

ข้อตกลงระดับการให้บริการ

งานที่ให้บริการ การบริหารจัดการเรื่องร้องทุกข์

หน่วยงานที่รับผิดชอบ เทศบาลตำบลแม่ยาว

ขอบเขตการให้บริการ

สถานที่ / ช่องทางการให้บริการ

ระยะเวลาเปิดรับเรื่อง

๑. ช่องทางโทรศัพท์ ๐๕๓ ๗๓๗ ๓๕๙

วันจันทร์-วันศุกร์ ตั้งแต่เวลา ๐๘.๓๐-๑๖.๓๐ น.

๒. เดินทางมายื่นเรื่องร้องทุกข์ด้วยตนเอง

(ยกเว้นวันหยุดราชการ)

ณ สำนักงานเทศบาลตำบลแม่ยาว เลขที่ ๒๐๐

หมู่ที่ ๓ ต.แม่ยาว อ.เมืองเชียงราย จ.เชียงราย ๕๗๑๐๐

๓. แอปพลิเคชันไลน์ @mbg7395d

ทุกวัน ตลอด ๒๔ ชั่วโมง

ขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการ

กระบวนการ

กระบวนการจัดการเรื่องร้องทุกข์ ประกอบด้วย ๓ กระบวนการ

๑. กระบวนการ : การประสานงานแก้ไขปัญหาให้กับประชาชนที่ร้องทุกข์ทางโทรศัพท์

ใช้ระยะเวลา ไม่เกิน ๑ ชั่วโมง

๒. กระบวนการ : การประสานงานแก้ไขปัญหาให้กับประชาชน ที่เดินทางมายื่นเรื่องร้องทุกข์ด้วยตนเอง

ณ สำนักงานเทศบาลตำบลแม่ยาว

ใช้ระยะเวลา ไม่เกิน ๗ วันทำการ

๓. กระบวนการ : การประสานงานแก้ไขปัญหาให้กับประชาชน ที่ส่งเรื่องร้องทุกข์ทางแอปพลิเคชันไลน์

ใช้ระยะเวลา ไม่เกิน ๕ วันทำการ

หน่วยงานผู้รับผิดชอบ

- เทศบาลตำบลแม่ยาว -

ขอบเขตการดำเนินการเรื่องร้องทุกข์

เรื่องร้องทุกข์ที่อยู่ในอำนาจหน้าที่ของหน่วยงานระดับท้องถิ่น หมายถึง เรื่องที่ประชาชนได้รับความเดือดร้อนหรือเสียหาย หรืออาจเดือดร้อน หรืออาจเสียหายจากการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ หรือส่วนราชการ หรือจำเป็นต้องให้ส่วนราชการช่วยเหลือเยียวยาหรือปลดเปลื้องทุกข์ นอกจากนี้ ยังหมายรวมถึงการแจ้งเหตุแจ้งเบาะแส ตีชม เสนอข้อคิดเห็น โดยได้ยื่นเรื่องต่อหัวหน้าส่วนราชการในระดับท้องถิ่น ช่องทางการรับเรื่องร้องทุกข์ของหน่วยงานในระดับท้องถิ่น

วิธีการยื่นและถอนคำร้องทุกข์

ผู้ร้องทุกข์จะต้องยื่นคำร้องทุกข์ด้วยตนเอง (เว้นแต่เจ็บป่วย/มีเหตุจำเป็น สามารถมอบฉันทะให้ผู้อื่นร้องทุกข์แทนได้) โดยมีรายการประกอบด้วย ชื่อและที่อยู่ของผู้ร้องทุกข์ เรื่องอันเป็นเหตุร้องทุกข์ พฤติการณ์เกี่ยวกับเรื่องที่ร้องทุกข์ และความประสงค์ที่จะขอให้ช่วยเหลือเยียวยาหรือปลดเปลื้องทุกข์ โดยนำเสนอข้อเท็จจริง ไม่ใช่ข้อความอันเป็นเท็จและใช้ถ้อยคำสุภาพ พร้อมทั้งลงลายมือชื่อ

ผู้ร้องทุกข์จะถอนคำร้องทุกข์ทั้งหมดหรือบางส่วนเมื่อใดก็ได้ โดยการถอนคำร้องทุกข์ต้องทำเป็นหนังสือและลงลายมือชื่อผู้ร้องทุกข์ แต่ถ้าผู้ร้องทุกข์ถอนคำร้องทุกข์ด้วยวาจาต่อเจ้าหน้าที่ ให้เจ้าหน้าที่บันทึกไว้ และให้ผู้ร้องทุกข์ลงลายมือชื่อไว้เป็นหลักฐาน

การร้องเรียนการให้บริการ

หากการให้บริการไม่เป็นไปตามข้อตกลงที่ระบุไว้ข้างต้น สามารถติดต่อเพื่อร้องเรียนได้ที่ศูนย์บริการประชาชน สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี ผ่านช่องทาง ๓ ช่องทาง ดังนี้

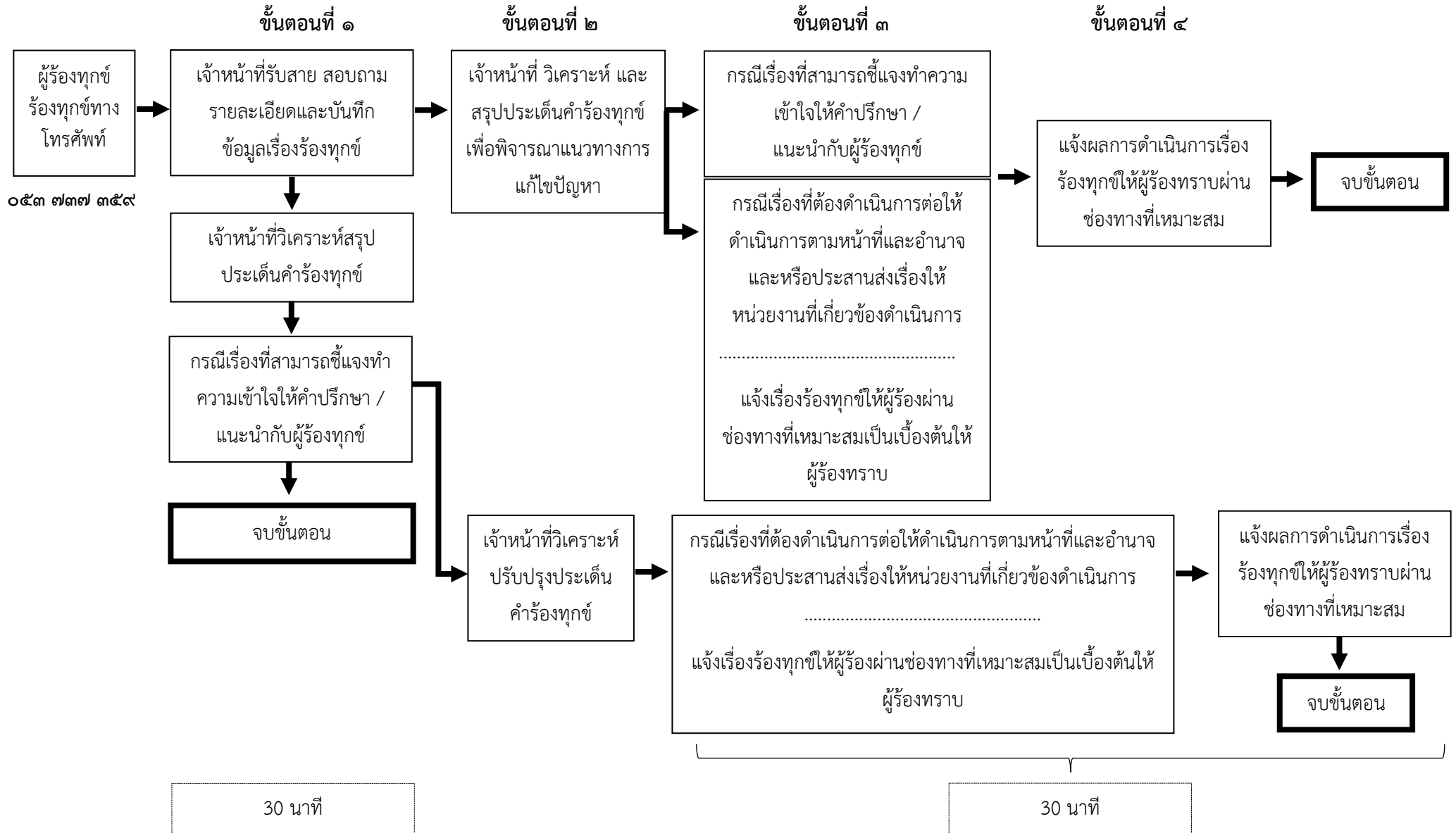
- ช่องทางโทรศัพท์ ๐๕๓ ๗๓๗ ๓๕๘

- เดินทางมายื่นเรื่องร้องทุกข์ด้วยตนเอง ณ สำนักงานเทศบาลตำบลแม่ยาว ต.แม่ยาว อ.เมืองเชียงราย จ.เชียงราย ๕๗๑๐๐

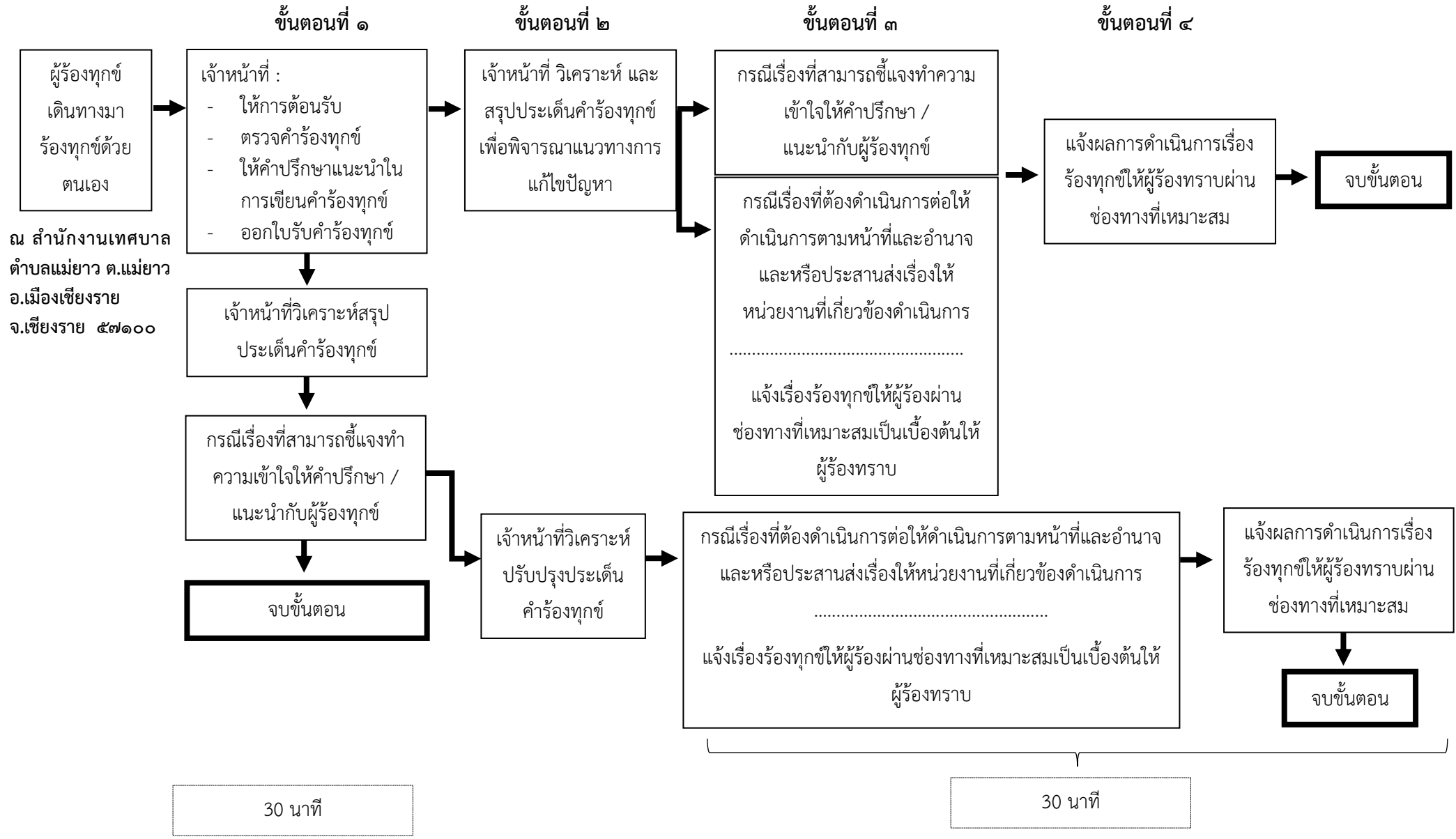
- แอปพลิเคชันไลน์ @mbg7395d

ซึ่งหน่วยงานในระดับท้องถิ่นจะได้ดำเนินการให้เป็นไปตามผังกระบวนการจัดการข้อร้องเรียนภายในองค์กร พร้อมทั้งแจ้งผลการพิจารณาให้ผู้ร้องทราบ ตามเอกสารภาคผนวก

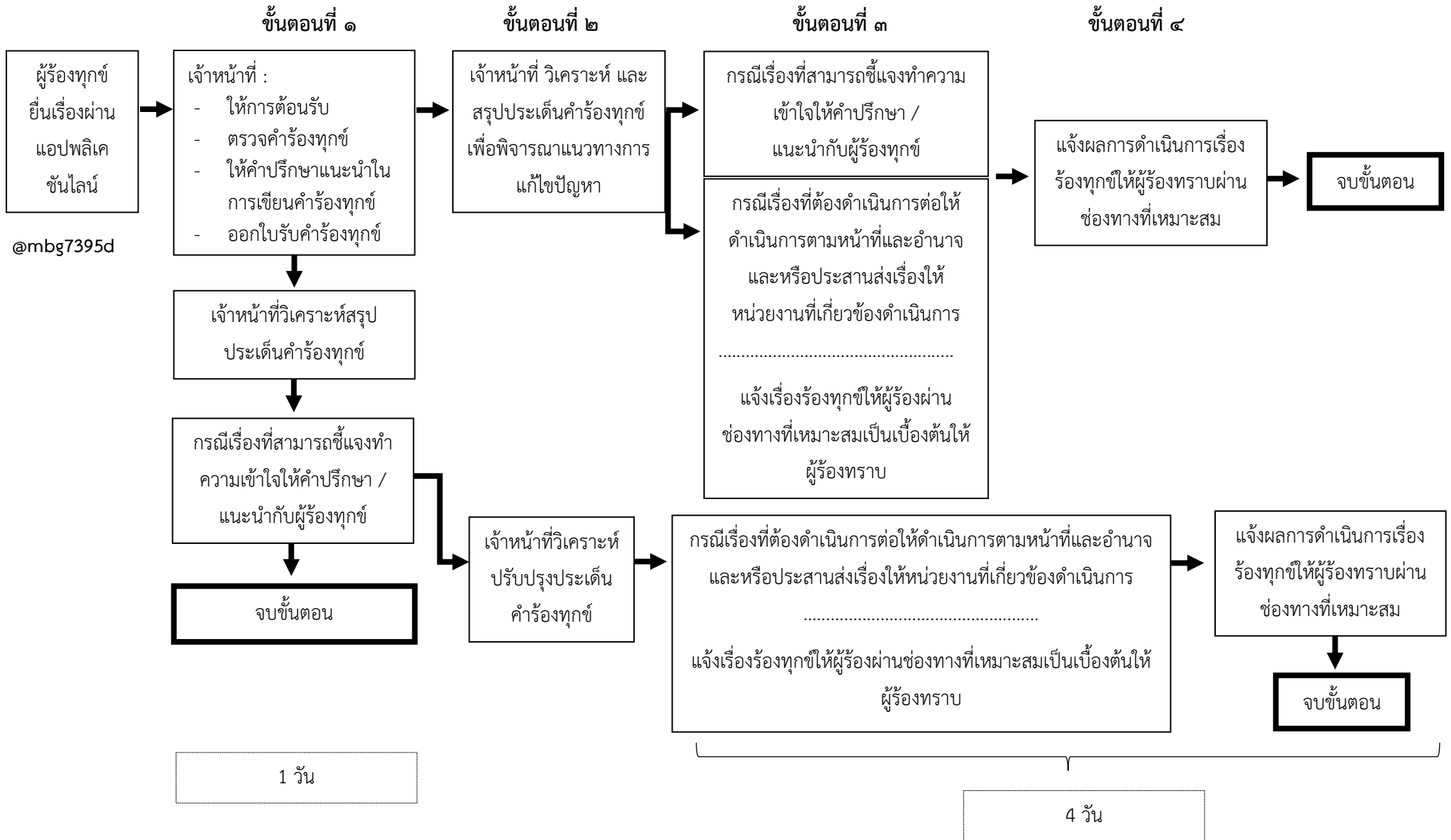
แผนผังแสดงขั้นตอนกระบวนการงาน : การดำเนินการแก้ไขปัญหาให้กับประชาชนที่ร้องทุกข์ทางโทรศัพท์
 กรณีปกติ (ไม่ใช้เวลาในการตรวจสอบข้อเท็จจริงมากและไม่ซับซ้อน)
 สรุป ๔ ขั้นตอน ๑ จุดบริการ รวมระยะเวลาดำเนินการ ๑ ชั่วโมง



แผนผังแสดงขั้นตอนกระบวนการ : การดำเนินการแก้ไขปัญหาให้กับประชาชนที่เดินทางมาร้องทุกข์
 เดินทางมายื่นเรื่องร้องทุกข์ด้วยตนเอง ณ สำนักงานเทศบาลตำบลแม่ยาว
 สรุปร ๔ ขั้นตอน ๑ จุดบริการ รวมระยะเวลาดำเนินการ ๗ วันทำการ/เรื่อง



แผนผังแสดงขั้นตอนกระบวนการ : การดำเนินการแก้ไขปัญหาให้กับประชาชนที่ส่งเรื่องร้องทุกข์ทางแอปพลิเคชันไลน์
 กรณีปกติ (ไม่ใช้เวลาในการตรวจสอบข้อเท็จจริงมากและไม่ซับซ้อน)
 สรุปรูป ๔ ขั้นตอน ๑ จุดบริการ รวมระยะเวลาดำเนินการ ๕ วันทำการ/เรื่อง



ผังกระบวนการจัดการข้อร้องเรียนภายในองค์กร

| ขั้นตอน | ผังกระบวนการ | ระยะเวลา | รายละเอียดงาน | ผู้รับผิดชอบ |
|---------|--------------|----------|---|----------------------------|
| ๑ | | | <ul style="list-style-type: none"> ➔ รับเรื่องร้องเรียนที่ส่งมาตามช่องทางต่างๆ ➔ พิจารณาส่งเรื่องไปยังผู้มีหน้าที่และอำนาจ ➔ ผู้มีหน้าที่และอำนาจพิจารณาตรวจสอบข้อเท็จจริง โดยปกปิดชื่อผู้ร้อง เพื่อเป็นการคุ้มครองสิทธิของผู้ร้อง | งานนิติการ |
| ๒ | | | <ul style="list-style-type: none"> ➔ กรณีเรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับบุคลากร ในเรื่องมารยาท การให้บริการ การเรียกรับสินบน ให้บริการไม่โปร่งใส ผู้มีหน้าที่และอำนาจที่เจ้าหน้าที่ผู้ถูกร้องเรียนปฏิบัติงานอยู่พิจารณาข้อมูล หากร้ายแรงจะเสนอ ให้ผู้มีหน้าที่และอำนาจพิจารณา กรณีที่ไม่ร้ายแรงให้ดำเนินการตาม ความเหมาะสม เช่น การตักเตือน ส่งเข้าอบรม หรือกำกับดูแลอย่าง ใกล้ชิด เป็นต้น ➔ กรณีเรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับขั้นตอน/ กระบวนการให้ผู้มีหน้าที่และอำนาจ เป็นผู้รับผิดชอบรวบรวมข้อมูลและจัดทำแผนการปรับปรุงกระบวนการ/ การให้บริการเสนอ ผู้มีหน้าที่และอำนาจพิจารณา | งานนิติการ |
| ๓ | | | ผู้มีหน้าที่และอำนาจ พิจารณา และมีข้อสั่งการ/ความเห็น/นโยบายให้ผู้เกี่ยวข้องนำไปปฏิบัติ | นายกเทศมนตรี ตำบลแม่ยาว |
| ๔ | | | แจ้งผลการดำเนินการเบื้องต้น ภายใน ๑๕ วัน หากผลการสอบสวนหาข้อเท็จจริง ไม่แล้วเสร็จ ขอลายเวลาได้ครั้งละ ๓๐ วัน | งานนิติการ |