



คู่มือปฏิบัติงาน
เกี่ยวกับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์

ร้องเรียน/ร้องทุกข์เรื่องทั่วไป
ร้องเรียนเรื่องจัดซื้อจัดจ้าง

เทศบาลตำบลปทุมใหญ่ อำเภอเมือง จังหวัดนครราชสีมา
โทร. ๐-๔๔๓๐๐๔๖๖
<https://www.pruyai.go.th>

คำนำ

คู่มือปฏิบัติงานด้านการร้องเรียน/ร้องทุกข์(เรื่องร้องเรียนทั่วไปและเรื่องร้องเรียนการจัดซื้อจัดจ้าง) ของเทศบาลตำบลปรุใหญ่ จัดทำขึ้น เพื่อเป็นกรอบหรือแนวทางในการปฏิบัติงานด้านรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ผ่านศูนย์รับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์และข้อเสนอแนะต่างๆของเทศบาลตำบลปรุใหญ่ ทั้งในเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ ทั่วไปข้อเสนอแนะในการทำงาน และร้องเรียนด้านการจัดซื้อจัดจ้าง ตอบสนองนโยบายของรัฐ ตามพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๔๖ ได้กำหนดแนวทางปฏิบัติราชการ มุ่งให้เกิดประโยชน์สุขแก่ประชาชน โดยยึดประชาชนเป็นศูนย์กลาง เพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชน ให้เกิดความผาสุกและความเป็นอยู่ที่ดีของประชาชน เกิดผลสัมฤทธิ์ต่องานบริการมีประสิทธิภาพ และเกิดความคุ้มค่า ในการให้บริการ ไม่มีขั้นตอนปฏิบัติงานเกินความจำเป็น มีการปรับปรุงภารกิจให้ทันต่อสถานการณ์ประชาชนได้รับ การอำนวยความสะดวกและได้รับการตอบสนองความต้องการ และมีการประเมินผลการให้บริการ สม่ำเสมอ ทั้งนี้ การจัดการข้อร้องเรียนจนได้ข้อยุติ ให้มีความรวดเร็วและมีประสิทธิภาพ เพื่อตอบสนองความต้องการและความ คาดหวังของผู้รับบริการจำเป็นต้องมีขั้นตอน/กระบวนการ และแนวทางในการปฏิบัติงานที่ชัดเจนและเป็น มาตรฐานเดียวกัน

คณะกรรมการจัดทำคู่มือปฏิบัติงาน
ศูนย์รับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ฯเทศบาลตำบลปรุใหญ่

สารบัญ

เรื่อง		หน้า
บทที่ ๑	บทนำ	
	หลักการและเหตุผล	๑
	วัตถุประสงค์การจัดทำคู่มือ	๑
	การจัดตั้งศูนย์รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์และข้อเสนอแนะต่าง ๆ	๒
	ขอบเขตการรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์	๒
	สถานที่ตั้งศูนย์รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์	๓
	หน้าที่ความรับผิดชอบศูนย์รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์	๓
บทที่ ๒	ประเด็นที่เกี่ยวข้องกับการร้องเรียน	
	คำจำกัดความ	๔
บทที่ ๓	แผนผังกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์	๖
บทที่ ๔	ขั้นตอนการปฏิบัติงาน	
	การแต่งตั้งผู้รับผิดชอบการจัดการข้อร้องเรียนของหน่วยงาน	๗
	การรับและตรวจสอบข้อร้องเรียนจากช่องทางต่าง ๆ	๗
	การบันทึกข้อร้องเรียน	๗
	การประสานหน่วยงานเพื่อแก้ไขข้อร้องเรียนและการแจ้งกลับผู้ร้องเรียน	๗
	การติดตามการแก้ไขข้อร้องเรียน	๘
	มาตรฐานการปฏิบัติงาน	๘
คณะกรรมการจัดทำคู่มือการปฏิบัติงาน	๘	

บทที่ ๑ บทนำ

หลักการและเหตุผล

ตามพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๔๖ ได้กำหนดแนวทางปฏิบัติราชการ มุ่งให้เกิดประโยชน์สุขแก่ประชาชน โดยยึดประชาชนเป็นศูนย์กลาง เพื่อตอบสนอง ความต้องการของประชาชน ให้เกิดความผาสุกและความเป็นอยู่ที่ดีของประชาชน เกิดผลสัมฤทธิ์ ต่องานบริการมีประสิทธิภาพและเกิดความคุ้มค่าในการให้บริการ ลดขั้นตอนปฏิบัติงานเกินความจำเป็น มีการ ปรับปรุงภารกิจให้ทันต่อสถานการณ์ ประชาชนได้รับการอำนวยความสะดวกและได้รับการตอบสนองความ ต้องการและมีการ ประเมินผลการให้บริการอย่างสม่ำเสมอและสำนักงานคณะกรรมการป้องกันและปราบปราม การทุจริตแห่งชาติได้ทำบันทึกข้อตกลงความร่วมมือกับกระทรวงมหาดไทย โดยให้กรมส่งเสริมการปกครอง ท้องถิ่นเป็นหน่วยงานในการจัดตั้งงบประมาณและรับผิดชอบการประเมินคุณธรรม และความโปร่งใสของ เทศบาลตำบลและองค์การบริหารส่วนตำบล โดยจะมีประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสของ เทศบาลตำบลและ องค์การบริหารส่วนตำบลในจังหวัดนครราชสีมา ทั้งหมด ๓ ด้าน คือ

- ๑) ประเมินจากบุคคลในองค์กร
- ๒) ประเมินจากบุคคลภายนอกองค์กร
- ๓) ประเมินจากแบบสำรวจหลักฐานเชิงประจักษ์

เพื่อให้การประเมินดังกล่าวเป็นไปด้วยความเรียบร้อย เทศบาลตำบลปรุใหญ่ จึงได้จัดทำคู่มือ ปฏิบัติงานด้านการร้องเรียน/ร้องทุกข์(เรื่องร้องเรียนทั่วไปและเรื่องร้องเรียนการจัดซื้อจัดจ้าง) ของเทศบาล ตำบลปรุใหญ่ เพื่อเป็นกรอบหรือแนวทางในการปฏิบัติงาน และเพื่อคุณธรรมและความโปร่งใสในการ ปฏิบัติงานของ เทศบาลตำบลปรุใหญ่

วัตถุประสงค์การจัดทำคู่มือ

๑. เพื่อให้เจ้าหน้าที่ของเทศบาลตำบลปรุใหญ่ ใช้เป็นแนวทางในการปฏิบัติงานในการรับ เรื่องราร้องเรียน ร้องทุกข์หรือให้มีมาตรฐานในการปฏิบัติในแนวทางเดียวกัน และเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ
๒. เพื่อให้การดำเนินงานจัดการข้อร้องเรียนร้องทุกข์และข้อเสนอแนะต่างๆของเทศบาลตำบล ปรุใหญ่ มีขั้นตอน/กระบวนการ และแนวทางในการปฏิบัติงานเป็นมาตรฐานเดียวกัน
๓. เพื่อสร้างมาตรฐานการปฏิบัติงานที่มุ่งไปสู่การบริหารคุณภาพทั่วทั้งองค์กรอย่างมี ประสิทธิภาพ
๔. เพื่อเผยแพร่ให้กับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของเทศบาลตำบลปรุใหญ่ ทราบกระบวนการ
๕. เพื่อให้มั่นใจว่าได้มีการปฏิบัติตามข้อกำหนด ระเบียบหลักเกณฑ์เกี่ยวกับการจัดการข้อ ร้องเรียน ที่กำหนดไว้อย่างสม่ำเสมอ และมีประสิทธิภาพ FINAL เทศบาลตำบลปรุใหญ่ อำเภอเมือง จังหวัด นครราชสีมา

การจัดตั้งศูนย์รับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์และข้อเสนอแนะต่าง ๆ เทศบาลตำบลปทุมใหญ่

ตามประกาศคณะรักษาความสงบแห่งชาติฉบับที่ ๙๖/๒๕๕๗ เมื่อวันที่ ๑๗ กรกฎาคม ๒๕๕๗ เรื่อง การจัดตั้งศูนย์ดำรงธรรมเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการบริหารงานระดับจังหวัด และให้ องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นทุกองค์กร จัดตั้งศูนย์ดำรงธรรมท้องถิ่น โดยให้ศูนย์ดำรงธรรมเทศบาลตำบลปทุมใหญ่อยู่ภายใต้กำกับดูแลของ ศูนย์ดำรงธรรมอำเภอเมืองนครราชสีมา และศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดนครราชสีมา จัดตั้งเพื่อเป็นศูนย์ในการรับเรื่องราวร้องทุกข์ให้บริการด้านข้อมูลข่าวสาร ให้คำปรึกษารับเรื่องปัญหาความต้องการและข้อเสนอแนะต่างๆของประชาชน

ขอบเขตการรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์

๑. กรณีเรื่องร้องเรียนทั่วไป
 - ๑.๑. สอบถามข้อมูลเบื้องต้นจากผู้ขอรับบริการถึงความประสงค์ของการขอรับบริการ
 - ๑.๒. ดำเนินการบันทึกข้อมูลของผู้ขอรับบริการ เพื่อเก็บไว้เป็นฐานข้อมูลของผู้ขอรับบริการจากศูนย์บริการ
 - ๑.๓. แยกประเภทงานบริการตามความประสงค์ของผู้ขอรับบริการเช่นปรึกษากฎหมาย, ขออนุมัติ/อนุญาต , ขอร้องเรียน/ร้องทุกข์/แจ้งเบาะแส หรือร้องเรียนเรื่องร้องเรียนจัดซื้อจัดจ้าง
 - ๑.๔. ดำเนินการให้คำปรึกษาตามประเภทงานบริการเพื่อตอบสนองความประสงค์ของผู้ขอรับ บริการ
 - ๑.๕. เจ้าหน้าที่ดำเนินการเพื่อตอบสนองความประสงค์ของผู้ขอรับบริการ
- กรณีข้อร้องเรียนทั่วไป เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบ/ที่ปรึกษากฎหมายจะให้ข้อมูลกับผู้ขอรับบริการในเรื่องที่ผู้ขอรับบริการต้องการทราบเมื่อให้คำปรึกษาเรียบร้อยแล้วเรื่องที่ขอรับบริการนั้นถือว่ายุติ
 - กรณีขออนุมัติ/อนุญาต เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบ จะให้ข้อมูลกับผู้ขอรับบริการในเรื่องที่ผู้ขอรับบริการต้องการทราบ และดำเนินการรับเรื่องดังกล่าวไว้ หัวหน้าสำนักงานปลัด หรือหน่วยงานผู้รับผิดชอบ เป็นผู้พิจารณาส่งต่อให้กับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องดำเนินการต่อไป ภายใน ๑-๒ วัน
 - กรณีข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์/แจ้งเบาะแส เจ้าหน้าที่ของเทศบาลตำบลปทุมใหญ่ จะให้ข้อมูลกับผู้ขอรับบริการในเรื่องที่ผู้ขอรับบริการต้องการทราบ และเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบ จะดำเนินการรับเรื่องดังกล่าวไว้ และ หัวหน้าหน่วยงาน เป็นผู้พิจารณาส่งต่อให้กับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องดำเนินการต่อไป ภายใน ๑-๒ วัน
 - กรณีขออนุมัติ/อนุญาต, ขอร้องเรียน/ร้องทุกข์/แจ้งเบาะแสให้ผู้ขอรับบริการ รอคอยติดต่อกลับหรือสามารถติดตามเรื่องกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องหากไม่ได้รับการติดต่อกลับจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ภายใน ๑๕ วัน ให้ติดต่อกลับที่ศูนย์รับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ฯ เทศบาลตำบลปทุมใหญ่ โทรศัพท์ ๐๔๔ - ๓๐๔๖๖
๒. กรณีข้อร้องเรียนเกี่ยวกับการจัดซื้อจัดจ้าง
 - ๒.๑ สอบถามข้อมูลเบื้องต้นจากผู้ขอรับบริการถึงความประสงค์ของการขอรับบริการ
 - ๒.๒ ดำเนินการบันทึกข้อมูลของผู้ขอรับบริการ เพื่อเก็บไว้เป็นฐานข้อมูลของผู้ขอรับบริการจากเจ้าหน้าที่รับผิดชอบ
 - ๒.๓ แยกประเภทงานร้องเรียนเรื่องร้องเรียนจัดซื้อจัดจ้างให้กับผู้อำนวยการกองคลัง เพื่อเสนอเรื่องให้กับผู้บังคับบัญชาตามลำดับชั้น พิจารณาความเห็น

- กรณีมีข้อร้องเรียนเกี่ยวกับจัดซื้อจัดจ้าง เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบ/ที่ปรึกษากฎหมายจะให้ข้อมูลกับผู้ขอรับบริการในเรื่องที่ผู้ขอรับบริการต้องการทราบเมื่อให้คำปรึกษาเรียบร้อยแล้วเรื่องที่เกี่ยวข้องถือว่ายุติ

- กรณีมีข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์/แจ้งเบาะแส เกี่ยวกับการจัดซื้อจัดจ้าง เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบของเทศบาลตำบลปทุมใหญ่ จะให้ข้อมูลกับผู้ขอรับบริการในเรื่องที่ผู้ขอรับบริการต้องการทราบ และเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบ จะดำเนินการรับเรื่องดังกล่าวไว้และหัวหน้าหน่วยงาน เป็นผู้พิจารณาส่งต่อไปให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องดำเนินการ ต่อไป ภายใน ๑-๒ วัน

- กรณีมีข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์/แจ้งเบาะแส เรื่องจัดซื้อจัดจ้าง ให้ผู้ขอรับบริการ รอคอยติดต่อ กลับหรือสามารถติดตามเรื่องกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องหากไม่ได้รับการติดต่อกลับจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้องภายใน ๑๕ วัน ให้ติดต่อกลับที่ศูนย์รับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ฯ เทศบาลตำบลปทุมใหญ่ โทรศัพท์ ๐๔๔ - ๓๐๐๔๖๖

สถานที่ตั้งศูนย์รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์

ตั้งอยู่ ณ สำนักงานเทศบาลตำบลปทุมใหญ่ เลขที่ ๙๙๙ หมู่ที่ ๗ ตำบลปทุมใหญ่ อำเภอเมือง จังหวัดนครราชสีมา

หน้าที่ความรับผิดชอบของศูนย์รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์

เป็นศูนย์กลางในการรับเรื่องราวร้องเรียน ร้องทุกข์ และให้บริการข้อมูลข่าวสาร ให้คำปรึกษา รับ เรื่องปัญหาความต้องการและข้อเสนอแนะต่าง ๆ ของประชาชน

บทที่ ๒ ประเด็นที่เกี่ยวข้องกับการร้องเรียน

คำจำกัดความ

ผู้รับบริการ หมายถึง ผู้ที่มารับบริการจากส่วนราชการและประชาชนทั่วไป

- ผู้รับบริการ ประกอบด้วย

- หน่วยงานของรัฐ*/เจ้าหน้าที่ของหน่วยงานของรัฐ/เอกชน /หรือบุคคล/นิติบุคคล

* หน่วยงานของรัฐ ได้แก่ กระทรวง ทบวง กรมหรือส่วนราชการที่เรียกชื่ออย่างอื่น องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น รัฐวิสาหกิจ และให้หมายความรวมถึงองค์กรอิสระ องค์กร การ มหาชน หน่วยงานในกำกับของรัฐและหน่วยงานอื่นใดในลักษณะเดียวกัน

** เจ้าหน้าที่ของรัฐ ได้แก่ ข้าราชการ พนักงานราชการ ลูกจ้างประจำ ลูกจ้างชั่วคราว และผู้ปฏิบัติงานประเภทอื่น ไม่ว่าจะเป็นการแต่งตั้งในฐานะเป็นกรรมการหรือฐานะอื่นใด รวมทั้งผู้ซึ่งได้รับแต่งตั้งและถูกสั่งให้ปฏิบัติงานให้แก่หน่วยงานของรัฐ

- บุคคล/หน่วยงานอื่นที่ไม่ใช่หน่วยงานของรัฐ

- ผู้ให้บริการตลาดกลางทางอิเล็กทรอนิกส์

- ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ประกอบด้วย

- ผู้ค้ากับหน่วยงานของรัฐ

- ผู้มีสิทธิรับเงินจากทางราชการที่ไม่ใช่เจ้าหน้าที่ของรัฐ

ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย หมายถึง ผู้ที่ได้รับผลกระทบ ทั้งทางบวกและทางลบ ทั้งทางตรงและทางอ้อมจากการดำเนินการของส่วนราชการ เช่น ประชาชนใน ชุมชน/หมู่บ้านเขตตำบลปทุมใหญ่

การจัดการข้อร้องเรียน หมายถึง มีความหมายครอบคลุมถึงการจัดการในเรื่อง ข้อร้องเรียน ข้อเสนอแนะ/ ข้อคิดเห็น/คำชมเชย/การสอบถามหรือร้องขอข้อมูล

ผู้ร้องเรียน หมายถึง ประชาชนทั่วไป / ผู้มีส่วนได้เสียที่มาติดต่ออย่างศูนย์รับเรื่องร้องเรียนเทศบาลตำบลปทุมใหญ่ ผ่านช่องทางต่างๆ โดยมีวัตถุประสงค์ ครอบคลุมการร้องเรียน/การให้ ข้อเสนอแนะ/การให้ข้อคิดเห็น/การชมเชย/การร้องขอข้อมูล

ช่องทางการรับข้อร้องเรียน หมายถึง ช่องทางต่างๆ ที่ใช้ในการรับเรื่องร้องเรียน เช่น ติดต่อด้วยตนเอง ร้องเรียน ทางโทรศัพท์/ เว็บไซต์/Line

เจ้าหน้าที่ หมายถึง เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบจัดการข้อร้องเรียนของหน่วยงาน

ข้อร้องเรียน หมายถึง แบ่งเป็นประเภท ๒ ประเภทคือ เช่น

๑) ข้อร้องเรียนทั่วไป เช่น เรื่องราวร้องทุกข์ทั่วไป ข้อคิดเห็น ข้อเสนอแนะ คำชมเชย สอบถามหรือร้องขอข้อมูลการร้องเรียนเกี่ยวกับคุณภาพและการให้บริการของหน่วยงาน

๒) การร้องเรียนเกี่ยวกับความไม่โปร่งใสของการจัดซื้อจัดจ้าง

คำร้องเรียน หมายถึง คำหรือข้อความที่ผู้ร้องเรียนกรอกตามแบบฟอร์มที่ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์หรือระบบการรับคำร้องเรียนเอง มีแหล่งที่สามารถตอบสนอง หรือมีรายละเอียดอย่างชัดเจนหรือมีนัยสำคัญที่เชื่อถือได้

การดำเนินการเรื่องร้องเรียน หมายถึง เรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ที่ได้รับ ผ่านช่องทางการร้องเรียนต่างๆ มาเพื่อทราบ หรือพิจารณาดำเนินการแก้ไขปัญหาตามอำนาจหน้าที่

การจัดการเรื่องร้องเรียน หมายถึง กระบวนการที่ดำเนินการในการแก้ไขปัญหาตามเรื่องร้องเรียนที่ได้รับให้ ได้รับการแก้ไขหรือบรรเทาความเดือดร้อนจากการดำเนินงาน

๘. ช่องทางการร้องเรียน

- สามารถร้องเรียน/ร้องทุกข์และข้อเสนอแนะต่าง ๆ เข้ามายังศูนย์รับเรื่องราວร้องเรียนร้องทุกข์ฯ เทศบาลตำบลปทุมใหญ่ ดังนี้

๑) Banner รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์หน้าเว็บไซต์เทศบาลตำบลปทุมใหญ่ (www.pruyai.go.th)

๒) ร้องเรียนผ่านตู้แดงประจำหมู่บ้าน/กล่องรับความคิดเห็น(จดหมาย/บัตรสนเท่ห์/หนังสือ)

๓) ผ่านทางไปรษณีย์ปกติ(จดหมาย/บัตรสนเท่ห์/หนังสือ)

๔) ยื่นด้วยตนเองโดยตรง (จดหมาย/บัตรสนเท่ห์/หนังสือ)

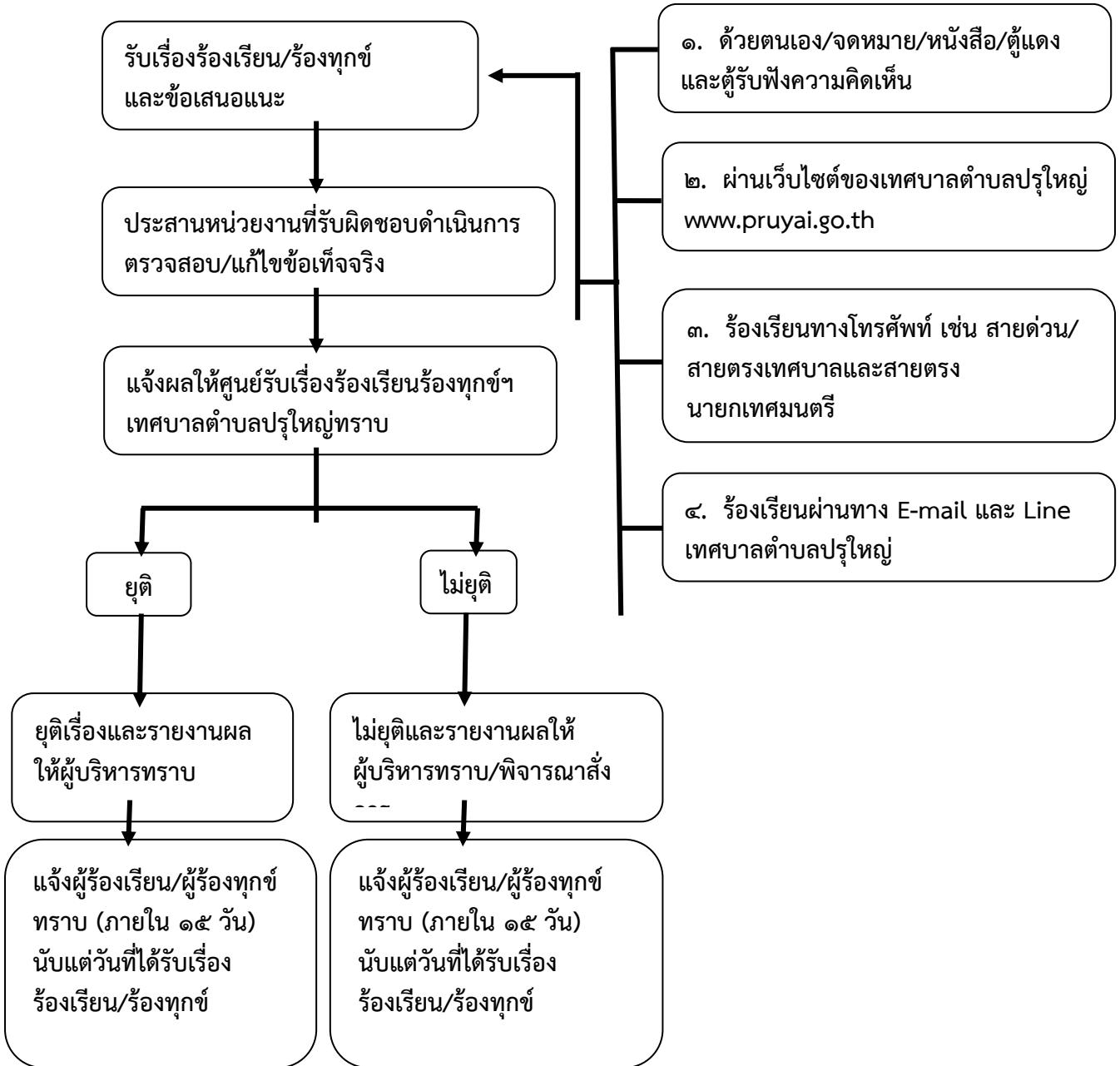
๕) สายด่วนเทศบาลตำบลปทุมใหญ่ ๐๔๔ - ๓๐๐๔๖๖

๖) สายตรงนายกเทศมนตรีตำบลปทุมใหญ่ โทรศัพท์ ๐๘๑ - ๙๗๗๙๗๗๐

๗) Website ของหน่วยงาน (www.pruyai.go.th)

๘) Email ของหน่วยงาน admin@pruyai.go.th

บทที่ ๓
แผนผังกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์



บทที่ ๔ ขั้นตอนการปฏิบัติงาน

การแต่งตั้งผู้รับผิดชอบจัดการข้อร้องเรียนของหน่วยงาน

- ๑ จัดตั้งศูนย์/จุดรับข้อร้องเรียนของหน่วยงาน
- ๒ จัดทำคำสั่งแต่งตั้งคณะกรรมการดำเนินการ
- ๓ แต่งผู้รับผิดชอบตามคำสั่งเทศบาลตำบลปทุมใหญ่ ทราบ เพื่อความสะดวกในการประสานงาน

การรับและตรวจสอบข้อร้องเรียนจากช่องทางต่างๆ

ดำเนินการรับและติดตามตรวจสอบข้อร้องเรียนที่เข้ามายังหน่วยงานจากช่องทางต่าง ๆ โดยมีข้อปฏิบัติตามที่กำหนด ดังนี้

ช่องทาง	ความถี่ในการตรวจสอบช่องทาง	ระยะเวลาดำเนินการรับข้อร้องเรียนเพื่อประสานหาทางแก้ไข	หมายเหตุ
ร้องเรียนด้วยตนเอง ณ ศูนย์ดำรงธรรมเทศบาลตำบลปทุมใหญ่	ทุกครั้งที่มีการร้องเรียน	๑ - ๒ วันทำการ	
ร้องเรียนผ่านเว็บไซต์เทศบาลตำบลปทุมใหญ่ (www.pruyai.go.th)	ทุกวัน	๑ - ๒ วันทำการ	
ร้องเรียนทางโทรศัพท์ (๐๔๔ - ๓๐๐๔๖๖)	ทุกวัน	๑ - ๒ วันทำการ	
ร้องเรียนทาง E-mail : admin@pruyai.go.th	ทุกวัน	๑ - ๒ วันทำการ	

การบันทึกข้อร้องเรียน

๑. กรอกแบบฟอร์มบันทึกข้อร้องเรียน โดยมีรายละเอียด คือ ชื่อ-สกุล ผู้ร้องเรียน ที่อยู่ หมายเลข โทรศัพท์ติดต่อกลับ เรื่องร้องเรียน และสถานที่เกิดเหตุ

๒. ทุกช่องทางที่มีการร้องเรียน เจ้าหน้าที่ ต้องบันทึกข้อร้องเรียนลงบนสมุดบันทึกข้อร้องเรียน

การประสานหน่วยงานเพื่อแก้ไขข้อร้องเรียนและการแจ้งกลับผู้ร้องเรียน

๑. กรณีเป็นการขอข้อมูลข่าวสาร ประสานหน่วยงานผู้ครอบครองเอกสารเจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้อง เพื่อให้ข้อมูลแก่ผู้ร้องขอได้ทันที

๒. ข้อร้องเรียน ที่เป็นการร้องเรียนเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการของหน่วยงาน เช่น ไฟฟ้า สาธารณะดับ การจัดการขยะมูลฝอย ตัดต้นไม้ กิ่งไม้กีดขวางเส้นทาง เป็นต้น จัดทำบันทึกข้อความเสนอไปยังผู้บริหารเพื่อสั่งการหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง โดยเบื้องต้นอาจโทรศัพท์แจ้งไปยังหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

๓. ข้อร้องเรียน ที่ไม่อยู่ในอำนาจความรับผิดชอบของเทศบาลตำบลปทุมใหญ่ ให้ดำเนินการประสานแจ้งหน่วยงานภายนอกที่เกี่ยวข้อง เพื่อให้เกิดความรวดเร็วและถูกต้องชัดเจนในการแก้ไขปัญหาต่อไป

๔. ข้อร้องเรียน ที่ส่งผลกระทบต่อหน่วยงาน เช่น กรณีผู้ร้องเรียนทำหนังสือร้องเรียนความไม่ โปร่งใสในการจัดซื้อจัดจ้าง ให้เจ้าหน้าที่จัดทำบันทึกข้อความเพื่อเสนอผู้บริหารพิจารณาสั่งการไปยังหน่วยงานที่รับผิดชอบเพื่อดำเนินการตรวจสอบและแจ้งผู้ร้องเรียนต่อไป

ติดตามการแก้ไขข้อร้องเรียน

ให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง รายงานผลการดำเนินการให้ผู้ร้องเรียนทราบ ทุก ๆ ๗ วัน

มาตรฐานการปฏิบัติงาน

การดำเนินการแก้ไขข้อร้องทุกข้อร้องเรียน ให้หน่วยงานที่รับผิดชอบต้องดำเนินการให้แล้วเสร็จ ภายในระยะเวลาที่กำหนด และรายงานผลการดำเนินการให้ผู้ร้องทราบทุก ๆ ๗ วัน และรายงานผลการดำเนินการ ให้ผู้บริหารทราบภายใน ๑๕ วัน

จัดทำโดย คณะกรรมการจัดทำคู่มือปฏิบัติงานศูนย์รับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ฯ เทศบาลตำบลปทุมใหญ่

เลขที่ ๙๙๙ หมู่ที่ ๗ ตำบลปทุมใหญ่ อำเภอเมือง จังหวัดนครราชสีมา ๓๐๐๐๐ โทรศัพท์ ๐๔๔ - ๓๐๐๔๖๖ โทรสาร ๐๔๔ - ๓๐๐๔๖๖ เว็บไซต์ www.pruyai.go.th

ภาคผนวก

(แบบคำร้องเรียน ๑)

แบบคำร้องเรียน/ร้องทุกข์ (ด้วยตนเอง)

ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์
เทศบาลตำบลปรุใหญ่

วันที่ เดือน พ.ศ.

เรื่อง

เรียน นายกเทศมนตรีตำบลปรุใหญ่

ข้าพเจ้า อายุ ปี อยู่บ้านเลขที่

หมู่ที่ ตำบล อำเภอ จังหวัด

อาชีพ ตำแหน่ง ถิ่นบัตร

เลขที่ ออกโดย วันออกบัตร

บัตรหมดอายุ

มีความประสงค์ขอร้องเรียน/ร้องทุกข์ กรณีได้รับความเดือดร้อน เนื่องจาก

.....

.....

.....

โดยข้าพเจ้าขอส่งเอกสารหลักฐานประกอบการร้องเรียน/ร้องทุกข์ (ถ้ามี) ได้แก่

๑) จำนวน ชุด

๒) จำนวน ชุด

๒) จำนวน ชุด

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณาดำเนินการต่อไป

ขอแสดงความนับถือ

(ลงชื่อ)

(.....)

ผู้ร้องทุกข์/ร้องเรียน

(ลงชื่อ) ผู้รับคำร้อง

(.....)

ตำแหน่ง

แบบคำร้องเรียน/ร้องทุกข์ (โทรศัพท์)

ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์
เทศบาลตำบลปรุใหญ่

วันที่ เดือน พ.ศ.

เรื่อง

เรียน นายกเทศมนตรีตำบลปรุใหญ่

ข้าพเจ้า อายุ ปี อยู่บ้านเลขที่
หมู่ที่ ตำบล อำเภอ จังหวัด
อาชีพ ตำแหน่ง ถิ่นบัตร
เลขที่ ออกโดย วันออกบัตร
บัตรหมดอายุ

มีความประสงค์ขอเรียน/ร้องทุกข์ กรณีได้รับความเดือดร้อน เนื่องจาก

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

ทั้งนี้ เพื่อให้เทศบาลตำบลปรุใหญ่ พิจารณาดำเนินการช่วยเหลือหรือแก้ไขปัญหา ดังนี้

.....

.....

โดยข้าพเจ้าขอส่งเอกสารหลักฐานประกอบการเรียน/ร้องทุกข์ (ถ้ามี) ได้แก่

๑) จำนวน ชุด

๒) จำนวน ชุด

๒) จำนวน ชุด

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณาดำเนินการต่อไป

ขอแสดงความนับถือ

(ลงชื่อ) เจ้าหน้าที่ผู้รับคำร้อง
(.....)
ตำแหน่ง
วันที่ เดือน พ.ศ.
เวลา

แบบแจ้งการรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์

ที่ นม ๕๒๓๓๑ (เรื่องร้องเรียน) /.....

สำนักงานเทศบาลตำบลปทุมใหญ่
๙๙๙ หมู่ ๗ ตำบลปทุมใหญ่ อำเภอเมือง
จังหวัดนครราชสีมา ๓๐๐๐๐

วันที่ เดือน พ.ศ.

เรื่อง ตอบรับการรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ กรณี

เรียน

อ้างถึง หนังสือร้องเรียน

ตามที่ท่านได้ร้องทุกข์/ร้องเรียน ผ่านศูนย์รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ฯ เทศบาลตำบลปทุมใหญ่ โดยทาง () หนังสือร้องเรียนทางไปรษณีย์ () ด้วยตนเอง () ผ่านทางโทรศัพท์ () อื่น ๆ
ลงวันที่ เกี่ยวกับเรื่อง

..... นั้น
เทศบาลตำบลปทุมใหญ่ ได้ลงทะเบียนรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ของท่านไว้แล้ว ตามทะเบียนรับเรื่อง
เลขรับที่ ลงวันที่ และเทศบาลตำบลปทุมใหญ่
ได้พิจารณาเรื่องของท่านแล้ว เห็นว่า

() เป็นเรื่องที่อยู่ในอำนาจหน้าที่ของเทศบาลตำบลปทุมใหญ่ และได้มอบหมายให้
..... เป็นหน่วยตรวจสอบและดำเนินการ

() เป็นเรื่องที่ไม่อยู่ในอำนาจหน้าที่ของเทศบาลตำบลปทุมใหญ่และได้จัดส่งเรื่องให้
..... ซึ่งเป็นหน่วยงานที่มีอำนาจหน้าที่เกี่ยวข้องดำเนินการ
ต่อไปแล้ว ทั้งนี้ ท่านสามารถติดต่อประสานงานหรือขอทราบผลโดยตรงกับหน่วยงานดังกล่าวได้อีกทางหนึ่ง

() เป็นเรื่องที่มีกฎหมายบัญญัติขั้นตอนและวิธีการปฏิบัติไว้เป็นการเฉพาะแล้ว ตามกฎหมาย
..... จึงขอให้ท่านดำเนินการตามขั้นตอนและวิธีการที่กฎหมาย
นั้นบัญญัติไว้ต่อไป

จึงเรียนมาเพื่อทราบ

ขอแสดงความนับถือ

(นายสุรศักดิ์ ประสงค์หิงษ์)
นายกเทศมนตรีตำบลปทุมใหญ่

งานนิติการ/สำนักปลัดเทศบาล

โทร. ๐๔๔ - ๓๐๐๔๖๖

แบบแจ้งผลการดำเนินการต่อเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์

ที่ นม ๕๒๓๗๑ (เรื่องร้องเรียน) /.....

สำนักงานเทศบาลตำบลปทุมใหญ่
๙๙๙ หมู่ ๗ ตำบลปทุมใหญ่ อำเภอเมือง
จังหวัดนครราชสีมา ๓๐๐๐๐

วันที่ เดือน พ.ศ.

เรื่อง ตอบรับการรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ กรณี

เรียน

อ้างถึง หนังสือเทศบาลตำบลปทุมใหญ่ ที่ นม. ๕๒๓๗๑/ ลงวันที่

สิ่งที่ส่งมาด้วย ๑.

๒.

๓.

ตามที่เทศบาลตำบลปทุมใหญ่ (ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน) ได้แจ้งตอบรับการรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์
ของท่านตามที่ท่านได้ร้องเรียน/ร้องทุกข์ไว้ ความละเอียดแจ้งแล้วนั้น

เทศบาลตำบลปทุมใหญ่ ได้รับแจ้งผลการดำเนินการจากส่วนราชการ/หน่วยงานที่เกี่ยวข้องตาม
ประเด็นที่ท่านได้ร้องเรียน/ร้องทุกข์แล้ว ปรากฏข้อเท็จจริงโดยสรุปว่า

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

"ยึดมั่นธรรมาภิบาล บริการเพื่อประชาชน"