

คู่มือการปฏิบัติงาน เกี่ยวกับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์



ร้องเรียน/ร้องทุกข์เรื่องทั่วไป
ร้องเรียนเรื่องจัดซื้อจัดจ้าง

ศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์
เทศบาลตำบลภูกระดัง
อำเภอภูกระดัง จังหวัดเลย

โทร. ๐-๔๒๘๗-๑๐๑๕

โทรสาร. ๐-๔๒๘๗-๑๐๙๐

www.phukradueng-loei.go.th

www.facebook.com/phukradungmo

phukraduengsp@gmail.com

คำนำ

คู่มือปฏิบัติงานด้านการร้องเรียน/ร้องทุกข์(เรื่องร้องเรียนทั่วไปและเรื่องร้องเรียนการจัดซื้อจัดจ้าง) ของเทศบาลตำบลภูกระดึงจัดทำขึ้น เพื่อเป็นกรอบหรือแนวทางในการปฏิบัติงานด้านการรับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ ผ่านศูนย์รับเรื่องร้องเรียนของเทศบาลตำบลภูกระดึง ทั้งในเรื่องร้องเรียนทั่วไปและเรื่องเรียนด้านการจัดซื้อจัดจ้าง ตอบสนองนโยบายของรัฐตามพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๔๖ ได้กำหนดแนวทางปฏิบัติราชการ มุ่งให้เกิดประโยชน์สุขแก่ประชาชน โดยยึดประชาชนเป็นศูนย์กลาง เพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชน ให้เกิดความผาสุกและความเป็นอยู่ที่ดีของประชาชน เกิดผลสัมฤทธิ์ต่องานบริการมีประสิทธิภาพและเกิดความคุ้มค่าในการให้บริการ ไม่มีขั้นตอนปฏิบัติงานเกินความจำเป็น มีการปรับปรุงภารกิจให้ทันต่อสถานการณ์ ประชาชนได้รับการอำนวยความสะดวกและได้รับการตอบสนองความต้องการ และมีการประเมินผลการให้บริการสม่ำเสมอ ทั้งนี้ การจัดการข้อร้องเรียนจนได้ข้อยุติให้มีความรวดเร็วและมีประสิทธิภาพ เพื่อตอบสนองความต้องการและความคาดหวังของผู้รับบริการจำเป็นต้องมีขั้นตอน/กระบวนการ และแนวทางในการปฏิบัติงานที่ชัดเจนและเป็นมาตรฐานเดียวกัน

ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน
เทศบาลตำบลภูกระดึง

เรื่อง	สารบัญ	หน้า
บทที่ 1 บทนำ		1
หลักการและเหตุผล		1
วัตถุประสงค์การจัดทำคู่มือ		1
การจัดตั้งศูนย์รับเรื่องร้องเรียน เรื่องรื้อร้างทุกซ์เทศบาลตำบลภูกระดัง		2
ขอบเขต		2
1.กรณีเรื่องร้องเรียนทั่วไป		2
2. กรณีเรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับการจัดซื้อจัดจ้าง		3
สถานที่ตั้ง		3
หน้าที่ความรับผิดชอบ		3
บทที่ 2 ประเด็นที่เกี่ยวข้องกับการร้องเรียน		4
คำจำกัดความ		4
ช่องทางการร้องเรียน		5
บทที่ 3 แผนผังกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกซ์		6
บทที่ 4 ขั้นตอนการปฏิบัติงาน		7
ภาคผนวก		
แบบฟอร์ม		
การกรอกข้อมูลร้องเรียนผ่านเว็บไซต์ของเทศบาลตำบลภูกระดัง		
ระเบียบกฎหมายที่เกี่ยวข้อง		

บทที่ ๑ บทนำ

หลักการและเหตุผล

ตามพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๔๖ ได้ กำหนดแนวทางปฏิบัติราชการ มุ่งให้เกิดประโยชน์สุขแก่ประชาชน โดยยึดประชาชนเป็นศูนย์กลาง เพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชน ให้เกิดความผาสุกและความเป็นอยู่ที่ดีของประชาชน เกิดผลสัมฤทธิ์ต่องานบริการมีประสิทธิภาพและเกิดความคุ้มค่าในการให้บริการ ไม่มี ขั้นตอนปฏิบัติงานเกินความจำเป็น มีการปรับปรุงภารกิจให้ทันต่อสถานการณ์ ประชาชนได้รับการอำนวยความสะดวกและได้รับการตอบสนองความต้องการ และมีการประเมินผลการให้บริการสม่ำเสมอ ประกอบกับหนังสือท้องถิ่นอำเภอ ภูกระดึง ที่ ลย ๐๒๓.๑๔/ว๘๘ วันที่ ๑๕ มิถุนายน ๒๕๕๘ เรื่อง การประชุมชี้แจงรายละเอียดการประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานของหน่วยงานภาครัฐ Integrity and Transparency Assessment (ITA) ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๕๘ ได้แจ้ง รายละเอียดตามหนังสือ ด่วนมาก ที่ มท ๐๒๒๖/ว๓๑๒๕ ลงวันที่ ๔ มิถุนายน ๒๕๕๘ ว่า ในการประชุมเชิงปฏิบัติการเพื่อขับเคลื่อนยุทธศาสตร์ชาติ ว่าด้วยการป้องกันและปราบปรามการทุจริต ระยะที่ ๒ (พ.ศ.๒๕๕๖-๒๕๖๐) สำนักงานคณะกรรมการป้องกันและปราบปรามการทุจริตแห่งชาติได้ร่วมกับกรมส่งเสริมการปกครองส่วนท้องถิ่น จะประเมิน ITA เทศบาลและองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นทั่วประเทศ จึงได้จัดทำคู่มือปฏิบัติงานด้านการร้องเรียน/ร้องทุกข์ (เรื่องร้องเรียนทั่วไปและเรื่องร้องเรียนการจัดซื้อจัดจ้าง) ของเทศบาลตำบลภูกระดึง เพื่อเป็นกรอบหรือแนวทางในการปฏิบัติงาน

วัตถุประสงค์การจัดทำคู่มือ

๑. เพื่อให้เจ้าหน้าที่ของเทศบาลตำบลภูกระดึงใช้เป็นแนวทางในการปฏิบัติงานในการรับเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ หรือเรื่องขอความช่วยเหลือให้มีมาตรฐานเดียวกันและเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ
๒. เพื่อให้การดำเนินงานจัดการข้อร้องเรียนของเทศบาลตำบลภูกระดึงมีขั้นตอน/กระบวนการ และแนวทางในการปฏิบัติงานเป็นมาตรฐานเดียวกัน
๓. เพื่อสร้างมาตรฐานการปฏิบัติงานที่มุ่งไปสู่การบริหารคุณภาพทั่วทั้งองค์กรเทศบาลตำบลภูกระดึงอย่างมีประสิทธิภาพ
๔. เพื่อเผยแพร่ให้กับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของเทศบาลตำบลภูกระดึงทราบกระบวนการ
๕. เพื่อให้มั่นใจว่าได้มีการปฏิบัติตามข้อกำหนด ระเบียบหลักเกณฑ์เกี่ยวกับการจัดการข้อร้องเรียน ที่กำหนดไว้อย่างสม่ำเสมอ และมีประสิทธิภาพ

การจัดตั้งศูนย์รับเรื่องร้องเรียนเรื่องราวร้องทุกข์เทศบาลตำบลภูกระดึง

ตามประกาศคณะรักษาความสงบแห่งชาติ ฉบับที่ ๙๖/๒๕๕๗ เมื่อวันที่ ๑๗ กรกฎาคม ๒๕๕๗ เรื่อง การจัดตั้งศูนย์ดำรงธรรมเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการบริหารงานระดับจังหวัด และให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นทุกองค์กรจัดตั้งศูนย์ดำรงธรรมท้องถิ่น โดยให้ศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์เทศบาลตำบลภูกระดึงจัดตั้งเพื่อเป็นศูนย์ในการรับเรื่องราวร้องทุกข์และให้บริการข้อมูลข่าวสาร ให้คำปรึกษารับเรื่องราวปัญหาความต้องการ และข้อเสนอแนะของประชาชน

ขอบเขต

๑.กรณีเรื่องร้องเรียนทั่วไป

- ๑.๑. สอบถามข้อมูลเบื้องต้นจากผู้ขอรับบริการถึงความประสงค์ของการขอรับบริการ
- ๑.๒. ดำเนินการบันทึกข้อมูลของผู้ขอรับบริการ เพื่อเก็บไว้เป็นฐานข้อมูลของผู้ขอรับบริการจากศูนย์บริการ
- ๑.๓. แยกประเภทงานบริการตามความประสงค์ของผู้ขอรับบริการ เช่น ปกป้องกฎหมาย, ขออนุมัติ/อนุญาต, ขอร้องเรียน/ร้องทุกข์/แจ้งเบาะแส หรือร้องเรียนเรื่องร้องเรียนจัดซื้อจัดจ้าง
- ๑.๔. ดำเนินการให้คำปรึกษาตามประเภทงานบริการเพื่อตอบสนองความประสงค์ของผู้ขอรับบริการ
- ๑.๕. เจ้าหน้าที่ดำเนินการเพื่อตอบสนองความประสงค์ของผู้ขอรับบริการ

กรณีข้อร้องเรียนทั่วไป

เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบ/ที่ปรึกษากฎหมายจะให้ข้อมูลกับผู้ขอรับบริการในเรื่องที่ผู้ขอรับบริการต้องการทราบเมื่อให้คำปรึกษาเรียบร้อยแล้วเรื่องที่ขอรับบริการถือว่ายุติ

- กรณีขออนุมัติ/อนุญาต เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบ จะให้ข้อมูลกับผู้ขอรับบริการในเรื่องที่ผู้ขอรับบริการต้องการทราบ และดำเนินการรับเรื่องดังกล่าวไว้ หัวหน้าสำนักงานปลัดหรือหน่วยงานผู้รับผิดชอบเป็นผู้พิจารณาส่งต่อไปยังหน่วยงานที่เกี่ยวข้องดำเนินการต่อไป ภายใน ๑-๒ วัน

- กรณีข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์/แจ้งเบาะแส เจ้าหน้าที่ของเทศบาลตำบลภูกระดึงจะให้ข้อมูลกับผู้ขอรับบริการในเรื่องที่ผู้ขอรับบริการต้องการทราบ และเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบ จะดำเนินการรับเรื่องดังกล่าวไว้ และหัวหน้าหน่วยงานเป็นผู้พิจารณาส่งต่อไปยังหน่วยงานที่เกี่ยวข้องดำเนินการต่อไป ภายใน ๑-๒ วัน

- กรณีขออนุมัติ/อนุญาต, ขอร้องเรียน/ร้องทุกข์/แจ้งเบาะแสให้ผู้ขอรับบริการรอการติดต่อกลับหรือสามารถติดตามเรื่องกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องหากไม่ได้รับการติดต่อกลับจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้องภายใน ๑๕ วัน ให้ติดต่อกลับที่ศูนย์รับเรื่องร้องเรียนเทศบาลตำบลภูกระดึง โทรศัพท ๐๔ ๔๔๕๕ ๘๙๙๕

๒. กรณีข้อร้องเรียนเกี่ยวกับการจัดซื้อจัดจ้าง

๒.๑ สอบถามข้อมูลเบื้องต้นจากผู้ขอรับบริการถึงความประสงค์ของการขอรับบริการ

๒.๒ ดำเนินการบันทึกข้อมูลของผู้ขอรับบริการ เพื่อเก็บไว้เป็นฐานข้อมูลของผู้ขอรับบริการจากเจ้าหน้าที่รับผิดชอบ

๒.๓ แยกประเภทงานร้องเรียน เรื่องร้องเรียนจัดซื้อจัดจ้างให้กับผู้อำนวยการกองคลัง เพื่อเสนอเรื่องให้กับผู้บังคับบัญชาตามลำดับชั้นพิจารณาความเห็น

- กรณีข้อร้องเรียนเกี่ยวกับการจัดซื้อจัดจ้าง เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบ/ที่ปรึกษากฎหมาย จะให้ข้อมูลกับผู้ขอรับบริการในเรื่องที่ผู้ขอรับบริการต้องการทราบเมื่อให้คำปรึกษาเรียบร้อยแล้ว เรื่องที่ขอรับบริการถือว่ายุติ

- กรณีข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์/แจ้งเบาะแส เกี่ยวกับการจัดซื้อจัดจ้าง เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบของเทศบาลตำบลภูกระดึงจะให้ข้อมูลกับผู้ขอรับบริการในเรื่องที่ผู้ขอรับบริการต้องการทราบ และเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบจะดำเนินการรับเรื่องดังกล่าวไว้ และหัวหน้าหน่วยงานเป็นผู้พิจารณาส่งต่อไปยังหน่วยงานที่เกี่ยวข้องดำเนินการต่อไป ภายใน ๑-๒ วัน

- กรณีข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์/แจ้งเบาะแสเรื่องจัดซื้อจัดจ้าง ให้ผู้ขอรับบริการรอการติดต่อกลับหรือสามารถติดตามเรื่องกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องหากไม่ได้รับการติดต่อกลับจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้องภายใน ๑๕ วัน ให้ติดต่อกลับที่ศูนย์รับเรื่องร้องเรียนเทศบาลตำบลภูกระดึง โทรศัพท์ ๐๔๒-๘๗๑๐๑๕ และ ๐๔๒-๘๗๑๐๙๐

สถานที่ตั้ง

ตั้งอยู่ ณ ที่ทำการเทศบาลตำบลภูกระดึง เลขที่ ๑๙๙ หมู่ที่ ๑๑ ตำบลภูกระดึง อำเภอภูกระดึง จังหวัดเลย ๔๒๑๘๐

หน้าที่ความรับผิดชอบ

เป็นศูนย์กลางในการรับเรื่องราวร้องทุกข์ และให้บริการข้อมูลข่าวสาร ให้คำปรึกษา รับเรื่องปัญหาความต้องการ และข้อเสนอแนะของประชาชน

บทที่ ๒ ประเด็นที่เกี่ยวข้องกับการร้องเรียน

คำจำกัดความ

ผู้รับบริการ หมายถึง ผู้ที่มารับบริการจากส่วนราชการและประชาชนทั่วไป

- ผู้รับบริการ ประกอบด้วย
- หน่วยงานของรัฐ/เจ้าหน้าที่ของหน่วยงานของรัฐ/เอกชน /หรือบุคคล/นิติบุคคล

หน่วยงานของรัฐ ได้แก่ กระทรวง ทบวง กรมหรือส่วนราชการที่เรียกชื่ออย่างอื่น องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น รัฐวิสาหกิจ และให้หมายความรวมถึงองค์กรอิสระ องค์กรมหาชน หน่วยงานในกำกับของรัฐและหน่วยงานอื่นใดในลักษณะเดียวกัน

เจ้าหน้าที่ของรัฐ ได้แก่ ข้าราชการ พนักงานเทศบาล พนักงานราชการ ลูกจ้างประจำ ลูกจ้างชั่วคราว พนักงานจ้าง ลูกจ้างตามภารกิจ ลูกจ้างทั่วไป และผู้ปฏิบัติงานประเภทอื่น ไม่ว่าจะเป็นการแต่งตั้งในฐานะเป็นกรรมการหรือฐานะอื่นใด รวมทั้งผู้ซึ่งได้รับแต่งตั้งและถูกสั่งให้ปฏิบัติงานให้แก่หน่วยงานของรัฐ

- บุคคล/หน่วยงานอื่นที่ไม่ใช่หน่วยงานของรัฐ
- ผู้ให้บริการตลาดกลางทางอิเล็กทรอนิกส์
- ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย
- ผู้ค้ากับหน่วยงานของรัฐ
- ผู้มีสิทธิรับเงินจากทางราชการที่ไม่ใช่เจ้าหน้าที่ของรัฐ

ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย หมายถึง ผู้ที่ได้รับผลกระทบ ทั้งทางบวกและทางลบ ทั้งทางตรงและทางอ้อมจากการดำเนินการของส่วนราชการ เช่น ประชาชนใน ชุมชน/หมู่บ้านเขตเทศบาลตำบลภูกระดึง

การจัดการข้อร้องเรียน หมายถึง มีความหมายครอบคลุมถึงการจัดการในเรื่อง ข้อร้องเรียน ข้อเสนอแนะ/ข้อคิดเห็น/คำชมเชย/การสอบถามหรือร้องขอข้อมูล

ผู้ร้องเรียน หมายถึง ประชาชนทั่วไป / ผู้มีส่วนได้เสียที่มาติดต่ออย่างศูนย์รับเรื่องร้องเรียนเทศบาลตำบลภูกระดึงผ่านช่องทางต่างๆ โดยมีวัตถุประสงค์ ครอบคลุมการร้องเรียน/การให้ข้อเสนอแนะ/การให้ข้อคิดเห็น/การชมเชย/การร้องขอข้อมูล

ช่องทางการรับข้อร้องเรียน หมายถึง ช่องทางต่างๆ ที่ใช้ในการรับเรื่องร้องเรียน เช่น ติดต่อด้วยตนเอง ทางไปรษณีย์ ร้องเรียนทางโทรศัพท์/ เว็บไซต์/ Face Book/ e-mail

เจ้าหน้าที่ หมายถึง เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบจัดการข้อร้องเรียนของหน่วยงาน

ข้อร้องเรียน หมายถึง แบ่งเป็นประเภท ๒ ประเภท คือ

- ข้อร้องเรียนทั่วไป เช่น เรื่องราวร้องทุกข์ทั่วไปข้อคิดเห็น ข้อเสนอแนะ คำชมเชย สอบถามหรือร้องขอข้อมูล การร้องเรียนเกี่ยวกับคุณภาพและการให้บริการของหน่วยงาน
- การร้องเรียนเกี่ยวความไม่โปร่งใสของการจัดซื้อจัดจ้าง เป็นต้น

คำร้องเรียน หมายถึง คำหรือข้อความที่ผู้ร้องเรียนกรอกตามแบบฟอร์มที่ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ หรือระบบการรับคำร้องเรียนเอง มีแหล่งที่สามารถตอบสนอง หรือมีรายละเอียดอย่างชัดเจนหรือมีนัยสำคัญที่เชื่อถือได้

การดำเนินการเรื่องร้องเรียน หมายถึง เรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ที่ได้รับผ่านช่องทางการร้องเรียนต่างๆ มาเพื่อทราบ หรือพิจารณาดำเนินการแก้ไขปัญหาตามอำนาจหน้าที่

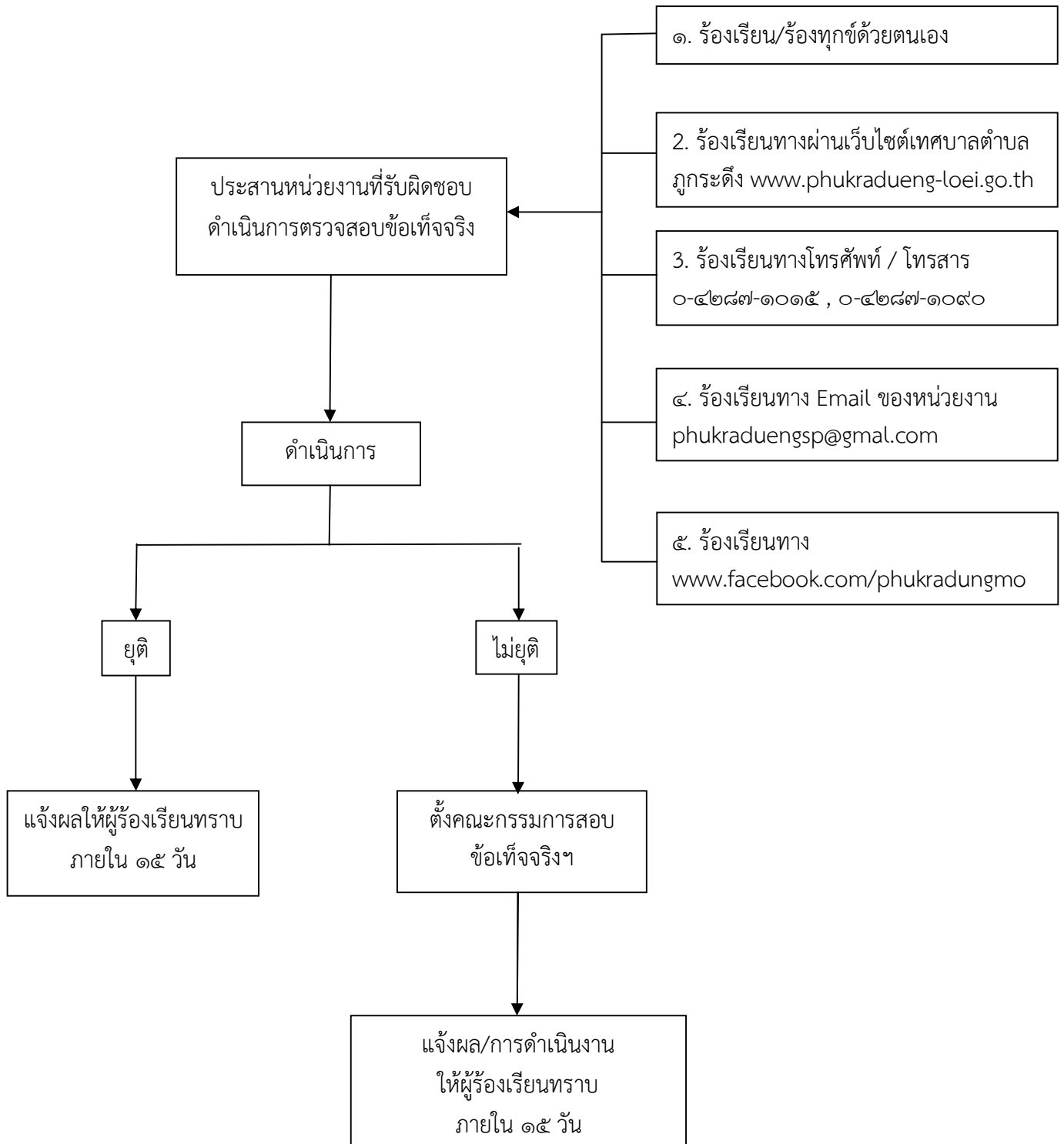
การจัดการเรื่องร้องเรียน หมายถึง กระบวนการที่ดำเนินการในการแก้ไขปัญหาตามเรื่องร้องเรียนที่ได้รับให้ได้รับการแก้ไข หรือบรรเทาความเดือดร้อนจากการดำเนินงาน

ช่องทางการร้องเรียน

๒.๑ ผ่านทางสำนักงานปลัด

- ๑) Banner รับเรื่องร้องเรียนผ่านหน้า www.phukradueng-loei.go.th
- ๒) ร้องเรียนผ่านตู้ /กล่องรับความความคิดเห็น (จดหมาย/บัตรสนเท่ห์/เอกสาร)
- ๓) ไปรษณีย์ปกติ (จดหมาย/บัตรสนเท่ห์/เอกสาร)
- ๔) ยื่นโดยตรง (จดหมาย/บัตรสนเท่ห์/เอกสาร)
- ๖) โทรศัพท์ ๐๔๒-๘๗๑๐๑๕ โทรสาร ๐๔๒-๘๗๑๐๙๐
- ๗) ข่วจากสื่อสิ่งพิมพ์
- ๘) Email ของหน่วยงาน phukraduengsp@gmail.com
- ๑๐) ร้องเรียนทาง Facebook : www.facebook.com/phukradungmo

บทที่ ๓
แผนผังกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์



บทที่ ๔
ขั้นตอนการปฏิบัติงาน
การแต่งตั้งผู้รับผิดชอบจัดการข้อร้องเรียนของหน่วยงาน

การแต่งตั้งผู้รับผิดชอบจัดการข้อร้องเรียนของหน่วยงาน

๑. จัดตั้งศูนย์รับเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ของหน่วยงาน
๒. จัดทำคำสั่งแต่งตั้งคณะกรรมการและเจ้าหน้าที่ประจำศูนย์เพื่อดำเนินการ
๓. แต่งผู้รับผิดชอบตามคำสั่งเทศบาลตำบลภูกระดึงทราบ เพื่อความสะดวกในการ

ประสานงาน

การรับและตรวจสอบข้อร้องเรียนจากช่องทางต่างๆ

ดำเนินการรับและติดตามตรวจสอบข้อร้องเรียนที่เข้ามายังหน่วยงานจากช่องทางต่างๆ โดยมีข้อปฏิบัติตามที่กำหนด ดังนี้

ช่องทาง	ความถี่ในการตรวจสอบช่องทาง	ระยะเวลาดำเนินการรับข้อร้องเรียน เพื่อประสานหาทางแก้ไข	หมายเหตุ
ร้องเรียนด้วยตนเอง ณ ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ เทศบาลตำบลภูกระดึง	ทุกครั้งที่มีผู้ร้องเรียน	ภายใน ๑ วันทำการ	-
ร้องเรียนผ่านเว็บไซต์ เทศบาลตำบลภูกระดึง www.phukradueng-loei.go.th	ทุกวัน	ภายใน ๑ วันทำการ	
ร้องเรียนทางโทรศัพท์ ๐๔๒-๘๗๑๐๑๕	ทุกครั้งที่มีผู้ร้องเรียน	ภายใน ๑ วันทำการ	
ร้องเรียนทาง facebook www.facebook.com/phukradungmo	ทุกวัน	ภายใน ๑ วันทำการ	
ร้องเรียนทาง email: phukraduengsp@gmail.com	ทุกวัน	ภายใน ๑ วันทำการ	

การบันทึกข้อร้องเรียน

๓.๑ กรอกรูปแบบฟอร์มบันทึกข้อร้องเรียน โดยมีรายละเอียด คือ ชื่อ – สกุล ผู้ร้องเรียน ที่อยู่ หมายเลขติดต่อกลับ เรื่องร้องเรียน และสถานที่เกิดเหตุ

๓.๒ ทุกช่องทางที่มีการร้องเรียน เจ้าหน้าที่ต้องบันทึกข้อร้องเรียนลงบนสมุดบันทึกข้อร้องเรียน

การประสานหน่วยงานเพื่อแก้ไขข้อร้องเรียนและการแจ้งกลับผู้ร้องเรียน

- กรณีเป็นการขอข้อมูลข่าวสาร ประสานหน่วยงานผู้ครอบครองเอกสารเจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้อง เพื่อให้ข้อมูลแก่ผู้ร้องขอได้ทันที

- ข้อร้องเรียนที่เป็นการร้องเรียนเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการของหน่วยงาน เช่น ไฟฟ้า สาธารณะดับ การจัดการขยะมูลฝอย ตัดต้นไม้ กลิ่นเหม็นรบกวน เป็นต้น จัดทำบันทึกข้อความเสนอไปยังผู้บริหารเพื่อสั่งการหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง โดยเบื้องต้นอาจโทรศัพท์แจ้งไปยังหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

- ข้อร้องเรียนที่ไม่อยู่ในอำนาจความรับผิดชอบของเทศบาลตำบลภูกระดึงให้ดำเนินการประสาน แจ้งหน่วยงานภายนอกที่เกี่ยวข้อง เพื่อให้เกิดความรวดเร็วและถูกต้องชัดเจนในการแก้ไขปัญหาต่อไป

- ข้อร้องเรียนที่ส่งผลกระทบต่อหน่วยงาน เช่น กรณีผู้ร้องเรียนทำหนังสือร้องเรียน ความไม่โปร่งใสในการจัดซื้อจัดจ้าง ให้เจ้าหน้าที่จัดทำบันทึกข้อความเพื่อเสนอผู้บริหารพิจารณาสั่งการไปยังหน่วยงานที่รับผิดชอบเพื่อดำเนินการตรวจสอบและแจ้งผู้ร้องเรียนต่อไป

ติดตามการแก้ไขข้อร้องเรียน

ให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องรายงานผลให้ทราบภายใน ๑๕ วันทำการ เพื่อเจ้าหน้าที่ศูนย์ฯ จะได้แจ้งผู้ร้องเรียนทราบต่อไป

การรายงานผลการจัดการข้อร้องเรียนของหน่วยงานให้ผู้บริหารเทศบาลตำบลภูกระดึงทราบ

- รวบรวมและรายงานสรุปการจัดการข้อร้องเรียนประจำสัปดาห์รายงานให้ศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์เทศบาลตำบลภูกระดึง ให้ผู้บริหารเทศบาลตำบลภูกระดึง ทราบทุกเดือน

- รวบรวมรายงานสรุปข้อร้องเรียน หลังจากสิ้นปีงบประมาณ เพื่อนำมาวิเคราะห์การจัดการข้อร้องเรียนในภาพรวมของหน่วยงาน เพื่อใช้เป็นแนวทางในการแก้ไข ปรับปรุง พัฒนาองค์กรต่อไป

มาตรฐานงานการดำเนินการแก้ไขข้อร้องเรียนให้แล้วเสร็จภายในระยะเวลาที่กำหนด

- กรณีได้รับเรื่องร้องเรียน จากช่องทางการร้องเรียน เช่น ร้องเรียนด้วยตนเอง / จดหมาย/โทรศัพท์ / Face Book / E-mail ให้ศูนย์ฯ ดำเนินการตรวจสอบและพิจารณาส่งเรื่องต่อให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ดำเนินการแก้ไขเรื่องร้องเรียนให้แล้วเสร็จภายใน ๑๕ วันทำการ

จัดทำโดย

ศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์เทศบาลตำบลภูกระดึง สำนักงานเทศบาลตำบลภูกระดึง
๑๙๙ หมู่ที่ ๑๑ ตำบลภูกระดึง อำเภอภูกระดึง จังหวัดเลย ๔๒๑๘๐
เบอร์โทรศัพท์ / เบอร์ ๐๔๒-๘๗๑๐๑๕ โทรสาร ๐๔๒-๘๗๑๐๙๐
เว็บไซต์เทศบาลตำบลภูกระดึง www.phukradueng-loei.go.th
FaceBook เทศบาลตำบลภูกระดึง www.facebook.com/phukradungmo
Email ของหน่วยงาน phukraduengsp@gmail.com

ภาคผนวก

คำร้องทั่วไป (ด้วยตนเอง)

เขียนที่ สำนักงานเทศบาลตำบลภูกระดึง

อำเภอภูกระดึง เลย ๔๒๑๘๐

วันที่.....เดือน.....พ.ศ.....

เรื่อง.....

เรียน นายกเทศมนตรีตำบลภูกระดึง

ด้วยข้าพเจ้า นาย/นาง/นางสาว.....

อายุ.....ปี เชื้อชาติ.....สัญชาติ.....อยู่บ้านเลขที่.....

หมู่ที่.....ถนน.....ตำบล.....อำเภอ.....

จังหวัด.....หมายเลขโทรศัพท์.....

ขอยื่นคำร้องต่อเทศบาลตำบลภูกระดึง เรื่อง.....

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

ขอรับรองว่า ข้อความข้างต้นนี้เป็นความจริงทุกประการ และยินดีรับผิดชอบทั้งทางแพ่ง
และทางอาญาหากจะมี

(ลงชื่อ).....

(.....)

ผู้ยื่นคำร้อง

แผนที่โดยสังเขป



ที่ศูนย์รับเรื่องร้องเรียนเทศบาลตำบลภูกระดัง
สำนักงานเทศบาลตำบลภูกระดัง
อำเภอภูกระดัง เลย ๔๒๑๘๐

เรื่อง

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

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

อาชีพ.....ตำแหน่ง.....

ถือบัตร.....เลขที่.....

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

มีความประสงค์ขอร้องทุกข์/ร้องเรียน เพื่อให้เทศบาลตำบลภูกระดังพิจารณาดำเนินการช่วยเหลือหรือแก้ไขปัญหาใน เรื่อง.....

This image shows a single sheet of white paper with horizontal blue or grey ruling lines. The lines are evenly spaced and run across the width of the page. There are no margins, text, or other markings on the paper.

ทั้งนี้ ข้าพเจ้าขอรับรองว่าคำร้องทุกข์/ร้องเรียนตามข้างต้นเป็นจริง และยินดีรับผิดชอบ
ทั้งทางแพ่งและทางอาญาหากจะมี

โดยข้าพเจ้าขอส่งเอกสารหลักฐานประกอบการร้องทุกข์/ร้องเรียน (ถ้ามี) ได้แก่

๑) จำนวน.....ชุด

๒) จำนวน.....ชุด

๓) จำนวน.....ชุด

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณาดำเนินการต่อไป

ขอแสดงความนับถือ

(ลงชื่อ)

(.....)

ผู้ร้องทุกข์/ร้องเรียน

งานที่รับผิดชอบ ลงชื่อเจ้าหน้าที่..... (.....) ตำแหน่ง.....	เรียน ปลัดเทศบาลตำบลภูกระดัง ความคิดเห็น ลงชื่อ..... (.....) ตำแหน่ง ปลัดเทศบาล
หัวหน้างานที่รับผิดชอบ ความคิดเห็น ลงชื่อ..... (.....) ตำแหน่ง.....	เรียน นายกเทศมนตรีตำบลภูกระดัง ความคิดเห็น ลงชื่อ..... (.....) ตำแหน่ง นายกเทศมนตรีตำบลภูกระดัง

ที่ศูนย์รับเรื่องร้องเรียนเทศบาลตำบลภูกระดัง
สำนักงานเทศบาลตำบลภูกระดัง
อำเภอภูกระดัง เลย ๔๒๑๘๐

เรื่อง

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

อาชีพ.....ตำแหน่ง.....

มีความประสงค์ขอร้องทุกข์/ร้องเรียน เพื่อให้เทศบาลตำบลภูกระดังพิจารณาดำเนินการช่วยเหลือหรือแก้ไขปัญหาในเรื่อง.....

This image shows a full page of white paper with horizontal dashed lines, typical of primary school writing paper. The lines are evenly spaced and run across the width of the page. There are no margins, text, or other markings on the paper.

โดยขออ้าง.....

.....

.....

.....

.....

.....เป็นพยานหลักฐานประกอบ

...-๒- /...ทั้งนี้ ข้าพเจ้า...

ทั้งนี้ ข้าพเจ้าขอรับรองว่าคำร้องทุกข์/ร้องเรียนตามข้างต้นเป็นจริง และ จนท.ได้แจ้งให้
ข้าพเจ้าทราบแล้วว่าหากเป็นคำร้องที่ไม่สุจริตอาจต้องรับผิดชอบตามกฎหมายได้

ลงชื่อ..... จนท.ผู้รับเรื่อง

(.....)

วันที่.....เดือน.....พ.ศ.....

เวลา.....

งานที่รับผิดชอบ ลงชื่อเจ้าหน้าที่..... (.....) ตำแหน่ง.....	เรียน ปลัดเทศบาลตำบลภูกระดัง ความคิดเห็น ลงชื่อ..... (.....) ตำแหน่ง ปลัดเทศบาล
หัวหน้างานที่รับผิดชอบ ความคิดเห็น ลงชื่อ..... (.....) ตำแหน่ง.....	เรียน นายกเทศมนตรีตำบลภูกระดัง ความคิดเห็น ลงชื่อ..... (.....) ตำแหน่ง นายกเทศมนตรีตำบลภูกระดัง

แบบแจ้งการรับเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียน

(ตอบข้อร้องเรียน ๑)

ที่ ลย ๕๒๕๐๑.๕/.....

ศูนย์รับเรื่องร้องเรียนเทศบาลตำบลภูกระดึง

สำนักงานเทศบาลตำบลภูกระดึง

อำเภอภูกระดึง เลย ๕๒๑๘๐

วันที่.....เดือน..... พ.ศ.

เรื่อง ตอบรับการรับเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียน

เรียน

ตามที่ท่านได้ร้องทุกข์/ร้องเรียน ผ่านศูนย์รับเรื่องร้องเรียนองค์การบริหารส่วนตำบลบ้าน
ไทร โดยทาง () หนังสือร้องเรียนทางไปรษณีย์ () ด้วยตนเอง () ทางโทรศัพท์ () อื่นๆ
ลงวันที่..... เกี่ยวกับเรื่อง.....

.....นั้น

เทศบาลตำบลภูกระดึงได้ลงทะเบียนรับเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียนของท่านไว้แล้ว ตาม
ทะเบียนรับเรื่อง เลขรับที่.....ลงวันที่.....และเทศบาล
ตำบลภูกระดึง ได้พิจารณาเรื่องของท่านแล้วเห็นว่า

() เป็นเรื่องที่อยู่ในอำนาจหน้าที่ของเทศบาลตำบลภูกระดึง และได้มอบหมายให้.....
.....เป็นหน่วยตรวจสอบและดำเนินการ

() เป็นเรื่องที่ไม่อยู่ในอำนาจหน้าที่ของเทศบาลตำบลภูกระดึง และได้จัดส่งเรื่องให้.....
.....ซึ่งเป็นหน่วยงานที่มีอำนาจหน้าที่เกี่ยวข้อง
ดำเนินการต่อไปแล้ว ทั้งนี้ ท่านสามารถติดต่อประสานงานหรือขอทราบผลโดยตรงกับหน่วยงานดังกล่าวได้อีก
ทางหนึ่ง

() เป็นเรื่องที่มีกฎหมายบัญญัติขั้นตอนและวิธีการปฏิบัติไว้เป็นการเฉพาะแล้ว ตาม
กฎหมาย จึงขอให้ท่านดำเนินการตามขั้นตอนและ
วิธีการที่กฎหมายนั้นบัญญัติไว้ต่อไป

จึงแจ้งมาเพื่อทราบ

ขอแสดงความนับถือ

()

นายกเทศมนตรีตำบลภูกระดึง

สำนักงานปลัดเทศบาล

งานนิติการ (ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน)

โทร. ๐๔๒-๘๗๑๐๑๕

โทรสาร ๐๔๒-๘๗๑๐๙๐

ศูนย์รับเรื่องราวร้องเรียนเทศบาลตำบลภูกระดึง
สำนักงานเทศบาลตำบลภูกระดึง
อำเภอภูกระดึง จังหวัดเลย ๔๒๑๘๐
เดือน..... พ.ศ.

สิ่งที่ส่งมาด้วย

.....ดังมีรายละเอียดปรากฏตามสิ่งที่ส่งมาพร้อมนี้

นายกเทศมนตรีตำบลภูกระดึง

โทรสาร ๐๔๒-๘๗๑๐๙๐

การกรอกข้อมูลร้องเรียนผ่านเว็บไซต์ของเทศบาลตำบลภูกระดึง

phukradueng-loei.go.th/public/complaint/data/index/menu/124

“ภูกระดึงจะนำอยู่ได้ ต้องอาศัยความร่วมมือ ร่วมใจ จากทุกฝ่าย ช่วยกันแก้ไขปัญหาในเชิงรุก เพื่อผลสรุปสุดท้าย คือ การพัฒนาที่ยั่งยืนในทุกๆ ด้าน”
นางจินตนา โพธิ์พรหม
นายกเทศมนตรีตำบลภูกระดึง

ข่าวสาร >> เทศบาลตำบลภูกระดึง ขอเชิญประชาชนทุกท่านร่วม

จับใจเรื่องราวซึ่งทุกข์

เทศบาลตำบลภูกระดึง

รับแจ้งข้อมูลการจัด ประเทศน์พิเศษ ไม่มีการชำระค่าธรรมเนียมและอุ้งจาง เทศบาลตำบลภูกระดึง

ชื่อ-สกุล ผู้ส่ง
อายุ ปี
เพศ ☒ ชาย ☐ หญิง
อาชีพ
โทรศัพท์
เบอร์แฟกซ์
อีเมล
ที่อยู่

เรื่องที่ร้องเรียน/เรื่องทุกข์
รายละเอียด

พหุ. p
รหัสความปลอดภัย

ส่ง

ขั้นตอนการกรอกข้อมูลร้องเรียนทางเว็บไซต์

๑.เข้าเว็บไซต์ www.phukradueng-loei.go.th

๒.เข้าสู่เมนู “กระดานสนทนา”

๓.เข้าสู่เมนู “รับเรื่องราวร้องทุกข์”

๔.ให้กรอกข้อมูลของผู้ร้องทุกข์ ร้องเรียน

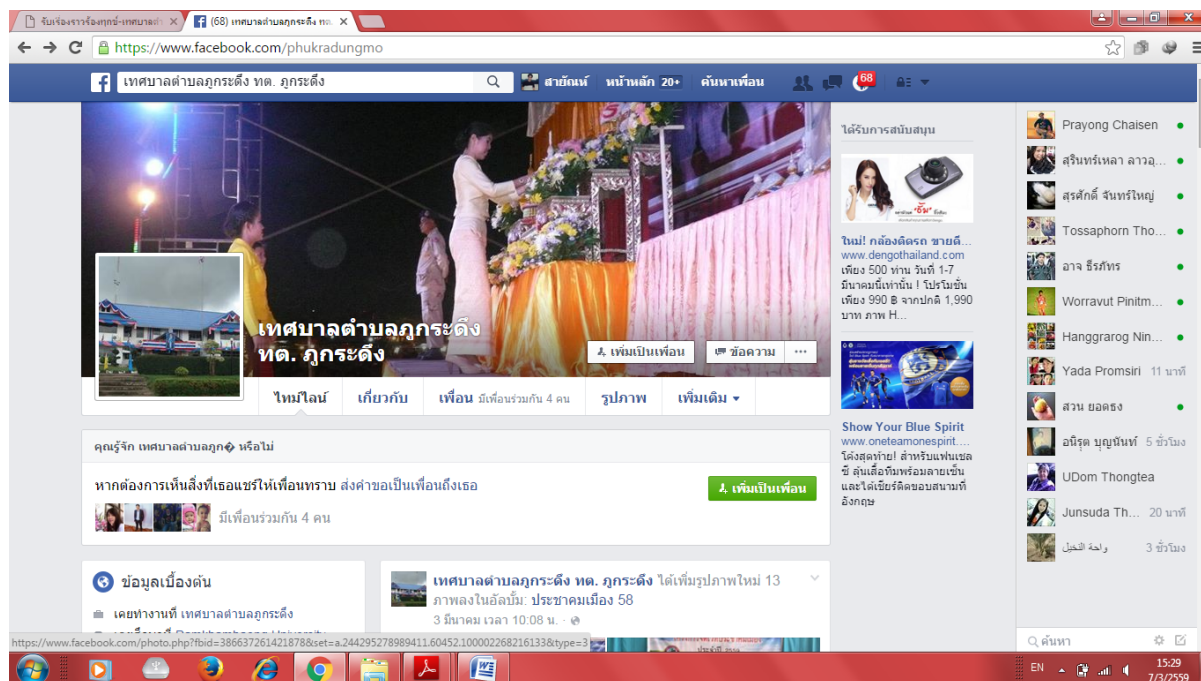
๕.กรอกเลขประจำตัวประชาชน ๑๓ หลัก

๖. พิมพ์รายละเอียด ข้อความที่ประสงค์จะร้องทุกข์

๗. กดปุ่มส่งคำร้องทุกข์

หมายเหตุ หากกรอกข้อมูลไม่ครบ ระบบอาจจะไม่ส่งข้อมูลหรือไม่รับข้อมูล

การกรอกข้อมูลร้องเรียนผ่านเว็บไซต์ของเทศบาลตำบลภูกระดึง



ขั้นตอนการกรอกข้อมูลร้องเรียน Face book

- ๑.เข้าเว็บไซต์ www.facebook.com/phukradungmo
- ๒.เลือกเมนู “ข้อความ” ขวามือส่วนบน
- ๔.พิมพ์รายละเอียด ข้อความที่ประสงค์จะร้องทุกข์ ร้องเรียน
- ๕.พิมพ์ชื่อ สกุล / ที่อยู่ ผู้รู้ทุกข์ ร้องเรียน
- ๖.พิมพ์เลขรหัสประจำตัวประชาชน ๑๓ หลัก
๗. พิมพ์เบอร์โทรศัพท์
๘. พิมพ์ที่อยู่อีเมลล์
๙. กดปุ่ม “enter” ที่แป้นพิมพ์ เพื่อส่งการร้องทุกข์/ร้องเรียน