

แนวทางและขั้นตอนการปฏิบัติการจัดการ เรื่อง ร้องเรียน ร้องทุกข์ เทศบาลตำบลบ้านเปิด
การจัดการเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์

เทศบาลตำบลบ้านเปิด ได้มีการเริ่มดำเนินการเกี่ยวกับงานรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์โดยจัดตั้งเป็นศูนย์เพื่อรองรับภารกิจ โดยเป็นงานนอกเหนือ โครงสร้างการจตุตถกรมและมีการกำหนดวิธีการแนวทางปฏิบัติและแบบเอกสารสำหรับดำเนินการ ตั้งแต่ปี พ.ศ. 2558 โดยคำสั่งเทศบาลให้ทีมงานรับเรื่องราร้องเรียน/ร้องทุกข์โดยมีหน้าที่เกี่ยวกับงานรับเรื่อง งานเสนอเรื่องหรือส่งเรื่อง งานติดตามการดำเนินงานและการรายงานหรืองานอื่นที่เกี่ยวข้อง งานตามที่ได้รับมอบหมาย โดยแนวทางในการปฏิบัติงานของงานรับเรื่องราร้องทุกข์ฯ อาจจำแนกประเภทของเรื่องของผู้ร้องอาจดำเนินการยื่นเรื่องโดยจำแนกได้เป็น 3 ประเภท ดังนี้

ประเภทที่ 1 ได้แก่ เรื่องที่มีลักษณะเป็นเรื่อง “ร้องเรียน” หมายถึง เสนอเรื่องอันเป็นการกล่าวโทษพนักงานเทศบาล คำร้องจากผู้มีส่วนได้เสียซึ่งได้รับผลกระทบอันจะก่อให้เกิดความเสียหาย อันเกิดจากการปฏิบัติหรือไม่ปฏิบัติตามอำนาจหน้าที่ของเทศบาล หรือการไม่ปฏิบัติตามมาตรฐาน ไม่ได้ได้รับความไม่สะดวกตามสมควร ไม่ได้รับบริการตามสิทธิ ถูกเรียกเก็บเงินโดยไม่มีสิทธิจะเรียกเก็บ ถูกเรียกเก็บเงินเกินกว่าอัตราที่กำหนด

ประเภทที่ 2 ได้แก่ เรื่องที่มีลักษณะเป็นเรื่อง “ร้องทุกข์” หมายความว่า บอกรวมทุกข์เพื่อขอความช่วยเหลือ จากเทศบาลตามอำนาจหน้าที่ของเทศบาล หรือเรื่องที่ประชาชนเดือดร้อน/เรื่องขอความช่วยเหลืออื่น ๆ ที่ไม่ใช่เรื่องร้องเรียน

ประเภทที่ 3 ได้แก่ เรื่องที่มีลักษณะเป็นเรื่อง “เสนอแนะ” หมายความว่า การแสดงความคิดเห็นแจ้งให้ทราบหรือแนะนำ เพื่อปรับปรุงเกี่ยวกับการปฏิบัติราชการตามอำนาจหน้าที่เทศบาล

คู่มือและขั้นตอนการปฏิบัติงานรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ เทศบาลตำบลบ้านเปิด

ขั้นตอนที่ 1 - ผู้ร้องเรียนที่มีความประสงค์จะยื่นคำร้องต่อศูนย์รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ เทศบาลตำบลบ้านเปิด โดยยื่น

1. เป็นคำร้อง, หนังสือทั่วไป, วาจา, โทรศัพท์ 043-423869-70 ต่อ 430 , โทรสาร 043-345325
2. ระบุชื่อผู้ร้อง สถานที่ติดต่อ หรือเบอร์โทรศัพท์ เท่าที่จะทราบว่ามีผู้ร้องเป็นใคร

ขั้นตอนที่ 2 - ยื่น ณ สำนักปลัดเทศบาลตำบลบ้านเปิด ชั้น 2 เทศบาลตำบลบ้านเปิด ตำบลบ้านเปิด อำเภอเมือง จังหวัดขอนแก่น เวลาราชการ หรือ เจ้าหน้าที่รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ เทศบาลตำบลบ้านเปิด

ขั้นตอนที่ 3 - เมื่อเจ้าหน้าที่รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ได้รับคำร้องแล้ว จะลงทะเบียนรับ และหากเป็นปัญหาที่อยู่ในอำนาจของเทศบาลและไม่ยุ่งยากอาจตอบข้อซักถามได้ ก็จะดำเนินการทันที

ขั้นตอนที่ 4 - ในกรณีที่ได้รับทางวาจา โทรศัพท์ โทรสาร หรือทางเว็บไซต์ของเทศบาล เจ้าหน้าที่ก็จะดำเนินการ เช่นเดียวกับขั้นตอนที่ 3

ขั้นตอนที่ 5 - ดำเนินการตรวจสอบและพิจารณา ดังนี้

1. กรณีไม่อยู่ในอำนาจหน้าที่ เทศบาลจะดำเนินการส่งให้หน่วยงานอื่นที่เกี่ยวข้อง และ/หรือ ศูนย์ดำรงธรรม พร้อมทั้งแจ้งให้ผู้ร้องทราบ และอำนวยความสะดวกตามสมควร
2. กรณีอยู่ในอำนาจหน้าที่ของเทศบาลตำบลบ้านเปิด จะทำการแยกเรื่องส่งให้กับหน่วยงาน กองต่างๆ ที่เกี่ยวข้อง เพื่อดำเนินการต่อไป

ขั้นตอนที่ 6 - ภายใน 15 วัน เจ้าหน้าที่รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ประสานให้หน่วยงาน/กองที่รับเรื่องแจ้งผลความคืบหน้าให้ผู้ร้องทราบ โดยเรื่องนั้นไม่จำเป็นต้องแล้วเสร็จ และรวบรวมสำเนาแจ้งผลดังกล่าวไว้ เป็นข้อมูล

ขั้นตอนที่ 7 - ติดตามเร่งรัดหากเห็นว่าล่วงเลยกำหนดเวลา และสรุปรายงานผู้บริหารทราบเป็นประจำทุกเดือน และดำเนินการรายงานปัญหาและอุปสรรคให้ผู้บังคับบัญชาทราบ

ช่องทางรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ เทศบาลตำบลบ้านเปิด

ข้อ 1 - ผู้ร้องเรียนที่มีความประสงค์จะยื่นคำร้องต่อเทศบาลตำบลบ้านเปิด ได้มีศูนย์รับเรื่องราวร้องเรียน/ร้องทุกข์ โดยยื่นเป็นคำร้อง หนังสือทั่วไป, วาจา, หรือโทรศัพท์ 043-423869-70 ต่อ 430, โทรสาร 043-345325 ระบุชื่อผู้ร้องสถานที่ติดต่อ หรือเบอร์โทรศัพท์ เท่าที่จะทราบว่ามีผู้ร้องเป็นใคร

- ยื่น ณ สำนักปลัดเทศบาลตำบลบ้านเปิด (ชั้น 2) ถนนเลียงเมือง ตำบลบ้านเปิด อำเภอเมือง จังหวัดขอนแก่น เวลาราชการ หรือ เจ้าหน้าที่รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ เทศบาลตำบลบ้านเปิด

ข้อ 2 ทางกระดานสนทนา ผ่านทางเว็บไซต์เทศบาลตำบลบ้านเปิด www.banped.org

ข้อ 3 โทรศัพท์สายตรงผู้บริหาร ดังนี้

3.1 ปลัดเทศบาล 0-4342-3870, 081-4714445

3.2 รองปลัดเทศบาล 0-4342-3870 ต่อ 411, 089-8414552

3.3 หัวหน้าสำนักปลัดเทศบาล 0-4334-5325, 081-3922285

ข้อ 4 กล้องรับความคิดเห็นและกล่องรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ที่เคาน์เตอร์ ประชาสัมพันธ์เทศบาลตำบลบ้านเปิดหรือที่ได้จัดไว้ให้

ข้อ 5 ทางเจ้าหน้าที่ที่ออกปฏิบัติงาน ณ ชุมชนต่าง ๆ

แผนผังแสดงขั้นตอนการร้องเรียนร้องทุกข์

เทศบาลตำบลบ้านเปิด

