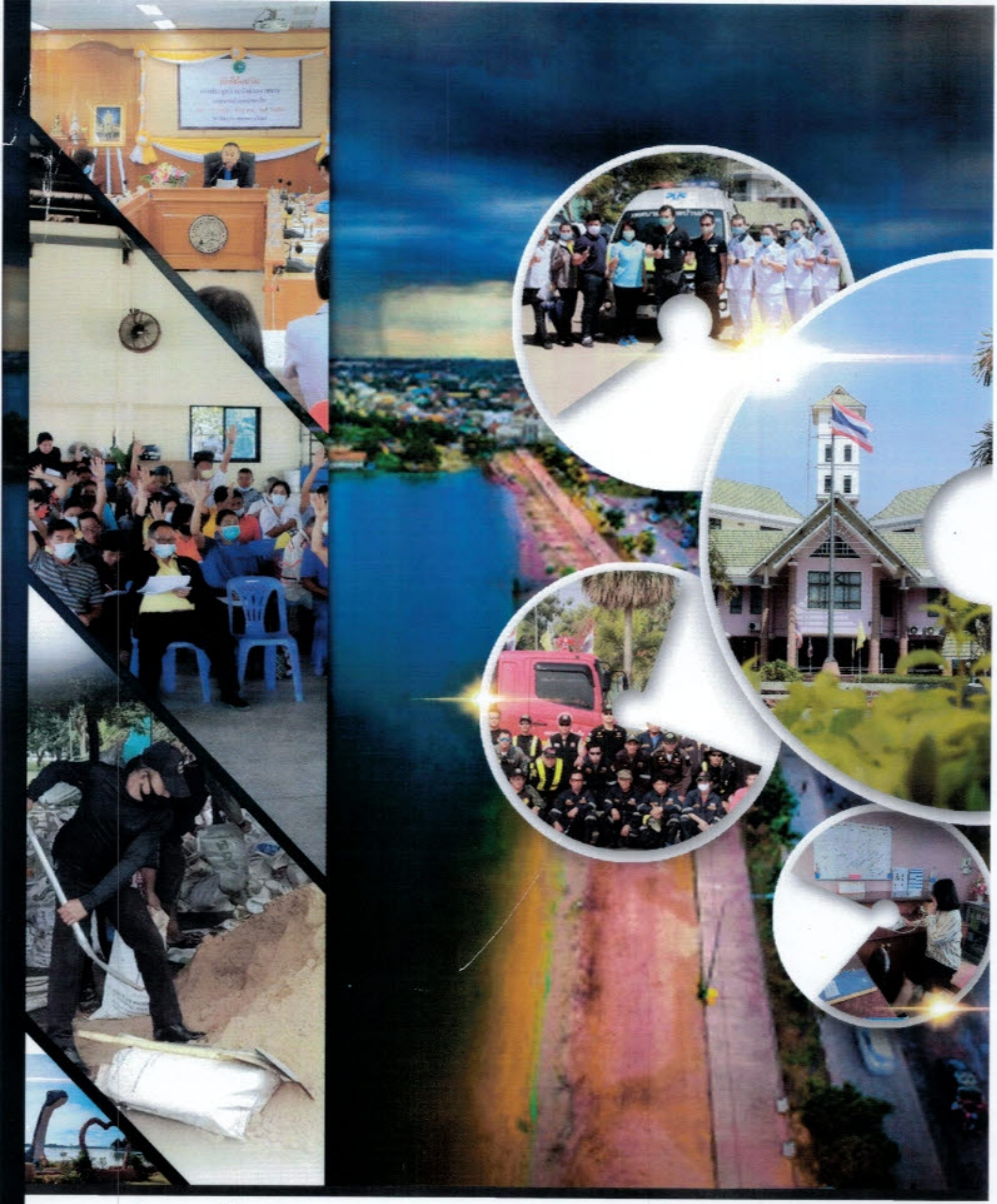


คู่มือ

การปฏิบัติงานเรื่องร้องเรียน / ร้องทุกข์

เทศบาลตำบลบ้านเป็ด อำเภอเมืองขอนแก่น จังหวัดขอนแก่น

คำนำ

เทศบาลตำบลบ้านเป็ด จัดทำคู่มือการปฏิบัติงานในเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ขึ้นเพื่อให้เจ้าหน้าที่ของเทศบาลใช้เป็นเครื่องมือในการปฏิบัติงานด้านร้องเรียน/ร้องทุกข์ และป้องกันปัญหาการไม่ได้รับความเป็นธรรมหรือการเลือกปฏิบัติ รวมถึงเป็นการป้องกันการละเว้นการปฏิบัติหน้าที่ ซึ่งเทศบาลได้กำหนดกระบวนการดำเนินงาน ขั้นตอน ระยะเวลาการปฏิบัติงาน การกำหนดช่องทางการร้องเรียน/ร้องทุกข์ รวมถึงกำหนดหน่วยงานหรือผู้รับผิดชอบ ซึ่งหวังเป็นอย่างยิ่งว่า คู่มือปฏิบัติงานที่ได้จัดทำขึ้นนี้จะเกิดประโยชน์สูงสุดแก่เจ้าหน้าที่ของเทศบาลที่จะใช้เป็นเครื่องมือในการดำเนินงานและให้บริการกับประชาชนผู้ร้องเรียน/ร้องทุกข์ ต่อไป

ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์
เทศบาลตำบลบ้านเป็ด

สารบัญ

	หน้า
๑. บทนำ	๑
๒. ขอบเขตเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์	๑
๓. วัตถุประสงค์	๑-๒
๔. คำนิยาม	๒
๕. หน้าที่ของศูนย์รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์	๒-๓
๖. หน้าที่ความรับผิดชอบการแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์	๓
๗. การจัดการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์	๓
๘. ช่องทางการแจ้งเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์	๔
๙. การรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์	๔
๑๐. ขั้นตอนและระยะเวลาการจัดการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์	๔-๖
๑๐.๑ กรณีเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ เรื่องทั่วไปทั่วไป	๔
๑๐.๒ กรณีเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์เป็นเรื่องซับซ้อน	๕
๑๐.๓ กรณีเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ไม่อยู่ในอำนาจหน้าที่ของเทศบาลหรือดำเนินการร่วมกับหน่วยงานอื่น	๕
๑๐.๔ กรณีเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์เกี่ยวกับการทุจริตต่อการปฏิบัติหน้าที่	๕-๖
๑๑. ระยะเวลาเปิดให้บริการ	๖
๑๒. การติดตามการดำเนินการแก้ไขร้องเรียนร้องทุกข์	๖
๑๓. แผนผังจัดการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ เรื่องทั่วไป	๗
๑๔. แผนผังจัดการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์เป็นเรื่องซับซ้อน	๘
๑๕. แผนผังจัดการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ไม่อยู่ในอำนาจหน้าที่ของเทศบาลหรือดำเนินการร่วมกับหน่วยงานอื่น	๙
๑๖. แผนผังจัดการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์เกี่ยวกับการทุจริตต่อการปฏิบัติหน้าที่	๑๐
๑๗. การรายงานผลการดำเนินการให้ผู้บริหารทราบ	๑๑
๑๘. แบบฟอร์ม	๑๑
๑๙. ผู้รับผิดชอบ	๑๑

คู่มือการปฏิบัติงานรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์

๑. บทนำ

พระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๔๖ ได้กำหนดแนวทางการปฏิบัติราชการมุ่งให้เกิดประโยชน์แก่ประชาชนโดยยึดประชาชนเป็นศูนย์กลาง เพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชนให้เกิดความผาสุกและความเป็นอยู่ที่ดีของประชาชน เกิดผลสัมฤทธิ์ต่องานบริการ ที่มีประสิทธิภาพและเกิดความคุ้มค่าในการให้บริการไม่มีขั้นตอนการปฏิบัติงานที่เกินความจำเป็น มีการปรับปรุงภารกิจให้ทันต่อสถานการณ์ ประชาชนได้รับการอำนวยความสะดวกและได้รับการตอบสนองความต้องการ มีการประเมินผลการให้บริการอย่างสม่ำเสมอ ประกอบกับพระราชบัญญัติข้อมูลข่าวสารของทางราชการ พ.ศ. ๒๕๔๐ และนโยบายของรัฐบาลที่ให้ส่วนราชการบริการข้อมูลข่าวสารสู่ประชาชน รับเรื่องราวร้องทุกข์ของประชาชนตลอดจนประสานงานติดตามเร่งรัดการดำเนินงานเกี่ยวกับการบริการ การแก้ไขปัญหาร้องทุกข์ของประชาชน

ดังนั้นเพื่อให้เป็นไปตามระเบียบหลักเกณฑ์ที่เกี่ยวข้องและสอดคล้องกับนโยบายรัฐบาล ตลอดจนเพื่อใช้เป็นแนวทางการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่และสร้างความเข้าใจในวิธีการบริหารจัดการข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ ของเทศบาลตำบลบ้านเป็ด จึงได้จัดทำคู่มือการปฏิบัติงานรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ขึ้น

คู่มือการปฏิบัติฉบับนี้จัดทำขึ้นเพื่อให้เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานร้องเรียน/ร้องทุกข์ เทศบาลตำบลบ้านเป็ด สามารถดำเนินการจัดการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ เป็นระบบ มีมาตรฐานในการจัดการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ เริ่มตั้งแต่ขั้นตอนการรับข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์จากผู้รับบริการ หรือหน่วยงานที่ส่งเรื่อง การวิเคราะห์ เรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ เพื่อเสนอผู้บริหารพิจารณาให้ความเห็นชอบ การส่งเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องตรวจสอบข้อเท็จจริง การติดตามประเมินผล การรายงานผลการตรวจสอบข้อเท็จจริง และการยุติเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ โดยให้เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล รวดเร็วและทันต่อสถานการณ์ โดยประชาชนได้รับความพึงพอใจสูงสุดบนพื้นฐานความเป็นธรรมกับคู่กรณีทุกฝ่าย

๒. ขอบเขตเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์

๒.๑ เรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ตามภารกิจหน้าที่ความรับผิดชอบของแต่ละกองตามนิยามในคู่มือนี้ เช่น งานไฟฟ้า งานถนน งานป้องกัน งานเทศกิจ งานสาธารณสุขฯ เป็นต้น

๒.๒ เรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ที่ไม่อยู่ในอำนาจหน้าที่หรือเรื่องที่ดำเนินการร่วมกับหน่วยงานอื่น

๒.๓ เรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์เกี่ยวกับการทุจริตต่อการปฏิบัติหน้าที่

๒.๔ เรื่องที่เป็นการร้องขอทั่วไป เช่น ร้องขอถังขยะ แจ้งหลอดไฟชำรุด ไม่ถือว่าเป็นการร้องเรียน/ร้องทุกข์ ตามคำนิยามในคู่มือนี้

๓. วัตถุประสงค์

๓.๑ เพื่อให้เจ้าหน้าที่ใช้เป็นแนวทางในการปฏิบัติงานในการรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ หรือความช่วยเหลือ ให้มีมาตรฐานเดียวกันและเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ

๓.๒ เพื่อให้การดำเนินงานจัดการข้อร้องเรียนของเทศบาลตำบลบ้านเป็ด มีขั้นตอน กระบวนการและแนวทางในการปฏิบัติงานเป็นมาตรฐานเดียวกัน

๓.๓ เพื่อสร้างมาตรฐานการปฏิบัติงานที่มุ่งไปสู่การบริหารคุณภาพทั่วทั้งองค์กรอย่างมีประสิทธิภาพ

๓.๓ เพื่อสร้างมาตรฐานการปฏิบัติงานที่มุ่งไปสู่การบริหารคุณภาพทั่วทั้งองค์กรอย่างมีประสิทธิภาพ

๓.๔ เพื่อเผยแพร่ให้กับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้เสียของเทศบาลทราบถึงกระบวนการ ขั้นตอน ระยะเวลาแล้วเสร็จ

๓.๕ เพื่อให้มั่นใจได้ว่าได้มีการปฏิบัติตามข้อกำหนดระเบียบหลักเกณฑ์เกี่ยวกับการจัดการข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ที่กำหนดไว้อย่างสม่ำเสมอและมีประสิทธิภาพ

๔. **คำนิยาม**

ราชบัณฑิตยสถาน ได้ให้ความหมายของคำว่า **ร้องเรียน/ร้องทุกข์** ไว้ดังนี้

ร้องเรียน หมายถึง เสนอเรื่องราว

ร้องทุกข์ หมายถึง บอกความทุกข์เพื่อขอความช่วยเหลือ

สรุปคือ **การร้องเรียน/ร้องทุกข์ หมายถึง** การที่ประชาชนบอกเล่าเรื่องราวต่อหน่วยงานของรัฐเพื่อขอความช่วยเหลือ แก้ไข บรรเทาความเดือดร้อน หรือตรวจสอบข้อเท็จจริง อันเนื่องมาจากการได้รับความเดือดร้อนความไม่เป็นธรรมหรือพบเห็นการกระทำผิดกฎหมาย

ผู้ขอรับบริการ หมายถึง ผู้ที่มารับบริการจากส่วนราชการและประชาชนทั่วไป

ผู้มีส่วนได้เสีย หมายถึง ผู้ที่รับผลกระทบทั้งทางบวกและทางลบ ทั้งทางตรงและทางอ้อม จากการดำเนินการของส่วนราชการ

ผู้ร้องเรียน หมายถึง ประชาชนทั่วไป ผู้มีส่วนได้เสียที่มาติดต่อยังศูนย์ร้องเรียน/ร้องทุกข์ หรือผ่านทางช่องทางต่างๆ โดยมีวัตถุประสงค์ครอบคลุมการร้องเรียน/ร้องทุกข์

เรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ของประชาชน หมายถึง เรื่องราวที่ผู้ร้องเรียนประสงค์ให้ได้รับการปลดเปลื้อง ความทุกข์ที่ตนได้รับ หรือเป็นเรื่องที่ผู้ร้องเรียนหรือผู้อื่นหรือสาธารณะชนที่ได้รับความเสียหายรวมถึง ความขัดแย้งระหว่างประชาชนกับประชาชน

เรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ข้าราชการ หมายถึง เรื่องราวที่ข้าราชการเป็นผู้ถูกร้องเรียนเนื่องจากการปฏิบัติหน้าที่หรือปฏิบัติตน

ส่วนราชการ หมายถึง ส่วนราชการภายในเทศบาลตำบลบ้านเป็ดประกอบด้วย สำนักปลัดเทศบาล กองคลัง กองช่าง กองสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม กองการศึกษา กองสวัสดิการสังคม และกองวิชาการและแผนงาน

การจัดการข้อร้องเรียน หมายถึง การจัดการในเรื่องข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ของประชาชนและผู้มีส่วนได้เสีย

ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ หมายถึง ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์เทศบาลตำบลบ้านเป็ด

เจ้าหน้าที่ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ หมายถึง เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบศูนย์รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์เทศบาลตำบลบ้านเป็ด

๕. **หน้าที่ของศูนย์รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์**

๕.๑ จัดให้มีช่องทางในการรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ข้อเสนอแนะต่างๆโดยสะดวกและรวดเร็ว โดยเปิดช่องทางในการรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ในช่องทางต่างๆ

๕.๒ เป็นศูนย์กลางต่างๆ ในการประสานงานในการแก้ไขปัญหาการบริหารจัดการ การนำเสนอข้อเสนอแนะต่างๆ ไปยังคณะผู้บริหาร เพื่อดำเนินการเป็นอย่างรูปธรรม

๕.๓ ประสานงานส่งเรื่องที่รับแจ้งไปยังงานที่รับผิดชอบและติดตามผลการดำเนินการ แจ้งกลับไปยังผู้แจ้งอย่างเป็นระบบ

๕.๔ รวบรวมและจัดทำรายงานผลการรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์นำเสนอผู้บริหาร

๕.๕ เผยแพร่การดำเนินงานของศูนย์รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์

๖. หน้าที่ความรับผิดชอบการแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์

<u>สำนักปลัดเทศบาล</u>

มีหน้าที่รับผิดชอบเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์เกี่ยวกับงานป้องกันงานเทศกิจ การบริหารงานบุคคล และงานให้บริการสาธารณะที่เกี่ยวข้องกับภาระหน้าที่ หรือตามที่ผู้บริหารมอบหมาย

<u>กองคลัง</u>

มีหน้าที่รับผิดชอบเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์เกี่ยวกับการบริหารงานคลัง การรับเงินการจ่ายเงิน งานพัสดุหรือตามที่ผู้บริหารมอบหมาย

<u>กองช่าง</u>

มีหน้าที่รับผิดชอบเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์เกี่ยวกับงานก่อสร้างควบคุมอาคารงานประปา งานไฟฟ้า งานถนน งานท่อระบายน้ำ และงานให้บริการสาธารณะที่เกี่ยวข้องกับภาระหน้าที่ หรือตามที่ผู้บริหารมอบหมาย

<u>กองสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม</u>

มีหน้าที่รับผิดชอบเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์เกี่ยวกับงานสาธารณสุขและงานสิ่งแวดล้อม งานให้บริการสาธารณะที่เกี่ยวข้องกับภาระหน้าที่ หรือตามผู้บริหารมอบหมาย

<u>กองสวัสดิการสังคม</u>

มีหน้าที่รับผิดชอบเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์เกี่ยวกับงานสวัสดิการสังคม งานสังคมสงเคราะห์ และงานให้บริการสาธารณะที่เกี่ยวข้องกับภาระหน้าที่ หรือตามที่ผู้บริหารมอบหมาย

<u>กองการศึกษา</u>

มีหน้าที่รับผิดชอบเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์เกี่ยวกับงานด้านการศึกษาและงานให้บริการสาธารณะที่เกี่ยวข้องกับภาระหน้าที่ หรือตามที่ผู้บริหารมอบหมาย

<u>กองวิชาการและแผนงาน</u>

มีหน้าที่รับผิดชอบเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์เกี่ยวกับงานแผนงานงบประมาณและงานที่ให้บริการสาธารณะ ที่เกี่ยวข้องกับภาระหน้าที่ หรือตามที่ผู้บริหารมอบหมาย

๗. การจัดการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์

๗.๑ เรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ที่อยู่ในอำนาจหน้าที่และความรับผิดชอบของเทศบาลตำบลบ้านเป็ด จะดำเนินการจนแล้วเสร็จและยุติเรื่อง

๗.๒ เรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ที่ไม่อยู่ในอำนาจหน้าที่และความรับผิดชอบของเทศบาลตำบลบ้านเป็ด หรือเรื่องที่ดำเนินการร่วมกับหน่วยงานอื่นจะทำเรื่องส่งต่อหรือประสานงานให้หน่วยงานที่รับผิดชอบดำเนินการ

ต่อไป

๗.๓ เรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ข้าราชการเนื่องจากการปฏิบัติหน้าที่หรือปฏิบัติตนจะดำเนินการจนแล้วเสร็จและยุติเรื่อง

๘. ช่องทางการแจ้งเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์

๘.๑ ยื่นเรื่องด้วยตนเองที่สำนักงานเทศบาลตำบลบ้านเป็ด

๘.๒ ผ่านทางโทรศัพท์หมายเลข ๐๔๓-๔๒๓๘๖๙-๗๐ โทรสารหมายเลข ๐๔๓-๔๒๓๐๓๒

๘.๓ ผ่านทาง Facebook เทศบาลตำบลบ้านเป็ด

๘.๔ ผ่านทางเว็บไซต์เทศบาลตำบลบ้านเป็ด www.banped.go.th ที่เมนู **กระดานถามตอบ** ศูนย์ร้องเรียน/ร้องทุกข์

๘.๕ ผ่านทางหนังสือราชการ/หนังสืออื่นๆ โดยจ่าหน้าซองถึงนายกเทศมนตรีตำบลบ้านเป็ด เทศบาลตำบลบ้านเป็ด ถนนเลี่ยงเมือง ตำบลบ้านเป็ด อำเภอเมืองขอนแก่น จังหวัดขอนแก่น รหัสไปรษณีย์ ๔๐๐๐๐

๙. การรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์

๙.๑ ร้องเรียน/ร้องทุกข์ด้วยตนเอง บันทึกข้อมูลคำร้องตามแบบฟอร์มให้ผู้ร้องลงลายมือชื่อไว้เป็นหลักฐาน หากผู้ร้องไม่ยินยอมลงลายมือชื่อให้บันทึกเหตุดังกล่าวไว้ในคำร้องร้องเรียน/ร้องทุกข์

๙.๒ กรณีการร้องเรียนเป็นลายลักษณ์อักษรต้องมีลักษณะดังนี้

(๑.) มีชื่อและที่อยู่ของผู้ร้องซึ่งสามารถตรวจสอบตัวตนได้

(๒.) ระบุเรื่องอันเป็นเหตุให้ร้องเรียน/ร้องทุกข์พร้อมข้อเท็จจริงพฤติการณ์เกี่ยวกับเรื่องนั้นตามสมควร

(๓.) ใช้ถ้อยคำสุภาพ

(๔.) มีลายมือชื่อของผู้ร้อง ถ้าเป็นการร้องเรียน/ร้องทุกข์แทนผู้อื่นต้องแนบใบมอบอำนาจด้วย

๑๐. ขั้นตอนและระยะเวลาการจัดการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์

กระบวนการจัดการข้อร้องเรียนที่อยู่ในอำนาจหน้าที่และความรับผิดชอบของเทศบาลตำบลบ้านเป็ด มีขั้นตอนและระยะเวลาดำเนินการ ๔ กรณี ดังนี้

๑๐.๑ กรณีเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ทั่วไป

(๑.) เมื่อเจ้าหน้าที่ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ได้รับคำร้องร้องเรียน/ร้องทุกข์ให้ลงทะเบียนตามแบบที่กำหนด (ดำเนินการทันที)

(๒.) ส่งเรื่องให้ฝ่ายนิติการพิจารณา วิเคราะห์ แยกเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ (ระยะเวลาดำเนินการภายในหนึ่งวันทำการ)

(๓.) ส่งเรื่องให้ส่วนราชการที่เกี่ยวข้องดำเนินการตรวจสอบแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ (ระยะเวลาดำเนินการภายในหนึ่งวัน)

(๔.) ส่วนราชการดำเนินการแก้ไขเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ให้แล้วเสร็จ (ระยะเวลาดำเนินการภายในสามวัน)

(๕.) แจ้งเรื่องกลับมายังศูนย์รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ (ระยะเวลาดำเนินการภายในสามวัน)

(๖.) เจ้าหน้าที่ศูนย์ฯ แจ้งผู้ร้องฯ ให้ทราบถึงการดำเนินการ (ระยะเวลาดำเนินการสามวัน)

(๗.) หากส่วนราชการใดไม่ดำเนินการแก้ไขปัญหาตามระยะเวลาที่กำหนด และไม่แจ้งศูนย์ฯ ให้เจ้าหน้าที่ศูนย์ฯ รายงานฝ่ายติดตามฯ เพื่อกำชับเร่งรัดให้ดำเนินการโดยเร็ว

(๘.) เจ้าหน้าที่ศูนย์ฯ รวบรวมเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์แนวทางแก้ไขปัญหาอุปสรรครายงานให้ผู้บริหารทราบเป็นประจำทุกเดือน

๑๐.๒ กรณีเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์เป็นเรื่องซับซ้อน

(๑.) เมื่อเจ้าหน้าที่ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ได้รับคำร้องเรียน/ร้องทุกข์ ให้ลงทะเบียนตามแบบที่กำหนด (ดำเนินการทันที)

(๒.) ส่งเรื่องให้ฝ่ายนิติการพิจารณาวิเคราะห์ให้ความเห็นการร้องเรียน/ร้องทุกข์เสนอผู้บริหารสั่งการ (ดำเนินการภายในหนึ่งวัน)

(๓.) ฝ่ายนิติการดำเนินการประสานส่วนราชการที่เกี่ยวข้องในการดำเนินการตรวจสอบข้อเท็จจริงเพื่อแก้ไขปัญหา (ระยะเวลาดำเนินการภายในสามวันทำการ)

(๔.) ฝ่ายนิติการแจ้งการรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ให้ผู้ร้องทราบ (ระยะเวลาดำเนินการภายใน ๓ วัน)

(๕.) เมื่อส่วนราชการที่เกี่ยวข้องได้แก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์แล้วเสร็จ ให้แจ้งผลการดำเนินการกลับมาที่ฝ่ายนิติการ (ระยะเวลาดำเนินการภายในสามวันทำการ)

(๖.) เมื่อฝ่ายนิติการได้รับรายงานผลการดำเนินการดังกล่าวแล้ว ดำเนินการดังนี้ (ระยะเวลาดำเนินการภายในสามวัน)

- รายงานต่อผู้บริหารทราบ
  - แจ้งผลการดำเนินงานตามคำร้องให้ผู้ร้องทราบ
  - แจ้งศูนย์ฯ เพื่อรวบรวมรายงานผู้บริหาร

(๗.) หากส่วนราชการใดไม่ดำเนินการแก้ไขปัญหาตามระยะเวลาที่กำหนด ให้ฝ่ายนิติการรายงานฝ่ายติดตามกำชับให้เร่งรัดให้ดำเนินการโดยเร็ว

(๘.) เจ้าหน้าที่ศูนย์ฯ รวบรวมเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ รายงานแนวทางแก้ปัญหาอุปสรรค ให้ผู้บริหารทราบเป็นประจำทุกเดือน

๑๐.๓ กรณีเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ไม่อยู่ในอำนาจหน้าที่ของเทศบาลหรือดำเนินการร่วมกับหน่วยงานอื่น

(๑.)เมื่อเจ้าหน้าที่ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ได้รับคำร้องเรียน/ร้องทุกข์ ให้ลงทะเบียนตามแบบที่กำหนด (ดำเนินการทันที)

(๒.) ส่งเรื่องให้ฝ่ายนิติการพิจารณา วิเคราะห์ ให้ความเห็นการร้องเรียน/ร้องทุกข์เสนอผู้บริหารพิจารณาสั่งการ(ระยะเวลาดำเนินการภายในหนึ่งวัน)

(๓.) เมื่อผู้บริหารสั่งการแล้วให้ฝ่ายนิติการส่งเรื่องไปที่หน่วยงานที่เป็นเจ้าของเรื่องดำเนินการแก้ไขปัญหาต่อไป และให้แจ้งผลการดำเนินการกลับมาที่ฝ่ายนิติการ (ระยะเวลาดำเนินการภายในเจ็ดวันทำการ)

(๔) เมื่อฝ่ายนิติการได้รับรายงานผลการดำเนินการดังกล่าวแล้ว ดำเนินการดังนี้ (ระยะเวลาดำเนินการภายในสามวัน)

- รายงานต่อผู้บริหารทราบ
- แจ้งผลการดำเนินงานตามคำร้องให้ผู้ร้องทราบ
- แจ้งศูนย์ฯ เพื่อรวบรวมรายงานผู้บริหาร

๑๐.๔ กรณีเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์เกี่ยวกับการทุจริตต่อการปฏิบัติหน้าที่

(๑.) เมื่อเจ้าหน้าที่ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ได้รับคำร้องเรียน/ร้องทุกข์ให้ลงทะเบียนตามแบบที่กำหนด (ดำเนินการทันที)

(๒.) ส่งเรื่องให้สำนักปลัดเทศบาล พิจารณา/วิเคราะห์ ให้ความเห็นการร้องเรียน/ร้องทุกข์เสนอผู้บริหารพิจารณาสั่งการ (ระยะเวลาดำเนินการภายในสามวันทำการ)

(๓.) สำนักปลัดเทศบาลดำเนินการประสานส่วนราชการที่เกี่ยวข้องเพื่อดำเนินการตามที่ผู้บริหารสั่งการ (ระยะเวลาดำเนินการภายในสามวัน)

(๔.) เมื่อดำเนินการเสร็จสิ้นแล้ว ให้ดำเนินการดังนี้ (ระยะเวลาดำเนินการภายในสามวัน)

- รายงานต่อผู้บริหารทราบ
- แจ้งผลการดำเนินงานตามคำร้องให้ผู้ร้องทราบ
- แจ้งศูนย์ฯเพื่อรวบรวมรายงานผู้บริหาร

(๕.) เจ้าหน้าที่ศูนย์ฯ รวบรวมเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ รายงานแนวทางแก้ไข ปัญหาอุปสรรค ให้ผู้บริหารทราบเป็นประจำทุกเดือน

๑๑. ระยะเวลาเปิดให้บริการ

๑๑.๑ กรณียื่นด้วยตนเองหรือทางโทรศัพท์เปิดให้บริการวันจันทร์ถึงวันศุกร์ ตั้งแต่เวลา ๐๘:๓๐ น. ถึง ๑๖:๓๐ น. ยกเว้นวันหยุดที่ทางราชการกำหนด

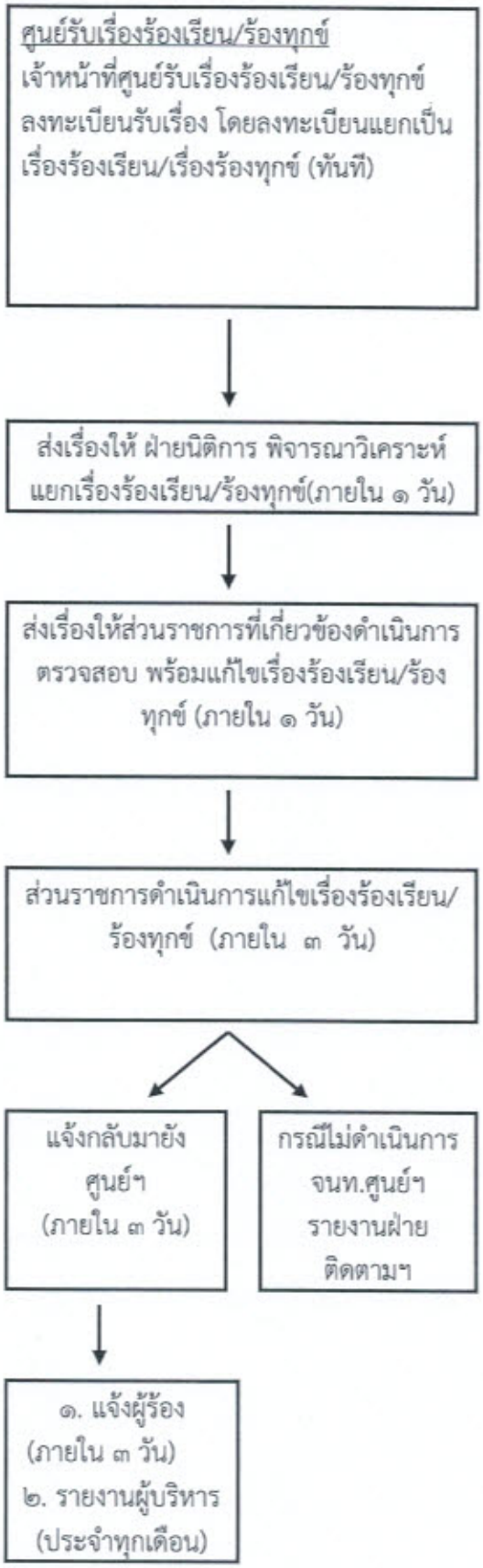
๑๑.๒ ทางเว็บไซต์หรือ Facebook เทศบาลตำบลบ้านเป็ด เปิดให้บริการตลอด ๒๔ ชั่วโมง

๑๑.๓ ทางไปรษณีย์ตอบรับตามเวลาที่สำนักงานไปรษณีย์กำหนด

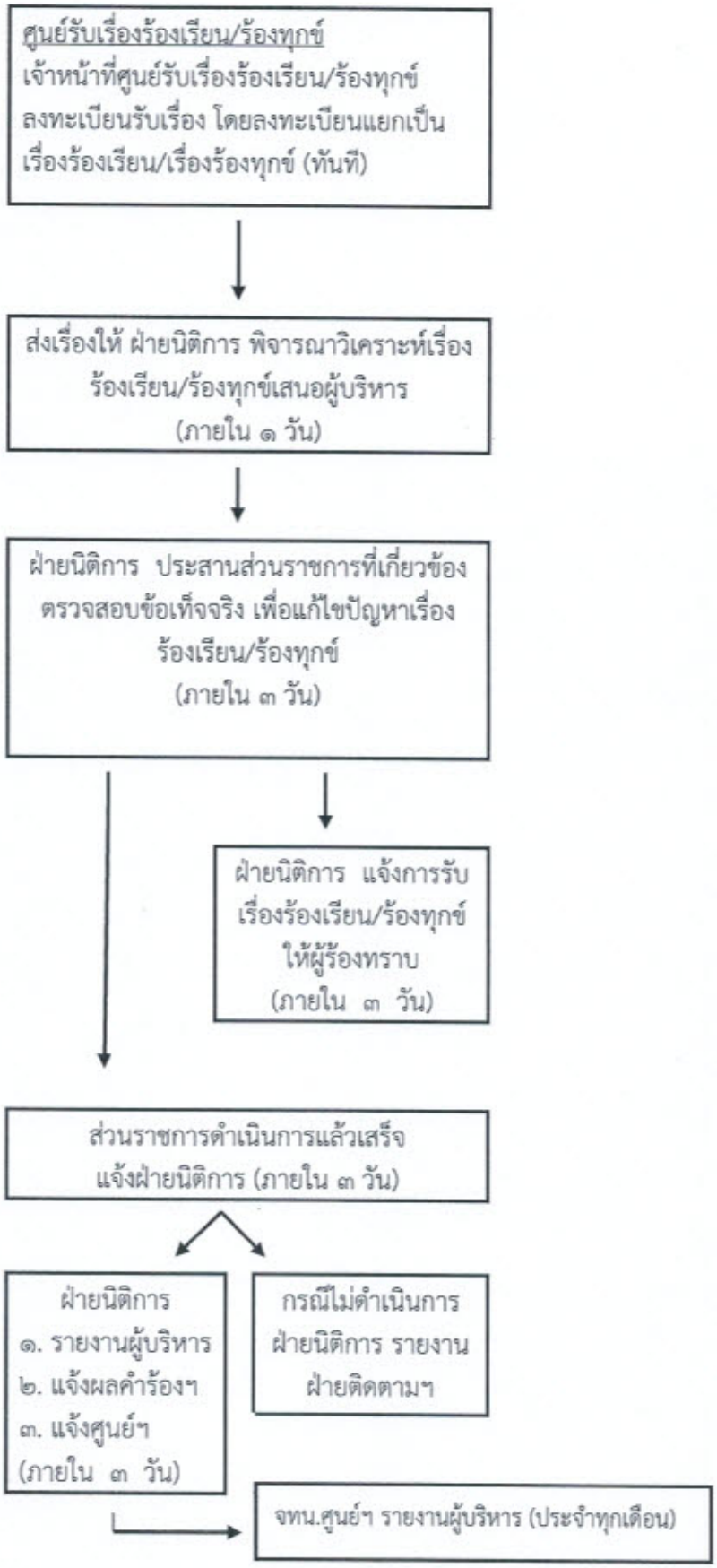
๑๒. การติดตามการดำเนินการแก้ไขร้องเรียน/ร้องทุกข์

ดำเนินการแก้ไขข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ให้หน่วยงานที่รับผิดชอบดำเนินการแก้ไขโดยเร็ว หรือดำเนินการตามขั้นตอนและระยะเวลาตามคู่มือ หากพ้นระยะเวลาที่กำหนดแล้วให้ฝ่ายติดตามดำเนินการกำชับเร่งรัดให้แล้วเสร็จโดยเร็ว

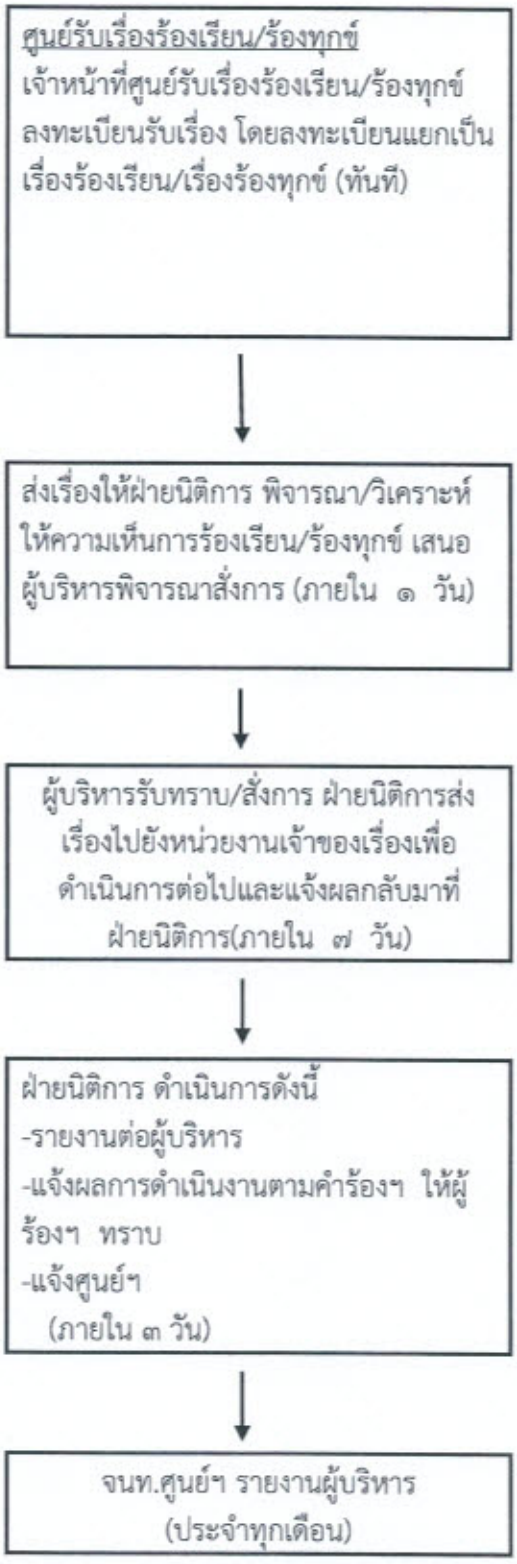
๑๓. แผนผังจัดการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์เรื่องทั่วไป



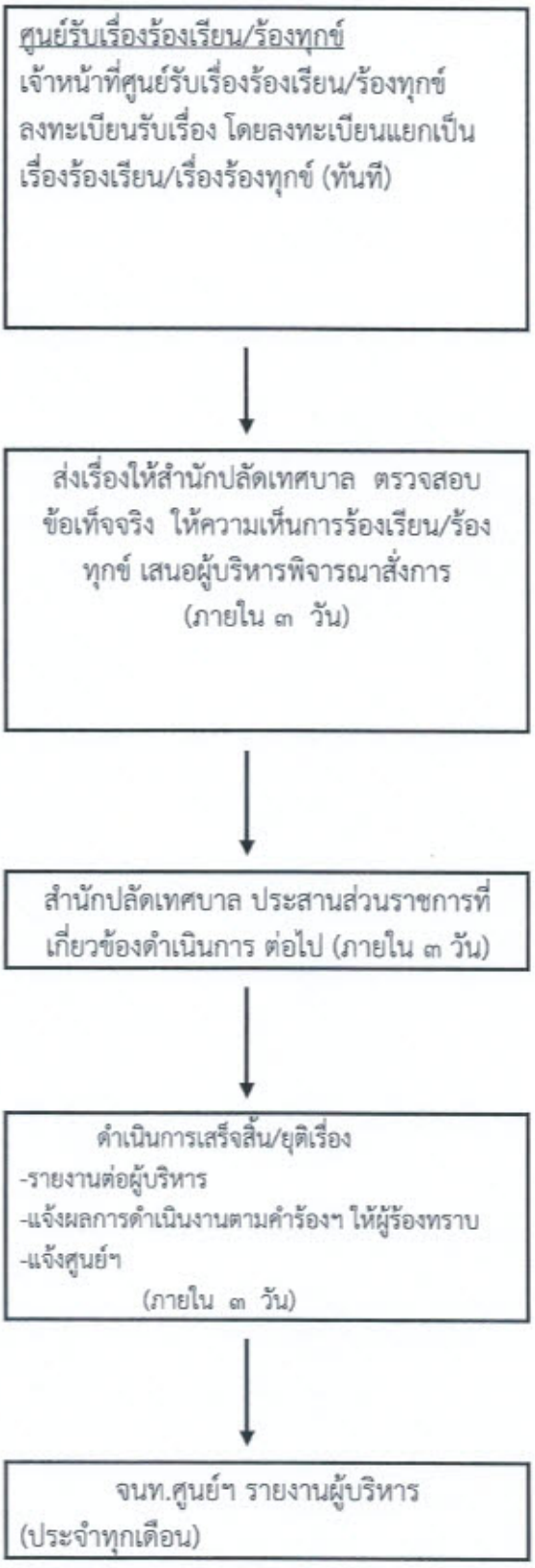
๑๔. แผนผังจัดการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์เรื่องซับซ้อน



๑๕. แผนผังจัดการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ไม่อยู่ในอำนาจหน้าที่/ร่วมกับหน่วยงานอื่น



๑๖. แผนผังจัดการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์เรื่องเกี่ยวกับการทุจริตต่อการปฏิบัติหน้าที่



๑๗. การรายงานผลการดำเนินการให้ผู้บริหารทราบ

ให้ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ รวบรวมและรายงานสรุปการจัดการข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ให้ผู้บริหารทราบ

๑๘. แบบฟอร์ม

แบบฟอร์มใบรับแจ้งเหตุร้องเรียน/ร้องทุกข์ หรือแบบฟอร์มดำเนินการทั่วไป ที่สามารถบอกจุดประสงค์ความต้องการความช่วยเหลือร้องเรียน/ร้องทุกข์ รายละเอียด สถานที่เบอร์โทรศัพท์ที่สามารถติดต่อได้ ลงลายมือชื่อผู้ร้องไว้เป็นหลักฐาน

๑๙. ผู้รับผิดชอบ

ศูนย์รับเรื่องราวร้องเรียน/ร้องทุกข์ เทศบาลตำบลบ้านเป็ด

แบบฟอร์ม

O ทั่วไป

O ซับซ้อน

☐ สำนักปลัดเทศบาล ☐ กองการศึกษา
☐ กองคลัง ☐ กองสวัสดิการและสังคม
☐ กองช่าง ☐ กองวิชาการและแผนงาน
☐ กองสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม

ศูนย์รับเรื่องราวร้องเรียน/ร้องทุกข์
เลขที่รับ.....
วันที่.....
เวลา.....น.

แบบคำร้องเรียน/ร้องทุกข์ (ด้วยตนเอง)

เทศบาลตำบลบ้านเป็ด อำเภอเมืองขอนแก่น จังหวัดขอนแก่น

เขียนที่.....

วันที่.....เดือน.....พ.ศ.....

เรื่อง .....

เรียน นายกเทศมนตรีตำบลบ้านเป็ด

ข้าพเจ้า (นาย/นาง/นางสาว).....อายุ.....ปี
สัญชาติ.....บ้านเลขที่.....หมู่ที่.....ตำบล.....อำเภอ.....จังหวัด.....
รหัสไปรษณีย์.....โทรศัพท์/มือถือ.....อีเมล์/เพจ/เฟสบุ๊ค/ไลน์.....

๑. มีความประสงค์ขอร้องเรียน/ร้องทุกข์ ในเรื่อง.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....

๒. ให้เทศบาลตำบลบ้านเป็ดพิจารณาดำเนินการช่วยเหลือดังนี้.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....

จึงเรียนมายังเทศบาลตำบลบ้านเป็ด เพื่อโปรดพิจารณา

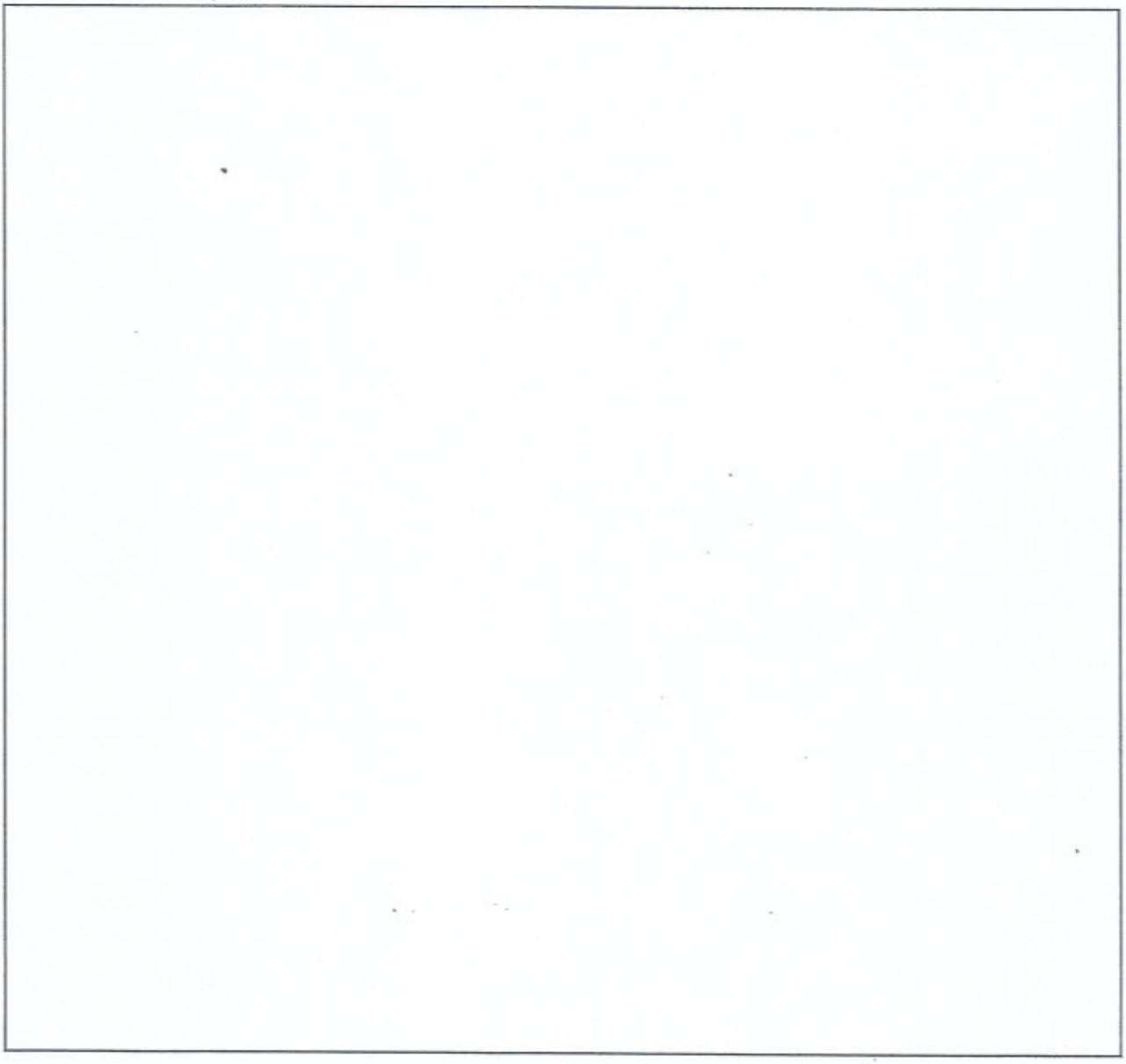
<u>พร้อมนี้ข้าพเจ้าได้แนบเอกสารดังนี้:</u>

๑).....จำนวน.....ฉบับ
๒).....จำนวน.....ฉบับ
๓).....จำนวน.....ฉบับ
๔).....จำนวน.....ฉบับ

ขอแสดงความนับถือ

(ลงชื่อ).....
(.....)
ผู้ยื่นคำร้อง

ที่ตั้ง/แผนที่



O ทั่วไป

O ซับซ้อน

☐ สำนักปลัดเทศบาล
☐ กองคลัง
☐ กองช่าง
☐ กองสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม
☐ กองการศึกษา
☐ กองสวัสดิการและสังคม
☐ กองวิชาการและแผนงาน

ศูนย์รับเรื่องราวร้องเรียน/ร้องทุกข์
เลขที่รับ.....
วันที่.....
เวลา.....น.

แบบรับคำร้องเรียน/ร้องทุกข์(โทรศัพท์)

ที่ศูนย์รับเรื่องร้องเรียนเทศบาลตำบลบ้านเป็ด

วันที่.....เดือน.....พ.ศ.....

เรื่อง.....

เรียน นายกเทศมนตรีตำบลบ้านเป็ด

ด้วยได้รับโทรศัพท์จาก (นาย/นาง/นางสาว).....

อายุ.....ปี อยู่บ้านเลขที่.....หมู่ที่.....ถนน.....ตำบล.....

อำเภอ.....จังหวัด.....โทรศัพท์.....

อาชีพ.....ตำแหน่ง.....

๑. มีความประสงค์ขอร้องเรียน/ร้องทุกข์ ในเรื่อง.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

๒. ให้เทศบาลตำบลบ้านเป็ดพิจารณาดำเนินการช่วยเหลือดังนี้.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

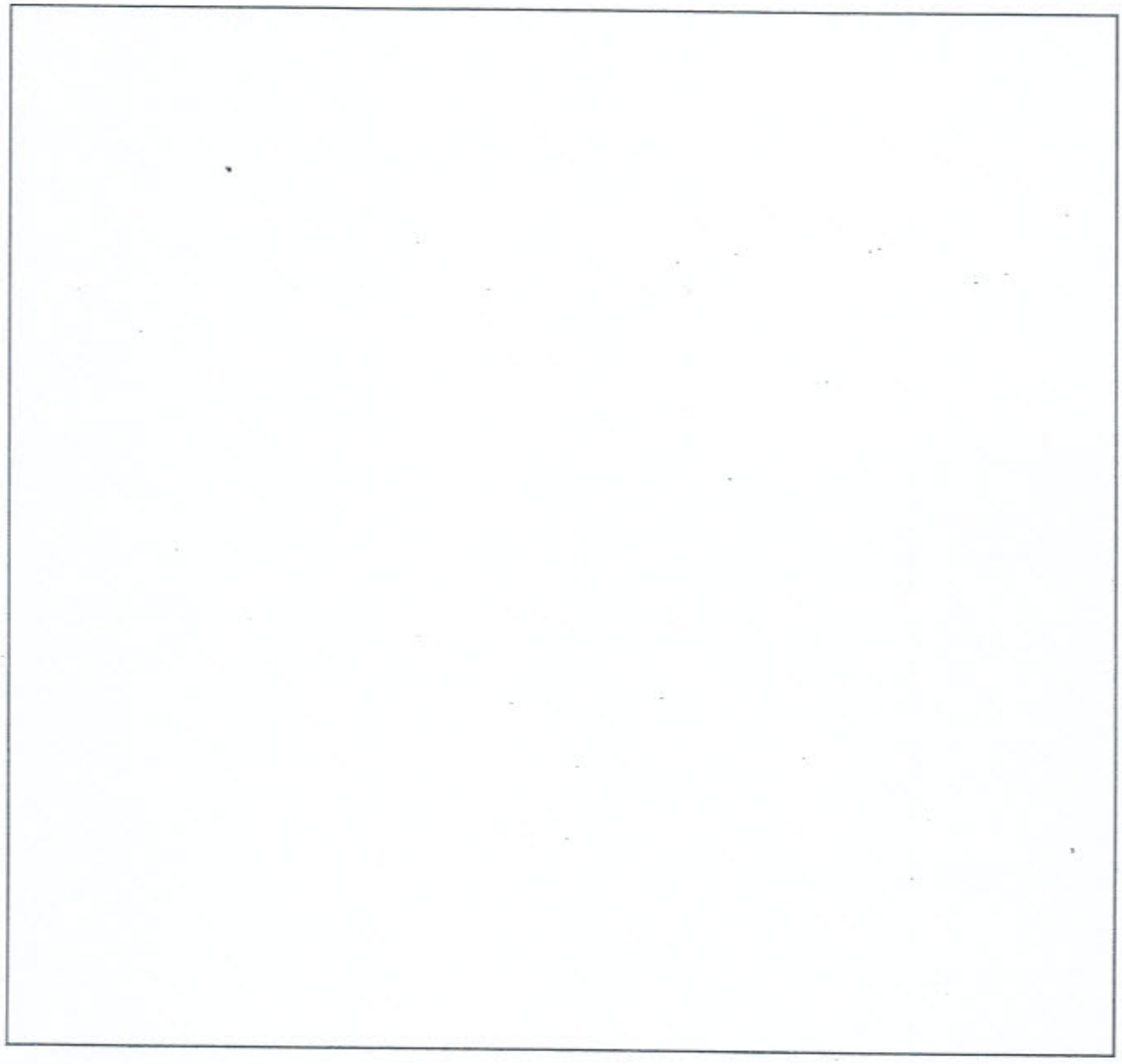
.....

.....

ลงชื่อ.....เจ้าหน้าที่ผู้รับเรื่อง

(.....)

วันที่.....เดือน.....พ.ศ.....

เวลา.....

ที่ตั้ง/แผนที่