

แนวปฏิบัติการจัดการ เรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ ข้อเสนอแนะและการทุจริต

ช่องทางการร้องฯ	แนวทางปฏิบัติ/ขั้นตอน	หน่วยงานที่รับผิดชอบ	ระยะเวลาดำเนินการ
- ร้องด้วยตนเอง หรือ ทำเป็นหนังสือ	<p>๑.กรณีที่บุคคลใดร้องเรียนด้วยตนเอง ให้เจ้าหน้าที่ของหน่วยงานที่ได้รับเรื่อง สอบถามข้อมูลและบันทึกการให้ถ้อยคำ ตามแบบหนังสือที่ศูนย์กำหนด และนำมาดำเนินการลงทะเบียนรับหนังสือที่ศูนย์ฯ</p> <p>๒.กรณีผู้ร้องทำเป็นหนังสือ ให้หน่วยงานลงทะเบียนรับหนังสือที่ศูนย์ฯ</p> <p>๓.เมื่อลงทะเบียนรับหนังสือแล้ว ให้เจ้าหน้าที่ศูนย์ฯ เสนอต่อหัวหน้าศูนย์ฯพิจารณาเรื่องดังกล่าว</p> <p>๔.ให้หัวหน้าศูนย์ฯพิจารณาว่าเรื่องร้องเรียนอยู่ในอำนาจหน้าที่ของเทศบาลหรือไม่ และ/หรือ เป็นเรื่องที่เกี่ยวข้องกับหน่วยงานใดในสังกัดเทศบาลฯ และให้ส่งเรื่องให้หน่วยงานนั้นดำเนินการ</p> <p>๕.เจ้าหน้าที่ศูนย์ฯ ส่งเรื่องข้างต้น พร้อมด้วยแบบหนังสือและเอกสารที่เกี่ยวข้องกับเรื่องให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง โดยให้เจ้าหน้าที่ของหน่วยงานที่เกี่ยวข้องผู้รับเรื่อง ลงลายมือชื่อ และตำแหน่งตัวบรรจงพร้อม กับลงวัน/เดือน/ปีและเวลารับเรื่องไว้เป็นหลักฐานในทะเบียนรับหนังสือ</p>	<p>๑.ศูนย์รับเรื่องร้องทุกข์</p> <p>๒.หน่วยงานที่ได้รับหนังสือ หรือรับเรื่อง</p>	<p>ภายใน ๓๐ นาที</p>
- ทางโทรศัพท์	<p>๑.ให้เจ้าหน้าที่ของหน่วยงานที่ได้รับโทรศัพท์ สอบถามข้อมูลและบันทึกการให้ถ้อยคำตามแบบหนังสือที่ศูนย์ฯกำหนด และดำเนินการลงทะเบียนรับหนังสือที่ศูนย์รับเรื่องร้องทุกข์</p> <p>๒.เมื่อลงทะเบียนรับหนังสือแล้ว ให้เจ้าหน้าที่ศูนย์ฯ เสนอเรื่องให้หัวหน้าศูนย์ฯพิจารณา</p> <p>๓.ให้หัวหน้าศูนย์ฯพิจารณาว่าเรื่องร้องเรียนอยู่ในอำนาจหน้าที่ของเทศบาลหรือไม่ และ/หรือ เป็นเรื่องที่เกี่ยวข้องกับหน่วยงานใดในสังกัดเทศบาลฯ และให้ส่งเรื่องให้หน่วยงานนั้นดำเนินการ</p> <p>๔.เจ้าหน้าที่ศูนย์ฯ ส่งเรื่องข้างต้น พร้อมด้วยแบบหนังสือและเอกสารที่เกี่ยวข้องกับเรื่องให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง โดยให้เจ้าหน้าที่ของหน่วยงานที่เกี่ยวข้องผู้รับเรื่อง ลงลายมือชื่อ และตำแหน่งตัวบรรจงพร้อม กับลงวัน/เดือน/ปีและเวลารับเรื่องไว้เป็นหลักฐานในทะเบียนรับหนังสือ</p>	<p>๑.หน่วยงานที่รับโทรศัพท์</p> <p>๒.ศูนย์รับเรื่องร้องทุกข์</p> <p>๓.หน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับเรื่องที่ร้องฯ</p>	<p>ภายใน ๓๐ นาที</p>
- ทางเว็บไซต์	<p>๑.ส่งพิมพ์ข้อมูลดังกล่าวไว้เป็นหลักฐานและดำเนินการลงทะเบียนรับหนังสือที่ศูนย์รับเรื่องร้องทุกข์</p> <p>๒.ให้หัวหน้าศูนย์ฯพิจารณาว่าเรื่องร้องเรียนอยู่ในอำนาจหน้าที่ของเทศบาลหรือไม่ และ/หรือ เป็นเรื่องที่เกี่ยวข้องกับหน่วยงานใดในสังกัดเทศบาลฯ และให้ส่งเรื่องให้หน่วยงานนั้นดำเนินการ</p>	<p>๑.ศูนย์รับเรื่องร้องทุกข์</p> <p>๒.หน่วยงานที่ได้รับหนังสือ หรือรับเรื่อง</p>	<p>ภายใน ๓๐ นาที</p>

	<p>๓.เจ้าหน้าที่ศูนย์ฯ ส่งเรื่องข้างต้น พร้อมด้วยแบบหนังสือและเอกสารที่เกี่ยวข้องกับเรื่องให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง โดยให้เจ้าหน้าที่ของหน่วยงานที่เกี่ยวข้องผู้รับเรื่อง ลงลายมือชื่อ และตำแหน่งตัวบรรจงพร้อม กับลงวัน/เดือน/ปีและเวลารับเรื่องไว้เป็นหลักฐานในทะเบียนรับหนังสือ</p>		
<p>- การดำเนินการทุกช่องทางทางการร้องเรียน</p> <p>(๑) ให้พิจารณาดำเนินการให้เสร็จสิ้น ภายใน ๗ วัน นับตั้งแต่วันที่ได้รับเรื่อง พร้อมทั้งดำเนินการแจ้งแก่ผู้ร้องเรียน ร้องทุกข์ ข้อเสนอแนะและการทุจริต ทราบผลการดำเนินการเรื่องนั้น ๆ</p> <p>กรณีเรื่องใดไม่สามารถดำเนินการให้เสร็จสิ้นได้ภายใน ๗ วัน ให้หน่วยงานดำเนินการแจ้งให้ผู้ร้องเรียน ร้องทุกข์ ข้อเสนอแนะและการทุจริต ทราบความคืบหน้าการดำเนินการ อย่างน้อย ทุก ๆ ๗ วัน จนกว่าการดำเนินการเรื่องดังกล่าวจะเสร็จสิ้น</p> <p>(๒) การแจ้งตาม (๑) ปกติให้ทำเป็นหนังสือราชการ เว้นแต่หน่วยงานที่ได้รับเรื่องไปนั้นเห็นสมควร แจ้งทางโทรศัพท์หรือทาง วาจา หรือด้วยวิธีอื่นใดก็ได้ที่สามารถกระทำได้ โดยพิจารณาตามความเหมาะสมของกรณีนั้น ๆ แล้วบันทึกการแจ้งหรือวิธีการแจ้งไว้ใน แบบหนังสือ</p> <p>(๓) หน่วยงานใดที่ได้รับเรื่องจากศูนย์ฯ ซึ่งเป็นเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ ข้อเสนอแนะและการทุจริต จากเว็บไซต์ของเทศบาลฯ ก่อนที่หน่วยงานนั้นจะแจ้งความคืบหน้าหรือผลการดำเนินการ ให้เสนอข้อความซึ่งจะแจ้งและจะนำลงเว็บไซต์ให้ผู้บังคับบัญชาและผู้บริหารพิจารณาเห็นชอบก่อนที่จะนำลงเว็บไซต์เมื่อได้รับความเห็นชอบแล้ว และเมื่อได้รับความเห็นชอบแล้วให้หน่วยงานนำ ข้อความลงเว็บไซต์ โดยระบุชื่อหน่วยงาน ระดับสำนักหรือกอง เป็นผู้ลงข้อความ</p> <p>(๔) เมื่อหน่วยงานที่ได้รับเรื่องจากศูนย์ฯ ได้ดำเนินการตาม (๑) (๒) หรือ (๓) แล้ว ให้สำเนาแบบหนังสือ ที่เกี่ยวข้องให้ศูนย์ฯ ภายในวันที่ดำเนินการตาม (๑) (๒) หรือ (๓)</p>		<p>๑.ศูนย์รับเรื่องร้อง ทุกข์</p> <p>๒.หน่วยงานที่ได้รับ หนังสือ หรือรับเรื่อง</p>	<p>๗ วัน</p>
<p>- การติดตามและการรายงานของศูนย์รับเรื่องราວร้องทุกข์</p> <p>๑.ทุกสิ้นเดือนให้ศูนย์ฯ สรุปเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ ข้อเสนอแนะและการทุจริต ที่ได้ลงทะเบียนรับหนังสือไว้ และส่งให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง พร้อมผลดำเนินการ ของหน่วยงานของหน่วยงานที่ได้รับเรื่องจากศูนย์ฯ เสนอต่อผู้บังคับบัญชาทราบและพิจารณา</p>		<p>ศูนย์รับเรื่องร้องทุกข์</p>	<p>ทุกสิ้น เดือน</p>