

คู่มือการปฏิบัติงานกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน การทุจริตเจ็บเบะและประพฤติมิชอบ

ศูนย์ข้อมูลข่าวสารของราชการ
เทศบาลเมืองสามคราบ悱อก

๐-๓๔๓๐-๕๕๗๑-๔
<http://www.samkwaipuak.go.th/>

คำนำ

เพื่อให้เกิดความโปร่งใสและเป็นธรรม อีกทั้งเป็นการป้องกันปัญหาการทุจริตในหน่วยงานหรือปฏิบัติไม่ชอบของเจ้าหน้าที่ของรัฐ ในเรื่องเกี่ยวกับการร้องเรียนทั่วไปและเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์เกี่ยวกับการจัดซื้อ จัดจ้างของหน่วยงาน การปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ในเรื่องการให้ความสัมภาระกับประชาชนผู้ร้องเรียน/ร้องทุกข์ ทั้งหมดทั้งมวลที่อยู่ในอำนาจหน้าที่กำกับดูแลของเทศบาล เช่น การให้บริการด้านงานสาธารณสุข การให้บริการ ด้านการก่อสร้างโครงการพื้นฐาน ควบคุมอาคาร การให้บริการการประปา ไฟฟ้าสาธารณณะ และการให้บริการงานจัดเก็บภาษี ค่าธรรมเนียม เป็นต้น โดยในการดำเนินการนี้ให้เป็นไปตามพระราชบัญญัติการ ว่าด้วยหลักเกณฑ์ และวิธีการบริการกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ.๒๕๔๖ และระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยการจัดการเรื่องร้องเรียน ทุกข์ พ.ศ.๒๕๒๒

เทศบาลเมืองสามค่ายเพื่อก จึงได้จัดทำคู่มือการปฏิบัติงานในเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์เพื่อใช้สำหรับประชาชนและเจ้าหน้าที่ของเทศบาลใช้เป็นเครื่องมือในการปฏิบัติงานในแต่ละภารกิจ ป้องกันปัญหาการไม่ได้รับความเป็นธรรมหรือการเลือกปฏิบัติและรวมถึงการป้องกันการกระเว้นการปฏิบัติหน้าที่ ซึ่งเทศบาลได้กำหนด กระบวนการดำเนินงาน ขั้นตอนการปฏิบัติงาน และกำหนดช่องทางการร้องเรียน/ร้องทุกข์รวมถึงกำหนดหน่วยงาน หรือผู้ที่รับผิดชอบไว้แล้ว หวังเป็นอย่างยิ่งว่า คู่มือการปฏิบัติงานที่ได้จัดทำขึ้นนี้จะเกิดประโยชน์สูงสุด แก่เจ้าหน้าที่ ของเทศบาลที่สามารถนำมาเป็นเครื่องมือในการดำเนินการและให้บริการกับประชาชนผู้ร้องเรียน/ร้องทุกข์

ศูนย์ข้อมูลข่าวสารฯ
เทศบาลเมืองสามค่ายเพื่อก

สารบัญ

บทที่ ๑ บทนำ	หน้า ๑
บทที่ ๒ กระบวนการจัดการข้อร้องเรียน	๕
บทที่ ๓ แบบรายงานการจัดการข้อร้องเรียน - แบบรายงานผลการดำเนินงาน	๑๐
บทที่ ๔ แบบฟอร์ม	๑๑

บทที่ ๑

บทนำ

การร้องเรียนของประชาชน เป็นสิ่งสะท้อนให้รัฐบาลและหน่วยงานของรัฐทราบว่าการบริหารราชการมีประสิทธิภาพและมีประสิทธิผลมากน้อยเพียงใด เทศบาลเมืองสามคawayเพื่อก่อได้ตระหนักและให้ความสำคัญกับเรื่องดังกล่าวมาโดยตลอด มีการรับฟังความคิดเห็น เปิดโอกาสให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วม และตรวจสอบการทำงานของหน่วยงาน เพื่อตอบสนองความต้องของประชาชนและเสริมสร้างความสงบสุขให้เกิดในสังคมและพระพุทธศาสนา โดยเฉพาะสังคมปัจจุบันที่มีการพัฒนาด้านเศรษฐกิจ ด้านสังคม ด้านเทคโนโลยี และการเมืองมากขึ้น ทำให้เกิดการเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็ว นำไปสู่การแข่งขัน การเจรจาต่อรอง การแลกเปลี่ยน พลประโยชน์ในด้านพระพุทธศาสนามากยิ่งขึ้น การละเลยกฎ ระเบียบ มติของคณะกรรมการ โดยไม่คำนึงถึงคุณธรรมจริยธรรม หลักคำสอนทางพระพุทธศาสนา เกิดปัญหาความเดือดร้อน หรือไม่ได้รับความเป็นธรรม จึงมีการร้องเรียนต่อหน่วยงานต่างๆ เพิ่มขึ้น

เทศบาลเมืองสามคawayเพื่อกันในฐานะที่เป็นหน่วยงานหลักในการดูแลพัฒนาเทศบาลเมือง สามคawayเพื่อก เพื่อบำบัดทุกชีวิตสุข ให้แก่ประชาชนภายในตำบล โดยมีเป้าหมายเพื่อให้บริการแก่ ประชาชน ใน การรับทราบความคิดเห็น คำแนะนำ ภารกิจ บทบาทหน้าที่ โครงการต่างๆ ให้บริการข้อมูล การค้นคว้า และการบริการ รวมถึงการรับข้อร้องเรียน เกี่ยวกับงานของเทศบาลเมืองสามคawayเพื่อก โดยเฉพาะอย่างยิ่งภารกิจที่เกี่ยวกับการแก้ไขปัญหาข้อร้องเรียนของประชาชน

การจัดการข้อร้องเรียนของเทศบาลเมืองสามคawayเพื่อก ดำเนินการให้เป็นไปตามรัฐธรรมนูญ แห่งราชอาณาจักรไทย พ.ศ. ๒๕๖๐ หมวด ๓ ศิทธิและเสรีภาพปวงชนชาวไทย มาตรา ๔๑ และมาตรา ๔๙)

๑.๑ วัตถุประสงค์

๑. เพื่อเป็นการเผยแพร่ ประชาสัมพันธ์ ให้ประชาชนผู้รับบริการ ได้ทราบถึงกระบวนการจัดการข้อร้องเรียน หลักเกณฑ์ต่างๆในการร้องเรียน
๒. เปิดโอกาสให้ประชาชนผู้รับบริการเข้ามามีส่วนร่วมในการรับรู้ แสดงความคิดเห็นหรือเสนอแนะเกี่ยวกับกระบวนการดำเนินการจัดการข้อร้องเรียน เพื่อเป็นประโยชน์ในการปรับปรุง แก้ไขการดำเนินงานต่อไป
๓. เพื่อใช้เป็นเอกสารอ้างอิงในการปฏิบัติงาน

๑.๒ ขอบเขต

๑.๒.๑ ช่องทางการร้องเรียน

เทศบาลเมืองสามชายฝั่ง ได้กำหนดช่องทางการรับเรื่องร้องเรียน

๑.๒.๒ การจัดการข้อร้องเรียน

เทศบาลเมืองสามชายฝั่ง ได้กำหนดขั้นตอนการจัดการข้อร้องเรียน และการจัดทำมาตรฐานการจัดการข้อร้องเรียน ดังนี้

- ขั้นตอนการรับข้อร้องเรียนจากผู้รับบริการหรือหน่วยงานที่ส่งข้อร้องเรียนมาเทศบาลเมืองสามชายฝั่ง
 - เจ้าหน้าที่ที่รับผิดชอบตรวจสอบบุคลากรที่ข้อร้องเรียน
 - เสนอผู้บริหารพิจารณาให้ความเห็นชอบ
 - ส่งข้อร้องเรียนให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องตรวจสอบข้อเท็จจริง
 - ติดตามประเมินผล และการรายงานผลการตรวจสอบข้อเท็จจริง
 - หาแนวทางแก้ไข ยุติข้อร้องเรียน

๑.๓ ประโยชน์ที่ได้รับ

๑. เพื่อประชาชนได้รับความสะดวก รวดเร็วและเป็นปัจจุบันและตอบสนองต่อสิทธิรับรู้ข้อมูลข้อร้องเรียนของประชาชนอย่างมีประสิทธิภาพ
๒. เพื่อเป็นคู่มือในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่

๑.๔ คำจำกัดความ

ผู้รับบริการ หมายถึง ผู้ร้องเรียนหรือผู้ที่มาปรึกษา/ผู้มีส่วนได้เสีย รวมถึงส่วนราชการหรือองค์กรเอกชนที่ส่งข้อร้องเรียน

ข้อร้องเรียน หมายความว่า เรื่องที่มีผู้เสนอร้องเรียนมา แยกเป็น ๒ ประเภท ดังนี้

๑. การปฏิบัติหน้าที่/ละเว้น/ละเลย ของเจ้าหน้าที่ของเทศบาลเมืองสามชายฝั่ง
๒. การจัดซื้อจัดจ้างของหน่วยงาน

เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบ/เจ้าหน้าที่ผู้ประสานงาน หมายถึง เจ้าหน้าที่ ที่ผู้บังคับบัญชาได้มอบหมายให้รับผิดชอบการดำเนินการจัดการและประสานงานเกี่ยวกับการร้องเรียน ทุกหน่วยงานของเทศบาลเมืองสามชายฝั่ง

คณะกรรมการ หมายถึง คณะกรรมการจัดการข้อร้องเรียนของเทศบาลเมืองสามชายฝั่ง
หน่วยงานที่รับผิดชอบ/หน่วยงานเจ้าของเรื่อง หมายถึง หน่วยงานที่มีอำนาจหน้าที่และความ
รับผิดชอบในการดำเนินการจัดการต่างๆ เกี่ยวกับ ข้อร้องเรียน

การตอบสนอง หมายความว่า การส่งต่อให้แก่หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง การตรวจสอบและนำเรื่อง
ร้องเรียนเข้าสู่กระบวนการตรวจสอบข้อเท็จจริง และตักเตือน ดำเนินคดี หรืออื่นๆ ตามระเบียบข้อกฎหมาย
พร้อมกับแจ้งให้ผู้ร้องเรียนทราบผลหรือความคืบหน้าของการดำเนินการระยะแรก ภายในเวลา ๑๕ วันทำการ
ทั้งนี้ กรณีที่ข้อร้องเรียนไม่ได้ระบุชื่อ ที่อยู่หรือหมายเลขโทรศัพท์ที่ติดต่อได้หรืออีเมล์ติดต่อได้ ของผู้ร้องเรียน จะ
พิจารณาการตอบสนองสิ้นสุดที่การนำเรื่องร้องเรียนเข้าสู่กระบวนการตรวจสอบ ข้อเท็จจริง การสอบสวน
ข้อเท็จจริง และตักเตือน ดำเนินคดี การนำไปแก้ไขปัญหาการดำเนินงานหรืออื่นๆ ตามระเบียบข้อกฎหมาย
ภายในเวลา ๑๕ วัน และนำลงเว็บไซต์

การดำเนินการ หมายความว่า การติดตามเรื่องร้องเรียนแต่ละขั้นตอน

การติดตามประเมินผล หมายความว่า

๑. การติดตามเรื่องร้องเรียน
๒. การให้บริการของเจ้าหน้าที่ และการแจ้งเตือน
๓. การประเมินผลจัดการข้อร้องเรียน

๑.๕ บทบาทหน้าที่ความรับผิดชอบของหน่วยงาน

ขั้นตอน
๑. รับเรื่องร้องเรียน ทุกช่องทาง
๒. วิเคราะห์เรื่องร้องเรียน
๓. เสนอข้อร้องเรียนแก่นายกเทศมนตรีเมืองสามค่ายเพื่อ ก/คณะกรรมการจัดการเรื่องร้องเรียนฯ
๔. รายงานข้อเท็จจริงและเสนอความเห็นทั้งข้อเท็จจริงและข้อกฎหมายต่อเทศบาลเมืองสามค่ายเพื่อก
๕. ติดตามทุกระยะ เพื่อหาข้อบุกเบิกและแนวทางการแก้ไขปัญหา
๖. รายงานสถิติข้อร้องเรียนแก่ผู้บริหารทราบทุกไตรมาสและสื้นปีงบประมาณ

บทบาทหน้าที่ความรับผิดชอบของเจ้าหน้าที่และเจ้าหน้าที่ประจำศูนย์ฯ

หน่วยงาน/เจ้าหน้าที่	ขั้นตอน
เจ้าหน้าที่ประจำศูนย์ฯ	<p>๑. ให้คำปรึกษา และนำข้อร้องเรียนให้แก่ผู้รับบริการ</p> <p>๒. การติดตามเรื่องร้องเรียนการแจ้งเตือน</p> <p>๓. แจ้งผู้ร้องเรียน ภายในระยะเวลาที่กำหนด</p> <p>๔. รายงานข้อเท็จจริง พร้อมข้อเสนอแนะ/ความเห็นที่ได้จากการตรวจสอบ ข้อเท็จจริง ทุกช่องทางทุกไตรมาสอย่างต่อเนื่อง</p> <p>๕. รวบรวมสถิติ ข้อมูล รายงานทุกไตรมาส และสื้นปีงบประมาณ</p>

๑.๖ การประชาสัมพันธ์เรื่องการจัดการข้อร้องเรียน ดำเนินการดังนี้

๑. จัดทำบอร์ดประชาสัมพันธ์ในอาคารเทศบาลเมืองสามค่ายเพื่อ ก
๒. จัดทำแผ่นพับประชาสัมพันธ์เผยแพร่ช่องทางการร้องเรียน
๓. ใช้สื่อ/เว็บไซต์ศูนย์ข้อมูลข่าวสาร (<http://kakoh.localgov.in.th>)

แผนการประชาสัมพันธ์

ลำดับ	กิจกรรม	เนื้อหา	สถานที่
๑	จัดทำบอร์ดประชาสัมพันธ์	<p>๑. แผนภูมิ ขั้นตอน/กระบวนการ การจัดการข้อร้องเรียน</p> <p>๒. ช่องทางการรับข้อร้องเรียน</p>	-เทศบาลเมืองสามค่าย เพื่อก
๒	จัดพิมพ์แผ่นพับ	<p>๑. ช่องทางการรับข้อร้องเรียน</p> <p>๒. ประโยชน์ที่ได้รับ</p> <p>๓. แผนภูมิ ขั้นตอน/กระบวนการ การจัดการข้อร้องเรียน</p>	-สำนัก/ผู้ใหญ่บ้านทุกหมู่บ้าน
๓	สื่อ/เว็บไซต์	-ช่องทางการรับข้อร้องเรียน	-เว็บไซต์เทศบาลฯ และ เทศบาลเมืองสามค่าย เพื่อก

บทที่ ๒
กระบวนการจัดการข้อร้องเรียน

กระบวนการรับเรื่องร้องเรียนและดำเนินการจัดการข้อร้องเรียน ของเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบการจัดการข้อร้องเรียน เทศบาลเมืองสามชายเพื่อกโดยผ่านทางช่องทางต่างๆ ดังต่อไปนี้

๑. ร้องเรียนด้วยตนเอง ณ ที่สำนักปลัด สำนักงานเทศบาลเมืองสามชายเพื่อก ๑๙๕ หมู่ที่ ๔ ตำบลสามชายเพื่อก อำเภอเมืองนครปฐม จังหวัดนครปฐม ๗๓๐๐๐

๒. ร้องเรียนทางจดหมาย ที่ทำการสำนักงานเทศบาลเมืองสามชายเพื่อก ๑๙๕ หมู่ที่ ๔ ตำบลสามชายเพื่อก อำเภอเมืองนครปฐม จังหวัดนครปฐม ๗๓๐๐๐

๓. ร้องเรียนทางศูนย์บริการประชาชน ในเบื้องต้นหมายเลขโทรศัพท์ ๐-๓๔๓๐๕-๘๗๑-๔

๔. ร้องเรียนทางสายด่วน สายตรง ผ่านหมายเลขโทรศัพท์

* นายเนติมพล ธนาวัฒนานนท์ ปลัดเทศบาล สายตรง ๐๘-๑๐๑๙-๔๔๔๐

๕. ร้องเรียน ผ่าน <http://www.samkwaipuak.go.th/>

๖. ร้องเรียนผ่าน e-mail address : 3kwaipuak@gmail.com

รายละเอียดของขั้นตอนการปฏิบัติงาน

๑. การแต่งตั้งผู้รับผิดชอบจัดการข้อร้องเรียนของหน่วยงาน

๑.๑ กำหนดสถานที่จัดตั้งศูนย์ / จุดรับข้อร้องเรียนของหน่วยงาน

๑.๒ กำหนดหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบจัดการข้อร้องเรียนของหน่วยงาน

๑.๓ พิจารณาคุณสมบัติของบุคลากรที่เหมาะสม เพื่อกำหนดเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบจัดการข้อร้องเรียนของหน่วยงาน

๑.๔ จัดทำคำสั่งแต่งตั้งเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบจัดการข้อร้องเรียนของหน่วยงาน พร้อมทั้งแจ้งให้บุคลากรภายในหน่วยงานทราบเกี่ยวกับการจัดการข้อร้องเรียนของหน่วยงาน

๑.๕ ให้แจ้งรายชื่อเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบจัดการข้อร้องเรียนของหน่วยงาน ให้ศูนย์ข้อมูลข่าวสารฯ เพื่อประสานงาน

๒. การรับและตรวจสอบข้อร้องเรียนจากช่องทางต่าง ๆ

ช่องทาง	ความถี่ในการตรวจสอบ ช่องทาง	ระยะเวลาดำเนินการ รับข้อร้องเรียน เพื่อประสาน ทางแก้ไข	ระยะเวลาในการ ตอบสนองข้อร้องเรียน
โทรศัพท์/ Call Center	ทุกครั้งที่เสียงโทรศัพท์ดัง	ภายใน ๑ วัน	ภายใน ๑๕ วันทำการ
ร้องเรียนกับเจ้าหน้าที่ฯ ณ ศูนย์ / จุดรับข้อร้องเรียน ของหน่วยงาน	ทุกครั้งที่มีผู้ร้องเรียน	ภายใน ๑ วัน	ภายใน ๑๕ วันทำการ
หนังสือ / จดหมาย/ Fax	ทุกครั้งที่มีการร้องเรียน	ภายใน ๗ วัน (นับจากวันที่งาน สารบรรณของหน่วยงานลงเลขอรับ หนังสือ / จดหมาย)	ภายใน ๑๕ วันทำการ
เว็บบอร์ด/E-MAIL ของ หน่วยงาน	ทุกวันทำการ (เช้า – บ่าย)	ภายใน ๗ วัน	ภายใน ๑๕ วันทำการ
อื่นๆ เช่น กล่องรับข้อ ร้องเรียน / กล่องแสดงความ คิดเห็น	ทุกวัน (ช่วงเวลา แล้วแต่ความ เหมาะสม)	ภายใน ๑ วัน	ภายใน ๑๕ วันทำการ

หมายเหตุ ได้ดำเนินการตอบข้อร้องเรียนเป็นระยะ จนกว่าจะยุติเรื่อง/เป็นที่พอใจ และกรณีไม่ทราบข้อที่อยู่ผู้ร้องเรียน ให้นำผลการดำเนินการตอบผ่านทางเว็บไซต์

๓. การบันทึกข้อร้องเรียน

๓.๑ ทุกช่องทางที่มีการร้องเรียน เจ้าหน้าที่ฯ ต้องบันทึกข้อร้องเรียนลงบนแบบฟอร์มช่องทางต่างๆ ตามข้อร้องเรียน

๓.๒ การกรอกแบบฟอร์มบันทึกข้อร้องเรียนของเทศบาลเมืองสามคawayาเพื่อออก (โทรศัพท์/ Call Center) ความคืบหน้า-สกุล หมายเลขอติดต่อกลับของผู้ร้องเรียน เพื่อเป็นหลักฐานยืนยัน และป้องกันการกลั่นแกล้งรวมทั้งเป็นประโยชน์ในการแจ้งข้อมูลการดำเนินงานแก่ไข/ปรับปรุงกลับแก่ผู้ร้องเรียน

๔. การวิเคราะห์ระดับข้อร้องเรียน

พิจารณาจำแนกระดับข้อร้องเรียน ดังนี้

- ข้อร้องเรียนระดับข้อคิดเห็น, ข้อเสนอแนะ, คำชมเชย, สอบถานหรือร้องขอข้อมูล กล่าวคือ ผู้ร้องเรียนไม่ได้รับความเดือดร้อน แต่ติดต่อมากเพื่อให้ข้อเสนอแนะ / ให้ข้อคิดเห็น / ชมเชย / สอบถานหรือร้องขอข้อมูลของเทศบาลเมืองสามคawayาเพื่อ กเจ้าหน้าที่ศูนย์ข้อมูลข่าวสารฯ หรือ เจ้าหน้าที่หน่วยงานที่เกี่ยวข้องให้ข้อคิดเห็น หรือตอบคำถามได้เลย
- ข้อร้องเรียนระดับข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ ที่กระทบต่อสังคมและประเทศชาติ กล่าวคือ ผู้ร้องเรียนได้รับความเดือดร้อน ต้องเสนอผู้บริหารทราบโดยด่วน และประสานหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง เพื่อดำเนินการตรวจสอบข้อเท็จจริงแนวทางแก้ไข/ยุติเรื่อง
- ข้อร้องเรียนระดับนอกเหนืออำนาจเทศบาลเมืองสามคawayาเพื่อ ก กล่าวคือ ผู้ร้องเรียนร้องขอในสิ่งที่อยู่นอกเหนือบทบาทอำนาจหน้าที่ของเทศบาลเมืองสามคawayาเพื่อ ก ประสานหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง/แนะนำผู้ร้องเรียนดำเนินการหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

๕. การแจ้งกลับผู้ร้องเรียน

๕.๑ กรณีทราบชื่อ/ที่อยู่ ต้องดำเนินการแจ้งผู้ร้องเรียนทราบ ภายใน ๑๕ วันทำการ

๕.๒ กรณีไม่ทราบชื่อ/ที่อยู่ ต้องดำเนินการ(บันทึก,ตรวจสอบข้อเท็จจริง) ภายใน ๑๕ วันทำการ และลงเว็บไซต์

๕.๓ กรณียังไม่ยุติเรื่อง ต้องมีการติดตามผลการดำเนินการเป็นระยะ และแจ้งผู้ร้องเรียนเป็นระยะ จนได้ข้อยุติเรื่อง/แนวทางการแก้ไข

๖. ติดตามประเมินผลและรายงาน

- หน่วยงานที่รับผิดชอบดำเนินการตรวจสอบเอง ต้องรายงาน/ความคืบหน้า เป็นระยะ จนยุติเรื่องหรือหาแนวทางการแก้ไขเรียบร้อยแล้ว

๗. การรายงานผลการจัดการข้อร้องเรียนของหน่วยงาน

- หน่วยงาน/ศูนย์ข้อมูลข่าวสารฯ เทศบาลเมืองสามคawayาเพื่อ ก จัดทำรายงานผลการดำเนินงาน เสนอนายกเทศมนตรีเมืองสามคawayาเพื่อ ก ทุกไตรมาสและสิ้นปีงบประมาณ

ขั้นตอนการปฏิบัติงาน

ขั้นตอนที่ ๑

ผู้ร้องเรียนมาติดต่อหรือรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ทุกช่องทาง เจ้าหน้าที่รับเรื่อง/รับผิดชอบ ลงทะเบียนระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์/ทะเบียนรับ-ส่ง และวิเคราะห์เรื่องร้องเรียนที่รับ

ขั้นตอนที่ ๒

เจ้าหน้าที่เสนอผู้บริหารทราบและพิจารณา มอบหมายแก่หน่วยงาน/เจ้าหน้าที่รับผิดชอบ

ขั้นตอนที่ ๓

หน่วยงานที่รับผิดชอบ/รับเรื่องร้องเรียน แจ้งผู้ร้องเรียนภายใน ๑๕ วันทำการ (ได้รับเรื่องร้องเรียนและได้ประสานหน่วยงาน/และตรวจสอบข้อเท็จจริง) กรณีทราบชื่อ/ที่อยู่ชัดเจน หากไม่ทราบชื่อ/ที่อยู่ชัดเจน ให้ดำเนินการ ภายใน ๑๕ วัน

ขั้นตอนที่ ๔

หน่วยงานที่รับผิดชอบ ตรวจสอบข้อเท็จจริง และดำเนินการตามอำนาจหน้าที่ตามมาตรฐานการดำเนินงาน

ขั้นตอนที่ ๕

หน่วยงานที่รับผิดชอบแจ้งผลการดำเนินการสรุปเรื่องและทำบันทึกเสนอผู้บริหารทราบและศูนย์ข้อมูลข่าวสารทราบ เพื่อร่วบรวมเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ของหน่วยงาน

ขั้นตอนที่ ๖

- ยุติเรื่อง แจ้งผลการพิจารณาแก่ผู้ร้องเรียน
- ไม่ยุติ ติดตามผลการดำเนินงานเป็นระยะและแจ้งผู้ร้องเรียนทราบเป็นระยะ (กรณีทราบชื่อ/ที่อยู่)

มาตรฐานงาน

มาตรฐานด้านระยะเวลา (การดำเนินงาน)

แล้วแต่ข้อเท็จจริง/ข้อกฎหมาย (โดยมีการติดตามเป็นระยะ จนหาทางแก้ไข/ยุติเรื่อง)

มาตรฐานด้านคุณภาพ

- ดำเนินกิจกรรมตามแผน และกำหนดการที่วางไว้อย่างครบถ้วน ถูกต้องตามระยะเวลา
- สามารถตอบสนองต่อเรื่องร้องเรียนภายในระยะเวลา และความจำเป็นสำคัญเร่งด่วน มีความรวดเร็ว เป็นธรรม ตรวจสอบได้

การติดตามและประเมินผล

จัดทำรายงานสรุปผลการดำเนินการจัดการข้อร้องเรียนทุกไตรมาส

แผนผังการปฏิบัติงาน

๑. ลงทะเบียนรับเรื่องร้องเรียน/
ข้อเสนอแนะจากผู้ร้อง และวิเคราะห์
เรื่องเพื่อแยกประเภท



๒. บันทึกรายงานเสนอ
นายกเทศมนตรีเมืองสามค่ายเพื่อก
ทราบและพิจารณา มอบหมายแก่



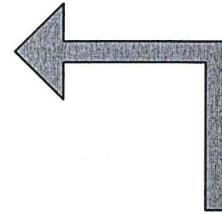
๓. หน่วยงานที่รับผิดชอบรับเรื่องร้องเรียน/คณะทำงานรับ
เรื่องร้องเรียน และแจ้งผู้ร้อง



๔. ตรวจสอบข้อเท็จจริง/ประสานและดำเนินการ/หา
แนวทางแก้ไขและแจ้งผู้ร้อง
ภายใน ๑๕ วันทำการ กรณีทราบชื่อ/ที่อยู่ชัดเจน
ถ้าหากไม่ทราบชื่อ/ที่อยู่ ให้ดำเนินการ ภายใน ๑๕ วัน



๕. บันทึกรายงานผลการดำเนินงาน
เสนอผู้บริหารทราบและศูนย์ข้อมูล
ข่าวสารฯทราบ



๖. กรณียุติเรื่อง แจ้งผลให้ผู้ร้อง
ทราบ กรณีที่ทราบชื่อ/ที่อยู่



กรณียังไม่ยุติเรื่อง ให้ติดตามผล
การดำเนินงานเป็นระยะและ
แจ้งผลให้ผู้ร้องทราบเป็นระยะ
กรณีที่ทราบชื่อ/ที่อยู่

บพที่ ๓
แบบรายงาน

การรายงานผลการดำเนินการจัดการข้อร้องเรียน โดยผ่านระบบฯ สามารถรายงานผลได้ตามหัวข้อดังต่อไปนี้

๑. รายงานสรุปจำนวนข้อร้องเรียนในแต่ละปีงบประมาณ
๒. รายงานสรุปจำนวนข้อร้องเรียน จำแนกตามไตรมาส

แบบฟอร์มรายงานสรุปข้อร้องเรียนขึ้นอยู่กับหน่วยงาน รายงานแก่ผู้บริหารทราบอย่างต่อเนื่อง

(ตัวอย่าง)รายงานผลการดำเนินงาน

ทุก ๓ , ๖ , ๙ , ๑๒ เดือน

ลำดับที่	เดือน	จำนวนเรื่อง	อัตราระหว่างการดำเนินงาน	อัตติเรื่อง	หมายเหตุ
๑	มกราคม	๕	๓	๒	
๒	กุมภาพันธ์	๓	๑	๒	
๓	มีนาคม	๖	๖	๐	
๔	เมษายน	๒	๑	๑	
๕	พฤษภาคม	๘	๔	๒	
๖	มิถุนายน	๙	๓	๖	
...
รวม	

บทที่ ๔
แบบฟอร์ม

แบบฟอร์มกรณีผู้ร้องเรียนติดต่อด้วยตนเองโดยมีหนังสือ¹
แบบฟอร์มบันทึกข้อร้องเรียน สำหรับเจ้าหน้าที่ฯ บันทึกข้อมูลการรับข้อร้องเรียนเป็นประจำทุกวัน

(ตัวอย่าง) แบบฟอร์ม กรณีผู้ร้องเรียน

ติดต่อด้วยตนเอง
โดยมีหนังสือ

เขียนที่.....

วันที่.....เดือน..... พ.ศ.

เรื่อง

เรียน นายกเทศมนตรีเมืองสามค่ายເដືອກ

ข้าพเจ้า (นาย/นาง/นางสาว)..... อายุ.....ปี อายุ.....ปี
บ้านเลขที่..... หมู่ที่..... บ้าน..... ตำบล..... อำเภอ.....
..... จังหวัด..... ได้รับความเดือดร้อนเนื่องจาก.....
.....
.....
.....

ดังนั้น ข้าพเจ้า (นาย/นาง/นางสาว)..... จึง乞ร่ขอ
ร้องเรียน อย่างเทศบาลเมืองสามค่ายເດືອກ เพื่อให้ดำเนินการช่วยเหลือและแก้ไขปัญหา ดังนี้
.....
.....
.....

พร้อมนี้ข้าพเจ้าได้แนบเอกสารหลักฐานต่าง ๆ มาด้วย คือ

๑. สำเนาบัตรประจำตัวประชาชน จำนวน.....ฉบับ
๒. สำเนาทะเบียนบ้านฉบับเจ้าบ้าน จำนวน.....ฉบับ
๓. บัญชีรายชื่อผู้ได้รับความเดือดร้อน จำนวน.....ราย
๔. เอกสารอื่น ๆ (ระบุ).....

ขอแสดงความนับถือ

(ลงชื่อ)..... ผู้ร้องเรียน/ร้องทุกข์
(.....)
ตำแหน่ง..... (ถ้ามี)
หมายเลขโทรศัพท์.....

แบบฟอร์มกรณีผู้ร้อง ร้องเรียนทางโทรศัพท์ /ติดต่อด้วยตนเองมิได้มีหนังสือ
แบบฟอร์มบันทึกข้อร้องเรียน สำหรับเจ้าหน้าที่ฯ บันทึกข้อมูลการรับข้อร้องเรียนเป็นประจำทุกวัน

(ตัวอย่าง) แบบฟอร์ม กรณีผู้ร้องเรียนทางโทรศัพท์
หรือ
ติดต่อด้วยตนเองมิได้มีหนังสือ

เรื่อง.....

วันที่ สำนัก/กอง รับเรื่อง/...../.....

หน่วยงานที่รับผิดชอบเรื่องร้องเรียน/ข้อเสนอแนะ

- สำนักงานปลัด
- ส่วนการคลัง
- ส่วนโยธา
- ส่วนการศึกษา ศาสนา และวัฒนธรรม
- อื่น ๆ (โปรดระบุ).....

รายละเอียดข้อร้องเรียน/ข้อเสนอแนะ

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

ชื่อ – ที่อยู่ (ผู้ร้องเรียน) เทศบาลเมืองสามค่ายเพื่อกจจะปิดเป็นความลับส่วนบุคคล

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

ลงชื่อ..... (ผู้รับเรื่อง)

แบบฟอร์มกรณีผู้ร้อง ร้องเรียนผ่านเว็บไซต์ของเทศบาล / แบบฟอร์มบันทึกข้อร้องเรียน สำหรับเจ้าหน้าที่ฯ บันทึกข้อมูลการรับข้อร้องเรียนเป็นประจำทุกวัน

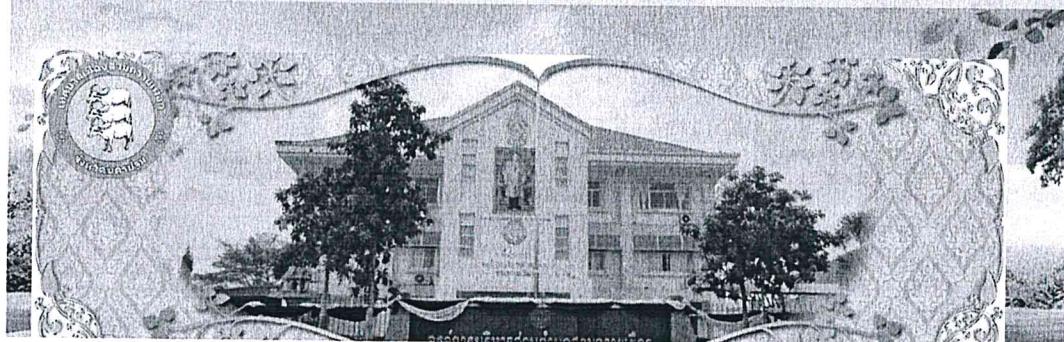
(ตัวอย่าง) แบบฟอร์ม กรณีผู้ร้องเรียนผ่านเว็บไซด์ ของเทศบาลเมืองสามคราวยังไง



ผู้ป้องกันบุคคลสำคัญทางการเมืองและผู้ต้องหาในคดีอาชญากรรม

การจัดอันดับความ - แบบปฏิบัติการป้องกันการทุจริต - พ.ร.บ./กฎหมายที่เกี่ยวข้อง - สำหรับความผิดของผู้รับแต่งตั้ง กระบวนการ ตาม-กฎหมาย

ຮ້ອງເຮັດຍັນ ຮ້ອງກົດຂໍາຕົວທີ່ມີຄວາມສຳເນົາໃຫຍ່



ຮ້ອງເຮັດວຽກ ຮ້ອງກຸກຂົງ

ເລືອງ	
ຜູ້ຂະໜາດເຄີຍ	ແມ່ນສົ
ຮັບສິດຕະປະຈາກນ	ເປັດຕິກິດສິພົກ
ຮາຍຄະເວັຍດ	



ศูนย์ข้อมูลข่าวสารของราชการ
เทศบาลเมืองสามชายแดน
ช่องทางการร้องเรียน

- ณ ที่ทำการ เทศบาลเมืองสามชายแดน ๑๖๕ หมู่ที่ ๔
ตำบลสามชายแดน อำเภอเมืองนครปฐม จังหวัดนครปฐม
- <http://www.samkwaipuak.go.th/>
- ผ่านทางโทรศัพท์ ๐ ๓๔๓๐-๕๘๗๑-๔

]

ภาคผนวก