

คู่มือสำหรับผู้รับบริการ

งานรับเรื่องร้องเรียน



รายละเอียดของงาน

งานที่ให้บริการ : การแจ้งเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์

หน่วยงานที่รับผิดชอบ : งานนิติการ เทศบาลตำบลบางปลา อำเภอเมืองสมุทรสาคร จังหวัดสมุทรสาคร

ขอบเขตการให้บริการ

สถานที่/ช่องทางการให้บริการ

งานนิติการ ฝ่ายอำนวยการ สำนักปลัดเทศบาล เทศบาลตำบลบางปลา

โทรศัพท์ : ๐๓๔ ๔๖๘ ๐๖๑ ต่อ ๒๕

โทรสาร : ๐๓๔ ๔๖๘ ๐๖๐

เว็บไซต์ : <http://www.bangpla.info>

ระยะเวลาเปิดให้บริการ

วันจันทร์ ถึง วันศุกร์

ตั้งแต่เวลา ๐๘.๓๐ - ๑๒.๐๐ น.

๑๓.๐๐ - ๑๖.๓๐ น.

ยกเว้นวันหยุดราชการ

หลักเกณฑ์ วิธีการ และเงื่อนไขในการยื่นคำร้อง

เรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ แบ่งออกเป็น ๖ ประเภท ได้แก่

๑. ขอความช่วยเหลือ (เบ็ดเตล็ด)
๒. ร้องเรียนเจ้าหน้าที่ของรัฐ
๓. แจ้งเบาะแสการกระทำความผิด
๔. ข้อร้องเรียน/ข้อพิพาทระหว่างบุคคล
๕. ร้องเรียนโครงการของรัฐ
๖. ร้องเรียนเจ้าหน้าที่ของรัฐทุจริตและประพฤติมิชอบ

โดยอาจครอบคลุมถึงงานในความรับผิดชอบของกอง/งานอื่นๆ เช่น คำร้องทั่วไปเรื่องขอให้ซ่อมแซมไฟฟ้าส่องสว่าง เป็นงานในความรับผิดชอบของกองช่าง, คำร้องทั่วไปเรื่องขอให้แก้ไขท่อระบายน้ำตัน เป็นงานในความรับผิดชอบของงานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย หรือ โทรศัพท์แจ้งเรื่องโรงงานมีกลิ่นเหม็น/สัตว์เลี้ยงของบุคคลส่งเสียงดังรบกวนเป็นเหตุรำคาญ เป็นงานในความรับผิดชอบของกองสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม

วิธีการ และเงื่อนไข

ประชาชนทั่วไปสามารถยื่นคำร้อง/เรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ต่อเทศบาลในเรื่องต่างๆ ได้ โดย

๑. ให้ผู้ร้องแจ้ง หรือเขียนรายละเอียดเรื่องร้องเรียน มากเพียงพอที่เทศบาลจะเข้าตรวจสอบดำเนินการแก้ไข หรือให้ความช่วยเหลือได้
๒. ผู้ร้องต้องแสดงบัตรประชาชน หรือแจ้งเลขประจำตัวประชาชน ๑๓ หลัก ต่อเจ้าหน้าที่
๓. ผู้ร้องต้องแจ้งข้อมูลส่วนบุคคล อาทิ ชื่อ และช่องทางการติดต่อ เพื่อแจ้งผลการดำเนินการได้
๔. ผู้ร้องสามารถแจ้งความประสงค์ที่จะปกปิดชื่อ – สกุล ของผู้ร้อง ไม่ให้เปิดเผยต่อบุคคลภายนอกได้
๕. ผู้ร้องจะได้รับแจ้งผลความคืบหน้าของเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ภายใน ๑๕ วันทำการ หากผู้ร้องไม่ได้รับการติดต่อกลับ จากหน่วยงานที่เกี่ยวข้องภายในกำหนดเวลา ๑๕ วันทำการ ผู้ร้องสามารถสอบถามผลการดำเนินการตามคำร้องได้ที่สำนักงานเทศบาลตำบลบางปลา และช่องทางอื่นๆ ทุกช่องทาง เช่น โทรศัพท์ ๐๓๔ ๔๖๘ ๐๖๑, เว็บไซต์ของหน่วยงาน, Facebook ของหน่วยงาน เป็นต้น

ช่องทางรับเรื่องร้องเรียน



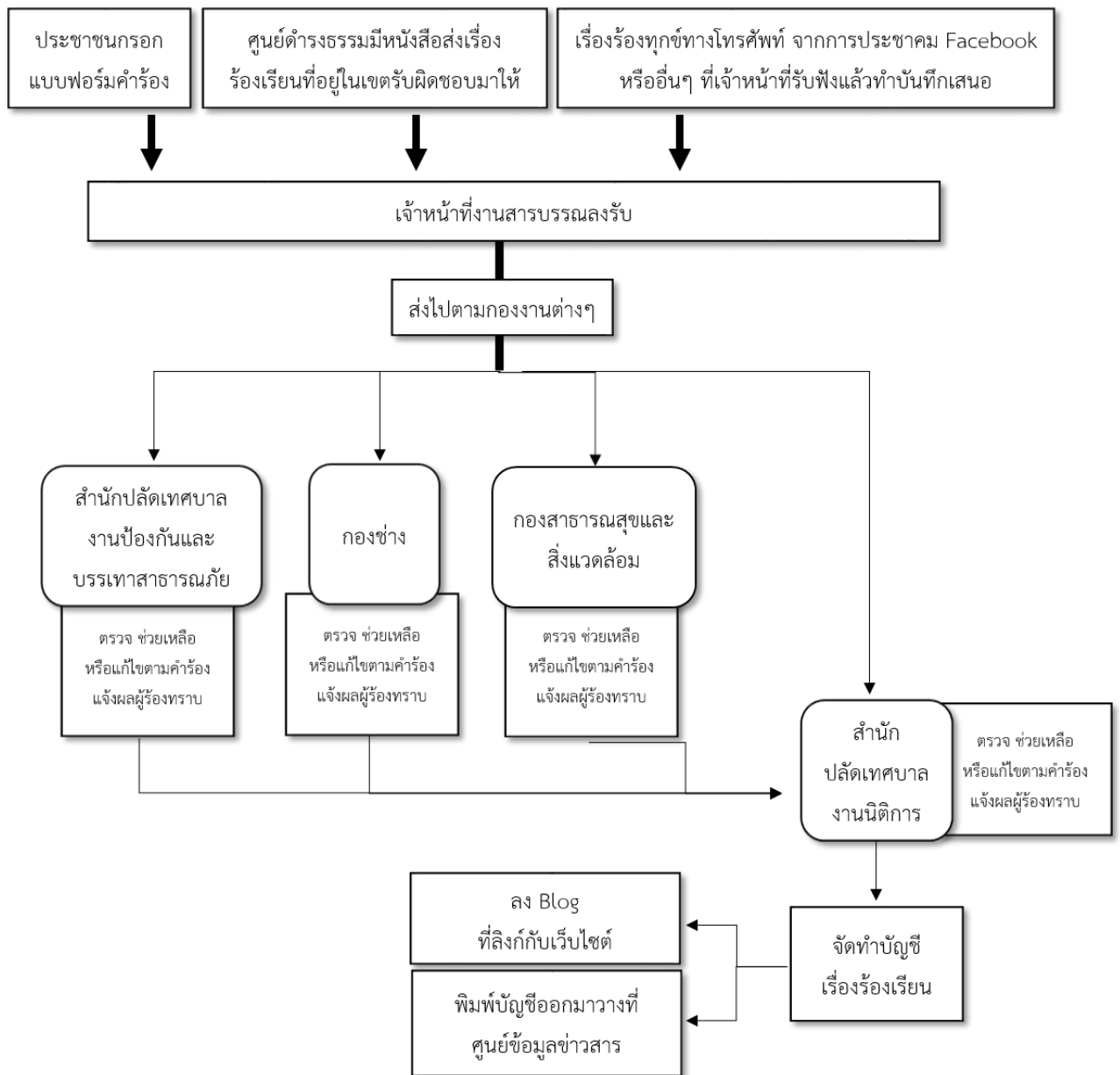
ขั้นตอน หรือกระบวนการให้บริการ

- ประชาชนยื่นแบบคำร้อง และเอกสารแนบ หรือประชาชนส่งหนังสือติดต่อราชการ หรือประชาชนร้องเรียนทางโทรศัพท์ โดยแจ้งข้อมูลที่จำเป็น และเจ้าหน้าที่บันทึกเรื่องลงแบบบันทึกเรื่องเรียนทางโทรศัพท์หรืออื่นๆ
- เจ้าหน้าที่รับ และแจ้งเรื่องต่อหัวหน้าส่วน/กองงานที่รับผิดชอบ
- ผู้รับผิดชอบตรวจสอบ/ให้ความช่วยเหลือ/แก้ไข/ออกตรวจพื้นที่และดำเนินการแก้ไข แล้วแต่กรณี
- แจ้งผลการดำเนินงานให้ผู้ร้องทราบ
- แจ้งผลการดำเนินงานให้ผู้รับผิดชอบจัดทำบัญชีเรื่องร้องเรียน เพื่อจัดเก็บในศูนย์ข้อมูลข่าวสารสำหรับประชาชนเข้าตรวจสอบ และสำหรับรายงานผลการดำเนินการในรูปแบบของบัญชีเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ให้ผู้บังคับบัญชา (นายอำเภอ, ผู้ว่าราชการจังหวัด) ทราบ เป็นประจำทุกเดือน

ระยะเวลา

- ประชาชนสามารถยื่นคำร้อง/ร้องเรียน/ร้องทุกข์ต่อเทศบาลได้ **ทุกวันทำการ**
 - เจ้าหน้าที่ตรวจสอบและรับเรื่องร้องเรียนจากช่องทางต่างๆ ภายใน **๑ วันทำการ นับแต่ยื่นเรื่อง**
 - กรณีเป็นเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ซึ่งอยู่ในอำนาจที่เทศบาลสามารถดำเนินการให้เสร็จไปได้
 - เป็นเรื่องที่ไม่ยุ่งยาก ให้เจ้าหน้าที่ส่งต่อให้ผู้รับผิดชอบดำเนินการโดยไม่ชักช้า
 - เป็นเรื่องที่ต้องใช้เวลาเข้าตรวจสอบดำเนินการแก้ไข ให้เจ้าหน้าที่แจ้งข้อมูลเบื้องต้นให้ผู้ร้องทราบ โดยรับเรื่องดังกล่าวไว้ และเสนอให้หัวหน้าหน่วยงานผู้รับผิดชอบทราบ ภายใน **๓ - ๕ วันทำการ นับแต่ได้รับเรื่อง** เพื่อส่งให้ผู้รับผิดชอบดำเนินการต่อไป
 - กรณีเป็นเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ซึ่งไม่อยู่ในอำนาจที่เทศบาลสามารถดำเนินการให้เสร็จไปได้ ให้เจ้าหน้าที่แจ้งข้อมูลเบื้องต้นให้ผู้ร้องทราบ โดยรับเรื่องดังกล่าวไว้ และส่งเรื่องให้หน่วยงานภายนอกผู้รับผิดชอบเรื่องดังกล่าวทราบ ภายใน **๕ - ๗ วันทำการ นับแต่รับเรื่อง** เพื่อให้หน่วยงานภายนอกผู้รับผิดชอบดำเนินการต่อไป
 - ให้เจ้าหน้าที่แจ้งผลการดำเนินการต่อผู้ร้อง ภายใน **๑๕ วันทำการ นับแต่ได้รับเรื่อง** ไม่ว่าจะได้ดำเนินการแก้ไขตามเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์แล้วเสร็จหรือไม่ ทั้งนี้ ไม่ว่าจะเป็นเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ประเภทใดหรือมีลักษณะที่แก้ไขได้ทันทีหรือใช้ระยะเวลาในการดำเนินการ ต้องมีการแจ้งผลความคืบหน้าให้ผู้ร้องได้ทราบภายในกำหนดระยะเวลาดังกล่าวด้วย
- หากผู้ร้องไม่ได้รับการติดต่อกลับ จากหน่วยงานที่เกี่ยวข้องภายในกำหนดเวลา ๑๕ วันทำการ ผู้ร้องสามารถสอบถามผลการดำเนินการตามคำร้องได้ที่สำนักงานเทศบาลตำบลบางปลา และช่องทางอื่นๆ ทุกช่องทาง เช่น โทรศัพท์ ๐๓๔ ๔๖๘ ๐๖๑, เว็บไซต์ของหน่วยงาน, Facebook ของหน่วยงาน เป็นต้น

แผนผังขั้นตอนงานรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์



*เดิมที คำร้อง และเรื่องร้องเรียนจะถูกส่งให้กอง/งานที่เกี่ยวข้องเพื่อทราบและแก้ไขปัญหาโดยตรง โดยไม่ผ่านงานนิติการ แต่เนื่องจากเทศบาลมีการจัดทำบัญชีเรื่องร้องเรียนขึ้นอย่างเป็นระบบ จึงประสงค์ให้เรื่องร้องเรียนทุกเรื่องผ่านผู้จัดทำบัญชี เพื่อบันทึกเป็นฐานข้อมูล และรายงานผู้บังคับบัญชา

เอกสารประกอบการขอรับบริการ

๑. แบบคำร้อง หรือ ใบรับแจ้งเหตุเรื่องรบกวนร้องทุกข์ทางโทรศัพท์/สื่ออิเล็กทรอนิกส์/อื่นๆ หรือ หนังสือติดต่อราชการ
๒. บัตรประจำตัวประชาชน
(กรณีที่ผู้ร้องแจ้งว่าประสงค์ปกปิดชื่อ ให้เจ้าหน้าที่เก็บเป็นหลักฐาน โดยห้ามเปิดเผยข้อมูลส่วนบุคคล)
๓. ภาพถ่ายประกอบ (ถ้ามี)
๔. เอกสารหลักฐานที่เกี่ยวข้อง (ถ้ามี)

ค่าธรรมเนียม

ค่าธรรมเนียมในการยื่นคำร้อง/ร้องเรียน/ร้องทุกข์

ไม่มีค่าธรรมเนียม

ระเบียบ/ข้อกฎหมายที่เกี่ยวข้อง

๑. หนังสือกระทรวงมหาดไทย ที่มท๐๒๐๕.๓/ว.๔๑๘๙ ลงวันที่ ๑๗ ธันวาคม ๒๕๕๒ เรื่อง แนวทางในการพิจารณาดำเนินการต่อเรื่องรบกวนร้องทุกข์
๒. หนังสือกรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น ที่มท๐๘๐๑.๒/๒๕๐ ลงวันที่ ๑๗ ตุลาคม ๒๕๕๔ เรื่อง แนวทางการปฏิบัติในการดำเนินการจัดการเรื่องรบกวนร้องทุกข์ของ ส.ถ.

ความประสงค์

๑. ให้ประชาชนสามารถแจ้งเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ผ่านระบบได้ โดยไม่ต้องมาด้วยตนเอง โดยมีช่องสำหรับให้เจ้าหน้าที่ลงเลขที่รับเอกสารในระบบ

๒. ให้มีการส่งข้อมูลคำร้อง/เรื่องร้องเรียนให้งานนิติการทราบ และให้งานนิติการส่งให้เรื่องต่อให้กอง/งาน/เจ้าหน้าที่ที่รับผิดชอบดำเนินการแก้ไข

- เมื่อกอง/งาน/เจ้าหน้าที่ที่รับผิดชอบ กดรับเรื่องร้องเรียนแล้ว ให้มีการแจ้งเตือนให้งานนิติการทราบ

- เมื่อเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบตรวจสอบ/ช่วยเหลือ/แก้ไขแล้ว ให้แจ้งผลผู้ร้องเท่าที่มีข้อมูลเพียงพอที่จะแจ้งได้ และส่งผลการดำเนินงานกลับมายังงานนิติการอีกครั้ง เพื่อจัดทำบัญชีเรื่องร้องเรียน เผยแพร่

*เดิมที คำร้อง และเรื่องร้องเรียนจะถูกส่งให้กอง/งานที่เกี่ยวข้องเพื่อทราบและแก้ไขปัญหาโดยตรง โดยไม่ผ่านงานนิติการ เช่น หนังสือจากศูนย์ดำรงธรรมจังหวัด/ร้องเรียนทางโทรศัพท์/แบบคำร้อง ร้องเรียนเจ้าหน้าที่ของรัฐ แจ้งเบาะแสการกระทำความผิด ร้องเรียนข้อพิพาทระหว่างบุคคล ร้องเรียนโครงการของรัฐ แต่เนื่องจากเทศบาลมีการจัดทำบัญชีเรื่องร้องเรียนขึ้นอย่างเป็นระบบ จึงประสงค์ให้เรื่องร้องเรียนทุกเรื่องผ่านผู้จัดทำบัญชี เพื่อบันทึกเป็นฐานข้อมูล และรายงานผู้บังคับบัญชา

๓. ให้มีการแจ้งผลการดำเนินการแก้ไขเรื่องร้องเรียนต่อผู้ร้องผ่านระบบได้ โดยเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบและผู้จัดทำบัญชีเรื่องร้องเรียน เป็นผู้ดำเนินการแจ้งผลได้ ทั้งนี้ ให้เจ้าหน้าที่ทั้งสองสามารถตรวจสอบข้อมูลการแจ้งผล และสถานการณ์แจ้งผลผู้ร้องได้

๔. ให้มีระบบสำหรับเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบ ที่จะแจ้งผลการดำเนินการต่อเรื่องร้องเรียนที่แล้วเสร็จ ให้ผู้จัดทำบัญชี งานนิติการทราบ ไม่ว่าจะเป็นเรื่องที่ยื่นผ่านระบบ หรือเรื่องที่มาจากเอกสารภายนอก

๕. ให้มีตารางแสดงผลข้อมูลบัญชีเรื่องร้องเรียน ๓ ประเภท ที่ให้ประชาชนสามารถเข้าตรวจสอบ สืบค้น และพิมพ์บัญชีเรื่องร้องเรียนลงกระดาษเอกสารได้

ประเภทที่ ๑ ตารางแสดงผลข้อมูลบัญชีเรื่องร้องเรียน ซึ่งร้องเรียนต่อเทศบาลโดยตรง

- ผู้จัดทำบัญชีสามารถป้อนหรือแก้ไขเพิ่มเติมข้อมูลในตาราง สำหรับข้อมูลจากเอกสารภายนอกที่ประชาชนไม่ได้ยื่นเรื่องผ่านระบบ เข้าร่วมไว้ในระบบได้

- ผู้จัดทำบัญชีสามารถปิดข้อมูลบางส่วน เช่น ข้อมูลส่วนบุคคลที่ผู้ร้องระบุว่าประสงค์ปิด

- ให้ผู้จัดทำบัญชี สามารถเห็นข้อมูลในตารางทั้งหมดได้ รวมถึงข้อมูลผู้ร้องประสงค์ให้มีการปิดต่อบุคคลภายนอก โดยผู้จัดทำบัญชีสามารถพิมพ์ตารางลงบนกระดาษเอกสารได้

ประเภทที่ ๒ ตารางแสดงผลข้อมูลบัญชีเรื่องร้องเรียน ที่เป็นเรื่องร้องเรียนจากศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดหรือศูนย์ดำรงธรรมอำเภอ

- เรื่องร้องเรียนจากศูนย์ดำรงธรรมนั้น จะได้รับมาในรูปแบบหนังสือราชการ ทั้งนี้ ให้ผู้จัดทำบัญชี สามารถป้อนข้อมูลเรื่องร้องเรียนศูนย์ดำรงธรรมจากหนังสือราชการลงในระบบ เพื่อจัดเก็บข้อมูล และให้เจ้าหน้าที่ปิดข้อมูลบางส่วนได้

ประเภทที่ ๓ ตารางแสดงผลข้อมูลบัญชีเรื่องร้องเรียน ที่รวมเรื่องร้องเรียนทั้งหมด (**ประเภทที่ ๑ และ ๒**)

๖. ให้มีตารางสถิติเรื่องร้องเรียนประจำปีงบประมาณ จำแนกตามเดือนและประเภทเรื่องร้องเรียน และตารางสถิติการแจ้งผลผู้ร้องภายในกำหนดระยะเวลา

แบบฟอร์มเอกสาร

๑. แบบคำร้องทั่วไป

๒. ใบรับแจ้งเหตุเรื่องราวร้องทุกข์ทางโทรศัพท์/สื่ออิเล็กทรอนิกส์/อื่นๆ

สำนักงานเทศบาลตำบลบางปลา
รับที่.....
วันที่.....
เวลา.....

คำร้องเรื่อง.....

เขียนที่.....
วันที่.....เดือน.....พ.ศ.....

ข้าพเจ้า (นาย/นาง/นางสาว)อายุ.....ปี สัญชาติ.....
ที่อยู่ปัจจุบันเลขที่.....ตำบล.....อำเภอ.....จังหวัด.....
เบอร์โทรศัพท์.....ขอทำคำร้องยื่นต่อ นายกเทศมนตรีตำบลบางปลา
ด้วยข้าพเจ้า (นาย/นาง/นางสาว).....

เพราะฉะนั้นขอได้โปรดอนุญาต

(ลงชื่อ).....ผู้ยื่นคำร้อง
(.....)

ความเห็นเจ้าหน้าที่
.....
.....

ความเห็นปลัดเทศบาล
.....
.....

(.....)
.....

(นายวรภุช นิ่งน้อย)
ปลัดเทศบาล

คำสั่ง
.....
.....

แจ้งผู้ร้องทราบผลการดำเนินการ
.....
.....

(นายชาติรี โพธิ์อบ)
นายกเทศมนตรีตำบลบางปลา

(.....)
.....ผู้ร้อง
วันที่.....เดือน.....พ.ศ.....

รายงานนายกเทศมนตรี
ดำเนินการแล้ว.....
(เจ้าหน้าที่).....
ตำแหน่ง.....
วันที่.....เดือน.....พ.ศ.....

ทราบ.....
.....

(นายชาติรี โพธิ์อบ)
นายกเทศมนตรีตำบลบางปลา
วันที่.....เดือน.....พ.ศ.....

ใบรับแจ้งเหตุเรื่องราวร้องทุกข์/ทางโทรศัพท์/สื่ออิเล็กทรอนิกส์

สถานที่.....

วันที่.....เดือน.....พ.ศ.....

ด้วยได้รับเรื่องราวร้องทุกข์จาก (นาย/นาง/นางสาว/.....
โทรศัพท์หมายเลข.....อยู่บ้านเลขที่.....ถนน.....
ชุมชน/บ้าน.....ตำบล.....อำเภอ.....
จังหวัด..... เรื่องร้องเรียน.....
.....
.....
.....
.....

(.....)

ผู้รับเรื่องราวร้องทุกข์

ความเห็น ผลดำเนินการ

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

(.....)

หัวหน้าฝ่าย/ผู้อำนวยการ

ความเห็น ผลดำเนินการ

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

(.....)

รองปลัดเทศบาล

ความเห็น

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

(.....)

ปลัดเทศบาล

คำสั่ง

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

(.....)

นายกเทศมนตรีตำบลบางปลา