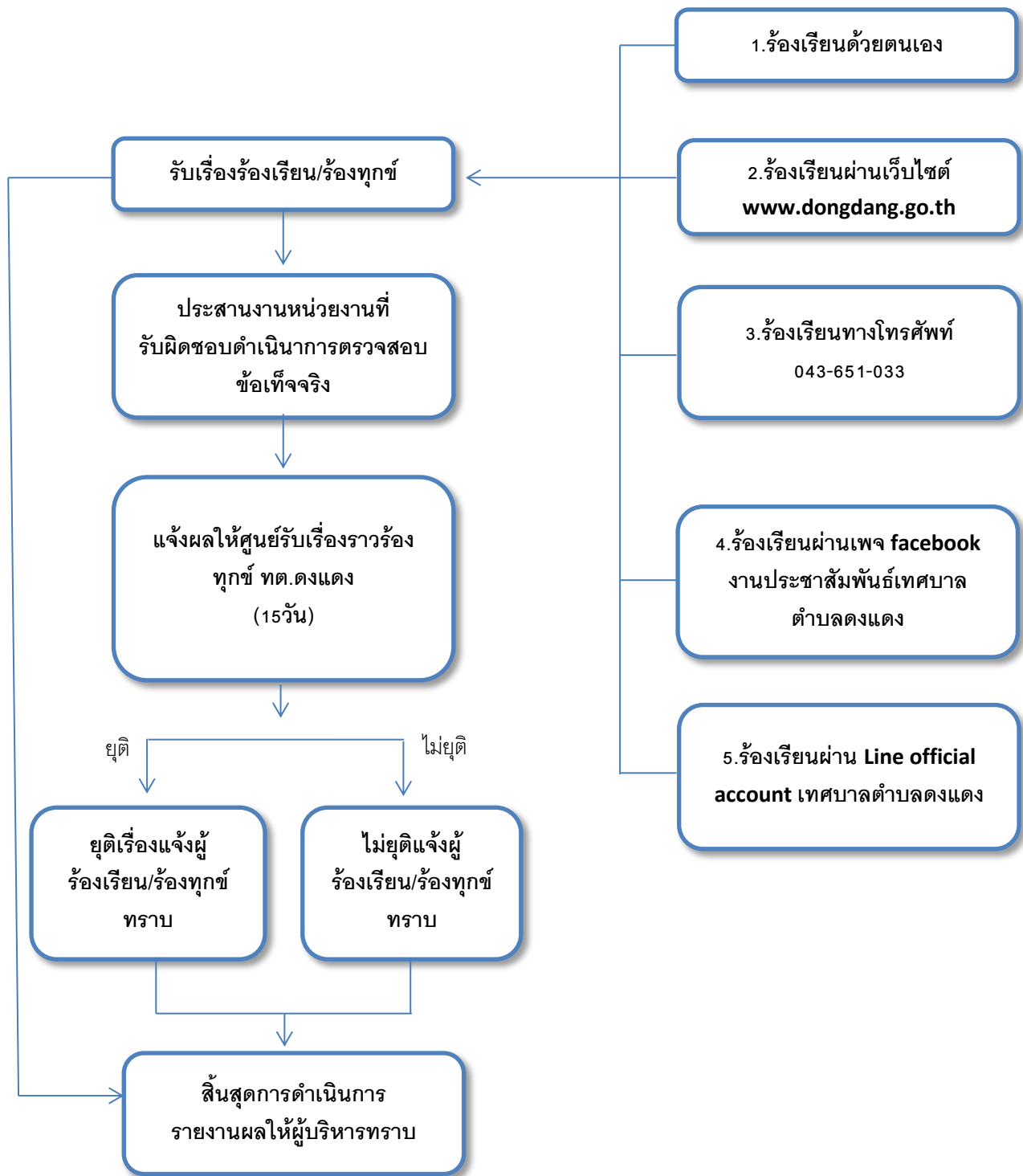


แผนผังกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ เทศบาลตำบลดงแดง



ขั้นตอนการปฏิบัติงาน

การแต่งตั้งผู้รับผิดชอบจัดการเรื่องข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ ของหน่วยงาน

- 1.จัดตั้งศูนย์ /จุดรับข้อร้องเรียน ของหน่วยงาน
- 2.จัดทำคำสั่งแต่งตั้งเจ้าหน้าที่ประจำศูนย์
- 3.แจ้งผู้รับผิดชอบตามคำสั่ง ทต.ดงแดง เพื่อความสะดวกในการประสานงาน

การรับและตรวจสอบข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์/จากช่องทางต่างๆ

ดำเนินการรับผิด ชอบติดตามและตรวจสอบข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ ที่เข้ามายังหน่วยงานตามขั้นตอนต่างๆ ดังนี้

ช่องทาง	ความถี่ในการตรวจสอบช่องทาง	ระยะเวลาในการรับข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์เพื่อประสานหาทางแก้ไขปัญหา	หมายเหตุ
ร้องเรียนด้วยตนเอง ณ ศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ ทต.ดงแดง	ทุกครั้งที่มีการร้องเรียน	ภายใน 1 วันทำการ	
ร้องเรียนผ่านทางเว็บไซต์ ทต.ดงแดง www.dongdang.go.th	ทุกวัน	ภายใน 1 วันทำการ	
ร้องเรียนช่องทางโทรศัพท์ 043 -651033	ทุกวัน	ภายใน 1 วันทำการ	
ร้องเรียนช่องทางเพจเฟสบุ๊กงานประชาสัมพันธ์เทศบาลตำบลดงแดง	ทุกวัน	ภายใน 1 วันทำการ	
ร้องเรียนผ่านช่องทาง Line Official Account	ทุกวัน	ภายใน 1 วันทำการ	

ค่าธรรมเนียม -ไม่มี-

การบันทึกข้อร้องเรียน

1. กรอกรูปแบบฟอร์มบันทึกข้อร้องเรียน /ร้องทุกข์ โดยมีรายละเอียด ชื่อ สกุล ที่อยู่ หมายเลขโทรศัพท์ติดต่อ เรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ และสถานที่เกิดเหตุ
2. ทุกช่องทางที่มีการร้องเรียน เจ้าหน้าที่ต้องบันทึกข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ ลงสมุดบันทึกข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์

การประสานหน่วยงานเพื่อแก้ไขปัญหาข้อร้องเรียน/ ร้องทุกข์/และการแจ้งผู้ร้องเรียน/ร้องทุกข์ทราบ

1. กรณีเป็นการขอข้อมูลข่าวสาร ประสานหน่วยงานผู้ครอบครองเอกสารโดยตรง เจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้องเพื่อให้ข้อมูลแก่ผู้ร้องขอได้ทันที
2. ข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ ที่เป็นการร้องเรียนเกี่ยวคุณภาพการบริการของหน่วยงาน เช่น ไฟฟ้าสาธารณะดับ/ขัดข้อง การจัดการขยะมูลฝอย ตัดต้นไม้ กลิ่นเหม็นรบกวน เป็นต้น จัดทำบันทึกข้อความเสนอไปยังผู้บริหารเพื่อสั่งการกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

3. ขอร้องเรียน/ร้องทุกข์ ที่มีอยู่ในความรับผิดชอบของเทศบาลตำบลดงแดง ให้ดำเนินการประสานงานที่เกี่ยวข้อง เพื่อให้เกิดความรวดเร็วและถูกต้อง ในการแก้ไขปัญหาต่อไป

4. ขอร้องเรียนที่ส่งผลกระทบต่อหน่วยงาน เช่น กรณีผู้ร้องเรียนทำหนังสือร้องเรียนความไม่โปร่งใสในการจัดซื้อจัดจ้าง ให้เจ้าหน้าที่จัดทำบันทึกข้อความเพื่อเสนอผู้บริหารพิจารณา สั่งการไปยังหน่วยงานที่รับผิดชอบเพื่อดำเนินการตรวจสอบและแจ้งผู้ร้องเรียนให้ทราบต่อไป

การติดตามการแก้ปัญหาข้อร้องเรียน

ให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องรายงานผลการดำเนินงานให้ทราบภายใน 5 วันทำการ เพื่อเจ้าหน้าที่ศูนย์ฯ จะได้แจ้งผู้ร้องเรียนได้ทราบต่อไป

การรายงานผลการดำเนินการให้ผู้บริหารทราบ

1. ให้รวบรวมและรายงานผลสรุปการจัดการข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ ให้ผู้บริหารทราบทุกเดือน
2. ให้รวบรวมรายงานสรุปข้อร้องเรียนหลังจากสิ้นปีงบประมาณ เพื่อนำมาวิเคราะห์ การจัดการข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ ในภาพรวมของหน่วยงาน เพื่อใช้เป็นแนวทางแก้ไข ปรับปรุง พัฒนางองค์กรต่อไป

มาตรฐานงาน

การดำเนินการแก้ไขข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ ให้แล้วเสร็จภายในระยะที่กำหนด

กรณีได้รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ เทศบาลตำบลดงแดงดำเนินการตรวจสอบและพิจารณาส่งเรื่องให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ภายใน 15 วัน