

คู่มือ

การปฏิบัติงานเรื่องร้องเรียน ของเทศบาลตำบลหนองแก



จัดทำโดย

เทศบาลตำบลหนองแก

อำเภอหนองเรือ จังหวัดขอนแก่น

คำนำ

เพื่อให้เกิดความโปร่งใสและเป็นธรรม อีกทั้งเป็นการป้องกันปัญหาการทุจริตในหน่วยงาน หรือปฏิบัติไม่ชอบของเจ้าหน้าที่ของรัฐ ในเรื่องเกี่ยวกับการร้องเรียนทั่วไปและเรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับการจัดซื้อจัดจ้างของหน่วยงาน เป็นไปตามพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๔๖ และระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยการจัดการเรื่องร้องทุกข์ พ.ศ. ๒๕๒๒

เทศบาลตำบลหนองแก จึงได้จัดทำคู่มือการปฏิบัติงานในเรื่องร้องเรียน เพื่อใช้สำหรับประชาชนและเจ้าหน้าที่ของเทศบาลตำบลหนองแก โดยมีการกำหนดกระบวนการดำเนินงาน ขั้นตอนการปฏิบัติงาน และกำหนดช่องทางการร้องเรียน/ร้องทุกข์ รวมถึงกำหนดหน่วยงานหรือผู้ที่รับผิดชอบ ในการนี้ เทศบาลเมืองศิลาหวังเป็นอย่างยิ่งว่า คู่มือฯที่ได้จัดทำขึ้นนี้ จะเกิดประโยชน์สูงสุดแก่เจ้าหน้าที่ของรัฐ และโดยเฉพาะกับประชาชนผู้ร้องเรียน รวมถึงประเทศชาติ

เทศบาลตำบลหนองแก

สารบัญ

	หน้า
คู่มือการปฏิบัติงานเรื่องร้องเรียนของเทศบาลหนองแก	
กระบวนการและขอบเขตการดำเนินการเรื่องร้องเรียน	1
ช่องทางการร้องเรียน	1
หน่วยงานที่รับผิดชอบ	1
ขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการ	2
แผนผังกำหนดผู้รับผิดชอบเรื่องราร้องเรียน/ร้องทุกข์	2
แผนผังการร้องเรียน/ร้องทุกข์ ของเทศบาลตำบลหนองแก	3
แบบฟอร์มการร้องเรียน/ร้องทุกข์	4
ตัวอย่างการกรอกรแบบฟอร์มการร้องเรียน/ร้องทุกข์	4

ภาคผนวก

พระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ.2546
ระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยการจัดการเรื่องราร้องทุกข์ พ.ศ.2552

คู่มือการปฏิบัติงานเรื่องร้องเรียนของเทศบาลตำบลหนองแก



กระบวนการและขอบเขตการดำเนินการเรื่องร้องเรียน

สถานที่/ช่องทางการร้องเรียน สามารถติดต่อเพื่อร้องเรียนได้หลายช่องทาง

1. ที่สำนักงานเทศบาลหนองแก โทรศัพท์ 0 4329 6368 โทรสาร : 0 4329 6368 หรือ
2. เว็บไซต์ของเทศบาลหนองแก <http://www.nongkae.go.th>
3. งานรับเรื่องราวร้องทุกข์ สำนักงานเทศบาลตำบลหนองแก

หน่วยงานที่รับผิดชอบ งานรับเรื่องราวร้องทุกข์ เทศบาลตำบลหนองแก

ระยะเวลาเปิดให้บริการสำหรับการติดต่อโดยตรง วันจันทร์ ถึง วันศุกร์
ตั้งแต่เวลา 08.30 น. – 16.30 น.

หลักเกณฑ์ วิธีการ และเงื่อนไขในการยื่นคำขอ

เทศบาลตำบลหนองแก เป็นหน่วยงานของรัฐ จึงเป็นหน่วยงานที่ต้องให้บริการและอำนวยความสะดวก และตอบสนองความต้องการของประชาชน เป็นไปอย่างรวดเร็วและถูกต้อง สอดคล้องกับพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. 2546 และระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยการจัดการเรื่องราวร้องทุกข์ พ.ศ. 2552 เทศบาลตำบลหนองแกได้มีการจัดตั้งศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์และมีการแต่งตั้งเจ้าหน้าที่ในการอำนวยความสะดวกให้กับประชาชนผู้มาติดต่อ หรือร้องเรียน/ร้องทุกข์

ขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการ

ขั้นตอน

1. ผู้ร้องเรียน/ร้องทุกข์ กรอกแบบฟอร์ม/โทรศัพท์ หรือร้องเรียนผ่านทางเว็บไซต์
2. เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบ ตรวจสอบความถูกต้อง
3. ปลัดเทศบาล สั่งการดำเนินการแก้ไขปัญหา
4. ไกล่เกลี่ยและตอบปัญหา หรือชี้แจง การร้องเรียน/ร้องทุกข์

หน่วยงานที่รับผิดชอบ

งานรับเรื่องราวร้องทุกข์
และงานอื่นที่เกี่ยวข้อง

ระยะเวลา

ในการยื่นคำขอ 2 นาที/ราย

พิจารณาคำขอ/และจัดหาข้อมูลตามคำขอ 5 นาที/ราย

แก้ไขปัญหาการร้องเรียนภายใน 15 วัน ทั้งนี้แล้วแต่กรณีขึ้นอยู่กับเรื่องที่ร้องเรียน

รายการเอกสารประกอบ

เอกสารคำร้องเรียน กรณีกรอกแบบฟอร์มร้องเรียน (แนบสำเนาบัตรประจำตัวประชาชน)

กรณี ร้องเรียนผ่านทางโทรศัพท์/ร้องเรียนผ่านทางเว็บไซต์ (ไม่มีเอกสาร)

ค่าธรรมเนียม -ไม่มี-

แผนผังกำหนดผู้รับผิดชอบงาน
ประจำศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ของประชาชน

1. กรอกแบบฟอร์มคำร้อง (คำร้องเรียน/ร้องทุกข์)/โทรศัพท์ หรือร้องเรียนผ่านทางเว็บไซต์

ผู้รับผิดชอบ

นางสาวกรทิพย์ นวลบุตตี หัวหน้าฝ่ายอำนวยการ
และเจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้องสามารถรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ได้



2. พิจารณาคำร้องเรียน

ผู้รับผิดชอบ

นางประภาพร ดรบัณทิตย์ รองปลัดเทศบาล รก.ปลัดเทศบาลตำบลหนองแก

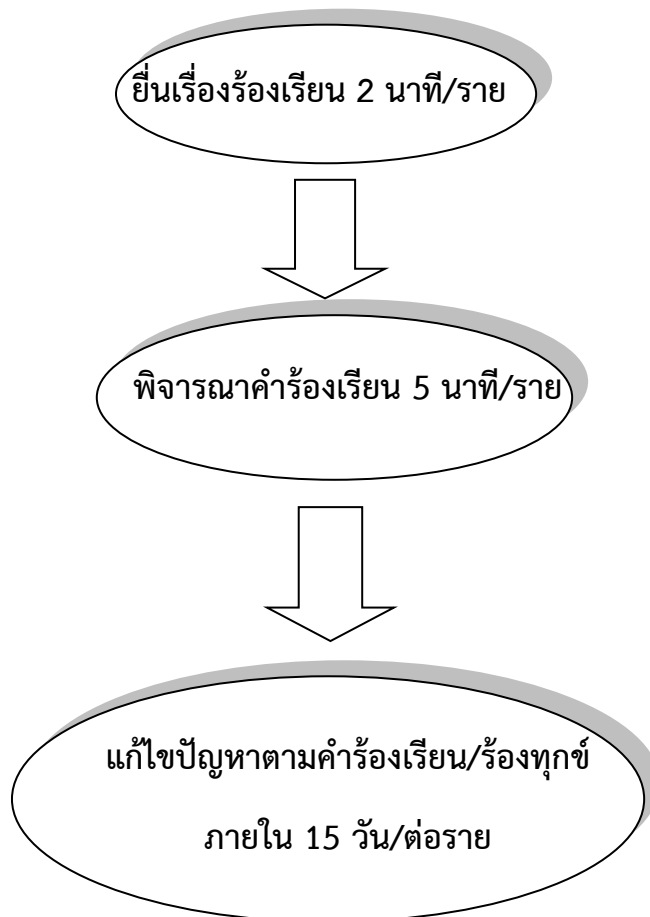
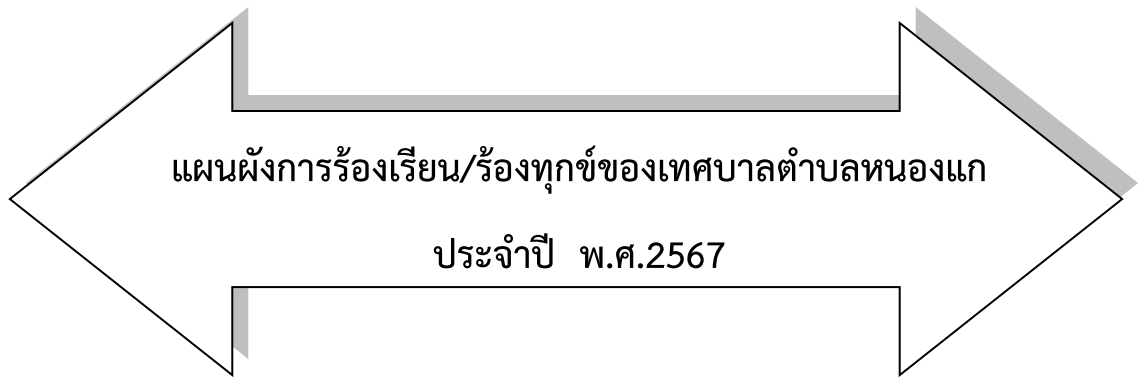


3. แก้ไขปัญหาเรื่องราวร้องทุกข์

ผู้รับผิดชอบ

- | | |
|-----------------------------|-------------------------|
| 1. นางประภาพร ดรบัณทิตย์ | รองปลัดเทศบาล |
| 2. นางอุทัยวรรณ ชมเชี้ยวชาญ | หัวหน้าสำนักปลัดเทศบาล |
| 3. นายณรงค์ หาญศึก | ผู้อำนวยการกองช่าง |
| 4. นางอารี นามทอง | ผู้อำนวยการกองสาธารณสุข |
| 5. นางสาวกรทิพย์ นวลบุตตี | หัวหน้าฝ่ายอำนวยการ |
| 6. นางโสภิตา เนืองศรี | นักทรัพยากรบุคคลฯ |

หมายเหตุ ผู้รับผิดชอบสามารถปรับปรุงได้ ตามความเหมาะสมและตรงตามเรื่องที่มีการร้องเรียน
หรือสามารถมอบหมายให้ผู้ที่เกี่ยวข้องที่แท้จริงดำเนินการ



หมายเหตุ (ระยะเวลาปรับปรุงได้ตามความเหมาะสม) ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับปัญหาการร้องเรียน และปัจจัยแวดล้อมที่เป็นอุปสรรคในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ เช่น ผู้ร้องให้ข้อมูลไม่ชัดเจน หรือ ต้องขอความร่วมมือในการดำเนินการจากหน่วยงานอื่น

ศูนย์รับเรื่องราวร้องเรียน/ร้องทุกข์เทศบาลตำบลหนองแก

แบบฟอร์มร้องเรียน/ร้องทุกข์

เขียนที่.....

.....

วันที่.....เดือน.....พ.ศ.

เรียน นายกเทศมนตรีตำบลหนองแก

ข้าพเจ้า.....นามสกุล.....อายุ.....ปี
เชื้อชาติ.....สัญชาติ.....อยู่บ้านเลขที่.....หมู่ที่.....ถนน.....
ตำบล.....อำเภอ.....จังหวัด.....
รหัสไปรษณีย์.....โทรศัพท์บ้าน.....เบอร์โทรศัพท์.....

ขอยื่นคำร้องเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ต่อเทศบาลตำบลหนองแก เรื่อง.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณาดำเนินการต่อไป

(.....)

ผู้ยื่นคำร้องเรียน/ร้องทุกข์

(ตัวอย่าง)

แบบฟอร์มคำร้องขอข้อมูลข่าวสาร

เขียนที่.....เทศบาลตำบลหนองแก
ต.โนนสะอาด อ.หนองเรือ
จ.ขอนแก่น...40160

วันที่...1...เดือน..เมษายน...พ.ศ. ...2567...

เรื่อง.....ร้องเรียนการดำเนินการจัดซื้อจัดจ้างและร้องเรียนความไม่เป็นกลางเจ้าหน้าที่

เรียน.....นายกเทศมนตรีตำบลหนองแก

ข้าพเจ้า.....นายโปร่งใส.....นามสกุล.....สะอาด.....อายุ...49.....ปี
ที่อยู่ บ้านเลขที่.....210/1.....หมู่.....4.....ตำบล.....โนนสะอาด.....อำเภอ.....หนองเรือ.....
จังหวัด.....ขอนแก่น..... เบอร์โทรศัพท์.....043-296548.....

มีความประสงค์จะดำเนินการร้องเรียน/ร้องทุกข์.....เนื่องด้วยข้าพเจ้า นายธรรม
ดีเลิศ ได้พบการดำเนินการจัดซื้อจัดจ้างที่ไม่โปร่งใสในโครงการจัดซื้อ.....และขอร้อง
เรียนความไม่เป็นกลางของเจ้าหน้าที่ กรณีนายมักมาก วุ่นวาย ข้าราชการในสังกัดของท่าน ดำเนินการ
.....

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณา

ลงชื่อ.....ผู้ยื่นคำขอ
(.....)