คำสั่งเทศบาลตำบลห้วยนาง

ที่ ๘๕ /๒๕๖๐

เรื่อง แต่งตั้งคณะกรรมการและเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบประจำศูนย์รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์

เพื่อให้การอำนวยความสะดวกและการตอบสนองความต้องการของประชาชน เป็นไปอย่างรวดเร็วและถูกต้องสอดคล้องกับพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์ และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๔๖ ในการแก้ไขปัญหาเรื่องข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ต่างๆ ของประชาชนเกี่ยวเนื่องกับการดำเนินงานของเทศบาลตำบลห้วยนาง จึงขอยกเลิกคำสั่งเทศบาลตำบลห้วยนาง ที่ ๔๒/๒๕๕๗ ลงวันที่ ๑๕ มกราคม พ.ศ.๒๕๕๗ เรื่อง แต่งตั้งเจ้าหน้าที่ประจำศูนย์รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ เป็นฉบับนี้แทน และแต่งตั้งคณะกรรมการและเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบประจำศูนย์รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์เพื่อบริการประชาชนดังต่อไปนี้

๑. <u>คณะกรรมการประจำศูนย์รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์</u>

๑) นายทิวัตถ์ ขวัญเมือง	ปลัดเทศบาล	ที่ปรึกษา
๒) นายธวัช เพชรเรือนทอง	รองปลัดเทศบาล	ประธานกรรมการ
๓) นางสาวเบญจมาศ เที่ยงธรรม	หัวหน้าสำนักปลัด	กรรมการ
๔) นายประเสริฐ ชูวงศ์	ผู้อำนวยการกองช่าง	กรรมการ
๕) นายสด อภัยวงศ์	นิติกรชำนาญการ	กรรมการและเลขานุการ

ให้คณะกรรมการประจำศูนย์รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ มีหน้าที่ดังนี้

๑) พิจาณาเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ และตรวจสอบข้อเท็จจริงต่างๆ

๒) บริการให้คำแนะนำและให้คำปรึกษาปัญหาความเดือดร้อนของประชาชน

๓) ดำเนินการประสานงานกับหน่วยงานอื่นที่เกี่ยวข้องเพื่อแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์

๔) รายงานผลการดำเนินการ และแจ้งผลความคืบหน้าให้ประชาชนทราบภายใน ๑๕ วัน พร้อมทั้งทำประกาศกำหนดระยะเวลาแล้วเสร็จของงานให้ประชาชนทราบ

๕) ให้กรรมการและเลขานุการ มีหน้าที่เร่งรัดติดตามผู้เกี่ยวข้อง และรายงานปัญหาอุปสรรคต่างๆ ให้คณะกรรมการทราบ

/๒. เจ้าหน้าที่ประจำศูนย์...

๒. <u>เจ้าหน้าที่ประจำศูนย์รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์</u>

๑) นายสด อภัยวงศ์	นิติกรชำนาญการ
๒) นางสาววรรณี นาคสุวรรณ	นักวิเคราะห์นโยบายและแผนชำนาญการ
๓) นางสาววรรณกร สงหนู	นักทรัพยากรบุคคลชำนาญการ
๔) นางสาวพรทิพย์ กลิ่นบุญ	นักจัดการงานทั่วไปชำนาญการ
๕) นางปรีญา ยิ้มย่อง	เจ้าพนักงานธุรการชำนาญงาน
๖) นางสาวสุรินทร์ ห้องเม่ง	นักพัฒนาชุมชนปฏิบัติการ
๗) นางสาวอุไรวรรณ สุวรรณโชติ	นักวิชาการศึกษาปฏิบัติการ
๘) นางเย็นใจ แกล้วกล้า	นักจัดการงานทั่วไป
๙) นายประเสริฐ โรจน์ทังคำ	ผู้ช่วยนักพัฒนาชุมชน
๑๐)นางสาววารุณี ศรีสวัสดิ์	ผู้ช่วยเจ้าพนักงานธุรการ

ให้เจ้าหน้าที่ประจำศูนย์รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ มีหน้าที่ดังนี้

๑) รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์จากประชาชนในเรื่องต่างๆ

๒) นำเข้าระบบงานสารบรรณ

๓) นำส่งเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ให้ส่วนราชการที่รับผิดชอบ

๔) งานอื่นๆ ที่ได้รับมอบหมาย

ทั้งนี้ ตั้งแต่บัดนี้เป็นต้นไป

สั่ง ณ วันที่ ๓๑ เดือนมีนาคม พ.ศ. ๒๕๖๐

(นายชรินทร์ ชูแก้ว)

นายกเทศมนตรีตำบลห้วยนาง

4.8.9

คู่มือ
การปฏิบัติงานเรื่องร้องเรียน
ของเทศบาลตำบลห้วยนาง

จัดทำโดย

งานนิติการ เทศบาลตำบลห้วยนาง

อำเภอห้วยยอด จังหวัดตรัง

คำนำ

เพื่อให้เกิดความโปร่งใสและเป็นธรรม อีกทั้งเป็นการป้องกันปัญหาการทุจริตในหน่วยงาน หรือปฏิบัติไม่ชอบของเจ้าหน้าที่ของรัฐ ในเรื่องเกี่ยวกับการร้องเรียนทั่วไปและเรื่องร้องเรียน เกี่ยวกับการจัดซื้อจัดจ้างของหน่วยงาน เป็นไปตามพระราชกฤษฎีการว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการ บริการกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๔๖ และระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยการจัดการเรื่องราวร้องทุกข์ พ.ศ. ๒๕๕๒

เทศบาลตำบลห้วยนางจึงได้จัดทำคู่มือการปฏิบัติงานในเรื่องร้องเรียน เพื่อใช้สำหรับประชาชนและเจ้าหน้าที่ของเทศบาลตำบลห้วยนาง โดยมีการกำหนดกระบวนการดำเนินงาน ขั้นตอนการปฏิบัติงานและกำหนดช่องทางการร้องเรียน/ร้องทุกข์ รวมถึงกำหนดหน่วยงานหรือผู้ที่รับผิดชอบ ในการนี้เทศบาลตำบลห้วยนางหวังเป็นอย่างยิ่งว่า คู่มือฯ ที่ได้จัดทำขึ้นนี้จะเกิดประโยชน์สูงสุดแก่เจ้าหน้าที่ของรัฐ และโดยเฉพาะกับประชาชนผู้ร้องเรียนรวมถึงประเทศชาติ

เทศบาลตำบลห้วยนาง

สารบัญ

หน้า

คู่มือการปฏิบัติงานเรื่องร้องเรียนของเทศบาลตำบลห้วยนาง

กระบวนงานและขอบเขตการดำเนินการเรื่องร้องเรียน ๑

ขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการ ๑

แผนผังกำหนดผู้รับผิดชอบเรื่องราวร้องเรียน/ร้องทุกข์ ๒

แผนผังการร้องเรียน/ร้องทุกข์ ของเทศบาลตำบลห้วยนาง ๓

แบบฟอร์มการร้องเรียน/ร้องทุกข์ ๔

ภาคผนวก

ระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยการจัดการเรื่องราวร้องทุกข์ พ.ศ. ๒๕๕๒

คู่มือการปฏิบัติงานเรื่องร้องเรียนของตำบลห้วยนาง

กระบวนงานและขอบเขตการดำเนินการเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์

สถานที่/ช่องทางการร้องเรียน สามารถติดต่อเพื่อร้องเรียนได้หลายช่องทาง

๑. ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ สำนักงานเทศบาลตำบลห้วยนาง โทรศัพท์/โทรสาร ๐ ๗๕๒๙ ๔๑๑๒

๒. เว็บไซต์ของเทศบาลตำบลห้วยนาง https://www.huainang.go.th

๓. ตู้แสดงความคิดเห็นและรับเรื่องร้องเรียน ณ เทศบาลตำบลห้วยนาง

หน่วยงานที่รับผิดชอบ งานนิติการ สำนักปลัดเทศบาล เทศบาลตำบลห้วยนางนาง

ระยะเวลาเปิดให้บริการสำหรับการติดต่อโดยตรง วันจันทร์ ถึง วันศุกร์ ตั้งแต่เวลา ๐๘.๓๐ น. – ๑๖.๓๐ น.

หลักเกณฑ์ วิธีการ และเงื่อนไขในการยื่นคำขอ

เทศบาลตำบลห้วยนางเป็นหน่วยงานของรัฐ จึงเป็นหน่วยงานที่ต้องให้บริการและอำนวยความสะดวกและตอบสนองความต้องการของประชาชน เป็นไปอย่างรวดเร็วและถูกต้อง สอดคล้องกับพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๕๖ และระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยการจัดการเรื่องราวร้องทุกข์ พ.ศ. ๒๕๕๒ เทศบาลตำบลห้วยนางได้มีการจัดตั้งศูนย์รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ และมีการแต่งตั้งเจ้าหน้าที่ในการรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ อำนวยความสะดวกให้กับประชาชนผู้มาติดต่อ ในการร้องเรียน/ร้องทุกข์ต่างๆ

ขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการ

ขั้นตอน

๑. ผู้ร้องเรียน/ร้องทุกข์กรอกแบบฟอร์ม หรือร้องเรียนผ่านทางเว็ปไซต์หรือหย่อนตู้แสดงความคิดเห็น

๒. เจ้าหน้าที่ประจำศูนย์รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ตรวจสอบความถูกต้องและนำส่งให้ส่วนราชการที่รับผิดชอบ

๓. คณะกรรมการพิจาณาเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ และตรวจสอบข้อเท็จจริง

๔. ไกล่เกลี่ย/และตอบปัญหา หรือชี้แจง การร้องเรียน/ร้องทุกข์

๕. รายงานผลการดำเนินงานให้ผู้บริหารและประชาชนทราบ

หน่วยงานที่รับผิดชอบ

งานนิติการ สำนักปลัดเทศบาล เทศบาลตำบลห้วยนาง

ระยะเวลา

ตรวจสอบข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ภายใน ๑๕ วัน ทั้งนี้แล้วแต่กรณีขึ้นอยู่กับเรื่องที่ร้องเรียน

รายการเอกสารประกอบ

กรณีร้องเรียนผ่านศูนย์รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์

- แบบฟอร์มร้องเรียน/ร้องทุกข์

กรณีร้องเรียนผ่านทางเว็ปไซด์ (ไม่มีเอกสาร)

ค่าธรรมเนียม -ไม่มี-

แผนผังกำหนดผู้รับผิดชอบงาน
ประจำศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ของประชาชน

๑. กรอกแบบฟอร์มคำร้อง (คำร้องเรียน/ร้องทุกข์)/หรือร้องเรียนผ่านทางเว็ปไซด์

ผู้รับผิดชอบ นายสด อภัยวงศ์ นิติกรชำนาญการ และเจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้องสามารถรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ได้

↓

๒. พิจารณาคำร้องเรียน/แก้ไขปัญหาเรื่องราวร้องทุกข์

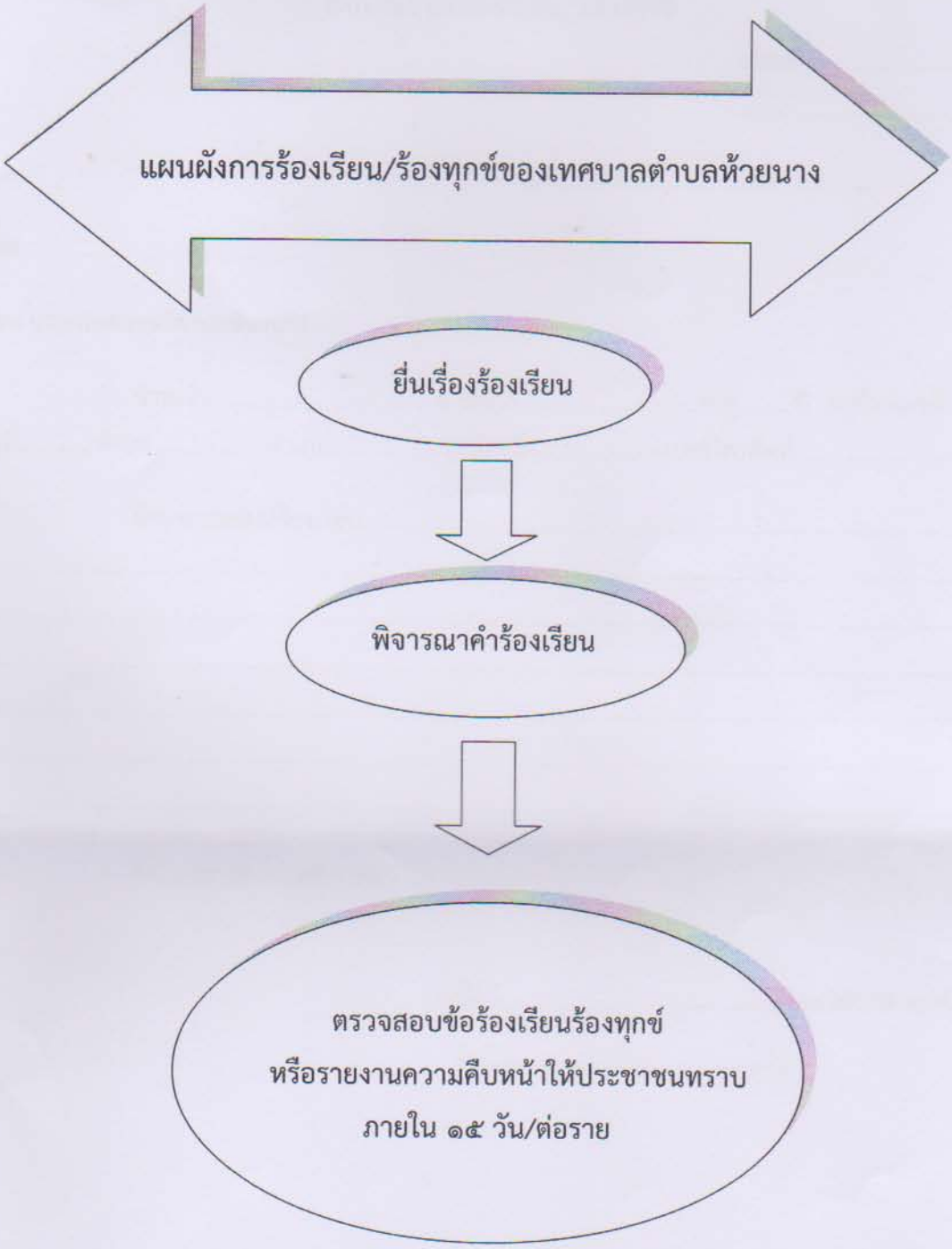
ผู้รับผิดชอบ คณะกรรมการประจำศูนย์รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์

↓

๓. รายงานความคืบหน้าให้ประชาชนทราบ ภายใน ๑๕ วัน/ต่อราย

ผู้รับผิดชอบ กรรมการและเลขานุการ

หมายเหตุ ผู้รับผิดชอบสามารถปรับปรุงได้ ตามความเหมาะสมและตรงตามเรื่องที่มีการร้องเรียน หรือสามารถมอบหมายให้ผู้ที่เกี่ยวข้องที่แท้จริงดำเนินการ


แผนผังการร้องเรียน/ร้องทุกข์ของเทศบาลตำบลห้วยนาง
ยื่นเรื่องร้องเรียน
พิจารณาคำร้องเรียน
ตรวจสอบข้อร้องเรียนร้องทุกข์
หรือรายงานความคืบหน้าให้ประชาชนทราบ
ภายใน ๑๕ วัน/ต่อราย

แบบฟอร์มร้องเรียน/ร้องทุกข์

เขียนที่.....

.....

วันที่.....เดือน.....พ.ศ. .....

เรื่อง.....

เรียน นายกเทศมนตรีตำบลห้วยนาง

ข้าพเจ้า..... นามสกุล..... อายุ.....ปี อยู่บ้านเลขที่.....
หมู่ที่..... ตำบล..... อำเภอ..... จังหวัด..... เบอร์โทรศัพท์.....

มีความประสงค์ร้องเรียน.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณา

ลงชื่อ.....ผู้ร้องเรียน/ร้องทุกข์

(.....)