**บันทึกข้อความ**

**ส่วนราชการ** สำนักปลัดเทศบาล ฝ่ายอำนวยการ งานนิติการ โทร. ๐-๓๙๓๘-๗๐๓๘

**ที่** - **วันที่** ๒๐ มิถุนายน ๒๕๖๐

**เรื่อง**. การดำเนินตามแผนปฏิบัติการป้องกัน ปราบปรามการทุจริตและประพฤติมิชอบ ประจำปีงบประมาณ

 ๒๕๖๐………………………………………………………………………………………………………………………………………

เรียน หัวหน้าสำนักปลัดเทศบาล/ปลัดเทศบาล/นายกเทศมนตรี

 งานนิติการ เทศบาลตำบลโป่งน้ำร้อนได้มีการจัดทำแผนป้องกันและปราบปรามการทุจริตและประพฤติมิชอบในเทศบาลตำบลโป่งน้ำร้อนในปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๐ และได้ดำเนินการตามแผนดังกล่าว ดังนี้

1. อุดหนุนงบประมาณบริหารจัดการศูนย์ข้อมูลข่าวสารการจัดซื้อจัดจ้างประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๐ เมื่อ เดือน มกราคม ๒๕๖๐
2. จัดทำประกาศเจตจำนงบริหารด้วยความสุจริตเมื่อวันที่ ๒๗ กุมภาพันธ์ ๒๕๖๐
3. จัดอบรมคุณธรรมและจริยธรรมแก่พนักงานเทศบาลและลูกจ้างในสังกัด เมื่อวันที่ ๑๒ มิถุนายน ๒๕๖๐
4. ประชาสัมพันธ์ให้ประชาชนได้รับทราบช่องทางในการแจ้งเบาะแสการทุจริตผ่าน website ของเทศบาล/ผ่านทางศูนย์ดำรงธรรมเทศบาลฯ/กล่องรับฟังความคิดเห็นเทศบาลฯ/เพจของทางการร้องเรียน ร้องทุกข์ของเทศบาลฯ
5. ประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารผ่านเสียงตามสายของเทศบาลฯ

 จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ

 ว่าที่ร้อยตรีหญิง

(ภูมิขวัญ ห่างภัย)

 นิติกรชำนาญการ

 (นายเศกสรรค์ แก้วเชื้อ)

 ปลัดเทศบาลตำบลโป่งน้ำร้อน - ทราบ

 (นายพินิจ เพชรน่าชม)

 นายกเทศมนตรีตำบลโป่งน้ำร้อน



ประกาศเทศบาลตำบลโป่งน้ำร้อน

# เรื่อง การจัดตั้งศูนย์รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์

**\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_**

เพื่อให้การบริหารระบบราชการเป็นไปด้วยความถูกต้อง บริสุทธิ์ ยุติธรรม ควบคู่กับการพัฒนา บำบัดทุกข์ บำรุงสุข ตลอดจนดำเนินการแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนของประชาชน ได้อย่างมีประสิทธิภาพ ด้วยความรวดเร็วประสบผลสำเร็จอย่างเป็นรูปธรรม อีกทั้งเพื่อเป็นศูนย์รับแจ้งเบาะแสการทุจริต หรือไม่ได้รับความเป็นธรรมจากการปฏิบัติหน้าที่ของข้าราชการ พนักงาน เจ้าหน้าที่ของเทศบาลตำบลโป่งน้ำร้อน จึงได้จัดตั้งศูนย์รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ขึ้น ซึ่งในกรณีการร้องเรียนที่เกี่ยวกับบุคคล จะมีการเก็บรักษาเรื่องราว ไว้เป็นความลับและปกปิดชื่อผู้ร้องเรียน เพื่อมิให้ผู้ร้องเรียนได้รับผลกระทบและได้รับความเดือดร้อนจากการร้องเรียน

 เทศบาลตำบลโป่งน้ำร้อน จึงประกาศจัดตั้งศูนย์รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ โดยกำหนดสถานที่ตั้งศูนย์รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ณ หน้าห้องปฏิบัติงานของนายกเทศมนตรีตำบลโป่งน้ำร้อน เทศบาลตำบลโป่งน้ำร้อน อำเภอโป่งน้ำร้อน จังหวัดจันทบุรี โดยมีช่องทางในการรับเรื่องร้องเรียน ดังนี้

 ๑.ร้องเรียนด้วยตนเองได้ที่ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ณ หน้าห้องปฏิบัติงานของนายกเทศมนตรีตำบลโป่งน้ำร้อน เทศบาลตำบลโป่งน้ำร้อน อำเภอโป่งน้ำร้อน จังหวัดจันทบุรี

 ๒. แจ้งเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ทางโทรศัพท์ ที่หมายเลข ๐-๓๙๓๘-๗๑๑๐

 ๓. แจ้งเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ผ่านทาง facebook เทศบาลตำบลโป่งน้ำร้อน

๔. ส่งทางตู้แสดงความคิดเห็นซึ่งตั้งไว้ที่ประชาสัมพันธ์ชั้นล่างอาคารสำนักงานเทศบาลตำบล

โป่งน้ำร้อน

 ๕.แจ้งเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ผ่านทาง เว็บไซด์เทศบาลตำบลโป่งน้ำร้อน [www.tessabanpong.go.th](http://www.tessabanpong.go.th)

 ทั้งนี้ข้อมูลของผู้ร้องทุกข์ /ร้องเรียนและผู้แสดงความคิดเห็น ตลอดจนการแจ้งเบาะแสการทุจริตทุกอย่างจะถูกเก็บไว้เป็นความลับ ซึ่งจะได้รับการตรวจสอบจากเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบเท่านั้น

##  จึงประกาศให้ทราบโดยทั่วกัน

##  ประกาศ ณ วันที่ ๖ เดือน มกราคม พ.ศ.๒๕๕๙

 ลงชื่อ

 (นายพินิจ เพชรน่าชม)

 นายกเทศมนตรีตำบลโป่งน้ำร้อน



คำสั่งเทศบาลตำบลโป่งน้ำร้อน

ที่ ๔/ ๒๕๕๙

**เรื่อง แต่งตั้งกรรมการประจำศูนย์รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์เทศบาลตำบลโป่งน้ำร้อน**

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

 ตามที่เทศบาลตำบลโป่งน้ำร้อน ได้ประกาศจัดตั้งศูนย์รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ เพื่อแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนของประชาชน และเพื่อให้การแก้ไขปัญหาเป็นไปด้วยความบริสุทธิ์ ยุติธรรมเทศบาลตำบลโป่งน้ำร้อน จึงขอแต่งตั้งคณะกรรมการปฏิบัติงานประจำศูนย์รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์เทศบาลตำบลโป่งน้ำร้อน ดังนี้

 ๑. ปลัดเทศบาลตำบลโป่งน้ำร้อน ประธานกรรมการ

 ๒. หัวหน้าสำนักปลัดเทศบาล กรรมการ

 ๓. ผู้อำนวยการกองคลัง กรรมการ

 ๔. ผู้อำนวยการกองช่าง กรรมการ

 ๕. ผู้อำนวยการกองการศึกษา กรรมการ

 ๖. ผู้อำนวยการกองสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม กรรมการ

 ๗. ผู้อำนวยการกองประปา กรรมการ

 ๘. นิติกร กรรมการ/เลขานุการ

โดยให้คณะกรรมการ มีหน้าที่วิเคราะห์ ติดตาม ประสานงานและประเมินเรื่องร้องเรียน /

ร้องทุกข์ ตามลำดับความสำคัญเร่งด่วน และประสานแจ้งหน่วยงานที่เกี่ยวข้องตรวจสอบข้อเท็จจริงและพิจารณาหาแนวทางแก้ไขเร่งรัดติดตามผลการดำเนินงานและแจ้งผลการดำเนินงานให้ผู้ร้องทราบ จัดทำสถิติ รายงานผลการดำเนินงานให้ผู้บังคับบัญชาทราบ

 ทั้งนี้ ตั้งแต่บัดนี้เป็นต้นไป

##  สั่ง ณ วันที่ ๕ เดือน มกราคม พ.ศ. ๒๕๕๙

(นายพินิจ เพชรน่าชม)

นายกเทศมนตรีตำบลโป่งน้ำร้อน



คำสั่งเทศบาลตำบลโป่งน้ำร้อน

 ที่ ๘ / ๒๕๕๙

เรื่อง แต่งตั้งเจ้าหน้าที่ประจำศูนย์รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์เทศบาลตำบลโป่งน้ำร้อน

 \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

 ตามที่ เทศบาลตำบลโป่งน้ำร้อน ได้ประกาศจัดตั้งศูนย์รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ของเทศบาลตำบลโป่งน้ำร้อน เพื่อแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนของประชาชน แล้วนั้น และเพื่ออำนวยความสะดวกแก่ประชาชนที่มาติดต่อราชการกับศูนย์รับเรื่องราวร้องเรียน/รองทุกข์ เทศบาลตำบลโป่งน้ำร้อน จึงขอแต่งตั้งบุคคลดังต่อไปนี้เป็นเจ้าหน้าที่รับเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์

1. ว่าที่ร้อยตรีหญิงภูมิขวัญ ห่างภัย ตำแหน่ง นิติกร
2. นางสาวนราภรณ์ พจน์นาวัลย์ ตำแหน่ง เจ้าพนักงานธุรการ
3. นางสาวรัตนา วงศ์สุทธิ์ ตำแหน่ง ผู้ช่วยเจ้าหน้าที่ธุรการ

โดยมีหน้าที่ รับเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ ลงทะเบียนรับเรื่อง ตอบปัญหาข้อซักถาม (กรณี

ตอบได้) แยกเรื่องและส่งเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ให้คณะกรรมการประจำศูนย์รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์

 ทั้งนี้ ตั้งแต่บัดนี้เป็นต้นไป

 สั่ง ณ วันที่ ๖ เดือน มกราคม พ.ศ.๒๕๕๙

(นายพินิจ เพชรน่าชม)

นายกเทศมนตรีตำบลโป่งน้ำร้อน

ที่ จบ ๕๓๐๐๑/๑๖ สำนักงานเทศบาลตำบลโป่งน้ำร้อน

 ถนนทับไทร-ชายแดน จบ ๒๒๑๔๐

 ๗ มกราคม ๒๕๕๙

เรื่อง ขอส่งประกาศมาเพื่อประชาสัมพันธ์

เรียน กำนัน/ผู้ใหญ่บ้าน/กรรมการชุมชน

สิ่งที่ส่งมาด้วย สำเนาประกาศเรื่อง การจัดตั้งศูนย์รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ จำนวน ๑ ชุด

 ด้วยเทศบาลตำบลโป่งน้ำร้อน ได้จัดทำประกาศการจัดตั้งศูนย์รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ เพื่อให้การบริหารระบบราชการเป็นไปด้วยความถูกต้อง บริสุทธิ์ ยุติธรรม ตลอดจนดำเนินการแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนของประชาชน ได้อย่างมีประสิทธิภาพ ด้วยความรวดเร็วประสบผลสำเร็จอย่างเป็นรูปธรรม อีกทั้งเพื่อเป็นศูนย์รับแจ้งเบาะแสการทุจริต เทศบาลตำบลโป่งน้ำร้อน จึงได้จัดตั้งศูนย์รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ขึ้น โดยกำหนดสถานที่ตั้งศูนย์รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ณ หน้าห้องปฏิบัติงานของนายกเทศมนตรีตำบล โป่งน้ำร้อน เทศบาลตำบลโป่งน้ำร้อน

 ดังนั้นเพื่อเป็นการประชาสัมพันธ์ให้ประชาชนในหมู่บ้านทราบถึงการจัดตั้งศูนย์รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ เพื่อให้ประชาชนได้รับความสะดวกรวดเร็วในการรับบริการ เทศบาลตำบลโป่งน้ำร้อน จึงขอความอนุเคราะห์ท่านประชาสัมพันธ์ประกาศดังกล่าว ผ่านเสียงตามสาย/หอกระจายข่าว และติดประกาศไว้ให้ประชาชนได้ทราบโดยทั่วกัน

 จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ และประชาสัมพันธ์ให้ทราบโดยทั่วกัน

ขอแสดงความนับถือ

(นายพินิจ เพชรน่าชม)

นายกเทศมนตรีตำบลโป่งน้ำร้อน

สำนักปลัดเทศบาล

โทรศัพท์ ๐ ๓๙๓๘ ๗๑๑๐

โทรสาร ๐ ๓๙๓๘ ๗๐๓๘

ที่ จบ ๕๓๐๐๑/ ๒๑๒ สำนักงานเทศบาลตำบลโป่งน้ำร้อน

 ถนนทับไทร-ชายแดน จบ ๒๒๑๔๐

 ๓ มีนาคม ๒๕๖๐

เรื่อง ขอส่งประกาศมาเพื่อประชาสัมพันธ์

เรียน กำนัน/ผู้ใหญ่บ้าน/กรรมการชุมชน

สิ่งที่ส่งมาด้วย สำเนาประกาศเรื่อง นโยบายคุณธรรมและความโปร่งใส จำนวน ๑ ชุด

 ด้วยเทศบาลตำบลโป่งน้ำร้อน ได้จัดทำประกาศเทศบาลตำบลโป่งน้ำร้อน เรื่อง นโยบายคุณธรรมและความโปร่งใส เพื่อใช้เป็นมาตรฐานแนวทางปฏิบัติ และค่านิยมสำหรับข้าราชการและบุคลากรขององค์กรให้ยึดถือและปฏิบัติควบคู่กับกฎ ระเบียบและข้อบังคับอื่นๆ โดยมุ่งมั่นที่จะนำหน่วยงานให้ดำเนินงานตามภารกิจด้วยความโปร่งใส บริหารงานด้วยความซื่อสัตย์สุจริต มีคุณธรรม ปราศจากการทุจริต

 ดังนั้นเพื่อเป็นการประชาสัมพันธ์ให้ประชาชนในหมู่บ้านทราบถึงนโยบายดังกล่าว เทศบาลตำบลโป่งน้ำร้อน จึงขอความอนุเคราะห์ท่านประชาสัมพันธ์ประกาศดังกล่าว ผ่านเสียงตามสาย/หอกระจายข่าว และติดประกาศไว้ให้ประชาชนได้ทราบโดยทั่วกัน

 จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ และประชาสัมพันธ์ให้ทราบโดยทั่วกัน

ขอแสดงความนับถือ

(นายพินิจ เพชรน่าชม)

นายกเทศมนตรีตำบลโป่งน้ำร้อน

สำนักปลัดเทศบาล

โทรศัพท์ ๐ ๓๙๓๘ ๗๑๑๐

โทรสาร ๐ ๓๙๓๘ ๗๐๓๘

**บันทึกข้อความ**

**ส่วนราชการ** สำนักปลัดเทศบาล เทศบาลตำบลโป่งน้ำร้อน

**ที่** จบ ๕๓๐๐๑ **วันที่** ๘ มกราคม ๒๕๕๙

**เรื่อง**. แต่งตั้งเจ้าหน้าที่ประจำศูนย์รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์…………………………………………………………

เรียน หัวหน้าสำนักปลัดเทศบาล/ผู้อำนวยการกองทุกกอง

 ด้วยเทศบาลตำบลโป่งน้ำร้อนได้มีคำสั่งที่ ๔/๒๕๕๙ ลงวันที่ ๕ มกราคม ๒๕๕๙ เรื่อง

แต่งตั้งกรรมการประจำศูนย์รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์เทศบาลตำบลโป่งน้ำร้อน และคำสั่งที่ ๘/๒๕๕๙ ลงวันที่ ๖ มกราคม ๒๕๕๙ เรื่อง แต่งตั้งเจ้าหน้าที่ประจำศูนย์รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์เทศบาลตำบลโป่งน้ำร้อน

 ไปแล้วนั้น

 เพื่อให้การบริการประชาชนเป็นไปด้วยความรวดเร็วและเพื่อแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนของประชาชน เพื่ออำนวยความสะดวกแก่ประชาชนที่มาติดต่อราชการกับศูนย์รับเรื่องราวร้องเรียน/ร้องทุกข์ จึงเห็นควรแจ้งเวียนคำสั่งดังกล่าวมาเพื่อทราบ/ถือปฏิบัติ

(นายพินิจ เพชรน่าชม)

นายกเทศมนตรีตำบลโป่งน้ำร้อน

* สำนักปลัดฯ
* ช่าง
* สาธารณสุข
* คลัง
* ศึกษา
* ประปา

**คำนำ**

 คู่มือการปฏิบัติงานรับเรื่องราวร้องทุกข์ของ ศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์เทศบาลตำบลโป่งน้ำร้อนฉบับนี้ จัดทำขึ้นเพื่อเป็นแนวทางการดำเนินการจัดการข้อร้องเรียนของศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์เทศบาลตำบลโป่งน้ำร้อน ทั้งนี้ การจัดการข้อร้องเรียนจนได้ข้อยุติ ให้มีความรวดเร็วและมีประสิทธิภาพ เพื่อตอบสนองความต้องการและความคาดหวังของผู้รับบริการ จำเป็นจะต้องมีขั้นตอน / กระบวนการ และแนวทางในการปฏิบัติงานที่ชัดเจนและเป็นมาตรฐานเดียวกัน

 **ศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์เทศบาลตำบลโป่งน้ำร้อน**

**สารบัญ**

**เรื่อง** **หน้า**

หลักการและเหตุผล ๑

การจัดตั้งศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์เทศบาลตำบลโป่งน้ำร้อน ๑

สถานที่ตั้ง ๑

หน้าที่ความรับผิดชอบ ๑

วัตถุประสงค์ ๑

คำจำกัดความ ๒

ระยะเวลาเปิดให้บริการ ๒

แผนผังกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน / ร้องทุกข์ ๓

ขั้นตอนการปฏิบัติงาน ๔

การรับและตรวจสอบข้อร้องเรียนจากช่องทางต่าง ๆ ๔

การบันทึกข้อร้องเรียน ๔

การประสานหน่วยงานเพื่อแก้ไขข้อร้องเรียนและการแจ้งกลับผู้ร้องเรียน ๕

ติดตามการแก้ไขข้อร้องเรียน ๕

การรายงานผลการจัดการข้อร้องเรียนของหน่วยงาน ๕

มาตรฐานงาน ๕

แบบฟอร์ม ๕

จัดทำโดย ๖

ภาคผนวก

 แบบฟอร์มใบรับแจ้งเหตุเรื่องราวร้องเรียน / ร้องทุกข์

**คู่มือการปฏิบัติงานรับเรื่องราวร้องทุกข์**

**ศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์เทศบาลตำบลโป่งน้ำร้อน**

**๑. หลักการและเหตุผล**

 พระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๔๖ ได้กำหนดแนวทางปฏิบัติราชการ มุ่งให้เกิดประโยชน์สุขแก่ประชาชน โดยยึดประชาชนเป็นศูนย์กลาง เพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชนให้เกิดความผาสุกและความเป็นอยู่ที่ดีของประชาชน เกิดผลสัมฤทธิ์ต่องานบริการที่มีประสิทธิภาพและเกิดความคุ้มค่าในการให้บริการ ไม่มีขั้นตอนปฏิบัติงานเกินความจำเป็น มีการปรับปรุงภารกิจให้ทันต่อสถานการณ์ ประชาชนได้รับการอำนวยความสะดวกและได้รับการตอบสนองความต้องการ และมีการประเมินผลการให้บริการอย่างสม่ำเสมอ

**๒. การจัดตั้งศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์เทศบาลตำบลโป่งน้ำร้อน**

 เพื่อให้การบริหารระบบราชการเป็นไปด้วยความถูกต้อง บริสุทธิ์ ยุติธรรม ควบคู่กับการพัฒนาบำบัดทุกข์ บำรุงสุข ตลอดจนดำเนินการแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนของประชาชน ได้อย่างมีประสิทธิภาพ ด้วยความรวดเร็วประสบผลสำเร็จอย่างเป็นรูปธรรม อีกทั้งเพื่อเป็นศูนย์รับแจ้งเบาะแสการทุจริต หรือไม่ได้รับความเป็นธรรมจากการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ เทศบาลตำบลโป่งน้ำร้อนจึงได้จัดตั้งศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ ขึ้น ซึ่งในกรณีการร้องเรียนที่เกี่ยวกับบุคคล จะมีการเก็บรักษาเรื่องราวไว้เป็นความลับและปกปิดชื่อผู้ร้องเรียน เพื่อมิให้ผู้ร้องเรียนได้รับผลกระทบและได้รับความเดือดร้อนจากการร้องเรียน

**๓. สถานที่ตั้ง**

 ตั้งอยู่ ณ สำนักงานเทศบาลตำบลโป่งน้ำร้อน ตำบลทับไทร อำเภอโป่งน้ำร้อน จังหวัดจันทบุรี

**๔. หน้าที่ความรับผิดชอบ**

 เป็นศูนย์กลางในการรับเรื่องราวร้องทุกข์ และให้บริการข้อมูลข่าวสาร ให้คำปรึกษา รับเรื่องปัญหาความต้องการและข้อเสนอแนะของประชาชน

**๕. วัตถุประสงค์**

 ๑. เพื่อให้การดำเนินงานจัดการข้อร้องเรียน / ร้องทุกข์ ของศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์เทศบาลตำบลโป่งน้ำร้อน มีขั้นตอน / กระบวนการ และแนวทางในการปฏิบัติงานเป็นมาตรฐานเดียวกัน

 ๒. เพื่อให้มั่นใจว่าได้มีการปฏิบัติตามข้อกำหนด ระเบียบ หลักเกณฑ์เกี่ยวกับการจัดการข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ ที่กำหนดไว้อย่างสม่ำเสมอและมีประสิทธิภาพ

 -๒-

**๖. คำจำกัดความ**

 “ผู้รับบริการ” หมายถึง ผู้ที่มารับบริการจากส่วนราชการและประชาชนทั่วไป

 “ผู้มีส่วนได้เสีย” หมายถึง ผู้ที่ได้รับผลกระทบ ทั้งทางบวกและทางลบ ทั้งทางตรงและทางอ้อม จากการดำเนินการของส่วนราชการ เช่น ประชาชนในเขตเทศบาลตำบลโป่งน้ำร้อน

 “การจัดการข้อร้องเรียน” มีความหมายครอบคลุมถึงการจัดการในเรื่องข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์/

ข้อเสนอแนะ/ข้อคิดเห็น/คำชมเชย/การสอบถามหรือการร้องขอข้อมูล

 “ผู้ร้องเรียน/ร้องทุกข์” หมายถึง ประชาชนทั่วไป/ผู้มีส่วนได้เสียที่มาติดต่อราชการผ่านช่องทางต่าง ๆ โดยมีวัตถุประสงค์ครอบคลุมการร้องเรียน/ร้องทุกข์/การให้ข้อเสนอแนะ/การให้ข้อคิดเห็น/การชมเชย/การร้องขอข้อมูล

 “ช่องทางการรับข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์” หมายถึง ช่องทางต่าง ๆ ที่ใช้ในการรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ เช่น ติดต่อด้วยตนเอง/ติดต่อทางโทรศัพท์/เว็บไซต์/Face Book

**๗. ระยะเวลาเปิดให้บริการ**

 เปิดให้บริการวันจันทร์ ถึง วันศุกร์ (ยกเว้นวันหยุดที่ทางราชการกำหนด) ตั้งแต่เวลา

๐๘.๓๐ – ๑๖.๓๐ น.

-๓-

**๘. แผนผังกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน /ร้องทุกข์**

๑. ร้องเรียนด้วยตนเอง

สิ้นสุดการดำเนินการ

รายงานผลให้ผู้บริหารทราบ

ไม่ยุติ

ยุติ

ไม่ยุติแจ้งผู้ร้องเรียน/

ร้องทุกข์ทราบ

ยุติเรื่องแจ้งผู้ร้องเรียน/

ร้องทุกข์ทราบ

รับเรื่องร้องเรียน / ร้องทุกข์

ประสานงานหน่วยงานที่รับผิดชอบ

ดำเนินการตรวจสอบข้อเท็จจริง

แจ้งผลให้ศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์

เทศบาลตำบลโป่งน้ำร้อน

(๑๕ วัน)

๒. ร้องเรียนผ่านเว็บไซต์

เทศบาลตำบลโป่งน้ำร้อน

www.tessabanpong.go.th

๓. ร้องเรียนทางโทรศัพท์

๐ ๓๙๓๘ ๗๑๑๐

๐ ๓๙๓๘ ๗๐๓๘

๔. ร้องเรียนทาง Facebook

เทศบาลตำบลโป่งน้ำร้อน

-๔-

**๙. ขั้นตอนการปฏิบัติงาน**

 การแต่งตั้งผู้รับผิดชอบจัดการข้อร้องเรียน / ร้องทุกข์ ของหน่วยงาน

 ๘.๑ จัดตั้งศูนย์ / จุดรับข้อร้องเรียน / ร้องทุกข์ ของประชาชน

 ๘.๒ จัดทำคำสั่งแต่งตั้งเจ้าหน้าที่ประจำศูนย์

 ๘.๓ แจ้งผู้รับผิดชอบตามคำสั่งเทศบาลตำบลโป่งน้ำร้อน เพื่อความสะดวกในการประสานงาน

**๑๐. การรับและตรวจสอบข้อร้องเรียน / ร้องทุกข์ จากช่องทางต่าง ๆ**

 ดำเนินการรับและติดตามตรวจสอบข้อร้องเรียน / ร้องทุกข์ ที่เข้ามายังหน่วยงานจากช่องทางต่าง ๆ โดยมีข้อปฏิบัติตามที่กำหนด ดังนี้

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **ช่องทาง** | **ความถี่ในการ****ตรวจสอบช่องทาง** | **ระยะเวลาดำเนินการ****รับข้อร้องเรียน / ร้องทุกข์****เพื่อประสานหาทางแก้ไขปัญหา** | **หมายเหตุ** |
| ร้องเรียนด้วยตนเอง ณศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์เทศบาลตำบลโป่งน้ำร้อน | ทุกครั้งที่มีการร้องเรียน | ภายใน ๑ วันทำการ |  |
| ร้องเรียนผ่านเว็บไซต์เทศบาลตำบลโป่งน้ำร้อน | ทุกวัน | ภายใน ๑ วันทำการ |  |
| ร้องเรียนทางโทรศัพท์๐ ๓๙๓๘ ๗๑๑๐ | ทุกวัน | ภายใน ๑ วันทำการ |  |
| ร้องเรียนทาง Face Book | ทุกวัน | ภายใน ๑ วันทำการ |  |

**๑๑. การบันทึกข้อร้องเรียน**

 ๑๐.๑ กรอกแบบฟอร์มบันทึกข้อร้องเรียน / ร้องทุกข์ โดยมีรายละเอียด ชื่อ-สกุล ที่อยู่ หมายเลขโทรศัพท์ติดต่อ เรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ และสถานที่เกิดเหตุ

 ๑๐.๒ ทุกช่องทางที่มีการร้องเรียน เจ้าหน้าที่ต้องบันทึกข้อร้องเรียน / ร้องทุกข์ ลงสมุดบันทึกข้อร้องเรียน / ร้องทุกข์

-๕-

**๑๒. การประสานหน่วยงานเพื่อแก้ปัญหาข้อร้องเรียน / ร้องทุกข์ และการแจ้งผู้ร้องเรียน / ร้องทุกข์ทราบ**

 ๑๒.๑ กรณีเป็นการขอข้อมูลข่าวสาร ประสานหน่วยงานผู้ครอบครองเอกสาร เจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้อง เพื่อให้ข้อมูลแก่ผู้ร้องขอได้ทันที

 ๑๒.๒ ข้อร้องเรียน / ร้องทุกข์ ที่เป็นการร้องเรียนเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการของหน่วยงาน เช่น ไฟฟ้าสาธารณะดับ การจัดการขยะมูลฝอย ตัดต้นไม้ กลิ่นเหม็นรบกวน เป็นต้น จัดทำบันทึกข้อความเสนอไปยังผู้บริหารเพื่อสั่งการหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง โดยเบื้องต้นอาจโทรศัพท์แจ้งไปยังหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

 ๑๒.๓ ข้อร้องเรียน / ร้องทุกข์ ที่ไม่อยู่ในความรับผิดชอบของเทศบาลตำบลโป่งน้ำร้อน ให้ดำเนินการประสานหน่วยงานภายนอกที่เกี่ยวข้อง เพื่อให้เกิดความรวดเร็วและถูกต้อง ในการแก้ไขปัญหาต่อไป

 ๑๒.๔ ข้อร้องเรียนที่ส่งผลกระทบต่อหน่วยงาน เช่น กรณี ผู้ร้องเรียนทำหนังสือร้องเรียนความไม่โปร่งใสในการจัดซื้อจัดจ้าง ให้เจ้าหน้าที่จัดทำบันทึกข้อความเพื่อเสนอผู้บริหารพิจารณาสั่งการไปยังหน่วยงานที่รับผิดชอบ เพื่อดำเนินการตรวจสอบและแจ้งผู้ร้องเรียนทราบ ต่อไป

**๑๓. การติดตามแก้ไขปัญหาข้อร้องเรียน**

 ให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องรายงานผลการดำเนินการให้ทราบภายใน ๗ วันทำการ เพื่อเจ้าหน้าที่ศูนย์ฯ จะได้แจ้งให้ผู้ร้องเรียนทราบ ต่อไป

**๑๔. การรายงานผลการดำเนินการให้ผู้บริหารทราบ**

 ๑๓.๑ ให้รวบรวมและรายงานสรุปการจัดการข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ ให้ผู้บริหารทราบ

 ๑๓.๒ ให้รวบรวมรายงานสรุปข้อร้องเรียนหลังจากสิ้นปีงบประมาณ เพื่อนำมาวิเคราะห์การจัดการข้อร้องเรียน / ร้องทุกข์ ในภาพรวมของหน่วยงาน เพื่อใช้เป็นแนวทางในการแก้ไข ปรับปรุง พัฒนา องค์กร ต่อไป

**๑๕. มาตรฐานงาน**

 การดำเนินการแก้ไขข้อร้องเรียน / ร้องทุกข์ ให้แล้วเสร็จภายในระยะเวลาที่กำหนด

 กรณีได้รับเรื่องร้องเรียน / ร้องทุกข์ ให้ศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์เทศบาลตำบลโป่งน้ำร้อน ดำเนินการตรวจสอบและพิจารณาส่งเรื่องให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ดำเนินการแก้ไขปัญหาข้อร้องเรียน / ร้องทุกข์ให้แล้วเสร็จภายใน ๗ วัน ทำการ

**๑๖. แบบฟอร์ม**

 แบบฟอร์มใบรับแจ้งเหตุเรื่องราวร้องเรียน / ร้องทุกข์

**๑๗. จัดทำโดย**

 ศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์เทศบาลตำบลโป่งน้ำร้อน

* หมายเลขโทรศัพท์ ๐ ๓๙๓๘ ๗๑๑๐
* หมายเลขโทรสาร ๐ ๓๙๓๘ ๗๐๓๘
* เว็บไซต์ [www.tessabanpong.go.th](http://www.Bangnaisri.go.th)
* Face Book เทศบาลตำบลโป่งน้ำร้อน

 ตัวอย่างแบบคำร้องเรียน/ร้องทุกข์ (ทางโทรศัพท์) (แบบคำร้อง ๒)

 ศูนย์รับเรื่องราวร้องเรียน/ร้องทุกข์

 เทศบาลตำบลโป่งน้ำร้อน

 อำเภอโป่งน้ำร้อน จังหวัดจันทบุรี

 วันที่.........เดือน.....................พ.ศ................

เรื่อง ……………………………………………………….

เรียน นายกเทศมนตรีตำบลโป่งน้ำร้อน

 ข้าพเจ้า..........................................................อายุ................ปี อยู่บ้านเลขที่.................หมู่ที่....... ตำบล...................................อำเภอ..................................จังหวัด..............................โทรศัพท์...............................อาชีพ....................................................................ตำแหน่ง...................................................................................ถือบัตร.................................................. เลขที่........................................................................................ออกโดย.................................................วันออกบัตร...............................บัตรหมดอายุ............................มีความประสงค์ขอร้องเรียน/ร้องทุกข์ เพื่อให้เทศบาลตำบลโป่งน้ำร้อน พิจารณาดำเนินการช่วยเหลือหรือแก้ไขปัญหาในเรื่อง.......................................................................................................................................................................

............................................................................................................................................................................โดยขออ้าง………………………………….……………………………………………………………………………………………………..เป็นหลักฐานประกอบ ทั้งนี้ ข้าพเจ้าขอรับรองว่าคำร้องเรียน/ร้องทุกข์ตามข้างต้นเป็นจริงและเจ้าหน้าที่ เทศบาลตำบลโป่งน้ำร้อน ได้แจ้งให้ข้าพเจ้าทราบแล้ว ว่าหากเป็นคำร้องเรียน/ร้องทุกข์ที่ไม่สุจริตอาจต้องรับผิดทางกฎหมายได้

 (ลงชื่อ)............................................เจ้าหน้าที่.ผู้รับเรื่องฯ

 (.............................................)

 ตำแหน่ง..............................................

 วันที่.............เดือน...............................พ.ศ.............

 เวลา..............................

 แบบแจ้งการรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ (ตอบข้อร้องเรียน ๑)

ที่ จบ ๕๓๐๐๑/ สำนักงานเทศบาลตำบลโป่งน้ำร้อน

 ถนนสายทับไทร-ชายแดน จบ ๒๒๑๔๐

 วันที่...............เดือน.....................พ.ศ................

เรื่อง ตอบรับการรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์

เรียน………………………………………………………

 ตามที่ท่านได้ร้องเรียน/ร้องทุกข์ ผ่านศูนย์รับเรื่องราวร้องเรียน/ร้องทุกข์เทศบาลตำบลโป่งน้ำร้อน โดยทาง ( ) หนังสือร้องเรียนทางไปรษณีย์ ( ) ด้วยตนเอง ( ) ทางโทรศัพท์ ( ) อื่นระบุ.........................ลงวันที่..............เดือน.....................พ.ศ..................เกี่ยวกับเรื่อง................................

........................................................................................................................................................นั้น

 เทศบาลตำบลโป่งน้ำร้อน ได้ลงทะเบียนรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ของท่านไว้แล้ว ตามทะเบียนรับเรื่องฯ เลขรับที่.....................ลงวันที่...................เดือน..................................พ.ศ.........................

และเทศบาลตำบลโป่งน้ำร้อน ได้พิจารณาเรื่องของท่านแล้วเห็นว่า

 ( ) เป็นเรื่องที่อยู่ในอำนาจหน้าที่ของเทศบาลตำบลโป่งน้ำร้อนและได้มอบหมายให้

.........................................................เบอร์โทรศัพท์..................................เป็นหน่วยตรวจสอบและดำเนินการ

 ( ) เป็นเรื่องที่ไม่อยู่ในอำนาจหน้าที่ของเทศบาลตำบลโป่งน้ำร้อน และได้จัดส่งเรื่องให้............................................................เบอร์โทรศัพท์..................................ซึ่งเป็นหน่วยงานที่มีอำนาจหน้าที่เกี่ยวข้องดำเนินการต่อไปแล้ว ท่านสามารถติดต่อประสานงานหรือขอทราบผลโดยตรงกับหน่วยงานดังกล่าวได้อีกทางหนึ่ง

 ( ) เป็นเรื่องที่มีกฎหมายบัญญัติขั้นตอนและวิธีการปฏิบัติไว้เป็นการเฉพาะแล้ว ตามกฎหมาย....................................................................................................................จึงขอให้ท่านดำเนินการตามขั้นตอนและวิธีการที่กฎหมายนั้นบัญญัติไว้ต่อไป

 จึงแจ้งมาเพื่อทราบ

 ขอแสดงความนับถือ

 (นายพินิจ เพชรน่าชม)

 นายกเทศมนตรีตำบลโป่งน้ำร้อน

สำนักปลัดเทศบาล

โทรศัพท์ ๐-๓๙๓๘-๗๑๑๐

 **แบบแจ้งผลการดำเนินการต่อเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ (ตอบข้อร้องเรียน ๒)**

****

ที่ จบ ๕๓๐๐๑/ สำนักงานเทศบาลตำบลโป่งน้ำร้อน

 ถนนสายทับไทร-ชายแดน จบ ๒๒๑๔๐

 วันที่...............เดือน.....................พ.ศ................

เรื่อง แจ้งผลการดำเนินการต่อเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์

เรียน………………………………………………………

อ้างถึง หนังสือ เทศบาลตำบลโป่งน้ำร้อนที่ จบ ๕๓๐๐๑/.....................ลงวันที่...............................

สิ่งที่ส่งมาด้วย ๑..................................................................................................................................

 ๒..................................................................................................................................

 ๓.................................................................................................................................

 ตามที่ เทศบาลตำบลโป่งน้ำร้อน (ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ผ่านศูนย์รับเรื่องราวร้องเรียน/ ร้องทุกข์เทศบาลตำบลโป่งน้ำร้อน) ได้แจ้งตอบรับการรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ของท่าน ตามที่ท่านได้ร้องเรียน/ร้องทุกข์ไว้ ความละเอียดแจ้งแล้ว นั้น

 เทศบาลตำบลโป่งน้ำร้อน ได้รับแจ้งผลการดำเนินการจากส่วนราชการ/หน่วยงานที่เกี่ยวข้องตามประเด็นที่ท่านได้ร้องเรียน/ร้องทุกข์แล้ว ปรากฏข้อเท็จจริงโดยสรุปได้ดังนี้

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

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

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

ดังมีรายละเอียดปรากฏตามสิ่งที่ส่งมาพร้อมนี้ ทั้งนี้ หากท่านไม่เห็นด้วยประการใด ขอให้แจ้งคัดค้านพร้อมพยานหลักฐานประกอบด้วย

 จึงแจ้งมาเพื่อทราบ

 ขอแสดงความนับถือ

­ (นายพินิจ เพชรน่าชม)

 นายกเทศมนตรีตำบลโป่งน้ำร้อน

สำนักปลัดเทศบาล

โทรศัพท์ ๐-๓๙๓๘-๗๑๑๐

ที่ จบ ๕๓๐๐๑/๐๒๗ สำนักงานเทศบาลตำบลโป่งน้ำร้อน

 ถนนทับไทร-ชายแดน จบ ๒๒๑๔๐

 ๑๒ มกราคม ๒๕๖๐

เรื่อง ขอส่งเอกสารมาเพื่อประชาสัมพันธ์ศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์

เรียน กำนัน/ผู้ใหญ่บ้าน/ประธานชุมชน

สิ่งที่ส่งมาด้วย คู่มือการปฏิบัติงานรับเรื่องราวร้องทุกข์ ร้องเรียน จำนวน ๑ เล่ม

 ด้วยเทศบาลตำบลโป่งน้ำร้อน ได้จัดทำคู่มือการปฏิบัติงานรับเรื่องราวร้องทุกข์ ร้องเรียน ของศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์เทศบาลตำบลโป่งน้ำร้อน มาเพื่อเป็นแนวทางการดำเนินการจัดการเรื่องร้องเรียนของศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์เทศบาลตำบลโป่งน้ำร้อน ในการจัดการปัญหาข้อร้องเรียนจนได้ข้อยุติ ให้มีความรวดเร็วและมีประสิทธิภาพ มีขั้นตอน กระบวนการ และแนวทางในการปฏิบัติงานที่ชัดเจนและเป็นมาตรฐานเดียวกัน

 ดังนั้นเพื่อเป็นการประชาสัมพันธ์ให้ประชาชนได้ทราบถึงขั้นตอน กระบวนการ และแนวทางในการปฏิบัติงาน ของศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์เทศบาลตำบลโป่งน้ำร้อน เทศบาลตำบลโป่งน้ำร้อน จึงขอความอนุเคราะห์ท่านประชาสัมพันธ์คู่มือดังกล่าว ผ่านเสียงตามสาย/หอกระจายข่าว และติดประกาศไว้ให้ประชาชนได้ทราบโดยทั่วกัน

 จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ และประชาสัมพันธ์ให้ทราบโดยทั่วกัน

ขอแสดงความนับถือ

(นายพินิจ เพชรน่าชม)

นายกเทศมนตรีตำบลโป่งน้ำร้อน

สำนักปลัดเทศบาล

โทรศัพท์ ๐ ๓๙๓๘ ๗๑๑๐

โทรสาร ๐ ๓๙๓๘ ๗๐๓๘

ที่ จบ ๕๓๐๐๑/๐๒๘ สำนักงานเทศบาลตำบลโป่งน้ำร้อน

 ถนนทับไทร-ชายแดน จบ ๒๒๑๔๐

 ๑๒ มกราคม ๒๕๖๐

เรื่อง ขอส่งเอกสารมาเพื่อประชาสัมพันธ์ศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์

เรียน ผู้อำนวยการสถานีวิทยุชุมชนโป่งน้ำร้อนเรดิโอ 97.75

สิ่งที่ส่งมาด้วย คู่มือการปฏิบัติงานรับเรื่องราวร้องทุกข์ ร้องเรียน จำนวน ๑ เล่ม

 ด้วยเทศบาลตำบลโป่งน้ำร้อน ได้จัดทำคู่มือการปฏิบัติงานรับเรื่องราวร้องทุกข์ ร้องเรียน ของศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์เทศบาลตำบลโป่งน้ำร้อน มาเพื่อเป็นแนวทางการดำเนินการจัดการเรื่องร้องเรียนของศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์เทศบาลตำบลโป่งน้ำร้อน ในการจัดการปัญหาข้อร้องเรียนจนได้ข้อยุติ ให้มีความรวดเร็วและมีประสิทธิภาพ มีขั้นตอน กระบวนการ และแนวทางในการปฏิบัติงานที่ชัดเจนและเป็นมาตรฐานเดียวกัน

 ดังนั้นเพื่อเป็นการประชาสัมพันธ์ให้ประชาชนได้ทราบถึงขั้นตอน กระบวนการ และแนวทางในการปฏิบัติงาน ของศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์เทศบาลตำบลโป่งน้ำร้อน เทศบาลตำบลโป่งน้ำร้อน จึงขอความอนุเคราะห์ท่านประชาสัมพันธ์คู่มือดังกล่าว ประกาศผ่านวิทยุชุมชนให้ประชาชนได้ทราบโดยทั่วกัน

 จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ

ขอแสดงความนับถือ

(นายพินิจ เพชรน่าชม)

นายกเทศมนตรีตำบลโป่งน้ำร้อน

สำนักปลัดเทศบาล

โทรศัพท์ ๐ ๓๙๓๘ ๗๑๑๐

โทรสาร ๐ ๓๙๓๘ ๗๐๓๘