏิบัติงานและมาตรฐานการให้บริการเกี่ยวกับเรื่องราวร้องทุกข์ ร้องเรียนทุจริตและจัดซื้อจัดจ้างของเทศบาลเมืองบ้านสวน จะทำให้การจัดการเรื่องราวร้องทุกข์ รวมถึงเรื่องร้องเรียนต่าง ๆ ได้อย่างรวดเร็ว มีประสิทธิภาพ เพื่อให้สามารถตอบสนองความต้องการและความคาดหวังของผู้รับบริการและเพื่อให้ผู้ปฏิบัติงานทราบขั้นตอน/กระบวนการ และแนวทางการปฏิบัติงานที่ชัดเจนและเป็นมาตรฐานเดียวกัน

ฝ่ายบริหารงานทั่วไป

กองวิชาการและแผนงาน

เทศบาลเมืองบ้านสวน

สารบัญ

เรื่อง

หน้า

คำนำ

สารบัญ

บทนำ.....	๑
หลักการและเหตุผล	๑
วัตถุประสงค์การจัดทำคู่มือ	๑
ขอบเขต	๑
๑.กรณีร้องเรียนทั่วไป	๑
๒.กรณีร้องเรียนเกี่ยวกับการทุจริตและการจัดซื้อจัดจ้าง	๒
คำจำกัดความ	๒
ขั้นตอนการปฏิบัติงาน.....	๓
สิ่งที่ผู้รับบริการต้องเตรียม.....	๔
ภาคผนวก	๔
แบบคำร้องทุกข์/ร้องเรียน (ด้วยตนเอง) (แบบคำร้องเรียน ๑)	๕
แบบคำร้องเรียนเรื่องทุจริตหรือการจัดซื้อจัดจ้าง (ด้วยตนเอง).....	๖
แบบแจ้งการรับเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียน (ตอบข้อร้องเรียน ๑).....	๗
แบบแจ้งผลการดำเนินการเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียน (ตอบข้อร้องเรียน ๒)	๘

บทนำ

หลักการและเหตุผล

ตามพระราชบัญญัติว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารจัดการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ.๒๕๔๖ และที่แก้ไขเพิ่มเติม ได้กำหนดแนวทางปฏิบัติราชการมุ่งให้เกิดประโยชน์สุขแก่ประชาชน โดยยึดประชาชนเป็นศูนย์กลาง เพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชน ให้เกิดความผาสุกและความเป็นอยู่ที่ดีของประชาชน เกิดผลสัมฤทธิ์ต่อการให้บริการ มีประสิทธิภาพและเกิดความคุ้มค่าในการให้บริการ ไม่มีขั้นตอนการปฏิบัติงานเกินความจำเป็น มีการปรับปรุงภารกิจให้ทันต่อสถานการณ์ ประชาชนได้รับความอำนวยความสะดวก และมีการประเมินผลการให้บริการอย่างสม่ำเสมอ ประกอบเมื่อวันที่ ๒๓ มกราคม ๒๕๖๑ คณะรัฐมนตรีได้มีมติเห็นชอบให้หน่วยงานภาครัฐทุกหน่วยงานให้ความร่วมมือและเข้าร่วมการประเมินฯ ในปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๑ - ๒๕๖๔ โดยใช้แนวทางและเครื่องมือการประเมินตามที่สำนัก ป.ป.ช. กำหนด ประกอบกับการประเมิน ITA ได้ถูกกำหนดเป็นกลยุทธ์ที่สำคัญของยุทธศาสตร์ชาติว่าด้วยการป้องกันและปราบปรามการทุจริต ระยะที่ ๓ (พ.ศ.๒๕๖๐-๒ - ๒๕๖๔)

เทศบาลเมืองบ้านสวนจึงได้จัดทำคู่มือการปฏิบัติงานและมาตรฐานการให้บริการเกี่ยวกับเรื่องราวร้องทุกข์ ร้องเรียนทุจริตและจัดซื้อจัดจ้างของเทศบาลเมืองบ้านสวน เพื่อเป็นกรอบหรือแนวทางในการปฏิบัติงานและเป็นมาตรฐานในการให้บริการแก่ประชาชน

วัตถุประสงค์การจัดทำคู่มือ

๑. เพื่อให้บุคลากรของเทศบาลเมืองบ้านสวนใช้เป็นแนวทางในการปฏิบัติงานในการรับเรื่องราวร้องเรียน ร้องทุกข์ ร้องเรียนทุจริตและจัดซื้อจัดจ้างมีมาตรฐานเดียวกันและเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ
๒. เพื่อให้การดำเนินงานจัดการข้อร้องเรียนร้องทุกข์ของเทศบาลเมืองบ้านสวน มีขั้นตอนกระบวนการ และแนวทางในการปฏิบัติงาน เพื่อเป็นมาตรฐานในการให้บริการแก่ประชาชน
๓. เพื่อสร้างมาตรฐานในการปฏิบัติงานที่มุ่งไปสู่การบริหารคุณภาพทั่วทั้งองค์อย่างมีประสิทธิภาพ
๔. เพื่อเผยแพร่ให้ประชาชนผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของเทศบาลเมืองบ้านสวนทราบกระบวนการ
๕. เพื่อให้มั่นใจว่าได้มีการปฏิบัติตามข้อกำหนด ระเบียบหลักเกณฑ์เกี่ยวกับการบริหารจัดการข้อร้องเรียนที่กำหนดไว้อย่างสม่ำเสมอ และมีประสิทธิภาพ

ขอบเขต

๑. กรณียร้องเรียน/ร้องทุกข์ทั่วไป

- ๑.๑ สอบถามข้อมูลเบื้องต้นจากผู้ขอรับบริการถึงความประสงค์ของการขอรับบริการ
- ๑.๒ ดำเนินการบันทึกข้อมูลผู้รับบริการ เพื่อเก็บไว้เป็นฐานข้อมูลของผู้ขอรับบริการ
- ๑.๓ แยกประเภทของงานบริการตามความประสงค์ของผู้ขอรับบริการ เช่น ปริक्षाปัญหากฎหมาย, ขออนุมัติ/อนุญาต, ขอร้องเรียน/ร้องทุกข์/แจ้งเบาะแสการทุจริต หรือร้องเรียนเรื่องร้องเรียนจัดซื้อจัดจ้าง

๑.๔ ดำเนินการให้คำปรึกษาและหรือแจ้งหน่วยงานที่เกี่ยวข้องตามประเภทงานบริการเพื่อตอบสนองความประสงค์ของผู้ขอรับบริการตามอำนาจหน้าที่

๑.๕ แจ้งผลการดำเนินการให้ผู้รับบริการทราบ

๑.๖ รายงานผลการดำเนินการและประเมินผลการดำเนินการ

๒. กรณีร้องเรียนเกี่ยวกับการทุจริตและการจัดซื้อจัดจ้าง

๒.๑ สอบถามข้อมูลเบื้องต้นจากผู้ขอรับบริการถึงความประสงค์ของการขอรับบริการ

๒.๒ ดำเนินการบันทึกข้อมูลของผู้ขอรับบริการ เพื่อเก็บไว้เป็นฐานข้อมูลของผู้ขอรับบริการจากเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบ

๒.๓ แยกประเภทงานร้องเรียนเพื่อเสนอเรื่องให้กับผู้บังคับบัญชาตามลำดับชั้นเพื่อพิจารณา

- กรณีข้อร้องเรียนเกี่ยวกับจัดซื้อจัดจ้าง เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบ/ที่ปรึกษากฎหมายจะให้ข้อมูลกับผู้ขอรับบริการในเรื่องที่ผู้ขอรับบริการในเรื่องที่ผู้ขอรับบริการต้องการทราบเมื่อให้คำปรึกษาเรียบร้อยแล้วเรื่องที่ขอรับบริการถือว่ายุติ

- กรณีข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์/แจ้งเบาะแส การทุจริตหรือการจัดซื้อจัดจ้าง เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบของเทศบาลเมืองบ้านสวนจะให้ข้อมูลกับผู้ขอรับบริการในเรื่องที่ผู้ขอรับบริการต้องการทราบและเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบจะดำเนินการรับเรื่องดังกล่าวไว้ โดยหัวหน้าหน่วยงานเป็นผู้พิจารณาและนายกเทศมนตรีจะมีคำสั่งให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องหรือผู้ที่เกี่ยวข้องดำเนินการตามระเบียบ/กฎหมายต่อไป

- กรณีข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์/แจ้งเบาะแส การทุจริตหรือเรื่องจัดซื้อจัดจ้าง ให้ผู้ขอรับบริการ รอการติดต่อกลับหรือสามารถติดตามเรื่องกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องหากไม่ได้รับการติดต่อกลับจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้องภายใน ๑๕ วัน ให้ติดต่อกลับที่ Call Center ๑๑๓๒

คำจำกัดความ

ผู้รับบริการ หมายถึง บุคคลหรือนิติบุคคล หรือหน่วยงานผู้ที่มารับบริการจากเทศบาลเมืองบ้านสวน

ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย หมายถึง ผู้ได้รับผลกระทบทั้งทางบวกและทางลบ ทั้งทางตรงและทางอ้อม จากการดำเนินการของเทศบาลเมืองบ้านสวน

การจัดการข้อร้องเรียนร้องทุกข์ หมายถึง การจัดการ การประสานงาน การดำเนินการแก้ไขปัญหาตามข้อร้องเรียน การให้คำปรึกษา ข้อเสนอแนะ ความคิดเห็น เกี่ยวกับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ รวมถึงการแจ้งผลการดำเนินการและการประเมินผล

ช่องทางการรับเรื่องร้องเรียน หมายถึง ช่องทางการรับเรื่องราวร้องทุกข์ ร้องเรียนการทุจริตและการจัดซื้อจัดจ้างของเทศบาล เช่น ติดต่อด้วยตนเอง ร้องเรียนผ่าน Call Center ๑๑๓๒ ทางโทรศัพท์ เว็บไซต์ สายตรงนายก เว็บบอร์ด Facebook Line เป็นต้น

เจ้าหน้าที่ หมายถึง เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบจัดการข้อร้องเรียนของหน่วยงาน

ขั้นตอนการปฏิบัติงาน

ขั้นตอนการรับและตรวจสอบข้อร้องเรียนจากช่องทางต่าง ๆ

๑. ดำเนินการรับและติดตามตรวจสอบข้อร้องเรียนที่เข้ามายังหน่วยงานจากช่องทางต่าง ๆ โดยมีข้อปฏิบัติตามที่กำหนด ดังนี้

ช่องทาง การร้องเรียนร้องทุกข์	ความถี่ในการ ตรวจสอบช่องทาง	ระยะเวลาดำเนินการ รับเรื่องร้องเรียนเพื่อ ประสานหาแนว ทางการแก้ไข	หมายเหตุ
ร้องเรียนด้วยตนเอง ณ ศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ เทศบาลเมืองบ้านสวน	ทุกครั้งที่ผู้ร้องเรียน	ภายใน ๑-๒ วันทำการ	
ร้องเรียนผ่านเว็บไซต์ - สายตรงนายกฯ - เว็บบอร์ด	ทุกวัน	ภายใน ๑-๒ วันทำการ	-
ร้องเรียนทาง Call Center ๑๑๓๒	ทุกวัน	ภายใน ๑-๒ วันทำการ	-
ร้องเรียนทาง Facebook	ทุกวัน	ภายใน ๑-๒ วันทำการ	-
ร้องเรียนทาง Line	ทุกวัน	ภายใน ๑-๒ วันทำการ	-

๒. เมื่อได้รับเรื่องราวร้องทุกข์ ร้องเรียนการทุจริตหรือการจัดซื้อจัดจ้าง ให้เจ้าหน้าที่ผู้รับเรื่องบันทึกข้อมูล ประสานงาน ส่งข้อมูลให้ศูนย์แก้ไขปัญหาของเทศบาลทางไลน์กลุ่ม และจัดทำรายงานเสนอผู้บังคับบัญชาตามลำดับชั้น
๓. ติดตามการแก้ไขปัญหาหรือข้อร้องเรียนและรายงานผลการดำเนินการให้ผู้บังคับบัญชาและแจ้งผู้รับบริการ
๔. สรุปข้อมูลรับเรื่องราวร้องทุกข์ ร้องเรียนการทุจริตและการจัดซื้อจัดจ้างและจัดทำรายงานประจำเดือนพร้อมสรุปผลการดำเนินการและความพึงพอใจของผู้รับบริการ
๕. นำข้อมูลผลการดำเนินการและอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้องเผยแพร่ในเว็บไซต์ของเทศบาล

สิ่งที่ผู้รับบริการต้องจัดเตรียม

๑. กรณีร้องเรียน/ร้องทุกข์ทั่วไป

๑.๑ ข้อมูลเบื้องต้น รายละเอียดสถานที่เกิดเหตุหรือสถานที่ต้องการให้แก้ไขปัญหา

๑.๒ ชื่อและเบอร์โทรศัพท์ของผู้รับบริการ

๒. กรณีร้องเรียนเกี่ยวกับการทุจริตและการจัดซื้อจัดจ้าง

๒.๑ ข้อมูลเบื้องต้นพร้อมด้วยพยานหรือหลักฐาน

๒.๒ กรณีเป็นบัตรสนเท่ห์ที่ไม่ปรากฏพยานหลักฐานประกอบการร้องเรียน เจ้าหน้าที่จะพิจารณาเป็นกรณีไป

๒.๒ ชื่อ ที่อยู่ เบอร์โทรศัพท์ของผู้ร้อง ซึ่งเจ้าหน้าที่จะปกปิดข้อมูลในส่วนนี้



(แบบคำร้องเรียน)

แบบคำร้องทุกข์/ร้องเรียน (ด้วยตนเอง)

ที่เทศบาลเมืองบ้านสวน

วันที่.....เดือน.....พ.ศ.....

เรื่อง.....

เรียน นายกเทศมนตรีเมืองบ้านสวน

ข้าพเจ้า.....อายุ.....ปี อยู่บ้านเลขที่.....หมู่ที่.....

ตำบล.....อำเภอ.....จังหวัด.....โทรศัพท์.....

อาชีพ.....ตำแหน่ง.....

ถือบัตร.....เลขที่.....

ออกโดย.....วันออกบัตร.....บัตรหมดอายุ.....

มีความประสงค์ขอร้องทุกข์/ร้องเรียน เพื่อให้เทศบาลเมืองบ้านสวน พิจารณาดำเนินการ
ช่วยเหลือหรือแก้ไขปัญหาในเรื่อง

.....
.....
.....
.....
.....

ทั้งนี้ ข้าพเจ้าขอรับรองว่าคำร้องทุกข์/ร้องเรียนตามข้างต้นเป็นจริง และยินดีรับผิดชอบทั้ง
ทางแพ่งและทางอาญาหากจะพึงมีโดยข้าพเจ้าขอส่งเอกสารหลักฐานประกอบการร้องทุกข์/ร้องเรียน (ถ้ามี)
ได้แก่

๑).....จำนวน.....ชุด

๒).....จำนวน.....ชุด

๓).....จำนวน.....ชุด

๔).....จำนวน.....ชุด

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณาดำเนินการต่อไป

ขอแสดงความรับถือ

(ลงชื่อ).....ผู้ร้อง

(.....)

(แบบคำร้องเรียน ๒)

แบบคำร้องเรียนเรื่องทุจริตหรือการจัดซื้อจัดจ้าง (ด้วยตนเอง)

เทศบาลเมืองบ้านสวน

วันที่.....เดือน.....พ.ศ.....

เรื่อง.....

เรียน นายกเทศมนตรีเมืองบ้านสวน

ข้าพเจ้า.....อายุ.....ปี อยู่บ้านเลขที่.....หมู่ที่.....
ถนน.....ตำบล.....อำเภอ.....จังหวัด.....โทรศัพท์.....
อาชีพ.....ตำแหน่ง.....

มีความประสงค์ขอร้องเรียนเรื่องทุจริตหรือการจัดซื้อจัดจ้าง เพื่อให้เทศบาลเมืองบ้านสวน
พิจารณาดำเนินการช่วยเหลือหรือแก้ไขปัญหาในเรื่อง

.....
.....
.....
.....

โดยขออ้าง.....
.....
.....
.....เป็นพยานหลักฐานประกอบ.

ทั้งนี้ ข้าพเจ้าขอรับรองว่าข้อร้องเรียนเรื่องทุจริตหรือการจัดซื้อจัดจ้าง ตามข้างต้นเป็นจริง
และเจ้าหน้าที่ ได้แจ้งให้ข้าพเจ้าทราบแล้วว่าหากเป็นคำร้องที่ไม่สุจริตอาจต้องรับผิดชอบตามกฎหมายได้

(ลงชื่อ).....ผู้ร้อง
(.....)

วันที่เดือน.....พ.ศ.

เวลา.....

(ตอบข้อร้องเรียน ๑)

แบบแจ้งการรับเรื่องราวร้องทุกข์/ร้องเรียน

ที่ (เรื่องร้องเรียน) /.....

เทศบาลเมืองบ้านสวน
อำเภอเมืองชลบุรี ขบ

วันที่.....เดือน.....พ.ศ.....

เรื่อง ตอบรับการรับเรื่องราวร้องทุกข์/ร้องเรียน
เรียน

ตามที่ท่านได้ร้องทุกข์/ร้องเรียนผ่านศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์เทศบาลเมืองบ้านสวน

โดยทาง () หนังสือร้องเรียนทางไปรษณีย์ () ด้วยตนเอง () ทางโทรศัพท์

() อื่น ๆ

ลงวันที่.....เกี่ยวกับเรื่อง.....

.....นั้น

เทศบาลเมืองบ้านสวน ได้รับเรื่องราวร้องทุกข์/ร้องเรียนของท่านไว้แล้ว และได้พิจารณาเรื่อง
ของท่านแล้วเห็นว่า

() เป็นเรื่องที่อยู่ในอำนาจหน้าที่ของเทศบาลเมืองบ้านสวน ซึ่งได้มอบหมายผู้ที่เกี่ยวข้อง
แก้ไขดำเนินการแล้ว

() เป็นเรื่องที่ไม่อยู่ในอำนาจหน้าที่ของเทศบาลเมืองบ้านสวน และได้จัดส่งเรื่องให้
.....ซึ่งเป็นหน่วยงานที่มีอำนาจหน้าที่โดยตรงเกี่ยวกับการดำเนินการ
ดังกล่าว ทั้งนี้ ท่านสามารถติดต่อประสานงาน หรือขอทราบผลโดยตรงกับหน่วยงานดังกล่าวได้อีกทางหนึ่ง

() เป็นเรื่องที่มีกฎหมายบัญญัติขั้นตอนและวิธีการปฏิบัติไว้เป็นการเฉพาะแล้ว ตาม
กฎหมาย.....จึงขอให้ท่านดำเนินการตามขั้นตอน
และวิธีการที่กฎหมายนั้นบัญญัติไว้ต่อไป

จึงแจ้งมาเพื่อทราบ

ขอแสดงความนับถือ

งานรับเรื่องราวร้องทุกข์
ฝ่ายบริหารงานทั่วไป
กองวิชาการและแผนงาน
โทร.

(ตอบข้อร้องเรียน ๒)

แบบแจ้งผลการดำเนินการเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียน

ที่ (เรื่องร้องเรียน) /.....

เทศบาลเมืองบ้านสวน

อำเภอเมืองชลบุรี ชบ

วันที่.....เดือน.....พ.ศ.....

เรื่อง แจ้งผลการดำเนินการต่อเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียน

เรียน

อ้างถึง หนังสือ ที่ลงวันที่.....

สิ่งที่ส่งมาด้วย

ตามหนังสือที่อ้างถึงเทศบาลเมืองบ้านสวน ได้แจ้งตอบรับเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียนของท่าน
ตามที่ท่านได้ร้องทุกข์/ร้องเรียนไว้ ความละเอียดแจ้งแล้ว นั้น

เทศบาลเมืองบ้านสวนขอเรียนให้ท่านทราบว่าได้ดำเนินการที่เกี่ยวข้องตามประเด็นที่ท่านได้
ร้องทุกข์/ร้องเรียนแล้ว ปรากฏข้อเท็จจริงโดยสรุปว่า

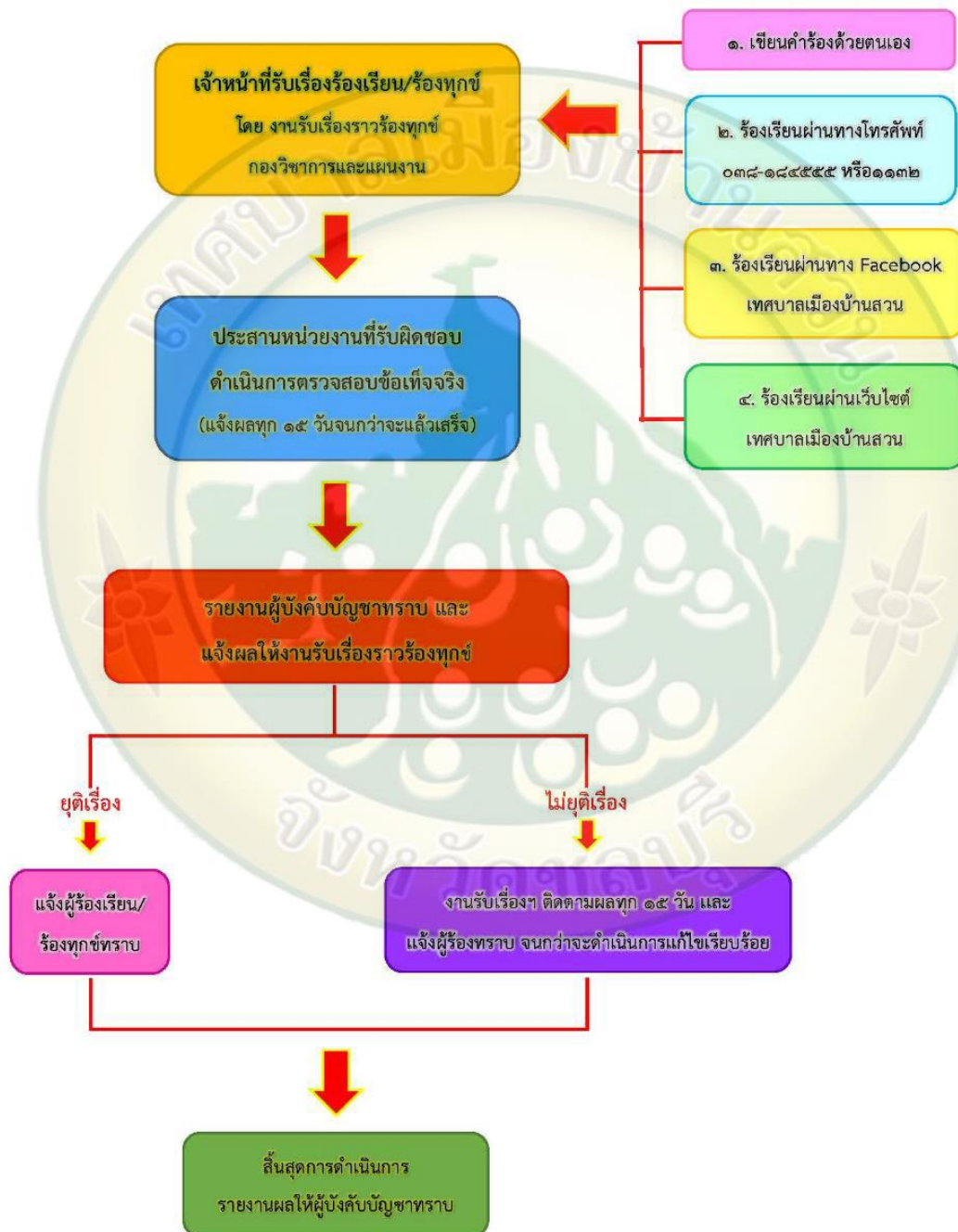
.....
.....
.....

.....ดังมีรายละเอียดปรากฏตามสิ่งที่ส่งมาพร้อมนี้
ทั้งนี้ หากท่านไม่เห็นด้วยประการใด ขอให้แจ้งคัดค้านพร้อมพยานหลักฐานประกอบด้วย

จึงแจ้งมาเพื่อทราบ

ขอแสดงความรับถือ

แผนผังกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์



งานรับเรื่องราวร้องทุกข์
ฝ่ายบริหารงานทั่วไป
กองวิชาการและแผนงาน
โทร.