



คู่มือการปฏิบัติงาน

ด้านการร้องเรียน / ร้องทุกข์

เรื่อง ร้องเรียนทั่วไปและร้องเรียนการจัดซื้อจัดจ้าง



งานนิติการ เทศบาลตำบลกุศลนิม

อำเภอเขาวง จังหวัดกาฬสินธุ์

WWW.KUDSIM.GO.TH

โทร. ๐๔๓-๘๕๙๐๘๗ โทรสาร. ๐๔๓-๘๕๙๕๘๗

คู่มือการปฏิบัติงาน ด้านการร้องเรียน/ร้องทุกข์

๑. บทนำ

พระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๔๖ มาตรา ๓๗ ได้กำหนดหลักเกณฑ์ในการปฏิบัติราชการที่เกี่ยวข้องกับการบริการประชาชนหรือติดต่อประสานงานระหว่างส่วนราชการด้วยกัน โดยให้ส่วนราชการกำหนดระยะเวลาแล้วเสร็จของงานแต่ละงานและประกาศให้ประชาชนและข้าราชการทราบเป็นการทั่วไป โดยให้เป็นหน้าที่ของผู้บังคับบัญชาที่จะต้องตรวจสอบให้ข้าราชการปฏิบัติงานให้แล้วเสร็จตามกำหนดเวลาดังกล่าว และมาตรา ๓๘ ได้กำหนดให้ส่วนราชการใดที่ได้รับการติดต่อสอบถามเป็นหนังสือจากประชาชน หรือจากส่วนราชการด้วยกันเกี่ยวกับงานที่อยู่ในอำนาจหน้าที่ของส่วนราชการนั้น ให้เป็นหน้าที่ของส่วนราชการนั้นที่จะต้องตอบคำถามหรือแจ้งการดำเนินการให้ทราบภายในสิบห้าวันหรือภายในกำหนดเวลาที่กำหนดไว้ และมาตรา ๓๙ ได้กำหนดให้ส่วนราชการจัดให้มีระบบเครือข่ายสารสนเทศของส่วนราชการเพื่ออำนวยความสะดวกให้แก่ประชาชนที่จะสามารถติดต่อสอบถามหรือขอข้อมูลหรือแสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับการปฏิบัติราชการของส่วนราชการ โดยระบบเครือข่ายสารสนเทศดังกล่าวจะต้องจัดทำในระบบเดียวกับที่กระทรวงเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารจัดให้มีขึ้น และมาตรา ๔๑ ได้กำหนดให้ส่วนราชการที่ได้รับคำร้องเรียน เสนอแนะ หรือความคิดเห็นเกี่ยวกับวิธีปฏิบัติราชการ อุปสรรค ความยุ่งยาก หรือปัญหาอื่นใดจากบุคคลใด โดยมีข้อมูลและสาระตามสมควร ให้เป็นหน้าที่ของส่วนราชการนั้นที่จะต้องพิจารณาดำเนินการให้ลุล่วงไปและในกรณีที่มีที่อยู่ของบุคคลนั้น ให้แจ้งให้บุคคลนั้นทราบผลการดำเนินการด้วย ทั้งนี้ อาจแจ้งให้ทราบผ่านทางระบบเครือข่ายสารสนเทศของส่วนราชการด้วยก็ได้ ในกรณีการแจ้งผ่านทางระบบเครือข่ายสารสนเทศ มิให้เปิดเผยชื่อหรือที่อยู่ของผู้ร้องเรียน เสนอแนะหรือแสดงความคิดเห็น นอกจากนี้มาตรา ๔๒ ได้กำหนดให้ส่วนราชการที่มีอำนาจออกกฎ ระเบียบ ข้อบังคับ หรือประกาศ เพื่อใช้บังคับกับส่วนราชการอื่น มีหน้าที่ตรวจสอบว่ากฎ ระเบียบ ข้อบังคับ หรือประกาศนั้น เป็นอุปสรรคหรือก่อให้เกิดความยุ่งยาก ข้ำซ้อน หรือความล่าช้าต่อการปฏิบัติหน้าที่ของส่วนราชการอื่นหรือไม่ เพื่อดำเนินการปรับปรุงแก้ไขให้เหมาะสมโดยเร็วต่อไป และในกรณีที่ได้รับการร้องเรียนหรือเสนอแนะจากข้าราชการหรือส่วนราชการอื่นในเรื่องใด ให้ส่วนราชการที่ออกกฎ ระเบียบ ข้อบังคับ หรือประกาศนั้นพิจารณาโดยทันที และในกรณีที่เห็นว่าการร้องเรียนหรือเสนอแนะนั้นเกิดจากความเข้าใจผิดหรือความไม่เข้าใจในกฎ ระเบียบ ข้อบังคับ หรือประกาศ ให้ชี้แจงให้ผู้ร้องเรียนหรือเสนอแนะทราบภายในสิบห้าวัน

ระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรี ว่าด้วยการจัดการเรื่องร้องทุกข์ พ.ศ. ๒๕๕๒ ข้อ ๑๘ ได้กำหนดให้ ผู้ที่ได้รับความเดือดร้อนหรือเสียหายหรืออาจเดือดร้อนหรือเสียหายจากการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ หรือ ส่วนราชการ หรือจำเป็นต้องให้ส่วนราชการช่วยเหลือเยียวยาหรือปลดปล่อยทุกข์ มีสิทธิเสนอคำร้องทุกข์ ต่อส่วนราชการที่เกี่ยวข้องได้ โดยข้อ ๒๓ ได้กำหนดให้การจัดการเรื่องร้องทุกข์เกี่ยวกับหน่วยงานของรัฐที่เป็นราชการส่วนท้องถิ่นหรือรัฐวิสาหกิจ ให้เป็นไปตามระเบียบของหน่วยงานของรัฐนั้น และข้อ ๒๔ กำหนดให้เจ้าหน้าที่ส่วนราชการผู้รับคำร้องทุกข์ออกใบรับคำร้องทุกข์ให้แก่ผู้ร้อง

ทุกซ์ไว้เป็นหลักฐานนอกจากนี้ ข้อ ๒๕ ได้กำหนดให้ส่วนราชการได้รับคำร้องทุกซ์ต้องตอบแจ้งการรับคำร้องทุกซ์ไปยังผู้ร้องทุกซ์โดยทางไปรษณีย์ ตามสถานที่อยู่ที่ปรากฏในคำร้องทุกซ์หรือกระทำในรูปของข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์ตามกฎหมายว่าด้วยธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์หรือรูปแบบอื่นตามระเบียบที่คณะกรรมการกำหนดภายในสิบห้าวันทำการนับตั้งแต่วันที่ได้รับคำร้องทุกซ์

เทศบาลตำบลกุดสิม ได้จัดให้มีระบบการจัดการเรื่องราวร้องทุกซ์ ร้องเรียน ของเทศบาลขึ้น โดยได้จัดตั้งให้มีศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกซ์/ร้องเรียนขึ้น ทำหน้าที่จัดการข้อร้องเรียน ข้อคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะ และคำชมเชยเกี่ยวกับการปฏิบัติงานหรือให้บริการของเจ้าหน้าที่ที่มาจากช่องทางการรับข้อร้องเรียนต่าง ๆ โดยให้ศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกซ์/ร้องเรียน เป็นศูนย์กลางในการรับข้อร้องเรียน และให้เจ้าหน้าที่ประจำศูนย์ฯ ดำเนินการบริหารจัดการงานของศูนย์ ซึ่งได้มีการกำหนดช่องทางการติดต่อแจ้งข้อร้องเรียน ข้อคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะ และคำชมเชย กำหนดประเภทและกระบวนการจัดการข้อร้องเรียน กระบวนการจัดการข้อคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะ และกระบวนการจัดการคำชมเชย ระบบการจัดการ การติดตามและประเมินผล การจัดทำสถิติ รวบรวมและเผยแพร่ข้อมูลการจัดการข้อร้องเรียน ตลอดจนการจัดทำระบบอิเล็กทรอนิกส์ในการข้อร้องเรียน ข้อคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะ และคำชมเชย หรือระบบจัดการเรื่องราวร้องทุกซ์ สำหรับรายละเอียดกระบวนการจัดการข้อร้องเรียน ข้อคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะ และคำชมเชยของเทศบาลตำบลกุดสิม มีรายละเอียดดังนี้

๒. วัตถุประสงค์ในการทำคู่มือ

๑. เพื่อให้เจ้าหน้าที่เทศบาลตำบลกุดสิมใช้เป็นแนวทางในการปฏิบัติงานในการรับเรื่องราวร้องเรียน ร้องทุกซ์ หรือขอความช่วยเหลือให้มีมาตรฐานเดียวกันและเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ
๒. เพื่อให้การดำเนินงานจัดการข้อร้องเรียนของเทศบาลตำบลกุดสิมมีขั้นตอน กระบวนการ และแนวทางในการปฏิบัติงานมาตรฐานเดียวกัน
๓. เพื่อสร้างมาตรฐานการปฏิบัติงานที่มุ่งไปสู่การบริหารงานที่มีคุณภาพทั่วทั้งองค์กร
๔. เพื่อเผยแพร่ให้กับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของเทศบาลตำบลกุดสิมทราบ กระบวนการ
๕. เพื่อให้มั่นใจว่าได้มีการปฏิบัติตามข้อกำหนด ระเบียบ หลักเกณฑ์เกี่ยวกับข้อร้องเรียนที่กำหนดไว้อย่างสม่ำเสมอและมีประสิทธิภาพ

๓. ขอบเขตการดำเนินงาน

คู่มือการดำเนินงานเรื่องร้องเรียน ร้องทุกซ์ ได้รวบรวมข้อมูลเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียน ร้องทุกซ์ เพื่อได้ข้อมูลที่เป็นประโยชน์ต่อการดำเนินงานในทางปฏิบัติ

๔. นิยามคำศัพท์

“เจ้าหน้าที่” หมายความว่า ข้าราชการ/พนักงานเทศบาล พนักงานครู ลูกจ้างประจำ พนักงานจ้างบุคลากรทางการศึกษา หรือบุคลากรอื่นซึ่งปฏิบัติงานให้กับเทศบาลตำบลกุดสิม

“ผู้รับบริการ” หมายความว่า เจ้าหน้าที่ในเทศบาลตำบลกุดสิม ส่วนราชการหรือหน่วยงานอื่นของรัฐ และประชาชนที่ติดต่อประสานงานหรือใช้บริการของเทศบาลตำบลกุดสิม

“ข้อร้องเรียน” หมายความว่า เรื่องที่ผู้รับบริการจากเทศบาลตำบลกุดสิมได้ร้องเรียนเกี่ยวกับการให้บริการของเจ้าหน้าที่ของเทศบาลตำบลกุดสิม ทั้งในเรื่องความบกพร่อง ความล่าช้า ความไม่โปร่งใสและไม่เหมาะสมในการปฏิบัติงาน ปัญหาอันเกิดจากการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ของเทศบาลตำบลกุดสิม รวมทั้งเรื่องที่ได้รับการร้องขอจากช่องทางอื่น หรือส่วนราชการอื่นส่งมาให้ดำเนินการตามอำนาจหน้าที่ของเทศบาลตำบลกุดสิม เช่น ศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์เทศบาลตำบลกุดสิม เป็นต้น

ข้อร้องเรียนแบ่งออกเป็น ๒ ประเภท

๑. ข้อเสนอแนะทั่วไป เช่น เรื่องร้องทุกข์ทั่วไป ข้อเสนอแนะ สอบถาม คำชมเชย สอบถาม หรือข้อมูลการร้องเรียน

๒. “เรื่องร้องเรียนการทุจริต” หมายถึง การปฏิบัติหรือละเว้นการปฏิบัติหน้าที่โดยมิชอบของเจ้าหน้าที่ของรัฐในสังกัด และขอกล่าวหาเจ้าหน้าที่ของรัฐไม่ได้ปฏิบัติหน้าที่ราชการด้วยความรับผิดชอบ ต่อประชาชน ไม่มีคุณธรรมจริยธรรม ไม่คำนึงถึงประโยชน์ส่วนรวมเป็นที่ตั้งและไม่มีธรรมาภิบาลตามที่มิทฎหมายระเบียบ แบบแผนของทางราชการที่เกี่ยวข้องได้กำหนดไว้

๕. หน้าที่ของ “ศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์/ร้องเรียน”

เป็นศูนย์กลางในการรับเรื่องราวร้องเรียน ร้องทุกข์ และร้องเรียนการทุจริตประพฤติมิชอบ โดยให้บริการข้อมูลข่าวสาร ให้คำปรึกษา รับเรื่องปัญหาความต้องการ และข้อเสนอแนะของประชาชน

๖. เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบประจำศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์/ร้องเรียน

ตามประกาศ คณะรักษาความสงบแห่งชาติ ฉบับที่ ๙๖/๒๕๕๗ เมื่อวันที่ ๑๗ กรกฎาคม ๒๕๕๗ เรื่องการจัดตั้งศูนย์ดำรงธรรมเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการบริหารงานระดับจังหวัด และให้ องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นทุกองค์กร ตั้งนั้นเทศบาลตำบลกุดสิมจึงได้จัดตั้งศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์/ร้องเรียน โดยให้ศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์/ร้องเรียนของเทศบาลตำบลกุดสิม อยู่ภายใต้กำกับดูแลของจังหวัดกาฬสินธุ์ จัดตั้งเพื่อเป็นศูนย์ในการรับเรื่องราวร้องเรียน และให้บริการข้อมูลข่าวสาร ให้คำปรึกษา รับเรื่องปัญหาความต้องการ และ ข้อเสนอแนะของประชาชน

เทศบาลตำบลกุตุสิมได้มอบหมายให้สำนักปลัดเทศบาลตำบลกุตุสิมเป็นศูนย์กลางรับเรื่องราวร้องเรียนในเขตเทศบาลตำบลกุตุสิม รับผิดชอบกำกับดูแลศูนย์ฯ และเจ้าหน้าที่ของสำนักปลัดเทศบาลตำบลกุตุสิมเป็นเจ้าหน้าที่ประจำศูนย์ฯ โดยมีหน้าที่รับข้อร้องเรียน ร้องทุกข์จากช่องทางต่าง ๆ รวบรวมข้อมูลเสนอต่อผู้บังคับบัญชาและนำเสนอคณะผู้บริหารเพื่อพิจารณาสั่งการต่อไป

๗. ช่องทางการติดต่อแจ้งข้อร้องเรียน ร้องทุกข์

๑. จัดให้มีช่องทางในการรับเรื่องราวร้องเรียน ร้องทุกข์ ข้อเสนอแนะต่างๆ ได้โดยสะดวกและ รวดเร็ว โดยได้เปิดช่องทางในการรับเรื่องราว ดังนี้

- ทางโทรศัพท์ หรือโทรสาร
- ทางไปรษณีย์ จ่าหน้าซองถึง นายกเทศมนตรีตำบลกุตุสิม โดยลงชื่อผู้ร้อง ที่อยู่เบอร์โทรศัพท์ที่สามารถติดต่อได้
- ด้วยตนเอง ได้ที่ศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์/ร้องเรียน ณ ห้องสำนักปลัด ทต.กุตุสิม
- ผ่านทางเว็บไซต์ของเทศบาลตำบลกุตุสิม www.kudsim.go.th
- ผ่านทางโทรศัพท์หมายเลข ๐๔๓-๘๕๙๐๘๗

๒. เป็นศูนย์กลางการประสานงานในการแก้ไขปัญหา การบริหารจัดการ และนำเสนอข้อเสนอแนะต่างๆ ไปยังคณะผู้บริหาร เพื่อพิจารณาดำเนินการอย่างเป็นรูปธรรม

๓. ประสานงาน ส่งเรื่องราวที่รับแจ้งไปยังงานที่รับผิดชอบ และติดตามผลการดำเนินการแจ้งกลับไปยังผู้แจ้งอย่างเป็นระบบ

๔. รวบรวมและจัดทำสถิติเรื่องราวร้องเรียนนำเสนอต่อคณะผู้บริหาร

๕. แนะนำเผยแพร่การดำเนินงานของศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์เทศบาลตำบลกุตุสิม

๖. รับเรื่องราวร้องทุกข์

- ด้านสาธารณูปโภค ได้แก่ ไฟฟ้า ท่อระบายน้ำ ถนน และบาทวิถี โทรศัพท์ ประปา
- ด้านสิ่งแวดล้อม ได้แก่ สภาพแวดล้อมเป็นพิษ ขยะและสิ่งปฏิกูล ต้นไม้ และสวนสาธารณะ น้ำท่วม เขื่อน คูคลอง สะพาน การจราจร อาคาร เหตุรำคาญ เสียง

- ด้านจัดเก็บภาษี

- ด้านการให้บริการต่างๆ ตามอำนาจหน้าที่และความรับผิดชอบภายในเขตเทศบาลตำบลกุตุสิม

๗. รับเรื่องราวร้องเรียนเกี่ยวกับการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่

๘. รับแจ้งเหตุ ได้แก่ อัคคีภัย, วัตภัย, อุทกภัย, อาชญากรรม, ปัญหาความรุนแรงในครอบครัวปัญหาสุขภาพจิต ซึ่งเป็นการรับแจ้งเหตุฉุกเฉินเพื่อความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินของประชาชนทั่วไป

๙. สอบถามข้อมูล โดยเจ้าหน้าที่จะบริการตอบคำถาม ข้อเสนอแนะ ให้ข้อมูลและให้คำแนะนำแก่ประชาชน ในกรณีที่ไม่ได้จะบันทึกเรื่องไว้และหาคำตอบส่งกลับไปยังผู้แจ้งในภายหลัง

๑๐. ข้อเสนอแนะอื่นๆ

๘. ประเภทของการจัดการกระบวนการ

๖.๑ ประเภทของข้อร้องเรียน แบ่งออกเป็น ๒ ประเภท กล่าวคือ

(๑) กระบวนการจัดการข้อร้องเรียนที่อยู่ในอำนาจหน้าที่และความรับผิดชอบ

(๒) กระบวนการจัดการข้อร้องเรียนที่ไม่อยู่ในอำนาจหน้าที่และความรับผิดชอบ

๖.๒ กระบวนการจัดการข้อร้องเรียน

๑. สถานที่ติดต่อ ศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์/ร้องเรียน/ สำนักงานเทศบาลตำบลกุตสิม สำนักปลัดเทศบาล

๒. ขั้นตอน/กระบวนการที่ต้องดำเนินการและระยะเวลาการดำเนินงานแต่ละขั้นตอน

๒.๑ เมื่อศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์/ร้องเรียนได้รับเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียนจากประชาชน จากช่องทาง ต่าง ๆ เช่น โทรศัพท์ ทางเว็บไซต์ เจ้าหน้าที่ศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์/ร้องเรียนตรวจสอบข้อเท็จจริง พิจารณาแนวทางการแก้ไขปัญหา ในเบื้องต้น และพิจารณาหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง กรณีที่เป็นเรื่องเร่งด่วน จะแจ้งผู้รับผิดชอบดำเนินการทันที และรายงานผู้บริหารทราบต่อไป

๒.๒ จัดพิมพ์คำร้องทุกข์/ร้องเรียนเสนอคณะผู้บริหารเพื่อพิจารณาสั่งการ และทำหนังสือแจ้งหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

๒.๓ ผู้บริหารพิจารณาสั่งการ

๒.๔ เมื่อหน่วยงานที่เกี่ยวข้องได้รับหนังสือส่งเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียน/ร้องเรียนการทุจริต จะลงรับหนังสือ

๒.๕ เจ้าหน้าที่ของหน่วยงานเสนอหนังสือต่อผู้บริหารของหน่วยงานและมอบหมาย ผู้รับผิดชอบดำเนินการ

๒.๖ ผู้รับผิดชอบหรือผู้ที่ได้รับมอบหมายดำเนินการตรวจสอบและแก้ไขปัญหาแล้วแต่กรณี

๒.๗ เมื่อผู้รับผิดชอบดำเนินการแล้วเสร็จ จะรายงานผลการดำเนินการต่อหัวหน้าหน่วยงาน หน่วยงานที่รับผิดชอบทำหนังสือแจ้งผลการดำเนินการส่งให้ศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์/ร้องเรียน เมื่อเจ้าหน้าที่ศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์/ร้องเรียน/ร้องเรียนการทุจริตได้รับรายงานผลการดำเนินการจากหน่วยงานที่รับผิดชอบ จะเสนอรายงานต่อคณะผู้บริหารเพื่อทราบผลการดำเนินการ

๒.๘ เจ้าหน้าที่ศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์/ร้องเรียน/ร้องเรียนการทุจริต แจ้งผลการดำเนินการให้ผู้ร้องทราบ

๒.๙ เจ้าหน้าที่ศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์/ร้องเรียน/ร้องเรียนการทุจริตบันทึกสถิติเรื่องลงในระบบ

๙. ระบบการจัดการ การติดตามและประเมินผล

เมื่อศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์/ร้องเรียนได้รับข้อร้องเรียน ข้อคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะ และคำชมเชยที่ได้จากการปฏิบัติงานหรือให้บริการของเจ้าหน้าที่ตามช่องทางต่าง ๆ ได้กำหนดให้ศูนย์รับเรื่องราว ต้องรีบส่งเรื่องดังกล่าวไปยังสำนัก/กอง หรือหน่วยงานที่เกี่ยวข้องทันที เพื่อดำเนินการแก้ไขปัญหาต่อไป สำหรับการติดตามและประเมินผล ได้กำหนดให้สำนัก/กอง รวบรวมและรายงานข้อร้องเรียน ข้อคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะ และคำชมเชย ที่ได้จากการปฏิบัติงานหรือให้บริการของเจ้าหน้าที่ตามช่องทางต่าง ๆ ส่งมายังศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์/ร้องเรียน ทราบทันทีเมื่อดำเนินการแล้วเสร็จ

๑๐. การจัดทำสถิติ รวบรวมและเผยแพร่ข้อมูลการจัดการเรื่องราวร้องทุกข์/ร้องเรียน

เทศบาลตำบลกุตุสิมได้กำหนดให้มีการจัดทำสถิติและรวบรวมข้อมูลการจัดการข้อร้องเรียนทั่วไป ข้อร้องเรียนการทุจริต ข้อคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะ และคำชมเชย โดยจัดทำเป็นสถิติทุกเดือน เพื่อนำมาประเมินผลการดำเนินงานและปรับปรุงคุณภาพในการให้บริการของเทศบาลตำบลกุตุสิม

๑๑. ระบบอิเล็กทรอนิกส์ในการจัดการข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์

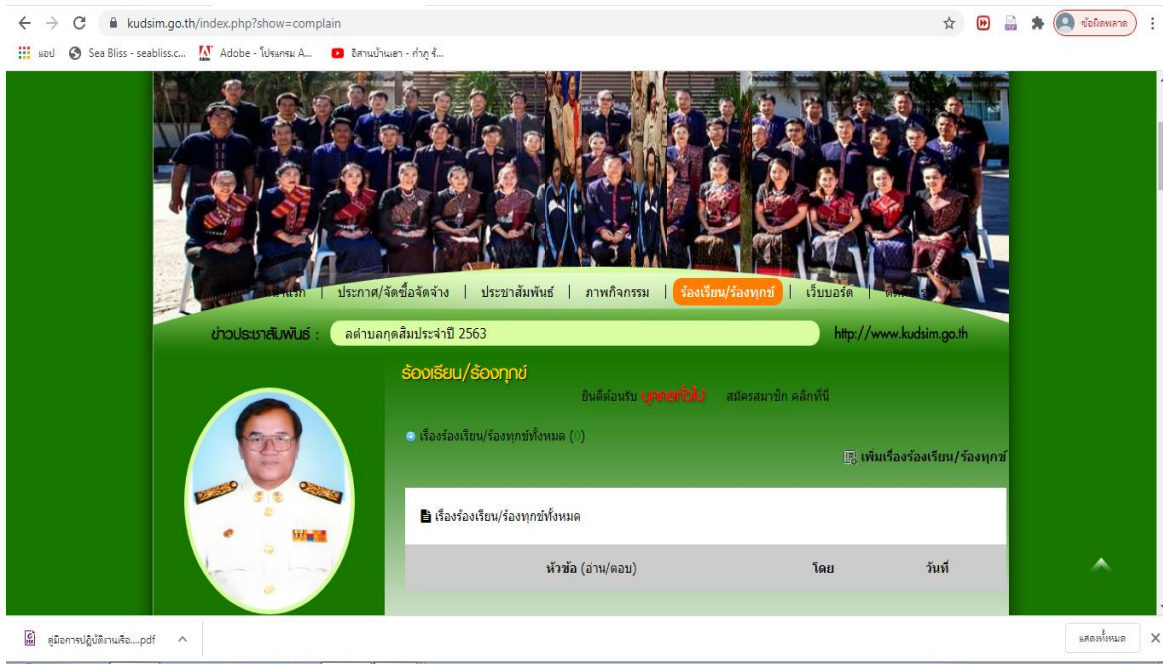
ในส่วนนี้จะอธิบายถึงวิธีการใช้งานระบบอิเล็กทรอนิกส์ในการจัดการ ข้อร้องเรียน ร้องทุกข์ หรือข้อร้องเรียนการทุจริตของเทศบาลตำบลกุตุสิม ซึ่งเป็นระบบการจัดการเรื่องราวร้องทุกข์ผ่านเว็บไซต์ www.kudsim.go.th มีวิธีการเข้าใช้งานดังนี้

การใช้งานระบบรับเรื่องราวร้องทุกข์/ร้องเรียน

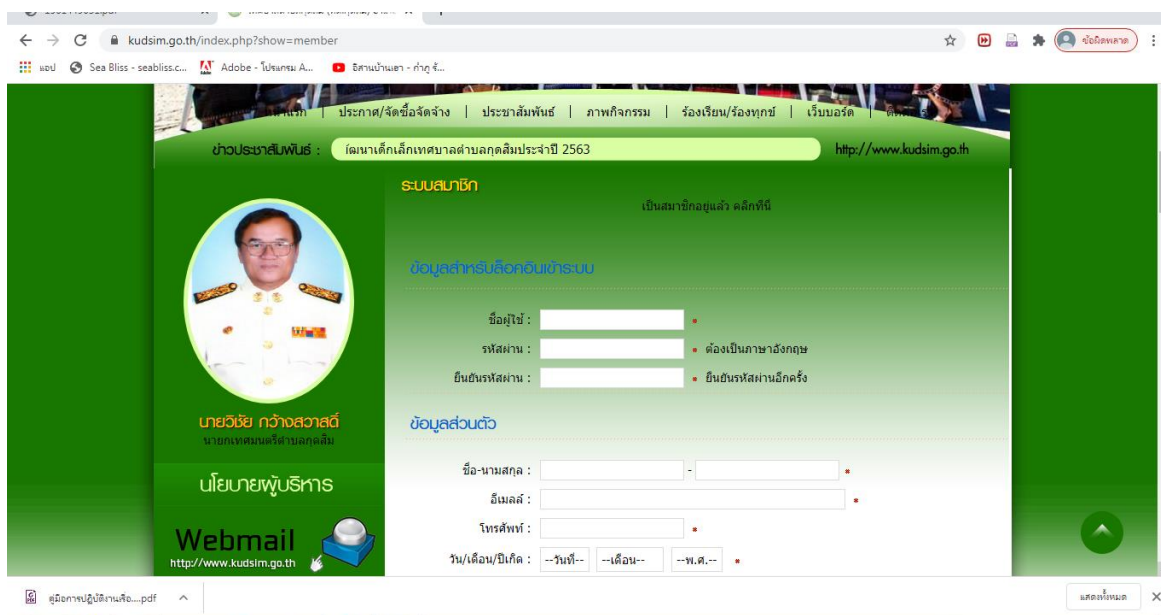
ขั้นตอนที่ ๑ เข้าไปที่เว็บไซต์ www.kudsim.go.th ดังภาพ



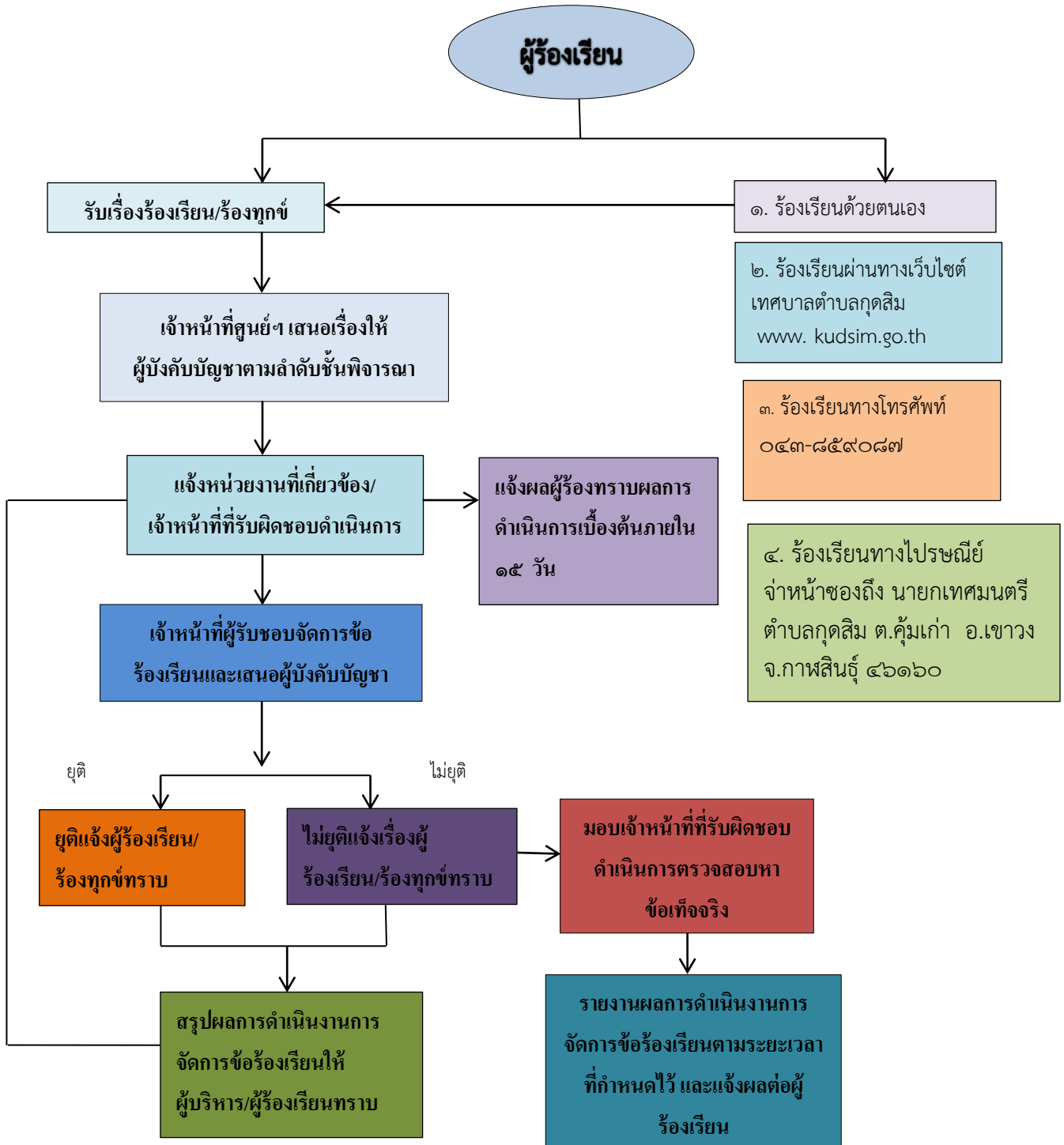
ขั้นตอนที่ ๒ ไปที่เมนู “รับเรื่องราวร้องเรียน online” เพื่อเข้าสู่ระบบ “การจัดการเรื่องราวร้องเรียน” ดังภาพ



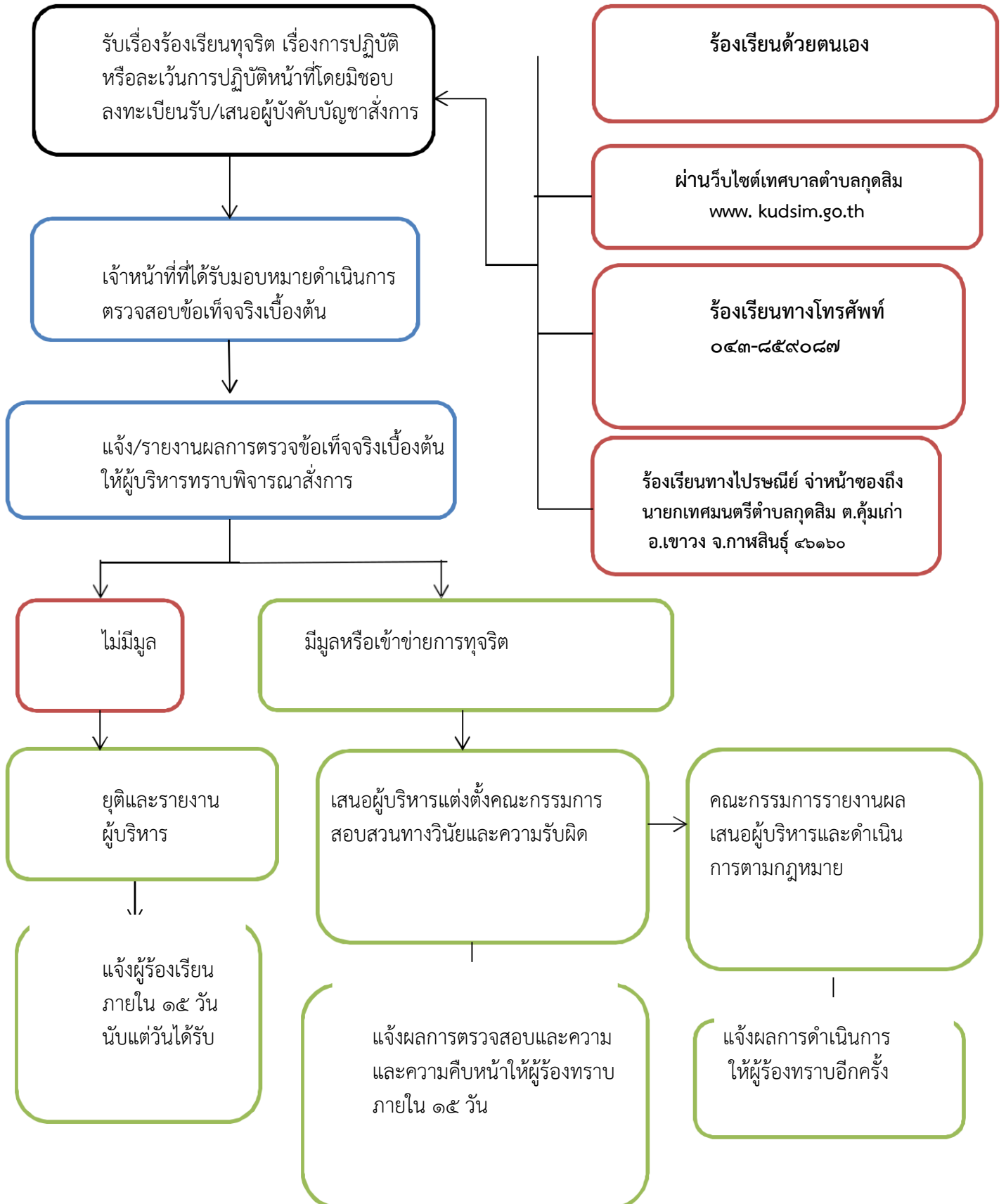
ขั้นตอนที่ ๓ คลิกเพิ่มเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์แล้วกรอกรายละเอียดเรื่องร้องทุกข์ร้องเรียนตามขั้นตอน ดังภาพ



๑๐. แผนผังกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ของเทศบาลตำบลกุตุลิม



๑๑. แผนผังขั้นตอน/กระบวนการระยะเวลาการจัดการเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียนการทุจริตประพฤติมิชอบการปฏิบัติหรือละเว้นการปฏิบัติหน้าที่โดยมิชอบ



ภาคผนวก



คำร้องแจ้งร้องทุกข์/ร้องเรียน

ข้าพเจ้า (นาย,นางสาว,นาง).....อายุ.....ปี
อยู่บ้านเลขที่.....หมู่ที่.....ตำบล.....อำเภอ.....
จังหวัด.....หมายเลขโทรศัพท์.....

ได้รับความเดือดร้อน/แจ้งเบาะแสการต่อต้านการทุจริตเพื่อให้เทศบาลตำบลกุศลิมพิจารณาดำเนินการ
ตรวจสอบหรือช่วยเหลือและแก้ไขปัญหาในเรื่อง

.....
.....
.....

ข้าพเจ้ามีความประสงค์ให้เทศบาลดำเนินการ ดังต่อไปนี้

.....
.....
.....

เอกสารหลักฐานประกอบการร้องเรียน/ร้องทุกข์ (ถ้ามี) ได้แก่

๑)จำนวน.....ชุด

๒)จำนวน.....ชุด

จึงเรียนมาเพื่อให้โปรดพิจารณาอนุเคราะห์และดำเนินการต่อไป

ขอแสดงความนับถือ

ลงชื่อ.....ผู้ร้องขอ
(.....)

ลงชื่อ.....ผู้รับคำร้อง
(.....)

ที่ กส ๕๒๗๐๑/



สำนักงานเทศบาลตำบลกุตสิม
ตำบลคุ้มเก่า อำเภอเขาวง
จังหวัดกาฬสินธุ์ ๕๖๑๖๐

วันที่.....เดือน.....พ.ศ.....

เรื่อง แจ้งผลดำเนินการต่อเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์

เรียน

อ้างถึง หนังสือร้องเรียน/ร้องทุกข์

สิ่งที่ส่งมาด้วย.....

ตามที่ ท่านได้มีหนังสือร้องเรียน/ร้องทุกข์ ลงวันที่.....โดยระบุว่า ได้รับ
ความเดือดร้อนเนื่องจาก.....นั้น

เทศบาลตำบลกุตสิม ได้ตรวจสอบข้อเท็จจริงดังกล่าว.....

.....

.....

.....ตั้งมีรายละเอียดปรากฏตามสิ่งที่ส่งมาพร้อมนี้

จึงเรียนมาเพื่อทราบ

ขอแสดงความนับถือ

(นายวิชัย กว้างสวาสดี)

นายกเทศมนตรีตำบลกุตสิม

สำนักปลัดเทศบาล

งานนิติการ

โทร. ๐-๔๓๘๕๕-๐๘๗ ต่อ ๖๐๖

โทรสาร. ๐-๔๓๘๕๕-๕๘๗