



คู่มือประชาชนการปฏิบัติงาน
รับเรื่องราวร้องเรียน/ร้องทุกข์

ศูนย์รับเรื่องราวร้องเรียนร้องทุกข์
เทศบาลตำบลพนาสูง

คำนำ

คู่มือการปฏิบัติงานด้านการร้องเรียน/ร้องทุกข์ จัดทำขึ้นเพื่อเป็นกรอบหรือแนวทางการในการปฏิบัติงานด้านรับเรื่องราวร้องเรียน/ร้องทุกข์ ผ่านศูนย์รับเรื่องราวร้องเรียนของเทศบาลตำบลพนาสูง ทั้งในเรื่องร้องเรียนทั่วไปและร้องเรียนด้านการจัดซื้อจัดจ้าง ตอบสนองนโยบายของรัฐ ตามพระราชบัญญัติว่าด้วยหลักเกณฑ์ และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๔๖ ซึ่งได้กำหนดแนวทางปฏิบัติราชการมุ่งให้เกิดประโยชน์สุขแก่ประชาชนโดยยึดประชาชนเป็นศูนย์กลาง เพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชนให้เกิดความผาสุกและความเป็นอยู่ที่ดีของประชาชน เกิดผลสัมฤทธิ์ต่องานบริการมีประสิทธิภาพและเกิดความคุ้มค่าในการให้บริการ ไม่มีขั้นตอนปฏิบัติงานเกินความจำเป็น มีการปรับปรุงภารกิจให้ทันต่อสถานการณ์ ประชาชนได้รับการอำนวยความสะดวกและได้รับการตอบสนองความต้องการ และมีการประเมินผลการให้บริการสม่ำเสมอ ทั้งนี้การจัดการข้อร้องเรียนจนได้ข้อยุติ ให้มีความรวดเร็วและมีประสิทธิภาพ เพื่อตอบสนองความต้องการและความคาดหวังของผู้รับบริการ จำเป็นจะต้องมีขั้นตอน/กระบวนการ และแนวทางในการปฏิบัติงานที่ชัดเจนและแนวทางในการปฏิบัติงานที่ชัดเจนและเป็นมาตรฐานเดียวกัน

ศูนย์รับเรื่องราวร้องเรียนร้องทุกข์เทศบาลตำบลพนาสูง

สิงหาคม ๒๕๖๗

สารบัญ

เรื่อง	หน้า
บทที่ ๑ บทนำ	
- หลักการและเหตุผล	๑
- วัตถุประสงค์การจัดทำคู่มือ	๑
- การจัดตั้งศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์เทศบาลตำบลพนางตุง	๑
- ขอบเขต	๒
- สถานที่ตั้ง	๓
- หน้าที่ความรับผิดชอบ	๓
บทที่ ๒ ประเด็นที่เกี่ยวข้องกับการร้องเรียน	
- คำจำกัดความ	๔-๕
- ช่องทางการร้องเรียน	๕
บทที่ ๓ แผนผังกระบวนการ/ช่องทางการจัดการเรื่องร้องเรียนฯ	๖
บทที่ ๔ ขั้นตอนการปฏิบัติงาน	
- การรับและการตรวจสอบข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ จากช่องทางต่างๆ	๗
- การบันทึกข้อร้องเรียน	๗
- การประสานหน่วยงานเพื่อแก้ไขปัญหาข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ และการแจ้งผู้ร้องเรียน/ร้องทุกข์ทราบ	๘
- การติดตามแก้ไขข้อร้องเรียน	๘
- การรายงานผลการดำเนินการให้ผู้บริหารทราบ	๘
- มาตรฐานงาน	๘
ภาคผนวก	
- แบบฟอร์มใบคำร้องเรียน/ร้องทุกข์	
- แบบฟอร์มใบคำร้องเรียน/ร้องทุกข์ (ทางโทรศัพท์)	
- แบบแจ้งการรับเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียน	

บทที่ ๑

บทนำ

คู่มือการปฏิบัติงานรับเรื่องราวร้องทุกข์ ศูนย์รับเรื่องราวร้องเรียนร้องทุกข์เทศบาลตำบลพนาสูง

๑. หลักการและเหตุผล

ตามพระราชบัญญัติว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๔๖ ได้กำหนดแนวทางปฏิบัติราชการ มุ่งให้เกิดประโยชน์สุขแก่ประชาชน โดยยึดประชาชนเป็นศูนย์กลางเพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชนให้เกิดความผาสุกและความเป็นอยู่ที่ดีของประชาชน เกิดผลสัมฤทธิ์ต่องานบริการที่มีประสิทธิภาพและเกิดความคุ้มค่าในการให้บริการ ไม่มีขั้นตอนปฏิบัติงานเกินความจำเป็นมีการปรับปรุงภารกิจให้ทันต่อสถานการณ์ ประชาชนได้รับการอำนวยความสะดวกและได้รับการตอบสนองความต้องการและมีการประเมินผลการให้บริการอย่างสม่ำเสมอ

ประกอบกับหนังสือกรมปกครองส่วนท้องถิ่น ที่ ทม ๐๘๑๗/ว ๑๓๒๐ ลงวันที่ ๒๗ มีนาคม ๒๕๖๒ กรมการส่งเสริมการปกครองส่วนท้องถิ่นได้รับแจ้งจาก สำนักงาน ป.ป.ช. ว่าตามแผนแม่บทภายใต้ยุทธศาสตร์ชาติ การต่อต้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ (พ.ศ. ๒๕๖๑ – ๒๕๘๐) ได้กำหนดเป้าหมายที่ ๑ ประชาชนมีวัฒนธรรมและพฤติกรรมซื่อสัตย์สุจริต ประเด็นตัวชี้วัดร้อยละของหน่วยงานที่ผ่านการประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานของหน่วยของรัฐ (Integrity and Transparency Assessment : ITA) ศูนย์รับเรื่องราวร้องเรียน/ร้องทุกข์เทศบาลตำบลพนาสูง จึงได้จัดทำคู่มือปฏิบัติงานด้านการร้องเรียน/ร้องทุกข์ (เรื่องร้องเรียนทั่วไปและเรื่องร้องเรียนการจัดซื้อจัดจ้าง) ของเทศบาลตำบลพนาสูง

๒. วัตถุประสงค์ของการจัดทำคู่มือ

๒.๑ เพื่อให้เจ้าหน้าที่เทศบาลตำบลพนาสูง ใช้เป็นแนวทางในการปฏิบัติงานในการรับเรื่องราวร้องเรียน/ร้องทุกข์ หรือขอความช่วยเหลือให้มีมาตรฐานเดียวกันและเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ

๒.๒ เพื่อให้การดำเนินงานจัดการข้อร้องเรียนของเทศบาลตำบลพนาสูง มีขั้นตอนกระบวนการและแนวทางในการปฏิบัติงานเป็นมาตรฐานเดียวกัน

๒.๓ เพื่อสร้างมาตรฐานการปฏิบัติงานที่มุ่งไปสู่การบริหารคุณภาพทั่วทั้งองค์กรอย่างมีประสิทธิภาพ

๒.๔ เพื่อเผยแพร่ให้แก่ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของเทศบาลตำบลพนาสูงทราบกระบวนการ

๒.๕ เพื่อให้มั่นใจได้ว่าการปฏิบัติงานตามข้อกำหนด ระเบียบหลักเกณฑ์เกี่ยวกับการจัดการข้อร้องเรียนที่กำหนดไว้อย่างสม่ำเสมอและมีประสิทธิภาพ

๓. การจัดตั้งศูนย์รับเรื่องราวร้องเรียนร้องทุกข์เทศบาลตำบลพนาสูง

ตามประกาศคณะรักษาความสงบแห่งชาติ ฉบับที่ ๙๖/๒๕๕๗ เมื่อวันที่ ๑๗ กรกฎาคม ๒๕๕๗ เรื่อง การจัดตั้งศูนย์ดำรงธรรมเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการบริหารงานระดับจังหวัดและให้องค์กรส่วน

ท้องถิ่นทุกองค์กรจัดตั้งศูนย์ดำรงธรรมท้องถิ่น โดยให้ศูนย์ดำรงธรรมเทศบาลตำบลพนาสูงอยู่ภายใต้กำกับดูแลของของศูนย์ดำรงธรรมอำเภอควนขนุนและศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดพัทลุง

เพื่อให้การบริหารระบบราชการเป็นไปด้วยความถูกต้อง บริสุทธิ์ ยุติธรรม ควบคู่กับการพัฒนาบำบัดทุกข์ ตลอดจนดำเนินแก้ไขปัญหาคความเดือดร้อนของประชาชน ได้อย่างมีประสิทธิภาพ ด้วยความรวดเร็วประสบผลสำเร็จอย่างเป็นรูปธรรม อีกทั้งเพื่อเป็นศูนย์รับแจ้งเบาะแสการทุจริตหรือไม่ได้รับความเป็นธรรม อีกทั้งเพื่อเป็นศูนย์รับแจ้งการทุจริตหรือไม่ได้รับความเป็นธรรมจากการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่เทศบาลตำบลพนาสูงจึงได้จัดตั้งศูนย์รับเรื่องราวร้องเรียนร้องทุกข์ขึ้น ซึ่งในกรณีที่การร้องเรียนที่เกี่ยวกับบุคคล จะมีการเก็บรักษาเรื่องราวไว้เป็นความลับและปกปิดชื่อผู้ร้องเรียน เพื่อมิให้ผู้ร้องเรียนได้รับผลกระทบ และได้รับความเดือดร้อนจากการร้องเรียนจัดตั้งให้บริการข้อมูลข่าวสาร ให้คำปรึกษาหารือรับเรื่องปัญหาความต้องการและข้อเสนอแนะของประชาชน

๔. ขอบเขต

→ กรณีร้องเรียนทั่วไป

๑. สอบถามข้อมูลเบื้องต้นจากผู้ขอรับบริการถึงความประสงค์ของการขอรับบริการ
๒. ดำเนินการบันทึกข้อมูลของผู้ขอรับบริการ เพื่อเก็บไว้เป็นหลักฐานข้อมูลของผู้ขอรับบริการจากศูนย์บริการ
๓. แยกประเภทงานบริการตามความประสงค์ของผู้ขอรับบริการ เช่น ปฎิภาณกฎหมายขออนุมัติ/อนุญาต, ขอร้องเรียน/ร้องทุกข์/แจ้งเบาะแส หรือร้องเรียนการจัดซื้อจัดจ้าง
๔. ดำเนินการให้คำปรึกษาตามประเภทงานบริการเพื่อตอบสนองความประสงค์ของผู้ขอรับบริการ
๕. เจ้าหน้าที่ดำเนินการเพื่อตอบสนองความประสงค์ของผู้ขอรับบริการ

กรณีร้องเรียนทั่วไป เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบ/ที่ปรึกษากฎหมายจะให้ข้อมูลกับผู้ขอรับบริการ ในเรื่องที่คุณขอรับบริการต้องการทราบเมื่อให้คำปรึกษาเรียบร้อยแล้วเรื่องที่ขอรับบริการถือว่ายุติ

- กรณีขออนุมัติ/อนุญาต เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบจะให้ข้อมูลกับผู้ขอรับบริการในเรื่องที่คุณขอรับบริการต้องการทราบ และดำเนินการรับเรื่องดังกล่าวไว้ นิติกร หรือหน่วยงานผู้รับผิดชอบ เป็นผู้พิจารณาส่งต่อให้กับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องดำเนินการต่อไป ภายใน ๑ – ๒ วัน

- กรณีขอร้องเรียน/ร้องทุกข์/แจ้งเบาะแส นิติกรจะให้ข้อมูลกับผู้ขอรับบริการในเรื่องที่คุณขอรับบริการต้องการทราบ และรายงานให้กับหัวหน้าสำนักงานปลัดเทศบาล เพื่อเสนอเรื่องให้กับผู้บังคับบัญชาตามลำดับชั้น พิจารณาความเห็นเพื่อส่งต่อให้กับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องดำเนินการต่อไปภายใน ๑ – ๒ วัน

- กรณีขออนุมัติ/อนุญาต, ขอร้องเรียน/ร้องทุกข์/แจ้งเบาะแส ให้ผู้ขอรับบริการรอการติดต่อกลับหรือสามารถติดตามเรื่องเรื่องกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องหากไม่ได้รับการติดต่อกลับจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้องภายใน ๑๕ วัน ให้ติดต่อกลับที่ศูนย์รับเรื่องราวร้องเรียน/ร้องทุกข์เทศบาลตำบลพนาสูง โทรศัพท์ ๐๗-๔๖๘-๕๒๔๐

/กรณีข้อร้องเรียน...

→ กรณีข้อร้องเรียนเกี่ยวกับการจัดซื้อจัดจ้าง

๔.๒.๑ สอบถามข้อมูลเบื้องต้นจากผู้ขอรับบริการถึงความประสงค์ของการขอรับบริการ

๔.๒.๒ ดำเนินการบันทึกข้อมูลของผู้ขอรับบริการ เพื่อเก็บไว้เป็นฐานข้อมูลของผู้ขอรับบริการจากเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบ

๔.๒.๓ แยกประเภทงานร้องเรียนเรื่องร้องเรียนจัดซื้อจัดจ้างให้กับผู้อำนวยการกองคลัง เพื่อเสนอเรื่องให้กับผู้บังคับบัญชาตามลำดับชั้นพิจารณาความเห็น

- กรณีข้อร้องเรียนเกี่ยวกับจัดซื้อจัดจ้าง เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบ/นิติกรจะให้ข้อมูลกับผู้ขอรับบริการในเรื่องที่ผู้ขอรับบริการต้องการทราบ เมื่อให้คำปรึกษาเรียบร้อยแล้วและเรื่องที่ขอรับบริการถือว่ายุติ

- กรณีข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์/แจ้งเบาะแส เกี่ยวกับการจัดซื้อจัดจ้าง เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบ/นิติกรจะให้ข้อมูลกับผู้ขอรับบริการในเรื่องที่ผู้ขอรับบริการต้องการทราบ และจะดำเนินการในเรื่องดังกล่าวไว้เพื่อเสนอเรื่องให้กับผู้บังคับบัญชาตามลำดับชั้น พิจารณาความเห็นเพื่อส่งต่อไปยังหน่วยงานที่เกี่ยวข้องดำเนินการต่อไปภายใน ๑ - ๒ วัน

- กรณีขออนุมัติ/อนุญาต , ขอร้องเรียน/ร้องทุกข์/แจ้งเบาะแสเรื่องจัดซื้อจัดจ้าง ให้ผู้ขอรับบริการ รอการติดต่อกลับหรือสามารถติดตามเรื่องกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง หากไม่ได้รับการติดต่อกลับจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ภายใน ๑๕ วัน ให้ติดต่อกลับที่ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ของเทศบาลนางตุง โทรศัพท์ ๐๗-๔๖๘-๕๒๔๐

๕. สถานที่ตั้ง

ตั้งอยู่ ณ สำนักงานเทศบาลตำบลนางตุง อำเภอควนขนุน จังหวัดพัทลุง

๖. หน้าที่ความรับผิดชอบ

เป็นศูนย์กลางในการรับเรื่องราวร้องเรียน/ร้องทุกข์ และให้บริการข้อมูลข่าวสารให้คำปรึกษา รับเรื่องปัญหาความต้องการและข้อเสนอแนะของประชาชน

บทที่ ๒

ประเด็นที่เกี่ยวข้องกับการร้องเรียน

คำจำกัดความ

“ผู้รับบริการ”

→ ผู้ที่มารับบริการจากส่วนราชการและประชาชนทั่วไป

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

- หน่วยงานของรัฐ ได้แก่ กระทรวง ทบวง กรม หรือส่วนราชการที่
เรียกชื่ออย่างอื่น องค์การปกครองส่วนท้องถิ่น รัฐวิสาหกิจ และให้
หมายความรวมถึงองค์กรอิสระ องค์การมหาชน หน่วยงานในกำกับของรัฐ
และหน่วยงานอื่นใดในลักษณะเดียวกัน

- เจ้าหน้าที่ของรัฐ ได้แก่ ข้าราชการ พนักงานราชการ
ลูกจ้างประจำ พนักงานจ้างตามภารกิจและผู้ปฏิบัติงานประเภทอื่น ไม่ว่าจะ
เป็นการแต่งตั้งในฐานะเป็นกรรมการหรือฐานะอื่นใด รวมทั้งผู้ซึ่งได้แต่งตั้ง
และถูกสั่งให้ปฏิบัติงานให้แก่หน่วยงานของรัฐ

- บุคคล

- หน่วยงานอื่นที่ไม่ใช่หน่วยงานของรัฐ

- ผู้ให้บริการตลาดกลางทางอิเล็กทรอนิกส์

- ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ประกอบด้วย ผู้ค้ากับหน่วยงานของรัฐ ผู้มี

สิทธิรับเงินจากทางราชการที่ไม่ใช่เจ้าหน้าที่ของรัฐ

“ผู้มีส่วนได้เสีย”

→ ผู้ที่ได้รับผลกระทบทั้งทางบวกและทางลบ ทั้งทางตรงและทางอ้อม
จากการดำเนินการของส่วนราชการ เช่น ประชาชนในเขตเทศบาลตำบล
พนาตุง

“การจัดการข้อร้องเรียน”

→ มีความหมายครอบคลุมถึงการจัดการในเรื่องข้อร้องเรียน/ร้อง
ทุกข์/ข้อเสนอแนะ/ข้อคิดเห็น/คำชมเชย/การสอบถามหรือการร้องขอ
ข้อมูล

“ผู้ร้องเรียน/ร้องทุกข์”

→ ประชาชนทั่วไป/ผู้มีส่วนได้เสียที่มาติดต่อราชการผ่านช่องทาง
ต่างๆ โดยมีวัตถุประสงค์ครอบคลุมการร้องเรียน/ร้องทุกข์/การให้ข้อเสนอ
การให้ข้อคิดเห็น/การชมเชย/การร้องขอข้อมูล

“ช่องทางการรับข้อร้องเรียน”

→ ช่องทางต่างๆที่ใช้ในการรับร้องเรียน/ร้องทุกข์ เช่น ติดต่อกับ
ตัวเอง/ติดต่อทางโทรศัพท์/เว็บไซต์/Facebook

“เจ้าหน้าที่”

→ เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบจัดการข้อร้องเรียนของหน่วยงาน

“ข้อร้องเรียน”

→ แบ่งเป็นประเภท ๒ ประเภท คือ เช่น

- ข้อร้องเรียนทั่วไป เช่น เรื่องราวร้องทุกข์ทั่วไปข้อคิดเห็น
ข้อเสนอแนะ คำชมเชย สอบถามหรือร้องขอข้อมูล การร้องเรียนเกี่ยวกับ
คุณภาพและการให้บริการของหน่วยงาน

/การร้องเรียน...

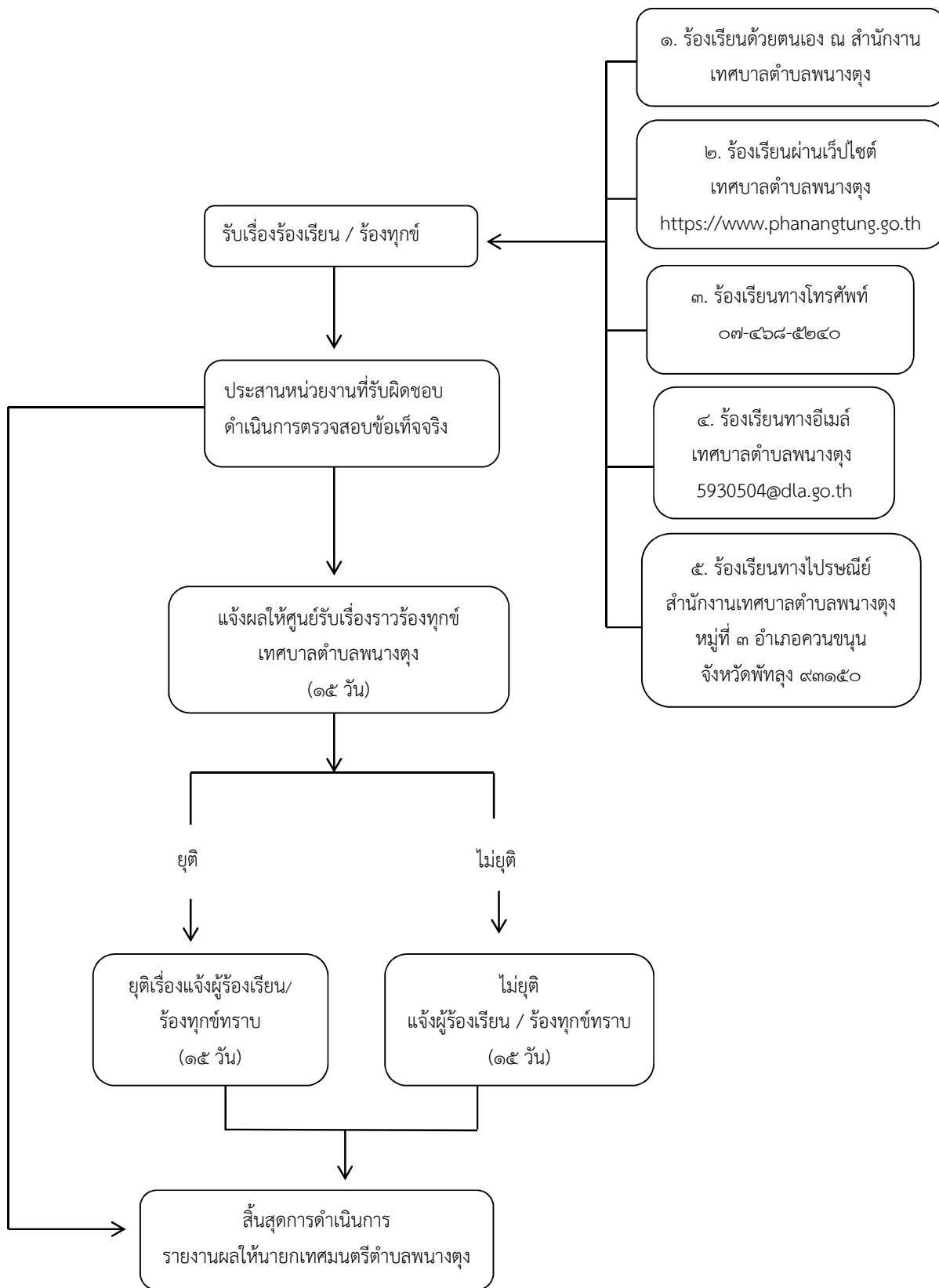
- การร้องเรียนเกี่ยวกับความโปร่งใสของการจัดซื้อจัดจ้าง เป็นต้น
- “คำร้องเรียน” → คำหรือข้อความที่ผู้ร้องเรียนกรอกตามแบบฟอร์มที่ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ หรือระบบการรับคำร้องเรียนเอง มีแหล่งที่สามารถตอบสนอง หรือมีรายละเอียดอย่างชัดเจนหรือมีนัยสำคัญที่เชื่อถือได้
- “การดำเนินการเรื่องร้องเรียน” → เรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ที่ได้รับ ผ่านช่องทางการร้องเรียนต่างๆ มาเพื่อทราบหรือพิจารณาดำเนินการแก้ไขปัญหาตามอำนาจหน้าที่
- “การจัดการเรื่องร้องเรียน” → กระบวนการที่ดำเนินการในการแก้ไขปัญหาตามเรื่องร้องเรียนที่ได้รับ ให้ได้รับการแก้ไขหรือบรรเทาความเดือดร้อนจากการดำเนินงาน

ช่องทางการร้องเรียน

- ด้วยตัวเอง ณ สำนักงานเทศบาลตำบลพนางตุง อำเภอควนขนุน จังหวัดพัทลุง
- ผ่านเว็บไซต์ของหน่วยงาน <https://www.phanangtung.go.th>
- ทางอีเมลของหน่วยงาน 5930504@dla.go.th
- ทางหมายเลขโทรศัพท์ ๐๗-๔๖๘-๕๒๔๐
- ทางไปรษณีย์ เทศบาลตำบลพนางตุง หมู่ที่ ๓ อำเภอควนขนุน จังหวัดพัทลุง ๙๓๑๕๐

บทที่ ๓

แผนผังกระบวนการ/ช่องทางการจัดการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์



บทที่ ๔

ขั้นตอนการปฏิบัติงาน

การแต่งตั้งผู้รับผิดชอบจัดการข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ของหน่วยงาน

๑. จัดตั้งศูนย์/จุดรับข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ของประชาชน

๒. จัดทำคำสั่งของเจ้าหน้าที่ประจำศูนย์รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์

๓. แจ้งผู้รับผิดชอบตามคำสั่งเทศบาลตำบลพนางตุง เพื่อความสะดวกในการประสานงาน

๗. การรับและตรวจสอบข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์จากช่องทางต่างๆ

ดำเนินการรับและติดตามตรวจสอบข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ที่เข้ามายังหน่วยงานจากช่องทางต่างๆ โดยมีข้อปฏิบัติตามที่กำหนด ดังนี้

ช่องทาง	ความถี่ในการตรวจสอบช่องทาง	ระยะเวลาดำเนินการรับข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์เพื่อประสานหาทางแก้ไขปัญหา	หมายเหตุ
ร้องเรียนด้วยตัวเอง ณ ศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ เทศบาลตำบลพนางตุง	ทุกครั้งที่มีการร้องเรียน	ภายใน ๑ วันทำการ	
ร้องเรียนผ่านเว็บไซต์ เทศบาลตำบลพนางตุง https://www.phanangtung.go.th	ทุกวัน	ภายใน ๑ วันทำการ	
ร้องเรียนทางโทรศัพท์ ๐๗-๔๖๘-๕๒๔๐	ทุกวัน	ภายใน ๑ วันทำการ	
ร้องเรียนทางอีเมลล์ 5930504@dla.go.th	ทุกวัน	ภายใน ๑ วันทำการ	
ร้องเรียนทางไปรษณีย์	ทุกวัน	ภายใน ๑ วันทำการ	

๘. การบันทึกข้อร้องเรียน

๘.๑ กรอกรูปแบบฟอร์มบันทึกข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ โดยมีรายละเอียด ชื่อ – สกุล ที่อยู่ หมายเลขโทรศัพท์ติดต่อ เรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ และสถานที่เกิดเหตุ

๘.๒ ทุกช่องทางที่มีการร้องเรียน นิติกรต้องบันทึกข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ ลงสมุดบันทึกข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์

๙. การประสานหน่วยงานเพื่อแก้ปัญหาข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์และการแจ้งผู้ร้องเรียน/ร้องทุกข์ทราบ

๙.๑ กรณีเป็นการขอข้อมูลข่าวสาร ประสานหน่วยงานผู้ครอบครองเอกสาร เจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้อง เพื่อให้ข้อมูลแก่ผู้ร้องขอได้ทันที

๙.๒ ข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ ที่เกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการของหน่วยงาน เช่น ไฟฟ้าสาธารณะดับ การจัดการขยะมูลฝอย ตัดต้นไม้ กลิ่นเหม็นรบกวน เป็นต้น จัดทำบันทึกข้อความเสนอไปยังนายกเทศมนตรีตำบลพนาสูงเพื่อสั่งการหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง โดยเบื้องต้นอาจโทรศัพท์แจ้งไปยังหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

๙.๓ ข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ที่ไม่อยู่ในความรับผิดชอบของเทศบาลตำบลพนาสูง ให้ดำเนินการประสานงานหน่วยงานภายนอกที่เกี่ยวข้อง เพื่อให้เกิดความรวดเร็วและถูกต้อง ในการแก้ไขปัญหาต่อไป

๙.๔ ข้อร้องเรียนที่ส่งผลกระทบต่อหน่วยงาน เช่น กรณีผู้ร้องเรียนทำหนังสือร้องเรียนความไม่โปร่งใสในการจัดซื้อจัดจ้าง ให้นิติกรจัดทำหนังสือบันทึกข้อความเพื่อเสนอนายกเทศมนตรีตำบลพนาสูงพิจารณาสั่งการไปยังหน่วยงานที่รับผิดชอบ เพื่อดำเนินการตรวจสอบและแจ้งผู้ร้องเรียนทราบต่อไป

๑๐. การติดตามแก้ไขปัญหาข้อร้องเรียน

ให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องรายงานผลการดำเนินการให้ทราบภายใน ๗ วันทำการ เพื่อให้นิติกรจะได้แจ้งให้ผู้ร้องเรียนทราบต่อไป

๑๑. การรายงานผลการดำเนินการให้ผู้บริหารทราบ

๑๑.๑ ให้รวบรวมและรายงานสรุปการจัดการข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ ให้นายกเทศมนตรีตำบลพนาสูงทราบทุกเดือน

๑๑.๒ ให้รวบรวมรายงานสรุปข้อร้องเรียนหลังจากสิ้นปีงบประมาณ เพื่อนำมาวิเคราะห์การจัดการข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ในภาพรวมของหน่วยงาน เพื่อใช้เป็นแนวทางในการแก้ไข ปรับปรุง พัฒนางค์กรต่อไป

๑๒. มาตรฐานงาน

การดำเนินการแก้ไขข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ ให้แล้วเสร็จภายในระยะเวลาที่กำหนด

กรณีได้รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ให้ศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์เทศบาลตำบลพนาสูง ดำเนินการตรวจสอบและพิจารณาส่งเรื่องให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ดำเนินการแก้ไขปัญหาข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ให้แล้วเสร็จภายใน ๑๕ วันทำการ

๑๓. แบบฟอร์ม

แบบฟอร์มใบรับเรื่องราวร้องเรียน/ร้องทุกข์

๑๔. จัดทำโดย

ศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์เทศบาลตำบลพนาสูง

- หมายเลขโทรศัพท์ ๐๗-๔๖๘-๕๒๔๐

ภาคผนวก

ใบคำร้องเรียน/ร้องทุกข์

เลขที่รับ.....
วันที่.....
เวลา.....

เขียนที่.....

วันที่.....เดือน.....พ.ศ.....

เรื่อง

เรียน นายกเทศมนตรีตำบลพนาตุง

ด้วย ข้าพเจ้า.....อายุ.....ปี
ที่อยู่.....หมู่ที่.....บ้าน.....ตำบล.....
อำเภอ.....จังหวัด.....รหัสไปรษณีย์.....
โทรศัพท์ที่สามารถติดต่อได้.....

มีความประสงค์ขอร้องเรียน/ร้องทุกข์ เพื่อให้เทศบาลตำบลพนาตุงพิจารณาดำเนินการให้ความ
ช่วยเหลือหรือแก้ไขปัญหาในเรื่อง.....

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

พร้อมนี้ ข้าพเจ้าขอรับรองว่า ข้อความข้างต้นตามที่ข้าพเจ้าได้ร้องเรียนนั้นเป็นจริงทุกประการ
และยินดีรับผิดชอบทั้งทางแพ่งและทางอาญาหากจะพึงมี และเจ้าหน้าที่ได้แจ้งให้ข้าพเจ้าทราบแล้วว่า หาก
เป็นคำร้องที่ไม่สุจริต อาจต้องรับผิดชอบทางกฎหมาย

พร้อมนี้ ข้าพเจ้าขออ้างนำพยานหลักฐานประกอบการร้องเรียน/ร้องทุกข์ (ถ้ามี)

- ๑.) จำนวน ฉบับ
๒.) จำนวน ฉบับ
๓.) จำนวน ฉบับ

ขอแสดงความนับถือ

ลงชื่อ.....ผู้ร้องเรียน/ร้องทุกข์
(.....)

ลงชื่อ.....ผู้รับร้องเรียน/ร้องทุกข์
(.....)

/สำหรับเจ้าหน้าที่...

ความเห็นผู้บังคับบัญชาชั้นต้น

- ความคิดเห็นของหัวหน้าส่วน/งาน

.....

.....

.....

.....

.....

ลงชื่อ.....

- ความคิดเห็นของหัวหน้าสำนักปลัด

.....

.....

.....

.....

.....

ลงชื่อ.....

ความเห็นของปลัดเทศบาล

.....

.....

ลงชื่อ.....

ความเห็นนายกเทศมนตรี

พิจารณาแล้วเห็นว่า.....

.....

- | | | | | |
|-----|--------------------------|-------------|--------------------------|-------------------------------|
| มอบ | ☐ | กองช่าง | ☐ | งานสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม |
| | ☐ | กองคลัง | ☐ | งานรักษาความสงบและสิ่งแวดล้อม |
| | ☐ | กองการศึกษา | ☐ | งานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย |
| | ☐ | งานนิติการ | ☐ | งานอื่นๆ..... |

ลงชื่อ.....

ใบคำร้องเรียน/ร้องทุกข์ (โทรศัพท์)

เลขที่รับ.....
วันที่.....
เวลา.....

เขียนที่ ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์
เทศบาลตำบลพนาสูง

วันที่.....เดือน.....พ.ศ.....

เรื่อง

เรียน นายกเทศมนตรีตำบลพนาสูง

ด้วย ข้าพเจ้า.....อายุ.....ปี ที่อยู่.....หมู่ที่.....
บ้าน.....ตำบล.....อำเภอ.....จังหวัด.....
รหัสไปรษณีย์.....อาชีพ.....ตำแหน่ง.....
โทรศัพท์ที่สามารถติดต่อได้.....

มีความประสงค์ขอร้องเรียน/ร้องทุกข์ เพื่อให้เทศบาลตำบลพนาสูงพิจารณาดำเนินการให้ความ
ช่วยเหลือหรือแก้ไขปัญหาในเรื่อง.....
.....
.....
.....
.....

โดยขออ้าง.....เป็นพยานหลักฐานประกอบ

ทั้งนี้ ข้าพเจ้าขอรับรองว่าคำร้องทุกข์/ร้องเรียนตามข้างต้นเป็นจริง และเจ้าหน้าที่ได้
แจ้งให้ข้าพเจ้าทราบแล้วว่าหากเป็นคำร้องทุกข์ที่ไม่สุจริตอาจต้องรับผิดชอบตามกฎหมายได้

ลงชื่อ.....เจ้าหน้าที่ผู้รับเรื่อง
(.....)

วันที่.....เดือน.....พ.ศ.....
เวลา.....

ความเห็นผู้บังคับบัญชาชั้นต้น

- ความคิดเห็นของหัวหน้าส่วน/งาน

.....

.....

.....

.....

.....

ลงชื่อ.....

- ความคิดเห็นของหัวหน้าสำนักปลัด

.....

.....

.....

.....

.....

ลงชื่อ.....

ความเห็นของปลัดเทศบาล

.....

.....

ลงชื่อ.....

ความเห็นนายกเทศมนตรี

พิจารณาแล้วเห็นว่า.....

.....

- | | | | | |
|-----|--------------------------|-------------|--------------------------|-------------------------------|
| มอบ | ☐ | กองช่าง | ☐ | งานสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม |
| | ☐ | กองคลัง | ☐ | งานรักษาความสงบและสิ่งแวดล้อม |
| | ☐ | กองการศึกษา | ☐ | งานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย |
| | ☐ | งานนิติการ | ☐ | งานอื่นๆ..... |

ลงชื่อ.....

แบบแจ้งการรับเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียน

ที่ พท ๕๔๔๐๑/.....

สำนักงานเทศบาลตำบลพนาสูง
ถนนคอนกรีต – ทะเลน้อย
พท ๕๔๔๐๑

วันที่.....เดือน.....พ.ศ.....

เรื่อง ตอบรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์

เรียน

ตามที่ท่านได้ร้องทุกข์/ร้องเรียน ผ่านศูนย์รับเรื่องราวร้องเรียน/ร้องทุกข์เทศบาลตำบลพนาสูง
โดยทาง ☐ ด้วยตนเอง ☐ ผ่านเว็บไซต์ของเทศบาล ☐ ทางหมายเลขโทรศัพท์ ☐ ทางไปรษณีย์
 ☐ ทางกล่องรับฟังความคิดเห็น อื่นๆ.....

ลงวันที่.....เกี่ยวกับเรื่อง.....

.....นั้น

เทศบาลตำบลพนาสูง ได้ลงทะเบียนรับเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียนของท่านไว้แล้ว ตามทะเบียนรับ
เลขที่รับ.....ลงวันที่.....และเทศบาลตำบลพนาสูงได้พิจารณาเรื่องของท่านแล้ว
เห็นว่า

() เป็นเรื่องที่อยู่ในอำนาจหน้าที่ของเทศบาลตำบลพนาสูง และได้มอบหมายให้
.....เป็นหน่วยตรวจสอบและดำเนินการ

() เป็นเรื่องที่ไม่อยู่ในอำนาจหน้าที่ของเทศบาลตำบลพนาสูง และได้จัดส่งเรื่องให้.....
.....ซึ่งเป็นหน่วยงานที่มีอำนาจหน้าที่เกี่ยวข้อง
ดำเนินการต่อไปแล้วทั้งนี้ ท่านสามารถติดต่อประสานงานหรือขอทราบผลโดยตรงกับหน่วยงานดังกล่าวได้อีก
ทางหนึ่ง

() เป็นเรื่องที่มีกฎหมายบัญญัติขั้นตอนและวิธีการปฏิบัติไว้เป็นการเฉพาะแล้ว ตามกฎหมาย
.....จึงขอให้ท่านดำเนินการตามขั้นตอนและวิธีการที่
กฎหมายนั้นบัญญัติไว้ต่อไป

จึงแจ้งมาเพื่อทราบ

ขอแสดงความนับถือ

(นายพิชิต ชันติพันธุ์)

นายกเทศมนตรีตำบลพนาสูง

สำนักปลัดเทศบาล/งานร้องเรียนร้องทุกข์

โทร. ๐-๗๔๖๘-๕๒๔๐

โทรสาร.๐-๗๔๖๘-๕๒๔๐

www.phanangtung.go.th