คู่มือ

การจัดการข้อร้องเรียน

ข้อคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะ

เทศบาลตำบลลำน้ำพอง

คำนำ

เทศบาลตำบลลำน้ำพองได้จัดตั้งศูนย์รับเรื่องราวร้องเรียน/ร้องทุกข์ ขึ้นเพื่อใช้เป็นช่องทางในการรับเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ ข้อคิดเห็น และข้อเสนอแนะจากภาคประชาชนได้อย่างสะดวกรวดเร็ว สามารถนำปัญหาเข้าสู่กระบวนการแก้ไขปัญหาได้อย่างรวดเร็วและมีประสิทธิภาพ จึงได้จัดทำหลักเกณฑ์และคู่มือเกี่ยวกับการจัดการข้อร้องเรียน ข้อคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะ และคำชมเชยของเทศบาลตำบลลำน้ำพอง เพื่อให้การบริหารงาน เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพตามหลักธรรมาภิบาล มีมาตรฐาน และทำให้ผู้รับบริการมีความพึงพอใจ สอดคล้องตามพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์ และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๔๖ ซึ่งคู่มือเล่มนี้ มีเนื้อหา หน้าที่ของเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบประจำศูนย์รับข้อร้องเรียน ช่องทางการติดต่อแจ้งข้อร้องเรียน ข้อคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะ และคำชมเชย ประเภทของการจัดการกระบวนการดังกล่าว ระบบการจัดการ การเก็บรักษาความลับเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียน แบบแบบฟอร์มแจ้งข้อร้องเรียน ข้อคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะ และแจ้งคำชมเชย ตลอดจนการติดตามและประเมินผล ตัวชี้วัดระดับความสำเร็จ และการจัดทำสถิติ รวบรวมและเผยแพร่ข้อมูลการจัดการข้อร้องเรียนของเทศบาลตำบลลำน้ำพองทั้งนี้ เพื่อใช้เป็นแนวทางให้เจ้าหน้าที่ผู้เกี่ยวข้องในการปฏิบัติงานได้อย่างถูกต้อง รวดเร็วและมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น ผู้จัดทำหวังเป็นอย่างยิ่งว่า คู่มือการจัดการข้อร้องเรียน ข้อคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะ และ คำชมเชยเล่มนี้ จะเป็นประโยชน์ต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบหรือผู้เกี่ยวข้อง และผู้รับบริการหรือผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย หากมีข้อผิดพลาดหรือข้อเสนอแนะประการใด ผู้จัดทำพร้อมรับฟังข้อเสนอแนะเพื่อดำเนินการแก้ไขปรับปรุงในโอกาสครั้งต่อไป และขอขอบพระคุณมา ณ โอกาสนี้ด้วย

เทศบาลตำบลลำน้ำพอง มีนาคม ๒๕๖๐

สารบัญ

เรื่อง	หน้า
๑. บทนำ	๑
๒. นิยามคำศัพท์	๒
๓. หน้าที่ของ “ศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์”	๓
๔. เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบประจาศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์	๓
๕. ช่องทางการติดต่อแจ้งข้อร้องเรียน ร้องทุกข์ ข้อคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะ	๓
๖. ประเภทของการจัดการกระบวนการ	๓
๖.๑ ประเภทของข้อร้องเรียน	๓
๖.๒ กระบวนการจัดการข้อร้องเรียน	๔
๗. ระบบการจัดการ การติดตามและประเมินผล	๔
๘. การจัดทำสถิติ รวบรวมและเผยแพร่ข้อมูลการจัดการเรื่องราวร้องทุกข์	๔
๙. ระบบอิเล็กทรอนิกส์ในการจัดการข้อร้องเรียน ข้อคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะ	๔

บทนำ

พระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๔๖ มาตรา ๓๗ ได้กำหนดหลักเกณฑ์ในการปฏิบัติราชการที่เกี่ยวข้องกับการบริการประชาชนหรือติดต่อประสานงานระหว่างส่วนราชการด้วยกัน โดยให้ส่วนราชการกำหนดระยะเวลาแล้วเสร็จของงานแต่ละงานและประกาศให้ประชาชนและข้าราชการทราบเป็นการทั่วไป โดยให้เป็นหน้าที่ของผู้บังคับบัญชาที่จะต้องตรวจสอบให้ข้าราชการปฏิบัติงานให้แล้วเสร็จตามกำหนดเวลาดังกล่าว และมาตรา ๓๘ ได้กำหนดให้ส่วนราชการใดที่ได้รับการติดต่อสอบถามเป็นหนังสือจากประชาชน หรือจากส่วนราชการด้วยกันเกี่ยวกับงานที่อยู่ในอำนาจหน้าที่ของส่วนราชการนั้น ให้เป็นหน้าที่ของส่วนราชการนั้นที่จะต้องตอบคำถามหรือแจ้งการดำเนินการให้ทราบภายในสิบห้าวันหรือภายในกำหนดเวลาที่กำหนดไว้ และมาตรา ๓๙ ได้กำหนดให้ส่วนราชการจัดให้มีระบบเครือข่ายสารสนเทศของส่วนราชการเพื่ออานวยความสะดวกให้แก่ประชาชนที่จะสามารถติดต่อสอบถามหรือขอข้อมูลหรือแสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับการปฏิบัติราชการของส่วนราชการ โดยระบบเครือข่ายสารสนเทศดังกล่าว จะต้องจัดทำในระบบเดียวกับที่กระทรวงเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารจัดให้มีขึ้น และมาตรา ๔๑ ได้กำหนดให้ส่วนราชการที่ได้รับคำร้องเรียน เสนอแนะ หรือความคิดเห็นเกี่ยวกับวิธีปฏิบัติราชการ อุปสรรค ความยุ่งยาก หรือปัญหาอื่นใดจากบุคคลใด โดยมีข้อมูลและสาระตามสมควร ให้เป็นหน้าที่ของส่วนราชการนั้นที่จะต้องพิจารณาดำเนินการให้ลุล่วงไปและในกรณีที่มีที่อยู่ของบุคคลนั้น ให้แจ้งให้บุคคลนั้นทราบผลการดำเนินการด้วย ทั้งนี้ อาจแจ้งให้ทราบผ่านทางระบบเครือข่ายสารสนเทศของส่วนราชการด้วยก็ได้ ในกรณีการแจ้งผ่านทางระบบเครือข่ายสารสนเทศ มิให้เปิดเผยชื่อหรือที่อยู่ของผู้ร้องเรียน เสนอแนะหรือแสดงความคิดเห็น นอกจากนี้ มาตรา ๔๒ ได้กำหนดให้ส่วนราชการที่มีอำนาจออกกฎ ระเบียบ ข้อบังคับ หรือประกาศ เพื่อใช้บังคับกับส่วนราชการอื่น มีหน้าที่ตรวจสอบว่ากฎ ระเบียบ ข้อบังคับ หรือประกาศนั้น เป็นอุปสรรคหรือก่อให้เกิดความยุ่งยาก ซ้ำซ้อน หรือความล่าช้าต่อการปฏิบัติหน้าที่ของส่วนราชการอื่นหรือไม่ เพื่อดำเนินการปรับปรุงแก้ไขให้เหมาะสมโดยเร็วต่อไป และในกรณีที่ได้รับการร้องเรียนหรือเสนอแนะจากข้าราชการหรือส่วนราชการอื่นในเรื่องใด ให้ส่วนราชการที่ออกกฎ ระเบียบ ข้อบังคับ หรือประกาศนั้นพิจารณาโดยทันทีและในกรณีที่เห็นว่าการร้องเรียนหรือเสนอแนะนั้นเกิดจากความเข้าใจผิดหรือความไม่เข้าใจในกฎ ระเบียบ ข้อบังคับ หรือประกาศ ให้ชี้แจงให้ผู้ร้องเรียนหรือเสนอแนะทราบภายในสิบห้าวัน ระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรี ว่าด้วยการจัดการเรื่องราวร้องทุกข์ พ.ศ. ๒๕๕๒ ข้อ ๑๘ ได้กำหนดให้ ผู้ที่ได้รับความเดือดร้อนหรือเสียหายหรืออาจเดือดร้อนหรือเสียหายจากการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่หรือ ส่วนราชการ หรือจาเป็นต้องให้ส่วนราชการช่วยเหลือเยียวยาหรือปลดเปลื้องทุกข์มีสิทธิเสนอคำร้องทุกข์ต่อส่วนราชการที่เกี่ยวข้องได้ โดยข้อ ๒๓ ได้กำหนดให้การจัดการเรื่องราวร้องทุกข์ที่เกี่ยวกับหน่วยงานของรัฐที่เป็นราชการส่วนท้องถิ่นหรือรัฐวิสาหกิจ ให้เป็นไปตามระเบียบของหน่วยงานของรัฐนั้น และข้อ ๒๔ กำหนดให้เจ้าหน้าที่ส่วนราชการผู้รับคำร้องทุกข์ออกใบรับคำร้องทุกข์ให้แก่ผู้ร้องทุกข์ไว้เป็นหลักฐาน

นอกจากนี้ ข้อ ๒๕ ได้กำหนดให้ส่วนราชการได้รับคำร้องทุกข์ต้องตอบแจ้งการรับคำร้องทุกข์ไปยังผู้ร้องทุกข์โดยทางไปรษณีย์ ตามสถานที่อยู่ที่ปรากฏในคำร้องทุกข์หรือกระทำในรูปของข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์ตามกฎหมายว่าด้วยธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์หรือรูปแบบอื่นตามระเบียบที่คณะกรรมการกำหนดภายในสิบห้าวันทำการนับตั้งแต่วันที่ได้รับคำร้องทุกข์ เทศบาลตำบลลำน้ำพองได้จัดให้มีระบบการจัดการเรื่องราวร้องทุกข์ ร้องเรียน ข้อคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะ และคำชมเชยของเทศบาลขึ้น โดยได้จัดตั้งให้มีศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ขึ้น ทำหน้าที่จัดการข้อร้องเรียนข้อคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะ และคำชมเชยเกี่ยวกับการปฏิบัติงานหรือให้บริการของเจ้าหน้าที่ที่มาจากช่องทางการรับข้อร้องเรียนต่าง ๆ โดยให้ศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ เป็นศูนย์กลางในการรับข้อร้องเรียน และให้เจ้าหน้าที่ประจำศูนย์ฯ

ดำเนินการบริหารจัดการงานของศูนย์ ซึ่งได้มีการกำหนดช่องทางการติดต่อแจ้งข้อร้องเรียน ข้อคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะ และคำชมเชย กำหนดประเภทและกระบวนการจัดการข้อร้องเรียน กระบวนการจัดการข้อคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะ และกระบวนการจัดการคำชมเชย ระบบการจัดการ การติดตามและประเมินผล การจัดทำสถิติ รวบรวมและเผยแพร่ข้อมูลการจัดการข้อร้องเรียน ตลอดจนการจัดทำระบบอิเล็กทรอนิกส์ในการข้อร้องเรียน ข้อคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะ และคำชมเชย หรือ ระบบจัดการเรื่องราวร้องทุกข์ สำหรับรายละเอียดกระบวนการจัดการข้อร้องเรียน ข้อคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะ และคำชมเชยของเทศบาลตำบลลำน้ำพอง มีรายละเอียดดังนี้

นิยามคำศัพท์

"เจ้าหน้าที่" หมายความว่า ข้าราชการ/พนักงานเทศบาล พนักงานครู ลูกจ้างประจำ พนักงานจ้าง บุคลากรทางการศึกษา หรือบุคลากรอื่นซึ่งปฏิบัติงานให้กับเทศบาลตำบลลำน้ำพอง

"ผู้รับบริการ" หมายความว่า เจ้าหน้าที่ในเทศบาลตำบลลำน้ำพอง ส่วนราชการหรือหน่วยงานอื่นของรัฐ และประชาชนที่ติดต่อประสานงานหรือใช้บริการของเทศบาลตำบลลำน้ำพอง

"ข้อร้องเรียน" หมายความว่า เรื่องที่ผู้รับบริการจากเทศบาลตำบลลำน้ำพองได้ร้องเรียนเกี่ยวกับการให้บริการของเจ้าหน้าที่เทศบาลตำบลลำน้ำพอง ทั้งในเรื่องความบกพร่อง ความล่าช้า ความไม่โปร่งใสและไม่เหมาะสมในการปฏิบัติงาน ปัญหาอันเกิดจากการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ของเทศบาลตำบลลำน้ำพอง รวมทั้งเรื่องที่ได้รับการร้องขอจากช่องทางอื่น หรือส่วนราชการอื่นส่งมาให้ดำเนินการตามอำนาจหน้าที่ของเทศบาลตำบลลำน้ำพอง เช่น ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดขอนแก่น ศูนย์ดำรงธรรมกระทรวงมหาดไทย หรือศูนย์บริการประชาชน สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี เป็นต้น

"ข้อคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะ" หมายความว่า เรื่องที่ผู้รับบริการจากเทศบาลตำบลลำน้ำพองมีข้อคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการปฏิบัติงานหรือให้บริการของเจ้าหน้าที่เทศบาลตำบลลำน้ำพอง

"คำชมเชย" หมายความว่า เรื่องที่ผู้รับบริการจากเทศบาลตำบลลำน้ำพองมีคำชมเชยเกี่ยวกับการปฏิบัติงานหรือให้บริการของเจ้าหน้าที่เทศบาลตำบลลำน้ำพอง

หน้าที่ของ "ศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์"

๑. จัดให้มีช่องทางในการรับเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ ข้อเสนอแนะต่างๆ ได้โดยสะดวกและรวดเร็ว โดยได้เปิดช่องทางในการรับเรื่องราวดังนี้

- ทางโทรศัพท์ หรือโทรสาร
- ตู้รับเรื่องราวบริเวณหน้าศูนย์ หรือจุดติดตั้งที่เทศบาลกำหนด
- ทางไปรษณีย์ จ่าหน้าซองถึง นายกเทศมนตรีลำน้ำพอง โดยลงชื่อผู้ร้อง ที่อยู่เบอร์โทรศัพท์ที่สามารถติดต่อได้
- ด้วยตนเอง ได้ที่ศูนย์รับเรื่องร้องเรียนเทศบาลตำบลลำน้ำพอง
- ผ่านทางเว็บไซต์ของเทศบาลตำบลลำน้ำพอง www.lumnumphong.go.th
- ผ่านทางโทรศัพท์หมายเลข ๐-๔๓๔๔๑-๙๐๘

๒. เป็นศูนย์กลางในการประสานงานในการแก้ไขปัญหา การบริหารจัดการ และนำเสนอข้อเสนอแนะต่างๆ ไปยังคณะผู้บริหาร เพื่อพิจารณาดำเนินการอย่างเป็นรูปธรรม

๓. ประสานงาน ส่งเรื่องราวที่รับแจ้งไปยังงานที่รับผิดชอบ และติดตามผลการดำเนินการแจ้งกลับไปยังผู้แจ้งอย่างเป็นระบบ

๔. รวบรวมและจัดทำสถิติเรื่องราวร้องเรียนนำเสนอต่อคณะผู้บริหาร

๕. แนะนำเผยแพร่การดำเนินงานของศูนย์รับร้องเรียนเทศบาลตำบลลำน้ำพอง

๖. แผนงานบริการของศูนย์รับเรื่องร้องเรียนเทศบาลตำบลลำน้ำพอง

๖.๑ รับเรื่องร้องทุกข์

- ด้านสาธารณูปโภค ได้แก่ ไฟฟ้า ท่อระบายน้ำ ถนน และบาทวิถี โทรศัพท์ ประปา
- ด้านสิ่งแวดล้อม ได้แก่ สภาพแวดล้อมเป็นพิษ ขยะและสิ่งปฏิกูล ต้นไม้ และสวนสาธารณะ น้ำท่วม เขื่อน คูคลอง สะพาน การจราจร อาคาร เหตุรำคาญ เสียง
- ด้านจัดเก็บภาษี
- ด้านการให้บริการ

๖.๒ รับเรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่

๖.๓ รับแจ้งเหตุ ได้แก่ อัคคีภัย,วาตภัย,อุทกภัย,อาชญากรรม,ปัญหาความรุนแรงในครอบครัวปัญหายาเสพติด ซึ่งเป็นการรับแจ้งเหตุฉุกเฉินเพื่อความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินของประชาชนทั่วไป

๖.๔. ข้อเสนอแนะต่าง ๆ

๖.๕ สอบถามข้อมูล โดยเจ้าหน้าที่จะบริการตอบคำถาม ข้อสงสัย ให้ข้อมูลและให้คำแนะนำแก่ประชาชน ในกรณีที่ตอบไม่ได้จะบันทึกเรื่องไว้และหาคำตอบส่งกลับไปยังผู้แจ้งในภายหลัง

เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบประจำศูนย์รับเรื่องราวร้องเรียน ร้องทุกข์

เทศบาลตำบลลำน้ำพองได้มอบหมายให้งานนิติการเป็นผู้รับผิดชอบงานงานร้องเรียน ร้องทุกข์ รับผิดชอบกำกับดูแลศูนย์ฯ และเจ้าหน้าที่ของสำนักปลัดเทศบาลเป็นเจ้าหน้าที่ประจำศูนย์ฯ โดยมีหน้าที่รับข้อร้องเรียน ร้องทุกข์จากช่องทางต่าง ๆ รวบรวมข้อมูลเสนอนำเสนอคณะผู้บริหารเพื่อพิจารณาสั่งการต่อไป

ช่องทางการติดต่อแจ้งข้อร้องเรียน ร้องทุกข์ ข้อคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะ และคำชมเชย

กรณีผู้รับบริการต้องการแจ้งข้อร้องเรียน ข้อคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะ และคำชมเชยเกี่ยวกับการปฏิบัติงานหรือให้บริการของเจ้าหน้าที่เทศบาลตำบลลำน้ำพอง สามารถแจ้งผ่านช่องทางต่าง ๆ ดังนี้

- ทางโทรศัพท์ หรือโทรสาร
- ตู้รับเรื่องราวบริเวณหน้าศูนย์ หรือจุดติดตั้งที่เทศบาลกำหนด
- ทางไปรษณีย์ จ่าหน้าซองถึง นายกเทศมนตรีลำน้ำพอง โดยลงชื่อผู้ร้อง ที่อยู่เบอร์โทรศัพท์ที่สามารถติดต่อได้
- ด้วยตนเอง ได้ที่ศูนย์รับเรื่องร้องเรียนเทศบาลตำบลลำน้ำพอง
- ผ่านทางเว็บไซต์ของเทศบาลตำบลลำน้ำพอง www.lumnumphong.go.th

- ผ่านทางโทรศัพท์หมายเลข ๐-๔๓๔๔๑-๙๐๘

- ช่องทางอื่น ๆ เช่น ศูนย์ดำรงธรรม กระทรวงมหาดไทย หรือศูนย์บริการประชาชน สำนักงานปลัดสานักนายกรัฐมนตรี โทรศัพท์ หมายเลข ๑๑๑๑ เป็นต้น

กรณีเป็นการร้องเรียนผ่านทางสื่อมวลชน (สิ่งพิมพ์ วิทยุกระจายเสียง และวิทยุโทรทัศน์) ศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์สามารถบันทึกข้อร้องเรียนในแบบฟอร์มแจ้งข้อร้องเรียนพร้อมพยานหลักฐานที่เกี่ยวข้องเสนอผู้ที่ได้รับมอบหมายพิจารณาตามที่เห็นสมควร

ประเภทของการจัดการกระบวนการ

๑ ประเภทของข้อร้องเรียน แบ่งออกเป็น ๒ ประเภท กล่าวคือ

(๑) กระบวนการจัดการข้อร้องเรียนที่อยู่ในอำนาจหน้าที่และความรับผิดชอบของเทศบาลตำบลลำน้ำพอง

(๒) กระบวนการจัดการข้อร้องเรียนที่ไม่อยู่ในอำนาจหน้าที่และความรับผิดชอบของเทศบาลตำบลลำน้ำพอง

๒ กระบวนการจัดการข้อร้องเรียน

๑. เมื่อศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ได้รับเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียนจากประชาชน จากช่องทางต่าง ๆ เช่น โทรศัพท์ เว็บไซต์ เพจเทศบาลตำบลลำน้ำพอง เป็นต้น จะทำการบันทึกการรับเรื่องลงในระบบ

๒. เจ้าหน้าที่ศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ตรวจสอบข้อเท็จจริง พิจารณาแนวทางการแก้ไขปัญหาในเบื้องต้น และพิจารณาหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง กรณีที่เป็นเรื่องเร่งด่วน จะแจ้งผู้รับผิดชอบดำเนินการทันทีและรายงานผู้บริหารทราบต่อไป

๓. จัดพิมพ์คำร้องทุกข์/ร้องเรียนเสนอคณะผู้บริหารเพื่อพิจารณาสั่งการ และทำหนังสือแจ้งหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

๔. เสนอคณะผู้บริหารเพื่อพิจารณาสั่งการ

๕. เมื่อหน่วยงานที่เกี่ยวข้องได้รับหนังสือส่งเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียน จะลงรับหนังสือ

๖. เจ้าหน้าที่ของหน่วยงานเสนอหนังสือต่อผู้บริหารของหน่วยงานและมอบหมายผู้รับผิดชอบเนินการ

๗. ผู้รับผิดชอบหรือผู้ที่ได้รับมอบหมายดำเนินการตรวจสอบและแก้ไขปัญหาแล้วแต่กรณี

๘. เมื่อผู้รับผิดชอบดำเนินการแล้วเสร็จ จะรายงานผลการดำเนินการต่อหัวหน้าหน่วยงาน

๙. หน่วยงานที่รับผิดชอบทำหนังสือแจ้งผลการดำเนินการส่งให้ศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์

๑๐. เมื่อเจ้าหน้าที่ศูนย์รับเรื่องร้องทุกข์ได้รับรายงานผลการดำเนินการจากหน่วยงานที่ผิดชอบ จะเสนอรายงานต่อคณะผู้บริหารเพื่อทราบผลการดำเนินการ

๑๑. เจ้าหน้าที่ศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ แจ้งผลการดำเนินการให้ผู้ร้องทราบ

๑๒. เจ้าหน้าที่ศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์บันทึกยุติเรื่องลงในระบบ

ระบบการจัดการ การติดตามและประเมินผล

เมื่อศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ได้รับข้อร้องเรียน ข้อคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะ และคำชมเชยที่ได้จากการปฏิบัติงานหรือให้บริการของเจ้าหน้าที่ตามช่องทางต่าง ๆ ได้กำหนดให้ศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ ต้องรีบส่งเรื่องดังกล่าวไปยังสำนัก/กอง หรือหน่วยงานที่เกี่ยวข้องทันที เพื่อดำเนินการแก้ไขปัญหาต่อไป สำหรับการติดตามและประเมินผล ได้กำหนดให้สำนัก/กอง รวบรวมและรายงานข้อร้องเรียน ข้อคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะ และคำชมเชย ที่ได้จากการปฏิบัติงานหรือให้บริการของเจ้าหน้าที่ตามช่องทางต่าง ๆ ส่งมายังศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ ทราบทันทีเมื่อดำเนินการแล้วเสร็จ

การจัดทำสถิติ รวบรวมและเผยแพร่ข้อมูลการจัดการเรื่องราวร้องทุกข์

เทศบาลตำบลลำน้ำพองได้กำหนดให้มีการจัดทำสถิติและรวบรวมข้อมูลการจัดการข้อร้องเรียน ข้อคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะ และคำชมเชย โดยจัดทำเป็นสถิติทุกเดือน เพื่อนำมาประเมินผลการดำเนินงานและปรับปรุงคุณภาพในการให้บริการของเทศบาลตำบลลำน้ำพอง

แผนผังกำหนดผู้รับผิดชอบงาน
ประจำศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ของประชาชน

๑. กรอกแบบฟอร์มคำร้อง (คำร้องเรียน/ร้องทุกข์)/หรือร้องเรียนผ่านทางเว็ป

ผู้รับผิดชอบ **นายเฉลียว หารโย นิติกร และเจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้องสามารถ รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ได้**

๒. พิจารณาคำร้องเรียน

ผู้รับผิดชอบ นายวรวิทย์ พันธ์สวัสดิ์ ปลัดเทศบาล

๓. แก้ไขปัญหาเรื่องราวร้องทุกข์

ผู้รับผิดชอบ ๑. นายธวัชชัย พลเสนา รองปลัดเทศบาลตำบลลำน้ำพอง

๒. นายทรงศักดิ์ ธุรารัตน์ ผู้อานวยการกองช่าง

๓. นางนัชชา เพ็งพักตร์ หัวหน้าสานักปลัดเทศบาล

๔. นางราตรี โสใหญ่ หัวหน้าฝ่ายปกครอง

๕. นายเฉลียว หารโย นิติกรชำนาญการ

หมายเหตุ ผู้รับผิดชอบสามารถปรับปรุงได้ ตามความเหมาะสมและตรงตามเรื่องที่มีการร้องเรียน หรือสามารถมอบหมายให้ผู้ที่เกี่ยวข้องที่แท้จริงดาเนินการ

ประจำปี พ.ศ.๒๕๖๒

↓

ยื่นเรื่องร้องเรียน

↓

พิจารณาคำร้องเรียน

↓

ตรวจสอบข้อร้องเรียนร้องทุกข์หรือรายงานความคืบหน้าให้ประชาชนทราบภายใน 15 วัน/ต่อราย

แบบฟอร์มร้องเรียน/ร้องทุกข์

ศูนย์รับเรื่องราวร้องเรียน/ร้องทุกข์เทศบาลตำบลลำน้ำพอง

เขียนที่.....

วันที่.....เดือน.....พ.ศ. .....

เรื่อง.....

เรียน นายกเทศมนตรีลำน้ำพอง

ข้าพเจ้า..... นามสกุล..... อายุ.....ปี อยู่บ้านเลขที่..... หมู่ที่..... ตาบล.....อาเภอ..... จังหวัด..... เบอร์โทรศัพท์.....

มีความประสงค์ร้องเรียน

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณา

ลงชื่อ……..ผู้ร้องเรียน/ร้องทุกข์

(.....)

หมายเหตุ สามารถใช้เป็นเอกสารในเรื่องร้องเรียนทั่วไป เช่น ร้องเรียนการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ภายในหน่วยงานเทศบาลตำบลลำน้ำพอง หรือใช้เป็นเอกสารร้องเรียนการจัดซื้อจัดจ้าง ในเรื่องการจัดซื้อจัดจ้างของเทศบาลตำบลลำน้ำพอง

(ตัวอย่าง)

แบบฟอร์มคำร้อง

เขียนที่.....หมู่ที่ ๖ ต.น้ำพอง

อ.น้ำพอง...จ.ขอนแก่น....๔๐๐๐๐

วันที่...๑...**เดือน**...มกราคม....**พ.ศ.** ...๒๕๕๖....

เรื่อง.....

เรียน.....นายกเทศมนตรีลำน้ำพอง

ข้าพเจ้า.....นายซื่อสัตย์..... **นามสกุล**.....ธรรมดี..... **อายุ**....๔๒.....**ปี**

ที่อยู่ บ้านเลขที่.....๕๔๐๐๑.....**หมู่**.....๘๘.....**ตำบล**.....**อำเภอ**....เมือง..... **จังหวัด**.....ขอนแก่น ..... **เบอร์โทรศัพท์**.....๐๔๓-๗๗๗๘๙๙.....

มีความประสงค์จะดาเนินการร้องเรียน/ร้องทุกข์.....เนื่องด้วยข้าพเจ้า นายยุติธรรม ดีงาม ได้พบการดาเนินการจัดซื้อจัดจ้างที่ไม่โปรงใสในโครงการจัดซื้อ.....และขอร้องเรียนความไม่เป็นกลางของเจ้าหน้าที่ กรณีนายมักมาก วุ่นวาย ข้าราชการในสังกัดของท่าน ดำเนินการปิดบังไม่เปิดเผยข้อมูลการจัดซื้อจัดจ้างกรณีดังกล่าว.....

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณา

ลงชื่อ……..ผู้ยื่นคาขอ

(นายซื่อสัตย์ ธรรมดี)

หมายเหตุ แบบฟอร์มการร้องเรียน /หนังสือร้องเรียน ผู้ร้องเรียนสามารถจัดทามาเองได้ ไม่จาเป็นต้องเป็นไปตามแบบฟอร์มที่ทางเทศบาลตำบลลำน้ำพองทาไว้