



คู่มือประชาชนในการให้บริการ เรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ

ศูนย์รับเรื่องราวร้องเรียนร้องทุกข์
เทศบาลตำบลโนนสูง อำเภอโนนสูง จังหวัดนครราชสีมา
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๗

คำนำ

คู่มือประชาชนการปฏิบัติงานด้านการร้องเรียน รับเรื่องราวร้องทุกข์ของศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์เทศบาลตำบลโนนสูงฉบับนี้ จัดทำขึ้นเพื่อเป็นกรอบหรือแนวทางการในการปฏิบัติงานด้านรับเรื่องราวร้องเรียน ร้องทุกข์ ผ่านศูนย์รับเรื่องร้องเรียนของเทศบาลตำบลโนนสูง ทั้งในเรื่องร้องเรียนทั่วไปและร้องเรียนด้านการจัดซื้อจัดจ้าง ตอบสนองนโยบายของรัฐ ตามพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์ และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๔๖ ได้กำหนดแนวทางปฏิบัติราชการ มุ่งให้เกิดประโยชน์สุขแก่ประชาชนโดยยึดประชาชนเป็นศูนย์กลาง เพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชน ให้เกิดความผาสุกและความเป็นอยู่ที่ดีของประชาชน เกิดผลสัมฤทธิ์ต่องานบริการมีประสิทธิภาพและเกิดความคุ้มค่าในการให้บริการ ไม่มีขั้นตอนปฏิบัติงานเกินความจำเป็น มีการปรับปรุงภารกิจให้ทันต่อสถานการณ์ ประชาชนได้รับการอำนวยความสะดวก และได้รับการตอบสนองความต้องการ และมีการประเมินผลการให้บริการสม่ำเสมอ ทั้งนี้การจัดการข้อร้องเรียนจนได้ข้อยุติ ให้มีความรวดเร็วและมีประสิทธิภาพ เพื่อตอบสนองความต้องการและความคาดหวังของผู้รับบริการ จำเป็นจะต้องมีขั้นตอน / กระบวนการ และแนวทางในการปฏิบัติงานที่ชัดเจนและเป็นมาตรฐานเดียวกัน

ศูนย์รับเรื่องราวร้องเรียนร้องทุกข์เทศบาลตำบลโนนสูง

บทที่ ๑ บทนำ

- หลักการและเหตุผล ๑
- วัตถุประสงค์การจัดทำคู่มือ ๑
- การจัดตั้งศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์เทศบาลตำบลโนนสูง ๑ - ๒
- ขอบเขต ๒
- กรณียุทธวิธีเรียน ๓
- สถานที่ตั้ง ๓
- หน้าที่ความรับผิดชอบ ๓

บทที่ ๒ ประเด็นที่เกี่ยวข้องกับการร้องเรียน

- คำจำกัดความ ๔ - ๕
- ช่องทางการร้องเรียน ๕

บทที่ ๓ แผนผังกระบวนการ/ช่องทางการจัดการเรื่องร้องเรียนฯ

๖

บทที่ ๔ ขั้นตอนการปฏิบัติงาน

- การรับและตรวจสอบข้อร้องเรียน / ร้องทุกข์ จากช่องทางต่าง ๆ ๗
- การบันทึกข้อร้องเรียน ๗
- การประสานหน่วยงานเพื่อแก้ไขปัญหาข้อร้องเรียน / ร้องทุกข์ และการแจ้งผู้ร้องเรียน / ร้องทุกข์ทราบ ๘
- การติดตามแก้ไขปัญหาข้อร้องเรียน ๘
- การรายงานผลการดำเนินการให้ผู้บริหารทราบ ๘
- มาตรฐานงาน ๘

ภาคผนวก

- แบบฟอร์มใบรับแจ้งเหตุเรื่องราวร้องเรียน / ร้องทุกข์

บทที่ ๑

บทนำ

คู่มือการปฏิบัติงานรับเรื่องราวร้องทุกข์ ศูนย์รับเรื่องราวร้องเรียนร้องทุกข์เทศบาลตำบลโนนสูง

๑. หลักการและเหตุผล

ตามพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๔๖ ได้กำหนดแนวทางปฏิบัติราชการ มุ่งให้เกิดประโยชน์สุขแก่ประชาชน โดยยึดประชาชนเป็นศูนย์กลาง เพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชนให้เกิดความผาสุกและความเป็นอยู่ที่ดีของประชาชน เกิดผลสัมฤทธิ์ ต่องานบริการที่มีประสิทธิภาพและเกิดความคุ้มค่าในการให้บริการ ไม่มีขั้นตอนปฏิบัติงานเกินความจำเป็น มีการปรับปรุงภารกิจให้ทันต่อสถานการณ์ ประชาชนได้รับการอำนวยความสะดวกและได้รับการตอบสนองความต้องการ และมีการประเมินผลการให้บริการอย่างสม่ำเสมอ

ประกอบกับหนังสือกรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น ที่ มท ๐๘๑๗/ว ๑๓๒๐ ลงวันที่ ๒๗ มีนาคม ๒๕๖๒ กรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่นได้รับแจ้งจาก สำนักงาน ป.ป.ช. ว่า ตามแผนแม่บทภายใต้ยุทธศาสตร์ชาติ การต่อต้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ (พ.ศ. ๒๕๖๑ - ๒๕๘๐) ได้กำหนดเป้าหมายที่ ๑ ประชาชนมี วัฒนธรรมและพฤติกรรมซื่อสัตย์สุจริต ประเด็นตัวชี้วัดร้อยละของหน่วยงานที่ผ่านการประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานของหน่วยงานภาครัฐ (Integrity and Transparency Assessment : ITA)

ศูนย์รับเรื่องราวร้องเรียน ร้องทุกข์เทศบาลตำบลโนนสูง จึงได้จัดทำคู่มือปฏิบัติงานด้านการ ร้องเรียน / ร้องทุกข์ (เรื่องร้องเรียนทั่วไปและเรื่องร้องเรียนการจัดซื้อจัดจ้าง) ของเทศบาลตำบลโนนสูง

๒. วัตถุประสงค์การจัดทำคู่มือ

๒.๑ เพื่อให้เจ้าหน้าที่เทศบาลตำบลโนนสูง ใช้เป็นแนวทางในการปฏิบัติในการรับเรื่องราวร้องเรียน ร้องทุกข์ หรือขอความช่วยเหลือให้มีมาตรฐานเดียวกันและเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ

๒.๒ เพื่อให้การดำเนินงานจัดการข้อร้องเรียนของเทศบาลตำบลโนนสูง มีขั้นตอนกระบวนการและ แนวทางในการปฏิบัติงานเป็นมาตรฐานเดียวกัน

๒.๓ เพื่อสร้างมาตรฐานการปฏิบัติงานที่มุ่งไปสู่การบริหารคุณภาพทั่วทั้งองค์กรอย่างมีประสิทธิภาพ

๒.๔ เพื่อเผยแพร่ให้กับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของเทศบาลตำบลโนนสูงทราบถึงกระบวนการ

๒.๕ เพื่อให้มั่นใจว่าได้มีการปฏิบัติตามข้อกำหนด ระเบียบหลักเกณฑ์เกี่ยวกับการจัดการ ข้อร้องเรียน ที่กำหนดไว้อย่างสม่ำเสมอ และมีประสิทธิภาพ

๓. การจัดตั้งศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์เทศบาลตำบลโนนสูง

ตามประกาศคณะรักษาความสงบแห่งชาติ ฉบับที่ ๙๖/๒๕๕๗ เมื่อวันที่ ๑๗ กรกฎาคม ๒๕๕๗ เรื่อง การจัดตั้งศูนย์ดำรงธรรมเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการบริหารงานระดับจังหวัด และให้องค์กรปกครอง ท้องถิ่นทุกองค์กร จัดตั้งศูนย์ดำรงธรรมท้องถิ่น โดยให้ศูนย์ดำรงธรรมเทศบาลตำบลโนนสูง อำเภอโนนสูง จังหวัดนครราชสีมา อยู่ภายใต้กำกับดูแลของศูนย์ดำรงธรรมอำเภอโนนสูง และศูนย์ดำรงธรรมจังหวัด นครราชสีมา

เพื่อให้การบริหารระบบราชการเป็นไปด้วยความถูกต้อง บริสุทธิ์ ยุติธรรม ควบคู่กับการพัฒนา บำบัดทุกข์ บำรุงสุข ตลอดจนดำเนินการแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนของประชาชน ได้อย่างมีประสิทธิภาพ ด้วยความรวดเร็วประสพผลสำเร็จอย่างเป็นรูปธรรม อีกทั้งเพื่อเป็นศูนย์รับแจ้งเบาะแสการทุจริต หรือไม่ได้รับ

ความเป็นธรรมจากการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ เทศบาลตำบลโนนสูงจึงได้จัดตั้งศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ขึ้น ซึ่งในกรณีการร้องเรียนที่เกี่ยวกับบุคคล จะมีการเก็บรักษาเรื่องราวไว้เป็นความลับและปกปิดชื่อผู้ร้องเรียน เพื่อมิให้ผู้ร้องเรียนได้รับผลกระทบและได้รับความเดือดร้อนจากการร้องเรียนจัดตั้งให้บริการข้อมูลข่าวสาร ให้คำปรึกษาเรื่องปัญหาความต้องการ และข้อเสนอแนะของประชาชน

๔. ขอบเขต

๔.๑ กรณีร้องเรียนทั่วไป

๔.๑.๑ สอบถามข้อมูลเบื้องต้นจากผู้ขอรับบริการถึงความประสงค์ของการขอรับบริการ

๔.๑.๒ ดำเนินการบันทึกข้อมูลของผู้ขอรับบริการ เพื่อเก็บไว้เป็นฐานข้อมูลของผู้ขอรับบริการ จากศูนย์บริการ

๔.๑.๓ แยกประเภทงานบริการตามความประสงค์ของผู้ขอรับบริการ เช่น ปรึกษากฎหมาย, ขออนุมัติ/อนุญาต, ขอร้องเรียน/ร้องทุกข์/แจ้งเบาะแส หรือร้องเรียนเรื่องร้องเรียนจัดซื้อจัดจ้าง

๔.๑.๔ ดำเนินการให้คำปรึกษาตามประเภทงานบริการเพื่อตอบสนองความประสงค์ของผู้ขอรับบริการ

๔.๑.๕ เจ้าหน้าที่ดำเนินการเพื่อตอบสนองความประสงค์ของผู้ขอรับบริการ

กรณีร้องเรียนทั่วไป เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบ/ที่ปรึกษากฎหมายจะให้ข้อมูลกับผู้ขอรับบริการ ในเรื่องที่คุณขอรับบริการต้องการทราบเมื่อให้คำปรึกษาเรียบร้อยแล้วเรื่องที่คุณขอรับบริการถือว่ายุติ

- กรณีขออนุมัติ/อนุญาต เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบจะให้ข้อมูลกับผู้ขอรับบริการในเรื่องที่คุณขอรับบริการต้องการทราบ และดำเนินการรับเรื่องดังกล่าวไว้ นิติกรหรือหน่วยงานผู้รับผิดชอบ เป็นผู้พิจารณาส่งต่อให้กับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องดำเนินการต่อไป ภายใน ๑ - ๒ วัน

- กรณีขอร้องเรียน/ร้องทุกข์/แจ้งเบาะแส นิติกรจะให้ข้อมูลกับผู้ขอรับบริการในเรื่องที่คุณขอรับบริการต้องการทราบ และรายงานให้กับหัวหน้าสำนักงานปลัดเทศบาลตำบลโนนสูง เพื่อเสนอเรื่องให้กับผู้บังคับบัญชาตามลำดับชั้น พิจารณาความเห็นเพื่อส่งต่อให้กับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องดำเนินการต่อไปภายใน ๑ - ๒ วัน

- กรณีขออนุมัติ/อนุญาต, ขอร้องเรียน/ร้องทุกข์/แจ้งเบาะแส ให้ผู้ขอรับบริการรอการติดต่อกลับหรือสามารถติดตามเรื่องกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องหากไม่ได้รับการติดต่อกลับจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้องภายใน ๑๕ วัน ให้ติดต่อกลับที่ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน เทศบาลตำบลโนนสูง อำเภอโนนสูง จังหวัดนครราชสีมา โทรศัพท์ ๐-๔๔๒๗-๔๓๗๐

๔.๒ กรณีขอร้องเรียนเกี่ยวกับการจัดซื้อจัดจ้าง

๔.๒.๑ สอบถามข้อมูลเบื้องต้นจากผู้ขอรับบริการถึงความประสงค์ของการขอรับบริการ

๔.๒.๒ ดำเนินการบันทึกข้อมูลของผู้ขอรับบริการ เพื่อเก็บไว้เป็นฐานข้อมูลของผู้ขอรับบริการ จากเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบ

๔.๒.๓ แยกประเภทงานร้องเรียนเรื่องร้องเรียนจัดซื้อจัดจ้างให้กับผู้อำนวยการกองคลัง เพื่อเสนอเรื่องให้ผู้บังคับบัญชาตามลำดับชั้น พิจารณาความเห็น

- กรณีขอร้องเรียนเกี่ยวกับการจัดซื้อจัดจ้าง เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบ/นิติกรจะให้ข้อมูลกับผู้ขอรับบริการในเรื่องที่คุณขอรับบริการต้องการทราบเมื่อให้คำปรึกษาเรียบร้อยแล้วเรื่องที่คุณขอรับบริการถือว่ายุติ

- กรณีขอร้องเรียน/ร้องทุกข์/แจ้งเบาะแส เกี่ยวกับการจัดซื้อจัดจ้าง เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบ/นิติกรจะให้ข้อมูลกับผู้ขอรับบริการในเรื่องที่คุณขอรับบริการต้องการทราบ และจะดำเนินการรับเรื่องดังกล่าวไว้

เพื่อเสนอเรื่องให้กับผู้บังคับบัญชาตามลำดับชั้น พิจารณาความเห็นเพื่อส่งต่อให้กับหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ดำเนินการต่อไปภายใน ๑ - ๒ วัน

- กรณีกรณีขออนุมัติ/อนุญาต, ขอร้องเรียน/ร้องทุกข์/แจ้งเบาะแสเรื่องจัดซื้อจัดจ้าง ให้ผู้ขอรับบริการ รอคการติดต่อกลับหรือสามารถติดตามเรื่องกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องหากไม่ได้รับการติดต่อกลับจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้องภายใน ๑๕ วัน ให้ติดต่อกลับที่ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน - ร้องทุกข์เทศบาลตำบลโนนสูง อำเภอโนนสูง จังหวัดนครราชสีมา โทรศัพท์ ๐-๔๔๒๗-๙๓๗๐

๕. สถานที่ตั้ง

ตั้งอยู่ ๑๔๕ ถนนศรีธานี ตำบลโนนสูง อำเภอโนนสูง จังหวัดนครราชสีมา ๓๐๑๖๐

๖. หน้าที่ความรับผิดชอบ

เป็นศูนย์กลางในการรับเรื่องราวร้องเรียน - ร้องทุกข์ และให้บริการข้อมูลข่าวสาร ให้คำปรึกษา รับเรื่องปัญหาความต้องการและข้อเสนอแนะของประชาชน

บทที่ ๒

ประเด็นที่เกี่ยวข้องกับการร้องเรียน

คำจำกัดความ

“ผู้รับบริการ”

หมายถึง ผู้ที่มารับบริการจากส่วนราชการและประชาชนทั่วไป

- ผู้รับบริการ ประกอบด้วย หน่วยงานของรัฐ/เจ้าหน้าที่ของหน่วยงานของรัฐ/เอกชน/หรือบุคคล/นิติบุคคล

หน่วยงานของรัฐ ได้แก่ กระทรวง ทบวง กรม หรือส่วนราชการที่เรียกชื่ออย่างอื่น องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น รัฐวิสาหกิจ และให้หมายความรวมถึงองค์กรอิสระ องค์กรมหาชน หน่วยงานในกำกับของรัฐและหน่วยงานอื่นใดในลักษณะเดียวกัน

เจ้าหน้าที่ของรัฐ ได้แก่ ข้าราชการ พนักงานราชการ ลูกจ้างประจำ พนักงานจ้างตามภารกิจและผู้ปฏิบัติงานประเภทอื่น ไม่ว่าจะเป็นการแต่งตั้งในฐานะเป็นกรรมการหรือฐานะอื่นใด รวมทั้งผู้ซึ่งได้แต่งตั้งและถูกสั่งให้ปฏิบัติงานให้แก่หน่วยงานของรัฐ

- บุคคล/หน่วยงานอื่นที่ไม่ใช่หน่วยงานของรัฐ

- ผู้ให้บริการตลาดกลางทางอิเล็กทรอนิกส์

- ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ประกอบด้วย

- ผู้ค้ากับหน่วยงานของรัฐ

- ผู้มีสิทธิรับเงินจากทางราชการที่ไม่ใช่เจ้าหน้าที่ของรัฐ

“ผู้มีส่วนได้เสีย”

หมายถึง ผู้ที่ได้รับผลกระทบ ทั้งทางบวกและทางลบ ทั้งทางตรงและทางอ้อม จาก การดำเนินการของส่วนราชการ เช่น ประชาชนในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลเสียหึ่ง

“การจัดการข้อร้องเรียน” หมายถึง มีความหมายครอบคลุมถึงการจัดการในเรื่องข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์/ข้อเสนอแนะ/ข้อคิดเห็น/คำชมเชย/การสอบถามหรือการร้องขอข้อมูล

“ผู้ร้องเรียน/ร้องทุกข์”

หมายถึง ประชาชนทั่วไป/ผู้มีส่วนได้เสียที่มาติดต่อราชการผ่านช่องทางต่าง ๆ โดยมีวัตถุประสงค์ครอบคลุมการร้องเรียน/ร้องทุกข์/การให้ข้อเสนอแนะ/การให้ข้อคิดเห็น/การชมเชย/การร้องขอข้อมูล

“ช่องทางการรับข้อร้องเรียน” หมายถึง ช่องทางต่าง ๆ ที่ใช้ในการรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ เช่น ติดต่อด้วยตนเอง/ติดต่อทางโทรศัพท์/เว็บไซต์/Face Book

“เจ้าหน้าที่”

หมายถึง เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบจัดการข้อร้องเรียนของหน่วยงาน

“ข้อร้องเรียน”

หมายถึง แบ่งเป็นประเภท ๒ ประเภท คือ เช่น

- ข้อร้องเรียนทั่วไป เช่น เรื่องราวร้องทุกข์ทั่วไปข้อคิดเห็น ข้อเสนอแนะ คำชมเชย สอบถามหรือร้องขอข้อมูล การร้องเรียนเกี่ยวกับคุณภาพและการให้บริการของหน่วยงาน

- การร้องเรียนเกี่ยวกับความโปร่งใสของการจัดซื้อจัดจ้าง เป็นต้น

“คำร้องเรียน”

หมายถึง คำหรือข้อความที่ผู้ร้องเรียนกรอกตามแบบฟอร์มที่ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ หรือระบบการรับคำร้องเรียนเอง มีแหล่งที่สามารถตอบสนอง หรือมีรายละเอียดอย่างชัดเจนหรือมีนัยสำคัญที่เชื่อถือได้

“การดำเนินการเรื่องร้องเรียน” หมายถึง เรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ที่ได้รับ ผ่านช่องทางการร้องเรียนต่าง ๆ

มาเพื่อทราบ หรือพิจารณาดำเนินการแก้ไขปัญหาดตามอำนาจหน้าที่
“การจัดการเรื่องร้องเรียน” กระบวนการที่ดำเนินการในการแก้ไขปัญหาดตามเรื่องร้องเรียนที่ได้รับให้ได้รับการ
แก้ไข หรือบรรเทาความเดือดร้อนจากการดำเนินงาน

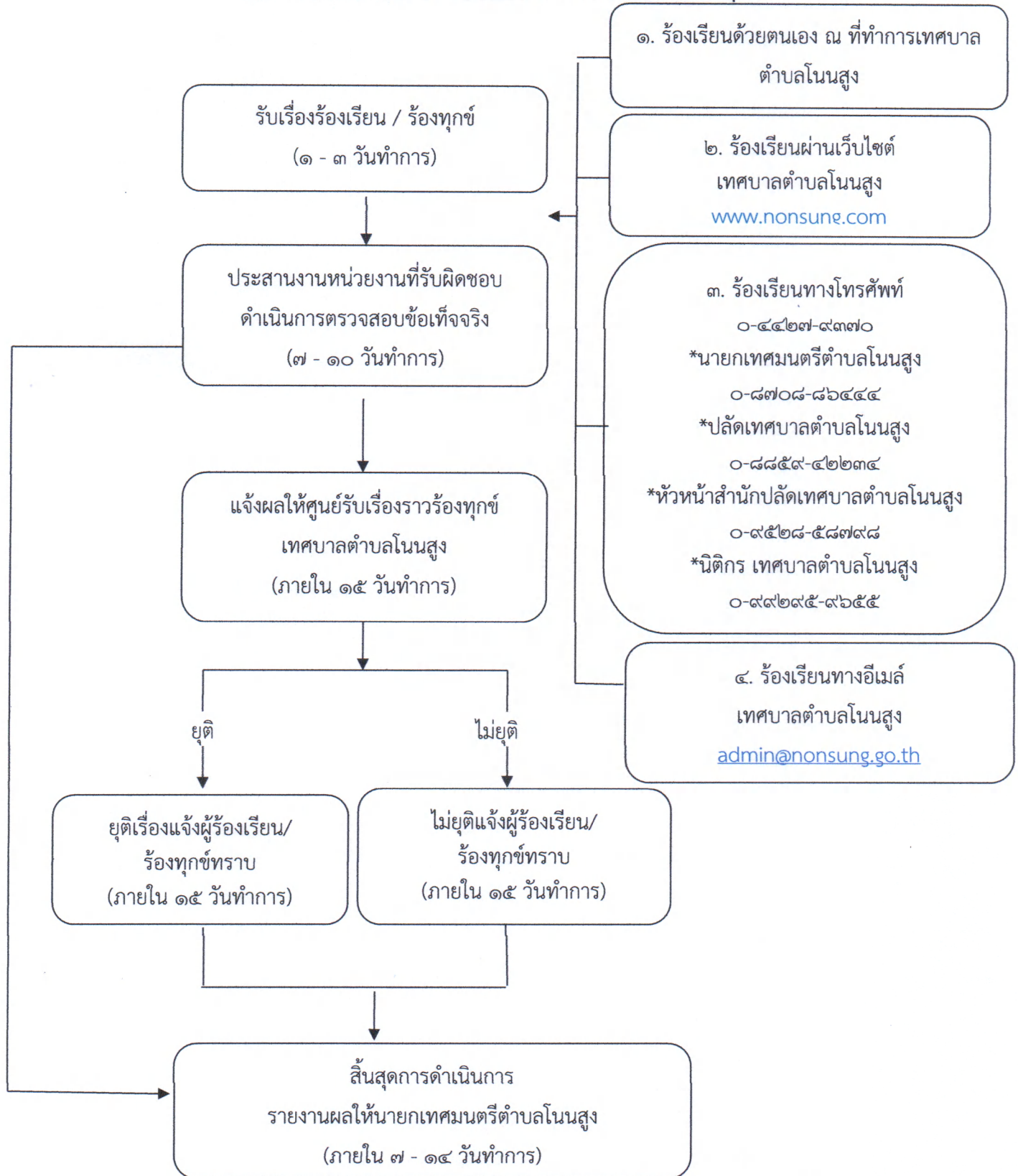
ช่องทางการร้องเรียน

- ผ่านเว็บไซต์ของหน่วยงาน www.nonsung.com
- ทางอีเมลของหน่วยงาน admin@nonsung.go.th
- ทางหมายเลขโทรศัพท์ ๐-๔๔๒๗-๙๓๗๐
- ทางไปรษณีย์ เทศบาลตำบลโนนสูง ๑๔๕ ถนนศรีธานี ตำบลโนนสูง อำเภอโนนสูง จังหวัดนครราชสีมา

๓๐๑๖๐

- ทางกล่องรับฟังความคิดเห็น ณ ที่ทำการเทศบาลตำบลโนนสูง
- ด้วยตนเอง ณ ที่ทำการเทศบาลตำบลโนนสูง อำเภอโนนสูง จังหวัดนครราชสีมา ๓๐๑๖๐

แผนผังกระบวนการ/ช่องทางการจัดการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์



บทที่ ๔ ขั้นตอนการปฏิบัติงาน

การแต่งตั้งผู้รับผิดชอบจัดการข้อร้องเรียน / ร้องทุกข์ ของหน่วยงาน

๑. จัดตั้งศูนย์ / จุดรับข้อร้องเรียน / ร้องทุกข์ ของประชาชน
๒. จัดทำคำสั่งแต่งตั้งเจ้าหน้าที่ประจำศูนย์
๓. แต่งผู้รับผิดชอบตามคำสั่งเทศบาลตำบลโนนสูง เพื่อความสะดวกในการประสานงาน

๗. การรับและตรวจสอบข้อร้องเรียน / ร้องทุกข์ จากช่องทางต่าง ๆ

ดำเนินการรับและติดตามตรวจสอบข้อร้องเรียน / ร้องทุกข์ ที่เข้ามาถึงหน่วยงานจากช่องทางต่าง ๆ โดยมีข้อปฏิบัติตามที่กำหนด ดังนี้

ช่องทาง	ความถี่ในการตรวจสอบช่องทาง	ระยะเวลาดำเนินการรับข้อร้องเรียน / ร้องทุกข์ เพื่อประสานหาทางแก้ไขปัญหา	หมายเหตุ
ร้องเรียนด้วยตนเอง ณ ศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์เทศบาลตำบลโนนสูง	ทุกครั้งที่มีการร้องเรียน	ภายใน ๗ - ๑๕ วันทำการ	
ร้องเรียนผ่านเว็บไซต์เทศบาลตำบลโนนสูง www.nonsung.com	ทุกวัน	ภายใน ๗ - ๑๕ วันทำการ	
ร้องเรียนทางโทรศัพท์ ๐-๔๔๒๗-๙๓๗๐	ทุกวัน	ภายใน ๗ - ๑๕ วันทำการ	
ร้องเรียนทางอีเมล admin@nonsung.go.th	ทุกวัน	ภายใน ๗ - ๑๕ วันทำการ	

๘. การบันทึกข้อร้องเรียน

๘.๑ กรอกรูปแบบฟอร์มบันทึกข้อร้องเรียน / ร้องทุกข์ โดยมีรายละเอียด ชื่อ-สกุล ที่อยู่ หมายเลขโทรศัพท์ติดต่อ เรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ และสถานที่เกิดเหตุ

๘.๒ ทุกช่องทางที่มีการร้องเรียน นิติกรต้องบันทึกข้อร้องเรียน / ร้องทุกข์ ลงสมุดบันทึกข้อร้องเรียน / ร้องทุกข์

๙. การประสานหน่วยงานเพื่อแก้ปัญหาข้อร้องเรียน / ร้องทุกข์ และการแจ้งผู้ร้องเรียน / ร้องทุกข์ทราบ

๙.๑ กรณีเป็นการขอข้อมูลข่าวสาร ประสานหน่วยงานผู้ครอบครองเอกสาร เจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้อง เพื่อให้ข้อมูลแก่ผู้ร้องขอได้ทันที

๙.๒ ข้อร้องเรียน / ร้องทุกข์ ที่เกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการของหน่วยงาน เช่น ไฟฟ้าสาธารณะดับ การจัดการขยะมูลฝอย ตัดต้นไม้ กลิ่นเหม็นรบกวน เป็นต้น จัดทำบันทึกข้อความเสนอไปยังนายกองค์การบริหารส่วนตำบลเสื่อหิงเพื่อสั่งการหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง โดยเบื้องต้นอาจโทรศัพท์แจ้งไปยังหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

๙.๓ ข้อร้องเรียน / ร้องทุกข์ ที่ไม่อยู่ในความรับผิดชอบของเทศบาลตำบลโนนสูง ให้ดำเนินการประสานหน่วยงานภายนอกที่เกี่ยวข้อง เพื่อให้เกิดความรวดเร็วและถูกต้อง ในการแก้ไขปัญหาต่อไป

๙.๔ ข้อร้องเรียนที่ส่งผลกระทบต่อหน่วยงาน เช่น กรณี ผู้ร้องเรียนทำหนังสือร้องเรียนความไม่โปร่งใสในการจัดซื้อจัดจ้าง ให้นิติกรจัดทำหนังสือบันทึกข้อความเพื่อเสนอนายกเทศมนตรีตำบลโนนสูงพิจารณาสั่งการไปยังหน่วยงานที่รับผิดชอบ เพื่อดำเนินการตรวจสอบและแจ้งผู้ร้องเรียนทราบต่อไป

๑๐. การติดตามแก้ไขปัญหาข้อร้องเรียน

ให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องรายงานผลการดำเนินการให้ทราบภายใน ๗ - ๑๐ วันทำการ เพื่องานนิติกรจะได้แจ้งให้ผู้ร้องเรียนทราบต่อไป

๑๑. การรายงานผลการดำเนินการให้ผู้บริหารทราบ

๑๑.๑ ให้รวบรวมและรายงานสรุปการจัดการข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ ให้นายกเทศมนตรีตำบลโนนสูงทราบทุกเดือน

๑๑.๒ ให้รวบรวมรายงานสรุปข้อร้องเรียนหลังจากสิ้นปีงบประมาณ เพื่อนำมาวิเคราะห์การจัดการข้อร้องเรียน / ร้องทุกข์ ในภาพรวมของหน่วยงาน เพื่อใช้เป็นแนวทางในการแก้ไข ปรับปรุง พัฒนา องค์กรต่อไป

๑๒. มาตรฐานงาน

การดำเนินการแก้ไขข้อร้องเรียน / ร้องทุกข์ ให้แล้วเสร็จภายในระยะเวลาที่กำหนด

กรณีได้รับเรื่องร้องเรียน / ร้องทุกข์ ให้ศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์เทศบาลตำบลโนนสูง ดำเนินการตรวจสอบและพิจารณาส่งเรื่องให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ดำเนินการแก้ไขปัญหาข้อร้องเรียน / ร้องทุกข์ให้แล้วเสร็จภายใน ๑๕ วัน ทำการ

๑๓. กฎหมายที่เกี่ยวข้อง

๑๓.๑ พระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๔๖

๑๓.๒ ระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยการจัดการเรื่องร้องทุกข์ พ.ศ. ๒๕๕๒

๑๓.๓ คำสั่งคณะรักษาความสงบแห่งชาติที่ ๖๙/๒๕๕๗ ลงวันที่ ๑๘ มิถุนายน พ.ศ. ๒๕๕๗

๑๔. แบบฟอร์ม

๑๔.๑ แบบฟอร์มใบรับแจ้งเหตุเรื่องร้องเรียน / ร้องทุกข์ (ด้วยตนเอง)

๑๔.๒ แบบคำร้องทั่วไป

๑๕. สถานที่รับบริการ

๑๕.๑ งานธุรการ สำนักปลัด ชั้น ๑ ห้อง สำนักปลัดเทศบาล อาคารหลักสำนักงานเทศบาลตำบลโนนสูง

๑๕.๒ งานนิติกร สำนักปลัด ห้องกองยุทธศาสตร์และงบประมาณ

๑๕.๓ ช่องทาง E - Service บนเว็บไซต์หลักเทศบาลตำบลโนนสูง หัวข้อ ร้องเรียน - ร้องทุกข์

๑๖. ค่าธรรมเนียม

- ไม่มี -

๑๗. ช่องทางการติดต่อสอบถามข้อมูล

๑๗.๑ เทศบาลตำบลโนนสูง ๑๔๕ ถนนศรีธานี ตำบลโนนสูง อำเภอโนนสูง จังหวัดนครราชสีมา ๓๐๑๖๐

๑๗.๒ เบอร์โทรศัพท์ ๐๔๔-๓๗๙๒๗๐

๑๗.๓ เว็บไซต์หลักเทศบาลตำบลโนนสูง <https://www.nonsung.go.th/index.php>

๑๗.๔ E - mail admin@nonsung.go.th

๑๘. จัดทำโดย

ศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์เทศบาลตำบลโนนสูง งานนิติกร ฝ่ายปกครองสำนักปลัดเทศบาลตำบลโนนสูง

ภาคผนวก

แบบคำร้องเรียน/แจ้งเบาะแส (ด้วยตัวเอง)

ศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริตและ
ประพฤติมิชอบเทศบาลตำบลโนนสูง
อำเภอโนนสูง จังหวัดนครราชสีมา
๓๐๑๖๐

วันที่.....เดือน.....พ.ศ.....

เรื่อง

เรียน นายกเทศมนตรีตำบลโนนสูง

ข้าพเจ้า.....อายุ.....ปี อยู่บ้านเลขที่.....หมู่ที่.....
ถนน.....ตำบล.....อำเภอ.....จังหวัด.....
โทรศัพท์.....อาชีพ.....ตำแหน่ง.....
เลขที่บัตรประชาชน.....ออกโดย.....
วันออกบัตร.....บัตรหมดอายุ.....มีความประสงค์ขอร้องเรียน/แจ้งเบาะแส
เกี่ยวข้องกับการทุจริตและประพฤติมิชอบ เพื่อให้เทศบาลตำบลโนนสูง พิจารณาดำเนินการตรวจสอบหรือ
ช่วยเหลือและแก้ไขปัญหาในเรื่อง

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

ทั้งนี้ ข้าพเจ้าขอรับรองว่าคำขอร้องเรียน/แจ้งเบาะแส ตามข้อความข้างต้นเป็นจริงทุกประการ
โดยข้าพเจ้าขอส่งเอกสารหลักฐานประกอบการร้องเรียน/แจ้งเบาะแส (ถ้ามี) ได้แก่

- ๑).....จำนวน.....ชุด
๒).....จำนวน.....ชุด
๓).....จำนวน.....ชุด

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณาดำเนินการต่อไป

ขอแสดงความนับถือ

(.....)

(ผู้ร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ)

คำร้องทั่วไป

เขียนที่ เทศบาลตำบลโนนสูง

วันที่.....เดือน.....พ.ศ.....

ข้าพเจ้า.....

อยู่บ้านเลขที่.....ตำบลโนนสูง อำเภอโนนสูง จังหวัดนครราชสีมา
ขอยื่นคำร้องต่อ นายกเทศมนตรีตำบลโนนสูง ดังนี้

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

ฉะนั้น ขอได้โปรดพิจารณาด้วย

(ลงชื่อ).....ผู้ยื่นคำร้อง
(.....)

