



คู่มือปฏิบัติงาน เกี่ยวกับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์

ร้องเรียน/ร้องทุกข์เรื่องทั่วไป

ร้องเรียนเรื่องจัดซื้อจัดจ้าง

เทศบาลตำบลท่าสาย

อำเภอเมืองเชียงราย จังหวัดเชียงราย

โทร. ๐ - ๕๓๗๗ - ๓๙๕๑ - ๓

โทรสาร. ๐ - ๕๓๗๗ - ๓๙๕๑ ต่อ ๑๐๒

www.tumboltasai@gmail.com

คำนำ

คู่มือปฏิบัติงานด้านการร้องเรียน/ร้องทุกข์ (เรื่องร้องเรียนทั่วไป และเรื่องร้องเรียนการจัดซื้อจัดจ้าง) ของเทศบาลตำบลท่าสายจัดทำขึ้น เพื่อเป็นกรอบหรือแนวทางในการปฏิบัติงานด้านรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ผ่านศูนย์รับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์และข้อเสนอแนะต่างๆของเทศบาลตำบลท่าสาย ทั้งในเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ทั่วไปข้อเสนอแนะในการทำงาน และเรื่องเรียนด้านการจัดซื้อจัดจ้าง ตอบสนองนโยบายของรัฐ ตามพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๔๖ ได้ กำหนดแนวทางปฏิบัติราชการมุ่งให้เกิดประโยชน์สุขแก่ประชาชน โดยยึดประชาชนเป็น ศูนย์กลาง เพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชนให้เกิดความผาสุกและความเป็นอยู่ที่ดีของประชาชน เกิดผลสัมฤทธิ์ต่องานบริการมีประสิทธิภาพ และเกิดความคุ้มค่าในการให้บริการ ไม่มีขั้นตอนปฏิบัติงานเกินความจำเป็น มีการปรับปรุงภารกิจให้ทันต่อสถานการณ์ประชาชนได้รับการ อำนวยความสะดวกและได้รับการตอบสนองความต้องการ และมีการประเมินผลการให้บริการสม่ำเสมอ ทั้งนี้การจัดการข้อร้องเรียนจนได้ข้อยุติ ให้มีความรวดเร็วและมีประสิทธิภาพ เพื่อตอบสนองความต้องการและความคาดหวังของผู้รับบริการจำเป็นต้องมีขั้นตอน/กระบวนการ และ แนวทางในการปฏิบัติงานที่ชัดเจนและเป็นมาตรฐานเดียวกัน

คณะกรรมการจัดทำคู่มือปฏิบัติงาน
ศูนย์รับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ฯเทศบาลตำบลท่าสาย

สารบัญ

เรื่อง	หน้า
คำนำ	
สารบัญ	
บทที่ ๑ บทนำ	๑
หลักการและเหตุผล	
วัตถุประสงค์การจัดทำคู่มือ	
การจัดตั้งศูนย์รับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ฯเทศบาลตำบลท่าสาย	
ขอบเขต	๒
๑. กรณีเรื่องร้องเรียนทั่วไป	
๒. กรณีข้อร้องเรียนเกี่ยวกับการจัดซื้อจัดจ้าง	
สถานที่ตั้ง	๓
หน้าที่ความรับผิดชอบ	
บทที่ ๒ ประเด็นที่เกี่ยวข้องกับการร้องเรียน	๔
คำจำกัดความ	
ช่องทางการร้องเรียน	๕
บทที่ ๓ แผนผังกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์	๖
บทที่ ๔ ขั้นตอนการปฏิบัติงาน	๗
การแต่งตั้งผู้รับผิดชอบ	
การรับและตรวจสอบข้อร้องเรียนของหน่วยงาน	
การบันทึกข้อร้องเรียน	๘
การประสานหน่วยงานเพื่อแก้ไขข้อร้องเรียนและการแจ้งกลับผู้ร้องเรียน	
ติดตามการแก้ไขข้อร้องเรียน	
มาตรฐานการปฏิบัติงาน	
ภาคผนวก	๙
แบบคำร้องทุกข์/ร้องเรียน (ด้วยตนเอง) (แบบคำร้องเรียน๑)	๑๐
แบบคำร้องทุกข์/ร้องเรียน (โทรศัพท์) (แบบคำร้องเรียน๒)	๑๑
แบบแจ้งการรับเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียน (ตอบข้อร้องเรียน ๑)	๑๒
แบบแจ้งผลการดำเนินการต่อเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียน (ตอบข้อร้องเรียน ๒)	๑๓

บทที่ ๑

บทนำ

๑. หลักการและเหตุผล

ตามพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๕๖ ได้กำหนดแนวทางปฏิบัติราชการ มุ่งให้เกิดประโยชน์สุขแก่ประชาชน โดยยึดประชาชนเป็นศูนย์กลางเพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชน ให้เกิดความผาสุกและความเป็นอยู่ที่ดีของประชาชน เกิดผลสัมฤทธิ์ต่องานบริการ มีประสิทธิภาพและเกิดความคุ้มค่าในการให้บริการ ลดขั้นตอนปฏิบัติงานเกินความจำเป็น มีการปรับปรุงภารกิจให้ทันต่อสถานการณ์ ประชาชนได้รับการอำนวยความสะดวกและได้รับการตอบสนองความต้องการและมีการประเมินผลการให้บริการอย่างสม่ำเสมอ

ประกอบกับหนังสือสำนักงานส่งเสริมการปกครองส่วนท้องถิ่นอำเภอเมืองเชียงราย ที่ ขร ๐๐๒๓.๖/๕๑๙ ลงวันที่ ๙ ตุลาคม ๒๕๕๘ เรื่อง โครงการประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ซึ่งได้แจ้งให้เจ้าหน้าที่รับผิดชอบเข้าร่วมการประชุมชี้แจงการดำเนินโครงการประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น Integrity and Transparency Assessment (ITA) ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๕๘ โดยอำเภอเมืองเชียงรายได้แจ้งในที่ประชุมว่า สำนักงานคณะกรรมการป้องกันและปราบปรามการทุจริตแห่งชาติได้ทำบันทึกข้อตกลงความร่วมมือกับกระทรวงมหาดไทย โดยให้กรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่นเป็นหน่วยงานในการจัดตั้งงบประมาณและรับผิดชอบการประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสของเทศบาลตำบลและองค์การบริหารส่วนตำบล โดยจะมีประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสของเทศบาลตำบลและองค์การบริหารส่วนตำบลในจังหวัดเชียงรายทั้งหมด ๓ ด้าน คือ ๑) ประเมินจากบุคคลในองค์กร ๒) ประเมินจากบุคคลภายนอกองค์กร ๓) ประเมินจากแบบสำรวจหลักฐานเชิงประจักษ์

เพื่อให้การประเมินดังกล่าวเป็นไปด้วยความเรียบร้อย เทศบาลตำบลท่าสาย จึงได้จัดทำคู่มือปฏิบัติงานด้านการร้องเรียน/ร้องทุกข์ (เรื่องร้องเรียนทั่วไปและเรื่องร้องเรียนการจัดซื้อจัดจ้าง) ของเทศบาลตำบลท่าสาย เพื่อเป็นกรอบหรือแนวทางในการปฏิบัติงาน และเพื่อคุณธรรมและความโปร่งใสในการปฏิบัติงานของเทศบาลตำบลท่าสาย

๒. วัตถุประสงค์การจัดทำคู่มือ

๑. เพื่อให้เจ้าหน้าที่ของเทศบาลตำบลท่าสายใช้เป็นแนวทางในการปฏิบัติงานในการรับเรื่องราวร้องเรียน ร้องทุกข์ หรือให้มีมาตรฐานในการปฏิบัติในแนวทางเดียวกัน และเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ

๒. เพื่อให้การดำเนินงานจัดการข้อร้องเรียนร้องทุกข์และข้อเสนอแนะต่างๆของเทศบาลตำบลท่าสาย มีขั้นตอน/กระบวนการ และแนวทางในการปฏิบัติงานเป็นมาตรฐานเดียวกัน

๓. เพื่อสร้างมาตรฐานการปฏิบัติงานที่มุ่งไปสู่การบริหารคุณภาพทั่วทั้งองค์กรอย่างมีประสิทธิภาพ

๔. เพื่อเผยแพร่ให้กับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของเทศบาลตำบลท่าสายทราบกระบวนการ

๕. เพื่อให้มั่นใจว่าได้มีการปฏิบัติตามข้อกำหนด ระเบียบหลักเกณฑ์เกี่ยวกับการจัดการ ข้อร้องเรียนที่กำหนดไว้อย่างสม่ำเสมอ และมีประสิทธิภาพ

๓. การจัดตั้งศูนย์รับเรื่องราวร้องเรียนร้องทุกข์และข้อเสนอแนะต่างๆเทศบาลตำบลท่าสาย

ตามประกาศคณะรักษาความสงบแห่งชาติ ฉบับที่ ๙๖/๒๕๕๗ เมื่อวันที่ ๑๗ กรกฎาคม ๒๕๕๗ เรื่อง การจัดตั้งศูนย์ดำรงธรรมเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการบริการงานระดับจังหวัด และให้ องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นทุกองค์กร จัดตั้งศูนย์ดำรงธรรมท้องถิ่น โดยให้ศูนย์ดำรงธรรมเทศบาลตำบลท่าสาย อยู่ภายใต้กำกับดูแลของศูนย์ดำรงธรรมอำเภอเมืองเชียงราย และศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดเชียงราย จัดตั้งเพื่อเป็นศูนย์ในการรับเรื่องราวร้องทุกข์ ให้บริการด้านข้อมูลข่าวสาร ให้คำปรึกษารับเรื่องปัญหาความต้องการ และ ข้อเสนอแนะต่างๆของประชาชน

๔. ขอบเขต

๑. กรณีเรื่องร้องเรียนทั่วไป

- ๑.๑. สอบถามข้อมูลเบื้องต้นจากผู้ขอรับบริการถึงความประสงค์ของการขอรับบริการ
- ๑.๒. ดำเนินการบันทึกข้อมูลของผู้ขอรับบริการ เพื่อเก็บไว้เป็นฐานข้อมูลของผู้ขอรับบริการจากศูนย์บริการ
- ๑.๓. แยกประเภทงานบริการตามความประสงค์ของผู้ขอรับบริการ เช่น ปรึกษากฎหมาย, ขออนุมัติ/อนุญาต , ขอร้องเรียน/ร้องทุกข์/แจ้งเบาะแส หรือร้องเรียนเรื่องร้องเรียนจัดซื้อจัดจ้าง
- ๑.๔. ดำเนินการให้คำปรึกษาตามประเภทงานบริการเพื่อตอบสนองความประสงค์ของผู้ขอรับบริการ
- ๑.๕. เจ้าหน้าที่ดำเนินการเพื่อตอบสนองความประสงค์ของผู้ขอรับบริการ

กรณีข้อร้องเรียนทั่วไป เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบ/ที่ปรึกษากฎหมายจะให้ข้อมูลกับผู้ขอรับบริการในเรื่องที่ผู้ขอรับบริการต้องการทราบเมื่อให้คำปรึกษาเรียบร้อยแล้วเรื่องที่ขอรับบริการนั้นถือว่ายุติ

- กรณีขออนุมัติ/อนุญาต เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบ จะให้ข้อมูลกับผู้ขอรับบริการในเรื่องที่ผู้ขอรับบริการต้องการทราบ และดำเนินการรับเรื่องดังกล่าวไว้ หัวหน้าสำนักปลัดเทศบาล หรือหน่วยงานผู้รับผิดชอบเป็นผู้พิจารณาส่งต่อให้กับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องดำเนินการต่อไป ภายใน ๑-๒ วัน

- กรณีขอร้องเรียน/ร้องทุกข์/แจ้งเบาะแส เจ้าหน้าที่ของเทศบาลตำบลท่าสาย จะให้ข้อมูลกับผู้ขอรับบริการในเรื่องที่ผู้ขอรับบริการต้องการทราบ และเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบ จะดำเนินการรับเรื่องดังกล่าวไว้ และหัวหน้าหน่วยงาน เป็นผู้พิจารณาส่งต่อให้กับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องดำเนินการต่อไป ภายใน ๑-๒ วัน

- กรณีขออนุมัติ/อนุญาต, ขอร้องเรียน/ร้องทุกข์/แจ้งเบาะแสให้ผู้ขอรับบริการ รอคการติดต่อกลับหรือสามารถติดตามเรื่องกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องหากไม่ได้รับการติดต่อกลับจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้องภายใน ๑๕ วัน ให้ติดต่อกลับที่ศูนย์รับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ฯ เทศบาลตำบลท่าสาย โทรศัพท์ ๐ - ๕๓๗๗-๓๕๕๑-๓ ต่อ ๑๐๒

๒. กรณีข้อร้องเรียนเกี่ยวกับการจัดซื้อจัดจ้าง

- ๒.๑ สอบถามข้อมูลเบื้องต้นจากผู้ขอรับบริการถึงความประสงค์ของการขอรับบริการ
- ๒.๒ ดำเนินการบันทึกข้อมูลของผู้ขอรับบริการ เพื่อเก็บไว้เป็นฐานข้อมูลของผู้ขอรับบริการจากเจ้าหน้าที่รับผิดชอบ

๒.๓ แยกประเภทงานร้องเรียนเรื่องร้องเรียนจัดซื้อจัดจ้างให้กับผู้อำนวยการกองคลัง เพื่อเสนอเรื่องให้กับผู้บังคับบัญชาตามลำดับชั้น พิจารณาความเห็น

- กรณีมีข้อร้องเรียนเกี่ยวกับจัดซื้อจัดจ้าง เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบ/ที่ปรึกษากฎหมายจะให้ ข้อมูลกับผู้ขอรับบริการในเรื่องที่ผู้ขอรับบริการต้องการทราบเมื่อให้คำปรึกษาเรียบร้อยแล้วเรื่องที่ขอรับบริการถือว่ายุติ

- กรณีมีข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์/แจ้งเบาะแส เกี่ยวกับการจัดซื้อจัดจ้าง เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบของเทศบาลตำบลท่าสาย จะให้ข้อมูลกับผู้ขอรับบริการในเรื่องที่ผู้ขอรับบริการต้องการทราบ และเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบ จะดำเนินการรับเรื่องดังกล่าวไว้ และหัวหน้าหน่วยงาน เป็นผู้พิจารณาส่งต่อให้กับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องดำเนินการต่อไป ภายใน ๑-๒ วัน

- กรณีมีข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์/แจ้งเบาะแส เรื่องจัดซื้อจัดจ้าง ให้ผู้ขอรับบริการ รอคการติดต่อกลับหรือสามารถติดตามเรื่องกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องหากไม่ได้รับการติดต่อกลับจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้องภายใน ๑๕ วัน ให้ติดต่อกลับที่ศูนย์รับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ฯ เทศบาลตำบลท่าสาย โทรศัพท์ ๐ - ๕๓๗๗ - ๓๕๕๑-๓ ต่อ ๑๐๒

๕. สถานที่ตั้ง

ตั้งอยู่ ณ สำนักงานเทศบาลตำบลท่าสาย เลขที่ ๓๗๗ หมู่ที่ ๕ ตำบลท่าสาย อำเภอเมืองเชียงราย
จังหวัดเชียงราย

๖. หน้าที่ความรับผิดชอบ

เป็นศูนย์กลางในการรับเรื่องราวร้องเรียน ร้องทุกข์ และให้บริการข้อมูลข่าวสาร ให้คำปรึกษา
รับเรื่องปัญหาความต้องการ และข้อเสนอแนะต่างๆของประชาชน

บทที่ ๒
ประเด็นที่เกี่ยวข้องกับการร้องเรียน

คำจำกัดความ

ผู้รับบริการ	หมายถึง ผู้ที่มีารับบริการจากส่วนราชการและประชาชนทั่วไป <ul style="list-style-type: none">- ผู้รับบริการ ประกอบด้วย- หน่วยงานของรัฐ*/เจ้าหน้าที่ของหน่วยงานของรัฐ/เอกชน /หรือบุคคล/นิติบุคคล<ul style="list-style-type: none">* หน่วยงานของรัฐ ได้แก่ กระทรวง ทบวง กรมหรือส่วนราชการที่เรียกชื่ออย่างอื่น องค์การปกครองส่วนท้องถิ่น รัฐวิสาหกิจ และให้หมายความรวมถึงองค์การอิสระ องค์การมหาชน หน่วยงานในกำกับของรัฐและหน่วยงานอื่นใดในลักษณะเดียวกัน** เจ้าหน้าที่ของรัฐ ได้แก่ ข้าราชการ พนักงานราชการ ลูกจ้างประจำ ลูกจ้างชั่วคราวและผู้ปฏิบัติงานประเภทอื่น ไม่ว่าจะเป็นการแต่งตั้งในฐานะเป็นกรรมการหรือฐานะอื่นใด รวมทั้งผู้ซึ่งได้รับแต่งตั้งและถูกส่งให้ปฏิบัติงานให้แก่หน่วยงานของรัฐ- บุคคล/หน่วยงานอื่นที่ไม่ใช่หน่วยงานของรัฐ- ผู้ให้บริการตลาดกลางทางอิเล็กทรอนิกส์- ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ประกอบด้วย- ผู้ค้ากับหน่วยงานของรัฐ- ผู้มีสิทธิรับเงินจากทางราชการที่ไม่ใช่เจ้าหน้าที่ของรัฐ
ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	หมายถึง ผู้ที่ได้รับผลกระทบ ทั้งทางบวกและทางลบ ทั้งทางตรงและ ทางอ้อมจากการดำเนินการของส่วนราชการ เช่น ประชาชนใน ชุมชน/หมู่บ้านเขตตำบลท่าสาย
การจัดการข้อร้องเรียน	หมายถึง มีความหมายครอบคลุมถึงการจัดการในเรื่อง ข้อร้องเรียน ข้อเสนอแนะ/ข้อคิดเห็น/คำชมเชย/การสอบถามหรือร้องขอข้อมูล
ผู้ร้องเรียน	หมายถึง ประชาชนทั่วไป / ผู้มีส่วนได้เสียที่มาติดต่อยื่นศูนย์รับเรื่องร้องเรียนเทศบาล ตำบลท่าสาย ผ่านช่องทางต่างๆ โดยมีวัตถุประสงค์ ครอบคลุมการร้องเรียน/การให้ข้อเสนอแนะ/การให้ข้อคิดเห็น/การชมเชย/การร้องขอข้อมูล
ช่องทางการรับข้อร้องเรียน	หมายถึง ช่องทางต่างๆ ที่ใช้ในการรับเรื่องร้องเรียน เช่น ติดต่อด้วยตนเอง ร้องเรียนทางโทรศัพท์/โทรสาร/ เว็บไซต์/ Face Book/ Line/ ผู้รับเรื่องร้องเรียน, ร้องทุกข์
เจ้าหน้าที่	หมายถึง เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบจัดการข้อร้องเรียนของหน่วยงาน
ข้อร้องเรียน	หมายถึง แบ่งเป็นประเภท ๒ ประเภทคือ เช่น <ol style="list-style-type: none">๑) ข้อร้องเรียนทั่วไป เช่น เรื่องราวร้องทุกข์ทั่วไป ข้อคิดเห็น ข้อเสนอแนะ คำชมเชย สอบถามหรือร้องขอข้อมูล การร้องเรียนเกี่ยวกับคุณภาพและการให้บริการของหน่วยงาน๒) การร้องเรียนเกี่ยวความไม่โปร่งใสของการจัดซื้อจัดจ้าง
คำร้องเรียน	หมายถึง คำหรือข้อความที่ผู้ร้องเรียนกรอกตามแบบฟอร์มที่ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ หรือระบบการรับคำร้องเรียนเอง มีแหล่งที่สามารถตอบสนอง หรือมีรายละเอียดอย่างชัดเจนหรือมีนัยสำคัญที่เชื่อถือได้

การดำเนินการเรื่องร้องเรียน หมายถึง เรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ที่ได้รับ ผ่านช่องทางการร้องเรียนต่างๆ มาเพื่อทราบ หรือพิจารณาดำเนินการแก้ไขปัญหาตามอำนาจหน้าที่

การจัดการเรื่องร้องเรียน หมายถึง กระบวนการที่ดำเนินการในการแก้ไขปัญหาตามเรื่องร้องเรียนที่ได้รับให้ ได้รับการแก้ไขหรือบรรเทาความเดือดร้อนจากการดำเนินงาน

๘. ช่องทางการร้องเรียน

- สามารถร้องเรียน/ร้องทุกข์ และข้อเสนอแนะต่างๆเข้ามายังศูนย์รับเรื่องราวร้องเรียนร้องทุกข์ฯ เทศบาลตำบลท่าสาย ดังนี้

- ๑) Bannerรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์หน้าเว็บไซต์เทศบาลตำบลท่าสาย (www.tumboltasai.gmail.com)
- ๒) ร้องเรียนผ่านตู้แดงประจำหมู่บ้าน/กล่องรับความความคิดเห็น(จดหมาย/บัตรสนเท่ห์/หนังสือ)
- ๓) ผ่านทางไปรษณีย์ปกติ (จดหมาย/บัตรสนเท่ห์/หนังสือ)
- ๔) ยื่นด้วยตนเองโดยตรง (จดหมาย/บัตรสนเท่ห์/หนังสือ)
- ๕) โทรศัพท์ หมายเลข ๐ - ๕๓๗๗ - ๓๙๕๑-๓
- ๖) โทรสาร หมายเลข ๐ - ๕๓๗๗ - ๓๙๕๑-๓ ต่อ ๑๐๒
- ๗) สายตรงนายกเทศมนตรีตำบลท่าสาย โทรศัพท์ ๐๙๕-๖๘๖๒๕๕๓
- ๘) Email ของหน่วยงาน tumboltasai@gmail.com
- ๙) ร้องเรียนทาง Face book (ของเทศบาลตำบลท่าสาย)

บทที่ ๓

แผนผังกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์



บทที่ ๔

ขั้นตอนการปฏิบัติงาน

๙. การแต่งตั้งผู้รับผิดชอบจัดการข้อร้องเรียนของหน่วยงาน

- ๑ จัดตั้งศูนย์/จุดรับข้อร้องเรียนของหน่วยงาน
- ๒ จัดทำคำสั่งแต่งตั้งคณะกรรมการดำเนินการ
- ๓ แจกผู้รับผิดชอบตามคำสั่งเทศบาลตำบลท่าสายทราบ เพื่อความสะดวกในการประสานงาน

๑๐. การรับและตรวจสอบข้อร้องเรียนจากช่องทางต่างๆ

ดำเนินการรับและติดตามตรวจสอบข้อร้องเรียนที่เข้ามายังหน่วยงานจากช่องทางต่างๆ โดยมีข้อปฏิบัติตามที่กำหนด ดังนี้

ช่องทาง	ความถี่ในการตรวจสอบช่องทาง	ระยะเวลาดำเนินการ รับข้อร้องเรียนเพื่อประสานหาทางแก้ไข	หมายเหตุ
ร้องเรียนด้วยตนเอง ณ ศูนย์ดำรงธรรมเทศบาลตำบลท่าสาย	ทุกครั้งที่มีผู้ร้องเรียน	ภายใน ๑-๒ วันทำการ	-
ร้องเรียนผ่านเว็บไซต์เทศบาลตำบลท่าสาย	ทุกวัน	ภายใน ๑-๒ วันทำการ	-
ร้องเรียนทางโทรศัพท์ (๐๕๓ -๗๗๓๙๕๑-๓)	ทุกวัน	ภายใน ๑-๒ วันทำการ	-
ร้องเรียนทาง Face book	ทุกวัน	ภายใน ๑-๒ วันทำการ	-
ร้องเรียน E-mail	ทุกวัน	ภายใน ๑-๒ วันทำการ	-

๑๑. การบันทึกข้อร้องเรียน

๑. กรอกแบบฟอร์มบันทึกข้อร้องเรียน โดยมีรายละเอียด คือ ชื่อ-สกุล ผู้ร้องเรียน ที่อยู่ หมายเลขโทรศัพท์ติดต่อกลับ เรื่องร้องเรียน และสถานที่เกิดเหตุ

๒. ทุกช่องทางที่มีการร้องเรียน เจ้าหน้าที่ ต้องบันทึกข้อร้องเรียนลงบนสมุดบันทึกข้อร้องเรียน

๑๒. การประสานหน่วยงานเพื่อแก้ไขข้อร้องเรียนและการแจ้งกลับผู้ร้องเรียน

๑. กรณีเป็นการขอข้อมูลข่าวสาร ประสานหน่วยงานผู้ครอบครองเอกสารเจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้อง เพื่อให้ข้อมูลแก่ผู้ร้องขอได้ทันที

๒. ข้อร้องเรียน ที่เป็นการร้องเรียนเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการของหน่วยงาน เช่น ไฟฟ้า สาธารณะดับ การจัดการขยะมูลฝอย ตัดต้นไม้ กิ่งไม้ กลิ่นเหม็นรบกวน เป็นต้น จัดทำบันทึกข้อความเสนอไปยังผู้บริหารเพื่อสั่งการหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง โดยเบื้องต้นอาจโทรศัพท์แจ้งไปยังหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

๓. ข้อร้องเรียน ที่ไม่อยู่ในอำนาจความรับผิดชอบของเทศบาลตำบลท่าสาย ให้ดำเนินการประสานแจ้งหน่วยงานภายนอกที่เกี่ยวข้อง เพื่อให้เกิดความรวดเร็วและถูกต้องชัดเจนในการแก้ไขปัญหาต่อไป

๔. ข้อร้องเรียน ที่ส่งผลกระทบต่อหน่วยงาน เช่น กรณีผู้ร้องเรียนทำหนังสือร้องเรียน ความไม่โปร่งใสในการจัดซื้อจัดจ้าง ให้เจ้าหน้าที่จัดทำบันทึกข้อความเพื่อเสนอผู้บริหารพิจารณาสั่งการไปยังหน่วยงานที่รับผิดชอบเพื่อดำเนินการตรวจสอบและแจ้งผู้ร้องเรียนต่อไป

๑๓. ติดตามการแก้ไขข้อร้องเรียน

- ให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง รายงานผลการดำเนินการให้ผู้ร้องเรียนทราบทุก ๆ ๗ วัน

๑๔. มาตรฐานการปฏิบัติงาน

การดำเนินการแก้ไขข้อร้องทุกข้อร้องเรียน ให้หน่วยงานที่รับผิดชอบต้องดำเนินการให้แล้วเสร็จ ภายในระยะเวลาที่กำหนด และรายงานผลการดำเนินการให้ผู้ร้องทราบทุก ๆ ๗ วัน และรายงานผลการดำเนินการ ให้ผู้บริหารทราบภายใน ๑๕ วัน

๑๕. จัดทำโดย

คณะกรรมการจัดทำคู่มือปฏิบัติงานศูนย์รับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ฯ เทศบาลตำบลท่าสาย
๓๗๗ หมู่ที่ ๕ ตำบลท่าสาย อำเภอเมืองเชียงราย จังหวัดเชียงราย ๕๗๑๐๐ โทรศัพท์ ๐-๕๓๗๗-๓๙๕๑-๓
โทรสาร ๐-๕๓๗๗-๓๙๕๑-๓ ต่อ ๑๐๘ เว็บไซต์ www.tumboltasai.com

ภาคผนวก

ศูนย์รับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ฯ

เทศบาลตำบลท่าสาย

วันที่..... เดือน..... พ.ศ.

เรื่อง

เรียน นายกเทศมนตรีตำบลท่าสาย

ข้าพเจ้า..... อายุ..... ปี อยู่บ้านเลขที่..... หมู่ที่..... ตำบล.....
อำเภอ..... จังหวัด..... โทรศัพท์..... อาชีพ.....
ตำแหน่ง..... ถิ่นบัตร..... เลขที่.....
ออกโดย..... วันออกบัตร..... บัตรหมดอายุ.....

มีความประสงค์ขอร้องเรียน/ร้องทุกข์ กรณีได้รับความเดือดร้อนเนื่องจาก.....
.....
.....

ทั้งนี้ เพื่อให้เทศบาลตำบลท่าสาย พิจารณาดำเนินการช่วยเหลือหรือแก้ไขปัญหาดังนี้
.....
.....
.....

โดยข้าพเจ้าขอส่งเอกสารหลักฐานประกอบการร้องเรียน/ร้องทุกข์ (ถ้ามี) ได้แก่

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

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณาดำเนินการต่อไป
ขอแสดงความนับถือ

(ลงชื่อ)
(.....)
ผู้ร้องทุกข์/ร้องเรียน

(ลงชื่อ)ผู้รับคำร้อง
(.....)
ตำแหน่ง.....

แบบคำร้องทุกข์/ร้องเรียน (โทรศัพท์)

(แบบคำร้องเรียน ๒)

ศูนย์รับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ฯ
เทศบาลตำบลท่าสาย

วันที่..... เดือน..... พ.ศ.

เรื่อง

เรียน นายกเทศมนตรีตำบลท่าสาย

ข้าพเจ้า..... อายุ.....ปี อยู่บ้านเลขที่..... หมู่ที่..... ตำบล
..... อำเภอ..... จังหวัด..... โทรศัพท์..... อาชีพ
..... ตำแหน่ง..... ถิ่นบัตร.....
เลขที่..... ออกโดย..... วันออกบัตร
.....บัตรหมดอายุ.....

มีความประสงค์ขอร้องเรียน/ร้องทุกข์ กรณีได้รับความเดือดร้อนเนื่องจาก.....
.....
.....

ทั้งนี้ เพื่อให้เทศบาลตำบลท่าสาย พิจารณาดำเนินการช่วยเหลือหรือแก้ไขปัญหา ดังนี้
.....
.....
.....

โดยข้าพเจ้าขอส่งเอกสารหลักฐานประกอบการร้องเรียน/ร้องทุกข์ (ถ้ามี) ได้แก่

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

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณาดำเนินการต่อไป
ขอแสดงความนับถือ

(ลงชื่อ)เจ้าหน้าที่ผู้รับคำร้อง
(.....)
ตำแหน่ง.....
วันที่.....เดือน..... พ.ศ.
เวลา.....

แบบแจ้งการรับเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียน

(ตอบข้อร้องเรียน ๑)

ที่ ขร ๕๗๔๐๑ (เรื่องร้องเรียน) /.....

สำนักงานเทศบาลตำบลท่าสาย
อำเภอเมืองเชียงราย จังหวัดเชียงราย
๕๗๐๐๐

วันที่.....เดือน..... พ.ศ.

เรื่อง ตอบรับการรับเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียนกรณี.....

เรียน

อ้างถึง หนังสือร้องเรียน.....

ตามที่ท่านได้ร้องทุกข์/ร้องเรียน ผ่านศูนย์รับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ฯเทศบาลตำบลท่าสาย โดยทาง() หนังสือร้องเรียนทางไปรษณีย์ () ด้วยตนเอง () ทางโทรศัพท์ () อื่นๆ..... ลงวันที่..... เกี่ยวกับเรื่อง.....

..... นั้น
เทศบาลตำบลท่าสาย ได้ลงทะเบียนรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ของท่านไว้แล้ว ตามทะเบียนรับเรื่อง เลขรับที่..... ลงวันที่..... และเทศบาลตำบลท่าสาย ได้พิจารณาเรื่องของท่านแล้วเห็นว่า

() เป็นเรื่องที่อยู่ในอำนาจหน้าที่ของเทศบาลตำบลท่าสาย และได้มอบหมายให้.....เป็นหน่วยตรวจสอบและดำเนินการ

() เป็นเรื่องที่ไม่อยู่ในอำนาจหน้าที่ของเทศบาลตำบลท่าสายและได้จัดส่งเรื่องให้.....ซึ่งเป็นหน่วยงานที่มีอำนาจหน้าที่เกี่ยวข้องดำเนินการต่อไปแล้วทั้งนี้ ท่านสามารถติดต่อประสานงาน หรือขอทราบผลโดยตรงกับหน่วยงานดังกล่าวได้อีกทางหนึ่ง

() เป็นเรื่องที่มีกฎหมายบัญญัติขั้นตอนและวิธีการปฏิบัติไว้เป็นการเฉพาะแล้ว ตามกฎหมาย..... จึงขอให้ท่านดำเนินการตามขั้นตอนและวิธีการที่กฎหมายนั้นบัญญัติไว้ต่อไป

จึงแจ้งมาเพื่อทราบ

ขอแสดงความนับถือ

(นายชัยศ หม่อมพุก)
นายกเทศมนตรีตำบลท่าสาย

งานนิติการ/สำนักปลัดเทศบาล
โทร. ๐-๕๓๗๗-๓๙๕๑-๓ ต่อ ๑๐๘

แบบแจ้งผลการดำเนินการต่อเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียน (ตอบข้อร้องเรียน ๒)

ที่ ขร ๕๗๔๐๑(เรื่องร้องเรียน) /.....

สำนักงานเทศบาลตำบลท่าสาย
อำเภอเมืองเชียงราย จังหวัดเชียงราย
๕๗๐๐๐

วันที่.....เดือน..... พ.ศ.

เรื่อง แจ้งผลการดำเนินการมีข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ กรณี.....
เรียน

อ้างถึง หนังสือเทศบาลตำบลท่าสาย ที่ ขร ๕๗๔๐๑/..... ลงวันที่.....

- สิ่งที่ส่งมาด้วย ๑.
๒.
๓.

ตามที่เทศบาลตำบลท่าสาย (ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน) ได้แจ้งตอบรับการรับเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียน
ของท่านตามที่ท่านได้ร้องทุกข์/ร้องเรียนไว้ ความละเอียดแจ้งแล้ว นั้น

เทศบาลตำบลท่าสายได้รับแจ้งผลการดำเนินการจากส่วนราชการ/หน่วยงานที่เกี่ยวข้องตาม
ประเด็นที่ท่านได้ร้องทุกข์/ร้องเรียนแล้ว ปรากฏข้อเท็จจริงโดยสรุปว่า.....
.....
.....
.....

.....ดังมีรายละเอียดปรากฏตามสิ่งที่ส่งมาพร้อมนี้
ทั้งนี้ หากท่านไม่เห็นด้วยประการใด ขอให้แจ้งคัดค้านพร้อมพยานหลักฐานประกอบด้วย
จึงแจ้งมาเพื่อทราบ

ขอแสดงความนับถือ

(นายชัยศ หม่อมพกุล)
นายกเทศมนตรีตำบลท่าสาย

งานนิติการ

สำนักปลัดเทศบาล

โทร. ๐-๕๓๗๗-๓๔๕๑-๓ ต่อ ๑๐๘

“ยึดมั่นธรรมาภิบาล บริการเพื่อประชาชน”



คำสั่งเทศบาลตำบลท่าสาย

ที่ ๕๗๐ / ๒๕๕๘

เรื่อง แต่งตั้งคณะกรรมการจัดทำคู่มือปฏิบัติงานด้านการร้องเรียน/ร้องทุกข์
(เรื่องร้องเรียนทั่วไปและเรื่องร้องเรียนจัดซื้อจัดจ้าง) ของเทศบาลตำบลท่าสาย

เพื่อให้การจัดทำคู่มือปฏิบัติงานด้านการร้องเรียน/ร้องทุกข์ (เรื่องร้องเรียนทั่วไปและเรื่องร้องเรียน
การจัดซื้อจัดจ้าง) ของเทศบาลตำบลท่าสาย เป็นไปตามวัตถุประสงค์ จึงแต่งตั้งคณะกรรมการจัดทำคู่มือปฏิบัติงาน
ด้านการร้องเรียน/ร้องทุกข์(เรื่องร้องเรียนทั่วไปและเรื่องร้องเรียนการจัดซื้อจัดจ้าง) ประกอบด้วย

- | | |
|----------------------------|---------------------|
| ๑. นายกเทศมนตรีตำบลท่าสาย | ประธานกรรมการ |
| ๒. ปลัดเทศบาลตำบลท่าสาย | กรรมการ |
| ๓. รองปลัดเทศบาลตำบลท่าสาย | กรรมการ |
| ๔. หัวหน้าสำนักปลัดเทศบาล | กรรมการ |
| ๕. ผู้อำนวยการกองคลัง | กรรมการ |
| ๖. ผู้อำนวยการกองช่าง | กรรมการ |
| ๗. หัวหน้าฝ่ายอำนวยการ | กรรมการ |
| ๘. นิติกร | กรรมการและเลขานุการ |

ให้ผู้ได้รับการแต่งตั้งมีหน้าที่ พิจารณา กลั่นกรอง ศึกษาข้อมูล จัดทำเป็นคู่มือการคู่มือ ปฏิบัติงาน
ด้านการร้องเรียน/ร้องทุกข์ (เรื่องร้องเรียนทั่วไปและเรื่องร้องเรียนการจัดซื้อจัดจ้าง) ของเทศบาลตำบลท่าสาย
เพื่อใช้เป็นแนวทางในการปฏิบัติงานต่อไป

ทั้งนี้ ตั้งแต่บัดนี้เป็นต้นไป

สั่ง ณ วันที่ ๓๐ เดือน พฤศจิกายน พ.ศ. ๒๕๕๘

(นายชัยศ หม่อมพุก)
นายกเทศมนตรีตำบลท่าสาย

ร่าง.....

พิมพ์.....

ตรวจ.....

ทาน.....



คำสั่งเทศบาลตำบลท่าสาย

ที่ ๕๗๗ / ๒๕๕๘

เรื่อง การจัดตั้งศูนย์รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์
(เรื่องร้องเรียนทั่วไปและเรื่องร้องเรียนจัดซื้อจัดจ้าง)

และมอบหมายเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบและติดตามและประเมินผลคู่มือการปฏิบัติงานเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์
(เรื่องร้องเรียนทั่วไปและเรื่องร้องเรียนจัดซื้อจัดจ้าง)

ตามคำสั่งเทศบาลตำบลท่าสาย ที่ ๕๗๐ /๒๕๕๘ ลงวันที่ ๓๐ พฤศจิกายน ๒๕๕๘ เรื่อง แต่งตั้งคณะกรรมการจัดทำคู่มือปฏิบัติงานด้านการร้องเรียน/ร้องทุกข์ (เรื่องร้องเรียนทั่วไปและเรื่องร้องเรียนการจัดซื้อจัดจ้าง) ของเทศบาลตำบลท่าสาย เพื่อให้บริการสาธารณะ บรรเทาทุกข์บำรุงสุขแก่ประชาชนภายในกรอบอำนาจหน้าที่และกฎหมาย โดยที่เทศบาลตำบลท่าสาย เป็นองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่มีภาระหน้าที่รับผิดชอบพื้นที่จำนวน ๑๓ หมู่บ้านในเขตตำบลท่าสาย ซึ่งได้ดำเนินการปรับปรุงแก้ไขการปฏิบัติราชการในส่วนที่เกี่ยวข้องมาโดยตลอด ทั้งนี้เพื่อประโยชน์สุขของประชาชนและให้เป็นไปตามมาตรฐานการปฏิบัติราชการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

ดังนั้น เพื่อประสิทธิภาพและความสัมฤทธิ์ผลของการดำเนินการดังกล่าว โดยเฉพาะในส่วนของ การอำนวยความสะดวก และตอบสนองความต้องการของประชาชน ตามแนวทางการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี อาศัยอำนาจตามความในมาตรา ๔๘ เตรส (๒) แห่งพระราชบัญญัติเทศบาล พ.ศ. ๒๕๔๖ ซึ่งแก้ไขเพิ่มเติมถึง (ฉบับที่ ๑๓) พ.ศ. ๒๕๕๒ ประกอบมาตรา ๕๒ และมาตรา ๔๑ แห่งพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์ และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๔๖ เทศบาลตำบลท่าสาย จึงได้จัดตั้ง “ศูนย์รับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ (เรื่องร้องเรียนทั่วไปและเรื่องร้องเรียนจัดซื้อจัดจ้าง)” ณ สำนักงานเทศบาลตำบลท่าสาย อำเภอเมืองเชียงราย จังหวัดเชียงราย ทั้งนี้ให้ยกเลิกประกาศเทศบาลตำบลท่าสาย เรื่อง จัดตั้งศูนย์รับเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ เทศบาลตำบลท่าสาย ลงวันที่ ๒๘ พฤษภาคม ๒๕๕๕ และคำสั่งเทศบาลตำบลท่าสาย ที่ ๔๙๑/๒๕๕๗ ลงวันที่ ๑ ตุลาคม ๒๕๕๗ เรื่อง แต่งตั้งเจ้าหน้าที่ประจำศูนย์รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ และขอคิดเห็นของประชาชน

ในการนี้ เทศบาลตำบลท่าสาย ได้จัดวางตู้รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ (ตู้แดง) ณ หน้าอาคารสำนักงานเทศบาลตำบลท่าสาย และ ณ หน้าที่ทำการกำนันผู้ใหญ่บ้านทุกหมู่บ้านในพื้นที่ตำบลท่าสาย และขอแต่งตั้งให้เจ้าหน้าที่ตามตำแหน่งดังต่อไปนี้

เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบเรื่องราวจ้างเรียน/ร้องทุกข์ ดังนี้

๑. ปลัดเทศบาลตำบลท่าสาย เป็นประธานศูนย์รับเรื่องเรียนร้องทุกข์ฯ และเร่งรัดการให้ความช่วยเหลือข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ของเทศบาลตำบลท่าสาย เกี่ยวกับคณะผู้บริหาร, สมาชิกสภาเทศบาลตำบลท่าสาย, พนักงานเทศบาลและพนักงานจ้าง และเรื่องที่มีอำนาจใช้ดุลพินิจแล้วเห็นว่าเกี่ยวข้อง

๒. รองปลัดเทศบาลตำบลท่าสาย เป็นรองประธานศูนย์รับเรื่องเรียน/ร้องทุกข์ฯ และเร่งรัดการให้ความช่วยเหลือข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ของเทศบาลตำบลท่าสาย เกี่ยวกับคณะผู้บริหาร, สมาชิกสภาเทศบาลตำบลท่าสาย, พนักงานเทศบาลและพนักงานจ้าง และเรื่องที่มีอำนาจใช้ดุลพินิจแล้ว เห็นว่าเกี่ยวข้อง เป็นผู้ช่วยเหลือปลัดเทศบาลตำบลท่าสาย ในการดำเนินงานทุกประการตามที่ปลัดเทศบาลได้มอบหมาย

๓. หัวหน้าสำนักปลัดเทศบาลตำบลท่าสาย เป็นเจ้าหน้าที่รับเรื่องราวร้องเรียน/ร้องทุกข์และเร่งรัดการให้ความช่วยเหลือข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ของสำนักปลัดเทศบาล และเรื่องที่มีอำนาจใช้ดุลพินิจแล้วเห็นว่าเกี่ยวข้อง โดยมีเจ้าหน้าที่ในตำแหน่งนิติกรเป็นเจ้าหน้าที่/เลขานุการช่วยเหลือ และรับผิดชอบเกี่ยวกับงานธุรการ ซึ่งอยู่ในความ รับผิดชอบของสำนักปลัดเทศบาล

๔. ผู้อำนวยการกองคลัง เป็นเจ้าหน้าที่รับเรื่องราวร้องเรียน/ร้องทุกข์และเร่งรัดการให้ความช่วยเหลือข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ของกองคลัง และเรื่องที่มีอำนาจใช้ดุลพินิจแล้วเห็นว่าเกี่ยวข้อง โดยมีนักวิชาการพัสดุ เป็นเจ้าหน้าที่/เลขานุการช่วยเหลือ และรับผิดชอบเกี่ยวกับงานธุรการ ซึ่งอยู่ในความ รับผิดชอบของกองคลัง

๕. ผู้อำนวยการกองช่าง เป็นเจ้าหน้าที่รับเรื่องราวร้องเรียน/ร้องทุกข์และเร่งรัดการให้ความช่วยเหลือข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ของกองช่าง และเรื่องที่มีอำนาจใช้ดุลพินิจแล้วเห็นว่าเกี่ยวข้อง โดยมี นายช่างโยธา เป็นเจ้าหน้าที่/เลขานุการช่วยเหลือ และรับผิดชอบเกี่ยวกับงานธุรการ ซึ่งอยู่ในความ รับผิดชอบของกองช่าง

๖. รักษาการผู้อำนวยการกองการศึกษา เป็นเจ้าหน้าที่รับเรื่องราวร้องเรียน/ร้องทุกข์และเร่งรัดการให้ความช่วยเหลือข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ของกองการศึกษา และเรื่องที่มีอำนาจใช้ดุลพินิจแล้วเห็นว่าเกี่ยวข้อง โดยมี เจ้าหน้าที่บริหารงานทั่วไป เป็นเจ้าหน้าที่/เลขานุการช่วยเหลือและรับผิดชอบเกี่ยวกับงานธุรการ

โดยให้ ศูนย์รับเรื่องราวร้องเรียน ร้องทุกข์ และข้อเสนอแนะต่างๆเทศบาลตำบลท่าสาย มีอำนาจหน้าที่และวิธีการดำเนินการดังต่อไปนี้

๑. รับเรื่องราวข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ เกี่ยวกับการปฏิบัติราชการ อุปสรรค ความยุ่งยากหรือปัญหาอื่นใดจากประชาชน หน่วยงาน องค์กรต่างๆ แล้วทำการประเมิน วิเคราะห์ ตรวจสอบข้อเท็จจริงเบื้องต้น

๒. ในเบื้องต้นให้ถือเป็นความลับของทางราชการ หากเป็นบัตรสนเท่ห์ ให้พิจารณาเฉพาะรายที่ระบุหลักฐาน กรณีแวดล้อมปรากฏชัดแจ้ง ตลอดจนชี้พยานบุคคลแน่นอน

๓. ประสานการปฏิบัติให้ส่วนราชการในสังกัดเทศบาลตำบลท่าสาย ดำเนินการตามภารกิจที่เกี่ยวข้องและสามารถขอให้บุคคลในสังกัดส่วนราชการนั้นให้ถ้อยคำหรือข้อมูลเอกสารหลักฐานใดๆ เพื่อประโยชน์สำหรับการนั้นได้

๔. กรณีที่อาจเกี่ยวข้องกับคดี หรืออาจก่อให้เกิดเป็นคดีความได้ ให้แจ้งรายละเอียดเฉพาะที่ส่วนราชการเจ้าของเรื่องจะสามารถนำไปพิจารณาดำเนินการต่อไปได้ โดยอาจมีการปกปิดข้อความตามคำร้องบางส่วนก็ได้ ทั้งนี้หากส่วนราชการเจ้าของเรื่องประสานขอทราบข้อมูลรายละเอียดเพิ่มเติมให้พิจารณาเป็นรายกรณี

๕. กรณีที่เกี่ยวข้องกับเจ้าหน้าที่ของรัฐหรือหน่วยงานอื่น ให้ส่งเรื่องให้หัวหน้าส่วนราชการหรือเหนือกว่าส่วนราชการต้นสังกัดของผู้ถูกร้อง หรือส่งเรื่องให้ส่วนราชการหรือหน่วยงานที่มีอำนาจหน้าที่ในการสืบสวนเรื่องร้องเรียนของส่วนราชการหรือหน่วยงานนั้นเป็นการเฉพาะ

๖. ให้พิจารณาดำเนินการเป็นกรณีพิเศษเฉพาะเรื่อง ดังนี้

๖.๑ กรณีที่เกี่ยวข้องกับความมั่นคงของประเทศ

๖.๒ กรณีที่อาจมีผลกระทบต่อชีวิตและความปลอดภัยของผู้ร้อง ให้สรุปสาระสำคัญตามคำร้องเฉพาะที่ส่วนราชการเจ้าของเรื่องจะสามารถนำไปพิจารณาดำเนินการต่อไปได้ โดยอาจไม่นำส่งเอกสารคำร้องต้นฉบับ รวมทั้งหากมีความจำเป็นให้ประสานหน่วยงานที่เกี่ยวข้องเพื่อให้การคุ้มครองผู้ร้องเป็นพิเศษรายกรณี ทั้งนี้หากมีการประสานขอทราบข้อมูลรายละเอียดเพิ่มเติมให้พิจารณาเป็นรายกรณีด้วย

๗. รายงานผลการปฏิบัติงานให้ผู้บังคับบัญชาทราบโดยเร็ว

๘. ดำเนินการอื่น ๆ ตามที่ผู้บังคับบัญชามอบหมาย

ทั้งนี้ ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ (เรื่องร้องเรียนทั่วไปและเรื่องร้องเรียนการจัดซื้อจัดจ้าง) ของเทศบาลตำบลท่าสาย ได้จัดให้มีช่องทางในการรับเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ ดังนี้

๑. ร้องเรียนด้วยตนเอง ที่ศูนย์รับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ เทศบาลตำบลท่าสาย อำเภอเมืองเชียงราย จังหวัดเชียงราย

๒. ร้องเรียนทางโทรศัพท์ หมายเลข ๐ - ๕๓๗๗ - ๓๙๕๑-๓ แจ้งศูนย์รับเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ เทศบาลตำบลท่าสาย

๓. ร้องเรียนทางโทรสาร หมายเลข ๐ - ๕๓๗๗ - ๓๙๕๑-๓ ต่อ ๑๐๘

๔. ทางไปรษณีย์ ส่งเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ มาที่ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ เทศบาลตำบลท่าสาย เลขที่ ๓๗๗ หมู่ที่ ๕ อำเภอเมืองเชียงราย จังหวัดเชียงราย ๕๗๐๐๐

๕. ส่งเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ทางตู้รับเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ ซึ่งตั้งอยู่ ณ ที่ทำการเทศบาลตำบลท่าสาย

๖. ทางเว็บไซต์ www.tumboltasai@gmail.com

๗. ทางจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ tumboltasai@gmail.com

เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานประจำศูนย์รับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ฯ (เรื่องร้องเรียนทั่วไปและเรื่องร้องเรียนจัดซื้อจัดจ้าง) ดังนี้

๑. นางวรินทร์ ยานะนวล ตำแหน่ง หัวหน้าฝ่ายอำนวยการ

๒. นางวรัญญา โพธิษา ตำแหน่ง นิติกร

๓. นายวีรพล ดำรงค์ ตำแหน่ง บุคลากร

๔. นายภูเมธ ศรีตชนานนท์ ตำแหน่ง นายช่างโยธา

๕. นางกนกศรี ศิริคำปา ตำแหน่ง นักวิชาการจัดเก็บรายได้

๖. นางสาวชื่นจิตต์ สัมฤทธิ์กุล ตำแหน่ง นักวิชาการพัสดุ

๗. นางสาวเพียรทอง คำทอง ตำแหน่ง นักวิชาการคลัง

๘. นางสาวสุปรียา กันทะ ตำแหน่ง นักจัดการงานทั่วไป

โดยมีหน้าที่ ดังนี้

๑. รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ลงทะเบียน แยกเรื่อง และส่งเรื่องให้กับส่วนราชการเจ้าของเรื่อง เพื่อดำเนินการตามอำนาจหน้าที่

๒. ปรับปรุงเอกสารคำขอในกระบวนการต่าง ๆ เพื่อให้เข้าใจง่ายและเกิดความสะดวกในการกรอกเอกสาร และปรับปรุงช่องทางการรับเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ ให้สามารถใช้งานได้ตลอดเวลา

๓. ติดตามความคืบหน้าเมื่อได้รับการสอบถามจากประชาชนผู้รับบริการ

๔. แจ้งผลการดำเนินการให้ประชาชนผู้รับบริการทราบ ภายใน ๑๕ วัน

๕. ดำเนินการอื่นใดตามที่นายกเทศมนตรีตำบลท่าสาย มอบหมาย

ให้ผู้ที่ได้รับแต่งตั้งถือปฏิบัติตามคำสั่งโดยเคร่งครัด ตามระเบียบ อย่าให้เกิดความบกพร่องเสียหายแก่ราชการได้ หากมีปัญหาอุปสรรคให้รายงานนายกเทศมนตรีตำบลท่าสายโดยทันที

คณะกรรมการติดตามและประเมินผลคู่มือการปฏิบัติงานเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ (เรื่องร้องเรียนทั่วไปและเรื่องร้องเรียนจัดซื้อจัดจ้าง) ประกอบด้วย

- | | | |
|--------------------------|-------------------------|----------------|
| ๑. นายสงค์ อายูยีน | ปลัดเทศบาลตำบลท่าสาย | ประธานคณะทำงาน |
| ๒. นางรัฐติกา พรหมเสน | รองปลัดเทศบาลตำบลท่าสาย | คณะทำงาน |
| ๓. นางทัชชกร สุวรรณจักร | หัวหน้าสำนักปลัดเทศบาล | คณะทำงาน |
| ๔. นางจันทร์ สุกาวสิทธิ์ | ผู้อำนวยการกองคลัง | คณะทำงาน |
| ๕. นายชัยทัต เรือนแก้ว | ผู้อำนวยการกองช่าง | คณะทำงาน |
| ๖. นางวรัญญา โพธิษา | นิติกร | เลขานุการ |

ให้คณะทำงานมีหน้าที่ในการดำเนินการติดตามและประเมินผลคู่มือการปฏิบัติงานเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ กำหนดวิธีการติดตามและประเมินผลตลอดจนดำเนินการอื่นๆ ที่เกี่ยวข้อง เพื่อให้ทราบถึงผลการปฏิบัติงานเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ และรายงานผลการติดตามและประเมินผลต่อนายกเทศมนตรีตำบลท่าสายต่อไป

ทั้งนี้ ตั้งแต่บัดนี้เป็นต้นไป

สั่ง ณ วันที่ ๔ เดือนธันวาคม พ.ศ. ๒๕๕๘

(นายชัยศ หม่อมพกุล)
นายกเทศมนตรีตำบลท่าสาย

ร่าง.....

พิมพ์.....

ตรวจ.....

ทาน.....



ประกาศเทศบาลตำบลท่าสาย
เรื่อง ประกาศใช้คู่มือปฏิบัติงานด้านการร้องเรียน/ร้องทุกข์
(เรื่องร้องเรียนทั่วไปและเรื่องร้องเรียนจัดซื้อจัดจ้าง)
ของเทศบาลตำบลท่าสาย

ตามหนังสือสำนักงานส่งเสริมการปกครองส่วนท้องถิ่นอำเภอเมืองเชียงราย ที่ ขร ๐๐๒๓.๖/๕๑๙ ลงวันที่ ๙ ตุลาคม ๒๕๕๘ เรื่อง โครงการประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ซึ่งได้แจ้งให้เจ้าหน้าที่รับผิดชอบเข้าร่วมการประชุมชี้แจงการดำเนินโครงการประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น Integrity and Transparency Assessment (ITA) ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๕๘ โดยอำเภอเมืองเชียงรายได้แจ้งในที่ประชุมว่า สำนักงานคณะกรรมการป้องกันและปราบปรามการทุจริตแห่งชาติได้ทำบันทึกข้อตกลงความร่วมมือกับกระทรวงมหาดไทย โดยให้กรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่นเป็นหน่วยงานในการจัดตั้งงบประมาณและรับผิดชอบการประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสของเทศบาลตำบลและองค์การบริหารส่วนตำบล โดยจะมีประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสของเทศบาลตำบลและองค์การบริหารส่วนตำบลในจังหวัดเชียงราย ทั้งหมด ๓ ด้าน คือ ๑) ประเมินจากบุคคลในองค์กร ๒) ประเมินจากบุคคลภายนอกองค์กร ๓) ประเมินจากแบบสำรวจหลักฐานเชิงประจักษ์ นั้น

เทศบาลตำบลท่าสาย ได้จัดทำคู่มือปฏิบัติงานด้านการร้องเรียน/ร้องทุกข์ (เรื่องร้องเรียนทั่วไปและเรื่องร้องเรียนจัดซื้อจัดจ้าง) ของเทศบาลตำบลท่าสาย เพื่อใช้เป็นกรอบหรือแนวทางในการปฏิบัติงานด้านการร้องเรียน/ร้องทุกข์ (เรื่องร้องเรียนทั่วไปและเรื่องร้องเรียนจัดซื้อจัดจ้าง) และเพื่อให้เป็นไปตามวัตถุประสงค์ที่กำหนดไว้ จึงประกาศใช้คู่มือปฏิบัติงานดังกล่าวรายละเอียดแนบท้ายประกาศนี้

จึงประกาศให้ทราบโดยทั่วกัน

ประกาศ ณ วันที่ ๙ เดือนธันวาคม พ.ศ.๒๕๕๘

(นายชัยศ หม่อมพุกกุล)
นายกเทศมนตรีตำบลท่าสาย

ร่าง.....

พิมพ์.....

ตรวจ.....

ทาน.....