

มีช่องทางให้ประชาชนในท้องถิ่นสามารถร้องเรียน/ร้องทุกข์ได้โดยสะดวก

๑. ชื่อโครงการ : โครงการรับเรื่องราวร้องเรียน / ร้องทุกข์

๒. หลักการและเหตุผล

พระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารจัดการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๔๖ ได้กำหนดแนวทางปฏิบัติราชการ มุ่งให้เกิดประโยชน์สุขแก่ประชาชน โดยยึดประชาชนเป็นศูนย์กลาง เพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชน ให้เกิดความผาสุกและความเป็นอยู่ที่ดีของประชาชน เกิดผลสัมฤทธิ์ต่องานบริการมีประสิทธิภาพและเกิดความคุ้มค่าในการให้บริการ ไม่มีขั้นตอนปฏิบัติงานเกินความจำเป็น มีการปรับปรุงภารกิจให้ทันต่อสถานการณ์ ประชาชนได้รับการอำนวยความสะดวกและได้รับการตอบสนองความต้องการ และมีการประเมินผลการให้บริการสม่ำเสมอ

๓. การจัดตั้งศูนย์รับเรื่องราวร้องเรียน / ร้องทุกข์

ตามประกาศคณะรักษาความสงบแห่งชาติ ฉบับที่ ๙๖/๒๕๕๗ เมื่อวันที่ ๑๗ กรกฎาคม ๒๕๕๗ เรื่อง การจัดตั้งศูนย์ดำรงธรรมเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการบริหารงานระดับจังหวัด และให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นทุกองค์กร จัดตั้งศูนย์รับเรื่องราวร้องเรียน/ร้องทุกข์ เพื่อเป็นศูนย์ในการรับเรื่องราวร้องทุกข์ และให้บริการข้อมูลข่าวสาร ให้คำปรึกษาหารือปัญหาความต้องการและข้อเสนอแนะของประชาชน

๔. สถานที่ตั้ง

ตั้งอยู่ ณ สำนักงานเทศบาลตำบลวังศาลา

๕. หน้าที่ความรับผิดชอบ

เป็นศูนย์กลางในการรับเรื่องราวร้องเรียน/ร้องทุกข์ และให้บริการข้อมูลข่าวสาร ให้คำปรึกษาหารือปัญหาความต้องการและข้อเสนอแนะของประชาชน

๖. วัตถุประสงค์

๖.๑. เพื่อให้การดำเนินงานจัดการข้อร้องเรียนของศูนย์รับเรื่องราวร้องเรียน/ร้องทุกข์ มีขั้นตอน กระบวนการ และแนวทางในการปฏิบัติงานเป็นมาตรฐานเดียวกัน

๖.๒. เพื่อให้มั่นใจว่าการปฏิบัติตามข้อกำหนด ระเบียบหลักเกณฑ์เกี่ยวกับการจัดการข้อร้องเรียนที่กำหนดไว้อย่างสม่ำเสมอและมีประสิทธิภาพ

๗. คำจำกัดความ

ผู้รับบริการ

- ผู้ที่มารับบริการจากส่วนราชการและประชาชนทั่วไป

ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

- ผู้ที่ได้รับผลกระทบ ทั้งทางบวกและทางลบ ทั้งทางตรงและทางอ้อมจากการดำเนินการของส่วนราชการ เช่น ประชาชนในเขตเทศบาล

การจัดการข้อร้องเรียน

- มีความหมายครอบคลุมถึงการจัดการในเรื่อง ข้อร้องเรียน ข้อเสนอแนะ ข้อคิดเห็น คำชมเชย การสอบถามหรือร้องขอข้อมูลผู้ร้องเรียน

- ประชาชนทั่วไป ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มาติดต่อยังเทศบาลตำบลวังศาลาและผ่านช่องทางต่างๆ โดยมีวัตถุประสงค์ครอบคลุมการร้องเรียน การให้ข้อเสนอแนะ การให้ข้อคิดเห็น การชมเชย การร้องขอข้อมูล

ช่องทางการรับข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์

- ช่องทางต่างๆ ที่ใช้ในการรับเรื่องร้องเรียน เช่น ติดต่อด้วยตนเอง จดหมาย หนังสือ ทางโทรศัพท์ เว็บไซต์

เจ้าหน้าที่

- เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบการจัดการข้อร้องเรียนของหน่วยงาน

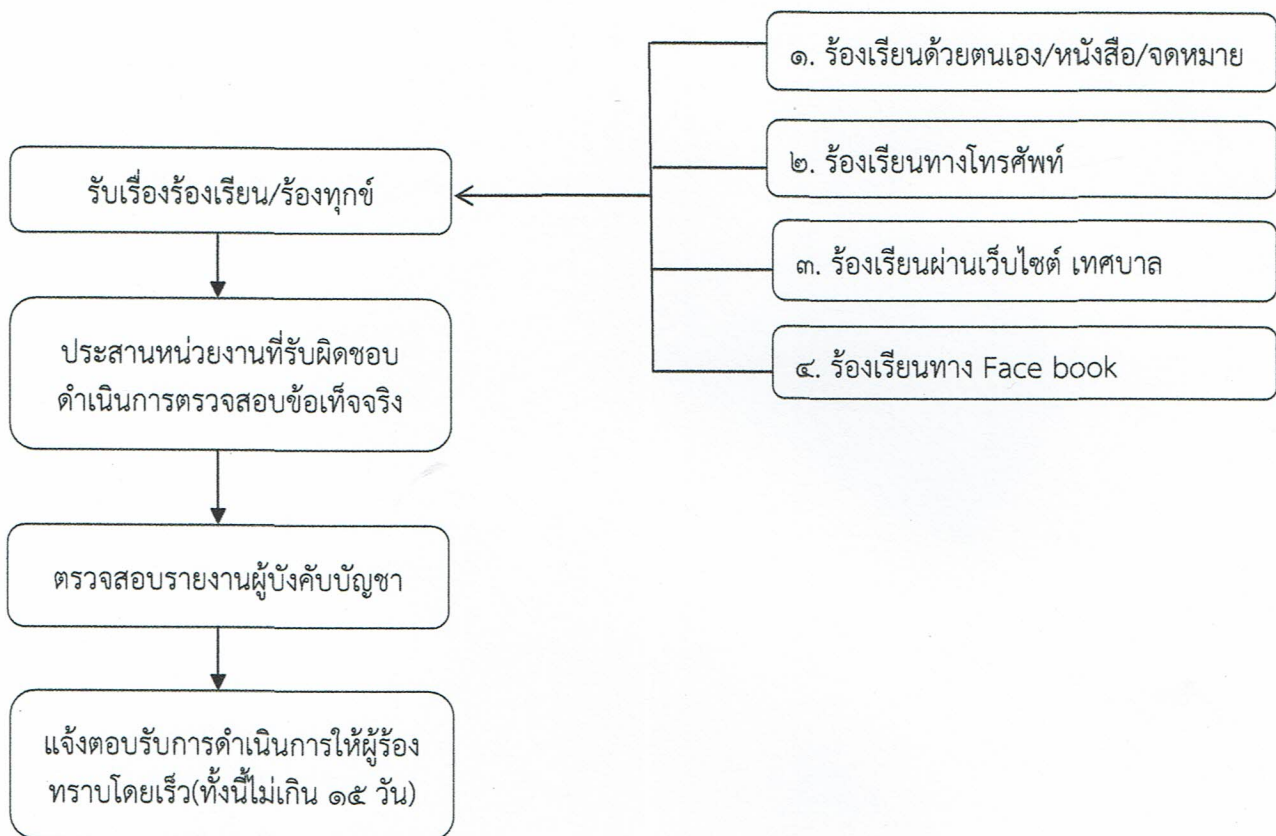
ข้อร้องเรียน

- แบ่งเป็นประเภทต่างๆ เช่น

- ข้อคิดเห็น ข้อเสนอแนะ คำชมเชย สอบถามหรือร้องขอข้อมูล
- การร้องเรียนเกี่ยวกับคุณภาพและการให้บริการของหน่วยงาน
- การร้องเรียนเกี่ยวกับความไม่โปร่งใสของการจัดซื้อจัดจ้าง เป็นต้น

๘. แผนผังกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน / ร้องทุกข์

กระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน / ร้องทุกข์
เทศบาลตำบลวังศาลา



๙. การรับและการตรวจสอบข้อร้องเรียนจากช่องทางต่างๆ

ดำเนินการรับและติดตามตรวจสอบข้อร้องเรียนที่เข้ามาจากยังหน่วยงานจากช่องทางต่างๆ โดยมีข้อปฏิบัติตามที่กำหนด ดังนี้

| ช่องทาง | ความถี่ในการตรวจสอบช่องทาง | ระยะเวลาดำเนินการรับข้อร้องเรียนเพื่อประสานหาทางแก้ไข | หมายเหตุ |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------|-------------------------------------------------------|----------|
| ร้องเรียนด้วยตนเอง ณ เทศบาลตำบลวังศาลา | ทุกครั้งที่มีผู้ร้องเรียน | ภายใน ๑ วันทำการ | - |
| ร้องเรียนทางหนังสือ หรือจดหมาย | ทุกวัน | ภายใน ๑ วันทำการ | - |
| ร้องเรียนทางโทรศัพท์ ๐๓๔๕๙๓๒๔๑-๒ นายกฯ : ๐๘๑๙๔๕๕๕๕๑ ปลัดเทศบาล : ๐๙๘๘๒๕๘๒๙๙ | ทุกวัน | ภายใน ๑ วันทำการ | - |
| ร้องเรียนทางโทรสาร ๐๓๔๕๙๓๒๔๐ | ทุกวัน | ภายใน ๑ วันทำการ | - |
| ร้องเรียนผ่านเว็บไซต์องค์การบริหารส่วนตำบลและ www.wangsala.go.th | ทุกวัน | ภายใน ๑ วันทำการ | - |
| ร้องเรียนผ่านFacebook:เทศบาลตำบลวังศาลา | ทุกวัน | ภายใน ๑ วันทำการ | - |

๑๐. การบันทึกข้อร้องเรียน

๙.๑ กรอกแบบฟอร์มแบบรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์

๙.๒ การร้องเรียนทุกช่องทางที่มีการร้องเรียน/ร้องทุกข์ จะต้องบันทึกข้อร้องเรียนลงในสมุดบันทึกข้อร้องเรียน

๑๑. การประสานหน่วยงานเพื่อแก้ไขข้อร้องเรียนและการแจ้งกลับผู้ร้องเรียน

- กรณีที่เป็นการขอข้อมูลข่าวสาร ประสานหน่วยงานผู้ครองเอกสาร เจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้อง เพื่อให้ข้อมูลแก่ผู้ร้องขอทันที

- ข้อร้องเรียน ที่เป็นการร้องเรียนเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการของหน่วยงาน จัดทำบันทึกข้อความเสนอไปตามลำดับชั้น

- ข้อร้องเรียนที่ไม่อยู่ในอำนาจรับผิดชอบขององค์การบริหารส่วนตำบลและ ให้ดำเนินการประสานหน่วยงานภายนอกที่เกี่ยวข้อง เพื่อให้เกิดความรวดเร็วและถูกต้องชัดเจนในการแก้ไขปัญหาต่อไป

- ข้อร้องเรียนที่มีผลกระทบต่อหน่วยงาน เช่น กรณีผู้ร้องเรียนทำหนังสือร้องเรียนความไม่โปร่งใสในการจัดซื้อจัดจ้าง ให้เจ้าหน้าที่ทำบันทึกข้อความเสนอผู้บริหารตามลำดับชั้น เพื่อดำเนินการตรวจสอบและแจ้งผู้ร้องเรียนต่อไป

๑๒. ติดตามการแก้ไขข้อร้องเรียน

รายงานผลการดำเนินการโดยเร็ว (ทั้งนี้ไม่เกิน ๑๕ วัน) และดำเนินการแจ้งผู้ร้องเรียนทราบต่อไป

๑๓. การรายงานผลการจัดการข้อร้องเรียนของหน่วยงาน

รวบรวมรายงานสรุปข้อร้องเรียน หลังสิ้นปีงบประมาณ เพื่อนำมาวิเคราะห์จัดการข้อร้องเรียนในภาพรวมของหน่วยงาน เพื่อใช้เป็นแนวทางในการแก้ไข ปรับปรุง พัฒนาองค์กรต่อไป

๑๔. มาตรฐานงาน

ดำเนินการแก้ไขข้อร้องเรียนให้เสร็จภายในระยะเวลาที่กำหนด

กรณีได้รับข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ จากช่องทางการร้องเรียน เช่น ร้องเรียนมาด้วยตนเอง จดหมาย โทรศัพท์ เว็บไซต์ facebook ให้ดำเนินการตรวจสอบและพิจารณาส่งเรื่องให้ผู้เกี่ยวข้องดำเนินการแก้ไขเรื่องร้องเรียนให้แล้วเสร็จโดยเร็ว (ทั้งนี้ไม่เกิน ๑๕ วัน)

๑๕. แบบฟอร์ม

แบบรับเรื่องการร้องเรียน/ร้องทุกข์

มีรายงานหรือแจ้งเป็นลายลักษณ์อักษรให้ประชาชนผู้ร้องเรียน/ร้องทุกข์ ได้ทราบถึงการ ได้รับเรื่อง ระยะเวลา และผลการดำเนินการเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์

๑. ชื่อโครงการ : กิจกรรม รายงานผลการตรวจสอบข้อเท็จจริงให้ผู้ร้องเรียน/ร้องทุกข์รับทราบ

๒. หลักการและเหตุผล/ที่มาของโครงการ

การแต่งตั้งเจ้าหน้าที่ในการรับเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ เป็นสิ่งสำคัญเพราะการปฏิบัติหน้าที่ราชการทุกครั้งจะต้องมีการตรวจสอบ กลั่นกรองการใช้อำนาจ โดยการเปิดโอกาสให้ทุกภาคส่วนได้รับทราบข้อเท็จจริง ข้อมูลหมายที่ถูกต้อง และต้อง เป็นธรรมกับทุกฝ่าย เมื่อดำเนินการตามขั้นตอนเรื่องการร้องเรียน ร้องทุกข์เสร็จแล้วให้แจ้งผู้ร้องรับทราบโดยเร็วไม่เกิน ๑๕ วัน

๓. วัตถุประสงค์

๓.๑ เพื่อปฏิบัติตามระเบียบ กฎหมายที่เกี่ยวข้องอย่างเคร่งครัดลดปัญหาทุจริต

๓.๒ เพื่อให้เกิดการปฏิบัติหน้าที่ราชการอย่างถูกต้องโดยการนำข้อเสนอแนะจากหน่วยตรวจสอบมาปฏิบัติ

๓.๓ เพื่อให้ผู้ร้องได้รับทราบขั้นตอนของการดำเนินการเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์และส่งเสริมภาคประชาชนร่วม ตรวจสอบการดำเนินงานของทางราชการ

๔. เป้าหมายการดำเนินการ

ผู้ร้องเรียนร้องทุกข์ทุกราย

๕. พื้นที่ดำเนินการ

เทศบาลตำบลวังศาลา

๖. วิธีการดำเนินการ

ตรวจสอบข้อเท็จจริงแล้วเสร็จแจ้งผู้ร้องโดยเร็วไม่เกิน ๑๕ วันทำการ

๗. ระยะเวลาดำเนินการ

ปีงบประมาณ ๒๕๖๒ - ๒๕๖๔

๘. ผู้รับผิดชอบโครงการ

สำนักปลัด เทศบาลตำบลวังศาลา

๙. งบประมาณดำเนินการ

ไม่ใช้งบประมาณ

๑๐. ตัวชี้วัด/ผลลัพธ์

๑๐.๑ การปฏิบัติหน้าที่ราชการถูกต้องตามระเบียบ กฎหมาย เป็นธรรมกับทุกฝ่าย

๑๐.๒ ใช้เป็นแนวทางปฏิบัติงานด้านการร้องเรียนร้องทุกข์