

คู่มือปฏิบัติงาน

เกี่ยวกับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์



เทศบาลตำบลหนองปรือ

อำเภอหนองปรือ จังหวัดกาญจนบุรี

คำนำ

คู่มือการปฏิบัติงานรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ จัดทำขึ้นเพื่อให้ผู้ปฏิบัติงานใช้เป็นแนวทางในการดำเนินการจัดการข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ ของเทศบาลตำบลหนองปรือ อำเภอนองปรือ จังหวัดกาญจนบุรี ปฏิบัติราชการในรูปแบบเดียวกัน

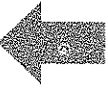
ทั้งนี้ การจัดการข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์จนได้ข้อยุติ ให้มีความรวดเร็วและมีประสิทธิภาพ เพื่อตอบสนองความต้องการและความคาดหวังของผู้รับบริการจำเป็นต้องมีขั้นตอน/กระบวนการ และแนวทางในการปฏิบัติงานที่ชัดเจนและเป็นมาตรฐานเดียวกัน

ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์
เทศบาลตำบลหนองปรือ
อำเภอนองปรือ จังหวัดกาญจนบุรี

สารบัญ

เรื่อง	หน้า
▪ คู่มือปฏิบัติงาน เรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์	
หลักการและเหตุผล	๑
การจัดตั้งศูนย์รับเรื่องราวร้องเรียน/ร้องทุกข์	๑
สถานที่ตั้ง	๑
หน้าที่ความรับผิดชอบ	๑
วัตถุประสงค์ของการจัดทำคู่มือ	๑
คำจำกัดความ	๑-๓
แผนผังกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์	๓-๕
ขั้นตอนการปฏิบัติงาน	๕
การรับและการตรวจสอบข้อร้องเรียนจากช่องทางต่างๆ	๕
การบันทึกข้อร้องเรียน	๕
การประสานหน่วยงานเพื่อแก้ไขข้อร้องเรียนและการแจ้งกลับผู้ร้องเรียน	๕
ติดตามแก้ไขข้อร้องเรียน	๖
การรายงานผลการจัดการข้อร้องเรียนของหน่วยงาน	๖
แบบฟอร์ม	๖
จัดทำโดย	๖
▪ ขอบเขต	๗
ภาคผนวก	
♦ แบบฟอร์มรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์	
♦ แบบแจ้งการรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์	
♦ แบบแจ้งผลการดำเนินการต่อเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์	
♦ สำเนาประกาศจัดตั้งศูนย์รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์	
♦ สำเนาคำสั่งแต่งตั้งคณะกรรมการศูนย์รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์	
♦ สำเนาคำสั่งแต่งตั้งเจ้าหน้าที่ประจำศูนย์รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์	

คู่มือปฏิบัติงาน เรื่องร้องเรียน / ร้องทุกข์



๑. หลักการและเหตุผล

ตามพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๔๖ ได้กำหนดแนวทางปฏิบัติราชการ มุ่งให้เกิดประโยชน์สุขแก่ประชาชน โดยยึดประชาชนเป็นศูนย์กลาง เพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชนให้เกิดความผาสุกและความเป็นอยู่ที่ดีของประชาชนเกิดผลสัมฤทธิ์ ต่องานบริการมีประสิทธิภาพ และเกิดความคุ้มค่าในการให้บริการไม่มีขั้นตอนปฏิบัติงานเกินความจำเป็น มีการปรับปรุงภารกิจให้ทันต่อสถานการณ์ประชาชนได้รับการอำนวยความสะดวกและได้รับการตอบสนองความต้องการและมีการประเมินผลการให้บริการสม่ำเสมอ

๒. การจัดตั้งศูนย์รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์

ตามประกาศคณะกรรมการรักษาความสงบแห่งชาติ ฉบับที่ ๙๖/๒๕๕๗ เมื่อวันที่ ๑๗ กรกฎาคม ๒๕๕๗ เรื่องการจัดตั้งศูนย์ดำรงธรรมเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการบริหารงานระดับจังหวัด และให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นทุกองค์กร จัดตั้งศูนย์ดำรงธรรมท้องถิ่น โดยให้ศูนย์ดำรงธรรมเทศบาลตำบลหนองปรือ อยู่ภายใต้การกำกับดูแลของศูนย์ดำรงธรรมอำเภอหนองปรือ จัดตั้งเพื่อเป็นศูนย์ในการรับเรื่องร้องทุกข์และให้บริการข้อมูลข่าวสารให้คำปรึกษารับเรื่องปัญหาความต้องการและข้อเสนอแนะของประชาชน

๓. สถานที่ตั้ง

ตั้งอยู่ ณ สำนักปลัดเทศบาล เทศบาลตำบลหนองปรือ อำเภอหนองปรือ จังหวัดกาญจนบุรี

๔. หน้าที่ความรับผิดชอบ

เป็นศูนย์กลางในการรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ และให้บริการข้อมูลข่าวสาร ให้คำปรึกษารับเรื่องปัญหาความต้องการ และข้อเสนอแนะของประชาชน

๕. วัตถุประสงค์การจัดทำคู่มือ

(๑) เพื่อให้เจ้าหน้าที่เทศบาลตำบลหนองปรือใช้เป็นแนวทางในการปฏิบัติงาน ในการรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ หรือขอความช่วยเหลือให้มีมาตรฐานเดียวกันและเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ

(๒) เพื่อให้การดำเนินงานในการจัดการข้อร้องเรียนของศูนย์รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์เทศบาลตำบลหนองปรือ มีขั้นตอน/กระบวนการ และแนวทางในการปฏิบัติงานเป็นมาตรฐานเดียวกัน

(๓) เพื่อให้มั่นใจว่าได้มีการปฏิบัติตามข้อกำหนด ระเบียบหลักเกณฑ์เกี่ยวกับการจัดการข้อร้องเรียนที่กำหนดไว้อย่างสม่ำเสมอและมีประสิทธิภาพ

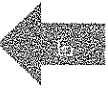
๖. คำจำกัดความ

ผู้รับบริการ

หมายถึง ผู้ที่มารับบริการจากส่วนราชการและประชาชนทั่วไป

- ผู้รับบริการ ประกอบด้วย

- หน่วยงานของรัฐ*/เจ้าหน้าที่ของหน่วยงานของรัฐ/เอกชน/หรือบุคคล/นิติบุคคล



	<p>* หน่วยงานของรัฐได้แก่กระทรวงทบวงกรมหรือส่วนราชการที่เรียกชื่ออย่างอื่นองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นรัฐวิสาหกิจและให้หมายความรวมถึงองค์กรอิสระองค์การมหาชนหน่วยงานในกำกับของรัฐและหน่วยงานอื่นใดในลักษณะเดียวกัน</p> <p>** เจ้าหน้าที่ของรัฐได้แก่ข้าราชการพนักงานราชการลูกจ้างประจำลูกจ้างชั่วคราวและผู้ปฏิบัติงานประเภทอื่นไม่ว่าจะเป็นการแต่งตั้งในฐานะเป็นกรรมการหรือฐานะอื่นใดรวมทั้งผู้ซึ่งได้รับแต่งตั้งและถูกสั่งให้ปฏิบัติงานให้แก่หน่วยงานของรัฐ</p> <ul style="list-style-type: none">- บุคคล/หน่วยงานอื่นที่ไม่ใช่หน่วยงานของรัฐ- ผู้ให้บริการตลาดกลางทางอิเล็กทรอนิกส์- ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียประกอบด้วย- ผู้ค้ากับหน่วยงานของรัฐ- ผู้มีสิทธิรับเงินจากทางราชการที่ไม่ใช่เจ้าหน้าที่ของรัฐ
ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	หมายถึง ผู้ที่ได้รับผลกระทบทั้งทางบวกและทางลบทั้งทางตรงและทางอ้อมจากการดำเนินการของส่วนราชการเช่นประชาชนในชุมชน/หมู่บ้านเขตตำบลหนองปรือ
การจัดการข้อร้องเรียน	หมายถึง มีความหมายครอบคลุมถึงการจัดการในเรื่องข้อร้องเรียน ข้อเสนอแนะ/ข้อคิดเห็น/คำชมเชย/การสอบถามหรือร้องขอข้อมูล
ผู้ร้องเรียน	หมายถึง ประชาชนทั่วไป / ผู้มีส่วนได้เสียที่มาติดต่อขอร้องรับเรื่องร้องเรียนเทศบาลตำบลหนองปรือ ผ่านช่องทางต่างๆ โดยมีวัตถุประสงค์ครอบคลุมการร้องเรียน/การให้ข้อเสนอแนะ/การให้ข้อคิดเห็น/การชมเชย/การร้องขอข้อมูล
ช่องทางการรับข้อร้องเรียน	หมายถึง ช่องทางต่างๆ ที่ใช้ในการรับเรื่องร้องเรียนเช่นติดต่อด่วนตนเองร้องเรียนทางโทรศัพท์/ เว็บไซต์/ Face Book
เจ้าหน้าที่	หมายถึง เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบจัดการข้อร้องเรียนของหน่วยงาน
ข้อร้องเรียน	หมายถึง แบ่งเป็นประเภท๒ประเภทคือเช่น <ul style="list-style-type: none">- ข้อร้องเรียนทั่วไปเช่นเรื่องราวร้องทุกข์ทั่วไปข้อคิดเห็นข้อเสนอแนะคำชมเชยสอบถามหรือร้องขอข้อมูลการร้องเรียนเกี่ยวกับคุณภาพและการให้บริการของหน่วยงาน- การร้องเรียนเกี่ยวกับความไม่โปร่งใสของการจัดซื้อจัดจ้างเป็นต้น
คำร้องเรียน	หมายถึง คำหรือข้อความที่ผู้ร้องเรียนกรอกตามแบบฟอร์มที่ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ หรือระบบการรับคำร้องเรียนเอง มีแหล่งที่สามารถตอบสนองหรือมีรายละเอียดอย่างชัดเจนหรือมีนัยสำคัญที่เชื่อถือได้

การดำเนินการเรื่องร้องเรียน

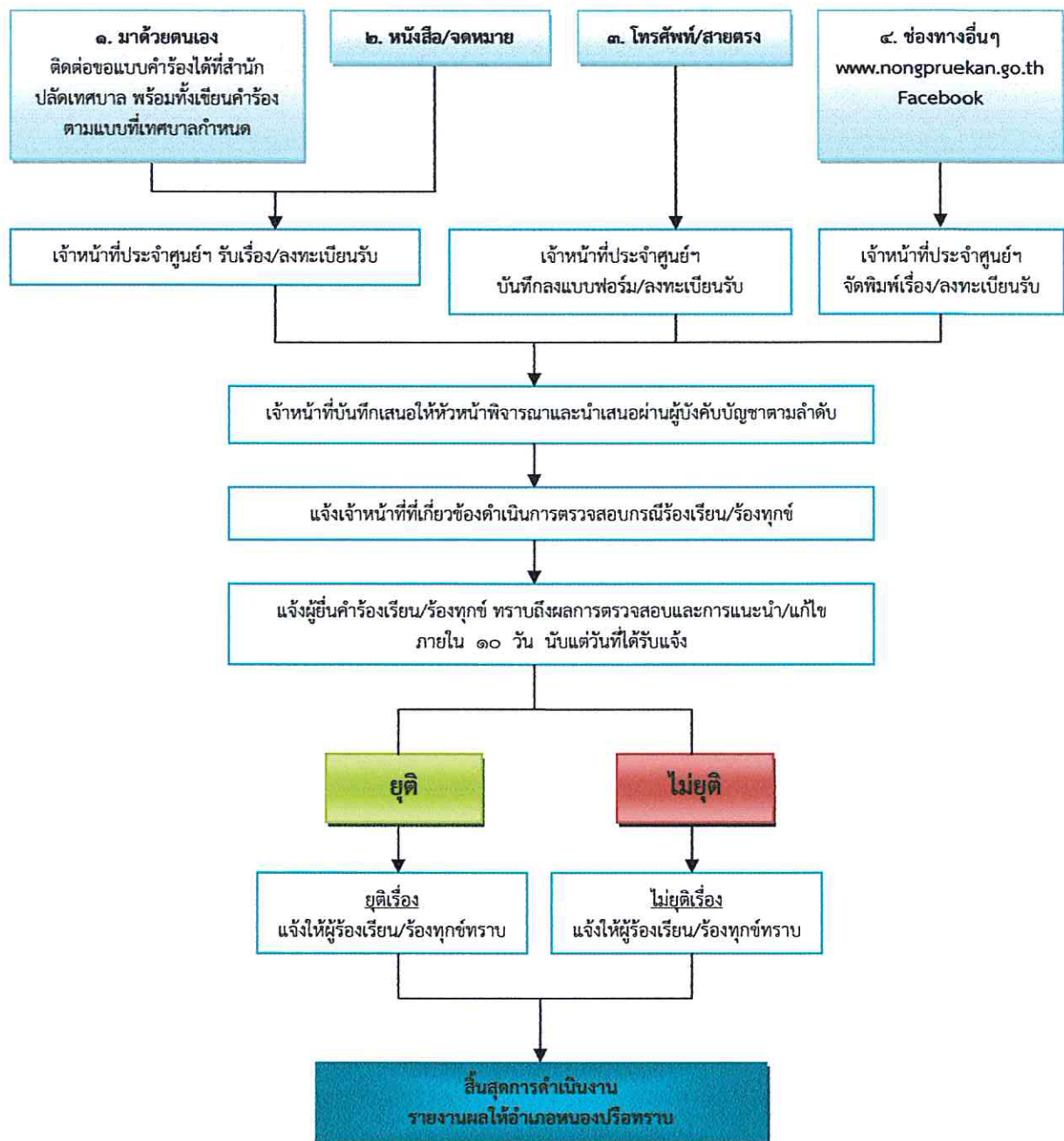
หมายถึง เรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ที่ได้รับผ่านช่องทางการร้องเรียน
ต่างๆ มาเพื่อทราบหรือพิจารณาดำเนินการแก้ไขปัญหาตามอำนาจ
หน้าที่

การจัดการเรื่องร้องเรียน

หมายถึง กระบวนการที่ดำเนินการในการแก้ไขปัญหาตามเรื่อง
ร้องเรียนที่ได้รับให้ได้รับการแก้ไขหรือบรรเทาความเดือดร้อนจาก
การดำเนินงาน

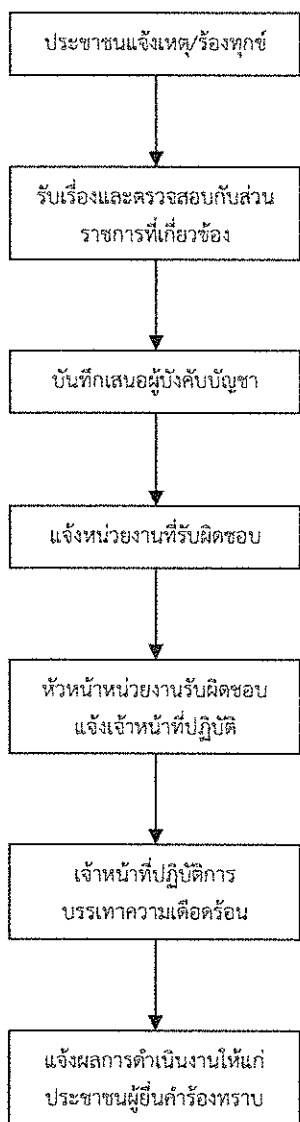
๗. แผนผังกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์

กระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ เทศบาลตำบลหนองปรือ



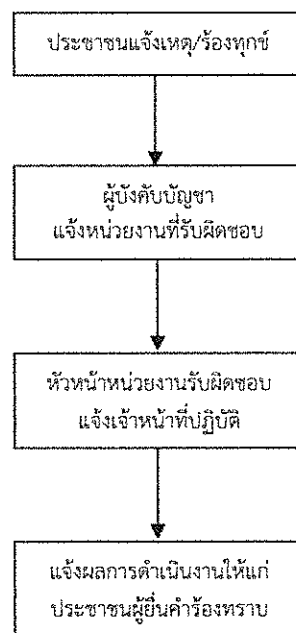
ขั้นตอนระยะเวลาการปฏิบัติราชการ การรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์

แผนผังระยะเวลาปฏิบัติราชการแบบเดิม



การดำเนินงาน ๗ ขั้นตอน รวมระยะเวลา ๑๕ วัน

แผนผังระยะเวลาปฏิบัติราชการปรับลดขั้นตอนใหม่



การดำเนินงาน ๔ ขั้นตอน รวมระยะเวลา ๑๐ วัน



๘. ขั้นตอนการปฏิบัติงาน

การแต่งตั้งผู้รับผิดชอบจัดการข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ของหน่วยงาน

(๑) จัดตั้งศูนย์รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์

(๒) จัดทำคำสั่งแต่งตั้งคณะกรรมการประจำศูนย์ฯ

(๓) จัดทำคำสั่งแต่งตั้งเจ้าหน้าที่ประจำศูนย์ฯ

(๔) แจ้งผู้รับผิดชอบตามคำสั่งเทศบาลตำบลหนองปรือ เพื่อความสะดวกในการประสานงาน

๙. การรับและการตรวจสอบข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์จากช่องทางต่างๆ

ดำเนินการรับและติดตามตรวจสอบข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ ที่เข้ามาถึงหน่วยงานจากช่องทางต่างๆ โดยมีข้อปฏิบัติตามที่กำหนด ดังนี้

ช่องทาง	ความถี่ในการตรวจสอบช่องทาง	ระยะเวลาดำเนินการรับข้อร้องเรียนเพื่อประสานหาทางแก้ไข	หมายเหตุ
ร้องเรียนด้วยตนเอง	ทุกครั้งที่มีผู้ร้องเรียน	ภายใน ๑-๒ วันทำการ	-
หนังสือ/จดหมาย	ทุกวัน	ภายใน ๑-๒ วันทำการ	-
ร้องเรียนทางโทรศัพท์/สายตรง	ทุกวัน	ภายใน ๑-๒ วันทำการ	-
ช่องทางอื่นๆ - ร้องเรียนผ่านเว็บไซต์ www.nongpruekan.go.th - ร้องเรียนผ่านทาง Face book/Line	ทุกวัน	ภายใน ๑-๒ วันทำการ	-

๑๐. การบันทึกข้อร้องเรียน

(๑) กรอกแบบฟอร์มแบบรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์

(๒) การร้องเรียน/ร้องทุกข์ ทุกช่องทางจะต้องบันทึกลงสมุดบันทึกข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์

๑๑. การประสานงานเพื่อแก้ไขข้อร้องเรียนและการแจ้งกลับผู้ร้องเรียน

กรณีเป็นการขอข้อมูลข่าวสาร ประสานหน่วยงานผู้ครอบครองเอกสาร เจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้องเพื่อให้ข้อมูลแก่ผู้ร้องขอได้ทันที

ข้อร้องเรียน ที่เป็นการร้องเรียนเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการของหน่วยงานจัดทำบันทึกข้อความเสนอไปตามลำดับชั้น

ข้อร้องเรียน ที่ไม่อยู่ในอำนาจหน้าที่ความรับผิดชอบของเทศบาลตำบลหนองปรือ ให้ดำเนินการประสานแจ้งหน่วยงานภายนอกที่เกี่ยวข้อง เพื่อให้เกิดความรวดเร็วและถูกต้องชัดเจนในการแก้ไขปัญหาต่อไป

ข้อร้องเรียนที่มีผลกระทบต่อหน่วยงาน เช่น กรณีผู้ร้องเรียนทำหนังสือร้องเรียนความไม่โปร่งใสในการจัดซื้อจัดจ้าง ให้เจ้าหน้าที่จัดทำบันทึกข้อความเสนอผู้บริหารตามลำดับชั้น เพื่อดำเนินการตรวจสอบและแจ้งผู้ร้องเรียนต่อไป

๑๒. ติดตามการแก้ไขข้อร้องเรียน

รายงานการดำเนินการภายใน ๑๐ วันทำการ และดำเนินการแจ้งผู้ร้องเรียนทราบต่อไป

๑๓. การรายงานผลการจัดการข้อร้องเรียนของหน่วยงาน

รวบรวมรายงานสรุปข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ หลังสิ้นปีงบประมาณ เพื่อนำมาวิเคราะห์การจัดการข้อร้องเรียนในภาพรวมของหน่วยงาน เพื่อใช้เป็นแนวทางในการแก้ไข ปรับปรุง และพัฒนาองค์กรต่อไป

๑๔. แบบฟอร์ม

- แบบรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์
- แบบแจ้งการรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์
- แบบแจ้งผลการดำเนินการต่อเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์

๑๕. จัดทำโดย

ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ เทศบาลตำบลหนองปรือ อำเภอนองปรือ จังหวัดกาญจนบุรี
เบอร์โทรศัพท์ ๐๓๔-๖๗๔๒๐๐

สายตรงนายกเทศมนตรี : ๐๙๒-๔๔๔๔๖๔

สายตรงปลัดเทศบาล : ๐๙๒-๔๔๔๑๑๗๖

เว็บไซต์ : www.nongpruekan.go.th

Facebook : เทศบาลตำบลหนองปรือ



ขอบเขต

กรณีข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบ/ที่ปรึกษากฎหมาย จะให้ข้อมูลกับผู้ขอรับบริการในเรื่องที่ผู้ขอรับบริการต้องการทราบ เมื่อให้คำปรึกษาเรียบร้อยแล้ว เรื่องที่ขอรับบริการถือว่ายุติ

- กรณีขออนุมัติ/อนุญาต เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบจะให้ข้อมูลกับผู้ขอรับบริการในเรื่องที่ผู้ขอรับบริการต้องการทราบ และดำเนินการรับเรื่องดังกล่าวไว้ หัวหน้าสำนักงานปลัด หรือหน่วยงานผู้รับผิดชอบเป็นผู้พิจารณาส่งต่อไปยังหน่วยงานที่เกี่ยวข้องดำเนินการต่อไป ภายใน ๑-๒ วัน

- กรณีข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์/แจ้งเบาะแส เจ้าหน้าที่ของเทศบาลตำบลหนองปรือจะให้ข้อมูลกับผู้ขอรับบริการในเรื่องที่ผู้ขอรับบริการต้องการทราบ และเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบจะดำเนินการรับเรื่องดังกล่าวไว้ และหัวหน้าหน่วยงานเป็นผู้พิจารณาส่งต่อไปยังหน่วยงานที่เกี่ยวข้องดำเนินการต่อไป ภายใน ๑-๒ วัน

- กรณีขออนุมัติ/อนุญาต, ข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์/แจ้งเบาะแสให้ผู้ขอรับการบริการรอการติดต่อกลับหรือสามารถติดตามเรื่องกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง หากไม่ได้รับการติดต่อกลับจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้องภายใน ๑๕ วัน ให้ติดต่อกลับที่ศูนย์รับเรื่องร้องเรียนเทศบาลตำบลหนองปรือ โทรศัพท์ ๐๓๔-๖๗๔๒๐๐

กรณีข้อร้องเรียนเกี่ยวกับการจัดซื้อจัดจ้าง

๑. สอบถามข้อมูลเบื้องต้นจากผู้ขอรับบริการถึงความประสงค์ของการขอรับบริการ

๒. ดำเนินการบันทึกข้อมูลของผู้ขอรับบริการ เพื่อเก็บไว้เป็นฐานข้อมูลของผู้ขอรับบริการจากเจ้าหน้าที่รับผิดชอบ

๓. แยกประเภทงานร้องเรียน เรื่องร้องเรียนจัดซื้อจัดจ้างให้กับผู้อำนวยการกองคลัง เพื่อเสนอเรื่องให้กับผู้บังคับบัญชาตามลำดับชั้นพิจารณาความเห็น

- กรณีข้อร้องเรียนเกี่ยวกับจัดซื้อจัดจ้างเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบ/ที่ปรึกษากฎหมายจะให้ข้อมูลกับผู้ขอรับบริการในเรื่องที่ผู้ขอรับบริการต้องการทราบ เมื่อให้คำปรึกษาเรียบร้อยแล้วเรื่องที่ขอรับบริการถือว่ายุติ

- กรณีข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์/แจ้งเบาะแสเกี่ยวกับการจัดซื้อจัดจ้าง เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบของเทศบาลตำบลหนองปรือ จะให้ข้อมูลกับผู้ขอรับบริการในเรื่องที่ผู้ขอรับบริการต้องการทราบและเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบจะดำเนินการรับเรื่องดังกล่าวไว้ และหัวหน้าหน่วยงานเป็นผู้พิจารณาส่งต่อไปยังหน่วยงานที่เกี่ยวข้องดำเนินการต่อไปภายใน ๑-๒ วัน

- กรณีข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์/แจ้งเบาะแสร้องจัดซื้อจัดจ้าง ให้ผู้ขอรับการบริการรอการติดต่อกลับหรือสามารถติดตามเรื่องกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง หากไม่ได้รับการติดต่อกลับจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้องภายใน ๑๕ วัน ให้ติดต่อกลับที่ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ของเทศบาลตำบลหนองปรือ ให้ติดต่อกลับที่ศูนย์รับเรื่องร้องเรียนเทศบาลตำบลหนองปรือ โทรศัพท์ ๐๓๔-๖๗๔๒๐๐

ภาคผนวก

แบบฟอร์มรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์

สำนักงานเทศบาลตำบลหนองปรือ

เลขที่ _____

วันที่ _____

เวลา _____ น.

๑. การร้องเรียน/ร้องทุกข์ ☐ ด้วยตนเอง ☐ โทรศัพท์ ☐ อื่นๆ _____

๒. ผู้ร้องเรียน/ร้องทุกข์

ชื่อผู้ร้องเรียน _____ โทรศัพท์ _____

ที่อยู่ _____

๓. ชื่อเรื่องที่ร้องเรียน/ร้องทุกข์ _____

เนื้อหา _____

๔. หลักฐานประกอบคำร้องเรียน/ร้องทุกข์

๕. หมายเหตุ ☐ ไม่เคยร้องเรียน/ร้องทุกข์ ☐ เคยร้องเรียน/ร้องทุกข์แล้ว เมื่อ _____

แผนที่โดยสังเขป

ลงนาม _____ ผู้ร้องเรียน/ร้องทุกข์

ลงนาม _____ ผู้รับเรื่อง

_____/_____/_____

ส่วนของเจ้าหน้าที่เห็นควรแจ้ง

☐ สำนักปลัด ☐ กองคลัง ☐ กองช่าง

ผู้รับเรื่อง _____

ตำแหน่ง _____

_____/_____/_____



ประกาศเทศบาลตำบลหนองปรือ
เรื่อง การจัดตั้งศูนย์รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ เทศบาลตำบลหนองปรือ

เพื่อให้การบริหารระบบราชการเป็นไปด้วยความถูกต้อง บริสุทธิ์ ยุติธรรม ควบคู่กับการพัฒนา
บำบัดทุกข์ บำรุงสุข ตลอดจนดำเนินการแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนของประชาชน ได้อย่างมีประสิทธิภาพ
ด้วยความรวดเร็วประสพผลสำเร็จอย่างเป็นรูปธรรม อีกทั้งเพื่อเป็นศูนย์รับแจ้งเบาะแสการทุจริต หรือไม่ได้รับ
ความเป็นธรรมจากการปฏิบัติหน้าที่ของข้าราชการ พนักงาน เจ้าหน้าที่ของเทศบาลตำบลหนองปรือ จึงได้จัดตั้ง
ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ขึ้น ซึ่งในกรณีการร้องเรียนที่เกี่ยวกับบุคคล จะมีการเก็บรักษาเรื่องราวไว้เป็น
ความลับและปกปิดชื่อผู้ร้องเรียน เพื่อมิให้ผู้ร้องเรียนได้รับผลกระทบและได้รับความเดือดร้อนจากการร้องเรียน

เทศบาลตำบลหนองปรือ จึงประกาศจัดตั้งศูนย์รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ โดยกำหนดสถานที่
ที่ตั้งศูนย์รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ณ ห้องปฏิบัติงาน สำนักงานปลัดเทศบาล เทศบาลตำบลหนองปรือ เลขที่
๙๖๖ หมู่ที่ ๑ ตำบลหนองปรือ อำเภอนาทม จังหวัดกาฬสินธุ์ โดยมีช่องทางในการรับเรื่องร้องเรียน ดังนี้

๑. ร้องเรียนด้วยตนเอง ที่ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ณ ห้องปฏิบัติงาน สำนักงานปลัดเทศบาล
เทศบาลตำบลหนองปรือ เลขที่ ๙๖๖ หมู่ที่ ๑ ตำบลหนองปรือ อำเภอนาทม จังหวัดกาฬสินธุ์
๒. แจ้งเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์เป็นหนังสือ/จดหมาย ณ ตู้แสดงความคิดเห็น ซึ่งติดตั้งไว้หน้า
อาคารสำนักงานเทศบาลตำบลหนองปรือ
๓. แจ้งเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ทางโทรศัพท์หมายเลข ๐๓๔-๖๗๔๒๐๐
๔. แจ้งเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ผ่านทางเว็บไซต์ www.nongpruekan.go.th และผ่านทาง
Facebook เทศบาลตำบลหนองปรือ

ทั้งนี้ข้อมูลของผู้ร้องทุกข์ / ร้องเรียน และผู้แสดงความคิดเห็น ตลอดจนการแจ้งเบาะแสการทุจริต
ทุกอย่างจะถูกเก็บไว้เป็นความลับ ซึ่งจะได้รับการตรวจสอบจากเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบเท่านั้น

จึงประกาศให้ทราบโดยทั่วกัน

ประกาศ ณ วันที่ ๑๖ เดือน กุมภาพันธ์ พ.ศ. ๒๕๕๙

(นายคำเรือง แห้วเพชร)

นายกเทศมนตรีตำบลหนองปรือ



คำสั่งเทศบาลตำบลหนองปรือ

ที่ ๗๐/๒๕๕๙

เรื่อง แต่งตั้งกรรมการประจำศูนย์รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์

ตามที่เทศบาลตำบลหนองปรือ ได้ประกาศจัดตั้งศูนย์รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ เพื่อแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนของประชาชน และเพื่อให้การแก้ไขปัญหาเป็นไปด้วยความบริสุทธิ์ ยุติธรรม เทศบาลตำบลหนองปรือ จึงขอแต่งตั้งคณะกรรมการปฏิบัติงาน ประจำศูนย์รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ดังนี้

๑. ปลัดเทศบาล	ประธานกรรมการ
๒. รองปลัดเทศบาล	รองประธานกรรมการ
๓. หัวหน้าสำนักปลัดเทศบาล	กรรมการ
๔. ผู้อำนวยการกองช่าง	กรรมการ
๕. ผู้อำนวยการกองคลัง	กรรมการ
๖. หัวหน้าฝ่ายอำนวยการ	กรรมการ
๗. หัวหน้าฝ่ายปกครอง	กรรมการ
๘. นักจัดการงานทั่วไป	กรรมการ/เลขานุการ

โดยให้คณะกรรมการมีหน้าที่วิเคราะห์ ติดตาม ประสานงาน และประเมินเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ตามลำดับความสำคัญเร่งด่วน และประสานแจ้งหน่วยงานที่เกี่ยวข้องตรวจสอบข้อเท็จจริงและพิจารณาหาแนวทางแก้ไขเร่งรัดติดตามผลการดำเนินงานและแจ้งผลการดำเนินงานให้ผู้ร้องทราบ จัดทำสถิติรายงานผลการดำเนินงานให้ผู้บังคับบัญชาทราบ

ทั้งนี้ ตั้งแต่บัดนี้เป็นต้นไป

สั่ง ณ วันที่ ๑๖ เดือน กุมภาพันธ์ พ.ศ. ๒๕๕๙

(นายชำเรือง แห้วเพชร)

นายกเทศมนตรีตำบลหนองปรือ



คำสั่งเทศบาลตำบลหนองปรือ

ที่ ๗๑/๒๕๕๙

เรื่อง แต่งตั้งเจ้าหน้าที่ประจำศูนย์รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์

ตามที่เทศบาลตำบลหนองปรือ ได้ประกาศจัดตั้งศูนย์รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ของเทศบาลตำบลหนองปรือ เพื่อแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนของประชาชน แล้วนั้น และเพื่ออำนวยความสะดวกแก่ประชาชนที่มาติดต่อราชการกับศูนย์รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ เทศบาลตำบลหนองปรือ จึงขอแต่งตั้งนางดุชนีย์ ปรีดา ตำแหน่ง นักจัดการงานทั่วไป เป็นเจ้าหน้าที่ประจำศูนย์ฯ โดยมีหน้าที่ รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ลงทะเบียนรับเรื่อง ตอบปัญหาข้อซักถาม (กรณีตอบได้) แยกเรื่องและส่งเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ให้คณะกรรมการประจำศูนย์รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์

ทั้งนี้ ตั้งแต่บัดนี้เป็นต้นไป

สั่ง ณ วันที่ ๑๖ เดือน กุมภาพันธ์ พ.ศ. ๒๕๕๙

(นายชำเรือง แห้วเพชร)

นายกเทศมนตรีตำบลหนองปรือ