



คำสั่งเทศบาลตำบลเสิงสาง

ที่ ๘๗๐ / ๒๕๖๐

เรื่อง การจัดตั้งศูนย์รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์และมอบหมายเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบ
และติดตามและประเมินผลคู่มือการปฏิบัติงานเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์

.....

ด้วยปัจจุบันองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น มีบทบาทสำคัญในการให้บริการสาธารณะ บรรเทาทุกข์ บำรุงสุข แก่ประชาชนภายในกรอบอำนาจหน้าที่ และโดยที่เทศบาลตำบลเสิงสาง เป็นองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่มี ภาระหน้าที่รับผิดชอบพื้นที่ จำนวน ๙ ชุมชน ซึ่งได้ดำเนินการปรับปรุงแก้ไขการปฏิบัติราชการในส่วนที่เกี่ยวข้อง มาโดยตลอด ทั้งนี้เพื่อประโยชน์สุขของประชาชนและให้เป็นไปตามมาตรฐานการปฏิบัติราชการขององค์กรปกครอง ส่วนท้องถิ่น

ดังนั้น เพื่อประสิทธิภาพและความสัมฤทธิ์ผลของการดำเนินการดังกล่าว โดยเฉพาะในส่วนของ การอำนวยความสะดวก และตอบสนองความต้องการของประชาชน ตามแนวทางการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี อาศัยอำนาจตาม ความในมาตรา ๖๗/๑ แห่งพระราชบัญญัติเทศบาล พ.ศ.๒๕๕๖ และที่แก้ไขเพิ่มเติมถึงปัจจุบัน ประกอบมาตรา ๕๐ และมาตรา ๔๑ แห่งพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๕๖ เทศบาลตำบลเสิงสาง จึงได้จัดตั้ง “ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์” ณ สำนักปลัดเทศบาล เทศบาลตำบลเสิงสาง อำเภอเสิงสาง จังหวัดนครราชสีมา พร้อมจัดวางตู้รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ณ หน้าอาคารสำนักงานเทศบาล ตำบลเสิงสาง และให้แต่งตั้งเจ้าหน้าที่รับผิดชอบตามตำแหน่งดังต่อไปนี้

เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ดังนี้

๑. ปลัดเทศบาล เป็นประธานศูนย์รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์และเร่งรัดการให้ความช่วยเหลือ ข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ของเทศบาลตำบลเสิงสาง เกี่ยวกับคณะผู้บริหาร, สมาชิกสภาเทศบาล, พนักงานเทศบาล และพนักงานจ้าง และเรื่องที่มีอำนาจใช้ดุลพินิจแล้วเห็นว่าเกี่ยวข้อง

๒. หัวหน้าสำนักปลัดเทศบาล เป็นเจ้าหน้าที่รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์และเร่งรัด การให้ความช่วยเหลือข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ของสำนักปลัด และเรื่องที่มีอำนาจใช้ดุลพินิจแล้วเห็นว่าเกี่ยวข้อง โดยมีเจ้าหน้าที่ธุรการ เป็นเจ้าหน้าที่/เลขานุการช่วยเหลือ และรับผิดชอบเกี่ยวกับงานธุรการ ซึ่งอยู่ ในความรับผิดชอบของสำนักปลัดเทศบาล

๓. ผู้อำนวยการกองช่าง เป็นเจ้าหน้าที่รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์และเร่งรัดการให้ความ ช่วยเหลือข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ของกองช่าง และเรื่องที่มีอำนาจใช้ดุลพินิจแล้วเห็นว่าเกี่ยวข้อง โดยมี เจ้าหน้าที่ธุรการ เป็นเจ้าหน้าที่/เลขานุการช่วยเหลือ และรับผิดชอบเกี่ยวกับงานธุรการ ซึ่งอยู่ในความรับผิดชอบ ของกองช่าง

๔. ผู้อำนวยการกองคลัง เป็นเจ้าหน้าที่รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์และเร่งรัดการให้ความ ช่วยเหลือข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ของกองคลัง และเรื่องที่มีอำนาจใช้ดุลพินิจแล้วเห็นว่าเกี่ยวข้อง โดยมี เจ้าหน้าที่ธุรการ เป็นเจ้าหน้าที่/เลขานุการช่วยเหลือ และรับผิดชอบเกี่ยวกับงานธุรการ ซึ่งอยู่ในความรับผิดชอบ ของกองคลัง

๕. ผู้อำนวยการกองการศึกษา ศาสนา และวัฒนธรรม เป็นเจ้าหน้าที่รับเรื่องร้องเรียน/ร้อง ทุกข์และเร่งรัดการให้ความช่วยเหลือข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ของกองการศึกษาฯ และเรื่องที่มีอำนาจใช้ดุลพินิจแล้ว เห็นว่าเกี่ยวข้อง โดยมี เจ้าหน้าที่ธุรการ เป็นเจ้าหน้าที่/เลขานุการช่วยเหลือ และรับผิดชอบเกี่ยวกับงานธุรการ ซึ่งอยู่ในความรับผิดชอบของกองการศึกษาฯ

๖. **ผู้อำนวยการกองสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม** เป็นเจ้าหน้าที่รับเรื่องราวร้องเรียน/ ร้องทุกข์และเร่งรัดการให้ความช่วยเหลือข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ของกองสาธารณสุขฯ และเรื่องที่มีอำนาจใช้ดุลพินิจแล้วเห็นว่าเกี่ยวข้อง โดยมี **เจ้าหน้าที่ธุรการ** เป็นเจ้าหน้าที่/เลขานุการช่วยเหลือ และรับผิดชอบเกี่ยวกับงานธุรการ ซึ่งอยู่ในความรับผิดชอบของกองสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม

โดยให้ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์เทศบาลตำบลเสิงสาง มีอำนาจหน้าที่และวิธีการดำเนินการดังต่อไปนี้

๑. รับเรื่องราวข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ เกี่ยวกับการปฏิบัติราชการ อุปสรรค ความยุ่งยากหรือปัญหาอื่นใดจากประชาชน หน่วยงาน องค์กรต่างๆ แล้วทำการประเมิน วิเคราะห์ ตรวจสอบข้อเท็จจริงเบื้องต้น

๒. ในเบื้องต้นให้ถือเป็นความลับของทางราชการ หากเป็นบัตรสนเท่ห์ ให้พิจารณาเฉพาะรายชื่อที่ระบุหลักฐาน กรณีแวดล้อมปรากฏชัดแจ้ง ตลอดจนชี้พยานบุคคลแน่นอน

๓. ประสานการปฏิบัติให้ส่วนราชการในสังกัดเทศบาลตำบลเสิงสาง ดำเนินการตามภารกิจที่เกี่ยวข้องและสามารถขอให้บุคคลในสังกัดส่วนราชการนั้นให้ถ้อยคำหรือข้อมูลเอกสาร หลักฐานใดๆ เพื่อประโยชน์สำหรับการนั้นได้

๔. กรณีที่อาจเกี่ยวข้องกับคดี หรืออาจก่อให้เกิดเป็นคดีความได้ ให้แจ้งรายละเอียดเฉพาะที่ส่วนราชการเจ้าของเรื่องจะสามารถนำไปพิจารณาดำเนินการต่อไปได้ โดยอาจมีการปกปิดข้อความตามคำร้องบางส่วนก็ได้ ทั้งนี้ หากส่วนราชการเจ้าของเรื่องประสานขอทราบข้อมูลรายละเอียดเพิ่มเติมให้พิจารณาเป็นรายกรณี

๕. กรณีที่เกี่ยวข้องกับเจ้าหน้าที่ของรัฐหรือหน่วยงานอื่น ให้ส่งเรื่องให้หัวหน้าส่วนราชการหรือเหนือกว่าส่วนราชการต้นสังกัดของผู้ถูกร้อง หรือส่งเรื่องให้ส่วนราชการหรือหน่วยงานที่มีอำนาจหน้าที่ในการสืบสวนเรื่องร้องเรียนของส่วนราชการหรือหน่วยงานนั้นเป็นการเฉพาะ

๖. ให้พิจารณาดำเนินการเป็นกรณีพิเศษเฉพาะเรื่อง ดังนี้

๖.๑ กรณีที่เกี่ยวข้องกับความมั่นคงของประเทศ

๖.๒ กรณีที่อาจมีผลกระทบต่อชีวิตและความปลอดภัยของผู้ร้อง ให้สรุปสาระสำคัญตามคำร้องเฉพาะที่ส่วนราชการเจ้าของเรื่องจะสามารถนำไปพิจารณาดำเนินการต่อไปได้ โดยอาจไม่นำส่งเอกสารคำร้องต้นฉบับ รวมทั้งหากมีความจำเป็นให้ประสานหน่วยงานที่เกี่ยวข้องเพื่อให้การคุ้มครองผู้ร้องเป็นพิเศษรายกรณี ทั้งนี้ หากมีการประสานขอทราบข้อมูลรายละเอียดเพิ่มเติมให้พิจารณาเป็นรายกรณีด้วย

๗. รายงานผลการปฏิบัติงานให้ผู้บังคับบัญชาทราบโดยเร็ว

๘. ดำเนินการอื่น ๆ ตามที่ผู้บังคับบัญชามอบหมาย

เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานประจำศูนย์รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ดังนี้

๑. นางสาวพรหมศรี ไชยศิริ ตำแหน่ง นักบริหารงานทั่วไป

๒. นางสาววันดี เจริญสุข ตำแหน่ง นักพัฒนาชุมชนชำนาญการ

๓. นางอรดา รากกระโทก ตำแหน่ง เจ้าพนักงานธุรการ

โดยมีหน้าที่ ดังนี้

๑. รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ลงทะเบียน แยกเรื่อง และส่งเรื่องให้กับส่วนราชการเจ้าของเรื่องเพื่อดำเนินการตามอำนาจหน้าที่

๒. ปรับปรุงเอกสารคำขอในกระบวนการต่าง ๆ เพื่อให้เข้าใจง่ายและเกิดความสะดวกในการกรอกเอกสาร

๓. ติดตามความคืบหน้าเมื่อได้รับการสอบถามจากประชาชนผู้รับบริการ

๔. แจ้งผลการดำเนินการให้ประชาชนผู้รับบริการทราบ ภายใน ๑๕ วัน

ให้ผู้ที่ได้รับแต่งตั้งถือปฏิบัติตามคำสั่งโดยเคร่งครัด ตามระเบียบ อย่าให้เกิดความบกพร่องเสียหาย
แก่ราชการได้ หากมีปัญหาอุปสรรคให้รายงานนายกเทศมนตรีตำบลเสิงสางโดยทันที

คณะกรรมการจัดทำคู่มือการปฏิบัติงานเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ดังนี้

๑. นางวรรณภา ร.ฤทธิ์บุญ	ปลัดเทศบาลตำบลเสิงสาง	ประธานคณะกรรมการ
๒. นายอาทิตย์ โคตรแสนลี	ผู้อำนวยการกองช่าง	คณะกรรมการ
๓. นางสาวพรหมศรี ไชยสิริ	นักบริหารงานทั่วไป	คณะกรรมการ
๔. ร.อ.วัชระ อรุณใหม่	หัวหน้าฝ่ายงานป้องกันฯ	คณะกรรมการ
๕. นางสาววันดี เจริญสุข	นักพัฒนาชุมชนชำนาญการ	คณะกรรมการ
๖. นางเรณู นาคหนองหาญ	เจ้าหน้าที่วิเคราะห์นโยบายและแผนฯ	คณะกรรมการ
๗. พ.อ.อ.เรืองวิทย์ ปอสูงเนิน	นักวิชาการศึกษาชำนาญการ	คณะกรรมการ
๘. นางอรอนงค์ วงศ์งาม	นักวิชาการสุขาภิบาลปฏิบัติการ	คณะกรรมการ
๙. จ.อ.สุภัทร์ โคหนองบัว	เจ้าพนักงานสาธารณสุขชุมชนชำนาญงาน	คณะกรรมการ

โดยให้คณะกรรมการที่ได้รับแต่งตั้งดำเนินการจัดทำคู่มือการปฏิบัติงานเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ โดยมี
กระบวนการ ช่องทาง ขั้นตอนและระยะเวลาในการปฏิบัติงานรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ที่ชัดเจน รวมไปถึงความ
โปร่งใสในการปฏิบัติราชการ

คณะกรรมการติดตามและประเมินผลคู่มือการปฏิบัติงานเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ประกอบด้วย

๑. นางวรรณภา ร.ฤทธิ์บุญ	ปลัดเทศบาลตำบลเสิงสาง	ประธานคณะกรรมการ
๒. นายอาทิตย์ โคตรแสนลี	ผู้อำนวยการกองช่าง	คณะกรรมการ
๓. นางสาวพรหมศรี ไชยสิริ	นักบริหารงานทั่วไป	คณะกรรมการ
๔. ร.อ.วัชระ อรุณใหม่	หัวหน้าฝ่ายงานป้องกันฯ	คณะกรรมการ
๕. นางสาววันดี เจริญสุข	นักพัฒนาชุมชนชำนาญการ	คณะกรรมการ
๖. นางเรณู นาคหนองหาญ	เจ้าหน้าที่วิเคราะห์นโยบายและแผนฯ	คณะกรรมการ
๗. พ.อ.อ.เรืองวิทย์ ปอสูงเนิน	นักวิชาการศึกษาชำนาญการ	คณะกรรมการ
๘. นางอรอนงค์ วงศ์งาม	นักวิชาการสุขาภิบาลปฏิบัติการ	คณะกรรมการ
๙. จ.อ.สุภัทร์ โคหนองบัว	เจ้าพนักงานสาธารณสุขชุมชนชำนาญงาน	คณะกรรมการ

ให้คณะกรรมการมีหน้าที่ในการดำเนินการติดตามและประเมินผลคู่มือการปฏิบัติงานเรื่อง
ร้องเรียน/ร้องทุกข์ กำหนดวิธีการติดตามและประเมินผลตลอดจนดำเนินการอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้อง เพื่อให้ทราบถึงผล
การปฏิบัติงานเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ และรายงานผลการติดตามและประเมินผลต่อนายกเทศบาลตำบล
เสิงสาง ต่อไป

ทั้งนี้ ตั้งแต่บัดนี้เป็นต้นไป

สั่ง ณ วันที่ ๒ ตุลาคม พ.ศ. ๒๕๖๐

(นางสาวสุวรรณ คุประทุมศิริ)
นายกเทศบาลตำบลเสิงสาง

คู่มือปฏิบัติงานเรื่องราวร้องทุกข์



ศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์
เทศบาลตำบลเมืองเชียงใหม่
อำเภอเมือง จังหวัดนครราชสีมา

คำนำ

คู่มือการปฏิบัติงานรับเรื่องราวร้องทุกข์ ของศูนย์ดำรงธรรมเทศบาลตำบลเสิงสางฉบับนี้ จัดทำขึ้น เพื่อเป็นแนวทางการดำเนินการจัดการข้อร้องเรียนของศูนย์ดำรงธรรมเทศบาลตำบลเสิงสาง ทั้งนี้การจัดการข้อร้องเรียนจนได้ข้อยุติ ให้มีความรวดเร็วและมีประสิทธิภาพ เพื่อตอบสนองความต้องการและความคาดหวังของผู้รับบริการ จำเป็นต้องมีขั้นตอน/กระบวนการ และแนวทางในการปฏิบัติงานที่ชัดเจนและเป็นมาตรฐานเดียวกัน

ศูนย์ดำรงธรรมเทศบาลตำบลเสิงสาง

สารบัญ

เรื่อง	หน้า
หลักการและเหตุผล	๑
การจัดตั้งศูนย์ดำรงธรรมเทศบาลตำบลเสิงสาง	๑
สถานที่ตั้ง	๑
หน้าที่ความรับผิดชอบ	๑
วัตถุประสงค์	๑
คำจำกัดความ	๑
แผนผังกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์	๒
ขั้นตอนการปฏิบัติงาน	๓
การรับและตรวจสอบข้อร้องเรียนจากช่องทางต่างๆ	๓
การบันทึกข้อร้องเรียน	๓
การประสานหน่วยงานเพื่อแก้ไขข้อร้องเรียนและการแจ้งกลับผู้ร้องเรียน	๓
ติดตามการแก้ไขข้อร้องเรียน	๔
การรายงานผลการจัดการข้อร้องเรียนของหน่วยงาน	๔
มาตรฐานงาน	๔
แบบฟอร์ม	๔
จัดทำโดย	๔
ภาคผนวก	
- แบบฟอร์มหนังสือคำร้องทั่วไป	๕
- แบบฟอร์มหนังสือร้องเรียน/ร้องทุกข์ทั่วไป	๖

๑. หลักการและเหตุผล

พระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ.๒๕๔๖ ได้กำหนดแนวทางปฏิบัติราชการ มุ่งให้เกิดประโยชน์สุขแก่ประชาชน โดยยึดประชาชนเป็นศูนย์กลาง เพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชน ให้เกิดความผาสุกและความเป็นอยู่ที่ดีของประชาชน เกิดผลสัมฤทธิ์ต่องานบริการมีประสิทธิภาพและเกิดความคุ้มค่าในการให้บริการ ไม่มีขั้นตอนปฏิบัติงานเกินความจำเป็น มีการปรับปรุงภารกิจให้ทันต่อสถานการณ์ ประชาชนได้รับการอำนวยความสะดวกและได้รับการตอบสนองความต้องการ และมีการประเมินผลการให้บริการสม่ำเสมอ

๒. การจัดตั้งศูนย์ดำรงธรรมเทศบาลตำบลเสิงสาง

ตามประกาศ คณะรักษาความสงบแห่งชาติ ฉบับที่ ๙๖/๒๕๕๗ เมื่อวันที่ ๑๗ กรกฎาคม ๒๕๕๗ เรื่อง การจัดตั้งศูนย์ดำรงธรรมเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการบริหารงานระดับจังหวัด และให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นทุกองค์กรจัดตั้งศูนย์ดำรงธรรมท้องถิ่น โดยให้ศูนย์ดำรงธรรมเทศบาลตำบลเสิงสาง อยู่ภายใต้กำกับดูแลของศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดนครราชสีมา จัดตั้งเพื่อเป็นศูนย์ในการรับเรื่องราวร้องทุกข์ และให้บริการข้อมูลข่าวสาร ให้คำปรึกษารับเรื่องปัญหาความต้องการ และข้อเสนอแนะของประชาชน

๓. สถานที่ตั้ง

ตั้งอยู่ ณ สำนักงานเทศบาลตำบลเสิงสาง ถนนนครบุรี - เสิงสาง อำเภอเสิงสาง จังหวัดนครราชสีมา

๔. หน้าที่ความรับผิดชอบ

เป็นศูนย์กลางในการรับเรื่องราวร้องทุกข์ และให้บริการข้อมูลข่าวสาร ให้คำปรึกษารับเรื่องปัญหาความต้องการ และข้อเสนอแนะของประชาชน

๕. วัตถุประสงค์

๕.๑ เพื่อให้การดำเนินงานจัดการข้อร้องเรียนของศูนย์ดำรงธรรมเทศบาลตำบลเสิงสาง มีขั้นตอน/กระบวนการ และแนวทางในการปฏิบัติงานเป็นมาตรฐานเดียวกัน

๕.๒ เพื่อให้มั่นใจว่าได้มีการปฏิบัติตามข้อกำหนด ระเบียบหลักเกณฑ์เกี่ยวกับการจัดการข้อร้องเรียนที่กำหนดไว้อย่างสม่ำเสมอ และมีประสิทธิภาพ

๖. คำจำกัดความ

ผู้รับบริการ

- ผู้ที่มาใช้บริการจากส่วนราชการและประชาชนทั่วไป

ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

- ผู้ที่ได้รับผลกระทบ ทั้งทางบวกและทางลบ ทั้งทางตรงและ ทางอ้อมจากการดำเนินการของส่วนราชการ เช่น ประชาชนในชุมชนเขตเทศบาลตำบลเสิงสาง

การจัดการข้อร้องเรียน

- มีความหมายครอบคลุมถึงการจัดการในเรื่อง ข้อร้องเรียน ข้อเสนอแนะ/ข้อคิดเห็น/คำชมเชย/การสอบถามหรือร้องขอข้อมูล

ผู้ร้องเรียน

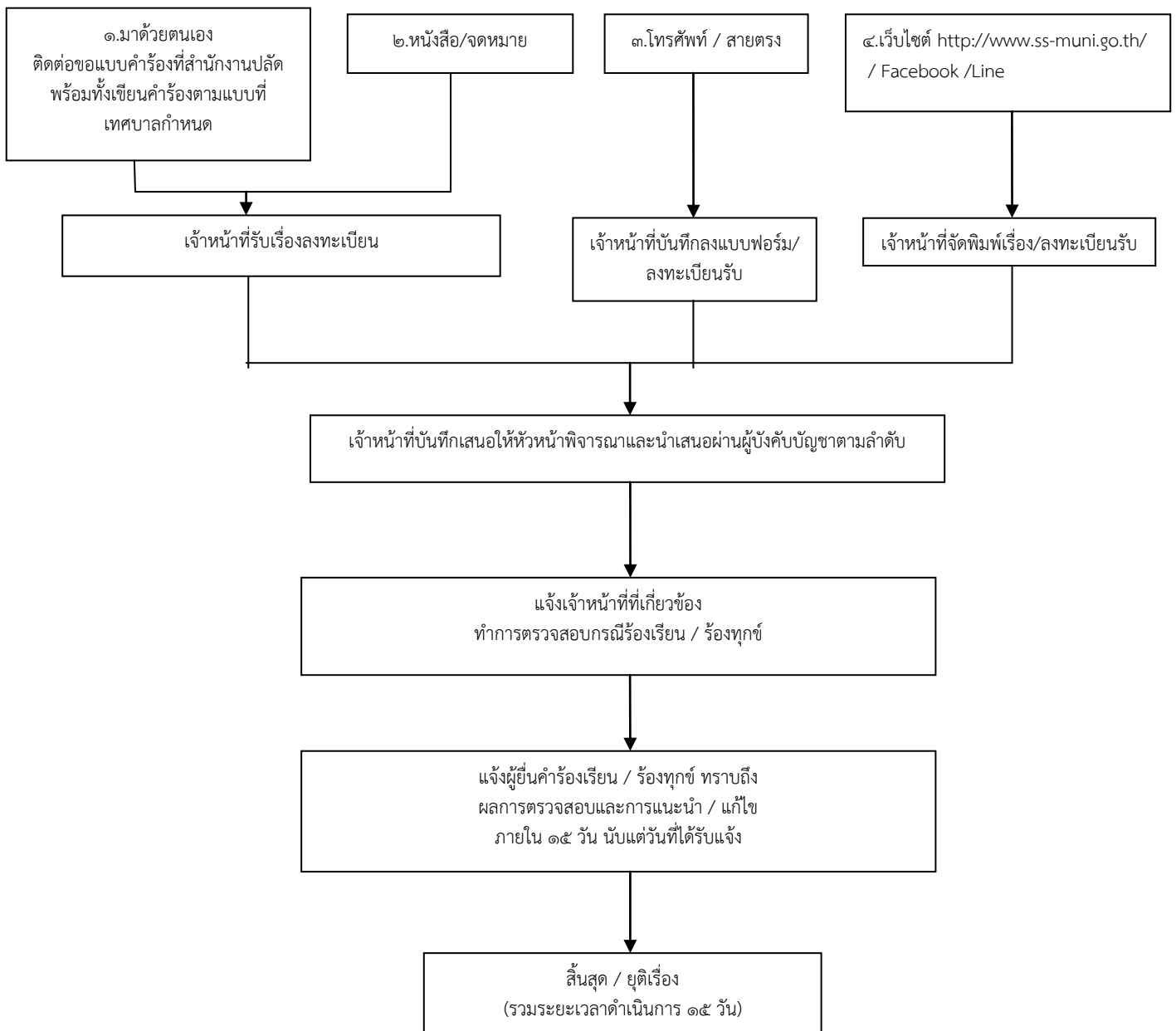
- ประชาชนทั่วไป / ผู้มีส่วนได้เสียที่มาติดต่อยังศูนย์ดำรงธรรมเทศบาลตำบลเสิงสาง ผ่านช่องทางต่าง ๆ โดยมีวัตถุประสงค์ครอบคลุมการร้องเรียน/การให้ข้อเสนอแนะ/การให้ข้อคิดเห็น/การชมเชย/การร้องขอข้อมูล

ช่องทางการรับข้อร้องเรียน/
ร้องทุกข์
เจ้าหน้าที่
ข้อร้องเรียน

- ช่องทางต่าง ๆ ที่ใช้ในการรับเรื่องร้องเรียน เช่น ติดต่อด้วยตนเอง/
จดหมาย/หนังสือ/ทางโทรศัพท์/เว็บไซต์/Face Book/Line
- เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบจัดการข้อร้องเรียนของหน่วยงาน
- แบ่งเป็นประเภทต่าง ๆ เช่น
 - ข้อคิดเห็น ข้อเสนอแนะ คำชมเชย สอบถามหรือร้องขอข้อมูล
 - การร้องเรียนเกี่ยวกับคุณภาพและการให้บริการของหน่วยงาน
 - การร้องเรียนเกี่ยวกับความไม่โปร่งใสของการจัดซื้อจัดจ้าง เป็นต้น

๗. แผนผังกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน / ร้องทุกข์

กระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน / ร้องทุกข์ เทศบาลตำบลเสิงสาง อำเภอเสิงสาง จังหวัดนครราชสีมา



๘. ขั้นตอนการปฏิบัติงาน

การแต่งตั้งผู้รับผิดชอบจัดการข้อร้องเรียนของหน่วยงาน

๘.๑ จัดตั้งศูนย์รับเรื่องราวร้องเรียน / ร้องทุกข์

๘.๒ จัดทำคำสั่งแต่งตั้งคณะกรรมการดำเนินการ

๘.๓ แจ้งผู้รับผิดชอบตามคำสั่งองค์การบริหารส่วนตำบลบ้านแร่ เพื่อความสะดวกในการประสานงาน

๙. การรับและการตรวจสอบข้อร้องเรียนจากช่องทางต่าง ๆ

ดำเนินการรับและติดตามตรวจสอบข้อร้องเรียนที่เข้ามายังหน่วยงานจากช่องทางต่าง ๆ โดยมีข้อปฏิบัติตามที่กำหนด ดังนี้

ช่องทาง	ความถี่ในการตรวจสอบช่องทาง	ระยะเวลาดำเนินการรับข้อร้องเรียนเพื่อประสานหาทางแก้ไข	หมายเหตุ
ร้องเรียนด้วยตนเอง ณ เทศบาลตำบลเสิงสาง	ทุกครั้งที่มีผู้ร้องเรียน	ภายใน ๑ วันทำการ	-
หนังสือ/จดหมาย	ทุกวัน	ภายใน ๑ วันทำการ	
ร้องเรียนทางโทรศัพท์ ๐๔๔-๔๕๗๒๘๒ นายกเทศมนตรีฯ : ๐๘๑-๘๗๘๕๕๐๐ ปลัดเทศบาลฯ : ๐๖๒-๑๙๕๔๒๖๕	ทุกวัน	ภายใน ๑ วันทำการ	-
ร้องเรียนผ่านเว็บไซต์ -เทศบาลตำบลเสิงสาง http://www.ss.muni.go.th/ -ร้องเรียนทาง Face book : เทศบาลตำบลเสิงสาง อ.เสิงสาง จ.นครราชสีมา -ร้องเรียนทาง Line : ครองคร้าวข่าว ทต.สส.	ทุกวัน	ภายใน ๑ วันทำการ	-

๙. การบันทึกข้อร้องเรียน

๙.๑ กรอกแบบฟอร์มแบบรับเรื่องการร้องเรียน/ร้องทุกข์ โดยมีรายละเอียด คือ ชื่อ - สกุล ผู้ร้องเรียน ที่อยู่ หมายเลขติดต่อกลับ เรื่องร้องเรียน และสถานที่เกิดเหตุ

๙.๒ การร้องเรียนทุกช่องทางที่มีการร้องเรียน/ร้องทุกข์ จะต้องบันทึกข้อร้องเรียนลงสมุดบันทึกข้อร้องเรียน

๑๐. การประสานหน่วยงานเพื่อแก้ไขข้อร้องเรียนและการแจ้งกลับผู้ร้องเรียน

- กรณีเป็นการขอข้อมูลข่าวสาร ประสานหน่วยงานผู้ครอบครองเอกสาร เจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้อง เพื่อให้ข้อมูลแก่ผู้ร้องขอได้ทันที

- ข้อร้องเรียน ที่เป็นการร้องเรียนเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการของหน่วยงาน เช่น ไฟฟ้าสาธารณะดับ การจัดการขยะมูลฝอย ตัดต้นไม้ กลิ่นเหม็นรบกวน เป็นต้น จัดทำบันทึกข้อความเสนอไปยังผู้บริหารเพื่อสั่งการหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง โดยเบื้องต้นประสานแจ้งไปยังหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

- ข้อร้องเรียน ที่ไม่อยู่ในอำนาจรับผิดชอบของเทศบาลตำบลเสิงสาง ให้ดำเนินการประสาน แจ้งหน่วยงานภายนอกที่เกี่ยวข้อง เพื่อให้เกิดความรวดเร็วและถูกต้องชัดเจนในการแก้ไขปัญหาต่อไป

- ข้อร้องเรียนที่มีผลกระทบต่อหน่วยงาน เช่น กรณีผู้ร้องเรียนทำหนังสือร้องเรียนความไม่โปร่งใสในการจัดซื้อจัดจ้าง ให้เจ้าหน้าที่จัดทำบันทึกข้อความเพื่อเสนอผู้บริหารพิจารณาสั่งการไปยังหน่วยงานที่รับผิดชอบเพื่อดำเนินการตรวจสอบและแจ้งผู้ร้องเรียนต่อไป

๑๑. ติดตามการแก้ไขข้อร้องเรียน

ให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง รายงานผลการดำเนินการภายใน ๗ วันทำการ และดำเนินการแจ้งผู้ร้องเรียนทราบต่อไป

๑๒. การรายงานผลการจัดการข้อร้องเรียนของหน่วยงาน

รวบรวมรายงานสรุปข้อร้องเรียน หลังสิ้นปีงบประมาณ เพื่อนำมาวิเคราะห์การจัดการข้อร้องเรียนในภาพรวมของหน่วยงาน เพื่อใช้เป็นแนวทางในการแก้ไข ปรับปรุง พัฒนางองค์กรต่อไป

๑๓. มาตรฐานงาน

การดำเนินการแก้ไขข้อร้องเรียนให้แล้วเสร็จ ภายในระยะเวลาที่กำหนด

-กรณีได้รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ จากช่องทางการร้องเรียน เช่น ร้องเรียนมาด้วยตนเอง/จดหมาย/โทรศัพท์/เว็บไซต์/Facebook/Line (ศูนย์รับฟังปัญหา) ให้ศูนย์ดำเนินการตรวจสอบและพิจารณาส่งเรื่องให้ผู้ที่เกี่ยวข้อง ดำเนินการแก้ไขเรื่องร้องเรียนให้แล้วเสร็จภายใน ๑๕ วันทำการ

๑๔. แบบฟอร์ม

-แบบฟอร์มใบรับแจ้งเหตุเรื่องราวร้องเรียน / ร้องทุกข์

๑๕. จัดทำโดย

ศูนย์รับเรื่องราวร้องเรียน / ร้องทุกข์ สำนักงานเทศบาลตำบลเสิงสาง ตำบลเสิงสาง อำเภอเสิงสาง จังหวัดนครราชสีมา

เบอร์โทรศัพท์ : ๐๔๔-๔๕๗๒๘๒

สายตรงนายกเทศมนตรีตำบลเสิงสาง : ๐๘๑-๘๗๘๕๕๐๐

สายตรงปลัดเทศบาลตำบลเสิงสาง : ๐๖๒-๑๙๕๔๒๖๕

เว็บไซต์ : <http://www.ss-muni.go.th/>

Face book : เทศบาลตำบลเสิงสาง อ.เสิงสาง จ.นครราชสีมา

Line : ครอบครัวข้าว ทต.สส.

-ตัวอย่าง-
แบบฟอร์มหนังสือคำร้องทั่วไป

เขียนที่ สำนักงานเทศบาลตำบลเสิงสาง

วันที่.....เดือน.....พ.ศ.

เรื่อง

เรียน นายกเทศมนตรีตำบลเสิงสาง

ข้าพเจ้า (นาย/นาง/นางสาว).....อายุ.....ปี

อยู่บ้านเลขที่.....หมู่ที่.....ตำบล.....อำเภอ.....จังหวัด.....

มีความประสงค์.....

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

(ลงชื่อ)..... ผู้ยื่นคำร้อง
(.....)

ความเห็นเจ้าหน้าที่

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

คำสั่ง

() อนุญาต

() ไม่อนุญาต

(ลงชื่อ)
(.....)

ตำแหน่ง.....

(ลงชื่อ)

(นางสาวสุวรรณ คูประทุมศิริ)

ตำแหน่ง นายกเทศมนตรีตำบลเสิงสาง

-ตัวอย่าง-
แบบฟอร์มหนังสือร้องเรียน/ร้องทุกข์ทั่วไป

เขียนที่ สำนักงานเทศบาลตำบลเสิงสาง

วันที่.....เดือน.....พ.ศ.

เรื่อง

เรียน นายกเทศมนตรีตำบลเสิงสาง

ข้าพเจ้า (นาย/นาง/นางสาว).....อายุ.....ปี
อยู่บ้านเลขที่.....หมู่ที่.....ชื่อชุมชน.....ตำบล.....
อำเภอ.....จังหวัด.....ได้รับความเดือดร้อน
เนื่องจาก.....

ดังนั้น ข้าพเจ้า (นาย/นาง/นางสาว).....
จึงใคร่ขอเรียน/ร้องทุกข์ มายังเทศบาลตำบลเสิงสาง เพื่อให้ดำเนินการช่วยเหลือและแก้ไขปัญหา ดังนี้

พร้อมนี้ข้าพเจ้าได้แนบเอกสารหลักฐานต่าง ๆ มาด้วย คือ

- ๑. สำเนาบัตรประจำตัวประชาชน จำนวน.....ฉบับ
- ๒. สำเนาทะเบียนบ้านฉบับเจ้าบ้าน จำนวน.....ฉบับ
- ๓. บัญชีรายชื่อผู้ได้รับความเดือดร้อน จำนวน.....ราย
- ๔. เอกสารอื่น ๆ (ระบุ).....

(ลงชื่อ)..... ผู้ยื่นคำร้อง
(.....)

ความเห็นเจ้าหน้าที่

ตำแหน่ง.....(ถ้ามี)
หมายเลขโทรศัพท์.....

คำสั่ง

() อนุญาต () ไม่อนุญาต

(ลงชื่อ)
(.....)

(ลงชื่อ)

ตำแหน่ง.....

(นางสาวสุวรรณ คูประทุมศิริ)
ตำแหน่ง นายกเทศมนตรีตำบลเสิงสาง

คู่มือสำหรับประชาชนเรื่องร้องเรียน
ของเทศบาลตำบลเสิงสาง



ศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์
เทศบาลตำบลเสิงสาง
อำเภอเสิงสาง จังหวัดนครราชสีมา

คู่มือสำหรับประชาชนเรื่องร้องเรียนของเทศบาลตำบลเลิงสา

กระบวนการและขอบเขตการดำเนินการเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์

สถานที่/ช่องทางการร้องเรียน สามารถติดต่อเพื่อร้องเรียนได้หลายช่องทาง

๑. ที่สำนักงานเทศบาลตำบลเลิงสา โทรศัพท์ ๐๔๔-๔๕๗๒๘๒๒

หรือ

๒. เว็บไซต์ของเทศบาลตำบลเลิงสา <http://ss-muni.go.th>

๓. งานรับเรื่องราวร้องทุกข์ : สำนักงานเทศบาลตำบลเลิงสา

หน่วยงานที่รับผิดชอบ

งานรับเรื่องราวร้องทุกข์ เทศบาลตำบลเลิงสา

ระยะเวลาเปิดให้บริการสำหรับการติดต่อโดยตรง วันจันทร์ ถึง วันศุกร์

ตั้งแต่เวลา ๐๘.๓๐ น. - ๑๖.๓๐ น.

หลักเกณฑ์ วิธีการ และเงื่อนไขในการยื่นคำขอ

เทศบาลตำบลเลิงสาเป็นหน่วยงานของรัฐ จึงเป็นหน่วยงานที่ต้องให้บริการและอำนวยความสะดวก และตอบสนองความต้องการของประชาชน เป็นไปอย่างรวดเร็วและถูกต้อง สอดคล้องกับพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๕๖ และระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยการจัดการเรื่องราวร้องทุกข์ พ.ศ. ๒๕๕๒ เทศบาลตำบลเลิงสาได้มีการจัดตั้งศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ และมีการแต่งตั้งเจ้าหน้าที่ในการอำนวยความสะดวกให้กับประชาชนผู้มาติดต่อ หรือร้องเรียน/ร้องทุกข์

ขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการ

ขั้นตอน

๑. ผู้ร้องเรียน/ร้องทุกข์ กรอกแบบฟอร์ม

๒. เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบตรวจสอบความถูกต้อง

๓. ปลัดเทศบาลสั่งการดำเนินการแก้ไขปัญหา

๔. โกล่เกลี่ย/และตอบปัญหา หรือชี้แจง การร้องเรียน/ร้องทุกข์

หน่วยงานที่รับผิดชอบ

งานรับเรื่องราวร้องทุกข์หรือร้องเรียน
ผ่านทางเว็บไซต์และงานอื่นที่เกี่ยวข้อง

ระยะเวลา

ตรวจสอบข้อร้องเรียนร้องทุกข์ภายใน ๑๕ วัน ทั้งนี้แล้วแต่กรณีขึ้นอยู่กับเรื่องที่ร้องเรียน

รายการเอกสารประกอบ

เอกสารคำร้องเรียน กรณีกรอกแบบฟอร์มร้องเรียน (แนบสำเนาบัตรประจำตัวประชาชน)
กรณี ร้องเรียนผ่านทางเว็บไซต์ (ไม่มีเอกสาร)

ค่าธรรมเนียม -ไม่มี-

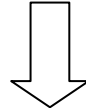
ฝั่งกำหนดผู้รับผิดชอบงาน
ประจำศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ของประชาชน

๑. กรอกแบบฟอร์มคำร้อง (คำร้องเรียน/ร้องทุกข์)/หรือร้องเรียนผ่านทางเว็บไซต์

ผู้รับผิดชอบ

๑.นางอรดา รากกระโทก

ตำแหน่ง เจ้าหน้าที่งานธุรการ

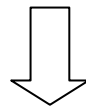


๒. พิจารณาคำร้องเรียน

ผู้รับผิดชอบ

นางวรรณภา ร.ฤทธิ์บุญ

ตำแหน่ง ปลัดเทศบาลตำบลเสิงสาง



๓. แก้ไขปัญหาเรื่องราวร้องทุกข์

ผู้รับผิดชอบ

๑. นางวรรณภา ร.ฤทธิ์บุญ

ปลัดเทศบาลตำบลเสิงสาง

๒. นายอาทิตย์ โคตรแสนลี

ผู้อำนวยการกองช่าง

๓. นางสาวพรหมศรี ไชยสิริ

หัวหน้าสำนักงานปลัดฯ

๔. ร.อ.วัชระ อรุณใหม่

หัวหน้าฝ่ายงานป้องกันฯ

๕. นางสาววันดี เจริญสุข

นักพัฒนาชุมชนชำนาญการ

๖. นางเรณู นาคหนองหาญ

เจ้าหน้าที่วิเคราะห์นโยบายและแผน

๗. พ.อ.อ.เรืองวิทย์ ปอสูงเนิน

นักวิชาการศึกษาชำนาญการ

๘. นางอรอนงค์ วงศ์งาม

นักวิชาการสุขาภิบาลปฏิบัติการ

๙. จ.อ.สุภัทร์ โคหนองบัว

เจ้าพนักงานสาธารณสุขชุมชนฯ

***หมายเหตุ ผู้รับผิดชอบสามารถปรับปรุงได้ ตามความเหมาะสมและตรงตามเรื่องที่มีการร้องเรียน หรือสามารถมอบหมายให้ผู้เกี่ยวข้องที่แท้จริงดำเนินการได้

แผนผังการร้องเรียน/ร้องทุกข์ของเทศบาลตำบลเสิงสาง
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๑

ยื่นเรื่องร้องเรียน

พิจารณาคำร้อง

ตรวจสอบข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์
หรือรายงานความคืบหน้าให้ประชาชนทราบ
ภายใน ๑๕ วัน/ต่อราย



ที่ นม ๕๗๔๐๓.๑/

สำนักงานเทศบาลตำบลเสิงสาง
ถนนนครบุรี-เสิงสาง นม ๓๐๓๓๐

ตุลาคม ๒๕๖๐

เรื่อง การประชาสัมพันธ์คู่มือสำหรับประชาชนเรื่องร้องเรียนของเทศบาลตำบลเสิงสาง

เรียน กำนัน/ผู้ใหญ่บ้านทุกหมู่ ในเขตเทศบาลตำบลเสิงสาง

สิ่งที่ส่งมาด้วย คู่มือสำหรับประชาชนเรื่องร้องเรียนของเทศบาลตำบลเสิงสาง จำนวน ๑ ชุด

ด้วยปัจจุบันองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น มีบทบาทสำคัญในการให้บริการสาธารณะ บรรเทาทุกข์ บำรุงสุข แก่ประชาชนภายในกรอบอำนาจหน้าที่ และโดยที่เทศบาลตำบลเสิงสาง เป็นองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่มี ภาระหน้าที่รับผิดชอบพื้นที่ จำนวน ๙ ชุมชน ซึ่งได้ดำเนินการปรับปรุงแก้ไขการปฏิบัติราชการในส่วนที่เกี่ยวข้อง มาโดยตลอด ทั้งนี้เพื่อประโยชน์สุขของประชาชนและให้เป็นไปตามมาตรฐานการปฏิบัติราชการขององค์กรปกครอง ส่วนท้องถิ่น ดังนั้น เพื่อประสิทธิภาพและความสัมฤทธิ์ผลของการดำเนินการดังกล่าว โดยเฉพาะในส่วนของ การอำนวยความสะดวกและตอบสนองความต้องการของประชาชน ตามแนวทางการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี เทศบาล ตำบลเสิงสาง จึงได้จัดตั้ง “ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์” ณ สำนักปลัดเทศบาล เทศบาลตำบลเสิงสาง อำเภอสเสิงสาง จังหวัดนครราชสีมา พร้อมจัดวางตู้รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ณ หน้าอาคารสำนักงานเทศบาลตำบล เสิงสาง และจัดทำคู่มือสำหรับประชาชนเรื่องร้องเรียนของเทศบาลตำบลเสิงสางขึ้น รายละเอียดตามสิ่งที่จัดส่ง มาพร้อมนี้

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ และขอความร่วมมือท่านได้เผยแพร่ประชาสัมพันธ์ให้ประชาชนในพื้นที่ รับผิดชอบของท่านได้รับทราบโดยทั่วกัน ทั้งนี้ หวังเป็นอย่างยิ่งว่าจะได้รับความร่วมมือจากท่านด้วยดี และ ขอขอบคุณมา ณ โอกาสนี้

ขอแสดงความนับถือ

(นางสาวสุวรรณ คุประทุมศิริ)
นายกเทศมนตรีตำบลเสิงสาง

กองสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม
งานสุขาภิบาลและอนามัยสิ่งแวดล้อม
โทร. ๐-๔๔๔๔-๗๐๕๐ , ๐-๔๔๔๕-๗๒๘๒
โทรสาร ๐-๔๔๔๔-๗๐๕๐
<http://www.ss-muni.go.th>

“ยึดมั่นธรรมาภิบาล บริการเพื่อประชาชน”



ที่ นม ๕๗๔๐๓.๑/

สำนักงานเทศบาลตำบลสิงหา
ถนนนครบุรี-สิงหา นม ๓๐๓๓๐

ตุลาคม ๒๕๖๐

เรื่อง การประชาสัมพันธ์คู่มือสำหรับประชาชนเรื่องร้องเรียนของเทศบาลตำบลสิงหา

เรียน ประธานกรรมการชุมชนทุกชุมชน ในเขตเทศบาลตำบลสิงหา

สิ่งที่ส่งมาด้วย คู่มือสำหรับประชาชนเรื่องร้องเรียนของเทศบาลตำบลสิงหา จำนวน ๑ ชุด

ด้วยปัจจุบันองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น มีบทบาทสำคัญในการให้บริการสาธารณะ บรรเทาทุกข์ บำรุงสุข แก่ประชาชนภายในกรอบอำนาจหน้าที่ และโดยที่เทศบาลตำบลสิงหา เป็นองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่มี ภาระหน้าที่รับผิดชอบพื้นที่ จำนวน ๙ ชุมชน ซึ่งได้ดำเนินการปรับปรุงแก้ไขการปฏิบัติราชการในส่วนที่เกี่ยวข้อง มาโดยตลอด ทั้งนี้เพื่อประโยชน์สุขของประชาชนและให้เป็นไปตามมาตรฐานการปฏิบัติราชการขององค์กรปกครอง ส่วนท้องถิ่น ดังนั้น เพื่อประสิทธิภาพและความสัมฤทธิ์ผลของการดำเนินการดังกล่าว โดยเฉพาะในส่วนของ การอำนวยความสะดวกและตอบสนองความต้องการของประชาชน ตามแนวทางการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี เทศบาล ตำบลสิงหา จึงได้จัดตั้ง “ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์” ณ สำนักปลัดเทศบาล เทศบาลตำบลสิงหา อำเภอ สิงหา จังหวัดนครราชสีมา พร้อมจัดวางตู้รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ณ หน้าอาคารสำนักงานเทศบาลตำบล สิงหา และจัดทำคู่มือสำหรับประชาชนเรื่องร้องเรียนของเทศบาลตำบลสิงหาขึ้น รายละเอียดตามสิ่งที่จัดส่ง มาพร้อมนี้

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ และขอความร่วมมือท่านได้เผยแพร่ประชาสัมพันธ์ให้ประชาชนในพื้นที่ รับผิดชอบของท่านได้รับทราบโดยทั่วกัน ทั้งนี้ หวังเป็นอย่างยิ่งว่าจะได้รับความร่วมมือจากท่านด้วยดี และ ขอขอบคุณมา ณ โอกาสนี้

ขอแสดงความนับถือ

(นางสาวสุวรรณ คุประทุมศิริ)

นายกเทศมนตรีตำบลสิงหา

กองสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม

งานสุขาภิบาลและอนามัยสิ่งแวดล้อม

โทร. ๐-๔๔๔๔-๗๐๕๐ , ๐-๔๔๔๕-๗๒๘๒

โทรสาร ๐-๔๔๔๔-๗๐๕๐

<http://www.ss-muni.go.th>

“ยึดมั่นธรรมาภิบาล บริการเพื่อประชาชน”

ภาคผนวก