**คู่มือการปฏิบัติงาน**

**กระบวนการ การจัดการ เรื่องร้องเรียน** **ร้องทุกข์**



**จัดทาโดย เทศบาลตำบลหนองเสาเล้า**

**อำเภอชุมแพ** **จังหวัดขอนแก่น**

**คำนำ**

เพื่อให้เกิดความโปร่งใสและเป็นธรรม อีกทั้งเป็นการป้องกันปัญหาการทุจริตในหน่วยงาน หรือปฏิบัติไม่ชอบของเจ้าหน้าที่ของรัฐ ในเรื่องเกี่ยวกับการร้องเรียนทั่วไปและเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์เกี่ยวกับ การจัดซื้อจัดจ้างของหน่วยงาน การปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ในเรื่องการให้ความสะดวกกับประชาชนผู้ ร้องเรียน/ร้องทุกข์ ทั้งหมดทั้งมวลที่อยู่ในอำนาจหน้าที่กำกับดูแลของเทศบาลตำบลหนองเสาเล้า โดยในการดำเนินการนี้ให้เป็นไปตามพระราชกฤษฎีการว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริการกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ.๒๕๔๖ และระเบียบสานักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยการจัดการเรื่องราวร้อง ทุกข์ พ.ศ.๒๕๒๒

เทศบาลตำบลหนองเสาเล้า จึงได้จัดทำคู่มือการปฏิบัติงานในเรื่องร้องเรียน เพื่อใช้สำหรับประชาชน และเจ้าหน้าที่ของเทศบาลตำบลหนองเสาเล้าใช้เป็นเครื่องมือในการปฏิบัติงานในแต่ละภารกิจ ป้องกันปัญหาการ ไม่ได้รับความเป็นธรรมหรือการเลือกปฏิบัติ และรวมถึงการป้องการละเว้นการปฏิบัติหน้าที่ ซึ่งเทศบาลตำบลหนองเสาเล้า ได้กำหนดกระบวนการดำเนินงาน ขั้นตอนการปฏิบัติงานและกำหนดช่องทางการร้องเรียน/ร้องทุกข์ รวมถึงกำหนดหน่วยงานหรือผู้ที่รับผิดชอบไว้แล้ว ในการนี้ เทศบาลตำบลหนองเสาเล้าหวังเป็นอย่างยิ่งว่า คู่มือฯที่ได้จัดทำขึ้นนี้ จะเกิดประโยชน์สูงสุดแก่เจ้าหน้าที่ของรัฐที่สามารถนามาเป็นเครื่องมือในการดำเนินการ และให้บริการกับประชาชนผู้ร้องเรียน/ร้องทุกข์

**เทศบาลตำบลหนองเสาเล้า**

**สารบัญ**

**หน้า**

**วัตถุประสงค์ /ขอบเขต/ คำจำกัดความ/หน้าที่ความรับผิดชอบ** ๑ ผังกระบวนการทำงาน ๒ ขั้นตอนการปฏิบัติงาน 4 มาตรฐานงาน 7 ระบบติดตามและประเมินผล 7 เอกสารที่ใช้อ้างอิง 7 แบบฟอร์มที่ใช้ 8 ผังขั้นตอนการให้บริการรับข้อร้องเรียน 9

**๑. วัตถุประสงค์**

**๑**

**คู่มือการปฏิบัติงานเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ของเทศบาลตำบลหนองเสาเล้า**

คู่มือปฏิบัติงานฉบับนี้จัดทำขึ้นเพื่อให้เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน ใช้เป็นแนวทางในการจัดการข้อร้องเรียน ของเทศบาลตำบลหนองเสาเล้า ให้เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ และประสิทธิผล รวดเร็วและทันต่อสถานการณ์ โดย ประชาชนได้รับความพึงพอใจสูงสุด บนพื้นฐานความเป็นธรรมกับคู่กรณีทุกฝ่าย

**๒. ขอบเขต**

เพื่อดำเนินการตรวจสอบข้อเท็จจริงและรายงานผลการดำเนินการ ติดตามประเมินผล และรวบรวม

เสนอนายกเทศมนตรีตำบลหนองเสาเล้า

**๓. คำจำกัดความ**

เรื่องร้องเรียน หมายถึง ประเด็นปัญหาต่างๆที่ผู้ร้องเรียนแจ้งผ่านช่องทางต่างๆ เช่น สำนักงาน

เทศบาลตำบลหนองเสาเล้า โทร ๐๔๓ 040 138 ไปรษณีย์/หนังสือ website ของเทศบาลตำบลหนองเสาเล้า สื่ออิเล็กทรอนิกส์ ติดต่อด้วยตนเอง และหน่วยงานอื่น เนื่องจากไม่ได้รับบริการตามสิทธิที่กำหนดผู้รับบริการ ไม่ได้รับความสะดวกตามสมควร ไม่ได้รับความเป็นธรรมจากการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่รัฐ ได้รับความเดือดร้อนอันเนื่องมาจากการดำเนินนโยบายของหน่วยงานอื่นๆ รวมทั้งกฎหมายที่เกี่ยวข้อง ซึ่งอยู่ในอำนาจหน้าที่เทศบาลตำบลหนองเสาเล้าจะดำเนินการต่อไปได้

**๔. หน้าที่ความรับผิดชอบ**

นายกเทศมนตรีตำบลหนองเสาเล้า : อนุมัติ ควบคุม กำกับดูแลการปฏิบัติงานและติดตามผลการดำเนินงาน

ปลัดเทศบาลตำบลหนองเสาเล้า : ควบคุม กำกับดูแลการปฏิบัติงานและติดตามผลการดำเนินงาน

รองปลัดเทศบาลตำบลหนองเสาเล้า : ช่วยควบคุม กำกับดูแลการปฏิบัติงานและติดตามผลการดำเนินงาน

หัวหน้าสำนักปลัดเทศบาล : ดำเนินการจัดทำแผนการปฏิบัติงาน ติดตามและสรุปการดำเนินงาน

นิติกร : ดำเนินการจัดทำแผนการปฏิบัติงาน ติดตามและสรุปการดาเนินงาน

**๒**

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **ลำดับ** | **ผังกระบวนการ** | **รายละเอียดงาน** | **มาตรฐาน** | **ผู้รับผิดชอบ** |
| ๑. | รับเรืองร้องร้องเรียน | -เรื่องร้องเรียนผ่านช่องทางต่างๆ เช่นโทรศัพท์ไปรษณีย์ หนังสือ web site ของ เทศบาล สื่ออิเล็คทรอนิคส ติดต่อด้วยตนเอง และจาก หน่วยงานอื่นๆ ที่เป็นลายลักษณ์อักษรกรอก แบบฟอร์มรับเรื่อง | ถูกต้อง ครบถ้วน | -ธุรการสานักปลัดเทศบาล |
| ๒. | ลงทะเบียนรับเรื่องร้องเรียน | -ลงทะเบียนรับเรื่องร้องเรียน | ทันทีที่ได้รับเรื่อง | -นิติกรนายนัฐพงษ์ อัมโภชน์  |
| ๓. | ตรวจสอบเรื่องร้องเรียนเบื้องต้น แล้วส่งให้หน่วยงาน ที่เกี่ยวข้อง | -พิจารณาความน่าเชื่อถือของประเด็นที่ร้องเรียนต้องไม่ขัดแย้งกับกฎหมาย กฎระเบียบและอยู่ใน อานาจที่สามารถดำเนินการได้ | เชื่อถือได้และอยู่ในอำนาจที่สามารถดำเนินการได้ | -นิติกรนายนัฐพงษ์ อัมโภชน์  |
| ๔. | จัดทาบันทึกแจ้ง หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง | -พิจารณาและสรุปประเด็นปัญหาที่ร้องเรียน เสนอ นายกเทศมนตรีตำบลหนองเสาเล้า เพื่อแจงหน่วยงานที่ เกี่ยวข้องตรวจสอบขอเท็จจริง | ถูกต้องครบถ้วน | หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง |
| ๕. | **No**เสนอนายกเทศมนตรีตำบลหนองเสาเล้า**Yes** | นายกเทศมนตรีตำบลหนองเสาเล้า พิจารณาลงนามถึงหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง | ถูกต้องครบถ้วน | นายกเทศมนตรีตำบลหนองเสาเล้า |
| ๖. | จัดส่งบันทึกไปยัง หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง | ดำเนินการตามระบบสารบรรณ | ดำเนินการทันที | -ธุรการ ของแต่ละกอง/ส่วน/ฝ่าย หรือผู้ที่มีส่วนเกี่ยวข้องใน การจัดส่งหนังสือ |

**๕. ผังกระบวนการทางาน**

**3**

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **ลำดับ** | **ผังกระบวนการ** | **รายละเอียดงาน** | **มาตรฐาน** | **ผู้รับผิดชอบ** |
| ๗. | หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ตรวจสอบข้อเท็จจริง | -ตรวจสอบข้อเท็จจริง ปัญหา สาเหตุ และแนวทางการแก้ไขรวมทั้งการป้องกันมิให้เกิดปัญหา ได้อีก | - | หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง |
| ๘. | รายงานผล เรื่องร้องเรียน | -แจ้งผลให้ผู้ร้องเรียนทราบทันทีที่ได้ข้อสรุป ยกเว้น๒ กรณี ได้แก่๑. กรณีร้ายแรง อาจสร้างความเสียหายต่อ ประชาชนและส่งผลกระทบในวงกว้างหรือส่งผลต่อ ภาพลักษณ์ขององค์กร๒. กรณีซับซ้อน ต้องใช้เวลาในการวิเคราะห์ หรือเกี่ยวข้องกับกฎหมาย อาจใช้เวลาเกินกว่า ๑๕ วันทำการ | -ภายใน ๑๕ วันทำการ-ภายใน ๓ วันทำการ หากยังไม่ได้ข้อยุติให้ รายงานทุกๆ ๕ วัน-แจ้งความคืบหน้า | หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง |
| ๙. | **NO**ติดตามผล เรื่องร้องเรียน**Yes** | -หากหน่วยงานที่รับแจ้งเรื่องร้องเรียนไม่รายผลภายในเวลาที่กำหนดจะมีการติดตามเรื่องทาง โทรศัพท์ | ตามเวลาที่กำหนด | -นิติกรนายนัฐพงษ์ อัมโภชน์  |
| ๑๐. | ลงทะเบียนรับ รายงานผลเรื่อง ร้องเรียน | -ลงทะเบียนรับรายงานผลเรื่องร้องเรียน | ทันทีที่ได้รับเรื่อง | -นิติกรนายนัฐพงษ์ อัมโภชน์  |
| ๑๑. | ตอบข้อร้องเรียน | -แจ้งผลการตรวจสอบข้อเท็จจริงให้ผู้ร้องเรียนทราบกรณีไม่สามารถติดต่อผู้ร้องเรียนได้ เก็บรวบรวม เรื่อง | ถูกต้อง ครบถ้วน | หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง |
| ๑๒. | **No**เสนอนายกเทศมนตรีตำบลหนองเสาเล้า**Yes** | -หากมีที่อยู่ชัดเจนให้แจ้งผลการตรวจสอบ ข้อเท็จจริงให้ผู้ร้องเรียนทราบโดยจัดทำหนังสือตอบ เสนอนายกเทศมนตรีตำบลหนองเสาเล้าลงนาม | ถูกต้อง ครบถ้วน | หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง |

**4**

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **ลำดับ** | **ผังกระบวนการ** | **รายละเอียดงาน** | **มาตรฐาน** | **ผู้รับผิดชอบ** |
| ๑๓. | ส่งเก็บงาน สารบัญรับเรื่อง | -รวบรวมเรื่องที่ตอบข้อร้องเรียนแล้วให้งานรับเรื่องราวร้องเรียนร้องทุกข์เทศบาลตำบลหนองเสาเล้า | ถูกต้อง ครบถ้วน | หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง |
| ๑๔. | รวบรวม | -รวบรวมเรื่องร้องเรียน และจัดทำสรุปเรื่องร้องเรียน | ถูกต้อง ครบถ้วน | -นิติกรนายนัฐพงษ์ อัมโภชน์  |

**๖. ขั้นตอนการปฏิบัติงาน**

**๖.๑ ขั้นตอนวิธีการรับเรื่องร้องเรียน**

**๖.๑.๑ การรับเรื่องร้องเรียน**

๑. เรื่องร้องเรียนที่เป็นอักษรผ่านทางช่องทางต่างๆ เช่น โทรศัพท์ ไปรษณีย์ หนังสือ web site ของสำนักงานเทศบาลตำบลหนองเสาเล้า สื่ออิเล็คทรอนิคส์ ติดต่อด้วยตนเอง และจาก หน่วยงานอื่นๆ ดำเนินการรับเรื่องตามระบบสารบรรณ

๒. เรื่องร้องเรียนที่ไม่เป็นลายลักษณ์อกษร กรณีที่ประชาชนร้องเรียนทางโทรศัพท์ หรือมาติดต่อด้วยตนเองโดยไม่มีหนังสือร้องเรียน เจ้าหน้าที่จะต้องสอบถามและกรอกข้อมูลลงในแบบฟอร์ม รับเรื่องร้องเรียน โดยมีรายละเอียดดังนี้

-รายละเอียดของผู้ร้องเรียน ได้แก่ ชื่อ ที่อยู่ หรือหมายเลขโทรศัพท์ที่สามารถติดต่อ ได้ ทั้งนี้ ผู้ร้องเรียนบางรายไม่ประสงค์แสดงตน โดยไม่แจ้งข้อมูลเกี่ยวกับตนเอง จะต้องตรวจสอบข้อเท็จจริง ว่ามีข้อมูลน่าเชื่อถือเพียงใด

-รายละเอียดของเรื่องที่ต้องการร้องเรียน โดยสอบถามให้ได้ประเด็นที่ชัดเจนว่า ต้องการร้องเรียนเรื่องอะไร เกี่ยวข้องกับบุคคลหรือองค์กรใด รายละเอียดของปัญหาที่ส่งผลกระทบต่อผู้ ร้องเรียน

ทั้งนี้ เจ้าหน้าที่ของทุกหน่วยงานจะต้องสามารถรับเรื่องได้ทันที แม้จะเป็นเรื่องที่ เกี่ยวกับหน่วยงานอื่น เพื่ออำนวยความสะดวกและไม่ทำให้ผู้ร้องเรียนเกิดความไม่พอใจ จากนั้นแจ้งให้ผู้ ร้องเรียนทราบขั้นตอนและระยะเวลาในการดำเนินการ หากไม่ได้รับการตอบกลับภายใน ๑๕ วันทำการ สามารถสอบถามได้ที่หมายเลขโทรศัพท์ ๐๔๓ 040138

**๖.๑.๒ การส่งต่อเรื่องร้องเรียน**

เจ้าหน้าที่งานรับเรื่องราวร้องเรียนจะลงทะเบียนรับเรื่องร้องเรี ยน และพิจารณา

ความน่าเชื่อถือของประเด็นที่ร้องเรียน ต้องไม่ขัดแย้งกับกฎหมาย กฎระเบียบ และอยู่ในอำนาจหน้าที่ของ เทศบาลตำบลหนองเสาเล้า ที่สามารถดำเนินการได้ หากเรื่องร้องเรียนนั้นเกี่ยวข้องกับหน่วยงานใดจะทำหนังสือแจ้ง หน่วยงานที่เกี่ยวข้องภายใน ๑ วันทำการ หลังจากได้รับแจ้ง เพื่อให้ดำเนินการตรวจสอบข้อเท็จจริง จากนั้นจะทำบันทึกเรื่องไว้ในฐานข้อมูลและสาเนาเรื่องร้องเรียนเสนอผู้บริหารเพื่อทราบ

**5**

**๖.๑.๓ การตรวจสอบข้อเท็จจริง**

หน่วยงานที่ได้รับแจ้งเรื่องร้องเรียนจะต้องให้ความสำคัญต่อเรื่องร้องเรียนเป็นลำดับ แรกโดยเร่งตรวจสอบข้อเท็จจริง ปัญหา สาเหตุ และแนวทางการแก้ไข รวมทั้งการป้องกันมิให้เกิดปัญหาได้ อีก และแจ้งผลการดำเนินการแก้ไขปัญหาให้ผู้ร้องเรียนทราบทันทีที่ได้ข้อสรุป หรือภายใน ๑๕ วันทำการ ยกเว้นเรื่องร้องเรียน ๒ กรณี ได้แก่

-กรณีร้ายแรง ประเด็นที่ร้องเรียนอาจสร้างความเสียหายต่อประชาชนและส่งผลกระทบในวง กว้างหรือส่งผลต่อภาพลักษณ์ของเทศบาลตำบลหนองเสาเล้า ต้องดำเนินการตรวจสอบข้อเท็จจริงและรายงานผล ภายใน ๓ วันทำการ กรณีมีการแก้ไขปัญหาแล้วแต่ยังไม่ได้ข้อยุติให้รายงานทุกๆ ๕ วัน

-กรณีซับซ้อน เป็นกรณีที่ต้องใช้ระยะเวลาในการวิเคราะห์และตรวจสอบข้อเท็จจริง หรือ เกี่ยวข้องกับข้อกฎหมายซึ่งอาจใช้เวลาในการดาเนินการเกินกว่า ๑๕ วันทำการ ต้องแจ้งความคืบหน้าในการ ดำเนินการให้ผู้ร้องเรียนทราบเป็นระยะๆ

**๖.๑.๔ การตอบข้อร้องเรียน**

หน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับข้อร้องเรียนจะต้องแจ้งผลให้ผู้ร้องเรียนทราบ และรายงาน

ผลการดำเนินการดำเนินการให้งานรับเรื่องราวร้องเรียนร้องทุกข์เทศบาลตำบลหนองเสาเล้าทราบตามเวลาที่กำหนด เพื่องานรับเรื่องราวร้องเรียนร้องทุกข์เก็บรวบรวมสรุปผลการดำเนินการ ซึ่งบางเรื่องงานรับเรื่องราวร้องเรียน ร้องทุกข์เทศบาลตำบลหนองเสาเล้า จะพิจารณาทำหนังสือตอบผู้ร้องเรียนเองแล้วแต่กรณี ซึ่งหน่วยงานที่เกี่ยวข้องต้อง แจ้งให้งานรับเรื่องราวร้องเรียนร้องทุกข์ทราบล่วงหน้าก่อนครบระยะเวลาที่กำหนด อย่างน้อย ๑ วันทาการ (กรณีหน่วยงานที่เกี่ยวข้องแจ้งตอบผู้ร้องเรียนแล้ว หรือผู้ร้องเรียนไม่แจ้งที่อยู่หรือไม่สามารถติดต่อได้จะทำ การเก็บรวบรวมเรื่อง) และบันทึกลงในฐานข้อมูล พร้อมทั้งสำเนาผลการดำเนินการเสนอผู้บริหารเพื่อทราบ

**๖.๑.๕ การติดตามผลเรื่องร้องเรียน**

หากหน่วยงานที่ได้รับแจ้งเรื่องร้องเรียน ไม่ชี้แจงผลการดำเนินงานภายในระยะเวลา ที่กำหนด งานรับเรื่องราวร้องเรียนร้องทุกข์จะติดตามเรื่องทางโทรศัพท์ หรือตามด้วยตนเอง และหากไม่ได้ รับการตอบสนองจะรายงาน ปลัดเทศบาลตำบลหนองเสาเล้าเพื่อสั่งการต่อไป

**๖.๑.๖ การรวบรวมข้อมูล**

งานรับเรื่องราวร้องเรียนร้องทุกข์เทศบาลตำบลหนองเสาเล้า จะรวบรวมข้อมู ลเรื่องร้องเรียน คำชี้แจงของหน่วยงาน จัดทำสรุปผลการดำเนินการข้อร้องเรียนพร้อมทั้งข้อเสนอแนะ เสนอผู้บริหารและทุก หน่วยงานเพื่อทราบเป็นประจำทุกเดือน

**๖.๒ เอกสาร/ระเบียบ ที่ใช้ประกอบการดำเนินการ**

๖.๒.๑ รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย (ฉบับชั่วคราว) พ.ศ.๒๕๕๗

๖.๒.๒ พระราชบัญญัติวิธีปฏิบัติราชการทางปกครอง พ.ศ.๒๕๓๙

๖.๒.๓ พระราชบัญญัติข้อมูลข่าวสารของราชการ พ.ศ.๒๕๔๐

๖.๒.๔ พระราชบัญญัติความรับผิดทางละเมิดของเจ้าหน้าที่ พ.ศ.๒๕๓๙

๖.๒.๕ พระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารจัดการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ.๒๕๔๖

๖.๒.๖ ระเบียบว่าด้วยการรักษาความลับของทางราชการ พ.ศ.๒๕๔๔

๖.๒.๗ ระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยงานสารบรรณ พ.ศ.๒๕๔๖

๖.๒.๘ ระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยงานสารบรรณ (ฉบับที่ ๒) พ.ศ.๒๕๔๘

๖.๒.๙ มติคณะรัฐมนตรี วันที่ ๒๙ พฤศจิกายน พ.ศ.๒๕๔๘ เรื่อง แนวทางการจัด ระเบียบของระบบกระบวนการแก้ไขปัญหาตามขอร้องเรียนของประชาชน

**6**

**๖.๓ แบบฟอร์มที่ใช้ในการรับเรื่องร้องเรียน**

**แบบฟอร์มการรับเรื่องร้องเรียน เทศบาลตำบลหนองเสาเล้า**

วันที่....................เวลา.................... น.

ผู้รับเรื่อง..........................................................หน่วยงาน..........................................

**ข้อมลผู้ร้องเรียน**

(เพื่อประกอบการพิจารณา ดังนั้น โปรดให้ความคุ้มครองผู้ให้ข้อมูลและผู้ที่เกี่ยวข้อง อย่าให้ต้องรับภัยหรือความไม่ชอบธรรมอันเนื่องมาจากการร้องเรียนนี้)

ชื่อ-นามสกุล......................................................................................................................................................... ที่อยู่ บ้านเลขที่.....................หมู่ที่.................ซอย................................ถนน...................................................... ... ตำบล/แขวง.....................................................อำเภอ/เขต...................................................... ............................. จังหวัด..............................................................รหัสไปรษณีย์................................................................ ............... โทรศัพท์........................................................................................................................................................ ........

**ข้อมูลสถานที่ถูกร้องเรียน**

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

ประกอบกิจการ................................................................................................................................................. ... ที่อยู่ บ้านเลขที่.....................หมู่ที่.................ซอย................................ถนน........................ ................................ ตำบล/แขวง.....................................................อำเภอ/เขต...................................................... ........................... จังหวัด..............................................................รหัสไปรษณีย์...................................................................... ....... รายละเอียดการร้องเรียน............................................................................... ......................................................

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

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

**คำตอบเบื้องต้น**

 ร้องเรียนเรื่องทั่วไป แจ้งหมายเลขโทรศัพท์ ๐ ๔๓ 040138

 อื่นๆ........................................................................................................................ ............................... เจ้าหน้าที่จะดำเนินการแจ้งหน่วยงานที่เกี่ยวข้องโดยทันที่หลังจากได้รับเรื่องร้องเ รียนเรียบร้อยแล้ว หากไม่ได้รับการ ตอบรับภายใน ๑๕ วันทำการ ติดต่อสอบถามได้ที่ สำนักงานเทศบาลตำบลหนองเสาเล้า งานรับเรื่องราวร้องทุกข์ โทรศัพท์ ๐ ๔๓ 040138

**7**

**๖.๔ ผู้รับผิดชอบการจัดการข้อร้องเรียน งานรับเรื่องราวร้องทุกข์ เทศบาลตำบลหนองเสาเล้า**

 ๑. นายนัฐพงษ์ อัมโภชน์ โทร ๐๔๓ 040138

 ๒. จ่าเอกอภิชาติ พ่วงฉ่ำ โทร ๐๔๓ 040138

**๗. มาตรฐานงาน การรับและตอบข้อร้องเรียน**

เจ้าหน้าที่ของทุก ส่วน กองและฝ่ายจะต้องสามารถรับเรื่องได้ทันที แม้จะเป็นเรื่องที่เกี่ยวข้องกับ ส่วน กองหรือฝ่ายอื่นเพื่ออำนวยความสะดวกและไม่ทำให้ผู้ร้องเรียนเกิดความไม่พอใจ จากนั้นแจ้งให้ผู้ร้องเรียนทราบ ขั้นตอนและระยะเวลาในการดำเนินการ หากไม่ได้รับการตอบกลับภายใน ๑๕ วันทำการสามารถสอบถามได้ ที่หมายเลขโทรศัพท์ ทั้งนี้ ส่วนงานที่ได้รับแจ้งเรื่องร้องเรียนจะต้องให้ความสำคัญต่อเรื่องร้องเรียนเป็น อันดับแรกโดยเร่งตรวจสอบข้อเท็จจริง ปัญหา สาเหตุและแนวทางการแก้ไข รวมทั้งการป้องกันมิให้เกิด ปัญหาได้อีก

**๘. ระบบติดตามและประเมินผล**

งานรับเรื่องราวร้องทุกข์ เทศบาลตำบลหนองเสาเล้า จะติดตามผลการนำข้อร้องเรียนนั้นไปปรับปรุง คุณภาพการให้บริการหรือการปฏิบัติ งานจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้องเป็นระยะๆ หากเกี่ยวข้องกับหลาย ส่วนงานหรือหน่วยงานจะประชุมหารือร่วมกันหรือนำเรียนผู้บังคับบัญชาพิจารณาในการประชุมต่อไป

**๙ เอกสารอ้างอิง**

๙.๑ รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย (ฉบับชั่วคราว) พ.ศ.๒๕๕๗

๙.๒ พระราชบัญญัติวิธีปฏิบัติราชการทางปกครอง พ.ศ.๒๕๓๙

๙.๓ พระราชบัญญัติข้อมูลข่าวสารของราชการ พ.ศ.๒๕๔๐

๙.๔ พระราชบัญญัติความรับผิดทางละเมิดของเจ้าหน้าที่ พ.ศ.๒๕๓๙

๙.๕ พระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารจัดการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ.๒๕๔๖

๙.๖ ระเบียบว่าด้วยการรักษาความลับของทางราชการ พ.ศ.๒๕๔๔

๙.๗ ระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยงานสารบรรณ พ.ศ.๒๕๔๖

๙.๘ ระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยงานสารบรรณ (ฉบับที่ ๒) พ.ศ.๒๕๔๘

๙.๙ มติคณะรัฐมนตรี วันที่ ๒๙ พฤศจิกายน พ.ศ.๒๕๔๘ เรื่อง แนวทางการจัด

ระเบียบของระบบกระบวนการแก้ไขปัญหาตามข้อร้องเรียนของประชาชน

**8**

**๑๐. แบบฟอร์มที่ใช้**

**แบบฟอร์มการรับเรื่องร้องเรียน เทศบาลตำบลหนองเสาเล้า**

วันที่....................เวลา.................... น. ผู้รับเรื่อง..........................................หน่วยงาน........................ ..................

**ข้อมลผู้ร้องเรียน**

(เพื่อประกอบการพิจารณา ดังนั้น โปรดให้ความคุ้มครองผู้ให้ข้อมูลและผู้ที่เกี่ยวข้อง อย่าให้ต้องรับภัยหรือความไม่ชอบธรรมอันเนื่องมาจากการร้องเรียนนี้)

ชื่อ-นามสกุล........................................................................................................................................................ .

ที่อยู่ บ้านเลขที่.....................หมู่ที่.................ซอย................................ถนน........................ ................................. ตำบล/แขวง.....................................................อำเภอ/เขต....................................................... ............................ จังหวัด..............................................................รหัสไปรษณีย์..................... .......................................................... โทรศัพท์................................................................................................................................................................

**ข้อมูลสถานที่ถูกร้องเรียน**

ต้องการร้องเรียน (ชื่อ-นามสกุล/องค์กร/โรงงาน)............................................................................................... .. ประกอบกิจการ...................................................................................................... .............................................. ที่อยู่ บ้านเลขที่.....................หมู่ที่.................ซอย................................ถนน........................ ................................ ตำบล/แขวง.......................................... ...........อำเภอ/เขต................................................................................. จังหวัด..............................................................รหัสไปรษณีย์............................................ ................................. รายละเอียดการร้องเรียน............................................................................... ......................................................

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

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

**คำตอบเบื้องต้น**

 ร้องเรียนเรื่องทั่วไป แจ้งหมายเลขโทรศัพท์ ๐ ๔๓ 040138

 อื่นๆ....................................................................................................................................................... เจ้าหน้าที่จะดำเนินการแจ้งหน่วยงานที่เกี่ยวข้องโดยทันที่หลังจากได้รับเรื่องเรียบร้อยแล้ว หากไม่ได้รับการ

ตอบรับภายใน ๑๕ วันทำการ ติดต่อสอบถามได้ที่ สำนักงานเทศ บาลตำบลหนองเสาเล้า งานรับเรื่องราวร้องทุกข์ โทรศัพท์ ๐ ๔๓040138

**9**

**ร้องเรียนผ่านช่องทาง**

จดหมาย โทรศัพท์/โทรสาร อีเมลล์

**ลงทะเบียนรับเรื่อง และพิจารณาประเด็นเรื่อง**ร้องเรียน

**๑ วันทาการ**

แจ้งหน่วยงานที่เกี่ยวข้องตรวจสอบข้อเท็จจริง

**หน่วยงานที่เกี่ยวข้องตรวจสอบข้อเท็จจริง และหาสาเหตุที่เกิดเรื่องร้องเรียน**

-สานักปลัดเทศบาลตำบลหนองเสาเล้า -กองการศึกษาศาสนาและวัฒนธรรม

-กองคลังเทศบาลเมืองศิลา

-กองช่าง

**ตรวจสอบ ข้อเท็จจริง**

รายงานผลภายใน ๓ วนทาการ หากมาแล้วเสร็จให้รายงานทก ๗ วัน รายงานผลไม่เกิน ๑๕ วันทำการ

ไม่สามารถรายงานผลได้ภายใน ๑๕ วันทำการ ให้แจ้งผู้ร้องเรียนทราบและรายงานเป็นระยะๆ (ผู้ร้องแจ้งเบอร์โทรศัพท์ที่ติดต่อได้)

**ตอบผู้ร้องเรียน**

(ผู้ร้องที่ให้ที่อยู่ชัดเจน ติดต่อกลับได้)

**งานรับเรื่องราวร้องทุกข์**

รวบรวมข้อมูลสรุปรายงานเสนอผู้บริหาร

ติดต่อสอบถามและให้คำแนะนำเพิ่มเติม

งานรับเรื่องราวร้องทุกข์ เทศบาลตำบลหนองเสาเล้า โทรศัพท์ ๐ ๔๓040138