คู่มือการปฏิบัติงาน
ศูนย์ข้อมูลข่าวสารราชการ

เทศบาลตำบลไพรบึง

ประจำปี พ.ศ.๒๕๖๐

เทศบาลตำบลไพรบึง
โทรศัพท์ : ๐ ๔๕ ๖๗๕ ๑๑๒
โทรสาร : ๐ ๔๕ ๖๗๕ ๒๗๒
Line : ศูนย์ข้อมูล ทต.ไพรบึง
เว็บไซต์ : http://www.phraibueng.go.th
Facbook : สำนักงานเทศบาลตำบลไพรบึง @ phraibuenglocal

คำนำ

คู่มือการปฏิบัติงานศูนย์ข้อมูลข่าวสารราชการเทศบาลตำบลไพรบึง ด้านบริการข้อมูลข่าวสาร/การร้องเรียน/ร้องทุกข์/เรื่องราวร้องทุกข์ของผู้บริโภค/การกระทำผิดกฎหมาย/เรื่องร้องเรียนการจัดซื้อจัดจ้าง/การช่วยเหลือประชาชน ของเทศบาลตำบลไพรบึง จัดทำขึ้นเพื่อเป็นกรอบหรือแนวทางในการปฏิบัติงานด้านรับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ และอำนวยความสะดวกแก่ประชนผ่านศูนย์ข้อมูลข่าวสารราชการเทศบาลตำบลไพรบึง ทั้งในเรื่องร้องเรียนทั่วไป เรื่องราวร้องทุกข์จากผู้บริโภค และร้องเรียนด้านการจัดซื้อจัดจ้าง ตอบสนองนโยบายของรัฐ ตามพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ.๒๕๔๖ ได้ กำหนดแนวทางปฏิบัติราชการ มุ่งให้เกิดประโยชน์สุขแก่ประชาชนโดยยึดประชาชนเป็นศูนย์กลาง เพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชน ให้เกิดความผาสุกและความเป็นอยู่ที่ดีของประชาชน เกิดผลสัมฤทธิ์ต่องานบริการมีประสิทธิภาพและเกิดความคุ้มค่าในการให้บริการ ไม่มีขั้นตอนปฏิบัติงานเกินความจำเป็น มีการปรับปรุงภารกิจให้ทันต่อสถานการณ์ ประชาชนได้รับการ อานวยความสะดวกและได้รับการตอบสนองความต้องการ และมีการประเมินผลการให้บริการ สม่ำเสมอ ทั้งนี้การจัดการข้อร้องเรียนจนได้ข้อยุติให้มีความรวดเร็วและมีประสิทธิภาพ เพื่อตอบสนองความต้องการและความคาดหวังของผู้รับบริการจำเป็นต้องมีขั้นตอน/กระบวนการ และ แนวทางในการปฏิบัติงานที่ชัดเจนและเป็นมาตรฐานเดียวกัน

คณะกรรมการจัดทำคู่มือปฏิบัติงาน
ศูนย์ข้อมูลข่าวสารเทศบาลตำบลไพรบึง

สารบัญ

ลำดับที่	เรื่อง	หน้า
๑	**คำนา**	ก
๒	**สารบัญ**	ข
๓	**บทที่ ๑ บทนำ**	๑
๔	๑. หลักการและเหตุผล	๑
๕	๒. วัตถุประสงค์การจัดทำคู่มือ	๑
๖	๓. ขอบเขต	๒
๗	๑. การร้องขอข้อมูลข่าวสารราชการ	๒-๔
๘	๒. การร้องเรียนร้องทุกข์ทั่วไป การกระทำผิดกฎหมาย	๔
๙	๓. การรับเรื่องราวร้องทุกข์จากผู้บริโภค	๔
๑๐	๔. การร้องเรียนเกี่ยวกับการจัดซื้อจัดจ้าง	๕
๑๑	๕. การช่วยเหลือประชาชน	๖
๑๒	**สถานที่ตั้ง**	๗
๑๓	**หน้าที่ความรับผิดชอบ**	๗
๑๔	**บทที่ ๒ ประเด็นที่เกี่ยวข้องกับการร้องเรียน**	๘
๑๕	**คำจำกัดความ**	๘
๑๖	**ช่องทางการร้องเรียน**	๙
๑๗	**บทที่ ๓ แผนผังกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์**	๑๐-๑๓
๑๘	**บทที่ ๔ ขั้นตอนการปฏิบัติงาน**	๑๔
๑๙	**ภาคผนวก**	๑๕
๒๐	แบบคำร้องทุกข์/ร้องเรียน (ด้วยตนเอง) (แบบคำร้องเรียน ๑)	๑๖
๒๑	แบบคำร้องทุกข์/ร้องเรียน (โทรศัพท์) (แบบคำร้องเรียน ๒)	๑๗
๒๒	แบบแจ้งการรับเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียน (ตอบข้อร้องเรียน ๑)	๑๘
๒๓	แบบแจ้งการรับเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียน (ตอบข้อร้องเรียน ๒)	๑๙
๒๔	คำสั่งเทศบาลตำบลไพรบึง แต่งตั้งคณะกรรมการจัดทำคู่มือ ฯ	๒๐-๒๑
๒๕	คำสั่งเทศบาลตำบลไพรบึง มอบหมายเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบ ติดตามและประเมินผลคู่มือฯ	๒๒-๒๕
๒๖	ประกาศเทศบาลตำบลไพรบึง เรื่อง ประกาศใช้คู่มือฯ	๒๖

****

บทที่ ๑

บทนำ

๑. หลักการและเหตุผล

พระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ.๒๕๔๖ ได้กำหนดแนวทางปฏิบัติราชการ มุ่งให้เกิดประโยชน์สุขแก่ประชาชน โดยยึดประชาชนเป็นศูนย์กลางเพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชน ให้เกิดความผาสุกและความเป็นอยู่ที่ดีของประชาชน เกิดผลสัมฤทธิ์ต่องานบริการมีประสิทธิภาพและเกิดความคุ้มค่าในการให้บริการ ไม่มีขั้นตอนปฏิบัติงานเกินความจำเป็น มีการปรับปรุงภารกิจให้ทันต่อสถานการณ์ ประชาชนได้รับการอำนวยความสะดวกและได้รับการตอบสนองความต้องการ และมีการประเมินผลการให้บริการ สม่ำเสมอ

คณะรัฐมนตรีได้มีมติเมื่อวันที่ ๑๑ ตุลาคม ๒๕๕๙ เห็นชอบยุทธศาสตร์ชาติว่าด้วยการป้องกันและปราบปรามการทุจริต ระยะที่ ๓ (พ.ศ.๒๕๖๐-๒๕๖๔) และให้หน่วยงานภาครัฐแปลงแนวทางและมาตรการตามยุทธศาสตร์ชาติไปสู่การปฏิบัติ โดยกำหนดไว้ในแผนปฏิบัติการ ๔ ปี และแผนปฏิบัติราชการประจำปี ซึ่งยุทธศาสตร์ชาติฯ กำหนดยุทธศาสตร์ที่ ๒ “ยกระดับเจตจำนงทางการเมืองในการต่อต้านการทุจริต”และประกอบกับหนังสืออำเภอไพรบึง ที่ ศก ๐๙๑๘/ว๒๕๙ เรื่อง การขับเคลื่อนการดำเนินงานของศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริต (ศปท.) ลงวันที่ ๒๔ มีนาคม ๒๕๖๐ ให้ดำเนินการจัดทำแผนปฏิบัติการป้องกันการทุจริตและประพฤติมิชอบ โดยใช้แผนของกระทรวงมหาดไทยเป็นแนวทางเพื่อขับเคลื่อนยุทธศาสตร์ชาติฯ ให้เกิดเป็นรูปธรรม และแสดงเจตจำนงในการต่อต้านการทุจริตด้วยการจัดทำแผนปฏิบัติการป้องกันการทุจริตขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ๔ ปี (พ.ศ.๒๕๖๑ – ๒๕๖๔) เพื่อใช้เป็นกรอบแนวทางในการดำเนินการป้องกันและปราบปรามการทุจริตของเทศบาลตำบลไพรบึง

พระราชบัญญัติข้อมูลข่าวสารของราชการ พ.ศ.๒๕๔๐ มาตรา ๙ กำหนดให้ประชาชนสามารถรับรู้ข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับการดำเนินการต่างๆของรัฐ และ ข้อ ๔ แห่งประกาศคณะกรรมการข้อมูลข่าวสารของราชการลงวันที่ ๒๔ กุมภาพันธ์ พ.ศ.๒๕๔๑ เรื่อง หลักเกณฑ์และวิธีการเกี่ยวกับการจัดให้มีข้อมูลข่าวสารของราชการไว้ให้ประชาชนเข้าตรวจดู ประกอบมาตรา ๓๘ แห่งพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ.๒๕๔๖ เพื่อให้ประชาชนสามารถแสดงความคิดเห็นหรือใช้สิทธิได้อย่างถูกต้อง

จึงได้จัดทำคู่มือการปฏิบัติงานศูนย์ข้อมูลข่าวสารราชการเทศบาลตำบลไพรบึง ด้านบริการข้อมูลข่าวสาร/การร้องเรียน/ร้องทุกข์/เรื่องราวร้องทุกข์ของผู้บริโภค/การกระทำผิดกฎหมาย/เรื่องร้องเรียนการจัดซื้อจัดจ้าง/การช่วยเหลือประชาชน ของเทศบาลตำบลไพรบึง เพื่อเป็นกรอบหรือแนวทางในการปฏิบัติงาน

๒. วัตถุประสงค์การจัดทำคู่มือ

๑. เพื่อให้เจ้าหน้าที่เทศบาลตำบลไพรบึง ใช้เป็นแนวทางในการปฏิบัติงานในการอำนวยความสะดวกแก่ประชาชนด้านข้อมูลข่าวสาร รับเรื่องราวร้องเรียน ร้องทุกข์ หรือขอความช่วยเหลือให้มีมาตรฐานเดียวกันและเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ

๒. เพื่อให้การดำเนินงานจัดการข้อร้องเรียนของ เทศบาลตำบลไพรบึง มีขั้นตอน/กระบวนการ และแนวทางในการปฏิบัติงานเป็นมาตรฐานเดียวกัน

๓. เพื่อสร้างมาตรฐานการปฏิบัติงานที่มุ่งไปสู่การบริหารคุณภาพทั่วทั้งองค์กรอย่างมีประสิทธิภาพ

/๔. เพื่อเผยแพร่...

๔. เพื่อเผยแพร่ให้กับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของเทศบาลตำบลไพรบึง ทราบกระบวนการดำเนินงาน

๕. เพื่อให้มั่นใจว่าได้มีการปฏิบัติตามข้อกำหนด ระเบียบหลักเกณฑ์เกี่ยวกับการจัดการข้อร้องเรียนที่กำหนดไว้อย่างสม่ำเสมอ และมีประสิทธิภาพตามประกาศ คณะรักษาความสงบแห่งชาติ ฉบับที่ ๙๖/๒๕๕๗ เมื่อวันที่ ๑๗ กรกฎาคม ๒๕๕๗ เรื่องการจัดตั้งศูนย์ดำรงธรรมเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการบริหารงานระดับจังหวัด และให้ องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นทุกองค์กร จัดตั้งศูนย์ดำรงธรรมท้องถิ่น โดยให้ศูนย์ดำรงธรรมเทศบาลตำบลไพรบึง อยู่ภายใต้กำกับดูแลของศูนย์ดำรงธรรมอำเภอไพรบึง และศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดศรีสะเกษ จัดตั้งเพื่อเป็นศูนย์ในการอำนวยความสะดวก รับเรื่องราวร้องทุกข์ และให้บริการข้อมูลข่าวสารให้คำปรึกษา รับเรื่องปัญหาความต้องการ และ ข้อเสนอแนะของประชาชน

๓. ขอบเขต

๑. กรณีร้องขอข้อมูลข่าวสาร

๑.๑. สอบถามข้อมูลเบื้องต้นจากผู้ขอรับบริการถึงความประสงค์ของการขอรับบริการ

๑.๒. ดำเนินการบันทึกข้อมูลของผู้ขอรับบริการ เพื่อเก็บไว้เป็นฐานข้อมูลของผู้ขอรับบริการจากศูนย์บริการ

๑.๓. แยกประเภทงานบริการตามความประสงค์ของผู้ขอรับบริการ เช่น ขอตรวจดูข้อมูล, ขอคัดสำเนา/เรื่องอนุมัติ,อนุญาต

๑.๔. ดำเนินการให้คำปรึกษาตามประเภทงานบริการเพื่อตอบสนองความประสงค์ของผู้ขอรับบริการ

๑.๕. เจ้าหน้าที่ดำเนินการเพื่อตอบสนองความประสงค์ของผู้ขอรับบริการ

เจ้าหน้าทีผู้รับผิดชอบ/ที่ปรึกษากฎหมายจะให้ข้อมูลกับผู้ขอรับบริการในเรื่องที่ผู้ขอรับบริการต้องการทราบ เมื่อให้คำปรึกษาเรียบร้อยแล้วเรื่องที่ขอรับบริการถือว่ายุติ

- กำหนดเวลาการให้บริการ ผู้ขอรับบริการกรอกแบบคำขอข้อมูลข่าวสารตามคำขอ และให้หน่วยงานดำเนินการให้บริการในกำหนดระยะเวลา ดังนี้

(๑) การให้บริการข้อมูลข่าวสารที่จัดไว้ให้ประชาชนตรวจดูหรือขอสำเนาหรือขอสำเนาที่มีคำรับรองความถูกต้องของข้อมูลข่าวสารที่ศูนย์ข้อมูลข่าวสารให้ดำเนินการให้แล้วเสร็จภายในวันทำการที่ได้มีคำขอนั้น

(๒) การให้บริการข้อมูลข่าวสารอื่นๆ ที่อยู่ในความครอบครองหรือควบคุมดูแลของหน่วยงานในสังกัดให้หน่วยงานในสังกัดที่มีข้อมูลข่าวสารพร้อมที่จะจัดหาให้ได้จะต้องดำเนินการให้แล้วเสร็จโดยเร็วภายในวันที่มีคำขอ

(๓) ในกรณีที่ขอข้อมูลข่าวสารที่ขอจำนวนมาก หรือไม่สามารถดำเนินการให้แล้วเสร็จภายใน ๑๕ วัน จะต้องแจ้งให้ผู้ขอข้อมูลข่าวสารทราบ ภายใน ๑๕ วัน รวมทั้งกำหนดวันที่จะดำเนินการแล้วเสร็จให้ผู้ขอข้อมูลข่าวสารทราบด้วย

- ให้ศูนย์ข้อมูลข่าวสารจัดทำทะเบียนสำหรับผู้เข้ามาขอตรวจดูข้อมูลข่าวสารที่ตั้งแสดงไว้ ทั้งนี้ เพื่อเป็นหลักฐานของทางราชการ

- การขอสำเนาข้อมูลข่าวสารหรือขอสำเนาข้อมูลข่าวสารที่มีคำรับรองถูกต้อง

(๑) ให้ผู้ขอยื่นคำขอเป็นหนังสือตามแบบที่เทศบาลกำหนดต่อเจ้าหน้าที่ของศูนย์ข้อมูลข่าวสารหรือเขียนขึ้นเองโดยให้ระบุข้อมูลข่าวสารที่ต้องการในลักษณะที่อาจเข้าใจตามสมควร

/(๒) ให้เจ้าหน้าที่...

(๒) ให้เจ้าหน้าที่ซึ่งได้รับคำขอตรวจสอบว่าข้อมูลข่าวสารตามคำขอนั้นเป็นข้อมูลข่าวสารที่อยู่ในความครอบครองหรือควบคุมดูแลของศูนย์ข้อมูลข่าวสารหรืออยู่ในความครอบครองหรือควบคุมดูแลของหน่วยงานใดในเทศบาลหรือหน่วยงานนอกสังกัดอื่นใด

- หากเป็นข้อมูลข่าวสารและอยู่ในความครอบครองหรือควบคุมดูแลของศูนย์ข้อมูลข่าวสารให้เจ้าหน้าที่ประจำศูนย์ข้อมูลข่าวสารซึ่งเป็นพนักงานเทศบาลไม่ต่ำกว่าระดับ ๒ เป็นผู้อนุญาตและลงนามในสำเนาที่มีคำรับรองถูกต้องของข้อมูลข่าวสาร โดยลงลายมือชื่อ พร้อมทั้งชื่อตัว ชื่อสกุล และตำแหน่ง ตลอดจน วัน เดือน ปี ให้ชัดเจน ทั้งนี้ ให้รับรองตามจำนวนที่ผู้ยื่นขอขอให้รับรอง

- ในกรณีการขอตรวจดู ขอสำเนาหรือขอสำเนาที่มีคำรับรองถูกต้องของข้อมูลข่าวสารอื่นซึ่งอยู่ในความครอบครองหรือควบคุมดูแลของหน่วยงานใดในเทศบาล

(๑) ให้เจ้าหน้าที่ผู้รับคำขอเสนอเรื่องไปยังหน่วยงานนั้น พร้อมทั้งแนะนำให้ ผู้ยื่นขอไปประสานกับหน่วยงานนั้นโดยตรง

(๒) ให้หัวหน้าหน่วยงานในสังกัดหรือผู้ที่ได้รับมอบหมายเป็นผู้พิจารณาอนุญาตโดยให้พนักงานเทศบาลไม่ต่ำกว่าระดับ ๒ เป็นผู้ลงนามรับรองความถูกต้องของข้อมูลข่าวสาร เว้นแต่เป็นข้อมูลข่าวสารนั้นเป็นข้อมูลข่าวสารลับซึ่งต้องดำเนินการให้เป็นไปตามระเบียบว่าด้วยการรักษาความลับของทางราชการ พ.ศ. ๒๕๔๔

(๓) ในกรณีที่ไม่อาจวินิจฉัยได้ว่าข้อมูลข่าวสารที่มีคำร้องขอนั้นเป็นข้อมูลข่าวสารที่เปิดเผยได้หรือไม่ ให้หัวหน้าหน่วยงานในสังกัดเสนอเรื่องพร้อมความเห็นต่อคณะกรรมการเพื่อพิจารณา

- กรณีเปิดเผยข้อมูลข่าวสารตามคำขอนั้นกระทบถึงประโยชน์ได้เสียของผู้ใดให้หน่วยงานนั้นแจ้งให้ผู้มีส่วนได้เสียทราบโดยมิชักช้า เพื่อให้ผู้มีส่วนได้เสียนั้นคัดค้านภายในเวลาที่กำหนดไว้ในมาตรา ๑๗ แห่งพระราชบัญญัติข้อมูลข่าวสารของราชการ พ.ศ.๒๕๔๐

- กรณีผู้มีอำนาจอนุญาตมีคำสั่งมิให้เปิดเผยข้อมูลข่าวสารตามคำขอใดให้แจ้งคำสั่งพร้อมเหตุผลให้ผู้ยื่นคำขอทราบ พร้อมแจ้งให้ผู้ยื่นขอทราบถึงสิทธิและระยะเวลาในการอุทธรณ์คำสั่งไม่อนุญาตดังกล่าวต่อคณะกรรมการวินิจฉัยการเปิดเผยข้อมูลข่าวสารตามมาตรา ๑๘ แห่งพระราชบัญญัติข้อมูลข่าวสารของราชการ พ.ศ.๒๕๔๐ ด้วย

- ข้อมูลข่าวสารบุคคลตาม มาตรา ๒๓ แห่งพระราชบัญญัติข้อมูลข่าวสารของราชการพ.ศ. ๒๕๔๐ ให้หน่วยงานในสังกัดปฏิบัติตามกฎหมายว่าด้วยข้อมูลข่าวสารของราชการในส่วนที่เกี่ยวกับข้อมูลข่าวสารส่วนบุคคลโดยรอบคอบ

- ข้อมูลข่าวสารที่อยู่ในระหว่างดำเนินการให้ศูนย์ข้อมูลข่าวสารหรือหน่วยงานในสังกัดพิจารณาให้บริการตามระเบียบนี้โดยอนุโลม เว้นแต่เป็นข้อมูลข่าวสารลับตามระเบียบว่าด้วยการรักษาความลับของทางราชการ พ.ศ. ๒๕๔๔ หรือเป็นเรื่องที่ไม่ต้อเปิดเผย ตามกฎหมายว่าด้วยข้อมูลข่าวสารของราชการหรือตามที่ผู้มีอำนาจตาม ข้อ ๑๙ เห็นว่าเป็นเรื่องที่ไม่ต้องเปิดเผย

- ข้อมูลข่าวสารใด หากมีกฎหมาย ระเบียบอื่นหรือมติคณะรัฐมนตรีกำหนดวิธีปฏิบัติเกี่ยวกับข้อมูลข่าวสารนั้นไว้เป็นพิเศษ การขอข้อมูลข่าวสารและการอนุญาตจะต้องปฏิบัติตามกฎหมาย ระเบียบ หรือมติคณะรัฐมนตรีดังกล่าวด้วย

- ข้อมูลข่าวสารที่มีไว้เผยแพร่หรือจำหน่าย ให้คิดค่าใช้จ่ายต่างๆ ตามหลักเกณฑ์ที่เทศบาลกำหนดโดยคำแนะนำของคณะกรรมการ รายได้จากการนี้ให้ปฏิบัติตามระเบียบของทางราชการ

- การเรียกค่าธรรมเนียมการทำสำเนาหรือสำเนาที่มีคำรับรองถูกต้องของข้อมูลข่าวสารของราชการ

๑. ให้เป็นไปตามหลักเกณฑ์ที่เทศบาลกำหนด โดยความเห็นชอบของคณะกรรมการข้อมูลข่าวสารของราชการ

/๒.รายได้...

๒. รายได้จากค่าธรรมเนียมตาม ๑. ให้ปฏิบัติตามข้อบังคับกระทรวงการคลังว่าด้วยเงินค่าธรรมเนียมข้อมูลข่าวสารของราชการ พ.ศ.๒๕๔๘

๒. การร้องเรียนร้องทุกข์ทั่วไป การกระทำผิดกฎหมาย

๒.๑. สอบถามข้อมูลเบื้องต้นจากผู้ขอรับบริการถึงความประสงค์ของการขอรับบริการ

๒.๒. ดำเนินการบันทึกข้อมูลของผู้ขอรับบริการ เพื่อเก็บไว้เป็นฐานข้อมูลของผู้ขอรับบริการจากศูนย์บริการ

๒.๓. แยกประเภทงานบริการตามความประสงค์ของผู้ขอรับบริการ เช่น ปรึกษากฎหมาย, ขออนุมัติ/อนุญาต,ข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์/แจ้งเบาะแส หรือเรื่องร้องเรียนการจัดซื้อจัดจ้าง

๒.๔. ดำเนินการให้คำปรึกษาตามประเภทงานบริการเพื่อตอบสนองความประสงค์ของผู้ขอรับบริการ

๒.๕. เจ้าหน้าที่ดำเนินการเพื่อตอบสนองความประสงค์ของผู้ขอรับบริการ

เจ้าหน้าทีผู้รับผิดชอบ/ที่ปรึกษากฎหมายจะให้ข้อมูลกับผู้ขอรับบริการในเรื่องที่ผู้ขอรับบริการต้องการทราบเมื่อให้คำปรึกษาเรียบร้อยแล้วเรื่องที่ขอรับบริการถือว่ายุติ

- กรณีขออนุมัติ/อนุญาต เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบ จะให้ข้อมูลกับผู้ขอรับบริการในเรื่องที่ผู้ขอรับบริการต้องการทราบ และดำเนินการรับเรื่องดังกล่าวไว้ หัวหน้าสำนักปลัดเทศบาล หรือหน่วยงานผู้รับผิดชอบ เป็นผู้พิจารณาส่งต่อให้กับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องดำเนินการต่อไป ภายใน ๑ - ๒ วัน
- กรณีข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์/แจ้งเบาะแส เจ้าหน้าที่ของเทศบาล จะให้ข้อมูลกับผู้ขอรับบริการในเรื่องที่ผู้ขอรับบริการต้องการทราบ และเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบ จะดำเนินการรับเรื่องดังกล่าวไว้ และหัวหน้าหน่วยงาน เป็นผู้พิจารณาส่งต่อให้กับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องดำเนินการต่อไปภายใน ๑ - ๒ วัน
- กรณีขออนุมัติ/อนุญาต,ข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์/แจ้งเบาะแส ให้ผู้ขอรับการบริการรอการติดต่อกลับหรือสามารถติดตามเรื่องกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องหากไม่ได้รับการติดต่อกลับจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้องภายใน ๑๕ วัน ให้ติดต่อกลับที่ศูนย์ข้อมูลข่าวสารราชการเทศบาลตำบลไพรบึง โทรศัพท์ ๐๔๕๖๗๕๑๑๒

๓. การรับเรื่องราวร้องทุกข์จากผู้บริโภค

๑.๑. สอบถามข้อมูลเบื้องต้นจากผู้ขอรับบริการถึงความประสงค์ของการขอรับบริการ

๑.๒. ดำเนินการบันทึกข้อมูลของผู้ขอรับบริการ เพื่อเก็บไว้เป็นฐานข้อมูลของผู้ขอรับบริการจากศูนย์บริการ

๑.๓. แยกประเภทงานบริการตามความประสงค์ของผู้ขอรับบริการ ส่งเรื่องให้คณะอนุกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคประจำเทศบาล

๑. การดำเนินงานในขั้นตอนที่ ๑ (ขั้นตอนการรวบรวมข้อเท็จจริงของเจ้าหน้าที่) โดยเจ้าหน้าที่ ผู้รับผิดชอบสำนวนจะดำเนินการตรวจสอบข้อเท็จจริงเรื่อง ร้องทุกข์จากเอกสารและหลักฐาน เพื่อมีหนังสือถึงผู้ประกอบธุรกิจให้ชี้แจงข้อเท็จจริงเป็นหนังสือ หรือมีหนังสือเชิญ/เรียกให้ผู้ประกอบธุรกิจมาพบเจ้าหน้าที่เพื่อชี้แจงข้อเท็จจริง หรือมีหนังสือเชิญคู่กรณีมาพบเจ้าหน้าที่เพื่อเจรจาไกล่เกลี่ยระงับข้อพิพาทภายใต้เงื่อนไข ดังนี้

๑.๑ กรณีข้อเท็จจริง และเอกสารหลักฐานไม่ครบถ้วน เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบมีหนังสือ/โทรศัพท์/โทรสาร ภายใน ๕ วันทำการ เพื่อแจ้งผู้ร้องให้ดำเนินการให้รายละเอียดข้อเท็จจริงพร้อมจัดส่ง เอกสารหลักฐานเพิ่มเติม โดยกำหนดระยะเวลาให้ผู้ร้องส่งเอกสารเพิ่มเติมภายใน ๑๕ วัน นับแต่วันที่ได้รับ หนังสือ เมื่อเจ้าหน้าที่ได้รับเอกสารเพิ่มเติมจากผู้ร้องแล้ว จะดำเนินการตามข้อ ๑.๒ ต่อไป

๑.๒ กรณีข้อเท็จจริง เอกสารหลักฐานครบถ้วน เจ้าหน้าที่จะดำเนินการจัดทำหนังสือ ภายในเวลา ๑๕ วัน เพื่อแจ้งผู้ประกอบธุรกิจให้ชี้แจงข้อเท็จจริงและ/หรือส่งเอกสารเพื่อประกอบการพิจารณา หรือมีหนังสือเชิญคู่กรณีมาพบเจ้าหน้าที่เพื่อเจรจาไกล่เกลี่ยระงับข้อพิพาท

๒ . การดำเนินงานในขั้น ตอนที่ ๒ (ขั้นตอนการเจรจาไกล่เกลี่ยระงับข้อพิพาท) เป็นขั้นตอนที่เจ้าหน้าที่เชิญคู่กรณีมาเจรจาไกล่เกลี่ยโดยพิจารณาตามลำดับของการรับเรื่องร้องทุกข์ (ก่อน-หลัง) ซึ่งมีการกำหนดกรอบระยะเวลาและจำนวนครั้งในขั้นตอนนี้ คือ

๒.๑ ในชั้นเจ้าหน้าที่จะมีการดำเนินการเจรจาไกล่เกลี่ย ๒ ครั้ง เรียงตามลำดับเรื่องร้องทุกข์ (ก่อน-หลัง) การเจรจาไกล่เกลี่ยครั้งที่ ๑ หากได้ข้อยุติเจ้าหน้าที่จะสรุปผลรายงาน ผู้บังคับบัญชายุติเรื่อง กรณียังไม่สามารถหาข้อยุติได้และคู่กรณียังมีความประสงค์ที่จะเจรจาไกล่เกลี่ย ต่อไป เจ้าหน้าที่จะดำเนินการเจรจาไกล่เกลี่ยให้ในครั้งที่ ๒ ซึ่งรวมระยะเวลาในขั้นตอนการเจรจาไกล่เกลี่ย ในชั้นเจ้าหน้าที่ทั้ง ๒ ครั้ง ใช้ระยะเวลาไม่เกิน ๙๐ วัน

๒.๒ ในชั้นคณะอนุกรรมการเจรจาไกล่เกลี่ยฯ จะมีการดำเนินการเมื่อคู่กรณีไม่สามารถตกลงกันได้ในชั้นเจ้าหน้าที่ ซึ่งคณะอนุกรรมการฯ จะดำเนินการเจรจาไกล่เกลี่ย ๒ ครั้ง โดยจะเรียงลำดับเรื่องร้องทุกข์ (ก่อน-หลัง) การเจรจาไกล่เกลี่ยครั้งที่ ๑ หากได้ข้อยุติเจ้าหน้าที่จะสรุปผล รายงานผู้บังคับบัญชายุติเรื่อง กรณียังไม่สามารถหาข้อยุติได้และคู่กรณียังมีความประสงค์ที่จะเจรจาไกล่เกลี่ย ต่อไป คณะอนุกรรมการฯ จะดำเนินการเจรจาไกล่เกลี่ยให้ในครั้งที่ ๒ ซึ่งรวมระยะเวลาในขั้นตอนการเจรจาไกล่เกลี่ยในชั้นคณะอนุกรรมการเจรจาไกล่เกลี่ยฯทั้ง ๒ ครั้ง ใช้ระยะเวลาไม่เกิน ๙๐ วัน ทั้งนี้ หากคู่กรณียังไม่สามารถตกลงกันได้เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบสำนวนจะรวบรวมข้อเท็จจริงส่งเรื่อง ให้คณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคประจำจังหวัดศรีสะเกษ ต่อไป

๔. การร้องเรียนเกี่ยวกับการจัดซื้อจัดจ้าง

๔.๑ สอบถามข้อมูลเบื้องต้นจากผู้ขอรับบริการถึงความประสงค์ของการขอรับบริการ

๔.๒ ดำเนินการบันทึกข้อมูลของผู้ขอรับบริการ เพื่อเก็บไว้เป็นฐานข้อมูลของผู้ขอรับบริการจากเจ้าหน้าที่รับผิดชอบ

๔.๓ แยกประเภทงานร้องเรียนเรื่องร้องเรียนจัดซื้อจัดจ้างให้กับผู้อำนวยการกองคลัง เพื่อเสนอเรื่องให้กับผู้บังคับบัญชาตามลำดับชั้น พิจารณาความเห็น

- กรณีข้อร้องเรียนเกี่ยวกับจัดซื้อจัดจ้าง เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบ/ที่ปรึกษากฎหมายจะให้ข้อมูลกับผู้ขอรับบริการในเรื่องที่ผู้ขอรับบริการต้องการทราบเมื่อให้คำปรึกษาเรียบร้อยแล้วเรื่องที่ขอรับบริการถือว่ายุติ

- กรณีข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ /แจ้งเบาะแส เกี่ยวกับการจัดซื้อจัดจ้าง เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบของเทศบาลตำบลไพรบึง จะให้ข้อมูลกับผู้ขอรับบริการในเรื่องที่ผู้ขอรับบริการต้องการทราบและเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบ จะดำเนินการรับเรื่องดังกล่าวไว้ และหัวหน้าหน่วยงาน เป็นผู้พิจารณาส่งต่อให้กับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องดำเนินการต่อไป ภายใน ๑ - ๒ วัน

- กรณี ข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์/แจ้งเบาะแส เรื่องจัดซื้อจัดจ้าง ให้ผู้ขอรับการบริการ รอการติดต่อกลับหรือสามารถติดตามเรื่องกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องหากไม่ได้รับการติดต่อกลับจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้องภายใน ๑๕ วัน ให้ติดต่อกลับที่ศูนย์ข้อมูลข่าวสารเทศบาลตำบลไพรบึง โทรศัพท์ ๐๔๕๖๗๕๑๑๒

/๕. การช่วยเหลือประชาชน...

๕.การช่วยเหลือประชาชน

๕.๑ กรณีผู้ขอความช่วยเหลือมาด้วยตนเอง ให้เจ้าหน้าที่ดำเนินการ ดังนี้

(๑) สอบถามข้อมูลจากผู้ร้องแล้วกรอกข้อมูลลงในแบบฟอร์ม ให้มีสาระสำคัญพอสมควร เช่น ชื่อ ที่อยู่ หมายเลขโทรศัพท์/ช่องทางการติดต่อของผู้ร้องซึ่งสามารถตรวจสอบด้วยตนเอง

(๒) ระบุเรื่องอันเป็นเหตุให้ขอความช่วยเหลือ พร้อมข้อเท็จจริงหรือพฤติการณ์ตามสมควร หรือความเห็น ความต้องการ ข้อเสนอแนะต่างๆ และให้ลงลายมือชื่อของผู้ร้อง

(๓) ถ้าเป็นการขอความช่วยเหลือแทนผู้อื่นต้องแนบใบมอบอำนาจด้วย/หากผู้ร้องไม่ยินยอมลงชื่อ มิให้รับเรื่องนั้นไว้พิจารณา และแจ้งให้ผู้ร้องทราบพร้อมบันทึกเหตุดังกล่าวไว้ในแนบคำร้อง

(๔) บันทึกข้อมูลลงในทะเบียนเรื่องขอความช่วยเหลือที่ศูนย์ช่วยเหลือประชาชนของเทศบาลตำบลไพรบึง กำหนดไว้

(๕) แจ้งส่วนราชการที่เกี่ยวข้องดำเนินการพร้อมทั้งให้รายงานผลการดำเนินงานให้ทราบภายใน ๑๕ วันทำการ

(๖) กรณีเป็นเรื่องขอความช่วยเหลือที่เกี่ยวข้องกับส่วนราชการอื่นหน่วยงานหรือเกินความสามารถขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ให้ส่งเรื่องขอความช่วยเหลือไปยังศูนย์ปฏิบัติการร่วมในการช่วยเหลือประชาชนขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น (สถานที่กลาง) เพื่อพิจารณาหาแนวทางดำเนินการต่อไป

๕.๒ กรณีรับเรื่องขอความช่วยเหลือทางไปรษณีย์ โทรศัพท์ หรือระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ ให้เจ้าหน้าที่ประจำศูนย์ช่วยเหลือประชาชนของเทศบาลตำบลไพรบึง ดำเนินการ ดังนี้

๑. ตรวจสอบให้ได้ข้อมูลสำคัญที่จำเป็น เช่น ชื่อ ที่อยู่ และหมายเลขโทรศัพท์/ช่องทางติดต่อที่ติดต่อได้ เรื่องขอความช่วยเหลือ ปัญหาที่เกิดขึ้น และความต้องการในการแก้ไขเป็นต้น หากไม่สามารถได้ข้อมูลที่เพียงพอให้ประสานฝ่ายปฏิบัติการในพื้นที่ตรวจสอบข้อเท็จจริงเพิ่มเติม

๒. บันทึกข้อมูลลงในแบบฟอร์มและทะเบียนที่ศูนย์ช่วยเหลือประชาชนของเทศบาลตำบลไพรบึง กำหนดไว้

๓. แจ้งส่วนราชการที่เกี่ยวข้องดำเนินการพร้อมทั้งให้รายงานผลการดำเนินการต่อไป

๔. กรณีเป็นเรื่องขอความช่วยเหลือที่เกี่ยวข้องกับส่วนราชการอื่นหน่วยงานอื่นหรือเกินความสามารถขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นให้ส่งเรื่องขอความช่วยเหลือไปยังศูนย์ปฏิบัติการร่วมในการช่วยเหลือประชาชนขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น (สถานที่กลาง) เพื่อพิจารณาแนวทางดำเนินการต่อไป

๒. ขั้นตอนการจัดการเรื่องขอความช่วยเหลือ

ขั้นตอนที่ ๑ รับเรื่องขอความช่วยเหลือ

ขั้นตอนที่ ๒ รวบรวมเรื่องขอความช่วยเหลือนำเสนอให้คณะกรรมการช่วยเหลือประชาชนของเทศบาลตำบลไพรบึง พิจารณา จากนั้นแยกเป็น ๒ กรณี

(๑) กรณีที่พิจาณาแล้วเห็นว่าเทศบาลตำบลไพรบึง สามารถให้ความช่วยเหลือได้ ให้ส่งต่อเรื่องให้หน่วยงานในเทศบาลตำบลไพรบึง ที่เกี่ยวข้องดำเนินการต่อไป

(๒) กรณีที่พิจารณาแล้วเห็นว่าเกินความสมารถของเทศบาลตำบลไพรบึง ที่จะดำเนินการได้เองให้ส่งต่อเรื่องให้ศูนย์ปฏิบัติการร่วมในการช่วยเหลือประชาชนขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น (สถานที่กลาง) เพื่อพิจารณาแนวทางดำเนินการต่อไป

/ขั้นตอนที่ ๓...

ขั้นตอนที่ ๓ หน่วยงานที่เกี่ยวข้องแจ้งผลการดำเนินการโดยให้มีสาระสำคัญ ดังนี้

(๑) มูลเหตุของปัญหา

(๒) แนวทางและวิธีการแก้ไขปัญหา

(๓) ผลการชี้แจงให้ผู้ร้องทราบ

(๔) ข้อเสนอแนะ/ความเห็นของหน่วยงาน

ขั้นตอนที่ ๔ ครบกำหนดรายงานแล้ว ส่วนราชการไม่รายงานภายในระยะเวลาที่กำหนดให้ส่งหนังสือแจ้งทวงถามตามระบบปกติ ขอความร่วมมือรายงานภายใน ๕ วันทำการ หากยังไม่ได้รับรายงานให้แจ้งทวงถามเป็นครั้งที่ ๒ ให้รายงานภายใน ๓ วันทำการ หากครบกำหนดแจ้งทวงถามครั้งที่ ๒ แล้ว ยังไม่ได้รับรายงาน ให้เสนอนายกเทศมนตรีตำบลไพรบึง เพื่อพิจารณาสั่งการต่อไป

ขั้นตอนที่ ๕ การสรุปผลการช่วยเหลือประชาชนเมื่อได้รับแจ้งผลการตรวจสอบขั้นตอนที่ ๓ ให้ดำเนินการจัดทำบันทึกข้อความสรุปผลการช่วยเหลือประชาชนเสนอผู้บังคับบัญชาตามลำดับและบันทึกข้อมูลผลการช่วยเหลือลงในทะเบียนของศูนย์ช่วยเหลือประชาชนของเทศบาลตำบลไพรบึง แล้วรายงานศูนย์ปฏิบัติการร่วมในการช่วยเหลือประชาชนขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น (สถานที่กลาง) ต่อไป

๔. สถานที่ตั้ง

ศูนย์ข้อมูลข่าวสารเทศบาลตำบลไพรบึง

สถานที่ติดต่อ : สำนักงานเทศบาลตำบลไพรบึง เลขที่ ๑๓๙ หมู่ที่ ๒๐ ตำบลไพรบึง อำเภอไพรบึง จังหวัดศรีสะเกษ ๓๓๑๘๐

โทรศัพท์ : ๐ ๔๕ ๖๗๕ ๑๑๒

โทรสาร : ๐ ๔๕ ๖๗๕ ๒๗๒

เว็บไซต์ : http://www.phraibueng.go.th

Facbook : สำนักงานเทศบาลตำบลไพรบึง @ phraibuenglocal

Line : ศูนย์ข้อมูล ทต.ไพรบึง

๕.หน้าที่ความรับผิดชอบ

เป็นศูนย์กลางในการรับเรื่องราวร้องทุกข์ และให้บริการข้อมูลข่าวสาร ให้คำปรึกษา รับเรื่องปัญหาความต้องการ ข้อเสนอแนะของประชาชน และแก้ไขปัญหาให้ประชาชน

บทที่ ๒

ประเด็นที่เกี่ยวข้องกับการร้องเรียน

คำจำกัดความ

ผู้รับบริการ

หมายถึง ผู้ที่มารับบริการจากส่วนราชการและประชาชนทั่วไป

- ผู้รับบริการ ประกอบด้วย
- หน่วยงานของรัฐ*/เจ้าหน้าที่ของหน่วยงานของรัฐ/เอกชน/หรือบุคคล/นิติบุคคล

*** หน่วยงานของรัฐ**

ได้แก่ กระทรวง ทบวง กรมหรือส่วนราชการที่เรียกชื่อ อย่างอื่น องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น รัฐวิสาหกิจ และให้หมายความรวมถึง องค์กรอิสระ องค์การมหาชน หน่วยงานในกากับของรัฐและหน่วยงานอื่นใดในลักษณะเดียวกัน

**** เจ้าหน้าที่ของรัฐ**

ได้แก่ ข้าราชการ พนักงานราชการ ลูกจ้างประจำ ลูกจ้างชั่วคราวและผู้ปฏิบัติงานประเภทอื่น ไม่ว่าจะเป็นการแต่งตั้งในฐานะ เป็นกรรมการหรือฐานะอื่นใด รวมทั้งผู้ซึ่งได้รับแต่งตั้งและถูกสั่งให้ปฏิบัติงานให้แก่หน่วยงานของรัฐ

- บุคคล/หน่วยงานอื่นที่ไม่ใช่หน่วยงานของรัฐ
- ผู้ให้บริการตลาดกลางทางอิเล็กทรอนิกส์
- ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ประกอบด้วย
- ผู้ค้ากับหน่วยงานของรัฐ
- ผู้มีสิทธิรับเงินจากทางราชการที่ไม่ใช่เจ้าหน้าที่ของรัฐ

ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

หมายถึง ผู้ที่ได้รับผลกระทบ ทั้งทางบวกและทางลบ ทั้งทางตรงและ ทางอ้อมจากการดำเนินการของส่วนราชการ เช่น ประชาชนในชุมชน/หมู่บ้านเขตตำบลไพรบึง

การจัดการข้อร้องเรียน

หมายถึง มีความหมายครอบคลุมถึงการจัดการในเรื่อง ข้อร้องเรียน ข้อเสนอแนะ/ข้อคิดเห็น/คำชมเชย/การสอบถามหรือร้องขอข้อมูล

ผู้ร้องเรียน

หมายถึง ประชาชนทั่วไป/ผู้มีส่วนได้เสียที่มาติดต่อยังศูนย์รับเรื่องร้องเรียน องค์การบริหารส่วนตำบลกุดขอนแก่นผ่านช่องทางต่างๆ โดยมีวัตถุประสงค์ ครอบคลุมการร้องเรียน/การให้ข้อเสนอแนะ/การให้ข้อคิดเห็น/การชมเชย/การร้องขอข้อมูล

ช่องทางการรับข้อร้องเรียน

หมายถึง ช่องทางต่างๆ ที่ใช้ในการรับเรื่องร้องเรียน เช่น ติดต่อด้วยตนเอง ร้องเรียน ทางโทรศัพท์/เว็บไซต์/ Face Book/ Line (ศูนย์ข้อมูล ทต.ไพรบึง)

/เจ้าหน้าที่...

เจ้าหน้าที่

หมายถึง เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบจัดการข้อร้องเรียนของหน่วยงาน

ข้อร้องเรียน

หมายถึง แบ่งเป็นประเภท ๒ ประเภทคือ เช่น

- ข้อร้องเรียนทั่วไป เช่น เรื่องราวร้องทุกข์ทั่วไปข้อคิดเห็น ข้อเสนอแนะคำชมเชย สอบถามหรือร้องขอข้อมูล การร้องเรียนเกี่ยวกับคุณภาพและการ ให้บริการของหน่วยงาน
- การร้องเรียนเกี่ยวความไม่โปร่งใสของการจัดซื้อจัดจ้าง เป็นต้น

คำร้องเรียน

หมายถึง คำหรือข้อความที่ผู้ร้องเรียนกรอกตามแบบฟอร์มที่ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ หรือระบบการรับคำร้องเรียนเอง มีแหล่งที่สามารถ ตอบสนอง หรือมีรายละเอียดอย่างชัดเจนหรือมีนัยสำคัญที่เชื่อถือได้

การดำเนินการเรื่องร้องเรียน

หมายถึง เรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ที่ได้รับ ผ่านช่องทางการร้องเรียนต่างๆ มาเพื่อทราบ หรือพิจารณาดำเนินการแก้ไขปัญหาตามอำนาจหน้าที่

การจัดการเรื่องร้องเรียน

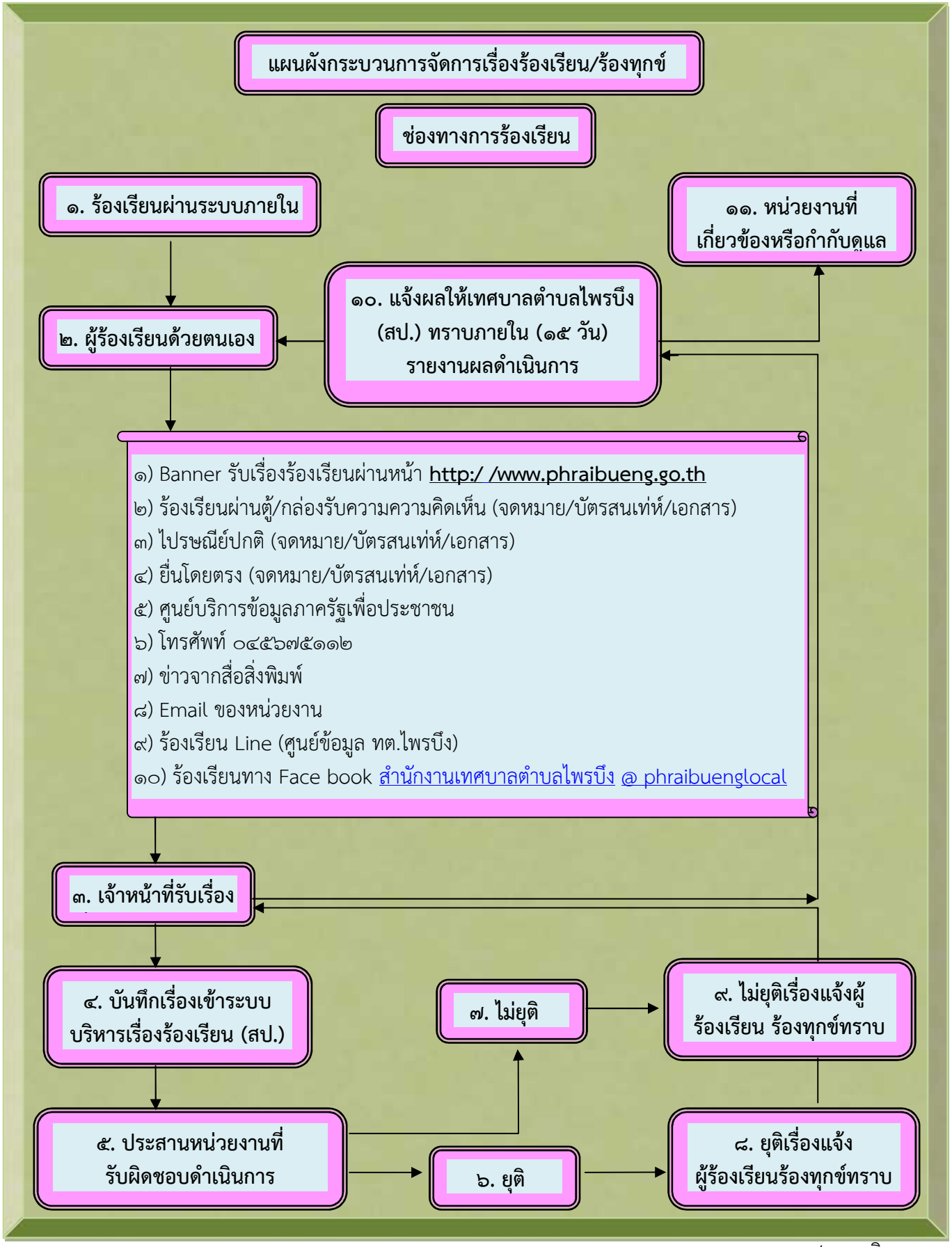
หมายถึง กระบวนการที่ดำเนินการในการแก้ไขปัญหาตามเรื่องร้องเรียนที่ได้รับให้ได้รับการแก้ไข หรือบรรเทาความเดือดร้อนจากการดำเนินงาน

ช่องทางการร้องเรียน

๑) Banner รับเรื่องร้องเรียนผ่านหน้า **http://www.phraibueng.go.th**
๒) ร้องเรียนผ่านตู้/กล่องรับความความคิดเห็น (จดหมาย/บัตรสนเท่ห์/เอกสาร)
๓) ไปรษณีย์ปกติ (จดหมาย/บัตรสนเท่ห์/เอกสาร)
๔) ยื่นโดยตรง (จดหมาย/บัตรสนเท่ห์/เอกสาร)
๕) ศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชน
๖) โทรศัพท์ ๐๔๕๖๗๕๑๑๒
๗) ข่าวจากสื่อสิ่งพิมพ์
๘) Email ของหน่วยงาน
๙) ร้องเรียน Line (ศูนย์ข้อมูล ทต.ไพรบึง)
๑๐) ร้องเรียนทาง Face book สำนักงานเทศบาลตำบลไพรบึง @ phraibuenglocal

บทที่ ๓

แผนผังกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์



แผนภูมิขั้นตอนการให้บริการ
ข้อมูลข่าวสาร
ณ ศูนย์บริการข้อมูลข่าวสาร
การแสดงตนด้วยการลงชื่อในสมุดทะเบียน
ตรวจดูว่ามีข้อมูลข่าวสารอยู่ในศูนย์บริการข้อมูลข่าวสารหรือไม่
ถ้ามีข้อมูลข่าวสาร
ในศูนย์บริการข้อมูลข่าวสาร
ช่วยเหลือ/ให้คำแนะนำ/ค้นหาจากสื่อที่มีข้อมูลข่าวสารที่เก็บ
ณ ศูนย์บริการข้อมูลข่าวสารหรือที่แยกเก็บไว้ต่างหาก
ถ่ายสำเนา
รับรองสำเนาถูกต้อง
ถ้าไม่มีข้อมูลข่าวสารในหน่วยงาน
จะแนะนำให้ไปขอที่หน่วยงานอื่น
ถ้าไม่มีข้อมูลข่าวสาร
ในศูนย์บริการข้อมูลข่าวสาร
ให้กรอกแบบฟอร์มคำขอ
ให้ความช่วยเหลือในการกรอกแบบฟอร์ม
หรือเจ้าหน้าที่กรอกเอง
ส่งผู้รับผิดชอบพิจารณาว่า
จะเปิดเผยข้อมูลข่าวสารตามคำขอได้หรือไม่
ติดต่อนัดหมายมาฟังผลคำขอ
ถ่ายสำเนา
รับรองสำเนาถูกต้อง

การกรอกข้อมูลร้องเรียนผ่านเว็บไซต์ของเทศบาลตำบลไพรบึง

ขั้นตอนการกรอกข้อมูลร้องเรียนทางเว็ปไซต์

๑.เข้าเว็บไซต์ www.phraibueng.go.th

๒.เลือกเมนูหลัก

๓.เมนูมุมซ้ายมือ เลือก เมนูร้องทุกข์

๔.พิมพ์รายละเอียด ข้อความที่ประสงค์จะร้องทุกข์

๕. ช่องร้องทุกข์โดย : ให้กรอกชื่อผู้รู้ทุกข์ ร้องเรียน

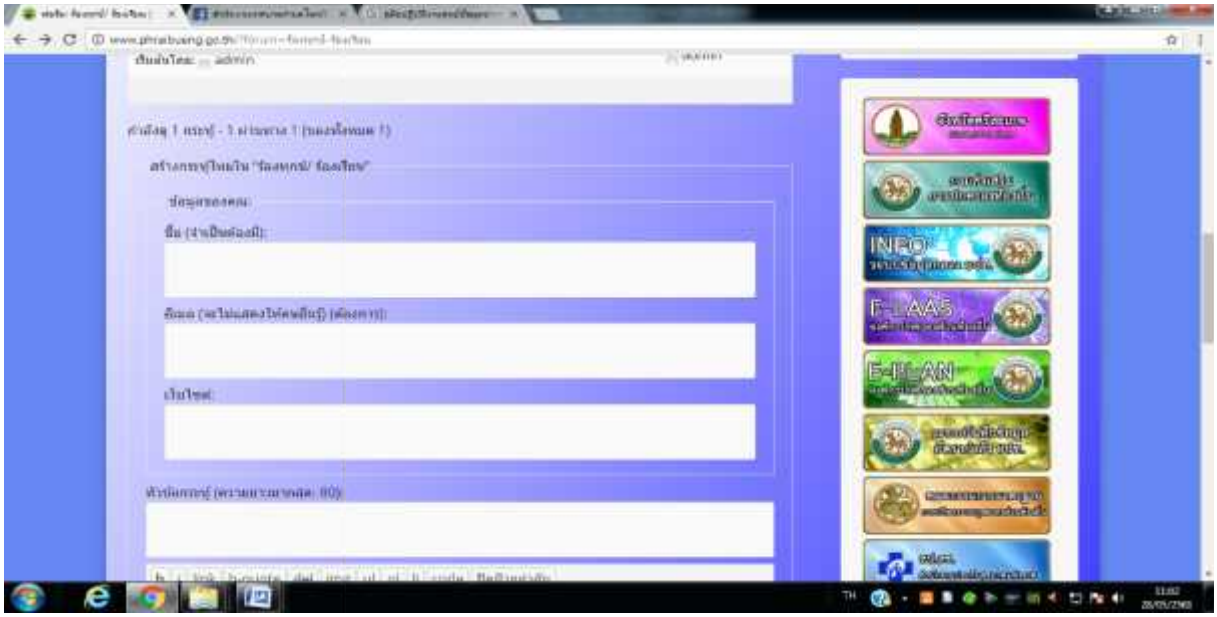
๖.ช่องกรอกรหัสประจำตัวประชาชน ๑๓ หลัก

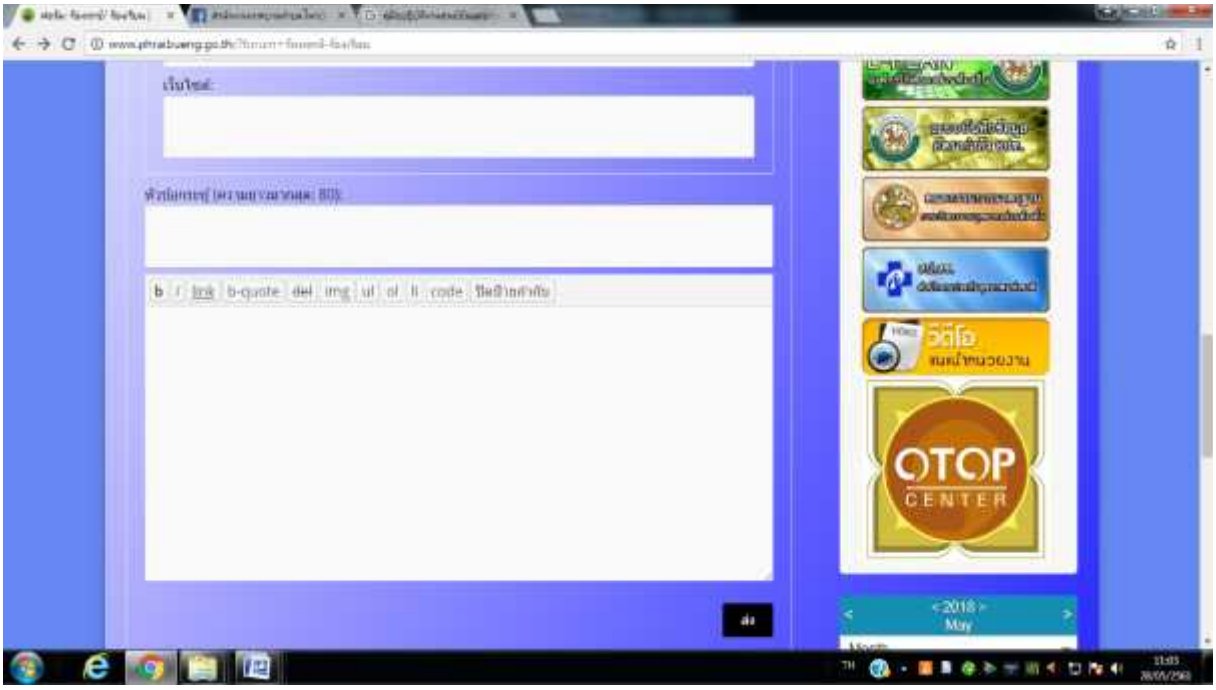
๗. กรอกช่องโทรศัพท์

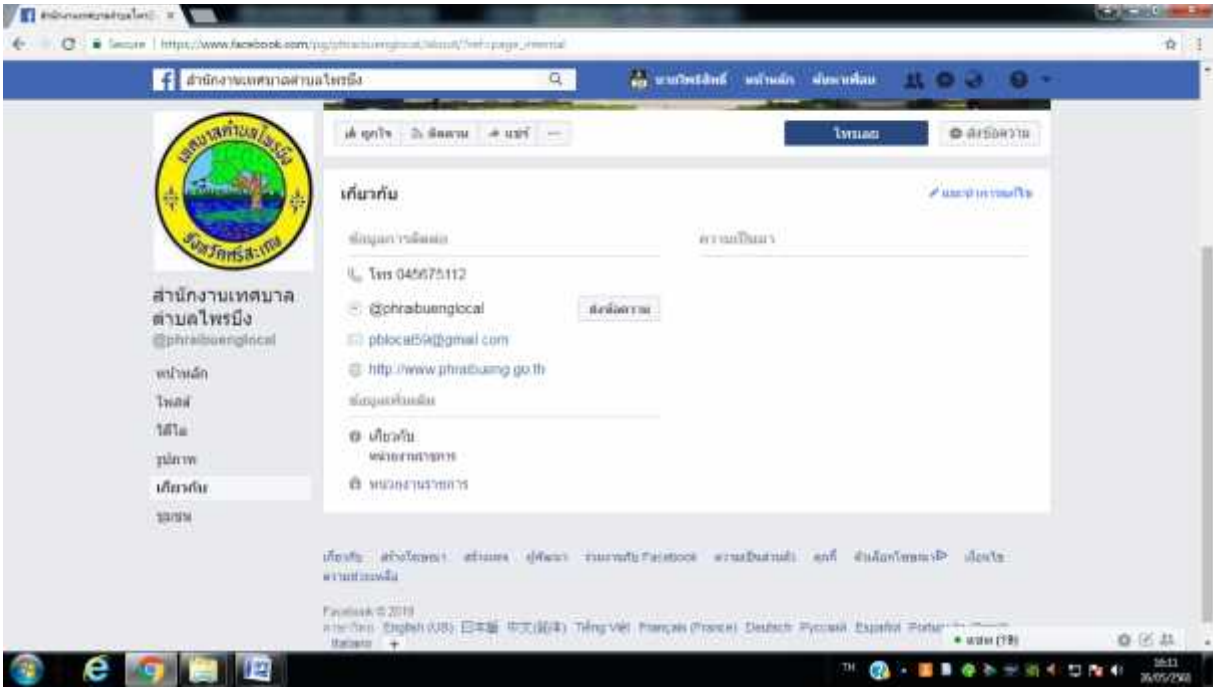
๘. กรอก email pblocal๕๙@gmail.com

กดปุ่มส่งคำร้องทุกข์

หมายเหตุ หากกรอกข้อมูลไม่ครบ ระบบจะไม่ส่งข้อมูลหรือไม่รับข้อมูล




OTOP
CENTER


สำนักงานเทศบาลตำบลไพรบึง
@phraibuenglocal
เกี่ยวกับ
โทร 045675112
@phraibuenglocal
http://www.phraibuang.go.th

บทที่ ๔

ขั้นตอนการปฏิบัติงาน

การแต่งตั้งผู้รับผิดชอบจัดการข้อร้องเรียนของหน่วยงาน

๑ จัดตั้งศูนย์/จุดรับข้อร้องเรียนของหน่วยงาน

๒ จัดทำคำสั่งแต่งตั้งคณะกรรมการดำเนินการ

๓ แจ้งผู้รับผิดชอบตามคำสั่งเทศบาลตำบลไพรบึง ทราบ เพื่อความสะดวกในการ ประสานงาน

การรับและตรวจสอบข้อร้องเรียนจากช่องทางต่างๆ

ดำเนินการรับและติดตามตรวจสอบข้อร้องเรียนที่เข้ามายังหน่วยงานจากช่องทางต่างๆ โดยมีข้อปฏิบัติตามที่กำหนด ดังนี้

ช่องทาง		ความถี่ในการตรวจสอบช่องทาง	ระยะเวลาดาเนินการรับข้อร้องเรียนเพื่อประสานหาทางแก้ไข	หมายเหตุ
๑	Banner รับเรื่องร้องเรียนผ่านหน้า http://www.phraibueng.go.th	ทุกวัน	ภายใน ๑-๒ วันทำการ	
๒	ร้องเรียนผ่านตู้/กล่องรับความความคิดเห็น (จดหมาย/บัตรสนเท่ห์/เอกสาร)	ทุกวัน	ภายใน ๑-๒ วันทำการ	
๓	ไปรษณีย์ปกติ (จดหมาย/บัตรสนเท่ห์/เอกสาร)	ทุกครั้งที่มีผู้ร้องเรียน	ภายใน ๑-๒ วันทำการ	
๔	ยื่นโดยตรง (จดหมาย/บัตรสนเท่ห์/เอกสาร)	ทุกครั้งที่มีผู้ร้องเรียน	ภายใน ๑-๒ วันทำการ	
๕	ศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชน	ทุกครั้งที่มีผู้ร้องเรียน	ภายใน ๑-๒ วันทำการ	
๖	โทรศัพท์ ๐๔๕๖๗๕๑๑๒	ทุกวัน	ภายใน ๑-๒ วันทำการ	
๗	ข่าวจากสื่อสิ่งพิมพ์	ทุกครั้งที่มีผู้ร้องเรียน	ภายใน ๑-๒ วันทำการ	
๘	Email ของหน่วยงาน pblocal๕๙@gmail.com	ทุกวัน	ภายใน ๑-๒ วันทำการ	
๙	ร้องเรียน Line (ศูนย์ข้อมูล ทต.ไพรบึง)	ทุกวัน	ภายใน ๑-๒ วันทำการ	
๑๐	ร้องเรียนทาง Face book สำนักงานเทศบาลตำบลไพรบึง @ phraibuenglocal	ทุกวัน	ภายใน ๑-๒ วันทำการ	

ภาคผนวก...

ภาคผนวก

(แบบคำร้องเรียน.๑)

แบบคำร้องทุกข์/ร้องเรียน
(ด้วยตนเอง)

วันที่.....เดือน..... พ.ศ. .....

เรื่อง .....

เรียน นายกเทศมนตรีตำบลไพรบึง

ข้าพเจ้า..... อายุ.....ปี อยู่บ้านเลขที่..... หมู่ที่.....
ตำบล..... อำเภอ..... จังหวัด..... โทรศัพท์.....
อาชีพ.....ตำแหน่ง.....
ถือบัตร.....เลขที่.....
ออกโดย.....วันออกบัตร.....บัตรหมดอายุ.....

มีความประสงค์ขอร้องทุกข์/ร้องเรียน เพื่อให้เทศบาลตำบลไพรบึง พิจารณาดาเนินการช่วยเหลือหรือแก้ไขปัญหาในเรื่อง

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

โดยข้าพเจ้าขอส่งเอกสารหลักฐานประกอบการร้องทุกข์/ร้องเรียน (ถ้ามี) ได้แก่

๑) ..... จำนวน.....ชุด
๒) ..... จำนวน.....ชุด
๓) ..... จำนวน.....ชุด
๔) ..... จำนวน.....ชุด

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณาดำเนินการต่อไป

ขอแสดงความนับถือ

(ลงชื่อ).....
(.....)
ผู้ร้องทุกข์/ร้องเรียน

(แบบคำร้องเรียน.๒)

แบบคำร้องทุกข์/ร้องเรียน

(โทรศัพท์)

วันที่.....เดือน..... พ.ศ.....

เรื่อง .....

เรียน นายกเทศมนตรีตำบลไพรบึง

ข้าพเจ้า..... อายุ.....ปี อยู่บ้านเลขที่..... หมูที่.....
ตำบล..... อำเภอ..... จังหวัด..... โทรศัพท์.....
อาชีพ.....ตำแหน่ง.....
ถือบัตร.....เลขที่.....
ออกโดย.....วันออกบัตร.....บัตรหมดอายุ.....

มีความประสงค์ขอร้องทุกข์/ร้องเรียน เพื่อให้เทศบาลตำบลไพรบึง พิจารณาดำเนินการช่วยเหลือหรือแก้ไขปัญหาในเรื่อง

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

โดยขออ้าง

.....
.....
.....เป็นพยานหลักฐานประกอบ

ทั้งนี้ ข้าพเจ้าขอรับรองว่าคำร้องทุกข์/ร้องเรียนตามข้างต้นเป็นจริง และ จนท. ได้แจ้งให้ข้าพเจ้าทราบแล้วว่าหากเป็นคำร้องที่ไม่สุจริตอาจต้องรับผิดตามกฎหมายได้

ลงชื่อ..... จนท.ผู้รับเรื่อง

(.....)

วันที่.....เดือน.....พ.ศ.....

เวลา.....

(ตอบข้อร้องเรียน ๑)

แบบแจ้งการรับเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียน

ที่ ศก ๕๒๙๐๑ (เรื่องร้องเรียน) /

สำนักงานเทศบาลตำบลไพรบึง
๑๓๙ หมู่ ๒๐ ต.ไพรบึง
อ.ไพรบึง จ.ศรีสะเกษ ๓๓๑๘๐

พฤษภาคม ๒๕๖๐

เรื่อง ตอบรับการรับเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียน

เรียน .....

ตามที่ท่านได้ร้องทุกข์/ร้องเรียน ผ่านศูนย์รับเรื่องรองเรียนเทศบาลตำบลไพรบึง

โดยทาง ( ) หนังสือร้องเรียนทางไปรษณีย์ ( ) ด้วยตนเอง ( ) ทางโทรศัพท์
( ) อื่นๆ .....ลงวันที่.....เกี่ยวกับเรื่อง.....นั้น

เทศบาลตำบลไพรบึง ได้ลงทะเบียนรับเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียนของท่านไว้แล้วตามทะเบียนรับเรื่อง เลขรับที่.....ลงวันที่.....และเทศบาลตำบลไพรบึงได้พิจารณาเรื่องของท่านแล้วเห็นว่า

( ) เป็นเรื่องที่อยู่ในอำนาจหน้าที่ของเทศบาลตำบลไพรบึง และได้มอบหมายให้..... เป็นหน่วยตรวจสอบและดำเนินการ

( ) เป็นเรื่องที่ไม่อยู่ในอำนาจหน้าที่ของเทศบาลตำบลไพรบึง และได้จัดส่งเรื่องให้.....ซึ่งเป็นหน่วยงานที่มีอำนาจหน้าที่เกี่ยวข้องดำเนินการต่อไปแล้วทั้งนี้ ท่านสามารถติดต่อประสานงาน หรือขอทราบผลโดยตรงกับหน่วยงานดังกล่าวได้อีกทางหนึ่ง

( ) เป็นเรื่องที่มีกฎหมายบัญญัติขั้นตอนและวิธีการปฏิบัติไว้เป็นการเฉพาะแล้วตามกฎหมาย..... จึงขอให้ท่านดาเนินการตามขั้นตอนและวิธีการที่กฎหมายนั้นบัญญัติไว้ต่อไป

จึงจึงแจ้งมาเพื่อทราบ

ขอแสดงความนับถือ

(นายศักดิ์ชาย ปัญญาทรงรุจิ)
นายกเทศมนตรีตำบลไพรบึง

สำนักปลัดเทศบาล
งานนิติการ (ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน)
โทรศัพท์ ๐ ๔๕๖๗ ๕๑๑๒ ต่อ ๒๐

/(ตอบข้อร้องเรียน ๒)...

(ตอบข้อร้องเรียน ๒)

แบบแจ้งการรับเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียน

ที่ ศก ๕๒๙๐๑ (เรื่องร้องเรียน) /

สำนักงานเทศบาลตำบลไพรบึง
๑๓๙ หมู่ ๒๐ ต.ไพรบึง
อ.ไพรบึง จ.ศรีสะเกษ ๓๓๑๘๐

พฤษภาคม ๒๕๖๐

เรื่อง ตอบรับการรับเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียน

เรียน .....

อ้างถึง หนังสือ ที่ ..... ลงวันที่.....

สิ่งที่ส่งมาด้วย ๑.....
๒.....
๓.....

ตามที่ เทศบาลตำบลไพรบึง (ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์) ได้แจ้งตอบรับการรับเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียนของท่านตามที่ท่านได้ร้องทุกข์/ร้องเรียนไว้ ความละเอียดแจ้งแล้ว นั้น

เทศบาลตำบลไพรบึง ได้รับแจ้งผลการดำเนินการจากส่วนราชการ/หน่วยงานที่เกี่ยวข้องตามประเด็นที่ท่านได้ร้องทุกข์/ร้องเรียนแล้ว ปรากฏข้อเท็จจริงโดย
สรุปว่า.....
....
.....
.....ดังมีรายละเอียดปรากฏตามสิ่งที่ส่งมาพร้อมนี้
ทั้งนี้ หากท่านไม่เห็นด้วยประการใด ขอให้แจ้งคัดค้านพร้อมพยานหลักฐานประกอบด้วย

จึงแจ้งมาเพื่อทราบ

ขอแสดงความนับถือ

(นายศักดิ์ชาย ปัญญาทรงรุจิ)
นายกเทศมนตรีตำบลไพรบึง

สำนักปลัดเทศบาล
งานนิติการ (ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน)
โทรศัพท์ ๐ ๔๕๖๗ ๕๑๑๒ ต่อ ๒๐

/คำสั่งเทศบาล...

คำสั่งเทศบาลตำบลไพรบึง

ที่ /๒๕๖๐

เรื่อง แต่งตั้งคณะกรรมการจัดทำคู่มือการปฏิบัติงานศูนย์ข้อมูลข่าวสารเทศบาลตำบลไพรบึง ด้านบริการข้อมูลข่าวสาร/การร้องเรียน/ร้องทุกข์/เรื่องราวร้องทุกข์ของผู้บริโภค/การกระทำผิดกฎหมาย/ เรื่องร้องเรียนการจัดซื้อจัดจ้าง/การช่วยเหลือประชาชน ของเทศบาลตำบลไพรบึง

ตามพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ.๒๕๔๖ ได้กำหนดแนวทางปฏิบัติราชการ มุ่งให้เกิดประโยชน์สุขแก่ประชาชน โดยยึดประชาชนเป็น ศูนย์กลาง เพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชน ให้เกิดความผาสุกและความเป็นอยู่ที่ดีของ ประชาชน เกิดผลสัมฤทธิ์ต่องานบริการมีประสิทธิภาพและเกิดความคุ้มค่าในการให้บริการ ไม่มี ขั้นตอนปฏิบัติงานเกินความจำเป็น มีการปรับปรุงภารกิจให้ทันต่อสถานการณ์ ประชาชนได้รับการ อานวยความสะดวกและได้รับการตอบสนองความต้องการ และมีการประเมินผลการให้บริการสม่ำเสมอ

คณะรัฐมนตรีได้มีมติเมื่อวันที่ ๑๑ ตุลาคม ๒๕๕๙ เห็นชอบยุทธศาสตร์ชาติว่าด้วยการป้องกันและปราบปรามการทุจริต ระยะที่ ๓ (พ.ศ.๒๕๖๐ - ๒๕๖๔) และให้หน่วยงานภาครัฐแปลงแนวทางและมาตรการตามยุทธศาสตร์ชาติไปสู่การปฏิบัติ โดยกำหนดไว้ในแผนปฏิบัติการ ๔ ปี และแผนปฏิบัติราชการประจำปี ซึ่งยุทธศาสตร์ชาติฯ กำหนดยุทธศาสตร์ที่ ๒ “ยกระดับเจตจำนงทางการเมืองในการต่อต้านการทุจริต”และประกอบกับหนังสืออำเภอไพรบึง ที่ ศก ๐๙๑๘/ว๒๕๙ เรื่อง การขับเคลื่อนการดำเนินงานของศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริต (ศปท.) ลงวันที่ ๒๔ มีนาคม ๒๕๖๐ ให้ดำเนินการจัดทำแผนปฏิบัติการป้องกันการทุจริตและประพฤติมิชอบ โดยใช้แผนของกระทรวงมหาดไทยเป็นแนวทางเพื่อขับเคลื่อนยุทธศาสตร์ชาติฯ ให้เกิดเป็นรูปธรรม และแสดงเจตจำนงในการต่อต้านการทุจริตด้วยการจัดทำแผนปฏิบัติการป้องกันการทุจริตขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ๔ ปี (พ.ศ.๒๕๖๑ – ๒๕๖๔) เพื่อใช้เป็นกรอบแนวทางในการดำเนินการป้องกันและปราบปรามการทุจริตของเทศบาลตำบลไพรบึง

พระราชบัญญัติข้อมูลข่าวสารของราชการ พ.ศ.๒๕๔๐ มาตรา ๙ กำหนดให้ประชาชนสามารถรับรู้ข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับการดำเนินการต่างๆของรัฐ และ ข้อ ๔ แห่งประกาศคณะกรรมการข้อมูลข่าวสารของราชการลงวันที่ ๒๔ กุมภาพันธ์ พ.ศ.๒๕๔๑ เรื่อง หลักเกณฑ์และวิธีการเกี่ยวกับการจัดให้มีข้อมูลข่าวสารของราชการไว้ให้ประชาชนเข้าตรวจดู ประกอบมาตรา ๓๘ แห่งพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ.๒๕๔๖ เพื่อให้ประชาชนสามารถแสดงความคิดเห็นหรือใช้สิทธิได้อย่างถูกต้อง

เพื่อให้ การจัดทำคู่มือปฏิบัติงานศูนย์ข้อมูลข่าวสารราชการเทศบาลตำบลไพรบึง ด้านบริการข้อมูลข่าวสาร/การร้องเรียน/ร้องทุกข์/เรื่องราวร้องทุกข์ของผู้บริโภค/การกระทำผิดกฎหมาย/เรื่องร้องเรียนการจัดซื้อจัดจ้าง/การช่วยเหลือประชาชน ของเทศบาลตำบลไพรบึง เป็นไปตามวัตถุประสงค์ จึงแต่งตั้งคณะกรรมการจัดทำคู่มือปฏิบัติงานศูนย์ข้อมูลข่าวสารราชการเทศบาลตำบลไพรบึง ด้านบริการข้อมูลข่าวสาร/การร้องเรียน/ร้องทุกข์/เรื่องราวร้องทุกข์ของผู้บริโภค/การกระทำผิดกฎหมาย/เรื่องร้องเรียนการจัดซื้อจัดจ้าง/การช่วยเหลือประชาชน ของเทศบาลตำบลไพรบึง ประกอบด้วย

/๑. นายศักดิ์ชาย...

๑. นายศักดิ์ชาย ปัญญาทรงรุจิ	นายกเทศมนตรีตำบลไพรบึง	ประธานกรรมการ
๒. นายจิรโชติ แก้ววงษา	ปลัดเทศบาลตำบลไพรบึง	กรรมการ
๓. นางเกษราภรณ์ เนตรภักดี	ผู้อำนวยการกองคลัง	กรรมการ
๔. นายนาสิทธิ์ แก้วคำ	ผู้อำนวยการกองช่าง	กรรมการ
๕. นางแสงมณี โพธิ์กระสังข์	ผู้อำนวยการกองสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม	กรรมการ
๖. นางณัฐิดา พรจิรกรกุล	หัวหน้าสำนักปลัดเทศบาล	กรรมการ
๖. นางภรภร ท่อนทองแดง	รักษาราชการแทนผู้อำนวยการกองการศึกษา	กรรมการ
๗. นายภูริพันธ์ โคกสูงนิธิศักดิ์	รักษาราชการแทนผู้อำนวยการกองการประปา	กรรมการ
๙. นายโพธิสิทธิ์ พระพรหม	นิติกรชำนาญการ	กรรมการและเลขานุการ

ให้ผู้ได้รับการแต่งตั้งมีหน้าที่ พิจาณา กลั่นกรอง ศึกษาข้อมูล นำมากำหนดเป็นคู่มือการปฏิบัติงานศูนย์ข้อมูลข่าวสารราชการเทศบาลตำบลไพรบึง ด้านบริการข้อมูลข่าวสาร/การร้องเรียน/ร้องทุกข์/เรื่องราวร้องทุกข์ของผู้บริโภค/การกระทำผิดกฎหมาย/เรื่องร้องเรียนการจัดซื้อจัดจ้าง/การช่วยเหลือประชาชนของเทศบาลตำบลไพรบึง เพื่อใช้เป็นแนวทางในการปฏิบัติงานต่อไป

ทั้งนี้ ตั้งแต่บัดนี้เป็นต้นไป

สั่ง ณ วันที่ เดือน พฤษภาคม พ.ศ.๒๕๖๐

(นายศักดิ์ชาย ปัญญาทรงรุจิ)
นายกเทศมนตรีตำบลไพรบึง

คำสั่งเทศบาลตำบลไพรบึง
ที่ /๒๕๖๐
เรื่อง มอบหมายเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบ ติดตามและประเมินผลคู่มือการปฏิบัติงานศูนย์ข้อมูลข่าวสาร เทศบาลตำบลไพรบึง ด้านบริการข้อมูลข่าวสาร/การร้องเรียน/ร้องทุกข์/เรื่องราวร้องทุกข์ของผู้บริโภค/ การกระทำผิดกฎหมาย/เรื่องร้องเรียนการจัดซื้อจัดจ้าง/การช่วยเหลือประชาชน ของเทศบาลตำบลไพรบึง

.....

ตามคำสั่ง**เทศบาลตำบลไพรบึง** ที่ ๓๐๒ /๒๕๖๐ ลงวันที่ ๒๙ พฤษภาคม ๒๕๖๐ เรื่อง แต่งตั้งคณะกรรมการจัดทำคู่มือปฏิบัติงานศูนย์ข้อมูลข่าวสารราชการเทศบาลตำบลไพรบึง ด้านบริการข้อมูลข่าวสาร/การร้องเรียน/ร้องทุกข์/เรื่องราวร้องทุกข์ของผู้บริโภค/การกระทำผิดกฎหมาย/เรื่องร้องเรียนการจัดซื้อจัดจ้าง/การช่วยเหลือประชาชน ของเทศบาลตำบลไพรบึง เพื่อให้บริการสาธารณะ บรรเทาทุกข์ บำรุงสุข แก่ประชาชนภายในกรอบอำนาจหน้าที่ และโดยที่เทศบาลตำบลไพรบึง เป็นองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่มีภาระหน้าที่รับผิดชอบพื้นที่ จานวน ๑๑ ชุมชนในเขตเทศบาล ซึ่งได้ดำเนินการปรับปรุงแก้ไขการปฏิบัติราชการในส่วนที่เกี่ยวข้องมาโดยตลอด ทั้งนี้เพื่อประโยชน์สุขของประชาชนและให้เป็นไปตามมาตรฐานการปฏิบัติราชการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

ดังนั้น เพื่อประสิทธิภาพและความสัมฤทธิ์ผลของการดาเนินการดังกล่าว โดยเฉพาะในส่วนของการอำนวยความสะดวก และตอบสนองความต้องการของประชาชน ตามแนวทางการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดีอาศัยอำนาจตามความในมาตรา ๕๐ วรรคสอง แห่งพระราชบัญญัติเทศบาล พ.ศ.๒๔๙๖ และที่แก้ไขเพิ่มเติมถึงปัจจุบัน ประกอบมาตรา ๕๒ และมาตรา ๔๑ แห่งพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ.๒๕๔๖ เทศบาลตำบลไพรบึง จึงได้จัดตั้ง “ศูนย์ข้อมูลข่าวสารราชการเทศบาลตำบลไพรบึง” ณ สำนักงานเทศบาลตำบลไพรบึง และเป็นศูนย์ข้อมูลข่าวสารราชการเทศบาลตำบลไพรบึง ด้านบริการข้อมูลข่าวสาร/การร้องเรียน/ร้องทุกข์/เรื่องราวร้องทุกข์ของผู้บริโภค/การกระทำผิดกฎหมาย/เรื่องร้องเรียนการจัดซื้อจัดจ้าง/การช่วยเหลือประชาชน ของเทศบาลตำบลไพรบึง พร้อมจัดวางตู้รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ (ตู้แดง) ณ หน้าอาคารที่ทำการเทศบาลตำบลไพรบึง และขอแต่งตั้งให้เจ้าหน้าที่ตามตำแหน่งดังต่อไปนี้

เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบเรื่องราวร้องเรียน/ร้องทุกข์ ดังนี้

๑. ปลัดเทศบาลตำบลไพรบึง เป็นประธานศูนย์รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์และเร่งรัดการให้ความช่วยเหลือข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ของเทศบาลตำบลไพรบึง เกี่ยวกับคณะผู้บริหาร, สมาชิกสภาเทศบาล, พนักงานเทศบาลและพนักงานจ้าง และเรื่องที่ผู้มีอำนาจใช้ดุลพินิจแล้วเห็นว่าเกี่ยวข้อง

๒. ผู้อำนวยการกองคลัง เป็นเจ้าหน้าที่รับผิดชอบเรื่องราวร้องเรียน/ร้องทุกข์และเร่งรัดการให้ความช่วยเหลือข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ของกองคลัง และเรื่องที่ผู้ มีอำนาจใช้ดุล พินิจแล้วเห็นว่าเกี่ยวข้องโดยมีนักวิชาการคลังและเจ้าพนักงานการเงิน และบัญชี เป็นเจ้าหน้าที่/เลขานุการช่วยเหลือ และรับผิดชอบเกี่ยวกับงานธุรการ ซึ่งอยู่ในความรับผิดชอบของกองคลัง

/๓. ผู้อำนวยการ...

๓. ผู้อำนวยการกองช่าง เป็นเจ้าหน้าที่รับผิดชอบเรื่องราวร้องเรียน/ร้องทุกข์และเร่งรัดการให้ความช่วยเหลือข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ของส่วนโยธา และเรื่องที่ผู้ มีอำนาจใช้ดุล พินิจแล้ว เห็นว่าเกี่ยวข้องโดยมีนายช่างโยธา เป็นเจ้าหน้าที่/เลขานุการช่วยเหลือ และรับผิดชอบเกี่ยวกับงานธุรการซึ่งอยู่ในความรับผิดชอบของส่วนโยธา

๔. ผู้อำนวยการกองสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม เป็นเจ้าหน้าที่รับผิดชอบเรื่องราวร้องเรียน/ร้องทุกข์และเร่งรัดการให้ความช่วยเหลือข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ของกองสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม และเรื่องที่ผู้มีอำนาจใช้ดุลพินิจแล้วเห็นว่าเกี่ยวข้องโดยมี นักวิชาการสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อมเป็นเจ้าหน้าที่/เลขานุการช่วยเหลือ และรับผิดชอบเกี่ยวกับงานธุรการ ซึ่งอยู่ในความรับผิดชอบของกองสาธารณสุข

๕. หัวหน้าสำนักปลัด เป็นเจ้าหน้าที่รับผิดชอบเรื่องราวร้องเรียน/ร้องทุกข์และเร่งรัดการให้ความช่วยเหลือข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ของสำนักปลัดปลัดเทศบาล และเรื่องที่ผู้มีอำนาจใช้ดุลพินิจแล้วเห็นว่าเกี่ยวข้อง โดยมีเจ้าพนักงานธุรการ เป็นเจ้าหน้าที่/เลขานุการช่วยเหลือ และรับผิดชอบเกี่ยวกับงานธุรการซึ่งอยู่ในความรับผิดชอบของสำนักปลัดเทศบาล

๖. รักษาการผู้อำนวยการกองการศึกษาฯ เป็นเจ้าหน้าที่รับผิดชอบเรื่องราวร้องเรียน/ร้องทุกข์และเร่งรัดการให้ความช่วยเหลือข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ของกองการศึกษา และเรื่องที่ผู้มีอำนาจใช้ดุลพินิจแล้วเห็นว่าเกี่ยวข้องโดยมี ผช.จพง.ธุรการ เป็นเจ้าหน้าที่/เลขานุการช่วยเหลือ และรับผิดชอบเกี่ยวกับงานธุรการ ซึ่งอยู่ในความรับผิดชอบของกองการศึกษา

๗. รักษาการผู้อำนวยการกองการประปา เป็นเจ้าหน้าที่รับผิดชอบเรื่องราวร้องเรียน/ร้องทุกข์และเร่งรัดการให้ความช่วยเหลือข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ของกองการประปา และเรื่องที่ผู้มีอำนาจใช้ดุลพินิจแล้วเห็นว่าเกี่ยวข้องโดยมี ผู้ช่วยเจ้าพนักงานการเงินและบัญชีกองการประปา เป็นเจ้าหน้าที่/เลขานุการช่วยเหลือ และรับผิดชอบเกี่ยวกับงานธุรการ ซึ่งอยู่ในความรับผิดชอบของกองการประปา

โดยให้ ศูนย์ข้อมูลข่าวสารราชการเทศบาลตำบลไพรบึง มีอำนาจหน้าที่และวิธีการดาเนินการดังต่อไปนี้

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

๒. ในเบื้องต้นให้ถือเป็นความลับของทางราชการ หากเป็นบัตรสนเท่ห์ ให้พิจารณาเฉพาะรายที่ระบุหลักฐาน กรณีแวดล้อมปรากฏชัดแจ้ง ตลอดจนชี้พยานบุคคลแน่นอน

๓. ประสานการปฏิบัติให้ส่วนราชการในสังกัดเทศบาลตำบลไพรบึง ดำเนินการตามภารกิจที่เกี่ยวข้องและสามารถขอให้บุคคลในสังกัดส่วนราชการนั้นให้ถ้อยคำหรือข้อมูลเอกสาร หลักฐานใดๆ เพื่อประโยชน์สำหรับการนั้นได้

๔. กรณีที่อาจเกี่ยวข้องกับคดี หรืออาจก่อให้เกิดเป็นคดีความได้ ให้แจ้งรายละเอียดเฉพาะที่ส่วนราชการเจ้าของเรื่องจะสามารถนำไปพิจารณาดำเนินการต่อไปได้ โดยอาจมีการปกปิดข้อความตามคำร้องบางส่วนก็ได้ ทั้งนี้ หากส่วนราชการเจ้าของเรื่องประสานขอทราบข้อมูลรายละเอียดเพิ่มเติมให้พิจารณาเป็นรายกรณี

๕. กรณีที่เกี่ยวข้องกับเจ้าหน้าที่ของรัฐหรือหน่วยงานอื่น ให้ส่งเรื่องให้หัวหน้าส่วนราชการหรือเหนือกว่าส่วนราชการต้นสังกัดของผู้ถูกร้อง หรือส่งเรื่องให้ส่วนราชการหรือหน่วยงานที่มีอำนาจหน้าที่ ในการสืบสวนเรื่องร้องเรียนของส่วนราชการหรือหน่วยงานนั้นเป็นการเฉพาะ

๖. ให้พิจารณาดำเนินการเป็นกรณีพิเศษเฉพาะเรื่อง ดังนี้

๖.๑ กรณีที่เกี่ยวข้องกับความมั่นคงของประเทศ

๖.๒ กรณีที่อาจมีผลกระทบต่อชีวิตและความปลอดภัยของผู้ร้อง ให้สรุปสาระสำคัญตามคำร้องเฉพาะที่ส่วนราชการเจ้าของเรื่องจะสามารถนำไปพิจารณาดำเนินการต่อไปได้ โดยอาจไม่นำส่งเอกสารคำร้องต้นฉบับ รวมทั้งหากมีความจำเป็นให้ประสานหน่วยงานที่เกี่ยวข้องเพื่อให้การคุ้มครองผู้ร้องเป็นพิเศษรายกรณี ทั้งนี้ หากมีการประสานขอทราบข้อมูลรายละเอียดเพิ่มเติมให้พิจารณาเป็นรายกรณีด้วย

๗. รายงานผลการปฏิบัติงานให้ผู้บังคับบัญชาทราบโดยเร็ว

๘. ดำเนินการอื่น ๆ ตามที่ผู้บังคับบัญชามอบหมาย

เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานประจำศูนย์ข้อมูลข่าวสารราชการเทศบาลตำบลไพรบึง ดังนี้

(๑) นายจิรโชติ แก้ววงษา ปลัดเทศบาลตำบลไพรบึง หัวหน้าคณะทำงาน

(๒) นางณัฐิดา พรจิรกรกุล หัวหน้าสำนักปลัดเทศบาล คณะทำงาน

(๓) นายโพธิสิทธิ์ พระพรหม นิติกรชำนาญการ คณะทำงาน

(๔) พนักงานเทศบาลที่มีรายชื่อตามคำสั่งอยู่เวรยามรักษาสถานที่ราชการ (ในแต่ละวัน) เป็นผู้ช่วยคณะทำงาน

โดยมีหน้าที่ ดังนี้

๑. รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ลงทะเบียน แยกเรื่อง และส่งเรื่องให้กับส่วนราชการเจ้าของเรื่องเพื่อดาเนินการตามอำนาจหน้าที่

๒. ปรับปรุงเอกสารคำขอในกระบวนงานต่าง ๆ เพื่อให้เข้าใจง่ายและเกิดความสะดวกในการกรอกเอกสาร

๓. ติดตามความคืบหน้าเมื่อได้รับการสอบถามจากประชาชนผู้รับบริการ

๔. แจ้งผลการดำเนินการให้ประชาชนผู้รับบริการทราบ ภายใน ๑๕ วัน

ให้ผู้ที่ได้รับ แต่งตั้งถือปฏิบัติตามคาสั่งโดยเคร่งครัด ตามระเบียบ อย่าให้เกิดความบกพร่องเสียหายแก่ราชการได้ หากมีปัญหาอุปสรรคให้รายงานนายกเทศมนตรีตำบลไพรบึง โดยทันที

คณะกรรมการติดตามและประเมินผลคู่มือการปฏิบัติงานศูนย์ข้อมูลข่าวสารราชการเทศบาลตำบลไพรบึง ด้านบริการข้อมูลข่าวสาร/การร้องเรียน/ร้องทุกข์/เรื่องราวร้องทุกข์ของผู้บริโภค/การกระทำผิดกฎหมาย/ ร้องเรียนทั่วไป/เรื่องร้องเรียนการจัดซื้อจัดจ้าง ของเทศบาลตำบลไพรบึง ประกอบด้วย

๑. นายจิรโชติ แก้ววงษา ปลัดเทศบาลตำบลไพรบึง กรรมการ

๒. นางเกษราภรณ์ เนตรภักดี ผู้อำนวยการกองคลัง กรรมการ

๓. นายนาสิทธิ์ แก้วคำ ผู้อำนวยการกองช่าง กรรมการ

๔. นางแสงมณี โพธิ์กระสังข์ ผู้อำนวยการกองสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม กรรมการ

๕. นางณัฐิดา พรจิรกรกุล หัวหน้าสำนักปลัดเทศบาล กรรมการ

๖. นางภรภร ท่อนทองแดง รักษาการผู้อำนวยการกองการศึกษา กรรมการ

๗. นายภูริพันธ์ โคกสูงนิธิศักดิ์ รักษาการผู้อำนวยการกองการประปา กรรมการ

๘. นายโพธิสิทธิ์ พระพรหม นิติกรชำนาญการ กรรมการและเลขานุการ

ให้คณะกรรมการมีหน้าที่ในการดาเนินการติดตามและประเมินผลคู่มือการปฏิบัติงานศูนย์ข้อมูลข่าวสารราชการเทศบาลตำบลไพรบึง ด้านบริการข้อมูลข่าวสาร/การร้องเรียน/ร้องทุกข์/เรื่องราวร้องทุกข์ของผู้บริโภค/การกระทำผิดกฎหมาย/ร้องเรียนทั่วไป/เรื่องร้องเรียนการจัดซื้อจัดจ้าง ของเทศบาลตำบลไพรบึง กำหนดวิธีการติดตามและประเมินผลตลอดจนดำเนินการอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้อง เพื่อให้ทราบถึงผลการปฏิบัติงาน และรายงานผลการติดตามและประเมินผลต่อนายกเทศมนตรีตำบลไพรบึง ต่อไป

ทั้งนี้ ตั้งแต่บัดนี้เป็นต้นไป

สั่ง ณ วันที่ เดือน พฤษภาคม พ.ศ.๒๕๖๐

(นายศักดิ์ชาย ปัญญาทรงรุจิ)
นายกเทศมนตรีตำบลไพรบึง

ประกาศเทศบาลตำบลไพรบึง
เรื่อง ประกาศใช้คู่มือการปฏิบัติงานศูนย์ข้อมูลข่าวสารราชการเทศบาลตำบลไพรบึง ด้านบริการข้อมูลข่าวสาร/การร้องเรียน/ร้องทุกข์/เรื่องราวร้องทุกข์ของผู้บริโภค/การกระทำผิดกฎหมาย/เรื่องร้องเรียนการจัดซื้อจัดจ้าง/การช่วยเหลือประชาชน ของเทศบาลตำบลไพรบึง

พระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ.๒๕๔๖ ได้กำหนดแนวทางปฏิบัติราชการ มุ่งให้เกิดประโยชน์สุขแก่ประชาชน โดยยึดประชาชนเป็นศูนย์กลางเพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชน ให้เกิดความผาสุกและความเป็นอยู่ที่ดีของประชาชน เกิดผลสัมฤทธิ์ต่องานบริการมีประสิทธิภาพและเกิดความคุ้มค่าในการให้บริการ ไม่มีขั้นตอนปฏิบัติงานเกินความจำเป็น มีการปรับปรุงภารกิจให้ทันต่อสถานการณ์ ประชาชนได้รับการอำนวยความสะดวกและได้รับการตอบสนองความต้องการ และมีการประเมินผลการให้บริการ สม่ำเสมอ

พระราชบัญญัติข้อมูลข่าวสารของราชการ พ.ศ.๒๕๔๐ มาตรา ๙ กำหนดให้ประชาชนสามารถรับรู้ข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับการดำเนินการต่างๆของรัฐ และ ข้อ ๔ แห่งประกาศคณะกรรมการข้อมูลข่าวสารของราชการลงวันที่ ๒๔ กุมภาพันธ์ พ.ศ.๒๕๔๑ เรื่อง หลักเกณฑ์และวิธีการเกี่ยวกับการจัดให้มีข้อมูลข่าวสารของราชการไว้ให้ประชาชนเข้าตรวจดู ประกอบมาตรา ๓๘ แห่งพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ.๒๕๔๖ เพื่อให้ประชาชนสามารถแสดงความคิดเห็นหรือใช้สิทธิได้อย่างถูกต้อง

เทศบาลตำบลไพรบึง จึงได้จัดทำคู่มือการปฏิบัติงานศูนย์ข้อมูลข่าวสารราชการเทศบาลตำบลไพรบึง ด้านบริการข้อมูลข่าวสาร/การร้องเรียน/ร้องทุกข์/เรื่องราวร้องทุกข์ของผู้บริโภค/การกระทำผิดกฎหมาย/เรื่องร้องเรียนการจัดซื้อจัดจ้าง/การช่วยเหลือประชาชน ของเทศบาลตำบลไพรบึง เพื่อใช้เป็นแนวทางในการปฏิบัติงาน เพื่อให้เป็นไปตามวัตถุประสงค์การจัดทำคู่มือการปฏิบัติงานศูนย์ข้อมูลข่าวสารราชการเทศบาลตำบลไพรบึง พ.ศ.๒๕๖๐ จึงประกาศใช้คู่มือปฏิบัติงานดังกล่าว รายละเอียดแนบท้ายประกาศนี้

จึงประกาศให้ทราบโดยทั่วกัน

ประกาศ ณ วันที่ เดือน พฤษภาคม พ.ศ.๒๕๖๐

(นายศักดิ์ชาย ปัญญาทรงรุจิ)
นายกเทศมนตรีตำบลไพรบึง

เงื่อนไขการให้บริการข้อมูลข่าวสาร

๑. ข้อมูลข่าวสารที่ขอตรวจดู ต้องเป็นข้อมูลที่มีอยู่แล้วเท่านั้น มิใช่เป็นการจัดทำ วิเคราะห์ จำแนก รวบรวม หรือจัดทำให้มีขึ้นใหม่

๒. การจัดทำข้อมูลข่าวสาร จะจัดทำสำเนาให้ ๑ ชุด ต่อหนึ่งข้อมูลข่าวสาร

๓. เจ้าหน้าที่อาจงดให้บริการในการที่มีการขอข้อมูลข่าวสารนั้นๆ ซ้ำ หรือบ่อยครั้งโดยไม่มีเหตุผลสมควร

ขั้นตอนการรับบริการ

๑. ลงทะเบียนโดยลงชื่อ นามสกุล ที่อยู่ที่ติดต่อได้ และข้อมูลที่ต้องการตรวจดูในสมุดทะเบียนที่หน่วยงานจัดให้ ณ จุดบริการ

๒. ตรวจสอบข้อมูลที่ต้องการจากบัญชีรายการข้อมูล ซึ่งให้บริการที่ศูนย์ข้อมูลข่าวสารสำนักงานเทศบาลตำบลน้ำโสมหรือติดต่อเจ้าหน้าที่เพื่อขอสำเนา

๓. สอบถามเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบเกี่ยวกับข้อมูลที่ต้องการ

๔. กรณีเป็นข้อมูลที่ไม่ได้จัดเตรียมไว้ให้ดู ผู้รับต้องกรอกแบบคำขอข้อมูลข่าวสารของสำนักงานเทศบาลตำบลน้ำโสม ยื่นให้กับเจ้าหน้าที่ เพื่อรวบรวมข้อมูลให้ภายใน ๑๕ วันทำการ

๕. ข้อมูลที่เมื่อเปิดเผยแล้ว อาจมีผลกระทบต่อผู้ที่เกี่ยวข้องหรือประโยชน์ส่วนรวม จะมีการนำเข้าพิจารณาในคณะกรรมการข้อมูลข่าวสารของหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง และแจ้งผลให้ทราบภายใน ๑๕ วันทำการ

๖. กรอกแบบสำรวจความพึงพอใจการรับบริการข้อมูลข่าวสาร ของ สนง.ทศบาลตำบลน้ำโส

อัตราค่าบริการ

อัตราค่าบริการในการทำสำเนาข้อมูลข่าวสารโดยการถ่ายเอกสาร และรับรองเอกสาร ผู้ร้องขอต้องเสียค่าธรรมเนียมในอัตราที่คณะกรรมการข้อมูลข่าวสารของทางราชการได้ให้ความเห็นชอบแล้ว ดังนี้

๑. ขนาดกระดาษ	เอ	๔	หน้าละ	๑	บาท
๒. ขนาดกระดาษ	เอฟ	๑๔	หน้าละ	๑.๕๐	บาท
๓. ขนาดกระดาษ	บี	๔	หน้าละ	๒	บาท
๔. ขนาดกระดาษ	เอ	๓	หน้าละ	๓	บาท
๕. ขนาดกระดาษพิมพ์เขียว	เอ	๒	หน้าละ	๘	บาท
๖. ขนาดกระดาษพิมพ์เขียว	เอ	๑	หน้าละ	๑๕	บาท
๗. ขนาดกระดาษพิมพ์เขียว	เอ	๐	หน้าละ	๓๐	บาท
๘. คำรับรองสำเนาเอกสารลายมือชื่อละ				๕	บาท

หมายเหตุ : ตามประกาศคณะกรรมการข้อมูลข่าวสารของราชการ เรื่องการเรียกค่าธรรมเนียมการขอสำเนาหรือขอสำเนาที่มีคำรองถูกต้องของข้อมูลข่าวสารของราชการ ปี ๒๕๕๒