**ขั้นตอนการให้บริการรับข้อร้องเรียน**

ร้องเรียนผ่านช่องทาง

ด้วยตนเอง – จดหมาย – โทรศัพท์ / โทรสาร – อีเมล์ – สื่ออิเล็กทรอนิกส์

ลงทะเบียนรับเรื่อง

และพิจารณาประเด็นเรื่องร้องเรียน

๑ วัน ทำการ

แจ้งหน่วยงานที่เกี่ยวข้องตรวจสอบข้อเท็จจริง

หน่วยงานที่เกี่ยวข้องตรวจสอบข้อเท็จจริง

และหาสาเหตุที่เกิดเรื่องร้องเรียน

สำนักปลัดเทศบาล กองสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม

กองคลัง กองช่าง

กองการศึกษา กองประปา

ตรวจสอบข้อเท็จจริง

กรณีร้ายแรง กรณีทั่วไป กรณีซับซ้อน

รายงานผลภายใน ๓ วันทำการ หากไม่ รายงานผลไม่เกิน ๑๕ วันทำการ ไม่สามารถรายงานผลได้ภายใน ๑๕

แล้วเสร็จให้รายงานทุก ๗ วัน วันทำการให้แจ้งผู้ร้องเรียนทราบ

และรายงานเป็นระยะๆ (ผู้ร้องเรียน

แจ้งเบอร์ โทรศัพท์ที่ติดต่อได้)

แจ้งผู้ร้องเรียน

(ผู้ร้องให้ที่อยู่ชัดเจนติดต่อกลับได้)

งานนิติการ กองวิชาการและแผนงาน

รวบรวมข้อมูลสรุปรายงานเสนอผู้บริหารประจำทุกเดือน

ติดต่อสอบถาม และให้คำแนะนำเพิ่มเติม :

เทศบาลตำบลหงาว โทร ๐๗๗-๘๒๖๙๒๑ โทรสาร ๐๗๗-๘๒๖๙๒๑

แบบฟอร์มการรับเรื่องร้องเรียน

สำนักงานเทศบาลตำบลหงาว

วันที่.............................................เวลา.................น.

ผู้รับเรื่อง................................................................หน่วยงาน............................................................

ข้อมูลผู้ร้องเรียน

ชื่อ – นามสกุล.................................................................................................................................................

ที่อยู่ บ้านเลขที่....................................................หมู่ ซอย ถนน...................................................................

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

จังหวัด...............................................................................รหัสไปรษณีย์.......................................................

โทรศัพท์..........................................................................................................................................................

ข้อมูลที่ถูกร้องเรียน

ต้องการร้องเรียน (ชื่อ – นามสกุล/กอง/สำนัก)................................................................................................

รายละเอียดการร้องเรียน..................................................................................................................................

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

………………………………………………………………………………………………………………

เจ้าหน้าที่จะดำเนินการเจ้าหน่วยงานที่เกี่ยวข้องโดยทันทีหลังจากได้รับเรื่องเรียบร้อยแล้ว หากไม่ได้รับการตอบรับภายใน ๑๕ วันทำการ ติดต่อสอบถามได้ที่สำนักงานเทศบาลตำบลหงาว โทรศัพท์ ๐๗๗-๘๒๖๙๒๑

1. วัตถุประสงค์

คู่มือปฏิบัติงานฉบับนี้จัดทำขึ้นเพื่อให้เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน ใช้เป็นแนวทางในการจัดการข้อมูลร้องเรียนของเทศบาลตำบลหงาว ให้เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ และประสิทธิผล รวดเร็วและทันต่อสถานการณ์ โดยประชาชนได้รับความพึงพอใจสูงสุด บนพื้นที่ฐานของความเป็นธรรมกับคู่กรณีทุกฝ่าย

1. ขอบเขต

เพื่อดำเนินการตรวจสอบข้อเท็จจริงและรายงานผลการดำเนินการ ติดตามประเมินผล และ รวบรวมเสนอผู้บริหาร

1. คำจำกัดความ

เรื่องร้องเรียน หมายถึง ประเด็นปัญหาต่างๆ ที่ผู้ร้องเรียนแจ้งผ่านช่องทางต่างๆ เช่น ด้วยตนเอง จดหมาย โทรศัพท์/โทรสาร อีเมล์ สื่ออิเล็กทรอนิกส์ เนื่องจากไม่ได้รับบริการตามสิทธิที่กำหนดผู้รับบริการไม่ได้รับความสะดวกตามสมควร ไม่ได้รับความเป็นธรรมจากการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่รัฐได้รับความเดือดร้อนเสียหายอันเนื่องมาจากการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ หรือการดำเนินนโยบายของเทศบาลตำบลหงาว กฎหมายที่เกี่ยวข้อง ซึ่งอยู่ในอำนาจหน้าที่ ซึ่งเทศบาลตำบลหงาวดำเนินการต่อไปได้

1. หน้าที่ความรับผิดชอบ

ผู้อำนวยการกอง/สำนัก/เทศบาลตำบลหงาว

๕.ผังกระบวนการทำงาน

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| ลำดับ | ผังกระบวนการ | รายละเอียดงาน | มาตรฐาน | ผู้รับผิดชอบ |
| ๑ | รับเรื่องร้องเรียน | -เรื่องร้องเรียนผ่านช่องทางต่างๆ เช่น ด้วยตนเอง จดหมาย โทรศัพท์/ โทรสาร อีเมล์ ที่เป็นลายลักษณ์อักษรดำเนินการรับเรื่องตามระบบสารบรรณ  -เรื่องร้องเรียนที่ไม่เป็นลายลักษณ์อักษรกรอกแบบฟอร์ม รับเรื่อง | ถูกต้องครบถ้วน | เจ้าพนักงานธุรการ กอง/สำนัก |
| ๒ | ลงทะเบียนรับเรื่องร้องเรียน | -ลงทะเบียนรับเรื่องร้องเรียน เสนอหัวหน้าฝ่ายบริหารงานทั่วไป | ทันทีที่ได้รับเรื่อง |  |
| ๓ | ตรวจสอบเรื่องร้องเรียนเบื้องต้น | -พิจารณาความน่าเชื่อถือของประเด็นที่ร้องเรียน ต้องไม่ขัดแย้งกับกฎหมายกฎระเบียบและอยู่ในอำนาจที่สามารถดำเนินการได้ | เชื้อถือได้และอยู่ในอำนาจที่สามารถดำเนินการได้ | หัวหน้าฝ่ายบริหารทั่วไป |
| ๔ | จัดทำบันทึกแจ้งหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง | -พิจารณาและสรุปประเด็นปัญหาที่ร้องเรียน เสนอ ผอ.กอง / สำนัก เพื่อแจ้งให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องตรวจสอบข้อเท็จ | ถูกต้อง ครบถ้วน |
| ๕ | เสนอ ผู้บริหาร | -ผอ.กอง / สำนัก พิจารณาลงนามถึงผู้บริหาร | ถูกต้อง ครบถ้วน | ผอ.กอง / สำนัก |
| ๖ | จัดส่งบันทึกไปยัง  หน่วยงาน ที่เกี่ยวข้อง | -ดำเนินการตามระบบสารบรรณ | ดำเนินการทันที | หน่วยงานที่เกี่ยวข้องงานนิติการ กองวิชาการและแผนงาน |
| ๗ | หน่วยงานที่เกี่ยวข้องตรวจสอบข้อเท็จจริง | -ตรวจสอบข้อเท็จจริง ปัญหา สาเหตุ และแนวทางการแก้ไข รวมทั้งการป้องกันมิให้เกิดปัญหาได้อีก | ถูกต้อง ครบถ้วน | หน่วยงานที่เกี่ยวข้องงานนิติการ กองวิชาการและแผนงาน |
| ๘ | รวบรวมเสนอประจำเดือน | -รวบรวมเรื่องร้องเรียนรายเดือน สรุปรายงานผู้บริหาร | ถูกต้อง ครบถ้วน | งานนิติการ กอง วิชาการและแผนงาน |

๖.ขั้นตอนการปฏิบัติงาน

๖.๑ ขั้นตอนวิธีการรับเรื่องร้องเรียน

๖.๑.๑ การรับเรื่องร้องเรียน

๑. เรื่องร้องเรียนที่เป็นลายลักษณ์อักษร ผ่านช่องทางต่างๆ เช่น ด้วยตนเอง โทรศัพท์ / โทรสาร อีเมล์ ดำเนินการรับเรื่องตามระบบสารบรรณ

๒. เรื่องร้องเรียนที่ไม่เป็นลายลักษณ์อักษร กรณีที่ประชาชนร้องเรียนทางโทรศัพท์ หรือมาติดต่อด้วยตนเองโดยไม่มีหนังสือร้องเรียน เจ้าหน้าที่จะต้องสอบถามและกรอกข้อมูลลงในแบบฟอร์มรับเรื่องร้องเรียน โดยมีรายละเอียดดังนี้

รายละเอียดของเรื่องที่ต้องการร้องเรียน โดยสอบถามให้ได้ประเด็นที่ชัดเจนว่าต้องการร้องเรียนเรื่องอะไร เกี่ยวข้องกับบุคหรือองค์กรใด และรายละเอียดของปัญหาที่ส่งผลกระทบต่อผู้ร้องเรียน

ทั้งนี้ เจ้าหน้าที่ของทุกหน่วยงาน จะต้องสามารถรับเรื่องได้ในทันที แม้จะเป็นเรื่องที่เกี่ยวข้องกับหน่วยงานอื่น เพื่ออำนวยความสะดวกและไม่ทำให้ผู้ร้องเกิดความไม่พอใจ จากนั้นแจ้งให้ผู้ร้องเรียนทราบ ขั้นตอนและระยะเวลาในการดำเนินการ หากไม่ได้รับการ