



ประกาศเทศบาลตำบลศรีธาตุ
เรื่อง ประกาศใช้คู่มือการปฏิบัติงานเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ ของเทศบาลตำบลศรีธาตุ

ตามที่ เทศบาลตำบลศรีธาตุ ได้มีประกาศจัดตั้งศูนย์รับเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ เทศบาลตำบลศรีธาตุ เพื่อรับเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ จากประชาชนผู้รับบริการจากเทศบาลตำบลศรีธาตุ อันนำไปสู่การแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนของประชาชนในพื้นที่ และเพื่อให้การดำเนินการของศูนย์รับเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ เป็นไปด้วยความเรียบร้อย บรรลุตามวัตถุประสงค์ในการแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนของประชาชน และเป็นการป้องกันปราบปรามการทุจริต ประพฤติมิชอบ เทศบาลตำบลศรีธาตุ จึงได้จัดทำคู่มือการปฏิบัติงานเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ ของเทศบาลตำบลศรีธาตุ เพื่อใช้เป็นแนวทางในการปฏิบัติงานของศูนย์รับเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์

ดังนั้น เพื่อให้การจัดทำคู่มือการปฏิบัติงานเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ ของเทศบาลตำบลศรีธาตุ เป็นไปตามวัตถุประสงค์ จึงประกาศใช้คู่มือปฏิบัติงานดังกล่าว รายละเอียดตามเอกสารแนบท้ายประกาศนี้

จึงประกาศให้ทราบโดยทั่วกัน

ประกาศ ณ วันที่ ๖ เดือน มิถุนายน พ.ศ.๒๕๖๖

(ลงชื่อ)

(นายถาวร นันทะแสง)

นายกเทศมนตรีตำบลศรีธาตุ



คู่มือการปฏิบัติงาน
เกี่ยวกับเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์

เทศบาลตำบลศรีธาตุ
อำเภอศรีธาตุ จังหวัดอุดรธานี

คำนำ

เพื่อให้เกิดความโปร่งใสและเป็นธรรม อีกทั้งเป็นการป้องกันปัญหาการทุจริตในหน่วยงาน หรือปฏิบัติไม่ชอบของเจ้าหน้าที่ของรัฐ ในเรื่องเกี่ยวกับการร้องเรียนทั่วไปและ การปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ในเรื่องการให้ความสะดวกกับประชาชนผู้ร้องเรียน/ร้องทุกข์ ทั้งหมดทั้งมวลที่อยู่ในอำนาจหน้าที่กำกับดูแลของเทศบาลตำบลศรีธาตุ โดยในการดำเนินการนี้ให้เป็นไปตามพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านตำบลที่ดี พ.ศ.๒๕๕๖ และระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยการจัดการเรื่องร้องทุกข์ พ.ศ.๒๕๒๒

เทศบาลตำบลศรีธาตุ จึงได้จัดทำคู่มือการปฏิบัติงานในเรื่องร้องเรียน เพื่อใช้สำหรับประชาชน และเจ้าหน้าที่ของเทศบาลตำบลศรีธาตุเป็นใช้เป็นเครื่องมือในการปฏิบัติงานในแต่ละภารกิจ ป้องกันปัญหาการไม่ได้รับความเป็นธรรมหรือการเลือกปฏิบัติ และรวมถึงการป้องกันการละเว้นการปฏิบัติหน้าที่ซึ่งเทศบาลตำบลศรีธาตุได้กำหนดกระบวนการดำเนินงาน ขั้นตอนการปฏิบัติงาน และกำหนดช่องทางการร้องเรียน/ร้องทุกข์ รวมถึงกำหนดหน่วยงานหรือผู้ที่รับผิดชอบไว้แล้ว ในการนี้ เทศบาลตำบลศรีธาตุหวังเป็นอย่างยิ่งว่า คู่มือฯ ที่ได้จัดทำขึ้นนี้ จะเกิดประโยชน์สูงสุดแก่เจ้าหน้าที่ของรัฐที่สามารถนำมาเป็นเครื่องมือในการดำเนินการ และให้บริการกับประชาชน ผู้ร้องเรียน/ร้องทุกข์ รวมถึงประเทศชาติ

เทศบาลตำบลศรีธาตุ

สารบัญ

	หน้า
วัตถุประสงค์ / ขอบเขต/ คาจากัดความ/หน้าที่ความรับผิดชอบ	๑
ผังกระบวนการทำงาน	๒
ขั้นตอนการปฏิบัติงาน	๓
มาตรฐานงาน	๕
ระบบติดตามและประเมินผล	๕
แบบฟอร์มที่ใช้	๖
ผังขั้นตอนการให้บริการรับข้อร้องเรียน	๗

คู่มือการปฏิบัติงานเรื่องร้องเรียน ของเทศบาลตำบลศรีธาตุ อำเภอศรีธาตุ จังหวัดอุดรธานี

๑. วัตถุประสงค์

คู่มือปฏิบัติงานฉบับนี้จัดทำขึ้นเพื่อให้เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน ใช้เป็นแนวทางในการจัดการข้อร้องเรียนของเทศบาลตำบลศรีธาตุ ให้เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ และประสิทธิผล รวดเร็วและทันต่อสถานการณ์ โดยประชาชนได้รับความพึงพอใจสูงสุด บนพื้นฐานความเป็นธรรมกับคู่กรณีทุกฝ่าย

๒. ขอบเขต

เพื่อดำเนินการตรวจสอบข้อเท็จจริงและรายงานผลการดำเนินการ ติดตามประเมินผล และรวบรวมเสนอนายกเทศมนตรีตำบลศรีธาตุ และผู้ที่เกี่ยวข้อง

๓. คำจำกัดความ

เรื่องร้องเรียน หมายถึง ประเด็นปัญหาต่างๆที่ผู้ร้องเรียนแจ้งผ่านช่องทางต่างๆ ได้แก่

- ร้องเรียนด้วยตนเอง ที่ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์เทศบาลตำบลศรีธาตุ

อำเภอตำบลศรีธาตุ จังหวัดอุดรธานี

- ทางโทรศัพท์ หมายเลข ๐๔๒ ๓๘๒๔๘๘ แจ้งศูนย์รับเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์

- ทางโทรสาร หมายเลข ๐๔๒ ๓๘๒๔๘๖

- ทางไปรษณีย์ ส่งเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์เทศบาลตำบลศรีธาตุ เลขที่ ๑๑๐ หมู่ที่ ๑๒

ตำบลศรีธาตุ อำเภอตำบลศรีธาตุ จังหวัดอุดรธานี ๔๑๒๓๐

- ทางตู้รับเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ ณ ที่ทำการเทศบาลตำบลศรีธาตุ อำเภอตำบลศรีธาตุ

จังหวัดอุดรธานี

- ทางเว็บไซต์ www.seetart.org

เนื่องจากไม่ได้รับบริการตามสิทธิ์ที่กำหนดผู้รับบริการไม่ได้

รับความสะดวกตามสมควร ไม่ได้รับความเป็นธรรมจากการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่รัฐ ได้รับความเดือดร้อนอันเนื่องมาจากการดำเนินนโยบายของส่วนราชการ และกฎหมายที่เกี่ยวข้อง ซึ่งอยู่ในอำนาจที่เทศบาลตำบลศรีธาตุจะดำเนินการต่อไปได้

๔. หน้าที่ความรับผิดชอบ



นายกเทศมนตรีตำบลศรีธาตุ : อนุมัติ ควบคุม กำกับดูแลการปฏิบัติงานและติดตามผลการดำเนินงาน

ปลัดเทศบาลตำบลศรีธาตุ /รองปลัดเทศบาล / หัวหน้าสำนักปลัดเทศบาล/ หัวหน้ากองทุกกอง :

ดำเนินการจัดทำแผนการปฏิบัติงาน ติดตามและสรุปการดำเนินงาน

นิติกร : ดำเนินการจัดทำแผนการปฏิบัติงาน ติดตามและสรุปการดำเนินงาน

๕. ผังกระบวนการทำงาน

ลำดับ	ผังกระบวนการ	รายละเอียดงาน	มาตรฐาน	ผู้รับผิดชอบ
๑	รับเรื่องร้องเรียน ↓	- เรื่องร้องเรียนผ่านช่องทางต่างๆ เช่น โทรศัพท์ ไปรษณีย์ หนังสือ เว็บไซต์ ของเทศบาล สื่ออิเล็กทรอนิกส์ ติดต่อด้วยตนเอง และจากหน่วยงานอื่นๆ ที่เป็นลายลักษณ์อักษร กรอกแบบฟอร์มรับเรื่อง	ถูกต้อง ครบถ้วน	- อธิการ สำนักปลัดเทศบาล
๒	ลงทะเบียนรับเรื่องร้องเรียน ↓	- ลงทะเบียนรับเรื่องร้องเรียน	ทันทีที่ได้รับเรื่อง	นิติกร
๓	ตรวจสอบเรื่องร้องเรียนเบื้องต้น แล้วส่งให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ↓	- พิจารณาความน่าเชื่อถือของประเด็นที่ร้องเรียน ต้องไม่ขัดแย้งกฎหมาย กฎระเบียบและอยู่ในอำนาจหน้าที่ที่สามารถดำเนินการได้	เชื่อถือได้ และอยู่ในอำนาจที่สามารถดำเนินการได้	นิติกร/ปลัดเทศบาล
๔	จัดทำบันทึกแจ้งหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ↓  No	- พิจารณาและสรุปประเด็นปัญหาที่ร้องเรียน เสนอผู้บังคับบัญชา และนายกเทศมนตรีตำบลศรีธาตุ เพื่อแจ้งหน่วยงานที่เกี่ยวข้องตรวจสอบข้อเท็จจริง	ถูกต้อง ครบถ้วน	หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง
๕	เสนอนายกเทศมนตรีตำบลศรีธาตุ ↓ Yes	นายกเทศมนตรีตำบลศรีธาตุ พิจารณาลงนามถึงหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง	ถูกต้องครบถ้วน	นายกเทศมนตรีตำบลศรีธาตุ
๖	จัดส่งบันทึกไปยังหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ↓	ดำเนินการตามระบบสารบัญ	ดำเนินการทันที	อธิการ ของแต่ละกอง/ส่วน/ฝ่าย หรือผู้ที่มีส่วนเกี่ยวข้องในการจัดส่งหนังสือ
๗	หน่วยงานที่เกี่ยวข้องตรวจสอบข้อเท็จจริง ↓	ตรวจสอบข้อเท็จจริง ปัญหา สาเหตุ และแนวทางการแก้ไข รวมทั้งการป้องกันมิให้เกิดปัญหาได้อีก	-	หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง
๘	รายงานผลเรื่องร้องเรียน ↓  No	แจ้งผลให้ผู้ร้องเรียนทราบทันทีที่ได้ข้อสรุป ยกเว้น ๒ กรณี ได้แก่ ๑. กรณีร้ายแรง อาจสร้างความเสียหายต่อประชาชน และส่งผลกระทบในวงกว้าง หรือส่งผลกระทบต่อภาพลักษณ์ขององค์กร ๒. กรณีซับซ้อน ต้องใช้เวลาในการวิเคราะห์ หรือเกี่ยวข้องกับกฎหมาย อาจใช้เวลาเกิน ๑๕ วัน	ภายใน ๑๕ วัน นับแต่รับเรื่องร้องเรียน หรือแจ้งความ คืบหน้าภายใน ๑๕ วัน นับแต่รับเรื่องร้องเรียน	หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง
๙	ติดตามผลเรื่องร้องเรียน ↓ Yes	หากหน่วยงานที่รับแจ้งเรื่องร้องเรียนไม่รายงานผลภายในเวลาที่กำหนดจะมีการติดตามเรื่องทางโทรศัพท์	ตามเวลาที่กำหนด	นิติกร
๑๐	ลงทะเบียนรับรายงานผลเรื่องร้องเรียน	ลงทะเบียนรับรายงานผลเรื่องร้องเรียน	ทันทีที่ได้รับเรื่อง	นิติกร

ลำดับ	ผังกระบวนการ	รายละเอียดงาน	มาตรฐาน	ผู้รับผิดชอบ
๑๑	ตอบข้อร้องเรียน ↓	- แจ้งผลการตรวจสอบข้อเท็จจริงให้ผู้ร้องเรียนทราบ กรณีไม่สามารถติดต่อผู้ร้องเรียนได้ เก็บรวบรวมเรื่อง	ถูกต้อง ครบถ้วน	-หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง
๑๒	↙ No เสนอ นายกเทศมนตรี ตำบลศรีธาตุ ↓ Yes	- หากมีที่อยู่ชัดเจนให้แจ้งผลการตรวจสอบข้อเท็จจริงให้ผู้ร้องเรียนทราบโดยจัดทำหนังสือตอบ เสนอ นายกเทศมนตรีตำบลศรีธาตุลงนาม	ถูกต้อง ครบถ้วน	หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง
๑๓	↓ ส่งเก็บงานสารบัญรับเรื่อง	- รวบรวมเรื่องที่ตอบข้อร้องเรียนแล้ว	ถูกต้อง ครบถ้วน	หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง
๑๔	↓ รวบรวม	- รวบรวมเรื่องร้องเรียน และจัดทำสรุปเรื่องร้องเรียน	ถูกต้อง ครบถ้วน	นิติกร

๖. ขั้นตอนการปฏิบัติงาน

๖.๑ ขั้นตอนวิธีการรับเรื่องร้องเรียน

๖.๑.๑ การรับเรื่องร้องเรียน

๑. เรื่องร้องเรียนที่เป็นอักษรผ่านทางช่องทางต่างๆ ได้แก่

- ร้องเรียนด้วยตนเอง ที่ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์เทศบาลตำบลศรีธาตุ

อำเภอตำบลศรีธาตุ จังหวัดอุดรธานี

- ทางโทรศัพท์ หมายเลข ๐๔๒ ๓๘๒ ๔๘๘ แจ้งศูนย์รับเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์

- ทางโทรสาร หมายเลข ๐๔๒ ๓๘๒ ๔๘๖ ต่อ ๑๑

- ทางไปรษณีย์ ส่งเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์เทศบาลตำบลศรีธาตุ เลขที่ ๑๑๐ หมู่ที่ ๑๒

ตำบลศรีธาตุ อำเภอตำบลศรีธาตุ จังหวัดอุดรธานี ๔๑๒๓๐

- ทางตู้รับเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ ณ ที่ทำการเทศบาลตำบลศรีธาตุ อำเภอศรีธาตุ

จังหวัดอุดรธานี

- ทางเว็บไซต์ www.seetart.org

และจากหน่วยงานอื่นๆ ดำเนินการรับเรื่องตามระบบสารบรรณ

๒. เรื่องร้องเรียนที่ไม่เป็นลายลักษณ์อักษร กรณีที่ประชาชนร้องเรียนทางโทรศัพท์ หรือ มาติดต่อด้วยตนเองโดยไม่มีหนังสือร้องเรียน เจ้าหน้าที่จะต้องสอบถามและกรอกข้อมูลลงในแบบฟอร์มรับเรื่อง ร้องเรียน โดยมีรายละเอียดดังนี้

-รายละเอียดของผู้ร้องเรียน ได้แก่ ชื่อ ที่อยู่ หรือหมายเลขโทรศัพท์ที่สามารถติดต่อได้

ทั้งนี้ ผู้ร้องเรียนบางรายไม่ประสงค์แสดงตน โดยไม่แจ้งข้อมูลเกี่ยวกับตนเอง จะต้องตรวจสอบข้อเท็จจริงว่ามี ข้อมูลน่าเชื่อถือเพียงใด

- รายละเอียดของเรื่องที่ต้องการร้องเรียน โดยสอบถามให้ได้ประเด็นที่ชัดเจนว่าต้องการร้องเรียนเรื่องอะไร เกี่ยวข้องกับบุคคลหรือองค์กรใด รายละเอียดของปัญหาที่ส่งผลกระทบต่อผู้ร้องเรียน

ทั้งนี้ เจ้าหน้าที่ของทุกหน่วยงานจะต้องสามารถรับเรื่องได้ทันที แม้จะเป็นเรื่องที่เกี่ยวข้องกับหน่วยงานอื่น เพื่ออำนวยความสะดวกและไม่ทำให้ผู้ร้องเรียนเกิดความไม่พอใจ จากนั้นแจ้งให้ผู้ร้องเรียนทราบขั้นตอนและระยะเวลาในการดำเนินการ หากไม่ได้รับการตอบกลับภายใน ๑๕ วัน นับแต่วันที่รับเรื่อง สามารถสอบถามได้ที่หมายเลขโทรศัพท์ ๐๔๒ ๓๘๒ ๔๘๘

๖.๑.๒ การส่งต่อเรื่องร้องเรียน

เจ้าหน้าที่งานรับเรื่องราวจึงจะลงทะเบียนรับเรื่องร้องเรียน และพิจารณาความน่าเชื่อถือของประเด็นที่ร้องเรียน ต้องไม่ขัดแย้งกับกฎหมาย กฎระเบียบ และอยู่ในอำนาจหน้าที่ของเทศบาลตำบลศรีธาตุที่สามารถดำเนินการได้ หากเรื่องร้องเรียนนั้นเกี่ยวข้องกับหน่วยงานใดจะทำหนังสือแจ้งหน่วยงานที่เกี่ยวข้องภายใน ๓ วันทำการ หลังจากได้รับแจ้ง เพื่อให้ดำเนินการตรวจสอบข้อเท็จจริง จากนั้นจะบันทึกเรื่องไว้ในฐานข้อมูลและสำเนาเรื่องร้องเรียนเสนอผู้บริหารเพื่อทราบ

๖.๑.๓ การตรวจสอบข้อเท็จจริง

หน่วยงานที่ได้รับแจ้งเรื่องร้องเรียนจะต้องให้ความสำคัญต่อเรื่องร้องเรียนเป็นลำดับแรกโดยเร่งตรวจสอบข้อเท็จจริง ปัญหา สาเหตุ และแนวทางการแก้ไข รวมทั้งการป้องกันมิให้เกิดปัญหาได้อีก และแจ้งผลการดำเนินการแก้ไขปัญหาให้ผู้ร้องเรียนทราบทันทีที่ได้ข้อสรุป หรือภายใน ๑๕ วัน นับแต่วันที่รับเรื่องร้องเรียน ยกเว้นเรื่องร้องเรียน ๒ กรณี ได้แก่

- กรณีร้ายแรง ประเด็นที่ร้องเรียนอาจสร้างความเสียหายต่อประชาชนและส่งผลกระทบในวงกว้างหรือส่งผลกระทบต่อภาพลักษณ์ขององค์กร ต้องดำเนินการตรวจสอบข้อเท็จจริงและรายงานผลภายใน ๓ วันทำการ กรณีมีการแก้ไขปัญหาลแล้วแต่ยังไม่ได้ข้อยุติให้รายงานทุกๆ ๕ วัน

- กรณีซับซ้อน เป็นกรณีที่ต้องใช้ระยะเวลาในการวิเคราะห์และตรวจสอบข้อเท็จจริง หรือเกี่ยวข้องกับข้อกฎหมายซึ่งอาจใช้เวลาในการดำเนินการเกินกว่า ๑๕ วัน นับแต่วันที่รับเรื่องร้องเรียน ต้องแจ้งความคืบหน้าในการดำเนินการให้ผู้ร้องเรียนทราบเป็นระยะๆ

๖.๑.๔ การตอบข้อร้องเรียน

หน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับข้อร้องเรียนจะต้องแจ้งผลให้ผู้ร้องเรียนทราบ และรายงานผลการดำเนินการให้งานรับเรื่องราวจึงร้องทุกซ์เทศบาลตำบลศรีธาตุทราบตามเวลาที่กำหนด เพื่องานรับเรื่องราวจึงร้องเรียนร้องทุกซ์เก็บรวบรวมสรุปผลการดำเนินการ ซึ่งบางเรื่องงานรับเรื่องราวจึงร้องทุกซ์เทศบาลตำบลศรีธาตุจะพิจารณาทำหนังสือตอบผู้ร้องเรียนเองแล้วแต่กรณี ซึ่งหน่วยงานที่เกี่ยวข้องต้องแจ้งให้งานรับเรื่องราวจึงร้องเรียนร้องทุกซ์ทราบล่วงหน้าก่อนครบระยะเวลาที่กำหนด อย่างน้อย ๑ วันทำการ (กรณีหน่วยงานที่เกี่ยวข้องแจ้งตอบผู้ร้องเรียนแล้ว หรือผู้ร้องเรียนไม่แจ้งที่อยู่หรือไม่สามารถติดต่อได้จะทำการเก็บรวบรวมเรื่อง) และบันทึกลงในฐานข้อมูล พร้อมทั้งสำเนาผลการดำเนินการเสนอผู้บริหารเพื่อทราบ

๖.๑.๕ การติดตามผลเรื่องร้องเรียน

หากหน่วยงานที่ได้รับแจ้งเรื่องร้องเรียน ไม่ชี้แจงผลการดำเนินงานภายในระยะเวลาที่กำหนด งานรับเรื่องราวจึงร้องเรียนร้องทุกซ์จะติดตามเรื่องทางโทรศัพท์ หรือตามด้วยตนเอง และหากไม่ได้รับการตอบสนอง จะรายงาน ปลัดเทศบาลตำบลศรีธาตุเพื่อส่งการต่อไป

๖.๑.๖ การรวบรวมข้อมูล

งานรับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์เทศบาลตำบลศรีธาตุ จะรวบรวมข้อมูลเรื่องร้องเรียน คำชี้แจงของหน่วยงาน จัดทำสรุปผลการดำเนินการข้อร้องเรียนพร้อมทั้งข้อเสนอแนะ เสนอผู้บริหารและทุกหน่วยงานเพื่อทราบเป็นประจําทุกเดือน

๖.๒ เอกสาร/ระเบียบ ที่ใช้ประกอบการดำเนินการ

- ๖.๒.๑ รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พ.ศ.๒๕๕๐
- ๖.๒.๒ พระราชบัญญัติวิธีปฏิบัติราชการทางปกครอง พ.ศ.๒๕๓๙
- ๖.๒.๓ พระราชบัญญัติข้อมูลข่าวสารของราชการ พ.ศ.๒๕๔๐
- ๖.๒.๔ พระราชบัญญัติความรับผิดทางละเมิดของเจ้าหน้าที่ พ.ศ.๒๕๓๙
- ๖.๒.๕ พระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารจัดการบ้านตำบลที่ดี พ.ศ.๒๕๔๖
- ๖.๒.๖ ระเบียบว่าด้วยการรักษาความลับของทางราชการ พ.ศ.๒๕๔๔
- ๖.๒.๗ ระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยงานสารบรรณ พ.ศ.๒๕๔๖
- ๖.๒.๘ ระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยงานสารบรรณ (ฉบับที่ ๒) พ.ศ.๒๕๔๘
- ๖.๒.๙ มติคณะรัฐมนตรี วันที่ ๒๙ พฤศจิกายน พ.ศ.๒๕๔๘ เรื่อง แนวทางการจัด ระเบียบของระบบกระบวนการแก้ไขปัญหามาตามข้อร้องเรียนของประชาชน

๖.๓ ผู้รับผิดชอบการจัดการข้อร้องเรียน

ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ เทศบาลตำบลศรีธาตุ

๑	ปลัดเทศบาล	ประธานกรรมการ
๒	รองปลัดเทศบาล	กรรมการ
๓	หัวหน้าสำนักปลัด	กรรมการ
๔	ผอ.กองคลัง	กรรมการ
๕	ผอ.กองช่าง	กรรมการ
๖	ผอ.กองวิชาการและแผนงาน	กรรมการ
๗	ผอ.กองการศึกษา	กรรมการ
๘	ผอ.กองสวัสดิการและสังคม	กรรมการ
9	ผอ.กองสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม	กรรมการ
10	นิติกร / หรือผู้ที่ได้รับมอบหมาย	เลขานุการกรรมการ

๗. มาตรฐานงาน

การรับและตอบข้อร้องเรียน

เจ้าหน้าที่ของทุกหน่วยงานจะต้องสามารถรับเรื่องได้ทันที แม้จะเป็นเรื่องที่เกี่ยวข้องกับหน่วยงานอื่นเพื่ออำนวยความสะดวกและไม่ทำให้ผู้ร้องเรียนเกิดความไม่พอใจ จากนั้นแจ้งให้ผู้ร้องเรียนทราบขั้นตอนและระยะเวลาในการดำเนินการ หากไม่ได้รับการตอบกลับภายใน ๑๕ วัน นับแต่วันที่แจ้งเรื่องร้องเรียน สามารถสอบถามได้ที่หมายเลขโทรศัพท์ ทั้งนี้ หน่วยงานที่ได้รับแจ้งเรื่องร้องเรียนจะต้องให้ความสำคัญต่อเรื่องร้องเรียน

เป็นอันดับแรกโดยเร่งตรวจสอบข้อเท็จจริง ปัญหา สาเหตุและแนวทางการแก้ไข รวมทั้งการป้องกันมิให้เกิดปัญหาได้อีก

๘. ระบบติดตามและประเมินผล

ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ เทศบาลตำบลศรีธาตุ จะติดตามผลการนำข้อร้องเรียนนั้นไปปรับปรุงคุณภาพการให้บริการหรือการปฏิบัติงานจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้องเป็นระยะๆ หากเกี่ยวข้องกับหลายหน่วยงานจะประชุมหารือร่วมกันหรือนำเรียนผู้บังคับบัญชาพิจารณาในการประชุมต่อไป

๙ แบบฟอร์มที่ใช้ในการรับเรื่องร้องเรียน

หมายเหตุ (หน้าถัดไป)

แบบฟอร์มการรับเรื่องร้องเรียน เทศบาลตำบลศรีธาตุ

วันที่.....เวลา..... น.

ผู้รับเรื่อง.....หน่วยงาน.....

ข้อมูลผู้ร้องเรียน

(เพื่อประกอบการพิจารณา ดังนี้ โปรดให้ความคุ้มครองผู้ให้ข้อมูลและผู้ที่เกี่ยวข้อง อย่าให้ต้องรับภัยหรือความไม่ชอบธรรมอันเนื่องมาจากการร้องเรียนนี้)

ชื่อ-นามสกุล

.....

ที่อยู่ บ้านเลขที่..... หมู่ที่..... ซอย..... ถนน.....

ตำบล/แขวง.....อำเภอ/เขต..... จังหวัด.....

รหัสไปรษณีย์..... โทรศัพท์.....

ข้อมูลสถานที่ถูกร้องเรียน

ต้องการร้องเรียน (ชื่อ-นามสกุล/องค์กร/โรงงาน).....

ประกอบกิจการ.....

ที่อยู่ บ้านเลขที่..... หมู่ที่..... ซอย..... ถนน.....

ตำบล/แขวง.....อำเภอ/เขต.....

จังหวัด.....รหัสไปรษณีย์.....

รายละเอียดการร้องเรียน

.....

.....

.....

คำตอบเบื้องต้น

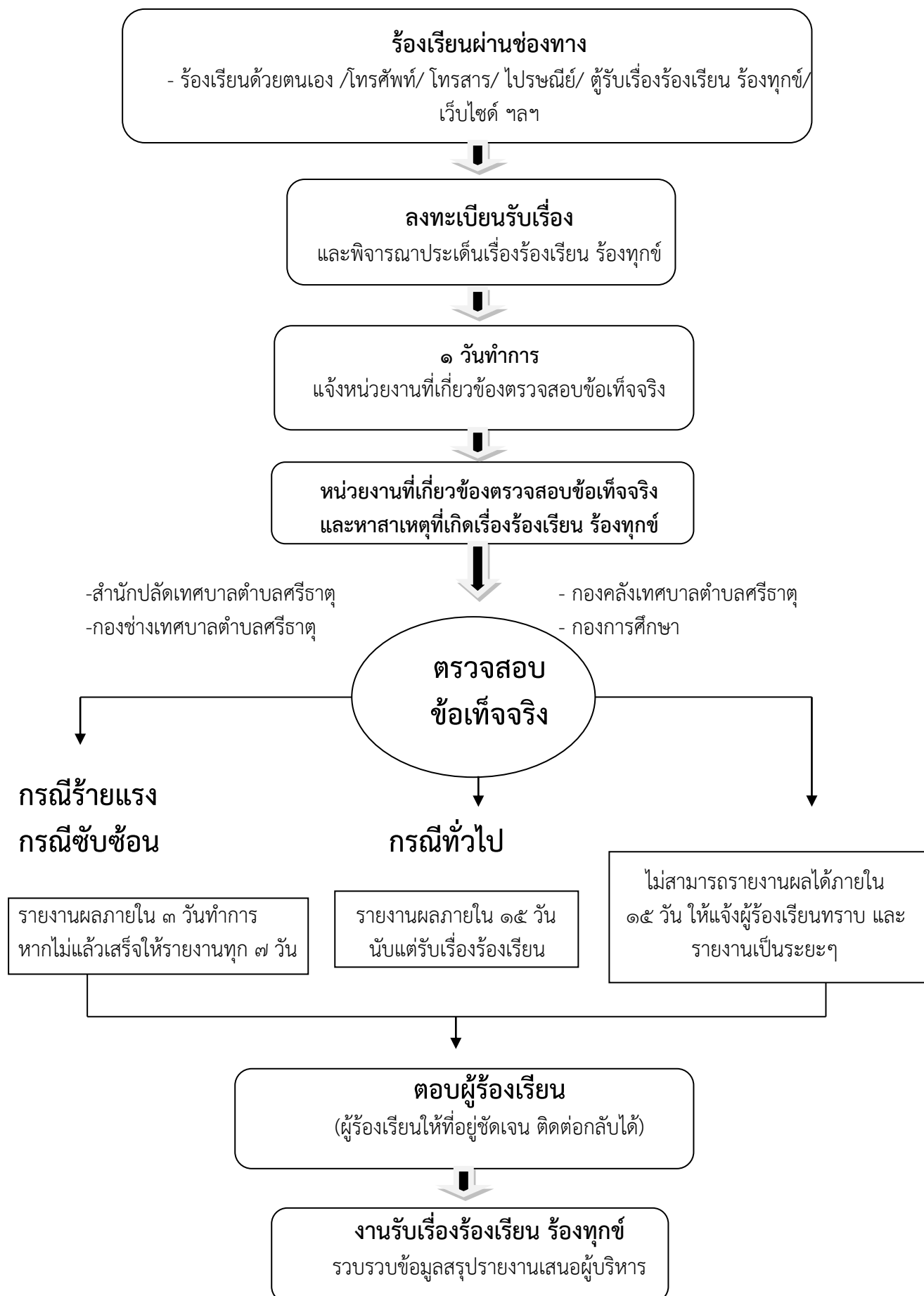
ร้องเรียนเรื่องทั่วไป แจ้งหมายเลขโทรศัพท์ ๐๔๒๓๘๒๔๘๘ ต่อ ๑๑

ร้องเรียนงานสาธารณสุขฯ แจ้งหมายเลขโทรศัพท์ ๐๔๒๓๘๒๔๘๘ ต่อ ๑๗

อื่นๆ.....

เจ้าหน้าที่จะดำเนินการแจ้งหน่วยงานที่เกี่ยวข้องโดยทันทีหลังจากได้รับเรื่องเรียบร้อยแล้ว หากไม่ได้รับการตอบรับ ภายใน ๑๕ วัน นับแต่วันที่แจ้งเรื่องร้องเรียน ติดต่อสอบถามได้ที่ ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ โทรศัพท์ ๐๔๒ ๓๘๒๔๘๘

ขั้นตอนการให้บริการรับเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์
เทศบาลตำบลศรีธาตุ อำเภอดงหลวง จังหวัดอุดรธานี



แบบคำร้องเรียน ร้องทุกข์ (ด้วยตนเอง)

ที่ ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์
เทศบาลตำบลศรีธาตุ

วันที่.....เดือน.....พ.ศ.

เรื่อง

เรียน นายกเทศมนตรีตำบลศรีธาตุ

ข้าพเจ้า.....อายุ.....ปี อยู่บ้านเลขที่.....หมู่
ที่.....ตำบลอำเภอ.....จังหวัด.....

โทรศัพท์.....อาชีพ.....ตำแหน่ง.....

มีความประสงค์ขอร้องเรียน ร้องทุกข์ เพื่อให้เทศบาลตำบลศรีธาตุ พิจารณาดำเนินการช่วยเหลือ หรือแก้ไขปัญหาในเรื่อง

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

ทั้งนี้ ข้าพเจ้าขอรับรองว่าคำร้องเรียน ร้องทุกข์ตามข้างต้นเป็นจริง และยินดีรับผิดชอบทั้งทางแพ่งและ
ทางอาญาหากจะพึงมี

โดยข้าพเจ้าขอส่งเอกสารหลักฐานประกอบการร้องเรียน ร้องทุกข์ (ถ้ามี) ได้แก่

- ๑).....
- ๒).....
- ๓).....
- ๔).....

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณาดำเนินการต่อไป

ลงชื่อ
(.....)

จนท. ผู้รับเรื่อง

ผู้ร้องเรียน ร้องทุกข์

แบบสอบถามเหตุรำคาญ
เทศบาลตำบลศรีธาตุ

แบบ หก.๔

ข้อมูลทั่วไปของผู้ร้องเรียน

๑. ชื่อ-สกุล ผู้ร้องเรียน.....เลขที่บัตรประชาชน.....

๒. อายุ.....ปี เพศ.....ลักษณะงานที่ทำ.....

๓. ที่อยู่ขณะได้รับปัญหา บ้านเลขที่.....หมู่ที่.....ถนน.....ตำบล.....

อำเภอ.....จังหวัด.....

() อยู่ในเขตเทศบาลนคร

() อยู่ในเทศบาลตำบล

() อยู่ในเขตเทศบาลตำบล

() อยู่ใน อบต.

๔. ภูมิลำเนาอยู่บ้านเลขที่.....หมู่ที่.....ตำบล.....อำเภอ.....

จังหวัด.....

() อยู่ในเขตเทศบาลนคร

() อยู่ในเทศบาลตำบล

() อยู่ในเขตเทศบาลตำบล

() อยู่ใน อบต.

๕. ผู้ร้องเรียนป่วยหรือไม่

() ป่วย ด้วยโรค.....

() ไม่ป่วย

๖. เบอร์โทรศัพท์.....มือถือ.....

ข้อมูลการได้รับปัญหา

๑. ในช่วงสัปดาห์ที่ผ่านมาท่านได้รับปัญหาความเดือดร้อนหรือไม่

() ได้รับปัญหา

() ไม่ได้รับปัญหา

๒. ปัญหาที่ได้รับ

() ปัญหาเสียงดัง

() ปัญหาสารเคมีระเหยในบรรยากาศ

() ปัญหาฝุ่นละออง

() ปัญหาน้ำเสียเน่าเหม็น

() ปัญหากลิ่นเหม็น

() ปัญหาขยะมูลฝอย

() ปัญหาอื่นๆ ระบุ.....

๓. ในกรณีที่ได้รับปัญหา ส่งผลกระทบต่อสุขภาพอย่างไร

() ปวดศีรษะ

() คลื่นไส้ อาเจียน

() มีผื่นแดงที่ผิวหนัง

() หายใจไม่ออก

() แสบจุก

() เจ็บคอ

() แสบตา

() น้ำมูกไหล

() ปวดหู

() กระจกกระสาย

() นอนไม่หลับ

() อื่นๆ ระบุ.....

๔. ลักษณะการได้รับ (ระบุ)

.....

.....

.....

.....

๕. ช่วงเวลาที่ได้รับปัญหา.....

๖. การสอบถามข้อเท็จจริงจากประชาชนที่อาศัยอยู่ใกล้เคียง เกี่ยวกับปัญหาความเดือดร้อนที่ได้รับ

๖.๑ ชื่อ-สกุล.....อายุ.....ปี..บ้านเลขที่.....หมู่ที่.....
ตำบล.....อำเภอ.....จังหวัด.....

ลักษณะปัญหาที่ได้รับ.....

๖.๒ ชื่อ-สกุล.....อายุ.....ปี..บ้านเลขที่.....หมู่ที่.....
ตำบล.....อำเภอ.....จังหวัด.....

ลักษณะปัญหาที่ได้รับ.....

๖.๓ ชื่อ-สกุล.....อายุ.....ปี..บ้านเลขที่.....หมู่ที่.....
ตำบล.....อำเภอ.....จังหวัด.....

ลักษณะปัญหาที่ได้รับ.....

ข้อมูลของผู้ถูกร้องเรียน/ผู้ก่อเหตุรำคาญ

๑. ชื่อผู้ถูกร้องเรียน/ผู้ก่อเหตุรำคาญ.....

๒. ประกอบกิจการที่เป็นอันตรายต่อสุขภาพ ประเภท.....

๓. ใบอนุญาตประกอบกิจการฯ จาก.....

เล่มที่.....เลขที่.....

๔. สถานที่ตั้ง เลขที่.....หมู่ที่.....ถนน.....ตำบล.....
อำเภอ.....จังหวัด.....

๕. ประกอบกิจการในช่วงเวลา.....ตั้งแต่วันที่.....ถึงวัน.....

๖. จำนวนพนักงาน/ผู้ปฏิบัติงาน.....คน

๗. ลักษณะการกระทำ/กระบวนการผลิต (โดยสรุป)

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

๘. ปัจจัยเสี่ยงที่เกิดจากการประกอบการ/ก่อเกิดปัญหา (ที่เจ้าหน้าที่สังเกตพบ)

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

๙. ระบบบำบัด/ระบบป้องกันมลพิษสิ่งแวดล้อมที่ใช้ในสถานประกอบการ

- ระบบบำบัดอากาศ () ไม่มี () มี ประเภท.....
- ระบบป้องกันเสียง () ไม่มี () มี ประเภท.....
- ระบบควบคุมฝุ่นละออง () ไม่มี () มี ประเภท.....
- ระบบบำบัดน้ำเสีย () ไม่มี () มี ประเภท.....
- การจัดการด้วยระบบหรือวิธีการอื่นๆ (ระบุ).....

ข้อมูลสภาพแวดล้อมโดยทั่วไปขณะสอบสวนเหตุรำคาญ

.....

.....

.....

.....



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการเทศบาลตำบลศรีธาตุ.....

ที่..... วันที่

เรื่อง รายงานผลการดำเนินการติดตามการแก้ไขปัญหา.....

เรียน นายกเทศมนตรีตำบลศรีธาตุ

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

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ

(.....)

ตำแหน่ง.....

ความเห็นผู้อำนวยการกอง

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

(.....)

.....

ความเห็นปลัดเทศบาลตำบลศรีธาตุ

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

(.....)

ปลัดเทศบาลตำบลศรีธาตุ

ความเห็นนายกเทศมนตรีตำบลศรีธาตุ

.....
.....

(.....)

นายกเทศมนตรีตำบลศรีธาตุ

