คู่มือปฏิบัติงาน

รับเรื่องร้องเรียนหรือเรื่องราวร้องทุกข์

เทศบาลตำบลบางปลา

และศูนย์ดำรงธรรมเทศบาลตำบลบางปลา

คำนำ

คู่มือการปฏิบัติงานรับเรื่องร้องเรียนหรือเรื่องราวร้องทุกข์ เทศบาลตำบลบางปลา และศูนย์ดำรงธรรมเทศบาลตำบลบางปลาฉบับนี้ จัดทำขึ้นเพื่อเป็นแนวทางการดำเนินการจัดการข้อร้องเรียนของเทศบาลตำบลบางปลาและศูนย์ดำรงธรรมเทศบาลตำบลบางปลา ทั้งนี้ การจัดการข้อร้องเรียนจนได้ข้อยุติให้มีความรวดเร็วและมีประสิทธิภาพเพื่อตอบสนองความต้องการและความคาดหวังของผู้รับบริการ จำเป็นต้องมีขั้นตอน/กระบวนการ และแนวทางในการปฏิบัติงานที่ชัดเจนและเป็นมาตรฐานเดียวกัน

เทศบาลตำบลบางปลา

สารบัญ

เรื่อง	หน้า
หลักการและเหตุผล	๓
การจัดตั้งศูนย์ดำรงธรรมเทศบาลตำบลบางปลา	๓
สถานที่ตั้ง	๓
หน้าที่ความรับผิดชอบ	๓
วัตถุประสงค์	๓
คำจำกัดความ	๓
แผนผังกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์	๔
ขั้นตอนการปฏิบัติงาน	๖
การรับและตรวจสอบข้อร้องเรียนจากช่องทางต่างๆ	๖
หลักเกณฑ์ในการรับเรื่องร้องเรียน	๗
การพิจารณาในการกำหนดชั้นความลับและคุ้มครองบุคคลที่เกี่ยวข้อง	๘
การบันทึกข้อร้องเรียน	๘
การประสานหน่วยงานเพื่อแก้ไขข้อร้องเรียนและการแจ้งกลับผู้ร้องเรียน	๘
ติดตามการแก้ไขข้อร้องเรียน	๘
การรายงานผลการจัดการข้อร้องเรียนของหน่วยงาน	๘
มาตรฐานงาน	๙
แบบฟอร์ม	๙
จัดทำโดย	๙
ภาคผนวก	
- ช่องทางการรับเรื่องร้องเรียน	
- แบบคำร้อง	๑๐
- ใบรับแจ้งเหตุเรื่องราวร้องทุกข์	๑๑
- แผ่นพับประชาสัมพันธ์ข้อมูลของศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดสมุทรสาคร	๑๒

๑. หลักการและเหตุผล

พระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๔๖ ได้ กำหนดแนวทางปฏิบัติราชการ มุ่งให้เกิดประโยชน์สุขแก่ประชาชน โดยยึดประชาชนเป็น ศูนย์กลาง เพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชน ให้เกิดความผาสุกและความเป็นอยู่ที่ดีของ ประชาชน เกิดผลสัมฤทธิ์ต่องานบริการมีประสิทธิภาพและเกิดความคุ้มค่าในการให้บริการ ไม่มี ขั้นตอนปฏิบัติงานเกินความจำเป็น มีการปรับปรุงภารกิจให้ทันต่อสถานการณ์ ประชาชนได้รับการ อำนวยความสะดวกและได้รับการตอบสนองความต้องการ และมีการประเมินผลการให้บริการ สม่ำเสมอ

๒. การจัดตั้งศูนย์ดำรงธรรมเทศบาลตำบลบางปลา

ตามประกาศ คณะรักษาความสงบแห่งชาติ ฉบับที่ ๙๖/๒๕๕๗ เมื่อวันที่ ๑๗ กรกฎาคม ๒๕๕๗ เรื่องการจัดตั้งศูนย์ดำรงธรรมเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการบริหารงานระดับจังหวัด และให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นทุกองค์กร จัดตั้งศูนย์ดำรงธรรมท้องถิ่น โดยให้ศูนย์ดำรงธรรมเทศบาลตำบลบางปลา อยู่ภายใต้กำกับดูแลของศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดสมุทรสาคร จัดตั้งเพื่อเป็นศูนย์ในการรับเรื่องราวร้องทุกข์ และให้บริการข้อมูลข่าวสารให้คำปรึกษารับเรื่องปัญหาความต้องการ และข้อเสนอแนะของประชาชน

๓. สถานที่ตั้ง

ตั้งอยู่ ณ สำนักงานเทศบาลตำบลบางปลา ๑๙๙/๗ ถนนเศรษฐกิจ ๑ - บางปลา หมู่ที่ ๔ ตำบลบ้านเกาะ อำเภอเมืองสมุทรสาคร จังหวัดสมุทรสาคร ๗๔๐๐๐

๔. หน้าที่ความรับผิดชอบ

เป็นศูนย์กลางในการรับเรื่องราวร้องทุกข์ และให้บริการข้อมูลข่าวสาร ให้คำปรึกษา รับเรื่องปัญหาความต้องการ และข้อเสนอแนะของประชาชน

๕. วัตถุประสงค์

๑. เพื่อให้การดำเนินงานจัดการข้อร้องเรียนของศูนย์ดำรงธรรมเทศบาลตำบลบางปลา มีขั้นตอน/กระบวนการ และแนวทางในการปฏิบัติงานเป็นมาตรฐานเดียวกัน

๒. เพื่อให้มั่นใจว่าได้มีการปฏิบัติตามข้อกำหนด ระเบียบหลักเกณฑ์เกี่ยวกับการจัดการข้อร้องเรียนที่กำหนดไว้อย่างสม่ำเสมอ และมีประสิทธิภาพ

๖. คำจำกัดความ

ผู้รับบริการ = ผู้ที่มารับบริการจากส่วนราชการและประชาชนทั่วไป

ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย = ผู้ที่ได้รับผลกระทบ ทั้งทางบวกและทางลบ ทั้งทางตรง และทางอ้อมจากการดำเนินการของส่วนราชการ เช่น ประชาชนใน ชุมชนเขตเทศบาลตำบลบางปลา

การจัดการข้อร้องเรียน = มีความหมายครอบคลุมถึงการจัดการในเรื่อง ข้อร้องเรียน ข้อเสนอแนะ/ข้อคิดเห็น/คำชมเชย/การสอบถามหรือร้องขอข้อมูล

ผู้ร้องเรียน = ประชาชนทั่วไป / ผู้มีส่วนได้เสียที่มาติดต่อยังศูนย์ดำรงธรรมเทศบาลตำบลบางปลาผ่านช่องทางต่างๆ โดยมีวัตถุประสงค์ ครอบคลุมการร้องเรียน/การให้ข้อเสนอแนะ/การให้ข้อคิดเห็น/การชมเชย/การร้องขอข้อมูล

ช่องทางการรับข้อร้องเรียน = ช่องทางต่าง ๆ ที่ใช้ในการรับเรื่องร้องเรียน เช่น ติดต่อด้วยตนเอง ร้องเรียนทางโทรศัพท์/ ระบบ BPS / เว็บไซต์ / Facebook / Line

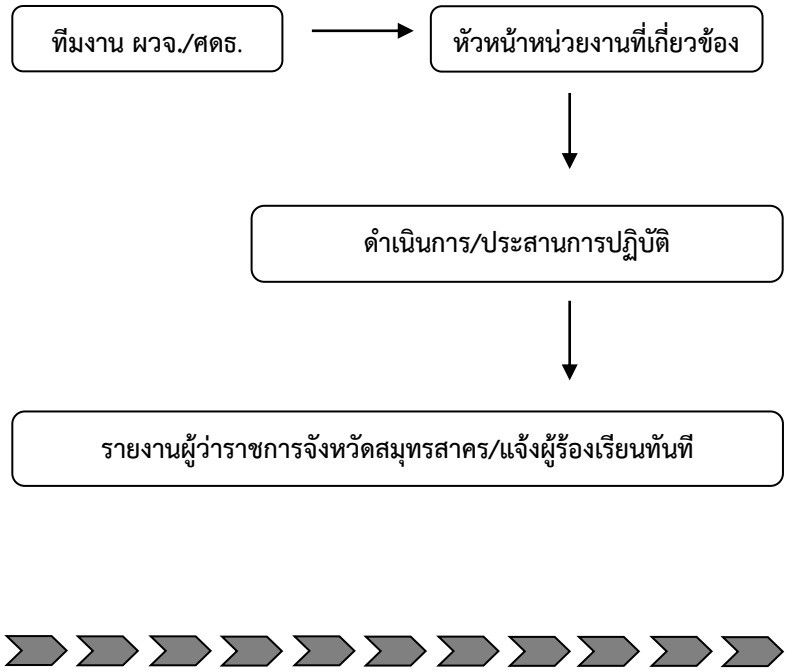
เจ้าหน้าที่ = เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบจัดการข้อร้องเรียนของหน่วยงาน

ข้อร้องเรียน = ข้อคิดเห็น ข้อเสนอแนะ คำชมเชย สอบถามหรือร้องขอข้อมูล การร้องเรียนเกี่ยวกับคุณภาพและการให้บริการของหน่วยงาน การร้องเรียนเกี่ยวความไม่โปร่งใสของการจัดซื้อจัดจ้าง เป็นต้น
แบ่งเป็นประเภทต่าง ๆ ได้แก่ ขอความช่วยเหลือ ร้องเรียนเจ้าหน้าที่ของรัฐ แจ้งเบาะแสการกระทำความผิด ข้อร้องเรียน/ข้อพิพาทระหว่างบุคคล ร้องเรียนโครงการของรัฐ และร้องเรียนเจ้าหน้าที่ของรัฐทุจริตและประพฤติมิชอบ

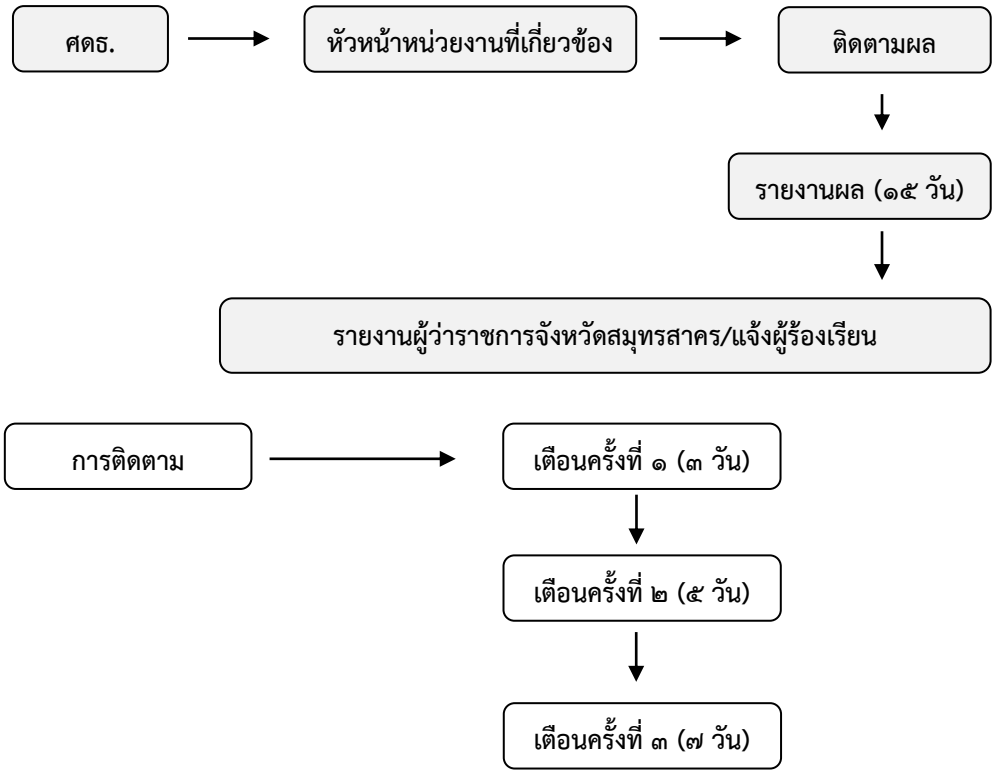
๗. แผนผังกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์

๗.๑ การจัดการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ของศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดสมุทรสาคร

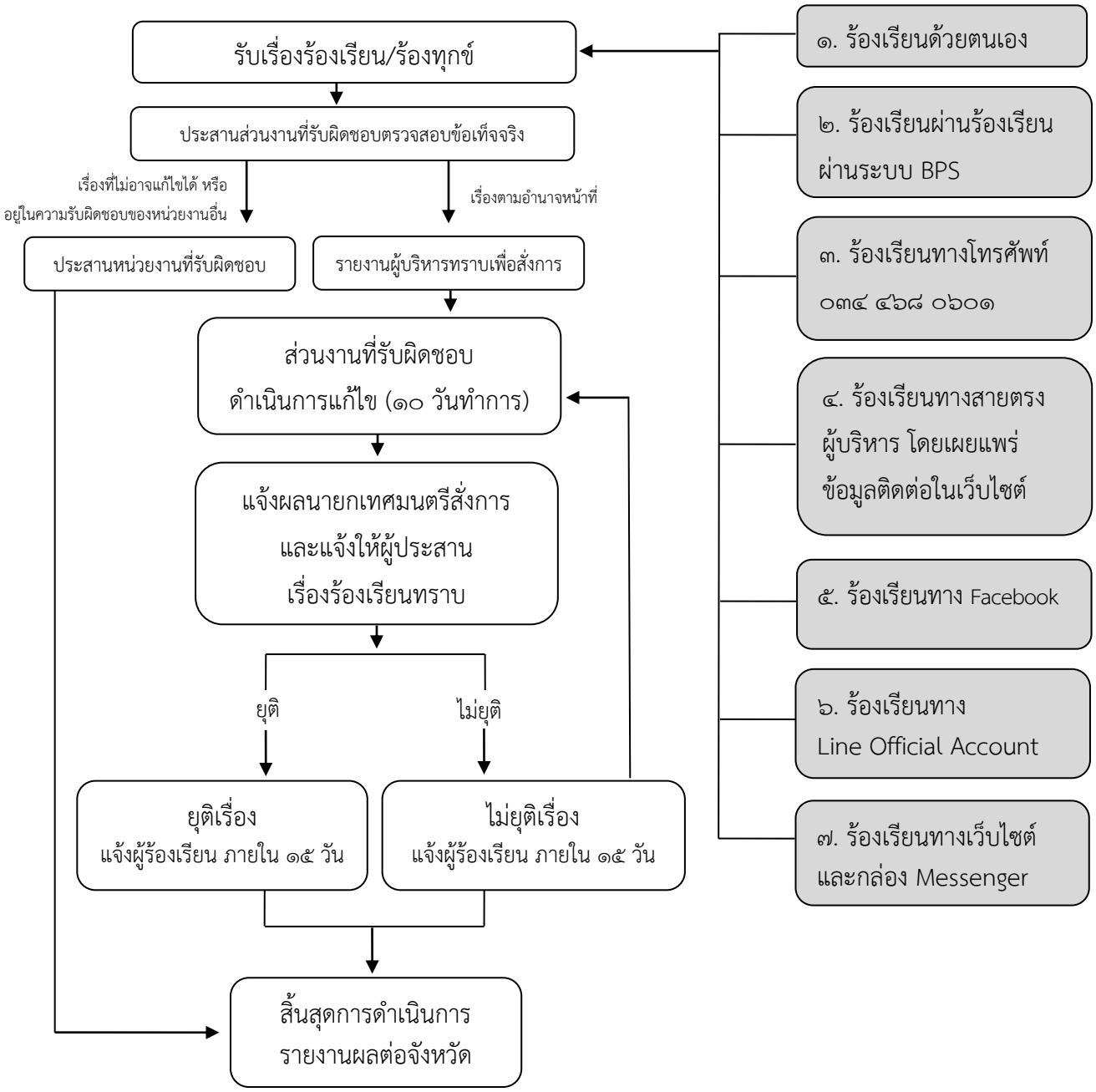
<u>กรณีร้องเรียนผ่านโทรศัพท์หรือไลน์ผู้ว่าราชการจังหวัด</u>



<u>กรณีทั่วไป</u>



๗.๒ การจัดการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ของเทศบาลตำบลบางปลาและศูนย์ดำรงธรรมเทศบาลตำบลบางปลา



* กรณีที่การดำเนินการแก้ไขเรื่องร้องเรียนยังไม่เสร็จสิ้นภายใน ๑๐ วันทำการ ให้เสนอเรื่องต่อผู้บริหารเพื่อพิจารณาสั่งยังไม่ยุติเรื่องและแจ้งผลผู้ร้องเรียนทราบภายใน ๑๕ วันทำการ โดยในระหว่างดำเนินการแก้ไขเรื่องร้องเรียนต่อไปให้เสนอรายงานเรื่องเพื่อแจ้งผลการดำเนินการให้ผู้ร้องเรียนทราบเป็นระยะทุก ๆ ๑๕ วันทำการ จนกว่าจะแก้ไขเรื่องร้องเรียนจนเสร็จสิ้นและผู้บริหารสั่งการให้ยุติเรื่อง

๘. ขั้นตอนการปฏิบัติงาน

การแต่งตั้งผู้รับผิดชอบจัดการข้อร้องเรียนของหน่วยงาน

๘.๑ จัดตั้งศูนย์/จุดรับข้อร้องเรียนของหน่วยงาน

๘.๒ จัดทำคำสั่งแต่งตั้งผู้รับผิดชอบดำเนินการ

๘.๓ แจ้งผู้รับผิดชอบตามคำสั่งเทศบาลตำบลบางปลาทราบ เพื่อความสะดวกในการประสานงาน

๙. การรับและตรวจสอบข้อร้องเรียนจากช่องทางต่าง ๆ

ดำเนินการรับและติดตามตรวจสอบข้อร้องเรียนที่เข้ามายังหน่วยงานจากช่องทางต่างๆ โดยมีข้อปฏิบัติตามที่กำหนด ดังนี้

ช่องทาง	ความถี่ในการตรวจสอบช่องทาง	ระยะเวลาดำเนินการรับข้อร้องเรียนเพื่อประสานหาทางแก้ไข
ร้องเรียนด้วยตนเอง ณ เทศบาลตำบลบางปลา	ทุกครั้งที่มีผู้ร้องเรียน	ภายใน ๑ วันทำการ
ระบบ Bang-pla Smart Public Service	ทุกวัน	ภายใน ๑ วันทำการ
โทรศัพท์ ๐๓๔ ๔๖๘ ๐๖๐๑	ทุกครั้งที่มีผู้ร้องเรียน	ภายใน ๑ วันทำการ
สายตรงร้องเรียน ๐ ๓๔๔๖ ๘๑๗๗	ทุกครั้งที่มีผู้ร้องเรียน	ภายใน ๑ วันทำการ
Social Media: Facebook	ทุกวัน	ภายใน ๑ วันทำการ
Social Media: Line Official Account	ทุกวัน	ภายใน ๑ วันทำการ
ร้องเรียนผ่านเว็บไซต์ และกล่อง Messenger	ทุกวัน	ภายใน ๑ วันทำการ
E-mail: bangpla.sk@gmail.com	ทุกวัน	ภายใน ๑ วันทำการ
ช่องทางอื่น ๆ	ทุกครั้งที่มีผู้ร้องเรียน	ภายใน ๑ วันทำการ

๑๐. หลักเกณฑ์ในการรับเรื่องร้องเรียน

ตาม รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พ.ศ.๒๕๖๐ หมวด ๓ สิทธิและเสรีภาพของปวงชนชาวไทย มาตรา ๔๑ และมาตรา ๕๙ และระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยการจัดการเรื่องราวร้องทุกข์ พ.ศ.๒๕๕๒

๑๐.๑ ใช้ถ้อยคำหรือข้อความที่สุภาพ และต้องประกอบด้วย

- วัน เดือน ปี
- ชื่อ ที่อยู่ หมายเลขโทรศัพท์ อีเมลที่สามารถติดต่อถึงผู้ร้องเรียนได้
- ข้อเท็จจริง หรือ พฤติการณ์ของเรื่องที่ร้องเรียนได้อย่างชัดเจนว่าได้รับความเดือดร้อนหรือ เสียหาย ต้องการให้แก้ไข ดำเนินการอย่างไร หรือชี้ช่องทางแจ้งเบาะแสเกี่ยวกับการทุจริตของเจ้าหน้าที่ของสำนักงาน ได้ชัดแจ้งเพียงพอที่สามารถดำเนินการตรวจสอบข้อเท็จจริง สืบสวน สอบสวนได้
- ระบุ พยาน เอกสาร พยานวัตถุ และพยานบุคคล (ถ้ามี)

๑๐.๒ ข้อร้องเรียนต้องเป็นเรื่องจริงที่มีมูลเหตุ มิได้หวังสร้างกระแสหรือสร้างข่าวที่เสียหายต่อบุคคลอื่น หรือหน่วยงานต่างๆ ที่เกี่ยวข้อง

๑๐.๓ การใช้บริการร้องเรียนนั้น ต้องสามารถติดต่อกลับไปยังผู้ร้องเรียนเพื่อยืนยันว่ามีตัวตนจริง ไม่ได้สร้างเรื่องเพื่อกล่าวหาบุคคลอื่นหรือหน่วยงานต่างๆ ให้เกิดความเสียหาย

๑๐.๔ เป็นเรื่องที่ผู้ร้องเรียนได้รับความเดือนร้อน หรือเสียหาย อันเนื่องมาจากการปฏิบัติหน้าที่ต่างๆ ของเจ้าหน้าที่สำนักงาน หรือหน่วยงานด้านการประเมินคุณภาพภายนอกที่อยู่ภายใต้การดูแลของสำนักงาน

๑๐.๕ เป็นเรื่องที่ประสงค์ขอให้สำนักงานช่วยเหลือหรือขจัดความเดือดร้อน ในด้านที่เกี่ยวข้องกับความรับผิดชอบหรือภารกิจของสำนักงานโดยตรง

๑๐.๖ ข้อร้องเรียนที่มีข้อมูลไม่ครบถ้วน ไม่เพียงพอ หรือไม่สามารถหาข้อมูล เพิ่มเติมได้ในการดำเนินการตรวจสอบ สืบสวน สอบสวน ข้อเท็จจริง ตามรายละเอียดที่กล่าวมาในข้อที่ ๑ นั้น ให้ยุติเรื่องและเก็บเป็นข้อมูลในระบบฐานข้อมูล

๑๐.๗ ไม่เป็นข้อร้องเรียนที่เข้าลักษณะดังต่อไปนี้

- ข้อร้องเรียนที่เป็นบัตรสนเท่ห์ เว้นแต่บัตรสนเท่ห์นั้นจะระบุรายละเอียดตามข้อที่ ๑ จึงจะรับไว้พิจารณาเป็นการเฉพาะเรื่อง
- ข้อร้องเรียนที่เข้าสู่กระบวนการยุติธรรมแล้ว หรือเป็นเรื่องที่ศาลได้มีคำพิพากษาหรือคำสั่งถึงที่สุดแล้ว
- ข้อร้องเรียนที่เกี่ยวข้องกับสถาบันพระมหากษัตริย์
- ข้อร้องเรียนที่เกี่ยวข้องกับนโยบายของรัฐบาล
- ข้อร้องเรียนที่หน่วยงานอื่นได้ดำเนินการตรวจสอบ พิจารณาวินิจฉัยและได้มีข้อสรุปผลการพิจารณาเป็นที่เรียบร้อยไปแล้ว อย่างเช่น สำนักงานคณะกรรมการป้องกันและปราบปรามการทุจริตแห่งชาติ (ป.ป.ช.), สำนักงานคณะกรรมการป้องกันและปราบปรามการทุจริตภาครัฐ (ป.ป.ท.), สำนักงานป้องกันและปราบปรามการฟอกเงิน (ป.ป.ง.) เป็นต้น

นอกเหนือจากหลักเกณฑ์ดังกล่าวข้างต้นแล้ว ให้อยู่ในดุลยพินิจของผู้บังคับบัญชาว่าจะรับไว้พิจารณาหรือไม่เป็นเรื่อง เฉพาะกรณี

๑๑. การพิจารณาในการกำหนดชั้นความลับและคุ้มครองบุคคลที่เกี่ยวข้อง

การพิจารณาในการกำหนดชั้นความลับและคุ้มครองบุคคลที่เกี่ยวข้องนั้น จะต้องปฏิบัติตามระเบียบว่าด้วยการรักษาความลับของทางราชการ พ.ศ. ๒๕๔๔ และการส่งเรื่องให้หน่วยงานพิจารณานั้น ผู้ให้ข้อมูลผู้ร้องและผู้ถูกร้อง อาจจะได้รับความเดือดร้อน เช่น ข้อร้องเรียนกล่าวโทษ ในเบื้องต้นให้ถือว่าเป็นความลับทางราชการ การแจ้งเบาะแสผู้มีอิทธิพล ต้องปกปิดชื่อและที่อยู่ผู้ร้อง หากไม่ปกปิดชื่อ ที่อยู่ ผู้ร้องจะต้องแจ้งให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องทราบและให้ความคุ้มครองแก่ผู้ร้องด้วย

- กรณีมีการระบุชื่อผู้ถูกร้อง จะต้องคุ้มครองทั้งฝ่ายผู้ร้องและผู้ถูกร้อง เนื่องจากเรื่องยังไม่ได้ผ่านกระบวนการตรวจสอบข้อเท็จจริงและอาจเป็นการกลั่นแกล้งกล่าวหาให้ได้รับความเดือดร้อนและเสียหายได้
- เรื่องที่เกี่ยวกับความมั่นคงของชาติ
- กรณีผู้ร้องเรียนระบุในคำร้องขอให้ปกปิดหรือไม่ประสงค์ให้เปิดเผยชื่อผู้ร้องเรียน หน่วยงานต้องไม่เปิดเผยชื่อผู้ร้องเนื่องจากผู้ร้องอาจจะได้รับความเดือดร้อนตามเหตุแห่งการร้องเรียนนั้น ๆ

๑๒. การบันทึกข้อร้องเรียน

๑๒.๑ กรอกแบบฟอร์มบันทึกข้อร้องเรียน โดยมีรายละเอียด คือ ชื่อ – สกุล ผู้ร้องเรียน ที่อยู่ หมายเลขติดต่อกลับ เรื่องร้องเรียน และสถานที่เกิดเหตุ

๑๒.๒ ทุกช่องทางที่มีการร้องเรียน เจ้าหน้าที่ ต้องบันทึกข้อร้องเรียนลงแบบฟอร์มบันทึกข้อร้องเรียน

๑๓. การประสานหน่วยงานเพื่อแก้ไขข้อร้องเรียนและการแจ้งกลับผู้ร้องเรียน

- กรณีเป็นการขอข้อมูลข่าวสาร ประสานหน่วยงานผู้ครอบครองเอกสารเจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้อง เพื่อให้ข้อมูลแก่ผู้ร้องขอได้ทันที ทั้งนี้ ภายใต้บังคับกฎหมายว่าด้วยข้อมูลข่าวสารของราชการ
- ข้อร้องเรียน ที่เป็นการร้องเรียนเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการของหน่วยงาน เช่น ไฟฟ้าสาธารณะดับ การจัดการขยะมูลฝอย ตัดต้นไม้ กลิ่นเหม็นรบกวน เป็นต้น ให้จัดทำบันทึกข้อความ แบบคำร้อง ใบรับแจ้งเหตุ เอกสารอย่างอื่น หรือสื่ออิเล็กทรอนิกส์ เสนอไปยังผู้บริหารเพื่อสั่งการกอง/งานที่รับผิดชอบดำเนินการ
- ข้อร้องเรียน ที่ไม่อยู่ในอำนาจความรับผิดชอบของเทศบาลตำบลบางปลา ให้ดำเนินการประสานไปยังส่วนราชการอื่นที่เกี่ยวข้อง เพื่อให้เกิดความรวดเร็วและถูกต้องชัดเจนในการแก้ไขปัญหาต่อไป
- ข้อร้องเรียน ที่อยู่ในอำนาจความรับผิดชอบของเทศบาลตำบลบางปลา แต่เทศบาลตำบลบางปลาไม่สามารถแก้ไขให้เป็นยุติได้ ให้ส่งเรื่องไปยังศูนย์ดำรงธรรมจังหวัด เพื่อแก้ไขปัญหาต่อไป
- ข้อร้องเรียนที่ส่งผลกระทบต่อหน่วยงาน เช่น กรณีผู้ร้องเรียนทำหนังสือร้องเรียนความไม่โปร่งใสในการจัดซื้อจัดจ้าง ให้เจ้าหน้าที่จัดทำบันทึกข้อความเพื่อเสนอผู้บริหารพิจารณาสั่งการไปยังหน่วยงานที่รับผิดชอบเพื่อดำเนินการตรวจสอบและแจ้งผู้ร้องเรียนต่อไป

๑๔. ติดตามการแก้ไขข้อร้องเรียน

ให้กอง/งานที่รับผิดชอบแก้ไขเรื่องร้องเรียน รายงานผลให้ผู้บริหารทราบภายใน ๑๐ วันทำการ เพื่อสั่งยุติเรื่องหรือไม่ยุติเรื่อง เพื่อกอง/งานที่รับผิดชอบแก้ไขเรื่องร้องเรียนเสนอแจ้งผู้ร้องเรียนทราบผลดำเนินการภายใน ๑๕ วันทำการ นับแต่วันรับเรื่องร้องเรียน หรือแจ้งผู้ประสานเรื่องร้องเรียน เสนอแจ้งผลให้ผู้ร้องเรียนทราบต่อไป

๑๕. การรายงานผลการจัดการข้อร้องเรียนของหน่วยงานให้ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดสมุทรสาครทราบ

- เรื่องร้องเรียนที่มาจากศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดและศูนย์ดำรงธรรมอำเภอ ให้แจ้งผลการดำเนินการทันที
- รวบรวมและรายงานสรุปการจัดการข้อร้องเรียนประจำเดือน รายงานให้ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัด ทราบทุกเดือน รายงานสรุปเรื่องร้องเรียน หลังจากสิ้นปีงบประมาณเพื่อนำมาวิเคราะห์การจัดการข้อร้องเรียนในภาพรวมของหน่วยงาน

๑๖. มาตรฐานงานการดำเนินการแก้ไขข้อร้องเรียนให้แล้วเสร็จ ภายในระยะเวลาที่กำหนด

- กรณีได้รับเรื่องร้องเรียน จากช่องทางการร้องเรียน เช่น ร้องเรียนด้วยตนเอง /จดหมาย/ เว็บไซต์ / โทรศัพท์/ Facebook / Line ให้ดำเนินการตรวจสอบและพิจารณาส่งเรื่องต่อให้กอง/งานที่รับผิดชอบ ดำเนินการแก้ไขเรื่องร้องเรียนให้แล้วเสร็จภายใน ๑๐ วันทำการ หรือกรณีอยู่นอกเหนืออำนาจหน้าที่ให้ส่งเรื่องให้หน่วยงานภายนอกที่เกี่ยวข้องทราบโดยไม่ชักช้า และแจ้งให้ผู้ร้องเรียนทราบ ภายใน ๑๕ วันทำการ กรณีไม่สามารถแก้ไขเรื่องร้องเรียนและยุติเรื่องได้ภายใน ๑๕ วันทำการ นับแต่วันได้รับเรื่องร้องเรียน ให้แจ้งผู้ร้องเรียนทราบ และระหว่างดำเนินการแก้ไขเรื่องร้องเรียนต่อไปให้เสนอรายงานเรื่องเพื่อแจ้งผลการดำเนินการให้ผู้ร้องเรียนทราบเป็นระยะทุก ๆ ๑๕ วันทำการ จนกว่าจะแก้ไขเรื่องร้องเรียนจนเสร็จสิ้นและผู้บริหารสั่งการให้ยุติเรื่อง

๑๗. แบบฟอร์ม

- แบบฟอร์มใบรับแจ้งเหตุเรื่องราวร้องทุกข์
- แบบฟอร์มคำร้องเรียน/ร้องทุกข์

๑๘. ช่องทางรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์

❖ ที่ตั้ง สำนักงานเทศบาลตำบลบางปลา อำเภอเมืองสมุทรสาคร จังหวัดสมุทรสาคร

❖ ที่อยู่จัดส่งไปรษณีย์ ๑๙๙/๗ หมู่ที่ ๔ ตำบลบ้านเกาะ อำเภอเมืองสมุทรสาคร จังหวัดสมุทรสาคร รหัสไปรษณีย์ ๗๔๐๐๐

❖ เบอร์โทรศัพท์สำนักงาน ๐๓๔ ๔๖๘ ๐๖๑
เบอร์โทรศัพท์งานนิติการ ฝ่ายอำนวยการ สำนักปลัดเทศบาล ๐๓๔ ๔๖๘ ๐๖๑ ต่อ ๒๕
เบอร์โทรศัพท์กองคลัง ๐๓๔ ๔๖๘ ๐๖๑ ต่อ ๐,๑๖
เบอร์โทรศัพท์กองสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม/กองช่าง ๐๓๔ ๔๑๐ ๕๒๐

❖ สายตรงเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ๐๓๔ ๔๖๘ ๑๗๗

❖ โทรสาร ๐๓๔ ๔๖๘ ๐๖๐

❖ ระบบรับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ Bang-pla Smart Public Service
https://www.bangpla-skn.go.th/website/th/login

❖ เว็บไซต์ www.bangpla-skn.go.th

❖ กล่องถาม - ตอบ Messenger www.bangpla-skn.go.th > สัญลักษณ์ มุมล่างขวา

❖ E-mail: bangpla.sk@gmail.com

❖ Social Media: Facebook เทศบาลตำบลบางปลา
https://www.facebook.com/ThesbalTablBangpla

❖ Social Media: Line Official Account เทศบาลตำบลบางปลา @562nrbcx
https://lin.ee/ad๒oOJp (สำหรับแอปพลิเคชันมือถือ)

จัดทำโดย
งานนิติการ ฝ่ายอำนวยการ สำนักปลัดเทศบาล
เทศบาลตำบลบางปลา อำเภอเมืองสมุทรสาคร จังหวัดสมุทรสาคร

ช่องทางร้องเรียนร้องทุกข์ แสดงความคิดเห็น

เทศบาลตำบลบางปลา อำเภอเมืองสมุทรสาคร จังหวัดสมุทรสาคร

01

ติดต่อด้วยตนเอง

สำนักงานเทศบาลตำบลบางปลา อำเภอเมืองฯ จังหวัดสมุทรสาคร

02

จดหมาย

199/7 หมู่ที่ 4 ตำบลบ้านเกาะ อำเภอเมืองฯ จังหวัดสมุทรสาคร รหัสไปรษณีย์ 74000

03

โทรศัพท์

034 468 061 (สนง.), 034 468 177 (สายตรงเรื่องร้องเรียน)

04

ระบบ Bangpla Smart Public Service

https://www.bangpla-skn.go.th/website/th/login

05

Social Media: Facebook, Line Official

เทศบาลตำบลบางปลา

06

E-mail

bangpla.sk@gmail.com

07

Messenger

กล่องถาม - ตอบ Messenger

สำนักงานเทศบาลตำบลบางปลา
รับที่.....
วันที่.....
เวลา.....

คำร้องเรื่อง.....

เขียนที่.....
วันที่.....เดือน.....พ.ศ.....

ข้าพเจ้า (นาย/นาง/นางสาว) .....วันเกิด..... สัญชาติ.....
บัตรประจำตัวประชาชนเลขที่.....ที่อยู่ปัจจุบันเลขที่.....ตำบล.....
อำเภอ.....จังหวัด.....เบอร์โทรศัพท์..... .....
ขอทำคำร้องยื่นต่อ นายกเทศมนตรีตำบลบางปลา
ด้วยข้าพเจ้า (นาย/นาง/นางสาว)..... .....
....
....
....เพราะฉะนั้นขอได้โปรดอนุญาต

(ลงชื่อ).....ผู้ยื่นคำร้อง
(.....)

ความเห็นเจ้าหน้าที่	ความเห็นปลัดเทศบาล	คำสั่งของนายกเทศมนตรี
.....	.....	.....
.....	.....	.....
(.....)	(นายจตุพร ศิริสัมพันธ์)	(นายลือชา โพธิ์อบ)
.....	ปลัดเทศบาล	นายกเทศมนตรีตำบลบางปลา

แจ้งผู้ร้องทราบผลการดำเนินการ
.....
.....

(ลงชื่อ).....ผู้ยื่นคำร้อง
(.....)
วันที่.....

รายงานนายกเทศมนตรี
ดำเนินการแล้ว.....
.....

(ลงชื่อ).....เจ้าหน้าที่
(.....)
วันที่.....

นายกเทศมนตรี ทราบ.....

(นายลือชา โพธิ์อบ)
นายกเทศมนตรีตำบลบางปลา

วันที่.....

ใบรับแจ้งเหตุเรื่องราวร้องทุกข์/ทางโทรศัพท์/สื่ออิเล็กทรอนิกส์

สถานที่.....

วันที่.....เดือน.....พ.ศ.....

ด้วยได้รับเรื่องราวร้องทุกข์จาก (นาย/นาง/นางสาว/.....
โทรศัพท์หมายเลข.....เลขบัตรประชาชน.....อยู่บ้านเลขที่.....
ถนน..... ตำบล.....อำเภอ.....จังหวัด.....
เรื่องร้องเรียน.....
.....
.....
.....

( )
ผู้รับเรื่องราวร้องทุกข์

ความเห็น
.....
.....

.....
( )
หัวหน้าฝ่ายอำนวยการ

ความเห็น
.....
.....

.....
( )
หัวหน้าสำนักปลัดเทศบาล

ความเห็น
.....
.....

.....
( )
ปลัดเทศบาล

คำสั่ง
.....
.....

.....
( )
นายกเทศมนตรีตำบลบางปลา