

# แนวทางปฏิบัติการจัดการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ เทศบาลตำบลห้วยแก้ว อำเภอบางกระทุ่ม จังหวัดพิษณุโลก

## ๑. ขั้นตอนการปฏิบัติงาน

การแต่งตั้งผู้รับผิดชอบจัดการข้อร้องเรียนร้องทุกข์ของหน่วยงาน

- ๑.๑ จัดตั้งศูนย์จัดรับเรื่องข้อร้องเรียนร้องทุกข์ของประชาชน
- ๑.๒ จัดทำคำสั่งแต่งตั้งเจ้าหน้าที่ประจำศูนย์รับเรื่องราวร้องเรียนร้องทุกข์
- ๑.๓ แจ้งผู้รับผิดชอบตามคำสั่งเทศบาลตำบลห้วยแก้ว เพื่อความสะดวกในการประสานงาน

## ๒. การรับและตรวจสอบข้อร้องทุกข์/ร้องเรียนจากช่องทางต่างๆ

ดำเนินการรับและติดตามตรวจสอบข้อร้องทุกข์/ร้องเรียน ที่เข้ามายังหน่วยงานจาก ช่องทางต่าง ๆ โดยมีข้อปฏิบัติตามที่กำหนด ดังนี้

ช่องทาง	ความถี่ในการตรวจสอบช่องทาง	ระยะเวลาดำเนินการรับข้อร้องทุกข์/ร้องเรียนเพื่อประสานหาทางแก้ไขปัญหา	หมายเหตุ
ร้องเรียนด้วยตนเอง ณ ศูนย์รับเรื่องราวร้องเรียนร้องทุกข์ เทศบาลตำบลห้วยแก้ว	ทุกครั้งที่มีเรื่องร้องเรียน	ภายใน ๑ วันทำการ	
ร้องเรียนผ่านเว็บไซต์เทศบาลตำบลห้วยแก้ว <a href="http://www.huaykeawe.go.th">http://www.huaykeawe.go.th</a>	ทุกวัน	ภายใน ๑ วันทำการ	
ร้องเรียนผ่านตู้/กล่องรับความคิดเห็น	ทุกวัน	ภายใน ๑ วันทำการ	
Email ของหน่วยงาน <a href="mailto:webaster@huaykeawe.go.th">webaster@huaykeawe.go.th</a>	ทุกวัน	ภายใน ๑ วันทำการ	
ร้องเรียนทางโทรศัพท์ ๐๕๕ - ๓๙๑๑๘๘ ต่อ ๑๐๑	ทุกวัน	ภายใน ๑ วันทำการ	
ร้องเรียนทางFacebook <a href="https://www.facebook.com/huaykaewe/">https://www.facebook.com/huaykaewe/</a>	ทุกวัน	ภายใน ๑ วันทำการ	

## ๓. การบันทึกข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์

๓.๑ กรอกรูปแบบฟอร์มบันทึกข้อร้องทุกข์/ร้องเรียน โดยมีรายละเอียด-สกุลชื่อที่อยู่ หมายเลขโทรศัพท์ติดต่อ เรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียน และสถานที่เกิดเหตุ

๓.๒ ทุกช่องทางที่มีการร้องเรียน เจ้าหน้าที่ต้องบันทึกข้อร้องเรียนลงสมุดจดบันทึกรับเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียน

#### ๔. การประสานหน่วยงานเพื่อแก้ปัญหาข้อร้องทุกข์/ร้องเรียน และการแจ้งผู้ร้องเรียนทราบ

๔.๑ กรณีเป็นการขอข้อมูลข่าวสาร ประสานหน่วยงานผู้ครอบครองเอกสาร เจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้อง เพื่อให้ข้อมูลแก่ผู้ร้องขอได้ทันที

๔.๒ ข้อร้องเรียนร้องทุกข์ที่เป็นการร้องเรียนเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการของหน่วยงาน เช่น ไฟฟ้าสาธารณะดับ การจัดการขยะมูลฝอย ตัดต้นไม้ กลิ่นเหม็นรบกวน เป็นต้น จัดทำบันทึกข้อความเสนอไปยังผู้บริหารเพื่อส่งการหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง โดยเบื้องต้นอาจโทรศัพท์แจ้งไปยังหน่วยงานที่

๔.๓ ข้อร้องเรียนร้องทุกข์ใดไม่อยู่ในความรับผิดชอบของเทศบาลตำบลห้วยแก้ว ทางเราจะประสานงานกับหน่วยงานภายนอกที่เกี่ยวข้อง เพื่อให้เกิดความรวดเร็วและถูกต้องในการแก้ไขปัญหาต่อไป

๔.๔ ข้อร้องเรียนที่ส่งผลกระทบต่อหน่วยงาน เช่น กรณีผู้ร้องเรียนทำหนังสือร้องเรียนความไม่โปร่งใสในการจัดซื้อจัดจ้าง ให้เจ้าหน้าที่จัดทำบันทึกข้อความเพื่อเสนอผู้บริหารพิจารณา หน่วยงานที่รับผิดชอบ เพื่อดำเนินการตรวจสอบและแจ้งผู้ร้องเรียนทราบ ต่อไป

#### ๕. การติดตามแก้ไขปัญหาข้อร้องเรียน

ให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องรายงานผลการดำเนินการให้ทราบภายใน ๕ วันทำการ เพื่อเจ้าหน้าที่ศูนย์รับเรื่องราวร้องเรียนร้องทุกข์จะได้แจ้งให้ผู้ร้องเรียนทราบ ต่อไป

#### ๖. การรายงานผลการดำเนินการให้ผู้บริหารทราบ

๖.๑ ให้รวบรวมและรายงานสรุปการจัดการข้อร้องเรียนร้องทุกข์ให้ผู้บริหารทราบทุกเดือน

๖.๒ ให้รวบรวมรายงานสรุปข้อร้องเรียนหลังจากสิ้นปีงบประมาณ เพื่อนำมาวิเคราะห์การจัดการข้อร้องเรียนร้องทุกข์ในภาพรวมของหน่วยงาน เพื่อใช้เป็นแนวทางในการแก้ไข ปรับปรุงและพัฒนาองค์กร ต่อไป

#### ๗. มาตรฐานงาน

การดำเนินการแก้ไขข้อร้องเรียนร้องทุกข์ให้แล้วเสร็จภายในระยะเวลาที่กำหนด  
กรณีได้รับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ให้ศูนย์รับเรื่องราวร้องเรียนร้องทุกข์เทศบาลตำบลห้วยแก้วดำเนินการตรวจสอบและพิจารณาส่งเรื่องให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องดำเนินการแก้ไขปัญหาข้อร้องเรียนร้องทุกข์ให้ แล้วเสร็จภายใน ๑๕ วันทำการ



