



คู่มือการปฏิบัติงาน ด้านการรับเรื่องร้องเรียน-ร้องทุกข์

ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ เทศบาลตำบลพลลา
อำเภอบ้านฉาง จังหวัดระยอง

โดย งานนิติการ ฝ่ายอำนวยการ
สำนักปลัดเทศบาล

คำนำ

คู่มือการปฏิบัติงานด้านการรับเรื่องร้องเรียน - ร้องทุกข์ ของเทศบาลตำบลพลลาที่จัดทำขึ้นนี้ เพื่อเป็นแนวทางในการปฏิบัติงานด้านการรับเรื่องร้องเรียนและเรื่องร้องทุกข์ ผ่านศูนย์รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์เทศบาลตำบลพลลา ทั้งในเรื่องการร้องเรียน การร้องทุกข์กรณีความไม่โปร่งใสในการจัดซื้อจัดจ้าง การแจ้งเบาะแสการทุจริต การให้ข้อคิดเห็น ข้อเสนอแนะ คำชมเชย สอบถามหรือร้องขอข้อมูลต่างๆ การร้องเรียนเกี่ยวกับคุณภาพ และการให้บริการของเจ้าหน้าที่ในหน่วยงาน ตอบสนองนโยบายของรัฐ และเป็นไปตามพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์ และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ.๒๕๕๖ ซึ่งได้กำหนดแนวทางในปฏิบัติราชการมุ่งให้เกิดประโยชน์สุขแก่ประชาชน โดยยึดประชาชนเป็นศูนย์กลาง เพื่อให้หน่วยงานราชการปฏิบัติหน้าที่ตอบสนองความต้องการของประชาชน ให้เกิดความผาสุกและความเป็นอยู่ที่ดี อันจะเกิดผลสัมฤทธิ์ต่องานบริการที่มีประสิทธิภาพและเกิดความคุ้มค่าในการให้บริการ เพื่อให้ประชาชนได้รับการอำนวยความสะดวก

ทั้งนี้ เทศบาลตำบลพลลา ได้เล็งเห็นถึงความสำคัญในการแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนของประชาชน และเพื่อให้การดำเนินการในการจัดการข้อร้องเรียนจนได้ข้อยุติให้มีความรวดเร็ว และมีประสิทธิภาพ ตอบสนองความต้องการและความคาดหวังของผู้รับบริการ จำเป็นต้องมีขั้นตอน และกระบวนการตลอดจนแนวทางในการปฏิบัติงานที่ชัดเจนและเป็นมาตรฐานเดียวกัน เทศบาลตำบลพลลาจึงได้จัดทำคู่มือการปฏิบัติงานด้านการรับเรื่องร้องเรียน - ร้องทุกข์นี้ขึ้น เพื่อเจ้าหน้าที่ในหน่วยงานใช้เป็นคู่มือในการถือปฏิบัติงานต่อไป

คณะกรรมการจัดทำคู่มือการปฏิบัติงานการรับเรื่องร้องเรียนฯ

ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์เทศบาลตำบลพลลา

ตุลาคม ๒๕๖๒

สารบัญ

เรื่อง	หน้า
บทที่ ๑ บทนำ	๑
หลักการและเหตุผล	๑
วัตถุประสงค์การจัดทำคู่มือ	๑
การจัดตั้งศูนย์รับเรื่องร้องเรียน - ร้องทุกข์ของเทศบาลตำบลพลา	๑
ขอบเขตของข้อร้องเรียน	๒
สถานที่ตั้ง	๒
หน้าที่ความรับผิดชอบ	๒
บทที่ ๒ ประเด็นที่เกี่ยวข้องกับการร้องเรียน	๓
คำจำกัดความ	๓
ช่องทางการร้องเรียน	๔
ระยะเวลาการเปิดให้บริการ	๔
บทที่ ๓ แผนผังกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน - ร้องทุกข์	๕
บทที่ ๔ ขั้นตอนการปฏิบัติงาน	๖
การแต่งตั้งผู้รับผิดชอบจัดการข้อร้องเรียนของหน่วยงาน	๖
วิธีการดำเนินงาน	๖
การรับและตรวจสอบข้อร้องเรียนจากช่องทางต่างๆ	๗
การบันทึกข้อร้องเรียน	๘
การประสานหน่วยงานเพื่อแก้ปัญหาข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์	๘
การติดตามแก้ไขปัญหาข้อร้องเรียน	๘
การรายงานผลการดำเนินการให้ผู้บริหารทราบ	๘
ภาคผนวก ก	
แบบคำร้องทุกข์/ร้องเรียน (ด้วยตนเอง) (แบบคำร้องเรียน ๑)	
แบบคำร้องทุกข์/ร้องเรียน (โทรศัพท์/อื่นๆ) (แบบคำร้องเรียน ๒)	
แบบแจ้งการรับเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียน (ตอบข้อร้องเรียน ๑)	
แบบแจ้งผลการดำเนินการต่อเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียน (ตอบข้อร้องเรียน ๒)	
แบบรายงานเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์	
การกรอกข้อมูลร้องเรียนผ่านเว็บไซต์	
ภาคผนวก ข	
ประกาศจัดตั้งศูนย์รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์	
ประกาศใช้คู่มือปฏิบัติงานด้านการรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์	
คำสั่งจัดตั้งศูนย์รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ และมอบหมายเจ้าหน้าที่รับผิดชอบ	
คำสั่งแต่งตั้งคณะกรรมการจัดทำคู่มือการปฏิบัติงานด้านการร้องเรียน/ร้องทุกข์	
คำสั่งมอบหมายส่วนราชการรับผิดชอบดูแลการดำเนินงานศูนย์รับเรื่องร้องเรียนฯ	
คำสั่งแต่งตั้งเจ้าหน้าที่ประจำศูนย์รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์	
คำสั่งแต่งตั้งคณะกรรมการติดตามและประเมินผลการดำเนินงานตามคู่มือฯ	

บทที่ ๑

บทนำ

๑. หลักการและเหตุผล

ตามพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๕๖ ได้กำหนดแนวทางปฏิบัติราชการมุ่งให้เกิดประโยชน์สุขแก่ประชาชน โดยยึดประชาชนเป็นศูนย์กลาง เพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชน ให้เกิดความผาสุกและความเป็นอยู่ที่ดี เกิดผลสัมฤทธิ์ต่องานบริการ ให้มีประสิทธิภาพและเกิดความคุ้มค่าในการให้บริการ ไม่มีขั้นตอนปฏิบัติงานที่เกินความจำเป็น มีการปรับปรุงภารกิจให้ทันต่อสถานการณ์ ประชาชนได้รับการอำนวยความสะดวกและได้รับการตอบสนองความต้องการ และมีการประเมินผลการให้บริการอย่างสม่ำเสมอ

เพื่อให้การบริหารระบบราชการเป็นไปด้วยความถูกต้อง บริสุทธิ์ ยุติธรรม มีความโปร่งใส และสามารถตรวจสอบได้ ควบคู่ไปกับการพัฒนา การบำบัดทุกข์บำรุงสุข ตลอดจนการดำเนินการแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนของประชาชนได้อย่างมีประสิทธิภาพด้วยความรวดเร็ว และประสบผลสำเร็จอย่างเป็นรูปธรรม อีกทั้ง เพื่อให้มีศูนย์รับแจ้งกรณีความไม่โปร่งใสของการจัดซื้อจัดจ้าง การแจ้งเบาะแสการทุจริต การให้ข้อคิดเห็น ข้อเสนอแนะ คำชมเชย สอบถามหรือร้องขอข้อมูล การร้องเรียนเกี่ยวกับคุณภาพ และการให้บริการของหน่วยงาน เป็นต้น

เทศบาลตำบลพลา จึงได้จัดทำคู่มือปฏิบัติงานด้านการรับร้องเรียน - ร้องทุกข์ขึ้น เพื่อเป็นแนวทางในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ในหน่วยงานต่อไป

๒. วัตถุประสงค์การจัดทำคู่มือ

๒.๑ เพื่อให้เจ้าหน้าที่เทศบาลตำบลพลาใช้เป็นแนวทางในการปฏิบัติงานในการรับเรื่องราวร้องเรียน ร้องทุกข์ หรือข้อเสนอแนะให้มีมาตรฐานเดียวกันและเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ

๒.๒ เพื่อให้การดำเนินงานจัดการข้อร้องเรียนของเทศบาลตำบลพลา มีขั้นตอน/กระบวนการ และแนวทางในการปฏิบัติงานที่เป็นมาตรฐานเดียวกัน

๒.๓ เพื่อสร้างมาตรฐานการปฏิบัติงานมุ่งไปสู่การบริหารคุณภาพทั่วทั้งองค์กรอย่างมีประสิทธิภาพ

๒.๔ เพื่อเผยแพร่ให้กับประชาชนและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของเทศบาลตำบลพลาทราบกระบวนการ

๒.๕ เพื่อให้มั่นใจว่าได้มีการปฏิบัติตามข้อกำหนด ระเบียบหลักเกณฑ์เกี่ยวกับการจัดการข้อร้องเรียนที่กำหนดไว้อย่างมีประสิทธิภาพ และเกิดประสิทธิผล

๓. การจัดตั้งศูนย์รับเรื่องร้องเรียน - ร้องทุกข์ของเทศบาลตำบลพลา

ตามประกาศคณะรักษาความสงบแห่งชาติ ฉบับที่ ๙๖/๒๕๕๗ เมื่อวันที่ ๑๗ กรกฎาคม ๒๕๕๗ เรื่อง การจัดตั้งศูนย์ดำรงธรรมเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการบริหารงานระดับจังหวัดและให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นทุกองค์กรจัดตั้งศูนย์ดำรงธรรมท้องถิ่นขึ้น ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ของเทศบาลตำบลพลา จึงถือเป็นศูนย์ดำรงธรรมเทศบาลตำบลพลา และอยู่ภายใต้การกำกับดูแลของศูนย์ดำรงธรรมอำเภอบ้านฉาง และศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดระยอง ซึ่งจัดตั้งเพื่อเป็นศูนย์ในการรับเรื่องราวร้องเรียน - ร้องทุกข์และให้คำปรึกษา รับเรื่องปัญหาความต้องการ และข้อเสนอแนะของประชาชนทั่วไป

๔. ขอบเขตของข้อร้องเรียน

๔.๑ ข้อร้องเรียนทั่วไป ได้แก่

๔.๑.๑ เรื่องราวร้องทุกข์ หมายถึง การบอกความทุกข์เพื่อขอความช่วยเหลือจากเทศบาลตามอำนาจหน้าที่ หรือเรื่องที่ประชาชนเดือดร้อน เรื่องขอความช่วยเหลืออื่นๆ ที่ไม่ใช่เรื่องร้องเรียน

๔.๑.๒ ข้อเสนอแนะ หมายถึง การแสดงความคิดเห็น แจ้งให้ทราบ หรือแนะนำ เพื่อปรับปรุงเกี่ยวกับการปฏิบัติราชการตามอำนาจหน้าที่ของเทศบาล

๔.๑.๓ เรื่องร้องเรียน หมายถึง การเสนอเรื่องอันเป็นการกล่าวโทษพนักงานเทศบาล พนักงานจ้าง คำร้องจากผู้มีส่วนได้เสียซึ่งได้รับผลกระทบอันจะก่อให้เกิดความเสียหาย อันเกิดจากการปฏิบัติ หรือไม่ปฏิบัติตามหน้าที่ หรือการไม่ปฏิบัติตามมาตรฐาน ไม่ได้ได้รับความสะดวกตามสมควร การร้องเรียนเกี่ยวกับคุณภาพและการให้บริการของหน่วยงาน หรือไม่ได้รับความเป็นธรรมจากการปฏิบัติงาน หรือการให้บริการของเจ้าหน้าที่ในหน่วยงาน เป็นต้น

๔.๒ การร้องเรียนเกี่ยวกับความไม่โปร่งใสของการจัดซื้อจัดจ้าง การแจ้งเบาะแสการทุจริต เป็นต้น

๕. สถานที่ตั้ง

ตั้งอยู่ ณ สำนักงานเทศบาลตำบลพลา ชั้น ๒ เลขที่ ๑ หมู่ที่ ๒ ตำบลพลา อำเภอบ้านฉาง จังหวัดระยอง ๒๑๑๓๐

๖. หน้าที่ความรับผิดชอบ

เป็นศูนย์กลางในการรับเรื่องราวร้องเรียน ร้องทุกข์ ให้บริการข้อมูลข่าวสาร ให้คำปรึกษา รับเรื่องปัญหาความต้องการ และข้อเสนอแนะของประชาชน

บทที่ ๒

ประเด็นที่เกี่ยวข้องกับการร้องเรียน

๑. คำจำกัดความ

ผู้รับบริการ	<p>หมายถึง ผู้ที่มารับบริการจากส่วนราชการและประชาชนทั่วไป</p> <ul style="list-style-type: none"> - ผู้รับบริการ ประกอบด้วย - หน่วยงานของรัฐ*/เจ้าหน้าที่ของหน่วยงานของรัฐ/เอกชน/หรือบุคคล/ นิติบุคคล <p>*หน่วยงานของรัฐ ได้แก่ กระทรวง ทบวง กรมหรือส่วนราชการที่เรียกชื่อ อย่างอื่น องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น รัฐวิสาหกิจ และให้หมายความรวมถึง องค์กรอิสระ องค์กรมหาชน หน่วยงานในกำกับของรัฐ และหน่วยงานอื่นใดในลักษณะเดียวกัน</p> <p>**เจ้าหน้าที่ของรัฐ ได้แก่ ข้าราชการ พนักงานราชการ ลูกจ้างประจำ ลูกจ้างชั่วคราวและผู้ปฏิบัติงานประเภทอื่น ไม่ว่าจะเป็นการแต่งตั้งในฐานะเป็นกรรมการหรือฐานะอื่นใด รวมทั้งผู้ซึ่งได้รับแต่งตั้งและถูกสั่งให้ปฏิบัติงานให้แก่หน่วยงานของรัฐ</p> <ul style="list-style-type: none"> - บุคคล/หน่วยงานอื่นที่ไม่ใช่หน่วยงานของรัฐ - ผู้ให้บริการตลาดกลางทางอิเล็กทรอนิกส์ - ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ประกอบด้วย ผู้ค้ากับหน่วยงานของรัฐ ผู้มีสิทธิรับเงินจากทางราชการที่ไม่ใช่เจ้าหน้าที่ของรัฐ
ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	หมายถึง ผู้ที่ได้รับผลกระทบ ทั้งทางบวกและทางลบ ทั้งทางตรงและทางอ้อมจากการดำเนินการของส่วนราชการ เช่น ประชาชนใน ชุมชน/หมู่บ้านเขตเทศบาลตำบลพลา
การจัดการข้อร้องเรียน	หมายถึง มีความหมายครอบคลุมถึงการจัดการในเรื่อง ข้อร้องเรียน ข้อเสนอแนะ/ข้อคิดเห็น/คำชมเชย/การสอบถามหรือร้องขอข้อมูล
ผู้ร้องเรียน	หมายถึง ประชาชนทั่วไป/ผู้มีส่วนได้เสียที่มาติดต่ออย่างศูนย์รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์เทศบาลตำบลพลาผ่านช่องทางต่างๆ โดยมีวัตถุประสงค์ ครอบคลุม การร้องเรียน/ร้องทุกข์/การให้ข้อเสนอแนะ/การให้ข้อคิดเห็น/การชมเชย/การร้องขอข้อมูล
ช่องทางการรับข้อร้องเรียน	หมายถึง ช่องทางต่างๆ ที่ใช้ในการรับเรื่องร้องเรียน เช่น ติดต่อด้วยตนเอง ร้องเรียน ทางโทรศัพท์/เว็บไซต์/ตู้รับฟังความคิดเห็น/Face Book/Line เป็นต้น
เจ้าหน้าที่	หมายถึง เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบจัดการข้อร้องเรียนของหน่วยงาน

ข้อร้องเรียน	<p>หมายถึง แบ่งเป็นประเภท ๒ ประเภท คือ</p> <ul style="list-style-type: none"> - ข้อร้องเรียนทั่วไป เช่น เรื่องราวร้องทุกข์ทั่วไปข้อคิดเห็น ข้อเสนอแนะ คำชมเชย สอบถามหรือร้องขอข้อมูล การร้องเรียนเกี่ยวกับคุณภาพ และการให้บริการของหน่วยงาน หรือไม่ได้รับความเป็นธรรมจากการปฏิบัติงาน หรือการให้บริการของเจ้าหน้าที่ในหน่วยงาน - การร้องเรียนเกี่ยวกับความไม่โปร่งใสของการจัดซื้อจัดจ้าง การแจ้งเบาะแสการทุจริต เป็นต้น
คำร้องเรียน	หมายถึง คำหรือข้อความที่ผู้ร้องเรียนกรอกตามแบบฟอร์มที่ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ หรือระบบการรับคำร้องเรียนเอง มีแหล่งที่สามารถตอบสนอง หรือมีรายละเอียดอย่างชัดเจนหรือมีนัยสำคัญที่เชื่อถือได้
การดำเนินการเรื่องร้องเรียน	หมายถึง เรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ที่ได้รับ ผ่านช่องทางการร้องเรียนต่างๆ มาเพื่อทราบ หรือพิจารณาดำเนินการแก้ไขปัญหาตามอำนาจหน้าที่
การจัดการเรื่องร้องเรียน	หมายถึง กระบวนการที่ดำเนินการในการแก้ไขปัญหาตามเรื่องร้องเรียนที่ได้รับให้ได้รับการแก้ไข หรือบรรเทาความเดือดร้อนจากการดำเนินงาน

๒. ช่องทางการร้องเรียน

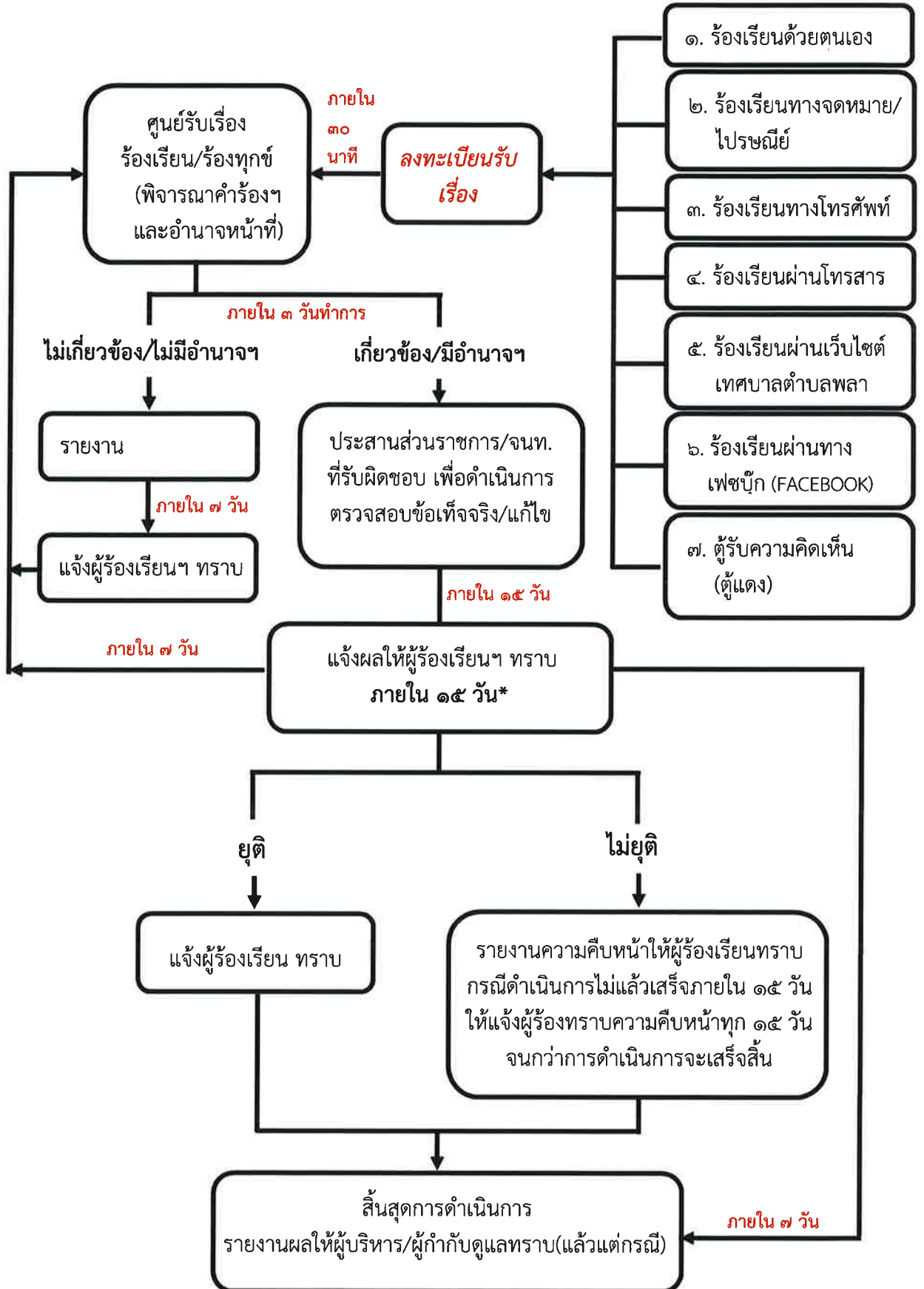
- ๒.๑ ร้องเรียนด้วยตนเองได้ที่ ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์เทศบาลตำบลพลา สำนักงานเทศบาลตำบลพลา ชั้น ๒ อำเภอบ้านฉาง จังหวัดระยอง
- ๒.๒ ทางจดหมายหรือไปรษณีย์ ส่งเรื่องราวร้องเรียน/ร้องทุกข์มาที่ ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์เทศบาลตำบลพลา เลขที่ ๑ หมู่ที่ ๒ ตำบลพลา อำเภอบ้านฉาง จังหวัดระยอง ๒๑๑๓๐
- ๒.๓ ทางโทรศัพท์หมายเลข ๐ ๓๘๖๓ ๐๙๙๙
- ๒.๔ โทรสารหมายเลข ๐ ๓๘๖๓ ๑๐๓๓ แจ้งศูนย์รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์เทศบาลตำบลพลา
- ๒.๕ ทางเว็บไซต์ WWW.PALA.GO.TH
- ๒.๖ ทางเฟซบุ๊ก(FACEBOOK) : เทศบาลตำบลพลา อำเภอบ้านฉาง จังหวัดระยอง
- ๒.๗ ทางตู้รับความคิดเห็น หรือตู้รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ (ตู้แดง) หน้าอาคารสำนักงานเทศบาลตำบลพลา อำเภอบ้านฉาง จังหวัดระยอง

๓. ระยะเวลาการเปิดให้บริการ

เปิดให้บริการวันจันทร์ – วันศุกร์ (ยกเว้นวันหยุดที่ทางราชการกำหนด) ตั้งแต่เวลา ๐๘.๓๐ – ๑๖.๓๐ น.

บทที่ ๓

แผนผังกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์



บทที่ ๔

ขั้นตอนการปฏิบัติงาน

๑. การแต่งตั้งผู้รับผิดชอบจัดการข้อร้องเรียนของหน่วยงาน

- ๑.๑ จัดตั้งศูนย์/จุดรับข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ และรับข้อเสนอแนะจากประชาชนของหน่วยงาน
- ๑.๒ จัดทำคำสั่งแต่งตั้งคณะกรรมการดำเนินการ ส่วนราชการและผู้รับผิดชอบต่างๆ
- ๑.๓ แจ้งผู้รับผิดชอบตามคำสั่งเทศบาลตำบลพลพลาทราบ อาจมีการประชุมซักซ้อมวิธีการดำเนินงาน เพื่อความเข้าใจและสามารถปฏิบัติงานให้เป็นไปในทิศทางเดียวกัน

๒. วิธีการดำเนินงาน

- ๒.๑ ขั้นตอนการรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์
 - ๒.๑.๑ สอบถามข้อมูลเบื้องต้นจากผู้ขอรับบริการถึงความประสงค์ในการขอรับบริการ
 - ๒.๑.๒ ดำเนินการบันทึกข้อมูลของผู้ขอรับบริการ เพื่อเก็บไว้เป็นฐานข้อมูลของผู้ขอรับบริการ
 - ๒.๑.๓ แยกประเภทงานบริการตามความประสงค์ของผู้ขอรับบริการ เช่น ปกป้องกฎหมาย, ขออนุมัติ/อนุญาต, ขอร้องเรียน/ร้องทุกข์/แจ้งเบาะแส หรือร้องเรียนเรื่องร้องเรียนจัดซื้อจัดจ้าง
 - ๒.๑.๔ ดำเนินการให้คำปรึกษาตามประเภทงานบริการเพื่อตอบสนองความประสงค์ของผู้ขอรับบริการ
 - ๒.๑.๕ เจ้าหน้าที่ดำเนินการเพื่อตอบสนองความประสงค์ของผู้ขอรับบริการ
- ๒.๒ เรื่องร้องเรียนทั่วไป
 - ๒.๒.๑ ในกรณีข้อร้องเรียนทั่วไป เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบ/ที่ปรึกษากฎหมายจะให้ข้อมูลกับผู้ขอรับบริการในเรื่องที่ผู้ขอรับบริการต้องการทราบ เมื่อให้คำปรึกษาเรียบร้อยแล้วเรื่องที่ขอรับบริการถือว่ายุติ
 - ๒.๒.๒ กรณีขออนุมัติ/อนุญาต เจ้าหน้าที่ประจำศูนย์ฯ จะให้ข้อมูลกับผู้ขอรับบริการในเรื่องที่ผู้ขอรับบริการต้องการทราบและดำเนินการรับเรื่องดังกล่าวไว้ จากนั้นหัวหน้าศูนย์ฯรับเรื่องร้องเรียนฯ จะเป็นผู้พิจารณาส่งต่อไปกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องและเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบดำเนินการต่อไป ภายใน ๑ - ๒ วัน
 - ๒.๒.๓ กรณีขอร้องเรียน/ร้องทุกข์/แจ้งเบาะแส เจ้าหน้าที่ประจำศูนย์ฯ จะให้ข้อมูลกับผู้ขอรับบริการในเรื่องที่ผู้ขอรับบริการต้องการทราบ และจะดำเนินการรับเรื่องดังกล่าวไว้ จากนั้นหัวหน้าศูนย์ฯรับเรื่องร้องเรียนฯ จะเป็นผู้พิจารณาส่งต่อไปกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องและเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบดำเนินการต่อไปภายใน ๑ - ๒ วัน
 - ๒.๒.๔ กรณีขออนุมัติ/อนุญาต/ขอร้องเรียน/ร้องทุกข์/แจ้งเบาะแส ให้ผู้ขอรับบริการบริการรอการติดต่อกลับ หรือสามารถติดตามเรื่องกับศูนย์ฯรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ หากไม่ได้รับการติดต่อกลับจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้องและเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบ ภายใน ๑๕ วัน ให้ติดต่อกลับที่ศูนย์ฯรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์เทศบาลตำบลพลพลา โทรศัพท์ ๐ ๓๘๖๓ ๐๙๙๙

๒.๓ กรณีข้อร้องเรียนเกี่ยวกับการจัดซื้อจัดจ้าง

๒.๓.๑ กรณีข้อร้องเรียนเกี่ยวกับจัดซื้อจัดจ้าง เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบ/ที่ปรึกษากฎหมายจะให้ข้อมูลกับผู้ขอรับบริการในเรื่องที่ผู้ขอรับบริการต้องการทราบ เมื่อให้คำปรึกษาเรียบร้อยแล้ว เรื่องที่ขอรับบริการถือว่ายุติ

๒.๓.๒ กรณีข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์/แจ้งเบาะแส เกี่ยวกับการจัดซื้อจัดจ้าง เจ้าหน้าที่ประจำศูนย์ฯ จะให้ข้อมูลกับผู้ขอรับบริการในเรื่องที่ผู้ขอรับบริการต้องการทราบและดำเนินการรับเรื่องดังกล่าวไว้ จากนั้นหัวหน้าศูนย์ฯรับเรื่องร้องเรียนฯ จะเป็นผู้พิจารณาส่งต่อไปให้กับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องและเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบดำเนินการต่อไป ภายใน ๑ - ๒ วัน

๒.๓.๓ กรณี ข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์/แจ้งเบาะแส เรื่องจัดซื้อจัดจ้าง ให้ผู้ขอรับบริการบริการรอการติดต่อกลับหรือสามารถติดตามเรื่องกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องและเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบ หากไม่ได้รับการติดต่อกลับจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้องภายใน ๑๕ วัน ให้ติดต่อกลับที่ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์เทศบาลตำบลพลา โทรศัพท์ ๐ ๓๘๖๓ ๐๘๘๘

๓. การรับและตรวจสอบข้อร้องเรียนจากช่องทางต่างๆ

ดำเนินการรับและติดตามตรวจสอบข้อร้องเรียนที่เข้ามายังหน่วยงานจากช่องทางต่างๆ โดยมีข้อปฏิบัติตามที่กำหนด ดังนี้

ช่องทาง	ความถี่ในการตรวจสอบช่องทาง	ระยะเวลาดำเนินการรับข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์เพื่อประสานหาทางแก้ไข	หมายเหตุ
ร้องเรียนด้วยตนเอง ณ ศูนย์รับเรื่องร้องเรียนฯ	ทุกครั้งที่มีการร้องเรียน	ภายใน ๑ - ๒ วันทำการ	
ร้องเรียนทางไปรษณีย์	ทุกวัน	ภายใน ๑ - ๒ วันทำการ	
ร้องเรียนทางโทรศัพท์หมายเลข ๐ ๓๘๖๓ ๐๘๘๘	ทุกวัน	ภายใน ๑ - ๒ วันทำการ	
ร้องเรียนผ่านโทรสาร หมายเลข ๐ ๓๘๖๓ ๑๐๓๓	ทุกวัน	ภายใน ๑ - ๒ วันทำการ	
ร้องเรียนผ่านเว็บไซต์ ทต.พลา WWW.PALA.GO.TH	ทุกวัน	ภายใน ๑ - ๒ วันทำการ	
ร้องเรียนผ่านเฟซบุ๊ก (FACEBOOK) : เทศบาลตำบลพลา อำเภอบ้านฉาง จังหวัดระยอง	ทุกวัน	ภายใน ๑ - ๒ วันทำการ	
ผู้รับความคิดเห็น หรือผู้รับเรื่อง ร้องเรียน/ร้องทุกข์ (ผู้แดง)	ทุกวัน	ภายใน ๑ - ๒ วันทำการ	

๓. การบันทึกข้อร้องเรียน

๓.๑ การกรอกแบบฟอร์มการร้องเรียน/ร้องทุกข์ ต้องมีรายละเอียดอย่างน้อย ดังนี้
ชื่อ - สกุล ที่อยู่ หมายเลขติดต่อผู้ร้องเรียน รายละเอียดเรื่องที่ร้องเรียน/ร้องทุกข์ และสถานที่เกิดเหตุ

๓.๒ การกรอกแบบฟอร์มคำร้องเรียน/ร้องทุกข์ ทางโทรศัพท์ ให้เจ้าหน้าที่ผู้รับเรื่อง กรอกข้อมูลการร้องเรียน/ร้องทุกข์ อย่างน้อยต้องมีรายละเอียด ดังนี้ ชื่อ - สกุล ที่อยู่ หมายเลขติดต่อผู้ร้องเรียน รายละเอียดเรื่องที่ร้องเรียน/ร้องทุกข์ และสถานที่เกิดเหตุ พยานหรือหลักฐาน

๓.๓ ทุกช่องทางการร้องเรียน เจ้าหน้าที่ประจำศูนย์รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ต้องบันทึกข้อมูลการร้องเรียน/ร้องทุกข์ ลงทะเบียนรับหนังสือเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ณ ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์

๔. การประสานหน่วยงานเพื่อแก้ไขปัญหาข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์

๔.๑ กรณีเป็นการขอข้อมูลข่าวสาร ประสานศูนย์ข้อมูลข่าวสารเทศบาลตำบลพลา

๔.๒ ข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ ที่เป็นการร้องเรียนเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการของหน่วยงาน เช่น ไฟฟ้าสาธารณะดับ การจัดการขยะมูลฝอย ตัดต้นไม้ กลิ่นเหม็นรบกวน เป็นต้น ให้เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบเสนอความเห็น/ข้อชี้แจงเสนอไปยังผู้บริหาร เพื่อสั่งการ

๔.๓ ข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ ที่ไม่อยู่ในความรับผิดชอบของเทศบาลตำบลพลา หรือไม่อยู่ในอำนาจหน้าที่ให้เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบดำเนินการประสานหน่วยงานภายนอกที่เกี่ยวข้อง เพื่อให้เกิดความรวดเร็วและถูกต้องในการแก้ไขปัญหาต่อไป

๕. การติดตามแก้ไขปัญหาข้อร้องเรียน

ให้เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบของส่วนราชการที่มีการร้องเรียน/ร้องทุกข์ ตรวจสอบข้อเท็จจริง และดำเนินการแก้ไขข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์นั้น แล้วรายงานความคืบหน้าให้ผู้ร้องเรียนทราบ ภายใน ๑๕ วัน นับแต่วันที่ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ได้รับเรื่อง ในกรณีดำเนินการไม่แล้วเสร็จภายใน ๑๕ วัน ให้แจ้งผู้ร้องทราบความคืบหน้าทุก ๑๕ วัน จนกว่าการดำเนินการจะเสร็จสิ้น

ทั้งนี้ ให้แจ้งเจ้าหน้าที่ผู้ดำเนินงานศูนย์รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ทราบทุกครั้งด้วย

๖. การรายงานผลการดำเนินการให้ผู้บริหารทราบ

๖.๑ ให้เจ้าหน้าที่ที่รับผิดชอบของแต่ละส่วนราชการที่ได้รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ รวบรวมและรายงานสรุปการจัดการข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ที่ดำเนินการแล้วเสร็จ หรืออยู่ระหว่างดำเนินการ ให้ผู้บริหารทราบทุกเดือน ตามแบบฟอร์ม แล้วให้แจ้งเจ้าหน้าที่ผู้ดำเนินงานศูนย์รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ทราบทุกครั้งด้วย

๖.๒ ให้คณะกรรมการติดตามและประเมินผลการดำเนินงานตามคู่มือการปฏิบัติงานด้านการรับร้องเรียน/ร้องทุกข์ รวบรวมข้อมูลเพื่อรายงานสรุปข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์หลังจากสิ้นปีงบประมาณ เสนอให้ผู้บริหารทราบ เพื่อนำมาวิเคราะห์การจัดการข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ ในภาพรวมของหน่วยงาน สำหรับใช้เป็นแนวทางในการแก้ไข ปรับปรุง และพัฒนาองค์กรต่อไป

ภาคผนวก ก

แบบคำร้องทุกข์/ร้องเรียน (ด้วยตนเอง)

ที่ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์
เทศบาลตำบลพลลา

วันที่.....เดือน..... พ.ศ.

เรื่อง

เรียน นายกเทศมนตรีตำบลพลลา

ข้าพเจ้า..... อายุ.....ปี อยู่บ้านเลขที่..... หมู่ที่.....

ตำบล..... อำเภอ..... จังหวัด..... โทรศัพท์.....

อาชีพ..... ตำแหน่ง.....

ถือบัตร..... เลขที่.....

ออกโดย..... วันออกบัตร..... บัตรหมดอายุ.....

มีความประสงค์ขอร้องทุกข์/ร้องเรียน เพื่อให้เทศบาลตำบลพลลา พิจารณาดำเนินการช่วยเหลือหรือแก้ไขปัญหา
ในเรื่อง.....

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

ทั้งนี้ ข้าพเจ้าขอรับรองว่าคำร้องทุกข์/ร้องเรียนตามข้างต้นเป็นจริง และยินดีรับผิดชอบทั้ง
ทางแพ่งและทางอาญาหากจะพึงมี

โดยข้าพเจ้าขอส่งเอกสารหลักฐานประกอบการร้องทุกข์/ร้องเรียน (ถ้ามี) ได้แก่

๑) จำนวน.....ชุด

๒) จำนวน.....ชุด

๓) จำนวน.....ชุด

๔) จำนวน.....ชุด

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณาดำเนินการต่อไป

ขอแสดงความนับถือ

(ลงชื่อ)

(.....)

ผู้ร้องทุกข์/ร้องเรียน

แบบคำร้องทุกข์/ร้องเรียน

ที่ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์
เทศบาลตำบลพลา

วันที่.....เดือน..... พ.ศ.

เรื่อง

เรียน นายกเทศมนตรีตำบลพลา

ด้วย นาย/นาง/นางสาว/อื่นๆ อยู่บ้านเลขที่.....
หมู่ที่.....ตำบล.....อำเภอ.....จังหวัด..... โทรศัพท์.....

ได้ยื่นเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ช่องทาง

โทรศัพท์ หมายเลข ๐ ๓๘๖๓ ๐๙๙๙ ต่อ

เว็บไซต์ www.pala.go.th

เฟซบุ๊ก เทศบาลตำบลพลา

ได้รับความคิดเห็น

ซึ่งมีความประสงค์ขอร้องทุกข์/ร้องเรียน เพื่อให้เทศบาลตำบลพลา พิจารณาดำเนินการ
ช่วยเหลือหรือแก้ไขปัญหาในเรื่อง.....

.....

.....

.....

.....

โดยขออ้าง.....

.....

.....

.....เป็นพยานหลักฐานประกอบ

ทั้งนี้ ข้าพเจ้าขอรับรองว่าคำร้องทุกข์/ร้องเรียนตามข้างต้นเป็นจริง และเจ้าหน้าที่ได้แจ้งให้
ข้าพเจ้าทราบแล้วว่าหากเป็นคำร้องที่ไม่สุจริตอาจต้องรับผิดชอบตามกฎหมายได้

(ลงชื่อ)เจ้าหน้าที่ผู้รับเรื่อง

(.....)

วันที่.....เดือน..... พ.ศ.....

เวลา.....

-ตัวอย่าง-**แบบแจ้งการรับเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียน**

ที่ รย ๕๔๔๐๑/.....

สำนักงานเทศบาลตำบลพลา
อำเภอบ้านฉาง จังหวัดระยอง
๒๑๑๓๐

วันที่.....เดือน..... พ.ศ.

เรื่อง ตอบรับการรับเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียน
เรียน

ตามที่ท่านได้ร้องทุกข์/ร้องเรียน ผ่านศูนย์รับเรื่องร้องเรียนเทศบาลตำบลพลา โดยทาง
 ด้วยตนเอง หนังสือร้องเรียนทางไปรษณีย์ ทางโทรศัพท์ หนังสือร้องเรียนทางโทรสาร
 ผ่านเว็บไซต์ ทางเฟซบุ๊ก ผู้รับความคิดเห็น(ผู้แดง) อื่นๆ ระบุ.....
 ลงวันที่.....เกี่ยวกับเรื่อง.....

เทศบาลตำบลพลา ได้ลงทะเบียนรับเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียนของท่านไว้แล้ว ตามทะเบียนรับ
 เรื่อง เลขรับที่.....ลงวันที่.....และเทศบาลตำบลพลา
 ได้พิจารณาเรื่องของท่านแล้วเห็นว่า

เป็นเรื่องที่อยู่ในอำนาจหน้าที่ของเทศบาลตำบลพลา และได้มอบหมายให้.....
 (สำนัก/กอง).....เป็นหน่วยตรวจสอบและดำเนินการ

เป็นเรื่องที่ไม่อยู่ในอำนาจหน้าที่ของเทศบาลตำบลพลา และได้จัดส่งเรื่องให้.....
 (หน่วยงานภายนอกอื่นๆ โปรดระบุ).....ซึ่งเป็นหน่วยงานที่มีอำนาจหน้าที่เกี่ยวข้องดำเนินการต่อไปแล้ว
 ทั้งนี้ ท่านสามารถติดต่อประสานงาน หรือขอทราบผลโดยตรงกับหน่วยงานดังกล่าวได้อีกทางหนึ่ง

เป็นเรื่องที่มีกฎหมายบัญญัติขั้นตอนและวิธีการปฏิบัติไว้เป็นการเฉพาะแล้ว ตามกฎหมาย
 จึงขอให้ท่านดำเนินการตามขั้นตอนและวิธีการ
 ที่กฎหมายนั้นบัญญัติไว้ต่อไป

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ

ขอแสดงความนับถือ

(.....)

นายกเทศมนตรีตำบลพลา

ส่วนราชการ.....

โทร. ๐ ๓๘๖๓ ๐๔๔๔ ต่อ

โทรสาร ๐ ๓๘๖๓ ๑๐๓๓

-ตัวอย่าง-**แบบแจ้งผลการดำเนินการต่อเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียน**

ที่ รย ๕๔๔๐๑/.....

สำนักงานเทศบาลตำบลพลา
อำเภอบ้านฉาง จังหวัดระยอง
๒๑๑๓๐

วันที่.....เดือน..... พ.ศ.

เรื่อง แจ้งผลการดำเนินการต่อเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียน
เรียน

อ้างถึง หนังสือเทศบาลตำบลพลา ที่ รย ๕๔๔๐...../..... ลงวันที่.....

สิ่งที่ส่งมาด้วย ๑.

๒.

ตามที่เทศบาลตำบลพลา (ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์) ได้แจ้งตอบรับการรับเรื่อง
ร้องทุกข์/ร้องเรียนของท่านตามที่ท่านได้ร้องทุกข์/ร้องเรียนไว้ ความละเอียดแจ้งแล้ว นั้นเทศบาลตำบลพลา ได้รับแจ้งผลการดำเนินการจากส่วนราชการ/หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง
ตามประเด็นที่ท่านได้ร้องทุกข์/ร้องเรียนแล้ว ปรากฏข้อเท็จจริงโดย สรุปว่า.....

.....ดังมีรายละเอียดปรากฏตามสิ่งที่ส่งมาพร้อมนี้

ทั้งนี้ หากท่านไม่เห็นด้วยประการใด ขอให้แจ้งคัดค้านพร้อมพยานหลักฐานประกอบด้วย

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ

ขอแสดงความนับถือ

(.....)

นายกเทศมนตรีตำบลพลา

ส่วนราชการ.....

โทร. ๐ ๓๘๖๓ ๐๙๙๙ ต่อ

โทรสาร ๐ ๓๘๖๓ ๑๐๓๓

แบบรายงานเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ของเทศบาลตำบลพลา ประจำปีงบประมาณ ๒๕.....
 สำนัก/กอง..... เทศบาลตำบลพลา อำเภอบ้านฉาง จังหวัดระยอง
 ประจำเดือน.....

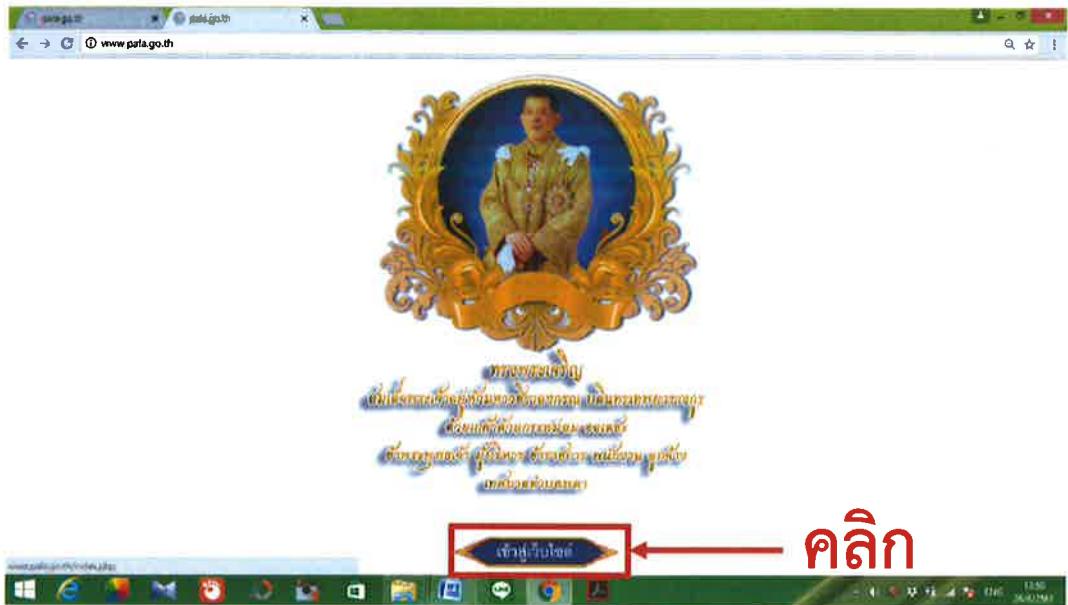
ที่	เลขที่หนังสือรับ/ วันที่รับ	รายละเอียดเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์				การดำเนินการ			หมายเหตุ
		ชื่อผู้ร้องเรียน	ชื่อผู้ถูกร้องเรียน	สถานที่ เกิดเหตุ	ประเด็นการร้องเรียน/ร้องทุกข์	การดำเนินการแก้ไข	สรุปผลการ ดำเนินการ	ว/ด/ป แจ้งผู้ร้องเรียน	

ลงชื่อ.....ผู้รายงาน
 (.....)

ตำแหน่ง.....

การกรอกข้อมูลร้องเรียนผ่านเว็บไซต์ของเทศบาลตำบลพลา

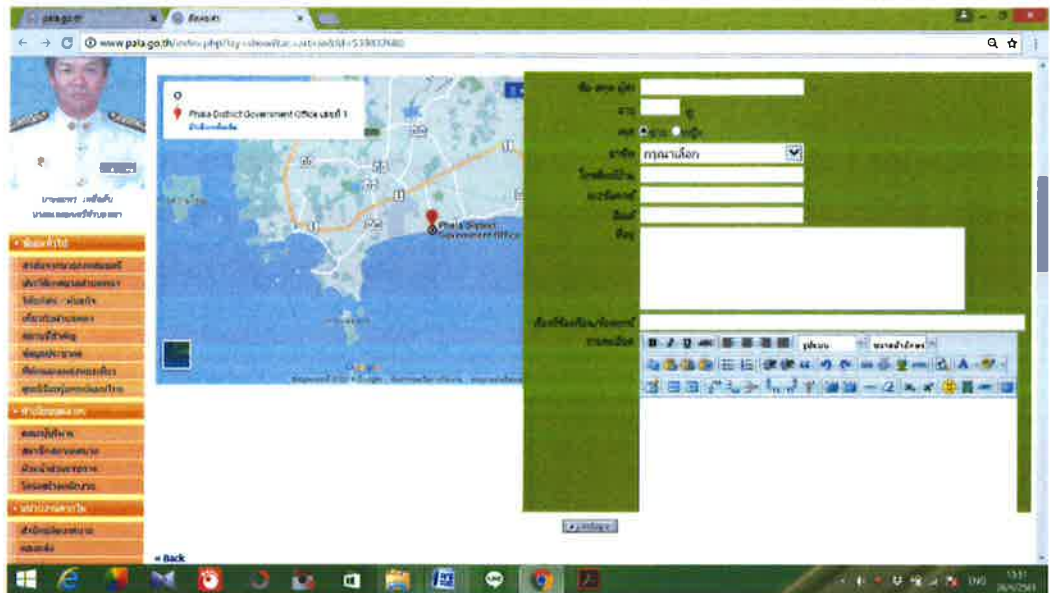
ขั้นตอนการกรอกข้อมูล



๑. เข้าเว็บไซต์ www.pala.go.th กด “เข้าสู่เว็บไซต์” เพื่อเข้าสู่หน้าหลัก



๒. เลื่อนหน้าจอ เลือกเมนูร้องเรียน/ร้องทุกข์ ด้านซ้ายมือ



๓. พิมพ์รายละเอียด ข้อความที่ประสงค์จะร้องทุกข์
 ๔. กรอกชื่อผู้ร้องเรียน
 ๕. กรอกช่องโทรศัพท์
 ๖. กรอกอีเมลล์ หรือที่อยู่
 ๗. กดปุ่มส่งข้อมูล
- *หมายเหตุ** หากกรอกข้อมูลไม่ครบ ระบบจะไม่ส่งข้อมูลหรือไม่รับข้อมูล

ภาคผนวก ข



ประกาศเทศบาลตำบลพลา
เรื่อง จัดตั้งศูนย์รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์

ด้วยพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๔๖ ได้กำหนดแนวทางปฏิบัติราชการ มุ่งให้เกิดประโยชน์สุขแก่ประชาชน โดยยึดประชาชนเป็นศูนย์กลาง เพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชนให้เกิดความผาสุกและความเป็นอยู่ที่ดี เกิดผลสัมฤทธิ์ต่องานบริการ มีประสิทธิภาพและเกิดความคุ้มค่าในการให้บริการ

เพื่อให้การบริหารระบบราชการเป็นไปด้วยความถูกต้อง บริสุทธิ์ ยุติธรรม มีความโปร่งใสและสามารถตรวจสอบได้ ควบคู่ไปกับการพัฒนา การบำบัดทุกข์บำรุงสุข ตลอดจนดำเนินการแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนของประชาชนได้อย่างมีประสิทธิภาพด้วยความรวดเร็ว และประสบผลสำเร็จอย่างเป็นรูปธรรม อีกทั้ง เพื่อให้มีศูนย์รับแจ้งเบาะแสการทุจริต หรือไม่ได้รับความเป็นธรรมจากการปฏิบัติงาน หรือการให้บริการของเจ้าหน้าที่ภายในหน่วยงาน และกรณีเกี่ยวกับการจัดซื้อจัดจ้างที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินการของเทศบาลตำบลพลา

เทศบาลตำบลพลา จึงได้จัดตั้ง “ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์” ณ เทศบาลตำบลพลา อำเภอบ้านฉาง จังหวัดระยอง โดยมีช่องทางในการรับเรื่องร้องทุกข์ ดังนี้

๑. ร้องเรียนด้วยตนเองได้ที่ ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์เทศบาลตำบลพลา ชั้น ๒ สำนักงานเทศบาลตำบลพลา อำเภอบ้านฉาง จังหวัดระยอง

๒. ทางจดหมายหรือไปรษณีย์ ส่งเรื่องราวร้องทุกข์มาที่ ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ เทศบาลตำบลพลา เลขที่ ๑ หมู่ที่ ๒ ตำบลพลา อำเภอบ้านฉาง จังหวัดระยอง ๒๑๑๓๐

๓. ทางโทรศัพท์หมายเลข ๐ ๓๘๖๓ ๐๙๙๙ หรือโทรสารหมายเลข ๐ ๓๘๖๓ ๑๐๓๓ แจ้งศูนย์รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์เทศบาลตำบลพลา

๔. ทางเว็บไซต์ WWW.PALA.GO.TH หรือทางเฟซบุ๊ก : เทศบาลตำบลพลา อำเภอบ้านฉาง จังหวัดระยอง

๕. ทางตู้รับความคิดเห็น หรือตู้รับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ (ตู้แดง) หน้าอาคารสำนักงานเทศบาลตำบลพลา อำเภอบ้านฉาง จังหวัดระยอง

จึงประกาศเพื่อให้ทราบโดยทั่วกัน

ประกาศ ณ วันที่ ๑๕ เดือน มิถุนายน พ.ศ.๒๕๖๑



(นายสมพร เหลือถิ่น)

นายกเทศมนตรีตำบลพลา



ประกาศเทศบาลตำบลพลา

เรื่อง ประกาศใช้คู่มือปฏิบัติงานด้านการรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์เทศบาลตำบลพลา

เพื่อให้การบริหารระบบราชการเป็นไปด้วยความถูกต้อง บริสุทธิ์ ยุติธรรม มีความโปร่งใสและสามารถตรวจสอบได้ ควบคู่ไปกับการพัฒนา การบำบัดทุกข์บำรุงสุข ตลอดจนดำเนินการแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนของประชาชนได้อย่างมีประสิทธิภาพด้วยความรวดเร็ว และประสบผลสำเร็จอย่างเป็นรูปธรรม อีกทั้ง เพื่อให้มีศูนย์รับแจ้งเบาะแสการทุจริต หรือไม่ได้รับความเป็นธรรมจากการปฏิบัติงาน หรือการให้บริการของเจ้าหน้าที่ภายในหน่วยงาน และกรณีเกี่ยวกับการจัดซื้อจัดจ้างที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินการของเทศบาลตำบลพลา ทั้งนี้ เพื่อเป็นการสนองนโยบายของรัฐบาลในการป้องกันและปราบปรามการทุจริตและการสร้างระบบราชการที่มีความโปร่งใส ตามเจตนารมณ์การป้องกันและต่อต้านการทุจริตคอร์รัปชัน และเพื่อประโยชน์สุขของประชาชนและให้เป็นไปตามมาตรฐานการปฏิบัติราชการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

เทศบาลตำบลพลา ได้จัดทำคู่มือปฏิบัติงานด้านการร้องเรียน/ร้องทุกข์ เพื่อใช้เป็นแนวทางในการปฏิบัติงานของผู้ที่เกี่ยวข้อง ให้การดำเนินงานของศูนย์รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์เทศบาลตำบลพลา

เพื่อให้การจัดทำคู่มือปฏิบัติงานด้านการร้องเรียน/ร้องทุกข์ของเทศบาลตำบลพลา ให้เป็นไปตามวัตถุประสงค์ จึงประกาศใช้คู่มือปฏิบัติงานดังกล่าว รายละเอียดปรากฏตามแนบท้าย

จึงประกาศเพื่อให้ทราบโดยทั่วกัน

ประกาศ ณ วันที่ ๒๐ เดือน มิถุนายน พ.ศ.๒๕๖๑

(นายสมพร เหลือกลิ่น)

นายกเทศมนตรีตำบลพลา



คำสั่งเทศบาลตำบลพลา

ที่ ๕๓๒/๒๕๖๑

เรื่อง จัดตั้งศูนย์รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ และมอบหมายเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบ

ด้วยพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๔๖ ได้กำหนดแนวทางปฏิบัติราชการ มุ่งให้เกิดประโยชน์สุขแก่ประชาชน โดยยึดประชาชนเป็นศูนย์กลาง เพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชนให้เกิดความผาสุกและความเป็นอยู่ที่ดี เกิดผลสัมฤทธิ์ต่องานบริการ มีประสิทธิภาพและเกิดความคุ้มค่าในการให้บริการ ไม่มีขั้นตอนปฏิบัติงานที่เกินความจำเป็น มีการปรับปรุงภารกิจให้ทันต่อสถานการณ์ ประชาชนได้รับการอำนวยความสะดวกและได้รับการตอบสนองความต้องการ และมีการประเมินผลการให้บริการอย่างสม่ำเสมอ

เพื่อให้การบริหารระบบราชการเป็นไปด้วยความถูกต้อง บริสุทธิ์ ยุติธรรม มีความโปร่งใสและสามารถตรวจสอบได้ ควบคู่ไปกับการพัฒนา การบำบัดทุกข์บำรุงสุข ตลอดจนดำเนินการแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนของประชาชนได้อย่างมีประสิทธิภาพด้วยความรวดเร็ว และประสบผลสำเร็จอย่างเป็นรูปธรรม อีกทั้ง เพื่อให้มีศูนย์รับแจ้งเบาะแสการทุจริต หรือไม่ได้รับความเป็นธรรมจากการปฏิบัติงาน หรือการให้บริการของเจ้าหน้าที่ภายในหน่วยงาน และกรณีเกี่ยวกับการจัดซื้อจัดจ้างที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินการของเทศบาลตำบลพลา ทั้งนี้ เพื่อเป็นการสนองนโยบายของรัฐบาลในการป้องกันและปราบปรามการทุจริตและการสร้างระบบราชการที่มีความโปร่งใส ตามเจตนารมณ์การป้องกันและต่อต้านการทุจริตคอร์รัปชั่น และเพื่อประโยชน์สุขของประชาชนและให้เป็นไปตามมาตรฐานการปฏิบัติราชการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

ดังนั้น เพื่อประสิทธิภาพและความสัมฤทธิ์ผลของการดำเนินการดังกล่าว โดยเฉพาะในส่วนของการอำนวยความสะดวก และตอบสนองความต้องการของประชาชน ตามแนวทางการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี อาศัยอำนาจตามความในมาตรา ๕๐ วรรคสอง แห่งพระราชบัญญัติเทศบาล พ.ศ. ๒๕๔๖ เพิ่มโดยพระราชบัญญัติเทศบาล (ฉบับที่ ๑๒) พ.ศ. ๒๕๔๖ ประกอบมาตรา ๔๑ และมาตรา ๕๒ แห่งพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๔๖ เทศบาลตำบลพลา จึงได้จัดตั้ง “ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์” ณ เทศบาลตำบลพลา อำเภอบ้านฉาง จังหวัดระยอง พร้อมจัดวางตู้รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ (ตู้แดง) ณ บริเวณหน้าอาคารสำนักงานเทศบาลตำบลพลา ชั้น ๑ และขอแต่งตั้งเจ้าหน้าที่ทำหน้าที่เป็นผู้รับผิดชอบเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ของส่วนราชการภายใน ดังต่อไปนี้

๑. ปลัดเทศบาลตำบลพลา เป็นประธานศูนย์รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์และเร่งรัดการให้ความช่วยเหลือข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ของเทศบาลตำบลพลา เกี่ยวกับคณะผู้บริหาร สมาชิกสภาเทศบาล พนักงานเทศบาล และพนักงานจ้าง รวมทั้งเรื่องที่มีอำนาจใช้ดุลพินิจแล้วเห็นว่าเกี่ยวข้อง

/๒. หัวหน้า...

๒. หัวหน้าสำนักปลัดเทศบาล เป็นเจ้าหน้าที่รับเรื่องราวร้องเรียน/ร้องทุกข์และเร่งรัดการให้ความช่วยเหลือข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ของสำนักปลัดเทศบาล และเรื่องที่มีอำนาจใช้แล้วเห็นว่าเกี่ยวข้อง โดยมีนิติกร เป็นเจ้าหน้าที่/เลขานุการช่วยเหลือ และรับผิดชอบเกี่ยวกับงานธุรการ ซึ่งอยู่ในความรับผิดชอบของสำนักปลัดเทศบาล

๓. ผู้อำนวยการกองช่าง เป็นเจ้าหน้าที่รับเรื่องราวร้องเรียน/ร้องทุกข์และเร่งรัดการให้ความช่วยเหลือข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ของกองช่าง และเรื่องที่มีอำนาจใช้ดุลพินิจแล้วเห็นว่าเกี่ยวข้อง โดยมีหัวหน้าฝ่ายการโยธาและผู้ช่วยเจ้าพนักงานธุรการ เป็นเจ้าหน้าที่/เลขานุการช่วยเหลือ และรับผิดชอบเกี่ยวกับงานธุรการซึ่งอยู่ในความรับผิดชอบของกองช่าง

๔. ผู้อำนวยการกองคลัง เป็นเจ้าหน้าที่รับเรื่องราวร้องเรียน/ร้องทุกข์และเร่งรัดการให้ความช่วยเหลือข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ของกองคลัง และเรื่องที่มีอำนาจใช้ดุลพินิจแล้วเห็นว่าเกี่ยวข้อง โดยมีหัวหน้าฝ่ายบริหารงานคลัง เป็นเจ้าหน้าที่/เลขานุการช่วยเหลือ และรับผิดชอบเกี่ยวกับงานธุรการ ซึ่งอยู่ในความรับผิดชอบของกองคลัง

๕. ผู้อำนวยการกองสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม เป็นเจ้าหน้าที่รับเรื่องราวร้องเรียน/ร้องทุกข์และเร่งรัดการให้ความช่วยเหลือข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ของกองสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม และเรื่องที่มีอำนาจใช้ดุลพินิจแล้วเห็นว่าเกี่ยวข้อง โดยมีหัวหน้าฝ่ายบริหารงานสาธารณสุขและเจ้าพนักงานสาธารณสุข เป็นเจ้าหน้าที่/เลขานุการช่วยเหลือ และรับผิดชอบเกี่ยวกับงานธุรการ ซึ่งอยู่ในความรับผิดชอบของกองสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม

๖. ผู้อำนวยการกองการศึกษา เป็นเจ้าหน้าที่รับเรื่องราวร้องเรียน/ร้องทุกข์และเร่งรัดการให้ความช่วยเหลือข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ของกองการศึกษา และเรื่องที่มีอำนาจใช้ดุลพินิจแล้วเห็นว่าเกี่ยวข้อง โดยมีนักวิชาการศึกษาและเจ้าพนักงานธุรการ เป็นเจ้าหน้าที่/เลขานุการช่วยเหลือ และรับผิดชอบเกี่ยวกับงานธุรการ ซึ่งอยู่ในความรับผิดชอบของกองการศึกษา

โดยให้ ศูนย์รับเรื่องราวร้องเรียน/ร้องทุกข์เทศบาลตำบลท่าบองพล มีอำนาจหน้าที่และวิธีการดำเนินการดังต่อไปนี้

(๑) รับเรื่องราวข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ เกี่ยวกับการปฏิบัติราชการ อุปสรรค ความยุ่งยากหรือปัญหาอื่นใดจากประชาชน หน่วยงาน องค์กรต่างๆ แล้วทำการประเมิน วิเคราะห์ ตรวจสอบข้อเท็จจริงเบื้องต้น

(๒) ในเบื้องต้นให้ถือเป็นความลับของทางราชการ หากเป็นบัตรสนเท่ห์ ให้พิจารณาเฉพาะรายที่ระบุหลักฐาน กรณีแวดล้อมปรากฏชัดแจ้ง ตลอดจนชี้พยานบุคคลแน่นอน

(๓) ประสานการปฏิบัติให้ส่วนราชการในสังกัดเทศบาลตำบลท่าบองพล ดำเนินการตามภารกิจที่เกี่ยวข้องและสามารถขอให้บุคคลในสังกัดส่วนราชการนั้นให้ถ้อยคำหรือข้อมูลเอกสาร หลักฐานใดๆ เพื่อประโยชน์สำหรับกรนั้นได้

(๔) กรณีที่อาจเกี่ยวข้องกับคดี หรืออาจก่อให้เกิดเป็นคดีความได้ ให้แจ้งรายละเอียดเฉพาะที่ส่วนราชการเจ้าของเรื่องจะสามารถนำไปพิจารณาดำเนินการต่อไปได้ โดยอาจมีการปกปิดข้อความตามคำร้องบางส่วนก็ได้ ทั้งนี้ หากส่วนราชการเจ้าของเรื่องประสานขอทราบข้อมูลรายละเอียดเพิ่มเติม ให้พิจารณาเป็นรายกรณี

(๕) กรณีที่เกี่ยวข้องกับเจ้าหน้าที่ของรัฐหรือหน่วยงานอื่น ให้ส่งเรื่องให้หัวหน้าส่วนราชการ หรือเหนือกว่าส่วนราชการต้นสังกัดของผู้ถูกร้อง หรือส่งเรื่องให้ส่วนราชการหรือหน่วยงานที่มีอำนาจหน้าที่ ในการสืบสวนเรื่องราวเรียนของส่วนราชการหรือหน่วยงานนั้นเป็นการเฉพาะ

(๖) ให้พิจารณาดำเนินการเป็นกรณีพิเศษเฉพาะเรื่อง ดังนี้

(๖.๑) กรณีที่เกี่ยวข้องกับความมั่นคงของประเทศ

(๖.๒) กรณีที่อาจมีผลกระทบต่อชีวิตและความปลอดภัยของผู้ร้อง ให้สรุปสาระสำคัญ ตามคำร้องเฉพาะที่ส่วนราชการเจ้าของเรื่องจะสามารถนำไปพิจารณาดำเนินการต่อไปได้ โดยอาจไม่นำส่ง เอกสารคำร้องต้นฉบับ รวมทั้งหากมีความจำเป็นให้ประสานหน่วยงานที่เกี่ยวข้องเพื่อให้การคุ้มครองผู้ร้อง เป็นพิเศษรายกรณี ทั้งนี้ หากมีการประสานขอทราบข้อมูลรายละเอียดเพิ่มเติมให้พิจารณาเป็นรายกรณีด้วย

(๗) รายงานผลการปฏิบัติงานให้ผู้บังคับบัญชาทราบโดยเร็ว

(๘) ดำเนินการอื่นๆ ตามที่ผู้บังคับบัญชามอบหมาย

ทั้งนี้ ตั้งแต่บัดนี้ เป็นต้นไป

สั่ง ณ วันที่ ๑๕ เดือน มิถุนายน พ.ศ.๒๕๖๑



(นายสมพร เหลือกลิ่น)

นายกเทศมนตรีตำบลพลา



คำสั่งเทศบาลตำบลพลา

ที่ ๕๓๓/๒๕๖๑

เรื่อง แต่งตั้งคณะกรรมการจัดทำคู่มือปฏิบัติงานด้านการร้องเรียน/ร้องทุกข์

ตามที่เทศบาลตำบลพลา ได้ประกาศจัดตั้งศูนย์รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ขึ้น เพื่อให้มีศูนย์รับแจ้งเบาะแสการทุจริต หรือไม่ได้รับความเป็นธรรมจากการปฏิบัติงาน หรือการให้บริการของเจ้าหน้าที่ภายในหน่วยงาน และกรณีเกี่ยวกับการจัดซื้อจัดจ้างที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินการของเทศบาลตำบลพลา ทั้งนี้ เพื่อเป็นการสนองนโยบายของรัฐบาลในการป้องกันและปราบปรามการทุจริต และการสร้างระบบราชการที่มีความโปร่งใส ตามเจตนารมณ์การป้องกันและต่อต้านการทุจริตคอร์รัปชัน และเพื่อประโยชน์สุขของประชาชน และให้เป็นไปตามมาตรฐานการปฏิบัติราชการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นนั้น

เพื่อให้ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์เทศบาลตำบลพลา มีคู่มือปฏิบัติงานด้านการร้องเรียน/ร้องทุกข์ใช้เป็นแนวทางในการปฏิบัติงานของผู้ที่เกี่ยวข้อง ให้การดำเนินงานของศูนย์รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์เทศบาลตำบลพลา ให้เป็นไปตามวัตถุประสงค์ เทศบาลตำบลพลาจึงแต่งตั้งคณะกรรมการจัดทำคู่มือปฏิบัติงานด้านการร้องเรียน/ร้องทุกข์ ประกอบด้วยผู้มีตำแหน่งหน้าที่ ดังต่อไปนี้

- | | |
|-----------------------------|---------------------|
| ๑. นายกเทศมนตรีตำบลพลา | ประธานกรรมการ |
| ๒. ปลัดเทศบาลตำบลพลา | กรรมการ |
| ๓. หัวหน้าสำนักปลัดเทศบาล | กรรมการ |
| ๔. ผู้อำนวยการกองคลัง | กรรมการ |
| ๕. ผู้อำนวยการกองช่าง | กรรมการ |
| ๖. ผู้อำนวยการกองสาธารณสุขฯ | กรรมการ |
| ๗. ผู้อำนวยการกองการศึกษา | กรรมการ |
| ๘. นิติกร | กรรมการและเลขานุการ |

ให้ผู้ได้รับการแต่งตั้งมีหน้าที่พิจารณา กลั่นกรอง ศึกษาข้อมูล นำมากำหนดเป็นคู่มือการปฏิบัติงานด้านการร้องเรียน/ร้องทุกข์ของเทศบาลตำบลพลา เพื่อใช้เป็นแนวทางในการปฏิบัติงานต่อไป

ทั้งนี้ ตั้งแต่บัดนี้ เป็นต้นไป

สั่ง ณ วันที่ ๑๕ เดือน มิถุนายน พ.ศ.๒๕๖๑

(นายสมพร เหลือล้น)

นายกเทศมนตรีตำบลพลา



คำสั่งเทศบาลตำบลพลา

ที่ ๕๓๔/๒๕๖๑

เรื่อง มอบหมายส่วนราชการรับผิดชอบการดำเนินงานศูนย์รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์เทศบาลตำบลพลา

ตามคำสั่งเทศบาลตำบลพลา ที่ ๕๓๒/๒๕๖๑ ลงวันที่ ๑๕ มิถุนายน ๒๕๖๑ เรื่อง จัดตั้งศูนย์รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ และมอบหมายเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบ ซึ่งได้จัดตั้งศูนย์รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ของเทศบาลตำบลพลาขึ้น เพื่อให้เป็นสถานที่ในการรับเรื่องราวร้องเรียน ร้องทุกข์ รับแจ้งเบาะแสการทุจริตหรือไม่ได้รับความเป็นธรรมจากการปฏิบัติงาน หรือการให้บริการของเจ้าหน้าที่ภายในเทศบาลตำบลพลา และกรณีเกี่ยวกับการจัดซื้อจัดจ้างที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินการของเทศบาลตำบลพลา นั้น

เพื่อให้การดำเนินงานศูนย์รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ของเทศบาลตำบลพลาเป็นไปด้วยความเรียบร้อย มีส่วนราชการภายในเทศบาลตำบลพลารับผิดชอบการดำเนินงานอย่างชัดเจน เทศบาลตำบลพลาจึงขอมอบหมายให้ งานนิติการ ฝ่ายอำนวยการ สำนักปลัดเทศบาล เป็นส่วนราชการที่รับผิดชอบการดำเนินงานของศูนย์รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ของเทศบาลตำบลพลา

ในการนี้ ให้เจ้าหน้าที่ทุกคนในสังกัดงานนิติการ ฝ่ายอำนวยการ สำนักปลัดเทศบาล มีหน้าที่ปฏิบัติงานประจำ ณ ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์เทศบาลตำบลพลา ชั้น ๒ สำนักงานเทศบาลตำบลพลา รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ จัดทำสถิติ ให้คำแนะนำผู้มาใช้บริการและเจ้าหน้าที่ประจำศูนย์ชุดต่างๆ ประสานงาน ติดตามความคืบหน้าเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์กับส่วนราชการเจ้าเรื่อง และรายงานอุปสรรคปัญหาในการดำเนินงานให้นายกเทศมนตรีทราบต่อไป

ทั้งนี้ ตั้งแต่บัดนี้ เป็นต้นไป

สั่ง ณ วันที่ ๑๕ เดือน มิถุนายน พ.ศ.๒๕๖๑

(นายสมพร เหลือล้น)

นายกเทศมนตรีตำบลพลา



คำสั่งเทศบาลตำบลพลา

ที่ ๕๔๗/๒๕๖๑

เรื่อง แต่งตั้งเจ้าหน้าที่ประจำศูนย์รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์

ตามคำสั่งเทศบาลตำบลพลา ที่ ๕๓๒/๒๕๖๑ ลงวันที่ ๑๕ มิถุนายน ๒๕๖๑ เรื่อง จัดตั้งศูนย์รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ และมอบหมายเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบ ซึ่งได้จัดตั้งศูนย์รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ของเทศบาลตำบลพลาขึ้น เพื่อให้เป็นสถานที่ในการรับเรื่องราວร้องเรียน ร้องทุกข์ รับแจ้งเบาะแสการทุจริตหรือไม่ได้รับความเป็นธรรมจากการปฏิบัติงาน หรือการให้บริการของเจ้าหน้าที่ภายในเทศบาลตำบลพลา และกรณีเกี่ยวกับการจัดซื้อจัดจ้างที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินการของเทศบาลตำบลพลา นั้น

เพื่อให้การดำเนินงานศูนย์รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ของเทศบาลตำบลพลาเป็นไปด้วยความเรียบร้อย เทศบาลตำบลพลา จึงแต่งตั้งเจ้าหน้าที่ประจำศูนย์รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ผ่านช่องทางต่างๆ ของศูนย์รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ โดยมีองค์ประกอบและหน้าที่ ดังนี้

๑. ร้องเรียนด้วยตนเอง ประกอบด้วยเจ้าหน้าที่ดังต่อไปนี้

๑.๑ ชุดรับผิดชอบเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์สำนักปลัดเทศบาล ได้แก่

- | | | | |
|-------|--------------------------|---------------------------------|------------|
| ๑.๑.๑ | นางสาววิไลรัตน์ เสาวกุล | นักจัดการงานทั่วไปปฏิบัติการ | หัวหน้าชุด |
| ๑.๑.๒ | นายนิพนธ์ ก้องสมุทร | จพง. ป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยฯ | จนท. |
| ๑.๑.๓ | นางสาวนิสา เหลือล้น | ผู้ช่วยนักสังคมสงเคราะห์ | จนท. |
| ๑.๑.๔ | นางสาวกชนันท์ สุวรรณโชติ | ผู้ช่วยนักประชาสัมพันธ์ | จนท. |
| ๑.๑.๕ | นางนงนุช แสงสว่าง | ผู้ช่วยเจ้าพนักงานธุรการ | เลขาฯ |

๑.๒ ชุดรับผิดชอบเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์กองคลัง ได้แก่

- | | | | |
|-------|---------------------------|--------------------------------------|------------|
| ๑.๒.๑ | นางสาวเนียรย์ ทองมา | เจ้าพนักงานพัสดุชำนาญงาน | หัวหน้าชุด |
| ๑.๒.๒ | นางนันทา สังข์พรหม | นักจัดเก็บรายได้ปฏิบัติการ | จนท. |
| ๑.๒.๓ | นางสาวศิริพร กิติมา | เจ้าพนักงานการเงินและบัญชีปฏิบัติงาน | จนท. |
| ๑.๒.๔ | นางสาววราภรณ์ ศักดิ์เมือง | ผู้ช่วยเจ้าพนักงานธุรการ | เลขาฯ |

๑.๓ ชุดรับผิดชอบเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์กองช่าง ได้แก่

- | | | | |
|-------|---------------------------|-----------------------------|------------|
| ๑.๓.๑ | นายอานนท์ เทียงทัศน์ | นายช่างเขียนแบบปฏิบัติงาน | หัวหน้าชุด |
| ๑.๓.๒ | นางสาวชนิดาภา เล่นทัศน์ | เจ้าพนักงานธุรการปฏิบัติงาน | จนท. |
| ๑.๓.๓ | นางสาวอุษาวดี เอี่ยมละออง | ผู้ช่วยเจ้าพนักงานธุรการ | เลขาฯ |

๑.๔ ชุดรับผิดชอบเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์กองสาธารณสุข ได้แก่

- ๑.๔.๑ พันจ่าเอกวิวัฒน์ชัย กล้าแข็ง เจ้าพนักงานสาธารณสุขชำนาญงาน หัวหน้าชุด
- ๑.๔.๒ นางนิสสิรา แทนหลาบ เจ้าพนักงานสาธารณสุขปฏิบัติงาน จนท.
- ๑.๔.๓ นางสาวอัจฉรา เชื่อมใจ ผู้ช่วยเจ้าพนักงานสาธารณสุข เลขาฯ

๑.๕ ชุดรับผิดชอบเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์กองการศึกษา ได้แก่

- ๑.๕.๑ จ่าเอกราชัน วงศ์ขารี นักวิชาการศึกษาชำนาญการ หัวหน้าชุด
- ๑.๕.๒ นางชลธิชา พุ่มประเสริฐ เจ้าพนักงานธุรการปฏิบัติงาน จนท.
- ๑.๕.๓ นางสาวจุฬาลักษณ์ พงษ์นาวิน ผู้ช่วยเจ้าพนักงานธุรการ เลขาฯ

๑.๖ ให้มีหน้าที่ ดังนี้

๑.๖.๑ รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ลงทะเบียน แยกเรื่อง และส่งเรื่องให้กับส่วนราชการเจ้าของเรื่องเพื่อดำเนินการตามอำนาจหน้าที่

๑.๖.๒ ปรับปรุงเอกสารคำขอในกระบวนการต่างๆ เพื่อให้เข้าใจง่ายและเกิดความสะดวกในการกรอกเอกสาร

๑.๖.๓ ติดตามความคืบหน้าเมื่อได้รับการสอบถามจากประชาชนผู้รับบริการ

๑.๖.๔ แจ้งผลการดำเนินการให้ประชาชนผู้รับบริการทราบ ภายใน ๑๕ วัน

๒. ร้องเรียนทางโทรศัพท์ และโทรสาร ประกอบด้วยเจ้าหน้าที่ดังต่อไปนี้

- ๒.๑ นายชำนาญ เก้าพันธ์ นักประชาสัมพันธ์ หัวหน้าชุด
- ๒.๒ นางนงนุช แสงสว่าง ผู้ช่วยเจ้าพนักงานธุรการ จนท.
- ๒.๓ นางสาวกชนันท์ สุวรรณโชติ ผู้ช่วยนักประชาสัมพันธ์ เลขาฯ

ให้เจ้าหน้าที่รับเรื่องร้องเรียนทางโทรศัพท์ ลงข้อมูลการร้องเรียนที่เกี่ยวข้อง ตามแบบคำร้องเรียน/ร้องทุกข์ทางโทรศัพท์ ลงทะเบียน แยกเรื่อง และส่งเรื่องให้กับส่วนราชการเจ้าของเรื่องเพื่อดำเนินการตามอำนาจหน้าที่

๓. ร้องเรียนผ่านเว็บไซต์ และสื่อสังคมออนไลน์อื่นๆ ได้แก่

นางสาวกชนันท์ สุวรรณโชติ ผู้ช่วยนักประชาสัมพันธ์

ให้เจ้าหน้าที่ที่ได้รับการแต่งตั้ง ตรวจสอบข้อมูลการร้องเรียนทางเว็บไซต์ และสื่อสังคมออนไลน์ของเทศบาลตำบลพลา เช่น เฟซบุ๊ก(FACEBOOK) ไลน์(LINE) เป็นต้น แล้วลงข้อมูลตามแบบคำร้องเรียน/ร้องทุกข์ทางเว็บไซต์และสื่อสังคมออนไลน์ ลงทะเบียน แยกเรื่อง และส่งเรื่องให้กับส่วนราชการเจ้าของเรื่องเพื่อดำเนินการตามอำนาจหน้าที่

๔. ร้องเรียนทางตู้รับความคิดเห็น หรือตู้รับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ (ตู้แดง) คือ

นางสาวเสาวลักษณ์ ชาวชน ผู้ช่วยเจ้าพนักงานธุรการ

ให้เจ้าหน้าที่ที่ได้รับการแต่งตั้ง ตรวจสอบข้อมูลการร้องเรียนทางตู้รับความคิดเห็น หรือตู้รับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ (ตู้แดง) แล้ว ลงทะเบียน แยกเรื่อง และส่งเรื่องให้กับส่วนราชการเจ้าของเรื่องเพื่อดำเนินการตามอำนาจหน้าที่

/ในการนี้...

ในการนี้ ให้เจ้าหน้าที่ผู้ที่ได้รับแต่งตั้งถือปฏิบัติตามคำสั่งโดยเคร่งครัดตามระเบียบ อย่าให้เกิดความบกพร่องเสียหายแก่ราชการได้ หากมีปัญหาอุปสรรคให้รายงานนายกเทศมนตรีตำบลพลาโดยทันที
ทั้งนี้ ตั้งแต่บัดนี้ เป็นต้นไป

สั่ง ณ วันที่ ๒๓๐ เดือน มิถุนายน พ.ศ.๒๕๖๑



(นายสมพร เหลือสั้น)
นายกเทศมนตรีตำบลพลา



คำสั่งเทศบาลตำบลพลา

ที่ ๕๕๙ / ๒๕๖๑

เรื่อง แต่งตั้งคณะกรรมการติดตามและประเมินผลการดำเนินงาน
ตามคู่มือการปฏิบัติงานเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์

ตามที่เทศบาลตำบลพลา ได้ประกาศใช้คู่มือปฏิบัติงานด้านการร้องเรียน/ร้องทุกข์ เพื่อใช้เป็น
แนวทางในการปฏิบัติงานของผู้ที่เกี่ยวข้อง ให้การดำเนินงานของศูนย์รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์เทศบาล
ตำบลพลานั้น

เพื่อให้มีการติดตามและประเมินผลการดำเนินงานของศูนย์รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์
เทศบาลตำบลพลา ให้เป็นไปตามแนวทางของคู่มือปฏิบัติงานด้านการร้องเรียน/ร้องทุกข์ เทศบาลตำบลพลา
จึงแต่งตั้งคณะกรรมการติดตามและประเมินผลคู่มือการปฏิบัติงานเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ประกอบด้วย

- | | | |
|----------------------------|--------------------------|-------------------|
| ๑. นายสุวัฒน์ บุญลา | ปลัดเทศบาลตำบลพลา | ประธานกรรมการ |
| ๒. นางลัดดา สีนสะอาด | หัวหน้าสำนักปลัดเทศบาล | กรรมการ |
| ๓. นางสาวเพ็ญทิพย์ เขตบุรี | นิติกรชำนาญการ | กรรมการ/เลขานุการ |
| ๔. นางสาวเสาวลักษณ์ ชาวชน | ผู้ช่วยเจ้าพนักงานธุรการ | ผู้ช่วยเลขานุการ |

ให้คณะกรรมการมีหน้าที่ในการดำเนินการติดตามและประเมินผลการดำเนินงานด้านการ
ร้องเรียน/ร้องทุกข์ ตามคู่มือปฏิบัติงานด้านการร้องเรียน/ร้องทุกข์ของเทศบาลตำบลพลา กำหนดวิธีการ
ติดตามและประเมินผลตลอดจนดำเนินการอื่นๆ ที่เกี่ยวข้อง เพื่อให้ทราบถึงผลการปฏิบัติงานเกี่ยวกับเรื่อง
ร้องเรียน/ร้องทุกข์ และรายงานผลให้นายกเทศมนตรีทราบ ต่อไป

ทั้งนี้ ตั้งแต่บัดนี้ เป็นต้นไป

สั่ง ณ วันที่ ๕๐ เดือน มิถุนายน พ.ศ.๒๕๖๑

(นายสมพร เหลือกลิ่น)

นายกเทศมนตรีตำบลพลา