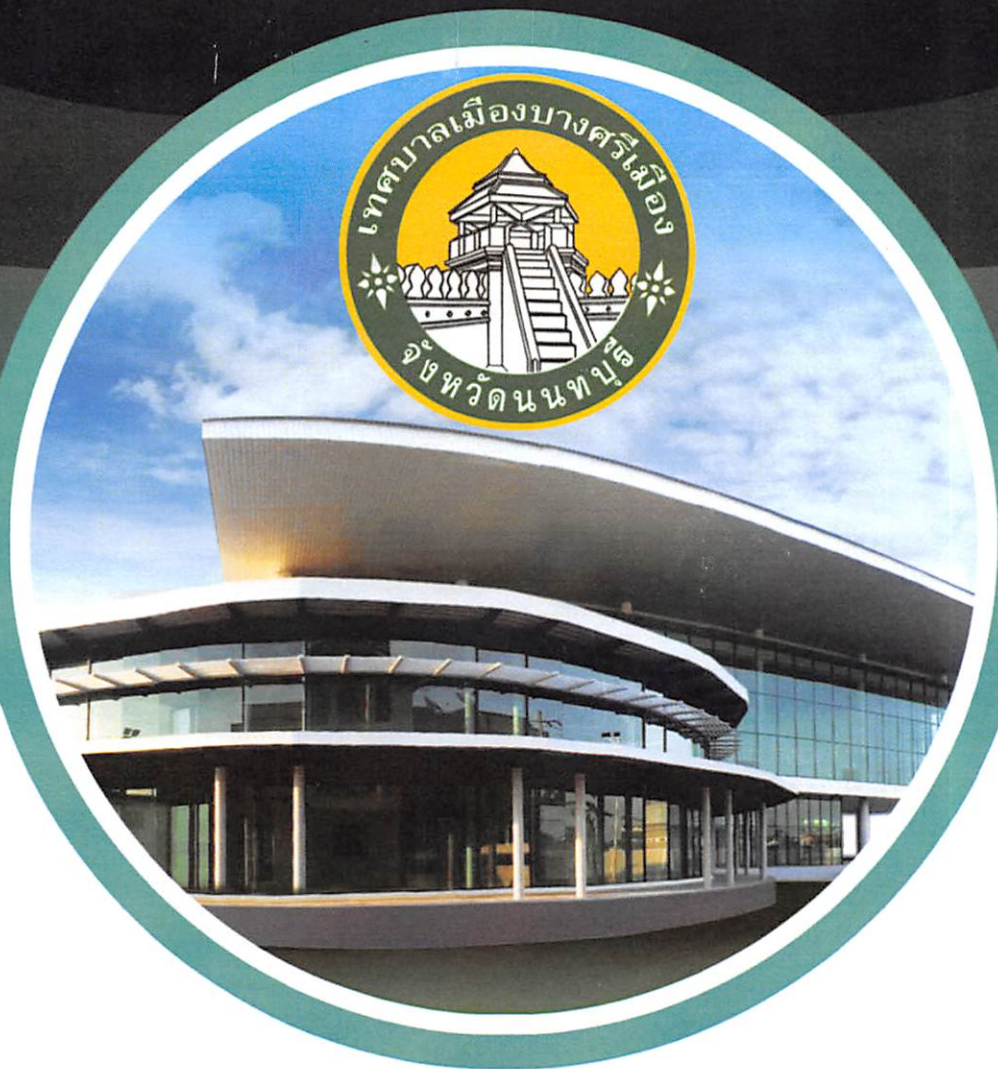




คู่มือ

การจัดการเรื่องราว ร้องเรียน/ร้องทุกข์

ของ

เทศบาลเมืองบางศรีเมือง
อำเภอเมืองนนทบุรี จังหวัดนนทบุรี

คำนำ

คู่มือการจัดการเรื่องราวร้องเรียน/ร้องทุกข์ ได้จัดทำขึ้นเพื่อให้เจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้องกับการจัดการเรื่องราวร้องเรียน/ร้องทุกข์ ทราบหลักการ กระบวนการและขั้นตอนการจัดการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ตลอดจนกฎหมาย ระเบียบ และหนังสือสั่งการที่เกี่ยวข้อง และเพื่อให้เป็นไปตามแผนปฏิบัติการป้องกันการทุจริตของเทศบาลเมืองบางศรีเมือง (พ.ศ.๒๕๖๖ - ๒๕๗๐) และนโยบายการจัดการรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ของผู้บริหารเทศบาลเมืองบางศรีเมือง

เทศบาลเมืองบางศรีเมือง หวังเป็นอย่างยิ่งว่าคู่มือการจัดการเรื่องราวร้องเรียน/ร้องทุกข์ จะเป็นประโยชน์แก่เจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้องกับการจัดการเรื่องราวร้องเรียน/ร้องทุกข์ และนำไปใช้เป็นแนวทางในการปฏิบัติหน้าที่ราชการอย่างมีประสิทธิภาพต่อไป

ศูนย์รับเรื่องราวร้องเรียน/ร้องทุกข์
ของเทศบาลเมืองบางศรีเมือง (ศูนย์ดำรงธรรม)
สำนักปลัดเทศบาล ฝ่ายบริหารงานทั่วไป
งานนิติการ

สารบัญ

เรื่อง

หน้า

บทนำ	๑
การรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์.....	๒
ช่องทางการรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์	๒
ขั้นตอนและระยะเวลาการจัดการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์	๓
กฎหมาย ระเบียบ และหนังสือสั่งการที่เกี่ยวข้อง	๔
ภาคผนวก	๕
- ตัวอย่างแบบฟอร์มคำร้องเรียน/ร้องทุกข์	๖
- คำสั่งเทศบาลเมืองบางศรีเมือง เรื่อง จัดตั้งศูนย์รับเรื่องราวร้องเรียน/ร้องทุกข์ (ศูนย์ดำรงธรรม) และแต่งตั้งคณะทำงานติดตามการจัดการเรื่องราวร้องเรียน/ ร้องทุกข์	๑๐
- ประกาศเทศบาลเมืองบางศรีเมือง เรื่อง กระบวนการและขั้นตอนการจัดการ เรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์	๑๒

บทนำ

หลักการและเหตุผล

ศูนย์รับเรื่องราวร้องเรียน/ร้องทุกข์ ได้จัดตั้งขึ้นเพื่อรับเรื่องราวร้องเรียน/ร้องทุกข์และแก้ไข ปัญหาความเดือดร้อนของประชาชน ให้คำปรึกษาในการแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนของประชาชน รับเรื่อง ปัญหาความต้องการและข้อเสนอแนะของประชาชน ให้บริการประชาชนแบบเบ็ดเสร็จ (One stop service) ให้สอดคล้องกับศูนย์ดำรงธรรมอำเภอ ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัด และนโยบายของรัฐบาล โดยใช้เป็นเครื่องมือใน การบริหารจัดการเรื่องราวร้องเรียน/ร้องทุกข์ และเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสการทุจริตและประพฤติมิชอบ ของเจ้าหน้าที่ให้เกิดประโยชน์สุขของประชาชน เกิดผลสัมฤทธิ์ต่อภารกิจ มีประสิทธิภาพประสิทธิผล อำนวย ความสะดวกและตอบสนองความต้องการของประชาชน

การรับเรื่องราวร้องเรียน/ร้องทุกข์ เป็นหน้าที่ของส่วนราชการที่จะต้องตอบคำถามหรือ แจ้งการดำเนินการให้ผู้ร้องเรียน/ร้องทุกข์ทราบ ภายใน ๑๕ วัน หรือภายในเวลาที่กำหนดไว้ หรือส่งเรื่องให้ หน่วยงานของรัฐอื่นที่มีอำนาจหน้าที่ดำเนินการต่อไป เทศบาลเมืองบางศรีเมืองจึงกำหนดกระบวนการ ช่องทาง ขั้นตอนและระยะเวลาการจัดการเรื่องราวร้องเรียน/ร้องทุกข์ ให้สอดคล้องกับกฎหมาย ระเบียบ หนังสือสั่งการที่เกี่ยวข้อง เพื่อให้มีแนวทางการจัดการเรื่องราวร้องเรียน/ร้องทุกข์ ภายในเทศบาลเมือง บางศรีเมือง เป็นไปทิศทางเดียวกัน เกิดเป็นรูปธรรม และมีมาตรฐานการจัดการ ภายใต้หลักธรรมาภิบาล

วัตถุประสงค์

๑. เพื่อให้เจ้าหน้าที่ผู้มีหน้าที่รับผิดชอบที่เกี่ยวข้องสามารถนำไปใช้เป็นกรอบแนวทางในการ ปฏิบัติหน้าที่ให้เกิดประโยชน์สุขของประชาชน เกิดผลสัมฤทธิ์ต่อภารกิจ มีประสิทธิภาพประสิทธิผล อำนวย ความสะดวก และตอบสนองความต้องการของประชาชน

๒. เพื่อให้การบริหารจัดการเรื่องราวร้องเรียน/ร้องทุกข์ สอดคล้องกับกฎหมาย ระเบียบ ประกาศ หรือข้อกำหนดที่เกี่ยวข้อง เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ เกิดเป็นรูปธรรม

๓. เพื่อให้มีขั้นตอนระยะเวลาการปฏิบัติงานที่ชัดเจน และประชาชนได้รับการบริการได้อย่าง รวดเร็วและทั่วถึง

คำจำกัดความ

เรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ หมายถึงเรื่องที่ประชาชนได้รับความเดือดร้อน สอบถาม เสนอความ คิดเห็น หรือประสงค์ขอรับความช่วยเหลือ ที่ได้ยื่นผ่านทางช่องทางการรับเรื่องราวร้องเรียน/ร้องทุกข์ ของศูนย์รับเรื่องราวร้องเรียน/ร้องทุกข์ของเทศบาลเมืองบางศรีเมือง (ศูนย์ดำรงธรรม) ใน ๘ ช่องทาง

การรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์

บุคคลผู้ได้รับความเดือดร้อนหรือมีความประสงค์ขอรับความช่วยเหลือ ร้องเรียน/ร้องทุกข์ ด้วยถ้อยคำหรือข้อความสุภาพ โดยมีรายละเอียด ดังนี้

๑. ชื่อ - สกุล ชื่อที่อยู่ และหมายเลขโทรศัพท์ ที่สามารถติดต่อได้ให้ชัดเจน
๒. ปัญหาความเดือดร้อน/ข้อสอบถาม/การเสนอความคิดเห็น
๓. ความประสงค์/ความต้องการให้ดำเนินการช่วยเหลือและขอให้แก้ไขปัญหาความเดือดร้อน

ช่องทางการรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์

ช่องทางการรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ การแจ้งผลการดำเนินการ/แจ้งความคืบหน้าของเรื่องร้องเรียนให้ผู้ร้องทราบ และการติดตามผลการดำเนินการ ดังนี้

๑. จากส่วนราชการ ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัด ศูนย์ดำรงธรรมอำเภอ หรือส่วนราชการอื่นและแจ้งผลการดำเนินการ/แจ้งความคืบหน้า เป็นหนังสือ
 ๒. ยื่นคำร้อง/หนังสือด้วยตนเอง โดยสามารถเขียนคำร้องได้ที่ทุกส่วนราชการของเทศบาลเมืองบางศรีเมือง และแจ้งผลการดำเนินการ/แจ้งความคืบหน้า เป็นหนังสือ
 ๓. เว็บไซต์ของเทศบาล <http://www.bangsrimuang.go.th> และแจ้งผลการดำเนินการ/แจ้งความคืบหน้า ผ่านทางเว็บไซต์ของเทศบาล/เป็นหนังสือ
 ๔. จดหมายอิเล็กทรอนิกส์ของเทศบาล (e-mail) Tbangsrimuang@gmail.com และแจ้งผลการดำเนินการ/แจ้งความคืบหน้า ผ่านทางจดหมายอิเล็กทรอนิกส์
 ๕. เฟซบุ๊กของเทศบาล (Facebook) Bangsrimuang BSM และแจ้งผลการดำเนินการ/แจ้งความคืบหน้า ผ่านทางกระทู้เฟซบุ๊กที่ร้องเรียน/ร้องทุกข์
 ๖. ระบบทราฟฟี่ ฟองดูว์ (Traffy Fondue) ของเทศบาล และแจ้งผลการดำเนินการ/แจ้งความคืบหน้า ผ่านระบบทราฟฟี่ ฟองดูว์ (Traffy Fondue)
 ๗. โทรศัพท์ (โทร. ๐-๒๔๔๗-๔๐๖๕-๖ ต่อ ๑๘๘) และแจ้งผลการดำเนินการ/แจ้งความคืบหน้า เป็นหนังสือหรือทางโทรศัพท์
 ๘. ไปรษณีย์ จ่าหน้าซองถึงศูนย์รับเรื่องราวร้องเรียน/ร้องทุกข์ เทศบาลเมืองบางศรีเมือง เลขที่ ๗๗๗ หมู่ที่ ๓ ตำบลบางศรีเมือง อำเภอเมืองนนทบุรี จังหวัดนนทบุรี ๑๑๐๐๐ และแจ้งผลการดำเนินการ/แจ้งความคืบหน้า เป็นหนังสือ
- ทั้งนี้ เพื่ออำนวยความสะดวกให้แก่ผู้ร้อง ไม่ว่าผู้ร้องจะร้องเรียน/ร้องทุกข์ช่องทางใดก็ตาม ผู้ร้องสามารถสอบถามและติดตามผลการดำเนินการผ่านเว็บไซต์ของเทศบาล ในหัวข้อ “ร้องทุกข์/ร้องเรียน” โดยกรอกรายละเอียดที่ได้ยื่นเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ไว้ หรือผู้ร้องจะขอให้แจ้งผลการดำเนินการ/แจ้งความคืบหน้า ตามช่องทางที่แสดงความประสงค์ไว้ก็ได้

หมายเหตุ ช่องทางตามข้อ ๒.๑ ข้อ ๒.๒ ข้อ ๒.๗ และข้อ ๒.๘ รับเรื่องวันจันทร์ถึงวันศุกร์ (ยกเว้นวันหยุดที่ทางราชการประกาศกำหนด) ตั้งแต่เวลา ๐๘.๓๐-๑๖.๓๐ น. และช่องทางตามข้อ ๒.๓ ข้อ ๒.๔ ข้อ ๒.๕ และข้อ ๒.๖ รับเรื่องทุกวันตลอด ๒๔ ชั่วโมง โดยเจ้าหน้าที่จะดำเนินการจัดการเรื่องในวันและเวลาราชการ

ขั้นตอนและระยะเวลาการจัดการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์

ลำดับ	ขั้นตอนการดำเนินการ	ระยะเวลา	เจ้าหน้าที่/หน่วยงานที่รับผิดชอบ
๑.	รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ และขอแก้ไขปัญห ความเดือดร้อนของประชาชน ใน ๘ ช่องทาง จากส่วนราชการหรือบุคคลผู้มายื่นคำร้อง/ หนังสือด้วยตัวเอง , เว็บไซต์ของเทศบาล , จดหมายอิเล็กทรอนิกส์ของเทศบาล , เฟซบุ๊ก ของเทศบาล , ระบบทราฟฟี่ ฟองดูว์ (Traffy Fondue) ของเทศบาล , โทรศัพท์ และ ไปรษณีย์	๕ นาที	- กรณีจากส่วนราชการ หรือเขียน คำร้อง/หนังสือ ระบบทราฟฟี่ ฟองดูว์ (Traffy Fondue) ทางไปรษณีย์ และ โทรศัพท์ เจ้าหน้าที่สำนักปลัดเทศบาล - กรณีทางจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ เว็บไซต์ และเฟซบุ๊ก เจ้าหน้าที่กองยุทธศาสตร์ฯ
๒.	ลงรับงานสารบรรณกลาง สำนักปลัดเทศบาล และส่งให้ศูนย์รับเรื่องราวร้องเรียน/ร้องทุกข์	๑๐ นาที	งานธุรการ สำนักปลัดเทศบาล
๓.	ตรวจสอบเรื่องและแจ้งส่วนการงานที่เกี่ยวข้อง พร้อมรายงานเสนอผู้บังคับบัญชาตามลำดับชั้น พิจารณาสั่งการ	๑ วัน	งานนิติการ สำนักปลัดเทศบาล
๔.	ส่วนการงานที่เกี่ยวข้องตรวจสอบข้อเท็จจริง ดำเนินการตามอำนาจหน้าที่ และรายงาน ผู้บังคับบัญชาตามลำดับชั้นพิจารณาสั่งการ และแจ้งศูนย์รับเรื่องราวร้องเรียน/ร้องทุกข์	ไม่เกิน ๙ วัน	ส่วนการงานที่เกี่ยวข้องกับเรื่อง ร้องเรียน/ร้องทุกข์
๕.	ทำหนังสือแจ้งผลการดำเนินการ/ความคืบหน้า /ตอบ ให้ผู้ร้องหรือหน่วยงานที่เกี่ยวข้องทราบ ในเบื้องต้น	ไม่เกิน ๓ วัน	งานนิติการ สำนักปลัดเทศบาล
๖.	ติดตามผล/เร่งรัดการดำเนินการ และแจ้งผล การดำเนินการ/ความคืบหน้าให้ผู้ร้องหรือ หน่วยงานที่เกี่ยวข้องทราบ เป็นระยะจนกว่า เรื่องจะยุติ	ทุกระยะ ๑๕ วัน	งานนิติการ สำนักปลัดเทศบาล
๗.	จัดทำรายงานสรุปผลการดำเนินการเสนอ ผู้บริหาร (รายเดือน/รายปี)	๑ วัน/ ๓๐ วัน	งานนิติการ สำนักปลัดเทศบาล

หมายเหตุ ระยะเวลาการดำเนินการในเบื้องต้นไม่เกิน ๑๕ วัน

กฎหมาย ระเบียบ และหนังสือสั่งการที่เกี่ยวข้อง

๑. รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย มาตรา ๔๑ บุคคลและชุมชนย่อมมีสิทธิ (๒) เสนอเรื่องราวร้องทุกข์ต่อหน่วยงานของรัฐและได้รับแจ้งผลการพิจารณาโดยรวดเร็ว
๒. คำสั่งคณะรักษาความสงบแห่งชาติ ที่ ๖๙/๒๕๕๗ เรื่อง มาตรการป้องกันและแก้ไขปัญหาการทุจริตประพฤติมิชอบ
๓. พระราชบัญญัติเทศบาล พ.ศ.๒๔๙๖ และที่แก้ไขเพิ่มเติม
๔. พระราชบัญญัติระเบียบบริหารงานบุคคลส่วนท้องถิ่น พ.ศ. ๒๕๔๒
๕. พระราชบัญญัติกำหนดแผนและขั้นตอนการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พ.ศ.๒๕๔๒ และที่แก้ไขเพิ่มเติม
๖. พระราชบัญญัติข้อมูลข่าวสารของราชการ พ.ศ.๒๕๔๐
๗. พระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ.๒๕๔๖ มาตรา ๓๘
๘. ระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยการรับฟังความคิดเห็นของประชาชน พ.ศ.๒๕๔๘
๙. ระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยงานสารบรรณ พ.ศ.๒๕๒๖ และที่แก้ไขเพิ่มเติม
๑๐. ระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยการรักษาความลับของทางราชการ พ.ศ.๒๕๔๔
๑๑. ประกาศคณะกรรมการการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น เรื่อง แนวทางในการจัดบริการรับเรื่องราวร้องทุกข์ของประชาชนในการให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนจังหวัด เทศบาล และองค์การบริหารส่วนตำบล ลงวันที่ ๑๐ กุมภาพันธ์ ๒๕๕๘
๑๒. หนังสือสำนักเลขาธิการคณะรัฐมนตรี ที่ นร ๐๒๐๖/ว ๒๑๖ ลงวันที่ ๒๕ ธันวาคม ๒๕๔๑ เรื่อง หลักเกณฑ์และแนวทางปฏิบัติเกี่ยวกับการร้องเรียนกล่าวโทษข้าราชการ และการสอบสวนเรื่องราวร้องเรียนกล่าวโทษข้าราชการว่ากระทำความผิดวินัย

ภาคผนวก

ตัวอย่างแบบฟอร์มคำร้องเรียน/ร้องทุกข์

คำร้องทั่วไป
(ศูนย์รับเรื่องราวร้องเรียน/ร้องทุกข์)

วันที่..... เดือน..... พ.ศ.

เรื่อง

เรียน นายกเทศมนตรีเมืองบางศรีเมือง

ข้าพเจ้า (นาย/นาง/นางสาว) อายุ.....ปี

อยู่บ้านเลขที่..... หมู่ที่..... ซอย..... ถนน..... ตำบล.....

อำเภอ..... จังหวัด..... หมายเลขโทรศัพท์.....

ได้รับความเดือดร้อน เรื่อง.....

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

เหตุเกิดที่บริเวณ บ้านเลขที่..... หมู่ที่..... ซอย..... ถนน.....
ตำบล..... อำเภอ..... จังหวัด.....

ข้าพเจ้าขอเรียน/ร้องทุกข์ให้ดำเนินการช่วยเหลือและแก้ไขปัญหา ดังนี้.....

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

พร้อมนี้ได้แนบเอกสารหลักฐานต่างๆ มาด้วย ได้แก่ () สำเนาบัตรประจำตัวประชาชน
() สำเนาทะเบียนบ้าน () เอกสารอื่นๆ (ระบุ).....

หมายเหตุ โปรดกรอกข้อมูลให้ครบถ้วน

(ลงชื่อ).....ผู้ร้องเรียน/ร้องทุกข์
(.....)

(ตัวอย่างการกรอกคำร้อง)

คำร้องทั่วไป
(ศูนย์รับเรื่องราวร้องเรียน/ร้องทุกข์)

วันที่.....๓..... เดือน.....ตุลาคม..... พ.ศ. ...๒๕๖๖.....

เรื่องได้รับความเดือดร้อนจากการก่อสร้างอาคาร.....
เรียน นายกเทศมนตรีเมืองบางศรีเมือง

ข้าพเจ้า (นาย/นาง/นางสาว)เดือดร้อน ใจเย็น..... อายุ.....๓๐.....ปี
อยู่บ้านเลขที่.....๗..... หมู่ที่.....๗..... ซอย.....-..... ถนน.....-..... ตำบล.....บางศรีเมือง.....
อำเภอ.....เมืองนนทบุรี..... จังหวัด.....นนทบุรี..... หมายเลขโทรศัพท์.....๐-๗๗๗๗-๗๗๗๗-๗.....
ได้รับความเดือดร้อน เรื่อง.....ได้มีการก่อสร้างอาคารชิดเขต และมีวัสดุตกลงเข้ามาใส่บ้านของข้าพเจ้า.....
...ทำให้ได้รับความเดือดร้อน.....
.....
.....
.....
.....

เหตุเกิดที่บริเวณ บ้านเลขที่.....๗..... หมู่ที่.....๗..... ซอย.....-..... ถนน.....-.....
ตำบล.....บางศรีเมือง..... อำเภอ.....เมืองนนทบุรี..... จังหวัด.....นนทบุรี.....
ข้าพเจ้าขอร้องเรียน/ร้องทุกข์ให้ดำเนินการช่วยเหลือและแก้ไขปัญหา ดังนี้.....ให้ตรวจสอบว่าได้มีการก่อสร้างอาคาร.....
.....ถูกต้องตามกฎหมายหรือไม่.....
.....
.....

พร้อมนี้ได้แนบเอกสารหลักฐานต่างๆ มาด้วย ได้แก่ () สำเนาบัตรประจำตัวประชาชน
() สำเนาทะเบียนบ้าน (X) เอกสารอื่นๆ (ระบุ).....ภาพถ่ายอาคารที่เกิดเหตุ.....
หมายเหตุ โปรดกรอกข้อมูลให้ครบถ้วน

(ลงชื่อ).....เดือดร้อน ใจเย็น.....ผู้ร้องเรียน/ร้องทุกข์
(.....นายเดือดร้อน ใจเย็น.....)

คำร้องทั่วไป

เขียนที่ เทศบาลเมืองบางศรีเมือง

วัน..... เดือน..... พ.ศ.

เรื่อง.....

เรียน นายกเทศมนตรีเมืองบางศรีเมือง

ด้วยข้าพเจ้า (นาย/นาง/นางสาว).....

อายุ.....ปี อยู่บ้านเลขที่..... หมู่..... ตำบล..... อำเภอ.....

จังหวัด..... หมายเลขโทรศัพท์.....

ขอยื่นคำร้อง.....

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

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณา.....

ลงชื่อ.....ผู้ยื่นคำร้อง
(.....)

(ตัวอย่างการกรอกคำร้อง)

คำร้องทั่วไป

เขียนที่ เทศบาลเมืองบางศรีเมือง

วันที่.....๓..... เดือน.....ตุลาคม..... พ.ศ. ...๒๕๖๖.....

เรื่องได้รับความเดือดร้อนจากการก่อสร้างอาคาร.....

เรียน นายกเทศมนตรีเมืองบางศรีเมือง

ด้วยข้าพเจ้า (นาย/นาง/นางสาว)เดือดร้อน ใจเย็น.....

อายุ.....๓๐.....ปี อยู่บ้านเลขที่.....๗..... หมู่.....๗..... ตำบล.....บางศรีเมือง..... อำเภอ.....เมืองนนทบุรี.....

จังหวัด.....นนทบุรี..... หมายเลขโทรศัพท์.....๐-๗๗๗๗-๗๗๗-๗.....

ขอยื่นคำร้อง.....ขอให้ตรวจสอบว่าได้มีก่อสร้างอาคารถูกต้องตามกฎหมายหรือไม่ เนื่องจาก.....

.....ได้มีการก่อสร้างอาคารชิดเขต และมีวัสดุตกลงเข้ามาใส่บ้านของข้าพเจ้า ทำให้ได้รับความเดือดร้อน.....

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

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณา.....

ลงชื่อ).....เดือดร้อน ใจเย็น.....ผู้ยื่นคำร้อง

(.....นายเดือดร้อน ใจเย็น.....)



คำสั่งเทศบาลเมืองบางศรีเมือง

ที่ ๗๗๘ / ๒๕๖๖

เรื่อง จัดตั้งศูนย์รับเรื่องราวร้องเรียน/ร้องทุกข์ของเทศบาลเมืองบางศรีเมือง (ศูนย์ดำรงธรรม)
และแต่งตั้งคณะกรรมการติดตามการจัดการเรื่องราวร้องเรียน/ร้องทุกข์

.....

เพื่อให้สามารถบริการประชาชนได้อย่างมีประสิทธิภาพ และเพื่อเป็นการอำนวยความสะดวก และตอบสนองความต้องการของประชาชนในการแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนของประชาชนเกี่ยวกับการร้องเรียน/ร้องทุกข์ รับข้อเสนอแนะ สอบถามหรือการเสนอความคิดเห็นจากประชาชน และประชาชนได้รับการแก้ไขปัญหาความเดือดร้อน ตอบข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ ข้อเสนอแนะ ข้อสอบถาม ข้อคิดเห็นหรือตอบผลการดำเนินการได้อย่างรวดเร็วและทั่วถึง รวมถึงการติดตามการจัดการเรื่องร้องเรียนต่าง ๆ ของเทศบาลเมืองบางศรีเมือง จึงจัดตั้งศูนย์รับเรื่องราวร้องเรียน/ร้องทุกข์ของเทศบาลเมืองบางศรีเมือง (ศูนย์ดำรงธรรม) ขึ้น ณ สำนักปลัดเทศบาล เทศบาลเมืองบางศรีเมือง เป็นสถานที่บริการประชาชน โดยให้หัวหน้างานนิติการ เป็นเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบ และแต่งตั้งคณะกรรมการติดตามการจัดการเรื่องราวร้องเรียน/ร้องทุกข์ ประกอบด้วยบุคคล ดังต่อไปนี้

- | | | |
|--|-------------------------|-------------------|
| ๑. นางทิพมล ลิฬหพันธ์ | หัวหน้าสำนักปลัดเทศบาล | หัวหน้าคณะกรรมการ |
| ๒. นางสุพาณี ศิริสวัสดิ์ | หัวหน้าฝ่ายบริหารทั่วไป | คณะกรรมการ |
| ๓. เจ้าหน้าที่/พนักงานจ้างที่ได้รับมอบหมาย | | คณะกรรมการ |
| ๔. ว่าที่ ร.ต.ปณณภพ บุญศรีสุวรรณ | หัวหน้างานนิติการ | คณะกรรมการ/เลขาฯ |

โดยให้คณะกรรมการฯ มีหน้าที่ดังนี้

๑. รับเรื่องราวร้องเรียน/ร้องทุกข์ หรือเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสการทุจริตและประพฤติมิชอบ ของเทศบาลเมืองบางศรีเมือง ตามช่องทางต่าง ๆ รวมถึงอำนวยความสะดวกในการรับเรื่องราวร้องเรียน/ร้องทุกข์

๒. ติดตามและเร่งรัดการดำเนินการเรื่องราวร้องเรียน/ร้องทุกข์ หรือเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสการทุจริตและประพฤติมิชอบหรือการแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนของประชาชนที่อยู่ในความรับผิดชอบของแต่ละกอง ตรวจสอบข้อเท็จจริงและติดตามผลการดำเนินการจนกว่าเรื่องจะยุติ

๓. ประเมินผลการดำเนินการกระบวนการเรื่องราวร้องเรียน/ร้องทุกข์ หรือเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสการทุจริตและประพฤติมิชอบหรือการแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนของประชาชน กรณีมีปัญหาอุปสรรค ในการดำเนินการตามมาตรการจัดการเรื่องราวร้องเรียน/ร้องทุกข์ หรือเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสการทุจริตและประพฤติมิชอบ ให้นำเรื่องเข้าที่ประชุมคณะกรรมการจัดการเรื่องราวร้องเรียน/ร้องทุกข์ ของเทศบาลเมืองบางศรีเมือง เพื่อพิจารณาปรับปรุงมาตรการของศูนย์รับเรื่องราวร้องเรียน/ร้องทุกข์ของเทศบาลเมืองบางศรีเมืองให้เหมาะสมต่อไป

๔. รายงานผลการดำเนินการ ปัญหา อุปสรรค และข้อเสนอแนะ ให้นายกเทศมนตรีเมือง
บางศรีเมืองทราบ

๕. ปฏิบัติหน้าที่อื่น ๆ ตามที่ได้รับมอบหมาย

ทั้งนี้ ตั้งแต่บัดนี้เป็นต้นไป

สั่ง ณ วันที่ ๒๓ พฤศจิกายน ๒๕๖๖



(นายณัฐพร แสงบัว)

นายกเทศมนตรีเมืองบางศรีเมือง



ประกาศเทศบาลเมืองบางศรีเมือง

เรื่อง กระบวนการ และขั้นตอนการจัดการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์

.....

เพื่อให้สามารถบริการประชาชนได้อย่างมีประสิทธิภาพ และเพื่อเป็นการอำนวยความสะดวก และตอบสนองความต้องการของประชาชนในการแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนของประชาชนเกี่ยวกับการร้องเรียน/ร้องทุกข์ รับข้อเสนอแนะ สอบถามหรือการเสนอความคิดเห็นจากประชาชน และประชาชนได้รับการแก้ไขปัญหาความเดือดร้อน ตอบข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ ข้อเสนอแนะ ข้อสอบถาม ข้อคิดเห็นหรือตอบผลการดำเนินการได้อย่างรวดเร็วและทั่วถึง จึงกำหนดกระบวนการและขั้นตอนการจัดการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ดังต่อไปนี้

๑. บุคคลผู้ได้รับความเดือดร้อนหรือมีความประสงค์ขอรับความช่วยเหลือ ร้องเรียน/ร้องทุกข์ ด้วยถ้อยคำหรือข้อความสุภาพ โดยมีรายละเอียด ดังนี้

๑.๑ ชื่อ - สกุล ชื่อที่อยู่ และหมายเลขโทรศัพท์ ที่สามารถติดต่อได้ให้ชัดเจน

๑.๒ ปัญหาความเดือดร้อน/ข้อสอบถาม/การเสนอความคิดเห็น

๑.๓ ความประสงค์/ความต้องการให้ดำเนินการช่วยเหลือและขอให้แก้ไขปัญหาความเดือดร้อน

๒. ช่องทางการรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ การแจ้งผลการดำเนินการ/แจ้งความคืบหน้าของเรื่องร้องเรียนให้ผู้ร้องทราบ และการติดตามผลการดำเนินการ ดังนี้

๒.๑ จากส่วนราชการ ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัด ศูนย์ดำรงธรรมอำเภอ หรือส่วนราชการอื่น และแจ้งผลการดำเนินการ/แจ้งความคืบหน้า เป็นหนังสือ

๒.๒ ยื่นคำร้อง/หนังสือด้วยตนเอง โดยสามารถเขียนคำร้องได้ที่ทุกส่วนราชการของเทศบาลเมืองบางศรีเมือง และแจ้งผลการดำเนินการ/แจ้งความคืบหน้า เป็นหนังสือ

๒.๓ เว็บไซต์ของเทศบาล <http://www.bangsrimuang.go.th> และแจ้งผลการดำเนินการ/แจ้งความคืบหน้า ผ่านทางเว็บไซต์ของเทศบาล/เป็นหนังสือ

๒.๔ จดหมายอิเล็กทรอนิกส์ของเทศบาล (e-mail) Tbangsrimuang@gmail.com และแจ้งผลการดำเนินการ/แจ้งความคืบหน้า ผ่านทางจดหมายอิเล็กทรอนิกส์

๒.๕ เฟซบุ๊กของเทศบาล (Facebook) Bangsrimuang BSM และแจ้งผลการดำเนินการ/แจ้งความคืบหน้า ผ่านทางกระทู้เฟซบุ๊กที่ร้องเรียน/ร้องทุกข์

๒.๖ ระบบทราฟฟี่ ฟองดูว์ (Traffy Fondue) ของเทศบาล และแจ้งผลการดำเนินการ/แจ้งความคืบหน้า ผ่านระบบทราฟฟี่ ฟองดูว์ (Traffy Fondue)

๒.๗ โทรศัพท์ (โทร. ๐-๒๔๔๗-๔๐๖๕-๖ ต่อ ๑๘๘) และแจ้งผลการดำเนินการ/แจ้งความคืบหน้า เป็นหนังสือหรือทางโทรศัพท์

๒.๘ ไปรษณีย์ จำหน่ายของถึงศูนย์รับเรื่องราວร้องเรียน/ร้องทุกข์ เทศบาลเมืองบางศรีเมือง เลขที่ ๗๗๗ หมู่ที่ ๓ ตำบลบางศรีเมือง อำเภอเมืองนนทบุรี จังหวัดนนทบุรี ๑๑๐๐๐ และแจ้งผลการดำเนินการ/แจ้งความคืบหน้า เป็นหนังสือ

/ทั้งนี้ เพื่อ...

ทั้งนี้ เพื่ออำนวยความสะดวกให้แก่ผู้ร้อง ไม่ว่าผู้ร้องจะร้องเรียน/ร้องทุกข์ช่องทางใดก็ตาม ผู้ร้องสามารถสอบถามและติดตามผลการดำเนินการผ่านเว็บไซต์ของเทศบาล ในหัวข้อ “ร้องทุกข์/ร้องเรียน” โดยกรอกรายละเอียดที่ได้ยื่นเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ไว้ หรือผู้ร้องจะขอให้แจ้งผลการดำเนินการ/แจ้งความคืบหน้า ตามช่องทางที่แสดงความประสงค์ไว้ก็ได้

หมายเหตุ ช่องทางตามข้อ ๒.๑ ข้อ ๒.๒ ข้อ ๒.๗ และข้อ ๒.๘ รับเรื่องวันจันทร์ถึงวันศุกร์ (ยกเว้นวันหยุดที่ทางราชการประกาศกำหนด) ตั้งแต่เวลา ๐๘.๓๐-๑๖.๓๐ น. และช่องทางตามข้อ ๒.๓ ข้อ ๒.๔ ข้อ ๒.๕ และข้อ ๒.๖ รับเรื่องทุกวันตลอด ๒๔ ชั่วโมง โดยเจ้าหน้าที่จะดำเนินการจัดการเรื่องในวันและเวลาราชการ

๓. ขั้นตอนและระยะเวลาการจัดการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ตามเอกสารแนบท้ายประกาศนี้
จึงประกาศมาให้ทราบโดยทั่วกัน

ประกาศ ณ วันที่ ๒๓ พฤศจิกายน ๒๕๖๖



(นายณัฐพร แสบัว)

นายกเทศมนตรีเมืองบางศรีเมือง

เอกสารแนบท้ายประกาศเทศบาลเมืองบางศรีเมือง

ขั้นตอนและระยะเวลาการจัดการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์

ลำดับ	ขั้นตอนการดำเนินการ	ระยะเวลา	เจ้าหน้าที่/หน่วยงานที่รับผิดชอบ
๑.	รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ และขอแก้ไขปัญห ความเดือดร้อนของประชาชน ใน ๘ ช่องทาง จากส่วนราชการหรือบุคคลผู้มายื่นคำร้อง/ หนังสือด้วยตัวเอง , เว็บไซต์ของเทศบาล , จดหมายอิเล็กทรอนิกส์ของเทศบาล , เฟซบุ๊ก ของเทศบาล , ระบบทราฟฟี่ ฟองดูว์ (Traffy Fondue) ของเทศบาล , โทรศัพท์ และ ไปรษณีย์	๕ นาที	- กรณีจากส่วนราชการ หรือเขียน คำร้อง/หนังสือ ระบบทราฟฟี่ ฟองดูว์ (Traffy Fondue) ทางไปรษณีย์ และ โทรศัพท์ เจ้าหน้าที่สำนักปลัดเทศบาล - กรณีทางจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ เว็บไซต์ และเฟซบุ๊ก เจ้าหน้าที่กองยุทธศาสตร์ฯ
๒.	ลงรับงานสารบรรณกลาง สำนักปลัดเทศบาล และส่งให้ศูนย์รับเรื่องราวร้องเรียน/ร้องทุกข์	๑๐ นาที	งานธุรการ สำนักปลัดเทศบาล
๓.	ตรวจสอบเรื่องและแจ้งส่วนการงานที่เกี่ยวข้อง พร้อมรายงานเสนอผู้บังคับบัญชาตามลำดับชั้น พิจารณาสั่งการ	๑ วัน	งานนิติการ สำนักปลัดเทศบาล
๔.	ส่วนการงานที่เกี่ยวข้องตรวจสอบข้อเท็จจริง ดำเนินการตามอำนาจหน้าที่ และรายงาน ผู้บังคับบัญชาตามลำดับชั้นพิจารณาสั่งการ และแจ้งศูนย์รับเรื่องราวร้องเรียน/ร้องทุกข์	ไม่เกิน ๙ วัน	ส่วนการงานที่เกี่ยวข้องกับเรื่อง ร้องเรียน/ร้องทุกข์
๕.	ทำหนังสือแจ้งผลการดำเนินการ/ความคืบหน้า /ตอบ ให้ผู้ร้องหรือหน่วยงานที่เกี่ยวข้องทราบ ในเบื้องต้น	ไม่เกิน ๓ วัน	งานนิติการ สำนักปลัดเทศบาล
๖.	ติดตามผล/เร่งรัดการดำเนินการ และแจ้งผล การดำเนินการ/ความคืบหน้าให้ผู้ร้องหรือ หน่วยงานที่เกี่ยวข้องทราบ เป็นระยะจนกว่า เรื่องจะยุติ	ทุกระยะ ๑๕ วัน	งานนิติการ สำนักปลัดเทศบาล
๗.	จัดทำรายงานสรุปผลการดำเนินการเสนอ ผู้บริหาร (รายเดือน/รายปี)	๑ วัน/ ๓๐ วัน	งานนิติการ สำนักปลัดเทศบาล

หมายเหตุ ระยะเวลาการดำเนินการในเบื้องต้นไม่เกิน ๑๕ วัน