



คู่มือสำหรับประชาชน การร้องทุกข์ ร้องเรียน

เทศบาลตำบลตะลั่นมะเค็ด

อำเภอพาน จังหวัดเชียงราย

คำนำ

คู่มือประชาชนการปฏิบัติงานด้านการร้องเรียน รับเรื่องราวร้องทุกข์ของศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์เทศบาลตำบลสันมะเค็ดฉบับนี้ จัดทำขึ้นเพื่อเป็นกรอบหรือแนวทางการในการปฏิบัติงานด้านรับเรื่องราวร้องเรียน ร้องทุกข์ ผ่านศูนย์ยุติธรรมชุมชนของเทศบาลตำบลสันมะเค็ด ทั้งในเรื่องร้องเรียนทั่วไป ร้องเรียนด้านการจัดซื้อจัดจ้างหรือร้องเรียนเจ้าหน้าที่กระทำความทุจริตหรือประพฤติดีมิชอบ ตอบสนองนโยบายของรัฐตามพระราชบัญญัติว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๔๖ ซึ่งได้กำหนดแนวทางปฏิบัติราชการ มุ่งให้เกิดประโยชน์สุขแก่ประชาชนโดยยึดประชาชนเป็นศูนย์กลาง เพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชน ให้เกิดความผาสุกและความเป็นอยู่ที่ดีของประชาชน เกิดผลสัมฤทธิ์ต่องานบริการมีประสิทธิภาพและเกิดความคุ้มค่าในการให้บริการ ไม่มีขั้นตอนปฏิบัติงานเกินความจำเป็น มีการปรับปรุงภารกิจให้ทันต่อสถานการณ์ ประชาชนได้รับการอำนวยความสะดวกและได้รับการตอบสนองความต้องการ และมีการประเมินผลการให้บริการสม่ำเสมอ ทั้งนี้ การจัดการข้อร้องเรียนจนได้ข้อยุติ ให้มีความรวดเร็วและมีประสิทธิภาพ เพื่อตอบสนองความต้องการและความคาดหวังของผู้รับบริการ จำเป็นจะต้องมีขั้นตอน/กระบวนการและแนวทางในการปฏิบัติงานที่ชัดเจน และเป็นมาตรฐานเดียวกัน

งานนิติการ

สำนักปลัด เทศบาลตำบลสันมะเค็ด

สารบัญ

เรื่อง	หน้า
บทที่ ๑ บทนำ	
- หลักการและเหตุผล	๑
- วัตถุประสงค์การจัดทำคู่มือ	๑
- ขอบเขต	๒ - ๓
- สถานที่ตั้ง	๔
- หน้าที่ความรับผิดชอบ	๔
- ค่าธรรมเนียม/ค่าบริการ	๔
บทที่ ๒ ประเด็นที่เกี่ยวข้องกับการร้องเรียน	
- คำจำกัดความ	๕ - ๖
บทที่ ๓ แผนผังกระบวนการ/ช่องทางการจัดการเรื่องร้องเรียนฯ	๗
บทที่ ๔ ขั้นตอนการปฏิบัติงาน	
- การรับและตรวจสอบข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์จากช่องทางต่างๆ	๘
- การบันทึกข้อร้องเรียน	๙
- การประสานหน่วยงานเพื่อแก้ไขปัญหาข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์และการแจ้งผู้ร้องเรียน/ร้องทุกข์ทราบ	๙
- การติดตามแก้ไขปัญหาคำร้องเรียน	๙
- การรายงานผลการดำเนินการให้ผู้บริหารทราบ	๙
- มาตรฐานงาน	๙
ภาคผนวก	
- แบบฟอร์มคำร้องเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์	

บทที่ ๑ บทนำ

คู่มือการปฏิบัติงานรับเรื่องราวร้องทุกข์ ศูนย์รับเรื่องราวร้องเรียนร้องทุกข์เทศบาลตำบลสันมะเค็ด

๑. หลักการและเหตุผล

ตามพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๔๖ ได้กำหนดแนวทางปฏิบัติราชการเพื่อมุ่งให้เกิดประโยชน์สุขแก่ประชาชนโดยยึดประชาชนเป็นศูนย์กลาง เพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชนให้เกิดความผาสุกและความเป็นอยู่ที่ดีของประชาชน เกิดผลสัมฤทธิ์ต่องานบริการ มีประสิทธิภาพและเกิดความคุ้มค่า การให้บริการไม่มีขั้นตอนปฏิบัติงานเกินความจำเป็น มีการปรับปรุงภารกิจให้ทันต่อสถานการณ์ ประชาชนได้รับการอำนวยความสะดวก และมีการประเมินผลการให้บริการอย่างสม่ำเสมอ

การร้องเรียนร้องทุกข์ของประชาชนถือเป็นเสียงสะท้อนให้หน่วยงานของรัฐทราบว่าการบริหารราชการมีประสิทธิภาพและประสิทธิผลมากน้อยเพียงใด ซึ่งรัฐบาลและหน่วยงานของรัฐได้ตระหนักและให้ความสำคัญกับการแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ของประชาชนมาโดยตลอด โดยจัดให้มีการรับฟังความคิดเห็น เปิดโอกาสให้ประชาชนเข้ามามีส่วนรวม และตรวจสอบการทำงานของรัฐบาลและหน่วยงานของรัฐมากขึ้น เพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชนและเสริมสร้างความสงบสุขให้เกิดขึ้นในสังคม โดยเฉพาะเมื่อประเทศมีการพัฒนาทางด้านเศรษฐกิจ ด้านสังคม และด้านการเมืองอย่างต่อเนื่อง ทำให้เกิดการเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็วนำไปสู่การแข่งขันและการเอาเปรียบ เป็นเหตุให้ประชาชนที่ได้รับความเดือดร้อน และประสบปัญหาหรือไม่ได้รับความเป็นธรรมจึงนำมาสู่การร้องเรียนร้องทุกข์ต่อหน่วยงานต่าง ๆ เพิ่มมากยิ่งขึ้น เพื่อให้การบริหารระบบราชการเป็นไปด้วยความถูกต้อง โปร่งใส และเป็นธรรม ควบคู่กับการพัฒนาประเทศให้เท่าทันกับสถานการณ์ และเป็นการบำบัดทุกข์ บำรุงสุข ตลอดจนดำเนินการแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนของประชาชนให้มีประสิทธิภาพ มีความรวดเร็ว และประสบผลสำเร็จอย่างมีประสิทธิภาพ

งานนิติการ สำนักปลัด จึงได้จัดทำคู่มือ ปฏิบัติงานด้านการร้องเรียน / ร้องทุกข์เกี่ยวกับร้องเรียนทั่วไป ร้องเรียนด้านการจัดซื้อจัดจ้างหรือร้องเรียนเจ้าหน้าที่ของรัฐกระทำทุจริตหรือประพฤติมิชอบ

๒. วัตถุประสงค์การจัดทำคู่มือ

๒.๑ เพื่อให้เจ้าหน้าที่เทศบาลตำบลสันมะเค็ด ใช้เป็นแนวทางในการปฏิบัติในการรับเรื่องราวร้องเรียน ร้องทุกข์ หรือขอความช่วยเหลือให้มีมาตรฐานเดียวกันและเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ

๒.๒ เพื่อให้การดำเนินงานจัดการข้อร้องเรียนของเทศบาลตำบลสันมะเค็ดมีขั้นตอนกระบวนการและแนวทางในการปฏิบัติงานเป็นมาตรฐานเดียวกัน

๒.๓ เพื่อสร้างมาตรฐานการปฏิบัติงานที่มุ่งไปสู่การบริหารคุณภาพทั่วทั้งองค์กรอย่างมีประสิทธิภาพ

๒.๔ เพื่อเผยแพร่ให้กับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของเทศบาลตำบลสันมะเค็ดทราบกระบวนการ

๒.๕ เพื่อให้มั่นใจว่าได้มีการปฏิบัติตามข้อกำหนด ระเบียบหลักเกณฑ์เกี่ยวกับการจัดการข้อร้องเรียนที่กำหนดไว้อย่างสม่ำเสมอ และมีประสิทธิภาพ

๓. ขอบเขต

๓.๑ กรณีร้องเรียนทั่วไป

๓.๑.๑ สอบถามข้อมูลเบื้องต้นจากผู้ขอรับบริการถึงความประสงค์ของการขอรับบริการ

๓.๑.๒ ดำเนินการบันทึกข้อมูลของผู้ขอรับบริการ เพื่อเก็บไว้เป็นฐานข้อมูลของผู้ขอรับบริการจากศูนย์บริการ

๓.๑.๓ แยกประเภทงานบริการตามความประสงค์ของผู้ขอรับบริการ เช่น ปรีกษากฎหมาย, ขออนุมัติ/อนุญาต, ขอร้องเรียน/ร้องทุกข์/แจ้งเบาะแส หรือร้องเรียนเรื่องจัดซื้อจัดจ้าง

๓.๑.๔ ดำเนินการให้คำปรึกษาตามประเภทงานบริการเพื่อตอบสนองความประสงค์ของผู้ขอรับบริการ

๓.๑.๕ เจ้าหน้าที่ดำเนินการเพื่อตอบสนองความประสงค์ของผู้ขอรับบริการ

- กรณีร้องเรียนทั่วไป นิติกร/เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบ/ที่ปรึกษากฎหมายจะให้ข้อมูลกับผู้ขอรับบริการ ในเรื่องที่ผู้ขอรับบริการต้องการทราบเมื่อให้คำปรึกษาเรียบร้อยแล้วเรื่องที่ขอรับบริการถือว่ายุติ

- กรณีขออนุมัติ/อนุญาต นิติกร/เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบจะให้ข้อมูลกับผู้ขอรับบริการในเรื่องที่ผู้ขอรับบริการต้องการทราบ และดำเนินการรับเรื่องดังกล่าวไว้ นิติกรหรือหน่วยงานผู้รับผิดชอบ เป็นผู้พิจารณาส่งต่อให้กับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องดำเนินการต่อไป ภายใน ๑ – ๒ วัน

- กรณีขอร้องเรียน/ร้องทุกข์/แจ้งเบาะแส นิติกรหรือเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบจะให้ข้อมูลกับผู้ขอรับบริการในเรื่องที่ผู้ขอรับบริการต้องการทราบ และรายงานให้กับหัวหน้าฝ่ายอำนวยการ หัวหน้าสำนักปลัดเทศบาล เพื่อเสนอเรื่องให้กับผู้บังคับบัญชาตามลำดับชั้น พิจารณาความเห็นเพื่อส่งต่อให้กับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องดำเนินการต่อไปภายใน ๑ – ๒ วัน

/กรณี...

- กรณีขออนุมัติ/อนุญาต, ขอร้องเรียน/ร้องทุกข์/แจ้งเบาะแส ให้ผู้ขอรับบริการรอการติดต่อกลับ หรือสามารถติดตามเรื่องกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องหากไม่ได้รับการติดต่อกลับจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ภายใน ๑๕ วัน ให้ติดต่อกลับที่สำนักงานเทศบาลตำบลสันมะเค็ด โทรศัพท์ ๐๕๓-๗๒๗-๑๕๓

๓.๒ กรณีขอร้องเรียนเกี่ยวกับการจัดซื้อจัดจ้าง

๓.๒.๑ สอบถามข้อมูลเบื้องต้นจากผู้ขอรับบริการถึงความประสงค์ของการขอรับบริการ

๓.๒.๒ ดำเนินการบันทึกข้อมูลของผู้ขอรับบริการ เพื่อเก็บไว้เป็นฐานข้อมูลของผู้ขอรับบริการจากเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบ

๓.๒.๓ แยกประเภทงานร้องเรียนเรื่องร้องเรียนจัดซื้อจัดจ้างให้กับผู้อำนวยการกองคลัง เพื่อเสนอเรื่องให้กับผู้บังคับบัญชาตามลำดับชั้น พิจารณาความเห็น

- กรณีขอร้องเรียนเกี่ยวกับจัดซื้อจัดจ้าง เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบ/นิติกรจะให้ข้อมูลกับผู้ขอรับบริการในเรื่องที่ผู้ขอรับบริการต้องการทราบเมื่อให้คำปรึกษาเรียบร้อยแล้วเรื่องที่ขอรับบริการถือว่ายุติ

- กรณีขอร้องเรียน/ร้องทุกข์/แจ้งเบาะแสเกี่ยวกับการจัดซื้อจัดจ้าง เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบ/นิติกรจะให้ข้อมูลกับผู้ขอรับบริการในเรื่องที่ผู้ขอรับบริการต้องการทราบ และจะดำเนินการรับเรื่องดังกล่าวไว้ เพื่อเสนอเรื่องให้กับผู้บังคับบัญชาตามลำดับชั้น พิจารณาความเห็นเพื่อส่งต่อไปยังหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ดำเนินการต่อไปภายใน ๑ - ๒ วัน

- กรณีขออนุมัติ/อนุญาต, ขอร้องเรียน/ร้องทุกข์/แจ้งเบาะแสเรื่องจัดซื้อจัดจ้างให้ผู้ขอรับบริการ รอการติดต่อกลับหรือสามารถติดตามเรื่องกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องหากไม่ได้รับการติดต่อกลับจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้องภายใน ๑๕ วัน ให้ติดต่อกลับที่สำนักงานเทศบาลตำบลสันมะเค็ด โทรศัพท์ ๐๕๓-๗๒๗-๑๕๓

๓.๓ กรณีขอร้องเรียนเจ้าหน้าที่ของรัฐกระทำทุจริต/ประพฤติมิชอบ

๓.๓.๑ สอบถามข้อมูลเบื้องต้นจากผู้ขอรับบริการถึงความประสงค์ของการขอรับบริการ

๓.๓.๒ ดำเนินการบันทึกข้อมูล เบาะแส พยานหลักฐานของผู้ขอรับบริการ เพื่อเก็บไว้เป็นฐานข้อมูลของผู้ขอรับบริการจากเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบ

๓.๓.๓ แยกประเภทงานร้องเรียนเจ้าหน้าที่กระทำทุจริตและประพฤติมิชอบเพื่อเสนอเรื่องให้กับผู้บังคับบัญชาตามลำดับชั้น พิจารณาความเห็น

๓.๓.๔ หากผู้บังคับบัญชาเห็นว่า

- ข้อร้องเรียนมีมูล มีคำสั่งแต่งตั้งคณะกรรมการตรวจสอบข้อเท็จจริง เพื่อดำเนินการลงโทษ

ทางวินัย

- ข้อร้องเรียนไม่มีมูล เห็นควรยุติเรื่อง

๔. สถานที่ตั้ง

ตั้งอยู่ ณ สำนักงานเทศบาลตำบลสันมะเค็ด อำเภอพาน จังหวัดเชียงราย

เลขที่ ๓๑๐ หมู่ ๓ บ้านสันนคร ตำบลสันมะเค็ด อำเภอพาน จังหวัดเชียงราย

๕. หน้าที่ความรับผิดชอบ

เป็นศูนย์กลางในการรับเรื่องราวร้องเรียน - ร้องทุกข์และให้บริการข้อมูลข่าวสาร ให้คำปรึกษาเรื่องปัญหาความต้องการและข้อเสนอแนะของประชาชน

๖. เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบ

นิติกรหรือเจ้าหน้าที่ผู้ได้รับแต่งตั้ง

๗. ค่าธรรมเนียม/ค่าบริการ

ไม่มีค่าธรรมเนียม/ค่าบริการ

บทที่ ๒ ประเด็นที่เกี่ยวข้องกับการร้องเรียน

คำจำกัดความ

- “ผู้รับบริการ” หมายถึง ผู้ที่มาใช้บริการจากส่วนราชการและประชาชนทั่วไป
- ผู้รับบริการ ประกอบด้วย หน่วยงานของรัฐ/เจ้าหน้าที่ของหน่วยงานของรัฐ/เอกชนหรือบุคคล/นิติบุคคล
- หน่วยงานของรัฐ ได้แก่ กระทรวง ทบวง กรม หรือส่วนราชการที่เรียกชื่ออย่างอื่น องค์การปกครองส่วนท้องถิ่น รัฐวิสาหกิจ และให้หมายความรวมถึงองค์กรอิสระ องค์การมหาชน หน่วยงานในกำกับของรัฐและหน่วยงานอื่นใดในลักษณะเดียวกัน
- เจ้าหน้าที่ของรัฐ ได้แก่ ข้าราชการ พนักงานราชการ ลูกจ้างประจำ พนักงานจ้างตามภารกิจและผู้ปฏิบัติงานประเภทอื่น ไม่ว่าจะเป็นการแต่งตั้งในฐานะเป็นกรรมการหรือฐานะอื่นใด รวมทั้งผู้ซึ่งได้แต่งตั้งและถูกสั่งให้ปฏิบัติงานให้แก่หน่วยงานของรัฐ
- บุคคล/หน่วยงานอื่นที่ไม่ใช่หน่วยงานของรัฐ
- ผู้ให้บริการตลาดกลางทางอิเล็กทรอนิกส์
- ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ประกอบด้วย
- ผู้ค้ากับหน่วยงานของรัฐ
- ผู้มีสิทธิรับเงินจากทางราชการที่ไม่ใช่เจ้าหน้าที่ของรัฐ
- “ผู้มีส่วนได้เสีย” หมายถึง ผู้ที่ได้รับผลกระทบทั้งทางบวกและทางลบ ทั้งทางตรงและทางอ้อมจากการดำเนินการของส่วนราชการ เช่น ประชาชนในเขตเทศบาลตำบลสันมะเค็ด
- “การจัดการข้อร้องเรียน” หมายถึง มีความหมายครอบคลุมถึงการจัดการในเรื่องข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์/ ข้อเสนอแนะ/ข้อคิดเห็น/คำชมเชย/การสอบถามหรือการร้องขอข้อมูล
- “ผู้ร้องเรียน/ร้องทุกข์” หมายถึง ประชาชนทั่วไป/ผู้มีส่วนได้เสียที่มาติดต่อราชการผ่านช่องทางต่าง ๆ โดยมีวัตถุประสงค์ครอบคลุมการร้องเรียน/ร้องทุกข์/การให้ข้อเสนอแนะ/การให้ข้อคิดเห็น/การชมเชย/การร้องขอข้อมูล
- “ช่องทางการรับข้อร้องเรียน” หมายถึง ช่องทางต่าง ๆ ที่ใช้ในการรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ เช่น ติดต่อด้วยตนเอง/ติดต่อทางโทรศัพท์/เว็บไซต์/Facebook เป็นต้น
- “เจ้าหน้าที่” หมายถึง เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบจัดการข้อร้องเรียนของหน่วยงาน

/ข้อ...

“ข้อร้องเรียน”

หมายถึง แบ่งเป็นประเภท ๓ ประเภท ได้แก่

- ข้อร้องเรียนทั่วไป เช่น เรื่องราร้องทุกข์ทั่วไปข้อคิดเห็น ข้อเสนอแนะ คำชมเชย สอบถามหรือร้องขอข้อมูล การร้องเรียนเกี่ยวกับคุณภาพและการให้บริการของหน่วยงาน
- การร้องเรียนเกี่ยวกับความโปร่งใสของการจัดซื้อจัดจ้าง
- การร้องเรียนเจ้าหน้าที่ของรัฐกระทำทุจริตและประพฤติมิชอบ เป็นต้น

“คำร้องเรียน”

หมายถึง คำหรือข้อความที่ผู้ร้องเรียนกรอกตามแบบฟอร์มร้องเรียน/ร้องทุกข์ หรือระบบการรับคำร้องเรียนเอง มีแหล่งที่สามารถตอบสนอง หรือมีรายละเอียดอย่างชัดเจนหรือมีนัยสำคัญที่เชื่อถือได้

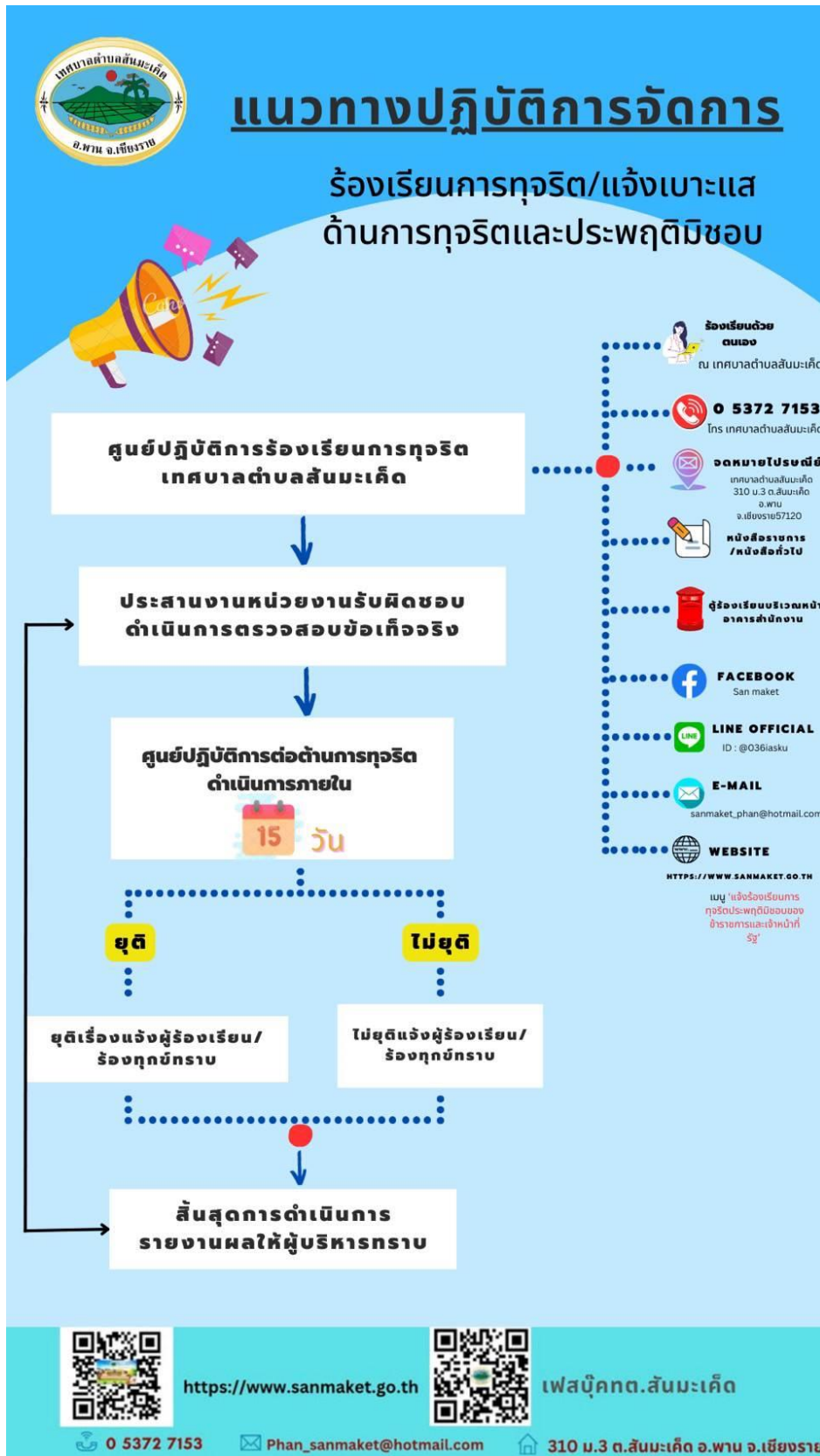
“การดำเนินการเรื่องร้องเรียน”

หมายถึง เรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ที่ได้รับผ่านช่องทางการร้องเรียนต่างๆ มาเพื่อทราบ หรือพิจารณาดำเนินการแก้ไขปัญหาตามอำนาจหน้าที่

“การจัดการเรื่องร้องเรียน”

กระบวนการที่ดำเนินการในการแก้ไขปัญหาตามเรื่องร้องเรียนที่ได้รับ ให้ได้รับการแก้ไข หรือบรรเทาความเดือดร้อนจากการดำเนินงาน

บทที่ ๓ แผนผังกระบวนการ/ช่องทางการจัดการเรื่องร้องเรียนฯ



บทที่ ๔ ขั้นตอนการปฏิบัติงาน

การแต่งตั้งผู้รับผิดชอบจัดการข้อร้องเรียน / ร้องทุกข์ ของหน่วยงาน

๑. จัดตั้งศูนย์/จุดรับข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ของประชาชน

๒. จัดทำคำสั่งแต่งตั้งเจ้าหน้าที่ประจำศูนย์

๓. แจ้งผู้รับผิดชอบตามคำสั่งเทศบาลตำบลสันมะเค็ด เพื่อความสะดวกในการประสานงาน

๘. การรับและตรวจสอบข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์จากช่องทางต่าง ๆ

ดำเนินการรับและติดตามตรวจสอบข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ที่เข้ามายังหน่วยงานจากช่องทางต่าง ๆ โดยมีข้อปฏิบัติตามที่กำหนด ดังนี้

ช่องทาง	ความถี่ในการตรวจสอบช่องทาง	ระยะเวลาดำเนินการรับข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์เพื่อประสานหาทางแก้ไขปัญหา	หมายเหตุ
ร้องเรียนด้วยตนเอง ณ ห้องสำนักงานเทศบาลตำบลสันมะเค็ด	วันเวลาทำการ วันจันทร์-วันศุกร์ เวลา ๐๘.๓๐ - ๑๖.๓๐ น.	ภายใน ๑ วันทำการ	ผู้รับเรื่อง : นิติกร/ ผู้ได้รับการแต่งตั้ง
ร้องเรียนผ่านโทรศัพท์ สำนักงานเทศบาลตำบลสันมะเค็ด ๐๕๓-๗๒๗-๑๕๓	วันเวลาทำการ วันจันทร์-วันศุกร์ เวลา ๐๘.๓๐ - ๑๖.๓๐ น.	ภายใน ๑ วันทำการ	ผู้รับเรื่อง : นิติกร/ ผู้ได้รับการแต่งตั้ง
ร้องเรียนผ่านจดหมายทางไปรษณีย์ เทศบาลตำบลสันมะเค็ด ๓๑๐ หมู่ ๓ ตำบล สันมะเค็ด อำเภอพาน จังหวัดเชียงราย ๕๗๑๒๐	วันเวลาทำการ วันจันทร์-วันศุกร์ เวลา ๐๘.๓๐ - ๑๖.๓๐ น.	ภายใน ๑ วันทำการ	ผู้รับเรื่อง : นิติกร/ ผู้ได้รับการแต่งตั้ง
ร้องเรียนผ่านตู้รับเรื่องร้องทุกข์หน้าอาคาร สำนักงาน	วันเวลาทำการ วันจันทร์-วันศุกร์ เวลา ๐๘.๓๐ - ๑๖.๓๐ น.	ภายใน ๑ วันทำการ	ผู้รับเรื่อง : นิติกร/ ผู้ได้รับการแต่งตั้ง
Facebook : ประชาสัมพันธ์ ทต.สันมะเค็ด อำเภอพาน จังหวัดเชียงราย	วันเวลาทำการ วันจันทร์-วันศุกร์ เวลา ๐๘.๓๐ - ๑๖.๓๐ น.	ภายใน ๑ วันทำการ	ผู้รับเรื่อง : นิติกร/ ผู้ได้รับการแต่งตั้ง
Line official : @๐๓๖iasku	วันเวลาทำการ วันจันทร์-วันศุกร์ เวลา ๐๘.๓๐ - ๑๖.๓๐ น.	ภายใน ๑ วันทำการ	ผู้รับเรื่อง : นิติกร/ ผู้ได้รับการแต่งตั้ง
E-mail : Phan_sanmaket@hotmail.com	วันเวลาทำการ วันจันทร์-วันศุกร์ เวลา ๐๘.๓๐ - ๑๖.๓๐ น.	ภายใน ๑ วันทำการ	ผู้รับเรื่อง : นิติกร/ ผู้ได้รับการแต่งตั้ง

๙. การบันทึกข้อร้องเรียน

๙.๑ กรอกรูปแบบฟอร์มบันทึกข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ โดยมีรายละเอียด ชื่อ-สกุล ที่อยู่ หมายเลขโทรศัพท์ติดต่อ เรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ และสถานที่เกิดเหตุ

๙.๒ ทุกช่องทางที่มีการร้องเรียน นิติกร/เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบต้องบันทึกข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ ลงสมุดบันทึกข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์

๑๐. การประสานหน่วยงานเพื่อแก้ปัญหาข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ และการแจ้งผู้ร้องเรียน/ร้องทุกข์ทราบ

๑๐.๑ กรณีเป็นการขอข้อมูลข่าวสาร ประสานหน่วยงานผู้ครอบครองเอกสาร เจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้องเพื่อให้ข้อมูลแก่ผู้ร้องขอได้ทันที

๑๐.๒ ข้อร้องเรียน / ร้องทุกข์ ที่ไม่อยู่ในความรับผิดชอบของเทศบาลตำบลสันมะเค็ดให้ดำเนินการประสานหน่วยงานภายนอกที่เกี่ยวข้อง เพื่อให้เกิดความรวดเร็วและถูกต้องในการแก้ไขปัญหาต่อไป

๑๐.๓ ข้อร้องเรียนที่ส่งผลกระทบต่อหน่วยงาน เช่น กรณี ผู้ร้องเรียนทำหนังสือร้องเรียนความไม่โปร่งใสในการจัดซื้อจัดจ้าง ให้นิติกร/เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบจัดทำหนังสือบันทึกข้อความเพื่อเสนอนายกเทศมนตรีตำบลสันมะเค็ดพิจารณาสั่งการไปยังหน่วยงานที่รับผิดชอบ เพื่อดำเนินการตรวจสอบและแจ้ง ผู้ร้องเรียนทราบต่อไป

๑๑. การติดตามแก้ไขปัญหาข้อร้องเรียน

ให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องรายงานผลการดำเนินการให้ทราบภายใน ๗ วันทำการเพื่อให้นิติกร/เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบ จะได้แจ้งให้ผู้ร้องเรียนทราบต่อไป

๑๒. การรายงานผลการดำเนินการให้ผู้บริหารทราบ

๑๒.๑ ให้รวบรวมและรายงานสรุปการจัดการข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ ให้นายกเทศมนตรีตำบลสันมะเค็ดทราบ

๑๒.๒ ให้รวบรวมรายงานสรุปข้อร้องเรียนหลังจากสิ้นปีงบประมาณ เพื่อนำมาวิเคราะห์การจัดการข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ ในภาพรวมของหน่วยงาน เพื่อใช้เป็นแนวทางในการแก้ไขปรับปรุง พัฒนางค์กรต่อไป

๑๓. มาตรฐานงาน การดำเนินการแก้ไขข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ ให้แล้วเสร็จภายในระยะเวลาที่กำหนด กรณีได้รับเรื่องร้องเรียน / ร้องทุกข์

ให้ศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์เทศบาลตำบลสันมะเค็ด ดำเนินการตรวจสอบและพิจารณาส่งเรื่องให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ดำเนินการแก้ไขปัญหาข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ให้แล้วเสร็จภายใน ๑๕ วัน

ภาคผนวก

แบบคำร้องทั่วไป



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

.....

เรื่อง

เรียน นายกเทศมนตรีตำบลสันมะเค็ด

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

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบและพิจารณา

ขอแสดงความนับถือ

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

แบบฟอร์มร้องเรียน/ร้องทุกข์

แบบฟอร์มการร้องเรียน / ร้องทุกข์

เทศบาลตำบลสันมะเค็ด

อำเภอพาน จังหวัดเชียงราย

วันที่.....เดือน.....พ.ศ.....

เรื่อง ร้องทุกข์กรณี.....

เรียน นายกเทศมนตรีตำบลสันมะเค็ด

ด้วย ข้าพเจ้า (นาย/นาง/นางสาว).....

ที่อยู่ปัจจุบันเลขที่.....หมู่ที่.....ซอย.....ถนน.....ตำบล.....

อำเภอ.....จังหวัด.....รหัสไปรษณีย์.....โทรศัพท์.....

ขอร้องทุกข์ต่อ เทศบาลตำบลสันมะเค็ด กรณี.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

ข้าพเจ้าขอความอนุเคราะห์ให้เทศบาลตำบลสันมะเค็ดดำเนินการ.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณาให้ความอนุเคราะห์ในเรื่องดังกล่าว จักขอบคุณยิ่ง

ขอแสดงความนับถือ

ลงชื่อ.....

(.....)

ผู้ร้องทุกข์

หมายเลขโทรศัพท์.....