



คู่มือปฏิบัติงาน

เกี่ยวกับเรื่องร้องเรียน / ร้องทุกข์

หรือข้อเสนอแนะ

- ร้องเรียน/ร้องทุกข์เรื่องทั่วไป
- ร้องเรียนเรื่องจัดซื้อจัดจ้าง

เทศบาลตำบลสมเด็จ

อำเภอสมเด็จ จังหวัดกาฬสินธุ์

โทร. ๐-๔๓๘๖-๐๒๔๒

โทรสาร. ๐-๔๓๘๖-๐๒๔๓

<https://www.somdetmuni.go.th>

คำนำ

คู่มือปฏิบัติงานด้านการร้องเรียน/ร้องทุกข์ (เรื่องร้องเรียนทั่วไปและเรื่องร้องเรียนการจัดซื้อจัดจ้าง) ของเทศบาลตำบลสมเด็จเฒ่านี้ จัดทำขึ้นเพื่อเป็นกรอบแนวทางในการปฏิบัติงานด้านการรับเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ทั้งเรื่องร้องเรียนทั่วไปและเรื่องร้องเรียนการจัดซื้อจัดจ้าง และเพื่อให้การบริหารของเทศบาลตำบลสมเด็จเฒ่าเป็นไปตามโครงการประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น และหลักธรรมาภิบาล ประชาชนผู้รับบริการมีความพึงพอใจกับการปฏิบัติงานของเทศบาลตำบลสมเด็จเฒ่า อันเป็นการพัฒนาคุณภาพในการบริหารจัดการภาครัฐอย่างมีประสิทธิภาพสอดคล้องตามพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๔๖ ซึ่งคู่มือเล่มนี้ มีเนื้อหาเกี่ยวกับ คำจำกัดความหน้าที่ของ “ศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์” , เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบประจำศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ , ช่องทางการติดต่อแจ้งข้อร้องทุกข์ ร้องเรียน ข้อเสนอแนะ , ประเภทของข้อร้องทุกข์ ร้องเรียน และข้อเสนอแนะ, กระบวนการจัดการข้อร้องทุกข์ ร้องเรียน , ระบบอิเล็กทรอนิกส์ในการจัดการข้อร้องเรียน ร้องทุกข์ ข้อคิดเห็น ข้อเสนอแนะ, แผนผังกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ , การจัดทำสถิติ รวบรวมและเผยแพร่ข้อมูล การจัดการเรื่องราวร้องทุกข์ ทั้งนี้ เพื่อใช้เป็นแนวทางให้เจ้าหน้าที่ผู้เกี่ยวข้องในการปฏิบัติงานได้อย่างถูกต้อง รวดเร็ว และมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

ผู้จัดทำ หวังเป็นอย่างยิ่งว่า คู่มือเล่มนี้ จะเป็นประโยชน์ต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบหรือผู้เกี่ยวข้องและผู้รับบริการหรือผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย หากมีข้อผิดพลาดหรือข้อเสนอแนะประการใด ผู้จัดทำพร้อมรับฟังข้อเสนอแนะเพื่อดำเนินการแก้ไขปรับปรุงในโอกาสครั้งต่อไป

กองวิชาการและแผนงาน
เทศบาลตำบลสมเด็จเฒ่า

สารบัญ

	หน้า
๑. บทนำ	๑
๒. คำจำกัดความ	๒
๓. หน้าที่ของ “ศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์”	๓
๔. เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบประจำศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์	๓
๕. ช่องทางการติดต่อแจ้งข้อร้องทุกข์ ร้องเรียน ข้อเสนอแนะ	๓
๖. ประเภทของข้อร้องทุกข์ ร้องเรียน และข้อเสนอแนะ	๔
๗. กระบวนการจัดการข้อร้องทุกข์ ร้องเรียน	๔
๘. กระบวนการจัดการข้อคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะ	๔
๙. ระบบอิเล็กทรอนิกส์ในการจัดการข้อร้องเรียน ร้องทุกข์ ข้อคิดเห็นข้อเสนอแนะ	๔
๑๐. แผนผังกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์	๖
๑๑. การจัดทำสถิติ รวบรวมและเผยแพร่ข้อมูลการจัดการเรื่องราวร้องทุกข์	๗

๑. บทนำ

รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พุทธศักราช ๒๕๕๐ มาตรา ๕๗ ได้กำหนดให้บุคคลย่อมมีสิทธิได้รับข้อมูล คำชี้แจง และเหตุผลจากหน่วยราชการ หน่วยงานของรัฐ รัฐวิสาหกิจหรือราชการส่วนท้องถิ่น ก่อนการอนุญาตหรือการดำเนินโครงการหรือกิจกรรมใดที่อาจมีผลกระทบต่อคุณภาพสิ่งแวดล้อม สุขภาพอนามัย คุณภาพชีวิตหรือส่วนได้เสียสำคัญอื่นใดที่เกี่ยวกับตนหรือชุมชนท้องถิ่น และมีสิทธิแสดงความคิดเห็นของตนต่อหน่วยงานที่เกี่ยวข้องเพื่อนำไปประกอบการพิจารณาในเรื่องดังกล่าว และมาตรา ๕๙ กำหนดให้บุคคลย่อมมีสิทธิเสนอเรื่องราวร้องทุกข์และได้รับแจ้งผลการพิจารณาภายในเวลาอันรวดเร็ว อันเป็นสิทธิที่รัฐธรรมนูญได้รับรองไว้เกี่ยวกับการร้องทุกข์ ร้องเรียนและการได้รับข้อมูลหรือคำชี้แจงจากการร้องทุกข์ ร้องเรียน ดังกล่าว

พระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๔๖ มาตรา ๓๗ ได้กำหนดหลักเกณฑ์ในการปฏิบัติราชการที่เกี่ยวข้องกับการบริการประชาชนหรือติดต่อประสานงานระหว่างส่วนราชการด้วยกัน โดยให้ส่วนราชการกำหนดระยะเวลาแล้วเสร็จของงานแต่ละงานและประกาศให้ประชาชนและข้าราชการทราบเป็นการทั่วไป โดยให้เป็นหน้าที่ของผู้บังคับบัญชาที่จะต้องตรวจสอบให้ข้าราชการปฏิบัติงานให้แล้วเสร็จตามกำหนดเวลาดังกล่าวและมาตรา ๓๘ ได้กำหนดให้ส่วนราชการใดที่ได้รับการติดต่อสอบถามเป็นหนังสือจากประชาชนหรือจากส่วนราชการด้วยกันเกี่ยวกับงานที่อยู่ในอำนาจหน้าที่ของส่วนราชการนั้น ให้เป็นหน้าที่ของส่วนราชการนั้นที่จะต้องตอบคำถามหรือแจ้งการดำเนินการให้ทราบภายในสิบห้าวันหรือภายในกำหนดเวลาที่กำหนดไว้ และมาตรา ๔๑ ได้กำหนดให้ส่วนราชการที่ได้รับคำร้องเรียน เสนอแนะหรือความคิดเห็นเกี่ยวกับวิธีปฏิบัติราชการ อุปสรรค ความยุ่งยาก หรือปัญหาอื่นใดจากบุคคลใด โดยมีข้อมูลและสาระตามสมควร ให้เป็นหน้าที่ของส่วนราชการนั้นที่จะต้องพิจารณาดำเนินการให้ลุล่วงไปและในกรณีที่มีที่อยู่ของบุคคลนั้นให้แจ้งให้บุคคลนั้นทราบผลการดำเนินการด้วย ทั้งนี้ อาจแจ้งให้ทราบผ่านทางระบบเครือข่ายสารสนเทศของส่วนราชการด้วยก็ได้ ในกรณีการแจ้งผ่านทางระบบเครือข่ายสารสนเทศ มิให้เปิดเผยชื่อหรือที่อยู่ของผู้ร้องเรียน เสนอแนะหรือแสดงความคิดเห็น

ระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรี ว่าด้วยการจัดการเรื่องราวร้องทุกข์ พ.ศ. ๒๕๕๒ ข้อ ๑๘ ได้กำหนดให้ผู้ที่ได้รับความเดือดร้อนหรือเสียหายหรืออาจเดือดร้อนหรือเสียหายจากการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่หรือส่วนราชการ หรือจำเป็นต้องให้ส่วนราชการช่วยเหลือเยียวยาหรือปลดเปลื้องทุกข์ มีสิทธิเสนอคำร้องทุกข์ต่อส่วนราชการที่เกี่ยวข้องได้ โดยข้อ ๒๓ ได้กำหนดให้การจัดการเรื่องราวร้องทุกข์ที่เกี่ยวกับหน่วยงานของรัฐที่เป็นราชการส่วนท้องถิ่นหรือรัฐวิสาหกิจให้เป็นไปตามระเบียบของหน่วยงานของรัฐนั้น และข้อ ๒๔ กำหนดให้เจ้าหน้าที่ส่วนราชการผู้รับคำร้องทุกข์ออกใบรับคำร้องทุกข์ให้แก่ผู้ร้องทุกข์ไว้เป็นหลักฐาน นอกจากนี้ ข้อ ๒๕ ได้กำหนดให้ส่วนราชการได้รับคำร้องทุกข์ต้องตอบแจ้งการรับคำร้องทุกข์ไปยังผู้ร้องทุกข์โดยทางไปรษณีย์ ตามสถานที่อยู่ที่ปรากฏในคำร้องทุกข์หรือกระทำในรูปของข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์ตามกฎหมายว่าด้วยธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์หรือรูปแบบอื่นตามระเบียบที่คณะกรรมการกำหนดภายในสิบห้าวันทำการนับตั้งแต่วันที่รับคำร้องทุกข์

ตามหนังสือสำนักงานส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น ที่ กส ๐๐๒๓.๑๘/ว ๖๖๐ ลงวันที่ ๖ สิงหาคม ๒๕๕๘ เรื่อง การประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานของหน่วยงานภาครัฐ (Integrity &

Transparency Assessment : ITA) แจ้งว่า ด้วยสำนักงานคณะกรรมการป้องกันและปราบปรามการทุจริตแห่งชาติ ได้นำระบบการประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสการดำเนินงานของหน่วยงานภาครัฐมาเพื่อประเมินการดำเนินงานของหน่วยงานภาครัฐ เพื่อยกระดับคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานให้มีความเป็นมาตรฐานสากลและทำให้ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของหน่วยงานภาครัฐมากขึ้น โดยในปีงบประมาณ ๒๕๕๘ ได้ร่วมกับกรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น กระทรวงมหาดไทย จะดำเนินการประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นทุกแห่งทั่วประเทศ

ดังนั้น เทศบาลตำบลสมเด็จ จึงได้จัดให้มีระบบการจัดการเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ ข้อคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะ ขึ้น เพื่อให้เป็นไปตามรัฐธรรมนูญ พระราชกฤษฎีกา และหลักเกณฑ์ตัวชี้วัดตามโครงการประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น โดยได้จัดทำเป็นประกาศเทศบาลตำบลสมเด็จ เรื่อง กระบวนการจัดการข้อร้องเรียน ข้อคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะ โดยจัดให้มี “ศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์” ทำหน้าที่จัดการข้อร้องทุกข์ ร้องเรียน ข้อคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะต่าง ๆ จากช่องทางการรับข้อร้องเรียนต่าง ๆ โดยให้กองวิชาการเป็นหน่วยงานเจ้าของเรื่อง ทั้งให้การดำเนินงานของศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์อยู่ภายใต้วิสัยทัศน์ที่ว่า “ทุกข์ ข้อร้องเรียน ร้องทุกข์หรือข้อเสนอแนะ คือการพัฒนาของเรา”

๒. คำจำกัดความ

“สำนักงาน”	หมายความว่า สำนักงานเทศบาลตำบลสมเด็จ
“เจ้าหน้าที่”	หมายความว่า พนักงานเทศบาล ลูกจ้างประจำ พนักงานจ้างตามภารกิจ และพนักงานจ้างทั่วไปหรือบุคลากรที่เรียนชื่ออย่างอื่น ซึ่งปฏิบัติงานให้กับเทศบาลตำบลสมเด็จ
“ผู้รับบริการ”	หมายความว่า ส่วนราชการหรือหน่วยงานอื่นของรัฐ เอกชน และประชาชนที่ติดต่อประสานงานหรือใช้บริการของเทศบาลตำบลสมเด็จ
“ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย”	หมายความว่า ผู้ที่ได้รับผลกระทบ ทั้งทางบวกและทางลบ ทั้งทางตรงและทางอ้อมจากการดำเนินการของส่วนราชการ เช่น ประชาชนในชุมชน/หมู่บ้าน ในเขตพื้นที่ตำบลสมเด็จ
“ผู้ร้องเรียน”	หมายความว่า ประชาชนทั่วไป / ผู้มีส่วนได้เสียที่มาติดต่อยังศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ เทศบาลตำบลสมเด็จ โดยมีวัตถุประสงค์ครอบคลุมการร้องเรียน การให้ข้อเสนอแนะ การให้ข้อคิดเห็น การชมเชย การร้องขอข้อมูล
“ข้อร้องเรียน”	หมายคำว่า เรื่องที่ผู้รับบริการจากเทศบาลตำบลสมเด็จ ได้ร้องเรียนเกี่ยวกับการให้บริการของเจ้าหน้าที่เทศบาลตำบลสมเด็จ ทั้งในเรื่องความบกพร่อง ความล่าช้า ความไม่โปร่งใสและไม่เหมาะสมในการปฏิบัติงาน ปัญหาอันเกิดจากการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่เทศบาลตำบลสมเด็จ รวมทั้งเรื่องที่ได้รับบริการร้องขอจากช่องทางอื่น หรือส่วนราชการอื่นส่งมาให้ดำเนินการตามอำนาจหน้าที่ของเทศบาลตำบลสมเด็จ
“ข้อเสนอแนะ”	หมายความว่า เรื่องที่ผู้รับบริการจากเทศบาลตำบลสมเด็จ มีข้อคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการปฏิบัติงานหรือให้บริการของเจ้าหน้าที่เทศบาลตำบลสมเด็จ

๓. หน้าที่ของ “ศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์”

๑. จัดให้มีช่องทางในการรับเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ ข้อเสนอแนะต่าง ๆ ได้โดยสะดวกและรวดเร็ว โดยได้เปิดช่องทางในการรับเรื่องราวร้องทุกข์ ร้องเรียน ข้อเสนอแนะ ดังนี้

๑.๑ ทางโทรศัพท์ หรือโทรสาร

๑.๒ ผู้รับเรื่องราวบริเวณหน้าสำนักงาน หรือจุดติดตั้ง ณ ชุมชน ทุกชุมชน

๑.๓ ทางไปรษณีย์ จำหน่ายซองถึง นายกเทศมนตรีตำบลสมเด็จ โดยลงชื่อผู้ร้อง ที่อยู่เบอร์โทรศัพท์ที่สามารถติดต่อได้

๑.๔ ยื่นข้อร้องทุกข์ ร้องเรียน ข้อเสนอแนะด้วยตนเอง ได้ที่ “ศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์” ชั้น ๒ หน้าห้องกองวิชาการและแผนงาน สำนักงานเทศบาลตำบลสมเด็จ

๑.๕ ผ่านทางเว็บไซต์ของเทศบาลตำบลสมเด็จ www.somdetmuni.go.th

๑.๖ ผ่านทางอีเมล

๑.๗ ผ่านทางโทรศัพท์หมายเลข ๐-๔๓๘๖-๐๒๔๒ โทรสารหมายเลข ๐-๔๓๘๖-๐๒๔๓

๒. เป็นศูนย์กลางในการประสานงาน ในการแก้ไขปัญหา การบริหารจัดการ และนำเสนอข้อเสนอแนะต่าง ๆ ไปยังคณะผู้บริหาร เพื่อพิจารณาดำเนินการอย่างเป็นรูปธรรม

๓. ประสานงาน ส่งเรื่องราวที่รับแจ้งไปยังงานที่รับผิดชอบ และติดตามผลการดำเนินการอย่างเป็นระบบ

๔. รวบรวมและจัดทำสถิติเรื่องราวร้องทุกข์ ร้องเรียน ข้อเสนอแนะ เสนอต่อคณะผู้บริหาร

๔. เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบประจำศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์

เทศบาลตำบลสมเด็จ ได้มอบหมายให้ ผู้อำนวยการกองวิชาการและแผนงาน รับผิดชอบกำกับดูแลศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ และเจ้าหน้าที่ของกองวิชาการและแผนงานทุกคน เป็นเจ้าหน้าที่ประจำศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์

๕. ช่องทางการติดต่อแจ้งข้อร้องทุกข์ ร้องเรียน ข้อเสนอแนะ

กรณีผู้รับบริการต้องการแจ้งข้อร้องทุกข์ ร้องเรียน ข้อคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะ สามารถแจ้งผ่านช่องทางต่าง ๆ ดังนี้

๑) ติดต่อด้วยตนเอง โดยผู้รับบริการสามารถขอรับแบบฟอร์มแจ้งข้อร้องทุกข์ ร้องเรียน ข้อคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะ ได้ที่เจ้าหน้าที่ประจำศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ ตามข้อ ๔ หรือดาวน์โหลดแบบฟอร์มได้ที่เว็บไซต์ของสำนักงาน ที่ [http:// www.somdetmuni.go.th](http://www.somdetmuni.go.th)

๒) จดหมาย โดยจำหน่ายซองถึง “ศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์” สำนักงานเทศบาลตำบลสมเด็จ อ.สมเด็จ จ.กาฬสินธุ์ ๔๖๑๕๐

๓) ทางโทรศัพท์หมายเลข ๐-๔๓๘๖-๐๒๔๒ โทรสารหมายเลข ๐-๔๓๘๖-๐๒๔๓

๔) ผ่านทางเว็บไซต์ของเทศบาลตำบลสมเด็จ www.somdetmuni.go.th แดบเมนู “ร้องทุกข์”

๕) ผู้รับเรื่องราวร้องทุกข์/แสดงความคิดเห็น ของเทศบาลตำบลสมเด็จ ที่ติดตั้ง ณ หน้าสำนักงานเทศบาลและชุมชนทุกชุมชน ดังนี้

ชุมชนหมู่ที่ ๒ ติดตั้งไว้ ณ บ้านผู้ช่วยผู้ใหญ่บ้านหมู่ ๒ (นางนวลจันทร์ ผดุงภักดี)

- ชุมชนหมู่ที่ ๓ ติดตั้งไว้ ณ ศาลากลางบ้านหนองคัน หมู่ ๓
- ชุมชนหมู่ที่ ๔ ติดตั้งไว้ ณ ศาลากลางบ้านหมู่ ๔
- ชุมชนหมู่ที่ ๕ ติดตั้งไว้ ณ ศาลากลางบ้านหมู่ ๕
- ชุมชนหมู่ที่ ๖ ติดตั้งไว้ ณ หน้าบ้านประธานชุมชน หมู่ ๖ (นางสมหญิง พิมพิลา)
- ชุมชนหมู่ที่ ๑๐ ติดตั้งไว้ ณ ศาลากลางบ้านหมู่ ๑๐

๖) อีเมลล์ info @ somdetmuni.go.th

๖. ประเภทของข้อร้องทุกข์ ร้องเรียน และข้อเสนอแนะ

๖.๑ ข้อร้องทุกข์ ร้องเรียน แบ่งออกเป็น ๒ ประเภท คือ

- ๑) ข้อร้องทุกข์ ร้องเรียนเรื่องทั่วไป
- ๒) ข้อร้องเรียนเกี่ยวกับเรื่องจัดซื้อจัดจ้าง

๖.๒ ข้อคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะ แบ่งออกเป็น ๒ ประเภท คือ

- ๑) ข้อคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะเกี่ยวกับเรื่องทั่วไป
- ๒) ข้อคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะเกี่ยวกับเรื่องการจัดซื้อ-จัดจ้าง

๗. กระบวนการจัดการข้อร้องทุกข์ ร้องเรียน

๗.๑ กระบวนการจัดการข้อร้องทุกข์ ร้องเรียน มีขั้นตอนและระยะเวลาดำเนินการ ดังนี้

(๑) เมื่อศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ ได้รับข้อร้องเรียนจากผู้บริการจากช่องทางต่าง ๆ หากข้อร้องเรียนนั้นมิได้ทำเป็นหนังสือให้จัดให้มีการบันทึกข้อร้องทุกข์ ร้องเรียนดังกล่าวลงในแบบฟอร์ม

(๒) นำข้อร้องทุกข์ ร้องเรียน เสนอคณะผู้บริหารเพื่อพิจารณาสั่งการ และทำหนังสือแจ้งหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

(๓) เมื่อหน่วยงานที่เกี่ยวข้องได้รับหนังสือแล้วจะลงรับหนังสือ เสนอผู้บริหารและมอบหมายผู้รับผิดชอบดำเนินการ

(๔) เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบหรือผู้ได้รับมอบหมายดำเนินการตรวจสอบและแก้ไขปัญหาแล้วแต่กรณี

(๕) เมื่อผู้รับผิดชอบดำเนินการแล้วเสร็จ จะรายงานผลการดำเนินการต่อหัวหน้าส่วนราชการ และผู้บริหารทราบตามลำดับ

(๖) หน่วยงานผู้รับผิดชอบทำหนังสือแจ้งผลการดำเนินการให้ผู้ร้องทราบ พร้อมแจ้งศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์เพื่อให้ศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์บันทึกคดีเรื่องในสารบบ

๘. กระบวนการจัดการข้อคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะ

๘.๑ กระบวนการจัดการข้อคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะที่อยู่ในอำนาจหน้าที่และความรับผิดชอบของเทศบาลตำบลสมเด็จ มีขั้นตอนระยะเวลาดำเนินการ ดังนี้

(๑) เมื่อได้รับข้อคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะจากผู้บริการ ให้ศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ เสนอผู้บริหารเพื่อมอบหมายหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

(๒) หน่วยงานที่เกี่ยวข้องประสานนำข้อคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะเข้าที่ประชุมหัวหน้าส่วนราชการ เพื่อพิจารณาปรึกษาหารือเกี่ยวกับข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะดังกล่าว

(๓) หน่วยงานที่เกี่ยวข้องนำข้อสรุปที่ได้ตาม (๒) เสนอผู้บริหารทราบและพิจารณาสั่งการ

(๔) หน่วยงานที่เกี่ยวข้องดำเนินการตามความเห็นของผู้บริหาร

(๕) หน่วยงานที่เกี่ยวข้องแจ้งผลการดำเนินการแก่ผู้เสนอข้อคิดเห็น/เสนอแนะ และแจ้งศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์เพื่อให้ศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์บันทึกสถิติข้อมูลลงในระบบต่อไป

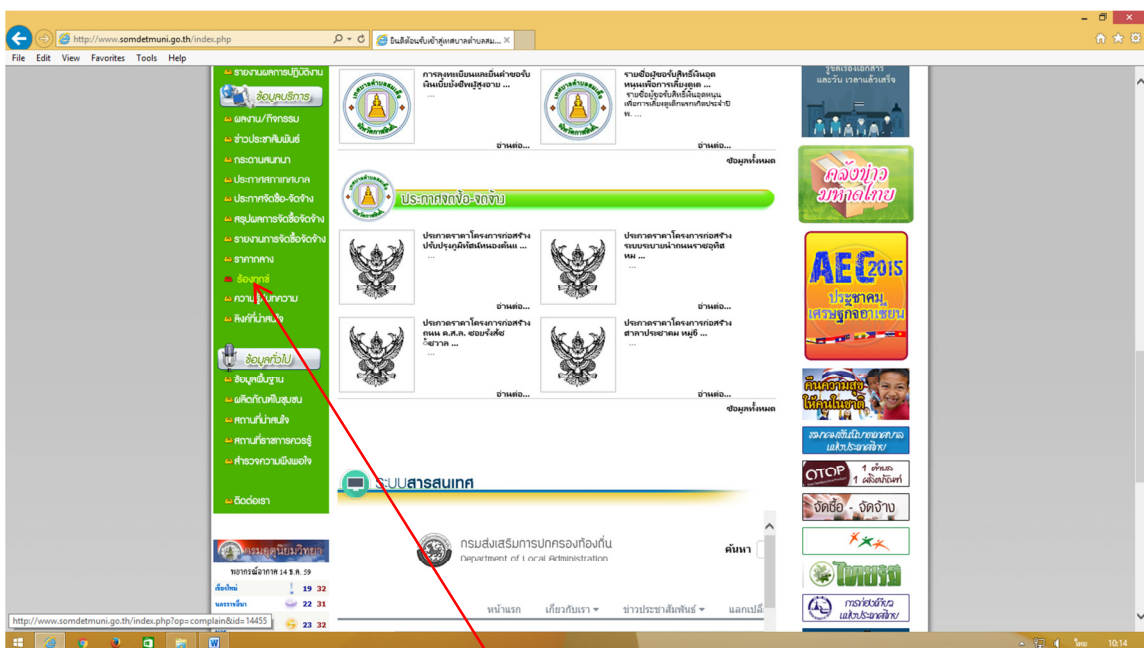
๙. ระบบอิเล็กทรอนิกส์ในการจัดการข้อร้องเรียน ร้องทุกข์ ข้อคิดเห็นข้อเสนอแนะ

ในส่วนนี้ จะอธิบายถึงวิธีการใช้งาน ระบบอิเล็กทรอนิกส์ในการจัดการข้อร้องเรียน ร้องทุกข์ ข้อคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะของเทศบาลตำบลสมเด็จ ซึ่งเป็นระบบการจัดการเรื่องราวร้องทุกข์ผ่านเว็บไซต์ www.somdetmuni.go.th มีวิธีการเข้าใช้งานดังนี้

ขั้นตอนที่ ๑ เข้าสู่หน้าเว็บไซต์ เทศบาลตำบลสมเด็จ www.somdetmuni.go.th

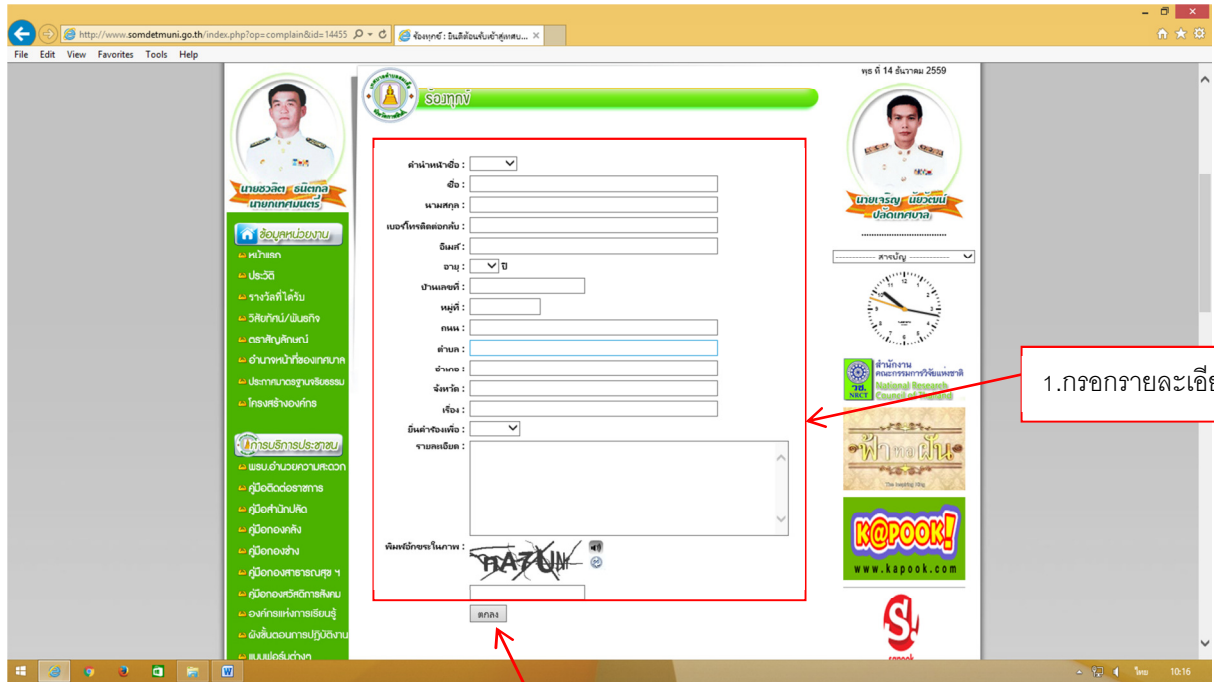


ขั้นตอนที่ ๒ เลือกแถบเมนู ร้องทุกข์



แถบเมนู ร้องทุกข์

ขั้นตอนที่ ๓ แจ้งหรือกรอกรายละเอียดเรื่องร้องทุกข์ ร้องเรียน

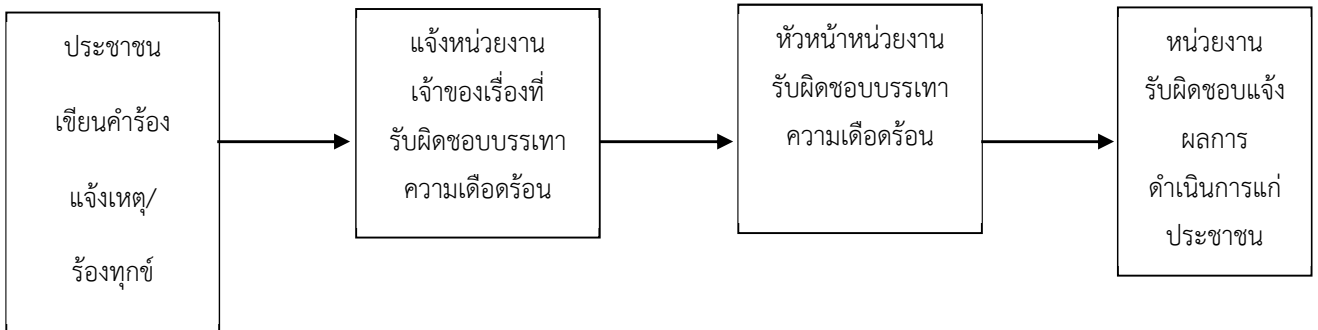


2.กดตกลง เพื่อส่งข้อมูลร้องทุกข์ ร้องเรียน

เทศบาลตำบลสมเด็จ จะดำเนินการตรวจสอบ และแจ้งผลการดำเนินการไปยังท่านตามหมายเลขโทรศัพท์ หรือที่อยู่ที่ท่านแจ้งไว้ ภายในระยะเวลา ๗ วันทำการ

๑๐. แผนผังกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์

แผนผังแสดงขั้นตอนและระยะเวลาการปฏิบัติราชการ (ระยะเวลา ๗ วัน)



สรุป กระบวนการบริการ ๔ ขั้นตอน รวมระยะเวลา ๗ วัน

๑๑. การจัดทำสถิติ รวบรวมและเผยแพร่ข้อมูลการจัดการเรื่องราวร้องทุกข์

เทศบาลตำบลสมเด็จได้กำหนดให้มีการจัดทำสถิติและรวบรวมข้อมูลการจัดการข้อร้องเรียน ข้อคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะ โดยจัดทำเป็นสถิติทุกเดือน เพื่อนำมาประเมินผลการดำเนินงานและปรับปรุงคุณภาพในการให้บริการของเทศบาลตำบลสมเด็จ

ภาคผนวก

(แบบฟอร์มต่าง ๆ)

(แบบคำร้องทุกข์/ร้องเรียน ๑)
(ด้วยตนเอง)

แบบคำร้องทุกข์/ร้องเรียน

ที่ศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์
เทศบาลตำบลสมเด็จ

วันที่.....เดือน..... พ.ศ.

เรื่อง

เรียน นายกเทศมนตรีตำบลสมเด็จ

ข้าพเจ้า..... อายุ.....ปี อยู่บ้านเลขที่..... หมู่ที่.....
ตำบล..... อำเภอ..... จังหวัด..... โทรศัพท์.....
อาชีพ.....ตำแหน่ง.....
ถือบัตร.....เลขที่.....
ออกโดย.....วันออกบัตร.....บัตรหมดอายุ.....
มีความประสงค์ขอร้องทุกข์/ร้องเรียน เพื่อให้เทศบาลตำบลสมเด็จ พิจารณาดำเนินการช่วยเหลือหรือแก้ไข
ปัญหาในเรื่อง.....
.....
.....
.....

ทั้งนี้ ข้าพเจ้าขอรับรองว่าคำร้องทุกข์/ร้องเรียนตามข้างต้นเป็นจริง และยินดีรับผิดชอบทั้งทาง
แพ่งและทางอาญาหากจะพึงมี โดยข้าพเจ้าขอส่งเอกสารหลักฐานประกอบการร้องทุกข์/ร้องเรียน (ถ้ามี) ได้แก่

- ๑) จำนวน.....ชุด
- ๒) จำนวน.....ชุด
- ๓) จำนวน.....ชุด
- ๔) จำนวน.....ชุด

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณาดำเนินการต่อไป

ขอแสดงความนับถือ

(ลงชื่อ)

(.....)

ผู้ร้องทุกข์/ร้องเรียน

(แบบคำร้องเรียน ๒)

(โทรศัพท)

แบบคำร้องทุกข์/ร้องเรียน

ที่ศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์
เทศบาลตำบลสมเด็จ

วันที่.....เดือน..... พ.ศ.

เรื่อง

เรียน นายกเทศมนตรีตำบลสมเด็จ

ข้าพเจ้า..... อายุ.....ปี อยู่บ้านเลขที่.....

หมู่ที่.....ถนน.....ตำบล.....อำเภอ.....จังหวัด.....

โทรศัพท์.....อาชีพ.....ตำแหน่ง.....

มีความประสงค์ขอร้องทุกข์/ร้องเรียน เพื่อให้เทศบาลตำบลสมเด็จพิจารณาดำเนินการช่วยเหลือหรือแก้ไขปัญหา
ในเรื่อง.....

โดยขออ้าง (หมายเลขบัตรประจำตัวประชาชน และหมายเลขโทรศัพท์มือถือของผู้ร้อง).....

.....เป็นพยานหลักฐานประกอบ

ทั้งนี้ ข้าพเจ้าขอรับรองว่าคำร้องทุกข์/ร้องเรียนตามข้างต้นเป็นจริง และ เจ้าหน้าที่ได้แจ้งให้
ข้าพเจ้าทราบแล้วว่าหากเป็นคำร้องที่ไม่สุจริตอาจต้องรับผิดชอบตามกฎหมายได้

ลงชื่อ..... จนท.ผู้รับเรื่อง

(.....)

วันที่.....เดือน..... พ.ศ.....

เวลา.....

แบบแจ้งการรับเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียน

ที่ กส ๕๒๔๐๖ (เรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียน) /.....

สำนักงานเทศบาลตำบลสมเด็จ
ถนนถีนานนท์ กส ๔๖๑๕๐

วันที่.....เดือน..... พ.ศ.

เรื่อง ตอบรับการรับเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียน

เรียน

ตามที่ท่านได้ร้องทุกข์/ร้องเรียน ผ่านศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์เทศบาลตำบลสมเด็จ โดยทาง

- () หนังสือร้องเรียนทางไปรษณีย์ () ด้วยตนเอง () ทางโทรศัพท์
() อื่นๆ

ลงวันที่.....เกี่ยวกับเรื่อง

..... นั้น

เทศบาลตำบลสมเด็จ ได้ลงทะเบียนรับเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียนของท่านไว้แล้ว ตามทะเบียนรับเรื่อง เลขรับที่.....ลงวันที่.....และเทศบาลตำบลสมเด็จ ได้พิจารณาเรื่องของท่านแล้วเห็นว่า

- () เป็นเรื่องที่อยู่ในอำนาจหน้าที่ของเทศบาลตำบลสมเด็จ และได้มอบหมาย ให้.....

.....เป็นหน่วยตรวจสอบและ

ดำเนินการ ผลการดำเนินการปรากฏดังนี้

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

- () เป็นเรื่องที่ไม่อยู่ในอำนาจหน้าที่ของเทศบาลตำบลสมเด็จ และได้จัดส่งเรื่อง ให้.....

.....ซึ่งเป็นหน่วยงานที่มีอำนาจหน้าที่เกี่ยวข้องดำเนินการต่อไปแล้ว

ทั้งนี้ ท่านสามารถติดต่อประสานงาน หรือขอทราบผลโดยตรงกับหน่วยงานดังกล่าวได้อีกทางหนึ่ง

- () เป็นเรื่องที่มีกฎหมายบัญญัติขั้นตอนและวิธีการปฏิบัติไว้เป็นการเฉพาะแล้ว ตามกฎหมาย

..... จึงขอให้ท่านดำเนินการตามขั้นตอนและวิธีการที่กฎหมายนั้น

บัญญัติไว้ต่อไป

จึงแจ้งมาเพื่อทราบ

ขอแสดงความนับถือ

(.....)

นายกเทศมนตรีตำบลสมเด็จ

กองวิชาการและแผนงาน

งานธุรการ

โทรศัพท์ ๐-๔๓๘๖-๐๒๔๒ ต่อ ๓๐

E-mail somdetmuni@somdetmuni.org



ประกาศเทศบาลตำบลสมเด็จ

เรื่อง กระบวนการจัดการซื้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ หรือข้อเสนอแนะ

.....

โดยที่เป็นการสมควรกำหนดให้มีการรวบรวมและรายงานข้อร้องเรียน ข้อร้องทุกข์ หรือข้อเสนอแนะ ที่ได้จากการปฏิบัติงานหรือให้บริการของเจ้าหน้าที่ของเทศบาลตำบลสมเด็จ เป็นไปอย่างมีระบบ อันเป็นการพัฒนาคุณภาพในการบริหารจัดการภาครัฐให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น สอดคล้องตามพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๔๖

อาศัยอำนาจตามความในมาตรา ๔๘ เตรส แห่งพระราชบัญญัติเทศบาล พ.ศ.๒๕๙๖ แก้ไขเพิ่มเติมถึง (ฉบับที่ ๑๓) พ.ศ. ๒๕๕๒ จึงประกาศกำหนดกระบวนการจัดการซื้อร้องเรียน / ร้องทุกข์ หรือข้อเสนอแนะ ดังต่อไปนี้

ข้อ ๑. ประกาศนี้เรียกว่า “ประกาศเทศบาลตำบลสมเด็จ เรื่อง กระบวนการจัดการซื้อร้องเรียน / ร้องทุกข์ หรือข้อเสนอแนะ”

ข้อ ๒. ประกาศนี้ให้ใช้บังคับตั้งแต่วันที่นายกเทศมนตรีตำบลสมเด็จ ได้ลงนามในประกาศเป็นต้นไป

ข้อ ๓. เมื่อสำนัก/กอง ได้รับข้อร้องเรียน / ร้องทุกข์หรือข้อเสนอแนะ ที่ได้จากการปฏิบัติงานหรือให้บริการของเจ้าหน้าที่ตามช่องทางต่าง ๆ ให้รีบส่งเรื่องดังกล่าวไปยังศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ ทันที เพื่อดำเนินการตามประกาศเทศบาลตำบลสมเด็จ เรื่อง กระบวนการจัดการซื้อร้องเรียน / ร้องทุกข์ หรือข้อเสนอแนะ ต่อไป

ประกาศ ณ วันที่

ตุลาคม พ.ศ. ๒๕๕๙

(นายชวลิต ธนิตกุล)
นายกเทศมนตรีตำบลสมเด็จ

