คู่มือการปฏิบัติงานเรื่องร้องเรียน

จัดทำโดย...งานนิติการ
ฝ่ายปกครอง สำนักปลัดเทศบาล
เทศบาลตำบลท่าขอนยาง อำเภอกันทรวิชัย จังหวัดมหาสารคาม

คำนำ

เพื่อให้เกิดความโปร่งใสและเป็นธรรม อีกทั้งเป็นการป้องกันปัญหาการทุจริตในหน่วยงานหรือปฏิบัติไม่ชอบของเจ้าหน้าที่ของรัฐ ในเรื่องเกี่ยวกับการร้องเรียนทั่วไปและเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์เกี่ยวกับการจัดซื้อจัดจ้างของหน่วยงาน การปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ในเรื่องการให้ความสะดวกกับประชาชน ผู้ร้องเรียน/ร้องทุกข์ทั้งหมดที่อยู่ในอำนาจหน้าที่กำกับดูแลของเทศบาล เช่น การให้บริการด้านงานสาธารณสุข การให้บริการด้านการก่อสร้างโครงสร้างพื้นฐาน ควบคุมอาคาร การให้บริการการประปา – ไฟฟ้าสาธารณะ และการให้บริการงานจัดเก็บภาษี ค่าธรรมเนียม เป็นต้น โดยในการดำเนินการนี้ให้เป็นไปตามพระราชกฤษฎีกา ว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ.๒๕๔๖ และระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยการจัดการเรื่องราวร้องทุกข์ พ.ศ.๒๕๒๒

เทศบาลตำบลท่าขอนยาง จึงได้จัดทำคู่มือการปฏิบัติงานในเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ เพื่อใช้สำหรับประชาชนและเจ้าหน้าที่ของเทศบาลใช้เป็นเครื่องมือในการปฏิบัติงานในแต่ละภารกิจ ป้องกันปัญหาการไม่ได้รับความเป็นธรรมหรือการเลือกปฏิบัติและรวมถึงการป้องกันการละเว้นการปฏิบัติหน้าที่ ซึ่งเทศบาลได้กำหนดกระบวนการดำเนินงาน ขั้นตอนการปฏิบัติงาน และกำหนดช่องทางการร้องเรียน/ร้องทุกข์ รวมถึงกำหนดหน่วยงานหรือผู้ที่รับผิดชอบไว้แล้ว หวังเป็นอย่างยิ่งว่า คู่มือการปฏิบัติงานเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์นี้ จะเกิดประโยชน์สูงสุดแก่เจ้าหน้าที่ของเทศบาลที่สามารถนำมาเป็นเครื่องมือในการดำเนินการและให้บริการกับประชาชนผู้ร้องเรียน/ร้องทุกข์ รวมถึงประเทศชาติต่อไป

เทศบาลตำบลท่าขอนยาง

สารบัญ

	หน้า
คำนำ	๑
สารบัญ	๒
๑. วัตถุประสงค์	๓
๒. ขอบเขต	๓
๓. คำจำกัดความ	๓
๔. หน้าที่ความรับผิดชอบ	๓
๕. ขั้นตอน วิธีการปฏิบัติเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์	๔
๕.๑ การรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์	๔
๕.๒ ช่องทางการเข้าถึงบริการ	๔
๕.๓ การรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์	๕
๖. ขั้นตอนการจัดการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์	๖
๖.๑ การจัดการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์	๖
๖.๑.๑ แผนผังปฏิบัติงานเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์	๗
๖.๑.๒ ขั้นตอนการให้บริการข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์	๘
๖.๑.๓ การส่งต่อเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์	๙
๖.๑.๔ การตรวจสอบข้อเท็จจริงเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์	๙
๖.๑.๕ การตอบเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์	๙
๖.๑.๖ การติดตามผลเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์	๙
๖.๑.๗ การรวบรวมข้อมูล	๙
๖.๒ ผู้รับผิดชอบการรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์	๙
๖.๓ แบบฟอร์มที่ใช้ในการรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์	๑๐
๗. มาตรฐานงานการรับและตอบข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์	๑๑
๘. ระบบติดตามและประเมินผล	๑๑
๙. ประโยชน์ที่ได้รับ	๑๑

คู่มือการปฏิบัติงานเรื่องร้องเรียน
ของเทศบาลตำบลท่าขอนยาง

๑.วัตถุประสงค์

คู่มือการปฏิบัติงานเรื่องร้องเรียนฉบับนี้จัดทำขึ้น เพื่อให้เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานร้องเรียน/ร้องทุกข์ของเทศบาลสามารถดำเนินการจัดการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ เป็นระบบมีมาตรฐานในการจัดการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ เริ่มตั้งแต่ขั้นตอนการรับข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์จากผู้รับบริการหรือหน่วยงานที่ส่งเรื่อง การวิเคราะห์เรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์เพื่อเสนอผู้บริหารพิจารณาให้ความเห็น วินิจฉัย/สั่งการ การส่งเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องตรวจสอบข้อเท็จจริง การติดตามประเมินผล การรายงานผลการตรวจสอบข้อเท็จจริง และการยุติเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ โดยให้เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ และประสิทธิผล รวดเร็วและทันต่อสถานการณ์ โดยประชาชนได้รับความพึงพอใจสูงสุด บนพื้นฐานความเป็นธรรมกับคู่กรณีทุกฝ่าย

๒. ขอบเขต

เพื่อดำเนินการตรวจสอบข้อเท็จจริงเรื่องราว รวบรวมหลักฐาน การวิเคราะห์ข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ และรายงานผลการดำเนินการติดตามประเมินผล และรวบรวมเสนอนายกเทศมนตรีตำบลท่าขอนยาง เพื่อพิจารณาให้ความเห็นชอบ สั่งการต่อไป

๓. คำจำกัดความ

“เรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์” หมายถึง ประเด็นปัญหาต่าง ๆ ที่ผู้ร้องเรียนแจ้งผ่านช่องทางต่าง ๆ เช่น สำนักงานเทศบาลตำบลท่าขอนยาง โทรศัพท์ ๐ ๔๓๙๙ ๕๖๒๐ ไปรษณีย์/หนังสือ เว็บไซต์ของเทศบาลตำบลท่าขอนยาง สื่ออิเล็กทรอนิกส์ ติดต่อด้วยตนเอง และหน่วยงานอื่น เนื่องจากไม่ได้รับบริการตามสิทธิที่กำหนดผู้รับบริการไม่ได้รับความสะดวกตามสมควรและไม่ได้รับความเป็นธรรมจากการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่รัฐ ทำให้ได้รับความเดือดร้อน อันเนื่องมาจากการดำเนินนโยบายของเทศบาลหรือกฎหมายที่เกี่ยวข้อง ซึ่งอยู่ในอำนาจหน้าที่ที่เทศบาลจะดำเนินการต่อไปได้

“ผู้รับบริการ” หมายถึง ผู้ร้องเรียน/ร้องทุกข์หรือผู้ที่มาปรึกษา/ผู้มีส่วนได้เสีย รวมถึงส่วนราชการหรือองค์กรเอกชนที่ส่งข้อร้องเรียน

๔. หน้าที่ความรับผิดชอบ

นายกเทศมนตรีตำบลท่าขอนยาง มีหน้าที่ อนุมัติ ควบคุมกำกับดูแลการปฏิบัติงานและติดตามผลการดำเนินงานเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์

ปลัดเทศบาล มีหน้าที่ดำเนินการควบคุม ดูแล ติดตามการปฏิบัติงานและสรุปการดำเนินงานเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์

หัวหน้าสำนักปลัดเทศบาล มีหน้าที่รับผิดชอบเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ เกี่ยวกับการบริหารงานบุคคล

ผู้อำนวยการกองคลัง มีหน้าที่รับผิดชอบเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์เกี่ยวกับการบริหารงานคลัง การรับเงิน เบิกจ่ายเงิน การเก็บรักษาเงิน งานพัสดุ การจัดเก็บรายได้

ผู้อำนวยการกองช่าง มีหน้าที่รับผิดชอบเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์เกี่ยวกับภารกิจงานก่อสร้าง ควบคุมอาคาร งานประปา – ไฟฟ้าสาธารณะ

ผู้อำนวยการกองสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม มีหน้าที่รับผิดชอบเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ เกี่ยวกับภารกิจด้านการสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม

ผู้อำนวยการกองสวัสดิการสังคม มีหน้าที่รับผิดชอบเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ เกี่ยวกับภารกิจด้านงานสวัสดิการสังคม

ผู้อำนวยการกองการศึกษา มีหน้าที่รับผิดชอบเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ เกี่ยวกับภารกิจด้านการศึกษา ศิลปะ วัฒนธรรม ประเพณีและภูมิปัญญาท้องถิ่น

ผู้อำนวยการกองส่งเสริมการเกษตร มีหน้าที่รับผิดชอบเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ เกี่ยวกับภารกิจด้านการเกษตร

นิติกร มีหน้าที่ดำเนินการจัดทำแผนการปฏิบัติงาน ติดตาม และสรุปการดำเนินงานเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์

๕. ขั้นตอน วิธีการปฏิบัติเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์

๕.๑ การรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์

(๑) เรื่องร้องเรียนที่เป็นอักษรผ่านช่องทางต่าง ๆ เช่น โทรศัพท์ ไปรษณีย์ หนังสือ เว็บไซต์เทศบาลตำบลท่าขอนยาง หรือสื่ออิเล็กทรอนิกส์ ติดต่อด้วยตนเอง และจากหน่วยงานอื่น ๆ ดำเนินการเรื่องตามระบบงานสารบรรณ

(๒) เรื่องร้องเรียนที่ไม่เป็นลายลักษณ์อักษร กรณีที่ประชาชนร้องเรียนทางโทรศัพท์ หรือมาติดต่อด้วยตนเองโดยไม่มีหนังสือร้องเรียน เจ้าหน้าที่จะต้องสอบถามและกรอกข้อมูลลงในแบบฟอร์มรับเรื่องร้องเรียน โดยมีรายละเอียดดังนี้

- รายละเอียดของผู้ร้องเรียน ได้แก่ ชื่อ ที่อยู่หรือหมายเลขโทรศัพท์ที่สามารถติดต่อได้ ทั้งนี้ ผู้ร้องเรียนบางรายไม่ประสงค์แสดงตน โดยไม่แจ้งข้อมูลเกี่ยวกับตนเอง จะต้องตรวจสอบข้อเท็จจริงว่ามีข้อมูลน่าเชื่อถือเพียงใด

- รายละเอียดของเรื่องที่ต้องการร้องเรียน โดยสอบถามให้ได้ประเด็นที่ชัดเจนว่าต้องการร้องเรียนเรื่องอะไร เกี่ยวข้องกับบุคคลหรือองค์กรใด รายละเอียดของปัญหาที่ส่งผลกระทบต่อผู้ร้องเรียน ทั้งนี้ เจ้าหน้าที่ของทุกหน่วยงานจะต้องสามารถรับเรื่องได้ทันที แม้จะเป็นเรื่องที่เกี่ยวกับหน่วยงานอื่น เพื่ออำนวยความสะดวกและไม่ทำให้ผู้ร้องเรียนเกิดความไม่พอใจ จากนั้น แจ้งให้ผู้ร้องเรียนทราบขั้นตอนและระยะเวลาในการดำเนินการ หากไม่ได้รับการตอบกลับภายใน ๑๕ วันทำการ สามารถสอบถามได้ที่หมายเลขโทรศัพท์ ๐ ๔๓๙๙ ๕๖๒๐

๕.๒ ช่องทางการเข้าถึงบริการ

(๑) โทรศัพท์สายด่วน สายตรงของนายกเทศมนตรีตำบลท่าขอนยาง หมายเลข ๐๘ ๕๗๔๐ ๓๒๓๒ ตลอด ๒๔ ชั่วโมง

(๒) โทรศัพท์สายด่วน สายตรงของปลัดเทศบาลตำบลท่าขอนยาง หมายเลข ๐๘ ๙๕๖๙ ๙๘๗๑ ตลอด ๒๔ ชั่วโมง

(๓) โทรศัพท์สำนักงานเทศบาลตำบลท่าขอนยาง หมายเลข ๐ ๔๓๙๙ ๕๖๒๐

(๔) เว็บไซต์เทศบาลตำบลท่าขอนยาง www.thakhonyang.go.th

(๕) มาแจ้งด้วยตนเอง ณ สำนักงานเทศบาลตำบลท่าขอนยาง

(๖) ส่งเอกสารมาที่สำนักงานเทศบาลตำบลท่าขอนยาง หมู่ที่ ๔ ตำบลท่าขอนยาง อำเภอกันทรวิชัย จังหวัดมหาสารคาม รหัสไปรษณีย์ ๔๔๑๕๐

(๗) ส่งเรื่องร้องเรียนผ่านตู้รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ตู้รับความคิดเห็น ณ สำนักงานเทศบาลตำบลท่าขอนยาง

๕.๓ การรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์

<u>- กรณีร้องเรียนทางไปรษณีย์/ระบบจัดการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ให้เจ้าหน้าที่ดำเนินการดังนี้</u>

(๑) อ่านเรื่อง ตรวจสอบข้อมูลเอกสารประกอบการร้องเรียน/ร้องทุกข์โดยละเอียด

(๒) สรุปประเด็นการร้องเรียน/ร้องทุกข์โดยย่อ แล้วจัดทำบันทึกข้อความแจ้งผู้บังคับบัญชาเพื่อพิจารณาตามลำดับ

(๓) ส่งหนังสือประทับตราแทนการลงชื่อให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องดำเนินการพร้อมทั้งกำหนดให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องายงานผลการดำเนินงานให้ทราบภายใน ๗ วันทำการ

(๔) ส่งเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ดังกล่าวผ่านระบบสื่ออิเล็กทรอนิกส์ ไปยังหัวหน้าส่วนราชการ/นายอำเภอ หรือส่งโทรสารให้ส่วนราชการที่เกี่ยวข้องดำเนินการต่อไป

<u>- กรณีผู้ร้องเรียน/ร้องทุกข์มาด้วยตนเอง</u> ให้เจ้าหน้าที่ดำเนินการดังนี้

(๑) สอบถามข้อมูลจากผู้ร้องแล้วกรอกข้อมูลลงในแบบฟอร์ม ให้มีสาระสำคัญพอสมควรประกอบไปด้วย ชื่อและที่อยู่ของผู้ร้องซึ่งสามารถตรวจสอบตัวตนได้

(๒) ระบุเรื่องอันเป็นเหตุให้ร้องเรียน/ร้องทุกข์ พร้อมข้อเท็จจริงหรือพฤติการณ์ตามสมควร หรือความเห็น ความต้องการ ข้อเสนอแนะต่าง ๆ และให้ลงลายมือชื่อของผู้ร้อง

(๓) ถ้าเป็นเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์แทนผู้อื่นต้องแนบใบมอบอำนาจด้วย หากผู้ร้องไม่ยินยอมลงชื่อมิให้รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์นั้นไว้พิจารณาและแจ้งให้ผู้ร้องทราบพร้อมบันทึกเหตุดังกล่าวไว้ในแบบคำร้อง

(๔) สรุปประเด็นการร้องเรียน/ร้องทุกข์ โดยย่อแล้วจัดทำบันทึกข้อความเสนอผู้บังคับบัญชาเพื่อพิจารณา

(๕) ส่งหนังสือการลงชื่อให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องดำเนินการพร้อมทั้งกำหนดให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องรายงานผลการดำเนินงานให้ทราบภายใน ๗ วันทำการ

(๖) ส่งเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ดังกล่าวผ่านระบบสื่ออิเล็กทรอนิกส์ ไปยังหัวหน้าส่วนราชการ/นายอำเภอ หรือส่งโทรสารให้ส่วนราชการที่เกี่ยวข้องดำเนินการต่อไป

<u>- กรณีรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ทางโทรศัพท์ และสื่ออิเล็กทรอนิกส์</u> ให้เจ้าหน้าที่ดำเนินการดังนี้

(๑) สอบถามชื่อ ที่อยู่ และหมายเลขโทรศัพท์ที่ติดต่อได้

(๒) สอบถามเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ และปัญหาที่เกิดขึ้น

(๓) ถ้าเป็นเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ที่กล่าวหาผู้อื่นจะต้องสอบถามผู้ร้องให้ได้รายละเอียดที่ชัดเจน หากผู้ร้องมีข้อมูลเป็นเอกสารขอให้ส่งเอกสารมาเพิ่มเติมทางไปรษณีย์ก็ได้

(๔) พิจารณาเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ว่าสามารถดำเนินการต่อได้หรือไม่ ถ้าดำเนินการได้จะประสานหน่วยงานที่เกี่ยวข้องทางโทรศัพท์ทันที และหากได้รับคำตอบจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้องก็ให้แจ้งให้ผู้ร้องทราบต่อไป

(๕) บันทึกข้อมูลลงในแบบฟอร์มที่ศูนย์ดำรงธรรมกำหนดไว้ หากผู้ร้องไม่ยินยอมให้ข้อมูล มิให้รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์นั้นไว้พิจารณา ทั้งนี้ เพื่อคุ้มครองสิทธิของบุคคล/นิติบุคคลหรือผู้เกี่ยวข้อง มิให้เกิดปัญหาการกลั่นแกล้ง และแจ้งให้ผู้ร้องทราบ

(๖) สรุปประเด็นการร้องเรียน/ร้องทุกข์ โดยย่อเพื่อจัดทำบันทึกข้อความและหนังสือบันทึกข้อความแทนการลงชื่อเสนอผู้บังคับบัญชาเพื่อพิจารณา

(๗) ส่งหนังสือแทนการลงชื่อให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องดำเนินการพร้อมทั้งกำหนดให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องรายงานผลการดำเนินงานให้ทราบภายใน ๗ วันทำการ

(๘) ส่งเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ดังกล่าวผ่านระบบสื่ออิเล็กทรอนิกส์ ไปยังหัวหน้าส่วนราชการ/นายอำเภอ หรือส่งโทรสารให้ส่วนราชการที่เกี่ยวข้องดำเนินการต่อไป

๖. ขั้นตอนการจัดการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์

๖.๑ การจัดการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ มีกระบวนการ/ขั้นตอนการปฏิบัติ จำนวน ๙ ขั้นตอน ดังนี้

ขั้นตอนที่ ๑ รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์

ขั้นตอนที่ ๒ วิเคราะห์เรื่อง แยกเป็น ๒ กรณี

(๑) กรณีลักษณะเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์เป็นบัตรสนเท่ห์ (ไม่มีชื่อ-สกุลผู้ร้อง ไม่มีที่อยู่ผู้ร้อง หรือข้อมูลอื่น ๆ ที่สามารถติดต่อได้ ไม่มีพยานหลักฐานหรือแวดล้อมที่ปรากฏชัดเจน ตลอดจนไม่สามารถชี้พยานบุคคลได้แน่นอน) ให้เสนอผู้บังคับบัญชาไม่ให้รับเรื่องไว้พิจารณาและจำหน่ายออกจากสารบบ

(๒) กรณีไม่ใช่บัตรสนเท่ห์ ให้ดำเนินการตามวิธีการรับเรื่องข้างต้น

ขั้นตอนที่ ๓ การส่งหนังสือประทับตราแจ้งเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์

(๑) ส่งผ่านระบบสื่ออิเล็กทรอนิกส์ ให้หัวหน้าส่วนราชการ/นายอำเภอ โดยตรง

(๒) ส่งโทรสารไปที่ส่วนราชการ/อำเภอ พร้อมทั้งจดรายชื่อผู้รับเรื่องไว้

(๓) ส่งเป็นหนังสือตามระบบปกติงานสารบรรณ

ขั้นตอนที่ ๔ หน่วยงานที่เกี่ยวข้องแจ้งผลการดำเนินการโดยให้มีสาระสำคัญดังนี้

(๑) มูลเหตุของปัญหา

(๒) การแก้ไขปัญหาเบื้องต้น

(๓) แนวทางและวิธีการแก้ไขปัญหา

(๔) แจ้งผลให้ผู้ร้องทราบ

(๕) ข้อเสนอแนะ/ความเห็นของหน่วยงาน

ขั้นตอนที่ ๕ ครบกำหนดรายงานแล้ว หน่วยงานไม่รายงานภายในระยะเวลาที่กำหนดให้แจ้งเตือนครั้งที่ ๑ ผ่านทางระบบสื่ออิเล็กทรอนิกส์ ถึงหัวหน้าส่วนราชการ/และส่งหนังสือแจ้งเตือนตามระบบปกติให้รายงานภายใน ๕ วันทำการ

ขั้นตอนที่ ๖ ครบกำหนดแจ้งเตือนครั้งที่ ๑ แล้ว ยังไม่ได้รับรายงานให้แจ้งเตือนครั้งที่ ๒ ผ่านทางระบบสื่ออิเล็กทรอนิกส์ ถึงหัวหน้าส่วนราชการ/และส่งหนังสือแจ้งเตือนตามระบบปกติให้รายงานภายใน ๓ วันทำการ

ขั้นตอนที่ ๗ ครบกำหนดแจ้งเตือนครั้งที่ ๒ แล้ว ยังไม่ได้รับรายงานให้รายงานนายกเทศมนตรีตำบลท่าขอนยางเพื่อพิจารณาสั่งการต่อไป

ขั้นตอนที่ ๘ การสรุปผลการตรวจสอบข้อเท็จจริง เมื่อได้รับแจ้งผลการตรวจสอบตามขั้นตอนที่ ๔ แล้ว ให้ดำเนินการจัดทำบันทึกข้อความสรุปผลการตรวจสอบข้อเท็จจริงรายงานผู้บังคับบัญชาตามลำดับ

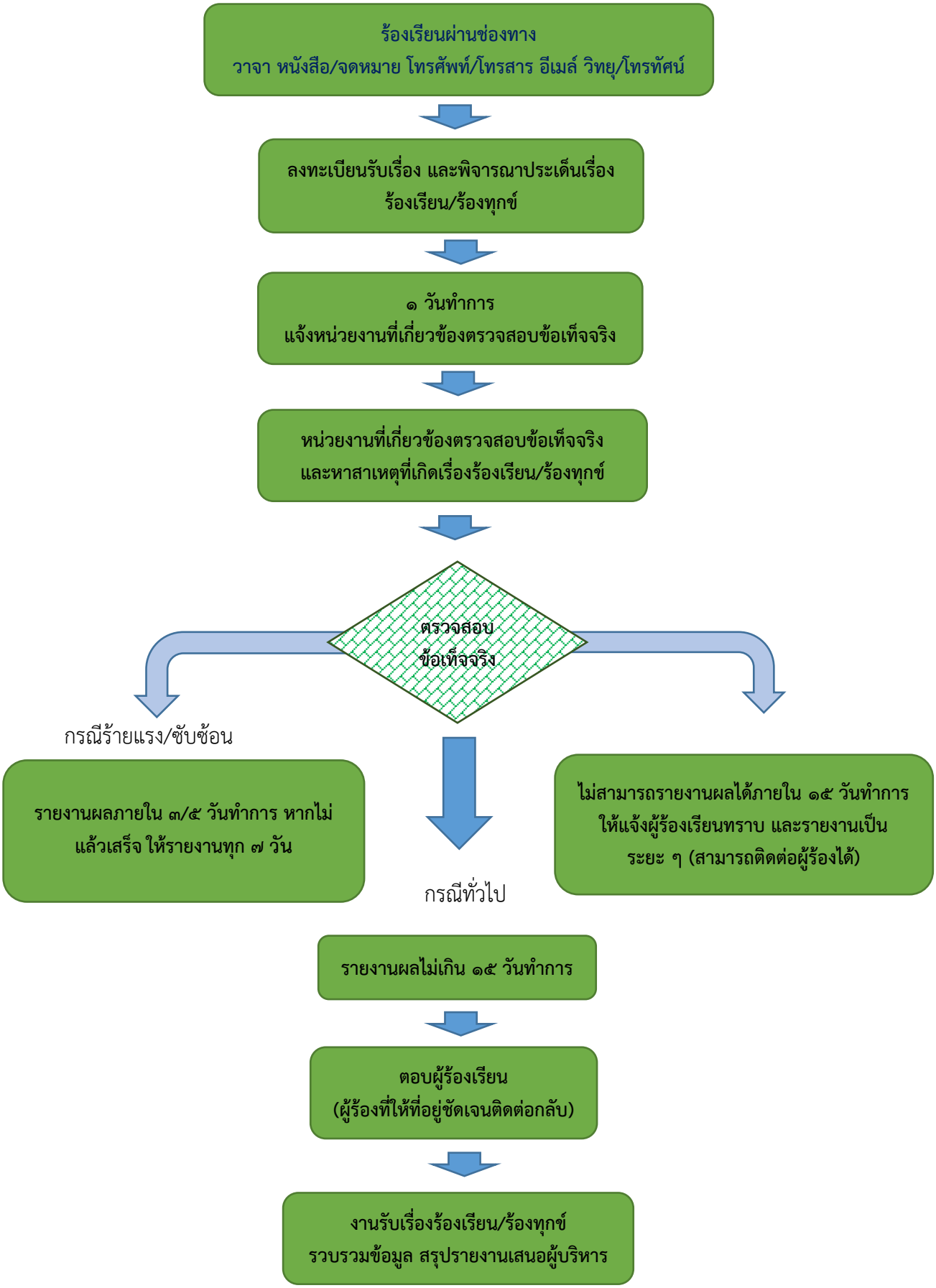
- ยุติเรื่อง ➡ จัดเก็บในแฟ้มพร้อมทั้งบันทึก
- ไม่ยุติ ➡ เสนอให้ตรวจสอบข้อเท็จจริงเพิ่มเติม

ขั้นตอนที่ ๙ แจ้งผลดำเนินการตรวจสอบข้อเท็จจริงให้ผู้ร้องเรียน/ร้องทุกข์ทราบ

๖.๑.๑ แผนผังปฏิบัติงานเรื่องร้องเรียน (ระยะไม่เกิน ๑๕ วันทำการ)

ลำดับ	รายละเอียด	ระยะเวลาดำเนินการ	หน่วยงานรับผิดชอบ
ขั้นตอนที่ ๑	รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์	๑ วันทำการ	สำนักปลัดเทศบาล -นิติกร
ขั้นตอนที่ ๒	วิเคราะห์เรื่อง		
ขั้นตอนที่ ๓	การส่งหนังสือหรือบันทึกข้อความแจ้งเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์		
ขั้นตอนที่ ๔	หน่วยงานที่เกี่ยวข้องดำเนินการแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ แล้วรายงานนายกเทศมนตรีตำบลท่าขอนยาง กรณีเป็นเรื่องร้ายแรง ๓ วัน กรณีเป็นเรื่องซับซ้อน ๕ วัน	๗ วันทำการ	หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง
ขั้นตอนที่ ๕	แจ้งเตือนครั้งที่ ๑ ให้รายงานภายใน ๕ วันทำการ	๕ วันทำการ	หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง
ขั้นตอนที่ ๖	แจ้งเตือนครั้งที่ ๒ ให้รายงานภายใน ๓ วันทำการ	๓ วันทำการ	
ขั้นตอนที่ ๗	หากหน่วยงานที่เกี่ยวข้องไม่รายงานผลการดำเนินการ ให้รายงานนายกเทศมนตรีตำบลท่าขอนยางเพื่อพิจารณาสั่งการต่อไป	๑ วันทำการ	สำนักปลัดเทศบาล
ขั้นตอนที่ ๘	สรุปผลการตรวจสอบข้อเท็จจริง เมื่อได้รับแจ้งผลการดำเนินการจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง พร้อมทั้งระบุปัญหา อุปสรรคและแนวทางแก้ไข	๗ วันทำการ	สำนักปลัดเทศบาล -นิติกร
ขั้นตอนที่ ๙	แจ้งให้ผู้ร้องเรียน/ร้องทุกข์ทราบ	๑๕ วันทำการ	สำนักปลัดเทศบาล -นิติกร

๖.๑.๒ ขั้นตอนการให้บริการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์



๖.๑.๓ การส่งต่อเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์

เจ้าหน้าที่งานรับเรื่องราวร้องเรียน/ร้องทุกข์ จะลงทะเบียนรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์พิจารณาความน่าเชื่อถือของประเด็นที่ร้องเรียน ต้องไม่ขัดแย้งกับกฎหมาย กฎระเบียบ และอยู่ในอำนาจหน้าที่ของเทศบาลที่สามารถดำเนินการได้ หากเรื่องร้องเรียนนั้นเกี่ยวข้องกับหน่วยงานใดจะทำหนังสือแจ้งหน่วยงานที่เกี่ยวข้องภายใน ๑ วันทำการ หลังจากได้รับแจ้งเพื่อให้ดำเนินการตรวจสอบข้อเท็จจริง จากนั้นทำบันทึกเรื่องไว้ในฐานข้อมูลและสำเนาเรื่องร้องเรียนเสนอผู้บริหารเพื่อทราบ

๖.๑.๔ การตรวจสอบข้อเท็จจริงเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์

หน่วยงานที่ได้รับแจ้งเรื่องร้องเรียนจะต้องให้ความสำคัญต่อเรื่องร้องเรียนเป็นลำดับแรกโดยเร่งตรวจสอบข้อเท็จจริง ปัญหา สาเหตุ และแนวทางการแก้ไข รวมทั้งการป้องกันมิให้เกิดปัญหาได้อีก และแจ้งผลการดำเนินการแก้ไขปัญหาให้ผู้ร้องเรียนทราบทันทีที่ได้ข้อสรุป หรือภายใน ๑๕ วันทำการ ยกเว้นเรื่องร้องเรียน ๒ กรณี ได้แก่

- กรณีร้ายแรง ประเด็นที่ร้องเรียนอาจสร้างความเสียหายต่อประชาชนและส่งผลกระทบในวงกว้างหรือส่งผลต่อภาพลักษณ์ของเทศบาล ต้องดำเนินการตรวจสอบข้อเท็จจริงและรายงานผลภายใน ๓ วันทำการ กรณีมีการแก้ไขปัญหาแล้วแต่ยังไม่ได้ข้อยุติให้รายงานทุก ๆ ๕ วัน

- กรณีซับซ้อน เป็นกรณีที่ต้องใช้ระยะเวลาในการวิเคราะห์และตรวจสอบข้อเท็จจริงหรือเกี่ยวข้องกับข้อกฎหมายซึ่งอาจใช้เวลาในการดำเนินการเกินกว่า ๕ วันทำการ ต้องแจ้งความคืบหน้าการดำเนินการให้ผู้ร้องเรียนทราบเป็นระยะ ๆ

๖.๑.๕ การตอบเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์

หน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับเรื่องร้องเรียนจะต้องแจ้งผลให้ผู้ร้องเรียนทราบ และรายงานผลการดำเนินการให้งานรับเรื่องราวร้องเรียน/ร้องทุกข์เทศบาลทราบตามเวลาที่กำหนด เพื่องานรับเรื่องราวร้องเรียน/ร้องทุกข์เก็บรวบรวมสรุปผลการดำเนินการ ซึ่งบางเรื่องงานรับเรื่องราวร้องเรียน/ร้องทุกข์เทศบาลจะพิจารณาทำหนังสือตอบผู้ร้องเรียนเองแล้วแต่กรณี โดยหน่วยงานที่เกี่ยวข้องต้องแจ้งให้งานรับเรื่องราวร้องเรียน/ร้องทุกข์ทราบล่วงหน้าก่อนครบระยะเวลาที่กำหนด อย่างน้อย ๑ วันทำการ (กรณีหน่วยงานที่เกี่ยวข้องแจ้งตอบผู้ร้องเรียนแล้ว หรือผู้ร้องเรียนไม่แจ้งที่อยู่หรือไม่สามารถติดต่อได้จะทำการเก็บรวบรวมเรื่อง) และบันทึกลงในฐานข้อมูล พร้อมทั้งสำเนาผลการดำเนินการเสนอผู้บริหารเพื่อทราบ

๖.๑.๖ การติดตามผลเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์

หากหน่วยงานที่ได้รับแจ้งเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ไม่ชี้แจงผลการดำเนินการภายในระยะเวลาที่กำหนด งานรับเรื่องราวร้องเรียน/ร้องทุกข์จะติดตามเรื่องทางโทรศัพท์ หรือตามด้วยตนเอง และหากไม่ได้รับการตอบสนองจะรายงานปลัดเทศบาล/นายกเทศมนตรีเพื่อสั่งการต่อไป

๖.๑.๗ การรวบรวมข้อมูล

งานรับเรื่องราวร้องเรียน/ร้องทุกข์เทศบาลจะรวบรวมข้อมูลเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ คำชี้แจงของหน่วยงาน จัดหา สรุปผลการดำเนินการข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ พร้อมทั้งข้อเสนอแนะ เสนอผู้บริหารและทุกหน่วยงานเพื่อทราบเป็นประจำทุกเดือน

๖.๒ ผู้รับผิดชอบการรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์

(๑) นิติกร โทรศัพท์ ๐ ๔๓๙๙ ๕๖๒๐

(๒) หัวหน้าสำนักปลัดเทศบาล โทรศัพท์ ๐ ๔๓๙๙ ๕๖๒๐

๖.๓ แบบฟอร์มที่ใช้ในการรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ตามแบบฟอร์มท้ายคู่มือฉบับนี้

แบบฟอร์มการรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ เทศบาลตำบลท่าขอนยาง

วันที่.....เวลา.....น.

ผู้รับเรื่อง.....

หน่วยงาน.....

ข้อมูลผู้ร้องเรียน (เพื่อประกอบการพิจารณา ดงนี้ โปรดให้ความคุ้มครองผู้ให้ข้อมูลและผู้ที่เกี่ยวข้อง อย่าให้ต้องรับภัยหรือความไม่ชอบธรรมอันเนื่องมาจากการร้องเรียนนี้)

ชื่อ – นามสกุล.....

ที่อยู่ บ้านเลขที่.....หมู่ที่.....ซอย.....ถนน.....

ตำบล/แขวง.....อำเภอ/เขต.....

จังหวัด.....รหัสไปรษณีย์.....โทรศัพท์.....

ข้อมูลสถานที่ถูกร้องเรียน

ต้องการร้องเรียน (ชื่อ-นามสกุล/องค์กร/โรงงาน).....

ประกอบกิจการ.....

อยู่ บ้านเลขที่.....หมู่ที่.....ซอย.....ถนน.....

ตำบล/แขวง.....อำเภอ/เขต.....

จังหวัด.....รหัสไปรษณีย์.....

รายละเอียดการร้องเรียน.....

.....

. .....

คำตอบเบื้องต้น

☐ ร้องเรียนเรื่องทั่วไป แจ้งหมายเลขโทรศัพท์ ๐ ๔๓๙๙ ๕๖๒๐

☐ ร้องเรียนงาน.....แจ้งกอง.....โทรศัพท์ ๐ ๔๓๙๙ ๕๖๒๐

☐ อื่น ๆ .....

เจ้าหน้าที่จะดำเนินการแจ้งหน่วยงานที่เกี่ยวข้องโดยทันที หลังจากได้รับเรื่องเรียบร้อยแล้ว หากไม่ได้รับการตอบรับภายใน ๑๕ วันทำการ ติดต่อสอบถามได้ที่ สำนักงานเทศบาลตำบลท่าขอนยาง งานรับเรื่องราวร้องเรียน/ร้องทุกข์ โทรศัพท์ ๐ ๔๓๙๙ ๕๖๒๐

๗. มาตรฐานงานการรับและตอบข้อร้องเรียน

เจ้าหน้าที่ของทุกหน่วยงานจะต้องสามารถรับเรื่องได้ทันที แม้จะเป็นเรื่องที่เกี่ยวข้องกับหน่วยงานอื่น เพื่ออำนวยความสะดวกและไม่ทำให้ผู้ร้องเรียนเกิดความไม่พอใจ จากนั้นแจ้งให้ผู้ร้องเรียนทราบขั้นตอนและระยะเวลาในการดำเนินการ หากไม่ได้รับการตอบกลับภายใน ๑๕ วันทำการ สามารถสอบถามได้ที่หมายเลขโทรศัพท์ตามแจ้ง ทั้งนี้ หน่วยงานที่ได้รับแจ้งเรื่องร้องเรียนจะต้องให้ความสำคัญต่อเรื่องร้องเรียนเป็นอันดับแรกโดยเร่งตรวจสอบข้อเท็จจริง ปัญหา สาเหตุ และแนวทางการแก้ไข รวมทั้งการป้องกันมิให้เกิดปัญหาได้อีก

๘. ระบบติดตามและประเมินผล

งานรับเรื่องราวร้องเรียน/ร้องทุกข์ เทศบาลตำบลท่าขอนยาง จะติดตามผลการนำข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์นั้น ไปปรับปรุงคุณภาพการให้บริการหรือการปฏิบัติงานจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้องเป็นระยะ ๆ หากเกี่ยวข้องกับหน่วยงานจะประชุมหรือร่วมกันหรือนำแสนอผู้บังคับบัญชาพิจารณาในการประชุมต่อไป

๙. ประโยชน์ที่ได้รับ

ประชาชนได้รับความสะดวก รวดเร็วและเป็นปัจจุบันและตอบสนองต่อสิทธิรับรู้ข้อมูลข่าวสารเรื่องร้องเรียนของประชาชนอย่างมีประสิทธิภาพ และเป็นคู่มือในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ของเทศบาลตำบลท่าขอนยาง รวมทั้งส่งเสริมความเข้าใจอันดีและสมานฉันท์ระหว่างประชาชนในพื้นที่และตอบสนองความต้องการของประชาชนได้อย่างแท้จริง

.....