****

**คู่มือ**

**แนวปฏิบัติการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริต**

 **สำนักงานเทศบาลตำบลสะพลี**99 หมู่ 9 ตำบลสะพลี อำเภอปะทิว จังหวัดชุมพร 86230
โทรศัพท์ 077-622866-7 / โทรสาร 077-622869

E-mail Address : sapleemunic@gmail.com
www.saphlicity.go.th

**คำนำ**

 เทศบาลตำบลสะพลีในฐานะหน่วยงานของรัฐ มีอำนาจหน้าที่ ตามพระราชบัญญัติเทศบาล พ.ศ.

2496 แก้ไขเพิ่มเติม พ.ศ. 2543 ในการพัฒนาตำบลทั้งในด้านเศรษฐกิจ สังคมและวัฒนธรรม และ มาตรา 50

ภายใต้บังคับแห่งกฎหมาย เทศบาลตำบล และอาศัยอำนาจตามความในพระราชกฤษฎีกาว่าด้วย หลักเกณฑ์และวิธีการ บริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. 2546 และตามพระราชบัญญัติข้อมูลข่าวสาร พ.ศ.2540 เพื่อ

ให้บริการประชาชนในด้านของการอำนวยความสะดวก และเพื่อเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารของ อปท. ให้ประชาชนรับทราบ เกี่ยวกับการดำเนินการต่างๆของเทศบาลตำบลสะพลีเพื่อที่ปวงชนชาวไทยสามารถตรวจสอบ เสนอแนะการดำเนินงาน รวมถึงการจัดการข้อร้องเรียน เพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชน

 ในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่และผู้เกี่ยวข้องกับข้อร้องเรียน ขั้นตอนการดำเนินงานข้อร้องเรียนของศูนย์รับเรื่องร้องเรียน ของเทศบาลตำบลสะพลีได้รวบรวมขั้นตอนการปฏิบัติที่ได้จากประสบการณ์การทำงานจริง ตั้งแต่เริ่มต้นจนได้ข้อยุตินำแนวคิด/ขั้นตอน สำคัญในการปฏิบัติงานข้อร้องเรียน เพื่อให้การบริหารจัดการ

เรื่องร้องเรียนเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพและเป็นรูปธรรม จึงได้จัดทำคู่มือการจัดการข้อร้องเรียน เพื่อกำหนด

ทิศทาง แนวทาง ขั้นตอนและแก้ไขปัญหาต่างๆที่เกิดขึ้น ซึ่งเป็นแนวทางการดำเนินงานและจัดระบบในส่วนกลางและส่วนภูมิภาคต่อไป

 คู่มือการจัดการข้อร้องเรียน ได้รวบรวมขั้นตอน/แนวทาง/ตัวอย่างการดำเนินงานเรื่องร้องเรียน

รวมทั้งช่องทางการรับเรื่องร้องเรียนของเทศบาลตำบลสะพลีและคำสั่งคณะกรรมการจัดการข้อร้องเรียนของ

เทศบาลตำบลสะพลี

ศูนย์ข้อมูลข่าวสารฯ

เทศบาลตำบลสะพลี

**สารบัญ**

**หน้า**

**บทที่ ๑ บทนำ ๑**

**บทที่ ๒ กระบวนการจัดการข้อร้องเรียน 4**

**บทที่ 3 แบบรายงานการจัดการข้อร้องเรียน**

- แบบรายงานผลการดำเนินงาน **9**

**บทที่ 4 แบบฟอร์ม 10**

**บทที่ ๑**

**บทนำ**

 การร้องเรียนของประชาชน เป็นเสียงสะท้อนให้รัฐบาลและหน่วยงานของรัฐทราบว่าการบริหารราชการมีประสิทธิภาพและมีประสิทธิผลมากน้อยเพียงใด เทศบาลตำบลสะพลีได้ตระหนักและให้ความสำคัญกับเรื่องดังกล่าวมาโดยตลอด มีการรับฟังความคิดเห็น เปิดโอกาสให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วม และตรวจสอบการทำงานของหน่วยงาน เพื่อตอบสนองความต้องของประชาชนและเสริมสร้างความสงบสุขให้เกิดในสังคมและระพุทธศาสนา โดยเฉพาะสังคมปัจจุบันที่มีการพัฒนาด้านเศรษฐกิจ ด้านสังคม ด้านเทคโนโลยี และการเมืองมากขึ้น ทำให้เกิดการเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็ว นำไปสู่การแข่งขัน การเอารัดเอาเปรียบ การแสวงหาผลประโยชน์ในด้านพระพุทธศาสนามากยิ่งขึ้น การละเลยกฎ ระเบียบ มติของคณะสงฆ์ โดยไม่คำนึงถึงคุณธรรมจริยธรรม หลักคำสอนทางพระพุทธศาสนา เกิดปัญหาความเดือดร้อน หรือไม่ได้รับความเป็นธรรม จึงมีการร้องเรียนต่อหน่วยงานต่างๆ เพิ่มขึ้น

 เทศบาลตำบลสะพลีในฐานะที่เป็นหน่วยงานหลักในการดูแลพัฒนาตำบลจุน เพื่อบำบัดทุกข์บำรุงสุข ให้แก่ประชาชนภายในตำบล โดยมีเป้าหมายเพื่อให้บริการแก่ประชาชน ในการรับทราบความคิดเห็นคำแนะนำ ภารกิจ บทบาทหน้าที่ โครงการต่างๆ ให้บริการข้อมูล การค้นคว้า และการบริการ รวมถึงการรับข้อร้องเรียนเกี่ยวกับงานของเทศบาลตำบลสะพลีโดยเฉพาะอย่างยิ่งภารกิจที่เกี่ยวกับการแก้ไขปัญหาข้อร้องเรียนของประชาชน

 การจัดการข้อร้องเรียนของเทศบาลตำบลสะพลีดำเนินการให้เป็นไปตามรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พ.ศ. ๒๕๖๐ หมวด ๓ สิทธิและเสรีภาพของชนชาวไทย (ตามรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พ.ศ. ๒๕๖๐ มาตรา ๓๖ , มาตรา ๔๑ และมาตรา ๕๙)

**๑.๑ วัตถุประสงค์**

 ๑. เพื่อเป็นการเผยแพร่ ประชาสัมพันธ์ ให้ประชาชนผู้รับบริการ ได้ทราบถึงกระบวนการจัดการข้อร้องเรียน หลักเกณฑ์ต่างๆในการร้องเรียน

 ๒. เปิดโอกาสให้ประชาชนผู้รับบริการเข้ามามีส่วนร่วมในการรับรู้ แสดงความคิดเห็นหรือเสนอแนะเกี่ยวกับกระบวนการดำเนินการจัดการข้อร้องเรียน เพื่อเป็นประโยชน์ในการปรับปรุง แก้ไขการดำเนินงานต่อไป

 ๓. เพื่อใช้เป็นเอกสารอ้างอิงในการปฏิบัติงาน

**๑.๒ ขอบเขต**

 ๑.๒.๑ ช่องทางการร้องเรียน

 เทศบาลตำบลสะพลีได้กำหนดช่องทางการรับเรื่องร้องเรียน

 ๑.๒.๑ การจัดการข้อร้องเรียน

 เทศบาลตำบลสะพลีได้กำหนดขั้นตอนการจัดการข้อร้องเรียน และการจัดทำมาตรฐานการจัดการข้อร้องเรียน ดังนี้

 - ขั้นตอนการรับข้อร้องเรียนจากผู้รับบริการหรือหน่วยงานที่ส่งข้อร้องเรียนมาเทศบาลตำบลสะพลี

 - เจ้าหน้าที่ที่รับผิดชอบตรวจสอบวิเคราะห์ข้อร้องเรียน

 - เสนอผู้บริหารพิจารณาให้ความเห็นชอบ

 - ส่งข้อร้องเรียนให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องตรวจสอบข้อเท็จจริง

 - ติดตามประเมินผล และการรายงานผลการตรวจสอบข้อเท็จจริง

 - หาแนวทางแก้ไข ยุติข้อร้องเรียน

-2-

**๑.๓ ประโยชน์ที่ได้รับ**

 ๑. เพื่อประชาชนได้รับความสะดวก รวดเร็วและเป็นปัจจุบันและตอบสนองต่อสิทธิรับรู้ข้อมูลข้อ

ร้องเรียนของประชาชนอย่ามีประสิทธิภาพ

 ๒. เพื่อเป็นคู่มือในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่

**๑.๔ คำจำกัดความ**

 **ผู้รับบริการ** หมายถึง ผู้ร้องเรียนหรือผู้ที่มาปรึกษา/ผู้มีส่วนได้เสีย รวมถึงส่วนราชการหรือ

องค์กรเอกชนที่ส่งข้อร้องเรียน

 **ข้อร้องเรียน** หมายความว่า เรื่องที่มีผู้เสนอร้องเรียนมา แยกเป็น 2 ประเภท ดังนี้

 ๑. การปฏิบัติหน้าที่/ละเว้น/ละเลย ของเจ้าหน้าที่ของเทศบาลตำบลสะพลี

 ๒. การจัดซื้อจัดจ้างของหน่วยงาน

 **เจ้**า**หน้**า**ที่ผู้รับผิดชอบ/เจ้**า**หน้**า**ที่ผู้ประส**า**นง**า**น** หมายถึง เจ้าหน้าที่ ที่ผู้บังคับบัญชาได้มอบหมายให้รับผิดชอบการดำเนินการจัดการและประสานงานเกี่ยวกับการร้องเรียน ทุกหน่วยงานของเทศบาลตำบลสะพลี

 **คณะกรรมการ** หมายถึง คณะกรรมการจัดการข้อร้องเรียนของเทศบาลตำบลสะพลี

 **หน่วยง**า**นที่รับผิดชอบ/หน่วยง**า**นเจ้**า**ของเรื่อง** หมายถึง หน่วยงานที่มีอำนาจหน้าที่และความ

รับผิดชอบในการดำเนินการจัดการต่างๆ เกี่ยวกับ ข้อร้องเรียน

 **การตอบสนอง** หมายความว่า การส่งต่อให้แก่หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง การตรวจสอบและนำเรื่องร้องเรียนเข้าสู่กระบวนการตรวจสอบข้อเท็จจริง แจ้งตักเตือน ดำเนินคดี หรืออื่นๆ ตามระเบียบข้อกฎหมายพร้อมกับแจ้งให้ผู้ร้องเรียนทราบผลหรือความคืบหน้าของการดำเนินการระยะแรก ภายในเวลา ๑๕ วันทำการ ทั้งนี้ กรณีที่ข้อร้องเรียนไม่ได้ระบุชื่อ ที่อยู่หรือหมายเลขโทรศัพท์ที่ติดต่อได้หรืออีเมล์ติดต่อได้ ของผู้ร้องเรียน จะพิจารณาการตอบสนองสิ้นสุดที่การนำเรื่องร้องเรียนเข้าสู่กระบวนการตรวจสอบ ข้อเท็จจริง การสอบสวนข้อเท็จจริง แจ้งตักเตือน ดำเนินคดี การนำไปแก้ไขปัญหาการดำเนินงานหรืออื่นๆ ตามระเบียบข้อกฎหมายภายในเวลา ๑๕ วัน และนำลงเว็บไซต์ sapleecity.go.th

 **การดำเนินก**า**ร** หมายความว่า การติดตามเรื่องร้องเรียนแต่ละขั้นตอน

 **การติดตามประเมินผล** หมายความว่า

 ๑. การติดตามเรื่องร้องเรียน

 ๒. การให้บริการของเจ้าหน้าที่ และการแจ้งเตือน

 ๓. การประเมินผลจัดการข้อร้องเรียน

**๑.๕ บทบาทหน้าที่ความรับผิดชอบของหน่วยงาน**

|  |
| --- |
| **ขั้นตอน** |
|  ๑. รับเรื่องร้องเรียน ทุกช่องทาง ๒. วิเคราะห์เรื่องร้องเรียน ๓. เสนอข้อร้องเรียนแก่นายกเทศมนตรี / คณะกรรมการจัดการเรื่องร้องเรียนฯ ๔. รายงานข้อเท็จจริงและเสนอความเห็นทั้งข้อเท็จจริงและข้อกฎหมายต่อนายกเทศมนตรี ๕. ติดตามทุกระยะ เพื่อหาข้อยุติและแนวทางการแก้ไขปัญหา ๖. รายงานสถิติข้อร้องเรียนแก่ผู้บริหารทราบทุกไตรมาสและสิ้นปีงบประมาณ |

-3-

**บทบาทหน้าที่ความรับผิดชอบของเจ้าหน้าที่และเจ้าหน้าที่ประจำศูนย์ฯ**

|  |  |
| --- | --- |
| **หน่วยงาน/เจ้าหน้าที่** | **ขั้นตอน** |
| **เจ้าหน้าที่ประจำ****ศูนย์ฯ** | ๑. ให้คำปรึกษา แนะนำข้อร้องเรียนให้แก่ผู้รับบริการ๒. การติดตามเรื่องร้องเรียนการแจ้งเตือน๓. แจ้งผู้ร้องเรียน ภายในระยะเวลาที่กำหนด๔. รายงานข้อเท็จจริง พร้อมข้อเสนอแนะ/ความเห็นที่ได้จากการตรวจสอบข้อเท็จจริง ทุกช่องทางทุกไตรมาสอย่างต่อเนื่อง๕. รวบรวมสถิติ ข้อมูล รายงานทุกไตรมาส และสิ้นปีงบประมาณ |

**๑.๖ การประชาสัมพันธ์เรื่องการจัดการข้อร้องเรียน** ดำเนินการดังนี้

๑. จัดทำบอร์ดประชาสัมพันธ์ในอาคารเทศบาลตำบลสะพลี

๒. จัดทำแผ่นพับประชาสัมพันธ์เผยแพร่ช่องทางการร้องเรียน

๓. ใช้สื่อ/เว็บไซต์ศูนย์ข้อมูลข่าวสาร (sapleecity.go.th)

**แผนการประชาสัมพันธ์**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **ลำดับ** | **กิจกรรม** | **เนื้อหา** | **สถานที่** |
| ๑  | จัดทำบอร์ดประชาสัมพันธ์ | ๑. แผนภูมิ ขั้นตอน/กระบวน การจัดการข้อร้องเรียน๒. ช่องทางการรับข้อร้องเรียน | -เทศบาลตำบลสะพลี |
| ๒ | จัดพิมพ์แผ่นผับ | ๑. ช่องทางการรับข้อร้องเรียน๒. ประโยชน์ที่ได้รับ๓. แผนภูมิ ขั้นตอน/กระบวน การจัดการข้อร้องเรียน | -กำนัน / ผู้ใหญ่บ้านทุกหมู่บ้าน /ชุมชน |
| 3 | สื่อ/เว็บไซต์ | -ช่องทางการรับข้อร้องเรียน  | -เว็บไซต์ข้อมูลข่าวสารฯและเทศบาลตำบลสะพลี |

**บทที่ ๒**

**กระบวนการจัดการข้อร้องเรียน**

 กระบวนการรับเรื่องร้องเรียนและดำเนินการจัดการข้อร้องเรียน ของเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบการ

จัดการข้อร้องเรียน เทศบาลตำบลสะพลีโดยผ่านทางช่องทางต่างๆ ดังต่อไปนี้

 **๑. เทศบาลตำบลสะพลีดังนี้**

 1. ร้องเรียนด้วยตนเอง ณ ที่สำนักงานปลัดเทศบาลตำบลสะพลี เทศบาลตำบลสะพลี เลขที่ 99

หมู่ที่ 9 ตำบลสะพลี อำเภอปะทิว จังหวัดชุมพร

 2. ร้องเรียนทางจดหมาย ที่ทำการเทศบาลตำบลสะพลี เลขที่ 99หมู่ที่ 9 ตำบลสะพลี อำเภอปะทิว จังหวัดชุมพร 86230

 3. ร้องเรียนทางศูนย์บริการประชาชน ในเบื้องต้นหมายเลขโทรศัพท์ 077-622866-7

 4. ร้องเรียนทางสายด่วน สายตรง ผ่านหมายเลขโทรศัพท์

 \* นายกฤษฎา โลพิศ (นายกเทศมนตรี) สายตรง 0878913254

 \* นางสาวรัชนี ชุ่มสนิท (รักษาราชการแทนปลัดเทศบาล) สายตรง 0818927124

 \* นางสาวอุมาพร ศุภการ (หัวหน้าสำนักปลัด) สายตรง 0614924463

 5. ร้องเรียน ผ่าน www.saphlicity.go.th

 6. ร้องเรียนผ่าน E-mail Address : sapleemunic@gmail.com

**รายละเอียดของขั้นตอนการปฏิบัติงาน**

 **๑. การแต่งตั้งผู้รับผิดชอบจัดการข้อร้องเรียนของหน่วยงาน**

 ๑.๑ กำหนดสถานที่จัดตั้งศูนย์ / จุดรับข้อร้องเรียนของหน่วยงาน

 ๑.๒ กำหนดหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบจัดการข้อร้องเรียนของหน่วยงาน

 ๑.๓ พิจารณาคุณสมบัติของบุคลากรที่เหมาะสม เพื่อกำหนดเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบจัดการข้อ

ร้องเรียนของหน่วยงาน

 ๑.๔ จัดทำคำสั่งแต่งตั้งเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบจัดการข้อร้องเรียนของหน่วยงาน พร้อมทั้งแจ้งให้

บุคลากรภายในหน่วยงานทราบเกี่ยวกับการจัดการข้อร้องเรียนของหน่วยงาน

 ๑.๕ ให้แจ้งรายชื่อเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบจัดการข้อร้องเรียนของหน่วยงาน ให้ศูนย์ข้อมูลข่าวสารฯ เพื่อประสานงาน

-5-

 **๒. การรับและตรวจสอบข้อร้องเรียนจากช่องทางต่าง ๆ**

 เจ้าหน้าที่ฯ ปฏิบัติตามที่กำหนด ดังนี้

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **ช่องทาง** | **ความถี่ในการตรวจสอบ****ช่องทาง** | **ระยะเวลาดำเนินการ****รับข้อร้องเรียน เพื่อประสานหาทางแก้ไข** | **ระยะเวลาในการ****ตอบสนองข้อร้องเรียน** |
| โทรศัพท์/ Call Center | ทุกครั้งที่เสียงโทรศัพท์ดัง | ภายใน ๑ วัน | ภายใน ๑๕ วันทำการ |
| ร้องเรียนกับเจ้าหน้าที่ฯณ ศูนย์ / จุดรับข้อร้องเรียนของหน่วยงาน | ทุกครั้งที่มีผู้ร้องเรียน | ภายใน ๑ วัน | ภายใน ๑๕ วันทำการ |
| หนังสือ / จดหมาย/ Fax | ทุกครั้งที่มีการร้องเรียน | ภายใน ๗ วัน (นับจากวันที่งานสารบรรณของหน่วยงานลงเลขรับหนังสือ /จดหมาย) | ภายใน ๑๕ วันทำการ |
| เว็บบอร์ด/E-MAIL ของหน่วยงาน | ทุกวันทำการ (เช้า – บ่าย) | ภายใน ๗ วัน | ภายใน ๑๕ วันทำการ |
| อื่นๆ เช่น กล่องรับข้อร้องเรียน / กล่องแสดงความคิดเห็น | ทุกวัน (ช่วงเวลา แล้วแต่ความเหมาะสม) | ภายใน ๑ วัน | ภายใน ๑๕ วันทำการ |
| **หมายเหตุ ได้ดำเนินการตอบข้อร้องเรียนเป็นระยะ จนกว่าจะยุติเรื่อง/เป็นที่พอใจ และกรณีไม่ทราบชื่อที่อยู่ผู้ร้องเรียน ให้นำผลการดำเนินการตอบผ่านทางเว็บไซต์ หรือช่องทางสื่อสารอื่นๆ** |

 **๓. การบันทึกข้อร้องเรียน**

 ๓.๑ ทุกช่องทางที่มีการร้องเรียน เจ้าหน้าที่ฯ ต้องบันทึกข้อร้องเรียนลงบนแบบฟอร์มช่องทางต่างๆ

ตามข้อร้องเรียน

 ๓.๒ การกรอกแบบฟอร์มบันทึกข้อร้องเรียนของเทศบาลตำบลสะพลี (โทรศัพท์/ Call Center) ควร

ถามชื่อ-สกุล หมายเลขติดต่อกลับของผู้ร้องเรียน เพื่อเป็นหลักฐานยืนยัน และป้องกันการกลั่นแกล้ง รวมทั้งเป็น

ประโยชน์ในการแจ้งข้อมูลการดำเนินงานแก้ไข/ปรับปรุงกลับแก่ผู้ร้องเรียน

 **๔. การวิเคราะห์ระดับข้อร้องเรียน**

 พิจารณาจำแนกระดับข้อร้องเรียน ดังนี้

 • ข้อร้องเรียนระดับข้อคิดเห็น, ข้อเสนอแนะ, คำชมเชย, สอบถามหรือร้องขอข้อมูล กล่าวคือ

ผู้ร้องเรียนไม่ได้รับความเดือดร้อน แต่ติดต่อมาเพื่อให้ข้อเสนอแนะ / ให้ข้อคิดเห็น / ชมเชย / สอบถามหรือร้อง

ขอข้อมูลของเทศบาลตำบลสะพลีเจ้าหน้าที่ศูนย์ข้อมูลข่าวสารฯ หรือเจ้าหน้าที่หน่วยงานที่เกี่ยวข้องให้ข้อคิดเห็น

หรือตอบคำถามได้เลย

-6-

 • ข้อร้องเรียนระดับข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ ที่กระทบต่อสังคมและประเทศชาติ กล่าวคือ ผู้ร้องเรียนได้รับความเดือดร้อน ต้องเสนอผู้บริหารทราบโดยด่วน และประสานหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง เพื่อดำเนินการตรวจสอบข้อเท็จจริงหาแนวทางแก้ไข/ยุติเรื่อง

 • ข้อร้องเรียนระดับนอกเหนืออำนาจเทศบาลตำบลสะพลีกล่าวคือ ผู้ร้องเรียนร้องขอในสิ่งที่อยู่นอกเหนือบทบาทอำนาจหน้าที่ของเทศบาลตำบลสะพลีประสานหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง/แนะนำผู้ร้องเรียนเนินการหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

 **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

 **6. ติดตามประเมินผลและรายงาน**

 - หน่วยงานที่รับผิดชอบดำเนินการตรวจสอบเอง ต้องรายงาน/ความคืบหน้า เป็นระยะ จนยุติเรื่องหรือหาแนวทางการแก้ไขเรียบร้อยแล้ว

 **7. การรายงานผลการจัดการข้อร้องเรียนของหน่วยงาน**

 - หน่วยงาน/ศูนย์ข้อมูลข่าวสารฯ เทศบาลตำบลสะพลี จัดทำรายงานผลการดำเนินงานเสนอผู้บริหารทุกไตรมาสและสิ้นปีงบประมาณ

**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 ให้

ดำเนินการ ภายใน ๑๕ วัน

 **ขั้นตอนที่ ๔**

 หน่วยงานที่รับผิดชอบ ตรวจสอบข้อเท็จจริง และดำเนินการตามอำนาจหน้าที่ตามมาตรฐานการ

ดำเนินงาน

 **ขั้นตอนที่ ๕**

 หน่วยงานที่รับผิดชอบแจ้งผลการดำเนินการสรุปเรื่องและทำบันทึกเสนอผู้บริหารทราบและศูนย์ข้อมูลข่าวสารทราบ เพื่อรวบรวมเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ของหน่วยงาน

 **ขั้นตอนที่ ๖**

 • **ยุติเรื่อง** แจ้งผลการพิจารณาแก่ผู้ร้องเรียน

 • **ไม่ยุติ** ติดตามผลการดำเนินงานเป็นระยะและแจ้งผู้ร้องเรียนทราบเป็นระยะ (กรณีทราบชื่อ/ที่อยู่)

-7-

**มาตรฐานงาน**

 **มาตรฐานด้านระยะเวลา (การดำเนินงาน)**

 แล้วแต่ข้อเท็จจริง/ข้อกฎหมาย (โดยมีการติดตามเป็นระยะ จนหาทางแก้ไข/ยุติเรื่อง)

 **มาตรฐานด้านคุณภาพ**

 • ดำเนินกิจกรรมตามแผน และกำหนดการที่วางไว้อย่างครบถ้วน ถูกต้องตามระยะเวลา

 • สามารถตอบสนองต่อเรื่องร้องเรียนภายในระยะเวลา และความจำเป็นสำคัญเร่งด่วน มีความรวดเร็วเป็นธรรม ตรวจสอบได้

 **การติดตามและประเมินผล**

 จัดทำรายงานสรุปผลการดำเนินการจัดการข้อร้องเรียนทุกไตรมาส

-8-

**๑. ลงทะเบียนรับเรื่องร้องเรียน/**

**ข้อเสนอแนะจากผู้ร้อง และวิเคราะห์เรื่อง**

**เพื่อแยกประเภท**

**แผนผังการปฏิบัติงาน**

**๒. บันทึกรายงานเสนอ นายกเทศมนตรี**

**ทราบและพิจารณา มอบหมายแก่**

**หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง**

**๓. หน่วยงานที่รับผิดชอบรับเรื่องร้องเรียน/คณะทำงานรับ**

**เรื่องร้องเรียน และแจ้งผู้ร้อง**

**๔. ตรวจสอบข้อเท็จจริง/ประสานและดำเนินการ/หา**

**แนวทางแก้ไขและแจ้งผู้ร้อง**

**ภายใน ๑๕ วันทำการ กรณีทราบชื่อ/ที่อยู่ชัดเจน**

**ถ้าหากไม่ทราบชื่อ/ที่อยู่ ให้ดำเนินการ ภายใน ๑๕ วัน**

**๕. บันทึกรายงานผลการดำเนินงาน**

**เสนอผู้บริหารทราบและศูนย์ข้อมูล**

**ข่าวสารฯ ทราบ**

**๖. กรณียุติเรื่อง แจ้งผลให้ผู้ร้อง**

**ทราบ กรณีที่ทราบชื่อ/ที่อยู่**

**กรณียังไม่ยุติเรื่อง ให้ติดตามผล**

**การดำเนินงานเป็นระยะและแจ้ง**

**ผลให้ผู้ร้องทราบเป็นระยะ กรณีที่**

**ทราบชื่อ/ที่อยู่**

**บทที่ 3**

**แบบรายงาน**

**การรายงานผลการดำเนินการจัดการข้อร้องเรียน โดยผ่านระบบฯ สามารถรายงานผลได้ตามหัวข้อดังต่อไปนี้**

 ๑. รายงานสรุปจำนวนข้อร้องเรียนในแต่ละปีงบประมาณ

**(ตัวอย่าง)รายงานผลการดำเนินงาน**

**ทุก ๓ , ๖ , ๙ , ๑๒ เดือน**

 2. รายงานสรุปจำนวนข้อร้องเรียน จำแนกตามไตรมาส

แบบฟอร์มรายงานสรุปข้อร้องเรียนขึ้นอยู่กับหน่วยงาน รายงานแก่ผู้บริหารทราบอย่างต่อเนื่อง

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **ลำดับที่** | **เดือน** | **จำนวนเรื่อง** | **อยู่ระหว่างดำเนินการ** | **ยุติเรื่อง** | **หมายเหตุ** |
| **1** | **มกราคม** | **1** | **0** | **1** |  |
| **2** | **กุมภาพันธ์** | **๓** | **0** | **3** |  |
| **3** | **มีนาคม** | **2** | **0** | **2** |  |
| **4** | **เมษายน** | **๒** | **0** | **2** |  |
| **5** | **พฤษภาคม** | **3** | **1** | **๒** |  |
| **6** | **มิถุนายน** | **3** | **๓** | **0** |  |
| **...** | **………** |  |  |  |  |
| **รวม** |  | **14** | **4** | **10** | **..........** |

**บทที่ 4**

**แบบฟอร์ม**

**แบบฟอร์มกรณีผู้ร้องเรียนติดต่อด้วยตนเองโดยมีหนังสือ**

**(ตัวอย่าง) แบบฟอร์ม กรณีผู้ร้องเรียน**

**ติดต่อด้วยตนเอง**

**โดยมีหนังสือ**

แบบฟอร์มบันทึกข้อร้องเรียน สำหรับเจ้าหน้าที่ฯ บันทึกข้อมูลการรับข้อร้องเรียนเป็นประจำทุกวัน

**แบบคำร้องทั่วไป**

สำนักงานเทศบาลตำบลสะพลี

อำเภอปะทิว จังหวัดชุมพร 86230

วันที่.............เดือน..........................พ.ศ...............

เรื่อง ...............................................................

เรียน นายกเทศมนตรีตำบลสะพลี

 ด้วยข้าพเจ้า (นาย/นาง/นางสาว)..........................................................................อายุ.....................ปี

อยู่บ้านเลขที่...................หมู่ที่.....................ตำบล.............................อำเภอ........................จังหวัด.........................

หมายเลขโทรศัพท์ที่สามารถติดต่อได้....................................................ขอยื่นคำร้องต่อนายกเทศมนตรีตำบลสะพลีดังต่อไปนี้

 ข้าพเจ้ามีความประสงค์.......................................................................................................................

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

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

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

 จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณา

ขอแสดงความนับถือ

 ( .................................................)

 ผู้ยื่นคำร้อง

-11-

**แบบฟอร์มกรณีผู้ร้อง ร้องเรียนผ่านเว็บไซต์ /**

แบบฟอร์มบันทึกข้อร้องเรียน สำหรับเจ้าหน้าที่ฯ บันทึกข้อมูลการรับข้อร้องเรียนเป็นประจำทุกวัน

**(ตัวอย่าง) แบบฟอร์ม กรณีผู้ร้องเรียนผ่านเว็บไซต์**





**ศูนย์ข้อมูลข่าวสารของราชการ**

**เทศบาลตำบลสะพลี**

**ช่องทางการร้องเรียน**

|  |
| --- |
|   |
|

|  |
| --- |
| **http://www.sapleecity.go.th/saphli/118x118.pngสำนักงานเทศบาลตำบลสะพลี**99 หมู่ 9 ตำบลสะพลี อำเภอปะทิว จังหวัดชุมพร 86230 โทรศัพท์ 077-622866-7 / โทรสาร 077-622869 E-mail Address : sapleemunic@gmail.comwww.saphlicity.go.th |

 |