

คู่มือ
การปฏิบัติงานเรื่องร้องเรียน
ของเทศบาลตำบลทรายขาว



จัดทำโดย
เทศบาลตำบลทรายขาว
อำเภอคลองท่อม จังหวัดกระบี่

คำนำ

เพื่อให้เกิดความโปร่งใสและเป็นธรรม อีกทั้งเป็นการป้องกันปัญหาการทุจริตในหน่วยงานหรือปฏิบัติไม่ชอบของเจ้าหน้าที่ของรัฐ ในเรื่องเกี่ยวกับการร้องเรียนทั่วไปและเรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับการจัดซื้อจัดจ้างของหน่วยงาน เป็นไปตามพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๔๖ และระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยการจัดการเรื่องร้องทุกข์ พ.ศ. ๒๕๒๒

เทศบาลตำบลทรายขาว จึงได้จัดทำคู่มือการปฏิบัติงานในเรื่องร้องเรียน เพื่อใช้สำหรับประชาชนและเจ้าหน้าที่ของเทศบาลตำบลทรายขาว โดยมีการกำหนดกระบวนการดำเนินงาน ขั้นตอนการปฏิบัติงาน และกำหนดช่องทางการร้องเรียน/ร้องทุกข์ รวมถึงกำหนดหน่วยงานหรือผู้ที่รับผิดชอบ ในกรณีนี้ เทศบาลตำบลทรายขาวหวังเป็นอย่างยิ่งว่า คู่มือฯที่ได้จัดทำขึ้นนี้ จะเกิดประโยชน์สูงสุดแก่เจ้าหน้าที่ของรัฐ และโดยเฉพาะกับประชาชนผู้ร้องเรียน รวมถึงประเทศชาติ

เทศบาลตำบลทรายขาว

สารบัญ

คู่มือการปฏิบัติงานเรื่องร้องเรียนของเทศบาลตำบลทรายขาว

กระบวนการงานและขอบเขตการดำเนินการเรื่องร้องเรียน	๑
ช่องทางการร้องเรียน	๑
หน่วยงานที่รับผิดชอบ	๑
ขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการ	๑
แผนผังกำหนดผู้รับผิดชอบเรื่องราวร้องเรียน/ร้องทุกข์	๒
แผนผังการร้องเรียน/ร้องทุกข์ ของเทศบาลตำบลทรายขาว	๓
แบบฟอร์มการร้องเรียน/ร้องทุกข์	๔
ตัวอย่างการกรอกแบบฟอร์มการร้องเรียน/ร้องทุกข์	๕

หน้า

๑

คู่มือการปฏิบัติงานเรื่องร้องเรียนของเทศบาลตำบลทรายขาว

กระบวนการงานและขอบเขตการดำเนินการเรื่องร้องเรียน

สถานที่/ช่องทางการร้องเรียน สามารถติดต่อเพื่อร้องเรียนได้หลายช่องทาง

๑. ที่สำนักงานเทศบาลตำบลทรายขาว

โทรศัพท์ : ๐-๗๕๖๔-๒๓๐๓

โทรสาร : ๐-๗๕๖๔-๒๓๐๓ ต่อ ๑๒

๒. เว็บไซต์ของเทศบาลตำบลทรายขาว

<http://www.saikhawkrabi@hotmail.com>

๓. งานรับเรื่องราวร้องทุกข์ สำนักงานเทศบาลตำบลทรายขาว

หน่วยงานรับผิดชอบ งานรับเรื่องราวร้องทุกข์ สำนักปลัดเทศบาลตำบลทรายขาว

ระยะเวลาเปิดให้บริการสำหรับติดต่อโดยตรง วันจันทร์ ถึง วันศุกร์

ตั้งแต่เวลา ๐๘.๓๐ น.

- ๑๖.๓๐ น.

หลักเกณฑ์ วิธีการ และเงื่อนไขในการยื่นคำขอ

เทศบาลตำบลทรายขาวเป็นหน่วยงานของรัฐ จึงเป็นหน่วยงานที่ต้องให้บริการและอำนวยความสะดวกและตอบสนองความต้องการของประชาชน เป็นไปอย่างรวดเร็วและถูกต้อง สอดคล้องกับพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๔๖ และระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยการจัดการเรื่องราวร้องทุกข์ พ.ศ. ๒๕๕๒ เทศบาลตำบลทรายขาวได้มีการจัดตั้งศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ และการแต่งตั้งเจ้าหน้าที่ในการอำนวยความสะดวกให้กับประชาชนผู้มาติดต่อ หรือร้องเรียน/ร้องทุกข์

ขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการ

ขั้นตอน หน่วยงานที่รับผิดชอบ

๑. ผู้ร้องเรียน/ร้องทุกข์ กรอกแบบฟอร์ม งานรับเรื่องราวร้องทุกข์

หรือร้องเรียนผ่านทางเว็บไซต์ และงานที่เกี่ยวข้อง

๒. เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบ ตรวจสอบความถูกต้อง

๓. ปลัดเทศบาล สั่งการดำเนินการแก้ไขปัญหา

๔. โกล่เกลี่ย/และตอบปัญหา หรือชี้แจง การร้องเรียน/ร้องทุกข์

ระยะเวลา

ในการยื่นคำขอ ๑ นาที/ราย

พิจารณาคำขอ/และจัดหาข้อมูลตามคำขอ ๓ นาที/ราย

แก้ไขปัญหาการร้องเรียนภายใน ๑๕ วัน ทั้งนี้แล้วแต่กรณีขึ้นอยู่กับเรื่องที่ร้องเรียน

รายการเอกสารประกอบ

เอกสารคำร้องเรียน กรณีกรอกแบบฟอร์มร้องเรียน (แนบสำเนาบัตรประชาชน)

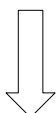
กรณีร้องเรียนผ่านทางเว็บไซต์ (ไม่มีเอกสาร)

ค่าธรรมเนียม -ไม่มี-

แผนผังกำหนดผู้รับผิดชอบงาน
ประจำศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ของประชาชน

๑. กรอกแบบฟอร์มคำร้อง (คำร้องเรียน/ร้องทุกข์)/หรือร้องเรียนผ่านทางเว็บไซต์

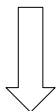
ผู้รับผิดชอบ สามารถรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ได้



๒. พิจารณาคำร้องเรียน

ผู้รับผิดชอบ

ปลัดเทศบาลตำบลทรายขาว

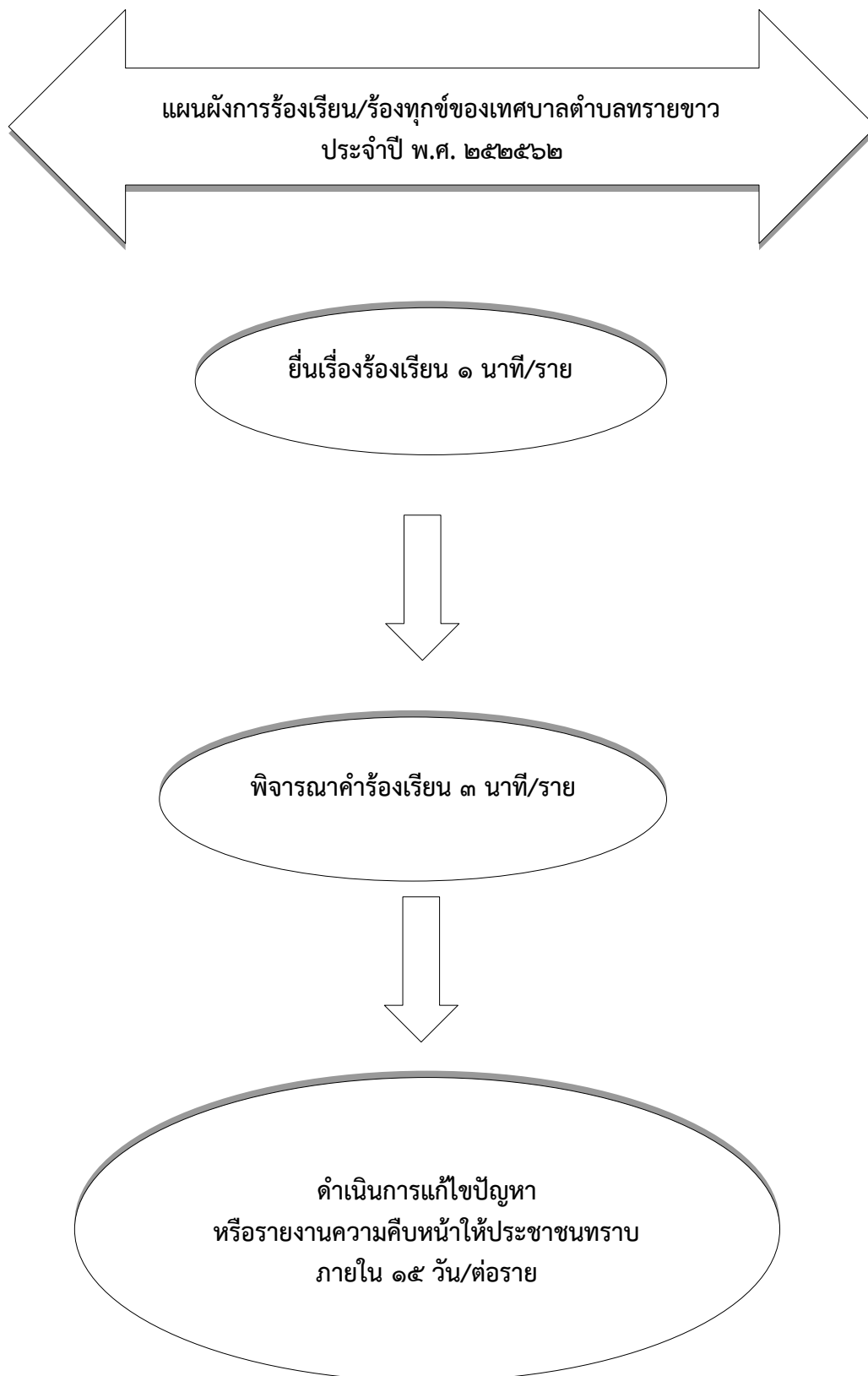


๓. แก้ไขปัญหาเรื่องราวร้องร้องทุกข์

ผู้รับผิดชอบ

๑. หัวหน้าสำนักปลัดเทศบาล
๒. ผู้อำนวยการกองคลัง
๓. ผู้อำนวยการกองช่าง
๔. หัวหน้าฝ่ายบริหารการศึกษา
๕. นักจัดการงานทั่วไป
๖. นักพัฒนาชุมชน
๗. นักวิเคราะห์นโยบายและแผน

หมายเหตุ-ผู้รับผิดชอบสามารถปรับปรุง ตามความเหมาะสมและตรงตามเรื่องที่มีการร้องเรียน หรือสามารถมอบหมายให้ผู้ที่เกี่ยวข้องที่แท้จริงดำเนินการได้





แบบฟอร์มหนังสือร้องเรียน/ร้องทุกข์ทั่วไป

เขียนที่.....

วันที่.....เดือน.....พ.ศ.

เรื่อง

เรียน นายกเทศมนตรีตำบลทรายขาว

ข้าพเจ้า (นาย/นาง/นางสาว).....

อายุ.....ปี อยู่บ้านเลขที่.....หมู่ที่.....บ้าน.....

ตำบล.....อำเภอ.....จังหวัด.....

ได้รับความเดือดร้อนเนื่องจาก.....

.....

.....

.....

ดังนั้น ข้าพเจ้า (นาย/นาง/นางสาว).....จึงใคร่ขอ

ร้องเรียน/ร้องทุกข์มายังเทศบาลตำบลทรายขาว เพื่อให้ดำเนินการช่วยเหลือและแก้ไขปัญหา ดังนี้

.....

.....

.....

พร้อมนี้ข้าพเจ้าได้แนบเอกสารหลักฐานต่างๆ มาด้วย คือ

๑. สำเนาบัตรประจำตัวประชาชน จำนวน.....ฉบับ

๒. สำเนาทะเบียนบ้าน จำนวน.....ฉบับ

๓. บัญชีรายชื่อผู้ได้รับความเดือดร้อน จำนวน.....ฉบับ

๔. เอกสารอื่นๆ (ระบุ).....

ขอแสดงความนับถือ

(ลงชื่อ).....ผู้ร้องเรียน/ร้องทุกข์

(.....)

ตำแหน่ง.....(ถ้ามี)

หมายเลขโทรศัพท์.....

หมายเหตุ -สามารถใช้เอกสารในเรื่องร้องเรียนทั่วไป เช่น ร้องเรียนการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ภายในหน่วยงานเทศบาลตำบลทรายขาว หรือใช้เป็นเอกสารร้องเรียนการจัดซื้อจัดจ้าง ในเรื่องจัดซื้อจัดจ้างของเทศบาลตำบลทรายขาว

(ตัวอย่าง)

แบบฟอร์มคำร้องขอข้อมูลข่าวสาร

เขียนที่

.....หมู่ที่ ๓ ต.ทรายขาว

อ.คลองท่อม จ.กระบี่ ๘๑๑๗๐

วันที่๑...เดือน.....มกราคม.....พ.ศ.๒๕๖๐....

เรื่อง.....ร้องเรียนการดำเนินการจัดซื้อจัดจ้างและร้องเรียนความไม่เป็นกลางของเจ้าหน้าที่.....

เรียน.....นายกเทศมนตรีตำบลทรายขาว.....

ข้าพเจ้า.....นายชื่อสัตย์.....นามสกุล.....ธรรมดี.....อายุ.....๔๒.....ปี

ที่อยู่.....บ้านเลขที่ ๕๔๐๐๑.....หมู่.....๘๘.....ตำบล.....ทรายขาว.....อำเภอ.....คลองท่อม.....

จังหวัด.....กระบี่.....เบอร์โทร.....๐๗๕-๗๗๗๖๘๙.....

มีความประสงค์จะดำเนินการร้องเรียน/ร้องทุกข์.....เนื่องด้วยข้าพเจ้า นายชื่อสัตย์
 ธรรมดี ได้พบการดำเนินการจัดซื้อจัดจ้างที่ไม่โปร่งใสในโครงการจัดซื้อ.....และขอร้องเรียน
 ความไม่เป็นกลางของเจ้าหน้าที่ กรณีนายมักมาก วุ่นวาย ข้าราชการในการสังกัดของท่านดำเนินการ.....

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณา

ลงชื่อ.....ผู้ยื่นคำขอ

.....

หมายเหตุ- แบบฟอร์มการร้องเรียน/หนังสือร้องเรียน ผู้ร้องเรียนสามารถจัดทำมาเองได้ ไม่จำเป็นต้องเป็นไปตาม
 แบบฟอร์มที่ทางเทศบาลตำบลทรายขาวทำไว้