



ประกาศเทศบาลตำบลพวา

เรื่อง มาตรการให้ผู้มีส่วนได้เสียมีส่วนร่วม

เพื่อให้การดำเนินงานของเทศบาลตำบลพวา เป็นไปตามเจตจำนงสุจริต ตามแนวนโยบายของผู้บริหารเทศบาลตำบล ในด้านความโปร่งใส สามารถตรวจสอบได้เปิดโอกาส ให้ผู้รับบริการ หรือผู้มีส่วนได้ส่วนเสียเข้ามามีส่วนร่วม ในการดำเนินงานของเทศบาล ในทุกระดับ

สำนักงานเทศบาลตำบลพวา บริหารราชการแบบมีส่วนร่วม โดยให้ผู้รับบริการหรือผู้มีส่วนได้ส่วนเสียเข้ามามีส่วนร่วมในการดำเนินงานของเทศบาลตำบล ตามความเหมาะสม ดังนี้

๑. การมีส่วนร่วมในการให้ข้อมูลข่าวสาร โดยให้ข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับกิจกรรมต่างๆ ของเทศบาลตำบล หรือส่วนราชการภายในแก่ผู้รับบริการ ผู้มีส่วนได้เสีย

๒. การมีส่วนร่วมในการแสดงความคิดเห็น โดยเปิดโอกาสให้ผู้รับบริการ ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ร่วมแสดงความคิดเห็น รวมทั้งให้ข้อเสนอแนะ เกี่ยวกับการดำเนินการ หรือการปฏิบัติงานของเทศบาลตำบล และส่วนราชการภายในอย่างเป็นระบบ

๓. การมีส่วนร่วมให้เข้ามามีบทบาท โดยเปิดโอกาสให้ผู้รับบริการ ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียมีส่วนร่วมทำงานในกระบวนการวางแผนและตัดสินใจ มีการแลกเปลี่ยนความคิดเห็นและข้อมูลระหว่างเทศบาลตำบลหรือส่วนราชการภายในกับผู้รับบริการหรือผู้มีส่วนได้ส่วนเสียอย่างจริงจัง และมีจุดมุ่งหมายที่ชัดเจน

๔. การมีส่วนร่วมในการสร้างความร่วมมือ โดยเปิดโอกาสให้ผู้รับบริการ ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย มีบทบาทในการตัดสินใจ ตั้งแต่ระบุปัญหา พัฒนาทางเลือก และแนวทางแก้ไขรวมทั้งการเป็นภาคีในการดำเนิน กิจกรรมของเทศบาลตำบล หรือส่วนราชการ

๕. มีส่วนร่วมในด้านการดำเนินงานของเทศบาลตำบลพวา โดยเปิดโอกาสให้ผู้รับบริการ ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียมีบทบาทในการร่วมแสดงความคิดเห็นและข้อเสนอแนะต่อเทศบาลตำบลพวา ตลอดจนเปิดโอกาสให้บุคลากรร่วมแสดงความคิดเห็น หรือข้อเสนอแนะการปฏิบัติงานของผู้บริหาร โดยมี ปลัดเทศบาลตำบลพวา เป็นผู้กำกับดูแล

จึงประกาศให้ทราบโดยทั่วกัน

ประกาศ ณ วันที่ ๑๘ มิถุนายน พ.ศ. ๒๕๖๘

(นายทอง เมธาวรากุล)

นายกเทศมนตรีตำบลพวา

คู่มือการปฏิบัติงาน การจัดการข้อร้องเรียน

(Complaint Management
Standard Operation Procedure)

สำหรับหน่วยงานภายใน เทศบาลตำบลพวา
อำเภอแก่งหางแมว จังหวัดจันทบุรี

คู่มือการปฏิบัติงานการจัดการข้อร้องเรียน
(Complaint Management Standard Operation Procedure)
สำหรับหน่วยงาน ภายใน เทศบาลตำบลพวา

๑. วัตถุประสงค์

- เพื่อให้การดำเนินงานจัดการข้อร้องเรียนของทุกหน่วยงานใน เทศบาลตำบลพวา มีการปฏิบัติงานไปในแนวทางเดียวกันอย่างเป็นเอกภาพ สอดคล้องกับเกณฑ์ การบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี ตามพระราชกฤษฎีกา ว่าด้วยหลักเกณฑ์วิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ.๒๕๔๖ เรื่อง การบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี การบริหารราชการเพื่อให้เกิดประโยชน์สุขของประชาชน การบริหารราชการเพื่อให้เกิดผลสัมฤทธิ์ต่อภารกิจของรัฐ การลดขั้นตอนปฏิบัติงาน การอำนวยความสะดวกและตอบสนองความต้องการของประชาชน ฯ
- เพื่อให้มั่นใจว่าได้มีการปฏิบัติตามข้อกำหนดระเบียบ หลักเกณฑ์เกี่ยวกับการจัดการข้อร้องเรียนที่กำหนดไว้อย่างสม่ำเสมอ และมีประสิทธิภาพ สอดคล้องกับนโยบายของรัฐบาลและ กฎหมายดังกล่าว

๒. ขอบเขต

คู่มือการปฏิบัตินี้ครอบคลุมขั้นตอนการจัดการข้อร้องเรียนของ เทศบาลตำบลพวา ตั้งแต่ขั้นตอนการแต่งตั้งผู้รับผิดชอบจัดการข้อร้องเรียนของหน่วยงาน การรับและตรวจสอบข้อร้องเรียนจากช่องทางต่างๆ การบันทึกข้อร้องเรียน การวิเคราะห์ระดับข้อร้องเรียน การแจ้งกลับผู้ร้องเรียน การประสานผู้ที่เกี่ยวข้องในหน่วยงานเพื่อดำเนินการแก้ไข / ปรับปรุง การประสานศูนย์รับข้อร้องเรียน เทศบาลตำบลพวา การประสานหน่วยงานภายใน นอกเทศบาล การติดตามผลการแก้ไข / ปรับปรุง เพื่อแจ้งกลับให้ผู้ร้องเรียนทราบ และการรายงานผลการจัดการข้อร้องเรียนของศูนย์รับข้อร้องเรียนให้นายกเทศมนตรีทราบ

๓. คำจำกัดความ

การจัดการข้อร้องเรียน	= มีความหมายครอบคลุมถึงการจัดการในเรื่อง ข้อร้องเรียน / ข้อเสนอแนะ / ข้อคิดเห็น / คำชมเชย / การสอบถามหรือร้องขอข้อมูล
ผู้ร้องเรียน	= ประชาชนทั่วไป, องค์กรภาครัฐ / ภาคเอกชน, ผู้รับบริการ, ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่ติดต่อมายังเทศบาลผ่านช่องทางต่างๆ โดยมีวัตถุประสงค์ครอบคลุม การร้องเรียน / การให้ข้อเสนอแนะ / การให้ข้อคิดเห็น / การชมเชย / การสอบถามหรือร้องขอข้อมูล
ศูนย์รับข้อร้องเรียน	= มีความหมายครอบคลุมถึงการรับข้อร้องเรียน / ข้อเสนอแนะ / ข้อคิดเห็น / คำชมเชย / การสอบถามหรือร้องขอข้อมูล
ศูนย์รับข้อร้องเรียน เทศบาลตำบลพวา	= Complaint Center เป็นศูนย์กลางของเทศบาลตำบลพวาในการรับข้อร้องเรียน / ข้อเสนอแนะ / ข้อคิดเห็น / คำชมเชย / การสอบถามหรือร้องขอข้อมูลจากผู้ร้องเรียนโดยมีสำนักปลัดเทศบาลเป็นผู้รับผิดชอบ
สป.	= สำนักปลัดเทศบาลตำบลพวา
เจ้าหน้าที่ฯ	= เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบจัดการข้อร้องเรียนของหน่วยงาน
ผู้ร้อง	= ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย
หน่วยงาน	= ทุกหน่วยงานของเทศบาลฯ สำนักปลัด/กองคลัง/กองช่าง/กองการศึกษา
หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง	= เทศบาลตำบลพวา งานนิติการ การดำเนินการแก้ไข ปรับปรุงตามข้อร้องเรียนในเรื่องนั้นๆ เช่น ข้อร้องเรียนเกี่ยวกับการขอข้อมูลข่าวสาร ผู้รับผิดชอบ งาน นิติการ สำนักปลัดเทศบาล เป็นต้น

ผู้ที่เกี่ยวข้องในหน่วยงาน

= นายกเทศมนตรี หรือ ปลัดเทศบาล หัวหน้าสำนักปลัด ผู้อำนวยการกอง หรือคณะทำงานที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินการแก้ไขปรับปรุงตามข้อร้องเรียนในเรื่องนั้นๆ

หน่วยงานภายนอก

= หน่วยงานหรือองค์กรภายนอกเทศบาลตำบลพวา

ระดับข้อร้องเรียน

= เป็นการจำแนกความสำคัญของข้อร้องเรียนออกเป็น ๔ ระดับ ดังนี้

ระดับ	ประเภท	นิยาม	ตัวอย่างที่เป็นรูปธรรม	เวลาในการ ตอบสนอง	ผู้รับผิดชอบ
๑	ข้อคิดเห็น, ข้อเสนอแนะ, คำชมเชย, สอบถาม หรือร้องขอข้อมูล	ผู้ร้องเรียนไม่ได้รับความเดือดร้อน แต่ติดต่อมาเพื่อให้ข้อเสนอแนะ / ให้ข้อคิดเห็น / ชมเชย / สอบถาม หรือร้องขอข้อมูลของเทศบาล ตำบลพวา	- การเสนอแนะเกี่ยวกับการ ให้บริการของเทศบาลตำบลพวา การบริการของเจ้าหน้าที่ - การสอบถามข้อมูลด้านการพัฒนา การจัดซื้อจัดจ้าง	๑ วัน	เจ้าหน้าที่ ผู้รับผิดชอบ และทุกกองทุก หน่วยงาน ภายในเทศบาล
๒	ข้อร้องเรียนเล็ก	ผู้ร้องเรียนได้รับความเดือดร้อน แต่สามารถแก้ไขได้โดยหน่วยงาน เดียว	- การร้องเรียนเกี่ยวกับพฤติกรรม การให้บริการของเจ้าหน้าที่ใน หน่วยงาน - การร้องเรียนเกี่ยวกับคุณภาพการ ให้บริการของหน่วยงาน	ไม่เกิน ๗ วันทำการ	เจ้าหน้าที่ ผู้รับผิดชอบ และหน่วยงาน เจ้าของเรื่อง
๓	ข้อร้องเรียนใหญ่	- ผู้ร้องเรียนได้รับความเดือดร้อน ไม่สามารถแก้ไขได้โดยหน่วยงาน กองเดียว ต้องอาศัยอำนาจของ นายกเทศมนตรี นายอำเภอ หรือ ผู้ว่าราชการจังหวัด หน่วยงานอื่น - เรื่องที่สร้างความเสื่อมเสียต่อ ชื่อเสียงของเทศบาล ผิดกฎหมาย	- การเรียกร้องให้เทศบาลชดเชย ค่าเสียหายจากการปฏิบัติหน้าที่ ที่ ผิดพลาดของหน่วยงาน - การร้องเรียนเกี่ยวกับความผิดวินัย ร้ายแรงของเจ้าหน้าที่เทศบาล - การร้องเรียนความไม่โปร่งใสของ การจัดซื้อจัดจ้างขนาดใหญ่	ไม่เกิน ๗ วันทำการ แต่อาจ ขยายเวลา เนื่องจาก เป็นเรื่อง ซับซ้อน	นายกเทศมนตรี เจ้าหน้าที่ ผู้รับผิดชอบ ทุกกองที่ เกี่ยวข้อง
๔	ข้อร้องเรียน นอกเหนืออำนาจ เทศบาลตำบลพวา	ผู้ร้องเรียนร้องขอในสิ่งที่อยู่นอก เหนือขอบเขตอำนาจหน้าที่ ของเทศบาลตำบลพวา	- การขอให้ช่วยปรับปรุงคุณภาพ ของของการศึกษา และการ สาธารณสุขในเขตเทศบาลบางกรณี - การร้องเรียนเกี่ยวกับสุนัขนจรจัด หรือขอให้ออกใบ พร.๙ กรณีการขอ เลขที่บ้าน -การร้องเรียนเกี่ยวกับการบุกรุก แม่น้ำลำคลอง	๑ วัน (ชี้แจงให้ผู้ ร้องเรียน ทราบ) ถึง ๗ วัน หรือ มากกว่า ตามเหตุผล ความ จำเป็นแต่ ละเรื่อง	เจ้าหน้าที่ ผู้รับผิดชอบ และทุกกองทุก หน่วยงาน ภายในเทศบาล

รายละเอียดของขั้นตอนการปฏิบัติงาน

๑. การแต่งตั้งกำหนดผู้รับผิดชอบจัดการข้อร้องเรียนของหน่วยงาน

นายกเทศมนตรีตำบลพวา

- (๑.๑) กำหนดสถานที่จัดตั้งศูนย์/จุดรับข้อร้องเรียนของหน่วยงาน
- (๑.๒) กำหนดหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบจัดการข้อร้องเรียนของหน่วยงาน
- (๑.๓) พิจารณาคุณสมบัติของบุคลากรที่เหมาะสม เพื่อกำหนดเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบจัดการข้อร้องเรียนของหน่วยงาน
- (๑.๔) ออกคำสั่ง/แจ้งคำสั่งแต่งตั้งเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบจัดการข้อร้องเรียนของหน่วยงาน พร้อมทั้งแจ้งให้บุคลากรภายในหน่วยงานทราบเกี่ยวกับการจัดการข้อร้องเรียนของหน่วยงาน
- (๑.๕) แจ้งรายชื่อเจ้าหน้าที่ฯ ให้ฝ่ายประชาสัมพันธ์ ทุกสำนักกองภายใน ทราบ เพื่อความสะดวกในการประสานงาน (โทร ๐๓๙-๔๙๔๒๕ ต่อ ๒๒ โทรสาร ๐๓๙-๔๙๔๒๕ ต่อ ๒๕)

๒. การรับและตรวจสอบข้อร้องเรียนจากช่องทางต่าง ๆ

เจ้าหน้าที่ฯ

- (๒.๑) ในแต่ละวัน เจ้าหน้าที่ฯ ต้องดำเนินการรับและติดตามตรวจสอบข้อร้องเรียนที่เข้ามายังหน่วยงานจากช่องทางต่าง ๆ โดยมีข้อปฏิบัติตามที่กำหนด ดังนี้

ช่องทาง	ความถี่ในการตรวจสอบช่องทาง	ระยะเวลาดำเนินการรับข้อร้องเรียน เพื่อประสานหาทางแก้ไข	หมายเหตุ
โทรศัพท์	ทุกครั้งที่มีเสียงโทรศัพท์ดัง	ภายใน ๑ วัน	-
ร้องเรียนกับเจ้าหน้าที่ฯ ณ ศูนย์/จุดรับข้อร้องเรียนของหน่วยงาน	ทุกครั้งที่มีผู้ร้องเรียน	ภายใน ๑ วัน	-
หนังสือ / จดหมาย	ทุกครั้งที่มีการร้องเรียน	ภายใน ๑ วัน (นับจากวันที่งานสารบรรณของหน่วยงานลงเลขรับหนังสือ / จดหมาย)	-
เว็บไซต์/E-MAIL ของหน่วยงาน	ทุกวัน (เช้า - บ่าย)	ภายใน ๑ วัน	-
อื่นๆ เช่น กล่องรับข้อร้องเรียน / กล่องแสดงความคิดเห็น/ตู้ปณ.	ทุกวัน (ช่วงเวลา แล้วแต่ความเหมาะสม)	ภายใน ๑ วัน	-

๓. การบันทึกข้อร้องเรียน

เจ้าหน้าที่

(๓.๑) ทุกช่องทางที่มีการร้องเรียน เจ้าหน้าที่ฯ ต้องบันทึกข้อร้องเรียนลงบนแบบฟอร์มบันทึกข้อร้องเรียนของเทศบาลตำบลพวา เพื่อรายงานนายกเทศมนตรี

(๓.๒) การกรอกแบบฟอร์มบันทึกข้อร้องเรียนของเทศบาล (แบบฟอร์ม ที่กำหนด) ควรถามชื่อ-สกุล ติดต่อกลับของผู้ร้องเรียน เพื่อเป็นหลักฐานยืนยัน และป้องกันการกลั่นแกล้ง รวมทั้งเป็นประโยชน์ในการแจ้งข้อมูล การดำเนินงานแก้ไข/ปรับปรุงกลับแก่ผู้ร้องเรียน

๔. การวิเคราะห์ระดับข้อร้องเรียน

เจ้าหน้าที่

(๔.๑) พิจารณาจำแนกระดับข้อร้องเรียน แบ่งตามความง่าย – ยาก ดังนี้

๔.๑.๑ ข้อร้องเรียนระดับ ๑ เป็นข้อคิดเห็น , ข้อเสนอแนะ, คำชมเชย, สอบถามหรือร้องขอข้อมูล กล่าวคือ ผู้ร้องเรียนไม่ได้รับความเดือดร้อน แต่ติดต่อมาเพื่อให้ข้อเสนอแนะ/ให้ข้อคิดเห็น /ชมเชย/สอบถามหรือร้องขอข้อมูลของหน่วยงานภายในเทศบาลตำบลพวา

๔.๑.๒ ข้อร้องเรียนระดับ ๒ เป็นข้อร้องเรียนเล็ก กล่าวคือ ผู้ร้องเรียนได้รับความเดือดร้อน แต่สามารถแก้ไขได้โดยหน่วยงานเดียว

๔.๑.๓ ข้อร้องเรียนระดับ ๓ เป็นข้อร้องเรียนใหญ่ กล่าวคือ ผู้ร้องเรียนได้รับความเดือดร้อน ไม่สามารถแก้ไขได้โดยหน่วยงานเดียว ต้องอาศัยอำนาจของนายกเทศมนตรี หรือหลายหน่วยงานภายนอก

๔.๑.๔ ข้อร้องเรียนระดับ ๔ เป็นข้อร้องเรียนนอกเหนืออำนาจ เทศบาลตำบลพวา กล่าวคือ ผู้ร้องเรียน ร้องขอในสิ่งที่อยู่นอกเหนือบทบาทอำนาจหน้าที่ของเทศบาลตำบลพวา

๕. การแจ้งกลับผู้ร้องเรียน กรณีข้อร้องเรียนระดับ ๑ และการประสานหน่วยงานภายนอกเทศบาลกรณี

ข้อร้องเรียนระดับ ๔

เจ้าหน้าที่

(๕.๑) ข้อร้องเรียนระดับ ๑ เป็นข้อคิดเห็น , ข้อเสนอแนะ, คำชมเชย, สอบถามหรือร้องขอข้อมูล สามารถรับเรื่องและชี้แจงให้ผู้ร้องเรียนรับทราบได้ทันที โดยกำหนดระยะเวลาในการตอบข้อร้องเรียนภายใน ๑ วันทำการ ยกตัวอย่างเช่น ผู้ร้องเรียนโทรศัพท์เข้ามาสอบถาม การจดทะเบียนพาณิชย์ การขอเลขที่บ้าน การขออนุญาตกิจการที่เป็นอันตรายต่อสุขภาพ เจ้าหน้าที่ฯ สามารถอธิบายรายละเอียด ขั้นตอนการ ขออนุญาตได้ทันที เนื่องจากเป็นข้อคำถามที่ไม่ซับซ้อน และเทศบาลตำบลพวา มีเกณฑ์การดำเนินงานในเรื่องที่ซักถามอย่างละเอียดดีแล้ว ยกเว้นกรณีที่ผู้ร้องเรียนจัดทำเป็นหนังสือส่งเข้ามาที่หน่วยงาน เจ้าหน้าที่ฯ อาจใช้เวลาในการเขียนหนังสือเพื่อตอบข้อมูลส่งกลับไปยังผู้ร้องเรียน (ระดับ ๑) แต่สามารถดำเนินการได้เสร็จสิ้นภายใน ๑ วันทำการ เป็นต้น

(๕.๒) ข้อร้องเรียนระดับ ๔ เป็นข้อร้องเรียนนอกเหนืออำนาจ เทศบาลตำบลพวา ให้พิจารณาความเหมาะสมของข้อร้องเรียน โดยเบื้องต้นให้ชี้แจงทำความเข้าใจกับผู้ร้องเรียนเกี่ยวกับอำนาจหน้าที่การทำงานของเทศบาลตำบลพวา และแนะนำหน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับปัญหาของผู้ร้องเรียนโดยตรง ซึ่งอาจหาหมายเลขโทรศัพท์ของหน่วยงานนั้น ๆ ให้แก่ผู้ร้องเรียน โดยกำหนดระยะเวลาในการตอบข้อร้องเรียนภายใน ๑ วันทำการในกรณีที่ผู้ร้องเรียนร้องเรียนเป็นหนังสือ/จดหมาย/โทรสาร อาจจัดทำหนังสือส่งต่อไปยังหน่วยงานภายนอกที่เกี่ยวข้องโดยตรงต่อไป โดยกำหนดระยะเวลาในการตอบข้อร้องเรียนตามความเหมาะสม ยกตัวอย่างเช่น

ผู้ร้องเรียนโทรศัพท์เข้ามาร้องเรียนเรื่อง การเปลี่ยน ชื่อ - ชื่อสกุล การขออนุญาตตั้งร้านเกมส์ การขออนุญาตก่อสร้างสิ่งก่อสร้างขนาดใหญ่ล่วงล้ำลำน้ำสาธารณะ เจ้าหน้าที่ฯ สามารถอธิบายขอบเขตความรับผิดชอบของเทศบาล และแนะนำให้ติดต่อกับหน่วยงานที่รับผิดชอบเกี่ยวกับการจัดการ ให้อนุญาตได้ โดยตรง พร้อมแจ้งหมายเลขโทรศัพท์ที่ต้องให้แก่ผู้ร้องเรียนได้ทันที หรือกรณีที่ผู้ร้องเรียนจัดทำเป็นหนังสือร้องเรียนในกรณีเดียวกันมาที่หน่วยงาน เจ้าหน้าที่ฯ สามารถทำหนังสือตอบกลับไปยังผู้ร้องเรียน และจัดทำหนังสือส่งต่อไปยังหน่วยงานที่เกี่ยวข้องได้เพื่อพิจารณาดำเนินการในส่วนที่เกี่ยวข้องต่อไปได้

๖. การประสานผู้ที่เกี่ยวข้องในหน่วยงานเพื่อดำเนินการแก้ไข / ปรับปรุง กรณีข้อร้องเรียนระดับ ๒

เจ้าหน้าที่ฯ

(๖.๑) ข้อร้องเรียนระดับ ๒ เป็นข้อร้องเรียนเล็ก ให้พิจารณาจัดทำ คำร้องทั่วไป ส่งต่อไปยัง กองงานที่เกี่ยวข้อง เพื่อดำเนินการแก้ไข/ปรับปรุงต่อไป โดยเบื้องต้นอาจโทรศัพท์ หรือ แจ้งด้วยวาจา ไปยัง กองงานที่เกี่ยวข้องให้รับทราบข้อมูลก่อนจัดทำคำร้องทั่วไป ส่งไปยังกองงานที่เกี่ยวข้องต่อไป ทั้งนี้ กำหนดระยะเวลาในการจัดทำ ส่งต่อไปยังกองงานที่เกี่ยวข้อง ภายใน ๑ วันทำการ ยกตัวอย่างเช่น ผู้ร้องเรียนจัดทำหนังสือถึงหน่วยงานร้องเรียนเจ้าหน้าที่ของกองหนึ่ง ว่าพูดจาไม่สุภาพ แกล้งข่มขู่อะไรเจ้าหน้าที่ที่ไม่เต็มใจให้บริการ ทั้งยังพูดในลักษณะตะคอกใส่ผู้รับบริการตลอดเวลา ฯลฯ เจ้าหน้าที่ฯ สามารถโทรศัพท์แจ้งไปยัง กองงานที่ถูกร้องเรียน พร้อมจัดทำคำร้องทั่วไปส่งไปยังกองงานที่ถูกร้องเรียน ดำเนินการตรวจสอบข้อเท็จจริงต่อไปได้ภายใน ๑ วันทำการ เป็นต้น

ผู้ที่เกี่ยวข้องในหน่วยงาน

(๖.๒) ภายหลังจากได้รับโทรศัพท์แจ้งข้อร้องเรียนจากเจ้าหน้าที่ฯ หรือได้รับบันทึกข้อความจากเจ้าหน้าที่ฯ ให้พิจารณาแก้ไขตามความเหมาะสม และให้ ผู้รับผิดชอบ ส่งผลการดำเนินงานแก้ไข/ปรับปรุง ไปยังผู้ร้องเรียนโดยตรง และสำเนาผลการดำเนินงานแก้ไข/ปรับปรุงให้ศูนย์รับข้อร้องเรียนทราบ ภายใน ๗ วันทำการ ยกตัวอย่างจากกรณีข้อร้องเรียนระดับ ๒ ข้างต้น เมื่อหน่วยงานได้รับแจ้งทางโทรศัพท์ หรือ บันทึกข้อความ สามารถดำเนินการสอบถามข้อเท็จจริงจากเจ้าหน้าที่ที่ถูกร้องเรียน และสอบถามเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการในวัน เวลา สถานที่ที่เกิดเรื่องร้องเรียนขึ้น หากพบว่าเป็นจริง นายกเทศมนตรี / หัวหน้างาน/ฝ่าย/กอง/สำนัก หรือผู้รับมอบหมาย อาจใช้ดุลพินิจในการแก้ไข/ปรับปรุงปัญหาที่เกิดขึ้นแตกต่างกัน แต่เมื่อได้แก้ไข/ปรับปรุงปัญหาที่ร้องเรียนเรียบร้อยแล้ว ให้เจ้าหน้าที่ผู้ที่เกี่ยวข้องในการจัดการเรื่องร้องเรียนในหน่วยงาน จัดทำหนังสือแจ้งกลับไปยังผู้ร้องเรียน พร้อมเก็บสำเนาหนังสือแจ้งกลับผู้ร้องเรียนไว้ยังศูนย์รับข้อร้องเรียนของเทศบาลภายใน ๗ วันทำการ หลังจากได้รับและแก้ไขเรื่องร้องเรียนด้วย โดยความเห็นชอบของนายกเทศมนตรี

๗. การประสานศูนย์รับข้อร้องเรียนเทศบาลตำบลพวา กรณีข้อร้องเรียนระดับ ๓

เจ้าหน้าที่ฯ

(๗.๑) ข้อร้องเรียนระดับ ๓ เป็นข้อร้องเรียนใหญ่ ไม่สามารถพิจารณาแก้ไข/ปรับปรุงได้ภายใน กองงาน ให้จัดทำคำร้องทั่วไป หรือร้องเรียน/ร้องทุกข์ รายงาน เพื่อ ส่งต่อไปยัง ผู้บังคับบัญชา หน่วย รับข้อร้องเรียน ของเทศบาล เพื่อดำเนินการต่อไป ทั้งนี้ กำหนดระยะเวลาในการจัดทำ คำร้องส่งต่อไปยังหน่วยงานรับข้อร้องเรียนของเทศบาล ภายใน ๑ วันทำการ ยกตัวอย่างเช่น ผู้ร้องเรียนทำหนังสือร้องเรียนความไม่โปร่งใสในการเปิดซองประกวดราคาการซ่อมแซมอาคารสำนักงานของหน่วยงาน และเคยร้องเรียนกับหน่วยงานมาแล้วแต่หน่วยงานไม่มีการดำเนินการชี้แจงข้อเท็จจริงแต่ประการใด ทั้งยังทำสัญญาว่าจ้างบริษัทรับเหมาที่มีราคาแพงกว่า ผู้ร้องเรียน อีกด้วย เจ้าหน้าที่ฯ พิจารณาแล้วเป็นข้อร้องเรียนระดับ ๓ อาจ ทำบันทึกรายงานนายกเทศมนตรี พร้อมทั้งจัดทำ

บันทึกข้อความเพื่อเสนอพิจารณาสั่งการต่อไปเข้ามาที่ศูนย์รับข้อร้องเรียน เทศบาลดำเนินการในส่วนที่เกี่ยวข้องต่อไป

ศูนย์รับข้อร้องเรียนเทศบาลตำบลพวา

(๗.๑) ภายหลังจากได้รับรายงานแจ้งข้อร้องเรียนจากเจ้าหน้าที่ฯ หรือได้รับบันทึกข้อความจากเจ้าหน้าที่ฯ ให้พิจารณาระดับข้อร้องเรียนซ้ำ เพราะข้อร้องเรียนระดับ ๓ จาก กองงานต่างๆ อาจเป็นข้อร้องเรียนระดับ ๒ ของเทศบาล ยกตัวอย่างเช่น ผู้ร้องเรียน ร้องเรียนให้ เทศบาลพิจารณาปรับเกณฑ์มาตรฐาน การให้อนุญาตก่อสร้างบางประเภทเพราะยุ่งยากเกินไป เจ้าหน้าที่ฯ ของศูนย์รับข้อร้องเรียนเทศบาลอาจพิจารณาเป็น ข้อร้องเรียนระดับ ๓ ส่งมาให้ ที่ศูนย์รับข้อร้องเรียน ของเทศบาล พิจารณาดำเนินการต่อ ซึ่งเจ้าหน้าที่ของศูนย์รับข้อร้องเรียน เทศบาล พิจารณาเห็นว่าข้อร้องเรียนดังกล่าว กองช่างสามารถให้คำอธิบายความยาก-ง่าย และการปรับเกณฑ์ อนุญาตได้ จึงเป็นข้อร้องเรียนระดับ ๒ ของหน่วยงานเทศบาล ให้เจ้าหน้าที่ฯ ศูนย์รับข้อร้องเรียน เทศบาลจัดทำบันทึกข้อความส่งไปยัง กองช่างพิจารณาดำเนินการในส่วนที่เกี่ยวข้องต่อไป ทั้งนี้ หากเป็นข้อร้องเรียนใหญ่ (ระดับ ๓) อาทิ ข้อร้องเรียน ความไม่โปร่งใสในการประกวดราคาจ้าง หรือ ความผิดพลาดใน ออกแบบก่อสร้าง ให้ศูนย์รับข้อร้องเรียนเทศบาล รายงานนายกเทศมนตรีหรือที่ได้รับมอบหมายโดยตรง และจัดทำเป็นวาระการประชุมเสนอที่ประชุม คณะกรรมการ เพื่อพิจารณาสั่งการหน่วยงานที่เกี่ยวข้องในการตรวจสอบข้อเท็จจริงต่อไป โดยขั้นตอนนี้กำหนดระยะเวลาในการ จัดทำบันทึกข้อความส่งต่อไปยัง กองงานที่เกี่ยวข้อง หรือจัดทำวาระการประชุมเสนอในที่ หน่วยงาน ภายใน ๑ วันทำการ

ผู้ที่เกี่ยวข้องในหน่วยงาน

(๗.๑) ภายหลังจากได้รับโทรศัพท์แจ้งข้อร้องเรียนจากศูนย์รับข้อร้องเรียน ของหน่วยงาน หรือได้รับ บันทึกข้อความจากศูนย์รับข้อร้องเรียน เทศบาล หรือได้รับการสั่งการจาก นายกเทศมนตรี ให้พิจารณาแก้ไขตาม ความเหมาะสม และให้ส่งผลการดำเนินงานแก้ไข/ปรับปรุง ไปยังผู้ร้องเรียนโดยตรง รวมทั้งสำเนาผลการ ดำเนินงานแก้ไข/ปรับปรุง แจ้งให้เจ้าหน้าที่รับผิดชอบข้อร้องเรียนเทศบาลทราบ ภายใน ๗ วันทำการ

๘. ติดตามประเมินผลและรายงาน

เจ้าหน้าที่ฯ

(๘.๑) ภายหลังจากโทรศัพท์ หรือ ส่งบันทึกข้อความคำร้องให้หน่วยงาน หรือผู้รับผิดชอบที่เกี่ยวข้อง ดำเนินการแก้ไข/ปรับปรุงข้อร้องเรียนในระดับ ๒ และ ระดับ ๓ เรียบร้อยแล้ว ประมาณ ๕ วันทำการ ให้เจ้าหน้าที่ ประสานงานติดต่อความคืบหน้าในการดำเนินงานแก้ไขปัญหามาจากกองงานที่เกี่ยวข้อง

หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

(๘.๒) เมื่อได้รับโทรศัพท์ หรือ บันทึกข้อความคำร้องทั่วไปแล้วแจ้งเรื่องร้องเรียนระดับ ๒ จากเจ้าหน้าที่ฯ ของศูนย์รับเรื่องร้องเรียน หรือ เรื่องร้องเรียนระดับ ๓ จากศูนย์รับเรื่องร้องเรียน เทศบาล ให้ พิจารณาดำเนินการแก้ไข/ปรับปรุงข้อร้องเรียนแต่ละกรณีตามความเหมาะสม ภายใน ๗ วันทำ การ เมื่อดำเนินการแก้ไข/ปรับปรุงเรียบร้อยแล้วให้จัดทำหนังสือตอบกลับข้อร้องเรียนไปยังผู้ ร้องเรียนโดยตรง และสำเนาหนังสือตอบกลับข้อร้องเรียน (ระดับ ๒) ให้เจ้าหน้าที่ฯ ศูนย์รับข้อ ร้องเรียน, สำเนาหนังสือตอบกลับข้อร้องเรียน (ระดับ ๓) ให้เจ้าหน้าที่ฯ ศูนย์รับข้อร้องเรียน นายกเทศมนตรีทราบด้วย

๘.๑ รวบรวมข้อร้องเรียนและการดำเนินการแก้ไข/ปรับปรุงข้อร้องเรียนทั้งหมด จัดเก็บในแฟ้มข้อร้องเรียน ของหน่วยงานโดยเฉพาะ เพื่อความสะดวกในการสืบค้นและจัดทำรายงานการจัดการข้อร้องเรียนในแต่ละ เดือน

๙. การรายงานผลการจัดการข้อร้องเรียนให้นายกเทศมนตรีทราบ เมื่อดำเนินการเสร็จสิ้น

เจ้าหน้าที่

๙.๑ จัดทำบันทึกข้อความขอให้ส่งสรุปรายการการจัดการข้อร้องเรียนจากทุก กองงานในความรับผิดชอบ กรอกรายละเอียดรายงานสรุปข้อร้องเรียน ของเทศบาล โดยส่งบันทึกข้อความ รายงานไปยังนายกเทศมนตรี ทุกครั้งและให้ส่งกลับมายังเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบ เพื่อเก็บไว้ในแฟ้มสำหรับสืบค้น

๙.๒ รวบรวมบันทึกรายงานสรุปข้อร้องเรียน เทศบาลให้ครบจากทุก กองงานของแต่ละ ครั้ง และนำมาวิเคราะห์การจัดการข้อร้องเรียนในภาพรวมของหน่วยงาน เมื่อวิเคราะห์ภาพรวมการจัดการข้อร้องเรียนของหน่วยงานเรียบร้อยแล้วให้ส่งรายงานผลการจัดการข้อร้องเรียนของหน่วยงานศูนย์รับข้อร้องเรียน เทศบาล เพื่อให้รายงานให้นายกเทศมนตรีทราบ

หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

๙.๓ เมื่อได้รับบันทึกข้อความขอให้ส่งสรุปรายการการจัดการข้อร้องเรียนจากเจ้าหน้าที่ ให้พิจารณาการดำเนินการแก้ไข/ปรับปรุงข้อร้องเรียนจากแฟ้มข้อร้องเรียนของหน่วยงาน กรอกรายละเอียดตามแบบฟอร์มรายงานสรุปข้อร้องเรียนเทศบาลหากกองงานใดไม่มีเรื่องร้องเรียนให้แจ้งว่าไม่มี แล้วส่งกลับไปยังศูนย์รับข้อร้องเรียน เพื่อเก็บไว้

ศูนย์รับข้อร้องเรียนเทศบาล

๙.๔ จัดทำบันทึกข้อความขอให้แจ้งข้อร้องเรียนจากทุกหน่วยงานของเทศบาล ติดตามรายงานสรุปข้อร้องเรียนเทศบาลส่งให้ทุกหน่วยงานของเทศบาล ทุกวันที่ ๑๕ ของเดือน และส่งรายงานผลการจัดการข้อร้องเรียนของหน่วยงานให้ศูนย์รับข้อร้องเรียนเทศบาลทราบ ในวันที่ ๑๕ ของเดือนถัดไป เมื่อได้รับรายงานผลการจัดการข้อร้องเรียนครบทุก กองงานในสังกัด เทศบาลเรียบร้อยแล้วให้นำมาวิเคราะห์เป็นภาพรวมการจัดการข้อร้องเรียน เทศบาล โดยให้จัดทำรายงานสรุปการจัดการข้อร้องเรียน ระดับ ๓ นำเสนอ นายกเทศมนตรีเป็นประจำทุกเดือน และจัดทำสรุปการจัดการข้อร้องเรียน ระดับ ๑-๔ ให้ นายกเทศมนตรีทราบทุกครั้ง

๕. แบบฟอร์มที่ใช้

๑. แบบฟอร์มบันทึกข้อร้องเรียนเทศบาลสำหรับเจ้าหน้าที่ บันทึกข้อมูลการรับข้อร้องเรียนเป็นประจำทุกวัน และใช้ในการติดตามผลการดำเนินการแก้ไข/ปรับปรุงจากกองงานที่เกี่ยวข้อง
๒. แบบฟอร์มรายงานสรุปข้อร้องเรียน เทศบาล (แบบคำร้องทั่วไป หรือคำร้องเรียนร้องทุกข์ สำหรับทุกกองงานเทศบาล รายงานสรุปข้อร้องเรียนในความรับผิดชอบเป็นประจำทุกเดือน

หมายเหตุ : ๑) กรณีบัตรสนเท่ห์ หรือ ข้อร้องเรียนที่ไม่แจ้งชื่อ ที่อยู่ ไม่นับเข้าแบบฟอร์ม แต่ให้ส่งให้เทศบาลใช้เป็นข้อมูลนำเข้าสำหรับพิจารณาต่อ หรือ กรณีร้องเรียนกรณีละเมิดละเลยไม่ปฏิบัติหน้าที่หรือทุจริต (ต้องพิจารณาเป็นพิเศษ)

๒) การจัดอบรมเจ้าหน้าที่และส่งเสริมให้เข้าอบรม ยึดเป็นมาตรฐานเดียวกัน

๓) เพิ่มการสื่อสารแจ้งเรื่องร้องเรียนแก่กองงานเกี่ยวข้อง ๓ ช่องทาง คือ ๑) โทรศัพท์

๒) อีเมล และ ๓) บันทึกคำร้องทั่วไป และคำร้องแจ้งเรื่องร้องเรียน

๔) กรณีเจ้าหน้าที่ภายในเทศบาล ร้องเรียนเรื่องความไม่เป็นธรรม

๕) กรณีคนภายในระบุชื่อทั้งผู้ร้องเรียน และผู้ถูกร้องเรียน

แบบคำร้องทั่วไป

เขียนที่.....

วันที่.....เดือน..... พ.ศ.

เรื่อง.....

เรียน นายกเทศมนตรีตำบลพวา

ข้าพเจ้า.....อายุ.....ปี อยู่บ้านเลขที่.....หมู่ที่.....
ถนน.....ตำบล.....อำเภอ..... จังหวัด..... เบอร์โทร.....

ขอยื่นคำร้องต่อนายกเทศมนตรีตำบลพวา ดังนี้

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

พร้อมนี้ได้แนบเอกสารหลักฐานมาด้วย จำนวน..... ฉบับ

ข้าพเจ้าได้อ่านให้ฟังแล้วรับรองว่าถูกต้องจึงลงลายมือชื่อ/พิมพ์ลายนิ้วมือขวาไว้เป็นหลักฐาน

(ลงชื่อ).....ผู้ร้องเรียน/ผู้ร้องขอ
(.....)

(ลงชื่อ).....ผู้เขียน/ผู้บันทึก
(.....)

ความเห็นของปลัดเทศบาลตำบลพวา

.....
.....

(ลงชื่อ).....

(นายวิวัฒน์โชติ วงศ์ขวัญ)

รองปลัดเทศบาล ปฏิบัติราชการแทน

ปลัดเทศบาลตำบลพวา

ความเห็นของนายกเทศมนตรีตำบลพวา

.....
.....

(ลงชื่อ).....

(นายทอง เมธารากุล)

นายกเทศมนตรีตำบลพวา

สำหรับเจ้าหน้าที่บันทึกเพิ่มเติม
(กรณีผู้ร้องขอไม่ยินยอมลงลายมือชื่อ)

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

ลงชื่อ.....
(.....)

ตำแหน่ง.....