

**คู่มือการปฏิบัติงานเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์**

**จัดทำโดย**

**งานนิติการ**

**สำนักปลัดเทศบาล เทศบาลตำบลบ้านสิงห์**

**อำเภอโพธาราม จังหวัดราชบุรี**

**คำนำ**

เพื่อให้เกิดความโปร่งใสและเป็นธรรม อีกทั้งเป็นการป้องกันปัญหาการทุจริตในหน่วยงานหรือปฏิบัติไม่ชอบของเจ้าหน้าที่รัฐ ในเรื่องเกี่ยวกับการร้องเรียนทั่วไปและเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ เกี่ยวกับการจัดซื้อจัดจ้างของหน่วยงาน การปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ในเรื่องการให้ความสะดวกกับประชาชนผู้ร้องเรียน/ร้องทุกข์ ทั้งหมดทั้งมวลที่อยู่ในอำนาจหน้าที่กำกับดูแลของเทศบาล เช่น การให้บริการด้านงานสาธารณสุข การให้บริการด้าน การก่อสร้างโครงสร้างพื้นฐาน การควบคุมอาคาร การให้บริการไฟฟ้าสาธารณะ และการให้บริการงานจัดเก็บภาษี ค่าธรรมเนียม เป็นต้น โดยในการดำเนินการนี้ให้เป็นไปตามพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริการกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ.๒๕๔๖ และระเบียบสานักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยการจัดการเรื่องราวร้องทุกข์ พ.ศ. ๒๕5๒

เทศบาลตำบลบ้านสิงห์ จึงได้จัดทำคู่มือการปฏิบัติงานในเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ เพื่อใช้สำหรับประชาชนและเจ้าหน้าที่ของเทศบาล ใช้เป็นเครื่องมือในการปฏิบัติงานในแต่ละภารกิจ ป้องกันปัญหาการไม่ได้รับความเป็นธรรมหรือการเลือกปฏิบัติและรวมถึงการป้องการละเว้นการปฏิบัติหน้าที่ ซึ่งเทศบาลได้กำหนดกระบวนการ การดำเนินงาน ขั้นตอนการปฏิบัติงาน และกำหนดช่องทางการร้องเรียน/ร้องทุกข์ รวมถึงกำหนดหน่วยงานหรือผู้ที่รับผิดชอบไว้แล้ว และหวังเป็นอย่างยิ่งว่า คู่มือการปฏิบัติงานที่ได้จัดทำขึ้นนี้ จะเกิดประโยชน์สูงสุดแก่เจ้าหน้าที่ของเทศบาล โดยสามารถนำมาเป็นเครื่องมือในการดำเนินการและให้บริการกับประชาชนผู้ร้องเรียน/ร้องทุกข์ ต่อไป

**เทศบาลตำบลบ้านสิงห์**

**สารบัญ**

 **เรื่อง** **หน้า**

**1. วัตถุประสงค์ 1**

**2. ขอบเขต 1**

**3. คำจำกัดความ 1**

**4. หน้าที่ความรับผิดชอบ 1**

**5. ขั้นตอนวิธีการปฏิบัติเรื่องร้องเรียน / ร้องทุกข์**

 **5.1 การรับเรื่องร้องเรียน / ร้องทุกข์ 2**

 **5.2 ช่องทางการขอรับบริการ 2**

 **5.3 การรับเรื่องร้องเรียน / ร้องทุกข์ 3**

**6. ขั้นตอนการจัดการเรื่องร้องเรียน / ร้องทุกข์**

 **6.1 การจัดการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ 4**

**6.1.1 แผนผังปฏิบัติงานเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ 5**

**6.1.2 ขั้นตอนการให้บริการข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ 6**

**๖.๑.3 การส่งต่อเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ 7**

**6.1.4 การตรวจตอบข้อเท็จจริงเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ 7**

**6.1.5 การตอบเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ 7**

**6.1.6 การติดตามผลเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ 7**

**6.1.7 การรวบรวมข้อมูล 7**

**6.2 ผู้รับรับชอบการรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ 7**

**6.3 แบบฟอร์มที่ใช้ในการรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ 8**

**๗. มาตรฐานงานการรับและตอบข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ 9**

**๘. ระบบติดตามและประเมินผล 9**

**9. ประโยชน์ที่ได้รับ 9**

**คู่มือการปฏิบัติงานเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์**

**ของ เทศบาลตำบลบ้านสิงห์**

**๑. วัตถุประสงค์**

 คู่มือปฏิบัติงานฉบับนี้จัดทำขึ้น เพื่อให้เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานร้องเรียน/ร้องทุกข์ ของเทศบาลสามารถ ดำเนินการจัดการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ให้เป็นระบบ มีมาตรฐาน ในการจัดการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ เริ่มตั้งแต่ ขั้นตอนการรับข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์จากผู้รับบริการหรือหน่วยงานที่ส่งเรื่อง การวิเคราะห์เรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ เพื่อเสนอผู้บริหารพิจารณาให้ความเห็นชอบ การส่งเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องตรวจสอบ ข้อเท็จจริง การติดตามประเมินผล การรายงานผลการตรวจสอบข้อเท็จจริง และการยุติเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ให้เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล รวดเร็วและทันต่อสถานการณ์ โดยให้ประชาชนได้รับความพึงพอใจ สูงสุด บนพื้นฐานความเป็นธรรมกับคู่กรณีทุกฝ่าย

**๒. ขอบเขต**

เพื่อดำเนินการตรวจสอบข้อเท็จจริง เรื่องราว รวบรวมหลักฐาน วิเคราะห์ข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์และรายงานผลการดำเนินการ ติดตาม ประเมินผล และรวบรวมเสนอนายกเทศมนตรีตำบลบ้านสิงห์ เพื่อพิจารณาให้ความเห็นชอบ และสั่งการต่อไป

**๓. คำจำกัดความ**

 “ ผู้รับบริการ ” หมายถึง ผู้ร้องเรียน/ร้องทุกข์หรือผู้ที่มาปรึกษา/ผู้มีส่วนได้เสีย รวมถึงส่วนราชการ หรือองค์กรเอกชนที่ส่งข้อร้องเรียน

“ ข้อร้องเรียน ” แบ่งเป็นประเภทต่างๆ เช่น ข้อคิดเห็น ข้อเสนอแนะ คำชมเชย ข้อสอบถาม หรือร้องขอข้อมูล การร้องเรียนเกี่ยวกับคุณภาพและการให้บริหารของหน่วยงาน การร้องเรียนเกี่ยวกับความไม่โปร่งใสของการจัดซื้อจัดจ้าง เป็นต้น

“ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ” หมายถึง ผู้ที่ได้รับผลกระทบ ทั้งทางบวกและทางลบ ทั้งทางตรงและทางอ้อมจากการดำเนินการของส่วนราชการ

**๔. หน้าที่ความรับผิดชอบ**

นายกเทศมนตรีตำบลบ้านสิงห์ มีหน้าที่ อนุมัติ ควบคุม กำกับดูแลการปฏิบัติงานและติดตามผลการ ดำเนินงานเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์

ปลัดเทศบาล มีหน้าที่ ดำเนินการควบคุม ดูแล ติดตามการปฏิบัติและสรุปการดำเนินงาน เกี่ยวกับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์

หัวหน้าสำนักเทศบาล มีหน้าที่ รับผิดชอบเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์เกี่ยวกับการบริหารงานบุคคล งานงบประมาณ งานสวัสดิการ

ผู้อำนวยการกองคลัง มีหน้าที่ รับผิดชอบเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์เกี่ยวกับการบริหารงานคลัง การรับเงิน - เบิกจ่ายเงิน งานพัสดุ การจัดเก็บภาษี

ผู้อำนวยการกองช่าง มีหน้าที่ รับผิดชอบเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์เกี่ยวกับการงานก่อสร้าง ควบคุมอาคาร งานไฟฟ้า งานสาธารณูปโภค

ผู้อำนวยการกองสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม มีหน้าที่ รับผิดชอบเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์เกี่ยวกับ ด้านการสาธารณสุข

ผู้อำนวยการกองศึกษา มีหน้าที่ รับผิดชอบเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์เกี่ยวกับด้านการศึกษา

นิติกร มีหน้าที่ ดำเนินการจัดทำแผนการปฏิบัติงาน ติดตาม และสรุปการดำเนินงานเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์

**๕. ขั้นตอนวิธีการปฏิบัติเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์**

๕.๑ การรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์

๑. เรื่องร้องเรียนที่เป็นอักษรผ่านทางช่องทางต่างๆ เช่น ไปรษณีย์ หนังสือ เว็บไซต์เทศบาลตำบล บ้านสิงห์หรือสื่ออิเล็คทรอนิคส์ และจากหน่วยงานอื่นๆ จะดำเนินการรับเรื่องตามระบบงานสารบรรณ

๒. เรื่องร้องเรียนที่ไม่เป็นลายลักษณ์อักษร กรณีที่ประชาชนร้องเรียนทางโทรศัพท์ หรือมาติดต่อด้วยตนเองโดยไม่มีหนังสือร้องเรียน เจ้าหน้าที่จะต้องสอบถามและกรอกข้อมูลลงในแบบฟอร์มรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ โดยมีรายละเอียดดังนี้

- รายละเอียดของผู้ร้องเรียน ได้แก่ ชื่อ-สกุล ที่อยู่ หมายเลขโทรศัพท์ ที่สามารถติดต่อได้ ทั้งนี้ ผู้ร้องเรียนบางรายไม่ประสงค์แสดงตน เทศบาลจำต้องตรวจสอบข้อเท็จจริงว่ามีข้อมูล น่าเชื่อถือเพียงใด

 - รายละเอียดของเรื่องที่ต้องการร้องเรียน โดยสอบถามให้ได้ประเด็นที่ชัดเจนว่าต้องการ ร้องเรียนเรื่องอะไร เกี่ยวข้องกับบุคคลหรือองค์กรใด รายละเอียดของปัญหาที่ส่งผลกระทบต่อผู้ร้องเรียน ทั้งนี้ เจ้าหน้าที่ของทุกหน่วยงานจะต้องสามารถรับเรื่องได้ทันทีแม้จะเป็นเรื่องที่เกี่ยวกับหน่วยงานอื่น เพื่ออำนวย ความสะดวกและไม่ทำให้ผู้ร้องเรียนเกิดความไม่พอใจ จากนั้นแจ้งให้ผู้ร้องเรียนทราบขั้นตอนและระยะเวลาในการ ดำเนินการ หากไม่ได้รับการตอบกลับภายใน ๑๕ วันทำการ สามารถสอบถามได้ที่หมายเลขโทรศัพท์ 032-356744

5.2 ช่องทางการขอรับบริการ

๑. โทรศัพท์สายด่วน โดยตรงของนายกเทศมนตรีตำบลบ้านสิงห์และปลัดเทศบาลตลอด ๒๔ ชั่วโมง

๒. โทรศัพท์สำนักงานเทศบาลตำบลบ้านสิงห์ หมายเลข 032-356-744

3. โทรสารสำนักงานเทศบาลตำบลบ้านสิงห์ หมายเลข 032-365-747

4. แจ้งด้วยตัวเอง ณ สำนักงานเทศบาลตำบลบ้านสิงห์

5. เว็บไซต์เทศบาลตำบลบ้านสิงห์ [www.bansing.go.th](http://www.bansing.go.th)

6. เฟสบุ๊คเทศบาลตำบลบ้านสิงห์ [www.facebook.com/.T.Bansing](http://www.facebook.com/.T.Bansing)

7. ส่งเรื่องร้องเรียนผ่านตู้รับร้องเรียนร้องทุกข์ ตู้รับความเห็นคิด ณ หน้าสำนักงานเทศบาลตำบล บ้านสิงห์ (ไม่ต้องติดแสตมป์)

8. ส่งจดหมายมาที่สำนักงานเทศบาลตำบลบ้านสิงห์ เลขที่ 222 ตำบล บ้านสิงห์ อำเภอ โพธาราม

จังหวัดราชบุรี รหัสไปรษณีย์ 70120

5.3 การรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์

- กรณีผู้ร้องเรียนร้องทุกข์มาด้วยตนเอง ให้เจ้าหน้าที่ดำเนินการ ดังนี้

๑. สอบถามข้อมูลจากผู้ร้องแล้วกรอกข้อมูลลงในแบบฟอร์ม ให้มีสาระสำคัญพอสมควรประกอบด้วย ชื่อและที่อยู่ของผู้ร้องซึ่งสามารถตรวจสอบตัวตนได้

๒. ระบุเรื่องอันเป็นเหตุให้ร้องเรียนร้องทุกข์พร้อมข้อเท็จจริงหรือพฤติการณ์ตามสมควร หรือ ความเห็น ความต้องการ ข้อเสนอแนะต่างๆ และให้ลงลายมือชื่อของผู้ร้อง

๓. ถ้าเป็นการร้องเรียนร้องทุกข์แทนผู้อื่นต้องแนบใบมอบอำนาจด้วย หากผู้ร้องไม่ยินยอมลงชื่อ มิให้รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์นั้นไว้พิจารณาและแจ้งให้ผู้ร้องทราบพร้อมบันทึกเหตุดังกล่าวไว้ในแบบคำร้อง

๔. สรุปประเด็นการร้องเรียน/ร้องทุกข์ โดยย่อแล้วจัดทำบันทึกข้อความเสนอผู้บังคับบัญชา เพื่อพิจารณา

๕. ส่งหนังสือการร้องเรียน/ร้องทุกข์ให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องดำเนินการพร้อมทั้งกำหนดให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง รายงานผลการดำเนินงานให้ทราบภายใน ๗ วันทำการ

6.ส่งเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ข้างต้นผ่านระบบสื่ออิเล็กทรอนิกส์หรือหนังสือ ไปยังหัวหน้าส่วนราชการอื่น /นายอำเภอ ร่วมดำเนินการในส่วนที่เกี่ยวข้องต่อไป

- กรณีร้องเรียนร้องทุกข์ทางไปรษณีย์และสื่ออิเล็กทรอนิกส์ให้เจ้าหน้าที่ดำเนินการดังนี้

๑. อ่านเรื่อง ตรวจสอบข้อมูลเอกสารประกอบการร้องเรียน/ร้องทุกข์โดยละเอียด

๒. สรุปประเด็นการร้องเรียน/ร้องทุกข์โดยย่อ แล้วจัดทำบันทึกข้อความแจ้งผู้บังคับบัญชา เพื่อพิจารณาตามลำดับ

๓. ส่งหนังสือประทับตราแทนการลงชื่อให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องดำเนินการพร้อมทั้งกำหนดให้ หน่วยงานที่เกี่ยวข้องรายงานผลการดำเนินงานให้ทราบภายใน ๗ วันทำการ

๔. ส่งเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ข้างต้นผ่านระบบสื่ออิเล็กทรอนิกส์หรือหนังสือ ไปยังหัวหน้าส่วนราชการอื่น /นายอำเภอ ร่วมดำเนินการในส่วนที่เกี่ยวข้องต่อไป

- กรณีรับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ทางโทรศัพท์ให้เจ้าหน้าที่ ดำเนินการดังนี้

๑. สอบถามชื่อ ที่อยู่ และหมายเลขโทรศัพท์ที่ติดต่อได้

๒. สอบถามเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์และปัญหาที่เกิดขึ้น

๓. ถ้าเป็นเรื่องร้องเรียนที่กล่าวหาผู้อื่นจะต้องสอบถามผู้ร้องให้ได้รายละเอียดที่ชัดเจน หากผู้ร้องมีข้อมูลเป็นเอกสารขอให้ส่งเอกสารมาเพิ่มเติมทางไปรษณีย์ก็ได้

๔. พิจารณาเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ว่าสามารถดำเนินการต่อได้หรือไม่ ถ้าดำเนินการได้จะประสาน หน่วยงานที่เกี่ยวข้องทางโทรศัพท์ทันที และหากได้รับคำตอบจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้องก็ให้แจ้งให้ผู้ร้องทราบต่อไป

๕. บันทึกข้อมูลลงในแบบฟอร์มที่กำหนดไว้ หากผู้ร้องไม่ยินยอมให้ข้อมูล มิให้รับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์นั้นไว้พิจารณา ทั้งนี้ เพื่อคุ้มครองสิทธิของบุคคลหรือผู้เกี่ยวข้องมิให้เกิดปัญหาการ กลั่นแกล้ง และแจ้งให้ผู้ร้องทราบ

๖. สรุปประเด็นการร้องเรียนร้อง/ร้องทุกข์ โดยย่อเพื่อจัดทำบันทึกข้อความและหนังสือบันทึก ข้อความแทนการลงชื่อเสนอผู้บังคับบัญชาเพื่อพิจารณา

๗. ส่งหนังสือการร้องเรียน/ร้องทุกข์ให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องดำเนินการพร้อมทั้งกำหนดให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง รายงานผลการดำเนินงานให้ทราบภายใน ๗ วันทำการ

8. ส่งเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ข้างต้นผ่านระบบสื่ออิเล็กทรอนิกส์หรือหนังสือ ไปยังหัวหน้าส่วนราชการอื่น /นายอำเภอ ร่วมดำเนินการในส่วนที่เกี่ยวข้องต่อไป

๖. ขั้นตอนการจัดการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์

๖.๑ การจัดการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ มีกระบวนขั้นตอนการปฏิบัติ จำนวน ๙ ขั้นตอน ดังนี้

ขั้นตอนที่ ๑ รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์

ขั้นตอนที่ ๒ วิเคราะห์เรื่อง แยกเป็น ๒ กรณี

๑. กรณีลักษณะเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์เป็นบัตรสนเท่ห์ (ไม่มีชื่อ-สกุลผู้ร้อง ไม่มีที่อยู่ผู้ร้อง หรือข้อมูลอื่นๆที่สามารถติดต่อได้ ไม่มีพยานหลักฐานแวดล้อมที่ปรากฏชัดเจน ตลอดจนไม่สามารถชี้พยานบุคคลได้แน่นอน) ให้เสนอผู้บังคับบัญชาไม่ให้รับเรื่องไว้พิจารณาและจำหน่ายออกจากสารบบ

๒. กรณีไม่ใช่บัตรสนเท่ห์ ให้ดำเนินการตามวิธีการรับเรื่องข้างต้น

ขั้นตอนที่ ๓ การส่งหนังสือประทับตราแจ้งเรื่องเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์

๑. ส่งผ่านระบบสื่ออิเล็กทรอนิกส์ให้หัวหน้าส่วนราชการ/นายอำเภอ โดยตรง

๒. ส่งโทรสารไปที่ส่วนราชการ/อำเภอ พร้อมทั้งจดรายชื่อผู้รับเรื่องไว้

๓. ส่งเป็นหนังสือตามระบบปกติงานสารบรรณ

ขั้นตอนที่ ๔ หน่วยงานที่เกี่ยวข้องแจ้งผลการดำเนินการโดยให้มีสาระสำคัญดังนี้

๑. มูลเหตุของปัญหา

๒. การแก้ไขปัญหาเบื้องต้น

๓. แนวทางและวิธีการแก้ไขปัญหา

๔. ผลการชี้แจงให้ผู้ร้องทราบ

๕. ข้อเสนอแนะ/ความเห็นของหน่วยงาน

ขั้นตอนที่ ๕ ครบกำหนดรายงานแล้ว หน่วยงานไม่รายงานภายในระยะเวลาที่กำหนดให้แจ้ง เตือนครั้งที่ ๑ ผ่านทางระบบสื่ออิเล็กทรอนิกส์ถึงหัวหน้าส่วนราชการและส่งหนังสือแจ้งเตือนตามระบบปกติ ให้ รายงานภายใน ๕ วันทำการ

ขั้นตอนที่ ๖ ครบกำหนดแจ้งเตือนครั้งที่ ๑ แล้ว ยังไม่ได้รับรายงานให้แจ้งเตือนครั้งที่ ๒ ผ่าน ทางระบบสื่ออิเล็กทรอนิกส์ถึงหัวหน้าส่วนราชการและส่งหนังสือแจ้งเตือนตามระบบปกติ ให้รายงานภายใน ๓ วันทำการ

ขั้นตอนที่ ๗ ครบกำหนดแจ้งเตือนครั้งที่ ๒ แล้วยังไม่ได้รับรายงานให้รายงานนายกเทศมนตรีตำบล บ้านสิงห์ เพื่อพิจารณาสั่งการต่อไป

ขั้นตอนที่ ๘ การสรุปผลการตรวจสอบข้อเท็จจริงเมื่อได้รับแจ้งผลการตรวจสอบตามขั้นตอนที่ ๔ ให้ดำเนินการจัดทำบันทึกข้อความสรุปผลการตรวจสอบข้อเท็จจริงผู้บังคับบัญชาตามลำดับ

- ยุติเรื่อง จัดเก็บในแฟ้มพร้อมทั้งบันทึก

- ไม่ยุติ เสนอให้ตรวจสอบข้อเท็จจริงเพิ่มเติม

ขั้นตอนที่ 9 ดำเนินการแจ้งผลดำเนินการตรวจสอบข้อเท็จจริงให้กับผู้ร้องเรียน/ร้องทุกข์ ทราบ

6.1.1 แผนผังปฏิบัติงานเรื่องร้องเรียน (ระยะไม่เกิน 15 วันทำการ)

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| ลำดับ | รายละเอียด | ระยะเวลาดำเนินการ | หน่วยงานรับผิดชอบ |
| ขั้นตอนที่ 1 | รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ | 1 วันทำการ | สำนักปลัดเทศบาล - นิติกร |
| ขั้นตอนที่ 2 | วิเคราะห์เรื่อง |
| ขั้นตอนที่ 3 | การส่งหนังสือหรือบันทึกข้อความแจ้งเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ |
| ขั้นตอนที่ 4 | หน่วยงานที่เกี่ยวข้องดำเนินการแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ แล้วรายงานให้นายกเทศมนตรี ตำบลบ้านสิงห์- กรณีเป็นเรื่องร้ายแรง 3 วัน- กรณีเป็นเรื่องซับซ้อน 5 วัน | 7 วันทำการ | หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง |
| ขั้นตอนที่ 5 | แจ้งเตือนครั้งที่ 1 ให้รายงานภายใน 5 วันทำการ | 5 วันทำการ | หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง |
| ขั้นตอนที่ 6 | แจ้งเตือนครั้งที่ 2 ให้รายงานภายใน 3 วันทำการ | 3 วันทำการ |
| ขั้นตอนที่ 7 | หากหน่วยงานที่เกี่ยวข้องไม่รายงานผลการดำเนินการ ให้รายงานนายกเทศมนตรีตำบล บ้านสิงห์ เพื่อพิจารณาสั่งการต่อไป | 1 วันทำการ | สำนักปลัดเทศบาล - นิติกร |
| ขั้นตอนที่ 8 | สรุปผลการตรวจสอบข้อเท็จจริง เมื่อได้รับแจ้งผลการดำเนินการ จากหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง พร้อมทั้งระบุปัญหา อุปสรรคและแนวทางแก้ไข | 7 วันทำการ | สำนักปลัดเทศบาล - นิติกร |
| ขั้นตอนที่ 9 | แจ้งให้ผู้ร้องเรียน/ร้องทุกข์ทราบ | 15 วันทำการ | สำนักปลัดเทศบาล - นิติกร |

6.1.2 ขั้นตอนการให้บริการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์

การร้องเรียนผ่านช่องทาง

(ด้วยตนเอง , หนังสือ/จดหมาย , โทรศัพท์ , โทรสาร , สื่ออิเล็กทรอนิกส์ )

ลงทะเบียนรับเรื่อง

และพิจารณาประเด็นเรื่องร้องเรียน

1 วันทำการ

แจ้งหน่วยงานที่เกี่ยวข้องตรวจสอบข้อเท็จจริง

หน่วยงานที่เกี่ยวข้องตรวจสอบข้อเท็จจริงและหาสาเหตุที่เกิดเรื่องร้องเรียน

ตรวจสอบข้อเท็จจริง

รายงานผลภายใน 3/5 วันทำการ แล้วแต่กรณี หากไม่แล้วเสร็จให้รายงานทุก 7 วัน

ไม่สามารถรายงานผลได้ภายใน 15 วันทำการ

ให้แจ้งผู้ร้องเรียนทราบ และรายงานเป็นระยะๆ

(ผู้ร้องต้องแจ้งเบอร์โทรศัพท์ที่ติดต่อได้)

รายงานผลไม่เกิน 15 วันทำการ

ตอบผู้ร้องเรียน

(ผู้ร้องที่ให้ที่อยู่ชัดเจนติดต่อกลับได้)

งานรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์

รวบรวมข้อมูลสรุปรายงานเสนอผู้บริหาร

๖.๑.3 การส่งต่อเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์

เจ้าหน้าที่งานรับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์จะลงทะเบียนรับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์และพิจารณาความน่าเชื่อถือของประเด็นที่ร้องเรียนร้องทุกข์ แต่ต้องไม่ขัดหรือแย้งกับกฎหมาย กฎระเบียบ และอยู่ในอำนาจหน้าที่ของ เทศบาลที่สามารถดำเนินการได้ หากเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์นั้นเกี่ยวข้องกับหน่วยงานใดจะทำหนังสือแจ้งหน่วยงานที่เกี่ยวข้องภายใน ๑ วันทำการ หลังจากได้รับแจ้งเพื่อให้ดำเนินการตรวจสอบข้อเท็จจริง จากนั้นจะทำบันทึกเรื่องไว้ ในฐานข้อมูลและสำเนาเรื่องร้องเรียนเสนอผู้บริหารเพื่อทราบ

๖.๑.4 การตรวจสอบข้อเท็จจริงเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์

หน่วยงานที่ได้รับแจ้งเรื่องร้องเรียนจะต้องให้ความสำคัญต่อเรื่องร้องเรียนเป็นลำดับแรก โดยเร่งตรวจสอบข้อเท็จจริง ปัญหาสาเหตุและแนวทางการแก้ไข รวมทั้งการป้องกันมิให้เกิดปัญหาได้อีกและแจ้งผลการดำเนินการแก้ไขปัญหาให้ผู้ร้องเรียนทราบทันทีที่ได้ข้อสรุปหรือภายใน ๑๕ วันทำการ ยกเว้นกรณีต่อไปนี้

- กรณีร้ายแรง ประเด็นที่ร้องเรียนอาจสร้างความเสียหายต่อประชาชนและส่งผลกระทบ ในวงกว้างหรือส่งผลต่อภาพลักษณ์ของเทศบาล ต้องดำเนินการตรวจสอบข้อเท็จจริงและรายงานผลภายใน ๓ วันทำการ กรณีมีการแก้ไขปัญหาแล้วแต่ยังไม่ได้ข้อยุติให้รายงานทุกๆ ๕ วัน

- กรณีซับซ้อน เป็นกรณีที่ต้องใช้ระยะเวลาในการวิเคราะห์และตรวจสอบข้อเท็จจริง หรือ เกี่ยวข้องกับข้อกฎหมายซึ่งอาจใช้เวลาในการดำเนินการเกินกว่า 5 วันทำการ ต้องแจ้งความคืบหน้าในการดำเนินการให้ผู้ร้องเรียนทราบเป็นระยะๆ

๖.๑.5 การตอบเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์

หน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับเรื่องร้องเรียนจะต้องแจ้งผลให้ผู้ร้องเรียนทราบ และรายงานผลการดำเนินการให้งานรับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์เทศบาลทราบตามเวลาที่กำหนด เพื่องานรับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์จะได้เก็บรวบรวมสรุปผลการดำเนินการ ซึ่งบางเรื่องงานรับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์เทศบาลจะพิจารณาทำหนังสือตอบ ผู้ร้องเรียนเองแล้วแต่กรณี ซึ่งหน่วยงานที่เกี่ยวข้องต้องแจ้งให้งานรับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ทราบล่วงหน้าก่อนครบกำหนดระยะเวลาอย่างน้อย ๑ วันทำการ (กรณีหน่วยงานที่เกี่ยวข้องแจ้งตอบ ผู้ร้องเรียนแล้ว หรือผู้ร้องเรียนไม่แจ้งที่อยู่หรือไม่สามารถติดต่อได้จะทำการเก็บรวบรวมเรื่อง) และบันทึกลงใน ฐานข้อมูล พร้อมทั้งสำเนาผลการดำเนินการเสนอผู้บริหารเพื่อทราบ

๖.๑.6 การติดตามผลเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์

หากหน่วยงานที่ได้รับแจ้งเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ไม่ชี้แจงผลการดำเนินงานภายใน ระยะเวลาที่กำหนด งานรับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์จะติดตามเรื่องทางโทรศัพท์หรือตามด้วยตนเอง และหากไม่ได้รับการตอบสนองจะรายงานปลัดเทศบาลเพื่อสั่งการต่อไป

๖.๑.7 การรวบรวมข้อมูล

งานรับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์เทศบาลจะรวบรวมข้อมูลเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ คำชี้แจงของหน่วยงาน จัดทำสรุปผลการดำเนินการพร้อมทั้งข้อเสนอแนะ เสนอผู้บริหารเพื่อทราบเป็นประจำทุกเดือน

๖.2 ผู้รับผิดชอบการรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์

นิติกร หมายเลขโทรศัพท์ 032-356-744

๖.3 แบบฟอร์มที่ใช้ในการรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์

**การรับเรื่องร้องเรียน / ร้องทุกข์ เทศบาลตำบลบ้านสิงห์**

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

เรื่อง .................................................................

เรียน นายกเทศมนตรีตำบลบ้านสิงห์

ข้าพเจ้า ................................................................................. บ้านเลขที่ .............. หมู่ที่ ....................

ซอย.........................ถนน.......................... ตำบล/แขวง................................อำเภอ/เขต.................................................

จังหวัด......................................รหัสไปรษณีย์.................................โทรศัพท์....................................................................

มีความประสงค์ขอร้องเรียน/ร้องทุกข์ เพื่อให้เทศบาลตำบลบ้านสิงห์ พิจารณาดำเนินการช่วยเหลือหรือแก้ไขปัญหาในเรื่อง ...................................................................................................................................................

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

 ทั้งนี้ ข้าพเจ้าขอรับรองว่าคำร้องเรียน/ร้องทุกข์ข้างต้นเป็นจริงทุกประการ และเจ้าหน้าที่ได้แจ้งให้ ข้าพเจ้าทราบแล้วว่าหากเป็นคำร้องที่ไม่สุจริตต้องรับผิดตามกฎหมาย

(ลงชื่อ).............................................. (ลงชื่อ)..............................................

(........................................................) (........................................................)

 ผู้ร้องเรียน/ร้องทุกข์ ผู้รับคำร้อง

 แจ้งส่วนราชการที่รับผิดชอบ

 สำนักปลัดเทศบาล

 กองคลัง ความเห็นของนายกเทศมนตรีตำบลบ้านสิงห์

 กองช่าง …………………………………………………………………

 กองสาธารณสุขฯ …………………………………………………………………

 กองการศึกษา …………………………………………………………………

ความเห็น ..........................................................

.......................................................................... (ลงชื่อ)

 (นางอุดมลักษณ์ ชัยมาลิก)

(ลงชื่อ) นายกเทศมนตรีตำบลบ้านสิงห์

 (นายธีรทัศน์ บุญทรง)

ปลัดเทศบาลตำบลบ้านสิงห์

\*เจ้าหน้าที่จะดำเนินการแจ้งหน่วยงานที่เกี่ยวข้องโดยทันที หลังจากได้รับเรื่องเรียบร้อยแล้ว หาก ไม่ได้รับการตอบรับภายใน ๑๕ วันทำการ สามารถติดต่อสอบถามได้ที่ สำนักงานเทศบาลตำบลบ้านสิงห์ งานรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ โทรศัพท์ 032-356-744

**๗. มาตรฐานงานการรับและตอบข้อร้องเรียน**

เจ้าหน้าที่ของทุกหน่วยงานจะต้องสามารถรับเรื่องได้ทันที แม้จะเป็นเรื่องที่เกี่ยวข้องกับหน่วยงานอื่น เพื่อเป็นการอำนวยความสะดวกและไม่ทำให้ผู้ร้องเรียนเกิดความไม่พอใจ จากนั้นแจ้งให้ผู้ร้องเรียนทราบขั้นตอนและ ระยะเวลาในการดำเนินการ หากไม่ได้รับการตอบกลับภายใน ๑๕ วันทำการ สามารถสอบถามได้ที่สำนักงานเทศบาลตำบลบ้านสิงห์ ทั้งนี้หน่วยงานที่ได้รับแจ้งเรื่องร้องเรียนจะต้องให้ความสำคัญต่อเรื่องร้องเรียนเป็นอันดับแรก โดยเร่งตรวจสอบข้อเท็จจริง ปัญหาสาเหตุและแนวทางการแก้ไข รวมทั้งการป้องกันมิให้เกิดปัญหาได้อีก

**๘. ระบบติดตามและประเมินผล**

 งานรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ของเทศบาลจะติดตามผลการนำข้อร้องเรียน ร้องทุกข์นั้น ไปปรับปรุง คุณภาพการให้บริการหรือการปฏิบัติงานจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้องเป็นระยะๆ หากเกี่ยวข้องกับหลายหน่วยงานจะ ประชุมหารือร่วมกันหรือนำเรียนผู้บังคับบัญชาพิจารณาในการประชุมต่อไป

**9. ประโยชน์ที่ได้รับ**

 เพื่อประชาชนได้รับความสะดวก รวดเร็ว เป็นปัจจุบันและตอบสนองต่อสิทธิการรับรู้ข้อมูลเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ของประชาชนอย่ามีประสิทธิภาพ และเพื่อเป็นคู่มือในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ของเทศบาล รวมทั้ง ส่งเสริมความเข้าใจอันดีและสมานฉันท์ระหว่างประชาชนในพื้นที่และตอบสนองความต้องการของประชาชนได้ อย่างแท้จริง

**จัดทำโดย**

**งานนิติการ**

**สำนักปลัดเทศบาล เทศบาลตำบลบ้านสิงห์**

**อำเภอโพธาราม จังหวัดราชบุรี**