



แนวทางปฏิบัติการจัดการเรื่องร้องเรียน การทุจริตและประพฤติมิชอบ

ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ เทศบาลตำบลพลา อำเภอบ้านฉาง จังหวัดระยอง

สารบัญ

<u>เรื่อง</u>	<u>หน้า</u>
บทที่ ๑ บทนำ	๑
หลักการและเหตุผล	๑
วัตถุประสงค์การจัดทำคู่มือ	๑
การจัดตั้งศูนย์รับเรื่องร้องเรียน - ร้องทุกข์ของเทศบาลตำบลพลา	๑
ขอบเขตของข้อร้องเรียน	๒
สถานที่ตั้ง	๒
หน้าที่ความรับผิดชอบ	๒
บทที่ ๒ ประเด็นที่เกี่ยวข้องกับการร้องเรียน	๓
คำจำกัดความ	๓
ช่องทางการร้องเรียน	๔
ระยะเวลาการเปิดให้บริการ	๔
บทที่ ๓ แผนผังกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน - ร้องทุกข์	๕
บทที่ ๔ ขั้นตอนการปฏิบัติงาน	๖
การแต่งตั้งผู้รับผิดชอบจัดการข้อร้องเรียนของหน่วยงาน	๖
วิธีการดำเนินงาน	๖
การรับและตรวจสอบข้อร้องเรียนจากช่องทางต่างๆ	๗
การบันทึกข้อร้องเรียน	๘
การประสานหน่วยงานเพื่อแก้ไขปัญหาข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์	๘
การติดตามแก้ไขปัญหาข้อร้องเรียน	๘
การรายงานผลการดำเนินการให้ผู้บริหารทราบ	๘
ภาคผนวก	๙

บทที่ ๑

บทนำ

๑. หลักการและเหตุผล

ตามพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๔๖ ได้กำหนดแนวทางปฏิบัติราชการมุ่งให้เกิดประโยชน์สุขแก่ประชาชน โดยยึดประชาชนเป็นศูนย์กลาง เพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชน ให้เกิดความผาสุกและความเป็นอยู่ที่ดี เกิดผลสัมฤทธิ์ต่องานบริการ ให้มีประสิทธิภาพและเกิดความคุ้มค่าในการให้บริการ ไม่มีขั้นตอนปฏิบัติงานที่เกินความจำเป็น มีการปรับปรุงภารกิจให้ทันต่อสถานการณ์ ประชาชนได้รับการอำนวยความสะดวกและได้รับการตอบสนองความต้องการ และมีการประเมินผลการให้บริการอย่างสม่ำเสมอ

เพื่อให้การบริหารระบบราชการเป็นไปด้วยความถูกต้อง บริสุทธิ์ ยุติธรรม มีความโปร่งใส และสามารถตรวจสอบได้ ควบคู่ไปกับการพัฒนา การบำบัดทุกข์บารุงสุข ตลอดจนการดำเนินการแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนของประชาชนได้อย่างมีประสิทธิภาพด้วยความรวดเร็ว และประสบผลสำเร็จอย่างเป็นรูปธรรม อีกทั้ง เพื่อให้มีศูนย์รับแจ้งกรณีความไม่โปร่งใสของการจัดซื้อจัดจ้าง การแจ้งเบาะแสการทุจริต การให้ข้อคิดเห็น ข้อเสนอแนะ คำชมเชย สอบถามหรือร้องขอข้อมูล การร้องเรียนเกี่ยวกับคุณภาพ และการให้บริการของหน่วยงาน เป็นต้น

เทศบาลตำบลพลา จึงได้จัดทำคู่มือปฏิบัติงานด้านการรับร้องเรียน - ร้องทุกข์ขึ้น เพื่อเป็นแนวทางในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ในหน่วยงานต่อไป

๒. วัตถุประสงค์การจัดทำคู่มือ

๒.๑ เพื่อให้เจ้าหน้าที่เทศบาลตำบลพลาใช้เป็นแนวทางในการปฏิบัติงานในการรับเรื่องราวร้องเรียน ร้องทุกข์ หรือข้อเสนอแนะให้มีมาตรฐานเดียวกันและเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ

๒.๒ เพื่อให้การดำเนินงานจัดการข้อร้องเรียนของเทศบาลตำบลพลา มีขั้นตอน/กระบวนการ และแนวทางในการปฏิบัติงานที่เป็นมาตรฐานเดียวกัน

๒.๓ เพื่อสร้างมาตรฐานการปฏิบัติงานมุ่งไปสู่การบริหารคุณภาพทั่วทั้งองค์กรอย่างมีประสิทธิภาพ

๒.๔ เพื่อเผยแพร่ให้กับประชาชนและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของเทศบาลตำบลพลาทราบกระบวนการ

๒.๕ เพื่อให้มั่นใจว่าได้มีการปฏิบัติตามข้อกำหนด ระเบียบหลักเกณฑ์เกี่ยวกับการจัดการข้อร้องเรียนที่กำหนดไว้อย่างมีประสิทธิภาพ และเกิดประสิทธิผล

๓. การจัดตั้งศูนย์รับเรื่องร้องเรียน - ร้องทุกข์ของเทศบาลตำบลพลา

ตามประกาศคณะรักษาความสงบแห่งชาติ ฉบับที่ ๙๖/๒๕๕๗ เมื่อวันที่ ๑๗ กรกฎาคม ๒๕๕๗ เรื่อง การจัดตั้งศูนย์ดำรงธรรมเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการบริหารงานระดับจังหวัดและให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นทุกองค์กรจัดตั้งศูนย์ดำรงธรรมท้องถิ่นขึ้น ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ของเทศบาลตำบลพลา จึงถือเป็นศูนย์ดำรงธรรมเทศบาลตำบลพลา และอยู่ภายใต้การกำกับดูแลของศูนย์ดำรงธรรมอำเภอบ้านฉาง และศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดระยอง ซึ่งจัดตั้งเพื่อเป็นศูนย์ในการรับเรื่องราวร้องเรียน - ร้องทุกข์และให้คำปรึกษา รับเรื่องปัญหาความต้องการ และข้อเสนอแนะของประชาชนทั่วไป

๔. ขอบเขตของข้อร้องเรียน

๔.๑ ข้อร้องเรียนทั่วไป ได้แก่

๔.๑.๑ เรื่องราวร้องทุกข์ หมายถึง การบอกความทุกข์เพื่อขอความช่วยเหลือจากเทศบาลตามอำนาจหน้าที่ หรือเรื่องที่ประชาชนเดือดร้อน เรื่องขอความช่วยเหลืออื่นๆ ที่ไม่ใช่เรื่องร้องเรียน

๔.๑.๒ ข้อเสนอแนะ หมายถึง การแสดงความคิดเห็น แจ้งให้ทราบ หรือแนะนำ เพื่อปรับปรุงเกี่ยวกับการปฏิบัติราชการตามอำนาจหน้าที่ของเทศบาล

๔.๑.๓ เรื่องร้องเรียน หมายถึง การเสนอเรื่องอันเป็นการกล่าวโทษพนักงานเทศบาล พนักงานจ้าง คำร้องจากผู้มีส่วนได้เสียซึ่งได้รับผลกระทบอันจะก่อให้เกิดความเสียหาย อันเกิดจากการปฏิบัติหรือไม่ปฏิบัติตามหน้าที่ หรือการไม่ปฏิบัติตามมาตรฐาน ไม่ได้ได้รับความสะดวกตามสมควร การร้องเรียนเกี่ยวกับคุณภาพและการให้บริการของหน่วยงาน หรือไม่ได้ได้รับความเป็นธรรมจากการปฏิบัติงาน หรือการให้บริการของเจ้าหน้าที่ในหน่วยงาน เป็นต้น

๔.๒ การร้องเรียนเกี่ยวกับความไม่โปร่งใสของการจัดซื้อจัดจ้าง การแจ้งเบาะแสการทุจริต และประพฤติมิชอบ เป็นต้น

๕. สถานที่ตั้ง

ตั้งอยู่ ณ สำนักงานเทศบาลตำบลพลา ชั้น ๒ เลขที่ ๑ หมู่ที่ ๒ ตำบลพลา อำเภอบ้านฉาง จังหวัดระยอง ๒๑๑๓๐

๖. หน้าที่ความรับผิดชอบ

เป็นศูนย์กลางในการรับเรื่องราวร้องเรียน ร้องทุกข์ ให้บริการข้อมูลข่าวสาร ให้คำปรึกษา รับเรื่องปัญหาความต้องการ และข้อเสนอแนะของประชาชน

บทที่ ๒

ประเด็นที่เกี่ยวข้องกับการร้องเรียน

๑. คำจำกัดความ

ผู้รับบริการ	<p>หมายถึง ผู้ที่มารับบริการจากส่วนราชการและประชาชนทั่วไป</p> <ul style="list-style-type: none"> - ผู้รับบริการ ประกอบด้วย - หน่วยงานของรัฐ*/เจ้าหน้าที่ของหน่วยงานของรัฐ/เอกชน/หรือบุคคล/ นิติบุคคล <p>*หน่วยงานของรัฐ ได้แก่ กระทรวง ทบวง กรมหรือส่วนราชการที่เรียกชื่อ อย่างอื่น องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น รัฐวิสาหกิจ และให้หมายความรวมถึง องค์กรอิสระ องค์กรมหาชน หน่วยงานในกำกับของรัฐ และหน่วยงานอื่นใดในลักษณะเดียวกัน</p> <p>**เจ้าหน้าที่ของรัฐ ได้แก่ ข้าราชการ พนักงานราชการ ลูกจ้างประจำ ลูกจ้างชั่วคราวและผู้ปฏิบัติงานประเภทอื่น ไม่ว่าจะเป็นการแต่งตั้งในฐานะเป็นกรรมการหรือฐานะอื่นใด รวมทั้งผู้ซึ่งได้รับแต่งตั้งและถูกสั่งให้ปฏิบัติงานให้แก่หน่วยงานของรัฐ</p> <ul style="list-style-type: none"> - บุคคล/หน่วยงานอื่นที่ไม่ใช่หน่วยงานของรัฐ - ผู้ให้บริการตลาดกลางทางอิเล็กทรอนิกส์ - ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ประกอบด้วย ผู้ค้ากับหน่วยงานของรัฐ ผู้มีสิทธิรับเงินจากทางราชการที่ไม่ใช่เจ้าหน้าที่ของรัฐ
ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	<p>หมายถึง ผู้ที่ได้รับผลกระทบ ทั้งทางบวกและทางลบ ทั้งทางตรงและทางอ้อมจากการดำเนินการของส่วนราชการ เช่น ประชาชนใน ชุมชน/หมู่บ้านเขตเทศบาลตำบลพลา</p>
การจัดการข้อร้องเรียน	<p>หมายถึง มีความหมายครอบคลุมถึงการจัดการในเรื่อง ข้อร้องเรียน ข้อเสนอแนะ/ข้อคิดเห็น/คำชมเชย/การสอบถามหรือร้องขอข้อมูล</p>
ผู้ร้องเรียน	<p>หมายถึง ประชาชนทั่วไป/ผู้มีส่วนได้เสียที่มาติดต่อยังศูนย์รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์เทศบาลตำบลพลาผ่านช่องทางต่างๆ โดยมีวัตถุประสงค์ ครอบคลุม การร้องเรียน/ร้องทุกข์/การให้ข้อเสนอแนะ/การให้ข้อคิดเห็น/การชมเชย/การร้องขอข้อมูล</p>
ช่องทางการรับข้อร้องเรียน	<p>หมายถึง ช่องทางต่างๆ ที่ใช้ในการรับเรื่องร้องเรียน เช่น ติดต่อด้วยตนเอง ร้องเรียน ทางโทรศัพท์/เว็บไซต์/ผู้รับฟังความคิดเห็น/Face Book/Line เป็นต้น</p>
เจ้าหน้าที่	<p>หมายถึง เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบจัดการข้อร้องเรียนของหน่วยงาน</p>

ข้อร้องเรียน	หมายถึง แบ่งเป็นประเภท ๒ ประเภท คือ - ข้อร้องเรียนทั่วไป เช่น เรื่องราวร้องทุกข์ทั่วไปข้อคิดเห็น ข้อเสนอแนะ คำชมเชย สอบถามหรือร้องขอข้อมูล การร้องเรียนเกี่ยวกับคุณภาพ และการให้บริการของหน่วยงาน หรือไม่ได้รับความเป็นธรรมจากการปฏิบัติงาน หรือการให้บริการของเจ้าหน้าที่ในหน่วยงาน - การร้องเรียนเกี่ยวกับความไม่โปร่งใสของการจัดซื้อจัดจ้าง การแจ้งเบาะแสการทุจริต เป็นต้น
คำร้องเรียน	หมายถึง คำหรือข้อความที่ผู้ร้องเรียนกรอกตามแบบฟอร์มที่ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ หรือระบบการรับคำร้องเรียนเอง มีแหล่งที่สามารถตอบสนอง หรือมีรายละเอียดอย่างชัดเจนหรือมีนัยสำคัญที่เชื่อถือได้
การดำเนินการเรื่องร้องเรียน	หมายถึง เรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ที่ได้รับ ผ่านช่องทางการร้องเรียนต่างๆ มาเพื่อทราบ หรือพิจารณาดำเนินการแก้ไขปัญหาตามอำนาจหน้าที่
การจัดการเรื่องร้องเรียน	หมายถึง กระบวนการที่ดำเนินการในการแก้ไขปัญหาตามเรื่องร้องเรียนที่ได้รับให้ได้รับการแก้ไข หรือบรรเทาความเดือดร้อนจากการดำเนินงาน

๒. ช่องทางการร้องเรียน

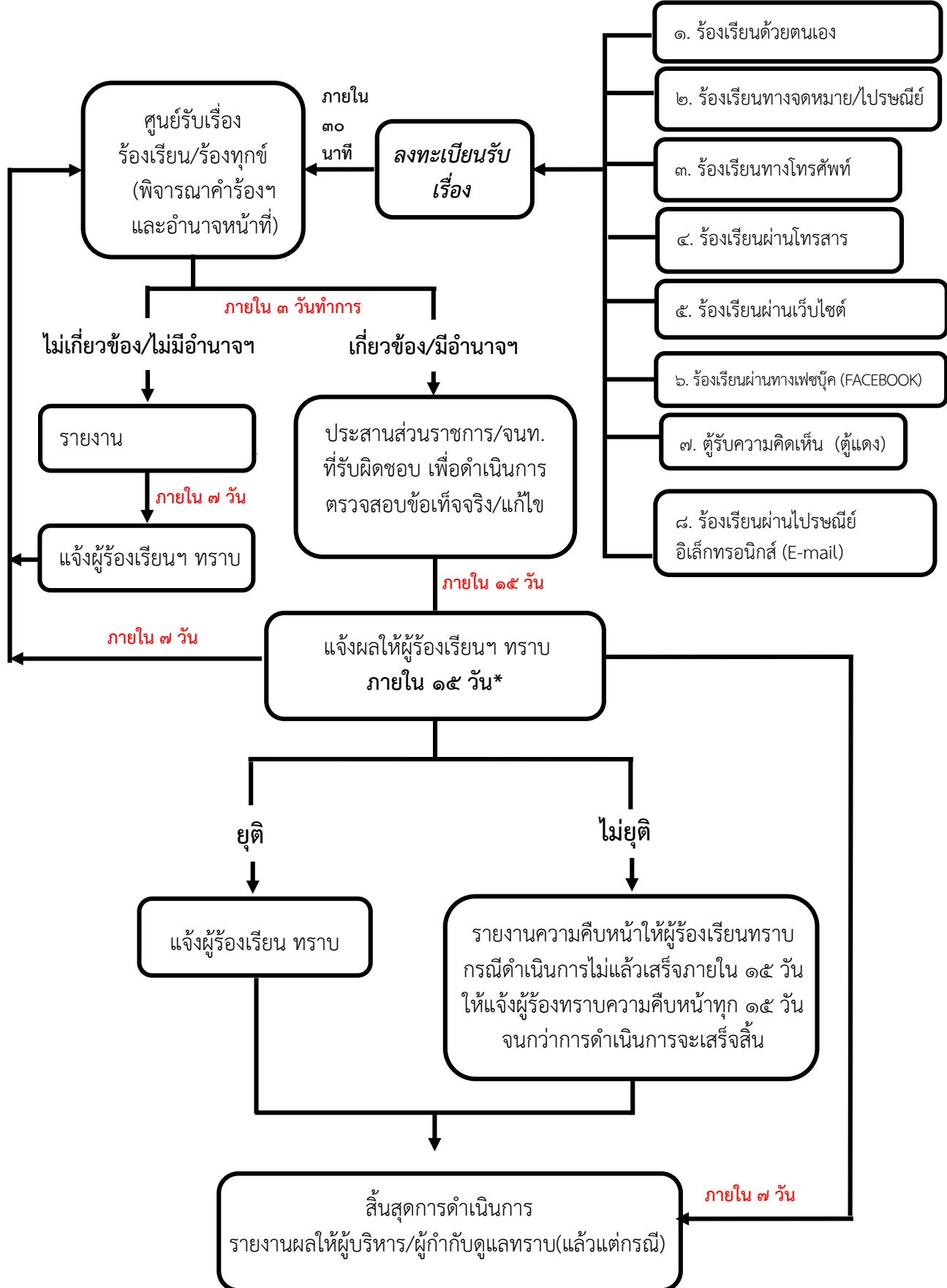
- ๒.๑ ร้องเรียนด้วยตนเองได้ที่ ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์เทศบาลตำบลพลา สำนักงานเทศบาลตำบลพลา ชั้น ๒ อำเภอบ้านฉาง จังหวัดระยอง
- ๒.๒ ทางจดหมายหรือไปรษณีย์ ส่งเรื่องราวร้องเรียน/ร้องทุกข์มาที่ ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์เทศบาลตำบลพลา เลขที่ ๑ หมู่ที่ ๒ ตำบลพลา อำเภอบ้านฉาง จังหวัดระยอง ๒๑๑๓๐
- ๒.๓ ทางโทรศัพท์หมายเลข ๐ ๓๘๖๓ ๐๙๙๙
- ๒.๔ โทรสารหมายเลข ๐ ๓๘๖๓ ๑๐๓๓ แจ้งศูนย์รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์เทศบาลตำบลพลา
- ๒.๕ ทางเว็บไซต์ WWW.PALA.GO.TH
- ๒.๖ ทางเฟซบุ๊ก(FACEBOOK) : เทศบาลตำบลพลา อำเภอบ้านฉาง จังหวัดระยอง
- ๒.๗ ทางตู้รับความคิดเห็น หรือตู้รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ (ตู้แดง) หน้าอาคารสำนักงานเทศบาลตำบลพลา อำเภอบ้านฉาง จังหวัดระยอง
- ๒.๘ ทางไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์ (E-mail) : Saraban_05210203@dla.go.th
- ๒.๙ ทางไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์ (E-mail) : Phala.210@gmail.com

๓. ระยะเวลาการเปิดให้บริการ

เปิดให้บริการวันจันทร์ – วันศุกร์ (ยกเว้นวันหยุดที่ทางราชการกำหนด) ตั้งแต่เวลา ๐๘.๓๐ – ๑๖.๓๐ น.

บทที่ ๓

แผนผังกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์



บทที่ ๔

ขั้นตอนการปฏิบัติงาน

๑. การแต่งตั้งผู้รับผิดชอบจัดการข้อร้องเรียนของหน่วยงาน

- ๑.๑ จัดตั้งศูนย์/จุดรับข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ และรับข้อเสนอแนะจากประชาชนของหน่วยงาน
- ๑.๒ จัดทำคำสั่งแต่งตั้งคณะกรรมการดำเนินการ ส่วนราชการและผู้รับผิดชอบต่างๆ
- ๑.๓ แจ้งผู้รับผิดชอบตามคำสั่งเทศบาลตำบลพลพลาทราบ อาจมีการประชุมซักซ้อมวิธีการดำเนินงาน เพื่อความเข้าใจและสามารถปฏิบัติงานให้เป็นไปในทิศทางเดียวกัน

๒. วิธีการดำเนินงาน

- ๒.๑ ขั้นตอนการรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์
 - ๒.๑.๑ สอบถามข้อมูลเบื้องต้นจากผู้ขอรับบริการถึงความประสงค์ในการขอรับบริการ
 - ๒.๑.๒ ดำเนินการบันทึกข้อมูลของผู้ขอรับบริการ เพื่อเก็บไว้เป็นฐานข้อมูลของผู้ขอรับบริการ
 - ๒.๑.๓ แยกประเภทงานบริการตามความประสงค์ของผู้ขอรับบริการ เช่น ปรีกษา กฎหมาย, ขออนุมัติ/อนุญาต, ขอร้องเรียน/ร้องทุกข์/แจ้งเบาะแส หรือร้องเรียนเรื่องร้องเรียนจัดซื้อจัดจ้าง
 - ๒.๑.๔ ดำเนินการให้คำปรึกษาตามประเภทงานบริการเพื่อตอบสนองความประสงค์ของผู้ขอรับบริการ
 - ๒.๑.๕ เจ้าหน้าที่ดำเนินการเพื่อตอบสนองความประสงค์ของผู้ขอรับบริการ
- ๒.๒ เรื่องร้องเรียนทั่วไป
 - ๒.๒.๑ ในกรณีข้อร้องเรียนทั่วไป เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบ/ที่ปรึกษากฎหมาย จะให้ข้อมูลกับผู้ขอรับบริการในเรื่องที่ผู้ขอรับบริการต้องการทราบ เมื่อให้คำปรึกษาเรียบร้อยแล้วเรื่องที่ขอรับบริการถือว่ายุติ
 - ๒.๒.๒ กรณีขออนุมัติ/อนุญาต เจ้าหน้าที่ประจำศูนย์ฯ จะให้ข้อมูลกับผู้ขอรับบริการในเรื่องที่ผู้ขอรับบริการต้องการทราบและดำเนินการรับเรื่องดังกล่าวไว้ จากนั้นหัวหน้าศูนย์ฯรับเรื่องร้องเรียนฯ จะเป็นผู้พิจารณาส่งต่อไปกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องและเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบดำเนินการต่อไป ภายใน ๑ - ๒ วัน
 - ๒.๒.๓ กรณีขอร้องเรียน/ร้องทุกข์/แจ้งเบาะแส เจ้าหน้าที่ประจำศูนย์ฯ จะให้ข้อมูลกับผู้ขอรับบริการในเรื่องที่ผู้ขอรับบริการต้องการทราบ และจะดำเนินการรับเรื่องดังกล่าวไว้ จากนั้นหัวหน้าศูนย์ฯรับเรื่องร้องเรียนฯ จะเป็นผู้พิจารณาส่งต่อไปกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องและเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบดำเนินการต่อไปภายใน ๑ - ๒ วัน
 - ๒.๒.๔ กรณีขออนุมัติ/อนุญาต/ขอร้องเรียน/ร้องทุกข์/แจ้งเบาะแส ให้ผู้ขอรับบริการบริการรอการติดต่อกลับ หรือสามารถติดตามเรื่องกับศูนย์ฯรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ หากไม่ได้รับการติดต่อกลับจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้องและเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบ ภายใน ๑๕ วัน ให้ติดต่อกลับที่ศูนย์ฯรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์เทศบาลตำบลพลพลา โทรศัพท์ ๐ ๓๘๖๓ ๐๙๙๙

๒.๓ กรณีข้อร้องเรียนเกี่ยวกับการจัดซื้อจัดจ้าง

๒.๓.๑ กรณีข้อร้องเรียนเกี่ยวกับจัดซื้อจัดจ้าง เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบ/ที่ปรึกษา กฎหมายจะให้ข้อมูลกับผู้ขอรับบริการในเรื่องที่ผู้ขอรับบริการต้องการทราบ เมื่อให้คำปรึกษาเรียบร้อยแล้ว เรื่องที่ขอรับบริการถือว่ายุติ

๒.๓.๒ กรณีข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์/แจ้งเบาะแส เกี่ยวกับการจัดซื้อจัดจ้าง เจ้าหน้าที่ประจำศูนย์ฯ จะให้ข้อมูลกับผู้ขอรับบริการในเรื่องที่ผู้ขอรับบริการต้องการทราบและดำเนินการรับเรื่องดังกล่าวไว้ จากนั้นหัวหน้าศูนย์รับเรื่องร้องเรียนฯ จะเป็นผู้พิจารณาส่งต่อไปกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องและเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบดำเนินการต่อไป ภายใน ๑ - ๒ วัน

๒.๓.๓ กรณี ข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์/แจ้งเบาะแส เรื่องจัดซื้อจัดจ้าง ให้ผู้ขอรับบริการบริการรอการติดต่อกลับหรือสามารถติดตามเรื่องกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องและเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบ หากไม่ได้รับการติดต่อกลับจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้องภายใน ๑๕ วัน ให้ติดต่อกลับที่ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์เทศบาลตำบลพลา โทรศัพท์ ๐ ๓๘๖๓ ๐๙๙๙

๓. การรับและตรวจสอบข้อร้องเรียนจากช่องทางต่างๆ

ดำเนินการรับและติดตามตรวจสอบข้อร้องเรียนที่เข้ามายังหน่วยงานจากช่องทางต่างๆ โดยมีข้อปฏิบัติตามที่กำหนด ดังนี้

ช่องทาง	ความถี่ในการตรวจสอบช่องทาง	ระยะเวลาดำเนินการรับข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์เพื่อประสานหาทางแก้ไข
ร้องเรียนด้วยตนเอง ณ ศูนย์รับเรื่องร้องเรียนฯ	ทุกครั้งที่มีการร้องเรียน	ภายใน ๑ - ๒ วันทำการ
ร้องเรียนทางไปรษณีย์	ทุกวัน	ภายใน ๑ - ๒ วันทำการ
ร้องเรียนทางโทรศัพท์หมายเลข ๐ ๓๘๖๓ ๐๙๙๙	ทุกวัน	ภายใน ๑ - ๒ วันทำการ
ร้องเรียนผ่านโทรสาร หมายเลข ๐ ๓๘๖๓ ๑๐๓๓	ทุกวัน	ภายใน ๑ - ๒ วันทำการ
ร้องเรียนผ่านเว็บไซต์ ทต.พลา WWW.PALA.GO.TH	ทุกวัน	ภายใน ๑ - ๒ วันทำการ
ร้องเรียนผ่านเฟซบุ๊ก (FACEBOOK) : เทศบาลตำบลพลา อำเภอบ้านฉาง จังหวัดระยอง	ทุกวัน	ภายใน ๑ - ๒ วันทำการ
ผู้รับความคิดเห็น หรือผู้รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ (ผู้แดง)	ทุกวัน	ภายใน ๑ - ๒ วันทำการ
ทางไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์ (E-mail) : Saraban_05210203@dla.go.th	ทุกวัน	ภายใน ๑ - ๒ วันทำการ
ทางไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์ (E-mail) : Phala.210@gmail.com	ทุกวัน	ภายใน ๑ - ๒ วันทำการ

๓. การบันทึกข้อร้องเรียน

๓.๑ การกรอกแบบฟอร์มการร้องเรียน/ร้องทุกข์ ต้องมีรายละเอียดอย่างน้อย ดังนี้
ชื่อ - สกุล ที่อยู่ หมายเลขติดต่อผู้ร้องเรียน รายละเอียดเรื่องที่ร้องเรียน/ร้องทุกข์ และสถานที่เกิดเหตุ

๓.๒ การกรอกแบบฟอร์มคำร้องเรียน/ร้องทุกข์ ทางโทรศัพท์ ให้เจ้าหน้าที่ผู้รับเรื่อง กรอกข้อมูลการร้องเรียน/ร้องทุกข์ อย่างน้อยต้องมีรายละเอียด ดังนี้ ชื่อ - สกุล ที่อยู่ หมายเลขติดต่อผู้ร้องเรียน รายละเอียดเรื่องที่ร้องเรียน/ร้องทุกข์ และสถานที่เกิดเหตุ พยานหรือหลักฐาน

๓.๓ การกรอกแบบฟอร์มคำร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่ของหน่วยงาน ต้องกรอกชื่อ-สกุลของผู้ถูกร้อง ช่วงเวลาการกระทำผิด พฤติการณ์การทุจริตและประพฤติมิชอบ โดยรายละเอียดของข้อมูล สามารถดูได้ที่ทาง www.pala.go.th (จากหน่วยงานภายในของแต่ละกอง)

๓.๔ ทุกช่องทางการร้องเรียน เจ้าหน้าที่ประจำศูนย์รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ต้องบันทึกข้อมูลการร้องเรียน/ร้องทุกข์ ลงทะเบียนรับหนังสือเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ณ ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์

๔. การประสานหน่วยงานเพื่อแก้ปัญหาข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์

๔.๑ กรณีเป็นการขอข้อมูลข่าวสาร ประสานศูนย์ข้อมูลข่าวสารเทศบาลตำบลพลา

๔.๒ ข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ ที่เป็นการร้องเรียนเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการของหน่วยงาน เช่น ไฟฟ้าสาธารณะดับ การจัดการขยะมูลฝอย ตัดต้นไม้ กลิ่นเหม็นรบกวน เป็นต้น ให้เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบเสนอความเห็น/ข้อชี้แจงเสนอไปยังผู้บริหาร เพื่อสั่งการ

๔.๓ ข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ ที่ไม่อยู่ในความรับผิดชอบของเทศบาลตำบลพลา หรือไม่อยู่ในอำนาจหน้าที่ให้เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบดำเนินการประสานหน่วยงานภายนอกที่เกี่ยวข้อง เพื่อให้เกิดความรวดเร็วและถูกต้องในการแก้ไขปัญหาต่อไป

๕. การติดตามแก้ไขปัญหาข้อร้องเรียน

ให้เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบของส่วนราชการที่มีการร้องเรียน/ร้องทุกข์ ตรวจสอบข้อเท็จจริง และดำเนินการแก้ไขข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์นั้น แล้วรายงานความคืบหน้าให้ผู้ร้องเรียนทราบ ภายใน ๑๕ วัน นับแต่วันที่ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ได้รับเรื่อง ในกรณีดำเนินการไม่แล้วเสร็จภายใน ๑๕ วัน ให้แจ้งผู้ร้องทราบความคืบหน้าทุก ๑๕ วัน จนกว่าการดำเนินการจะเสร็จสิ้น

ทั้งนี้ ให้แจ้งเจ้าหน้าที่ผู้ดำเนินงานศูนย์รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ทราบทุกครั้งด้วย

๖. การรายงานผลการดำเนินการให้ผู้บริหารทราบ

๖.๑ ให้เจ้าหน้าที่ที่รับผิดชอบของแต่ละส่วนราชการที่ได้รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ รวบรวมและรายงานสรุปการจัดการข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ที่ดำเนินการแล้วเสร็จ หรืออยู่ระหว่างดำเนินการ ให้ผู้บริหารทราบทุกเดือน ตามแบบฟอร์ม แล้วให้แจ้งเจ้าหน้าที่ผู้ดำเนินงานศูนย์รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ทราบทุกครั้งด้วย

๖.๒ ให้คณะกรรมการติดตามและประเมินผลการดำเนินงานตามคู่มือการปฏิบัติงานด้านการรับร้องเรียน/ร้องทุกข์ รวบรวมข้อมูลเพื่อรายงานสรุปข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์หลังจากสิ้นปีงบประมาณ เสนอให้ผู้บริหารทราบ เพื่อนำมาวิเคราะห์การจัดการข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ ในภาพรวมของหน่วยงาน สำหรับใช้เป็นแนวทางในการแก้ไข ปรับปรุง และพัฒนาองค์กรต่อไป

ภาคผนวก

แบบคำร้องเรียน/ร้องทุกข์

ที่ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์
เทศบาลตำบลพลา

วันที่.....เดือน..... พ.ศ.

เรื่อง

เรียน นายกเทศมนตรีตำบลพลา

ข้าพเจ้า..... อายุ.....ปี อยู่บ้านเลขที่..... หมู่ที่.....

ตำบล..... อำเภอ..... จังหวัด..... โทรศัพท์.....

อาชีพ..... ตำแหน่ง.....

ถือบัตร.....เลขที่.....

ออกโดย.....วันออกบัตร.....บัตรหมดอายุ.....

มีความประสงค์ขอร้องทุกข์/ร้องเรียน เพื่อให้เทศบาลตำบลพลา พิจารณาดำเนินการช่วยเหลือหรือแก้ไขปัญหา
ในเรื่อง.....

.....

.....

.....

.....

.....

ทั้งนี้ ข้าพเจ้าขอรับรองว่าคำร้องเรียน/ร้องทุกข์ตามข้างต้นเป็นจริง และยินดีรับผิดชอบทั้ง
ทางแพ่งและทางอาญาหากจะพึงมี

โดยข้าพเจ้าขอส่งเอกสารหลักฐานประกอบการร้องทุกข์/ร้องเรียน (ถ้ามี) ได้แก่

๑) จำนวน.....ฉบับ

๒) จำนวน.....ฉบับ

๓) จำนวน.....ฉบับ

๔) จำนวน.....ฉบับ

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณาดำเนินการต่อไป

ขอแสดงความนับถือ

(ลงชื่อ)

(.....)

ผู้ร้องทุกข์/ร้องเรียน

แบบรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์

ที่ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์
เทศบาลตำบลพลา

วันที่.....เดือน..... พ.ศ.

เรื่อง

เรียน นายกเทศมนตรีตำบลพลา

ข้าพเจ้า..... อายุ.....ปี อยู่บ้านเลขที่..... หมู่ที่.....
ตำบล..... อำเภอ..... จังหวัด..... โทรศัพท์.....
อาชีพ..... ตำแหน่ง.....
ถือบัตร.....เลขที่.....
ออกโดย.....วันออกบัตร.....บัตรหมดอายุ.....
มีความประสงค์ขอร้องทุกข์/ร้องเรียน เพื่อให้เทศบาลตำบลพลา พิจารณาดำเนินการช่วยเหลือหรือแก้ไขปัญหา
ในเรื่อง.....

โดยขออ้าง.....

.....เป็นพยานหลักฐานประกอบ

ทั้งนี้ ข้าพเจ้าขอรับรองว่าคำร้องทุกข์/ร้องเรียนตามข้างต้นเป็นจริง และเจ้าหน้าที่ได้แจ้งให้
ข้าพเจ้าทราบแล้วว่าหากเป็นคำร้องที่ไม่สุจริตอาจต้องรับผิดชอบตามกฎหมายได้

(ลงชื่อ)เจ้าหน้าที่ผู้รับเรื่อง
(.....)

วันที่.....เดือน.....พ.ศ.....

เวลา.....