**คู่มือปฏิบัติงาน**

**เกี่ยวกับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์**

**เทศบาลตำบลพ่อมิ่ง**

**อำเภอปะนาเระ จังหวัดปัตตานี**

**โทร. 073 719840**

**www.porming.go.th**

**บทที่๑**

**บทนำ**

**๑. หลักการและเหตุผล**

ตามพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๔๖ ได้กำหนดแนวทางปฏิบัติราชการมุ่งให้เกิดประโยชน์สุขแก่ประชาชนโดยยึดประชาชนเป็นศูนย์กลาง เพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชนให้เกิดความผาสุกและความเป็นอยู่ที่ดีของประชาชนเกิดผลสัมฤทธิ์ต่องานบริการมีประสิทธิภาพและเกิดความคุ้มค่าในการให้บริการไม่มีขั้นตอนปฏิบัติงานเกินความจำเป็น มีการปรับปรุงภารกิจให้ทันต่อสถานการณ์ประชาชนได้รับการอำนวยความสะดวกและได้รับการตอบสนองความต้องการและมีการประเมินผลการให้บริการสม่ำเสมอ

ประกอบสำนักงานคณะกรรมการป้องกันและปราบปรามการทุจริตแห่งชาติได้ทำบันทึกข้อตกลงความร่วมมือกับกระทรวงมหาดไทยโดยกรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น Integrity and Transparency Assessment (ITA) ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕61 โดยทางสำนักงานคณะกรรมการป้องกันและปราบปรามการทุจริตแห่งชาติเสนอการบูรณาการเครื่องมือการประเมินคุณธรรมการดำเนินงาน (Integrity Assessment) และดัชนีวัดความโปร่งใสของหน่วยงานภาครัฐของสำนักงานคณะกรรมการป้องกันและปราบปรามการทุจริตแห่งชาติ

เทศบาลตำบลพ่อมิ่ง จึงได้จัดทำคู่มือปฏิบัติงานด้านการร้องเรียน/ร้องทุกข์ (เรื่องร้องเรียนทั่วไปและเรื่องร้องเรียนการจัดซื้อจัดจ้าง) ของเทศบาลตำบลพ่อมิ่งเพื่อเป็นกรอบหรือแนวทางในการปฏิบัติงาน

**๒. วัตถุประสงค์การจัดทำคู่มือ**

๑. เพื่อให้เจ้าหน้าที่เทศบาลตำบลพ่อมิ่ง ใช้เป็นแนวทางในการปฏิบัติงานในการรับเรื่องราวร้องเรียนร้องทุกข์หรือขอความช่วยเหลือให้มีมาตรฐานเดียวกันและเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ

๒. เพื่อให้การดำเนินงานจัดการข้อร้องเรียนของเทศบาลตำบลพ่อมิ่ง มีขั้นตอน/กระบวนการและแนวทางในการปฏิบัติงานเป็นมาตรฐานเดียวกัน

๓. เพื่อสร้างมาตรฐานการปฏิบัติงานที่มุ่งไปสู่การบริหารคุณภาพทั่วทั้งองค์กรอย่างมีประสิทธิภาพ

๔. เพื่อเผยแพร่ให้กับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของเทศบาลตำบลพ่อมิ่งทราบกระบวนการ

๕. เพื่อให้มั่นใจว่าได้มีการปฏิบัติตามข้อกำหนดระเบียบหลักเกณฑ์เกี่ยวกับการจัดการ ข้อร้องเรียนที่กำหนดไว้อย่างสม่ำเสมอและมีประสิทธิภาพ

**๓. การจัดตั้งศูนย์รับเรื่องร้องเรียนเรื่องราวเทศบาลตำบลพ่อมิ่ง**

ตามประกาศคณะรักษาความสงบแห่งชาติฉบับที่ ๙๖/๒๕๕๗ เมื่อวันที่ ๑๗ กรกฎาคม ๒๕๕๗ เรื่องการจัดตั้งศูนย์ดำรงธรรมเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการบริหารงานระดับจังหวัดและให้องค์กรปกครอง ส่วนท้องถิ่นทุกองค์กรจัดตั้งศูนย์ดำรงธรรมท้องถิ่น โดยให้ศูนย์ดำรงธรรมเทศบาลตำบลพ่อมิ่งอยู่ภายใต้กำกับดูแลของศูนย์ดำรงธรรมอำเภอปะนาเระและศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดปัตตานี จัดตั้งเพื่อเป็นศูนย์ในการรับเรื่องราวร้องทุกข์และให้บริการข้อมูลข่าวสารให้คำปรึกษารับเรื่องปัญหาเทศบาลตำบลพ่อมิ่ง ความต้องการและข้อเสนอแนะของประชาชน

**๔. ขอบเขต**

**๑. กรณีเรื่องร้องเรียนทั่วไป**

๑.๑ สอบถามข้อมูลเบื้องต้นจากผู้ขอรับบริการถึงความประสงค์ของการขอรับบริการ

๑.๒ ดำเนินการบันทึกข้อมูลของผู้ขอรับบริการเพื่อเก็บไว้เป็นฐานข้อมูลของผู้ขอรับบริการจากศูนย์บริการ

-2-

๑.๓ แยกประเภทงานบริการตามความประสงค์ของผู้ขอรับบริการเช่นปรึกษากฎหมาย, ขออนุมัติ/อนุญาต, ขอร้องเรียน/ร้องทุกข์/แจ้งเบาะแสหรือร้องเรียนเรื่องร้องเรียนจัดซื้อจัดจ้าง

๑.๔ ดำเนินการให้คำปรึกษาตามประเภทงานบริการเพื่อตอบสนองความประสงค์ของผู้ขอรับบริการ

๑.๕ เจ้าหน้าที่ดำเนินการเพื่อตอบสนองความประสงค์ของผู้ขอรับบริการ

**กรณีข้อร้องเรียนทั่วไป**เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบ/ที่ปรึกษากฎหมายจะให้ข้อมูลกับผู้ขอรับบริการในเรื่องที่ผู้ขอรับบริการต้องการทราบเมื่อให้คำปรึกษาเรียบร้อยแล้วเรื่องที่ขอรับบริการถือว่ายุติ

- กรณีขออนุมัติ/อนุญาตเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบจะให้ข้อมูลกับผู้ขอรับบริการในเรื่องที่ผู้ขอรับบริการต้องการทราบและดำเนินการรับเรื่องดังกล่าวไว้หัวหน้าสำนักปลัด หรือหน่วยงานผู้รับผิดชอบ เป็นผู้พิจารณาส่งต่อให้กับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องดำเนินการต่อไปภายใน ๑-๒ วัน

- กรณีขอร้องเรียน/ร้องทุกข์/แจ้งเบาะแสเจ้าหน้าที่ของเทศบาลตำบลพ่อมิ่ง จะให้ข้อมูลกับผู้ขอรับบริการในเรื่องที่ผู้ขอรับบริการต้องการทราบและเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบจะดำเนินการรับเรื่องดังกล่าวไว้ และหัวหน้าหน่วยงานเป็นผู้พิจารณาส่งต่อให้กับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องดำเนินการต่อไปภายใน ๑-๒ วัน

- กรณีขออนุมัติ/อนุญาต, ขอร้องเรียน/ร้องทุกข์/แจ้งเบาะแสให้ผู้ขอรับการบริการรอการติดต่อกลับหรือสามารถติดตามเรื่องกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องหากไม่ได้รับการติดต่อกลับจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้องภายใน ๑๕ วัน ให้ติดต่อกลับที่ศูนย์รับเรื่องร้องเรียนเทศบาลตำบลพ่อมิ่ง โทรศัพท์ 073-464630

**๒. กรณีข้อร้องเรียนเกี่ยวกับการจัดซื้อจัดจ้าง**

๒.๑ สอบถามข้อมูลเบื้องต้นจากผู้ขอรับบริการถึงความประสงค์ของการขอรับบริการ

๒.๒ ดำเนินการบันทึกข้อมูลของผู้ขอรับบริการเพื่อเก็บไว้เป็นฐานข้อมูลของผู้ขอรับบริการจากเจ้าหน้าที่รับผิดชอบ

๒.๓ แยกประเภทงานร้องเรียน เรื่องร้องเรียนจัดซื้อจัดจ้างให้กับผู้อำนวยการกองคลัง เพื่อเสนอเรื่องให้กับผู้บังคับบัญชาตามลำดับชั้นพิจารณาความเห็น

- กรณีข้อร้องเรียนเกี่ยวกับจัดซื้อจัดจ้างเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบ/ที่ปรึกษากฎหมายจะให้ข้อมูลกับผู้ขอรับบริการในเรื่องที่ผู้ขอรับบริการต้องการทราบ เมื่อให้คำปรึกษาเรียบร้อยแล้วเรื่องที่ขอรับบริการ ถือว่ายุติ

- กรณีขอร้องเรียน/ร้องทุกข์/แจ้งเบาะแสเกี่ยวกับการจัดซื้อจัดจ้างเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบ ของเทศบาลตำบลพ่อมิ่ง จะให้ข้อมูลกับผู้ขอรับบริการในเรื่องที่ผู้ขอรับบริการต้องการทราบและเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบจะดำเนินการรับเรื่องดังกล่าวไว้ และหัวหน้าหน่วยงานเป็นผู้พิจารณาส่งต่อให้กับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องดำเนินการต่อไปภายใน ๑-๒ วัน

- กรณีขอร้องเรียน/ร้องทุกข์/แจ้งเบาะแสเรื่องจัดซื้อจัดจ้างให้ผู้ขอรับการบริการรอการติดต่อกลับหรือสามารถติดตามเรื่องกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง หากไม่ได้รับการติดต่อกลับจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้องภายใน ๑๕ วัน ให้ติดต่อกลับที่ศูนย์รับเรื่องร้องเรียนเทศบาลตำบลพ่อมิ่ง โทรศัพท์ 073464630

**๕. สถานที่ตั้ง**

ตั้งอยู่ ณ สำนักปลัดเทศบาล เทศบาลตำบลพ่อมิ่ง หมู่ที่ 2 ตำบลพ่อมิ่ง อำเภอปะนาเระ จังหวัดปัตตานี

**๖. หน้าที่ความรับผิดชอบ**

เป็นศูนย์กลางในการรับเรื่องราวร้องทุกข์และให้บริการข้อมูลข่าวสารให้คำปรึกษารับเรื่องปัญหาความต้องการและข้อเสนอแนะของประชาชน

-3-

**บทที่ ๒**

**ประเด็นที่เกี่ยวข้องกับการร้องเรียน**

**คำจำกัดความ**

ผู้รับบริการ หมายถึงผู้ที่มารับบริการจากส่วนราชการและประชาชนทั่วไป

- ผู้รับบริการประกอบด้วย

- หน่วยงานของรัฐ\*/เจ้าหน้าที่ของหน่วยงานของรัฐ/เอกชน /

หรือบุคคล/นิติบุคคล

\* **หน่วยงานของรัฐ**ได้แก่กระทรวงทบวงกรมหรือส่วนราชการที่เรียกชื่ออย่างอื่นองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นรัฐวิสาหกิจและให้หมายความรวมถึงองค์กรอิสระองค์การมหาชนหน่วยงานในกำกับของรัฐและหน่วยงานอื่นใดในลักษณะเดียวกัน

\*\* **เจ้าหน้าที่ของรัฐ**ได้แก่ข้าราชการพนักงานราชการลูกจ้างประจำลูกจ้างชั่วคราวและผู้ปฏิบัติงานประเภทอื่นไม่ว่าจะเป็นการแต่งตั้งในฐานะเป็นกรรมการหรือฐานะอื่นใดรวมทั้งผู้ซึ่งได้รับแต่งตั้งและถูกสั่งให้ปฏิบัติงานให้แก่หน่วยงานของรัฐ

- บุคคล/หน่วยงานอื่นที่ไม่ใช่หน่วยงานของรัฐ

- ผู้ให้บริการตลาดกลางทางอิเล็กทรอนิกส์

- ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียประกอบด้วย

- ผู้ค้ากับหน่วยงานของรัฐ

- ผู้มีสิทธิรับเงินจากทางราชการที่ไม่ใช่เจ้าหน้าที่ของรัฐ

ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย หมายถึงผู้ที่ได้รับผลกระทบทั้งทางบวกและทางลบทั้งทางตรงและทางอ้อม

จากการดำเนินการของส่วนราชการเช่นประชาชนในชุมชน/หมู่บ้านเขต

ตำบลพ่อมิ่ง

การจัดการข้อร้องเรียน หมายถึงมีความหมายครอบคลุมถึงการจัดการในเรื่องข้อร้องเรียน

ข้อเสนอแนะ/ข้อคิดเห็น/คำชมเชย/การสอบถามหรือร้องขอข้อมูล

ผู้ร้องเรียน หมายถึงประชาชนทั่วไป/ผู้มีส่วนได้เสียที่มาติดต่อยังศูนย์รับเรื่องร้องเรียน

เทศบาลตำบลพ่อมิ่งผ่านช่องทางต่างๆโดยมีวัตถุประสงค์ครอบคลุมการ

ร้องเรียน/การให้ข้อเสนอแนะ/การให้ข้อคิดเห็น/การชมเชย/การร้องขอ

ข้อมูล

ช่องทางการรับข้อร้องเรียน หมายถึงช่องทางต่างๆที่ใช้ในการรับเรื่องร้องเรียนเช่นติดต่อด้วย

ตนเองร้องเรียนทางโทรศัพท์/เว็บไซต์เทศบาลตำบลพ่อมิ่ง

ข้อร้องเรียน หมายถึงแบ่งเป็นประเภท๒ประเภทคือเช่น

- ข้อร้องเรียนทั่วไปเช่นเรื่องราวร้องทุกข์ทั่วไปข้อคิดเห็นข้อเสนอแนะคำ

ชมเชยสอบถามหรือร้องขอข้อมูลการร้องเรียนเกี่ยวกับคุณภาพและการ

ให้บริการของหน่วยงาน

- การร้องเรียนเกี่ยวความไม่โปร่งใสของการจัดซื้อจัดจ้างเป็นต้นคำร้องเรียน หมายถึงคำหรือข้อความที่ผู้ร้องเรียนกรอกตามแบบฟอร์มที่ศูนย์รับเรื่อง

ร้องเรียน/ร้องทุกข์หรือระบบการรับคำร้องเรียนเองมีแหล่งที่สามารถ

ตอบสนองหรือมีรายละเอียดอย่างชัดเจนหรือมีนัยสำคัญที่เชื่อถือได้

-4-

การดำเนินการเรื่องร้องเรียน หมายถึงเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ที่ได้รับผ่านช่องทางการร้องเรียนต่างๆมาเพื่อทราบหรือพิจารณาดาเนินการแก้ไขปัญหาตามอำนาจ

หน้าที่

การจัดการเรื่องร้องเรียน หมายถึงกระบวนการที่ดำเนินการในการแก้ไขปัญหาตามเรื่อง

ร้องเรียนที่ได้รับให้ได้รับการแก้ไขหรือบรรเทาความเดือดร้อนจาก

การดำเนินงาน

**ช่องทางการร้องเรียน**

๒.๑ ผ่านทางสำนักปลัดเทศบาล

๑) ยื่นโดยตรง (จดหมาย/บัตรสนเท่ห์/เอกสาร)

๒) ร้องเรียนผ่านตู้รับความความคิดเห็น (จดหมาย/บัตรสนเท่ห์/เอกสาร)

๓) ไปรษณีย์ปกติ (จดหมาย/บัตรสนเท่ห์/เอกสาร)

๔) โทรศัพท์ 073 719840

5) [www.porming.go.th](http://www.porming.go.th)

6) facebook : ทต.พ่อมิ่งปัตตานี

-5-

**แผนผังแสดงขั้นตอนการรับเรื่องราวร้องเรียน/ร้องทุกข์**

**เทศบาลตำบลพ่อมิ่ง**

**กระบวนการรับเรื่องราวร้องเรียน/ร้องทุกข์**

1. ประชาชนร้องเรียน/ร้องทุกข์ในช่องทางที่กำหนด

2. งานกฎหมาย/งานประชาสัมพันธ์เสนอเรื่องต่อผู้บังคับบัญชาเพื่อพิจารณาสั่งการ

3. งานกฎหมาย/งานประชาสัมพันธ์ แจ้งตอบรับและแจ้งชื่อหน่วยงานที่ได้รับมอบหมาย

ให้ดำเนินการแก้ไขเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ต่อผู้ร้องเรียนภายใน 3 วันทำการ พร้อม

สำเนาแจ้งสมาชิกสภาเทศบาลตำบลพ่อมิ่ง เขต 1, เขต 2 เพื่อทราบ

**การตรวจสอบเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์**

งานกฎหมายประสานงานกับหน่วยงานที่รับผิดชอบให้ดำเนินการแก้ไข พร้อมกับสมาชิกสภาเทศบาลประจำเขต รวมถึงผู้ร้องเรียนและคู่กรณี (ถ้ามี) เพื่อเข้าตรวจสอบหาทางแก้ไข

**การแก้ไขปัญหาร้องเรียน/ร้องทุกข์**

1. หน่วยงานที่เกี่ยวข้องดำเนินการแก้ไขปัญหา หรือ

2. งานกฎหมายดำเนินการไกล่เกลี่ยระหว่างผู้ร้องเรียนและคู่กรณีโดยทำบันทึก

ข้อตกลงร่วมกัน

3. หากยังไม่ได้ข้อยุติจึงรายงานผู้บริหารเพื่อพิจารณาสั่งการ

4. หากปัญหาที่ร้องเรียนอยู่ในอำนาจหน้าที่ของหน่วยงานอื่น งานกฎหมายจะทำ

หนังสือแจ้งให้ส่วนราชการผู้รับผิดชอบดำเนินการต่อไป

**การรายงานผลการแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์**

1. เมื่อแก้ไขปัญหาเสร็จสิ้น งานกฎหมาย รายงานต่อผู้บริหารและผู้ร้องเรียน/ร้อง

ทุกข์ทราบภายใน 15 วันต่อไป

2. ประชาสัมพันธ์การแก้ไขปัญหาร้องเรียน/ร้องทุกข์ผ่านสื่อของเทศบาล

3. จัดทำสรุปรายงานสถิติการรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ต่อผู้บริหารเป็นประจำทุก

เดือน และเมื่อสิ้นปีงบประมาณ

**บทที่** 3

**ขั้นตอนการปฏิบัติงาน**

**การแต่งตั้งผู้รับผิดชอบจัดการข้อร้องเรียนของหน่วยงาน**

๑. จัดตั้งศูนย์/จุดรับข้อร้องเรียนของหน่วยงาน

๒. จัดทำคำสั่งแต่งตั้งคณะกรรมการดำเนินการ

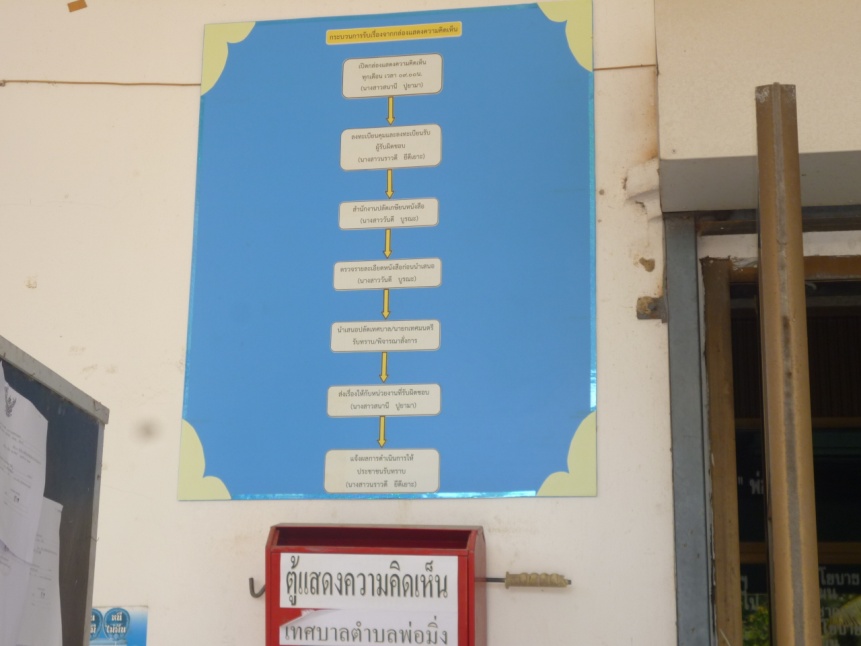
๓. แจ้งผู้รับผิดชอบตามคำสั่งเทศบาลตำบลพ่อมิ่งทราบเพื่อความสะดวกในการประสานงาน

**ขั้นตอนการรับเรื่องราวร้องเรียน/ร้องทุกข์**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **ช่องทางรับเรื่อง** | **เจ้าหน้าที่ศูนย์รับเรื่องราวร้องเรียน/ร้องทุกข์** | **หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง** |
| C:\Users\User\AppData\Local\Microsoft\Windows\INetCache\Content.Word\ice_2018-06-26-13-31-16-035.jpg  โทรศัพท์สายตรงเทศบาลตำบลพ่อมิ่ง  073 719840    เว็บไซต์ : [www.porming.go.th](http://www.porming.go.th)    เพจ facebook : ทต.พ่อมิ่งปัตตานี  เขียนคำร้องที่จุดประชาสัมพันธ์  ศูนย์ดำรงธรรมอำเภอปะนาเระ  **\*\*\*เอกสารประกอบการร้องเรียน**  สำเนาบัตรประจำตัวประชาชน | **เจ้าหน้าที่รับเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียน**  1. นางสาวศรีเพชร เอี่ยมโสภณ  **งานประชาสัมพันธ์**  1. นางสาวนาเดียร์ ตาเยะ | 1. สำนักปลัดเทศบาล  2. กองคลัง  3. กองช่าง |

-7-

**แผนผังระยะเวลาขั้นตอนการปฏิบัติราชการการรับเรื่องราวร้องเรียน/ร้องทุกข์**



**บัญชีรายชื่อผู้ร้องเรียน/ร้องทุกข์**

**เทศบาลตำบลพ่อมิ่ง อำเภอปะนาเระ จังหวัดปัตตานี**

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **ที่** | **ชื่อ – สกุล** | **เลขบัตรประจำตัวประชาชน** | **ที่อยู่** | **เรื่องที่ร้องทุกข์ - ร้องเรียน** | **หมายเหตุ** |
|  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |

**แบบควบคุมการร้องเรียน/ร้องทุกข์**

**ชื่อเทศบาลตำบลพ่อมิ่ง**

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **ลำดับที่** | **เรื่องร้องเรียน / ร้องทุกข์** | **หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง**  **(หน่วยปฏิบัติ)** | **ระยะเวลาที่คาดว่าจะแล้วเสร็จ**  **(คำมั่นสัญญา)** | **ชื่อเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบ**  **(หน่วยปฏิบัติ)** | **หมายเหตุ** |
|  |  |  |  |  |  |

(ลงชื่อ)...............................................................ผู้รับเรื่องร้องเรียน

(..............................................................)

ตำแหน่ง............................................................

วันที่...............เดือน....................พ.ศ. ................



**ทะเบียนบัญชีผู้ร้องเรียน/ร้องทุกข์**

[](https://www.google.com.sg/url?sa=i&rct=j&q=&esrc=s&source=images&cd=&cad=rja&uact=8&ved=&url=https%3A%2F%2Fth.heypik.com%2Fimages%2Fhand-drawn-notepad-sub-illustration_8PU4696.html&psig=AOvVaw2u6mi2m-vPdueblawzvITF&ust=1561004875060472)

**เทศบาลตำบลพ่อมิ่ง อำเภอปะนาเระ**

**จังหวัดปัตตานี**

**ภาคผนวก**



คำสั่งเทศบาลตำบลพ่อมิ่ง

ที่ 59/2559

เรื่อง แต่งตั้งกรรมการประจำศูนย์รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์เทศบาลตำบลพ่อมิ่ง

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

ตามที่เทศบาลตำบลพ่อมิ่ง ได้ประกาศจัดตั้งศูนย์รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ เพื่อแก้ไขปัญหา

ความเดือดร้อนของประชาชน และเพื่อให้การแก้ไขปัญหาเป็นไปด้วยความบริสุทธิ์ยุติธรรมเทศบาลตำบลพ่อมิ่ง นายกเทศมนตรีตำบลพ่อมิ่ง จึงขอแต่งตั้งคณะกรรมการปฏิบัติงานประจำศูนย์รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์เทศบาลตำบลพ่อมิ่ง ดังนี้

1. ปลัดเทศบาลตำบลพ่อมิ่ง ประธานกรรมการ

2. หัวหน้าสำนักปลัด กรรมการ

3. ผู้อำนวยการกองคลัง กรรมการ

4. ผู้อำนวยการกองช่าง กรรมการ

5. นักวิเคราะห์นโยบายและแผน กรรมการ/เลขานุการ

โดยให้คณะกรรมการ มีหน้าที่วิเคราะห์ ติดตาม ประสานงานและประเมินเรื่องร้องเรียน /

ร้องทุกข์ ตามลำดับความสำคัญเร่งด่วน และประสานแจ้งหน่วยงานที่เกี่ยวข้องตรวจสอบข้อเท็จจริงและพิจารณาหาแนวทางแก้ไขเร่งรัดติดตามผลการดำเนินงานและแจ้งผลการดำเนินงานให้ผู้ร้องทราบ จัดทำสถิติ รายงานผลการดำเนินงานให้ผู้บังคับบัญชาทราบ

ทั้งนี้ ตั้งแต่บัดนี้เป็นต้นไป

## 

## สั่ง ณ วันที่ 30 มีนาคม 2559



(นายมะก็รี ตาเยะ)

นายกเทศมนตรีตำบลพ่อมิ่ง

คำสั่งเทศบาลตำบลพ่อมิ่ง



ที่ 283/2560

เรื่อง แต่งตั้งเจ้าหน้าที่ประจำศูนย์รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์เทศบาลตำบลพ่อมิ่ง

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

ตามที่เทศบาลตำบลพ่อมิ่ง ได้ประกาศจัดตั้งศูนย์รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ของเทศบาลตำบล

พ่อมิ่ง เพื่อแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนของประชาชนแล้วนั้น และเพื่ออำนวยความสะดวก และการตอบสนองความต้องการของประชาชน เป็นไปอย่างรวดเร็ว และถูกต้องสอดคล้องกับพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ.๒๕๔๖ นายกเทศมนตรีตำบลพ่อมิ่ง จึงขอแต่งตั้งพนักงานเทศบาล ดังต่อไปนี้

๑. นายสุฟญาน คงคาลิหมีน ปลัดเทศบาลตำบลพ่อมิ่ง มีหน้าที่ ดังนี้

1.1 บริการให้คำแนะนำและคำปรึกษาปัญหาความเดือดร้อนของประชาชน

1.2 ให้ความช่วยเหลือในด้านการดำเนินการแก้ไขปัญหา และจัดทำรายงานพร้อมเร่งรัดการดำเนินงาน

1.3. ดำเนินการประสานงานกับหน่วยงานอื่นที่เกี่ยวข้อง

2. นางสาวศรีเพชร เอี่ยมโสภณ นักวิเคราะห์นโยบายและแผน เป็นเจ้าหน้าที่ประจำศูนย์ฯ มีหน้าที่ ดังนี้

2.๑ รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ลงทะเบียนรับเรื่อง และจัดทำบัญชีและทะเบียนคุมรับเรื่องราวร้องเรียน/ร้องทุกข์

2.2 แจ้งผลการดำเนินการให้ประชาชนผู้รับบริการทราบ ภายใน ๗ วัน

ให้ผู้ที่ได้รับมอบหมายหน้าที่การงานถือปฏิบัติตามคำสั่งโดยเคร่งครัด ตามระเบียบอย่าให้เกิดความ

บกพร่องเสียหายแก่ราชการได้ หากมีปัญหาอุปสรรคให้รายงานนายกเทศมนตรีโดยทันที

ทั้งนี้ ตั้งแต่บัดนี้ เป็นต้นไป

สั่ง ณ วันที่ 1 พฤศจิกายน พ.ศ.2560



(นายมะก็รี ตาเยะ)

นายกเทศมนตรีตำบลพ่อมิ่ง

คำสั่งองค์การบริหารส่วนตำบลบางเตย

ที่ 505/2555

เรื่อง มอบหมายให้เจ้าหน้าที่รับผิดชอบในการสอบถามหรือตอบข้อร้องเรียน

--------------

เพื่อให้การดำเนินงานด้านงานกฎหมายและคดีขององค์การบริหารส่วนตำบลบางเตยเป็นไปด้วยความเรียบร้อย ถูกต้องเหมาะสมและมีประสิทธิภาพ อีกทั้งเพื่อการให้บริการประชาชน ตลอดจนการแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนของประชาชนมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล จึงมอบหมายให้เจ้าหน้าที่รับผิดชอบงานด้านกฎหมายและคดีในการสอบถามหรือตอบข้อร้องเรียน ดังต่อไปนี้

1.ปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลบางเตย เป็น ประธาน

2.ผู้อำนวยการกองต่างๆ เป็น กรรมการ

3.หัวหน้าสำนักงานปลัดฯ เป็น กรรมการ

4.นิติกร เป็น กรรมการและเลขานุการ

ให้ผู้ที่ได้รับการแต่งตั้ง ปฏิบัติหน้าที่ตามที่ได้รับมอบหมายในการรับเรื่องร้องเรียน จัดทำบัญชีรับเรื่องราวร้องเรียน ดำเนินการแก้ไขปัญหาตอบข้อร้องเรียน และแจ้งผลความคืบหน้าให้ประชาชนทราบภายในกำหนด พร้อมรายงานให้ผู้บริหารทราบตามลำดับขั้นตอนต่อไป

ทั้งนี้ ตั้งแต่บัดนี้เป็นต้นไป

สั่ง ณ วันที่ 28 ธันวาคม พ.ศ.2555



(นายวิทยา ชิวค้า

นายกองค์การบริหารส่วนตำบลบางเตย

**ภาคผนวก**

**แบบฟอร์มร้องเรียน/ร้องทุกข์**

**เขียนที่ .........................................**

**วันที่....... เดือน............................. พ.ศ. .......................**

**เรื่อง ....................................................................**

**เรียน** นายกเทศมนตรีตำบลพ่อมิ่ง

ข้าพเจ้านาย/นางสาว/นาง..........................................นามสกุล...............................อายุ.........ปี

อยู่บ้านเลขที่...............หมู่ที่.............ตำบล...............................อำเภอ..............................จังหวัด.......................... โทรศัพท์ ....................................มีความประสงค์ร้องเรียน/ร้องทุกข์ .................................................................

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

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

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

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

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

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

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

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

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณา

ลงชื่อ ..............................................................ผู้ร้องเรียน/ร้องทุกข์

(………………….…………………..)

**หมายเหตุ** แบบฟอร์มการร้องเรียน / หนังสือร้องเรียน สามารถจัดทำมาเองได้ ไม่จำเป็นต้องเป็นไปตามแบบฟอร์มที่ทางเทศบาลตำบลพ่อมิ่งกำหนด

**(ตัวอย่าง)**

**แบบฟอร์มร้องเรียน/ร้องทุกข์**

เขียนที่เทศบาลตำบลพ่อมิ่ง

วันที่ 5 เดือนมกราคม พ.ศ.2560

เรื่อง ....................................................................

เรียน นายกเทศมนตรีตำบลพ่อมิ่ง

ข้าพเจ้า.นายรักชาติ.......นามสกุล...ยั่งยืน..........อายุ....60....ปี อยู่บ้านเลขที่ .999/ 88.......

หมู่ที่....10.....ตำบล.....พ่อมิ่ง....อำเภอ.....ปะนาเระ..........จังหวัด...ปัตตานี.........โทรศัพท์.....088-8118811

มีความประสงค์ร้องเรียน / ร้องทุกข์

................เนื่องด้วยข้าพเจ้า นายรักชาติ ยั่งยืน ได้พบการดำเนินการจัดซื้อจัดจ้างที่ไม่โปร่งใสในโครงการจัดซื้อ..........................................................และขอร้องเรียนความไม่เป็นกลางของเจ้าหน้าที่ กรณีนายมักมาก วุ่นวาย

ข้าราชการในสังกัดของท่านดำเนินการ.................................................................................................................

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

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

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณา

ลงชื่อ รักชาติ ยั่งยืน ผู้ร้องเรียน/ร้องทุกข์

(รักชาติ ยั่งยืน)

**หมายเหตุ** แบบฟอร์มการร้องเรียน/หนังสือร้องเรียน สามารถจัดทำมาเองได้ ไม่จำเป็นต้องเป็นไปตามแบบฟอร์มที่ทางเทศบาลตำบลจานแสนไชยกำหนด

**(แบบคำร้อง ๒)**

**ตัวอย่างแบบคำร้องเรียน/ร้องทุกข์(ทางโทรศัพท์)**

เลขที่รับเรื่อง..........................................

วันที่.......................................................

เวลา.......................................................

ศูนย์รับเรื่องราวร้องเรียน/ร้องทุกข์

สำนักงานเทศบาลตำบลพ่อมิ่ง

หมู่ 3 อำเภอปะนาเระ จังหวัดปัตตานี 94๑๓๐

วันที่.........เดือน.....................พ.ศ................

เรื่อง ……………………………………………………….

เรียน นายกเทศมนตรีตำบลพ่อมิ่ง

ข้าพเจ้า......................................................อายุ................ปี อยู่บ้านเลขที่.................หมู่ที่.......ตำบล...................................อำเภอ.................................จังหวัด..............................โทรศัพท์...............................อาชีพ....................................................................ตำแหน่ง...................................................................................ถือบัตร.................................................. เลขที่......................................ออกโดย.................................................วันออกบัตร...............................บัตรหมดอายุ...........................................มีความประสงค์ขอร้องเรียน/ร้องทุกข์ เพื่อให้เทศบาลตำบลพ่อมิ่ง พิจารณาดำเนินการช่วยเหลือหรือแก้ไขปัญหาในเรื่อง…………………………………….....

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

..............................................................................................................................................................................โดยขออ้าง……………………………..………………………………………………………………………….....เป็นหลักฐานประกอบ

ทั้งนี้ข้าพเจ้าขอรับรองว่าคำร้องเรียน/ร้องทุกข์ตามข้างต้นเป็นจริงและเจ้าหน้าที่เทศบาล

ตำบลพ่อมิ่ง ได้แจ้งให้ข้าพเจ้าทราบแล้วว่าหากเป็นคำร้องเรียน/ร้องทุกข์ที่ไม่สุจริตอาจต้องรับผิดทางกฎหมายได้

(ลงชื่อ).......................................................เจ้าหน้าที่ผู้รับเรื่องฯ

(....................................................)

ตำแหน่ง................................................................

วันที่.............เดือน...............................พ.ศ.............

**ตัวอย่างแบบแจ้งการรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ (ตอบข้อร้องเรียน ๑)**



ที่ ปน 53401/ สำนักงานเทศบาลตำบลพ่อมิ่ง

หมู่ 3 อำเภอปะนาเระ จังหวัดปัตตานี

94๑๓๐

มกราคม 2561

เรื่อง ตอบรับการรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์

เรียน………………………………………………………

ตามที่ท่านได้ร้องเรียน/ร้องทุกข์ ผ่านศูนย์รับเรื่องราวร้องเรียน/ร้องทุกข์เทศบาลตำบลพ่อมิ่ง โดยทาง ( ) หนังสือร้องเรียนทางไปรษณีย์ ( ) ด้วยตนเอง ( ) ทางโทรศัพท์ ( ) อื่น.............................

ลงวันที่..............เดือน.....................พ.ศ..................เกี่ยวกับเรื่อง...........................................................................

........................................................................................................................................................นั้น

เทศบาลตำบลพ่อมิ่ง ได้ลงทะเบียนรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ของท่านไว้แล้วตามทะเบียนรับเรื่องฯ เลขรับที่................ลงวันที่.........เดือน.........................พ.ศ...............และเทศบาลตำบลพ่อมิ่ง ได้พิจารณาเรื่องของท่านแล้วเห็นว่า

( ) เป็นเรื่องที่อยู่ในอำนาจหน้าที่ของเทศบาลตำบลพ่อมิ่ง และได้มอบหมายให้………………….

........................................................................เบอร์โทรศัพท์..................................เป็นหน่วยตรวจสอบและดำเนินการ

( ) เป็นเรื่องที่ไม่อยู่ในอำนาจหน้าที่ของเทศบาลตำบลพ่อมิ่ง และได้จัดส่งเรื่องให้............................................................เบอร์โทรศัพท์..................................ซึ่งเป็นหน่วยงานที่มีอำนาจหน้าที่เกี่ยวข้องดำเนินการต่อไปแล้ว ท่านสามารถติดต่อประสานงานหรือขอทราบผลโดยตรงกับหน่วยงานดังกล่าวได้อีกทางหนึ่ง

( ) เป็นเรื่องที่มีกฎหมายบัญญัติขั้นตอนและวิธีการปฏิบัติไว้เป็นการเฉพาะแล้วตามกฎหมาย

....................................................................................................................จึงขอให้ท่านดำเนินการตามขั้นตอนและวิธีการที่กฎหมายนั้นบัญญัติไว้ต่อไป

จึงแจ้งมาเพื่อทราบ

ขอแสดงความรับถือ

(นายมะก็รี ตาเยะ)

นายกเทศมนตรีตำบลพ่อมิ่ง

สำนักปลัดเทศบาล

โทรศัพท์ ๐73-๗19840

**ตัวอย่างแบบแจ้งผลการดำเนินการต่อเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ (ตอบข้อร้องเรียน ๒)**



ที่ ปน 53401/ สำนักงานเทศบาลตำบลพ่อมิ่ง

หมู่ 3 อำเภอปะนาเระ จังหวัดปัตตานี

94๑๓๐

มกราคม 2561

เรื่อง แจ้งผลการดำเนินการต่อเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์

เรียน………………………………………………………

อ้างถึง หนังสือเทศบาลตำบลพ่อมิ่งที่ ปน 53401/……………………….ลงวันที่...............................

สิ่งที่ส่งมาด้วย ๑..................................................................................................................................

๒..................................................................................................................................

๓.................................................................................................................................

ตามที่เทศบาลตำบลพ่อมิ่ง(ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ผ่านศูนย์รับเรื่องราวร้องเรียน/ร้องทุกข์เทศบาลตำบลพ่อมิ่ง) ได้แจ้งตอบรับการรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ของท่าน ตามที่ท่านได้ร้องเรียน/ร้องทุกข์ไว้ ความละเอียดแจ้งแล้ว นั้น

บัดนี้เทศบาลตำบลพ่อมิ่งได้รับแจ้งผลการดำเนินการจากส่วนราชการ/หน่วยงานที่เกี่ยวข้องตามประเด็นที่ท่านได้ร้องเรียน/ร้องทุกข์แล้ว ปรากฏข้อเท็จจริงโดยสรุปได้ดังนี้

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

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

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

ดังมีรายละเอียดปรากฏตามสิ่งที่ส่งมาพร้อมนี้ ทั้งนี้ หากท่านไม่เห็นด้วยประการใด ขอให้แจ้งคัดค้านพร้อมพยานหลักฐานประกอบด้วย

จึงแจ้งมาเพื่อทราบ

ขอแสดงความรับถือ

­

(นายมะก็รี ตาเยะ)

นายกเทศมนตรีตำบลพ่อมิ่ง

สำนักปลัดเทศบาล

โทรศัพท์ ๐73-๗19840