

คู่มือมาตรฐานการปฏิบัติงาน กระบวนการ การจัดการ เรื่องร้องเรียน



จัดทำโดย
เทศบาลเมืองฉะเชิงเทรา
อำเภอเมือง จังหวัดชลบุรี

คำนำ

เพื่อให้เกิดความโปร่งใสและเป็นธรรม อีกทั้งเป็นการป้องกันปัญหาการทุจริตในหน่วยงานหรือปฏิบัติไม่ชอบของเจ้าหน้าที่ของรัฐ ในเรื่องเกี่ยวกับการร้องเรียนทั่วไปและเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์เกี่ยวกับการจัดซื้อจัดจ้างของหน่วยงาน การปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ในเรื่องการให้ความสะดวกกับประชาชนผู้ร้องเรียน/ร้องทุกข์ ทั้งหมดทั้งมวลที่อยู่ในอำนาจหน้าที่กำกับดูแลของเทศบาลเมืองศีลา เช่นการให้บริการด้านงานสาธารณสุข เป็นต้น โดยในการดำเนินการนี้ให้เป็นไปตามพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ.๒๕๔๖ และระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยการจัดการเรื่องร้องทุกข์ พ.ศ.๒๕๒๒

เทศบาลเมืองศีลา จึงได้จัดทำคู่มือการปฏิบัติงานในเรื่องร้องเรียน เพื่อใช้สำหรับประชาชนและเจ้าหน้าที่ของเทศบาลเมืองศีลาเป็นใช้เป็นเครื่องมือในการปฏิบัติงานในแต่ละภารกิจ ป้องกันปัญหาการไม่ได้รับความเป็นธรรมหรือการเลือกปฏิบัติ และรวมถึงการป้องกันการละเว้นการปฏิบัติหน้าที่ซึ่งเทศบาลเมืองศีลาได้กำหนดกระบวนการดำเนินงาน ขั้นตอนการปฏิบัติงาน และกำหนดช่องทางการร้องเรียน/ร้องทุกข์ รวมถึงกำหนดหน่วยงานหรือผู้ที่รับผิดชอบไว้แล้ว ในการนี้ เทศบาลเมืองศีลาหวังเป็นอย่างยิ่งว่าคู่มือที่ได้จัดทำขึ้นนี้ จะเกิดประโยชน์สูงสุดแก่เจ้าหน้าที่ของรัฐที่สามารถนำมาเป็นเครื่องมือในการดำเนินการและให้บริการกับประชาชนผู้ร้องเรียน/ร้องทุกข์ รวมถึงประเทศชาติ

เทศบาลเมืองศีลา

สารบัญ

	หน้า
วัตถุประสงค์ /ขอบเขต/คำจำกัดความ/หน้าที่ความรับผิดชอบ	๑
ผังกระบวนการทำงาน	๒
ขั้นตอนการปฏิบัติงาน	๓
มาตรฐานงาน	๖
ระบบติดตามและประเมินผล	๖
เอกสารที่ใช้อ้างอิง	๖
แบบฟอร์มที่ใช้	๗
ผังขั้นตอนการให้บริการรับข้อร้องเรียน	๘

คู่มือการปฏิบัติงานเรื่องร้องเรียน ของเทศบาลเมืองศิลา

๑. วัตถุประสงค์

คู่มือปฏิบัติงานฉบับนี้จัดทำขึ้นเพื่อให้เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน ใช้เป็นแนวทางในการจัดการข้อร้องเรียนของเทศบาลเมืองศิลา ให้เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ และประสิทธิผล รวดเร็วและทันต่อสถานการณ์ โดยประชาชนได้รับความพึงพอใจสูงสุด บนพื้นฐานความเป็นธรรมกับคู่กรณีทุกฝ่าย

๒. ขอบเขต

เพื่อดำเนินการตรวจสอบข้อเท็จจริงและรายงานผลการดำเนินการ ติดตามประเมินผล และรวบรวมเสนอนายกเทศมนตรีเมืองศิลา

๓. คำจำกัดความ

เรื่องร้องเรียน หมายถึง ประเด็นปัญหาต่างๆที่ผู้ร้องเรียนแจ้งผ่านช่องทางต่างๆ เช่น สำนักงานเทศบาลเมืองศิลา โทร ๐๔๓ ๒๔๖ ๕๐๕-) ไปรษณีย์/หนังสือ web portal ของ เทศบาลเมืองศิลา สื่ออิเล็กทรอนิกส์ ติดต่อด้วยตนเอง และหน่วยงานอื่น เนื่องจากไม่ได้รับบริการตามสิทธิ์ที่กำหนดผู้รับบริการไม่ได้รับความสะดวกตามสมควร ไม่ได้รับความเป็นธรรมจากการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่รัฐ ได้รับความเดือดร้อนอันเนื่องมาจากการดำเนินนโยบายของกระทรวงอุตสาหกรรม กฎหมายที่เกี่ยวข้อง ซึ่งอยู่ในอำนาจที่เทศบาลเมืองศิลาดำเนินการต่อไปได้

๔. หน้าที่ความรับผิดชอบ

นายกเทศมนตรีเมืองศิลา : อนุมัติ ควบคุม กำกับดูแลการปฏิบัติงานและติดตามผลการดำเนินงาน ปลัดเทศบาลเมืองศิลา

หัวหน้าสำนักปลัดเทศบาล : ดำเนินการจัดทำแผนการปฏิบัติงาน ติดตามและสรุปการดำเนินงาน ผู้อำนวยการกองทุกกอง

นิติกร : ดำเนินการจัดทำแผนการปฏิบัติงาน ติดตามและสรุปการดำเนินงาน

๕. ผังกระบวนการทำงาน

ลำดับ	ผังกระบวนการ	รายละเอียดงาน	มาตรฐาน	ผู้รับผิดชอบ
๑.	รับเรื่องร้องเรียน 	-เรื่องร้องเรียนผ่านช่องทางต่างๆ เช่น โทรศัพท์ ไปรษณีย์ หนังสือ web portal ของ สป.น. สื่ออิเล็กทรอนิกส์ ติดต่อด้วยตนเอง และจากหน่วยงานอื่นๆ ที่เป็นลายลักษณ์อักษรกรอกแบบฟอร์มรับเรื่อง	ถูกต้อง ครบถ้วน	-ธุรการ สำนักปลัดเทศบาล
๒.	ลงทะเบียนรับเรื่องร้องเรียน 	-ลงทะเบียนรับเรื่องร้องเรียน	ทันทีที่ได้รับเรื่อง	-นิติกร นายรณกร ภูติฐวัฒน์โชค นางวันสรินทร์ ธรรมวงศา -ผู้ช่วยนิติกร นางสาวพัชรียา โตเจริญ
๓.	ตรวจสอบเรื่องร้องเรียนเบื้องต้นแล้วส่งให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง 	-พิจารณาความน่าเชื่อถือของประเด็นที่ร้องเรียน ต้องไม่ขัดแย้งกับกฎหมาย กฎระเบียบและอยู่ในอำนาจที่สามารถดำเนินการได้	เชื่อถือได้และอยู่ในอำนาจที่สามารถดำเนินการได้	-นิติกร นายรณกร ภูติฐวัฒน์โชค นางวันสรินทร์ ธรรมวงศา
๔.	จัดทำบันทึกแจ้งหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง 	-พิจารณาและสรุปประเด็นปัญหาที่ร้องเรียน เสนอนายกเทศมนตรีเมืองศิลา เพื่อแจ้งหน่วยงานที่เกี่ยวข้องตรวจสอบข้อเท็จจริง	ถูกต้องครบถ้วน	หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง
๕.	No เสนอนายกเทศมนตรีเมืองศิลา Yes 	นายกเทศมนตรีเมืองศิลา พิจารณาลงนามถึงหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง	ถูกต้องครบถ้วน	นายกเทศมนตรีเมืองศิลา
๖.	จัดส่งบันทึกไปยังหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง 	ดำเนินการตามระบบสารบรรณ	ดำเนินการทันที	-ธุรการ ของแต่ละกอง/ส่วน/ฝ่าย หรือผู้ที่มีส่วนเกี่ยวข้องในการจัดส่งหนังสือ
๗.	หน่วยงานที่เกี่ยวข้องตรวจสอบข้อเท็จจริง 	-ตรวจสอบข้อเท็จจริง ปัญหา สาเหตุ และแนวทางการแก้ไขรวมทั้งการป้องกันมิให้เกิดปัญหาได้อีก	-	หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง
๘.	รายงานผลเรื่องร้องเรียน 	-แจ้งผลให้ผู้ร้องเรียนทราบทันทีที่ได้ข้อสรุป ยกเว้น ๒ กรณี ได้แก่ ๑. กรณีร้ายแรง อาจสร้างความเสียหายต่อประชาชนและส่งผลกระทบต่อในวงกว้างหรือส่งผลกระทบต่อภาพลักษณ์ขององค์กร ๒. กรณีซับซ้อน ต้องใช้เวลาในการวิเคราะห์ หรือเกี่ยวข้องกับกฎหมาย อาจใช้เวลาเกินกว่า ๑๕ วันทำการ	-ภายใน ๑๕ วันทำการ -ภายใน ๓ วันทำการ หากยังไม่ได้ข้อยุติให้รายงานทุกๆ ๕ วัน -แจ้งความคืบหน้า	หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง
๙.	NO ติดตามผลเรื่องร้องเรียน Yes 	-หากหน่วยงานที่รับแจ้งเรื่องร้องเรียนไม่รายงานผลภายในเวลาที่กำหนดจะมีการติดตามเรื่องทางโทรศัพท์	ตามเวลาที่กำหนด	-นิติกร นายรณกร ภูติฐวัฒน์โชค นางวันสรินทร์ ธรรมวงศา -ผู้ช่วยนิติกร นางสาวพัชรียา โตเจริญ
๑๐.	ลงทะเบียนรับรายงานผลเรื่องร้องเรียน	-ลงทะเบียนรับรายงานผลเรื่องร้องเรียน	ทันทีที่ได้รับเรื่อง	-นิติกร นายรณกร ภูติฐวัฒน์โชค นางวันสรินทร์ ธรรมวงศา -ผู้ช่วยนิติกร นางสาวพัชรียา โตเจริญ

ลำดับ	ผังกระบวนการ	รายละเอียดงาน	มาตรฐาน	ผู้รับผิดชอบ
๑๑.	ตอบข้อร้องเรียน	-แจ้งผลการตรวจสอบข้อเท็จจริงให้ผู้ร้องเรียนทราบ กรณีไม่สามารถติดต่อผู้ร้องเรียนได้ เก็บรวบรวมเรื่อง	ถูกต้อง ครบถ้วน	หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง
๑๒.	No เสนอนายกเทศมนตรี เมืองศิลา Yes	-หากมีที่อยู่ชัดเจนให้แจ้งผลการตรวจสอบ ข้อเท็จจริงให้ผู้ร้องเรียนทราบโดยจัดทำหนังสือตอบ เสนอนายกเทศมนตรีเมืองศิลาลงนาม	ถูกต้อง ครบถ้วน	หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง
๑๓.	ส่งเก็บงาน สารบัญรับเรื่อง	-รวบรวมเรื่องที่ตอบข้อร้องเรียนแล้วให้งานรับ เรื่องราวร้องเรียนร้องทุกข์เทศบาลเมืองศิลา	ถูกต้อง ครบถ้วน	หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง
๑๔.	รวบรวม	-รวบรวมเรื่องร้องเรียน และจัดทำสรุปเรื่องร้องเรียน	ถูกต้อง ครบถ้วน	-นิติกร นายรณกร ภูติฐวัฒน์โชค นางวันสรินทร์ ธรรมวงศา -ผู้ช่วยนิติกร นางสาวพัชริยา ไทเจริญ

๖. ขั้นตอนการปฏิบัติงาน

๖.๑ ขั้นตอนวิธีการรับเรื่องร้องเรียน

๖.๑.๑ การรับเรื่องร้องเรียน

๑. เรื่องร้องเรียนที่เป็นอักษรผ่านทางช่องทางต่างๆ เช่น โทรศัพท์ ไปรษณีย์ หนังสือ web portal ของสำนักงานเทศบาลเมืองศิลา สื่ออิเล็กทรอนิกส์ ติดต่อด้วยตนเอง และจากหน่วยงานอื่นๆ ดำเนินการรับเรื่องตามระบบสารบรรณ

๒. เรื่องร้องเรียนที่ไม่เป็นลายลักษณ์อักษร กรณีที่ประชาชนร้องเรียนทางโทรศัพท์ หรือมาติดต่อด้วยตนเองโดยไม่มีหนังสือร้องเรียน เจ้าหน้าที่จะต้องสอบถามและกรอกข้อมูลลงในแบบฟอร์มรับเรื่องร้องเรียน โดยมีรายละเอียดดังนี้

-รายละเอียดของผู้ร้องเรียน ได้แก่ ชื่อ ที่อยู่ หรือหมายเลขโทรศัพท์ที่สามารถติดต่อได้ ทั้งนี้ ผู้ร้องเรียนบางรายไม่ประสงค์แสดงตน โดยไม่แจ้งข้อมูลเกี่ยวกับตนเอง จะต้องตรวจสอบข้อเท็จจริงว่ามีข้อมูลน่าเชื่อถือเพียงใด

-รายละเอียดของเรื่องที่ต้องการร้องเรียน โดยสอบถามให้ได้ประเด็นที่ชัดเจนว่าต้องการร้องเรียนเรื่องอะไร เกี่ยวข้องกับบุคคลหรือองค์กรใด รายละเอียดของปัญหาที่ส่งผลกระทบต่อผู้ร้องเรียน

ทั้งนี้ เจ้าหน้าที่ของทุกหน่วยงานจะต้องสามารถรับเรื่องได้ทันที แม้จะเป็นเรื่องที่เกี่ยวข้องกับหน่วยงานอื่น เพื่ออำนวยความสะดวกและไม่ทำให้ผู้ร้องเรียนเกิดความไม่พอใจ จากนั้นแจ้งให้ผู้ร้องเรียนทราบขั้นตอนและระยะเวลาในการดำเนินการ หากไม่ได้รับการตอบกลับภายใน ๑๕ วันทำการ สามารถสอบถามได้ที่หมายเลขโทรศัพท์ ๐๔๓ ๒๔๖๕๐๕-๗

๖.๑.๒ การส่งต่อเรื่องร้องเรียน

เจ้าหน้าที่งานรับเรื่องราวร้องเรียนจะลงทะเบียนรับเรื่องร้องเรียน และพิจารณาความน่าเชื่อถือของประเด็นที่ร้องเรียน ต้องไม่ขัดแย้งกับกฎหมาย กฎระเบียบ และอยู่ในอำนาจหน้าที่ของเทศบาลเมืองศิลา ที่สามารถดำเนินการได้ หากเรื่องร้องเรียนนั้นเกี่ยวข้องกับหน่วยงานใดจะทำหนังสือแจ้งหน่วยงานที่เกี่ยวข้องภายใน ๑ วันทำการ หลังจากได้รับแจ้ง เพื่อให้ดำเนินการตรวจสอบข้อเท็จจริง จากนั้นจะทบทวนเรื่องไว้ในฐานข้อมูลและสำเนาเรื่องร้องเรียนเสนอผู้บริหารเพื่อทราบ

๖.๑.๓ การตรวจสอบข้อเท็จจริง

หน่วยงานที่ได้รับแจ้งเรื่องร้องเรียนจะต้องให้ความสำคัญต่อเรื่องร้องเรียนเป็นลำดับแรก โดยเร่งตรวจสอบข้อเท็จจริง ปัญหา สาเหตุ และแนวทางการแก้ไข รวมทั้งการป้องกันมิให้เกิดปัญหาได้อีก และแจ้งผลการดำเนินการแก้ไขปัญหาให้ผู้ร้องเรียนทราบทันทีที่ได้ข้อสรุป หรือภายใน ๑๕ วันทำการ ยกเว้นเรื่องร้องเรียน ๒ กรณี ได้แก่

-กรณีร้ายแรง ประเด็นที่ร้องเรียนอาจสร้างความเสียหายต่อประชาชนและส่งผลกระทบต่อภาพลักษณ์ของกระทรวงอุตสาหกรรม ต้องดำเนินการตรวจสอบข้อเท็จจริงและรายงานผลภายใน ๓ วันทำการ กรณีมีการแก้ไขปัญหาล่วงแล้วแต่ยังไม่ได้ข้อยุติให้รายงานทุกๆ ๕ วัน

-กรณีซับซ้อน เป็นกรณีที่ต้องใช้ระยะเวลาในการวิเคราะห์และตรวจสอบข้อเท็จจริง หรือเกี่ยวข้องกับข้อกฎหมายซึ่งอาจใช้เวลาในการดำเนินการเกินกว่า ๑๕ วันทำการ ต้องแจ้งความคืบหน้าในการดำเนินการให้ผู้ร้องเรียนทราบเป็นระยะๆ

๖.๑.๔ การตอบข้อร้องเรียน

หน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับข้อร้องเรียนจะต้องแจ้งผลให้ผู้ร้องเรียนทราบ และรายงานผลการดำเนินการดำเนินการให้งานรับเรื่องรวบรวมสรุปผลการดำเนินการ ซึ่งบางเรื่องงานรับเรื่องรวบรวมสรุปผลการดำเนินการ ร้องทุกข์เทศบาลเมืองศีลาจะพิจารณาทำหนังสือตอบผู้ร้องเรียนเองแล้วแต่กรณี ซึ่งหน่วยงานที่เกี่ยวข้องต้องแจ้งให้งานรับเรื่องรวบรวมสรุปผลการดำเนินการทราบล่วงหน้าก่อนครบระยะเวลาที่กำหนด อย่างน้อย ๑ วันทำการ (กรณีหน่วยงานที่เกี่ยวข้องแจ้งตอบผู้ร้องเรียนแล้ว หรือผู้ร้องเรียนไม่แจ้งที่อยู่หรือไม่สามารถติดต่อได้จะทำการเก็บรวบรวมเรื่อง) และบันทึกลงในฐานข้อมูล พร้อมทั้งสำเนาผลการดำเนินการเสนอผู้บริหารเพื่อทราบ

๖.๑.๕ การติดตามผลเรื่องร้องเรียน

หากหน่วยงานที่ได้รับแจ้งเรื่องร้องเรียน ไม่ชี้แจงผลการดำเนินงานภายในระยะเวลาที่กำหนด งานรับเรื่องรวบรวมสรุปผลการดำเนินการจะติดตามเรื่องทางโทรศัพท์ หรือตามด้วยตนเอง และหากไม่ได้รับการตอบสนองจะรายงาน ปลัดเทศบาลเมืองศีลาเพื่อส่งการต่อไป

๖.๑.๖ การรวบรวมข้อมูล

งานรับเรื่องรวบรวมสรุปผลการดำเนินการ ร้องทุกข์เทศบาลเมืองศีลา จะรวบรวมข้อมูลเรื่องร้องเรียน คำชี้แจงของหน่วยงาน จัดทำสรุปผลการดำเนินการข้อร้องเรียนพร้อมทั้งข้อเสนอแนะ เสนอผู้บริหารและทุกหน่วยงานเพื่อทราบเป็นประจำทุกเดือน

๖.๒ เอกสาร/ระเบียบ ที่ใช้ประกอบการดำเนินการ

- ๖.๒.๑ รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย (ฉบับชั่วคราว) พ.ศ.๒๕๕๗
- ๖.๒.๒ พระราชบัญญัติวิธีปฏิบัติราชการทางปกครอง พ.ศ.๒๕๓๙
- ๖.๒.๓ พระราชบัญญัติข้อมูลข่าวสารของราชการ พ.ศ.๒๕๔๐
- ๖.๒.๔ พระราชบัญญัติความรับผิดทางละเมิดของเจ้าหน้าที่ พ.ศ.๒๕๓๙
- ๖.๒.๕ พระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารจัดการบ้านเมืองที่ดี 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 แนวทางการจัดระเบียบของระบบกระบวนการแก้ไขปัญหาตามข้อร้องเรียนของประชาชน

๖.๓ แบบฟอร์มที่ใช้ในการรับเรื่องร้องเรียน

แบบฟอร์มการรับเรื่องร้องเรียน

เทศบาลเมืองศิลา

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 ๐ ๔๓๒๔ ๖๕๐๕ ต่อ ๒๘☐ ร้องเรียนงานสาธารณสุขฯ แจ้งกองสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม ๐ ๔๓๒๔ ๖๕๐๕ ต่อ ๖๒☐ อื่นๆ.....

เจ้าหน้าที่จะดำเนินการแจ้งหน่วยงานที่เกี่ยวข้องโดยทันทีหลังจากได้รับเรื่องเรียบร้อยแล้ว หากไม่ได้รับการตอบรับภายใน ๑๕ วันทำการ ติดต่อสอบถามได้ที่ สำนักงานเทศบาลเมืองศิลา งานรับเรื่องราວร้องทุกข์ โทรศัพท์ ๐ ๔๓๒๔ ๖๕๐๕ ต่อ ๒๘

๖.๔ ผู้รับผิดชอบการจัดการข้อร้องเรียน งานรับเรื่องราวร้องทุกข์ เทศบาลเมืองศิลา

- | | |
|---------------------------|-------------------------|
| ๑. นายณกร ภูติฐวัฒน์โชค | โทร ๐๔๓ ๒๔๖๕๐๕-๗ ต่อ ๒๘ |
| ๒. นางวนัสรินทร์ ธรรมวงศา | โทร ๐๔๓ ๒๔๖๕๐๕-๗ ต่อ ๒๘ |

๗. มาตรฐานงาน

การรับและตอบข้อร้องเรียน

เจ้าหน้าที่ของทุกหน่วยงานจะต้องสามารถรับเรื่องได้ทันที แม้จะเป็นเรื่องที่เกี่ยวข้องกับหน่วยงานอื่นเพื่ออำนวยความสะดวกและไม่ทำให้ผู้ร้องเรียนเกิดความไม่พอใจ จากนั้นแจ้งให้ผู้ร้องเรียนทราบขั้นตอนและระยะเวลาในการดำเนินการ หากไม่ได้รับการตอบกลับภายใน ๑๕ วันทำการสามารถสอบถามได้ที่หมายเลขโทรศัพท์ ทั้งนี้ หน่วยงานที่ได้รับแจ้งเรื่องร้องเรียนจะต้องให้ความสำคัญต่อเรื่องร้องเรียนเป็นอันดับแรกโดยเร่งตรวจสอบข้อเท็จจริง ปัญหา สาเหตุและแนวทางการแก้ไข รวมทั้งการป้องกันมิให้เกิดปัญหาได้อีก

๘. ระบบติดตามและประเมินผล

งานรับเรื่องราวร้องทุกข์ เทศบาลเมืองศิลา จะติดตามผลการนำข้อร้องเรียนนั้นไปปรับปรุงคุณภาพการให้บริการหรือการปฏิบัติงานจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้องเป็นระยะๆ หากเกี่ยวข้องกับหลายหน่วยงานจะประชุมหารือร่วมกันหรือนำเรียนผู้บังคับบัญชาพิจารณาในการประชุมต่อไป

๙ เอกสารอ้างอิง

- ๙.๑ รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย (ฉบับชั่วคราว) พ.ศ.๒๕๕๗
- ๙.๒ พระราชบัญญัติวิธีปฏิบัติราชการทางปกครอง พ.ศ.๒๕๓๙
- ๙.๓ พระราชบัญญัติข้อมูลข่าวสารของราชการ พ.ศ.๒๕๔๐
- ๙.๔ พระราชบัญญัติความรับผิดทางละเมิดของเจ้าหน้าที่ พ.ศ.๒๕๓๙
- ๙.๕ พระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารจัดการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ.๒๕๔๖
- ๙.๖ ระเบียบว่าด้วยการรักษาความลับของทางราชการ พ.ศ.๒๕๔๔
- ๙.๗ ระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยงานสารบรรณ พ.ศ.๒๕๔๖
- ๙.๘ ระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยงานสารบรรณ (ฉบับที่ ๒) พ.ศ.๒๕๔๘
- ๙.๙ มติคณะรัฐมนตรี วันที่ ๒๙ พฤศจิกายน พ.ศ.๒๕๔๘ เรื่อง แนวทางการจัดระเบียบของระบบกระบวนการแก้ไขปัญหาตามข้อร้องเรียนของประชาชน

๑๐. แบบฟอร์มที่ใช้

แบบฟอร์มการรับเรื่องร้องเรียน เทศบาลเมืองศิลา

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

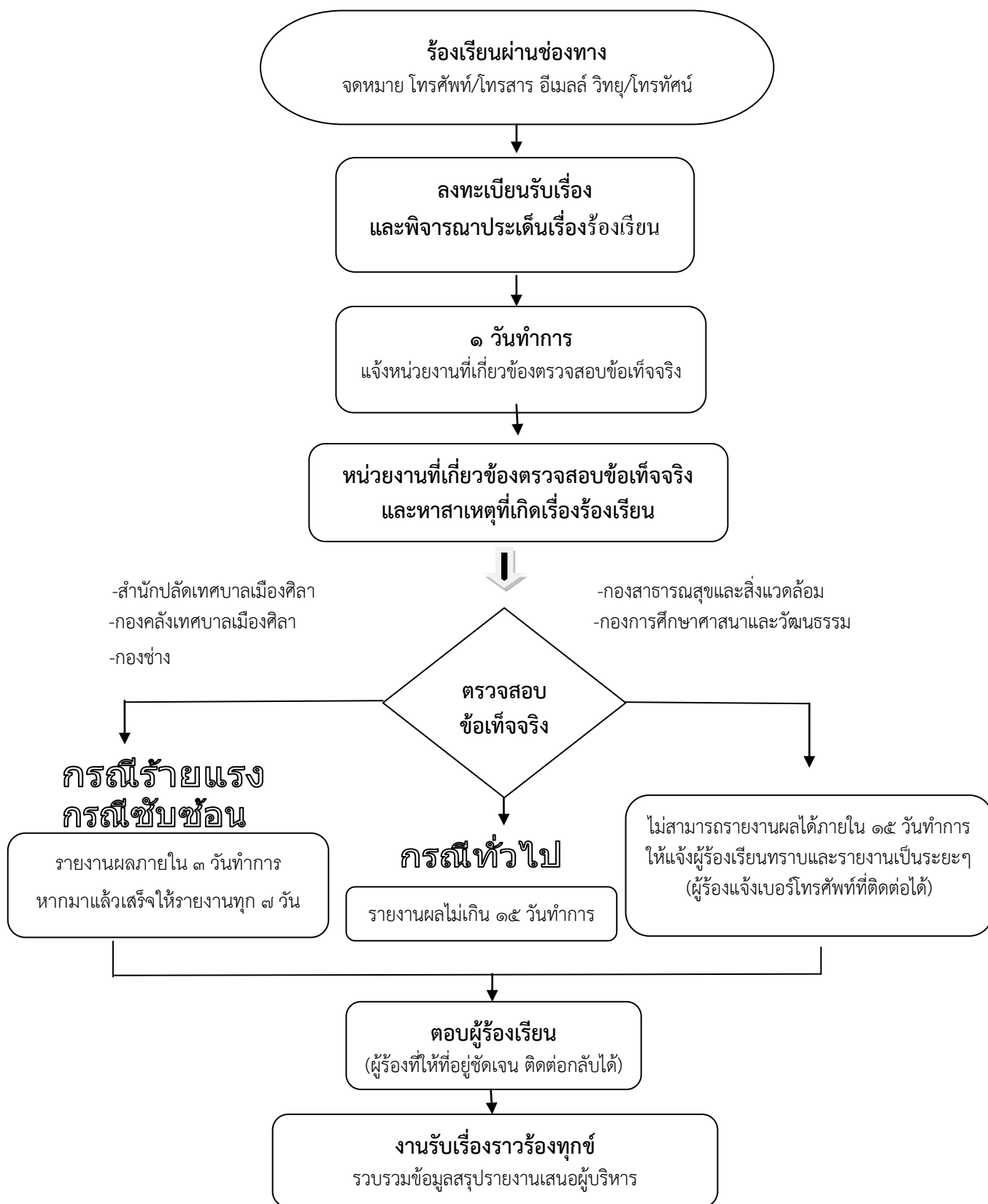
☐ ร้องเรียนเรื่องทั่วไป แจ้งหมายเลขโทรศัพท์ ๐ ๔๓๒๔ ๖๕๐๕ ต่อ ๒๘

☐ ร้องเรียนงานสาธารณสุขฯ แจ้งกองสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม ๐ ๔๓๒๔ ๖๕๐๕ ต่อ ๖๒

☐ อื่นๆ.....

เจ้าหน้าที่จะดำเนินการแจ้งหน่วยงานที่เกี่ยวข้องโดยทันทีหลังจากได้รับเรื่องเรียบร้อยแล้ว หากไม่ได้รับการตอบรับภายใน ๑๕ วันทำการ ติดต่อสอบถามได้ที่ สำนักงานเทศบาลเมืองศิลา งานรับเรื่องราວร้องทุกข์ โทรศัพท์ ๐ ๔๓๒๔ ๖๕๐๕ ต่อ ๒๘

ขั้นตอนการให้บริการรับข้อร้องเรียน



ติดต่อสอบถามและให้คำแนะนำเพิ่มเติม

งานรับเรื่องราวร้องทุกข์ เทศบาลเมืองศีลา โทรศัพท์ ๐ ๔๓๒๔ ๖๕๐๕-๗ ต่อ ๒๘ โทรสาร ๐ ๔๓๒๔ ๖๕๐๘