



คู่มืองานเรื่องร้องเรียน
เทศบาลตำบลนางลือ

จัดทำโดย

งานนิติการ

สำนักงานเทศบาลตำบลนางลือ

คำนำ

เพื่อให้เกิดความโปร่งใสและเป็นธรรม อีกทั้งเป็นการป้องกันปัญหาการทุจริตในหน่วยงาน หรือการปฏิบัติไม่ชอบของเจ้าหน้าที่ของรัฐ ในเรื่องเกี่ยวกับการร้องเรียนทั่วไปและเรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับการ จัดซื้อจัดจ้างของหน่วยงาน เป็นไปตามพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมือง ที่ดี พ.ศ.๒๕๔๖ และระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยการจัดการเรื่องร้องทุกข์ พ.ศ.๒๕๕๒

เทศบาลตำบลนางลือ จึงได้จัดทำคู่มือการปฏิบัติงานในเรื่องร้องเรียน เพื่อใช้สำหรับ ประชาชนและเจ้าหน้าที่ของเทศบาลตำบลนางลือ โดยมีการกำหนดกระบวนการดำเนินงานขั้นตอนการ ปฏิบัติงาน และกำหนดช่องทางการร้องเรียน/ร้องทุกข์ รวมถึงกำหนดหน่วยงานหรือผู้ที่รับผิดชอบในการนี้ เทศบาลตำบลนางลือหวังเป็นอย่างยิ่งว่า คู่มือที่จัดทำขึ้นนี้จะเกิดประโยชน์สูงสุดแก่เจ้าหน้าที่ของรัฐและ โดยเฉพาะกับประชาชนผู้ร้องเรียน

งานนิติการ

สารบัญ

คู่มือการปฏิบัติงานเรื่องร้องเรียนของเทศบาลตำบลนางลือ	หน้า
กระบวนการและขอบเขตการดำเนินการเรื่องร้องเรียน	๑
ช่องทางการร้องเรียน	๑
หน่วยงานที่รับผิดชอบ	๑
ขั้นตอนและระยะการให้บริการ	๑
แผนผังการร้องเรียน/ร้องทุกข์	๒
แนวปฏิบัติการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริต	๓
แบบฟอร์มการร้องเรียน/ร้องทุกข์	๔
ตัวอย่างแบบฟอร์มการร้องเรียน/ร้องทุกข์	๕

ภาคผนวก

ระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยการจัดการเรื่องราວร้องทุกข์ พ.ศ.๒๕๕๒

คู่มือการปฏิบัติงานเรื่องร้องเรียนของเทศบาลตำบลนางลือ

กระบวนการงานและขอบเขตการดำเนินการเรื่องร้องเรียน

๑.ช่องทางการร้องเรียน

- ร้องเรียนด้วยตนเอง ณ ศูนย์ประสานงานรับเรื่องราวร้องเรียน/ร้องทุกข์ เทศบาลตำบลนางลือ
- ทางตู้รับเรื่องราวร้องเรียน ซึ่งติดตั้งอยู่หน้าที่ทำการเทศบาลตำบลนางลือ
- ทางไปรษณีย์ ส่งเรื่องราวร้องเรียนมาที่ เทศบาลตำบลนางลือ เลขที่ ๓๙๙ หมู่ที่ ๓ ตำบลนางลือ อำเภอเมือง จังหวัดชัยนาท ๑๗๐๐๐
- ทางโทรศัพท์ หมายเลข ๐๕๖-๔๑๐๘๔๒-๓
- ช่องทางออนไลน์หรือสื่อสังคมออนไลน์ ได้แก่ เว็บไซต์เทศบาลตำบลนางลือ

WWW.nanglue.go.th, จดหมายอิเล็กทรอนิกส์ nanglue๓๙๙@nanglue.go.th ,

Facebook เทศบาลตำบลนางลือ nanglue subdistrict municipality

๒.หน่วยงานที่รับผิดชอบ งานรับเรื่องราวร้องเรียน/ร้องทุกข์ สำนักงานเทศบาลตำบลนางลือ

ระยะเวลาเปิดให้บริการสำหรับการติดต่อโดยตรง วันจันทร์ถึงวันศุกร์ ตั้งแต่เวลา ๐๘.๓๐-๑๖.๓๐ น.

หลักเกณฑ์ วิธีการและเงื่อนไขในการยื่นคำขอ

เทศบาลตำบลนางลือเป็นหน่วยงานของรัฐ จึงเป็นหน่วยงานที่ต้องให้บริการและอำนวยความสะดวก และตอบสนองความต้องการของประชาชนอย่างรวดเร็วและถูกต้อง สอดคล้องกับพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ.๒๕๔๖ แก้ไขเพิ่มเติมถึง (ฉบับที่๒) พ.ศ. ๒๕๖๒ และระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยการจัดการเรื่องราวร้องทุกข์ พ.ศ.๒๕๕๒ เทศบาลตำบลนางลือจึงได้มีการจัดตั้งศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์และมีการแต่งตั้งเจ้าหน้าที่ในการอำนวยความสะดวกให้กับประชาชนผู้มาติดต่อหรือร้องเรียนร้องทุกข์

๓.ขั้นตอนและระยะการให้บริการ

ขั้นตอน

๑.ผู้ร้องเรียน/ร้องทุกข์ กรอกแบบฟอร์ม

หรือร้องเรียนผ่านทางเว็บไซต์

๒.เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบตรวจสอบความถูกต้อง

๓.เสนอผู้บังคับบัญชาพิจารณาลงนาม

๔.ส่งเรื่องให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องพิจารณาดำเนินการตามอำนาจหน้าที่

และแก้ไขเรื่องร้องเรียน

๕.หน่วยงานที่เกี่ยวข้องดำเนินการแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียนแล้วแจ้งให้ผู้ร้องทราบ

ระยะเวลา

ในการยื่นคำขอ ๑ นาที/ราย

พิจารณาคำขอ/และจัดหาข้อมูลตามคำขอ ๕ นาที/ราย

แก้ไขปัญหาการร้องเรียนภายใน ๑๕ วัน ทั้งนี้แล้วแต่กรณีขึ้นอยู่กับเรื่องร้องเรียน

รายการเอกสารประกอบ

เอกสารคำร้องเรียน/ร้องทุกข์ กรณีกรอกแบบฟอร์มร้องเรียน (แนบสำเนาบัตรประจำตัวประชาชน)

กรณีร้องเรียนผ่านเว็บไซต์ (ไม่มีเอกสาร)

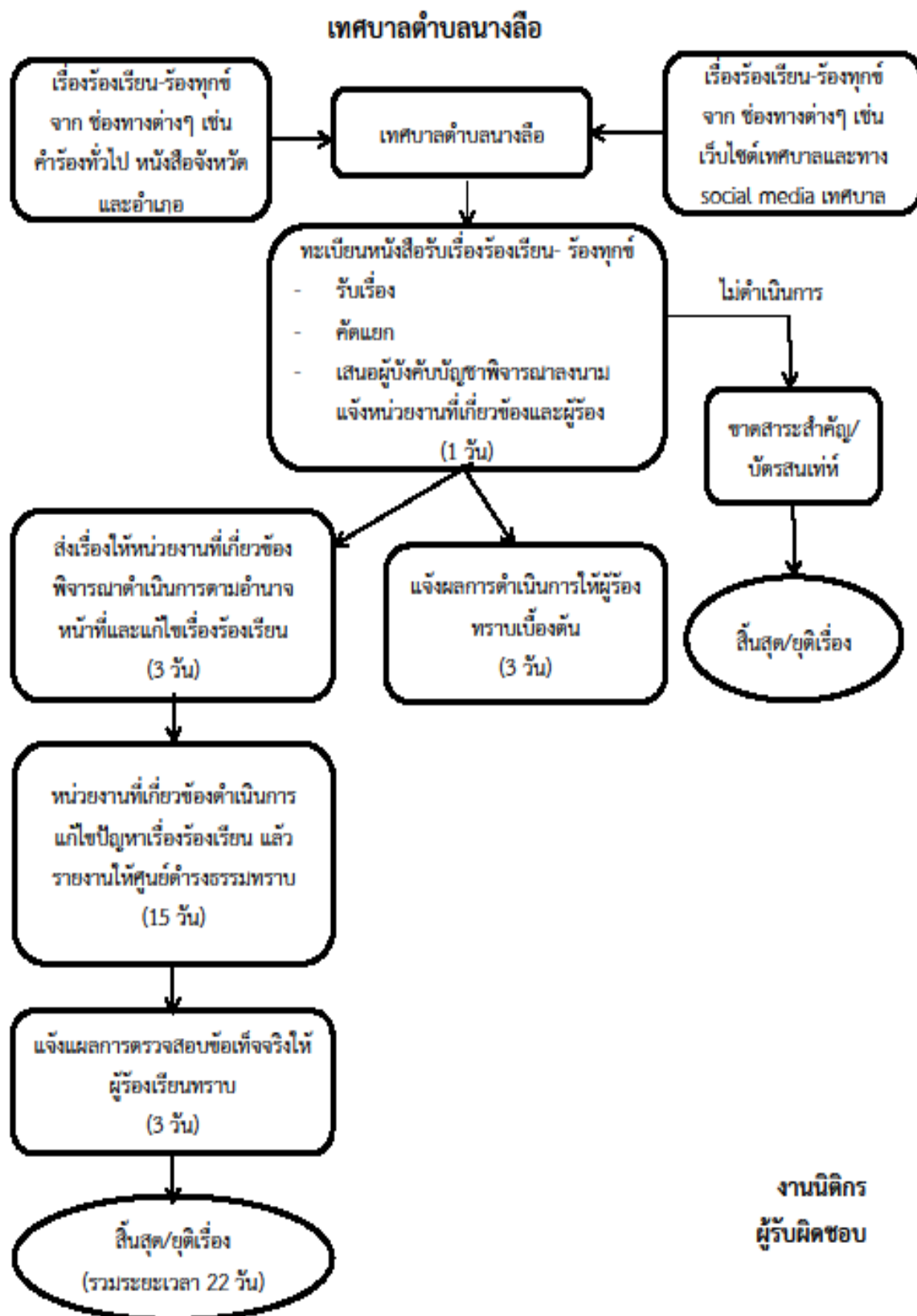
ค่าธรรมเนียม -ไม่มี-

หน่วยงานที่รับผิดชอบ

งานรับเรื่องราวร้องทุกข์

และงานอื่นที่เกี่ยวข้อง

แผนผังขั้นตอนดำเนินการรับเรื่องราวร้องเรียน – ร้องทุกข์



ใบคำร้องทั่วไป

เขียนที่ สำนักงานเทศบาลตำบลนางลือ

วันที่.....เดือน.....พ.ศ.

เรียน นายกเทศมนตรีตำบลนางลือ

ด้วยข้าพเจ้า.....อยู่บ้านเลขที่.....หมู่ที่.....

ตำบล.....อำเภอ.....จังหวัด.....เบอร์โทรศัพท์.....

ข้อมูลตอบกลับผู้ร้องขอ.....

มีความประสงค์ยื่นคำร้องต่อ นายกเทศมนตรีตำบลนางลือ ดังนี้

.....

.....

.....

ลงชื่อ.....ผู้ยื่นคำร้อง

(.....)

ความเห็นเจ้าหน้าที่

เรียน หัวหน้าสำนักปลัดเทศบาล

- เพื่อโปรดทราบ

.....

ลงชื่อ.....เจ้าหน้าที่รับผิดชอบ

(.....)

ข้อเรียนเสนอ

.....

ลงชื่อ..... หน.สำนักปลัดเทศบาล

(นางสาวนงนุช เย็นใจ)

คำสั่ง / ความเห็น

.....

ลงชื่อ..... ปลัดเทศบาลตำบลนางลือ

(นายอำนาจ พบพาน)

.....

ลงชื่อ..... นายกเทศมนตรีตำบลนางลือ

(นายพันท้าย จรูญวิทยา)

ผลการดำเนินการตามคำร้อง

- ☐ พอใจ
- ☐ ไม่พอใจ
- ☐ ควรปรับปรุงเรื่อง.....

(ลงชื่อ).....ผู้ได้รับบริการ / ผู้ยื่นคำร้อง

***** หมายเหตุ แบบฟอร์มการร้องเรียน/ร้องทุกข์ ผู้ร้องเรียนสามารถจัดทำมาเองได้

(ตัวอย่าง)

ใบคำร้องทั่วไป

เขียนที่ สำนักงานเทศบาลตำบลนางลือ

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

เรียน นายกเทศมนตรีตำบลนางลือ

ด้วยข้าพเจ้า...นายดี...ประเสริฐ.....อยู่บ้านเลขที่...1.....หมู่ที่...1.....

ตำบล..นางลือ.....อำเภอ..เมือง.....จังหวัด..ชัยนาท.....เบอร์โทรศัพท์..099 -1100223.....

ข้อมูลตอบกลับผู้ร้องขอ...ตามที่อยู่ที่แจ้ง.....

มีความประสงค์ยื่นคำร้องต่อ นายกเทศมนตรีตำบลนางลือ ดังนี้

..เนื่องด้วย ข้าพเจ้าได้รับความเดือดร้อนจากการเผาถ่านของ นาย ก. ซึ่งได้เผาถ่านในเขตชุมชนทำให้ควันถ่านกระจายไปทั่ว
ก่อให้เกิดมลพิษ และส่งกลิ่นเหม็นจึงขอให้ท่านช่วยดำเนินการแก้ไขปัญหาดังกล่าว.....ลงชื่อ.....ผู้ยื่นคำร้อง
(.....)ความเห็นเจ้าหน้าที่

เรียน หัวหน้าสำนักปลัดเทศบาล

- เพื่อโปรดทราบ

ลงชื่อ.....เจ้าหน้าที่รับผิดชอบ
(.....)ข้อเรียนเสนอลงชื่อ..... หน.สำนักปลัดเทศบาล
(นางสาวนงนุช เย็นใจ)คำสั่ง / ความเห็นลงชื่อ..... ปลัดเทศบาลตำบลนางลือ
(นายอำนาจ พบพาน)ลงชื่อ..... นายกเทศมนตรีตำบลนางลือ
(นายพันท้าย จรูญวิทยา)ผลการดำเนินการตามคำร้อง☐ พอใจ☐ ไม่พอใจ☐ ควรปรับปรุงเรื่อง.....

(ลงชื่อ).....ผู้ให้บริการ / ผู้ยื่นคำร้อง

***** หมายเหตุ แบบฟอร์มการร้องเรียน/ร้องทุกข์ ผู้ร้องเรียนสามารถจัดทำมาเองได้

ภาคผนวก