

คู่มือ
การปฏิบัติงานเรื่องร้องเรียน
ของเทศบาลตำบลมะขี



จัดทำโดย
เทศบาลตำบลมะขี
อำเภอวังปสุรี จังหวัดร้อยเอ็ด

คำนำ

เพื่อให้เกิดความโปร่งใสและเป็นธรรม อีกทั้งเป็นการป้องกันปัญหาการทุจริตในหน่วยงาน หรือปฏิบัติไม่ชอบของเจ้าหน้าที่ของรัฐ ในเรื่องเกี่ยวกับการร้องเรียนทั่วไปและเรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับการจัดซื้อจัดจ้างของหน่วยงาน เป็นไปตามพระราชกฤษฎีกการว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ.2546 และระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยการจัดการเรื่องร้องเรียน พ.ศ.2522

เทศบาลตำบลมะขาม ได้จัดทำคู่มือการปฏิบัติงานในเรื่องร้องเรียน เพื่อใช้สำหรับประชาชนและเจ้าหน้าที่ของเทศบาลตำบลมะขาม โดยมีการกำหนดกระบวนการดำเนินงาน ขั้นตอนการปฏิบัติงาน และกำหนดช่องทางการร้องเรียน/ร้องทุกข์ รวมถึงกำหนดหน่วยงานหรือผู้ที่รับผิดชอบ ในการนี้ เทศบาลตำบลมะขามหวังเป็นอย่างยิ่งว่า คู่มือฯ ที่ได้จัดทำขึ้นนี้ จะเกิดประโยชน์สูงสุดแก่เจ้าหน้าที่ของรัฐ และโดยเฉพาะกับประชาชนผู้ร้องเรียน รวมถึงประเทศชาติ

เทศบาลตำบลมะขาม

สารบัญ

	หน้า
คู่มือการปฏิบัติงานเรื่องร้องเรียนของเทศบาลตำบลมะธิ	
กระบวนการและขอบเขตการดำเนินการเรื่องร้องเรียน	1
ช่องทางการร้องเรียน	1
หน่วยงานที่รับผิดชอบ	1
ขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการ	1
แผนผังกำหนดผู้รับผิดชอบเรื่องราวร้องเรียน/ร้องทุกข์	2
แผนผังการร้องเรียน/ร้องทุกข์ ของเทศบาลตำบลตลาดขวัญ	3
แบบฟอร์มการร้องเรียน/ร้องทุกข์	4
ตัวอย่างการกรอกรูปแบบฟอร์มการร้องเรียน/ร้องทุกข์	5

ภาคผนวก

ระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยการจัดการเรื่องราวร้องทุกข์ พ.ศ.2522

คู่มือการปฏิบัติงานเรื่องร้องเรียนของเทศบาลตำบลมะเอี

กระบวนการและขอบเขตการดำเนินการเรื่องร้องเรียน

สถานที่/ช่องทางการร้องเรียน สามารถติดต่อเพื่อร้องเรียนได้หลายช่องทาง

๑. ที่สำนักงานเทศบาลตำบลมะเอี โทรศัพท์ : 0 43650138

๒. เว็บไซต์ของเทศบาลตำบลมะเอี <http://www.maeu.com> : facebook เทศบาลตำบลมะเอี

๓. งานรับเรื่องราวร้องทุกข์ สำนักงานเทศบาลตำบลมะเอี

หน่วยงานที่รับผิดชอบ งานรับเรื่องราวร้องทุกข์ เทศบาลตำบลมะเอี

ระยะเวลาเปิดให้บริการสำหรับการติดต่อโดยตรง วันจันทร์ ถึง วันศุกร์ ตั้งแต่เวลา 08.30 น. -16.30 น.

หลักเกณฑ์ วิธีการ และเงื่อนไขในการยื่นคำขอ

เทศบาลตำบลมะเอีเป็นหน่วยงานของรัฐ จึงเป็นหน่วยงานที่ต้องให้บริการและอำนวยความสะดวกและตอบสนองความต้องการของประชาชน เป็นไปอย่างรวดเร็วและถูกต้อง สอดคล้องกับพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. 2556 และระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยการจัดการเรื่องร้องทุกข์ พ.ศ. 2552 เทศบาลตำบลมะเอีได้มีการจัดตั้งศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ และมีการแต่งตั้งเจ้าหน้าที่ในการอำนวยความสะดวกให้กับประชาชนผู้มาติดต่อ หรือร้องเรียน/ร้องทุกข์

ขั้นตอนและระยะเวลาให้บริการ

ขั้นตอน หน่วยงานที่รับผิดชอบ

1. ผู้ร้องเรียน/ร้องทุกข์ กรอกแบบฟอร์ม งานรับเรื่องราวร้องทุกข์ หรือร้องเรียนผ่านทางเว็บไซต์ หรือ facebook และงานอื่นที่เกี่ยวข้อง
2. เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบ ตรวจสอบความถูกต้อง
3. ปลัดเทศบาล สั่งการดำเนินการแก้ไขปัญหา
4. โกล่เกลี่ย/และตอบปัญหา หรือชี้แจง การร้องเรียน/ร้องทุกข์

ระยะเวลา

ในการยื่นคำขอ 10 นาที/ราย

พิจารณาคำขอ/และจัดหาข้อมูลตามคำขอ 1 วัน/ราย

แก้ไขปัญหาการร้องเรียนภายใน 15 วัน ทั้งนี้แล้วแต่กรณีขึ้นอยู่กับเรื่องที่ร้องเรียน

รายการเอกสารประกอบ

เอกสารคำร้องเรียน กรณีกรอกแบบฟอร์มร้องเรียน (แนบสำเนาบัตรประจำตัวประชาชน)

กรณี ร้องเรียนผ่านทางเว็บไซต์ (ไม่มีเอกสาร)

ค่าธรรมเนียม -ไม่มี-

แผนผังกำหนดผู้รับผิดชอบงาน
ประจำศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ของประชาชน

1. กรอกแบบฟอร์มคำร้อง (คำร้องเรียน/ร้องทุกข์)/หรือผ่านทางเว็บไซต์ หรือ facebook

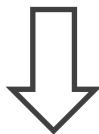
ผู้รับผิดชอบ



นิติกร เทศบาลตำบลมะเอี และเจ้าหน้าที่ที่
เกี่ยวข้องสามารถ รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ได้

2. พิจารณาคำร้องเรียน

ผู้รับผิดชอบ ปลัดเทศบาลตำบลมะเอี



3. แก้ไขปัญหาเรื่องราวร้องทุกข์

1. รองปลัดเทศบาล
2. หัวหน้าสำนักปลัดเทศบาล
3. ผู้อำนวยการกองคลัง
4. ผู้อำนวยการกองช่าง
5. หัวหน้าฝ่ายปกครอง
6. หัวหน้าฝ่ายอำนาจการ
7. นิติกร

หมายเหตุ - ผู้รับผิดชอบสามารถปรับปรุงได้ ตามความเหมาะสมและตรงตามเรื่องที่มีการร้องเรียน
หรือสามารถมอบหมายให้ผู้ที่เกี่ยวข้องที่แท้จริงดำเนินการ

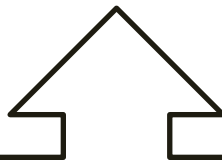
แผนผังการร้องเรียน/ร้องทุกข์ของเทศบาลตำบลมะณี
ประจำปี พ.ศ.2565



ยื่นเรื่องร้องเรียน 10 นาที/ราย



พิจารณาคำร้องเรียน 1 วัน/ราย



ดำเนินการแก้ไขปัญหา
หรือรายงานความคืบหน้าให้ประชาชนทราบ
ภายใน **15** วัน/ต่อราย



แบบฟอร์มหนังสือร้องเรียน/ร้องทุกข์ทั่วไป

เขียนที่.....

วันที่.....เดือน.....พ.ศ.

เรื่อง

เรียน นายกเทศมนตรีตำบลมะเอี๊ยะ

ข้าพเจ้า (นาย/นาง/นางสาว).....

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

ตำบล.....อำเภอ.....จังหวัด.....

ได้รับความเดือดร้อนเนื่องจาก.....

ดังนั้น ข้าพเจ้า (นาย/นาง/นางสาว)..... จึงใคร่ขอเรียน/ร้องทุกข์ มายัง

เทศบาลตำบลมะเอี๊ยะ เพื่อให้ดำเนินการช่วยเหลือและแก้ไขปัญหา ดังนี้

พร้อมนี้ข้าพเจ้าได้แนบเอกสารหลักฐานต่าง ๆ มาด้วย คือ

1. สำเนาบัตรประจำตัวประชาชน จำนวน.....ฉบับ

2. สำเนาทะเบียนบ้านฉบับเจ้าบ้าน จำนวน.....ฉบับ

3. บัญชีรายชื่อผู้ได้รับความเดือดร้อน จำนวน.....ราย

4. เอกสารอื่น ๆ (ระบุ).....

ขอแสดงความนับถือ

(ลงชื่อ).....ผู้ร้องเรียน/ร้องทุกข์

(.....)

ตำแหน่ง.....(ถ้ามี)

หมายเลขโทรศัพท์.....

หมายเหตุ : สามารถใช้เป็นเอกสารในเรื่องร้องเรียนทั่วไป เช่น ร้องเรียนการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ภายในหน่วยงานเทศบาลตำบลมะเอี๊ยะ หรือใช้เป็นเอกสารร้องเรียนการจัดซื้อจัดจ้าง ในเรื่องการจัดซื้อจัดจ้างของเทศบาลตำบลมะเอี๊ยะ

(ตัวอย่าง)

แบบฟอร์มคำร้องขอข้อมูลข่าวสาร

เขียนที่.....หมู่ที่ 3 ต.มะเอี

อ.ธวัชบุรี...จ.ร้อยเอ็ด..45170

วันที่...1...เดือน...มกราคม...พ.ศ. ...2565...

เรื่อง.....ร้องเรียนการดำเนินการจัดซื้อจัดจ้างและร้องเรียนความไม่เป็นกลางเจ้าหน้าที่

เรียน.....นายกเทศมนตรีตำบลมะเอี

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

ที่อยู่ บ้านเลขที่.....๕๔๐๐๑..... หมู่.....๘๘.....ตำบล..มะเอี...อำเภอ...ธวัชบุรี.....

จังหวัด.....ร้อยเอ็ด..... เบอร์โทรศัพท์.....043-5456325.....

มีความประสงค์จะดำเนินการร้องเรียน/ร้องทุกข์.....เนื่องด้วยข้าพเจ้า นายยุติธรรม ดิงาม

ได้พบการดำเนินการจัดซื้อจัดจ้างที่ไม่โปร่งใสในโครงการจัดซื้อ.....และ

ขอร้องเรียนความไม่เป็นกลางของเจ้าหน้าที่ กรณีนายมักมาก วุ่นวาย ข้าราชการในสังกัดของท่าน

ดำเนินการ.....

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณา

ลงชื่อ.....ผู้ยื่นคำขอ

(.....)

หมายเหตุ แบบฟอร์มการร้องเรียน /หนังสือร้องเรียน ผู้ร้องเรียนสามารถจัดทำมาเองได้ ไม่จำเป็นต้อง
เป็นไปตามแบบฟอร์มที่ทางเทศบาลตำบลมะเอีทำไว้