



คู่มือการปฏิบัติงาน
เกี่ยวกับการรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์
เทศบาลตำบลห้วยหิน

จัดทำโดยงานนิติการ ฝ่ายปกครอง สำนักปลัดเทศบาล
เทศบาลตำบลห้วยหิน อำเภอหนองหงส์ จังหวัดบุรีรัมย์

คู่มือการปฏิบัติงาน
เกี่ยวกับการรับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์
เทศบาลตำบลห้วยหิน

วัตถุประสงค์

เพื่อให้เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานประจำศูนย์รับเรื่องราวร้องเรียนร้องทุกข์เทศบาลตำบลห้วยหินสามารถดำเนินการจัดการข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ ข้อเสนอแนะของประชาชน และสามารถให้บริการข้อมูลข่าวสาร ให้คำปรึกษาได้อย่าง เป็นระบบ มีมาตรฐานในการจัดการข้อร้องเรียนเริ่มตั้งแต่ขั้นตอนการรับข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์จากผู้รับบริการหรือหน่วยงานที่ส่งข้อร้องเรียน การวิเคราะห์ข้อร้องเรียน เพื่อเสนอผู้บริหารพิจารณาให้ความเห็นชอบ การส่ง ข้อร้องเรียนให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องตรวจสอบข้อเท็จจริง การติดตาม ประเมินผล การรายงานผลการตรวจสอบข้อเท็จจริง และการยุติเรื่องร้องเรียน

ขอบเขตการให้บริการของศูนย์รับเรื่องราวร้องเรียนร้องทุกข์

- (๑) งานรับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์และข้อเสนอแนะของประชาชน
- (๒) งานบริการให้ข้อมูลข่าวสาร
- (๓) งานบริการให้คำปรึกษา
- (๔) งานอื่นๆตามนโยบายของรัฐบาล นายกเทศมนตรีตำบลห้วยหิน

ช่องทางการเข้าถึงบริการของศูนย์รับเรื่องราวร้องเรียนร้องทุกข์

- (๑) โทรศัพท์ ๑ ๔๔ ๑๘๖๖ ๒๑๖
- (๒) ID LINE คือ Line Official เทศบาลตำบลห้วยหิน
- (๓) เว็บไซต์เทศบาลตำบลห้วยหิน (URL) <http://www.hauyhim.com>
- (๔) ส่งจดหมายมาที่ศูนย์รับเรื่องราวร้องเรียนร้องทุกข์ สำนักงานเทศบาลตำบลห้วยหิน อำเภอ

หนองหงส์ จังหวัดบุรีรัมย์ ๓๑๒๔๐

- (๕) ส่งเรื่องร้องเรียนผ่านตู้ร้องเรียนร้องทุกข์นายกเทศมนตรีตำบลห้วยหิน

ส่วนที่ ๑ โครงสร้างการปฏิบัติงานของศูนย์รับเรื่องราวร้องเรียนร้องทุกข์เทศบาลตำบลห้วยหิน (ส่วนงานรับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์)

๑.๑ นายกเทศมนตรีตำบลห้วยหิน เป็น "ประธานคณะกรรมการบริหารศูนย์รับเรื่องราวร้องเรียนร้องทุกข์" มีอำนาจหน้าที่ กำหนดนโยบาย ควบคุม วางแผน กำกับดูแลการปฏิบัติงานของศูนย์รับเรื่องราวร้องเรียนร้องทุกข์

๑.๒ ปลัดเทศบาลตำบลห้วยหิน เป็น "ผู้อำนวยการศูนย์รับเรื่องราวร้องเรียนร้องทุกข์" มีหน้าที่ ควบคุมควบคุม กำกับการปฏิบัติงานของศูนย์รับเรื่องราวร้องเรียนร้องทุกข์ให้เป็นไปตามนโยบายนายกเทศมนตรีตำบลห้วยหิน

๑.๓ หัวหน้างานนิติการ เป็น "เลขานุการคณะกรรมการบริหารศูนย์รับเรื่องราวร้องเรียนร้องทุกข์"และเป็นผู้รับผิดชอบส่วนงานศูนย์รับเรื่องราวร้องเรียนร้องทุกข์ (ส่วนงานรับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์) มีหน้าที่ ควบคุมกำกับ ดูแลการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ประจำส่งงานรับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ ตลอดจนพิจารณา ตรวจสอบกลั่นกรองเรื่อง ประสานการรับเรื่องตามสภาพปัญหา พร้อมทั้งประสานหน่วยเคลื่อนที่เร็ว เข้าตรวจสอบข้อเท็จจริงและแก้ไขปัญหา

๑.๔ ข้าราชการสังกัดสำนักปลัดเทศบาล เป็นเจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานประจำศูนย์รับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์เทศบาลตำบลห้วยหิน ดังนี้

(๑) นายสาวรำไพ ธีรเชษฐมงคล ตำแหน่ง ผู้อำนวยการกองยุทธศาสตร์และงบประมาณ

(๒) นายอนุวัฒน์ บุญล้อม ตำแหน่ง นิติกรชำนาญการ

(๓) นายวรศาสตร์ ยาสูงเนิน ตำแหน่ง เจ้าพนักงานธุรการชำนาญงาน

โดยกำหนดให้มาปฏิบัติหน้าที่ประจำวันละ ๒ คน และให้มีหน้าที่รับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์บันทึกข้อความสรุปผลการตรวจสอบข้อเท็จจริงเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ที่ได้รับรายงานจากหน่วยตรวจสอบแล้วโดยให้อยู่ภายใต้บังคับบัญชาของหัวหน้าศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดบุรีรัมย์

ส่วนที่ ๒ การปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ประจำศูนย์

๒.๑ การปฏิบัติหน้าที่ในเวลาราชการปกติ (วันจันทร์ -ศุกร์)

๒.๑.๑ หัวหน้างานศูนย์รับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์เทศบาลตำบลห้วยหิน (ส่วนราชการละ ๕คน/วัน) ให้ถือปฏิบัติ ดังนี้

(๑) เวลาเริ่มปฏิบัติงาน ๐๘.๓๐ - ๑๖.๓๐ น.

(๒) ให้มีหน้าที่รับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ พิจารณากลับกรองเรื่อง ติดตามเรื่องค้าง และบันทึกข้อความสรุปเรื่องที่ส่วนราชการได้รายงานผลการดำเนินการให้ผู้บังคับบัญชาพิจารณาประสานเรื่องร้องเรียนโดยตรงกับหัวหน้าส่วนราชการที่เกี่ยวข้อง พร้อมทั้งดำเนินการปรับแนวทางวิธีการรับเรื่องร้องเรียนในละเรื่องให้มีความเหมาะสมตามสภาพปัญหา และพิจารณาประสานหน่วยเคลื่อนที่เร็วเข้าตรวจสอบ

(๓) ให้ลงชื่อในบัญชีลงเวลาปฏิบัติงานของศูนย์รับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ การณ์ประจำวัน/และลงบันทึกสรุปผลการดำเนินงานในแต่ละวัน เสนอหัวหน้าศูนย์รับเรื่องรา

๒.๑.๒ เจ้าหน้าที่ประจำศูนย์รับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ จำนวน ๑ คน/วัน (ข้าราชการจากสำนักปลัดเทศบาลตำบลห้วยหิน จำนวน ๑ คน/วัน ให้มีหน้าที่รับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์จากทุกช่องทาง/จัดทำหนังสือประทับตราแจ้งเรื่องร้องเรียนให้ส่วนราชการที่เกี่ยวข้องดำเนินการ/บันทึกข้อความสรุปผลการตรวจสอบข้อเท็จจริง เรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ที่ได้รับรายงานจากหน่วยตรวจสอบแล้วเสนอหัวหน้างานและผู้บังคับบัญชาตามลำดับ

๒.๒. ผู้อยู่เวรรักษาการณ์สถานที่ราชการประจำเทศบาลตำบลห้วยหิน (เวรกลางวัน) ในวันเสาร์ - อาทิตย์ วันหยุดนักขัตฤกษ์

(๑) ให้มาประจำการ ณ ศูนย์ดำรงธรรมเทศบาลตำบลห้วยหิน ตั้งแต่ ๐๘.๓๐-๑๖.๓๐น.

(๒) ให้ผู้อยู่เวรฯ มีหน้าที่รับโทรศัพท์ จัดบันทึกเรื่องในรูปแบบฟอร์มที่ศูนย์ดำรงธรรมเทศบาลตำบลห้วยหินกำหนดไว้ ทั้งนี้ หากเป็นปัญหาเร่งด่วนเฉพาะหน้าให้แจ้งหน่วยเคลื่อนที่เร็วหรือหัวหน้าศูนย์รับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์หรือหัวหน้าสำนักงานนิติกร เพื่อเข้าตรวจสอบดำเนินการแก้ไขปัญหาดังกล่าวทันที

(๓) ให้ลงชื่อปฏิบัติงานในบัญชีลงเวลาปฏิบัติงาน พร้อมบันทึกสถานการณ์ประจำวัน

วิธีการรับเรื่อง/ร้องเรียนร้องทุกข์/การให้คำปรึกษาและการให้บริการข้อมูลข่าวสารของเจ้าหน้าที่ประจำศูนย์รับเรื่องราวร้องเรียนร้องทุกข์ทุกๆ

๓.๑ การรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ทางไปรษณีย์/ระบบจัดการเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ของรัฐบาล ให้เจ้าหน้าที่ดำเนินการดังนี้

- (๑) อ่านเรื่อง ตรวจสอบข้อมูลเอกสารประกอบการร้องเรียน/ร้องทุกข์โดยละเอียด
- (๒) สรุปประเด็นการร้องเรียน/ร้องทุกข์โดยย่อ แล้วจัดทำบันทึกข้อความและหนังสือแทนการลงชื่อเสนอผู้บังคับบัญชาเพื่อพิจารณาตามลำดับ
- (๓) ส่งหนังสือประทับตราแทนการลงชื่อให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องดำเนินการพร้อมทั้งกำหนดให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องรายงานผลการดำเนินงานให้ทราบภายใน ๑๕ วันทำการ

๓.๒ กรณีผู้ร้องเรียนร้องทุกข์มาด้วยตนเอง ให้เจ้าหน้าที่ดำเนินการ ดังนี้

- (๑) สอบถามข้อมูลจากผู้ร้องแล้วกรอกข้อมูลลงในแบบฟอร์ม ให้มีสาระสำคัญพอสมควรประกอบไปด้วย ชื่อและที่อยู่ของผู้ร้องซึ่งสามารถตรวจสอบตัวตนได้
- (๒) ระบุเรื่องอันเป็นเหตุให้ร้องเรียนร้องทุกข์ พร้อมข้อเท็จจริงหรือพฤติการณ์ตามสมควร หรือความเห็น ความต้องการ ข้อเสนอแนะ ต่างๆ และให้ลงลายมือชื่อของผู้ร้อง
- (๓) ถ้าเป็นการร้องเรียนร้องทุกข์แทนผู้อื่นต้องแนบใบมอบอำนาจด้วย/หากผู้ร้องไม่ยินยอมลงชื่อมิให้รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์นั้นไว้พิจารณาและแจ้งให้ผู้ร้องทราบพร้อมบันทึกเหตุกล่าวไว้ในแบบคำร้อง

(๔) สรุปประเด็นการร้องเรียนร้อง/ร้องทุกข์ โดยย่อแล้วจัดทำบันทึกข้อความและหนังสือประทับตราแทนการลงชื่อเสนอผู้บังคับบัญชาเพื่อพิจารณา

(๕) ส่งหนังสือประทับตราแทนการลงชื่อให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องดำเนินการพร้อมทั้งกำหนดให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องรายงานผลการดำเนินงานให้ทราบภายใน ๗ วันทำการ

๓.๓ กรณีรับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ทางโทรศัพท์/และร้องผ่าน LINE ประจำศูนย์รับเรื่องราวร้องเรียนร้องทุกข์เทศบาลตำบลห้วยหิน ให้เจ้าหน้าที่ดำเนินการดังนี้

- (๑) สอบถามชื่อ ที่อยู่ และหมายเลขโทรศัพท์ที่ติดต่อได้
- (๒) สอบถามเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์และปัญหาที่เกิดขึ้น
- (๓) ถ้าเป็นเรื่องร้องเรียนที่กล่าวหาผู้อื่นจะต้องสอบถามผู้ร้องให้ให้รายละเอียดที่ชัดเจนหากผู้ร้องมีข้อมูลเป็นเอกสารขอให้ส่งเอกสารมาเพิ่มเติมทางไปรษณีย์ก็ได้

(๔) พิจารณาเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ว่าสามารถดำเนินการต่อได้หรือไม่ ถ้าดำเนินการได้จะประสานหน่วยงานที่เกี่ยวข้องทางโทรศัพท์ทันที และหากได้รับคำตอบจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้องก็ให้แจ้งให้ผู้ร้องทราบต่อไป

(๕) บันทึกข้อมูลลงในแบบฟอร์มที่ศูนย์ดำรงธรรมกำหนดไว้ หากผู้ร้องไม่ยินยอมให้ข้อมูลมิให้รับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์นั้นไว้พิจารณา ทั้งนี้ เพื่อคุ้มครองสิทธิของบุคคล/นิติบุคคลหรือผู้เกี่ยวข้องมิให้เกิดปัญหาการกลั่นแกล้ง และแจ้งให้ผู้ร้องทราบ

(๖) สรุปประเด็นการร้องเรียนร้อง/ร้องทุกข์ โดยย่อเพื่อจัดทำบันทึกข้อความและหนังสือประทับตราแทนการลงชื่อเสนอผู้บังคับบัญชาเพื่อพิจารณา

(๗) ส่งหนังสือประทับตราแทนการลงชื่อให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องดำเนินการพร้อมทั้งกำหนดให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องรายงานผลการดำเนินงานให้ทราบภายใน ๗ วันทำการ

(๘) ส่งเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ดังกล่าวผ่านระบบ LINE ไปยังหัวหน้าส่วนราชการ/นายอำเภอหรือส่ง Fax ให้ส่วนราชการที่เกี่ยวข้องดำเนินการทันที

๓.๔ การให้บริการข้อมูลข่าวสาร/การให้คำปรึกษาแก่ประชาชน ดำเนินการดังนี้

(๑) สอบถามข้อมูลจากผู้รับบริการ
(๒) หากสามารถให้ข้อมูล/คำปรึกษาได้ ให้ชี้แจงทำความเข้าใจกับผู้รับบริการ
(๓) หากไม่สามารถให้ข้อมูล/คำปรึกษาได้ ให้โทรศัพท์ประสานหน่วยงานที่เกี่ยวข้องมารับเรื่องและให้บริการข้อมูลข่าวสาร/คำปรึกษาทันที ทั้งนี้ การให้ข้อมูลข่าวสารนั้นต้องดำเนินการตามพระราชบัญญัติข้อมูลข่าวสารของทางราชการ พ.ศ.๒๕๔๐ ให้รับเรื่องและแจ้งขั้นตอน วิธีการให้ผู้รับบริการทราบ

(๔) เจ้าหน้าที่ประจำศูนย์รับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ บันทึกการให้บริการข้อมูลข่าวสาร/ให้คำปรึกษาในทะเบียนเพื่อเก็บไว้เป็นข้อมูลต่อไป

ส่วนที่ ๔ ขั้นตอนการจัดการเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ของศูนย์รับเรื่องราวร้องเรียนร้องทุกข์เทศบาลตำบลห้วยหิน

ขั้นตอนที่ ๑ รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์

ขั้นตอนที่ ๒ วิเคราะห์เรื่อง แยกเป็น ๒ กรณี

(๑) กรณีลักษณะเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์เป็นบัตรสนเท่ห์ (ไม่มีชื่อ-สกุลผู้ร้อง ไม่มีที่อยู่ผู้ร้อง หรือข้อมูลอื่นๆที่สามารถติดต่อได้ ไม่มีพยานหลักฐานหรือแวดล้อมที่ปรากฏชัดเจน ตลอดจนไม่สามารถชี้พยานบุคคลได้แน่นอน) ให้เสนอผู้บังคับบัญชา ไม่ให้รับเรื่องไว้พิจารณาและจำหน่ายออกจากสารบบ

(๒) กรณีไม่ใช่บัตรสนเท่ห์ ให้ดำเนินการตามวิธีการรับเรื่องข้างต้น

ขั้นตอนที่ ๓ การส่งหนังสือประทับตราแจ้งเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์

(๑) ส่งผ่านให้หัวหน้าส่วนงานที่รับผิดชอบโดยตรง

(๒) ส่งเป็นหนังสือตามระบบปกติงานสารบรรณ

ขั้นตอนที่ ๔ หน่วยงานที่เกี่ยวข้องแจ้งผลการดำเนินการโดยให้มีสาระสำคัญดังนี้

(๑) มูลเหตุของปัญหา

(๒) การแก้ไขปัญหาเบื้องต้น

(๓) แนวทางและวิธีการแก้ไขปัญหา

(๔) ผลการชี้แจงให้ผู้ร้องทราบ

(๕) ข้อเสนอแนะ/ความเห็นของหน่วยงาน

ขั้นตอนที่ ๕ ครบกำหนดรายงานแล้ว หน่วยงานไม่รายงานภายในระยะเวลาที่กำหนดให้แจ้งเตือนครั้งที่ ๑ ผ่านไปถึงหัวหน้าส่วนงานที่รับผิดชอบ/และส่งหนังสือประทับตราแจ้งเตือนตามระบบปกติให้รายงานภายใน ๕ วันทำการ

ขั้นตอนที่ ๖ ครบกำหนดแจ้งเตือนครั้งที่ ๑ แล้ว ยังไม่ได้รับรายงานให้แจ้งเตือนครั้งที่ ๒ ผ่านไปถึงหัวหน้าส่วนงานที่รับผิดชอบ/และส่งหนังสือประทับตราแจ้งเตือนตามระบบปกติให้รายงานภายใน ๓ วันทำการ

ขั้นตอนที่ ๗ ครบกำหนดแจ้งเตือนครั้งที่ ๒ แล้วยังไม่ได้รับรายงานให้รายงาน นายกเทศมนตรีตำบลห้วยหินเพื่อพิจารณาสั่งการต่อไป

ขั้นตอนที่ ๘ การสรุปผลการตรวจสอบข้อเท็จจริงเมื่อได้รับแจ้งผลการตรวจสอบตามขั้นตอนที่ ๔ ให้ดำเนินการจัดทำบันทึกข้อความสรุปผลการตรวจสอบข้อเท็จจริงให้ผู้บังคับบัญชาตามลำดับ

- ยุติเรื่อง จัดเก็บในแฟ้มพร้อมทั้งบันทึกในระบบ

- ไม่ยุติ เสนอให้ตรวจสอบข้อเท็จจริงเพิ่มเติม

สรุปขั้นตอนการดำเนินการและระยะเวลาดำเนินการ

ลำดับ	รายละเอียด	ระยะเวลาดำเนินการ	หน่วยงานที่รับผิดชอบ
ขั้นตอนที่ ๑	รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์	๑ วันทำการ	ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์
ขั้นตอนที่ ๒	วิเคราะห์เรื่อง		
ขั้นตอนที่ ๓	การส่งหนังสือประทับตราแจ้งเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์		
ขั้นตอนที่ ๔	หน่วยงานที่เกี่ยวข้องดำเนินการแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์แล้วรายงานให้ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ทราบ	๗ วันทำการ	หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง
ขั้นตอนที่ ๕	แจ้งเตือนครั้งที่ ๑ ให้รายงานภายใน ๕ วันทำการ	๕ วันทำการ	หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง
ขั้นตอนที่ ๖	แจ้งเตือนครั้งที่ ๒ ให้รายงานภายใน ๓ วันทำการ	๓ วันทำการ	
ขั้นตอนที่ ๗	หากหน่วยงานที่เกี่ยวข้องไม่รายงานผลการดำเนินการให้รายงานนายกเทศมนตรีตำบลห้วยหิน เพื่อพิจารณาสั่งการต่อไป	๑ วันทำการ	ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์
ขั้นตอนที่ ๘	สรุปผลการตรวจสอบข้อเท็จจริงเมื่อได้รับแจ้งผลการดำเนินการจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง	๑๕ วันทำการ	ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์

ส่วนที่ ๕ วิธีการและแนวทางการรับโทรศัพท์สำหรับเจ้าหน้าที่ศูนย์รับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์เทศบาลตำบลห้วยหิน

๕.๑ ขั้นตอนการรับโทรศัพท์

ขั้นตอนที่ ๑ กล่าวคำทักทาย

ขั้นตอนที่ ๒ สอบถามปัญหาความเดือดร้อน รับฟังประเด็น ข้อมูลที่สำคัญเพื่อนำไปบันทึกลงในแบบฟอร์มรับเรื่องร้องทุกข์

ขั้นตอนที่ ๓ การจบการสนทนา ต้องการเพิ่มเติมรายละเอียดอื่นๆอีกหรือไม่

ขั้นตอนที่ ๔ กรอกรายละเอียดที่สอบถามในแบบฟอร์ม

ขั้นตอนที่ ๕ สรุปรวบรวมแบบฟอร์มเรื่องราวร้องเรียนร้องทุกข์ให้เจ้าหน้าที่ศูนย์รับเรื่องราวร้องเรียนร้องทุกข์ดำเนินการต่อไป

๕.๒ ข้อเสนอแนะในการรับโทรศัพท์

(๑) พูดในเชิงบวก มีน้ำเสียงเต็มใจให้บริการ มีจังหวะการพูดที่เหมาะสม ลำดับการให้ข้อมูลเป็นขั้นตอนเข้าใจง่ายและชัดเจน

(๒) ทักษะในการฟัง ฟังอย่างตั้งใจ ฟังจนจบ ไม่ขัดจังหวะหรือพูดแทรกมีการตอบรับคำเป็นระยะ

(๓) ตั้งใจเย็น ออดทนกับการต่อว่าของประชนผู้ใช้บริการ โดยใช้ น้ำเสียงสุภาพ

(๔) ควรหลีกเลี่ยงคำพูดที่ยั่วแระให้เกิดเรื่องราวร้องเรียน

(๕) กรณีให้ประชาชนถือสายรอระหว่างการค้นหาข้อมูล "กรุณาถือสายรอสักครู่ กระผม/ดิฉัน จะทำการตรวจสอบข้อมูลให้ครับ/ค่ะ

(๖) กรณีมีประชาชน โทรเล่น /โทรผิด/โรคจิต ให้จบการสนทนาตามตัวอย่างดังนี้ "ขอภัยครับ/ค่ะ ที่นี้ศูนย์ศูนย์รับเรื่องราวร้องเรียนร้องทุกข์ หากไม่สอบถามข้อมูลที่เกี่ยวข้อง ขออนุญาตวางสาย ขอขอบคุณที่ใช้บริการ สวัสดีครับ/ค่ะ"

หน้าที่ของผู้ปฏิบัติงานประจำศูนย์รับเรื่องราวร้องเรียนร้องทุกข์

เจ้าหน้าที่ประจำศูนย์ดำรงธรรมฯ มีจำนวน & คน/วัน ประกอบด้วย

๑. หัวหน้างานนิติการ สำนักปลัดเทศบาล จำนวน ๑ คน ให้เจ้าหน้าที่ประจำศูนย์ศูนย์รับเรื่องราวร้องเรียนร้องทุกข์ มีอำนาจหน้าที่ ดังนี้

๒. ตำแหน่งหัวหน้าศูนย์รับเรื่องราวร้องเรียนร้องทุกข์

(๑) ให้มาประจำการ ณ ศูนย์รับเรื่องราวร้องเรียนร้องทุกข์ ตั้งแต่เวลา ๐๘.๓๐ น. - ๑๖.๓๐ น.

(๒) ให้มีหน้าที่ในการการรับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ โดยมีขั้นตอนดังนี้

(๒.๑) พิจารณากลับกรองเรื่อง

(๒.๒) ประสานหน่วยงานที่เกี่ยวข้องมารับเรื่องโดยตรงหรือแจ้งหัวหน้าศูนย์ดำรงธรรมฯ

หัวหน้าสำนักงานจังหวัด รองผู้ว่าราชการจังหวัด เป็นผู้รับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์แล้วแต่ละกรณีหรือตามสภาพปัญหา/สภาพของกลุ่มมวลชน ฯ

(๒.๓) ประสานหน่วยเคลื่อนที่เร็วเข้าตรวจสอบและดำเนินการแก้ไขปัญหเฉพาะหน้า

(๒.๔) จัดทำหนังสือประทับตราแทนการลงชื่อ เสนอหัวหน้าศูนย์รับเรื่องราวร้องเรียนฯ เพื่อลานแจ้ง ให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องดำเนินการ โดยกำหนดเวลาให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องรายงานผลภายใน ๗ วันทำการ

(๓) การติดตามเรื่องค้างดำเนินการ/เรื่องที่ยังไม่ได้รับรายงาน มีขั้นตอนดังนี้

(๓.๑) ตรวจสอบข้อมูลเรื่องร้องเรียนที่ค้าง/ยังไม่ได้รับรายงานในแต่ละวัน

(๓.๒) โทรศัพท์ประสานให้หน่วยงานเร่งดำเนินการ

(๓.๓) จัดทำหนังสือประทับตราแจ้งเตือนครั้งที่ ๑ เสนอหัวหน้าศูนย์รับเรื่องราวร้องเรียนแจ้งให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องดำเนินการ โดยกำหนดรายงานภายใน ๕ วันทำการ

(๓.๔) แจ้งเตือนครั้งที่ ๒ (กรณีตรวจสอบพบว่ามีเรื่องที่ได้แจ้งเตือนครั้งที่ ๑ และครบกำหนดรายงานแล้ว แต่ยังไม่ได้รับรายงาน) ให้จัดทำหนังสือประทับตราแจ้งเตือนครั้งที่ ๒ เสนอหัวหน้าศูนย์ฯ ลงนามแจ้งเตือนให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องดำเนินการ โดยกำหนดรายงานภายใน ๓ วันทำการ

(๓.๕) ภายหลังที่แจ้งเตือนครั้งที่ ๒ แล้ว หน่วยงานที่เกี่ยวข้องไม่รายงานผลการดำเนินงานให้บันทึกเสนอนายกเทศมนตรีตำบลห้วยหินเพื่อพิจารณาสั่งการต่อไป

(๔) การสรุปเรื่องที่ได้รับรายงานจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้องแล้วบันทึกข้อความสรุปเรื่องร้องเรียนที่ได้รับผลการตรวจสอบหรือผลการรายงานหน่วยงานที่เกี่ยวข้องแล้ว โดยให้เสนอผ่านหัวหน้าศูนย์รับเรื่องราวร้องเรียนร้องทุกข์เทศบาลตำบลห้วย สำนักปลัดเทศบาล ปลัดเทศบาล นายกเทศมนตรีตำบลห้วยหินตามลำดับ

(๕). การสรุปรายงาน/เหตุการณ์ประจำสัปดาห์ ให้จัดทำสรุปผลการปฏิบัติงานในแต่ละวันเสนอนายกเทศมนตรีตำบลห้วยหิน ตามแบบฟอร์มที่ศูนย์ฯ กำหนดพร้อมทั้งนำข้อมูลตามข้อลง LINE "หัวหน้าส่วนราชการ นายอำเภอ"

๓ เจ้าหน้าที่ประจำศูนย์รับเรื่องราวร้องเรียนร้องทุกข์ ประกอบด้วย

๓.๑ ข้าราชการสังกัดสำนักปลัดเทศบาลตำบลห้วยหิน จำนวน ๑ คน/วัน ให้มาปฏิบัติงานตั้งแต่เวลา ๐๘.๓๐ น. - ๑๖.๓๐ น.

๒.๒ ข้าราชการ พนักงานราชการ ลูกจ้าง จากส่วนราชการต่างๆ จำนวน ๑ คน/วัน ให้มาปฏิบัติงาน ตั้งแต่เวลา ๐๘.๓๐ น. - ๑๖.๓๐ น.

อำนาจหน้าที่ ให้มีหน้าที่ในการช่วยเหลือหัวหน้างานศูนย์รับเรื่องร้องเรียนฯ ดังนี้

- (๑) รับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์
- (๒) ในการติดตามเรื่องค้างดำเนินการ/เรื่องที่ยังไม่ได้รับรายงาน
- (๓) สรุปเรื่องที่ได้รับรายงานจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้องแล้ว
- (๔) จัดทำสรุปผลการปฏิบัติงานในแต่ละวัน
- (๕) งานธุรการอื่นๆ เช่น บันทึกข้อมูล ในทะเบียนรับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์
- (๕) ดำเนินงานอื่นๆตามที่หัวหน้าศูนย์รับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ หัวหน้าสำนักปลัดเทศบาล

ปลัดเทศบาล นายกเทศมนตรีตำบลห้วยหินตามลำดับ