

คู่มือปฏิบัติการจัดการข้อร้องเรียน

เทศบาลตำบลทุ่งหลวง



ศูนย์ข้อมูลข่าวสารของราชการ
สำนักงานเทศบาลตำบลทุ่งหลวง

๐๗๗-๓๖๑-๐๔๗

info@thungluang.go.th

คำนำ

เทศบาลตำบลทุ่งหลวง ในฐานะหน่วยงานของรัฐ มีอำนาจหน้าที่ ตามพระราชบัญญัติเทศบาล พ.ศ.๒๔๙๖ แก้ไขเพิ่มเติม ๒๕๔๓ ในการพัฒนาตำบลในด้านเศรษฐกิจ สังคมและวัฒนธรรม และมาตรา ๕๐ ภายใต้บังคับแห่งกฎหมาย เทศบาลตำบล และอาศัยอำนาจตามความในพระราชกฤษฎีกาว่าด้วย หลักเกณฑ์และวิธีการ บริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ.๒๕๕๖ และตามพระราชบัญญัติข้อมูลข่าวสาร ๒๕๕๐ เพื่อให้บริการประชาชนในด้านของการอำนวยความสะดวก และเพื่อเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารของ อบต. ให้ประชาชนรับทราบเกี่ยวกับการดำเนินการต่างๆ ของเทศบาลตำบลทุ่งหลวง เพื่อที่ปวงชนชาวไทยสามารถตรวจสอบ เสนอแนะ การดำเนินการ รวมถึงการจัดการข้อร้องเรียน เพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชน

ในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่และผู้ที่เกี่ยวข้องกับข้อร้องเรียน ขั้นตอนการดำเนินงานข้อร้องเรียน ของศูนย์รับเรื่องร้องเรียน ของเทศบาลตำบลทุ่งหลวง ได้รวบรวมขั้นตอนการปฏิบัติที่ได้จากประสบการณ์การทำงานจริง ตั้งแต่เริ่มต้นจนได้ข้อยุติแนวคิด/ขั้นตอน สำคัญในการปฏิบัติงานข้อร้องเรียน เพื่อให้การบริหารจัดการ เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพและเป็นรูปธรรม จึงได้จัดทำคู่มือการจัดการข้อร้องเรียน เพื่อกำหนด ทิศทาง แนวทาง ขั้นตอนและการแก้ไขปัญหาต่างๆที่เกิดขึ้นซึ่งเป็นแนวทางการดำเนินงานและจัดระบบใน ส่วนกลางและส่วนภูมิภาคต่อไป

คู่มือการจัดการข้อร้องเรียน ได้รวบรวมขั้นตอน/แนวทาง/ตัวอย่างการดำเนินงานเรื่องร้องเรียน รวมทั้งช่องทางการรับเรื่องร้องเรียนของเทศบาลตำบลทุ่งหลวงและคำสั่งคณะกรรมการจัดการข้อร้องเรียน ของเทศบาลตำบลทุ่งหลวง

ศูนย์ข่าวสารฯ
เทศบาลตำบลทุ่งหลวง

บทที่๑

บทนำ

การร้องเรียนของประชาชน เป็นเสียงสะท้อนให้รัฐบาลและหน่วยงานของรัฐทราบว่าการบริหารราชการมีประสิทธิภาพและมีประสิทธิผลมากน้อยเพียงใด เทศบาลตำบลทุ่งหลวงได้ตระหนักและให้ความสำคัญกับ เรื่องดังกล่าวมาโดยตลอด มีการรับฟังความคิดเห็น เปิดโอกาสให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วม และตรวจสอบการทำงาน ของหน่วยงาน เพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชนและเสริมสร้างความสงบสุขให้เกิดในสังคมและ พระพุทธศาสนา โดยเฉพาะสังคมปัจจุบันที่มีการพัฒนาด้านเศรษฐกิจ ด้านสังคม ด้านเทคโนโลยีและการเมือง มากขึ้น ทำให้เกิดการเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็ว นำไปสู่การแข่งขัน การเอาเปรียบ การแสวงหาผลประโยชน์ในด้านพระพุทธศาสนามากยิ่งขึ้นการละเลยกฎ ระเบียบ มติของคณะสงฆ์ โดยไม่คำนึงถึงคุณธรรม จริยธรรม หลักคำสอนทางพระพุทธศาสนา เกิดปัญหาความเดือดร้อน หรือไม่ได้รับความ เป็นธรรม จึงมีการ ร้องเรียนต่อหน่วยงานต่างๆ เพิ่มขึ้น

เทศบาลตำบลทุ่งหลวงในฐานะที่เป็นหน่วยงานหลักในการดูแลพัฒนาตำบลทุ่งหลวง เพื่อบำบัดทุกข์ บำรุงสุข ให้แก่ประชาชนภายในตำบล โดยมีเป้าหมายเพื่อให้บริการแก่ประชาชน ในการรับทราบความคิดเห็น คำแนะนำ ภารกิจ บทบาทหน้าที่โครงการต่างๆ ให้บริการข้อมูล การค้นคว้า และการบริการ รวมถึงการรับข้อ ร้องเรียน เกี่ยวกับงานของเทศบาลตำบลทุ่งหลวงโดยเฉพาะอย่างยิ่งภารกิจที่เกี่ยวกับการแก้ไขปัญหาข้อ ร้องเรียนของ ประชาชน

การจัดการข้อร้องเรียนของเทศบาลตำบลทุ่งหลวงดำเนินการให้เป็นไปตามรัฐธรรมนูญแห่ง ราชอาณาจักรไทย พ.ศ. ๒๕๕๐ หมวด ๓ สิทธิและเสรีภาพของชนชาวไทย ส่วนที่๑๐ สิทธิในข้อมูลข่าวสาร และ การร้องเรียน (ตามรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พ.ศ. ๒๕๕๐ มาตรา ๓๘ , มาตรา ๔๑ และมาตรา ๕๙)

๑.๑ วัตถุประสงค์

๑. เพื่อเป็นการเผยแพร่ประชาสัมพันธ์ให้ประชาชนผู้รับบริการ ได้ทราบถึงกระบวนการจัดการข้อร้องเรียน หลักเกณฑ์ต่างๆในการร้องเรียน
๒. เปิดโอกาสให้ประชาชนผู้รับบริการเข้ามามีส่วนร่วมในการรับรู้ แสดงความคิดเห็นหรือ เสนอแนะเกี่ยวกับกระบวนการดำเนินการจัดการข้อร้องเรียน เพื่อเป็นประโยชน์ในการปรับปรุง แก้ไขการ ดำเนินงานต่อไป
๓. เพื่อใช้เป็นเอกสารอ้างอิงในการปฏิบัติงาน

๑.๒ ขอบเขต

๑.๒.๑ ช่องทางการร้องเรียนเทศบาลตำบลทุ่งหลวงได้กำหนดช่องทางการรับเรื่องร้องเรียน

๑.๒.๑ การจัดการข้อร้องเรียน

เทศบาลตำบลทุ่งหลวงได้กำหนดขั้นตอนการจัดการข้อร้องเรียน และการจัดทำมาตรฐานการจัดการข้อร้องเรียน ดังนี้

- ขั้นตอนการรับข้อร้องเรียนจากผู้รับบริการหรือหน่วยงานที่ส่งข้อร้องเรียนมาเทศบาลตำบลทุ่งหลวง
- เจ้าหน้าที่ที่รับผิดชอบตรวจสอบวิเคราะห์ข้อร้องเรียน
- เสนอผู้บริหารพิจารณาให้ความเห็นชอบ
- ส่งข้อร้องเรียนให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องตรวจสอบข้อเท็จจริง
- ติดตามประเมินผล และการรายงานผลการตรวจสอบข้อเท็จจริง
- หาแนวทางแก้ไข ยุติข้อร้องเรียน

๑.๓ ประโยชน์ที่ได้รับ

๑. เพื่อประชาชนได้รับความสะดวก รวดเร็วและเป็นปัจจุบันและตอบสนองต่อสิทธิรับรู้ข้อมูลข้อร้องเรียนของประชาชนอย่างมีประสิทธิภาพ
๒. เพื่อเป็นคู่มือในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่

๑.๔ คำจำกัดความ

ผู้รับบริการ หมายถึง ผู้ร้องเรียนหรือผู้ที่มาปรึกษา/ผู้มีส่วนได้เสีย รวมถึงส่วนราชการหรือ องค์กรเอกชนที่ส่งข้อร้องเรียน

ข้อร้องเรียน หมายความว่า เรื่องที่มีผู้เสนอร้องเรียนมา แยกเป็น ๒ ประเภท ดังนี้

๑. การปฏิบัติหน้าที่/ละเว้น/ละเลย ของเจ้าหน้าที่ของเทศบาลตำบลทุ่งหลวง
๒. การจัดซื้อจัดจ้างของหน่วยงาน

เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบ/เจ้าหน้าที่ผู้ประสานงาน หมายถึง เจ้าหน้าที่ ที่ผู้บังคับบัญชาได้ มอบหมายให้รับผิดชอบการดำเนินการจัดการและประสานงานเกี่ยวกับการร้องเรียน ทุกหน่วยงานของเทศบาล ตำบลทุ่งหลวง

คณะกรรมการ หมายถึง คณะกรรมการจัดการข้อร้องเรียนของเทศบาลตำบลทุ่งหลวง
หน่วยงานที่รับผิดชอบ /หน่วยงานเจ้าของเรื่อง หมายถึง หน่วยงานที่มีอำนาจหน้าที่และความ รับผิดชอบในการดำเนินการจัดการต่างๆ เกี่ยวกับ ข้อร้องเรียน

การตอบสนอง หมายความว่า การส่งต่อให้แก่หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง การตรวจสอบและนำเรื่อง ร้องเรียนเข้าสู่กระบวนการตรวจสอบข้อเท็จจริง แจ้งตักเตือน ดำเนินคดีหรืออื่นๆ ตามระเบียบข้อกฎหมาย พร้อมกับแจ้งให้ผู้ร้องเรียนทราบผลหรือความคืบหน้าของการดำเนินการระยะแรก ภายในเวลา ๑๕ วันทำการ ทั้งนี้กรณีที่ข้อร้องเรียนไม่ได้ระบุชื่อ ที่อยู่หรือหมายเลขโทรศัพท์ที่ติดต่อได้หรืออีเมลติดต่อได้ของผู้ร้องเรียน จะ พิจารณาการตอบสนองสิ้นสุดที่การนำเรื่องร้องเรียนเข้าสู่กระบวนการตรวจสอบข้อเท็จจริง การสอบสวน ข้อเท็จจริง แจ้งตักเตือน ดำเนินคดี การนำไปแก้ไขปัญหาการดำเนินงานหรืออื่นๆ ตามระเบียบข้อกฎหมาย ภายในเวลา ๑๕ วัน และนำลงเว็บไซต์ www.thungluang.go.th

การดำเนินการ หมายความว่า การติดตามเรื่องร้องเรียนแต่ละขั้นตอน

การติดตามประเมินผล หมายความว่า

๑. การติดตามเรื่องร้องเรียน
๒. การให้บริการของเจ้าหน้าที่และการแจ้งเตือน
๓. การประเมินผลจัดการข้อร้องเรียน

๑.๕ บทบาทหน้าที่ความรับผิดชอบของหน่วยงาน

ขั้นตอน
๑. รับเรื่องร้องเรียน ทุกช่องทาง
๒. วิเคราะห์เรื่องร้องเรียน
๓. เสนอข้อร้องเรียนแก่นายกเทศมนตรี/ คณะกรรมการจัดการเรื่องร้องเรียนฯ
๔. รายงานข้อเท็จจริงและเสนอความเห็นทั้งข้อเท็จจริงและข้อกฎหมายต่อนายกเทศมนตรี
๕. ติดตามทุกระยะ เพื่อหาข้อยุติและแนวทางการแก้ไขปัญหา
๖. รายงานสถิติข้อร้องเรียนแก่ผู้บริหารทราบทุกไตรมาสและสิ้นปีงบประมาณ

บทบาทหน้าที่ความรับผิดชอบของเจ้าหน้าที่และเจ้าหน้าที่ประจำศูนย์ฯ

หน่วยงาน/เจ้าหน้าที่	ขั้นตอน
เจ้าหน้าที่ประจำศูนย์ฯ	๑. ให้คำปรึกษา แนะนำข้อร้องเรียนให้แก่ผู้รับบริการ ๒. การติดตามเรื่องร้องเรียนการแจ้งเตือน ๓. แจ้งผู้ร้องเรียน ภายในระยะเวลาที่กำหนด ๔. รายงานข้อเท็จจริง พร้อมข้อเสนอแนะ/ความเห็นที่ได้จากการตรวจสอบข้อเท็จจริง ทุกช่องทางทุกไตรมาสอย่างต่อเนื่อง ๕. รวบรวมสถิติข้อมูล รายงานทุกไตรมาส และสิ้นปีงบประมาณ

๑.๖ การประชาสัมพันธ์เรื่องการจัดการข้อร้องเรียน ดำเนินการดังนี้

๑. จัดทำบอร์ดประชาสัมพันธ์ในอาคารเทศบาลตําบลทุ่งหลวง
๒. จัดทำแผ่นพับประชาสัมพันธ์เผยแพร่ช่องทางร้องเรียน
๓. ใช้สื่อ/เว็บไซต์ศูนย์ข้อมูลข่าวสาร (www.thungluang.go.th)

แผนการประชาสัมพันธ์

ลำดับ	กิจกรรม	เนื้อหา	สถานที่
๑	จัดทำบอร์ดประชาสัมพันธ์	๑.แผนภูมิขั้นตอน/กระบวนการจัดการข้อร้องเรียน ๒. ช่องทางการรับข้อร้องเรียน	เทศบาลตำบลทุ่งหลวง
๒	จัดพิมพ์แผ่นพับ	๑.ช่องทางการรับข้อร้องเรียน ๒.ประโยชน์ที่ได้รับ ๓. แผนภูมิขั้นตอน/กระบวนการจัดการข้อร้องเรียน	กำนัน / ผู้ใหญ่บ้านทุกหมู่บ้าน
๓	สื่อ/เว็บไซต์	ช่องทางการรับข้อร้องเรียน	เว็บไซต์ข้อมูลข่าวสารฯ และเทศบาลตำบลทุ่งหลวง

บทที่ ๒ กระบวนการจัดการข้อร้องเรียน

กระบวนการรับเรื่องร้องเรียนและดำเนินการจัดการข้อร้องเรียน ของเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบ การจัดการข้อร้องเรียน เทศบาลตำบลทุ่งหลวงโดยผ่านทางช่องทางต่างๆ ดังต่อไปนี้

๑. เทศบาลตำบลทุ่งหลวงดังนี้

๑. ร้องเรียนด้วยตนเอง ณ ที่สำนักงานปลัดเทศบาลตำบลทุ่งหลวง เทศบาลตำบลทุ่งหลวง เลขที่ ๒๒๒ หมู่ที่ ๒ ตำบลทุ่งหลวง อำเภอเวียงสระ จังหวัดสุราษฎร์ธานี

๒. ร้องเรียนทางจดหมาย ที่ทำการเทศบาลตำบลทุ่งหลวง เลขที่ ๒๒๒ หมู่ที่ ๒ ตำบลทุ่งหลวง อำเภอเวียงสระ จังหวัดสุราษฎร์ธานี ๘๔๑๙๐

๓. ร้องเรียนทางศูนย์บริการประชาชน ในเบื้องต้นหมายเลขโทรศัพท์ ๐๗๗ - ๓๖๑-๐๔๗

๔. ร้องเรียนทางสายด่วน สายตรง ผ่านหมายเลขโทรศัพท์

* นายสมศักดิ์ นวลแก้ว (นายกเทศมนตรี) สายตรง ๐๘ ๑๓๗๐ ๑๗๕๔

* นายดุสิต โต๊ะแอ (ปลัดเทศบาล) สายตรง ๐๘ ๑๙๗๘ ๘๖๖๔

๖. ร้องเรียน ผ่าน www.thungluang.go.th

๗. ร้องเรียนผ่าน e-mail address : info@thungluang.go.th

รายละเอียดของขั้นตอนการปฏิบัติงาน

๑. การแต่งตั้งผู้รับผิดชอบจัดการข้อร้องเรียนของหน่วยงาน

๑.๑ กำหนดสถานที่จัดตั้งศูนย์/ จุดรับข้อร้องเรียนของหน่วยงาน

๑.๒ กำหนดหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบจัดการข้อร้องเรียนของหน่วยงาน

๑.๓ พิจารณาคณะสมบัติของบุคลากรที่เหมาะสม เพื่อกำหนดเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบจัดการข้อร้องเรียนของหน่วยงาน

๑.๔ จัดทำคำสั่งแต่งตั้งเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบจัดการข้อร้องเรียนของหน่วยงาน พร้อมทั้งแจ้งให้ บุคลากรภายในหน่วยงานทราบเกี่ยวกับการจัดการข้อร้องเรียนของหน่วยงาน

๑.๕ ให้แจ้งรายชื่อเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบจัดการข้อร้องเรียนของหน่วยงาน ให้ศูนย์ข้อมูลข่าวสาร ฯ เพื่อประสานงาน

๒. การรับและตรวจสอบข้อร้องเรียนจากช่องทางต่าง ๆ
เจ้าหน้าที่ปฏิบัติการตามที่กำหนด ดังนี้

ช่องทาง	ความถี่ในการตรวจสอบช่องทาง	ระยะเวลาการดำเนินการรับข้อร้องเรียน เพื่อประสานหาทางแก้ไข	ระยะเวลาในการตอบสนองข้อร้องเรียน
โทรศัพท์ / call center	ทุกครั้งที่เสียงโทรศัพท์ดัง	ภายใน ๑ วัน	ภายใน ๑๕ วันทำการ
ร้องเรียนกับเจ้าหน้าที่ ณ ศูนย์/จุดรับข้อร้องเรียนของหน่วยงาน	ทุกครั้งที่ผู้ร้องเรียน	ภายใน ๑ วัน	ภายใน ๑๕ วันทำการ
หนังสือ/ จดหมาย/ Fax	ทุกครั้งที่มีการร้องเรียน	ภายใน ๗ วัน (นับจากวันที่งานสารบรรณของหน่วยงานลงเลขรับหนังสือ/จดหมาย)	ภายใน ๑๕ วันทำการ
เว็บบอร์ด/E-mail ของหน่วยงาน	ทุกวันทำการ (เช้า- บ่าย)	ภายใน ๗ วัน	ภายใน ๑๕ วันทำการ
อื่นๆ เช่นกล่องรับข้อร้องเรียน/กล่องแสดงความคิดเห็น	ทุกวัน (ช่วงเวลาแล้วแต่ความเหมาะสม)	ภายใน ๑ วัน	ภายใน ๑๕ วันทำการ
หมายเหตุ ได้ดำเนินการตอบข้อร้องเรียนเป็นระยะ จนกว่าจะยุติเรื่อง/เป็นที่พอใจ และกรณีไม่ทราบชื่อที่อยู่ผู้ร้องเรียนให้ดำเนินการผลาดำเนินการตอบผ่านเว็บไซต์หรือช่องทางสื่อสารอื่นๆ			

๓. การบันทึกข้อร้องเรียน

๓.๑ ทุกช่องทางที่มีการร้องเรียน เจ้าหน้าที่ฯ ต้องบันทึกข้อความร้องเรียนลงบนแบบฟอร์มช่องทางต่างๆตามข้อร้องเรียน

๓.๒ การกรอกแบบฟอร์มบันทึกข้อร้องเรียนของเทศบาลตำบลทุ่งหลวง (โทรศัพท์/ call center) ควรถาม ชื่อ- สกุล หมายเลขติดต่อกลับของผู้ร้องเรียน เพื่อเป็นหลักฐานการยืนยัน และป้องกันการกลั่นแกล้ง รวมทั้งเป็นประโยชน์ในการแจ้งข้อมูลการดำเนินการแก้ไข/ ปรับปรุงกลับแก่ผู้ร้องเรียน

๔. การวิเคราะห์ระดับข้อร้องเรียน

พิจารณาจำแนกระดับข้อร้องเรียน ดังนี้

- ข้อร้องเรียนระดับข้อคิดเห็น, ข้อเสนอแนะ, คำชมเชย, สอบถามหรือร้องเรียนข้อมูล กล่าวคือ ผู้ร้องเรียนไม่ได้รับความเดือดร้อน แต่ติดต่อมาเพื่อให้ข้อเสนอแนะ/ ให้ข้อคิดเห็น/ชมเชย/สอบถามหรือร้องเรียน ขอข้อมูลของเทศบาลตำบลทุ่งหลวงเจ้าหน้าที่ข้อมูลข่าวสารฯ หรือเจ้าหน้าที่หน่วยงานที่เกี่ยวข้องให้ข้อคิดเห็น หรือตอบคำถามได้เลย
- ข้อร้องเรียนระดับข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ ที่กระทบต่อสังคมและประเทศชาติ กล่าวคือ ผู้ร้องเรียนได้รับความเดือดร้อน ต้องเสนอผู้บริหารทราบโดยด่วน และประสานหน่วยงานที่เกี่ยวข้องเพื่อดำเนินการตรวจสอบข้อเท็จจริงหาแนวทางแก้ไข/ยุติเรื่อง

- ข้อร้องเรียนระดับนอกเหนืออำนาจเทศบาลตำบลทุ่งหลวงกล่าวคือ ผู้ร้องเรียนร้องขอในสิ่งที่อยู่นอกเหนือขอบเขตอำนาจหน้าที่ของเทศบาลตำบลทุ่งหลวง ประสานหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง/แนะนำผู้ร้องเรียนดำเนินการ หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

๕.การแจ้งกลับผู้ร้องเรียน

๕.๑ กรณีทราบชื่อ / ที่อยู่ ต้องดำเนินการแจ้งผู้ร้องเรียนทราบ ภายใน ๑๕ วันทำการ

๕.๒ กรณีไม่ทราบชื่อ/ที่อยู่อาศัยต้องดำเนินการ (บันทึก,ตรวจสอบข้อเท็จจริง) ภายใน ๑๕ วันทำการ และลงเว็บไซต์

๕.๓ กรณียังไม่ยุติเรื่อง ต้องมีการติดตามผลการดำเนินการเป็นระยะ และแจ้งผู้ร้องเรียนเป็นระยะ จนได้ข้อยุติเรื่อง/แนวทางการแก้ไข

๖. ติดตามประเมินผลและรายงาน

- หน่วยงานที่รับผิดชอบดำเนินการตรวจสอบเอง ต้องรายงาน/ความคืบหน้า เป็นระยะจนยุติเรื่องหรือหาแนวทางการแก้ไขเรียบร้อยแล้ว

๗. การรายงานผลการจัดการข้อร้องเรียนของหน่วยงาน

- หน่วยงาน / ศูนย์ข้อมูลข่าวสารฯ เทศบาลตำบลทุ่งหลวง จัดทำรายงานผลการดำเนินงานเสนอ ผู้บริหารทุกไตรมาสและสิ้นปีงบประมาณ

ขั้นตอนการปฏิบัติงาน

ขั้นตอนที่ ๑

ผู้ร้องเรียนมาติดต่อหรือรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ทุกช่องทาง เจ้าหน้าที่รับเรื่อง/รับผิดชอบลงทะเบียนระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์/ทะเบียนรับ-ส่ง และวิเคราะห์เรื่องร้องเรียนที่ได้รับ

ขั้นตอนที่ ๒

เจ้าหน้าที่เสนอผู้บริหารทราบและพิจารณา มอบหมายแก่หน่วยงาน/เจ้าหน้าที่รับผิดชอบ

ขั้นตอนที่ ๓

หน่วยงานที่รับผิดชอบ/ รับร้องเรียน แจ้งผู้ร้องเรียนภายใน ๑๕ วันทำการ (ได้รับเรื่องร้องเรียนและได้ประสานหน่วยงาน/และตรวจสอบข้อเท็จจริง) กรณีทราบชื่อ/ที่อยู่ชัดเจน หากไม่ทราบชื่อ/ที่อยู่ชัดเจน ให้ดำเนินการ ภายใน ๑๕ วัน

ขั้นตอนที่ ๔

หน่วยงานที่รับผิดชอบ ตรวจสอบข้อเท็จจริง และดำเนินการตามอำนาจหน้าที่ตามมาตรฐานดำเนินงาน

ขั้นตอนที่ ๕

หน่วยงานที่รับผิดชอบแจ้งผลการดำเนินการสรุปเรื่องและทำบันทึกเสนอผู้บริหารทราบและศูนย์ข้อมูลข่าวสารทราบ เพื่อรวบรวมเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ของหน่วยงาน

ขั้นตอนที่ ๖

- ยุติเรื่อง แจ้งผลการพิจารณาแก่ผู้ร้องเรียน
- ไม่ยุติ ติดตามผลผลการดำเนินงานเป็นระยะและแจ้งผู้ร้องเรียนทราบเป็นระยะ (กรณีทราบชื่อ/ที่อยู่)

มาตรฐานงาน

มาตรฐานด้านระยะเวลา (การดำเนินงาน) แล้วแต่ข้อเท็จจริง/ข้อกฎหมาย (โดยมีการติดตามเป็นระยะ จนหาทางแก้ไข/ยุติเรื่อง)

มาตรฐานด้านคุณภาพ

- ดำเนินกิจกรรมตามแผน และกำหนดการที่วางไว้อย่างครบถ้วน ถูกต้องตามระยะเวลา
- สามารถตอบสนองต่อเรื่องร้องเรียนภายในระยะเวลา และความจำเป็นสำคัญเร่งด่วนมีความรวดเร็ว เป็นธรรมตรวจสอบได้

การติดตามและประเมินผล

จัดทำรายงานสรุปผลการดำเนินการจัดการข้อร้องเรียนทุกไตรมาส

แผนผังการปฏิบัติงาน

1. ลงทะเบียนรับเรื่องร้องเรียน/ ข้อเสนอแนะ
จากผู้ร้องและวิเคราะห์เรื่องเพื่อแยกประเภท

2. บันทึกรายงานเสนอนายกเทศมนตรีทราบ
และพิจารณา มอบหมายแก่หน่วยงานที่
เกี่ยวข้อง

3. หน่วยงานที่รับผิดชอบรับเรื่องร้องเรียน/
คณะทำงานรับเรื่องร้องเรียน และแจ้งผู้ร้อง

4. ตรวจสอบข้อเท็จจริง/ประสานงานและ
ดำเนินการ/หาแนวทางแก้ไขและแจ้งผู้ร้อง
ภายใน 15 วันทำการ กรณีทราบข้อที่อยู่ชัดเจน
ถ้าหากไม่ทราบข้อที่อยู่ ให้ดำเนินการภายใน
16 วัน

5. บันทึกรายงานผลการดำเนินงาน เสนอ
ผู้บริหารทราบและศูนย์ข้อมูลข่าวสาร
ทราบ

6. กรณียุติเรื่อง แจ้งผลให้ผู้ร้องทราบ
กรณีที่ทราบข้อที่อยู่

กรณีไม่ยุติเรื่อง ให้ติดตามผล
การดำเนินงานเป็นระยะและแจ้ง
ผลให้ผู้ร้องทราบเป็นระยะ กรณี
ทราบข้อที่อยู่

การรายงานผลการดำเนินการจัดการข้อร้องเรียน โดยผ่านระบบฯ สามารถรายงานผล ได้ตามหัวข้อดังต่อไปนี้

๑. รายงานสรุปจำนวนข้อร้องเรียนในแต่ละปีงบประมาณ
๒. รายงานสรุปจำนวนข้อร้องเรียน จำแนกตามไตรมาส
แบบฟอร์มรายงานสรุปข้อร้องเรียน ขึ้นอยู่กับหน่วยงาน รายงานแก่ผู้บริหารทราบอย่างต่อเนื่อง

ปีงบประมาณ ๒๕๖๑

ลำดับที่	เดือน	จำนวนเรื่อง	อยู่ระหว่างการดำเนินงาน	ยุติเรื่อง	หมายเหตุ
๑	ธันวาคม	๑	๐	๑	
.....					
รวม		๑	๐	๑	

บทที่ ๔

แบบฟอร์ม

แบบฟอร์มกรณีผู้ร้องเรียนติดต่อด้วยตนเองโดยมีหนังสือ

แบบฟอร์มบันทึกข้อร้องเรียน สำหรับเจ้าหน้าที่ฯ บันทึกข้อมูล การรับข้อร้องเรียนเป็นประจำทุกวัน

(ตัวอย่าง) แบบฟอร์มกรณีผู้ร้องเรียนติดต่อ

ด้วยตนเอง โดยมีหนังสือ

แบบคำร้องทั่วไป

เขียนที่ เทศบาลตำบลทุ่งหลวง

วันที่.....เดือน.....พ.ศ.....

เรียน นายกเทศมนตรีตำบลทุ่งหลวง

ข้าพเจ้าชื่อ (นาย/นาง/นางสาว).....นามสกุล.....

อายุ.....ปี อยู่บ้านเลขที่..... หมู่ที่..... หมู่บ้าน.....

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

มีความประสงค์.....

เพื่อ.....

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณาอนุเคราะห์

ลงชื่อ.....ผู้ขอ

(.....)

วันที่.....เดือน.....พ.ศ.....

ความเห็นผู้อำนวยการกองช่าง

ความเห็นปลัดเทศบาล

(นายสุริยา วรหิพน)

ผู้อำนวยการกองช่าง

(นายดุสิต ไช้แอ)

ปลัดเทศบาลตำบลทุ่งหลวง

คำสั่งนายกเทศมนตรี

ลงชื่อ.....

(นายสมศักดิ์ นวลแก้ว)

นายกเทศมนตรีตำบลทุ่งหลวง

แบบฟอร์มบันทึกข้อร้องเรียน สำหรับเจ้าหน้าที่ บันทึกข้อมูลการรับข้อร้องเรียนเป็นประจำทุกวัน

เว็บไซต์



เทศบาลตำบลหนองหลวง

Đường 222 và 2 ở phường 9, Quận 8
Số điện thoại: 077-661047 hoặc 077-958132 Email : info@hungluong.gov.hk
Copyright © 2014. All rights reserved. Powered by: [Gyrfactory.com](#)

หน้าปก: ๒๕๕๓/๒๕๕๔

1. **Submittal** 
 Address: 1045 D4 Future 2551
 Date: 1/1/2000 2/2

ศูนย์ข่าวสารของราชการ เทศบาลตำบลทุ่งหลวง

ช่องทางร้องเรียน

๑. ณ ที่ทำการเทศบาลตำบลทุ่งหลวง เลขที่ ๒๒๒ หมู่ ๒ ต.ทุ่งหลวง อําเวียงสระ จังหวัดสุราษฎร์ธานี ๘๔๑๙๐
๒. www.thungluang.go.th
๓. ผ่านทางโทรศัพท์ ๐๗๗-๓๖๑๔๐๗ โทรสาร ๐๗๗- ๙๕๕๑๓๒