



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ งานนิติการ กองวิชาการและแผนงาน เทศบาลตำบลโคกภู โทร ๐-๔๒๑๖-๓๓๖๕

ที่ สน.๕๖๓๐๘.๐๒/๐๐๙๖

วันที่ ๙ พฤษภาคม พ.ศ. ๒๕๖๓

เรื่อง ขออนุมัติและบังคับใช้คู่มือปฏิบัติงานเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์

เรียน นายกเทศมนตรีตำบลโคกภู

ข้อเท็จจริง

งานนิติการ กองวิชาการและแผนงาน ได้ดำเนินการจัดทำคู่มือการปฏิบัติงานในเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ เพื่อให้ประชาชนและเจ้าหน้าที่ของเทศบาลตำบลโคกภูทราบ โดยยึดถือเป็นแนวทางปฏิบัติเดียวกันในแต่ละภารกิจ งานที่รับผิดชอบ ป้องกันปัญหาการไม่ได้รับความเป็นธรรม และเพื่อหลีกเลี่ยงการเลือกปฏิบัติภายในหน่วยงาน และไม่เป็นการผลักภาระงานให้แก่เจ้าหน้าที่หรือหน่วยงานใดหน่วยงานหนึ่งต้องรับผิดชอบ รวมถึงป้องกันการละเว้นการปฏิบัติหน้าที่ ซึ่งได้กำหนดกระบวนการดำเนินงาน ขั้นตอนการปฏิบัติงาน และกำหนดช่องทางการร้องเรียน ร้องทุกข์ รวมถึงกำหนดหน่วยงานหรือผู้รับผิดชอบไว้แล้ว เพื่อให้เกิดประโยชน์สูงสุดแก่เจ้าหน้าที่ของเทศบาลตำบลโคกภูที่สามารถนำมาใช้เป็นเครื่องมือในการดำเนินการให้บริการกับประชาชนผู้ร้องเรียนร้องทุกข์ได้

ข้อพิจารณา

เห็นควรอนุมัติเพื่อบังคับใช้คู่มือปฏิบัติงานเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ รวมถึงอนุมัติให้เผยแพร่ประชาสัมพันธ์ให้พนักงานเทศบาล ลูกจ้างภายในเทศบาลตำบลโคกภูทราบและยึดถือปฏิบัติตามคู่มือเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ เป็นแนวทางปฏิบัติเดียวกัน รายละเอียดปรากฏตามเอกสารที่แนบมาพร้อมนี้

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณา

(ลงชื่อ) ภิญญ์ รัตน์
(นางสาวภิญญ์รัตน์ วิสมิตนันท์)
นิติกรปฏิบัติการ

เรียน รองปลัดเทศบาลตำบลโคกภู

เรียน นายกเทศมนตรีตำบลโคกภู

(ลงชื่อ) จำเอก..... ๒๙/๕

(☒) เห็นชอบ

(เดชณรงค์ เกษวิทย์)

() ไม่เห็นชอบเพราะ.....

ผู้อำนวยการกองวิชาการและแผนงาน

(ลงชื่อ)..... One

(นายวิกาล ผาใต้)

เรียน ปลัดเทศบาลตำบลโคกภู

ปลัดเทศบาลตำบลโคกภู

(ลงชื่อ)..... ๐๐๐

(☒) อนุมัติ

() ไม่อนุมัติเพราะ.....

(นายวัฒนา รุ่งเรือง)

รองปลัดเทศบาลตำบลโคกภู

(ลงชื่อ)..... W

(นายยุทธพล ยังแสนภู)

นายกเทศมนตรีตำบลโคกภู



คู่มือการปฏิบัติงานเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์

จัดทำโดย

งานนิติการ

กองวิชาการและแผนงาน เทศบาลตำบลโคกภู

อำเภอภูพาน จังหวัดสกลนคร

คำนำ

เทศบาลตำบลโคกภู ได้ดำเนินการจัดทำคู่มือการปฏิบัติงานในเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ เพื่อให้ประชาชนและเจ้าหน้าที่ของเทศบาลตำบลโคกภูทราบและยึดถือเป็นแนวทางปฏิบัติเดียวกันในแต่ละภารกิจ ป้องกันปัญหาการไม่ได้รับความเป็นธรรมหรือการเลือกปฏิบัติและรวมถึงป้องกันการละเว้นการปฏิบัติหน้าที่ ซึ่งเทศบาลได้กำหนดกระบวนการดำเนินงาน ขั้นตอนการปฏิบัติงาน และกำหนดช่องทางการร้องเรียน/ร้องทุกข์ รวมถึงกำหนดหน่วยงานหรือผู้รับผิดชอบไว้แล้ว หวังเป็นอย่างยิ่งว่า คู่มือการปฏิบัติงานที่ได้จัดทำขึ้นนี้จะเกิดประโยชน์สูงสุดแก่เจ้าหน้าที่ของเทศบาลที่สามารถนำมาใช้เป็นเครื่องมือในการดำเนินการให้บริการกับประชาชนผู้ร้องเรียน/ร้องทุกข์ รวมถึงส่วนรวมและราชการ

เทศบาลตำบลโคกภู

สารบัญ

หน้า

คำนำ	
๑. วัตถุประสงค์	๑
๒. ขอบเขต	๑
๓. คำจำกัดความ	๑
๔. หน้าที่ความรับผิดชอบ	๒
๕. ขั้นตอนวิธีการปฏิบัติเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์	๓
๕.๑ การรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์	๓
๕.๒ ช่องทางการเข้าถึงบริการ	๓
๖. ขั้นตอนการจัดการเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์	๔
๖.๑ แผนผังปฏิบัติงานเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์	๔
๖.๒ ขั้นตอนการให้บริการข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์	๕
๖.๓ ผู้รับผิดชอบในการรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์	๖
๖.๔ ตัวอย่างแบบฟอร์มที่ใช้ในการรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์	๗
๗. มาตรฐานการรับและตอบข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์	๘
๘. ระบบติดตามและประเมินผล	๘
๙. ประโยชน์ที่ได้รับ	๘

คู่มือการปฏิบัติงานเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์

ของเทศบาลตำบลโคกภู

๑. วัตถุประสงค์

คู่มือปฏิบัติงานฉบับนี้จัดทำขึ้น เพื่อให้หน่วยงานและเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ของเทศบาลตำบลโคกภูสามารถดำเนินการจัดการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ว่าเห็นควรดำเนินการส่งต่อเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ตามที่ประชาชนร้องขอไปยังหน่วยงานใดเป็นผู้รับผิดชอบในเรื่องนั้น เพื่อให้ระบบมีมาตรฐานในการจัดการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ เนื่องจากยังมีเจ้าหน้าที่บางรายยังคงไม่เข้าใจว่าตนมีหน้าที่ต้องกระทำการเกี่ยวกับข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ใดบ้าง และเพื่อหลีกเลี่ยงการเลือกปฏิบัติภายในหน่วยงานและเพื่อไม่เป็นการผลกระทบงานให้แก่เจ้าหน้าที่หรือหน่วยงานใดหน่วยงานหนึ่งต้องรับผิดชอบ โดยคู่มือปฏิบัติงานฉบับนี้นับตั้งแต่ขั้นตอนการรับเรื่องจากประชาชนหรือหน่วยงานอื่นผู้ขอรับบริการ ขั้นตอนการพิจารณาเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ว่าอยู่ในอำนาจหน้าที่ของเทศบาลจักสามารถกระทำการได้หรือไม่ เพื่อเสนอให้ผู้บริหารพิจารณาให้ความเห็นชอบ การส่งเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องผู้มีหน้าที่รับผิดชอบโดยตรงเข้าตรวจสอบข้อเท็จจริง การติดตาม การรายงานผลการตรวจสอบข้อเท็จจริง และการยุติเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ โดยให้เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ และประสิทธิผล รวดเร็วและเพื่อให้เกิดความปฏิบัติอย่างเท่าเทียมและเป็นธรรมต่อทุกฝ่าย

๒. ขอบเขต

พิจารณาตรวจสอบข้อเท็จจริงดังกล่าว รวบรวมพยานหลักฐานเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ว่าอยู่ในอำนาจหน้าที่ของเทศบาลจักสามารถกระทำการได้หรือไม่ เพื่อเสนอให้นายกเทศมนตรีตำบลโคกภูหรือผู้มีอำนาจกระทำการแทนพิจารณาสั่งการต่อไป

๓. คำจำกัดความ

“เรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์” หมายถึง ประเด็นปัญหาต่างๆ ที่ผู้ร้องเรียนแจ้งผ่านช่องทางต่างๆ เช่น สำนักงานเทศบาลตำบลโคกภู เบอร์โทรศัพท์ ๐๔๒-๑๖๓-๗๖๕ ไปรษณีย์/หนังสือ เว็บไซต์ของเทศบาลตำบลโคกภู สื่ออิเล็กทรอนิกส์ ติดต่อด้วยตนเอง เป็นต้น โดยมูลเหตุเกิดจากไม่ได้รับการบริการตามสิทธิที่กำหนดหรือความสะดวกสบายตามสมควรและไม่ได้รับความเป็นธรรมจากการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่รัฐทำให้ได้รับความเดือดร้อน หรือถูกรอนสิทธิของตนจากบุคคลภายนอกหรือหน่วยงานของราชการ ได้รับความเดือดร้อนหรือเสียหายจากเหตุเดือนร้อนรำคาญ หรืออาจจะเดือดร้อนหรือเสียหายโดยมีอาจหลีกเลี่ยงได้อันเนื่องจากการกระทำหรือดเว้นการกระทำของหน่วยงานของราชการหรือเจ้าหน้าที่ของรัฐ

“ผู้รับบริการ” หมายถึง ผู้ร้องเรียน/ร้องทุกข์หรือผู้ที่มาปรึกษา/ผู้มีส่วนได้เสีย รวมถึงส่วนราชการหรือองค์กรเอกชน

๔. หน้าที่ความรับผิดชอบ

นายกเทศมนตรีตำบลโคกภู มีหน้าที่อนุมัติ ควบคุม กำกับดูแลการปฏิบัติงานและติดตามผลการดำเนินงานเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์

ปลัดเทศบาล มีหน้าที่ดำเนินการควบคุม ดูแล ติดตามการปฏิบัติและสรุปการดำเนินงานเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์

หัวหน้าสำนักปลัด มีหน้าที่รับผิดชอบเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์เกี่ยวกับการบริหารงานบุคคลและงานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย

ผู้อำนวยการกองคลัง มีหน้าที่รับผิดชอบเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์เกี่ยวกับการบริหารงานการเงินและบัญชี งานทะเบียนทรัพย์สินและพัสดุ งานพัฒนาและจัดเก็บรายได้

ผู้อำนวยการกองช่าง มีหน้าที่รับผิดชอบเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์เกี่ยวกับงานออกแบบและควบคุมอาคาร งานผังเมืองและสาธารณสุขโรค

ผู้อำนวยการกองการศึกษา มีหน้าที่รับผิดชอบเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์เกี่ยวกับงานการศึกษาและงานศาสนา ประเพณี และวัฒนธรรม

ผู้อำนวยการกองสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม มีหน้าที่รับผิดชอบเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์เกี่ยวกับงานบริการกู้ชีพ งานสุขาภิบาลสิ่งแวดล้อม งานรักษาความสะอาด งานสัตวแพทย์ งานป้องกันและควบคุมโรคติดต่อ งานกำจัดมูลฝอยและสิ่งปฏิกูล งานบำบัดน้ำเสีย เหตุเดือดร้อนรำคาญอันเกิดจากเสียง กลิ่น แสง เสียง รังสี ความร้อน สิ่งมีพิษ ความสั่นสะเทือน ฝุ่นละออง เขม่า เถ้า หรือกรณีอื่นใด จนเป็นเหตุให้เสื่อมหรืออาจเป็นอันตรายต่อสุขภาพ

ผู้อำนวยการกองสวัสดิการและสังคม มีหน้าที่รับผิดชอบเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์เกี่ยวกับงานพัฒนาชุมชน งานสังคมสงเคราะห์ ประชาชน ผู้ทุกข์ยากขาดแคลนไร้ที่พึ่ง คนชรา คนพิการทุพพลภาพ และผู้ป่วยโรคเอดส์ ผู้พันโทษ งานสงเคราะห์ครอบครัว และเผยแพร่ความรู้เกี่ยวกับการดำเนินชีวิตในครอบครัว งานส่งเสริมและสนับสนุนองค์การสังคมสงเคราะห์ภาคเอกชน

ผู้อำนวยการกองวิชาการและแผนงาน มีหน้าที่รับผิดชอบเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์เกี่ยวกับงานด้านงบประมาณ

นิติกร มีหน้าที่รับผิดชอบเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์เกี่ยวกับการทุจริตประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่หรือผู้บริหาร วินัยพนักงานเทศบาล การไกล่เกลี่ยประนอมข้อพิพาทตามที่ได้รับการร้องขอ ให้คำปรึกษาปัญหาข้อกฎหมาย

ตรวจสอบภายใน มีหน้าที่ดำเนินการ กำกับติดตามผลการดำเนินงานของเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์จากหน่วยงานผู้เกี่ยวข้องซึ่งมีหน้าที่รับผิดชอบ ได้ดำเนินการภายในระยะเวลาหรือไม่

๕. ขั้นตอนวิธีการปฏิบัติเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์

๕.๑ การรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์

๑. เรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ต่างๆเป็นลายลักษณ์อักษรเช่น โทรสาร ไปรษณีย์ เว็บไซต์เทศบาล ตำบลโคกภูหรือสื่ออิเล็กทรอนิกส์ ติดต่อด้วยตนเอง และจากหน่วยงานอื่นๆ ให้เจ้าหน้าที่ผู้รับเรื่องดำเนินการตามระบบงานสารบรรณ

๒. เรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ต่างๆไม่เป็นลายลักษณ์อักษร กรณีร้องเรียน/ร้องทุกข์ทางโทรศัพท์หรือมาติดต่อด้วยตนเองโดยไม่มีหนังสือร้องเรียน/ร้องทุกข์ ให้เจ้าหน้าที่ผู้รับเรื่องในขณะนั้นต้องสอบถามและกรอกข้อมูลลงในแบบฟอร์มรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ โดยมีรายละเอียด ดังนี้

๒.๑ รายละเอียดของผู้ขอรับบริการ ได้แก่ ชื่อ - สกุล ที่อยู่ หมายเลขโทรศัพท์ที่สามารถติดต่อได้ ยกเว้นกรณีเรื่องร้องเรียนใดที่ผู้ร้องบางรายไม่ประสงค์แสดงตน ด้วยเกรงจะกระทบต่อความปลอดภัยของตน

๒.๒ เจ้าหน้าที่ผู้รับเรื่องจะต้องสอบถามความต้องการถึงประเด็นที่ชัดเจนถึงสาเหตุผู้มาร้องเรียน/ร้องทุกข์ว่าประสงค์จะให้เทศบาลตำบลโคกภูดำเนินการใด เกี่ยวข้องกับบุคคลหรือหน่วยงานใด รายละเอียดของปัญหาที่ส่งผลกระทบต่อผู้ร้องเรียน

๓. เจ้าหน้าที่ผู้รับเรื่องจะต้องแจ้งให้ผู้ร้องเรียนทราบถึงขั้นตอนและระยะเวลาในการดำเนินการในเรื่องตามที่ร้องเรียน หากไม่ได้รับการตอบกลับภายใน ๑๕ วันทำการ ผู้ร้องเรียนสามารถสอบถามได้ที่หมายเลขโทรศัพท์ ๐๔๒-๑๖๓-๗๖๕ หรือติดต่อสอบถามด้วยตนเอง ณ สำนักงานเทศบาลตำบลโคกภู

๔. หน่วยงานผู้ที่เกี่ยวข้องผู้มีหน้าที่รับผิดชอบในเรื่องที่ร้องเรียน/ร้องทุกข์จะต้องจัดเก็บข้อมูลเชิงสถิติการให้บริการของตน เพื่อรายงานต่อนายกเทศมนตรีตำบลโคกภูเป็นรอบปีงบประมาณในรอบ ๖ เดือน และรอบ ๑๒ เดือน สำหรับปีงบประมาณนั้น

๕.๒ ช่องทางการเข้าถึงบริการ

๑. โทรศัพท์/โทรสารสำนักงานเทศบาลตำบลโคกภู เบอร์ ๐๔๒-๑๖๓-๗๖๕

๒. ติดต่อด้วยตนเอง ณ สำนักงานเทศบาลตำบลโคกภู

๓. เว็บไซต์เทศบาลตำบลโคกภู www.kokphu.go.th

๕. ทางไปรษณีย์ ที่อยู่ สำนักงานเทศบาลตำบลโคกภู เลขที่ ๒๐๓ หมู่ที่ ๑๔ ตำบลโคกภู อำเภอภูพาน จังหวัดสกลนคร รหัสไปรษณีย์ ๔๗๓๑๐

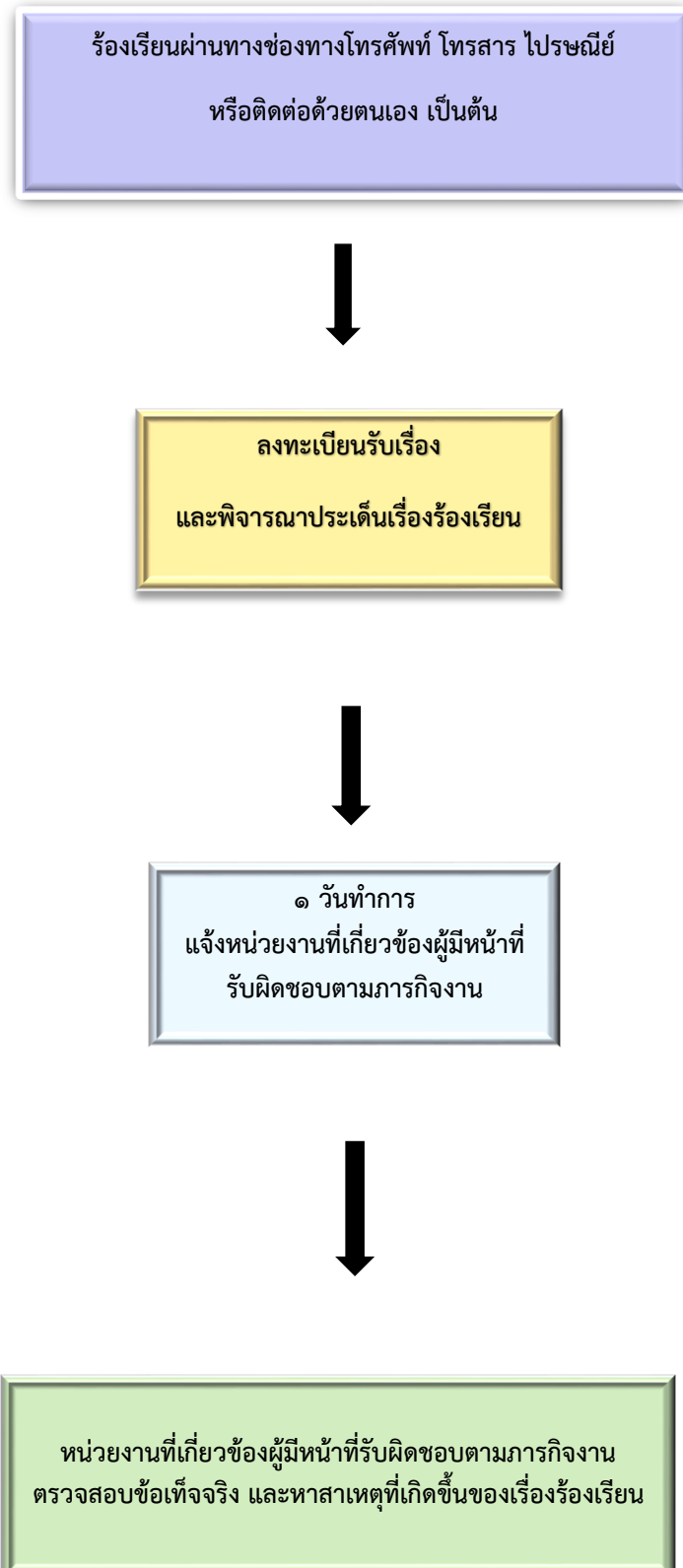
๖. ผ่านทางกล่องรับความคิดเห็น ณ สำนักงานเทศบาลตำบลโคกภู (ไม่ต้องติดแสตมป์)

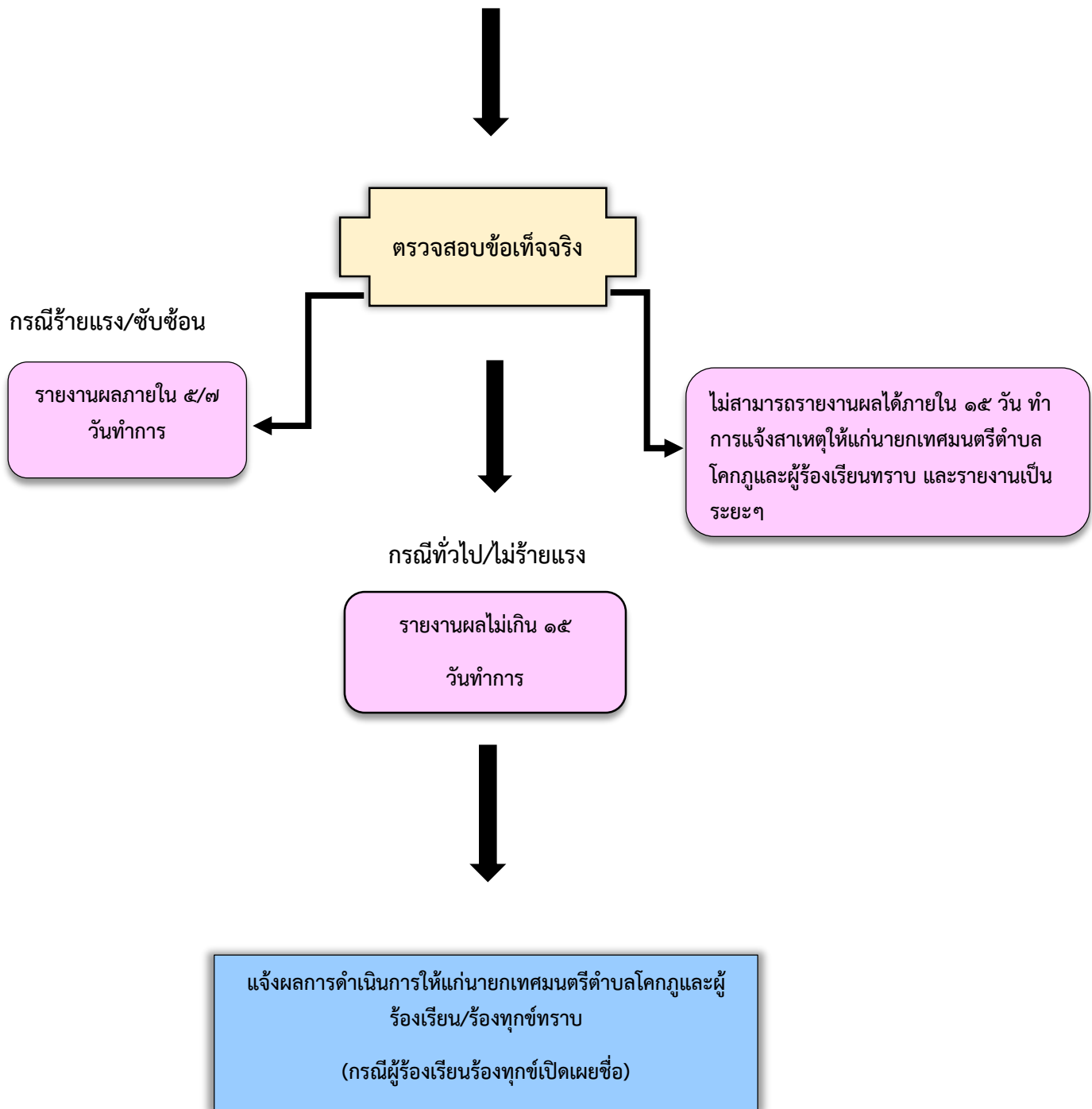
๖. ขั้นตอนการจัดการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์

๖.๑ แผนผังปฏิบัติงานเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ (ระยะไม่เกิน ๑๕ วันทำการ)

ลำดับ	รายละเอียด	ระยะเวลา ดำเนินการ	หน่วยงานผู้รับผิดชอบ
ขั้นตอน ที่ ๑	รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์	๑ วันทำการ	สำนักปลัด
ขั้นตอน ที่ ๒	วิเคราะห์เรื่อง		
ขั้นตอน ที่ ๓	พิจารณาส่งเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ให้แก่ หน่วยงานที่เกี่ยวข้องผู้มีหน้าที่ตามภารกิจงานที่ รับผิดชอบ		
ขั้นตอน ที่ ๔	หน่วยงานที่เกี่ยวข้องผู้มีหน้าที่ตามภารกิจงานที่ รับผิดชอบดำเนินการแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียน/ ร้องทุกข์แล้วรายงานให้นายกเทศมนตรีตำบล โคกภูทราบ - กรณีเป็นเรื่องไม่ร้ายแรง ๓ วันทำการ - กรณีเป็นเรื่องร้ายแรง ๕ วันทำการ - กรณีเป็นเรื่องซับซ้อน ๗ วันทำการ หมายเหตุ ระยะเวลาดำเนินการ เปลี่ยนแปลงได้ตามความเหมาะสมแต่ ต้องไม่เกิน ๑๕ วันทำการ	๗ วันทำการ	หน่วยงานที่เกี่ยวข้องผู้มี หน้าที่ตามภารกิจงาน
ขั้นตอน ที่ ๕	หากหน่วยงานที่เกี่ยวข้องไม่รายงานผลการ ดำเนินการภายในกำหนด ให้รายงานกรณี ดังกล่าวให้นายกเทศมนตรีตำบลโคกภูทราบ เพื่อพิจารณาสั่งการต่อไป	๑ วันทำการ	ตรวจสอบภายใน
ขั้นตอน ที่ ๖	สรุปผลการตรวจสอบข้อเท็จจริง เมื่อดำเนินการ แก้ไขปัญหาตามเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์เป็นที่ เรียบร้อยแล้ว พร้อมทั้งระบุปัญหา อุปสรรคและ แนวทางที่หน่วยงานดำเนินการแก้ไข	๗ วันทำการ	หน่วยงานที่เกี่ยวข้องผู้มี หน้าที่ตามภารกิจงาน
ขั้นตอน ที่ ๗	แจ้งให้ผู้ร้องเรียน/ร้องทุกข์ทราบ	๑๕ วันทำการ	

๖.๒ ขั้นตอนการให้บริการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์





๖.๓ ผู้รับผิดชอบการรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์

๑. สำนักปลัดเทศบาลตำบลโคกภู โทรศัพท์ ๐๔๒-๑๖๓-๗๖๕
๒. หน่วยงานผู้ที่เกี่ยวข้องผู้มีหน้าที่ตามภารกิจงานสามารถรับเรื่องโดยตรง

๗. มาตรฐานงานการรับและตอบข้อร้องเรียน

เจ้าหน้าที่ของทุกหน่วยงานจะต้องสามารถรับเรื่องได้ทันที แม้จะเป็นเรื่องที่เกี่ยวข้องกับหน่วยงานอื่น เพื่ออำนวยความสะดวกและไม่ทำให้ผู้ร้องเรียนเกิดความไม่พอใจ จากนั้นแจ้งให้ผู้ร้องเรียนทราบขั้นตอนและระยะเวลาในการดำเนินการ หากไม่ได้รับการตอบกลับภายใน ๑๕ วันทำการสามารถสอบถามได้ที่หมายเลขโทรศัพท์ ๐๔๒-๑๖๓-๗๖๕ ทั้งนี้ หน่วยงานที่ได้รับแจ้งเรื่องร้องเรียนจะต้องให้ความสำคัญต่อเรื่องร้องเรียนเป็นอันดับแรกโดยเร่งตรวจสอบข้อเท็จจริง ปัญหาสาเหตุและแนวทางแก้ไข รวมทั้งการป้องกันมิให้เกิดปัญหาได้อีก

๘. ระบบติดตามและประเมินผล

หน่วยตรวจสอบภายในของเทศบาลตำบลโคกภูจะมีหน้าที่ดำเนินการติดตามผลของการปฏิบัติตามข้อร้องเรียน ร้องทุกข์ของแต่ละหน่วยงานตามภารกิจ เพื่อพิจารณาให้หน่วยงานนั้นปรับปรุงหรือแก้ไขการให้บริการหรือการปฏิบัติงานจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้องเป็นระยะๆ หากเกี่ยวข้องกับหลายหน่วยงานสามารถเรียกประชุมปรึกษาหารือร่วมกันหรือเสนอผู้บังคับบัญชาพิจารณาในการประชุมต่อไป สาเหตุที่พิจารณากำหนดให้หน่วยตรวจสอบภายในมีหน้าที่ดำเนินการติดตามผล เนื่องจากหน่วยตรวจสอบภายในไม่ได้สังกัดสำนัก/กองงานใดและเพื่อหลีกเลี่ยงปัญหาการเลือกปฏิบัติภายในหน่วยงานหากพิจารณาเลือกเจ้าหน้าที่ซึ่งสังกัดกองงานใดกองงานหนึ่งเป็นผู้ติดตามผลการปฏิบัติงานร้องเรียน/ร้องทุกข์

๙. ประโยชน์ที่ได้รับ

เพื่อเป็นคู่มือในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ของเทศบาลในการให้บริการและสนองความต้องการแก่ประชาชนผู้ขอรับบริการให้ได้รับความสะดวก รวดเร็วและข้อมูลที่เป็นปัจจุบันและตอบสนองการร้องเรียน ร้องทุกข์เรื่องสิทธิของการเข้าถึงบริการสาธารณะ การอยู่ร่วมกันระหว่างหน่วยงานราชการและประชาชน หรือระหว่างประชาชนด้วยกันเองอย่างแท้จริง