

หลักเกณฑ์การรับเรื่องร้องเรียนและการแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียน

กองสวัสดิการสังคม เทศบาลเมืองหนองคาย

๑. คำนิยาม

ข้อ ๑ ในประกาศนี้

“ผู้ให้บริการ” หมายถึง เจ้าหน้าที่กองสวัสดิการสังคม

“ผู้ใช้บริการ” หมายถึง ผู้ที่มาติดต่อราชการ ผู้มาประสานราชการ และประชาชนทุกคนที่มาติดต่อสอบถามข้อมูลต่างๆ ภายในกองสวัสดิการสังคม

“ผู้ร้องเรียน” หมายถึง ผู้ใช้บริการหรือผู้ที่ได้รับความเดือดร้อนเสียหายจากการให้บริการ

“เรื่องร้องเรียน” หมายถึง เหตุที่ผู้ร้องเรียนได้รับความเดือดร้อนเสียหายจากการให้บริการของผู้ให้บริการ และผู้ร้องเรียนได้ยื่นเรื่องร้องเรียนตามรูปแบบและวิธีการที่ผู้ให้บริการกำหนดไว้แล้ว

“คณะกรรมการ” หมายถึง เจ้าหน้าที่กองสวัสดิการสังคม

๒. หลักเกณฑ์และสิทธิในการยื่นเรื่องร้องเรียน

ข้อ ๒ ผู้ให้บริการมีนโยบายในการแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียน ดังนี้

(๑) จะดำเนินการรับเรื่องร้องเรียนมาพิจารณา เพื่อแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนของ ผู้ร้องเรียนด้วยความสุภาพและให้เกียรติผู้ร้องเรียน พร้อมทั้งจะดำเนินการอย่างมีประสิทธิภาพ รวดเร็ว และเป็นธรรม

(๒) จะดำเนินการแก้ไขปัญหา เพื่อให้ผู้ร้องเรียนได้รับความเป็นธรรมในการใช้บริการ

(๓) จะดำเนินการแก้ไขปัญหาของผู้ร้องเรียนให้ตรงกับปัญหาและความต้องการที่แท้จริงของผู้ร้องเรียน

(๔) จะดำเนินการปรับปรุงและแก้ไขการให้บริการ

ข้อ ๓ การแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียนของผู้ร้องเรียน มีหลักเกณฑ์การรับเรื่องร้องเรียน ดังนี้

(๑) ผู้ร้องเรียนจะต้องผู้ใช้บริการหรือผู้ที่ได้รับความเดือดร้อนเสียหายจากการให้บริการของผู้ให้บริการ และเป็นปัญหาที่ร้องเรียนเกี่ยวข้องกับการให้บริการของผู้ให้บริการเท่านั้น

(๒) ผู้ร้องเรียนสามารถยื่นเรื่องร้องเรียนต่อผู้ให้บริการ โดยการมารอแบบคำร้องด้วยตนเอง ในเวลาราชการตั้งแต่เวลา ๐๘.๓๐ น. ถึงเวลา ๑๖.๓๐ น. และผู้ร้องเรียนจะต้องแสดงข้อมูลและรายละเอียดที่เกี่ยวข้องอย่างชัดเจนเกี่ยวกับปัญหาที่ร้องเรียน พร้อมแสดงข้อมูลและหลักฐานโดยครบถ้วน

ข้อ ๔ หน้าที่ของผู้ให้บริการในการร้องเรียนปัญหาเกี่ยวกับการให้บริการ ภายใต้หลักเกณฑ์มีดังนี้

(๑) เมื่อผู้ให้บริการได้รับเรื่องร้องเรียนแล้ว จะแจ้งการรับเรื่องร้องเรียนเป็นหนังสือให้ผู้ร้องเรียนทราบ ภายใน ๗ วัน นับถัดจากวันที่ได้รับเรื่องร้องเรียน พร้อมรายละเอียดเกี่ยวกับการรับเรื่องร้องเรียน และสิทธิของผู้ร้องเรียนในการร้องเรียน

(๒) ผู้ให้บริการต้องให้คำแนะนำแก่ผู้ร้องเรียนเกี่ยวกับเอกสารที่ผู้ให้บริการต้องการ เพื่อประกอบการดำเนินการแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียน รวมทั้งช่วยเหลือและอำนวยความสะดวกแก่ผู้ร้องเรียน ตั้งแต่ขั้นตอนการรับเรื่องร้องเรียนไป จนถึงขั้นตอนการเจรจาตกลงเสร็จสิ้น

๓. การพิจารณาแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียน

ข้อ ๔ การแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียนระหว่างผู้ร้องเรียนกับผู้ให้บริการ จะดำเนินการโดยใช้วิธีการเจรจา ตกลงกัน ซึ่งผู้ร้องเรียนจะต้องมาให้ข้อเท็จจริงหรือเจรจาตกลงกับคณะกรรมการด้วยตนเอง โดยแสดงรายละเอียด เกี่ยวกับชื่อ-สกุล และที่อยู่ของผู้ร้องเรียน สถานะและความสัมพันธ์ระหว่างผู้ให้บริการกับผู้ร้องเรียน โดยลงชื่อผู้ให้บริการหรือผู้แทน

ผู้ร้องเรียน และพยานบุคคลอย่างน้อยสองคนไว้เป็นสำคัญ หากผู้ร้องเรียนไม่ยินยอมลงนามในบันทึกการเจรจา ผู้ให้บริการจะแจ้งผลการเจรจาเป็นหนังสือให้ผู้ร้องเรียนทราบ ในกรณีผู้ร้องเรียนเป็นนิติบุคคลจะต้องมีหนังสือมอบอำนาจจากผู้มีอำนาจกระทำการแทน นิติบุคคลพร้อมเอกสารหลักฐานของนิติบุคคลมาประกอบด้วย

ข้อ ๕ ในกรณีที่ผลการเจรจาระหว่างผู้ให้บริการกับผู้ร้องเรียนไม่ได้ข้อยุติไม่ว่าทั้งหมดหรือแต่บางส่วน ผู้ให้บริการจะเสนอรายงานกระบวนการแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียน โดยแสดงรายละเอียดเกี่ยวกับกระบวนการแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียนตลอดทุกขั้นตอน ตั้งแต่ขั้นตอนการรับเรื่องร้องเรียนจากผู้ร้องเรียนไปจนถึง ขั้นตอนการเจรจาตกลงเสร็จสิ้นให้แก่ คณะผู้บริหารต่อไป



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ งานธุรการ กองสวัสดิการสังคม

โทร ๐๔๒-๔๒๒๘๒๘

ที่ นค ๕๒๐๐๗.๑ / ๙๙๓

วันที่ ๘ พฤศจิกายน ๒๕๖๐

เรื่อง รายงานการสำรวจความพึงพอใจของผู้มาใช้บริการกองสวัสดิการสังคม ในวันที่ ๓๑ ตุลาคม ๒๕๖๐

เรียน ผู้อำนวยการกองสวัสดิการสังคม

ด้วย กองสวัสดิการสังคม ได้จัดทำแบบสอบถามสำรวจความพึงพอใจของประชาชนที่มาใช้บริการ และติดต่อราชการของกองสวัสดิการสังคม ซึ่งมาเข้าร่วมประชุมจับสลากซื้อขายสินค้าตลาดแคมของหนองคาย โดยใช้วิธีสุ่มตัวอย่างจากจำนวนผู้มาใช้บริการและติดต่อราชการ จำนวน ๗๐ คน เพื่อนำข้อมูลที่ได้จากการสำรวจ มาสรุปผลและปรับปรุงการให้บริการ และดำเนินการแก้ไขข้อบกพร่องของการบริการด้านต่าง ๆ ให้มีประสิทธิภาพ และตรงกับความต้องการของผู้รับบริการให้ดีที่สุดต่อไป

ในการนี้ จึงขอรายงานการสำรวจความพึงพอใจของผู้มาใช้บริการกองสวัสดิการสังคม ดังรายละเอียดที่แนบมาพร้อมนี้

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณา

(นางภรณ์ชนก บุตรโยธี)

เจ้าพนักงานธุรการปฏิบัติงาน

รับ ๑๖๐๗/๑๖๐

- ชื่อ ๑๖๐๗/๑๖๐

๑๖๐๗/๑๖๐ ๑๖๐๗/๑๖๐ ชื่อ ๑๖๐๗/๑๖๐

๑๖๐

เรียน นายกเทศมนตรี

- เพื่อโปรดทราบ

- ๑๖๐๗/๑๖๐

(นายประภาส บุตรอุดม)

รองปลัดเทศบาล ปฏิบัติราชการแทน

ปลัดเทศบาลเมืองหนองคาย

(นางสาวพัชรา ผาณิบุตย์)

ผู้อำนวยการกองสวัสดิการสังคม

๕ ๘ ๒๕๖๐

(นายวีระชัยโชค มงคลภูมิรัตน์)

รองนายกเทศมนตรี ปฏิบัติราชการแทน

นายกเทศมนตรีเมืองหนองคาย

แบบสอบถามความพึงพอใจ

กองสวัสดิการสังคม ได้จัดทำแบบสอบถามความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของกองสวัสดิการเทศบาลเมืองหนองคาย เพื่อนำข้อมูลที่ได้จากการสำรวจนี้มาสรุปผลจัดทำแผนปรับปรุงการให้บริการ และดำเนินการแก้ไขข้อบกพร่องของการบริการด้านต่าง ๆ ให้มีประสิทธิภาพและตรงกับความต้องการของผู้รับบริการมากยิ่งขึ้นต่อไป

ส่วนที่ 1 : ข้อมูลทั่วไปผู้ขอรับบริการ

ชื่อผู้ขอรับบริการ (บุคคลหรือหน่วยงาน) : กองสวัสดิการสังคม

โทรศัพท์ผู้ขอรับบริการ: 042-422828

ส่วนที่ 2 : การขอรับบริการ

☒

ขอรับเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ

☐

ขอรับเบี้ยความพิการ

☐

ขอรับเบี้ยยังชีพผู้ป่วยเอดส์

☐

ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับชุมชน

☐

สมัครสมาชิกชมรมผู้สูงอายุ

☒

รับบริการอื่น ๆ (ระบุ) ผู้จัดทำบันทึกข้อตกลง

แนบตาม

ส่วนที่ 3 : แบบสอบถามความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการ

หัวข้อแบบสอบถามความพึงพอใจ	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
1 : ด้านบุคลากร					
1. เจ้าหน้าที่พูดจาสุภาพ อธิบายดี แต่งกายสุภาพ การวางตัวเรียบร้อย	39	31	-	-	-
2. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจ รวดเร็ว และเอาใจใส่	39	31	-	-	-
3. เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ ตอบข้อซักถามได้อย่างชัดเจน ถูกต้องน่าเชื่อถือ	47	23	-	-	-
4. เจ้าหน้าที่สามารถแก้ปัญหา อุปสรรค ที่เกิดขึ้นได้อย่างเหมาะสม	44	26	-	-	-
2 : ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ					
1. มีช่องทางการให้บริการที่หลากหลาย	28	37	5	-	-
2. ขั้นตอนการให้บริการมีระบบ ไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน มีความชัดเจน	24	44	2	-	-
3. ขั้นตอนการให้บริการแต่ละขั้นตอนมีความสะดวก รวดเร็ว	31	37	2	-	-
4. มีผังลำดับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการอย่างชัดเจน	28	38	4	-	-
3 : ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก					
1. การจัดสิ่งอำนวยความสะดวกในสถานที่ให้บริการ เช่น ที่จอดรถ น้ำดื่ม	35	32	3	-	-
2. มีเครื่องมือ/อุปกรณ์/ระบบในการบริการข้อมูลสารสนเทศ	40	28	2	-	-
3. มีการจัดผังการให้บริการและการใช้อาคารไว้อย่างชัดเจนสะดวกเหมาะสม	34	32	1	-	-
4. อาคารสถานที่มีความสะอาด ปลอดภัย	34	34	2	-	-
ส่วนที่ 4 : ท่านคิดว่า กองสวัสดิการสังคมควรปรับปรุงด้านใด (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)					
1. ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ในหน่วยงาน	1	-	-	-	-
2. ด้านข้อมูลข่าวสารที่ให้บริการแก่ประชาชน	-	3	-	-	-
3. ด้านสถานที่ในการบริการข้อมูลข่าวสาร	-	3	-	-	-
4. ด้านวิธีการเข้ามามีส่วนร่วมของประชาชน	-	3	-	-	-
5. อื่น ๆ (ระบุ)	-	-	-	-	-



- ☒ ฝ่ายบริหารงานทั่วไป
☐ ฝ่ายแผนและงบประมาณ
☐ ฝ่ายนิติการ
☐ ฝ่ายบริการและเผยแพร่วิชาการ

บันทึกข้อความ

กองวิชาการและแผนงาน	
รับที่ 1461	
วันที่ 16 พ.ย. 60	เวลา 13.45
ผู้รับ	

ส่วนราชการ งานธุรการ กองสวัสดิการสังคม โทร ๐๔๒-๔๒๒๘๒๘

ที่ นค ๕๒๐๐๗.๑/๕๑๙

วันที่ ๑๖ พฤศจิกายน ๒๕๖๐

เรื่อง ขอส่งข้อมูลข่าวสารไว้ให้ประชาชนเข้าตรวจดู

เรียน ผู้อำนวยการกองวิชาการและแผนงาน

พร้อมนี้ กองสวัสดิการสังคม ขอส่งข้อมูลข่าวสารไว้ให้ประชาชนเข้าตรวจดูในส่วนของกองสวัสดิการสังคม ตามรายละเอียดที่แนบมาพร้อมนี้

จึงเรียนมาเพื่อทราบ

(นางสาวพัชรา พาณิชย์)
ผู้อำนวยการกองสวัสดิการสังคม

เรียน ผอ.กองวิชาการและแผนงาน

- เพื่อโปรดทราบและพิจารณา

- กองสวัสดิการสังคม ส่ง ข้อมูลข่าวสาร

ไว้ให้ประชาชนตรวจดู

- เน้นกรมแรงงาน กรมจัดหางาน กรมส่งเสริมการค้าระหว่างประเทศ

1-๐-๖๒

(จำเอกสันทนา สุทธิ)

หัวหน้าฝ่ายบริหารงานทั่วไป

17 พ.ย. 60

ทพพพ

ทพพพ