



คู่มือการปฏิบัติงาน
เกี่ยวกับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์

ร้องเรียน/ร้องทุกข์เรื่องทั่วไป
ร้องเรียน/ร้องทุกข์เรื่องจัดซื้อจัดจ้าง

เทศบาลตำบลเขาสวนกวาง
อำเภอเขาสวนกวาง จังหวัดขอนแก่น

โทรศัพท์ ๐-๔๓๔๔-๙๐๒๑ ต่อ ๐
โทรสาร ๐-๔๓๔๔-๙๔๖๗
www.khaosuankwang.go.th

คำนำ

คู่มือการปฏิบัติงานด้านการร้องเรียน/ร้องทุกข์(เรื่องร้องเรียนทั่วไปและเรื่องร้องเรียนการจัดซื้อจัดจ้าง) ของเทศบาลตำบลเขาสวนกวาง จัดทำขึ้นเพื่อเป็นกรอบหรือแนวทางในการปฏิบัติงานด้านรับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ ผ่านศูนย์รับเรื่องร้องเรียนของเทศบาลตำบลเขาสวนกวาง ทั้งในเรื่องร้องเรียนทั่วไปและเรื่องเรียนด้านการจัดซื้อจัดจ้าง ตอบสนองนโยบายของรัฐ ตามพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ.๒๕๔๖ ได้กำหนดแนวทางการปฏิบัติราชการ มุ่งให้เกิดประโยชน์สูงสุดแก่ประชาชน โดยยึดประชาชนเป็นศูนย์กลาง เพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชน ให้เกิดความผาสุกและความเป็นอยู่ที่ดีของประชาชน เกิดผลสัมฤทธิ์ต่องาน บริการ มีประสิทธิภาพและเกิดความคุ้มค่าในการให้บริการ ไม่มีขั้นตอนปฏิบัติงานเกินความจำเป็น มีการปรับปรุง การกิจให้ทันต่อสถานการณ์ ประชาชนได้รับการอำนวยความสะดวกและได้รับการตอบสนองความต้องการ และมีการ ประเมินผลการให้บริการสม่ำเสมอ ทั้งนี้ การจัดการข้อเรียนจนได้ข้อยุติ ให้มีความรวดเร็วและมีประสิทธิภาพ เพื่อ ตอบสนองความต้องการและความคาดหวังของผู้รับบริการ จำเป็นต้องมีขั้นตอน/กระบวนการ และแนวทางในการ ปฏิบัติงานที่ชัดเจนและเป็นมาตรฐานเดียวกัน

สำนักปลัดเทศบาล
เทศบาลตำบลเขาสวนกวาง

สารบัญ

เรื่อง	หน้า
บทที่ ๑ บทนำ	๑
หลักการและเหตุผล	
วัตถุประสงค์	
การจัดตั้งศูนย์รับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์เทศบาลตำบลเขาสวนกวาง ขอบเขต	
๑. กรณีข้อร้องเรียนเรื่องทั่วไป	๒
๒. กรณีข้อร้องเรียนเกี่ยวกับการจัดซื้อจัดจ้าง สถานที่ตั้ง	
หน้าที่ความรับผิดชอบ	
บทที่ ๒ ประเด็นที่เกี่ยวข้องกับการร้องเรียน	๓
คำจำกัดความ	๔
ช่องทางร้องเรียน	๕
บทที่ ๓ แผนผังกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน / ร้องทุกข์	๖
บทที่ ๔ ขั้นตอนการปฏิบัติงาน	๗
การแต่งตั้งผู้รับผิดชอบ	
การรับและตรวจสอบข้อร้องเรียนจากช่องทางต่าง ๆ	
การบันทึกข้อร้องเรียน	
การประสานหน่วยงานเพื่อแก้ไข	
ข้อร้องเรียนและการแจ้งกลับผู้ร้องเรียน	
ติดตามการแก้ไขข้อร้องเรียน	
มาตรฐานการปฏิบัติงาน	๘

ภาคผนวก

บทที่ ๑

บทนำ

๑. หลักการและเหตุผล

พระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ.๒๕๕๖ ได้กำหนดแนวทางการปฏิบัติราชการ มุ่งให้เกิดประโยชน์สุขแก่ประชาชน โดยยึดประชาชนเป็นศูนย์กลาง เพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชน ให้เกิดความผาสุกและความเป็นอยู่ที่ดีของประชาชน เกิดผลสัมฤทธิ์ต่องานบริการมีประสิทธิภาพและเกิดความคุ้มค่าในการให้บริการ ไม่มีขั้นตอนปฏิบัติงานเกินความจำเป็น มีการปรับปรุงภารกิจให้ทันต่อสถานการณ์ ประชาชนได้รับการอำนวยความสะดวกและได้รับการตอบสนองความต้องการ และมีการประเมินผลการให้บริการสม่ำเสมอ

๒. วัตถุประสงค์

๑. เพื่อให้เจ้าหน้าที่เทศบาลตำบลเขาสวนกวาง ใช้เป็นแนวทางในการปฏิบัติงานในการรับเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ หรือขอความช่วยเหลือให้มีมาตรฐานเดียวกันและเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ
๒. เพื่อให้การดำเนินงานจัดการร้องเรียนของเทศบาลตำบลเขาสวนกวาง มีขั้นตอน กระบวนการและแนวทางในการปฏิบัติงานเป็นมาตรฐานเดียวกัน
๓. เพื่อสร้างมาตรฐานการปฏิบัติงานที่มุ่งไปสู่การบริหารคุณภาพทั่วทั้งองค์กรอย่างมีประสิทธิภาพ
๔. เพื่อเผยแพร่ให้กับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของเทศบาลตำบลเขาสวนกวางทราบกระบวนการ
๕. เพื่อให้มั่นใจว่าได้มีการปฏิบัติตามข้อกำหนด ระเบียบหลักเกณฑ์เกี่ยวกับการจัดการข้อร้องเรียนที่กำหนดไว้ อย่างสม่ำเสมอ และมีประสิทธิภาพ

๓. การจัดตั้งศูนย์รับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์และข้อเสนอแนะต่างๆ ของเทศบาลตำบลเขาสวนกวาง

ตามประกาศคณะรักษาความสงบแห่งชาติ ฉบับที่ ๙๖/๒๕๕๗ เมื่อวันที่ ๑๗ กรกฎาคม ๒๕๕๗ เรื่อง การจัดตั้งศูนย์ดำรงธรรมเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการดำเนินงานระดับจังหวัด และให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นทุกองค์กร จัดตั้งศูนย์ดำรงธรรมท้องถิ่น โดยให้ศูนย์ดำรงธรรมเทศบาลตำบลเขาสวนกวาง อยู่ภายใต้กำกับดูแลของศูนย์ดำรงธรรมอำเภอเขาสวนกวาง และศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดขอนแก่น จัดตั้งเพื่อเป็นศูนย์ในการรับเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ ให้บริการด้านข้อมูลข่าวสาร ให้คำปรึกษารับเรื่องปัญหาความต้องการและข้อเสนอแนะต่าง ๆ ของประชาชน

๔. ขอบเขต

๑. กรณีเรื่องร้องเรียนทั่วไป

- ๑.๑ สอบถามข้อมูลเบื้องต้นจากผู้ขอรับบริการถึงความประสงค์ของการขอรับบริการ
- ๑.๒ ดำเนินการบันทึกข้อมูลของผู้ขอรับบริการ เพื่อเก็บไว้เป็นฐานข้อมูลของผู้ขอรับบริการจากศูนย์บริการ
- ๑.๓ แยกประเภทงานบริการตามความประสงค์ของผู้ขอรับบริการ เช่น ปริญญากฎหมาย ขอนุมัติ/อนุญาต ขอร้องเรียน/ร้องทุกข์/แจ้งเบาะแส หรือร้องเรียนเรื่องการจัดซื้อจัดจ้าง

๑.๔ ดำเนินการให้คำปรึกษาตามประเภทงานบริการเพื่อตอบสนองความประสงค์ของผู้ขอรับบริการ

๑.๕ เจ้าหน้าที่ดำเนินการเพื่อตอบสนองความประสงค์ของผู้ขอรับบริการ

กรณีข้อร้องเรียนทั่วไป เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบ/ที่ปรึกษากฎหมายจะให้ข้อมูลกับผู้ขอรับบริการในเรื่องที่ผู้ขอรับบริการต้องการทราบ เมื่อให้คำปรึกษาเรียบร้อยแล้วเรื่องที่ขอรับบริการถือว่ายุติ

-กรณีขออนุมัติ/อนุญาต เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบ จะให้ข้อมูลกับผู้ขอรับบริการในเรื่องที่ผู้ขอรับบริการต้องการทราบ และดำเนินการรับเรื่องดังกล่าวไว้ หัวหน้าสำนักปลัดเทศบาล หรือหน่วยงานผู้รับผิดชอบ เป็นผู้พิจารณาส่งต่อให้กับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องดำเนินการต่อไป ภายใน ๒ วัน

- กรณีข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์/แจ้งเบาะแส เจ้าหน้าที่ของเทศบาลตำบลเขาสวนกวาง จะให้ข้อมูลกับผู้ขอรับบริการในเรื่องที่ผู้ขอรับบริการต้องการทราบและเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบ จะดำเนินการรับเรื่องดังกล่าวไว้ และหัวหน้าหน่วยงาน เป็นผู้พิจารณาส่งต่อให้กับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องดำเนินการต่อไป ภายใน ๒ วัน

- กรณีขออนุมัติ/อนุญาต, ขอร้องเรียน/ร้องทุกข์/แจ้งเบาะแสให้ผู้ขอรับบริการ รอกการติดต่อกลับหรือสามารถติดตามเรื่องกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องหากไม่ได้รับการติดต่อกลับจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ภายใน ๑๕ วัน ให้ติดต่อกลับที่ศูนย์รับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ เทศบาลตำบลเขาสวนกวาง

โทรศัพท์ ๐-๔๓๔๔-๙๐๒๑ ต่อ ๐

๒.กรณีข้อร้องเรียนเกี่ยวกับการจัดซื้อจัดจ้าง

๒.๑ สอบถามข้อมูลเบื้องต้นจากผู้ขอรับบริการถึงความประสงค์ของการขอรับบริการ

๒.๒ แยกประเภทงานร้องเรียน เรื่องร้องเรียนจัดซื้อจัดจ้างให้กับผู้อำนวยการกองคลัง เพื่อเสนอเรื่องให้กับผู้บังคับบัญชาตามลำดับชั้น พิจารณาความเห็น

-กรณีข้อร้องเรียนเกี่ยวกับจัดซื้อจัดจ้าง เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบ/ที่ปรึกษากฎหมาย จะให้ข้อมูลกับผู้ขอรับบริการในเรื่องที่ผู้ขอรับบริการต้องการทราบ เมื่อให้คำปรึกษาเรียบร้อยแล้ว เรื่องที่ขอรับบริการถือว่ายุติ

-กรณีร้องเรียน/ร้องทุกข์/แจ้งเบาะแส เกี่ยวกับการจัดซื้อจัดจ้าง เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบของเทศบาลตำบลเขาสวนกวาง จะให้ข้อมูลกับผู้ขอรับบริการในเรื่องที่ผู้ขอรับบริการต้องการทราบ และเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบ จะดำเนินการรับเรื่องดังกล่าวไว้ และหัวหน้าหน่วยงาน เป็นผู้พิจารณาส่งต่อให้กับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องดำเนินการต่อไป ภายใน ๒ วัน

-กรณีร้องเรียน/ร้องทุกข์/แจ้งเบาะแส เรื่องจัดซื้อจัดจ้าง ให้ผู้ขอรับบริการรอกการติดต่อกลับหรือสามารถติดตามเรื่องกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง หากไม่ได้รับการติดต่อกลับจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้องภายใน ๑๕ วัน ให้ติดต่อกลับที่ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน เทศบาลตำบลเขาสวนกวาง โทรศัพท์ ๐-๔๓๔๔-๙๐๒๑ ต่อ ๐

๕.สถานที่ตั้ง

ตั้งอยู่ ณ สำนักงานเทศบาลตำบลเขาสวนกวาง เลขที่ ๓๙๙ หมู่ที่ ๑๑ ตำบลคำม่วง อำเภอสวนกวาง จังหวัดขอนแก่น

๖.หน้าที่ความรับผิดชอบ

เป็นศูนย์กลางในการรับเรื่องราวร้องเรียน ร้องทุกข์ และให้บริการข้อมูลข่าวสาร ให้คำปรึกษาเรื่อง ปัญหาความต้องการ และข้อเสนอแนะต่าง ๆ ของประชาชน

บทที่ ๒ ประเด็นที่เกี่ยวข้องกับการร้องเรียน

คำจำกัดความ

ผู้รับบริการ

หมายถึง ผู้ที่มีารับบริการจากส่วนราชการและประชาชนทั่วไป

-ผู้รับบริการ ประกอบด้วย หน่วยงานของรัฐ เจ้าหน้าที่ของหน่วยงานของรัฐ เอกชน หรือบุคคล นิติบุคคล

หน่วยงานของรัฐ ได้แก่ กระทรวง ทบวง กรมหรือส่วนราชการที่เรียกชื่ออย่างอื่น องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น รัฐวิสาหกิจ และให้หมายความรวมถึง องค์กรอิสระ องค์กรมหาชน หน่วยงานในกำกับของรัฐ และหน่วยงานอื่นใด ในลักษณะเดียวกัน

เจ้าหน้าที่ของรัฐ ได้แก่ ข้าราชการ พนักงานราชการ ลูกจ้างประจำ ลูกจ้างชั่วคราวและผู้ปฏิบัติงานประเภทอื่น ไม่ว่าจะเป็นการแต่งตั้งในฐานะ เป็นกรรมการหรือฐานอื่นใด รวมทั้งผู้ซึ่งได้รับแต่งตั้งและถูกสั่งให้ปฏิบัติงานให้แก่ หน่วยงานของรัฐ

-บุคคล / หน่วยงานอื่นที่ไม่ใช่หน่วยงานของรัฐ

-ผู้ให้บริการตลาดกลางทางอิเล็กทรอนิกส์

-ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ประกอบด้วย ผู้ค้ากับหน่วยงานของรัฐ ผู้มีสิทธิรับเงิน จากทางราชการที่ไม่ใช่เจ้าหน้าที่ของรัฐ

ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

หมายถึง ผู้ที่ได้รับผลกระทบ ทั้งทางบวกและทางลบ ทั้งทางตรงและ ทางอ้อมจากการดำเนินการของส่วนราชการ เช่น ประชาชนในชุมชน/ หมู่บ้านในเขตเทศบาลตำบลเขาสวนกวาง

การจัดการข้อร้องเรียน

หมายถึง มีความหมายครอบคลุมถึงการจัดการในเรื่องข้อร้องเรียน ข้อเสนอแนะ /ข้อคิดเห็น/คำชมเชย/การสอบถามหรือร้องขอข้อมูล

ผู้ร้องเรียน

หมายถึง ประชาชนทั่วไป/ผู้มีส่วนได้เสียที่มาติดต่ออย่างศูนย์รับเรื่องร้องเรียน เทศบาลตำบลเขาสวนกวาง ผ่านช่องทางต่าง ๆ โดยมีวัตถุประสงค์ ครอบคลุมการร้องเรียน / การให้ข้อเสนอแนะ/ การให้ข้อคิดเห็น/การชมเชย/ การร้องขอข้อมูล

ช่องทางการรับข้อร้องเรียน

หมายถึง ช่องทางต่าง ๆ ที่ใช้ในการรับเรื่องร้องเรียน เช่น ติดต่อด้วย ตนเอง ร้องเรียนทางโทรศัพท์ / เว็บไซต์/ Face Book/ตู้รับเรื่องร้องเรียน

เจ้าหน้าที่

หมายถึง เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบจัดการข้อร้องเรียนของหน่วยงาน

ข้อร้องเรียน

หมายถึง แบ่งเป็น ๒ ประเภท คือ

๑) ข้อร้องเรียนทั่วไป เช่น เรื่องราวร้องทุกข์ทั่วไป ข้อคิดเห็น ข้อเสนอแนะ คำชมเชย สอบถามหรือร้องขอข้อมูล การร้องเรียนเกี่ยวกับคุณภาพและการให้บริการของหน่วยงาน

๒) การร้องเรียนเกี่ยวกับความไม่โปร่งใสของการจัดซื้อจัดจ้าง

คำร้องเรียน

หมายถึง คำหรือข้อความที่ผู้ร้องเรียนกรอกแบบฟอร์มที่ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ หรือระบบการรับคำร้องเรียนเอง มีแหล่งที่สามารถตอบสนองหรือมีรายละเอียดอย่างชัดเจนหรือมีนัยสำคัญที่เชื่อถือได้

การดำเนินการเรื่องร้องเรียน หมายถึง เรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ที่ได้รับ ผ่านช่องทางการร้องเรียนต่าง ๆ มาเพื่อทราบ หรือพิจารณาดำเนินการแก้ไขปัญหาตามอำนาจหน้าที่

การจัดการเรื่องร้องเรียน หมายถึง กระบวนการที่ดำเนินการในการแก้ไขปัญหาตามเรื่องร้องเรียนที่ได้รับให้ได้รับการแก้ไขหรือบรรเทาความเดือดร้อนจากการดำเนินงาน

ช่องทางการร้องเรียน

-สามารถร้องเรียน/ร้องทุกข์ และข้อเสนอแนะต่าง ๆ เข้ามายังศูนย์รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์เทศบาลตำบลเขาสวนกวาง ดังนี้

๑) Banner รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์หน้าเว็บไซต์เทศบาลตำบลเขาสวนกวาง
(www.khaosuankwang.go.th)

๒) ร้องเรียนผ่านตู้/กล่องรับเรื่องร้องเรียน

๓) ไปรษณีย์ปกติ (จดหมาย/บัตรสนเท่ห์/หนังสือ)

๔) ยื่นด้วยตนเองโดยตรง (จดหมาย/บัตรสนเท่ห์/หนังสือ)

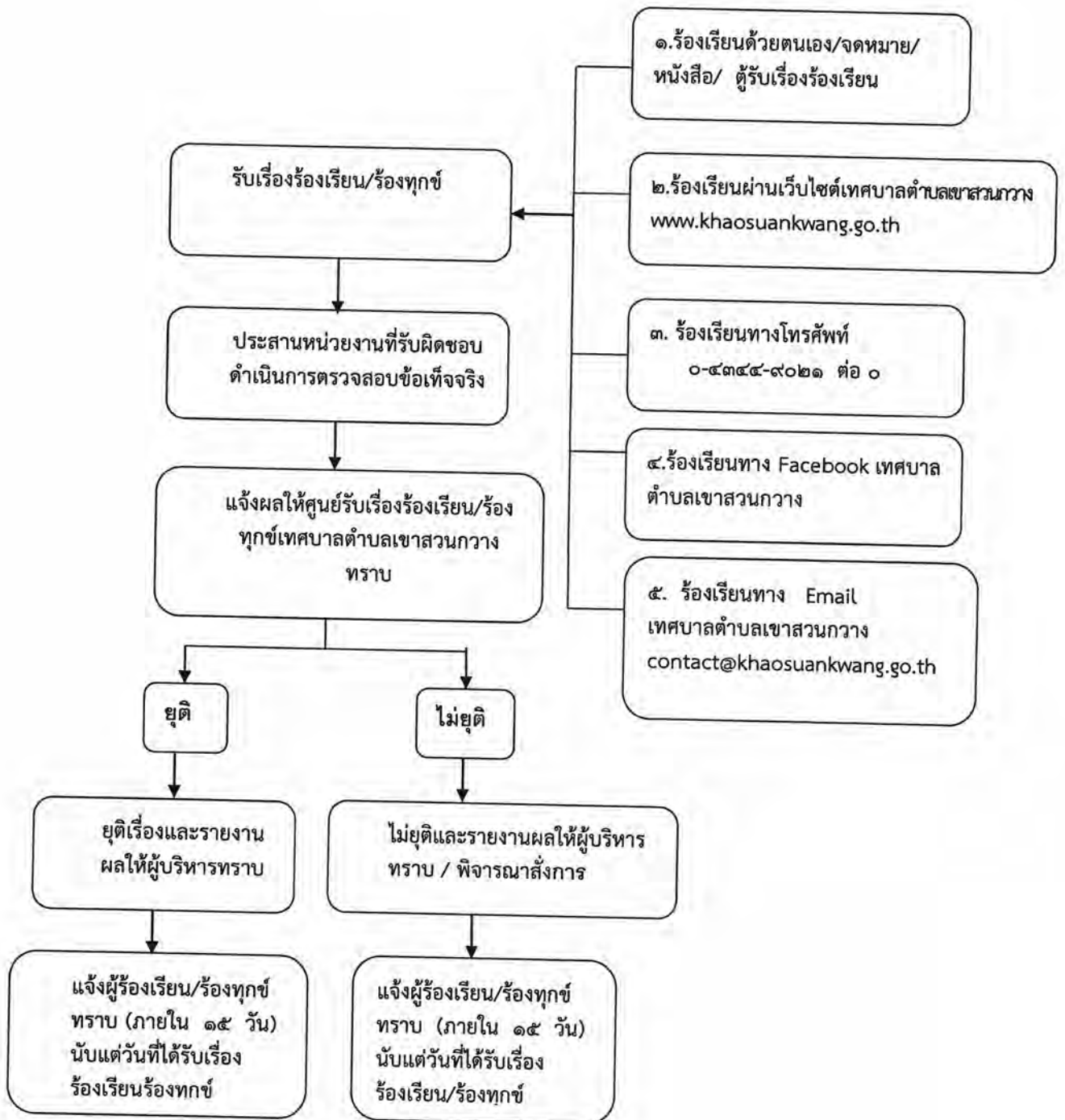
๕) โทรศัพท์ ๐-๕๓๔๔-๙๐๒๑ ต่อ ๐

๖) ร้องเรียนทาง Face book ของเทศบาลตำบลเขาสวนกวาง

๗) ร้องเรียนทาง Emailของหน่วยงาน contact@khaosuankwang.go.th

บทที่ ๓
แผนผังกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์

กระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์



บทที่ ๔ ขั้นตอนการปฏิบัติงาน

การแต่งตั้งผู้รับผิดชอบการจัดการร้องเรียนของหน่วยงาน

๑. จัดตั้งศูนย์/จุดรับข้อร้องเรียนของหน่วยงาน
๒. จัดทำคำสั่งแต่งตั้งคณะกรรมการดำเนินการ

การรับและตรวจสอบข้อร้องเรียนจากช่องทางต่าง ๆ

ดำเนินการรับและติดตามตรวจสอบข้อร้องเรียนที่เข้ามายังหน่วยงานจากช่องทาง ๆ โดยมีข้อปฏิบัติตามที่กำหนด ดังนี้

ช่องทาง	ความถี่ในการตรวจสอบช่องทาง	ระยะเวลาดำเนินการรับข้อร้องเรียนเพื่อประสานหาทางแก้ไข	หมายเหตุ
ร้องเรียนด้วยตนเอง /จดหมาย/หนังสือ/ตู้รับเรื่องร้องเรียน	ทุกครั้งที่มีผู้ร้องเรียน	ภายใน ๒ วันทำการ	
ร้องเรียนผ่านเว็บไซต์เทศบาลตำบลเขาสวนกวาง	ทุกวัน	ภายใน ๒ วันทำการ	
ร้องเรียนทางโทรศัพท์ ๐-๔๓๔๔-๙๐๒๑ ต่อ ๐	ทุกวัน	ภายใน ๒ วันทำการ	
ร้องเรียนทาง Face Book เทศบาลตำบลเขาสวนกวาง	ทุกวัน	ภายใน ๒ วันทำการ	
ร้องเรียนทาง Email เทศบาลตำบลเขาสวนกวาง contact@khaosuankwang.go.th	ทุกวัน	ภายใน ๒ วันทำการ	

การบันทึกข้อร้องเรียน

- ๑) กรอกแบบฟอร์มบันทึกข้อร้องเรียน โดยมีรายละเอียด คือ ชื่อ - สกุล ผู้ร้องเรียน ที่อยู่ หมายเลขติดต่อกลับ เรื่องร้องเรียน และสถานที่เกิดเหตุ
- ๒) ทุกช่องทางที่มีการร้องเรียน เจ้าหน้าที่ ต้องบันทึกข้อร้องเรียนลงบนสมุดบันทึกข้อร้องเรียน

การประสานหน่วยงานเพื่อแก้ไขข้อร้องเรียนและการแจ้งกลับผู้ร้องเรียน

- กรณีเป็นการขอข้อมูลข่าวสาร ประสานหน่วยงานผู้ครอบครองเอกสารเจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้อง เพื่อให้ข้อมูลแก่ผู้ร้องขอได้ทันที

- ข้อร้องเรียน ที่เป็นการร้องเรียนเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการของหน่วยงาน เช่น ไฟฟ้าสาธารณะดับ การจัดการขยะมูลฝอย ตัดต้นไม้ กลิ่นเหม็นรบกวน เป็นต้น จัดทำบันทึกข้อความเสนอไปยังผู้บริหารเพื่อสั่งการหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง โดยเบื้องต้นอาจโทรศัพท์แจ้งไปยังหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

- ข้อร้องเรียน ที่ไม่อยู่ในอำนาจความรับผิดชอบของเทศบาลตำบลเขาสวนกวาง ให้ดำเนินการประสาน แจ้งหน่วยงานภายนอกที่เกี่ยวข้อง เพื่อให้เกิดความรวดเร็วและถูกต้องชัดเจนในการแก้ไขปัญหาต่อไป

- ข้อร้องเรียนที่ส่งผลกระทบต่อหน่วยงาน เช่น กรณีผู้ร้องเรียนทำหนังสือร้องเรียนความโปร่งใสในการจัดซื้อจัดจ้าง ให้เจ้าหน้าที่จัดทำบันทึกข้อความเพื่อเสนอผู้บริหารพิจารณาสั่งการไปยังหน่วยงานที่รับผิดชอบเพื่อดำเนินการตรวจสอบและแจ้งผู้ร้องเรียนต่อไป

ติดตามการแก้ไขข้อร้องเรียน

-ให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง รายงานผลการดำเนินการให้ผู้ร้องเรียนทราบทุก ๆ ๑๕ วัน

มาตรฐานการปฏิบัติงาน

-การดำเนินการแก้ไขข้อร้องเรียนให้แล้วเสร็จ ภายในระยะเวลาที่กำหนดและรายงานผลการดำเนินการให้ผู้ร้องทราบทุก ๆ ๑๕ วัน และรายงานผลการดำเนินการให้ผู้บริหารทราบภายใน ๑๕ วัน

จัดทำโดย

สำนักปลัดเทศบาล เทศบาลตำบลเขาสวนกวาง เลขที่ ๓๙๙ หมู่ที่ ๑๑ ตำบลคำม่วง อำเภอเขาสวนกวาง จังหวัดขอนแก่น ๔๐๒๘๐

- เบอร์โทรศัพท์ ๐-๔๓๔๔-๙๐๒๑ ต่อ ๐
- เบอร์โทรสาร ๐-๔๓๔๔-๙๔๖๗
- เว็บไซต์ WWW.Khosuankwang.go.th
- Facebook เทศบาลตำบลเขาสวนกวาง

ภาคผนวก

ตัวอย่างแบบคำร้องเรียน/ร้องทุกข์(ด้วยตนเอง)

ศูนย์รับเรื่องราวร้องเรียน/ร้องทุกข์
เทศบาลตำบลเขาสวนกวาง
อำเภอเขาสวนกวาง จังหวัดขอนแก่น ๔๐๒๘๐

วันที่.....เดือน.....พ.ศ.....

เรื่อง

เรียน นายกเทศมนตรีตำบลเขาสวนกวาง

ข้าพเจ้า.....อายุ.....ปี อยู่บ้านเลขที่.....หมู่ที่.....ตำบล
.....อำเภอ.....จังหวัด.....โทรศัพท์.....อาชีพ
.....ตำแหน่ง.....ถือบัตร

.....เลขที่.....ออกโดย

.....วันออกบัตร.....บัตรหมดอายุ.....มีความประสงค์ขอร้อง

เรียน/ร้องทุกข์ เพื่อให้เทศบาลตำบลเขาสวนกวาง พิจารณาดำเนินการช่วยเหลือหรือแก้ไขปัญหาในเรื่อง

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

ทั้งนี้ ข้าพเจ้าขอรับรองว่าคำร้องเรียน/ร้องทุกข์ตามข้างต้นเป็นจริงและยินดีรับผิดชอบทั้งทางแพ่งและทางอาญาหากจะพึงมี

โดยข้าพเจ้าขอส่งเอกสารหลักฐานประกอบการร้องเรียน/ร้องทุกข์(ถ้ามี)ได้แก่

๑).....จำนวน.....ชุด

๒).....จำนวน.....ชุด

๓).....จำนวน.....ชุด

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณาดำเนินการต่อไป

ขอแสดงความรับถือ

(.....)

ตัวอย่างแบบคำร้องเรียน/ร้องทุกข์(ทางโทรศัพท์)

(แบบคำร้อง ๒)

ศูนย์รับเรื่องราวร้องเรียน/ร้องทุกข์
เทศบาลตำบลเขาสวนกวาง
อำเภอเขาสวนกวาง จังหวัดขอนแก่น ๔๐๒๘๐

วันที่.....เดือน.....พ.ศ.....

เรื่อง

เรียน นายกเทศมนตรีตำบลเขาสวนกวาง

ข้าพเจ้า.....อายุ.....ปี อยู่บ้านเลขที่.....หมู่ที่.....ตำบล
.....อำเภอ.....จังหวัด.....โทรศัพท์.....อาชีพ
.....ตำแหน่ง.....ถือบัตร

.....เลขที่.....ออกโดย
.....วันออกบัตร.....บัตรหมดอายุ.....มีความประสงค์ขอ
เรียน/ร้องทุกข์ เพื่อให้เทศบาลตำบลเขาสวนกวาง พิจารณาดำเนินการช่วยเหลือหรือแก้ไขปัญหาในเรื่อง

.....โดยขอ
อ้าง.....เป็นหลักฐาน

ประกอบ ทั้งนี้ ข้าพเจ้าขอรับรองว่าคำร้องเรียน/ร้องทุกข์ตามข้างต้นเป็นจริงและเจ้าหน้าที่
เทศบาลตำบลเขาสวนกวาง ได้แจ้งให้ข้าพเจ้าทราบแล้ว ว่าหากเป็นคำร้องเรียน/ร้องทุกข์ที่ไม่สุจริตอาจต้องรับผิดชอบทาง
กฎหมายได้

(ลงชื่อ).....เจ้าหน้าที่ผู้รับเรื่องฯ

(.....)

ตำแหน่ง.....

วันที่.....เดือน.....พ.ศ.....

เวลา.....

ตัวอย่างแบบแจ้งการรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์

(ตอบข้อร้องเรียน ๑)



ที่ ขก ๖๙๐๑/

สำนักงานเทศบาลตำบลเขาสวนกวาง
๓๙๙ หมู่ที่ ๑๑ ต.คำม่วง อ.เขาสวนกวาง
จ.ขอนแก่น ๔๐๒๘๐

วันที่.....เดือน.....พ.ศ.....

เรื่อง ตอบรับการรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์

เรียน.....

ตามที่ท่านได้ร้องเรียน/ร้องทุกข์ ผ่านศูนย์รับเรื่องราวร้องเรียน/ร้องทุกข์เทศบาลตำบลเขาสวนกวาง โดยทาง () หนังสือร้องเรียนทางไปรษณีย์ () ด้วยตนเอง () ทางโทรศัพท์ () อื่น..... ลงวันที่.....เดือน.....พ.ศ.....เกี่ยวกับเรื่อง.....

.....นั้น
เทศบาลตำบลเขาสวนกวาง ได้ลงทะเบียนรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ของท่านไว้แล้ว ตาม ทะเบียนรับเรื่องฯ เลขรับที่.....ลงวันที่.....เดือน.....พ.ศ.....

และเทศบาลตำบลเขาสวนกวาง ได้พิจารณาเรื่องของท่านแล้วเห็นว่า

() เป็นเรื่องที่อยู่ในอำนาจหน้าที่ของเทศบาลตำบลเขาสวนกวาง และได้มอบหมายให้

.....เบอร์โทรศัพท์.....เป็นหน่วยตรวจสอบและดำเนินการ

() เป็นเรื่องที่ไม่อยู่ในอำนาจหน้าที่ของเทศบาลตำบลเขาสวนกวาง และได้จัดส่งเรื่องให้เบอร์โทรศัพท์.....ซึ่งเป็นหน่วยงานที่มีอำนาจหน้าที่เกี่ยวข้อง ดำเนินการต่อไปแล้ว ท่านสามารถติดต่อประสานงานหรือขอทราบผลโดยตรงกับหน่วยงานดังกล่าวได้อีกทางหนึ่ง

() เป็นเรื่องที่มีกฎหมายบัญญัติขั้นตอนและวิธีการปฏิบัติไว้เป็นการเฉพาะแล้ว ตามกฎหมาย

.....จึงขอให้ท่านดำเนินการตามขั้นตอนและวิธีการ ที่กฎหมายนั้นบัญญัติไว้ต่อไป

จึงแจ้งมาเพื่อทราบ

ขอแสดงความรับถือ

(.....)

นายกเทศมนตรีตำบลเขาสวนกวาง

สำนักปลัดเทศบาล

โทรศัพท์ ๐-๔๓๔๔-๙๐๒๑ ต่อ ๐

โทรสาร ๐-๔๓๔๔-๙๔๖๗

ตัวอย่างแบบแจ้งผลการดำเนินการต่อเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์

(ตอบข้อร้องเรียน ๒)

ที่ ขก ๖๕๐๑/



สำนักงานเทศบาลตำบลเขาสวนกวาง
๓๕๙ หมู่ที่ ๑๑ ต.คำม่วง อ.เขาสวนกวาง
จ.ขอนแก่น ๔๐๒๘๐

วันที่.....เดือน.....พ.ศ.....

เรื่อง แจ้งผลการดำเนินการต่อเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์

เรียน.....

อ้างถึง หนังสือ เทศบาลตำบลเขาสวนกวาง ที่ ขก ๖๕๐๑/.....ลงวันที่.....

- สิ่งที่ส่งมาด้วย ๑.....
๒.....
๓.....

ตามที่ เทศบาลตำบลเขาสวนกวาง (ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ผ่านศูนย์รับเรื่องราวร้องเรียน/ร้องทุกข์เทศบาลตำบลเขาสวนกวาง) ได้แจ้งตอบรับการรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ของท่าน ตามที่ท่านได้ร้องเรียน/ร้องทุกข์ไว้ ความละเอียดแจ้งแล้ว นั้น

เทศบาลตำบลเขาสวนกวาง ได้รับแจ้งผลการดำเนินการจากส่วนราชการ/หน่วยงานที่เกี่ยวข้องตามประเด็นที่ท่านได้ร้องเรียน/ร้องทุกข์แล้ว ปรากฏข้อเท็จจริงโดยสรุปได้ดังนี้

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

ดังมีรายละเอียดปรากฏตามสิ่งที่ส่งมาพร้อมนี้ ทั้งนี้ หากท่านไม่เห็นด้วยประการใด ขอให้แจ้งคัดค้านพร้อมพยานหลักฐานประกอบด้วย

จึงแจ้งมาเพื่อทราบ

ขอแสดงความรับถือ

(.....)

นายกเทศมนตรีตำบลเขาสวนกวาง

สำนักปลัดเทศบาล

โทรศัพท์ ๐-๔๓๔๔-๙๐๒๑ ต่อ ๐

โทรสาร ๐-๔๓๔๔-๙๖๖๗



คำสั่งเทศบาลตำบลเขาสวนกวาง

ที่ ๕๓๗ / ๒๕๕๙

เรื่อง แต่งตั้งคณะกรรมการประจำศูนย์รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์

ตามที่ได้มีคำสั่งเทศบาลตำบลเขาสวนกวาง ที่ ๔๘๐/๒๕๕๔ ลงวันที่ ๒๗ ธันวาคม ๒๕๕๔ เรื่อง แต่งตั้งคณะกรรมการทำงานกลั่นกรองและพิจารณารับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ไปแล้วนั้น

เนื่องจาก ผู้มีรายชื่อตามคำสั่งข้างต้นบางรายโอน(ย้าย)ไปดำรงตำแหน่งที่อื่น และบางรายเปลี่ยนตำแหน่งใหม่ ดังนั้นเพื่อให้การแต่งตั้งคณะกรรมการประจำศูนย์รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ เป็นปัจจุบันสอดคล้องกับความเป็นจริง เพื่อแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนของประชาชนให้เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ ด้วยความรวดเร็ว ประสพผลสำเร็จอย่างเป็นรูปธรรม และเพื่อให้การแก้ไขปัญหาเป็นไปด้วยความบริสุทธิ์ ยุติธรรม จึงยกเลิกคำสั่งดังกล่าวข้างต้นและแต่งตั้งคณะกรรมการประจำศูนย์รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ของเทศบาลตำบลเขาสวนกวาง ดังนี้

๑.นายนิรันดร์ เจะปก	ปลัดเทศบาลตำบลเขาสวนกวาง	ประธานกรรมการ
๒.นางกาญจนา พรนิคม	หัวหน้าสำนักปลัดเทศบาล	เป็นกรรมการ
๓.นายนิธิศ ลำเภพันธ์	ผู้อำนวยการกองช่าง	เป็นกรรมการ
๔.นางจิรานนท์ สินงาม	ผู้อำนวยการกองคลัง	เป็นกรรมการ
๕.นายคำริ ลักษิตานนท์	ผู้อำนวยการกองสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม	เป็นกรรมการ
๖.น.ส.ปภัทสรธรรม หวันลา	หัวหน้าฝ่ายบริหารงานทั่วไป	เป็นกรรมการ/เลขานุการ
๗.น.ส.เยาวรัก สุภิรมณ์	เจ้าพนักงานธุรการชำนาญงาน	เป็นผู้ช่วยเลขานุการ

ให้มีหน้าที่

- ๑.จัดทำบัญชีและทะเบียนคุมกลางรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์
- ๒.บริการให้คำแนะนำและคำปรึกษาปัญหาความเดือดร้อนของประชาชน
- ๓.ให้ความช่วยเหลือในด้านการดำเนินการแก้ไขปัญหา และจัดทำรายงานพร้อมเร่งรัดการดำเนินงาน
- ๔.ดำเนินการประสานกับหน่วยงานอื่นที่เกี่ยวข้อง
- ๕.รายงานผลการดำเนินการ และแจ้งผลความคืบหน้าให้ผู้ร้องเรียนทราบภายใน ๑๕ วัน
๖. หน้าที่อื่น ๆ ตามที่ได้รับมอบหมาย

ทั้งนี้ ตั้งแต่บัดนี้เป็นต้นไป

สั่ง ณ วันที่ ๘ เดือนสิงหาคม พ.ศ. ๒๕๕๙


(นายชูเกียรติ ลิ้มตระกูล)
นายกเทศมนตรีตำบลเขาสวนกวาง



ประกาศเทศบาลตำบลเขาสวนกวาง
เรื่อง จัดตั้งศูนย์รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์

เพื่อให้การบริหารระบบราชการเป็นไปด้วยความถูกต้อง บริสุทธิ์ ยุติธรรม ควบคู่กับการพัฒนา บำบัดทุกข์ บำรุงสุข ตลอดจนดำเนินการแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนของประชาชน ได้อย่างมีประสิทธิภาพ ด้วยความรวดเร็ว ประสพผลสำเร็จอย่างเป็นรูปธรรม อีกทั้งเพื่อเป็นศูนย์รับแจ้งเบาะแสการทุจริต หรือไม่ได้รับความเป็นธรรมจากการปฏิบัติหน้าที่ของข้าราชการ พนักงาน เจ้าหน้าที่ของเทศบาลตำบลเขาสวนกวาง จึงได้จัดตั้งศูนย์รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ขึ้น ซึ่งในกรณีการร้องเรียนที่เกี่ยวกับบุคคล จะมีการเก็บรักษาเรื่องไว้เป็นความลับและปกปิดชื่อผู้ร้องเรียน เพื่อมิให้ผู้ร้องเรียนได้รับผลกระทบและได้รับความเดือดร้อนจากการร้องเรียน

เทศบาลตำบลเขาสวนกวาง จึงประกาศจัดตั้งศูนย์รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ โดยกำหนดสถานที่ตั้งศูนย์รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ณ ห้องปฏิบัติงานสำนักปลัดเทศบาล เทศบาลตำบลตำบลเขาสวนกวาง ๓๙๙ หมู่ที่ ๑๑ ตำบลคำม่วง อำเภอเขาสวนกวาง จังหวัดขอนแก่น โดยมีช่องทางในการรับเรื่องร้องเรียน ดังนี้

๑. ร้องเรียนด้วยตนเองได้ที่ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ณ ห้องปฏิบัติงานสำนักปลัดเทศบาล เทศบาลตำบลเขาสวนกวาง ๓๙๙ หมู่ที่ ๑๑ ตำบลคำม่วง อำเภอเขาสวนกวาง จังหวัดขอนแก่น

๒. แจ้งเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ทางโทรศัพท์ ที่หมายเลข ๐-๔๓๔๔-๙๐๒๑ ต่อ ๐

๓. แจ้งเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ผ่านทางเว็บไซต์เทศบาลตำบลเขาสวนกวาง

www.khaosuankwang.go.th

๔. ส่งทางตู้รับเรื่องร้องเรียนซึ่งติดตั้งไว้หน้าอาคารสำนักงานเทศบาลตำบลเขาสวนกวาง

ทั้งนี้ข้อมูลของผู้ร้องเรียน/ร้องทุกข์ ตลอดจนการแจ้งเบาะแสการทุจริตจะถูกเก็บไว้เป็นความลับ ซึ่งจะได้รับการตรวจสอบจากเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบเท่านั้น

ทั้งนี้ตั้งแต่บัดนี้เป็นต้นไป

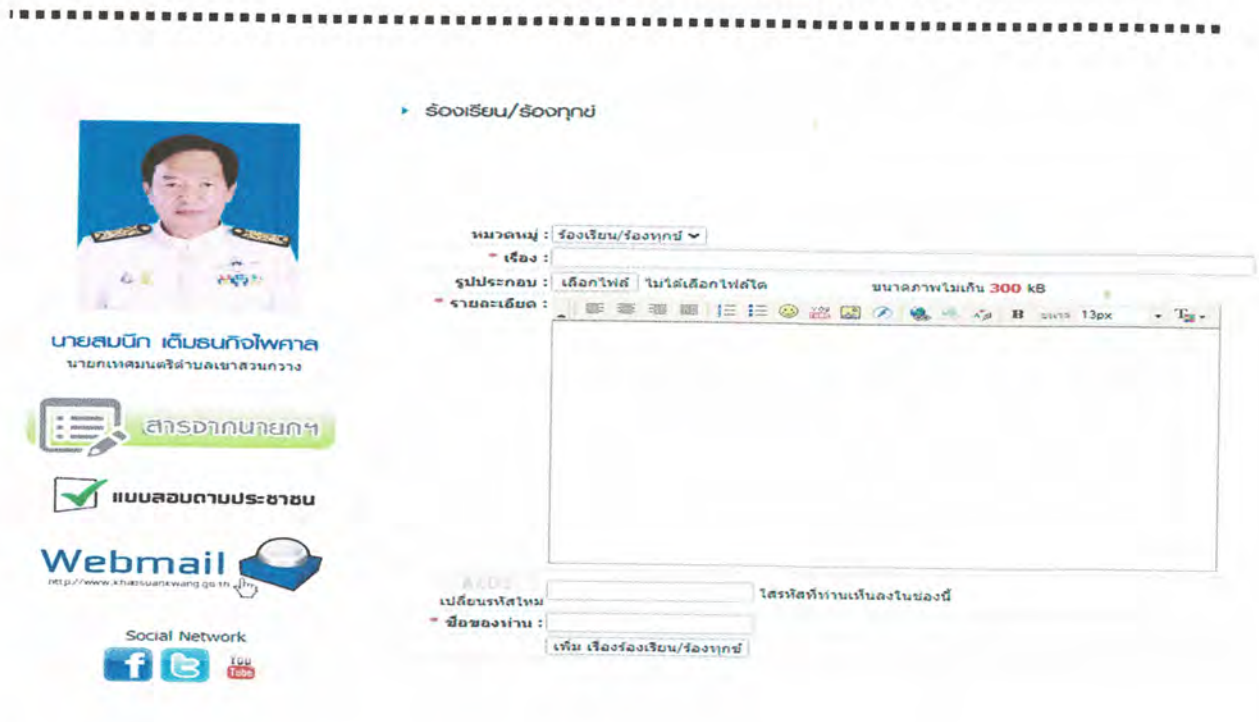
ประกาศ ณ วันที่ ๑๙ สิงหาคม พ.ศ. ๒๕๕๔

(นายสมนึก เต็มธนกิจไพศาล)

นายกเทศมนตรีตำบลเขาสวนกวาง

ตัวอย่างการกรอกข้อมูลร้องเรียนผ่านทางเว็บไซต์ของเทศบาลตำบลเขาสวนกวาง

www.khaosuankwang.go.th/



ขั้นตอนการกรอกข้อมูลร้องเรียนผ่านทางเว็บไซต์

1. เข้าเว็บไซต์ www.khaosuankwang.go.th/
2. เลือกเมนูหลัก
3. เมนูมุมบน เลือกเมนูร้องเรียน/ร้องทุกข์
4. พิมพ์รายละเอียด ข้อความที่ประสงค์ร้องเรียน/ร้องทุกข์
5. ใส่รหัสความปลอดภัย
6. กรอกช่องเพิ่มเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์

