

คู่มือ
การปฏิบัติงานเรื่องร้องเรียน
ของเทศบาลตำบลห้วยนาง



จัดทำโดย
งานนิติการ เทศบาลตำบลห้วยนาง
อำเภอห้วยยอด จังหวัดตรัง

คำนำ

เพื่อให้เกิดความโปร่งใสและเป็นธรรม อีกทั้งเป็นการป้องกันปัญหาการทุจริตในหน่วยงาน หรือปฏิบัติไม่ชอบของเจ้าหน้าที่ของรัฐ ในเรื่องเกี่ยวกับการร้องเรียนทั่วไปและเรื่องร้องเรียน เกี่ยวกับการ จัดซื้อจัดจ้างของหน่วยงาน เป็นไปตามพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการ บริการกิจการ บ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๔๖ และระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยการจัดการเรื่องราวร้องทุกข์ พ.ศ. ๒๕๕๒

เทศบาลตำบลห้วยนางจึงได้จัดทำคู่มือการปฏิบัติงานในเรื่องร้องเรียน เพื่อใช้สำหรับ ประชาชนและเจ้าหน้าที่ของเทศบาลตำบลห้วยนาง โดยมีการกำหนดกระบวนการดำเนินงาน ขั้นตอนการ ปฏิบัติงานและกำหนดช่องทางการร้องเรียน/ร้องทุกข์ รวมถึงกำหนดหน่วยงานหรือผู้ที่รับผิดชอบ ในการนี้ เทศบาลตำบลห้วยนางหวังเป็นอย่างยิ่งว่า คู่มือฯ ที่ได้จัดทำขึ้นนี้จะเกิดประโยชน์สูงสุดแก่เจ้าหน้าที่ของรัฐ และ โดยเฉพาะกับประชาชนผู้ร้องเรียนรวมถึงประเทศชาติ

เทศบาลตำบลห้วยนาง

สารบัญ

	หน้า
คู่มือการปฏิบัติงานเรื่องร้องเรียนของเทศบาลตำบลห้วยนาง	
กระบวนการงานและขอบเขตการดำเนินการเรื่องร้องเรียน	๑
ขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการ	๑
แผนผังกำหนดผู้รับผิดชอบเรื่องราวร้องเรียน/ร้องทุกข์	๒
แผนผังการร้องเรียน/ร้องทุกข์ ของเทศบาลตำบลห้วยนาง	๓
แบบฟอร์มการร้องเรียน/ร้องทุกข์	๔

ภาคผนวก

ระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยการจัดการเรื่องราวร้องทุกข์ พ.ศ. ๒๕๕๒

คู่มือการปฏิบัติงานเรื่องร้องเรียนของตำบลห้วยนาง
กระบวนการงานและขอบเขตการดำเนินการเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์

สถานที่/ช่องทางการร้องเรียน สามารถติดต่อเพื่อร้องเรียนได้หลายช่องทาง

๑. ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ สำนักงานเทศบาลตำบลห้วยนาง
โทรศัพท์/โทรสาร ๐ ๗๕๒๙ ๔๑๑๒
๒. เว็บไซต์ของเทศบาลตำบลห้วยนาง <https://www.huainang.go.th>
๓. ตู้แสดงความคิดเห็นและรับเรื่องร้องเรียน ณ เทศบาลตำบลห้วยนาง

หน่วยงานที่รับผิดชอบ งานนิติการ สำนักปลัดเทศบาล เทศบาลตำบลห้วยนาง

ระยะเวลาเปิดให้บริการสำหรับการติดต่อโดยตรง วันจันทร์ ถึง วันศุกร์ ตั้งแต่เวลา ๐๘.๓๐ น. - ๑๖.๓๐ น.

หลักเกณฑ์ วิธีการ และเงื่อนไขในการยื่นคำขอ

เทศบาลตำบลห้วยนางเป็นหน่วยงานของรัฐ จึงเป็นหน่วยงานที่ต้องให้บริการและอำนวยความสะดวกและตอบสนองความต้องการของประชาชน เป็นไปอย่างรวดเร็วและถูกต้อง สอดคล้องกับพระราชบัญญัติว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๕๖ และระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยการจัดการเรื่องร้องทุกข์ พ.ศ. ๒๕๕๒ เทศบาลตำบลห้วยนางได้มีการจัดตั้งศูนย์รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ และมีการแต่งตั้งเจ้าหน้าที่ในการรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ อำนวยความสะดวกให้กับประชาชนผู้มาติดต่อ ในการร้องเรียน/ร้องทุกข์ต่างๆ

ขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการ

ขั้นตอน

๑. ผู้ร้องเรียน/ร้องทุกข์กรอกแบบฟอร์ม หรือร้องเรียนผ่านทางเว็บไซต์หรือหย่อนตู้แสดงความคิดเห็น
๒. เจ้าหน้าที่ประจำศูนย์รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ตรวจสอบความถูกต้องและนำส่งให้ส่วนราชการที่รับผิดชอบ
๓. คณะกรรมการพิจารณาเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ และตรวจสอบข้อเท็จจริง
๔. ไกล่เกลี่ย/และตอบปัญหา หรือชี้แจง การร้องเรียน/ร้องทุกข์
๕. รายงานผลการดำเนินงานให้ผู้บริหารและประชาชนทราบ

หน่วยงานที่รับผิดชอบ

งานนิติการ สำนักปลัดเทศบาล เทศบาลตำบลห้วยนาง

ระยะเวลา

ตรวจสอบข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ภายใน ๑๕ วัน ทั้งนี้แล้วแต่กรณีขึ้นอยู่กับเรื่องที่ร้องเรียน

รายการเอกสารประกอบ

กรณีร้องเรียนผ่านศูนย์รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์

- แบบฟอร์มร้องเรียน/ร้องทุกข์

กรณีร้องเรียนผ่านทางเว็บไซต์ (ไม่มีเอกสาร)

ค่าธรรมเนียม -ไม่มี-

แผนผังกำหนดผู้รับผิดชอบงาน
ประจำศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ของประชาชน

๑. กรอกแบบฟอร์มคำร้อง (คำร้องเรียน/ร้องทุกข์)/หรือร้องเรียนผ่านทางเว็บไซต์

ผู้รับผิดชอบ

นายสด อภัยวงศ์ นิติกรชำนาญการ และเจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้องสามารถ
รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ได้



๒. พิจารณาคำร้องเรียน/แก้ไขปัญหาเรื่องราวร้องทุกข์

ผู้รับผิดชอบ

คณะกรรมการประจำศูนย์รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์

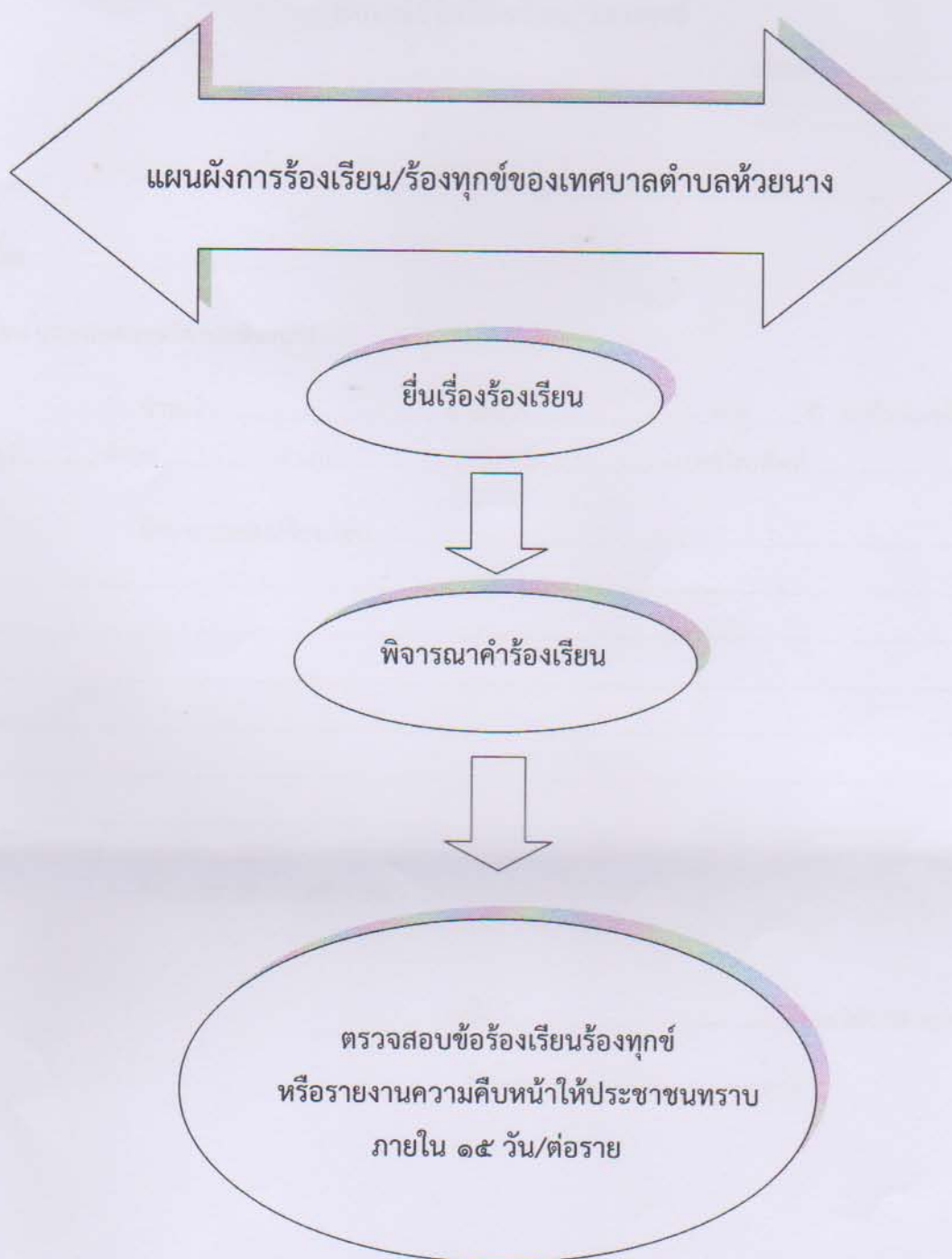


๓. รายงานความคืบหน้าให้ประชาชนทราบ ภายใน ๑๕ วัน/ต่อราย

ผู้รับผิดชอบ

กรรมการและเลขานุการ

หมายเหตุ ผู้รับผิดชอบสามารถปรับปรุงได้ ตามความเหมาะสมและตรงตามเรื่องที่มีการร้องเรียน
หรือสามารถมอบหมายให้ผู้ที่เกี่ยวข้องที่แท้จริงดำเนินการ



แบบฟอร์มร้องเรียน/ร้องทุกข์

เขียนที่.....

.....

วันที่.....เดือน.....พ.ศ.

เรื่อง.....

เรียน นายกเทศมนตรีตำบลห้วยนาง

ข้าพเจ้า.....นามสกุล.....อายุ.....ปี อยู่บ้านเลขที่.....
หมู่ที่.....ตำบล.....อำเภอ.....จังหวัด.....เบอร์โทรศัพท์.....

มีความประสงค์ร้องเรียน.....

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

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณา

ลงชื่อ.....ผู้ร้องเรียน/ร้องทุกข์

(.....)