

คู่มือปฏิบัติงาน



เรื่อง ร้องเรียน - ร้องทุกข์

เทศบาลตำบลโคกสำโรง
อำเภอโคกสำโรง จังหวัดลพบุรี

www.khoksumrongmuni.go.th

โทร. ๐๓๖-๔๔๑๑๔๖

คำนำ

คู่มือปฏิบัติงาน เรื่อง ร้องเรียน/ร้องทุกข์ (เรื่องร้องเรียนทั่วไป และเรื่องร้องเรียนการจัดซื้อจัดจ้าง และเรื่องร้องเรียนการทุจริตประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่) ของเทศบาลตำบลโคกสำโรงจัดทำขึ้น เพื่อเป็นกรอบหรือแนวทางในการปฏิบัติงานด้านรับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ ผ่านศูนย์รับเรื่องร้องเรียนของ เทศบาลตำบลโคกสำโรงทั้งในเรื่องร้องเรียนทั่วไปและเรื่องร้องเรียนการทุจริตประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่และ ร้องเรียนด้านการจัดซื้อจัดจ้าง ตอบสนองนโยบายของรัฐ ตามพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และ วิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๔๖ ได้ กำหนดแนวทางปฏิบัติราชการ มุ่งให้เกิดประโยชน์สุข แก่ประชาชนโดยยึดประชาชนเป็นศูนย์กลาง เพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชน ให้เกิดความผาสุก และความเป็นอยู่ที่ดีของประชาชน เกิดผลสัมฤทธิ์ต่องานบริการมีประสิทธิภาพและเกิดความคุ้มค่า ในการให้บริการ ไม่มีขั้นตอนปฏิบัติงานเกินความจำเป็น มีการปรับปรุงภารกิจให้ทันต่อสถานการณ์ ประชาชน ได้รับการอำนวยความสะดวกและได้รับการตอบสนองความต้องการ และมีการประเมินผลการให้บริการ สม่าเสมอ ทั้งนี้ การจัดการข้อร้องเรียนจนได้ข้อยุติ ให้มีความรวดเร็วและมีประสิทธิภาพ เพื่อตอบสนอง ความต้องการและความคาดหวังของผู้รับบริการจำเป็นต้องมีขั้นตอน/กระบวนการ และแนวทาง ในการปฏิบัติงานที่ชัดเจนและเป็นมาตรฐานเดียวกัน

สำนักปลัดเทศบาล

เทศบาลตำบลโคกสำโรง

คำนำ

สารบัญ

หน้า

บทที่ ๑ บทนำ

๑. หลักการและเหตุผล

๒. วัตถุประสงค์การจัดทำคู่มือ

๓. ขอบเขต

๓.๑. กรณีเรื่องร้องเรียนทั่วไป

๓.๒. กรณีข้อร้องเรียนเกี่ยวกับการจัดซื้อจัดจ้าง

๓.๓. กรณีเรื่องร้องเรียนทุจริตประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่

สถานที่ตั้ง

หน้าที่ความรับผิดชอบ

บทที่ ๒ ประเด็นที่เกี่ยวข้องกับการร้องเรียน

คำจำกัดความ

ช่องทางการร้องเรียน

บทที่ ๓ แผนผังกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์

บทที่ ๔ ขั้นตอนการปฏิบัติงาน

ภาคผนวก

แบบคำร้องทุกข์/ร้องเรียน (ด้วยตนเอง) (แบบคำร้องเรียน๑)

แบบคำร้องทุกข์/ร้องเรียน (โทรศัพท์) (แบบคำร้องเรียน๒)

แบบแจ้งการรับเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียน (ตอบข้อร้องเรียน ๑)

แบบแจ้งผลการดำเนินการต่อเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียน (ตอบข้อร้องเรียน ๒)

การกรอกข้อมูลร้องเรียนผ่านเว็บไซต์ของเทศบาลตำบลโคกสำโรง

บทที่ ๑ บทนำ

๑. หลักการและเหตุผล

ตามพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๔๖ ได้กำหนดแนวทางปฏิบัติราชการ มุ่งให้เกิดประโยชน์สุขแก่ประชาชน โดยยึดประชาชนเป็นศูนย์กลาง เพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชน ให้เกิดความผาสุกและความเป็นอยู่ที่ดีของประชาชน เกิดผลสัมฤทธิ์ต่องานบริการมีประสิทธิภาพและเกิดความคุ้มค่าในการให้บริการ ไม่มีขั้นตอนปฏิบัติงานเกินความจำเป็น มีการปรับปรุงภารกิจให้ทันต่อสถานการณ์ ประชาชนได้รับการอำนวยความสะดวกและได้รับการตอบสนองความต้องการ และมีการประเมินผลการให้บริการ สม่าเสมอ กอปรกับสำนักงานคณะกรรมการป้องกันและปราบปรามการทุจริตแห่งชาติ ได้ทำบันทึกข้อตกลงความร่วมมือกับกระทรวงมหาดไทย โดยกรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น และประชุมชี้แจงการดำเนินโครงการประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น Integrity and Transparency Assessment (ITA) ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๐ โดยทางสำนักงานคณะกรรมการป้องกันและปราบปรามการทุจริตแห่งชาติ เสนอการบูรณาการเครื่องมือการประเมินคุณธรรมการดำเนินงาน (Integrity Assessment) และดัชนีวัดความโปร่งใสของหน่วยงานภาครัฐของสำนักงานคณะกรรมการป้องกันและปราบปรามการทุจริตแห่งชาติ

มาตรการในการป้องกันและปราบปรามการทุจริต ถือเป็นภารกิจสำคัญของเทศบาลตำบลโคกสำโรง อำเภอโคกสำโรง จังหวัดลพบุรี โดยเฉพาะอย่างยิ่งในด้านการให้ความรู้การปลูกจิตสำนึกให้พนักงานเทศบาล และพนักงานจ้าง ตระหนักถึงผลร้ายที่เกิดขึ้นจากการทุจริต เช่น การทุจริตทำให้เกิดความขัดแย้งในองค์กรซึ่งสาเหตุที่ก่อให้เกิดการทุจริตเกิดจากหลากหลายปัจจัยที่ต้องการ หาทางป้องกันและแก้ไขปัญหาการทุจริตอย่างจริงจังต่อไป องค์กรบริหารส่วนตำบลไผ่หูช้าง จึงได้จัดทำคู่มือปฏิบัติงาน เรื่อง ร้องเรียน/ร้องทุกข์ (เรื่องร้องเรียนทั่วไปและเรื่องร้องเรียนการจัดซื้อจัดจ้างและการร้องเรียนการทุจริตประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่) เพื่อเป็นกรอบหรือแนวทางในการปฏิบัติงาน

๒. วัตถุประสงค์การจัดทำคู่มือ

๑. เพื่อให้เจ้าหน้าที่เทศบาลตำบลโคกสำโรง ใช้เป็นแนวทางในการปฏิบัติงานในการรับเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ หรือการบริการรับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ให้มีมาตรฐานเดียวกันและเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ
๒. เพื่อสร้างมาตรฐานการปฏิบัติงานที่มุ่งไปสู่การบริหารคุณภาพทั่วทั้งองค์กรอย่างมีประสิทธิภาพ
๓. เพื่อเผยแพร่ให้กับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของเทศบาลตำบลโคกสำโรงรับทราบ กระบวนการและแนวปฏิบัติ
๔. เพื่อให้มั่นใจว่าได้มีการปฏิบัติตามข้อกำหนด ระเบียบหลักเกณฑ์เกี่ยวกับการจัดการ ข้อร้องเรียนที่กำหนดไว้อย่างสม่าเสมอ และมีประสิทธิภาพ
๕. เพื่อให้ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย สามารถตรวจสอบและติดตามทุกกระบวนการขั้นตอนที่ตนได้ร้องเรียนร้องทุกข์ได้
๖. เพื่อให้การจัดการเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์เป็นไปตามขั้นตอนและกระบวนการแนวปฏิบัติสามารถแก้ไขปัญหาของประชาชนได้อย่างทันถ่วงที
๗. เพื่อเป็นการเผยแพร่ช่องทางและแบบฟอร์มการร้องเรียนร้องทุกข์ที่อำนวยความสะดวกแก่ประชาชน
๘. เพื่อให้เกิดความโปร่งใส และการมีส่วนร่วมในการตรวจสอบและการสอดส่องดูแลของประชาชน ทั้งในเรื่องการร้องเรียนร้องทุกข์ หรือการร้องเรียนการจัดซื้อจัดจ้างของภาครัฐ

๓. ขอบเขต

๓.๑. กรณี เรื่อง ร้องเรียน/ร้องทุกข์ทั่วไป การดำเนินการแก้ไขปัญหาเรื่องร้องทุกข์ร้องเรียนในเทศบาลตำบลโคกสำโรง ได้นำแนวทางการดำเนินการของกระทรวงมหาดไทยและตามพระราชกฤษฎีกาว่าหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดีมาใช้ ซึ่งมีสาระสำคัญ คือ

๑.๑ ร้องเรียนร้องทุกข์ของประชาชน เป็นเรื่องที่ได้รับความสะดวกหรือเสียหาย หรืออาจจะเดือดร้อน หรือเสียหายโดยมีอาจหลีกเลี่ยงได้ไม่ว่าจะมีคู่กรณี หรือไม่มีคู่กรณีก็ตามและได้มาร้องเรียนหรือร้องขอเพื่อให้เทศบาลตำบลโคกสำโรง แก้ไขปัญหาความสะดวกหรือช่วยเหลือไม่ว่าจะเป็นด้วยวาจาหรือลายลักษณ์อักษร รวมถึงเรื่องร้องทุกข์ร้องเรียนที่ส่วนราชการอื่นขอให้เทศบาลตำบลโคกสำโรง ดำเนินการแก้ไขปัญหาตามอำนาจหน้าที่ หรือสามารถประสานให้หน่วยงานที่มีอำนาจหน้าที่โดยตรงดำเนินการต่อไป โดยแบ่งประเภท ดังต่อไปนี้

- ๑.๑.๑ ปัญหาเกี่ยวกับงานป้องกันสาธารณสุข
- ๑.๑.๒ ปัญหาเกี่ยวกับเหตุรำคาญ ตามพระราชบัญญัติการสาธารณสุข พ.ศ. ๒๕๓๕
- ๑.๑.๓ ปัญหาเกี่ยวกับระบบสาธารณสุข
- ๑.๑.๔ ปัญหาความสะอาดและสิ่งแวดล้อม
- ๑.๑.๕ ปัญหาใกล้เคียงข้อพิพาท
- ๑.๑.๖ ปัญหาศูนย์ดำรงธรรม
- ๑.๑.๗ ปัญหาอื่นๆ

๓.๒. กรณี ข้อร้องเรียนเกี่ยวกับการจัดซื้อจัดจ้าง (การอุทธรณ์การจัดซื้อจัดจ้าง)

- ๒.๑ การบ่งชี้เข้าลักษณะการแบ่งซื้อแบ่งจ้าง
- ๒.๒ การจัดซื้อเกินราคารามาตรฐาน
- ๒.๓ ไม่ได้เผยแพร่ประกาศสอบราคาประกวดราคาทางเว็บไซต์ของจังหวัดและกรมบัญชีกลาง
- ๒.๔ ไม่ได้จัดส่งประกาศสอบราคาประกวดราคาไปยังผู้มีอาชีพขายโดยตรง

ผู้มีสิทธิ อุทธรณ์ว่าเป็นไปตาม มาตรา ๑๑๕ มาตรา ๑๑๖ และมาตรา ๑๑๗ แห่งพระราชบัญญัติการจัดซื้อจัดจ้างและการบริหารพัสดุภาครัฐ พ.ศ.๒๕๖๐ และผู้อุทธรณ์ใช้แบบอุทธรณ์ผลการจัดซื้อจัดจ้าง (อบ.๒) ของกรมบัญชีกลางแจ้งโดย หนังสือกรมบัญชีกลาง ด่วนที่สุด ที่ กค ๐๔๐๕.๒/ว ๑๘๕ ลงวันที่ ๑๑ เมษายน ๒๕๖๑

๓.๓. กรณี เรื่องร้องเรียนทุจริตประพฤตินิยมของเจ้าหน้าที่ เป็นเรื่องที่มีผู้ร้องทุกข์ได้รับความเดือดร้อนหรือเสียหาย หรืออาจเดือดร้อน หรือเสียหาย เนื่องจากเจ้าหน้าที่เทศบาลตำบลโคกสำโรง ละเลยต่อหน้าที่ตามที่กฎหมายกำหนดให้ต้องปฏิบัติ หรือปฏิบัติหน้าที่ดังกล่าวล่าช้าเกินสมควรกระทำการนอกเหนืออำนาจหน้าที่ หรือขัดหรือไม่ถูกต้องตามกฎหมาย กระทำการไม่ถูกต้องตามขั้นตอน หรือวิธีการอันเป็นสาระสำคัญที่กำหนดไว้สำหรับการนั้นกระทำการไม่สุจริตหรือโดยไม่มีเหตุผลอันสมควร

สถานที่ตั้ง : ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน - ร้องทุกข์ สำนักงานเทศบาลตำบลโคกสำโรง

หน้าที่ความรับผิดชอบ : เพื่อให้บริการรับเรื่องปัญหาความต้องการ และข้อเสนอแนะของประชาชน เพื่อแก้ไขปัญหาความสะดวกหรือเสียหายของประชาชนและให้บริการข้อมูลข่าวสาร ให้คำปรึกษาให้แก่ประชาชนในพื้นที่ความรับผิดชอบในเขตเทศบาลตำบลโคกสำโรง

บทที่ ๒
ประเด็นที่เกี่ยวข้องกับการร้องเรียน

คำจำกัดความ

ผู้รับบริการ หมายถึง ผู้ที่มารับบริการจากส่วนราชการและประชาชนทั่วไป

ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย หมายถึง ผู้ที่ได้รับผลกระทบ ทั้งทางบวกและทางลบ ทั้งทางตรงและทางอ้อมจากการดำเนินการของส่วนราชการ เช่น ประชาชนในเขตเทศบาลตำบลโคกสำโรง

การจัดการข้อร้องเรียน หมายถึง กระบวนการที่ดำเนินการในการแก้ไขปัญหาตามอำนาจหน้าที่ในการจัดการแก้ไขเรื่องร้องเรียน หรือบรรเทาความเดือดร้อน

ผู้ร้องเรียน หมายถึง ประชาชนทั่วไป ผู้มีส่วนได้เสียที่มาติดต่ออย่างสุจริตรับเรื่องร้องเรียน เทศบาลตำบลโคกสำโรง ผ่านช่องทางต่างๆ โดยมีวัตถุประสงค์ ครอบคลุมการร้องเรียนการให้ข้อเสนอแนะการให้ข้อคิดเห็นการร้องขอข้อมูล

เจ้าหน้าที่ หมายถึง เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบจัดการข้อร้องเรียนของหน่วยงาน

ระเบียบข้อกฎหมายที่เกี่ยวข้อง

๑. พระราชบัญญัติการสาธารณสุข พ.ศ. ๒๕๓๕ และที่แก้ไขเพิ่มเติม
๒. พระราชบัญญัติรักษาความสะอาดและความเป็นระเบียบเรียบร้อยของบ้านเมือง พ.ศ. ๒๕๓๕
๓. พระราชบัญญัติควบคุมอาคาร พ.ศ. ๒๕๒๒ และที่แก้ไขเพิ่มเติม
๔. พระราชบัญญัติการจัดซื้อจัดจ้างและการบริหารพัสดุภาครัฐ พ.ศ. ๒๕๖๐
๕. ระเบียบกระทรวงการคลังว่าด้วยการจัดซื้อจัดจ้าง และการบริหารพัสดุภาครัฐ พ.ศ. ๒๕๖๐
๖. ระเบียบกฎหมายที่เกี่ยวข้อง ต่างๆ

ช่องทางการร้องเรียน การร้องเรียนร้องทุกข์ และการแสดงความคิดเห็น ผ่านช่องทางต่างๆ ดังนี้

- ๑). ช่องทางยื่นคำร้องด้วยตัวเอง/ส่งตัวแทน ณ สำนักงานเทศบาลตำบลโคกสำโรง
- ๒). ช่องทางทางไปรษณีย์ “สำนักงานเทศบาลตำบลโคกสำโรง เลขที่ ๒๗/๙ ซอยวิถีสวัสดิ์

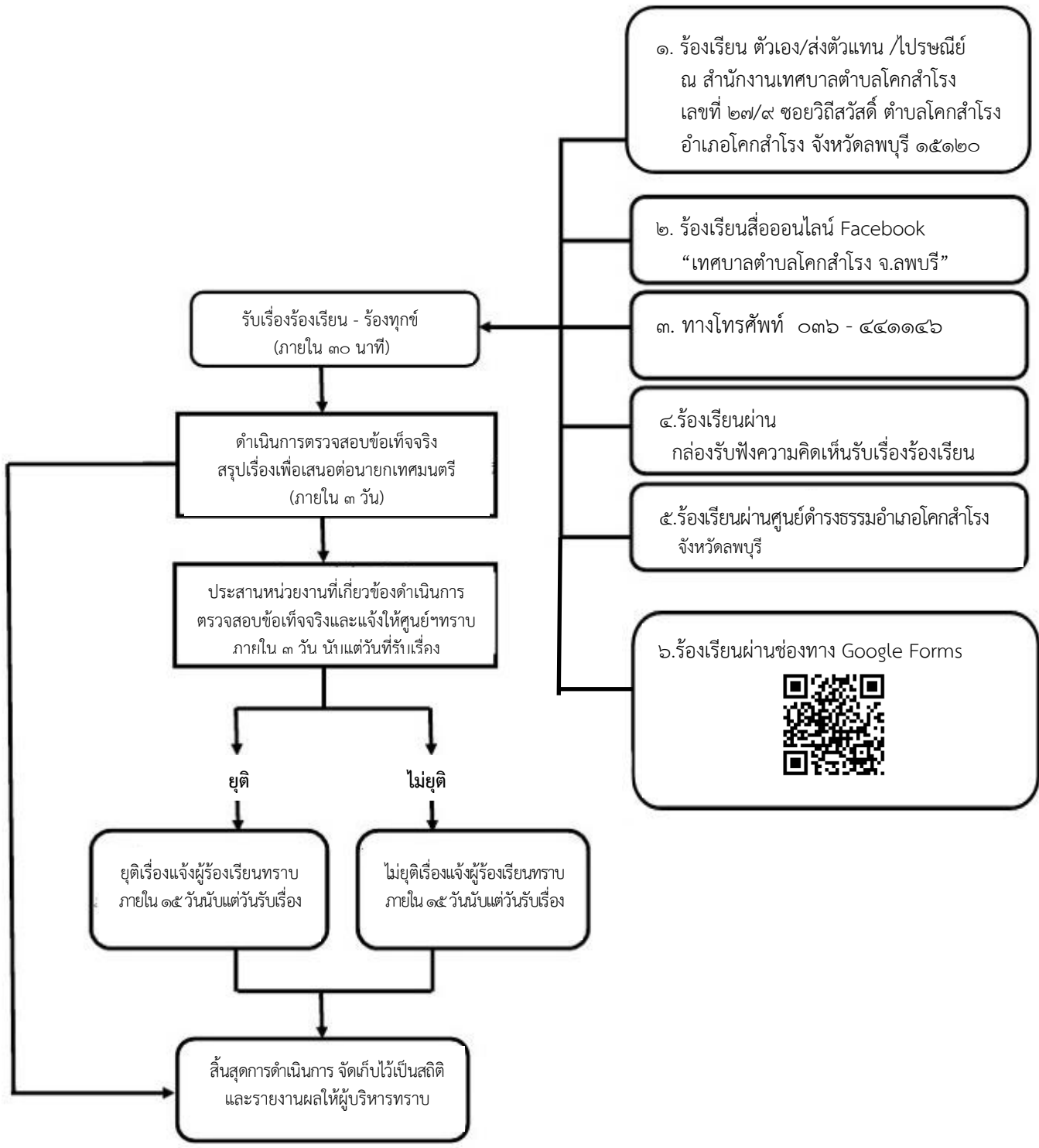
ตำบลโคกสำโรง อำเภอโคกสำโรง จังหวัดลพบุรี ๑๕๑๒๐”

- ๓). ช่องทางกล่องรับฟังความคิดเห็นรับเรื่องร้องเรียน
- ๔). ช่องทางโทรศัพท์ ๐๓๖-๔๔๑๑๔๖
- ๕). ช่องทางเว็บไซต์ www.khoksumrongmuni.go.th
- ๖). ช่องทาง Google Forms



- ๗). ช่องทางสื่อออนไลน์ Facebook “เทศบาลตำบลโคกสำโรง จ.ลพบุรี”
- ๘). ศูนย์ดำรงธรรมอำเภอโคกสำโรง จังหวัดลพบุรี

บทที่ ๓
แผนผังกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน - ร้องทุกข์



หมายเหตุ : ระยะเวลาดำเนินการนับแต่วันที่ได้รับเรื่องจนถึงยุติเรื่องและแจ้งผลการร้องเรียน-ร้องทุกข์ ดำเนินการภายในระยะเวลา ๑๕ วันทำการ

**แนวทาง/ขั้นตอน การปฏิบัติงาน เรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ หรือช่องทางแจ้งเบาะแส
เทศบาลตำบลโคกสำโรง
อำเภอโคกสำโรง จังหวัดลพบุรี**

ช่องทางกรรับเรื่องร้องเรียน	แนวทางการปฏิบัติ/ขั้นตอน	หน่วยงานผู้รับผิดชอบ	ระยะเวลา
<p>๑. กรณีผู้ร้องมาด้วยตัวเอง หรือผู้ร้องส่งเป็นหนังสือ มาที่ “สำนักงานเทศบาล ตำบลโคกสำโรง เลขที่ ๒๗/๙ ซอยวิถีสวรรค์ ตำบลโคกสำโรง อำเภอโคกสำโรง จังหวัดลพบุรี ๑๕๑๒๐”</p>	<p>๑. กรณีผู้ร้องมาด้วยตัวเองเพื่อยื่นคำร้องเรียน ร้องทุกข์ แจ้งเบาะแส หรือด้วยวาจาให้เจ้าหน้าที่ ศูนย์ฯ รับเรื่องร้องเรียนไว้ และสอบถามข้อมูลเบื้องต้น และบันทึกการให้ถ้อยคำ ตามแบบฟอร์ม คำร้องครบถ้วนตามที่กำหนดกรณีผู้ร้องทำเป็นหนังสือส่งมาที่ สำนักงานเทศบาล ให้หน่วยงานที่ รับหนังสือ ลงทะเบียนรับหนังสือและส่งข้อมูลให้ศูนย์ฯรับเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ ดำเนินการต่อไป</p>	<p>-เจ้าหน้าที่ศูนย์ฯ -หน่วยงานผู้รับหนังสือ (กรณีส่งเป็นหนังสือ)</p>	<p>ภายใน ๓๐ นาที</p>
	<p>๒. เมื่อเจ้าหน้าที่ศูนย์ฯ ได้รับเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์แล้ว ให้ดำเนินการวิเคราะห์ข้อมูล ตรวจสอบข้อเท็จจริง เกี่ยวกับเรื่องร้องเรียน เพื่อเสนอเรื่องให้หัวหน้าศูนย์ฯพิจารณา ๓. หัวหน้าศูนย์ฯ พิจารณาเรื่องดังกล่าวว่าอยู่ในอำนาจหน้าที่ของเทศบาลฯ หรือไม่ และเป็น เรื่องเกี่ยวกับหน่วยงานในสังกัดเทศบาลฯ โดยทำหนังสือให้นายกเทศมนตรีตำบลโคกสำโรง เป็นผู้สั่งการ หรือพิจารณาส่งเรื่องให้หน่วยงานดังกล่าวพิจารณาดำเนินการต่อไป</p>	<p>-เจ้าหน้าที่ศูนย์ฯ -หน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับ เรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ฯ</p>	<p>ภายใน ๓ วันทำการ</p>
	<p>๔. เจ้าหน้าที่ศูนย์ฯทำหนังสือแจ้งผลการดำเนินการไปยังผู้ร้องทราบ</p>	<p>-เจ้าหน้าที่ศูนย์ฯ</p>	<p>ภายใน ๑๕ วัน นับแต่วันที่ได้รับเรื่อง</p>
<p>๒. กรณีผู้ร้องเรียน ผ่าน เว็บไซต์ของ เทศบาลฯ (www.khoksumrongmuni.go.th) หรือช่องทางสื่อโซเชียล เฟซบุ๊ก “เทศบาลลตำบล-โคกสำโรง จ.ลพบุรี”</p>	<p>๑. ให้เจ้าหน้าที่ผู้ดูแลเว็บไซต์ตรวจเข้าเช็คเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ทางเว็บไซต์และสื่อ โซเชียลของ เทศบาลฯ ทุกวัน ๒. เมื่อพบข้อร้องเรียนทางเว็บไซต์และสื่อโซเชียล ให้ส่งพิมพ์ข้อร้องเรียนดังกล่าวไว้ และส่งข้อมูลให้ศูนย์ฯรับเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ ดำเนินการต่อไป</p>	<p>-เจ้าหน้าที่ศูนย์ฯรับเรื่อง ร้องเรียน ร้องทุกข์ -เจ้าหน้าที่ผู้ดูแลเว็บไซต์</p>	<p>ภายใน ๓๐ นาที เมื่อตรวจพบการ ร้องเรียน ร้องทุกข์</p>
	<p>๒. เมื่อเจ้าหน้าที่ศูนย์ฯ ได้รับเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์แล้ว ให้ดำเนินการวิเคราะห์ข้อมูล ตรวจสอบข้อเท็จจริง เกี่ยวกับเรื่องร้องเรียน เพื่อเสนอเรื่องให้หัวหน้าศูนย์ฯพิจารณา ๓. หัวหน้าศูนย์ฯพิจารณาเรื่องดังกล่าวว่าอยู่ในอำนาจหน้าที่ของเทศบาลฯหรือไม่ และเป็น เรื่องเกี่ยวกับหน่วยงานในสังกัดเทศบาลฯ โดยทำหนังสือให้นายกเทศมนตรีตำบลโคกสำโรง เป็นผู้สั่งการ หรือพิจารณาส่งเรื่องให้หน่วยงานดังกล่าวพิจารณาดำเนินการต่อไป</p>	<p>-เจ้าหน้าที่ศูนย์ฯรับเรื่อง ร้องเรียน ร้องทุกข์ -หน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับ เรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ฯ</p>	<p>ภายใน ๓ วันทำการ</p>
	<p>๔. เจ้าหน้าที่ศูนย์ฯทำหนังสือแจ้งผลการดำเนินการไปยังผู้ร้องทราบ</p>	<p>-เจ้าหน้าที่ศูนย์ฯ</p>	<p>ภายใน ๑๕ วัน นับแต่วันที่ได้รับเรื่อง</p>

แนวทาง/ขั้นตอน การปฏิบัติงาน เรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ หรือช่องทางแจ้งเบาะแส (ต่อ)

เทศบาลตำบลโคกสำโรง

อำเภอโคกสำโรง จังหวัดลพบุรี

ช่องทางการรับเรื่องร้องเรียน	แนวทางการปฏิบัติ/ขั้นตอน	หน่วยงานผู้รับผิดชอบ	ระยะเวลา
๓. กรณีร้องเรียนทางโทรศัพท์ (๐๓๔-๙๙๔๐๔๒-๔๔)	๑. ให้เจ้าหน้าที่ของหน่วยงานที่ได้รับโทรศัพท์สอบถามข้อมูลเบื้องต้น บันทึกการให้ ถ้อยคำตามแบบฟอร์มคำร้อง และส่งเรื่องให้เจ้าหน้าที่ศูนย์ฯดำเนินการต่อไป	-เจ้าหน้าที่ศูนย์ฯ -เจ้าหน้าที่ผู้รับเรื่องทางโทรศัพท์	ภายใน ๓๐ นาที
	๒. เมื่อเจ้าหน้าที่ศูนย์ฯ ได้รับเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์แล้ว ให้ดำเนินการวิเคราะห์ข้อมูล ตรวจสอบข้อเท็จจริง เกี่ยวกับเรื่องร้องเรียน เพื่อเสนอเรื่องให้หัวหน้าศูนย์ฯพิจารณา ๓. หัวหน้าศูนย์ฯ พิจารณาเรื่องดังกล่าวว่าอยู่ในอำนาจหน้าที่ของ เทศบาลฯ หรือไม่ และเป็น เรื่องเกี่ยวกับหน่วยงานในสังกัดเทศบาลฯ โดยทำหนังสือให้นายกเทศมนตรีตำบลโคกสำโรง เป็นผู้สั่งการ หรือพิจารณาส่งเรื่องให้หน่วยงานดังกล่าวพิจารณาดำเนินการต่อไป	-เจ้าหน้าที่ศูนย์ฯ -หน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับ เรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ฯ	ภายใน ๓ วันทำการ
	๔. เจ้าหน้าที่ศูนย์ฯทำหนังสือแจ้งผลการดำเนินการไปยังผู้ร้องทราบ	-เจ้าหน้าที่ศูนย์ฯ	ภายใน ๑๕ วัน นับแต่วันที่ได้รับเรื่อง
๔. กรณีร้องเรียนผ่านตู้แสดง ความคิดเห็นบริเวณหน้า สำนักงานเทศบาลตำบลโคกสำโรง	๑. เมื่อเจ้าหน้าที่ของหน่วยงานตรวจสอบการร้องเรียนฯ ผ่านทางตู้แสดงความคิดเห็น ให้ส่งข้อร้องเรียนดังกล่าวให้เจ้าหน้าที่ศูนย์ฯดำเนินการต่อไป ๒. เมื่อเจ้าหน้าที่ศูนย์ฯได้รับเรื่องแล้ว ให้ดำเนินการตรวจสอบข้อเท็จจริงเบื้องต้นว่า หนังสือร้องเรียนแบบใด มีชื่อผู้ร้องเรียนหรือไม่ มูลเหตุร้องเรียนคือเรื่องใด	-เจ้าหน้าที่หน่วยงานผู้ตรวจสอบ ผู้รับฟังความคิดเห็น -เจ้าหน้าที่ศูนย์ฯรับเรื่อง ร้องเรียน ร้องทุกข์	ภายใน ๓๐ นาที เมื่อตรวจพบการ ร้องเรียน ร้องทุกข์
	๒. เมื่อเจ้าหน้าที่ศูนย์ฯ ได้รับเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์แล้ว ให้ดำเนินการวิเคราะห์ข้อมูล ตรวจสอบข้อเท็จจริง เกี่ยวกับเรื่องร้องเรียน เพื่อเสนอเรื่องให้หัวหน้าศูนย์ฯพิจารณา ๓. หัวหน้าศูนย์ฯ พิจารณาเรื่องดังกล่าวว่าอยู่ในอำนาจหน้าที่ของเทศบาลฯ หรือไม่ และเป็น เรื่องเกี่ยวกับหน่วยงานในสังกัดเทศบาลฯโดยทำหนังสือให้นายกเทศมนตรีตำบลโคกสำโรง เป็นผู้สั่งการ หรือพิจารณาส่งเรื่องให้หน่วยงานดังกล่าวพิจารณาดำเนินการต่อไป	-เจ้าหน้าที่ศูนย์ฯรับเรื่อง ร้องเรียน ร้องทุกข์ -หน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับ เรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ฯ	ภายใน ๓ วันทำการ
	๔. เจ้าหน้าที่ศูนย์ฯทำหนังสือแจ้งผลการดำเนินการไปยังผู้ร้องทราบ	-เจ้าหน้าที่ศูนย์ฯ	ภายใน ๑๕ วัน นับแต่วันที่ได้รับเรื่อง

แนวทาง/ขั้นตอน การปฏิบัติงาน เรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ หรือช่องทางแจ้งเบาะแส (ต่อ)

เทศบาลตำบลโคกสำโรง

อำเภอโคกสำโรง จังหวัดลพบุรี

ช่องทางการรับเรื่องร้องเรียน	แนวทางการปฏิบัติ/ขั้นตอน	หน่วยงานผู้รับผิดชอบ	ระยะเวลา
๕. กรณีร้องเรียนผ่าน ศูนย์ดำรงธรรมอำเภอโคกสำโรง จังหวัดลพบุรี	๑. ให้เจ้าหน้าที่ของหน่วยงานที่ได้รับหนังสือเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์จากศูนย์ดำรงธรรม อำเภอโคกสำโรงฯ และส่งเรื่องให้เจ้าหน้าที่ศูนย์ฯดำเนินการต่อไป	-เจ้าหน้าที่ศูนย์ฯ -เจ้าหน้าที่ผู้รับเรื่อง	ภายใน ๓๐ นาที
	๒. เมื่อเจ้าหน้าที่ศูนย์ฯ ได้รับเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์แล้ว ให้ดำเนินการวิเคราะห์ข้อมูล ตรวจสอบข้อเท็จจริง เกี่ยวกับเรื่องร้องเรียน เพื่อเสนอเรื่องให้หัวหน้าศูนย์ฯพิจารณา ๓. หัวหน้าศูนย์ฯ พิจารณาดำเนินการตรวจสอบตามอำนาจหน้าที่ของ เทศบาลฯ หรือไม่ และเสนอให้นายกเทศมนตรีตำบลโคกสำโรงเป็นผู้สั่งการ หรือพิจารณาส่งเรื่องให้หน่วยงาน ดังกล่าวพิจารณาดำเนินการต่อไป	-เจ้าหน้าที่ศูนย์ฯ -หน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับ เรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ฯ	ภายใน ๓ วันทำการ
	๔. เจ้าหน้าที่ศูนย์ฯทำหนังสือแจ้งผลการดำเนินการไปยังผู้ร้องทราบ	-เจ้าหน้าที่ศูนย์ฯ	ภายใน ๑๕ วัน นับแต่วันที่ได้รับเรื่อง
๖. กรณีร้องเรียนผ่าน ช่องทาง Google Forms สำนักงานเทศบาลตำบลโคกสำโรง	๑. เมื่อเจ้าหน้าที่ของหน่วยงานรับเรื่องและส่งเรื่องให้ส่งข้อร้องเรียนดังกล่าวให้ เจ้าหน้าที่ศูนย์ฯดำเนินการต่อไป	-เจ้าหน้าที่ศูนย์ฯรับเรื่อง ร้องเรียน ร้องทุกข์	ภายใน ๓๐ นาที เมื่อตรวจพบการ ร้องเรียน ร้องทุกข์
	๒. เมื่อเจ้าหน้าที่ศูนย์ฯได้รับเรื่องแล้ว ให้ดำเนินการตรวจสอบข้อเท็จจริงเบื้องต้นว่า หนังสือร้องเรียนแบบใด มีชื่อผู้ร้องเรียนหรือไม่ มูลเหตุร้องเรียนคือเรื่องใด		
	๒. เมื่อเจ้าหน้าที่ศูนย์ฯ ได้รับเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์แล้ว ให้ดำเนินการวิเคราะห์ข้อมูล ตรวจสอบข้อเท็จจริง เกี่ยวกับเรื่องร้องเรียน เพื่อเสนอเรื่องให้หัวหน้าศูนย์ฯพิจารณา ๓. หัวหน้าศูนย์ฯ พิจารณาเรื่องดังกล่าวว่าอยู่ในอำนาจหน้าที่ของเทศบาลฯ หรือไม่ และเป็น เรื่องเกี่ยวกับหน่วยงานในสังกัดเทศบาลฯโดยทำหนังสือให้นายกเทศมนตรีตำบลโคกสำโรง เป็นผู้สั่งการ หรือพิจารณาส่งเรื่องให้หน่วยงานดังกล่าวพิจารณาดำเนินการต่อไป	-เจ้าหน้าที่ศูนย์ฯรับเรื่อง ร้องเรียน ร้องทุกข์ -หน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับ เรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ฯ	ภายใน ๓ วันทำการ
๔. เจ้าหน้าที่ศูนย์ฯทำหนังสือแจ้งผลการดำเนินการไปยังผู้ร้องทราบ	-เจ้าหน้าที่ศูนย์ฯ	ภายใน ๑๕ วัน นับแต่วันที่ได้รับเรื่อง	



ภาคผนวก

คำร้องทั่วไป

เขียนที่ สำนักงานเทศบาลตำบลโคกสำโรง

วันที่.....เดือน.....พ.ศ.....

ข้าพเจ้า.....อายุ.....ปี เชื้อชาติ.....
สัญชาติ.....อยู่บ้านเลขที่.....หมู่ที่.....ถนน.....ตำบล.....อำเภอ.....
จังหวัด.....เบอร์โทร..... ขอทำคำร้องยื่นต่อนายกเทศมนตรีตำบลโคกสำโรง

ด้วยข้าพเจ้า.....
.....
.....

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณาให้ความอนุเคราะห์

(ลงชื่อ).....ผู้ยื่นคำร้อง
(.....)

ความเห็นของเจ้าหน้าที่

.....

(ลงชื่อ).....
(.....)

ตำแหน่ง.....

ความเห็นของหัวหน้าส่วนการบริหาร

.....

(ลงชื่อ).....ผอ.กอง/หน.กอง
(.....)

ความเห็นปลัดเทศบาล

.....

(ลงชื่อ).....ปลัดเทศบาล
(.....)

คำสั่งนายกเทศมนตรี

.....

(ลงชื่อ).....นายกเทศมนตรี
(.....)

คำร้องช่องทาง Google Forms

สำนักงานเทศบาลตำบลโคกสำโรง

ฟอร์มไม่มีชื่อ

คำร้องทั่วไป

thaowdang4@gmail.com สลับบัญชี



ระบบจะบันทึกชื่อและรูปภาพที่เชื่อมโยงกับบัญชี Google เมื่อคุณอัปโหลดไฟล์และส่งแบบฟอร์มนี้

* ระบุว่าเป็นคำถามที่จำเป็น

อีเมล *

อีเมลของคุณ

เรื่อง ร้องเรียนร้องทุกข์ *

คำตอบของคุณ

ชื่อ - นามสกุล *

คำตอบของคุณ

ที่อยู่

คำตอบของคุณ

อีเมลล์

คำตอบของคุณ

หมายเลขโทรศัพท์ *

คำตอบของคุณ

ชื่อร้องเรียนร้องทุกข์ (ข้อเท็จจริง) *

คำตอบของคุณ

มีความประสงค์ *

คำตอบของคุณ

เอกสาร/ภาพประกอบ (ถ้ามี) *

เพิ่มไฟล์

ระบบจะส่งอีเมลสำเนาการตอบกลับของคุณไปยังที่อยู่ที่คุณให้ไว้

ส่ง

ล้างแบบฟอร์ม