



คู่มือ แนวปฏิบัติการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริต

สำนักงานเทศบาลตำบลสะพลี

๙๙ หมู่ ๙ ตำบลสะพลี อำเภอปะทิว จังหวัดชุมพร ๘๖๒๓๐

โทรศัพท์ ๐๗๗-๖๒๒๘๖๖-๗ / โทรสาร ๐๗๗-๖๒๒๘๖๙

www.saphlicity.go.th

คำนำ

เทศบาลตำบลสะพลีในฐานะหน่วยงานของรัฐ มีอำนาจหน้าที่ ตามพระราชบัญญัติเทศบาล พ.ศ. ๒๔๙๖ แก้ไขเพิ่มเติม พ.ศ. ๒๕๔๓ ในการพัฒนาตำบลทั้งในด้านเศรษฐกิจ สังคมและวัฒนธรรม และ มาตรา ๕๐ ภายใต้บังคับแห่งกฎหมาย เทศบาลตำบล และอาศัยอำนาจตามความในพระราชกฤษฎีกาว่าด้วย หลักเกณฑ์และวิธีการ บริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๔๖ และตามพระราชบัญญัติข้อมูลข่าวสาร พ.ศ.๒๕๔๐ เพื่อให้บริการประชาชนในด้านของการอำนวยความสะดวก และเพื่อเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารของ อปท. ให้ประชาชนรับทราบ เกี่ยวกับการดำเนินการต่างๆของเทศบาลตำบลสะพลีเพื่อที่ปวงชนชาวไทยสามารถตรวจสอบ เสนอแนะ การดำเนินงาน รวมถึงการจัดการข้อร้องเรียน เพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชน

ในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่และผู้เกี่ยวข้องกับข้อร้องเรียน ขั้นตอนการดำเนินงานข้อร้องเรียน ของศูนย์รับเรื่องร้องเรียน ของเทศบาลตำบลสะพลีได้รวบรวมขั้นตอนการปฏิบัติที่ได้จากประสบการณ์การทำงานจริง ตั้งแต่เริ่มต้นจนได้ข้อยุตินำแนวคิด/ขั้นตอน สำคัญในการปฏิบัติงานข้อร้องเรียน เพื่อให้การบริหารจัดการเรื่องร้องเรียนเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพและเป็นรูปธรรม จึงได้จัดทำคู่มือการจัดการข้อร้องเรียน เพื่อกำหนด ทิศทาง แนวทาง ขั้นตอนและแก้ไขปัญหาต่างๆที่เกิดขึ้น ซึ่งเป็นแนวทางการดำเนินงานและจัดระบบในส่วนกลาง และส่วนภูมิภาคต่อไป

คู่มือการจัดการข้อร้องเรียน ได้รวบรวมขั้นตอน/แนวทาง/ตัวอย่างการดำเนินงานเรื่องร้องเรียน รวมทั้งช่องทางการรับเรื่องร้องเรียนของเทศบาลตำบลสะพลีและคำสั่งคณะกรรมการจัดการข้อร้องเรียนของเทศบาลตำบลสะพลี

ศูนย์ข้อมูลข่าวสารฯ
เทศบาลตำบลสะพลี

สารบัญ

	หน้า
บทที่ ๑ บทนำ	๑
บทที่ ๒ กระบวนการจัดการซื้อร้องเรียน	๔
บทที่ ๓ แบบรายงานการจัดการซื้อร้องเรียน	
- แบบรายงานผลการดำเนินงาน	๙
บทที่ ๔ แบบฟอร์ม	๑๐

บทที่ ๑

บทนำ

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

เทศบาลตำบลสะพลีในฐานะที่เป็นหน่วยงานหลักในการดูแลพัฒนาตำบลจุน เพื่อบำบัดทุกข์บำรุงสุขให้แก่ประชาชนภายในตำบล โดยมีเป้าหมายเพื่อให้บริการแก่ประชาชน ในการรับทราบความคิดเห็นคำแนะนำภารกิจ 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

๑.๓ ประโยชน์ที่ได้รับ

๑. เพื่อประชาชนได้รับความสะดวก รวดเร็วและเป็นปัจจุบันและตอบสนองต่อสิทธิรับรู้ข้อมูลข้อร้องเรียนของประชาชนอย่างมีประสิทธิภาพ
๒. เพื่อเป็นคู่มือในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่

๑.๔ คำจำกัดความ

ผู้รับบริการ หมายถึง ผู้ร้องเรียนหรือผู้ที่มาปรึกษา/ผู้มีส่วนได้เสีย รวมถึงส่วนราชการหรือองค์กรเอกชนที่ส่งข้อร้องเรียน

ข้อร้องเรียน หมายความว่า เรื่องที่มีผู้เสนอข้อร้องเรียนมา แยกเป็น ๒ ประเภท ดังนี้

๑. การปฏิบัติหน้าที่/ละเว้น/ละเลย ของเจ้าหน้าที่ของเทศบาลตำบลสะพลี
๒. การจัดซื้อจัดจ้างของหน่วยงาน

เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบ/เจ้าหน้าที่ผู้ประสานงาน หมายถึง เจ้าหน้าที่ ที่ผู้บังคับบัญชาได้มอบหมายให้รับผิดชอบการดำเนินการจัดการและประสานงานเกี่ยวกับการร้องเรียน ทุกหน่วยงานของเทศบาลตำบลสะพลี

คณะกรรมการ หมายถึง คณะกรรมการจัดการข้อร้องเรียนของเทศบาลตำบลสะพลี

หน่วยงานที่รับผิดชอบ/หน่วยงานเจ้าของเรื่อง หมายถึง หน่วยงานที่มีอำนาจหน้าที่และความรับผิดชอบในการดำเนินการจัดการต่างๆ เกี่ยวกับ ข้อร้องเรียน

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

การดำเนินการ 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

บทบาทหน้าที่ความรับผิดชอบของเจ้าหน้าที่และเจ้าหน้าที่ประจำศูนย์ฯ

หน่วยงาน/เจ้าหน้าที่	ขั้นตอน
เจ้าหน้าที่ประจำศูนย์ฯ	๑. ให้คำปรึกษา แนะนำข้อร้องเรียนให้แก่ผู้รับบริการ ๒. การติดตามเรื่องร้องเรียนการแจ้งเตือน ๓. แจ้งผู้ร้องเรียน ภายในระยะเวลาที่กำหนด ๔. รายงานข้อเท็จจริง พร้อมข้อเสนอแนะ/ความเห็นที่ได้จากการตรวจสอบข้อเท็จจริง ทุกช่องทางทุกไตรมาสอย่างต่อเนื่อง ๕. รวบรวมสถิติ ข้อมูล รายงานทุกไตรมาส และสิ้นปีงบประมาณ

๑.๖ การประชาสัมพันธ์เรื่องการจัดการข้อร้องเรียน ดำเนินการดังนี้

๑. จัดทำบอร์ดประชาสัมพันธ์ในอาคารเทศบาลตำบลสะพลี
๒. จัดทำแผ่นพับประชาสัมพันธ์เผยแพร่ช่องทางการร้องเรียน
๓. ใช้สื่อ/เว็บไซต์ศูนย์ข้อมูลข่าวสาร (supleecity.go.th)

แผนการประชาสัมพันธ์

ลำดับ	กิจกรรม	เนื้อหา	สถานที่
๑	จัดทำบอร์ดประชาสัมพันธ์	๑. แผนภูมิ ขั้นตอน/กระบวนการ การจัดการข้อร้องเรียน ๒. ช่องทางการรับข้อร้องเรียน	-เทศบาลตำบลสะพลี
๒	จัดพิมพ์แผ่นพับ	๑. ช่องทางการรับข้อร้องเรียน ๒. ประโยชน์ที่ได้รับ ๓. แผนภูมิ ขั้นตอน/กระบวนการ การจัดการข้อร้องเรียน	-กำนัน / ผู้ใหญ่บ้านทุกหมู่บ้าน /ชุมชน
๓	สื่อ/เว็บไซต์	-ช่องทางการรับข้อร้องเรียน	-เว็บไซต์ข้อมูลข่าวสารฯ และเทศบาลตำบลสะพลี

บทที่ ๒

กระบวนการจัดการข้อร้องเรียน

กระบวนการรับเรื่องร้องเรียนและดำเนินการจัดการข้อร้องเรียน ของเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบการจัดการข้อร้องเรียน เทศบาลตำบลสะพือโดยผ่านทางช่องทางต่างๆ ดังต่อไปนี้

๑. เทศบาลตำบลสะพือดังนี้

๑. ร้องเรียนด้วยตนเอง ณ ที่สำนักงานปลัดเทศบาลตำบลสะพือ เทศบาลตำบลสะพือ เลขที่ ๙๙ หมู่ที่ ๙ ตำบลสะพือ อำเภอปะทิว จังหวัดชุมพร

๒. ร้องเรียนทางจดหมาย ที่ทำการเทศบาลตำบลสะพือ เลขที่ ๙๙ หมู่ที่ ๙ ตำบลสะพือ อำเภอปะทิว จังหวัดชุมพร ๘๖๒๓๐

๓. ร้องเรียนทางศูนย์บริการประชาชน ในเบื้องต้นหมายเลขโทรศัพท์ ๐๗๗๖๒๒๘๖๖-๗

๔. ร้องเรียนทางสายด่วน สายตรง ผ่านหมายเลขโทรศัพท์

* นายกฤษฎา โลพิศ (นายกเทศมนตรี) สายตรง ๐๘๗๘๙๑๓๒๕๔

* นายอำพร กัลปหา (ปลัดเทศบาล) สายตรง ๐๘๖๙๔๙๗๕๖๑

* นางสาวอุมาพร ศุภการ (หัวหน้าสำนักปลัด) สายตรง ๐๖๑๔๙๒๔๔๖๓

๕. ร้องเรียน ผ่าน supleecity.go.th

๖. ร้องเรียนผ่าน e-mail : ๕๘๖๐๓๑๐@dla.go.th

รายละเอียดของขั้นตอนการปฏิบัติงาน

๑. การแต่งตั้งผู้รับผิดชอบจัดการข้อร้องเรียนของหน่วยงาน

๑.๑ กำหนดสถานที่จัดตั้งศูนย์ / จุดรับข้อร้องเรียนของหน่วยงาน

๑.๒ กำหนดหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบจัดการข้อร้องเรียนของหน่วยงาน

๑.๓ พิจารณาคณะสมมติของบุคลากรที่เหมาะสม เพื่อกำหนดเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบจัดการข้อร้องเรียนของหน่วยงาน

๑.๔ จัดทำคำสั่งแต่งตั้งเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบจัดการข้อร้องเรียนของหน่วยงาน พร้อมทั้งแจ้งให้บุคลากรภายในหน่วยงานทราบเกี่ยวกับการจัดการข้อร้องเรียนของหน่วยงาน

๑.๕ ให้แจ้งรายชื่อเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบจัดการข้อร้องเรียนของหน่วยงาน ให้ศูนย์ข้อมูลข่าวสารฯ เพื่อประสานงาน

๒. การรับและตรวจสอบข้อร้องเรียนจากช่องทางต่าง ๆ
เจ้าหน้าที่ฯ ปฏิบัติตามที่กำหนด ดังนี้

ช่องทาง	ความถี่ในการตรวจสอบช่องทาง	ระยะเวลาดำเนินการรับข้อร้องเรียน เพื่อประสานหาทางแก้ไข	ระยะเวลาในการตอบสนองข้อร้องเรียน
โทรศัพท์/ Call Center	ทุกครั้งที่มีเสียงโทรศัพท์ดัง	ภายใน ๑ วัน	ภายใน ๑๕ วันทำการ
ร้องเรียนกับเจ้าหน้าที่ฯ ณ ศูนย์ / จุดรับข้อร้องเรียนของหน่วยงาน	ทุกครั้งที่มีผู้ร้องเรียน	ภายใน ๑ วัน	ภายใน ๑๕ วันทำการ
หนังสือ / จดหมาย/ Fax	ทุกครั้งที่มีการร้องเรียน	ภายใน ๗ วัน (นับจากวันทำงานสารบรรณของหน่วยงานลงเลขรับหนังสือ / จดหมาย)	ภายใน ๑๕ วันทำการ
เว็บไซต์/E-MAIL ของหน่วยงาน	ทุกวันทำการ (เช้า – บ่าย)	ภายใน ๗ วัน	ภายใน ๑๕ วันทำการ
อื่นๆ เช่น กล้องรับข้อร้องเรียน / กล้องแสดงความคิดเห็น	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) ควรถามชื่อ-สกุล หมายเลขติดต่อกลับของผู้ร้องเรียน เพื่อเป็นหลักฐานยืนยัน และป้องกันการกลั่นแกล้ง รวมทั้งเป็นประโยชน์ในการแจ้งข้อมูลการดำเนินงานแก้ไข/ปรับปรุงกลับแก่ผู้ร้องเรียน

๔. การวิเคราะห์ระดับข้อร้องเรียน

พิจารณาจำแนกระดับข้อร้องเรียน ดังนี้

• ข้อร้องเรียนระดับข้อคิดเห็น, ข้อเสนอแนะ, คำชมเชย, สอบถามหรือร้องขอข้อมูล กล่าวคือ ผู้ร้องเรียนไม่ได้รับความเดือดร้อน แต่ติดต่อมาเพื่อให้ข้อเสนอแนะ / ให้ข้อคิดเห็น / ชมเชย / สอบถามหรือร้องขอข้อมูลของเทศบาลตำบลสะพลีเจ้าหน้าที่ศูนย์ข้อมูลข่าวสารฯ หรือเจ้าหน้าที่หน่วยงานที่เกี่ยวข้องให้ข้อคิดเห็นหรือตอบคำถามได้เลย

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

- ข้อร้องเรียนระดับนอกเหนืออำนาจเทศบาลตำบลสะพลีกล่าวคือ ผู้ร้องเรียนร้องขอในสิ่งที่ยอยู่นอกเหนือบทบาทอำนาจหน้าที่ของเทศบาลตำบลสะพลีประสานหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง/แนะนำผู้ร้องเรียนเนิการหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

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 เทศบาลตำบลสะพลี จัดทำรายงานผลการดำเนินงานเสนอผู้บริหารทุกไตรมาสและสิ้นปีงบประมาณ

ขั้นตอนการปฏิบัติงาน

ขั้นตอนที่ ๑

ผู้ร้องเรียนมาติดต่อหรือรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ทุกช่องทาง เจ้าหน้าที่รับเรื่อง/รับผิดชอบลงทะเบียนระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์/ทะเบียนรับ-ส่ง และวิเคราะห์เรื่องร้องเรียนที่รับ

ขั้นตอนที่ ๒

เจ้าหน้าที่เสนอผู้บริหารทราบและพิจารณา มอบหมายแก่หน่วยงาน/เจ้าหน้าที่รับผิดชอบ

ขั้นตอนที่ ๓

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

ขั้นตอนที่ ๔

หน่วยงานที่รับผิดชอบ ตรวจสอบข้อเท็จจริง และดำเนินการตามอำนาจหน้าที่ตามมาตรฐานการดำเนินงาน

ขั้นตอนที่ ๕

หน่วยงานที่รับผิดชอบแจ้งผลการดำเนินการสรุปเรื่องและทำบันทึกเสนอผู้บริหารทราบและศูนย์ข้อมูลข่าวสารทราบ เพื่อรวบรวมเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ของหน่วยงาน

ขั้นตอนที่ ๖

- ยุติเรื่อง แจ้งผลการพิจารณาแก่ผู้ร้องเรียน

- ไม่ยุติ ติดตามผลการดำเนินงานเป็นระยะและแจ้งผู้ร้องเรียนทราบเป็นระยะ (กรณีทราบชื่อ/ที่อยู่)

มาตรฐานงาน

มาตรฐานด้านระยะเวลา (การดำเนินงาน)

แล้วแต่ข้อเท็จจริง/ข้อกฎหมาย (โดยมีการติดตามเป็นระยะ จนหาทางแก้ไข/ยุติเรื่อง)

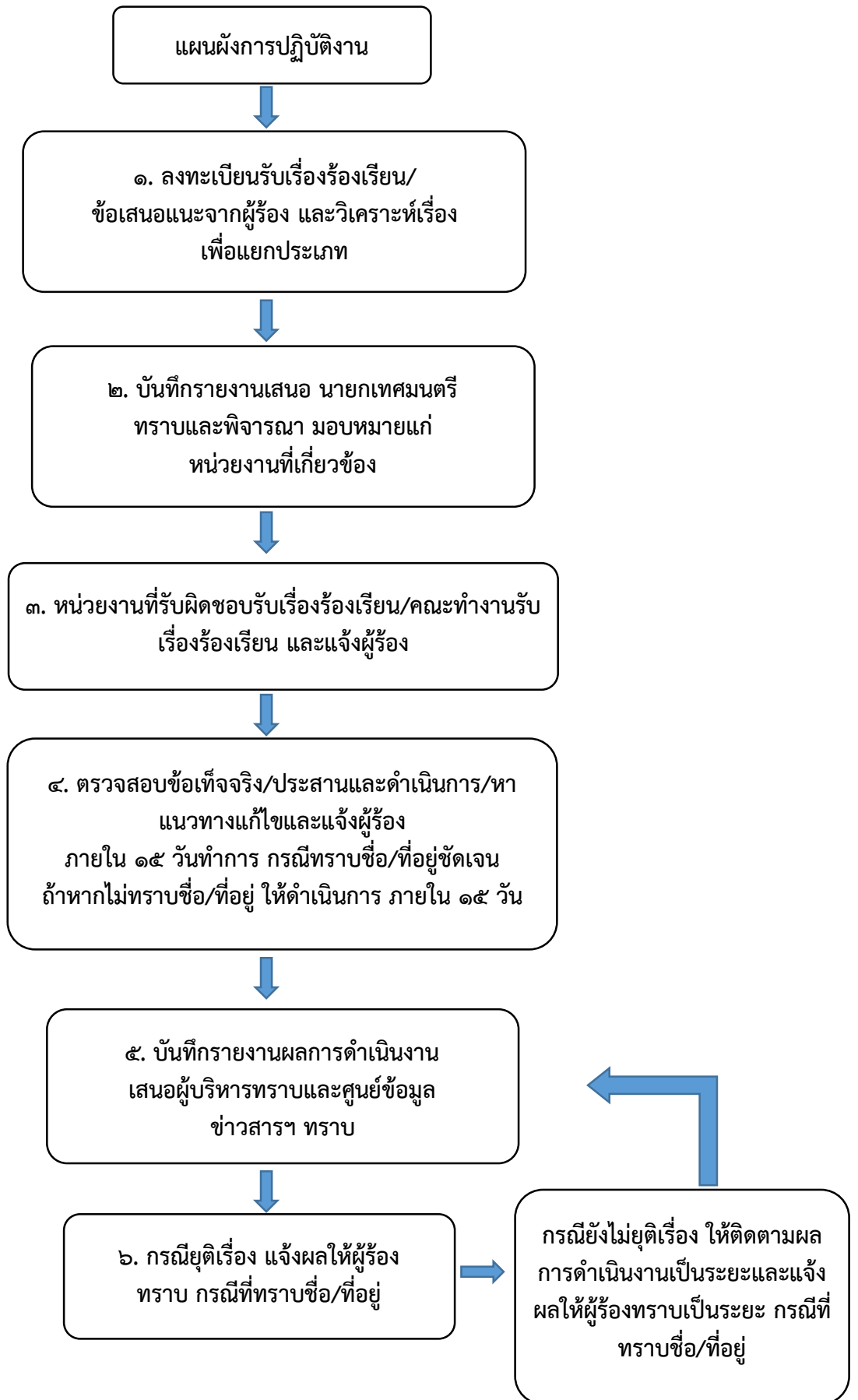
มาตรฐานด้านคุณภาพ

- ดำเนินกิจกรรมตามแผน และกำหนดการที่วางไว้อย่างครบถ้วน ถูกต้องตามระยะเวลา
- สามารถตอบสนองต่อเรื่องร้องเรียนภายในระยะเวลา และความจำเป็นสำคัญเร่งด่วน มีความ

รวดเร็วเป็นธรรม ตรวจสอบได้

การติดตามและประเมินผล

จัดทำรายงานสรุปผลการดำเนินการจัดการข้อร้องเรียนทุกไตรมาส



บทที่ ๓

แบบรายงาน

การรายงานผลการดำเนินการจัดการซื้อร้องเรียน โดยผ่านระบบฯ สามารถรายงานผลได้ตามหัวข้อดังต่อไปนี้

๑. รายงานสรุปจำนวนข้อร้องเรียนในแต่ละปีงบประมาณ

๒. รายงานสรุปจำนวนข้อร้องเรียน จำแนกตามไตรมาส

แบบฟอร์มรายงานสรุปข้อร้องเรียนขึ้นอยู่กับหน่วยงาน รายงานแก่ผู้บริหารทราบอย่างต่อเนื่อง

(ตัวอย่าง)รายงานผลการดำเนินงาน

ลำดับที่	เดือน	จำนวนเรื่อง	อยู่ระหว่างดำเนินการ	ยุติเรื่อง	หมายเหตุ
๑	มกราคม	๑	๐	๑	
๒	กุมภาพันธ์	๓	๐	๓	
๓	มีนาคม	๒	๐	๒	
๔	เมษายน	๒	๐	๒	
๕	พฤษภาคม	๓	๑	๒	
๖	มิถุนายน	๓	๓	๐	
...				
รวม		๑๔	๔	๑๐

บทที่ ๔

แบบฟอร์ม

แบบฟอร์มกรณีผู้ร้องเรียนติดต่อด้วยตนเองโดยมีหนังสือ

แบบฟอร์มบันทึกข้อร้องเรียน สำหรับเจ้าหน้าที่ฯ บันทึกข้อมูลการรับข้อร้องเรียนเป็นประจำทุกวัน

(ตัวอย่าง) แบบฟอร์ม กรณีผู้ร้องเรียน
ติดต่อด้วยตนเอง
โดยมีหนังสือ

แบบคำร้องทั่วไป

สำนักงานเทศบาลตำบลสะพลี

อำเภอปะทิว จังหวัดชุมพร ๘๖๒๓๐

วันที่.....เดือน.....พ.ศ.....

เรื่อง

เรียน นายกเทศมนตรีตำบลสะพลี

ด้วยข้าพเจ้า (นาย/นาง/นางสาว).....อายุ.....ปี
อยู่บ้านเลขที่.....หมู่ที่.....ตำบล.....อำเภอ.....จังหวัด.....
หมายเลขโทรศัพท์ที่สามารถติดต่อได้.....ขอยื่นคำร้องต่อนายกเทศมนตรีตำบลสะพลี
ดังต่อไปนี้

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

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณา

ขอแสดงความนับถือ

(.....)

ผู้ยื่นคำร้อง

แบบฟอร์มกรณีผู้ร้อง ร้องเรียนผ่านเว็บไซต์ /

แบบฟอร์มบันทึกข้อร้องเรียน สำหรับเจ้าหน้าที่ฯ บันทึกข้อมูลการรับข้อร้องเรียนเป็นประจำทุกวัน (ตัวอย่าง) แบบฟอร์ม กรณีผู้ร้องเรียนผ่านเว็บไซต์

The image shows a screenshot of a web browser displaying the official website of Tombon Saphee Municipality. The browser's address bar shows the URL <http://www.sapleecity.go.th/html/newqq.asp>. The website header features the municipality's logo and name in Thai: "สำนักงานเทศบาลตำบล สะพลี" (Tombon Saphee Municipality) and "อำเภอปะทิว จังหวัดชุมพร" (Patheungue District, Chumphon Province). A banner image shows a large building and a sign that reads "สำนักงานเทศบาลตำบลสะพลี" and "TOMBON SAPHEE MUNICIPALITY".

Below the banner, there is a navigation bar with "หน้าหลัก" (Home) and "ติดต่อเรา" (Contact Us) links. A brown box contains the text: "ยินดีต้อนรับเข้าสู่ สำนักงานเทศบาลตำบลสะพลี 99 หมู่ 9 ตำบลสะพลี อำเภอปะทิว จังหวัดชุมพร 86".

The main content area is divided into two columns. The left column has a pink header "หน้าแรก" (Home) and lists various services: "ข้อมูลพื้นฐาน", "วิสัยทัศน์/พันธกิจ", "โครงสร้างองค์กร", "อำนาจหน้าที่", "นโยบายการบริหาร", "ศูนย์ข้อมูลข่าวสาร", and "มาตรฐานคุณธรรมจริยธรรม". Below this is a pink header "ข้อมูลข่าวสาร" (Information) listing: "แผนยุทธศาสตร์การพัฒนา", "แผนพัฒนาสามปี", "แผนพัสดุประจำปี", "แผนการดำเนินงานประจำปี", "แผนอัตรากำลังสามปี", "แผนปฏิบัติการจัดซื้อ-จัดจ้าง", "การติดตามและประเมินผลพัฒนา", "เทศบัญญัติงบประมาณรายจ่าย", "แผนปฏิบัติการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย", and "งานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย".

The right column has a blue header "กรณีสนทนาก" (Complaint Form) and contains a form with the following fields: "จากคุณ" (Name), "อีเมล" (Email), "หัวข้อ" (Subject), and "รายละเอียด:" (Details). Below the form, it shows the date and time: "โพสข้อความเมื่อ 11/23/2018 (11:08:46 AM)" and a "โพสข้อความ" (Post Message) button. At the bottom, there is a small disclaimer: "ก่อนการแสดงความคิดเห็นทุกครั้ง ทางด้านผู้ร้องเรียนสามารถแจ้งข้อมูลของคุณได้ กรุณาใช้คำสุภาพในการแสดงความคิดเห็น"

ศูนย์ข้อมูลข่าวสารของราชการ
เทศบาลตำบลสะพือ
ช่องทางการร้องเรียน



สำนักงานเทศบาลตำบลสะพือ

๙๙ หมู่ ๙ ตำบลสะพือ อำเภอปะทิว จังหวัดชุมพร ๘๖๒๓๐

โทรศัพท์ ๐๗๗-๖๒๒๘๖๖-๗ / โทรสาร ๐๗๗-๖๒๒๘๖๘

www.saphlicity.go.th