



คู่มือปฏิบัติงาน การรับเรื่องราวร้องทุกข์

-เรื่องทั่วไป

-เรื่องจัดซื้อจัดจ้าง

เทศบาลตำบลน้ำโจ้
โทร. ๐-๕๔๓๔-๖๒๓๘
www.namjo.go.th



ประกาศเทศบาลตำบลน้ำโจ้ว
เรื่อง ประกาศใช้คู่มือปฏิบัติการรับเรื่องร้องทุกข์

.....

ด้วยกรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่นได้กำหนดหลักเกณฑ์การประเมินประสิทธิภาพขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น LPA ด้านที่ ๕ ด้านธรรมาภิบาล เป็นการประยุกต์ใช้จากมาตรฐานความโปร่งใสของหน่วยราชการที่ได้รับการยอมรับว่าเป็นเครื่องมือที่มีประสิทธิภาพและปรับบริบทให้เข้ากับองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

เพื่อเป็นการตอบสนองความต้องการของประชาชน ให้เกิดความผาสุกและความเป็นอยู่ที่ดีของประชาชนเกิดผลสัมฤทธิ์ต่องานบริการมีประสิทธิภาพ และเกิดความคุ้มค่าในการให้บริการ ไม่มีขั้นตอนปฏิบัติงานเกินความจำเป็น มีการปรับปรุงภารกิจให้ทันต่อสถานการณ์ ประชาชนได้รับการอำนวยความสะดวกและได้รับการตอบสนองความต้องการ และมีการประเมินผลการให้บริการสม่ำเสมอ จึงขอให้การปฏิบัติราชการเกี่ยวกับการรับเรื่องราวจ้างทุกข์ เป็นไปตามคู่มือปฏิบัติงานร้องเรียน/ร้องทุกข์ แนบท้ายประกาศ

จึงประกาศให้ทราบโดยทั่วกัน

ประกาศ ณ วันที่ ๓ มีนาคม พ.ศ. ๒๕๖๓

(นายปิยะ พินิจผล)

นายกเทศมนตรีตำบลน้ำโจ้ว

(ก)

คำนำ

คู่มือปฏิบัติงานด้านการร้องเรียน/ร้องทุกข์ (เรื่องร้องเรียนทั่วไปและเรื่องร้องเรียนการจัดซื้อจัดจ้าง) ของเทศบาลตำบลน้ำโจ้ว จัดทำขึ้น เพื่อเป็นกรอบหรือแนวทางในการปฏิบัติงานด้านรับเรื่อง ร้องเรียน ร้องทุกข์ ผ่านศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ของเทศบาลตำบลน้ำโจ้ว ทั้งในเรื่องร้องเรียนทั่วไปและร้องเรียนด้านการจัดซื้อจัดจ้าง ตอบสนองนโยบายของรัฐ ตามพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการ บริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๔๖ ได้กำหนดแนวทางปฏิบัติราชการ มุ่งให้เกิดประโยชน์สุขแก่ประชาชน โดยยึดประชาชนเป็นศูนย์กลาง ตอบสนองความต้องการของประชาชน ให้เกิดความผาสุกและความเป็นอยู่ที่ดีของประชาชน เกิดผลสัมฤทธิ์ต่องานบริการมีประสิทธิภาพและเกิดความคุ้มค่าในการให้บริการ ไม่มีขั้นตอนปฏิบัติงานเกินความจำเป็น มีการปรับปรุงภารกิจให้ทันต่อสถานการณ์ ประชาชนได้รับการอำนวยความสะดวก และได้รับการตอบสนองความต้องการ และมีการประเมินผลการให้บริการ สม่าเสมอ ทั้งนี้ การจัดการข้อร้องเรียนจนได้ข้อยุติให้มีความรวดเร็วและมีประสิทธิภาพ เพื่อตอบสนองความต้องการและความคาดหวังของผู้รับบริการจำเป็นต้องมีขั้นตอน/กระบวนการ และแนวทางในการปฏิบัติงานที่ชัดเจนและเป็นมาตรฐานเดียวกัน

คณะทำงาน

ศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์

เทศบาลตำบลน้ำโจ้ว

(ข)

สารบัญ

	หน้า
คำนำ	ก
สารบัญ	ข
บทที่ ๑ หลักการและเหตุผล	๑
วัตถุประสงค์การจัดทำคู่มือ	๑
การจัดตั้งศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์	๒
ขอบเขต	๒
๑. กรณีเรื่องร้องเรียนทั่วไป	๒
๒. กรณีข้อร้องเรียนเกี่ยวกับการจัดซื้อจัดจ้าง	๓
สถานที่ตั้ง	๓
หน้าที่ความรับผิดชอบ	๓
บทที่ ๒ ประเด็นที่เกี่ยวข้องกับการร้องเรียน	๔
คำจำกัดความ	๔
ช่องทางการร้องเรียน	๕
บทที่ ๓ แผนผังกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์	๖
บทที่ ๔ ขั้นตอนการปฏิบัติงาน	๗
ภาคผนวก	
แบบคำร้องทุกข์/ร้องเรียน (ด้วยตนเอง) แบบคำร้องเรียน ๑	๙
แบบคำร้องทุกข์/ร้องเรียน (ทางโทรศัพท์) แบบคำร้องเรียน ๒	๑๐
แบบแจ้งการรับเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียน แบบตอบการรับข้อร้องเรียน ๑	๑๑
แบบแจ้งผลการดำเนินการต่อเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียน แบบตอบข้อเรียน ๒	๑๒

บทที่ ๑

๑. หลักการและเหตุผล

ตามพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๔๖ ได้กำหนดแนวทางปฏิบัติราชการ มุ่งให้เกิดประโยชน์สุขแก่ประชาชน โดยยึดประชาชนเป็นศูนย์กลาง เพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชน ให้เกิดความผาสุกและความเป็นอยู่ที่ดีของประชาชน เกิดผลสัมฤทธิ์ต่องานบริการมีประสิทธิภาพ และเกิดความคุ้มค่าในการให้บริการ ไม่มีขั้นตอนปฏิบัติงานเกินความจำเป็น มีการปรับปรุงภารกิจให้ทันต่อสถานการณ์ ประชาชนได้รับการอำนวยความสะดวกและได้รับการตอบสนองความต้องการ และมีการประเมินผลการให้บริการสม่ำเสมอ

ประกอบกับสำนักงานคณะกรรมการป้องกันและปราบปรามการทุจริตแห่งชาติ ได้ทำบันทึกข้อตกลงความร่วมมือกับกระทรวงมหาดไทย โดยกรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น Integrity and Transparency Assessment (ITA) ตั้งปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๕๘ โดยสำนักงานคณะกรรมการป้องกันและปราบปรามการทุจริตแห่งชาติ เสนอการบูรณาการเครื่องมือการประเมินคุณธรรม การดำเนินงาน (Integrity Assessment) และดัชนีวัดความโปร่งใสของหน่วยงานภาครัฐของสำนักงานคณะกรรมการป้องกันและปราบปรามการทุจริตแห่งชาติ จึงได้จัดทำคู่มือปฏิบัติงานด้านการร้องเรียน/ร้องทุกข์(เรื่องร้องเรียนทั่วไปและเรื่องร้องเรียนการจัดซื้อจัดจ้าง) ของเทศบาลตำบลน้ำโจ้ว เพื่อเป็นกรอบหรือแนวทางในการปฏิบัติงาน

๒. วัตถุประสงค์การจัดทำคู่มือ

๑. เพื่อให้เจ้าหน้าที่ของเทศบาลตำบลน้ำโจ้ว ใช้เป็นแนวทางในการปฏิบัติงานในการรับเรื่องราว ร้องเรียนร้องทุกข์ หรือขอความช่วยเหลือให้มีมาตรฐานเดียวกันและเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ
๒. เพื่อให้การดำเนินงานจัดการข้อร้องเรียนของเทศบาลตำบลน้ำโจ้ว มีขั้นตอน/กระบวนการ และแนวทางในการปฏิบัติงานเป็นมาตรฐานเดียวกัน
๓. เพื่อสร้างมาตรฐานการปฏิบัติงานที่มุ่งไปสู่การบริหารคุณภาพทั่วทั้งองค์กรอย่างมีประสิทธิภาพ
๔. เพื่อเผยแพร่ให้กับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของเทศบาลตำบลน้ำโจ้วทราบกระบวนการ
๕. เพื่อให้มั่นใจว่าได้มีการปฏิบัติตามข้อกำหนด ระเบียบหลักเกณฑ์เกี่ยวกับการจัดการข้อร้องเรียนที่กำหนดไว้อย่างสม่ำเสมอและมีประสิทธิภาพ

๓. การจัดตั้งศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ของเทศบาลตำบลน้ำโจ้

ตามประกาศคณะรักษาความสงบแห่งชาติ ฉบับที่ ๙๖/๒๕๕๗ เมื่อวันที่ ๑๗ กรกฎาคม ๒๕๕๗ เรื่องการจัดตั้งศูนย์ดำรงธรรมเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการบริหารงานระดับจังหวัด และให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นทุกองค์กรจัดตั้งศูนย์ดำรงธรรมท้องถิ่น โดยให้อยู่ภายใต้กำกับดูแลของศูนย์ดำรงธรรมอำเภอแม่ทะ และศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดลำปาง การจัดตั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อเป็นศูนย์กลางในการรับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ และให้บริการข้อมูลข่าวสาร ให้คำปรึกษา รับเรื่องปัญหาความต้องการ และข้อเสนอแนะของประชาชน

๔. ขอบเขต

๑. กรณีเรื่องร้องเรียนทั่วไป

- ๑.๑. สอบถามข้อมูลเบื้องต้นจากผู้ขอรับบริการถึงความประสงค์ของการขอรับบริการ
 - ๑.๒. ดำเนินการบันทึกข้อมูลของผู้ขอรับบริการ เพื่อเก็บไว้เป็นฐานข้อมูลของผู้ขอรับบริการจากศูนย์บริการ
 - ๑.๓. แยกประเภทงานบริการตามความประสงค์ของผู้ขอรับบริการ เช่น ปริญญากฎหมาย, ขออนุมัติ/อนุญาต, ขอร้องเรียน/ร้องทุกข์/แจ้งเบาะแส หรือร้องเรียนเกี่ยวกับเรื่องการจัดซื้อจัดจ้าง
 - ๑.๔. ดำเนินการให้คำปรึกษาตามประเภทงานบริการเพื่อตอบสนองความประสงค์ของผู้ขอรับบริการ
 - ๑.๕. เจ้าหน้าที่ดำเนินการเพื่อตอบสนองความประสงค์ของผู้ขอรับบริการ
- กรณีข้อร้องเรียนทั่วไป** เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบ/ที่ปรึกษากฎหมายจะให้ข้อมูลกับผู้ขอรับบริการ ในเรื่องและผู้ขอรับบริการต้องการทราบ เมื่อให้คำปรึกษาเรียบร้อยแล้วเรื่องที่ขอรับบริการถือว่ายุติ
- กรณีขออนุมัติ/อนุญาต เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบ จะให้ข้อมูลกับผู้ขอรับบริการ ในเรื่องและผู้ขอรับบริการต้องการทราบ และดำเนินการรับเรื่องดังกล่าวไว้ หัวหน้าสำนักปลัด หรือหน่วยงานผู้รับผิดชอบเป็นผู้พิจารณาส่งต่อไปกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องดำเนินการต่อไป ภายใน ๑-๒ วัน
 - กรณีขอร้องเรียน/ร้องทุกข์/แจ้งเบาะแส เจ้าหน้าที่ของเทศบาลตำบลน้ำโจ้ จะให้ข้อมูลกับผู้ขอรับบริการในเรื่องและผู้ขอรับบริการต้องการทราบ และเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบจะดำเนินการรับเรื่องดังกล่าวไว้ และหัวหน้าหน่วยงานเป็นผู้พิจารณาส่งต่อไปกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องดำเนินการต่อไป ภายใน ๑-๒ วัน
 - กรณีขออนุมัติ/อนุญาต, ขอร้องเรียน/ร้องทุกข์/แจ้งเบาะแส ให้ผู้ขอรับบริการรอการติดต่อกลับหรือสามารถติดตามเรื่องกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องหากไม่ได้รับการติดต่อกลับจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้องภายใน ๑๕ วัน ให้ติดต่อกลับที่ศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ของเทศบาลตำบลน้ำโจ้ โทรศัพท์ ๐-๕๔๓๔-๖๒๓๘

๒. กรณีข้อร้องเรียนเกี่ยวกับการจัดซื้อจัดจ้าง

๒.๑ สอบถามข้อมูลเบื้องต้นจากผู้ขอรับบริการถึงความประสงค์ของการขอรับบริการ

๒.๒ ดำเนินการบันทึกข้อมูลของผู้ขอรับบริการ เพื่อเก็บไว้เป็นฐานข้อมูลของผู้ขอรับบริการ จากเจ้าหน้าที่รับผิดชอบ

๒.๓ แยกประเภทงานร้องเรียนเรื่องร้องเรียนจัดซื้อจัดจ้างให้กับผู้อำนวยการกองคลัง เพื่อเสนอเรื่องให้กับผู้บังคับบัญชาตามลำดับชั้น พิจารณาความเห็น

- กรณีข้อร้องเรียนเกี่ยวกับจัดซื้อจัดจ้าง เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบ/ที่ปรึกษากฎหมาย จะให้ข้อมูลกับผู้ขอรับบริการในเรื่องที่ผู้ขอรับบริการต้องการทราบเมื่อให้คำปรึกษาเรียบร้อยแล้วเรื่องข้อร้องเรียนที่ขอรับบริการถือว่ายุติ

- กรณีข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์/แจ้งเบาะแส เกี่ยวกับการจัดซื้อจัดจ้าง เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบของเทศบาลตำบลน้ำโจ้ จะให้ข้อมูลกับผู้ขอรับบริการในเรื่องที่ผู้ขอรับบริการต้องการทราบ และเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบ จะดำเนินการรับเรื่องดังกล่าวไว้ และหัวหน้าหน่วยงาน เป็นผู้พิจารณาส่งต่อให้กับหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ดำเนินการต่อไป ภายใน ๑-๒ วัน

- กรณีข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์/แจ้งเบาะแส เรื่องจัดซื้อจัดจ้าง ให้ผู้ขอรับบริการ รอคอยติดต่อกลับหรือสามารถติดตามเรื่องกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องหากไม่ได้รับการติดต่อกลับจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้องภายใน ๑๕ วัน ให้ติดต่อกลับที่ศูนย์รับเรื่องร้องเรียนเทศบาลตำบลน้ำโจ้ โทรศัพท์ ๐-๕๔๓๔-๖๒๓๘

๕. สถานที่ตั้ง

ตั้งอยู่ ณ สำนักงานเทศบาลตำบลน้ำโจ้ เลขที่ ๑๑๑ หมู่ที่ ๕ ตำบลน้ำโจ้ อำเภอมะนัง จังหวัดลำปาง

๖. หน้าที่ความรับผิดชอบ

เป็นศูนย์กลางในการรับเรื่องราวร้องทุกข์ และให้บริการข้อมูลข่าวสาร ให้คำปรึกษา รับเรื่อง ปัญหาความเดือดร้อนและข้อเสนอแนะของประชาชน

บทที่ ๒

ประเด็นที่เกี่ยวข้องกับการร้องเรียน

๑. คำจำกัดความ

ผู้รับบริการ หมายถึง ผู้ที่มารับบริการจากส่วนราชการและประชาชนทั่วไป ประกอบด้วยหน่วยงานของรัฐ*/เจ้าหน้าที่ของหน่วยงานของรัฐ**/เอกชน/หรือบุคคล/นิติบุคคล

***หน่วยงานของรัฐ** ได้แก่ กระทรวง ทบวง กรม หรือส่วนราชการที่เรียกชื่ออย่างอื่น องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น รัฐวิสาหกิจ และให้หมายความรวมถึงองค์อิสระ องค์กรมหาชน หน่วยงานในกำกับของรัฐและหน่วยงานอื่นใดในลักษณะเดียวกัน

****เจ้าหน้าที่ของหน่วยงานของรัฐ** ได้แก่ ข้าราชการ พนักงานราชการ ลูกจ้างประจำ พนักงานจ้างตามภารกิจ พนักงานจ้างทั่วไป และผู้ปฏิบัติงานประเภทอื่น ไม่ว่าจะเป็นการแต่งตั้งในฐานะเป็นกรรมการหรือฐานอื่นใด รวมทั้งผู้ซึ่งได้รับแต่งตั้งและถูกสั่งให้ปฏิบัติงานให้แก่หน่วยงานของรัฐ ได้แก่ บุคคล/หน่วยงานอื่นที่ไม่ใช่หน่วยงานของรัฐ ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ผู้ค้ากับหน่วยงานของรัฐ ผู้มีสิทธิรับเงินจากทางราชการที่ไม่ใช่เจ้าหน้าที่ของรัฐ

ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย หมายถึง ผู้ที่ได้รับผลกระทบทั้งทางบวกและทางลบ ทั้งทางตรงและทางอ้อมจากการดำเนินการของส่วนราชการ เช่น ประชาชนในชุมชน/หมู่บ้านในเขตเทศบาลตำบลน้ำใจ

การจัดการข้อร้องเรียน หมายถึง มีความหมายครอบคลุมถึงการจัดการในเรื่องข้อร้องเรียน ข้อเสนอแนะ/ข้อคิดเห็น/คำชมเชย/การสอบถามหรือร้องขอข้อมูล

ผู้ร้องเรียน หมายถึง ประชาชนทั่วไป/ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มาติดต่อยังศูนย์รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์เทศบาลตำบลน้ำใจ ผ่านช่องทางต่างๆ โดยมีวัตถุประสงค์ครอบคลุมการร้องเรียน/การให้ข้อเสนอแนะ/การให้ข้อคิดเห็น/การชมเชย/การร้องขอข้อมูล

ช่องทางการรับข้อร้องเรียน หมายถึง ช่องต่างๆ ที่ใช้ในการรับเรื่องร้องเรียน เช่น ติดต่อด้วยตนเอง ร้องเรียนทางโทรศัพท์/เว็บไซต์/Facebook/line

เจ้าหน้าที่ หมายถึง เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบจัดการข้อร้องเรียนของหน่วยงาน

ข้อร้องเรียน หมายถึง ข้อร้องเรียน ๒ ประเภท คือ

- ข้อร้องเรียนทั่วไป เช่น เรื่องราวร้องทุกข์ทั่วไปข้อคิดเห็น ข้อเสนอแนะ คำชมเชย สอบถามหรือร้องขอข้อมูลการร้องเรียนเกี่ยวกับคุณภาพและการให้บริการของหน่วยงาน

- ข้อร้องเรียนเกี่ยวกับการจัดซื้อจัดจ้าง เช่น การร้องเรียนเกี่ยวกับความไม่โปร่งใสของการจัดซื้อจัดจ้าง เป็นต้น

คำร้องเรียน หมายถึง คำหรือข้อความที่ผู้ร้องเรียนกรอกตามแบบฟอร์มที่ศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ หรือระบบการรับคำร้องเรียนเองมีแหล่งที่สามารถตอบสนองหรือมีรายละเอียดอย่างชัดเจนหรือมีนัยสำคัญที่เชื่อถือได้

การดำเนินการเรื่องร้องเรียน หมายถึง เรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ที่ได้รับผ่านช่องทางการร้องเรียนต่างๆ มาเพื่อทราบ หรือพิจารณาดำเนินการแก้ไขปัญหาตามอำนาจหน้าที่

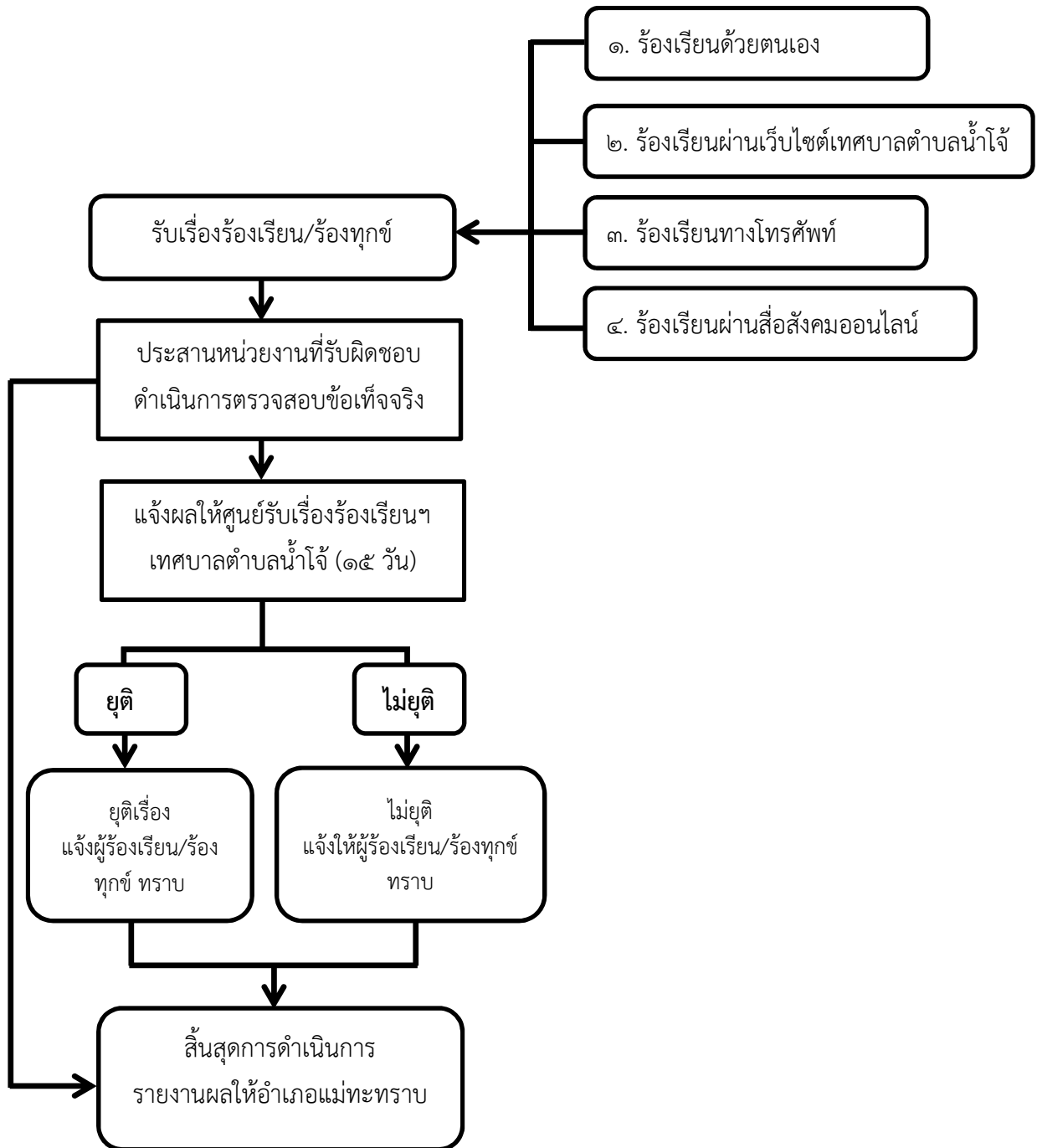
การจัดการเรื่องร้องเรียน หมายถึง กระบวนการที่ดำเนินการในการแก้ไขปัญหาหรือบรรเทาความเดือดร้อนจากการดำเนินงาน

๒. ช่องทางการร้องเรียน

- ๑) Banner รับเรื่องร้องเรียนผ่านหน้าเว็บไซต์เทศบาล www.namjo.go.th
- ๒) ร้องเรียนผ่านตู้/กล่องรับความคิดเห็น (จดหมาย/บัตรสนทน่/เอกสาร)
- ๓) ไปรษณีย์ปกติ (จดหมาย/บัตรสนทน่/เอกสาร)
- ๔) ยื่นโดยตรง (จดหมาย/บัตรสนทน่/เอกสาร)
- ๕) โทรศัพท์ ๐ ๕๔๓๔ ๖๒๓๘
- ๖) ข่าจากสื่อสิ่งพิมพ์
- ๗) Email ของหน่วยงาน tt_namjo@hotmail.com
- ๘) ร้องเรียนผ่านสื่อสังคมออนไลน์ Face book / line

บทที่ ๓

แผนผังกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์



บทที่ ๔

ขั้นตอนการปฏิบัติงาน

การแต่งตั้งผู้รับผิดชอบจัดการข้อร้องเรียนของหน่วยงาน

๑. จัดตั้งศูนย์/จุดรับข้อร้องเรียนของหน่วยงาน
๒. จัดทำคำสั่งแต่งตั้งคณะกรรมการดำเนินการ
๓. แต่งผู้รับผิดชอบตามคำสั่งเทศบาลตำบลน้ำโจ้ทราบเพื่อความสะดวกในการประสานงาน

การรับและตรวจสอบข้อร้องเรียนจากช่องทางต่างๆ

ดำเนินการรับและติดตามตรวจสอบข้อร้องเรียนที่เข้ามายังหน่วยงานจากช่องทางต่างๆ โดยมีข้อปฏิบัติตามที่กำหนด ดังนี้

ช่องทาง	ความถี่ในการตรวจสอบช่องทาง	ระยะเวลาดำเนินการรับข้อร้องเรียนเพื่อประสานหาทางแก้ไข	หมายเหตุ
ร้องเรียนด้วยตนเอง ณ ศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ เทศบาลตำบลน้ำโจ้	ทุกครั้งที่มีผู้ร้องเรียน	ภายใน ๑ - ๒ วันทำการ	
ร้องเรียนผ่านเว็บไซต์ เทศบาลตำบลน้ำโจ้ www.namjo.go.th	ทุกวัน	ภายใน ๑ - ๒ วันทำการ	
ร้องเรียนทางโทรศัพท์ เบอร์โทร ๐ ๕๔๓๔ ๖๒๓๘	ทุกวัน	ภายใน ๑ - ๒ วันทำการ	
ร้องเรียนผ่านสื่อสังคมออนไลน์ (Facebook / line)	ทุกวัน	ภายใน ๑ - ๒ วันทำการ	

ภาคผนวก

(แบบคำร้องเรียน ๑)

แบบคำร้องทุกข์/ร้องเรียน (ด้วยตนเอง)

ที่ ศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์
เทศบาลตำบลน้ำโจ้ว

วันที่.....

เรื่อง

เรียน นายกเทศมนตรีตำบลน้ำโจ้ว

ข้าพเจ้า.....อายุ.....ปี อยู่บ้านเลขที่.....
ตำบล.....อำเภอ.....จังหวัด.....โทรศัพท์.....
อาชีพ.....ตำแหน่ง.....มีความประสงค์ขอร้องทุกข์/ร้องเรียน
เพื่อให้เทศบาลตำบลน้ำโจ้ว พิจารณาดำเนินการช่วยเหลือหรือแก้ไขปัญหาในเรื่อง.....

ทั้งนี้ ข้าพเจ้าขอรับรองว่าคำร้องทุกข์/ร้องเรียนตามข้อความข้างต้นเป็นจริงและยินดี
รับผิดชอบทั้งทางแพ่งและทางอาญาหากจะพึงมี พร้อมทั้ง ข้าพเจ้าขอส่งหลักฐานประกอบการร้องทุกข์/
ร้องเรียน (ถ้ามี) ได้แก่

- ๑).....จำนวน.....ชุด
๒).....จำนวน.....ชุด
๓).....จำนวน.....ชุด

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณาดำเนินการต่อไป

ขอแสดงความนับถือ

(ลงชื่อ).....

(.....)

ผู้ร้องทุกข์/ร้องเรียน

(แบบคำร้องเรียน ๒)

แบบคำร้องทุกข์/ร้องเรียน (ทางโทรศัพท์)

ที่ ศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์
เทศบาลตำบลน้ำโจ้ว

วันที่.....

เรื่อง

เรียน นายกเทศมนตรีตำบลน้ำโจ้ว

ข้าพเจ้า.....อายุ.....ปี อยู่บ้านเลขที่.....
ตำบล.....อำเภอ.....จังหวัด.....โทรศัพท์.....
อาชีพ.....ตำแหน่ง.....มีความประสงค์ขอร้องทุกข์/ร้องเรียน
เพื่อให้เทศบาลตำบลน้ำโจ้ว พิจารณาดำเนินการช่วยเหลือหรือแก้ไขปัญหาในเรื่อง.....

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

โดยอ้าง.....
.....
.....
.....เป็นพยานหลักฐานประกอบ

ทั้งนี้ ข้าพเจ้าขอรับรองว่าคำร้องทุกข์/ร้องเรียนตามข้อความข้างต้นเป็นจริง และเจ้าหน้าที่ได้
แจ้งให้ข้าพเจ้าทราบแล้วว่า หากเป็นคำร้องที่ไม่สุจริตอาจต้องรับผิดชอบตามกฎหมายได้

(ลงชื่อ).....(เจ้าหน้าที่ผู้รับเรื่อง)
(.....)
วันที่.....
เวลา.....

(แบบตอบรับข้อร้องเรียน ๑)

แบบแจ้งการรับเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียน

ที่

ที่ ศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์
เทศบาลตำบลน้ำโจ้

วันที่.....

เรื่อง ตอบการรับเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียน

เรียน

ตามที่ท่านได้ร้องทุกข์/ร้องเรียน ผ่านศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ของเทศบาลตำบลน้ำโจ้
โดยผ่านช่องทาง () หนังสือร้องเรียนทางไปรษณีย์ () ด้วยตนเอง () ทางโทรศัพท์
() อื่นๆ ระบุ..... ลงวันที่.....เกี่ยวกับเรื่อง.....
.....นี้

เทศบาลตำบลน้ำโจ้ ได้ลงทะเบียนรับเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียนของท่านไว้แล้วตามทะเบียนรับ
เลขรับที่.....ลงวันที่..... และเทศบาลตำบลน้ำโจ้ ได้พิจารณาเรื่องของท่านแล้ว
เห็นว่า

- () เป็นเรื่องที่อยู่ในอำนาจหน้าที่ของเทศบาลตำบลน้ำโจ้ และได้มอบหมาย
ให้..... เป็นหน่วยตรวจสอบและดำเนินการ
 - () เป็นเรื่องที่ไม่อยู่ในอำนาจหน้าที่ของเทศบาลตำบลน้ำโจ้ และได้จัดส่งเรื่อง
ให้..... ซึ่งเป็นหน่วยงานที่มีอำนาจหน้าที่เกี่ยวข้องดำเนินการ
 - () เป็นเรื่องที่มีกฎหมายบัญญัติขั้นตอนและวิธีการปฏิบัติไว้เป็นการเฉพาะแล้ว
ตามกฎหมาย.....
- จึงขอให้ท่านดำเนินการตามขั้นตอนและวิธีการที่กฎหมายนั้นบัญญัติไว้ต่อไป

จึงเรียนมาเพื่อทราบ

ขอแสดงความนับถือ

()
นายกเทศมนตรีตำบลน้ำโจ้

สำนักปลัด
ศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์
โทร. ๐-๕๔๓๔-๖๒๓๘

แบบแจ้งผลการดำเนินการเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียน

ที่

สำนักงานเทศบาลตำบลน้ำโจ้ว
๑๑๑ หมู่ที่ ๕ ตำบลน้ำโจ้ว
อำเภอแม่ทะ จังหวัดลำปาง

วันที่.....

เรื่อง แจ้งผลการดำเนินการเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียน

เรียน

อ้างถึง หนังสือเทศบาลตำบลน้ำโจ้ว ที่.....ลงวันที่.....

- สิ่งที่ส่งมาด้วย ๑.
- ๒.

ตามที่ ศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์เทศบาลตำบลน้ำโจ้ว ได้แจ้งตอบรับการรับเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียนของท่าน ความละเอียดแจ้งแล้ว นั้น

ศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์เทศบาลตำบลน้ำโจ้ว ได้รับแจ้งผลการดำเนินการจากส่วนราชการ/หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ตามประเด็นที่ท่านได้ร้องทุกข์/ร้องเรียนแล้ว ปรากฏข้อเท็จจริง สรุปว่า.....

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

ดังมีรายละเอียดปรากฏตามสิ่งที่ส่งมาด้วยพร้อมนี้ ทั้งนี้ หากท่านไม่เห็นด้วยประการใด ขอให้แจ้งคัดค้านพร้อมพยานหลักฐานประกอบด้วย

จึงเรียนมาเพื่อทราบ

ขอแสดงความนับถือ

()

นายกเทศมนตรีตำบลน้ำโจ้ว

สำนักปลัด

ศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์/ร้องเรียน

โทร. ๐-๕๔๓๔-๖๒๓๘



ประกาศเทศบาลตำบลน้ำโจ้
เรื่อง มาตรการรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์

เพื่อให้การบริหารระบบราชการเป็นไปด้วยความถูกต้อง บริสุทธิ์ ยุติธรรม ควบคู่กับการพัฒนา บำบัดทุกข์ บำรุงสุข ตลอดจนดำเนินการแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนของประชาชน ได้อย่างมีประสิทธิภาพ ด้วยความรวดเร็วประสบผลสำเร็จอย่างเป็นรูปธรรม อีกทั้งเพื่อให้มีช่องทางแจ้งเบาะแสการทุจริต หรือไม่ได้รับความเป็นธรรมจากการปฏิบัติหน้าที่ของข้าราชการ พนักงาน เจ้าหน้าที่ เทศบาลตำบลน้ำโจ้ จึงจัดให้มีช่องทางสำหรับรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ขึ้น ซึ่งในกรณีการร้องเรียนที่เกี่ยวกับบุคคล จะมีการเก็บรักษาเรื่องราวไว้เป็นความลับและปกปิดชื่อผู้ร้องเรียน เพื่อมิให้ผู้ร้องเรียนได้รับผลกระทบและได้รับความเดือดร้อนจากการร้องเรียน โดยกำหนดสถานที่รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ณ ห้องปฏิบัติงาน สำนักปลัด เทศบาลตำบลน้ำโจ้ อำเภอแม่ทะ จังหวัดลำปาง และมีช่องทางในการรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ดังนี้

- ๑) Banner รับเรื่องร้องเรียนผ่านหน้าเว็บไซต์เทศบาล www.namjo.go.th
- ๒) ร้องเรียนผ่านตู้/กล่องรับความคิดเห็น (จดหมาย/บัตรสนเท่ห์/เอกสาร)
- ๓) ไปรษณีย์ปกติ (จดหมาย/บัตรสนเท่ห์/เอกสาร)
- ๔) ยื่นโดยตรง (จดหมาย/บัตรสนเท่ห์/เอกสาร)
- ๕) โทรศัพท์ ๐ ๕๔๓๔ ๖๒๓๘
- ๖) ข่าวกจากสื่อสิ่งพิมพ์
- ๗) Email ของหน่วยงาน tt_namjo@hotmail.com
- ๘) ร้องเรียนผ่านสื่อสังคมออนไลน์ Face book / line

ทั้งนี้ ข้อมูลของผู้ร้องทุกข์/ร้องเรียนและผู้แสดงความคิดเห็น ตลอดจนการแจ้งเบาะแสการทุจริตทุกอย่างจะถูกเก็บไว้เป็นความลับ ซึ่งจะได้รับการตรวจสอบจากเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบเท่านั้น

จึงประกาศให้ทราบโดยทั่วกัน

ประกาศ ณ วันที่ ๓ เดือน มีนาคม พ.ศ. ๒๕๖๓

(นายปิยะ พินิจผล)
นายกเทศมนตรีตำบลน้ำโจ้



คำสั่งเทศบาลตำบลน้ำโจ้ว

ที่ ๑๘๑ / ๒๕๖๓

เรื่อง แต่งตั้งคณะกรรมการดำเนินการเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์

.....

ตามที่ เทศบาลตำบลน้ำโจ้ว ได้ประกาศกำหนดมาตรการรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ เพื่อให้การบริหารระบบราชการเป็นไปด้วยความถูกต้อง บริสุทธิ์ ยุติธรรม ควบคู่กับการพัฒนา บำบัดทุกข์ บำรุงสุข ตลอดจนดำเนินการแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนของประชาชน ได้อย่างมีประสิทธิภาพ ด้วยความรวดเร็ว ประสพผลสำเร็จอย่างเป็นรูปธรรม อีกทั้ง เพื่อให้มีช่องทางแจ้งเบาะแสการทุจริตหรือไม่ได้รับความเป็นธรรมจากการปฏิบัติหน้าที่ของข้าราชการ พนักงาน เจ้าหน้าที่ เทศบาลตำบลน้ำโจ้ว นั้น

ดังนั้น เพื่อให้การดำเนินการเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ ถูกต้อง และรวดเร็ว จึงขอแต่งตั้งเจ้าหน้าที่ดำเนินการเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ดังนี้

๑. คณะกรรมการพิจารณาเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ประกอบด้วย

- | | |
|--|-------------------|
| ๑. ปลัดเทศบาลตำบลน้ำโจ้ว | ประธานกรรมการ |
| ๒. หัวหน้าสำนักปลัด | กรรมการ |
| ๓. ผู้อำนวยการกองคลัง | กรรมการ |
| ๔. ผู้อำนวยการกองช่าง | กรรมการ |
| ๕. ผู้อำนวยการกองสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม | กรรมการ |
| ๖. ผู้อำนวยการกองวิชาการและแผนงาน | กรรมการ |
| ๗. เจ้าหน้าที่ธุรการ (สำนักปลัด) | กรรมการ/เลขานุการ |

โดยคณะกรรมการพิจารณาเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ มีหน้าที่ วิเคราะห์ ติดตาม ประสานงาน และประเมินเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ตามลำดับความสำคัญเร่งด่วน และประสานแจ้งหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ตรวจสอบข้อเท็จจริงและพิจารณาหาแนวทางแก้ไข เร่งรัด ติดตามผลการดำเนินงานและแจ้งผลการดำเนินงานให้ผู้ร้องทราบ จัดทำสถิติ และรายงานผลการดำเนินงานให้ผู้บังคับบัญชาทราบ

๒. เจ้าหน้าที่รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ประกอบด้วย

- ๒.๑ นางสาวศรียพรณ จินดาธรรม ผู้ช่วยเจ้าพนักงานธุรการ

ให้เจ้าหน้าที่ผู้ได้รับการแต่งตั้ง มีหน้าที่รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ลงทะเบียนรับเรื่อง ตอบปัญหาข้อซักถาม (กรณีตอบได้) แยกเรื่องและส่งเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ให้คณะกรรมการพิจารณาเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ดำเนินการในส่วนที่เกี่ยวข้องต่อไป

ทั้งนี้ ตั้งแต่บัดนี้เป็นต้นไป

สั่ง ณ วันที่ ๓ มีนาคม พ.ศ. ๒๕๖๓

(นายปิยะ พินิจผล)

นายกเทศมนตรีตำบลน้ำโจ้ว



คำสั่งเทศบาลตำบลน้ำโจ้ว

ที่ ๑๘๒ / ๒๕๖๓

เรื่อง มอบหมายหน้าที่รับผิดชอบศูนย์รับเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียนเทศบาลตำบลน้ำโจ้ว

.....

ตามที่ เทศบาลตำบลน้ำโจ้ว ได้ดำเนินการแต่งตั้งคณะกรรมการดำเนินการเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ เทศบาลตำบลน้ำโจ้ว เพื่อทำหน้าที่ในการติดตามการดำเนินการแก้ไขปัญหาความต้องการของประชาชนและเพื่อให้สามารถตอบสนองความต้องการของประชาชนตามคำร้องขอได้อย่างรวดเร็ว เพื่อให้การบริหารจัดการศูนย์รับเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียนเทศบาลตำบลน้ำโจ้ว เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ สามารถดำเนินการจัดการแก้ไขปัญหาให้กับประชาชนได้อย่างรวดเร็วและเกิดความพึงพอใจในการบริการ จึงมอบหมายหน้าที่รับผิดชอบในการบริหารจัดการศูนย์รับเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียนเทศบาลตำบลน้ำโจ้ว ให้ผู้มีรายนามดังต่อไปนี้

๑. นายสุภชัย วงศ์พิชัย	ปลัดเทศบาลตำบลน้ำโจ้ว	ผู้อำนวยการศูนย์
๒. นางวิยะดา ไชยวรรณ	ผู้อำนวยการกองคลัง	รองผู้อำนวยการศูนย์
๓. นายรชฎ ใจดี	หัวหน้าสำนักปลัด	คณะทำงานประจำศูนย์
๔. นายเอกชัย เนตรวิศุทธ	ผู้อำนวยการกองช่าง	คณะทำงานประจำศูนย์
๕. นางณัชพันธ์ มานพ	ผู้อำนวยการกองสาธารณสุข และสิ่งแวดล้อม	คณะทำงานประจำศูนย์
๖. ส.ต.ท.หญิงจิรภา มณีนันท์	ผู้อำนวยการกองวิชาการ และแผนงาน	คณะทำงานประจำศูนย์
๗. นางสาวศรีพรรณ จินดาธรรม	ผู้ช่วยเจ้าพนักงานธุรการ	เลขานุการศูนย์

ให้มีหน้าที่ในการวางระบบการบริหารศูนย์รับเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียนของเทศบาลตำบลน้ำโจ้ว ติดตามเร่งรัดการแก้ไขปัญหาของประชาชนตามข้อร้องทุกข์หรือขอรับบริการ และให้รายงานปัญหาอุปสรรคตลอดจนผลการดำเนินงานให้ทราบ

ทั้งนี้ ตั้งแต่บัดนี้ เป็นต้นไป

สั่ง ณ วันที่ ๓ มีนาคม พ.ศ. ๒๕๖๓

(นายปิยะ พินิจผล)
นายกเทศมนตรีตำบลน้ำโจ้ว