



คู่มือ

การจัดการเรื่องราวจังหวัดอุดรธานี

เทศบาลตำบลกลางใหญ่

คำนำ

เทศบาลตำบลกลางใหญ่ ได้จัดตั้งศูนย์รับเรื่องราวร้องเรียนร้องทุกข์ เทศบาลตำบลกลางใหญ่ขึ้น เพื่อใช้เป็นช่องทางในการรับเรื่องราวร้องเรียนร้องทุกข์ ข้อคิดเห็น และข้อเสนอแนะจากภาคประชาชนได้อย่าง สะดวกรวดเร็ว สามารถนำปัญหาเข้าสู่กระบวนการแก้ไขปัญหาได้อย่างรวดเร็วและมีประสิทธิภาพ จึงได้จัดทำ หลักเกณฑ์และคู่มือเกี่ยวกับการจัดการเรื่องราวร้องเรียนร้องทุกข์เทศบาลตำบลกลางใหญ่ เพื่อให้การบริหารงาน ศูนย์รับเรื่องราวร้องเรียนร้องทุกข์เทศบาลตำบลกลางใหญ่ เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพตามหลักธรรมาภิบาล มีมาตรฐาน และทำให้ผู้รับบริการมีความพึงพอใจ สอดคล้องกับระเบียบกฎหมายที่เกี่ยวข้อง ซึ่งคู่มือเล่มนี้ มีเนื้อหาหน้าที่ของ ศูนย์รับเรื่องราวร้องเรียนร้องทุกข์ เทศบาลตำบลกลางใหญ่ เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบประจำศูนย์รับเรื่องราวร้องเรียน ร้องทุกข์ ช่องทางการติดต่อ แจ้งข้อร้องเรียนร้องทุกข์ ข้อคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะ ประเภทของการจัดการ กระบวนการดังกล่าว ระบบการจัดการ การเก็บรักษาความลับเกี่ยวกับเรื่องราวร้องเรียนร้องทุกข์ แบบฟอร์มแจ้งข้อ ร้องเรียนร้องทุกข์ ข้อคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะ ตลอดจนการติดตามและประเมินผล ตัวชี้วัดระดับความสำเร็จ และ การจัดทำสถิติ รวบรวมและเผยแพร่ข้อมูลการจัดการเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ของเทศบาลตำบลกลางใหญ่ ทั้งนี้ เพื่อใช้ เป็นแนวทางให้เจ้าหน้าที่ผู้เกี่ยวข้องในการปฏิบัติงานได้อย่างถูกต้อง รวดเร็ว และมีประสิทธิภาพ มากยิ่งขึ้น

ผู้จัดทำหวังเป็นอย่างยิ่งว่า คู่มือการจัดการเรื่องราวร้องเรียนร้องทุกข์เล่มนี้ จะเป็นประโยชน์ต่อการ ปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบหรือผู้เกี่ยวข้องและผู้รับบริการหรือผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย หากมีข้อผิดพลาดหรือ ข้อเสนอแนะประการใด ผู้จัดทำพร้อมรับฟังข้อเสนอแนะเพื่อดำเนินการแก้ไขปรับปรุงในโอกาสครั้งต่อไป และ ขอขอบพระคุณมา ณ โอกาสนี้ด้วย

ศูนย์รับเรื่องราวร้องเรียนร้องทุกข์เทศบาลตำบลกลางใหญ่

ธันวาคม ๒๕๕๗

สารบัญ

เรื่อง	หน้า
บทนำ	๑
นิยามศัพท์	๓
หน้าที่ของศูนย์รับเรื่องราวร้องเรียนร้องทุกข์	๔
เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบประจำศูนย์รับเรื่องราวร้องเรียนร้องทุกข์	๕
ช่องทางการติดต่อแจ้งเรื่องราวร้องเรียนร้องทุกข์ ข้อคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะ	๕
ขั้นตอนการจัดการเรื่องราวร้องเรียนร้องทุกข์	๖
ระบบการจัดการ การติดตามและประเมินผล	๖
การจัดทำสถิติ รวบรวมและเผยแพร่ข้อมูลการจัดการเรื่องราวร้องเรียนร้องทุกข์	๗
แผนผังกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์	๗
ขั้นตอน ระยะเวลา และหน่วยงานที่รับผิดชอบ	๘

๑. บทนำ

พระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๔๖ มาตรา ได้กำหนดหลักเกณฑ์ในการปฏิบัติราชการที่เกี่ยวข้องกับการบริการประชาชนหรือติดต่อประสานงานระหว่าง ส่วนราชการด้วยกัน โดยให้ส่วนราชการกำหนดระยะเวลาแล้วเสร็จของงานแต่ละงานและประกาศให้ประชาชนและข้าราชการทราบเป็นการทั่วไป โดยให้เป็นหน้าที่ของผู้บังคับบัญชาที่จะต้องตรวจสอบให้ข้าราชการปฏิบัติงานให้แล้วเสร็จตามกำหนดเวลาดังกล่าว และมาตรา ๓๘ ได้กำหนดให้ส่วนราชการใดที่ได้รับการติดต่อสอบถามเป็นหนังสือจากประชาชน หรือจากส่วนราชการด้วยกัน เกี่ยวกับงานที่อยู่ในอำนาจหน้าที่ของส่วนราชการนั้น ให้เป็นหน้าที่ของส่วนราชการนั้นที่จะต้องตอบคำถามหรือแจ้งการดำเนินการให้ทราบภายในสิบห้าวันหรือภายในกำหนดเวลาที่กำหนดไว้ และมาตรา ๓๙ ได้กำหนดให้ส่วนราชการจัดให้มีระบบเครือข่ายสารสนเทศของส่วนราชการเพื่ออำนวยความสะดวกให้แก่ประชาชนที่จะสามารถติดต่อสอบถาม หรือขอข้อมูล หรือแสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับการปฏิบัติราชการของส่วนราชการ โดยระบบเครือข่ายสารสนเทศดังกล่าว จะต้องจัดทำในระบบเดียวกับที่กระทรวงเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารจัดให้มีขึ้น และมาตรา ๔๑ ได้กำหนดให้ส่วนราชการที่ได้รับคำร้องเรียน เสนอแนะ หรือความคิดเห็นเกี่ยวกับวิธีปฏิบัติราชการ อุปสรรค ความยุ่งยาก หรือปัญหาอื่นใดจากบุคคลใด โดยมีข้อมูลและสาระตามสมควร ให้เป็นหน้าที่ของส่วนราชการนั้นที่จะต้องพิจารณาดำเนินการให้ลุล่วงไป และในกรณีที่มีที่อยู่ของบุคคลนั้น ให้แจ้งให้บุคคลนั้นทราบผลการดำเนินการด้วย ทั้งนี้ อาจแจ้งให้ทราบผ่านทางระบบเครือข่ายสารสนเทศของส่วนราชการด้วยก็ได้ ในกรณีการแจ้งผ่านทางระบบเครือข่ายสารสนเทศ มิให้เปิดเผยชื่อหรือที่อยู่ของผู้ร้องเรียน เสนอแนะ หรือแสดงความคิดเห็น นอกจากนี้ มาตรา ๔๒ ได้กำหนดให้ส่วนราชการที่มีอำนาจออกกฎ ระเบียบ ข้อบังคับ หรือประกาศ เพื่อใช้บังคับกับส่วนราชการอื่น มีหน้าที่ตรวจสอบว่า กฎ ระเบียบ ข้อบังคับ หรือประกาศนั้น เป็นอุปสรรคหรือก่อให้เกิดความยุ่งยากซับซ้อน หรือความล่าช้าต่อการปฏิบัติหน้าที่ของส่วนราชการอื่นหรือไม่ เพื่อดำเนินการปรับปรุงแก้ไขให้เหมาะสมโดยเร็วต่อไป และในกรณีที่ได้รับคำร้องเรียนหรือเสนอแนะ จากข้าราชการหรือส่วนราชการอื่นในเรื่องใด ให้ส่วนราชการที่ออกกฎ ระเบียบ ข้อบังคับ หรือประกาศนั้น พิจารณาโดยทันที และในกรณีที่เห็นว่าการร้องเรียนหรือเสนอแนะนั้นเกิดจากความเข้าใจผิดหรือความไม่เข้าใจในกฎ ระเบียบ ข้อบังคับ หรือประกาศ ให้ชี้แจงให้ผู้ร้องเรียนหรือเสนอแนะทราบภายในสิบห้าวัน

องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีอำนาจหน้าที่ในการจัดทำบริการสาธารณะหลายประเภท ให้แก่ประชาชนในท้องถิ่นตาม กฎหมายเกี่ยวข้อง อย่างไรก็ตามยังมีภารกิจอีกหลายประเภทที่มีได้อยู่ในความรับผิดชอบขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น แต่ประชาชนมีความเข้าใจคลาดเคลื่อน และมาร้องขอให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นช่วยเหลือ ทำให้ประชาชนต้องเสียเวลาในการติดต่อกับหน่วยงานของรัฐ ดังนั้น เพื่อให้เป็นการประสานความร่วมมือภายใต้กรอบอำนาจหน้าที่ของหน่วยงานของรัฐ และอำนวยความสะดวกแก่ประชาชน เพื่อลดความเหลื่อมล้ำในสังคม เป็นไปด้วย

ความเรียบร้อยและมีประสิทธิภาพ จึงสมควรกำหนดให้ องค์การบริหารส่วนจังหวัด เทศบาล และองค์การบริหารส่วนตำบล ให้มีหน้าที่รับเรื่องราวร้องทุกข์ และ อำนวยความสะดวกในการแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนของประชาชนในท้องถิ่น

อาศัยอำนาจตามมาตรา ๑๖ (๓๑) และมาตรา ๑๗ (๒๙) แห่งพระราชบัญญัติกำหนดแผน และขั้นตอนการกระจายอำนาจ ให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พ.ศ. ๒๕๔๒ และเพื่อให้สอดคล้อง กับบันทึกข้อตกลงความร่วมมือว่าด้วยการอำนวยความสะดวก ยุติธรรมเพื่อลดความเหลื่อมล้ำในสังคมระหว่าง สำนักงานกฤษฎีกา สำนักราชเลขาธิการ อัยการสูงสุด กระทรวงมหาดไทย และ กระทรวงยุติธรรม เมื่อวันที่ ๘ ธันวาคม ๒๕๕๗ โดยมีแนวทางปฏิบัติในการจัดบริการรับเรื่องราวร้องทุกข์ของประชาชนใน การให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบล ดังต่อไปนี้

๑) การพิจารณาเรื่องราวร้องทุกข์ ในขั้นต้นให้ปฏิบัติตามระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยการจัดการเรื่องราวร้องทุกข์ พ.ศ. ๒๕๕๒ กล่าวคือ ผู้ได้รับความเดือดร้อนจะร้องทุกข์ด้วยตนเอง หรือมอบฉันทะให้มีการร้องทุกข์แทนหรือผู้จัดการแทนได้ และจะทำเป็นหนังสือหรือร้องด้วยวาจาหรือทางโทรศัพท์ก็ได้

๒) ในกรณีได้รับการร้องทุกข์เป็นหนังสือไม่มีรายชื่อและที่อยู่ของผู้ร้องทุกข์ให้นำหลักพิจารณาการพิจารณาเรื่องบัตรสนเท่ห์ ตามมติคณะรัฐมนตรี เมื่อวันที่ ๒๒ ธันวาคม พ.ศ. ๒๕๔๑ มาเป็นหลักพิจารณาเรื่องราวร้องทุกข์ที่ได้รับ ว่าการร้องทุกข์ที่มีลักษณะเข้าข่ายบัตรสนเท่ห์ตามมติคณะรัฐมนตรีกำหนด ไม่ได้รับเรื่องไว้พิจารณา เว้นแต่กรณีแวดล้อมปรากฏชัดแจ้ง ตลอดจนพยานบุคคลแน่นอนก็ให้ดำเนินการตรวจสอบข้อเท็จจริงและพิจารณาดำเนินการตามอำนาจหน้าที่ และแจ้งให้ผู้ที่เกี่ยวข้องทราบเพื่อใช้เป็นข้อมูลประกอบการพิจารณาการดำเนินการตามที่เห็นสมควร

๓) เรื่องราวร้องทุกข์จะต้องเป็นเรื่องที่ไม่ได้อยู่ระหว่างการพิจารณาของศาลหรือมีคำพิพากษาหรือคำสั่งคดีเสร็จเด็ดขาดแล้ว

๔) เรื่องราวร้องทุกข์ที่รับไว้พิจารณาการดำเนินการตามข้อ ๓ ของประกาศ ดังนี้

๔.๑) กรณีเป็นอำนาจหน้าที่ของส่วนราชการ หน่วยงานของรัฐ ให้ชี้แจงผู้ร้องทราบ และส่งคำร้องทุกข์ไปยังศูนย์ดำรงธรรมอำเภอหรือศูนย์ดำรงธรรมจังหวัด โดยองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีหน้าที่อำนวยความสะดวกให้กับประชาชนผู้ร้องทุกข์ ตลอดจนถึงติดตามผลการแก้ไขปัญหาจนกว่าเรื่องจะยุติ โดยให้ถือปฏิบัติตามหลักการร้องเรียนทั่วไป ดังนี้

๔.๑.๑) ขอทราบผลการดำเนินการแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนของประชาชน เมื่อครบ ๓๐ วัน

๔.๑.๒) กรณีไม่มีการรายงานผลการดำเนินการให้ทราบ ให้ติดตามทวงถามครั้งที่ ๑ เมื่อครบกำหนด ๑๕ วัน และติดตามทวงถามครั้งที่ ๒ เมื่อครบกำหนด ๗ วัน ในกรณีหลังจากทวงถามแล้วยังไม่มีการรายงานผลการดำเนินการให้ทราบ ให้รายงานศูนย์ดำรงธรรมจังหวัด และแจ้งสำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรีทราบต่อไป

๔.๒) กรณีเป็นอำนาจหน้าที่ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นนั้น ให้รับดำเนินการโดยเร็ว แต่ถ้าเกินขีดความสามารถให้ร้อง ขอไปยังองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นอื่น ส่วนราชการ หรือหน่วยงานของรัฐ และแจ้งให้ผู้ร้องทราบโดยทันที

ระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรี ว่าด้วยการจัดการเรื่องราร้องทุกข์ พ.ศ. ๒๕๕๒ ข้อ ๑๘ ได้กำหนดให้ผู้ที่ได้รับความเดือดร้อนหรือเสียหายหรืออาจเดือดร้อนหรือเสียหายจากการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่หรือส่วนราชการ หรือจำเป็นต้องให้ส่วนราชการช่วยเหลือเยียวยาหรือปลดเปลื้องทุกข์ มีสิทธิเสนอคำร้องทุกข์ต่อส่วนราชการที่เกี่ยวข้องได้ ข้อ ๒๓ ได้กำหนดให้การจัดการเรื่องราร้องทุกข์ที่เกี่ยวกับหน่วยงานของรัฐ ที่เป็นราชการส่วนท้องถิ่นหรือรัฐวิสาหกิจ ให้เป็นไปตามระเบียบของหน่วยงานของรัฐนั้น และ ข้อ ๒๔ กำหนดให้เจ้าหน้าที่ส่วนราชการผู้รับคำร้องทุกข์ ออกใบรับคำร้องทุกข์ให้แก่ผู้ร้องทุกข์ไว้เป็นหลักฐาน นอกจากนี้ ข้อ ๒๕ ได้กำหนดให้ ส่วนราชการที่ได้รับคำร้องทุกข์ ต้องตอบแจ้งการรับคำร้องทุกข์ไปยังผู้ร้องทุกข์โดยทางไปรษณีย์ตามสถานที่อยู่ที่ปรากฏในคำร้องทุกข์หรือกระทำในรูปของข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์ ตามกฎหมายว่าด้วยธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์หรือรูปแบบอื่นตามระเบียบที่คณะกรรมการกำหนดภายในสิบห้าวันทำการ นับตั้งแต่วันที่ได้รับคำร้องทุกข์

เทศบาลตำบลกลางใหญ่ ได้จัดให้มีระบบการจัดการเรื่องราร้องเรียนร้องทุกข์ ข้อคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะของเทศบาลขึ้น โดยได้จัดตั้งให้มีศูนย์รับเรื่องราร้องเรียนร้องทุกข์ขึ้น เพื่อเป็นศูนย์กลางในการรับเรื่องราร้องเรียนร้องทุกข์ และให้บริการข้อมูลข่าวสาร ให้คำปรึกษารับเรื่องปัญหาความต้องการ และ ข้อเสนอแนะของประชาชน รวมทั้งจัดการเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ ข้อคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะ เกี่ยวกับการปฏิบัติงาน หรือให้บริการของเจ้าหน้าที่เทศบาล

๒. คำนิยามศัพท์

“เจ้าหน้าที่” หมายความว่า ข้าราชการ/พนักงานเทศบาล พนักงานครู ลูกจ้างประจำ พนักงานจ้างบุคลากรทางการศึกษา หรือบุคลากรอื่นซึ่งปฏิบัติงานให้กับเทศบาลตำบลกลางใหญ่

“ผู้รับบริการ” หมายความว่า เจ้าหน้าที่ในเทศบาลตำบลกลางใหญ่ ส่วนราชการหรือหน่วยงานอื่นของรัฐ และประชาชนที่ติดต่อประสานงาน หรือใช้บริการของเทศบาลตำบลกลางใหญ่

“ข้อร้องเรียนร้องทุกข์” หมายความว่า เรื่องที่ผู้รับบริการจากเทศบาลตำบลกลางใหญ่ ได้ร้องเรียนเกี่ยวกับการให้บริการของเจ้าหน้าที่เทศบาลตำบลกลางใหญ่ ทั้งในเรื่องความบกพร่อง ความล่าช้า ความไม่โปร่งใส และไม่เหมาะสมในการปฏิบัติงาน ปัญหาอันเกิดจากการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ รวมทั้งเรื่องอื่นๆ ที่อยู่ในอำนาจหน้าที่ของเทศบาลตำบลกลางใหญ่หรือส่วนราชการอื่นๆ

“ข้อคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะ ” หมายความว่า เรื่องที่ผู้รับบริการจากเทศบาลตำบลกลางใหญ่ มีข้อคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการปฏิบัติงานหรือให้บริการของเจ้าหน้าที่เทศบาลตำบลกลางใหญ่รวมทั้งเรื่องอื่นๆ ที่เป็นประโยชน์ต่อการปฏิบัติงานของเทศบาล

๓. หน้าที่ของศูนย์รับเรื่องราวร้องเรียนร้องทุกข์

๑. จัดให้มีช่องทางในการรับเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ ข้อเสนอแนะต่างๆ ได้โดยสะดวกและ รวดเร็ว โดยได้เปิดช่องทางในการรับเรื่องราวดังนี้

- ทางโทรศัพท์ หรือโทรสารหมายเลข ๐-๔๒๙๒-๑๕๐๐-๑ , ๐-๔๒๙๒-๑๖๖๖
- ตู้รับเรื่องราวบริเวณหน้าศูนย์ หรือจุดติดตั้งที่เทศบาลกำหนด
- ทางไปรษณีย์เจ้าหน้าที่ของถึง นายกเทศมนตรีตำบลกลางใหญ่ โดยลงชื่อผู้ร้อง ที่อยู่เบอร์

โทรศัพท์ที่สามารถติดต่อได้

- ด้วยตนเอง ได้ที่ศูนย์รับเรื่องราวร้องเรียนร้องทุกข์เทศบาลตำบลกลางใหญ่
- ผ่านทางเว็บไซต์ของเทศบาลตำบลกลางใหญ่ www.Klangyaicity.go.th
- ผ่านทางกลุ่มไลน์ เทศบาลตำบลกลางใหญ่
- ผ่านทางเฟซบุ๊ก เทศบาลตำบลกลางใหญ่

๒. เป็นศูนย์กลางในการประสานงานในการแก้ไขปัญหา การบริหารจัดการ และนำเสนอปัญหา ข้อเสนอแนะต่างๆ ไปยังคณะผู้บริหาร เพื่อพิจารณาดำเนินการอย่างเป็นรูปธรรม

๓. ประสานงาน ส่งเรื่องราวที่รับแจ้งไปยังงานที่รับผิดชอบ และติดตามผลการดำเนินการแจ้ง กลับไปยังผู้แจ้งอย่างเป็นระบบ

๔. รวบรวมและจัดทำสถิติเรื่องราวร้องเรียนนำเสนอต่อคณะผู้บริหาร

๕. แนะนำเผยแพร่การดำเนินงานของศูนย์รับเรื่องราวร้องเรียนร้องทุกข์เทศบาลตำบลกลางใหญ่

๖. แผนงานบริการของศูนย์รับเรื่องราวร้องเรียนร้องทุกข์เทศบาลตำบลกลางใหญ่

๖.๑ รับเรื่องร้องทุกข์

- ด้านสาธารณูปโภค ได้แก่ ไฟฟ้า ท่อระบายน้ำ ถนนและทางเดินเท้า โทรศัพท์ ประปา
- ด้านสิ่งแวดล้อม ได้แก่ สภาพแวดล้อมเป็นพิษ ขยะและสิ่งปฏิกูล ต้นไม้ และ สวนสาธารณะ

น้ำท่วม เขื่อน คูคลอง สะพาน การจราจร อาคาร เหตุรำคาญ เสียง

- ด้านจัดเก็บภาษี
- ด้านการให้บริการ

๖.๒ รับเรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่

๖.๓ รับแจ้งเหตุต่างๆ ได้แก่ อุบัติเหตุ เจ็บป่วยฉุกเฉิน อัคคีภัย วาตภัย อุทกภัย

อาชญากรรม ปัญหาความรุนแรงในครอบครัว ปัญหายาเสพติด ซึ่งเป็นการรับแจ้งเหตุฉุกเฉินเพื่อความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินของ ประชาชนทั่วไป

๖.๔ ข้อเสนอแนะต่าง ๆ

๖.๕ สอบถามข้อมูล โดยเจ้าหน้าที่จะบริการตอบคำถาม ข้อเสนอแนะ ให้ข้อมูลและให้คำแนะนำ แก่ ประชาชน ในกรณีที่ตอบไม่ได้จะบันทึกเรื่องไว้และหาคำตอบส่งกลับไปยังผู้แจ้งในภายหลัง

๔. เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบประจำศูนย์รับเรื่องราวร้องเรียนร้องทุกข์

เทศบาลตำบลกลางใหญ่ ได้มอบหมายให้

๑. จ.อ.ไพรัตน์ เหมพลชม รองปลัดเทศบาลตำบลกลางใหญ่ เป็นผู้อำนวยการศูนย์รับเรื่องราวร้องเรียนร้องทุกข์เทศบาลตำบลกลางใหญ่

มีหน้าที่ รับผิดชอบกำกับดูแลให้คำปรึกษาเกี่ยวกับการปฏิบัติงานเรื่องราวร้องเรียนร้องทุกข์

๒. นายวุฒิพงษ์ ฌ หนองคาย ผู้อำนวยการกองช่าง เป็นเจ้าหน้าที่

๓. จ.อ.เอกชัย ใจซื่อ นักป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย เป็นเจ้าหน้าที่

๔. จ.อ.คำพันธ์ ชาวท่าโขลง เจ้าหน้าที่เทศกิจ เป็นเจ้าหน้าที่

๕. นางสาวยลลดา ยอดพิกุล เจ้าหน้าที่งานธุรการ เป็นเจ้าหน้าที่

มีหน้าที่ รับเรื่องราวร้องเรียนร้องทุกข์จากช่องทางต่างๆ รวบรวมข้อมูลเสนอต่อผู้อำนวยการศูนย์ฯ และนำเสนอคณะผู้บริหารเพื่อพิจารณาสั่งการต่อไป

๕. ช่องทางการติดต่อแจ้งเรื่องราวร้องเรียนร้องทุกข์ ข้อคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะ

กรณีผู้รับบริการต้องการแจ้งเรื่องราวร้องเรียนร้องทุกข์ ข้อคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะ เกี่ยวกับการปฏิบัติงานหรือให้บริการของเจ้าหน้าที่เทศบาลตำบลกลางใหญ่ สามารถแจ้งผ่านช่องทางต่าง ๆ ดังนี้

(๑) ติดต่อด้วยตนเอง โดยผู้รับบริการสามารถขอรับแบบฟอร์มแจ้งข้อร้องเรียนร้องทุกข์ ได้ที่เจ้าหน้าที่ประจำศูนย์ฯ หรือบันทึกข้อมูลลงในระบบจัดการเรื่องราวร้องเรียนร้องทุกข์ ที่เว็บไซต์ของเทศบาลตำบลกลางใหญ่ ที่ <http://www.klangyaicity.go.th>

(๒) จดหมาย โดยเจ้าหน้าที่ของถึง “นายกเทศมนตรีตำบลกลางใหญ่ สำนักงานเทศบาลตำบลกลางใหญ่ เลขที่ ๓๒ หมู่ที่ ๙ ถนนบ้านฝือ-น้ำโสม ตำบลกลางใหญ่ อำเภอบ้านฝือ จังหวัดอุดรธานี ๔๑๑๖๐”

(๓) ทางโทรศัพท์หมายเลข ๐-๔๒๙๒-๑๕๐๐-๑ , ๐-๔๒๙๒-๑๖๖๖

(๔) ทางเว็บไซต์ที่ <http://www.klangyaicity.go.th> ที่หัวข้อ “รับเรื่องราวร้องทุกข์ Online”

(๕) ผู้รับฟังความคิดเห็นของเทศบาลตำบลกลางใหญ่

(๖) กลุ่มไลน์ เทศบาลตำบลกลางใหญ่

(๗) เฟซบุ๊ก เทศบาลตำบลกลางใหญ่

(๘) ช่องทางอื่น ๆ เช่น ศูนย์ดำรงธรรม กระทรวงมหาดไทย หรือศูนย์บริการประชาชน สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี เป็นต้น

กรณีเป็นการร้องเรียนผ่านทางสื่อมวลชน (สิ่งพิมพ์ วิทยุกระจายเสียง และวิทยุโทรทัศน์) ศูนย์รับเรื่องราวร้องเรียนร้องทุกข์ สามารถบันทึกข้อร้องเรียนในรูปแบบฟอร์มแจ้งข้อร้องเรียนพร้อมพยานหลักฐานที่เกี่ยวข้อง เสนอผู้อำนวยการหรือผู้ที่ได้รับมอบหมายพิจารณาตามที่เห็นสมควร

๖. ขั้นตอนการจัดการเรื่องราวร้องเรียนร้องทุกข์

๖.๑ เมื่อศูนย์รับเรื่องราวร้องเรียนร้องทุกข์ได้รับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์จากประชาชน จากช่องทางต่าง ๆ เช่น โทรศัพท์หมายเลข ๐-๔๒๙๒-๑๕๐๐-๑ , ๐-๔๒๙๒-๑๖๖๖ เว็บไซต์ เฟซบุ๊ก ไลน์ของเทศบาลตำบลกลางใหญ่ เป็นต้น จะทำการบันทึกการรับเรื่องลงในทะเบียนรับเรื่องราวร้องเรียนร้องทุกข์

๖.๒ เจ้าหน้าที่ศูนย์รับเรื่องราวร้องเรียนร้องทุกข์ตรวจสอบข้อเท็จจริง พิจารณาแนวทางการแก้ไขปัญหาในเบื้องต้น และพิจารณาหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง กรณีที่เป็นเรื่องเร่งด่วน จะแจ้งผู้รับผิดชอบดำเนินการทันทีและรายงานผู้บริหารทราบต่อไป

๖.๓ จัดพิมพ์คำร้องเรียนร้องทุกข์เสนอคณะผู้บริหารเพื่อพิจารณาสั่งการ และทำหนังสือแจ้งหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

๖.๔ เสนอคณะผู้บริหารเพื่อพิจารณาสั่งการ

๖.๕ เมื่อหน่วยงานที่เกี่ยวข้องได้รับหนังสือส่งเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์จะลงรับหนังสือ

๖.๖ เจ้าหน้าที่ของหน่วยงานเสนอหนังสือต่อผู้บริหารของหน่วยงานและมอบหมาย ผู้รับผิดชอบดำเนินการ

๖.๗ ผู้รับผิดชอบหรือผู้ที่ได้รับมอบหมายดำเนินการตรวจสอบและแก้ไขปัญหาแล้วแต่กรณี

๖.๘ เมื่อผู้รับผิดชอบดำเนินการแล้วเสร็จ จะรายงานผลการดำเนินการต่อหัวหน้าหน่วยงาน

๖.๙ หน่วยงานที่รับผิดชอบทำหนังสือแจ้งผลการดำเนินการส่งให้ศูนย์รับเรื่องราวร้องเรียนร้องทุกข์

๖.๑๐ เมื่อเจ้าหน้าที่ศูนย์รับเรื่องราวร้องเรียนร้องทุกข์ได้รับรายงานผลการดำเนินการจากหน่วยงานที่รับผิดชอบ จะเสนอรายงานต่อคณะผู้บริหารเพื่อทราบผลการดำเนินการ

๖.๑๑ เจ้าหน้าที่ศูนย์รับเรื่องราวร้องเรียนร้องทุกข์ แจ้งผลการดำเนินการให้ผู้ร้องทราบ

๖.๑๒ เจ้าหน้าที่ศูนย์รับเรื่องราวร้องเรียนร้องทุกข์บันทึกยุติเรื่องและลงในสารบบ

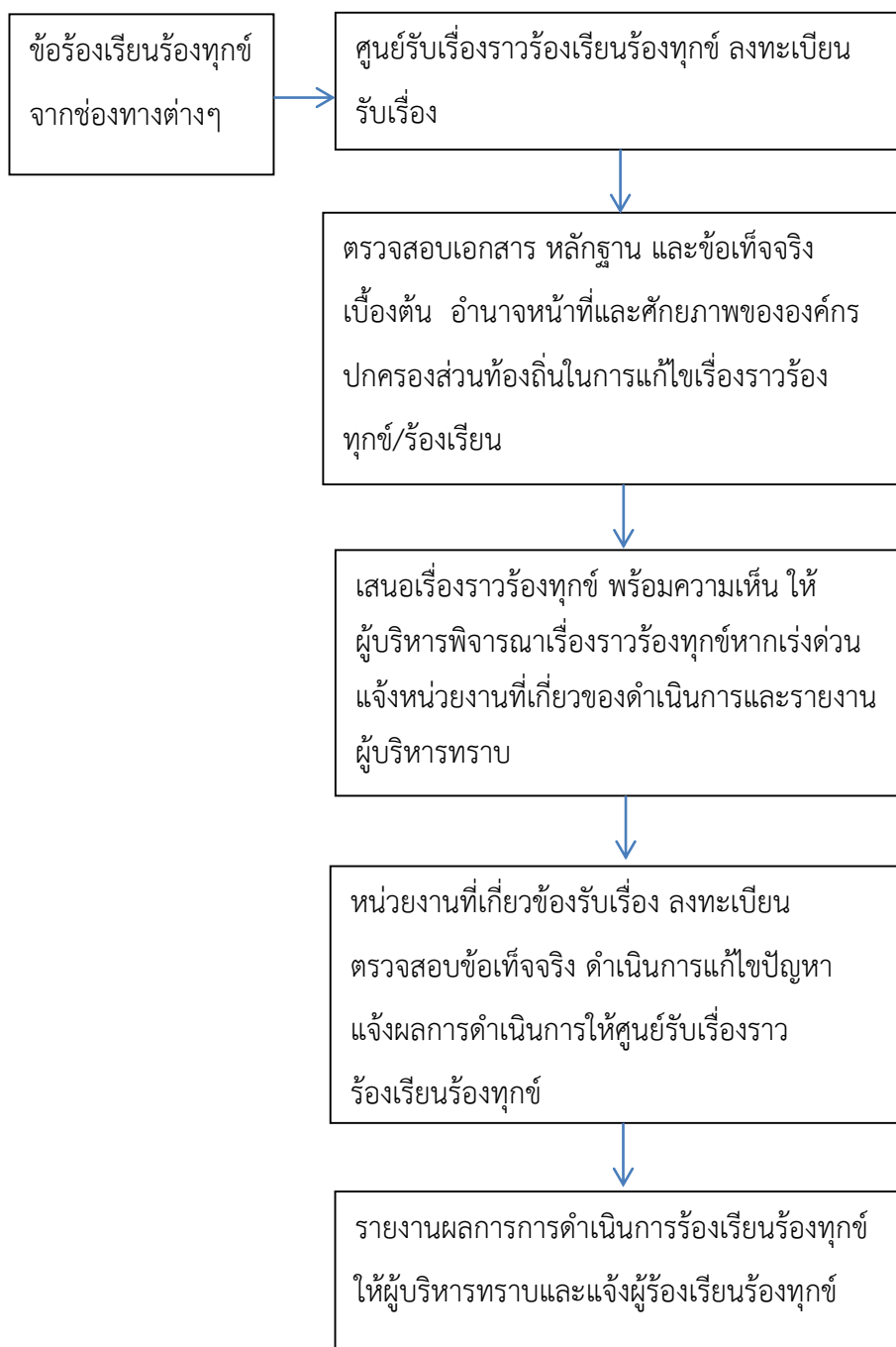
๗. ระบบการจัดการ การติดตามและประเมินผล

เมื่อศูนย์รับเรื่องราวร้องเรียนร้องทุกข์ ได้รับข้อร้องเรียน ข้อคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะ จากการปฏิบัติงานหรือให้บริการของเจ้าหน้าที่ตามช่องทางต่าง ๆ ได้กำหนดให้ศูนย์รับเรื่องราวร้องเรียนร้องทุกข์ ต้องรับส่งเรื่องดังกล่าวไปยังกอง/ฝ่าย/งาน หรือหน่วยงานที่เกี่ยวข้องทันที เพื่อดำเนินการแก้ไขปัญหาต่อไป สำหรับการติดตามและประเมินผล ได้กำหนดให้ กอง/ฝ่าย/งาน รวบรวมและรายงานข้อร้องเรียนร้องทุกข์ ข้อคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะที่ได้จากการปฏิบัติงานหรือให้บริการของเจ้าหน้าที่ตามช่องทางต่างๆ ส่งมายังศูนย์รับเรื่องราวร้องเรียนร้องทุกข์ทราบทันทีเมื่อดำเนินการแล้วเสร็จ

๘. การจัดทำสถิติ รวบรวมและเผยแพร่ข้อมูลการจัดการเรื่องราวร้องเรียนร้องทุกข์

เทศบาลตำบลกลางใหญ่ ได้กำหนดให้มีการจัดทำสถิติและรวบรวมข้อมูลการจัดการข้อร้องเรียนร้องทุกข์ ข้อคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะ โดยจัดทำเป็นสถิติทุกเดือน เพื่อนำมาประเมินผลการดำเนินงาน และปรับปรุงคุณภาพในการให้บริการของเทศบาลตำบลกลางใหญ่

๙. แผนผังกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์



๑๐. ขั้นตอน ระยะเวลา และหน่วยงานที่รับผิดชอบ

ที่	ประเภทขั้นตอน	รายละเอียดของขั้นตอนการบริการ	ระยะเวลาให้บริการ	ส่วนงาน/หน่วยงานที่รับผิดชอบ	หมายเหตุ
๑	การตรวจสอบเอกสาร	ผู้ร้อง แจ้งเรื่องราวร้องทุกข์ หรือเรื่องร้องเรียนต่อเจ้าหน้าที่ศูนย์ ลงทะเบียนรับเรื่อง	๓๐ นาที	ศูนย์รับเรื่องราวร้องเรียนร้องทุกข์ ทต.กลางใหญ่	
๒	การตรวจสอบเอกสาร	เจ้าหน้าที่ศูนย์ดำเนินการตรวจสอบเอกสาร หลักฐาน และข้อเท็จจริงเบื้องต้น อำนาจหน้าที่และศักยภาพขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในการแก้ไขเรื่องราวร้องทุกข์/ร้องเรียน	๑ วันทำการ	ศูนย์รับเรื่องราวร้องเรียนร้องทุกข์ ทต.กลางใหญ่	
๓	การพิจารณา	เสนอเรื่องราวร้องทุกข์ พร้อมความเห็น ให้ผู้บริหารพิจารณาเรื่องราวร้องทุกข์ หากเร่งด่วนแจ้งหน่วยงานที่เกี่ยวข้องของดำเนินการและรายงานผู้บริหารทราบ	๑ วันทำการ	ศูนย์รับเรื่องราวร้องเรียนร้องทุกข์ ทต.กลางใหญ่	
๔	การดำเนินการตามข้อร้องเรียนร้องทุกข์	หน่วยงานที่เกี่ยวข้องรับเรื่อง ลงทะเบียน ตรวจสอบข้อเท็จจริง ดำเนินการแก้ไขปัญหา แจ้งผลการดำเนินการให้ศูนย์รับเรื่องราวร้องเรียนร้องทุกข์	๑-๓ วันทำการ	หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง	
๕	การรายงานผล	รายงานผลการการดำเนินการร้องเรียนร้องทุกข์ ให้ผู้บริหารทราบและแจ้งผู้ร้องเรียนร้องทุกข์	๑ วันทำการ	ศูนย์รับเรื่องราวร้องเรียนร้องทุกข์ ทต.กลางใหญ่	



ประกาศเทศบาลตำบลกลางใหญ่
เรื่อง การจัดตั้งศูนย์รับเรื่องราวร้องเรียนร้องทุกข์เทศบาลตำบลกลางใหญ่

เพื่อให้การบริหารระบบราชการเป็นไปด้วยความถูกต้อง บริสุทธิ์ ยุติธรรม ควบคู่กับการพัฒนา
บำบัดทุกข์ บำรุงสุข ตลอดจนดำเนินการแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนของประชาชน ได้อย่างมีประสิทธิภาพ ด้วย
ความรวดเร็วประสพผลสำเร็จอย่างเป็นรูปธรรม อีกทั้งเพื่อเป็นศูนย์รับแจ้งเบาะแสการทุจริต หรือไม่ได้รับความเป็น
ธรรมจากการปฏิบัติหน้าที่ของพนักงานเทศบาล ลูกจ้างประจำและพนักงานจ้างของเทศบาล

เทศบาลตำบลกลางใหญ่ จึงประกาศจัดตั้งศูนย์รับเรื่องราวร้องเรียนร้องทุกข์ โดยกำหนดสถานที่ตั้ง
ศูนย์รับเรื่องราวร้องเรียนร้องทุกข์ ณ สำนักปลัดเทศบาลตำบลกลางใหญ่ โดยมีช่องทางในการรับเรื่องร้องเรียน
ดังนี้

๑. ร้องเรียนด้วยตนเองได้ที่ศูนย์รับเรื่องราวร้องเรียนร้องทุกข์ ณ สำนักปลัดเทศบาลตำบลกลางใหญ่
๒. แจ้งเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ ทางโทรศัพท์ ที่หมายเลข ๐๔๒ - ๙๒๑๕๐๐ , ๐๔๒ - ๙๒๑๕๐๑
๓. แจ้งเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ ผ่านทางเว็บไซต์ www.klangyaicity.go.th
๔. แจ้งเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ ผ่านทางเฟสบุ๊ค ไลน์ เทศบาลตำบลกลางใหญ่
๕. ส่งทางตู้แสดงความคิดเห็นซึ่งติดตั้งไว้หน้าอาคารสำนักงานเทศบาลตำบลกลางใหญ่

จึงประกาศให้ทราบโดยทั่วกัน

ประกาศ ณ วันที่ ๓๐ เดือน ธันวาคม พ.ศ.๒๕๕๗

(นายมงคล มีลา)

นายกเทศมนตรีตำบลกลางใหญ่



คำสั่งเทศบาลตำบลกลางใหญ่

ที่ ๗๔๕/๒๕๕๗

เรื่อง แต่งตั้งกรรมการประจำศูนย์รับเรื่องราวร้องเรียนร้องทุกข์เทศบาลตำบลกลางใหญ่

ตามที่เทศบาลตำบลกลางใหญ่ ได้ประกาศจัดตั้งศูนย์รับเรื่องราวร้องเรียนร้องทุกข์ เพื่อแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนของประชาชน และเพื่อให้การแก้ไขปัญหาเป็นไปด้วยความบริสุทธิ์ ยุติธรรม จึงขอแต่งตั้งคณะกรรมการประจำศูนย์รับเรื่องราวร้องเรียนร้องทุกข์เทศบาลตำบลกลางใหญ่ ดังนี้

- | | |
|-------------------------------|-------------------|
| ๑. ปลัดองค์เทศบาลตำบลกลางใหญ่ | ประธานกรรมการ |
| ๒. รองปลัดเทศบาลตำบลกลางใหญ่ | กรรมการ |
| ๓. หัวหน้างานสำนักปลัด | กรรมการ |
| ๔. ผู้อำนวยการกองคลัง | กรรมการ |
| ๕. ผู้อำนวยการกองช่าง | กรรมการ |
| ๖. เจ้าพนักงานธุรการ | กรรมการ/เลขานุการ |

โดยให้คณะกรรมการ มีหน้าที่วิเคราะห์ ติดตาม ประสานงานและประเมินเรื่องราวร้องเรียนร้องทุกข์ ตามลำดับความสำคัญเร่งด่วน และประสานแจ้งหน่วยงานที่เกี่ยวข้องตรวจสอบข้อเท็จจริงและพิจารณาหาแนวทางแก้ไขเร่งรัดติดตามผลการดำเนินงานและแจ้งผลการดำเนินงานให้ผู้ร้องทราบ จัดทำสถิติ รายงานผลการดำเนินงานให้ผู้บังคับบัญชาทราบ

ทั้งนี้ ตั้งแต่บัดนี้เป็นต้นไป

สั่ง ณ วันที่ ๓๐ เดือน ธันวาคม พ.ศ. ๒๕๕๗

(นายมงคล มีลา)

นายกเทศมนตรีตำบลกลางใหญ่



คำสั่งเทศบาลตำบลกลางใหญ่

ที่ ๗๔๖/๒๕๕๗

เรื่อง แต่งตั้งเจ้าหน้าที่ประจำศูนย์รับเรื่องราวร้องเรียนร้องทุกข์เทศบาลตำบลกลางใหญ่

ตามที่เทศบาลตำบลกลางใหญ่ ได้ประกาศจัดตั้งศูนย์รับเรื่องราวร้องเรียนร้องทุกข์เพื่อแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนของประชาชน และเพื่อให้การแก้ไขปัญหาเป็นไปด้วยความบริสุทธิ์ จึงขอแต่งตั้งเจ้าหน้าที่ประจำศูนย์รับเรื่องราวร้องเรียนร้องทุกข์เทศบาลตำบลกลางใหญ่ ดังนี้

- | | |
|---|------------------|
| ๑. จ.อ.ไพรัตน์ เหมพลชม รองปลัดเทศบาลตำบลกลางใหญ่ | ผู้อำนวยการศูนย์ |
| ๒. นายวุฒิพงษ์ ณ หนองคาย ผู้อำนวยการกองช่าง | เจ้าหน้าที่ |
| ๓. จ.อ.เอกชัย ใจซื่อ นักป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย | เจ้าหน้าที่ |
| ๔. จ.อ.คำพันธ์ ชาวท่าโขลง เจ้าหน้าที่เทศกิจ | เจ้าหน้าที่ |
| ๕. น.ส.ยลลดา ยอดพิกุล เจ้าพนักงานธุรการ | เจ้าหน้าที่ |

โดยมีหน้าที่ รับเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ จากช่องทางต่างๆ ลงทะเบียนรับเรื่อง ตอบปัญหาข้อซักถาม (กรณีตอบได้) แยกเรื่องและส่งเรื่องราวร้องเรียนร้องทุกข์ เสนอส่วนราชการที่เกี่ยวข้อง และรวบรวมรายงานผลให้ผู้บริหารและผู้ร้องเรียนร้องทุกข์ทราบ

ทั้งนี้ ตั้งแต่บัดนี้เป็นต้นไป

สั่ง ณ วันที่ ๓๐ เดือน ธันวาคม พ.ศ.๒๕๕๗

(นายมงคล มีลา)

นายกเทศมนตรีตำบลกลางใหญ่