

คู่มือการปฏิบัติงาน เกี่ยวกับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์



ฝ่ายปกครอง สำนักปลัด
เทศบาลตำบลเมืองคง
อำเภอราษีไศล จังหวัดศรีสะเกษ

โทร ๐ ๔๕๖๘ ๑๒๑๕
e-mail saraban-muangkongmunic@lgo.mail.go.th

คำนำ

คู่มือการปฏิบัติงานรับเรื่องราวร้องทุกข์ ของฝ่ายปกครอง สำนักปลัด เทศบาลตำบลเมืองคง อำเภอราชไศล จังหวัดศรีสะเกษ ฉบับนี้จัดทำขึ้นเพื่อเป็นแนวทางในการดำเนินการจัดการเกี่ยวกับข้อร้องเรียน/ ร้องทุกข์ของเทศบาลตำบลเมืองคง หรือจัดการข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ จนได้ข้อยุติ ให้มีความรวดเร็วและมี ประสิทธิภาพ เกิดผลสัมฤทธิ์ต่อการปฏิบัติงาน เพื่อประโยชน์สุขของประชาชน และเพื่อตอบสนองความต้องการและ ความคาดหวังของผู้รับบริการ และเป็นการลดขั้นตอนในการปฏิบัติงาน จำเป็นต้องมีขั้นตอน/กระบวนการ และ แนวทางในการปฏิบัติงานที่ชัดเจนและเป็นมาตรฐานเดียวกัน

ฝ่ายปกครอง สำนักปลัด

เทศบาลตำบลเมืองคง

ธันวาคม ๒๕๖๕

- เห็นชอบ -



(นายศุภวิชญ์ แซ่จิ่ง)

นายกเทศมนตรีตำบลเมืองคง

สารบัญ

เรื่อง	หน้า
- หลักการและเหตุผล	๑
- สถานที่ตั้ง	๑
- หน้าที่ความรับผิดชอบ	๑
- วัตถุประสงค์	๑
- คำจำกัดความ	๒
- แผนผังกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์	๒
- ขั้นตอนการปฏิบัติงาน	๓
- การรับและตรวจสอบข้อร้องเรียนจากช่องทางต่าง ๆ	๓
- การบันทึกข้อร้องเรียน	๓
- การประสานหน่วยงานเพื่อแก้ไขข้อร้องเรียนและการแจ้งกลับผู้ร้องเรียน	๓
- ติดตามการแก้ไขข้อร้องเรียน	๔
- การรายงานผลการจัดการข้อร้องเรียนของหน่วยงาน	๔
- มาตรฐานงาน	๔
- จัดทำโดย	๔
- แบบฟอร์ม	๔

ภาคผนวก

- ใบรับแจ้งเหตุเรื่องราร้องทุกข์/ทางโทรศัพท์
- ประกาศคณะกรรมการการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น
- หลักเกณฑ์/ระเบียบ/กฎหมายที่เกี่ยวข้อง

๑. หลักการและเหตุผล

พระราชบัญญัติเทศบาล พ.ศ. ๒๔๙๖ แก้ไขเพิ่มเติมถึง (ฉบับที่ ๑๔) พ.ศ. ๒๕๖๒ และพระราชบัญญัติการอำนวยความสะดวกในการพิจารณาอนุญาตของทางราชการ พ.ศ. ๒๕๕๘ และพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๕๖ ได้กำหนดแนวทางการปฏิบัติราชการ มุ่งให้เกิดประโยชน์สุขแก่ประชาชน โดยยึดประชาชนเป็นศูนย์กลาง เพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชน ให้เกิดความผาสุกและความเป็นอยู่ที่ดีของประชาชน เกิดผลสัมฤทธิ์ต่องานบริการมีประสิทธิภาพและเกิดความคุ้มค่าในการให้บริการ ไม่มีขั้นตอนปฏิบัติงานเกินความจำเป็น มีการปรับปรุงภารกิจให้ทันต่อสถานการณ์ ประชาชนได้รับการอำนวยความสะดวกและได้รับการตอบสนองความต้องการ และมีการประเมินผลการปฏิบัติงานอย่างสม่ำเสมอ ประกอบกับประกาศคณะกรรมการการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น เรื่อง แนวทางในการจัดบริการรับเรื่องราวร้องทุกข์ของประชาชนในการให้บริการสาธารณสุขขององค์การบริหารส่วนจังหวัด เทศบาล และองค์การบริหารส่วนตำบล ลงวันที่ ๑๐ กุมภาพันธ์ ๒๕๕๘ และประกาศคณะกรรมการมาตรฐานการบริหารงานบุคคลส่วนท้องถิ่น เรื่อง ประมวลจริยธรรมพนักงานส่วนท้องถิ่น พ.ศ. ๒๕๖๔ ให้ยึดถือถึงประโยชน์ส่วนรวมมากกว่าประโยชน์ส่วนตัว ชื่อสัตย์สุจริต กล้าตัดสินใจ ปฏิบัติหน้าที่อย่างเป็นธรรม ปราศจากอคติ ไม่เลือกปฏิบัติ มุ่งแก้ปัญหาความเดือดร้อนของประชาชน ด้วยความเป็นธรรม รวดเร็ว เสมอภาค

เทศบาลตำบลเมืองคง โดยฝ่ายปกครอง สำนักปลัดเทศบาล จึงได้จัดทำคู่มือการปฏิบัติงานเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ เพื่อเป็นกรอบหรือแนวทางในการปฏิบัติงานของศูนย์การรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ เพื่อบริการประชาชน และเป็นประโยชน์โดยรวม

๒. สถานที่ตั้ง

ตั้งอยู่ ณ เทศบาลตำบลเมืองคง ๙๙ หมู่ที่ ๑๐ ตำบลเมืองคง อำเภอราชสีห์ จังหวัดศรีสะเกษ
(ฝ่ายปกครอง ชั้น ๑)

๓. หน้าที่ความรับผิดชอบ

เป็นศูนย์กลางในการรับเรื่องราวร้องเรียน/ร้องทุกข์ หรือ(ศูนย์ดำรงธรรมเทศบาลตำบลเมืองคง) และให้บริการข้อมูลข่าวสาร ให้คำปรึกษารับเรื่องปัญหาความต้องการและข้อเสนอแนะของประชาชนหรือที่เกี่ยวข้อง

๔. วัตถุประสงค์

๑. เพื่อให้การดำเนินงาน จัดการข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ ของเทศบาลตำบลเมืองคง มีขั้นตอน/กระบวนการ และหรือมีแนวทางในการปฏิบัติงานเป็นมาตรฐานเดียวกัน

๒. เพื่อให้มั่นใจว่า ได้มีการปฏิบัติตามข้อกำหนด ระเบียบหลักเกณฑ์เกี่ยวกับการจัดการข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ ที่กำหนดไว้อย่างสม่ำเสมอ และมีประสิทธิภาพเป็นมาตรฐานเดียวกัน

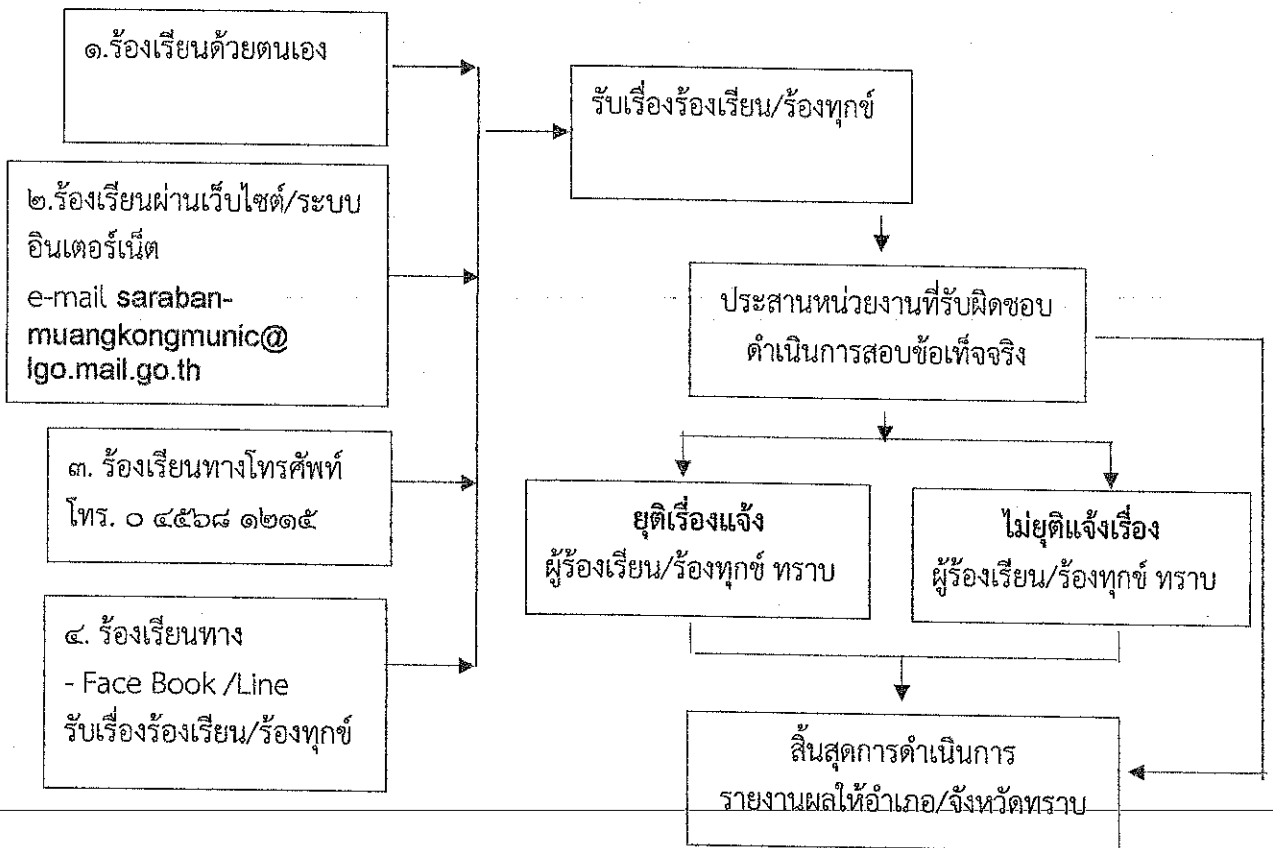
๓. ให้เกิดความผาสุกและความเป็นอยู่ที่ดีของประชาชน เกิดผลสัมฤทธิ์ต่องานบริการ มีประสิทธิภาพและเกิดความคุ้มค่าในการให้บริการ

๕. คำจำกัดความ

ผู้รับบริการ	- ผู้ที่มาใช้บริการจากส่วนราชการและประชาชนทั่วไป
ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	- ผู้ที่ได้รับผลกระทบ ทั้งทางบวกและทางลบ ทั้งทางตรงและทางอ้อม จากการดำเนินการของส่วนราชการ เช่น ประชาชนในชุมชนเขตเทศบาลตำบลเมืองคง
การจัดการ ข้อร้องเรียน	- มีความหมายครอบคลุมถึงการจัดการในเรื่อง ข้อร้องเรียนข้อเสนอแนะ/ข้อคิดเห็น/คำชมเชย/ การสอบถามหรือร้องขอข้อมูล
ผู้ร้องเรียน	-ประชาชนทั่วไป/ผู้มีส่วนได้เสียที่มาติดต่อยังศูนย์ดำรงธรรมเทศบาลตำบลเมืองคง ผ่านช่องทางต่างๆ
ช่องทางการรับ ข้อร้องเรียน	-ช่องทางต่างๆ ที่ใช้ในการรับเรื่องร้องเรียน เช่น ติดต่อด้วยตนเอง ทางโทรศัพท์/เว็บไซต์/ Face Book /Line/ e-mail
เจ้าหน้าที่	- เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบจัดการข้อร้องเรียนของหน่วยงาน
ข้อร้องเรียน	แบ่งเป็นประเภทต่างๆ เช่น - ข้อคิดเห็น /ข้อเสนอแนะ/ คำชมเชย/ สอบถาม หรือร้องขอข้อมูล -การร้องเรียนเกี่ยวกับคุณภาพและการให้บริการของหน่วยงาน -การร้องเรียนเกี่ยวกับความโปร่งใสของการจัดซื้อจัดจ้าง เป็นต้น

๖. แผนผังกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์

กระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์



แผนผังกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์

๗. ขั้นตอนการปฏิบัติงาน

การแต่งตั้งผู้รับผิดชอบ จัดการข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ ของหน่วยงาน/สำนักงานเทศบาลตำบลเมืองคง

๗.๑ จัดตั้งศูนย์/จุดรับข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ของหน่วยงาน

๗.๒ จัดทำคำสั่งแต่งตั้งคณะกรรมการ/คณะทำงานดำเนินการ

๗.๓ แจ้งผู้รับผิดชอบตามคำสั่งเทศบาลตำบลเมืองคง เพื่อสะดวกในการประสานงาน

๘. การรับและตรวจสอบข้อร้องเรียนจากช่องทางต่าง ๆ

ดำเนินการรับและติดตามตรวจสอบข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ ที่เข้ามายังหน่วยงานจากช่องทาง ๆ โดยมีข้อปฏิบัติตามที่กำหนด ดังนี้

ช่องทาง	ความถี่ในการตรวจสอบช่องทาง	ระยะเวลาดำเนินการรับข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์เพื่อประสานหาทางแก้ไข	หมายเหตุ
ร้องเรียนด้วยตนเอง	ทุกครั้งที่มีผู้ร้องเรียน	ภายใน ๑ วันทำการ	ทั้งนี้อาจขึ้นอยู่กับระบบงานสารบรรณและหรือระบบอินเทอร์เน็ต (Internet) หรืออื่นใดที่เกี่ยวข้อง
ร้องเรียนผ่านเว็บไซต์/อีเมล	ทุกวัน	ภายใน ๑ วันทำการ	
ร้องเรียนทางโทรศัพท์ ๐ ๔๕๖๘ ๑๒๑๕	ทุกวัน	ภายใน ๑ วันทำการ	
ร้องเรียนทาง Face Book	ทุกวัน	ภายใน ๑ วันทำการ	
ร้องเรียน Line (ศูนย์รับฟังปัญหา)	ทุกวัน	ภายใน ๑ วันทำการ	

๙. การบันทึกข้อร้องเรียน

๙.๑ กรอกแบบฟอร์มบันทึกข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ โดยมีรายละเอียด คือ ชื่อ - สกุล ผู้ร้องเรียน ที่อยู่ หมายเลขติดต่อกลับ เรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ และสถานที่เกิดเหตุ (ใช้คำสุภาพ)

๙.๒ ทุกช่องทางที่มีการร้องเรียน/ร้องทุกข์ เจ้าหน้าที่ต้องบันทึกข้อร้องเรียนลงบนสมุดบันทึกข้อร้องเรียน

๑๐. การประสานหน่วยงานเพื่อแก้ไขข้อร้องเรียนและการแจ้งกลับผู้ร้องเรียน

- กรณีเป็นการขอข้อมูลข่าวสาร ประสานหน่วยงานผู้ครอบครองเอกสารเจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้อง เพื่อให้ข้อมูลแก่ผู้ร้องขอได้ทันที (ต้องเป็นไปตามระเบียบกฎหมายที่เกี่ยวข้อง)

- ข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ ที่เป็นการร้องเรียนเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการของหน่วยงาน เช่น ไฟฟ้าสาธารณะดับ การจัดการขยะมูลฝอย ตัดต้นไม้ กลิ่นเหม็นรบกวน เป็นต้น จัดทำบันทึกข้อความเสนอไปยังผู้บริหาร เพื่อสั่งการหรือขอความร่วมมือหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง โดยเบื้องต้นอาจโทรศัพท์แจ้งไปยังหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

- ข้อร้องเรียน ที่ไม่อยู่ในอำนาจความรับผิดชอบของเทศบาลตำบลเมืองคง ให้ดำเนินการประสานแจ้งหน่วยงานภายนอกที่เกี่ยวข้อง เพื่อให้เกิดความรวดเร็วและถูกต้องชัดเจนในการแก้ไขปัญหาต่อไป

...ข้อร้องเรียน

- ข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ ที่ส่งผลกระทบต่อหน่วยงาน เช่น กรณีผู้ร้องเรียนทำหนังสือร้องเรียนความโปร่งใสในการจัดซื้อจัดจ้าง ให้เจ้าหน้าที่จัดทำบันทึกข้อความ เพื่อเสนอผู้บริหารพิจารณาสั่งการไปยังหน่วยงานที่รับผิดชอบเพื่อดำเนินการตรวจสอบและแจ้งผู้ร้องเรียนต่อไป

๑๑. ติดตามการแก้ไขข้อร้องเรียน

ให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง รายงานผลให้ทราบภายใน ๗ วันทำการ เพื่อเจ้าหน้าที่ศูนย์ฯ จะได้แจ้งผู้ร้องเรียน/ร้องทุกข์ ทราบต่อไป

๑๒. การรายงานผลการจัดการข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ของหน่วยงานให้นายกเทศมนตรีตำบลเมืองคงทราบ

- รวบรวมและรายงานสรุป การจัดการข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ ประจำสัปดาห์ รายงานให้นายกเทศมนตรีตำบลเมืองคงทราบ ทุกสัปดาห์

- รวบรวมรายงานสรุป ข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ หลังจากสิ้นปีงบประมาณ เพื่อนำมาวิเคราะห์/ประเมินผล การจัดการข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ ในภาพรวมของหน่วยงาน เพื่อใช้เป็นแนวทางในการแก้ไข/ปรับปรุง/พัฒนาองค์กรต่อไป

๑๓. มาตรฐานงาน/การดำเนินการแก้ไขข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ ให้แล้วเสร็จ ภายในระยะเวลาที่กำหนด

- กรณีได้รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ จากช่องทางการร้องเรียน/ร้องทุกข์ เช่น ร้องเรียนด้วยตนเอง/จดหมาย/เว็บไซต์/โทรศัพท์/Face Book/Line (ศูนย์รับฟังปัญหา)/e-mail /ให้ศูนย์ฯ ดำเนินการตรวจสอบและพิจารณาส่งเรื่องต่อให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ดำเนินการแก้ไขเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ให้แล้วเสร็จภายใน ๑๕ วันทำการ

๑๔. จัดทำโดย

ฝ่ายปกครอง สำนักปลัดเทศบาลตำบลเมืองคง อำเภอราชสีห์ จังหวัดศรีสะเกษ ๓๓๑๖๐

● เบอร์โทรศัพท์ ๐ ๔๕๖๘ ๑๒๑๕

● เบอร์โทรสาร ๐ ๔๕๖๘ ๒๗๗๔

● เว็บไซต์/ระบบอินเทอร์เน็ต e-mail saraban-muangkongmunic@lgo.mail.go.th

● ร้องเรียน Line (ศูนย์รับฟังปัญหา).....

● ร้องเรียนทาง Face Book เทศบาลตำบลเมืองคง อำเภอราชสีห์ จังหวัดศรีสะเกษ

๑๕. แบบฟอร์ม

- แบบฟอร์มใบรับแจ้งเหตุเรื่องราวร้องทุกข์ (ภาคผนวก)

ภาคผนวก

(แบบคำร้อง ๑)

ตัวอย่างแบบคำร้องเรียน/ร้องทุกข์(ด้วยตนเอง)

ศูนย์รับเรื่องราวร้องเรียน/ร้องทุกข์

สำนักงานเทศบาลตำบลเมืองคง

อำเภอราชสีห์ จังหวัดศรีสะเกษ ๓๓๑๖๐

วันที่.....เดือน.....พ.ศ.....

เรื่อง

เรียน นายกเทศมนตรีตำบลเมืองคง

ข้าพเจ้า.....อายุ.....ปี อยู่บ้านเลขที่.....หมู่ที่.....

ตำบล.....อำเภอ.....จังหวัด.....โทรศัพท์.....

อาชีพ.....ตำแหน่ง.....

ถือบัตร.....เลขที่.....

ออกโดย.....วันออกบัตร.....บัตรหมดอายุ.....

มีความประสงค์ขอร้องเรียน/ร้องทุกข์ เพื่อให้เทศบาลตำบลเมืองคง พิจารณาดำเนินการช่วยเหลือ หรือแก้ไขปัญหาในเรื่อง.....

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

ทั้งนี้ ข้าพเจ้าขอรับรองว่า คำร้องเรียน/ร้องทุกข์ตามข้างต้นเป็นจริงและยินดีรับผิดชอบทั้งทางแพ่ง และทางอาญาหากจะพึงมี โดยข้าพเจ้าขอส่งเอกสารหลักฐานประกอบการร้องเรียน/ร้องทุกข์(ถ้ามี) ได้แก่

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

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณาดำเนินการต่อไป

ขอแสดงความนับถือ

(.....)

(แบบคำร้อง ๒)

ตัวอย่างแบบคำร้องเรียน/ร้องทุกข์(ทางโทรศัพท์)

ศูนย์รับเรื่องราวร้องเรียน/ร้องทุกข์
สำนักงานเทศบาลตำบลเมืองคง
อำเภอราชสีห์ จังหวัดศรีสะเกษ ๓๓๑๖๐

วันที่.....เดือน.....พ.ศ.....

เรื่อง

เรียน นายกเทศมนตรีตำบลเมืองคง

ข้าพเจ้า.....อายุ.....ปี อยู่บ้านเลขที่.....หมู่ที่.....

ตำบล.....อำเภอ.....จังหวัด.....โทรศัพท์.....

อาชีพ.....ตำแหน่ง.....

ถือบัตร.....เลขที่.....

ออกโดย.....วันออกบัตร.....บัตรหมดอายุ.....

มีความประสงค์ ขอร้องเรียน/ร้องทุกข์ เพื่อให้เทศบาลตำบลเมืองคง พิจารณาดำเนินการช่วยเหลือ
หรือแก้ไขปัญหาในเรื่อง.....

โดยขออ้าง.....

เป็นหลักฐานประกอบ ทั้งนี้ ข้าพเจ้าขอรับรองว่า คำร้องเรียน/ร้องทุกข์ ตามข้างต้นเป็นจริงและเจ้าหน้าที่เทศบาล
ตำบลเมืองคง ได้แจ้งให้ข้าพเจ้าทราบแล้ว ว่าหากเป็นคำร้องเรียน/ร้องทุกข์ที่ไม่สุจริตอาจต้องรับผิดชอบตามกฎหมายได้

(ลงชื่อ).....เจ้าหน้าที่/ผู้รับเรื่องฯ

(.....)

ตำแหน่ง.....

วันที่.....เดือน.....พ.ศ.....

เวลา.....

(ตอบข้อร้องเรียน ๑)

ตัวอย่างแบบแจ้งการรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์

ที่ ศก ๕๒๓๐๑/.....

สำนักงานเทศบาลตำบลเมืองคง

ถนนบริหาร ศก ๓๓๑๖๐

วันที่.....เดือน.....พ.ศ.....

เรื่อง ตอบรับการรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์

เรียน

ตามที่ท่านได้ร้องเรียน/ร้องทุกข์ผ่านศูนย์รับเรื่องราวร้องเรียน/ร้องทุกข์เทศบาลตำบลเมืองคง โดยทาง () หนังสือร้องเรียนทางไปรษณีย์ () ด้วยตนเอง () ทางโทรศัพท์ () อื่น.....
ลงวันที่.....เดือน.....พ.ศ.....เกี่ยวกับเรื่อง.....นี้

เทศบาลตำบลเมืองคง ได้ลงทะเบียนรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ของท่านไว้แล้วตามทะเบียนรับเรื่องฯ เลขรับที่.....ลงวันที่.....เดือน.....พ.ศ.....และเทศบาลตำบลเมืองคง ได้พิจารณาเรื่องของท่านแล้วเห็นว่า

- () เป็นเรื่องที่อยู่ในอำนาจหน้าที่ของเทศบาลตำบลเมืองคงและได้มอบหมายให้.....เบอร์โทรศัพท์.....เป็นหน่วยตรวจสอบและดำเนินการ
- () เป็นเรื่องที่ไม่อยู่ในอำนาจหน้าที่ของเทศบาลตำบลเมืองคงและได้จัดส่งเรื่องให้.....เบอร์โทรศัพท์.....ซึ่งเป็นหน่วยงานที่มีอำนาจหน้าที่เกี่ยวข้องดำเนินการต่อไปแล้ว ท่านสามารถติดต่อประสานงานหรือขอทราบผลโดยตรงกับหน่วยงานดังกล่าวได้อีกทางหนึ่ง
- () เป็นเรื่องที่มีกฎหมายบัญญัติขั้นตอนและวิธีการปฏิบัติไว้เป็นการเฉพาะแล้ว ตามกฎหมาย.....จึงขอให้ท่านดำเนินการตามขั้นตอนและวิธีการที่กฎหมายนั้นบัญญัติไว้ต่อไป

จึงแจ้งมาเพื่อทราบ

ขอแสดงความนับถือ

(.....)

นายกเทศมนตรีตำบลเมืองคง

ฝ่ายปกครอง

สำนักปลัดเทศบาล

โทรศัพท์. ๐ ๔๕๖๘ ๑๒๑๕

โทรสาร ๐ ๔๕๖๘ ๒๗๗๔

(ตอบข้อร้องเรียน ๒)

ตัวอย่างแบบแจ้งผลการดำเนินการต่อเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์

ที่ ศก ๕๒๓๐๑/.....

สำนักงานเทศบาลตำบลเมืองคง
ถนนบริหาร ศก ๓๓๑๖๐

วันที่.....เดือน.....พ.ศ.....

เรื่อง แจ้งผลการดำเนินการต่อเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์

เรียน

อ้างถึง หนังสือ.....

สิ่งที่ส่งมาด้วย ๑.....
๒.....
๓.....

ตามที่ เทศบาลตำบลเมืองคง (ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ผ่านศูนย์รับเรื่องราวร้องเรียน/ร้องทุกข์เทศบาลตำบลเมืองคง) ได้แจ้งตอบรับการรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ของท่าน ตามที่ท่านได้ร้องเรียน/ร้องทุกข์ไว้ ความละเอียดแจ้งแล้ว นั้น

เทศบาลตำบลเมืองคง ได้รับแจ้งผลการดำเนินการจากส่วนราชการ/หน่วยงานที่เกี่ยวข้องตามประเด็นที่ท่านได้ร้องเรียน/ร้องทุกข์แล้ว ปรากฏข้อเท็จจริงโดยสรุปได้ดังนี้

ดังมีรายละเอียดปรากฏตามสิ่งที่ส่งมาพร้อมนี้ ทั้งนี้ หากท่านไม่เห็นด้วยประการใด ขอให้แจ้งคัดค้านพร้อมพยานหลักฐานประกอบด้วย

จึงแจ้งมาเพื่อทราบ

ขอแสดงความรับถือ

(.....)

นายกเทศมนตรีตำบลเมืองคง

ฝ่ายปกครอง

สำนักปลัดเทศบาล

โทรศัพท์. ๐ ๔๕๖๘ ๑๒๑๕

โทรสาร ๐ ๔๕๖๘ ๒๗๗๔

ตัวอย่างการกรอกข้อมูลร้องเรียนผ่านทางระบบอินเทอร์เน็ตของเทศบาลตำบลเมืองคง
Face Book /Line (ศูนย์รับฟังปัญหา)/e-mail

ขั้นตอนการกรอกข้อมูลร้องเรียนผ่านทางระบบอินเทอร์เน็ต/เว็บไซต์

๑. เข้า Face Book ชื่อ สำนักงานเทศบาลตำบลเมืองคง อำเภอราชสีห์ จังหวัดศรีสะเกษ
๒. เข้า Line (ศูนย์รับฟังปัญหา)
๓. เข้า e-mail saraban-muangkongmunic@lgo.mail.go.th
๔. กรอกเรื่องที่ประสงค์ร้องเรียน/ร้องทุกข์
๕. กรอกรายชื่อตัวชื่อสกุล/ที่อยู่ ผู้ร้องเรียน/ร้องทุกข์
๖. กรอกรหัสประจำตัวประชาชน ๑๓ หลัก
๗. กรอก/พิมพ์รายละเอียด ข้อความที่ประสงค์ร้องเรียน/ร้องทุกข์
๘. กรอกโทรศัพท์
๙. กรอกอีเมลล์ (ถ้ามี)

หมายเหตุ ๑. ส่วนประกอบของคำร้องทุกข์ คำร้องทุกข์ประกอบด้วย

- ชื่อตัวชื่อสกุลและที่อยู่ของผู้ร้องทุกข์
- เรื่องอันเป็นเหตุให้ร้องทุกข์พร้อมทั้งข้อเท็จจริง หรือพฤติการณ์ตามสมควร เกี่ยวกับเรื่องที่ร้องทุกข์
- ใช้ถ้อยคำสุภาพ
- ลายมือชื่อผู้ร้องทุกข์ หรือผู้ดำเนินการยื่นร้องทุกข์แทนผู้อื่น จะต้องแนบใบมอบฉันทะ ให้ผู้ร้องด้วย

๒. หากท่านกรอกข้อมูลไม่ครบถ้วนอาจติดต่อกลับไปยังท่านไม่ได้ และหรือไม่สามารถกรอกข้อมูล

หรือติดต่อหน่วยงานตามข้างต้นได้ หรือหากไม่ตอบกลับภายใน ๗ วันทำการ

ให้ติดต่อทางโทรศัพท์. ๐ ๔๕๖๘ ๑๒๑๕ โทรสาร ๐ ๔๕๖๘ ๒๗๗๔

คู่มือหนังสือสั่งการเกี่ยวกับการดำเนินการเรื่องร้องทุกข์ ร้องเรียน และขอความเป็นธรรม

๑. หนังสือกระทรวงมหาดไทย ด่วนที่สุด ที่ มท ๐๘๐๔.๒/๑๐๓๙๒ ลงวันที่ ๑๖ ตุลาคม ๒๕๕๐ เรื่อง ชักซ้อมแนวทางปฏิบัติเกี่ยวกับการตรวจสอบข้อเท็จจริงเรื่องร้องเรียนองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น
๒. หนังสือกระทรวงมหาดไทย ที่ มท ๐๒๑๙/ว ๓๘๙ ลงวันที่ ๒๙ มกราคม ๒๕๕๐ เรื่อง แนวทางการดำเนินการแก้ไขปัญหาการร้องทุกข์/ร้องเรียน
๓. หนังสือกระทรวงมหาดไทย ที่ มท ๐๒๑๙/ว ๓๔๙ ลงวันที่ ๑๐ กุมภาพันธ์ ๒๕๕๙ เรื่อง การเร่งรัดติดตามเรื่องร้องเรียนผ่านศูนย์ฯ ทักษิณ ที่อยู่ระหว่างดำเนินการของจังหวัด
๔. หนังสือกระทรวงมหาดไทย ที่ มท ๐๒๐๕.๓/ว ๓ ลงวันที่ ๔ มกราคม ๒๕๕๙ เรื่อง แนวทางการดำเนินการเรื่องรวร้องทุกข์กล่าวโทษและแจ้งเบาะแสการกระทำผิดกฎหมาย
๕. หนังสือกรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น ด่วนมาก ที่ มท ๐๘๐๔.๒/ว ๒๓๙๓ ลงวันที่ ๗ ธันวาคม ๒๕๕๘ เรื่อง การดำเนินการเรื่องรวร้องทุกข์กล่าวโทษและแจ้งเบาะแสการกระทำผิดกฎหมาย
๖. หนังสือสำนักนายกรัฐมนตรี ที่ นร ๐๑๐๔.๓๓/ว ๖๘๑๒ ลงวันที่ ๒๒ พฤศจิกายน ๒๕๕๘ เรื่อง การดำเนินการเรื่องรวร้องทุกข์กล่าวโทษและแจ้งเบาะแสการกระทำผิดกฎหมาย
๗. หนังสือกรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น ที่ มท ๐๘๐๒.๕/ว ๒๒๕๙ ลงวันที่ ๑๔ พฤศจิกายน ๒๕๕๘ เรื่อง ร้องเรียนกล่าวหาเจ้าหน้าที่ของรัฐ
๘. หนังสือกระทรวงมหาดไทย ที่ มท ๐๒๐๕.๓/ว ๔๙ ลงวันที่ ๓๑ ตุลาคม ๒๕๕๘ เรื่อง ร้องเรียนกล่าวหาเจ้าหน้าที่ของรัฐ
๙. หนังสือกรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น ด่วนที่สุด ที่ มท ๐๘๐๙.๒/ว ๑๕๕๘ ลงวันที่ ๙ สิงหาคม ๒๕๕๘ เรื่อง การตรวจสอบข้อเท็จจริง
๑๐. หนังสือกระทรวงมหาดไทย ที่ มท ๐๒๐๕.๓/ว ๒๑๙๓ ลงวันที่ ๑๒ กรกฎาคม ๒๕๕๘ เรื่อง แนวทางปฏิบัติเกี่ยวกับการพิจารณาฎีกาขอพระราชทานพระมหากษัตริย์
๑๑. หนังสือกรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น ด่วนมาก ที่ มท ๐๘๐๔.๑/ว ๑๗๙๑ ลงวันที่ ๘ พฤศจิกายน ๒๕๕๗ เรื่อง ขอให้ถือปฏิบัติตามกฎหมายว่าด้วยการป้องกันและปราบปรามการทุจริต พ.ศ. ๒๕๕๒ โดยเคร่งครัด
๑๒. หนังสือกรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น ที่ มท ๐๘๐๒.๕/ว ๑๗๐๗ ลงวันที่ ๒๑ ตุลาคม ๒๕๕๗ เรื่อง หลักเกณฑ์และแนวทางปฏิบัติเกี่ยวกับการร้องเรียนกล่าวโทษข้าราชการและการสอบสวนเรื่องรวร้องเรียนกล่าวโทษข้าราชการว่ากระทำผิดวินัย
๑๓. หนังสือกระทรวงมหาดไทย ที่ มท ๐๒๐๒.๒/๓๔๙ ลงวันที่ ๑๑ ตุลาคม ๒๕๕๗ เรื่อง ขอให้ถือปฏิบัติตามกฎหมายว่าด้วยการป้องกันและปราบปรามการทุจริต พ.ศ. ๒๕๕๒ โดยเคร่งครัด
๑๔. หนังสือกระทรวงมหาดไทย ที่ มท ๐๒๐๕.๓/ว ๓๒๓๖ ลงวันที่ ๒๘ กันยายน ๒๕๕๗ เรื่อง การขอพระราชทานความเป็นธรรมและการขอพระราชทานพระบรมราชานุเคราะห์
๑๕. หนังสือสำนักงาน ก.พ. ที่ นร ๑๐๑๑/ว ๒๖ ลงวันที่ ๑๗ กันยายน ๒๕๕๗ เรื่อง หลักเกณฑ์และแนวทางปฏิบัติเกี่ยวกับการร้องเรียนกล่าวโทษข้าราชการและการสอบสวน เรื่องรวร้องเรียนกล่าวโทษข้าราชการว่ากระทำผิดวินัย
๑๖. หนังสือกระทรวงมหาดไทย ด่วนมาก ที่ มท ๐๒๐๕.๓/ว ๓๐๓๒ ลงวันที่ ๘ กันยายน ๒๕๕๗ เรื่อง แนวทางปฏิบัติเกี่ยวกับการรายงานผลการดำเนินการ/การเร่งรัดติดตามผลการดำเนินการ และการแจ้งเตือนเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียน
๑๗. หนังสือกระทรวงมหาดไทย ด่วนมาก ที่ มท ๐๒๐๕.๓/ว ๒๙๐๔ ลงวันที่ ๓๐ สิงหาคม ๒๕๕๗ เรื่อง การดำเนินการแก้ไขปัญหาการร้องทุกข์/ร้องเรียนในระดับจังหวัด

๑๘. หนังสือกระทรวงมหาดไทย ด่วนที่สุด ที่ มท ๐๘๐๔.๒/ว ๒๑๘๔ ลงวันที่ ๓๐ มิถุนายน ๒๕๔๗ เรื่อง การส่งสำนวนผลการตรวจสอบข้อเท็จจริงเรื่องร้องเรียนให้สำนักงานคณะกรรมการป้องกัน และปราบปรามการฟอกเงินพิจารณาใช้มาตรการยึดอายัดทรัพย์สิน

๑๙. หนังสือกรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น ที่ มท ๐๘๐๑.๓/ว ๘๓๑ ลงวันที่ ๑๗ มิถุนายน ๒๕๔๗ เรื่อง ขอความร่วมมือประชาสัมพันธ์ช่องทางกรร้องเรียน/ร้องทุกข์ของศูนย์ดำรงธรรมท้องถิ่น

๒๐. หนังสือกระทรวงมหาดไทย ที่ มท ๐๒๐๕.๓/ว ๑๖๘๗ ลงวันที่ ๒๐ พฤษภาคม ๒๕๔๗ เรื่อง การประสานความร่วมมือกับหน่วยงานภาครัฐในการแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนให้แก่ประชาชน

๒๑. หนังสือกรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น ด่วนที่สุด ที่ มท ๐๘๐๔.๑/ว ๒๒๑ ลงวันที่ ๑๓ พฤษภาคม ๒๕๔๗ เรื่อง การชักจูงมาตรการเกี่ยวกับการร้องเรียนขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

๒๒. หนังสือกรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น ด่วนมาก ที่ มท ๐๘๐๔/ว ๑๒๑๙ ลงวันที่ ๑๔ ตุลาคม ๒๕๔๖ เรื่อง แนวทางปฏิบัติในการสอบสวนข้อเท็จจริงเรื่องร้องเรียน

๒๓. หนังสือกระทรวงมหาดไทย ที่ มท ๐๒๐๕.๓/ว ๓๐๘๗ ลงวันที่ ๙ กันยายน ๒๕๔๖ เรื่อง แนวทางปฏิบัติในการสอบสวนข้อเท็จจริงเรื่องร้องเรียน

๒๔. หนังสือกระทรวงมหาดไทย ด่วนที่สุด ที่ มท ๐๘๑๐.๓/ว ๑๘๖๑ ลงวันที่ ๔ มิถุนายน ๒๕๔๖ เรื่อง มาตรการและแนวทางการดำเนินการปราบปรามผู้มีอิทธิพล

๒๕. หนังสือกระทรวงมหาดไทย ด่วนที่สุด ที่ มท ๐๘๑๐.๒/ว ๕๘๓ ลงวันที่ ๑๔ กุมภาพันธ์ ๒๕๔๖ เรื่อง การพิจารณาบุคลากรขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่มีพฤติการณ์การกระทำผิดเกี่ยวกับยาเสพติด

๒๖. หนังสือกระทรวงมหาดไทย ด่วนที่สุด ที่ มท ๐๒๒๗.๕/ว ๓๘๙ ลงวันที่ ๑๑ พฤศจิกายน ๒๕๔๕ เรื่อง การดำเนินงานเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์

๒๗. หนังสือหนังสือกระทรวงมหาดไทย ด่วนที่สุด ที่ มท ๐๓๑๓.๑/ว ๘๓๑ ลงวันที่ ๒๖ มีนาคม ๒๕๔๕ เรื่อง การชักจูงมาตรการเกี่ยวกับการร้องเรียนขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

๒๘. หนังสือกรมการปกครอง ที่ มท ๐๓๑๘/ว ๗๖๖ ลงวันที่ ๒๕ มีนาคม ๒๕๔๕ เรื่อง แนวทางปฏิบัติเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียนองค์การบริหารส่วนตำบล

๒๙. หนังสือกระทรวงมหาดไทย ที่ มท ๐๒๐๘.๓/ว ๑๔๐ ลงวันที่ ๑๔ สิงหาคม ๒๕๔๔ เรื่อง แนวทางปฏิบัติเกี่ยวกับเรื่องร่ำร้องทุกข์และกล่าวโทษข้าราชการ

๓๐. หนังสือกระทรวงมหาดไทย ที่ มท ๐๒๐๑.๒/ว ๑๘๗๘ ลงวันที่ ๔ กรกฎาคม ๒๕๔๓ เรื่อง การติดตามและกำกับดูแลการปฏิบัติราชการ

๓๑. หนังสือกระทรวงมหาดไทย ที่ มท ๐๒๐๓.๕/ว ๒๔๑๗ ลงวันที่ ๓๑ สิงหาคม ๒๕๔๒ เรื่อง กำกับการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่

๓๒. หนังสือกระทรวงมหาดไทย ที่ มท ๐๓๑๘/ว ๑๓๑๑ ลงวันที่ ๑๘ พฤษภาคม ๒๕๔๒ เรื่อง การสอบข้อเท็จจริงเกี่ยวกับการดำเนินงานของสภาตำบลหรือองค์การบริหารส่วนตำบล

๓๓. หนังสือสำนักเลขาธิการคณะรัฐมนตรี ที่ นร ๐๒๐๕/ว ๓๑ ลงวันที่ ๒๕ กุมภาพันธ์ ๒๕๔๒ เรื่อง มาตรการให้ความคุ้มครองข้าราชการผู้ให้ข้อมูลที่เป็นประโยชน์ต่อทางราชการ

๓๔. หนังสือกระทรวงมหาดไทย ด่วนมาก ที่ มท ๐๒๐๘.๓/ว ๒๐๗ ลงวันที่ ๒๕ มกราคม ๒๕๔๒ เรื่อง หลักเกณฑ์และแนวทางปฏิบัติเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียนกล่าวโทษข้าราชการและการสอบสวนเรื่องร่ำร้องเรียนกล่าวโทษข้าราชการว่ากระทำผิดวินัย

๓๕. หนังสือสำนักเลขาธิการคณะรัฐมนตรี ที่ นร ๐๒๐๖/ว ๒๑๘ ลงวันที่ ๒๕ ธันวาคม ๒๕๕๑ เรื่อง หลักเกณฑ์และแนวทางปฏิบัติเกี่ยวกับการร้องเรียนกล่าวโทษข้าราชการและการสอบสวน เรื่องราวร้องเรียนกล่าวโทษข้าราชการว่ากระทำผิดวินัย

๓๖. หนังสือกระทรวงมหาดไทย ปกปิด ที่ มท ๐๒๐๘.๓/ว ๑๐๒ ลงวันที่ ๑๗ กันยายน ๒๕๕๑ เรื่อง แนวทางปฏิบัติเกี่ยวกับเรื่องราวร้องทุกข์และกล่าวโทษข้าราชการ

๓๗. หนังสือกระทรวงมหาดไทย ลับ ด่วนมาก ที่ มท ๐๒๐๘.๓/ว ๑๒๒ ลงวันที่ ๑๙ พฤศจิกายน ๒๕๕๐ เรื่อง แนวทางปฏิบัติเกี่ยวกับเรื่องราวร้องทุกข์และกล่าวโทษข้าราชการ

๓๘. หนังสือกระทรวงมหาดไทย ที่ มท ๐๒๐๘.๓/ว ๓๕๗๖ ลงวันที่ ๑๓ พฤศจิกายน ๒๕๕๐ เรื่อง แนวทางปฏิบัติเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียน

๓๙. หนังสือกระทรวงมหาดไทย ด่วนมาก ที่ มท ๐๒๐๘.๓/ว ๒๗๓๕ ลงวันที่ ๒๗ สิงหาคม ๒๕๕๐ เรื่อง แนวทางปฏิบัติเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียน

๔๐. หนังสือกระทรวงมหาดไทย ลับ ที่ มท ๐๒๐๘.๓/ว ๐๘๓ ลงวันที่ ๒๔ กรกฎาคม ๒๕๕๐ เรื่อง แนวทางปฏิบัติเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียน

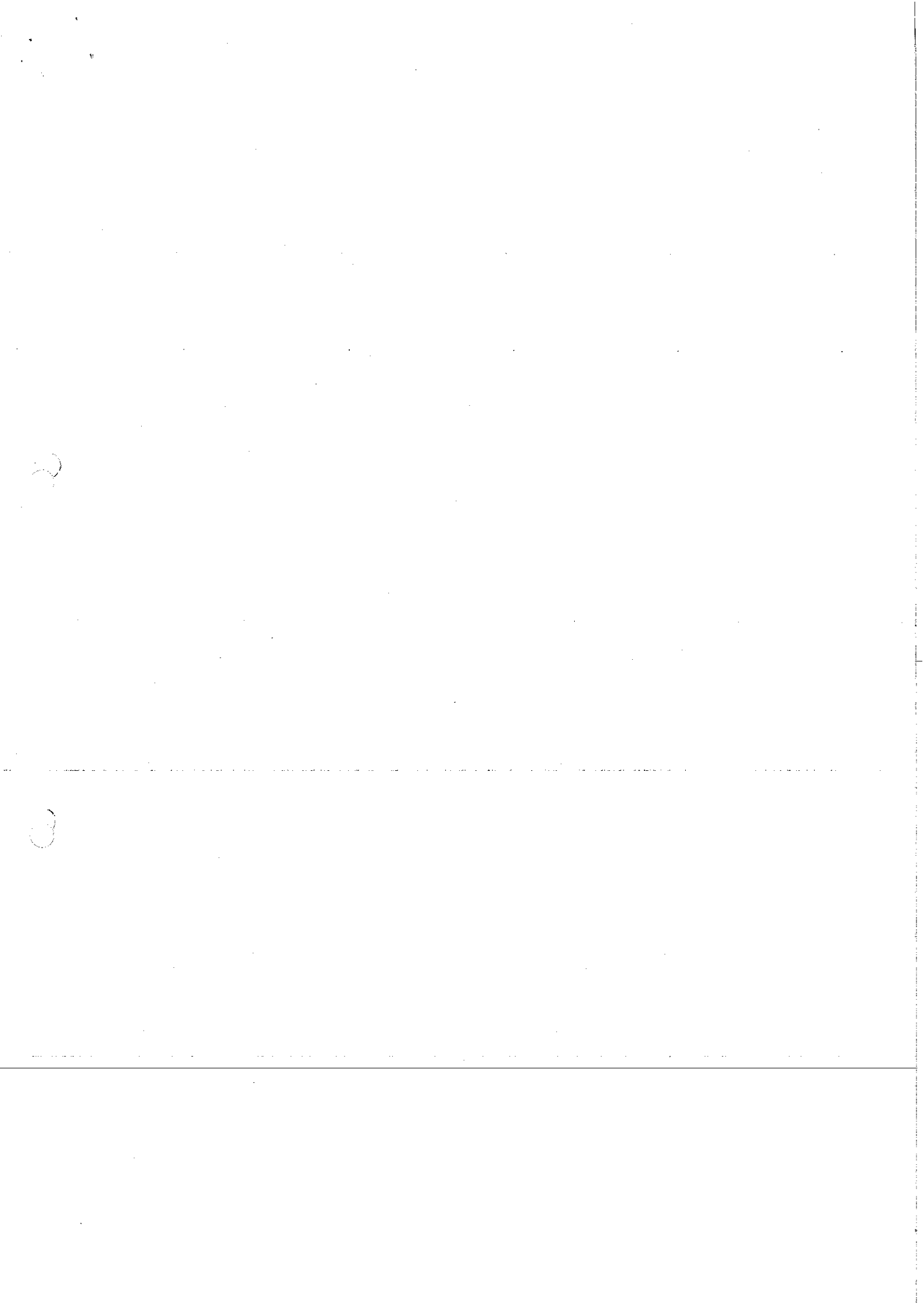
๔๑. หนังสือกระทรวงมหาดไทย ด่วนมาก ที่ มท ๐๒๐๘/ว ๒๐๖๔ ลงวันที่ ๖ กรกฎาคม ๒๕๓๗ เรื่อง แนวทางปฏิบัติเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียน

๔๒. หนังสือกระทรวงมหาดไทย ด่วนที่สุด ที่ มท ๐๒๐๘/ว ๑๓๑๓ ลงวันที่ ๔ พฤศจิกายน ๒๕๒๔ เรื่อง แนวทางปฏิบัติเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียน

๔๓. หนังสือกระทรวงมหาดไทย ด่วนที่สุด ที่ มท ๑๓๐๘/ว ๖๑๔ ลงวันที่ ๒๐ พฤษภาคม ๒๕๒๔ เรื่อง การแก้ไขปัญหาร้องเรียนและเดินขบวน

๔๔. หนังสือกระทรวงมหาดไทย ด่วนที่สุด ที่ มท ๑๓๐๘/ว ๑๕๙๙ ลงวันที่ ๑๙ พฤศจิกายน ๒๕๒๓ เรื่อง การแก้ไขปัญหาร้องเรียนและเดินขบวน

๔๕. หนังสือกระทรวงมหาดไทย ที่ มท ๐๓๐๗/ว ๕๖๘ ลงวันที่ ๒๘ ธันวาคม ๒๕๑๓ เรื่อง การปรับปรุงงานเกี่ยวกับการพิจารณาเรื่องราวร้องทุกข์





บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ ฝ่ายปกครอง สำนักปลัดเทศบาลตำบลเมืองคง
ที่ ศก ๕๒๓๐๑/๕๕ วันที่ ๕ เดือน สิงหาคม พ.ศ. ๒๕๖๘
เรื่อง รายงานผลการจัดการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ประจำเดือน กรกฎาคม ๒๕๖๘

เรียน นายกเทศมนตรีตำบลเมืองคง (ผ่าน ปลัดเทศบาลตำบลเมืองคง)

เรื่องเดิม คำสั่งเทศบาลตำบลเมืองคง ที่ ๔๔๕/๒๕๖๖ ลงวันที่ ๒๓ สิงหาคม ๒๕๖๗ เรื่อง จัดตั้งศูนย์รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ และแต่งตั้งคณะกรรมการและเจ้าหน้าที่รับเรื่องประจำศูนย์รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ เทศบาลตำบลเมืองคง

ข้อเท็จจริง เพื่อให้การดำเนินการเป็นไปด้วยความเรียบร้อย ตามคู่มือปฏิบัติงานเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ฝ่ายปกครอง สำนักปลัดเทศบาลตำบลเมืองคง ข้อ ๑๔ การรายงานผลการจัดการข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ของหน่วยงาน ให้นายกเทศมนตรีตำบลเมืองคงทราบ ประกอบกับประกาศเทศบาลตำบลเมืองคง เรื่อง ประกาศใช้คู่มือการปฏิบัติงานเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ของเทศบาลตำบลเมืองคง อำเภอราชสีห์สกล จังหวัดศรีสะเกษ ลงวันที่ ๓๑ สิงหาคม ๒๕๖๖ ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ เทศบาลตำบลเมืองคง จึงรายงานผลการจัดการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ เทศบาลตำบลเมืองคง ดังนี้

- เดือน กรกฎาคม ๒๕๖๘ ไม่มีเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์

ข้อพิจารณา เห็นควรโปรดพิจารณาลงนามและแจ้งคณะกรรมการและเจ้าหน้าที่รับเรื่องร้องเรียนประจำศูนย์รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์เทศบาลตำบลเมืองคงทราบและพิจารณาดำเนินการในส่วนที่เกี่ยวข้องต่อไป รายละเอียดแนบ
จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบและพิจารณา

(นายวิบูลย์ศักดิ์ สีหบุตร)
หัวหน้าฝ่ายปกครอง

ความเห็นหัวหน้าสำนักปลัดเทศบาล

(นางนรินทร์ทิพย์ ไช่มุกข์)
หัวหน้าสำนักปลัดเทศบาล 3 ๑๑ ๖๕

ความเห็นรองปลัดเทศบาลตำบลเมืองคง

(นางสาวเฉลิมขวัญ สมคะเน)
รองปลัดเทศบาลตำบลเมืองคง

ความเห็นปลัดเทศบาลตำบลเมืองคง

(นางสาวเฉลิมขวัญ สมคะเน)
รองปลัดเทศบาล รักษาการฯ แทน
ปลัดเทศบาลตำบลเมืองคง

ความเห็นนายกเทศมนตรีตำบลเมืองคง

(นายกัมพงศ์ แซ่จิ่ง)
นายกเทศมนตรีตำบลเมืองคง

