

คู่มือการปฏิบัติงานรับเรื่องราว  
ร้องเรียน/ร้องทุกข์

กองวิชาการและแผนงาน เทศบาลตำบลด่านสำโรง

๑. การรับและตรวจสอบข้อร้องเรียน / ร้องทุกข์ จากช่องทางต่าง ๆ

ดำเนินการรับและติดตามตรวจสอบข้อร้องเรียน / ร้องทุกข์ ที่เข้ามาถึงหน่วยงานจากช่องทางต่าง ๆ โดยมีข้อปฏิบัติตามที่กำหนด ดังนี้

| ช่องทาง                                   | ความถี่ในการตรวจสอบช่องทาง | ระยะเวลาดำเนินการรับข้อร้องเรียน / ร้องทุกข์ เพื่อประสานหาทางแก้ไข ปัญหา | หมายเหตุ |
|-------------------------------------------|----------------------------|--------------------------------------------------------------------------|----------|
| ร้องเรียนผ่านเว็บไซต์ เทศบาลตำบลด่านสำโรง | ทุกวัน                     | ภายใน ๑ วันทำการ                                                         |          |
| ร้องเรียนทาง Face Book                    | ทุกวัน                     | ภายใน ๑ วันทำการ                                                         |          |
| ร้องเรียนด้วยตนเอง ณ เทศบาลตำบลด่านสำโรง  | ทุกครั้งที่มีการร้องเรียน  | ภายใน ๑ วันทำการ                                                         |          |
| ร้องเรียนทางโทรศัพท์<br>๐ ๒๗๕๕ ๒๗๗๐       | ทุกวัน                     | ภายใน ๑ วันทำการ                                                         |          |

๒. หน่วยงานรับผิดชอบ

กองวิชาการและแผนงาน เทศบาลตำบลด่านสำโรง

๓. ระยะเวลาเปิดให้บริการ

เปิดให้บริการวันจันทร์ ถึง วันศุกร์ (ยกเว้นวันหยุดที่ทางราชการกำหนด) ตั้งแต่เวลา

๐๘.๓๐ – ๑๖.๓๐ น.

๔. การบันทึกข้อร้องเรียน

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

๓.๒ ทุกช่องทางที่มีการร้องเรียน เจ้าหน้าที่ต้องบันทึกข้อร้องเรียน / ร้องทุกข์ ลงในทะเบียนหนังสือรับ หรือทะเบียนหนังสือส่ง แล้วแต่กรณี

๕. การประสานหน่วยงานเพื่อแก้ปัญหาข้อร้องเรียน / ร้องทุกข์ และการแจ้งผู้ร้องเรียน / ร้องทุกข์ทราบ

๕.๑ กรณีเป็นการขอข้อมูลข่าวสาร ประสานหน่วยงานผู้ครอบครองเอกสาร เจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้องเพื่อให้ข้อมูลแก่ผู้ร้องขอได้ทันที

๔.๒ ข้อร้องเรียน / ร้องทุกข์ ที่เป็นการร้องเรียนเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการของหน่วยงาน เช่น ไฟฟ้าสาธารณะดับ การจัดการขยะมูลฝอย ดัดต้นไม้ กลิ่นเหม็นรบกวน เป็นต้น จัดทำบันทึกข้อความเสนอไปยังผู้บริหารเพื่อสั่งการหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

๔.๓ ข้อร้องเรียน / ร้องทุกข์ ที่ไม่อยู่ในความรับผิดชอบของเทศบาลตำบลคำม่วง ให้เสนอเรื่องไปยังผู้บริหารเพื่อพิจารณาสั่งการในการประสานหน่วยงานภายนอกที่เกี่ยวข้อง ต่อไป

๔.๔ ข้อร้องเรียนที่ส่งผลกระทบต่อหน่วยงาน เช่น กรณี ผู้ร้องเรียนทำหนังสือร้องเรียนความไม่โปร่งใสในการจัดซื้อจัดจ้าง ให้เจ้าหน้าที่จัดทำบันทึกข้อความเพื่อเสนอผู้บริหารพิจารณาสั่งการไปยังหน่วยงานที่รับผิดชอบ เพื่อดำเนินการตรวจสอบและแจ้งผู้ร้องเรียนทราบ ต่อไป

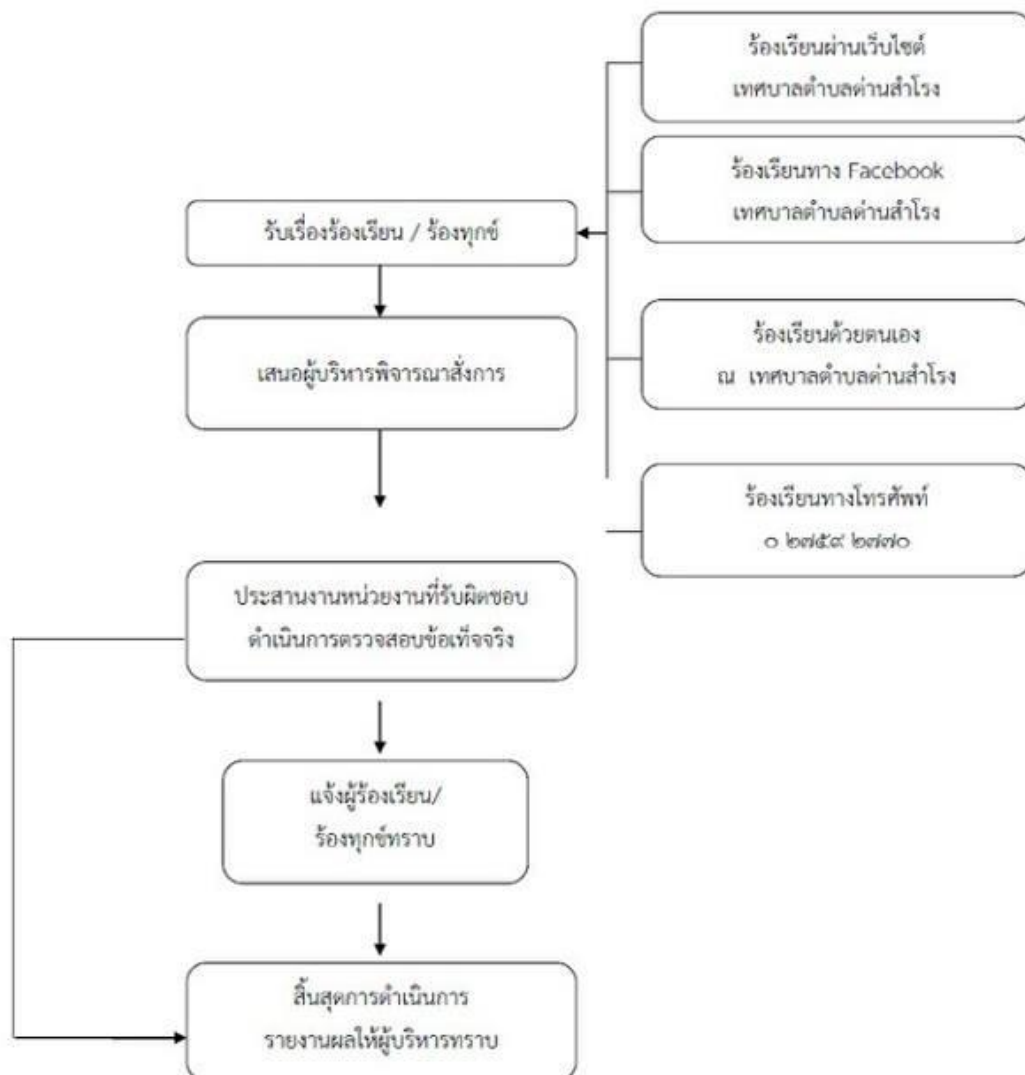
๖. การติดตามแก้ไขปัญหาคือร้องเรียน

ให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องรายงานผลการดำเนินการให้ทราบ เพื่อเจ้าหน้าที่จะได้แจ้งให้ผู้ร้องเรียนทราบต่อไป

๗. การรายงานผลการดำเนินการให้ผู้บริหารทราบ

ให้รวบรวมและรายงานสรุปการจัดการข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ ให้ผู้บริหารทราบทุก ๓ เดือน

๘. แผนผังกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน /ร้องทุกข์



คู่มือการปฏิบัติงานรับเรื่องราว  
ร้องเรียน/ร้องทุกข์

## กองสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม เทศบาลตำบลตำบอง

### ๑. การรับและตรวจสอบข้อร้องเรียน / ร้องทุกข์ จากช่องทางต่าง ๆ

ดำเนินการรับและติดตามตรวจสอบข้อร้องเรียน / ร้องทุกข์ ที่เข้ามายังหน่วยงานจากช่องทางต่าง ๆ โดยมีข้อปฏิบัติตามที่กำหนด ดังนี้

| ช่องทาง                              | ความถี่ในการตรวจสอบช่องทาง | ระยะเวลาดำเนินการรับข้อร้องเรียน / ร้องทุกข์ เพื่อประสานหาทางแก้ไข ปัญหา | หมายเหตุ |
|--------------------------------------|----------------------------|--------------------------------------------------------------------------|----------|
| ร้องเรียนด้วยตนเอง ณ เทศบาลตำบลตำบอง | ทุกครั้งที่มีการร้องเรียน  | ภายใน ๑ วันทำการ                                                         |          |
| ร้องเรียนทางโทรศัพท์<br>๐ ๒๗๕๙ ๒๗๗๐  | ทุกวัน                     | ภายใน ๑ วันทำการ                                                         |          |

### ๒. ระยะเวลาเปิดให้บริการ

เปิดให้บริการวันจันทร์ ถึง วันศุกร์ (ยกเว้นวันหยุดที่ทางราชการกำหนด) ตั้งแต่เวลา ๐๘.๓๐ – ๑๖.๓๐ น.

### ๓. การบันทึกข้อร้องเรียน

๓.๑ กรอกรูปแบบฟอร์มบันทึกข้อร้องเรียน / ร้องทุกข์ โดยมีรายละเอียด ชื่อ-สกุล ที่อยู่ หมายเลขโทรศัพท์ติดต่อ เรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ และสถานที่เกิดเหตุ

๓.๒ ทุกช่องทางที่มีการร้องเรียน เจ้าหน้าที่ต้องบันทึกข้อร้องเรียน / ร้องทุกข์ ลงในทะเบียนหนังสือรับ