



คู่มือการปฏิบัติงาน รับเรื่องราวร้องเรียนร้องทุกข์

ศูนย์รับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์
เทศบาลตำบลหนองขนาน
อำเภอเมืองเพชรบุรี จังหวัดเพชรบุรี

คำนำ

คู่มือการปฏิบัติงานรับเรื่องราวร้องทุกข์ของ ศูนย์รับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์เทศบาล ตำบลหนองขนานฉบับนี้ จัดทำขึ้นเพื่อเป็นแนวทางการดำเนินการจัดการข้อร้องเรียนของศูนย์รับเรื่อง ร้องเรียนร้องทุกข์เทศบาลตำบลหนองขนาน ทั้งนี้ การจัดการข้อร้องเรียนจนได้ข้อยุติ ให้มีความรวดเร็วและมีประสิทธิภาพ เพื่อตอบสนองความต้องการและตามคาดหวังของผู้รับบริการ จำเป็นจะต้องมีขั้นตอน กระบวนการ และแนวทางในการปฏิบัติงานที่ชัดเจนและเป็นมาตรฐานเดียวกัน

สารบัญ

เรื่อง	หน้า
หลักการและเหตุผล	๑
วัตถุประสงค์	๑
การจัดตั้งศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์เทศบาลตำบลหนองขนาน	๑
สถานที่ตั้ง	๒
ระยะเวลาเปิดให้บริการ	๒
หน้าที่ความรับผิดชอบ	๒
คำจำกัดความ	๒-๓
แผนผังกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน / ร้องทุกข์	๔
ขั้นตอนการปฏิบัติงาน	๕-๖
การรับและตรวจสอบข้อร้องเรียนจากช่องทางต่างๆ	๗
การบันทึกข้อร้องเรียน	๘
การรายงานผลการดำเนินการให้ผู้บริหารทราบ	๘
มาตรฐานงาน	๘
จัดทำโดย	๙
ภาคผนวก	๑๐
แบบฟอร์มบันทึกคำร้องทุกข์	๑๑

คู่มือ

๑. หลักการและเหตุผล

พระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๔๖ ได้กำหนดแนวทางปฏิบัติราชการ มุ่งให้เกิดประโยชน์สุขแก่ประชาชน โดยยึดประชาชนเป็นศูนย์กลาง เพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชนให้เกิดความผาสุกและความเป็นอยู่ที่ดีของประชาชน เกิดผลสัมฤทธิ์ต่องานบริการที่มีประสิทธิภาพและเกิดความคุ้มค่าในการให้บริการ ไม่มีขั้นตอนปฏิบัติงานเกินความจำเป็น มีการปรับปรุงภารกิจให้ทันต่อสถานการณ์

ดังนั้น เพื่อให้ประชาชนได้รับการอำนวยความสะดวกและได้รับการตอบสนองความต้องการ และมีการประเมินผลการให้บริการอย่างสม่ำเสมอ เทศบาลตำบลหนองขนาน จึงได้จัดทำคู่มือปฏิบัติงาน ด้านการร้องเรียน / ร้องทุกข์ (เรื่องร้องเรียนทั่วไปและเรื่องร้องเรียน การจัดซื้อจัดจ้าง) ของเทศบาลตำบลหนองขนาน เพื่อเป็นกรอบหรือแนวทางในการปฏิบัติงาน

๒. วัตถุประสงค์การจัดทำคู่มือ

๑. เพื่อให้เจ้าหน้าที่เทศบาลตำบลหนองขนาน ใช้เป็นแนวทางในการปฏิบัติงาน ในการรับเรื่องราวร้องเรียน ร้องทุกข์ หรือขอความช่วยเหลือให้มีมาตรฐานเดียวกันและเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ

๒. เพื่อให้การดำเนินงานจัดการข้อร้องเรียนของเทศบาลตำบลหนองขนาน มีขั้นตอน กระบวนการและแนวทางในการปฏิบัติงานเป็นมาตรฐานเดียวกัน

๓. เพื่อสร้างมาตรฐานการปฏิบัติงานที่มุ่งไปสู่การบริหารคุณภาพทั่วทั้งองค์กรอย่างมีประสิทธิภาพ

๔. เพื่อเผยแพร่ให้กับผู้รับบริการ และผู้มีส่วนได้เสียของเทศบาลตำบลหนองขนาน ทราบกระบวนการ

๕. เพื่อให้มั่นใจว่าได้มีการปฏิบัติตามข้อกำหนด ระเบียบ หลักเกณฑ์เกี่ยวกับการจัดการข้อร้องเรียน ที่กำหนดไว้อย่างสม่ำเสมอ และมีประสิทธิภาพ ตามประกาศ คณะรักษาความสงบแห่งชาติ ฉบับที่ ๙๖/๒๕๕๗ เมื่อวันที่ ๑๗ กรกฎาคม ๒๕๕๗ เรื่อง การจัดตั้งศูนย์รับเรื่องราวร้องเรียนร้องทุกข์ เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการบริหารงานระดับจังหวัด และให้องค์กรส่วนท้องถิ่นทุกองค์กร จัดตั้งศูนย์รับเรื่องราวร้องเรียนร้องทุกข์เป็นศูนย์ในการรับเรื่องราวร้องทุกข์ให้บริการข้อมูลข่าวสาร ให้คำปรึกษารับเรื่องปัญหา ความต้องการและข้อเสนอแนะประชาชน

๓. การจัดตั้งศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์เทศบาลตำบลหนองขนาน

เพื่อให้การบริการระบอบราชการเป็นไปด้วยความถูกต้อง บริสุทธิ์ ยุติธรรม ควบคู่กับการพัฒนา บำบัดทุกข์ บำรุงสุข ตลอดจนดำเนินการแก้ไขปัญหาคความเดือดร้อนของประชาชน ได้อย่างมีประสิทธิภาพ ด้วยความรวดเร็ว ประสพผลสำเร็จอย่างเป็นรูปธรรม อีกทั้งเพื่อเป็นศูนย์รับแจ้งเบาะแสการทุจริต หรือไม่ได้รับความเป็นธรรมจากการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่

เทศบาลตำบลหนองขนานจึงได้จัดตั้งศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ขึ้น ซึ่งในกรณีการร้องเรียนที่เกี่ยวกับบุคคล จะมีการเก็บรักษาเรื่องราวไว้เป็นความลับและปกปิดชื่อร้องเรียน เพื่อมิให้ผู้ร้องเรียนได้รับผลกระทบและได้รับความเดือดร้อนจากการร้องเรียน

๔. สถานที่ตั้ง

ตั้งอยู่ ณ สำนักงานเทศบาลตำบลหนองขนาน เลขที่ ๑๒ หมู่ที่ ๑ ตำบลหนองขนาน อำเภอเมืองเพชรบุรี จังหวัดเพชรบุรี โทร ๐๓๒-๕๙๘-๕๒๑

๕. ระยะเวลาเปิดให้บริการ

เทศบาลฯ เปิดให้บริการในวันจันทร์ ถึง วันศุกร์ (ยกเว้นวันหยุดที่ทางราชการกำหนด) ตั้งแต่เวลา ๐๘.๓๐ - ๑๖.๓๐ น. และให้บริการในช่วงเวลาพักกลางวัน

๖. หน้าที่ความรับผิดชอบ

เป็นศูนย์กลางในการรับเรื่องราวร้องเรียน ร้องทุกข์ และให้บริการข้อมูลข่าวสาร ให้คำปรึกษา รับเรื่องปัญหาความต้อการและข้อเสนอแนะของประชาชน

๗. คำจำกัดความ

“หน่วยงานของรัฐ” หมายถึง กระทรวง ทบวง กรม หรือส่วนราชการที่เรียกชื่ออย่างอื่น องค์กรปกครอง ส่วนท้องถิ่น รัฐวิสาหกิจ และให้หมายความรวมถึง องค์กรอิสระ องค์กรมหาชน หน่วยงานกำกับของรัฐ และหน่วยงานอื่นใดในลักษณะเดียวกัน

“เจ้าหน้าที่ของรัฐ” หมายถึง ข้าราชการ พนักงานราชการ ลูกจ้างประจำ ลูกจ้างชั่วคราว และผู้ปฏิบัติงานประเภทอื่น ไม่ว่าจะเป็นการแต่งตั้งในฐานะเป็นกรรมการ หรือฐานะอื่นใด รวมทั้งผู้ซึ่งได้รับแต่งตั้งและถูกสั่งให้ปฏิบัติงานให้แก่หน่วยงานของรัฐ

“ผู้รับบริการ” หมายถึง ผู้ที่มารับบริการจากส่วนราชการและประชาชนทั่วไป

“ผู้มีส่วนได้เสีย” หมายถึง ผู้ที่ได้รับผลกระทบ ทั้งทางบวกและทางลบ ทั้งทางตรงและทางอ้อม จากการดำเนินการของส่วนราชการ เช่น ประชาชนในเขตเทศบาลตำบลหนองขนาน

“ข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์” หมายถึง คำร้องทุกข์ที่ผู้ร้องทุกข์ได้ยื่น หรือส่งต่อเจ้าหน้าที่ ณ ส่วนราชการ

“เรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์” หมายถึง เรื่องที่ผู้ร้องได้รับความเดือดร้อนหรือเสียหาย หรืออาจจะเดือดร้อน หรือเสียหาย โดยมีอาจหลีกเลี่ยงได้ ไม่ว่าจะมิใช่กรณีหรือมิใช่กรณีก็ตาม เป็นเรื่องที่ผู้ร้องมีความประสงค์ให้เทศบาลตำบลหนองขนานดำเนินการแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนหรือช่วยเหลือ ไม่ว่าจะป็นตัววาจา/โทรศัพท์ หรือลายลักษณ์อักษร (หนังสือ) หรืออื่นใด และรวมถึงเรื่องที่ได้รับจากหน่วยงานอื่นๆ โดยเป็นเรื่องที่อยู่ในวิสัยที่เทศบาลตำบลหนองขนานสามารถดำเนินการแก้ไขปัญหา หรือช่วยเหลือได้ หรือสามารถประสานให้หน่วยงานที่มีอำนาจหน้าที่โดยตรงในพื้นที่ดำเนินการต่อไปได้

“เรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ทั่วไป” หมายถึง เรื่องราวร้องทุกข์ทั่วไป ข้อคิดเห็น ข้อเสนอแนะ คำชมเชย สอบถาม หรือร้องขอข้อมูล การร้องเรียนเกี่ยวกับคุณภาพและการให้บริการของหน่วยงาน

“ร้องเรียนเรื่องจัดซื้อจัดจ้าง” หมายถึง ร้องเรียนกรณีที่มีการบ่งชี้เข้าลักษณะการแบ่งซื้อ แบ่งจ้าง การจัดซื้อเกินราคารมาตรฐาน ไม่ได้เผยแพร่ประกาศสอบราคา ประกวดราคา ทางเว็บไซต์ของจังหวัด และกรมบัญชีกลาง ไม่ได้ส่งประกาศสอบราคา ประกวดราคา ไปยังผู้มีอาชีพขายโดยตรง

“เรื่องร้องทุกข์ของประชาชน” หมายถึง เรื่องราวที่ผู้ร้องเรียนประสงค์ให้ได้รับการปลดเปลื้องความทุกข์ที่ตนได้รับหรือเป็นเรื่องที่ผู้ร้องเรียนหรือผู้อื่นหรือสาธารณชนได้รับความเสียหาย

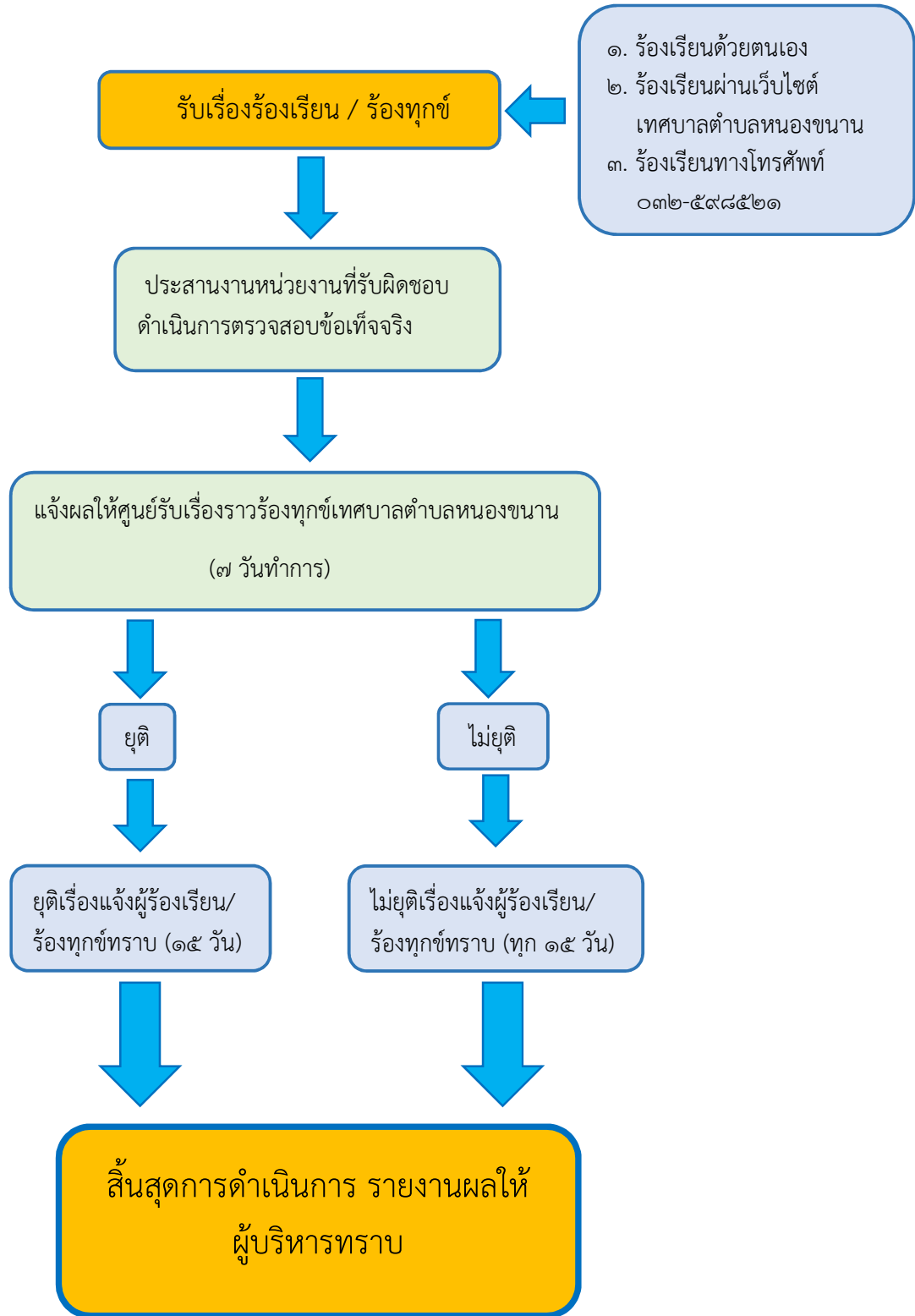
“เรื่องร้องทุกข์ ร้องเรียน ข้าราชการ” หมายถึง เรื่องราวที่ข้าราชการเป็นผู้ถูกร้องเรียนเนื่องจากการปฏิบัติหน้าที่หรือปฏิบัติงานไม่เหมาะสมและผู้ร้องทุกข์ได้รับความเดือดร้อน หรือเสียหาย หรืออาจเดือดร้อนหรือเสียหายโดยมีอาจหลีกเลี่ยงได้ และความเดือดร้อนหรือความเสียหายที่ว่านั้นเนื่องมาจากเจ้าหน้าที่เทศบาลตำบลหนองขนานละเลยต่อหน้าที่ หรือขัด หรือไม่ถูกต้องตามกฎหมาย กระทำการไม่ถูกต้องตามขั้นตอนหรือวิธีการอันเป็นสาระสำคัญที่กำหนดไว้สำหรับกรนั้น กระทำการไม่สุจริต หรือโดยไม่มีเหตุอันสมควร

“การจัดการข้อร้องเรียน” มีความหมายครอบคลุมถึงการจัดการในเรื่องข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์/ข้อเสนอแนะ/ข้อคิดเห็น/คำชมเชย/การสอบถาม การร้องขอข้อมูล

“ผู้ร้องเรียน/ร้องทุกข์” หมายถึง ประชาชนทั่วไป/ผู้มีส่วนได้เสียที่มาติดต่อราชการผ่านช่องทางต่างๆ โดยมีวัตถุประสงค์ครอบคลุมการร้องเรียน/ร้องทุกข์/การในข้อเสนอแนะ/การให้ข้อคิดเห็น/การชมเชย/การร้องขอข้อมูล

“ช่องทางการรับข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์” หมายถึง ช่องทางต่างๆ ที่ใช้ในการรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ เช่น ติดต่อด้วยตนเอง/ติดต่อทางโทรศัพท์/เว็บไซต์ของเทศบาลตำบลหนองขนาน

๘. แผนผังกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์



๙. ขั้นตอนการปฏิบัติงาน

๙.๑ การแต่งตั้งผู้รับผิดชอบจัดการข้อร้องเรียน / ร้องทุกข์ ของหน่วยงาน

๑. จัดตั้งศูนย์ / จุดรับข้อร้องเรียน / ร้องทุกข์ ของประชาชน

๒. จัดทำคำสั่งแต่งตั้งเจ้าหน้าที่ประจำศูนย์

๓. แจ้งผู้รับผิดชอบตามคำสั่งเทศบาลตำบลหนองขนาน เพื่อความสะดวกในการประสานงาน

๙.๒ ขั้นตอนการรับเรื่องร้องเรียน / ร้องทุกข์

๑. กรณีเรื่องร้องเรียน / ร้องทุกข์ทั่วไป

๑.๑ สอบถามข้อมูลเบื้องต้นจากผู้ขอรับบริการถึงความประสงค์ของการขอรับบริการ

๑.๒ ดำเนินการบันทึกข้อมูลของผู้ขอรับบริการ เพื่อเก็บไว้เป็นฐานข้อมูลของผู้ขอรับบริการจากศูนย์บริการ

๑.๓ ดำเนินการแยกประเภทงานบริการตามความประสงค์ของผู้ขอรับบริการ เช่น งานให้คำปรึกษากฎหมาย ขออนุมัติ/อนุญาต ขอร้องเรียน/ร้องทุกข์/แจ้งเบาะแส หรือร้องเรียนเรื่องจัดซื้อจัดจ้าง

๑.๔ ดำเนินการให้คำปรึกษาตามประเภทงานบริการเพื่อตอบสนองความประสงค์ของผู้ขอรับบริการ

๑.๕ เจ้าหน้าที่ดำเนินการเพื่อตอบสนองความประสงค์ของผู้ขอรับบริการ กรณีข้อร้องเรียนทั่วไป เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบ/ที่ปรึกษากฎหมายจะให้ข้อมูลกับผู้ขอรับบริการในเรื่องที่ผู้ขอรับบริการต้องการทราบ เมื่อให้คำปรึกษาเรียบร้อยแล้ว เรื่องที่ขอรับบริการนั้นจะถือว่ายุติ

- กรณีขออนุมัติ/อนุญาต เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบจะให้ข้อมูลกับผู้ขอรับบริการในเรื่องที่ผู้ขอรับบริการต้องการทราบและดำเนินการรับเรื่องดังกล่าวไว้ หัวหน้าสำนักปลัดเทศบาลตำบลหนองขนาน หรือหน่วยงานผู้รับผิดชอบเป็นผู้พิจารณาส่งต่อไปให้กับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องดำเนินการต่อไป ภายใน ๑-๒ วัน

- กรณีขอร้องเรียน/ร้องทุกข์/แจ้งเบาะแส เจ้าหน้าที่ของเทศบาลตำบลหนองขนาน จะให้ข้อมูลกับผู้ขอรับบริการในเรื่องที่ผู้ขอรับบริการต้องการทราบและเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบจะดำเนินการรับเรื่องดังกล่าวไว้ และหัวหน้าหน่วยงานเป็นผู้พิจารณาส่งต่อไปให้กับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องดำเนินการต่อไป ภายใน ๑-๒ วัน

- กรณีขออนุมัติ/อนุญาต ขอร้องเรียน/ร้องทุกข์/แจ้งเบาะแสให้ผู้ขอรับบริการ รอคอยติดต่อกลับหรือสามารถติดตามเรื่องกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง หากไม่ได้รับการติดต่อกลับจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้องภายใน ๑๕ วัน ให้ติดต่อกลับมาที่ศูนย์รับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์เทศบาลตำบลหนองขนาน ตามเบอร์โทรศัพท์ ๐๓๒-๕๙๘-๕๒๑

๒. กรณีข้อร้องเรียนเกี่ยวกับการจัดซื้อจัดจ้าง

๒.๑ สอบถามข้อมูลเบื้องต้นจากผู้ขอรับบริการถึงความประสงค์ของการขอรับบริการ

๒.๒ ดำเนินการบันทึกข้อมูลของผู้ขอรับบริการ เพื่อเก็บไว้เป็นฐานข้อมูลของผู้ขอรับบริการจากเจ้าหน้าที่ รับผิดชอบ

๒.๓ แยกประเภทงานร้องเรียน เรื่องร้องเรียนจัดซื้อจัดจ้างให้กับผู้อำนวยการ กองคลังเพื่อเสนอเรื่องให้กับผู้บังคับบัญชาตามลำดับชั้น พิจารณาความเห็น

- กรณีข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์/แจ้งเบาะแส เกี่ยวกับการจัดซื้อจัดจ้าง เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบของเทศบาลตำบลหนองขนาน จะให้ข้อมูลกับผู้ขอรับบริการในเรื่องที่ผู้ขอรับบริการต้องการทราบ และเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบ จำดำเนินการรับเรื่องดังกล่าวไว้ และหัวหน้าหน่วยงานเป็นผู้พิจารณาส่งต่อไป กับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องดำเนินการต่อไป ภายใน ๑-๒ วัน

- กรณี ข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์/แจ้งเบาะแส เรื่องจัดซื้อจัดจ้าง ให้ผู้ขอรับบริการ รอคอยติดต่อกลับ หรือสามารถติดตามเรื่องกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง หากไม่ได้รับการติดต่อกลับจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้องภายใน ๑๕ วัน ให้ติดต่อกลับไป ที่ศูนย์รับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์เทศบาลตำบลหนองขนาน ตามเบอร์โทรศัพท์ ๐๓๒-๕๙๘๕๒๑

๙.๓ ระยะเวลาดำเนินการรับข้อร้องเรียน / ร้องทุกข์

ช่องทาง	ความถี่ในการตรวจสอบช่องทาง	ระยะเวลาดำเนินการรับข้อร้องเรียน / ร้องทุกข์ เพื่อประสานงานหาทางแก้ไขปัญหา	หมายเหตุ
ร้องเรียนด้วยตนเอง ณ ศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์เทศบาลตำบลหนองขนาน	ทุกครั้งที่มีการร้องเรียน	ภายใน ๑-๒ วันทำการ	
ร้องเรียนผ่านเว็บไซต์เทศบาลตำบลหนองขนาน	ทุกวัน	ภายใน ๓ วันทำการ	
ร้องเรียนทางโทรศัพท์ ๐๓๒-๕๙๘๕๒๑	ทุกวัน	ภายใน ๑-๒ วันทำการ	

๑๐. การรับและตรวจสอบข้อร้องเรียน / ร้องทุกข์ จากช่องทางต่างๆ

ดำเนินการรับและติดตามตรวจสอบข้อร้องเรียน / ร้องทุกข์ ที่เข้ามายังหน่วยงานจากช่องทางต่างๆ โดยมีข้อปฏิบัติตามที่กำหนด ดังนี้

เมื่อได้รับความเดือดร้อน ไม่ได้ได้รับความเป็นธรรม พบเห็นเรื่องการทุจริต/การกระทำความผิด ประพฤติมิชอบให้แจ้งเบาะแสหรือส่งเรื่องราวร้องทุกข์ต่อศูนย์รับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์เทศบาลตำบลหนองขนานได้ ตามช่องทาง ดังนี้

๑. ติดต่อด้วยตนเอง

- ศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์เทศบาลตำบลหนองขนาน

๒. ทางไปรษณีย์

- ส่งถึง สำนักงานเทศบาลตำบลหนองขนาน เลขที่ ๑๒ หมู่ที่ ๑ ตำบลหนองขนาน

อำเภอเมืองเพชรบุรี จังหวัดเพชรบุรี ๗๖๐๐๐

๓. ทางอินเทอร์เน็ต

- เว็บไซต์ตำบลหนองขนาน www.nongkhanan.go.th

๔. ผู้รับเรื่องร้องเรียน / ร้องทุกข์

- จำนวน ๑ จุด ณ สำนักงานเทศบาลตำบลหนองขนาน

๕. ผู้รับฟังความเห็น

- อยู่จุดเดียวกันกับผู้รับเรื่องร้องเรียน / ร้องทุกข์

๖. ทางโทรศัพท์

- เบอร์โทร ๐๓๒-๕๙๘-๕๒๑

วิธีการ

๑. ทำเป็นหนังสือแจ้งข้อมูลหรือเรื่องราวร้องเรียนร้องทุกข์ ระบุปัญหาหรือความเดือดร้อนที่ได้รับ สถานที่ ผู้เกี่ยวข้อง รูปภาพ(ถ้ามี) พร้อมทั้งแจ้งชื่อ-สกุล ที่อยู่ของผู้แจ้ง และหมายเลขโทรศัพท์ที่สามารถติดต่อได้

๒. ขอรับแบบฟอร์มร้องเรียนร้องทุกข์ทั่วไป แบบฟอร์มร้องเรียน/ร้องทุกข์ ที่สำนักงานเทศบาลตำบลหนองขนาน

๓. ดาวน์โหลดแบบฟอร์มร้องเรียนร้องทุกข์ทั่วไป แบบฟอร์มร้องเรียน/ร้องทุกข์ ในเว็บไซต์ของเทศบาลตำบลหนองขนาน/ศูนย์รับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ www.nongkhanan.go.th

๔. ให้ข้อมูลหรือรายละเอียด พร้อมเอกสาร/หลักฐานแนบ(ถ้ามี)

๕. จัดส่งทางช่องทางที่จัดไว้ให้บริการ

๑๑. การบันทึกข้อร้องเรียน

๑๑.๑ กรอกแบบฟอร์มบันทึกข้อร้องเรียน / ร้องทุกข์ โดยมีรายละเอียด ชื่อ-สกุล ที่อยู่ หมายเลขโทรศัพท์ติดต่อ เรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ และสถานที่เกิดเหตุ

๑๑.๒ ทุกช่องทางที่มีการร้องเรียน เจ้าหน้าที่ต้องบันทึกข้อร้องเรียน / ร้องทุกข์ ลงสมุดบันทึกข้อร้องเรียน / ร้องทุกข์

๑๒. การประสานหน่วยงานเพื่อแก้ปัญหาข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ และการแจ้งกลับผู้ร้องเรียน

๑๒.๑ กรณีเป็นการขอข้อมูลข่าวสาร (ที่สามารถเปิดเผยได้ตามกฎหมาย) ประสานหน่วยงานผู้ครอบครองเอกสาร หรือเจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้องเพื่อให้ข้อมูลแก่ผู้ร้องขอได้ทันที

๑๒.๒ ข้อร้องเรียน / ร้องทุกข์ ที่เป็นการร้องเรียนเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการของหน่วยงาน เช่น ไฟฟ้าสาธารณะดับ การจัดการขยะมูลฝอย ตัดต้นไม้ กลิ่นเหม็นรบกวน เป็นต้น จัดทำบันทึกข้อความเสนอไปยังผู้บริหารเพื่อสั่งการหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง โดยเบื้องต้นอาจโทรศัพท์แจ้งไปยังหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

๑๒.๓ ข้อร้องเรียน / ร้องทุกข์ ที่ไม่อยู่ในความรับผิดชอบของเทศบาลตำบลหนองขนาน ให้ดำเนินการประสานหน่วยงานภายนอกที่เกี่ยวข้องเพื่อให้เกิดความรวดเร็วและถูกต้องในการแก้ไขปัญหาต่อไป

๑๒.๔ ข้อร้องเรียนที่ส่งผลกระทบต่อหน่วยงาน เช่น กรณีผู้ร้องเรียนทำหนังสือร้องเรียนความไม่โปร่งใสในการจัดซื้อจัดจ้าง ให้เจ้าหน้าที่จัดทำบันทึกข้อความเพื่อเสนอผู้บริหารพิจารณาสั่งการไปยังหน่วยงานที่รับผิดชอบเพื่อดำเนินการตรวจสอบและแจ้งผู้ร้องเรียนทราบต่อไป

๑๓. การติดตามแก้ไขปัญหาข้อร้องเรียน

ให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องรายงานผลการดำเนินการให้ศูนย์รับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ เทศบาลตำบลหนองขนานทราบภายใน ๗ วันทำการ เพื่อที่เจ้าหน้าที่ศูนย์รับเรื่องร้องเรียนฯ จะได้แจ้งให้ผู้ร้องเรียน/ร้องทุกข์ทราบ ภายใน ๑๕ วันหรือแจ้งผู้ร้องเรียน/ร้องทุกข์ทราบทุกๆ ๑๕ วัน ในกรณีที่ยังดำเนินการแก้ไขไม่แล้วเสร็จ ก็ให้ปฏิบัติเช่นเดียวกันจนกว่าจะยุติเรื่อง

๑๔. การรายงานผลการดำเนินการให้ผู้บริหารทราบ

๑๓.๑ ให้รวบรวมและรายงานสรุปการจัดการข้อร้องเรียน / ร้องทุกข์ ให้ผู้บริหารทราบ ในสิ้นปีงบประมาณนั้น

๑๓.๒ ให้รวบรวมรายงานสรุปข้อร้องเรียนตาม ๑๓.๑ เพื่อนำมาวิเคราะห์การจัดการข้อร้องเรียน / ร้องทุกข์ ในภาพรวมของหน่วยงาน เพื่อใช้เป็นแนวทางในการแก้ไข ปรับปรุง พัฒนางองค์กรต่อไป

๑๕. มาตรฐานงาน

๑๕.๑ การดำเนินการแก้ไขข้อร้องเรียน / ร้องทุกข์ ให้แล้วเสร็จภายในระยะเวลาที่กำหนด

๑๕.๒ กรณีได้รับเรื่องร้องเรียน / ร้องทุกข์ ให้ศูนย์รับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์เทศบาลตำบลหนองขนานดำเนินการตรวจสอบและพิจารณาส่งเรื่องให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องดำเนินการแก้ไขปัญหาข้อร้องเรียน / ร้องทุกข์ ให้แล้วเสร็จภายใน ๑๕ วันทำการ

๑๖. จัดทำโดย

ศูนย์รับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์เทศบาลตำบลหนองขนาน

- โทรศัพท์ ๐๓๒-๕๙๘-๕๒๑

- เว็บไซต์ www.nongkhanan.go.th

ภาคผนวก



ศูนย์รับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์เทศบาลตำบลหนองขนาน
บันทึกคำร้องทุกข์

วันที่.....เดือน.....พ.ศ.....

รับที่.....

วันที่.....

เวลา.....

เรื่อง.....

เรียน ประธานศูนย์รับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์เทศบาลตำบลหนองขนาน

ชื่อ-สกุล ผู้ร้อง.....อายุ.....ปี โทศัพท.....
อยู่บ้านเลขที่.....หมู่ที่.....ตำบล.....หนองขนาน.....อำเภอเมือง.....เพชรบุรี.....จังหวัด.....เพชรบุรี.....

๑. ขอความช่วยเหลือ ๒. ขอความเป็นธรรม ๓. ร้องเรียนกล่าวโทษเจ้าหน้าที่/หน่วยงานรัฐ ๔. แจ้งเบาะแส
๕. ได้รับความเดือดร้อน ๖. หนี้สิน ๗. ปัญหาที่อยู่อาศัย/ที่ดิน ๘. ทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม

รายละเอียด.....
.....
.....

วัตถุประสงค์.....
.....
.....

ข้าพเจ้าได้แนบเอกสารหลักฐานต่างๆมาด้วย ได้แก่

- ๑.....จำนวน.....ฉบับ
๒.....จำนวน.....ฉบับ
๓.....จำนวน.....ฉบับ

ข้าพเจ้าขอรับรองว่าเป็นความจริงทุกประการ หากปรากฏว่าไม่เป็นความจริง ข้าพเจ้ายอมรับผิดชอบ
และให้ดำเนินการตามกฎหมายได้

ลงชื่อ.....ผู้ร้องฯ

(.....)

เรียน ประธานศูนย์รับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ฯ
เพื่อโปรดพิจารณา

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

คำสั่งการ.....
.....
.....
.....

(.....)

เจ้าหน้าที่ประจำศูนย์รับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ฯ

(นายแพทย์ จินดาไทย)

ประธานศูนย์รับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ฯ

...../...../.....