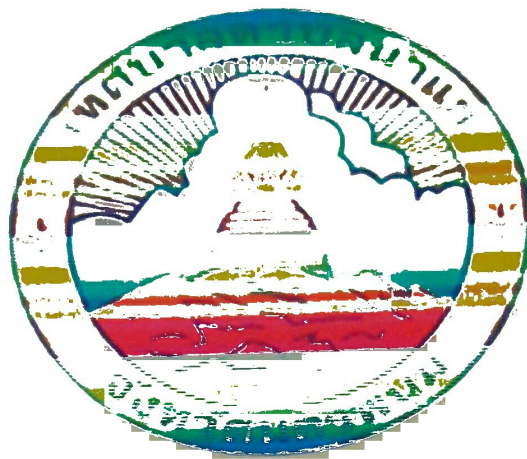




คู่มือปฏิบัติงาน
ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน-ร้องทุกข์
เทศบาลตำบลนาแก

โดย งานนิติการ กองวิชาการและแผนงาน

เทศบาลตำบลนาแก

โทร./โทรสาร ๐๔๒-๕๗๑๖๔๗

www.tessabannakae.go.th



ประกาศเทศบาลตำบลนาแก

เรื่อง ให้ใช้คู่มือปฏิบัติงานศูนย์รับเรื่องร้องเรียน - ร้องทุกข์ เทศบาลตำบลนาแก

ด้วยพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๔๖ มาตรา ๕๒ ให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจัดทำหลักเกณฑ์การบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดีตามแนวทางของพระราชกฤษฎีกานี้ โดยอย่างน้อยต้องมีหลักเกณฑ์เกี่ยวกับการลดขั้นตอนการปฏิบัติงานและการอำนวยความสะดวกและการตอบสนองความต้องการของประชาชนที่สอดคล้องกับบทบัญญัติ

ดังนั้น เพื่อให้บรรลุเจตนารมณ์ดังกล่าว เทศบาลตำบลนาแกจึงได้จัดทำคู่มือปฏิบัติงานศูนย์รับเรื่องร้องเรียน - ร้องทุกข์ ของเทศบาลตำบลนาแกขึ้น และให้ใช้คู่มือปฏิบัติงานศูนย์รับเรื่องร้องเรียน - ร้องทุกข์ เป็นแนวทางปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ในการให้บริการประชาชน ตั้งแต่บัดนี้เป็นต้นไป

จึงประกาศให้ทราบโดยทั่วกัน.

ประกาศ ณ วันที่ ๓๑ ตุลาคม พ.ศ. ๒๕๖๐

(ลงชื่อ)

(นายวิทยา แสงสุวรรณ)

นายกเทศมนตรีตำบลนาแก

คำนำ

คู่มือปฏิบัติงานด้านการร้องเรียน - ร้องทุกข์ของเทศบาลตำบลนาแก เป็นกรอบหรือแนวทางในการปฏิบัติงานด้านการรับเรื่องร้องเรียน - ร้องทุกข์ ผ่านศูนย์รับเรื่องร้องเรียนของเทศบาลตำบลนาแก ซึ่งตามพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๔๖ ได้กำหนดแนวทางปฏิบัติราชการ มุ่งให้เกิดประโยชน์สุขแก่ประชาชนโดยยึดประชาชนเป็นศูนย์กลางเพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชน ให้เกิดความผาสุกและความเป็นอยู่ที่ดีของประชาชน เกิดผลสัมฤทธิ์ต่องานบริการ มีประสิทธิภาพและเกิดความคุ้มค่าในการให้บริการ ขั้นตอนการปฏิบัติงานที่เกินความจำเป็นต้องมีการปรับปรุงให้เกิดความรวดเร็ว คุ้มค่า และเหมาะสม ประชาชนได้รับการอำนวยความสะดวก และมีการประเมินผลการให้บริการสม่ำเสมอ ทั้งนี้ การจัดการข้อร้องเรียนจนได้ข้อยุติให้มีความรวดเร็วและมีประสิทธิภาพ เพื่อตอบสนองความต้องการและความคาดหวังของผู้รับบริการจำเป็นต้องมีขั้นตอน/กระบวนการและแนวทางในการปฏิบัติงานที่ชัดเจนและเป็นมาตรฐานเดียวกัน เทศบาลตำบลนาแกจึงได้จัดทำคู่มือการปฏิบัติงาน ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน - ร้องทุกข์ นี้ขึ้น เพื่อเป็นหลักเกณฑ์และแนวทางการให้บริการประชาชน

ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์
เทศบาลตำบลนาแก

สารบัญ

เรื่อง	หน้า
คำนำ	
สารบัญ	๑
บทที่ ๑ บทนำ	๑
๑. หลักการและเหตุผล	๑
๒. วัตถุประสงค์การจัดทำคู่มือ	๑
๓. ขอบเขตและขั้นตอนการดำเนินงาน	๒
๔. สถานที่ตั้ง	๒
๕. หน้าที่ความรับผิดชอบ	๓
บทที่ ๒ ประเด็นที่เกี่ยวข้องกับการร้องเรียน	๔
บทที่ ๓ แผนผังกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน-ร้องทุกข์	๕
ขั้นตอนการกรอกข้อมูลร้องเรียนทางเว็บไซต์	๖
บทที่ ๔ ขั้นตอนการปฏิบัติงาน	
ภาคผนวก	
แบบคำร้องเรียน-ร้องทุกข์	

บทที่ ๑

บทนำ

๑. หลักการและเหตุผล

ตามพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๔๖ กำหนดแนวทางปฏิบัติราชการ เพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชน ให้เกิดความผาสุกและความเป็นอยู่ที่ดีของประชาชน เกิดผลสัมฤทธิ์ต่องานบริการมีประสิทธิภาพและเกิดความคุ้มค่าในการให้บริการ ไม่มีขั้นตอนปฏิบัติงานเกินความจำเป็น มีการปรับปรุงภารกิจให้ทันต่อสถานการณ์ ประชาชนได้รับการอำนวยความสะดวกและได้รับการตอบสนองความต้องการ และมีการประเมินผลการให้บริการสม่ำเสมอ

สำนักงานคณะกรรมการป้องกันและปราบปรามการทุจริตแห่งชาติ ได้ทำบันทึกข้อตกลงความร่วมมือกับกระทรวงมหาดไทย โดยกรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น Integrity and Transparency Assessment (ITA) ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๕๘ โดยทางสำนักงานคณะกรรมการป้องกันและปราบปรามการทุจริตแห่งชาติ เสนอการบูรณาการเครื่องมือการประเมินคุณธรรมการดำเนินงาน (Integrity Assessment) และดัชนีวัดความโปร่งใสของหน่วยงานภาครัฐของสำนักงานคณะกรรมการป้องกันและปราบปรามการทุจริตแห่งชาติ

เทศบาลตำบลนาแก จึงได้จัดทำคู่มือปฏิบัติงานด้านการร้องเรียน - ร้องทุกข์ ของเทศบาลตำบลนาแกขึ้น เพื่อเป็นกรอบหรือแนวทางในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่

๒. วัตถุประสงค์การจัดทำคู่มือ

๒.๑ เพื่อให้เจ้าหน้าที่เทศบาลตำบลนาแก ใช้เป็นแนวทางในการปฏิบัติงานในการรับเรื่องราวร้องเรียน-ร้องทุกข์ หรือขอความช่วยเหลือให้มีมาตรฐานเดียวกันและเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ

๒.๒ เพื่อให้การดำเนินงานจัดการข้อร้องเรียนของเทศบาลตำบลนาแกมีขั้นตอน/กระบวนการและแนวทางในการปฏิบัติงานเป็นมาตรฐานเดียวกัน

๒.๓ เพื่อสร้างมาตรฐานการปฏิบัติงานที่มุ่งไปสู่การบริหารงานทั่วทั้งองค์กรอย่างมีประสิทธิภาพ

๒.๔ เพื่อเผยแพร่ให้กับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของเทศบาลตำบลนาแกทราบกระบวนการ

๒.๕ เพื่อให้มั่นใจว่าได้มีการปฏิบัติตามข้อกำหนด ระเบียบหลักเกณฑ์เกี่ยวกับการจัดการข้อร้องเรียนที่กำหนดไว้อย่างสม่ำเสมอและมีประสิทธิภาพตามประกาศคณะรักษาความสงบแห่งชาติ ฉบับที่ ๙๖/๒๕๕๗ เมื่อวันที่ ๑๗ กรกฎาคม ๒๕๕๗ เรื่องการจัดตั้งศูนย์ดำรงธรรมเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการบริหารงานระดับจังหวัด และให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นทุกองค์กรจัดตั้งศูนย์ดำรงธรรมท้องถิ่น โดยให้ศูนย์ดำรงธรรมเทศบาลตำบลนาแก อยู่ภายใต้กำกับดูแลของศูนย์ดำรงธรรมอำเภอนาแก และศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดนครพนม

๓. ขอบเขต/ขั้นตอนการดำเนินงาน

๓.๑ กรณีเรื่องร้องเรียนทั่วไป

๓.๑.๑ สอบถามข้อมูลเบื้องต้นจากผู้ขอรับบริการถึงความประสงค์ของการขอรับบริการ

๓.๑.๒ ดำเนินการบันทึกข้อมูลของผู้ขอรับบริการ เพื่อเก็บไว้เป็นฐานข้อมูลของผู้ขอรับบริการ จากศูนย์ราชการ

๓.๑.๓ แยกประเภทงานบริการตามความประสงค์ของผู้ขอรับบริการ เช่น ปริญญาบัตร
กฎหมาย ขอนุมัติ/อนุญาต, ขอร้องเรียน-ร้องทุกข์ แจ้งเบาะแสหรือร้องเรียนเรื่องการจัดซื้อจัดจ้าง

๓.๑.๔ ดำเนินการให้คำปรึกษาตามประเภทงานบริการเพื่อตอบสนองความประสงค์ของผู้ขอรับ
บริการ

๓.๑.๕ เจ้าหน้าที่ดำเนินการเพื่อตอบสนองความประสงค์ของผู้ขอรับบริการ

กรณีข้อร้องเรียนทั่วไป เจ้าหน้าที่ศูนย์/ที่ปรึกษากฎหมายจะให้ข้อมูลกับผู้ขอรับบริการในเรื่อง
ที่ผู้ขอรับบริการต้องการทราบเมื่อให้คำปรึกษาเรียบร้อยแล้วเรื่องที่ขอรับบริการถือว่ายุติ

- กรณีขอนุมัติ/อนุญาต เจ้าหน้าที่ศูนย์ฯ จะให้ข้อมูลกับผู้รับบริการในเรื่องที่ผู้ขอรับบริการ
ต้องการทราบและดำเนินการรับเรื่องดังกล่าวไว้ แล้วส่งต่อไปกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องดำเนินการต่อไปภายใน ๑-๒ วัน

- กรณีร้องเรียน/ร้องทุกข์/แจ้งเบาะแส เจ้าหน้าที่ศูนย์ฯ จะให้ข้อมูลกับผู้ขอรับบริการในเรื่องที่
ผู้ขอรับบริการต้องการทราบและรับเรื่องดังกล่าวไว้ แล้วให้หัวหน้าหน่วยงานเป็นผู้พิจารณาส่งต่อไปกับหน่วยงาน
ที่เกี่ยวข้องดำเนินการต่อไปภายใน ๑-๒ วัน

- กรณีขอนุมัติ/อนุญาต/ ร้องเรียน-ร้องทุกข์/ แจ้งเบาะแส ให้ผู้ขอรับบริการบริการรอการ
ติดต่อกลับ หรือสามารถติดตามเรื่องกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง หากไม่ได้รับการติดต่อกลับจากหน่วยงานที่
เกี่ยวข้องภายใน ๑๕ วัน ให้ติดต่อกลับที่ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน-ร้องทุกข์ เทศบาลตำบลนาแก
โทร. ๐๔๒-๕๗๑๖๔๗

๓.๒ กรณีข้อร้องเรียนเกี่ยวกับการจัดซื้อจัดจ้าง

๓.๒.๑ สอบถามข้อมูลเบื้องต้นจากผู้ขอรับบริการถึงความประสงค์ของการขอรับบริการ

๓.๒.๒ บันทึกข้อมูลของผู้ขอรับบริการเพื่อเก็บไว้เป็นฐานข้อมูลของผู้ขอรับบริการจาก
เจ้าหน้าที่รับผิดชอบ

๓.๒.๓ แยกประเภทงานร้องเรียน เรื่องร้องเรียนจัดซื้อจัดจ้างให้กับผู้อำนวยการกองคลัง เพื่อ
เสนอเรื่องให้กับผู้บังคับบัญชาตามลำดับชั้น พิจารณาความเห็นชอบ

กรณีข้อร้องเรียนเกี่ยวกับจัดซื้อจัดจ้าง เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบ/ที่ปรึกษากฎหมายจะให้ข้อมูล
กับผู้ขอรับบริการในเรื่องที่ผู้ขอรับบริการต้องการทราบเมื่อให้คำปรึกษาเรียบร้อยแล้วเรื่องที่ขอรับบริการถือว่ายุติ

- กรณีข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์/แจ้งเบาะแส เกี่ยวกับการจัดซื้อจัดจ้าง เจ้าหน้าที่ศูนย์ฯ จะให้
ข้อมูลกับผู้ขอรับบริการในเรื่องที่ผู้ขอรับบริการต้องการทราบ และเจ้าหน้าที่ศูนย์ฯ จะดำเนินการรับเรื่องดังกล่าว
ไว้ และหัวหน้าหน่วยงานเป็นผู้พิจารณาส่งต่อไปกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องดำเนินการต่อไป ภายใน ๑-๒ วัน

- กรณี ข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์/แจ้งเบาะแส เรื่องจัดซื้อจัดจ้างให้ผู้ขอรับบริการบริการรอการติดต่อ
กลับ หรือสามารถติดตามเรื่องกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องภายใน ๑๕ วัน ให้ติดต่อกลับที่ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน
เทศบาลตำบลนาแก โทร. ๐๔๒-๕๗๑๖๔๗

๔. สถานที่ตั้ง

ตั้งอยู่ ณ กองวิชาการและแผนงาน เทศบาลตำบลนาแก เลขที่ ๓๙๙ หมู่ ๓ ถนนสวัสดิภาพ
พิสุทธิ์ ตำบลนาแก อำเภอนาแก จังหวัดนครพนม

๕. หน้าที่ความรับผิดชอบ

เป็นศูนย์กลางในการรับเรื่องราวร้องเรียน-ร้องทุกข์ และให้บริการข้อมูลข่าวสาร ให้คำปรึกษา
เรื่องปัญหาความต้องการและข้อเสนอแนะของประชาชน

บทที่ ๒

ประเด็นที่เกี่ยวข้องกับการร้องเรียน

คำจำกัดความ

ผู้รับบริการ หมายถึง ผู้ที่มารับบริการจากส่วนราชการและประชาชนทั่วไป

ผู้รับบริการ ได้แก่ หน่วยงานของรัฐ/เจ้าหน้าที่ของหน่วยงานของรัฐ/เอกชน/หรือบุคคล/นิติบุคคล

หน่วยงานของรัฐ หมายถึง กระทรวง ทบวง กรมหรือส่วนราชการที่เรียกชื่อ อย่างอื่น องค์การส่วน

ปกครองส่วนท้องถิ่น รัฐวิสาหกิจ และให้หมายความรวมถึง องค์การอิสระ องค์การมหาชน หน่วยงานในกำกับของ รัฐและหน่วยงานอื่นใดในลักษณะเดียวกัน

ข้อร้องเรียน หมายถึง คำร้องหรือข้อความที่ผู้ร้องเรียนกรอกตามแบบฟอร์มที่ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน/ ร้องทุกข์ หรือระบบการรับคำร้องเรียน แบ่งเป็นประเภท ๒ ประเภท คือ

- **ข้อร้องเรียนทั่วไป** เช่น เรื่องราวร้องทุกข์ทั่วไป ข้อคิดเห็น ข้อเสนอแนะ คำชมเชย สอบถาม หรือร้องขอข้อมูล การร้องเรียนเกี่ยวกับการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่หรือการให้บริการของหน่วยงาน
- **ข้อร้องเรียนเกี่ยวกับการจัดซื้อจัดจ้าง** หมายถึง การร้องเรียนเกี่ยวกับความไม่โปร่งใสของ กระบวนการจัดซื้อจัดจ้างของหน่วยงาน

เจ้าหน้าที่ของรัฐ หมายถึง ข้าราชการ พนักงานราชการ ลูกจ้างประจำ ลูกจ้างชั่วคราวและผู้ปฏิบัติงาน ประเภทอื่น ไม่ว่าจะเป็นการแต่งตั้งในฐานะเป็นกรรมการหรือฐานะอื่นใด รวมทั้งผู้ซึ่งได้รับแต่งตั้งและถูกสั่งให้ ปฏิบัติงานให้แก่หน่วยงานของรัฐ

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

ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย หมายถึง ผู้ที่ได้รับผลกระทบ ทั้งทางที่บวกและลบ ทั้งทางที่ตรงและทางอ้อมจากการ ดำเนินการของส่วนราชการ เช่น ประชาชนในชุมชน/หมู่บ้านเขตตำบลนาแก

การจัดการข้อร้องเรียน หมายถึง มีความหมายครอบคลุมถึงการจัดการในเรื่อง ข้อร้องเรียน ข้อเสนอแนะ/ ข้อคิดเห็น/คำชมเชย/การสอบถามหรือร้องขอข้อมูล

ผู้ร้องเรียน หมายถึง ประชาชนทั่วไป/ผู้มีส่วนได้เสียที่มาติดต่อยังศูนย์รับเรื่องร้องเรียน เทศบาลตำบล นาแกผ่านช่องทางต่างๆ โดยมีวัตถุประสงค์ครอบคลุมการร้องเรียน/การให้ข้อเสนอแนะ/ การให้ข้อคิดเห็น/ การชมเชย

ช่องทางการรับข้อร้องเรียน หมายถึง ช่องทางต่างๆ ที่ใช้ในการรับเรื่องร้องเรียน เช่น ติดต่อด้วย ตนเอง ผู้รับเรื่องร้องเรียน ร้องเรียนทางโทรศัพท์ เว็บไซต์ E-mail Face Book Line

เจ้าหน้าที่ หมายถึง เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบจัดการข้อร้องเรียนของหน่วยงาน

บทที่ ๓

แผนผังขั้นตอนดำเนินการ งานรับเรื่องร้องเรียน - ร้องทุกข์ เทศบาลตำบลนาแก

ประชาชนติดต่อแจ้งเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ได้ตามช่องทางต่อไปนี้

- ติดต่อยื่นคำร้องด้วยตนเอง ที่ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน - ร้องทุกข์เทศบาลตำบลนาแก
- เขียนข้อร้องเรียน ใส่ตู้รับฟังความคิดเห็นหน้าสำนักงานเทศบาลตำบลนาแก
- เขียนคำร้องที่บ้านผู้ใหญ่บ้าน หรือประธานชุมชนทุกชุมชน
- แจ้งเรื่องร้องเรียนทางโทรศัพท์ หมายเลข ๐๔๒-๕๗๑๖๔๗ ต่อ ๐
- สายด่วนนายกเทศมนตรีตำบลนาแก เบอร์ ๐๘๓-๑๔๙๗๔๘๐
- ร้องเรียนได้ทางเว็บไซต์เทศบาลตำบลนาแก www.Tessabannakae.go.th
- ทาง Facebook หรือ Line เทศบาลตำบลนาแก

เจ้าหน้าที่ลงรับในสมุดรับเรื่องร้องทุกข์

เสนอให้ ผอ. กองวิชาการและแผนงานพิจารณาและนำเสนอ
ผู้บังคับบัญชาลงนามออกคำสั่ง (1วัน)
(เจ้าหน้าที่รับเรื่อง เจ้าหน้าที่ศูนย์ยุติธรรมชุมชน + งานนิติการ)

ขาดสาระสำคัญ/บัตรสนเท่ห์

สิ้นสุด/ยุติเรื่อง

ส่งเรื่องให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องดำเนินการตามอำนาจหน้าที่ (1วัน)
(ส่วนงาน/กองที่รับผิดชอบ)

ส่วนงานที่เกี่ยวข้องดำเนินการแก้ไขปัญหา (ภายใน ๗ วัน)
และให้ผู้ร้องทุกข์ลงชื่อรับทราบในแบบรายงานผลการดำเนินงาน

รายงานผลการแก้ไขปัญหาตามคำสั่งให้เจ้าหน้าที่รับเรื่องทราบเพื่อ
รายงานผู้บังคับบัญชา (๓ วัน)

คณะกรรมการประจำกลุ่มงานกองช่าง

คณะกรรมการประจำกลุ่มงานกอง สธ.

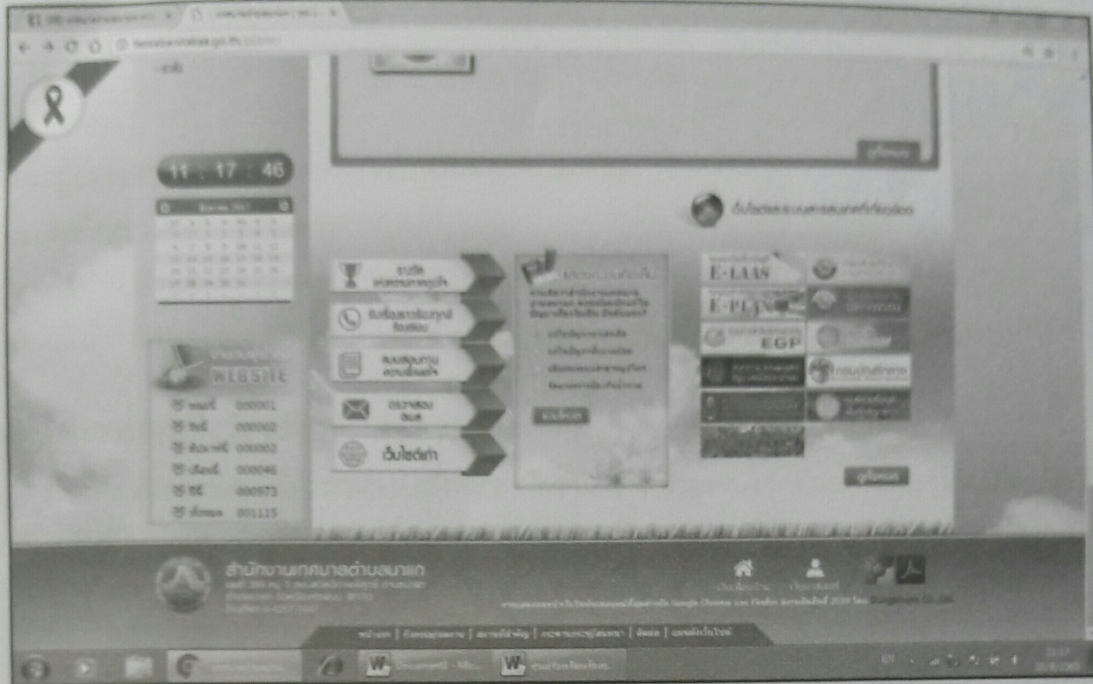
คณะกรรมการสาธารณสุข/งานป้องกัน

งานร้องเรียน - ร้องทุกข์อื่นๆ
ตามที่ ผู้บังคับบัญชามอบหมาย

สิ้นสุด/ยุติเรื่อง

รวมระยะเวลาไม่เกิน ๑๕ วัน

ขั้นตอนการกรอกข้อมูลร้องเรียนทางเว็บไซต์



๑. เข้าเว็บไซต์ www.tessabannakae.go.th

๒. เลือกเมนูหลัก

๓. เลือกเมนูรับเรื่องราวร้องทุกข์/ร้องเรียน

๔. พิมพ์รายละเอียด ข้อความที่ประสงค์จะร้องทุกข์

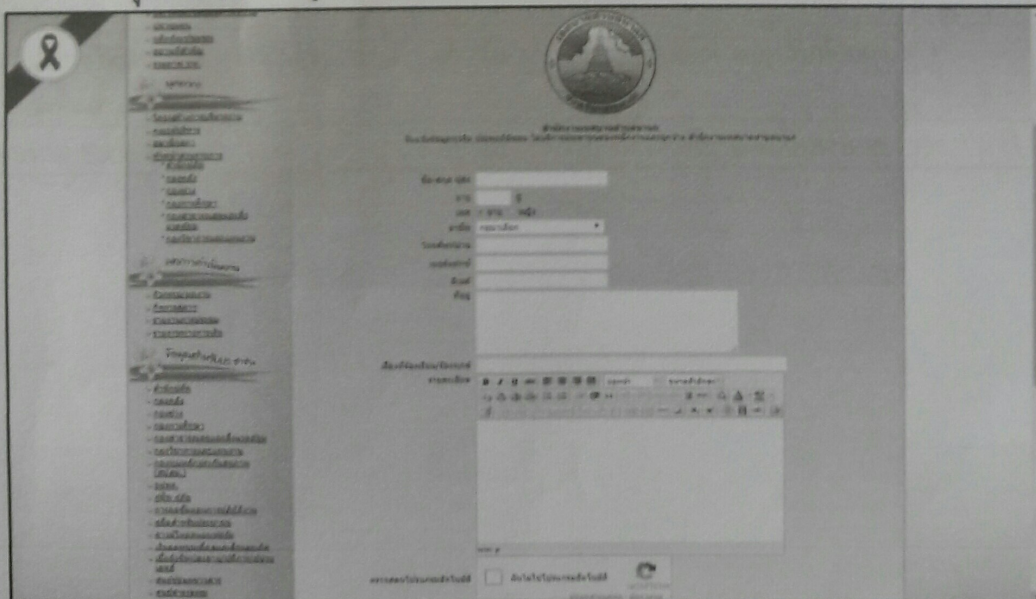
๕. ช่องร้องทุกข์โดย : ให้กรอกชื่อผู้ร้องทุกข์/ร้องเรียน

๖. กรอกช่องโทรศัพท์

๗. กรอกอีเมล

๘. กดปุ่มส่งคำร้องทุกข์

หมายเหตุ หากกรอกข้อมูลไม่ครบ ระบบจะไม่รับคำร้อง



บทที่ ๔

ขั้นตอนการปฏิบัติงาน

การแต่งตั้งผู้รับผิดชอบจัดการข้อร้องเรียนของหน่วยงาน

๑. จัดตั้งศูนย์/จุดรับข้อร้องเรียนของหน่วยงาน
๒. จัดทำคำสั่งแต่งตั้งคณะกรรมการดำเนินการ
๓. แจ้งผู้รับผิดชอบตามคำสั่งเทศบาลตำบลนาแกทราบ เพื่อความสะดวกในการประสานงาน

การรับและตรวจสอบข้อร้องเรียนจากช่องทางต่างๆ

ดำเนินการรับและติดตามตรวจสอบข้อร้องเรียนที่เข้ามายังหน่วยงานจากช่องทางต่างๆโดยมีข้อปฏิบัติตามที่กำหนด ดังนี้

ช่องทาง	ความถี่ในการตรวจสอบช่องทาง	ระยะเวลาดำเนินการรับข้อร้องเรียนเพื่อประสานหาทางแก้ไข	หมายเหตุ
ร้องเรียนด้วยตัวเอง ณ ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน-ร้องทุกข์เทศบาลตำบลนาแก	ทุกครั้งที่มีการร้องเรียน	ภายใน ๑-๒ วันทำการ	-
เขียนข้อร้องเรียน ใส่ตู้รับฟังความคิดเห็นหน้าสำนักงานเทศบาลตำบลนาแก	ทุกวัน	ภายใน ๑-๒ วันทำการ	-
ร้องเรียนผ่านเว็บไซต์ เทศบาลตำบลนาแก	ทุกวัน	ภายใน ๑-๒ วันทำการ	-
ร้องเรียนทางโทรศัพท์ (๐๔๒-๕๗๑๖๔๗)	ทุกวัน	ภายใน ๑-๒ วันทำการ	-
สายด่วนนายกเทศมนตรีตำบลนาแกเบอร์ ๐๘๓-๑๔๙๗๔๘๐	ทุกวัน	ภายใน ๑-๒ วันทำการ	-
ร้องเรียนทาง Face book	ทุกวัน	ภายใน ๑-๒ วันทำการ	

ภาคผนวก

แบบคำร้องเรียน-ร้องทุกข์

รับที่...../.....
วันที่.....

ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน-ร้องทุกข์
เทศบาลตำบลนาแก

วันที่.....เดือน..... พ.ศ.

เรื่อง

เรียน นายกเทศมนตรีตำบลนาแก

ข้าพเจ้า.....อายุ.....ปี อยู่บ้านเลขที่.....หมู่ที่..... ตำบล.....
อำเภอ.....จังหวัด..... โทรศัพท์.....
มีความประสงค์.....
.....
.....
.....

ทั้งนี้ ข้าพเจ้าขอรับรองว่าคำร้องเรียน-ร้องทุกข์ข้างต้นเป็นจริง และยินดีรับผิดชอบทั้งทางแพ่งและทางอาญาหากจะมี
โดยข้าพเจ้าขอส่งเอกสารหลักฐานประกอบการร้องเรียน-ร้องทุกข์ ดังนี้

- | | | |
|-----------|-------------|-----|
| (๑) | จำนวน | ชุด |
| (๒) | จำนวน | ชุด |
| (๓) | จำนวน | ชุด |
| (๔) | จำนวน | ชุด |

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณาดำเนินการต่อไป

ขอแสดงความนับถือ

ลงชื่อ.....ผู้ร้อง
(.....)

สอบสวนข้อมูลเบื้องต้นแล้ว เห็นว่า.....
.....
.....

ลงชื่อ.....เจ้าหน้าที่รับเรื่อง
(.....)



คำสั่งเทศบาลตำบลนาแก

ที่ ๒๓๖ / ๒๕๖๐

เรื่อง จัดตั้งศูนย์รับเรื่องร้องเรียน - ร้องทุกข์ เทศบาลตำบลนาแก
และแต่งตั้งคณะกรรมการศูนย์รับเรื่องร้องเรียน - ร้องทุกข์ เทศบาลตำบลนาแก

ด้วยพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๔๖ มาตรา ๕๒ ให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจัดทำหลักเกณฑ์การบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดีตามแนวทางของพระราชกฤษฎีกานี้ โดยอย่างน้อยต้องมีหลักเกณฑ์เกี่ยวกับการลดขั้นตอนการปฏิบัติงานและการอำนวยความสะดวก และการตอบสนองความต้องการของประชาชนที่สอดคล้องกับบทบัญญัติ นั้น

เพื่อให้การดำเนินงานรับเรื่องร้องเรียน - ร้องทุกข์ของเทศบาลตำบลนาแก มีหลักเกณฑ์และขั้นตอนการปฏิบัติที่ถูกต้อง เป็นระบบ ลดขั้นตอน และอำนวยความสะดวกให้กับประชาชนในการติดต่อราชการ จึงจัดตั้งศูนย์รับเรื่องร้องเรียน - ร้องทุกข์เทศบาลตำบลนาแกขึ้น โดยแต่งตั้งให้ผู้ดำรงตำแหน่งดังต่อไปนี้เป็นคณะกรรมการศูนย์ฯ ประกอบด้วย

- | | |
|--|-----------------------|
| ๑. รองนายกเทศมนตรีเทศบาลตำบลนาแก คนที่ ๑ | เป็นประธาน |
| ๒. ปลัดเทศบาลตำบลนาแก | เป็นรองประธาน |
| ๓. รองปลัดเทศบาลตำบลนาแก | เป็นกรรมการ |
| ๔. หัวหน้าสำนักปลัดเทศบาล | เป็นกรรมการ |
| ๕. ผู้อำนวยการกองสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม | เป็นกรรมการ |
| ๖. ผู้อำนวยการกองช่าง | เป็นกรรมการ |
| ๗. ผู้อำนวยการกองคลัง | เป็นกรรมการ |
| ๘. ผู้อำนวยการกองการศึกษา | เป็นกรรมการ |
| ๙. ผู้อำนวยการกองวิชาการและแผนงาน | เป็นกรรมการ |
| ๑๐. นิติกร | เป็นกรรมการ/เลขานุการ |

โดยให้กรรมการแต่ละส่วนงานซึ่งเป็นหัวหน้าส่วนราชการ พิจารณาหรือร่วมกันพิจารณาเพื่อแก้ไขปัญหาให้กับประชาชนที่ร้องเรียนหรือร้องทุกข์ต่อศูนย์รับเรื่องร้องเรียน - ร้องทุกข์ เทศบาลตำบลนาแก โดยให้เจ้าหน้าที่นิติกรเป็นเจ้าหน้าที่ประจำศูนย์ฯ มีหน้าที่รับเรื่องราวร้องทุกข์และติดต่อประสานงานกับคณะกรรมการแต่ละส่วน แล้วสรุปรายงานผลการดำเนินงานให้นายกเทศมนตรีตำบลนาแกทราบเป็นรายเดือน

สั่ง ณ วันที่ ๓๑ ตุลาคม ๒๕๖๐

(ลงชื่อ)

(นายวิทย์ แสงสุวรรณ)

นายกเทศมนตรีตำบลนาแก



ประกาศเทศบาลตำบลนาแก
เรื่อง การจัดตั้งศูนย์รับเรื่องร้องเรียน - ร้องทุกข์
และแต่งตั้งคณะกรรมการศูนย์รับเรื่องร้องเรียน - ร้องทุกข์ เทศบาลตำบลนาแก

ด้วยพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๔๖ มาตรา ๕๒ ให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจัดทำหลักเกณฑ์การบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดีตามแนวทางของพระราชกฤษฎีกานี้ โดยอย่างน้อยต้องมีหลักเกณฑ์เกี่ยวกับการลดขั้นตอนการปฏิบัติงานและการอำนวยความสะดวกและการตอบสนองความต้องการของประชาชนที่สอดคล้องกับบทบัญญัติ นั้น

เพื่อให้การดำเนินงานรับเรื่องร้องเรียน - ร้องทุกข์ของเทศบาลตำบลนาแก มีหลักเกณฑ์และขั้นตอนการปฏิบัติที่ถูกต้อง เป็นระบบ ลดขั้นตอน และอำนวยความสะดวกให้กับประชาชนในการติดต่อราชการ จึงได้จัดตั้งศูนย์รับเรื่องร้องเรียน - ร้องทุกข์ และแต่งตั้งคณะกรรมการศูนย์รับเรื่องร้องเรียน - ร้องทุกข์ เทศบาลตำบลนาแกขึ้น ประกอบด้วย

- | | |
|--|-----------------------|
| ๑. รองนายกเทศมนตรีเทศบาลตำบลนาแก คนที่ ๑ | เป็นประธาน |
| ๒. ปลัดเทศบาลตำบลนาแก | เป็นรองประธาน |
| ๓. รองปลัดเทศบาลตำบลนาแก | เป็นกรรมการ |
| ๔. หัวหน้าสำนักปลัดเทศบาล | เป็นกรรมการ |
| ๕. ผู้อำนวยการกองสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม | เป็นกรรมการ |
| ๖. ผู้อำนวยการกองช่าง | เป็นกรรมการ |
| ๗. ผู้อำนวยการกองคลัง | เป็นกรรมการ |
| ๘. ผู้อำนวยการกองการศึกษา | เป็นกรรมการ |
| ๙. ผู้อำนวยการกองวิชาการและแผนงาน | เป็นกรรมการ |
| ๑๐. นิติกร | เป็นกรรมการ/เลขานุการ |

ทั้งนี้ ตั้งแต่บัดนี้เป็นต้นไป

จึงประกาศให้ทราบโดยทั่วกัน

ประกาศ ณ วันที่ ๓๑ ตุลาคม พ.ศ. ๒๕๖๐

(ลงชื่อ)

(นายวิทยา แสงสุวรรณ)
นายกเทศมนตรีตำบลนาแก