



คู่มือ

การปฏิบัติงานเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ของศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์
เทศบาลตำบลลดลงเจน

เทศบาลตำบลลดลงเจน อำเภอภูgamiyaw จังหวัดพะเยา

คำนำ

เพื่อให้เกิดความโปร่งใสและเป็นธรรมอีกทั้งเป็นการป้องกันปัญหาการทุจริตในหน่วยงานหรือปฏิบัติไม่ชอบของเจ้าหน้าที่ของรัฐในเรื่องเกี่ยวกับการร้องเรียนทั่วไปและเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์เกี่ยวกับการจัดซื้อจัดจ้างของหน่วยงานการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ในเรื่องการให้ความสำคัญกับประชาชนผู้ร้องเรียน/ร้องทุกข์ทั้งหมดทั้งมวลที่อยู่ในอำนาจหน้าที่กำกับดูแลของเทศบาลเช่นการให้บริการด้านงานสาธารณสุขการให้บริการด้านการก่อสร้างโครงการพื้นฐาน ควบคุมอาคาร การให้บริการการประปา -ไฟฟ้าสาธารณูปโภคและการให้บริการงานจัดเก็บภาษี ค่าธรรมเนียม เป็นต้นโดยในการดำเนินการนี้ให้เป็นไปตามพระราชบัญญัติการว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริการกิจการบ้านเมืองที่ดีพ.ศ.๒๕๔๖และระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยการจัดการเรื่องราวร้องทุกข์พ.ศ.๒๕๗๒ เทศบาลตำบลลดงเจน จึงได้จัดทำคู่มือการปฏิบัติงานในเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์เพื่อใช้สำหรับประชาชนและเจ้าหน้าที่ของเทศบาลเป็นเครื่องมือในการปฏิบัติงานในแต่ละภารกิจป้องกันปัญหาการไม่ได้รับความเป็นธรรมหรือการเลือกปฏิบัติและรวมถึงการป้องการการละเว้นการปฏิบัติหน้าที่ซึ่งเทศบาลได้กำหนดกระบวนการดำเนินงานขั้นตอนการปฏิบัติงานและกำหนดช่องทางการร้องเรียน/ร้องทุกข์รวมถึงกำหนดหน่วยงานหรือผู้ที่รับผิดชอบไว้แล้วห่วงเป็นอย่างยิ่งว่าคู่มือการปฏิบัติงานที่ได้จัดทำขึ้นนี้จะเกิดประโยชน์สูงสุดแก่เจ้าหน้าที่ของเทศบาลที่สามารถนำมาเป็นเครื่องมือในการดำเนินการและให้บริการกับประชาชนผู้ร้องเรียน/ร้องทุกข์รวมถึงประเทศไทย

เทศบาลตำบลลดงเจน

คู่มือการปฏิบัติงานเรื่องร้องเรียนของเทศบาลตำบลลดงเจน

๑. วัตถุประสงค์คือปฏิบัติงานฉบับนี้จัดทำขึ้นเพื่อให้เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานร้องเรียน/ร้องทุกข์ของเทศบาลสามารถดำเนินการจัดการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ เป็นระบบมีมาตรฐานในการจัดการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์เริ่มตั้งแต่ขั้นตอนการรับข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์จากผู้รับบริการหรือหน่วยงานที่ส่งเรื่องการวิเคราะห์เรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์เพื่อเสนอผู้บริหารพิจารณาให้ความเห็นชอบ การส่งเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องตรวจสอบข้อเท็จจริง การติดตามประเมินผล การรายงานผลการตรวจสอบข้อเท็จจริง และการยุติเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์โดยให้เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผลรวดเร็วและทันต่อสถานการณ์โดยประชาชนได้รับความพึงพอใจสูงสุดบนพื้นฐานความเป็นธรรมกับคุ้กราษฎรทุกฝ่าย

๒. ขอบเขตเพื่อดำเนินตรวจสอบข้อเท็จจริงเรื่องราวรวมหลักฐานการวิเคราะห์ข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์และรายงานผลการดำเนินการติดตามประเมินผลและรวบรวมเสนอนายกเทศมนตรีตำบลลดงเจนเพื่อพิจารณาให้ความเห็นชอบสั่งการต่อไป

๓. คำจำกัดความ “เรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์” หมายถึงประเด็นปัญหาต่างๆ ที่ผู้ร้องเรียนแจ้งผ่านช่องทางต่างๆ เช่น สายด่วนเทศบาลตำบลลดงเจน เบอร์โทร 054-422-973 ไปรษณีย์/หนังสือเว็บไซต์ของเทศบาลตำบลลดงเจน สื่ออิเล็กทรอนิกส์ติดต่อด้วยตนเองและหน่วยงานอื่นเนื่องจากไม่ได้รับบริการตามสิทธิที่กำหนดผู้รับบริการไม่ได้รับความสะดวกตามสมควรและไม่ได้รับความเป็นธรรมจากการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่รัฐทำให้ได้รับความเดือดร้อน อันเนื่องมาจากการดำเนินนโยบายของเทศบาลหรือกฎหมายที่เกี่ยวข้องซึ่งอยู่ในอำนาจที่เทศบาลจะดำเนินการต่อไปได้ “ผู้รับบริการ” หมายถึง ผู้ร้องเรียน/ร้องทุกข์หรือผู้ที่มาปรึกษา/ผู้มีส่วนได้เสีย รวมถึงส่วนราชการหรือองค์กรเอกชนที่ส่งข้อร้องเรียน

๔. หน้าที่ความรับผิดชอบนายกเทศมนตรีตำบลลดงเจน มีหน้าที่อนุมัติควบคุมกำกับดูแลการปฏิบัติงานและติดตามผลการดำเนินงานเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ปลัดเทศบาล มีหน้าที่ดำเนินการควบคุมดูแล ติดตามการปฏิบัติผลการดำเนินงานเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์หัวหน้าสำนักเทศบาล มีหน้าที่รับผิดชอบเรื่องร้องเรียน/และสรุปการดำเนินงานเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์เกี่ยวกับการบริหารงานบุคคล ผู้อำนวยการกองคลัง มีหน้าที่รับผิดชอบเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์เกี่ยวกับการบริหารงานบุคคล ผู้อำนวยการกองคลัง มีหน้าที่รับผิดชอบเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์เกี่ยวกับการบริหารงานคลัง การรับเงิน เปิกจ่ายเงิน งานพัสดุ ผู้อำนวยการกองช่าง มีหน้าที่รับผิดชอบเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์เกี่ยวกับการงานก่อสร้างควบคุมอาคาร งานประปา งานไฟฟ้า ผู้อำนวยการกองสาธารณสุขฯ มีหน้าที่รับผิดชอบเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์เกี่ยวกับด้านการศึกษาสาธารณสุข

๕. ขั้นตอนวิธีการปฏิบัติเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ๑. การรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์

๑. เรื่องร้องเรียนที่เป็นอักษรผ่านทางช่องทางต่างๆ เช่น โทรศัพท์ไปรษณีย์/หนังสือเว็บไซต์เทศบาลตำบลลดงเจนหรือสื่ออิเล็กทรอนิกส์ติดต่อด้วยตนเองและจากหน่วยงานอื่นๆ ดำเนินการรับเรื่องตามระบบสารบรรณ

๒. เรื่องร้องเรียนที่ไม่เป็นลายลักษณ์อักษรกรณีที่ประชาชนร้องเรียนทางโทรศัพท์หรือมาติดต่อด้วยตนเอง โดยไม่มีหนังสือร้องเรียนเจ้าหน้าที่จะต้องสอบถามและกรอกข้อมูลลงในแบบฟอร์มรับเรื่องร้องเรียนโดยมี

รายละเอียดดังนี้

-รายละเอียดของผู้ร้องเรียนได้แก่ชื่อที่อยู่หรือหมายเลขอรหัสพทที่สามารถติดต่อได้ทั้งนี้ผู้

ร้องเรียนบางรายไม่ประสงค์แสดงตนโดยไม่แจ้งข้อมูลเกี่ยวกับตนเองจะต้องตรวจสอบข้อเท็จจริงว่ามีข้อมูล

นำเชื่อถือเพียงใด

-รายละเอียดของเรื่องที่ต้องการร้องเรียนโดยสอบถามให้ได้ประเด็นที่ชัดเจนว่าต้องการ

ร้องเรียนเรื่องอะไรเกี่ยวข้องกับบุคคลหรือองค์กรโดยรายละเอียดของปัญหาที่ส่งผลกระทบต่อผู้ร้องเรียนทั้งนี้

เจ้าหน้าที่ของทุกหน่วยงานจะต้องสามารถรับเรื่องได้ทันทีแม้จะเป็นเรื่องที่เกี่ยวกับหน่วยงานอื่นเพื่ออำนวยความสะดวก

สะดวกและไม่ทำให้ผู้ร้องเรียนเกิดความไม่พอใจจากนั้นแจ้งให้ผู้ร้องเรียนทราบขั้นตอนและระยะเวลาในการ

ดำเนินการหากไม่ได้รับการตอบกลับภายใน๑๕วันทำการสามารถสอบถามได้ที่หมายเลขอรหัสพท ๐๕๔-๔๒๒-๙๗๓

5.2 ช่องทางการเข้าถึงบริการ

(๑)โทรศัพท์สายด่วนโดยตรงของนายกเทศมนตรีต าบลเวียงคุกและปลัดเทศบาลตลอด ๒๔ ช.

ม.

(๒)โทรศัพท์สำนักงานเทศบาลตำบลลดเจน เบอร์ ๐๔๕-๔๒๒-๙๗๓

(๓)มาแจ้งด้วยตัวเอง ณ สำนักงานเทศบาลตำบลลดเจน

(๔)เว็บไซต์เทศบาลตำบลลดเจน www.dongjen.com

(๕)ส่งจดหมายมาที่สำนักงานเทศบาลตำบลลดเจน เลขที่ 297 ตำบลลดเจน อำเภอภูกระดึง

จังหวัดพะเยา 56000

(๖)ส่งเรื่องร้องเรียนผ่านตู้รับร้องเรียนร้องทุกข์ ตู้รับความเห็นคิด ณ หน้าสำนักงาน

เทศบาลตำบลลดเจน (ไม่ต้องติดเสตมป์)

5.3 การรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์-กรณีร้องเรียนทางไปรษณีย์/ระบบจัดการเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ให้เจ้าหน้าที่

ดำเนินการดังนี้

(๑) อ่านเรื่อง ตรวจสอบข้อมูลเอกสารประกอบการร้องเรียน/ร้องทุกข์โดยละเอียด

(๒) สรุปประเด็นการร้องเรียน/ร้องทุกข์โดยย่อ แล้วจัดทำบันทึกข้อความแจ้งผู้บังคับบัญชาเพื่อ

พิจารณาตามลำดับ

(๓) ส่งหนังสือประทับตราแทนการลงชื่อให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องดำเนินการพร้อมทั้งกำหนดให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องรายงานผลการดำเนินงานให้ทราบภายใน ๗ วันทำการ

(๔) ส่งเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ตามดังกล่าวผ่านระบบสื่อสารอิเล็กทรอนิกส์ไปยังหัวหน้าส่วน

ราชการ/นายอำเภอ หรือส่ง Fax ให้ส่วนราชการที่เกี่ยวข้องดำเนินการทันที

-กรณีผู้ร้องเรียนร้องทุกข์มาด้วยตนเองให้เจ้าหน้าที่ดำเนินการ ดังนี้

(๑) สอบถามข้อมูลจากผู้ร้องแล้วกรอกข้อมูลลงในแบบฟอร์ม ให้มีสาระสำคัญพอสมควร

ประกอบไปด้วย ชื่อและที่อยู่ของผู้ร้องซึ่งสามารถตรวจสอบตัวตนได้(๒) ระบุเรื่องอันเป็นเหตุให้ร้องเรียนร้องทุกข์

พร้อมข้อเท็จจริงหรือพยานการณ์ตามสมควรหรือความเห็น ความต้องการ ข้อเสนอแนะ ต่างๆและให้ลงลายมือชื่อของผู้ร้อง

- (๓) ถ้าเป็นการร้องเรียนร้องทุกข์แทนผู้อื่นต้องแนบใบมอบอำนาจด้วย/หากผู้ร้องไม่ยินยอมลงชื่อมิให้รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์นั้นไว้พิจารณาและแจ้งให้ผู้ร้องทราบพร้อมบันทึกเหตุตังกล่าวไว้ในแบบคำร้อง
- (๔) สรุปประเด็นการร้องเรียนร้อง/ร้องทุกข์ โดยย่อแล้วจัดทำบันทึกข้อความเสนอ

ผู้บังคับบัญชาเพื่อพิจารณา

- (๕) ส่งหนังสือการลงชื่อให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องดำเนินการพร้อมทั้งกำหนดให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องรายงานผลการดำเนินงานให้ทราบภายใน ๗ วันทำการ
- (๖) ส่งเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ดังกล่าวผ่านระบบสื่ออิเล็กทรอนิกส์ไปยังหัวหน้าส่วนราชการ/นายอำเภอ หรือส่ง Fax ให้ส่วนราชการที่เกี่ยวข้องดำเนินการทันที
- กรณีรับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ทางโทรศัพท์/และร้องผ่านสื่ออิเล็กทรอนิกส์ให้เจ้าหน้าที่ดำเนินการดังนี้
- (๑) สอบถามชื่อ ที่อยู่ และหมายเลขโทรศัพท์ที่ติดต่อได้
- (๒) สอบถามเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์และปัญหาที่เกิดขึ้น
- (๓) ถ้าเป็นเรื่องร้องเรียนที่กล่าวหาผู้อื่นจะต้องสอบถามผู้ร้องให้รายละเอียดที่ชัดเจน

หากผู้ร้องมีข้อมูลเป็นเอกสารขอให้ส่งเอกสารมาเพิ่มเติมทางไปรษณีย์ก็ได้

- (๔) พิจารณาเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ว่าสามารถดำเนินการต่อได้หรือไม่ ถ้าดำเนินการได้จะประสานหน่วยงานที่เกี่ยวข้องทางโทรศัพท์ทันที และหากได้รับคำตอบจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้องที่ให้แจ้งให้ผู้ร้องทราบต่อไป

(๕) บันทึกข้อมูลลงในแบบฟอร์มที่ศูนย์ดำรงธรรมกำหนดไว้ หากผู้ร้องไม่ยินยอมให้ข้อมูลมิให้รับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์นั้นไว้พิจารณา ทั้งนี้ เพื่อคุ้มครองสิทธิของบุคคล/นิติบุคคลหรือผู้เกี่ยวข้องมิให้เกิดปัญหาการกลั่นแกล้ง และแจ้งให้ผู้ร้องทราบ

- (๖) สรุปประเด็นการร้องเรียนร้อง/ร้องทุกข์ โดยย่อเพื่อจัดทำบันทึกข้อความและหนังสือบันทึกข้อความแทนการลงชื่อเสนอผู้บังคับบัญชาเพื่อพิจารณา
- (๗) ส่งหนังสือแทนการลงชื่อให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องดำเนินการพร้อมทั้งกำหนดให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องรายงานผลการดำเนินงานให้ทราบภายใน ๗ วันทำการ

- (๘) ส่งเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ดังกล่าวผ่านระบบสื่ออิเล็กทรอนิกส์ไปยังหัวหน้าส่วนราชการ/นายอำเภอ หรือส่ง Fax ให้ส่วนราชการที่เกี่ยวข้องดำเนินการทันที

๖. ขั้นตอนการจัดการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์

๖.๑ การจัดการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์มีกระบวนการขั้นตอนการปฏิบัติ จำนวน ๙

ขั้นตอน ดังนี้ขั้นตอนที่

- (๑) รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ขั้นตอนที่ ๒ วิเคราะห์เรื่อง แยกเป็น ๒ กรณี(๑) กรณี

ลักษณะเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์เป็นบัตรสนเท็จ (ไม่มีชื่อ-สกุลผู้ร้องไม่มีที่อยู่ผู้ร้อง หรือข้อมูลอื่นๆที่สามารถติดต่อได้ ไม่มีพยานหลักฐานหรือแวดล้อมที่ปรากฏชัดเจน ตลอดจนไม่สามารถซึ้งพยานบุคคลได้แน่นอน)ให้เสนอผู้บังคับบัญชาไม่ให้รับเรื่องไว้พิจารณาและจำหน่ายออกจากสาระบบ

(๒) กรณีไม่ใช่บัตรสนเท็จ ให้ดำเนินการตามวิธีการรับเรื่องข้างต้น

ขั้นตอนที่ ๓ การส่งหนังสือประทับตราแจ้งเรื่องเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์

(๑) ส่งผ่านระบบสื่อสารอิเล็กทรอนิกส์ให้หัวหน้าส่วนราชการ/นายอำเภอ โดยตรง

(๒) ส่ง FAX ไปที่ส่วนราชการ/อำเภอ พร้อมทั้งจดรายชื่อผู้รับเรื่องไว้

(๓) ส่งเป็นหนังสือตามระบบปกติงานสารบรรณ

ขั้นตอนที่ ๔ หน่วยงานที่เกี่ยวข้องแจ้งผลการดำเนินการโดยให้มีสาระสำคัญดังนี้

(๑) มูลเหตุของปัญหา

(๒) การแก้ไขปัญหาเบื้องต้น

(๓) แนวทางและวิธีการแก้ไขปัญหา

(๔) ผลการซึ่งแจ้งให้ผู้ร้องทราบ

(๕) ข้อเสนอแนะ/ความเห็นของหน่วยงาน

ขั้นตอนที่ ๕ ครบกำหนดรายงานแล้ว หน่วยงานไม่รายงานภายในระยะเวลาที่กำหนดให้แจ้งเตือน

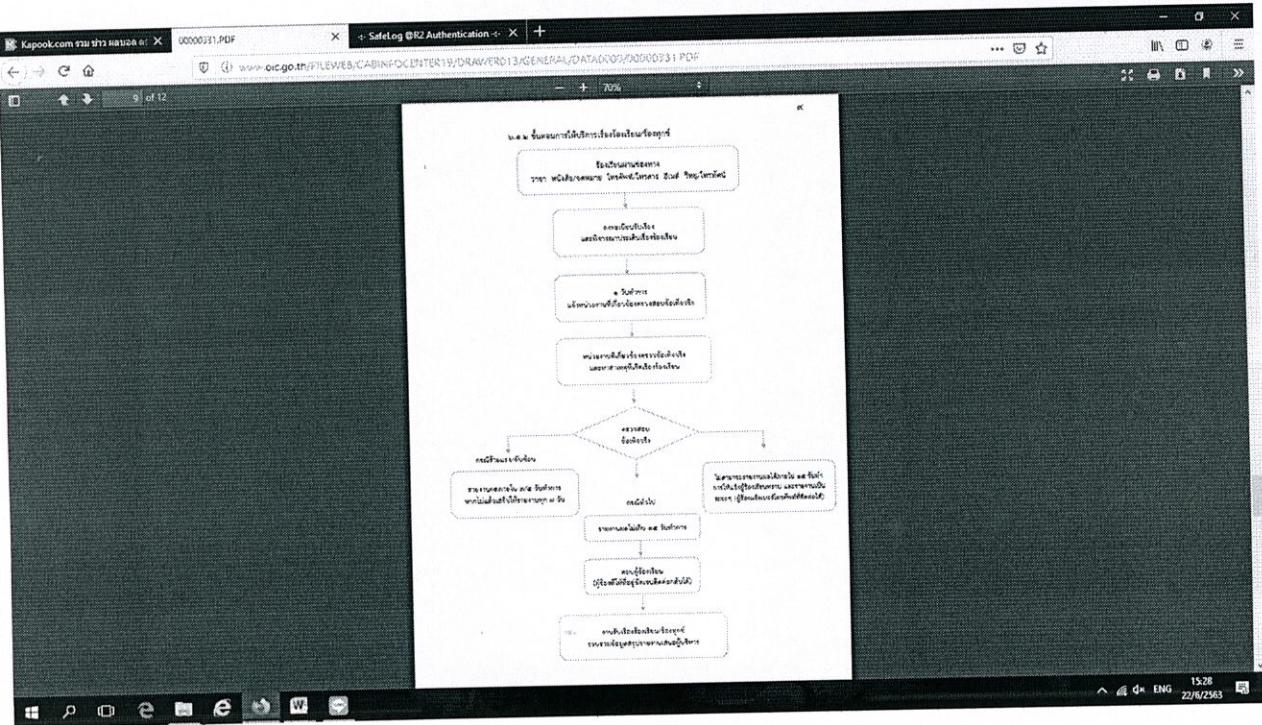
ครั้งที่ ๑ ผ่านทางระบบสื่อสารอิเล็กทรอนิกส์ถึงหัวหน้าส่วนราชการ/และส่งหนังสือแจ้งเตือนตามระบบปกติ ให้รายงานภายใน ๕ วันทำการขั้นตอนที่ ๖ ครบกำหนดแจ้งเตือนครั้งที่ ๑ แล้ว ยังไม่ได้รับรายงานให้แจ้งเตือนครั้งที่ ๒ ผ่านทางระบบสื่อสารอิเล็กทรอนิกส์ถึงหัวหน้าส่วนราชการ/และส่งหนังสือแจ้งเตือนตามระบบปกติ ให้รายงานภายใน ๓ วันทำการ

การขั้นตอนที่ ๗ ครบกำหนดแจ้งเตือนครั้งที่ ๒ แล้วยังไม่ได้รับรายงานให้รายงานนายกเทศมนตรี ดำเนินการเพื่อพิจารณาสั่งการต่อไป

ขั้นตอนที่ ๘ การสรุปผลการตรวจสอบข้อเท็จจริงเมื่อได้รับแจ้งผลการตรวจสอบตามขั้นตอนที่ ๕ ให้ดำเนินการจัดทำบันทึกข้อความสรุปผลการตรวจสอบข้อเท็จจริงผู้บังคับบัญชาตามลำดับ -ยุติเรื่องจัดเก็บในแฟ้มพร้อมทั้งบันทึก-ไม่ยุติเสนอให้ตรวจสอบข้อเท็จจริงเพิ่มเติม

ขั้นตอนที่ ๙ ดำเนินการแจ้งผลดำเนินการตรวจสอบข้อเท็จจริงให้กับผู้ร้องเรียน/ร้องทุกข์

6.1.1 แผนผังปฏิบัติงานเรื่องร้องเรียน(ระยะเวลาไม่เกิน 15 วันทำการ)



๖.๑.๓ การส่งต่อเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์เจ้าหน้าที่งานรับเรื่องราวร้องเรียนจะลงทะเบียนรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์และพิจารณาความน่าเชื่อถือของประเด็นที่ร้องเรียนต้องไม่ขัดแย้งกับกฎหมายกฎระเบียบและอยู่ในอำนาจหน้าที่ของเทศบาลที่สามารถดำเนินการได้หากเรื่องร้องเรียนนั้นเกี่ยวข้องกับหน่วยงานใดจะดำเนินการทันที ให้เจ้าหน้าที่ของเทศบาลที่ได้รับแจ้งเพื่อให้ดำเนินการตรวจสอบข้อเท็จจริงจากนั้นจะทำหน่วยงานที่เกี่ยวข้องภายใน ๑๘๐ วันทำการหลังจากได้รับแจ้งเพื่อให้ดำเนินการตรวจสอบข้อเท็จจริงจากนั้นจะทำบันทึกเรื่องไว้ในฐานข้อมูลและสำเนาเรื่องร้องเรียนเสนอผู้บริหารเพื่อทราบ

๖.๑.๔ การตรวจสอบข้อเท็จจริงเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์หน่วยงานที่ได้รับแจ้งเรื่องร้องเรียนจะต้องให้ความสำคัญต่อเรื่องร้องเรียนเป็นลำดับแรกโดยเร่งตรวจสอบข้อเท็จจริงปัญหาเหตุและแนวทางการแก้ไขรวมทั้งการป้องกันมิให้เกิดปัญหาได้อีกและแจ้งผลการดำเนินการแก้ไขปัญหาให้ผู้ร้องเรียนทราบทันทีที่ได้ข้อสรุปหรือภายใน๑๕ วันทำการยกเว้นเรื่องร้องเรียน๒กรณีดังนี้

-กรณีรายแรงประเด็นที่ร้องเรียนอาจสร้างความเสียหายต่อประชาชนและส่งผลกระทบในวงกว้างหรือส่งผลกระทบต่อภาพลักษณ์ของเทศบาลต้องดำเนินการตรวจสอบข้อเท็จจริงและรายงานผลภายใน๓๐ วันทำการกรณีมีการแก้ไขปัญหาแล้วแต่ยังไม่ได้ข้อยุติให้รายงานทุกๆ๕ วัน-กรณีซับซ้อนเป็นกรณีที่ต้องใช้ระยะเวลาในการวิเคราะห์และตรวจสอบข้อเท็จจริงหรือเกี่ยวข้องกับข้อกฎหมายซึ่งอาจใช้เวลาในการดำเนินการเกินกว่า๑๘๐ วันทำการต้องแจ้งความคืบหน้าในการดำเนินการให้ผู้ร้องเรียนทราบเป็นระยะๆ

๖.๑.๕ การตอบเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์หน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับเรื่องร้องเรียนจะต้องแจ้งผลให้ผู้ร้องเรียนทราบและรายงานผลการดำเนินการให้งานรับเรื่องราวร้องเรียน/ร้องทุกข์เทศบาลทราบตามเวลาที่กำหนดเพื่องานรับเรื่องราวร้องเรียน/ร้องทุกข์เก็บรวบรวมสรุปผลการดำเนินการซึ่งบางเรื่องงานรับเรื่องราวร้องเรียนร้องทุกข์เทศบาลจะพิจารณาทำหนังสือตอบผู้ร้องเรียนเองแล้วแต่กรณีซึ่งหน่วยงานที่เกี่ยวข้องต้องแจ้งให้งานรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ทราบล่วงหน้าก่อนครบรอบระยะเวลาที่กำหนดอย่างน้อย๑๕ วันทำการ(กรณีหน่วยงานที่เกี่ยวข้องแจ้ง

ตอบผู้ร้องเรียนแล้วหรือผู้ร้องเรียนไม่แจ้งที่อยู่หรือไม่สามารถติดต่อได้จะทำการเก็บรวบรวมเรื่อง) และบันทึกลงในฐานข้อมูลพร้อมทั้งดำเนินการเสนอผู้บริหารเพื่อทราบ

๖.๑.๖ การติดตามผลเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์หากหน่วยงานที่ได้รับแจ้งเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ไม่ชี้แจงผลการดำเนินงานภายในระยะเวลาที่กำหนดงานรับเรื่องราวร้องเรียน/ร้องทุกข์จะติดตามเรื่องทางโทรศัพท์หรือตามด้วยตนเองและหากไม่ได้รับการตอบสนองจะรายงานปลัดเทศบาลเพื่อส่งการต่อไป

๖.๑.๗ การรวบรวมข้อมูลงานรับเรื่องราวร้องเรียนร้องทุกข์เทศบาลจะรวบรวมข้อมูลเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์คำชี้แจงของหน่วยงานจัดทำสรุปผลการดำเนินการข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ พร้อมทั้งข้อเสนอแนะเสนอผู้บริหารและทุกหน่วยงานเพื่อทราบเป็นประจำทุกเดือน

๖.๒ ผู้รับผิดชอบการรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์

๑. สำนักปลัดเทศบาล ๐๕๔-๔๒๒-๙๗๓-๑๔

๒. เจ้าหน้าที่วิเคราะห์นโยบายและแผน ๐๕๔-๔๒๒-๙๗๓-๐

๖.๓ แบบฟอร์มที่ใช้ในการรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์

แบบฟอร์ม

การรับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์เทศบาลตำบลลดเจน

วันที่.....เวลา..... น.

ผู้รับเรื่อง.....

หน่วยงาน.....

ข้อมูลผู้ร้องเรียน(เพื่อประกอบการพิจารณาดังนี้โปรดให้ความคุ้มครองผู้ให้ข้อมูลและผู้ที่เกี่ยวข้องอย่าให้ต้องรับภัย
หรือความไม่ชอบธรรมอันเนื่องมาจากการร้องเรียนนี้) ชื่อ-นามสกุล

ที่อยู่บ้านเลขที่.....

หมู่ที่.....ซอย.....ถนน..... ตำบล/แขวง.....

อำเภอ/เขต..... จังหวัด.....

รหัสไปรษณีย์..... โทรศัพท์.....

..... ข้อมูลสถานที่ญาติ

ร้องเรียนต้องการร้องเรียน(ชื่อ-นามสกุล/องค์กร/โรงงาน)..... ประกอบ.....

กิจการ..... ที่อยู่บ้านเลขที่..... หมู่ที่..... ซอย..... ถนน.....

..... ตำบล/แขวง..... อำเภอ/เขต.....

..... จังหวัด..... รหัสไปรษณีย์..... รายละเอียดการ.....

ร้องเรียน.....

.....คำตอบเบื้องต้นร้องเรียนเรื่องที่ว่าไปแจ้งหมายเลขโทรศัพท์ 054-422-973 ต่อ..... ร้องเรียนงาน
..... แจ้งกอง.....หมายเลขโทรศัพท์ ๐๔๒-๔๓๘๑๔๕ ต่อ..... อีนๆ

.....
เจ้าหน้าที่จะดำเนินการแจ้งหน่วยงานที่เกี่ยวข้องโดยทันที หลังจากได้รับเรื่องเรียบร้อยแล้วหากไม่ได้รับการตอบ
รับภายใน๑๕วันทำการติดต่อสอบถามได้ที่สำนักงานเทศบาลตำบลลงเงนคุกงานรับเรื่องราวร้องเรียน ร้องทุกข์
โทรศัพท์ 054-422-973-0

๗. มาตรฐานงานการรับและตอบข้อร้องเรียนเจ้าหน้าที่ของทุกหน่วยงานจะต้องสามารถรับเรื่องได้ทันทีแม้จะเป็น
เรื่องที่เกี่ยวข้องกับหน่วยงานอื่นเพื่ออำนวยความสะดวกและความสะดวกและไม่ทำให้ผู้ร้องเรียนเกิดความไม่พอใจจากนั้นแจ้งให้ผู้
ร้องเรียนทราบขั้นตอนและระยะเวลาในการดำเนินการหากไม่ได้รับการตอบกลับภายใน๑๕วันทำการสามารถ
สอบถามได้ที่หมายเลขโทรศัพท์ทั้งนี้หน่วยงานที่ได้รับแจ้งเรื่องร้องเรียนจะต้องให้ความสำคัญต่อเรื่องร้องเรียนเป็น
อันดับแรกโดยเร่งตรวจสอบข้อเท็จจริงปัญหาสาเหตุและแนวทางการแก้ไขรวมทั้งการป้องกันมิให้เกิดปัญหาได้อีก
๘. ระบบติดตามและประเมินผลงานรับเรื่องราวร้องเรียน ร้องทุกข์เทศบาลจะติดตามผลการนำข้อร้องเรียน ร้อง
ทุกข์นั้น ไปปรับปรุงคุณภาพการให้บริการหรือการปฏิบัติงานจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้องเป็นระยะๆ หากเกี่ยวข้องกับ
หลายหน่วยงานจะประชุมหารือร่วมกันหรือนาเรียนผู้บังคับบัญชาพิจารณาในการประชุมต่อไป
๙. ประโยชน์ที่ได้รับเพื่อประชาชนได้รับความสะดวก รวดเร็วและเป็นปัจจุบันและตอบสนองต่อสิทธิรับรู้ข้อมูลเรื่อง
ร้องเรียนของประชาชนอย่างมีประสิทธิภาพและเพื่อเป็นคู่มือในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ของเทศบาลรวมทั้ง
ส่งเสริมความเข้าใจอันดีและสมานฉันท์ระหว่างประชาชนในพื้นที่และตอบสนองความต้องการของประชาชนได้
อย่างแท้จริง