

**แนวทางปฏิบัติการจัดการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์/ร้องเรียนทุจริต
เทศบาลตำบลโพธิ์งาม อำเภอประจันตคาม จังหวัดปราจีนบุรี**

๑. ขั้นตอนการปฏิบัติงาน

การแต่งตั้งผู้รับผิดชอบจัดการข้อ ร้องเรียนร้องทุกข์ร้องเรียนทุจริตของหน่วยงาน

- ๑.๑ จัดตั้งศูนย์จัดรับเรื่องข้อร้องเรียนร้องทุกข์ของประชาชน
- ๑.๒ จัดทำคำสั่งแต่งตั้งเจ้าหน้าที่ประจำศูนย์รับเรื่องราวยุติธรรมร้องเรียนร้องทุกข์ร้องเรียนทุจริต
- ๑.๓ แต่งผู้รับผิดชอบตามคำสั่งเทศบาลตำบลโพธิ์งาม เพื่อความสะดวกในการประสานงาน

๒. การรับและตรวจสอบข้อร้องทุกข์/ร้องเรียน/ร้องเรียนทุจริต จากช่องทางต่าง ๆ

ดำเนินการรับและติดตามตรวจสอบข้อร้องทุกข์/ร้องเรียน/ร้องเรียนทุจริตที่เข้ามายังหน่วยงานจากช่องทางต่าง ๆ โดยมีข้อปฏิบัติตามที่กำหนด ดังนี้

ช่องทาง	ความถี่ในการตรวจสอบช่องทาง	ระยะเวลาดำเนินการรับข้อร้องทุกข์/ร้องเรียนเพื่อประสานหาทางแก้ไขปัญหา	หมายเหตุ
ร้องเรียนด้วยตนเอง ณ ศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์/ร้องเรียนทุจริต เทศบาลตำบลโพธิ์งาม	ทุกครั้งที่มีการร้องเรียน	ภายใน ๑ วันทำการ	
ร้องเรียนผ่านเว็บไซต์เทศบาลตำบลโพธิ์งาม http://www.pho-ngam.go.th/	ทุกวัน	ภายใน ๑ วันทำการ	
Email ของหน่วยงาน ๕๒๕๐๗๐๖@dla.go.th	ทุกวัน	ภายใน ๑ วันทำการ	
ร้องเรียนผ่านตู้/กล่องรับฟังความคิดเห็น	ทุกวัน	ภายใน ๑ วันทำการ	
ร้องเรียนทางโทรศัพท์ ๐๓๗-๔๑๐๓๘๘	ทุกวัน	ภายใน ๑ วันทำการ	
ร้องเรียนผ่านทาง Facebook , Line ,เพจ เทศบาลตำบลโพธิ์งาม	ทุกวัน	ภายใน ๑ วันทำการ	

๓. การบันทึกข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ /ร้องเรียนทุจริต

๓.๑ กรอกรูปแบบฟอร์มบันทึกข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ /ร้องเรียนทุจริต โดยมีรายละเอียด ชื่อ-สกุล ที่อยู่ หมายเลขโทรศัพท์ติดต่อ เรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียนและสถานที่เกิดเหตุ

๓.๒ ทุกช่องทางที่มีการร้องเรียน เจ้าหน้าที่ต้องบันทึกข้อร้องทุกข์/ร้องเรียน ลงสมุดบันทึกรับเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียน

๔. การประสานหน่วยงานเพื่อแก้ไขปัญหาข้อร้องทุกข์/ร้องเรียน/ร้องเรียนทุจริตและการแจ้งผู้ร้องเรียนทราบ

๔.๑ กรณีเป็นการขอข้อมูลข่าวสารประสานหน่วยงานผู้ครอบครองเอกสารเจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้อง เพื่อให้ข้อมูลแก่ผู้ขอได้ทันที

๔.๒ ข้อร้องเรียนร้องทุกข์ที่เป็นการร้องเรียนเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการของหน่วยงาน เช่น ไฟฟ้า สาธารณะดับ การจัดขยะมูลฝอย ตัดต้นไม้เป็นต้น กลิ่นเหม็นรบกวน เป็นต้น จัดทำบันทึกข้อความเสนอไปยังผู้บริหารเพื่อสั่งการหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง โดยเบื้องต้นอาจโทรศัพท์แจ้งไปยังหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

๔.๓ ข้อร้องเรียนร้องทุกข์ที่ไม่อยู่ในความรับผิดชอบของเทศบาลตำบลโพธิ์งามให้ดำเนินการประสานหน่วยงานภายนอกที่เกี่ยวข้อง เพื่อให้เกิดความรวดเร็วและถูกต้องในการแก้ไขปัญหาต่อไป

๔.๔ ข้อร้องเรียนที่ส่งผลกระทบต่อหน่วยงาน เช่น กรณีผู้ร้องเรียนทำหนังสือร้องเรียนความไม่โปร่งใสในการจัดซื้อจัดจ้าง ให้เจ้าหน้าที่จัดทำบันทึกข้อความเพื่อเสนอผู้บริหารพิจารณาสั่งการไปยังหน่วยงานที่รับผิดชอบ เพื่อดำเนินการตรวจสอบและแจ้งผู้ร้องเรียนทราบต่อไป

๕. การติดตามแก้ไขปัญหาข้อร้องเรียน

ให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องรายงานผลการดำเนินการให้ทราบภายใน ๕ วันทำการ เพื่อเจ้าหน้าที่ศูนย์รับเรื่องราวร้องเรียนร้องทุกข์จะได้แจ้งให้ผู้ร้องเรียนทราบต่อไป

๖. การรายงานผลการดำเนินการให้ผู้บริหารทราบ

๖.๑ ให้รวบรวมรายงานสรุปข้อร้องเรียนหลังสิ้นปีงบประมาณ เพื่อนำมาวิเคราะห์การจัดจัดซื้อ ร้องเรียนร้องทุกข์ในภาพรวมของหน่วยงาน เพื่อใช้เป็นแนวทางในการแก้ไข ประบปรัง และพัฒนาองค์กรต่อไป

๗. มาตรฐานงาน

การดำเนินการแก้ไขข้อร้องเรียนร้องทุกข์ให้แล้วเสร็จภายในระยะเวลาที่กำหนด กรณีได้รับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ให้ศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์เทศบาลตำบลโพธิ์งามดำเนินการตรวจสอบและพิจารณาส่งเรื่องให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องดำเนินการแก้ไขปัญหาข้อร้องเรียนร้องทุกข์ให้แล้วเสร็จภายใน ๑๕ วันทำการ



แผนผังกระบวนการจัดการเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียน/ร้องเรียนทุจริต
เทศบาลตำบลโพธิ์งาม อำเภอประจันตคาม จังหวัดปราจีนบุรี

