

การรับแจ้งเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ เทศบาลเมืองบางศรีเมือง

๑. ช่องทางการรับเรื่อง

๑.๑ ติดต่อด้วยตนเอง

๑.๑.๑ ณ ศูนย์รับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ (กองวิชาการและแผนงาน ชั้น ๒)

๑.๑.๒ หน่วยงานที่เกี่ยวข้องโดยตรง (กรณี ที่มีการปรึกษากับเจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้องอยู่ก่อนแล้ว)

- กองสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม
- กองช่าง
- กองสวัสดิการสังคม
- กองการศึกษา
- กองคลัง
- สำนักปลัดเทศบาล

เพื่อเป็นการกระจายการรับเรื่อง หากผู้ร้องเรียนติดต่อผ่านทางหน่วยงานที่เกี่ยวข้องโดยตรง มีการปรึกษาและชี้แจงรายละเอียดเบื้องต้นแล้ว อาจให้ผู้ร้องฯ เขียนคำร้องได้เลย และให้นำคำร้องส่งมายังศูนย์รับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ทันที เพื่อทำการลงสารบบและส่งกลับให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องในวันเดียวกัน เพื่อดำเนินการแก้ไขปัญหา/ความเดือดร้อนตามอำนาจหน้าที่ต่อไป

๑.๒ ไปรษณีย์

(จากผู้ร้องเรียน/หน่วยงานอื่น) ส่งมาที่ สำนักงานเทศบาลเมืองบางศรีเมือง

เลขที่ ๗๗๗ หมู่ที่ ๓ ตำบลบางศรีเมือง อำเภอเมืองนนทบุรี จังหวัดนนทบุรี ๑๑๐๐๐
ระบุ “ศูนย์รับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์”

๑.๓ โทรศัพท์

๐-๒๔๔๗-๔๐๖๕-๖ ต่อ ๒๑๕

๑.๔ เว็บไซต์

<http://www.bangsrimuang.go.th> web board ร้องทุกข์/ร้องเรียน

๑.๕ อีเมล (e-mail) เทศบาลเมืองบางศรีเมือง

Tbangsrimuang@gmail.com

๑.๖ ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัด/อำเภอ

๒. เอกสารประกอบการยื่นเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์

- เอกสารที่เกี่ยวข้องกับการร้องเรียนร้องทุกข์

๓. เจ้าหน้าที่ผู้เกี่ยวข้องกับการรับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์

๓.๑ คณะทำงานประจำศูนย์รับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์

- มีหน้าที่รับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ ลงทะเบียนรับเรื่อง วิเคราะห์ ติดตาม ประสานงาน และประเมินเรื่องตามลำดับความสำคัญ เร่งด่วน และประสานงานหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ตรวจสอบข้อเท็จจริง และพิจารณาหาแนวทางแก้ไข เร่งรัดติดตามผลการดำเนินงาน หากมีปัญหาอุปสรรคในการปฏิบัติงานให้รายงานคณะกรรมการอำนวยการประจำศูนย์ฯ เพื่อทราบและดำเนินการต่อไป

๓.๒ คณะกรรมการอำนวยการประจำศูนย์รับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์

- มีหน้าที่ บริหาร ควบคุม กำกับดูแล และสั่งการปฏิบัติงานของศูนย์รับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ เทศบาลเมืองบางศรีเมือง ให้แต่ละส่วนราชการที่เกี่ยวข้องทราบ พร้อมทั้งดำเนินการแก้ไขปัญหา และชี้แจงให้ทันภายในกำหนดเวลา

๔. ขั้นตอนการปฏิบัติงาน (๔ ขั้นตอน ภายใน ๑๒ วัน)

๔.๑ คณะทำงานประจำศูนย์ฯ รับแจ้งเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ (๑ วัน ทำการ)

- สัมภาษณ์ สอบถาม
- รวบรวมข้อมูลเบื้องต้น
- คัดกรองข้อมูลเบื้องต้น
- บันทึกข้อมูลเอกสาร/ลงระบบ

๔.๒ วิเคราะห์/ตรวจสอบ/ข้อเท็จจริง/พิจารณาดำเนินการ (ดำเนินการโดยนิติกร)

- เทศบาลฯ ดำเนินการให้ความช่วยเหลือ
- ส่งต่อส่วนราชการที่เกี่ยวข้อง

(๗ วัน ทำการ)

๔.๓ ติดตามผลการดำเนินงาน (๒ วัน ทำงาน)

ดำเนินการโดยนิติกร

๔.๔ แจ้งผลการดำเนินงานให้ผู้ร้อง/จังหวัดทราบ (๒ วัน ทำงาน)

ดำเนินการโดยคณะทำงานประจำศูนย์ฯรับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์

๕. รายละเอียดขั้นตอนการปฏิบัติงาน

๕.๑ การรับและการตรวจสอบเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์จากช่องทางต่างๆ

โดยดำเนินการรับและตรวจสอบเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ที่เข้ามาในแต่ละวัน จากช่องทางต่างๆ โดยมีข้อปฏิบัติ ดังนี้

ช่องทาง	ความถี่ในการตรวจสอบช่องทาง	ระยะเวลาดำเนินการรับเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียนเพื่อประสานหาทางแก้ไข	หมายเหตุ
มาร้องเรียนด้วยตนเอง	ทุกครั้งที่มีผู้ร้องเรียน	ภายใน ๑ วัน	-
ไปรษณีย์ (หนังสือ/จดหมาย)	ทุกครั้งที่มีการร้องเรียน	ภายใน ๑ วัน (นับจากลงเลขรับหนังสือ/จดหมายแล้ว)	-
โทรศัพท์	ทุกครั้งที่มีเสียงโทรศัพท์ดัง	ภายใน ๑ วัน	-
เว็บไซต์	ทุกวัน (เช้า)	ภายใน ๑ วัน	-
อีเมล (e-mail)	ทุกครั้งที่มีการร้องเรียน	ภายใน ๑ วัน	-
ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัด/ อำเภอ	ทุกครั้งที่ได้รับหนังสือ	ภายใน ๑ วัน (นับจากลงเลขรับหนังสือ)	-

๕.๒ การบันทึกเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์

- ทุกช่องทางที่มีการร้องเรียน เจ้าหน้าที่ต้องบันทึกข้อร้องเรียนลงในแบบฟอร์มคำร้องทั่วไป
- การกรอกแบบฟอร์มคำร้องฯ ควรถามชื่อ – นามสกุล หมายเลขติดต่อกลับของผู้ร้องเรียนเพื่อเป็นหลักฐานยืนยัน และป้องกันการกลั่นแกล้ง รวมทั้งเป็นประโยชน์ในการแจ้งข้อมูลการดำเนินการแก้ไข/ปรับปรุง กลับแก่ผู้ร้องเรียน
- ระบุเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียน สถานที่ บุคคล ให้ละเอียด เพื่อประโยชน์ในการปฏิบัติในการดำเนินการแก้ไข/ปรับปรุง ปัญหาในเรื่องนั้นๆ
- แนบเอกสารที่เกี่ยวข้องกับการร้องทุกข์/ร้องเรียน

๖. การวิเคราะห์เรื่องร้องเรียน

- **นิติกร** จะเป็นผู้วิเคราะห์เรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ว่าเกี่ยวข้องกับหน่วยงานใด และประสานหรือส่งเรื่องนั้นให้กับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องนำไปปฏิบัติเพื่อแก้ไข/ปรับปรุง ภายในระยะเวลาที่กำหนด โดยเสนอให้ผู้บริหารทราบไปพร้อมด้วย หากมีการเปลี่ยนแปลงเป็นอย่างอื่น จึงจะเปลี่ยนแปลงการปฏิบัติตามความเหมาะสม

๗. การติดตามผลและรายงาน

- นิติกร

ภายหลังจากส่งเรื่องให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติเพื่อแก้ไข/ปรับปรุง ข้อร้องเรียนแล้ว ๗ วัน ให้ติดตามความคืบหน้าในการปฏิบัติจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

- หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

จัดทำรายงานผลการปฏิบัติงานเพื่อแก้ไข/ปรับปรุง แล้วส่งสำเนาให้กับคณะทำงานประจำศูนย์ฯ เพื่อทำหนังสือตอบกลับข้อร้องเรียนไปยังผู้ร้องฯ ถ้ากรณีการปฏิบัติยังไม่แล้วเสร็จ หรือ อยู่ระหว่างการปฏิบัติ ให้แจ้งความคืบหน้าให้คณะทำงานประจำศูนย์ฯ ทราบ เพื่อแจ้งกลับผู้ร้องภายในระยะเวลาที่กำหนด ในเบื้องต้นก่อน และหากการปฏิบัติแล้วเสร็จจึงค่อยส่งรายงานผลการปฏิบัติกลับให้คณะทำงานประจำศูนย์ฯ เพื่อแจ้งผลให้ผู้ร้องทราบต่อไป

๘. การรายงานผลการปฏิบัติเพื่อแก้ไข/ปรับปรุง เรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ให้ผู้ร้องฯทราบ

- คณะทำงานประจำศูนย์ฯ

เมื่อได้รับผลการปฏิบัติจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้องแล้ว ให้ทำหนังสือตอบกลับข้อร้องเรียนให้ผู้ร้องทราบ โดยส่งทางไปรษณีย์ตอบรับตามที่ผู้ร้องแจ้งไว้ หากการปฏิบัติยังไม่แล้วเสร็จให้รายงานผลเบื้องต้นก่อน แล้วค่อยติดตามผลการปฏิบัติจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้องเพื่อรายงานผลให้ผู้ร้องทราบตามลำดับต่อไป รวบรวมข้อร้องเรียนและการดำเนินการแก้ไข/ปรับปรุงข้อร้องเรียนทั้งหมด จัดเก็บในแฟ้มข้อร้องเรียนโดยเฉพาะ