

คู่มือปฏิบัติงาน ด้านการร้องเรียน/ร้องทุกข์



ศูนย์รับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์



ช่องทางติดต่อ...

- ด้วยตนเอง ณ สำนักงานเทศบาลตำบลทับช้าง
- ไปรษณีย์ ๑๐๘/๑ หมู่ที่ ๑ ตำบลทับช้าง
อำเภอสอยดาว จังหวัดจันทบุรี ๒๒๑๔๐
- โทร ๐-๓๙๓๙-๓๐๒๐ ต่อ ๑๑ (งานนิติการ)
- โทรสาร ๐-๓๙๓๙-๓๐๒๓



ศูนย์รับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์
เทศบาลตำบลทับช้าง อำเภอสอยดาว จังหวัดจันทบุรี

คำนำ

คู่มือปฏิบัติงานด้านการร้องเรียน/ร้องทุกข์ ของศูนย์รับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ เทศบาลตำบลทับช้าง เพื่อเป็นกรอบหรือแนวทางในการปฏิบัติงานด้านการรับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ ผ่านศูนย์รับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ของเทศบาลตำบลทับช้าง ทั้งในเรื่องร้องเรียนทั่วไปและร้องเรียนด้านการจัดซื้อจัดจ้าง ตามพระราชบัญญัติว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ.๒๕๔๖ ได้กำหนดแนวทางปฏิบัติราชการ มุ่งให้เกิดประโยชน์สุขแก่ประชาชน โดยยึดประชาชนเป็นศูนย์กลาง เพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชน ให้เกิดความผาสุกและความเป็นอยู่ที่ดีของประชาชน เกิดผลสัมฤทธิ์ต่องานบริการมีประสิทธิภาพและเกิดความคุ้มค่าในการให้บริการ ลดขั้นตอนปฏิบัติงาน เกินความจำเป็น มีการปรับปรุงภารกิจให้ทันต่อสถานการณ์ ประชาชนได้รับการอำนวยความสะดวกและได้รับการตอบสนองความต้องการและมีการประเมินผลการให้บริการ สม่ำเสมอ ทั้งนี้การจัดการข้อร้องเรียนร้องทุกข์จนได้ข้อยุติ ให้มีความรวดเร็วและมีประสิทธิภาพ เพื่อตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการ และแนวทางในการปฏิบัติงานที่ชัดเจนและเป็นมาตรฐานเดียวกัน

ศูนย์รับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์เทศบาลตำบลทับช้าง

สารบัญ

เรื่อง	หน้า
หลักการและเหตุผล	๑
การจัดตั้งศูนย์รับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์เทศบาลตำบลทับช้าง	๑
สถานที่ตั้ง	๑
หน้าที่ความรับผิดชอบ	๑
วัตถุประสงค์	๑
คำจำกัดความ	๑
ระยะเวลาเปิดให้บริการ	๒
แผนผัง/ขั้นตอนการรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์	๓
ขั้นตอนการปฏิบัติงาน	๔
การรับและตรวจสอบข้อร้องเรียนจากช่องทางต่าง ๆ	๔
การบันทึกข้อร้องเรียน	๔
การประสานหน่วยงานเพื่อแก้ไขข้อร้องเรียนร้องทุกข์และการแจ้งกลับผู้ร้องเรียน/ร้องทุกข์	๔
ติดตามการแก้ไขปัญหาข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์	๕
การรายงานผลการดำเนินการให้ผู้บริหารทราบ	๕
มาตรฐานงาน	๕
แบบฟอร์ม	๕
จัดทำโดย	๕
แบบฟอร์มร้องทุกข์/ร้องเรียน/ขอความช่วยเหลือ	๖
แบบแจ้งการรับเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียน	๗
แบบแจ้งผลการดำเนินการต่อเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียน	๘

คู่มือปฏิบัติงานด้านการร้องเรียน/ร้องทุกข์ ศูนย์รับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์เทศบาลตำบลทับช้าง

๑. หลักการและเหตุผล

พระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๔๖ ได้กำหนดแนวทางปฏิบัติราชการ มุ่งให้เกิดประโยชน์สุขแก่ประชาชน โดยยึดประชาชนเป็นศูนย์กลาง เพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชนให้เกิดความผาสุก และความเป็นอยู่ที่ดีของประชาชน เกิดผลสัมฤทธิ์ต่องานบริการที่มีประสิทธิภาพ และเกิดความคุ้มค่าในการให้บริการ ลดขั้นตอนปฏิบัติงานเกินความจำเป็น มีการปรับปรุงภารกิจให้ทันต่อสถานการณ์ ประชาชนได้รับการอำนวยความสะดวกและได้รับการตอบสนองความต้องการ และมีการประเมินผลการให้บริการอย่างสม่ำเสมอ

๒. การจัดตั้งศูนย์รับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์เทศบาลตำบลทับช้าง

เพื่อให้การบริหารระบบราชการของเทศบาลตำบลทับช้างเป็นไปด้วยความถูกต้อง บริสุทธิ ยุติธรรม ควบคู่กับการพัฒนาบำบัดทุกข์ บำรุงสุข ตลอดจนดำเนินการแก้ไขปัญหาคาใจเดือดร้อนของประชาชน ได้อย่างมีประสิทธิภาพ ด้วยความรวดเร็วประสิทธิผลสำเร็จอย่างเป็นรูปธรรม อีกทั้งเพื่อเป็นศูนย์รับแจ้งเบาะแส การทุจริต หรือไม่ได้รับความเป็นธรรมจากการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ เทศบาลตำบลทับช้างจึงได้จัดตั้งศูนย์รับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ขึ้น ซึ่งในกรณีการร้องเรียนที่เกี่ยวกับบุคคล จะมีการเก็บรักษาเรื่องราวไว้เป็นความลับ และปกปิดชื่อผู้ร้องเรียน เพื่อมิให้ผู้ร้องเรียนได้รับผลกระทบและได้รับความเดือดร้อนจากการร้องเรียนร้องทุกข์ ดังกล่าว

๓. สถานที่ตั้ง

ตั้งอยู่ ณ สำนักงานเทศบาลตำบลทับช้าง ตำบลทับช้าง อำเภอสอยดาว จังหวัดจันทบุรี

๔. หน้าที่ความรับผิดชอบ

เป็นศูนย์กลางในการรับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ และให้บริการข้อมูลข่าวสาร ให้คำปรึกษา รับเรื่องปัญหาความต้องการ และข้อเสนอแนะของประชาชน

๕. วัตถุประสงค์

๕.๑. เพื่อให้การดำเนินงานจัดการข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ ของศูนย์รับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ เทศบาลตำบลทับช้าง มีขั้นตอน/กระบวนการ และแนวทางในการปฏิบัติงานเป็นมาตรฐานเดียวกัน

๕.๒. เพื่อให้มั่นใจว่าได้มีการปฏิบัติตามข้อกำหนด ระเบียบ หลักเกณฑ์เกี่ยวกับการจัดการข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ ที่กำหนดไว้อย่างสม่ำเสมอ และมีประสิทธิภาพ

๖. คำจำกัดความ

“ผู้รับบริการ” หมายถึง ผู้ที่มารับบริการจากส่วนราชการ และประชาชนทั่วไป

“ผู้มีส่วนได้เสีย” หมายถึง ผู้ที่ได้รับผลกระทบ ทั้งทางบวกและทางลบ ทั้งทางตรงและทางอ้อม จากการดำเนินการของส่วนราชการ เช่น ประชาชนในเขตเทศบาลตำบลทับช้าง

“การจัดการข้อร้องเรียนร้องทุกข์” หมายความว่ารวมถึง การจัดการในเรื่องข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์/ข้อเสนอแนะ/ข้อคิดเห็น/คำชมเชย/การสอบถาม หรือการร้องขอข้อมูล

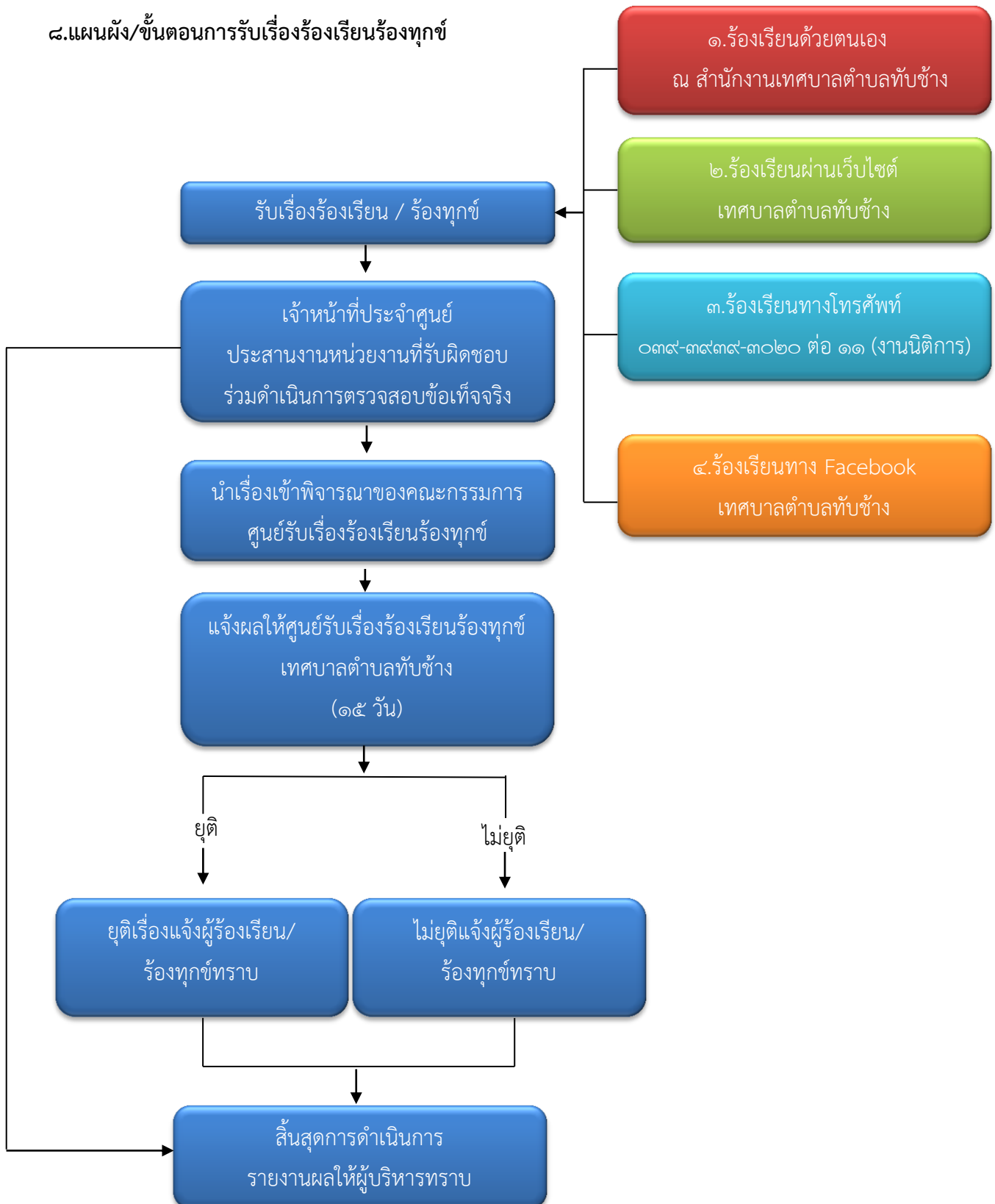
“ผู้ร้องเรียน/ร้องทุกข์” หมายถึง ประชาชนทั่วไป ผู้มีส่วนได้เสียที่มาติดต่อราชการผ่านช่องทางต่าง ๆ โดยมีวัตถุประสงค์ครอบคลุมการร้องเรียนร้องทุกข์ การให้ข้อเสนอแนะ การให้ข้อคิดเห็น การชมเชย หรือการร้องขอข้อมูล

“ช่องทางการรับข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์” หมายถึง ช่องทางต่าง ๆ ที่ใช้ในการรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ เช่น ติดต่อด้วยตนเอง ติดต่อทางโทรศัพท์ เว็บไซต์ หรือผ่าน Face Book

๗.ระยะเวลาเปิดให้บริการ

เปิดให้บริการวันจันทร์ ถึง วันศุกร์ (ยกเว้นวันหยุดที่ทางราชการกำหนด)

๘.แผนผัง/ขั้นตอนการรับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์



๙. ขั้นตอนการปฏิบัติงาน

- ๙.๑. จัดตั้งศูนย์/จุดรับข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์
- ๙.๒. จัดทำคำสั่งแต่งตั้งคณะกรรมการประจำศูนย์รับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์
- ๙.๓. จัดทำคำสั่งแต่งตั้งเจ้าหน้าที่ประจำ ศูนย์รับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์
- ๙.๔. แจ้งผู้รับผิดชอบทราบ เพื่อความสะดวกในการประสานงาน

๑๐. การรับและตรวจสอบข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ จากช่องทางต่าง ๆ

ดำเนินการรับและติดตามตรวจสอบข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ ที่เข้ามายังหน่วยงานจากช่องทางต่าง ๆ โดยมีข้อปฏิบัติตามที่กำหนด ดังนี้

ช่องทาง	ความถี่ในการตรวจสอบช่องทาง	ระยะเวลาดำเนินการ	หมายเหตุ
ร้องเรียนด้วยตนเอง ณ ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน/ ร้องทุกข์	ทุกครั้งที่มีการร้องเรียน	ภายใน ๑ วันทำการ	
ร้องเรียนผ่านเว็บไซต์ เทศบาลตำบลทับช้าง	ทุกวัน	ภายใน ๑ วันทำการ	
ร้องเรียนทางโทรศัพท์ ๐๓๙-๓๙๓๙-๓๐๒๐ ต่อ ๑๑	ทุกวัน	ภายใน ๑ วันทำการ	
ร้องเรียนทาง Face Book เทศบาลตำบลทับช้าง	ทุกวัน	ภายใน ๑ วันทำการ	

๑๑. การบันทึกข้อร้องเรียน

๑๑.๑. กรอกรูปแบบฟอร์มบันทึกข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ โดยมีรายละเอียด ชื่อ-สกุล ที่อยู่ หมายเลขโทรศัพท์ติดต่อ เรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ และสถานที่เกิดเหตุ

๑๑.๒. ทุกช่องทางที่มีการร้องเรียน เจ้าหน้าที่ต้องบันทึกข้อร้องเรียน / ร้องทุกข์ ลงสมุดบันทึกข้อร้องเรียน / ร้องทุกข์

๑๒. การประสานหน่วยงานเพื่อแก้ปัญหาข้อร้องเรียน / ร้องทุกข์ และการแจ้งผู้ร้องเรียน / ร้องทุกข์ทราบ

๑๒.๑. กรณีเป็นการขอข้อมูลข่าวสาร ประสานหน่วยงานผู้ครอบครองเอกสาร เจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้อง เพื่อให้ข้อมูลแก่ผู้ร้องขอได้ทันที

๑๒.๒. ข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ ที่เป็นการร้องเรียนเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการของหน่วยงาน เช่น ไฟฟ้าสาธารณะดับ การจัดการขยะมูลฝอย ตัดต้นไม้ กลิ่นเหม็นรบกวน เป็นต้น จัดทำบันทึกข้อความเสนอไปยังผู้บริหารเพื่อสั่งการหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง โดยเบื้องต้นอาจโทรศัพท์แจ้งไปยังหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

๑๒.๓. ข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ ที่ไม่อยู่ในความรับผิดชอบของเทศบาลตำบลทับช้าง ให้ดำเนินการประสานหน่วยงานภายนอกที่เกี่ยวข้อง เพื่อให้เกิดความรวดเร็วและถูกต้อง ในการแก้ไขปัญหาต่อไป

๑๒.๔. ข้อร้องเรียนที่ส่งผลกระทบต่อหน่วยงาน เช่น กรณีผู้ร้องเรียนทำหนังสือร้องเรียนความไม่โปร่งใสในการจัดซื้อจัดจ้าง ให้เจ้าหน้าที่จัดทำบันทึกข้อความเพื่อเสนอผู้บริหารพิจารณาสั่งการไปยังหน่วยงานที่รับผิดชอบ เพื่อดำเนินการตรวจสอบและแจ้งผู้ร้องเรียนทราบต่อไป

๑๓. การติดตามแก้ไขปัญหาข้อร้องเรียน

ให้หน่วยงาน/กอง ที่เกี่ยวข้องรายงานผลการดำเนินการให้ทราบภายใน ๕ วันทำการ เพื่อเจ้าหน้าที่ศูนย์ฯ จะได้แจ้งให้ผู้ร้องเรียนทราบต่อไป

๑๔. การรายงานผลการดำเนินการให้ผู้บริหารทราบ

๑๔.๑. ให้รวบรวมและรายงานสรุปการจัดการข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ ให้ผู้บริหารทราบทุกเดือน

๑๔.๒. ให้รวบรวมรายงานสรุปข้อร้องเรียนหลังจากสิ้นปีงบประมาณ เพื่อนำมาวิเคราะห์การจัดการข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ ในภาพรวมของหน่วยงาน เพื่อใช้เป็นแนวทางในการแก้ไข ปรับปรุงพัฒนาองค์กรต่อไป

๑๕.มาตรฐานงาน

การดำเนินการแก้ไขข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ ให้แล้วเสร็จภายในระยะเวลาที่กำหนด กรณีได้รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ให้ศูนย์รับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์เทศบาลตำบลทับช้าง ดำเนินการตรวจสอบและพิจารณาส่งเรื่องให้หน่วยงาน/กอง ที่เกี่ยวข้องดำเนินการแก้ไขปัญหาข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ให้แล้วเสร็จภายใน ๑๕ วันทำการ

๑๖.แบบฟอร์ม

แบบฟอร์มใบรับแจ้งเหตุเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์

๑๗.จัดทำโดย

ศูนย์รับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์เทศบาลตำบลทับช้าง

แบบฟอร์มร้องทุกข์/ร้องเรียน/ขอความช่วยเหลือ



สำหรับเจ้าหน้าที่

รับที่.....

วันที่.....

ผู้รับเรื่อง.....

แบบร้องทุกข์ / ร้องเรียน /ขอความช่วยเหลือ

ทำที่ : สำนักงานเทศบาลตำบลทับช้าง

วันที่.....เดือน.....พ.ศ. ๒๕๖๒

เรื่อง

เรียน นายกเทศมนตรีตำบลทับช้าง (นายลำดวน เพชรน้อย)

ข้าพเจ้า.....อายุ.....ปี

เลขบัตรประจำตัวประชาชน.....อยู่บ้านเลขที่.....หมู่ที่.....

ตำบล.....อำเภอ.....จังหวัด.....

หมายเลขโทรศัพท์.....

มีความประสงค์ ขอร้องทุกข์/ร้องเรียน/ขอความช่วยเหลือ เพื่อให้เทศบาลตำบลทับช้าง
พิจารณาดำเนินการช่วยเหลือหรือแก้ไขปัญหาในเรื่อง.....

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

ทั้งนี้ ข้าพเจ้าขอรับรองว่าคำร้องทุกข์/ร้องเรียน ตามความข้างต้นเป็นจริงและยินดีรับผิดชอบ
ทั้งทางแพ่งและทางอาญหากจะพึงมี โดยข้าพเจ้าขอส่งเอกสารหลักฐานประกอบการร้องทุกข์/ร้องเรียน
(ถ้ามี) ดังนี้

๑).....จำนวน.....ชุด

๒).....จำนวน.....ชุด

๓).....จำนวน.....ชุด

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณาและดำเนินการต่อไป

ขอแสดงความนับถือ

ลงชื่อ.....ผู้ร้องทุกข์/ร้องเรียน

(.....)

หมายเหตุ

๑. แบบสำเนาบัตรประจำตัวประชาชน หรือบัตรอื่นซึ่งมีรูปถ่ายที่หน่วยงานราชการเป็นผู้ออก

๒. กรณีมีเอกสารประกอบการร้องเรียน/ร้องทุกข์ ต้องมีคำรับรองสำเนาถูกต้องของเอกสารทุกแผ่น



ที่ จบ ๕๓๖๐๑/

สำนักงานเทศบาลตำบลทับช้าง

ถนนเฉลิมพระเกียรติ ร.๙

อำเภอสอยดาว จังหวัดจันทบุรี ๒๒๑๘๐

วันที่.....เดือน.....พ.ศ.....

เรื่อง ตอบรับการรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์

เรียน(ผู้ร้องเรียน/ร้องทุกข์).....

ตามที่ท่านได้ร้องเรียน/ร้องทุกข์ ผ่านศูนย์รับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์เทศบาลตำบลทับช้าง
โดยทาง () ไปรษณีย์ () ด้วยตนเอง () ทางโทรศัพท์ () อื่น ๆ (โปรดระบุ.....)
ในวันที่.....เดือน.....พ.ศ.....เกี่ยวกับเรื่อง.....
.....นั้น

เทศบาลตำบลทับช้าง ได้ลงทะเบียนรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ของท่านไว้แล้ว ตามทะเบียน
รับเรื่อง เลขรับที่.....ลงวันที่.....เดือน.....พ.ศ.....และเทศบาลตำบลทับช้าง
ได้พิจารณาเรื่องของท่านแล้วเห็นว่า

() เป็นเรื่องที่อยู่ในอำนาจหน้าที่ของเทศบาลตำบลทับช้าง และได้มอบหมายให้.....
.....เป็นหน่วยตรวจสอบและดำเนินการ

() เป็นเรื่องที่ไม่อยู่ในอำนาจหน้าที่ของเทศบาลตำบลทับช้าง และได้ประสานเรื่องให้กับ
.....ซึ่งเป็นหน่วยงานที่มีอำนาจหน้าที่เกี่ยว ข้องดำเนินการ
ต่อไปแล้ว ทั้งนี้ ท่านสามารถติดต่อประสานงานหรือขอทราบผลโดยตรงกับหน่วยงานดังกล่าวได้อีกทางหนึ่ง

() เป็นเรื่องที่มีกฎหมายบัญญัติขั้นตอนและวิธีการปฏิบัติไว้เป็นการเฉพาะแล้ว ตามกฎหมาย
ว่าด้วย.....จึงขอให้ท่านดำเนินการตามขั้นตอนและวิธีการที่กฎหมายนั้น
บัญญัติไว้ต่อไป

จึงเรียนมาเพื่อทราบ

ขอแสดงความนับถือ

()

นายกเทศมนตรีตำบลทับช้าง

สำนักปลัดเทศบาล

งานนิติการ

ศูนย์รับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์เทศบาลตำบลทับช้าง

โทร. ๐๓๙-๓๙๓๙-๓๐๒๐ ต่อ ๑๑

“ซื่อสัตย์ สุจริต มุ่งสัมฤทธิ์ของงาน ยึดมั่นมาตรฐาน บริการด้วยใจเป็นธรรม”



ที่ จบ ๕๓๖๐๑/

สำนักงานเทศบาลตำบลทับช้าง

ถนนเฉลิมพระเกียรติ ร.๙

อำเภอสอยดาว จังหวัดจันทบุรี ๒๒๑๘๐

วันที่.....เดือน.....พ.ศ.....

เรื่อง แจ้งผลการดำเนินการต่อเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์

เรียน(ผู้ร้องเรียน/ร้องทุกข์).....

อ้างถึง ๑.แบบร้องทุกข์/ร้องเรียน/ขอความช่วยเหลือ

๒.หนังสือเทศบาลตำบลทับช้างที่ จบ๕๓๖๐๑/.....เรื่อง ตอบรับการรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ลงวันที่.....เดือน.....พ.ศ.

สิ่งที่ส่งมาด้วย ๑. จำนวนชุด/แผ่น
๒. จำนวนชุด/แผ่น

ตามที่ศูนย์รับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์เทศบาลตำบลทับช้าง ได้แจ้งตอบรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ของท่านตามที่ได้ร้องเรียน/ร้องทุกข์ไว้ ความละเอียดแจ้งแล้วนั้น

เทศบาลตำบลทับช้าง ได้รับแจ้งผลการดำเนินการการส่วนราชการ/หน่วยงานที่เกี่ยวข้องตามประเด็นที่ท่านได้ร้องเรียน/ร้องทุกข์แล้ว ปรากฏว่าข้อเท็จจริงโดยสรุปว่า.....

.....

ดังมีรายละเอียดปรากฏตามสิ่งที่ส่งมาพร้อมนี้ ทั้งนี้ หากท่านไม่เห็นด้วยประการใด ขอให้แจ้งคัดค้านพร้อมพยานหลักฐานประกอบด้วย

จึงเรียนมาเพื่อทราบ

ขอแสดงความนับถือ

()

นายกเทศมนตรีตำบลทับช้าง

สำนักปลัดเทศบาล

งานนิติการ

ศูนย์รับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์เทศบาลตำบลทับช้าง

โทร. ๐๓๙-๓๙๓๙-๓๐๒๐ ต่อ ๑๑

“ชื่อสัตย์ สุจริต มุ่งสัมฤทธิ์ของงาน ยึดมั่นมาตรฐาน บริการด้วยใจเป็นธรรม”



คำสั่งเทศบาลตำบลทับช้าง

ที่ ๑๘๒/๒๕๖๒

เรื่อง แต่งตั้งคณะกรรมการจัดทำคู่มือปฏิบัติงานด้านการร้องเรียน/ร้องทุกข์
ศูนย์รับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์เทศบาลตำบลทับช้าง

ตามที่เทศบาลตำบลทับช้างได้ประกาศเจตนารมณ์การป้องกันและต่อต้านการทุจริตคอร์รัปชัน
รณรงค์ให้พนักงานเทศบาล พนักงานจ้าง และเจ้าหน้าที่ในสังกัดเทศบาลตำบลทับช้างปฏิบัติราชการ
ด้วยความซื่อสัตย์สุจริต ไม่แสวงหาผลประโยชน์และปฏิบัติโดยมิชอบ ตลอดถึงป้องกันไม่ให้งบประมาณ
แผ่นดินรั่วไหล โดยไม่เกิดประโยชน์ต่อประชาชนและประเทศชาติ

เพื่อเป็นการสนองนโยบายของรัฐบาลในการป้องกันและปราบปรามการทุจริตและ
การสร้างระบบราชการที่ใสสะอาด เทศบาลตำบลทับช้าง จึงขอประกาศตัวเป็นหน่วยงานใสสะอาด
ตามเจตนารมณ์การป้องกันและต่อต้านการทุจริตคอร์รัปชัน โดยการจัดทำคู่มือปฏิบัติงานด้านการร้องเรียน
/ร้องทุกข์ของศูนย์รับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์เทศบาลตำบลทับช้าง ให้เป็นไปตามวัตถุประสงค์
จึงแต่งตั้งคณะกรรมการจัดทำคู่มือปฏิบัติงานด้านการร้องเรียน/ร้องทุกข์ ประกอบด้วย

๑. นายกเทศมนตรีตำบลทับช้าง	ประธานกรรมการ
๒. ปลัดเทศบาลตำบลทับช้าง	กรรมการ
๓. หัวหน้าสำนักปลัดเทศบาล	กรรมการ
๔. ผู้อำนวยการกองคลัง	กรรมการ
๕. ผู้อำนวยการกองช่าง	กรรมการ
๖. ผู้อำนวยการกองการศึกษา	กรรมการ
๗. ผู้อำนวยการกองสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม	กรรมการ
๘. นักพัฒนาชุมชน	กรรมการ
๙. นักวิเคราะห์นโยบายและแผน	กรรมการ
๑๐. นักวิชาการสาธารณสุข	กรรมการ
๑๑. เจ้าพนักงานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย	กรรมการ
๑๒. นักทรัพยากรบุคคล	กรรมการ
๑๓. นิติกร	กรรมการและเลขานุการ
๑๔. ผู้ช่วยนิติกร	ผู้ช่วยเลขานุการ

ให้ผู้ได้รับการแต่งตั้งมีหน้าที่ พิจารณา กลั่นกรอง ศึกษาข้อมูล นำมากำหนดเป็นคู่มือปฏิบัติงาน
ด้านการร้องเรียน/ร้องทุกข์ เพื่อใช้เป็นแนวทางในการปฏิบัติงานต่อไป

ทั้งนี้ ตั้งแต่บัดนี้เป็นต้นไป

สั่ง ณ วันที่ ๗ เดือน มีนาคม พ.ศ. ๒๕๖๒

(ลงชื่อ) นายลำดวน เพชรน้อย

(นายลำดวน เพชรน้อย)

นายกเทศมนตรีตำบลทับช้าง