



คู่มือการปฏิบัติงาน ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์



เทศบาลตำบลห้วยไทร
อำเภอห้วยไทร จังหวัดนครศรีธรรมราช
โทร.๐ ๗๕๓๔ ๙๕๐๔ www.huaysaicity.go.th

คำนำ

คู่มือการปฏิบัติงานรับเรื่องราวร้องเรียนร้องทุกข์ ของศูนย์รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ของเทศบาลตำบลหัวไทร อำเภอหัวไทร จังหวัดนครศรีธรรมราช ฉบับนี้ จัดทำขึ้นเพื่อเป็นแนวทางการดำเนินการจัดการข้อร้องเรียนของศูนย์รับเรื่องราวร้องเรียนร้องทุกข์เทศบาลตำบลหัวไทร ทั้งนี้ การจัดการข้อร้องเรียนจนได้ข้อยุติให้มีความรวดเร็วและมีประสิทธิภาพ เพื่อตอบสนองความต้องการและความคาดหวังของผู้รับบริการ จำเป็นจะต้องขั้นตอน กระบวนการ และแนวทางในการปฏิบัติงานที่ชัดเจนและเป็นมาตรฐานเดียวกัน

ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์
เทศบาลตำบลหัวไทร

สารบัญ

เรื่อง	หน้า
หลักการและเหตุผล	๑
การจัดตั้งศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์เทศบาลตำบลหัวไทร	๑
สถานที่ตั้ง	๑
หน้าที่ความรับผิดชอบ	๑
วัตถุประสงค์	๑
คำจำกัดความ	๑
แผนผังกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์	๒
ขั้นตอนการปฏิบัติงาน	๓
การรับและตรวจสอบข้อร้องเรียนจากช่องทางต่างๆ	๓
การบันทึกข้อร้องเรียน	๓
การประสานหน่วยงานเพื่อแก้ไขข้อร้องเรียนและการแจ้งกลับผู้ร้องเรียน	๓
ติดตามการแก้ไขข้อร้องเรียน	๔
การรายงานผลการจัดการข้อร้องเรียนของหน่วยงาน	๔
มาตรฐานงาน	๔
แบบฟอร์ม	๔
จัดทำโดย	๔
ภาคผนวก	
-แบบคำร้องเรียน/ร้องทุกข์ (ด้วยตนเอง)	
-แบบคำร้องเรียน/ร้องทุกข์ (โทรศัพท์)	
-แบบแจ้งผลการดำเนินการต่อเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ (ตอบข้อร้องเรียน ๑)	
-แบบแจ้งผลการดำเนินการต่อเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ (ตอบข้อร้องเรียน ๒)	
-ประกาศ เรื่อง การจัดตั้งศูนย์รับเรื่องราวร้องเรียน/ร้องทุกข์	
-คำสั่งแต่งตั้งคณะกรรมการและเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบประจำศูนย์รับเรื่องราวร้องเรียน/ร้องทุกข์	
-คำสั่งแต่งตั้งคณะกรรมการจัดทำคู่มือปฏิบัติงานด้านการร้องเรียน/ร้องทุกข์	
-ประกาศใช้คู่มือปฏิบัติงานด้านการร้องเรียน ร้องทุกข์ของเทศบาลตำบลหัวไทร ประจำปี ๒๕๖๕	
-ประกาศช่องทางรับเรื่องราวร้องเรียน ร้องทุกข์	

คู่มือการปฏิบัติงานรับเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ เทศบาลตำบลหัวไทร

1. หลักการและเหตุผล

พระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ.2546 ได้กำหนดแนวทางปฏิบัติราชการ มุ่งให้เกิดประโยชน์สุขแก่ประชาชน โดยยึดประชาชนเป็นศูนย์กลางเพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชน ให้เกิดความผาสุกและความเป็นอยู่ที่ดีของประชาชน เกิดผลสัมฤทธิ์ ต่องานบริการที่มีประสิทธิภาพและเกิดควมคุ้มค่าการให้บริการ ไม่มีขั้นตอนปฏิบัติงานเกินความจำเป็น มีการปรับปรุงภารกิจให้ทันต่อสถานการณ์ ประชาชนได้รับการอำนวยความสะดวกและได้รับการตอบสนองความต้องการ และมีการประเมินผลการให้บริการอย่างสม่ำเสมอ

2.การจัดตั้งศูนย์รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์เทศบาลตำบลหัวไทร

เพื่อให้การบริการระบราชการเป็นไปด้วยความถูกต้อง บริสุทธิยุติธรรมควบคู่กับการพัฒนาบำบัดทุกข์ บำรุงสุข ตลอดจนดำเนินการแก้ปัญหาความเดือดร้อนของประชาชนได้อย่างมีประสิทธิภาพ ด้วยความรวดเร็วประสบผลสำเร็จ อย่างเป็นรูปธรรมอีกทั้งเพื่อเป็นศูนย์รับแจ้งเบาะแสการทุจริตหรือไม่ได้รับความเป็นธรรมจากการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ เทศบาลตำบลหัวไทร จึงได้จัดตั้งศูนย์รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ขึ้น ซึ่งในกรณีการร้องเรียนที่เกี่ยวกับบุคคลจะมีการเก็บรักษาเรื่องราวไว้เป็นความลับและปกปิดชื่อผู้ร้องเรียน เพื่อให้ผู้ร้องเรียนได้รับความเดือดร้อนจากการร้องเรียน

3.สถานที่ตั้ง

ตั้งอยู่ ณ สำนักงานเทศบาลตำบลหัวไทร 21 หมู่ที่ 8 ถนนเทศบาล 9 ตำบลหัวไทร อำเภอหัวไทร จังหวัดนครศรีธรรมราช

4.หน้าที่ความรับผิดชอบ

เป็นศูนย์กลางในการรับเรื่องราวร้องเรียน ร้องทุกข์ และให้บริการข้อมูลข่าวสาร ให้คำปรึกษารับเรื่องปัญหา ความต้องการและข้อเสนอแนะของประชาชน

5.วัตถุประสงค์

1.เพื่อให้การดำเนินงานจัดการข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ ของศูนย์รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์เทศบาลตำบลหัวไทร มี ขั้นตอน กระบวนการ และแนวทางในการปฏิบัติงานเป็นมาตรฐานเดียวกัน

2.เพื่อให้มั่นใจว่าได้มีการปฏิบัติตามข้อกำหนด ระเบียบ หลักเกณฑ์เกี่ยวกับการจัดการข้อร้องเรียน ร้องทุกข์ ที่ กำหนดไว้อย่างสม่ำเสมอและมีประสิทธิภาพ

6.คำจำกัดความ

“ผู้รับบริการ” หมายถึง ผู้ที่มาใช้บริการจากส่วนราชการและประชาชนทั่วไป

“ผู้มีส่วนได้เสีย” หมายถึง ผู้ที่ได้รับผลกระทบ ทั้งทางบวกและทางลบ ทั้งทางตรงและทางอ้อมจากการ ดำเนินการของส่วนราชการ เช่น ประชาชนในเขตเทศบาลตำบลหัวไทร

“การจัดการข้อร้องเรียน” มีความหมายครอบคลุมถึงการจัดการในเรื่องข้อร้องเรียนร้องทุกข์ ข้อเสนอแนะ ข้อคิดเห็น คำชมเชย การสอบถามหรือการร้องขอข้อมูล

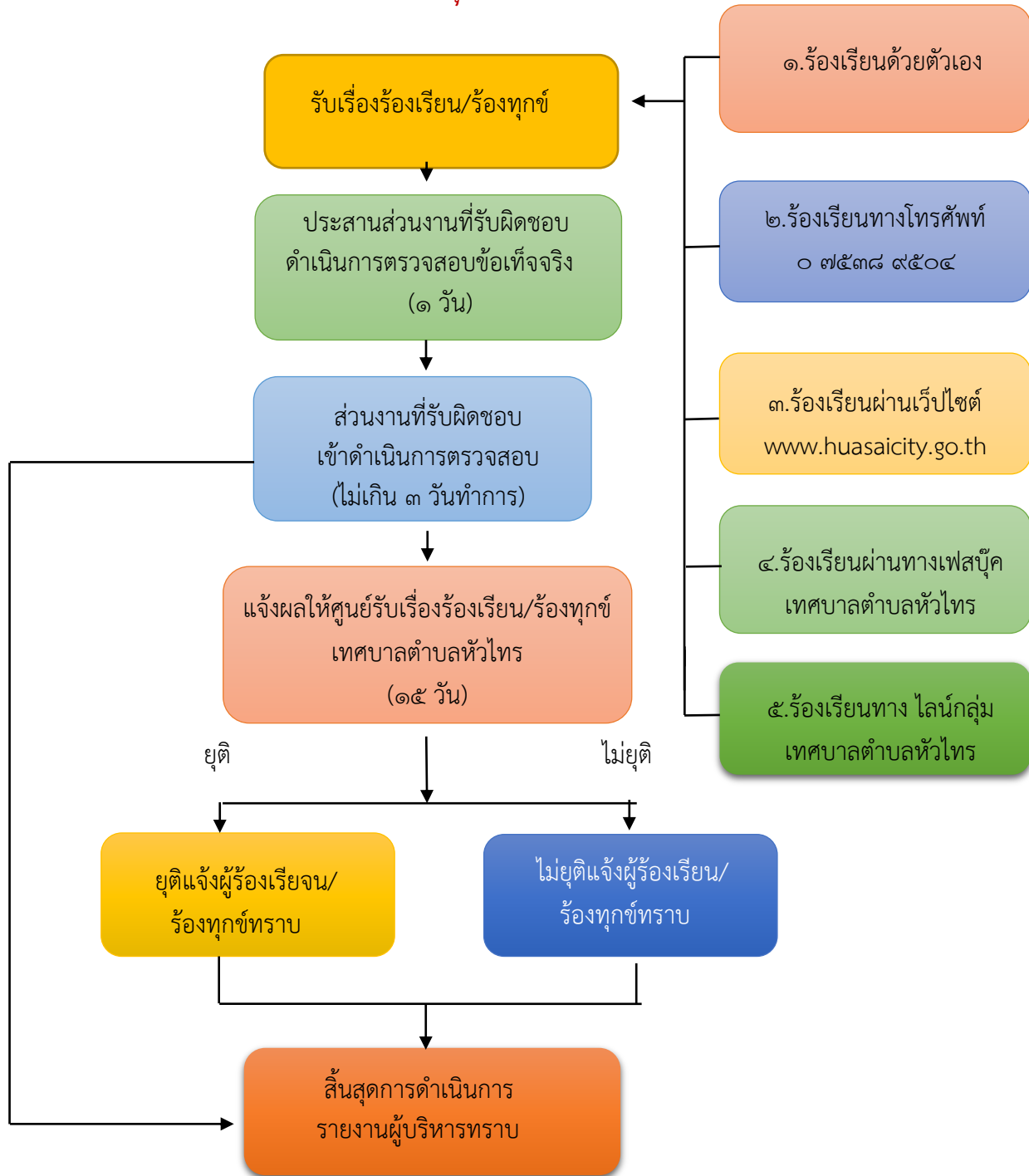
“ผู้ร้องเรียน/ร้องทุกข์” หมายถึง ประชาชนทั่วไป ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มาติดต่อราชการผ่านช่องทางต่างๆ โดยมี วัตถุประสงค์ครอบคลุมการร้องเรียน ร้องทุกข์ การให้ข้อเสนอแนะ การให้ข้อเสนอแนะ การให้ข้อคิดเห็น ชมเชย การร้อง ขอข้อมูล

“ช่องทางการรับข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์” หมายถึง ช่องทางต่างๆ ที่ใช้ในการรับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ เช่น ติดต่อด้วยตนเอง ติดต่อทางโทรศัพท์ เว็บไซต์ เฟสบุ๊ก ไลน์

7.ระยะเวลาเปิดให้บริการ

เปิดให้บริการในวัน เวลา ราชการ (ยกเว้นวันหยุดที่ทางราชการกำหนด) ตั้งแต่เวลา 08.30 น. ถึง 16.30 น.

8.แผนผังกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์



9.ขั้นตอนการปฏิบัติงาน

การแต่งตั้งผู้รับผิดชอบจัดการข้อร้องเรียน ร้องทุกข์ ของหน่วยงาน

- 9.1 จัดตั้งศูนย์ จุติรับข้อร้องเรียน ร้องทุกข์ ของประชาชน
- 9.2 จัดทำคำสั่งแต่งตั้งเจ้าหน้าที่ประจำศูนย์รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์
- 9.3 แต่งตั้งผู้รับผิดชอบตามคำสั่งเทศบาลตำบลหัวไทร เพื่อความสะดวกในการประสานงาน

10.การรับและตรวจสอบข้อร้องเรียน ร้องทุกข์ จากช่องทางต่าง ๆ

ดำเนินการรับและติดตามตรวจสอบข้อร้องเรียน ร้องทุกข์ ที่เข้ามาถึงหน่วยงานจากช่องทางต่างๆ โดยมีข้อปฏิบัติตามที่กำหนด ดังนี้

ช่องทาง	ความถี่ในการตรวจสอบช่องทาง	ระยะเวลาดำเนินการรับข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์เพื่อประสานหาทางแก้ไขปัญหา	หมายเหตุ
ร้องเรียนด้วยตนเอง ณ ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ เทศบาลตำบลหัวไทร	ทุกครั้งที่มีการร้องเรียน	ภายใน 1 วันทำการ	
ร้องเรียนทางโทรศัพท์ 075-389504	ทุกวัน	ภายใน 1 วันทำการ	
ร้องเรียนผ่านเว็บไซต์ www.huasaicit.go.th	ทุกวัน	ภายใน 1 วันทำการ	
ร้องเรียนทาง เฟสบุ๊ก เทศบาลตำบลหัวไทร	ทุกวัน	ภายใน 1 วันทำการ	
ร้องเรียนทางไลน์กลุ่ม เทศบาลตำบลหัวไทร	ทุกวัน	ภายใน 1 วันทำการ	

11.การบันทึกข้อร้องเรียน

11.1 กรอกรูปแบบฟอร์มบันทึกข้อร้องเรียน ร้องทุกข์ โดยมีรายละเอียด ชื่อ-สกุล ที่อยู่ หมายเลขโทรศัพท์ติดต่อเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ และสถานที่เกิดเหตุ

11.2 ทุกช่องทางที่มีการร้องเรียน เจ้าหน้าที่ต้องบันทึกข้อร้องเรียน ร้องทุกข์ ลงสมุดบันทึกข้อร้องเรียน ร้องทุกข์ ลงสมุดบันทึกข้อร้องเรียน ร้องทุกข์

12.การประสานหน่วยงานเพื่อแก้ปัญหาข้อร้องเรียน ร้องทุกข์ และการแจ้งผู้ร้องเรียน ร้องทุกข์ทราบ

12.1 กรณีเป็นการขอข้อมูลข่าวสาร ประสานหน่วยงานผู้ครอบครองเอกสาร เจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้อง เพื่อให้ข้อมูลแก่ผู้ร้องขอได้ทันที

12.2 ข้อร้องเรียน ร้องทุกข์ ที่เป็นการร้องเรียนเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการของหน่วยงาน เช่น ไฟฟ้า สาธารณะดับ การจัดการขยะมูลฝอย ตัดต้นไม้ กลิ่นเหม็นรบกวน เป็นต้น จัดทำบันทึกข้อความเสนอไปยังผู้บริหารเพื่อสั่งการหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง โดยเบื้องต้นอาจโทรศัพท์แจ้งไปยังหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

12.3 ขอร้องเรียน ร้องทุกข์ ที่ไม่อยู่ในความรับผิดชอบของเทศบาลตำบลหัวไทร ให้ดำเนินการประสานหน่วยงานภายนอกที่เกี่ยวข้อง เพื่อให้เกิดความรวดเร็วและถูกต้องในการแก้ไขปัญหาต่อไป

12.4 ขอร้องเรียนที่ส่งผลกระทบต่อหน่วยงาน เช่น กรณีผู้ร้องเรียนทำหนังสือร้องเรียนความไม่โปร่งใสในการจัดซื้อจัดจ้าง ให้เจ้าหน้าที่จัดทำบันทึกข้อความเพื่อเสนอผู้บริหารพิจารณาสั่งการไปยังหน่วยงานที่รับผิดชอบ เพื่อดำเนินการตรวจสอบและแจ้งผู้ร้องเรียนทราบ ต่อไป

13.การติดตามแก้ไขปัญหาข้อร้องเรียน

ให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องรายงานผลการดำเนินการให้ทราบภายใน 5 วันทำการ เพื่อเจ้าหน้าที่ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ จะได้แจ้งให้ผู้ร้องเรียนทราบ ต่อไป

14.การรายงานผลการดำเนินการให้ผู้บริหารทราบ

14.1ให้รวบรวมและรายงานสรุปการจัดการข้อร้องเรียน ร้องทุกข์ ให้ผู้บริหารทราบ ทุกเดือน

14.2ให้รวบรวมรายงานสรุปข้อร้องเรียนหลังจากสิ้นปีงบประมาณ เพื่อนำมาวิเคราะห์การจัดการข้อร้องเรียน ร้องทุกข์ ในภาพรวมของหน่วยงานเพื่อใช้เป็นแนวทางในการแก้ไขปรับปรุง พัฒนา องค์กร ต่อไป

15.มาตรฐานงาน

การดำเนินการแก้ไขข้อร้องเรียน ร้องทุกข์ ให้แล้วเสร็จภายในระยะเวลาที่กำหนด กรณีได้รับเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ ให้ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ เทศบาลตำบลหัวไทร ดำเนินการตรวจสอบและพิจารณาส่งเรื่องให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องดำเนินการแก้ไขปัญหาข้อร้องเรียน ร้องทุกข์ให้แล้วเสร็จภายใน 15 วันทำการ

16.แบบฟอร์ม

แบบฟอร์มใบรับแจ้งเหตุเรื่องราวร้องเรียน ร้องทุกข์

17.จัดทำโดย

ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ เทศบาลตำบลหัวไทร

-หมายเลขโทรศัพท์ 0 7538 9504

-หมายเลขโทรสาร 0 7538 8977

-เว็บไซต์ www.huasaicity.go.th

ภาคผนวก

แบบคำร้องเรียน/ร้องทุกข์

ด้วยตนเอง

ที่ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์
เทศบาลตำบลหัวไทร

วันที่.....เดือน.....พ.ศ.....

เรื่อง.....

เรียน นายกเทศมนตรีตำบลหัวไทร

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

ทั้งนี้ ข้าพเจ้าขอรับรองว่าคำร้องเรียน/ร้องทุกข์ ตามข้างต้นเป็นจริงและยินดีรับผิดชอบทั้งทางแพ่งและทาง
 อาญาหากจะพึงมี

โดยข้าพเจ้าขอส่งเอกสารหลักฐานประกอบการร้องทุกข์/ร้องเรียน (ถ้ามี) ได้แก่

- ๑)..... จำนวน ชุด/ฉบับ
 ๒)..... จำนวน ชุด/ฉบับ
 ๓)..... จำนวน ชุด/ฉบับ
 ๔)..... จำนวน ชุด/ฉบับ

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณาดำเนินการต่อไป

ขอแสดงความนับถือ

(ลงชื่อ).....

(.....)

ผู้ร้องทุกข์/ร้องเรียน

แบบคำร้องเรียน/ร้องทุกข์
โทรศัพท์

ที่ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์
เทศบาลตำบลหัวไทร

วันที่.....เดือน.....พ.ศ.....

เรื่อง.....

เรียน นายกเทศมนตรีตำบลหัวไทร

ข้าพเจ้า..... อายุ ปี อยู่บ้านเลขที่ หมู่ที่

ตำบล อำเภอ จังหวัด โทรศัพท์

อาชีพ ตำแหน่ง

ถือบัตร เลขที่

ออกโดย วันออกบัตร บัตรหมดอายุ

มีความประสงค์ขอร้องเรียน/ร้องทุกข์ เพื่อให้เทศบาลตำบลหัวไทร พิจารณาดำเนินการช่วยเหลือหรือแก้ไขปัญหาในเรื่อง

.....

.....

โดยขออ้าง.....

.....

.....

.....เป็นพยานหลักฐานประกอบ

ทั้งนี้ ข้าพเจ้าขอรับรองว่าคำร้องเรียน/ร้องทุกข์ ตามข้างต้นเป็นจริงและเจ้าหน้าที่ได้แจ้งให้ข้าพเจ้าทราบแล้วว่า
หากเป็นคำร้องที่ไม่สุจริตอาจต้องรับผิดชอบตามกฎหมายได้

(ลงชื่อ).....เจ้าหน้าที่ผู้รับเรื่อง

(.....)

วันที่..... เดือน พ.ศ.

เวลา

แบบแจ้งผลการดำเนินการต่อเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์

ที่ นศ ๕๒๗๐๑/

ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์

เทศบาลตำบลหัวไทร

วันที่.....เดือน.....พ.ศ.....

เรื่อง ตอบรับการรับเรื่องร้องเรียน/ ร้องทุกข์

เรียน

ตามที่ ท่านได้ร้องเรียน/ร้องทุกข์ ผ่านศูนย์รับเรื่องร้องเรียนเทศบาลตำบลหัวไทร โดยทาง
() หนังสือร้องเรียนทางไปรษณีย์ () ด้วยตนเอง () ทางโทรศัพท์ () อื่นๆ

ลงวันที่.....เกี่ยวกับเรื่อง.....
.....นี้

เทศบาลตำบลหัวไทร ได้ลงทะเบียนรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ของท่านไว้ตามทะเบียนรับเรื่องเลขที่
.....ลงวันที่.....และเทศบาลตำบลหัวไทรได้พิจารณาเรื่องของท่านแล้วเห็นว่า

() เป็นเรื่องที่อยู่ในอำนาจของเทศบาลตำบลหัวไทร และได้รับมอบหมายให้
.....เป็นหน่วยตรวจสอบและดำเนินการ

() เป็นเรื่องที่ไม่อยู่ในอำนาจหน้าที่ของเทศบาลตำบลหัวไทร และได้จัดส่งเรื่องให้
.....ซึ่งเป็นหน่วยงานที่อำนาจหน้าที่เกี่ยวข้อง
ดำเนินการต่อไปให้แล้ว ทั้งนี้ท่านสามารถติดต่อประสานงานหรือขอทราบผลโดยตรงกับหน่วยงานดังกล่าวได้อีกทางหนึ่ง

() เป็นเรื่องที่มีกฎหมายบัญญัติขั้นตอนและวิธีการปฏิบัติไว้เป็นการเฉพาะแล้วตามกฎหมาย
.....จึงขอให้ท่านดำเนินการตามขั้นตอนและวิธีการที่กฎหมายนั้นบัญญัติไว้ต่อไป

จึงแจ้งมาเพื่อทราบ

ขอแสดงความนับถือ

(นายเรวัตร ด้านตันติสุขกุล)
นายกเทศมนตรีตำบลหัวไทร

สำนักปลัด

ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์

โทร./โทรสาร ๐ ๗๕๓๘ ๙๕๐๔

www.huasaicity.go.th

แบบแจ้งผลการดำเนินการต่อเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์

ที่ นศ ๕๒๗๐๑(ร้องเรียน)/.....

ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์

เทศบาลตำบลหัวไทร

๒๑ หมู่ที่ ๘ อำเภอหัวไทร

นศ ๘๐๑๗๐

วันที่.....เดือน.....พ.ศ.....

เรื่อง ตอบรับการรับเรื่องร้องเรียน/ ร้องทุกข์

เรียน

อ้างถึง หนังสือเทศบาลตำบลหัวไทร ที่ นศ๕๒๗๐๑/.....ลงวันที่.....

สิ่งที่ส่งมาด้วย ๑.

๒.

๓.

ตามที่เทศบาลตำบลหัวไทร (ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์) ได้แจ้งตอบรับการรับเรื่องร้องเรียน ร้อง
ทุกข์ ของท่านตามที่ท่านได้ร้องเรียน ร้องทุกข์ไว้ความละเอียดแจ้งแล้ว นั้น

เทศบาลตำบลหัวไทร ได้รับแจ้งผลการดำเนินการจากส่วนราชการ หน่วยงานที่เกี่ยวข้องตามประเด็นที่
ท่านได้ร้องเรียน ร้องทุกข์ แล้วปรากฏข้อเท็จจริงโดยสรุปว่า

.....ดังรายละเอียดที่ปรากฏตามสิ่งที่ส่งมาพร้อมกันนี้

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ

ขอแสดงความนับถือ

(นายเรวัตร ด่านตันติสุกุล)

นายกเทศมนตรีตำบลหัวไทร

สำนักปลัด

ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์

โทร. ๐ ๓๕๓๘ ๙๕๐๔

www.huasaicity.go.th



ประกาศเทศบาลตำบลหัวไทร เรื่อง การจัดตั้งศูนย์รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์

เพื่อให้การบริหารระบบราชการเป็นไปด้วยความถูกต้อง บริสุทธิ์ ยุติธรรม ควบคู่กับการพัฒนาบำบัดทุกข์ บำรุงสุข ตลอดจนดำเนินการแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนของประชาชน ได้อย่างมีประสิทธิภาพ ด้วยความรวดเร็ว ประสพผลสำเร็จอย่างเป็นรูปธรรม อีกทั้งเพื่อเป็นศูนย์รับแจ้งเบาะแสการทุจริต หรือไม่ได้รับความเป็นธรรมจากการปฏิบัติหน้าที่ของข้าราชการ พนักงาน เจ้าหน้าที่ของเทศบาลตำบลหัวไทร จึงได้ตั้งศูนย์รับเรื่อง ร้องเรียน/ร้องทุกข์ขึ้น ซึ่งในกรณีการร้องเรียนที่เกี่ยวกับบุคคล จะมีการเก็บ รักษาเรื่องราว ไว้เป็นความลับและปกปิดชื่อผู้ร้องเรียน เพื่อมิให้ผู้ร้องเรียนได้รับผลกระทบและได้รับความเดือดร้อนจากการร้องเรียน

เทศบาลตำบลหัวไทร จึงประกาศจัดตั้งศูนย์รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ โดยกำหนด สถานที่ตั้งศูนย์รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ณ ห้องปฏิบัติงาน สำนักปลัดเทศบาลตำบลหัวไทร หมู่ที่ ๘ ตำบลหัวไทร อำเภอหัวไทร จังหวัดนครศรีธรรมราช โดยมีช่องทางในการรับเรื่องร้องเรียน ดังนี้

๑. ร้องเรียนด้วยตนเองได้ตั้งศูนย์รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ณ ห้องสำนักงานปลัดเทศบาล ตำบลหัวไทร หมู่ที่ ๘ ตำบลหัวไทร อำเภอหัวไทร จังหวัดนครศรีธรรมราช
๒. แจ้งเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ทางโทรศัพท์ ที่หมายเลข ๐๗๕-๓๘๘๕๕๐๔ ต่อ ๑๑
๓. แจ้งเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ผ่านทางเว็บไซต์ www.huasacity.go.th , Facebook เทศบาลตำบลหัวไทร
๔. ส่งทางผู้แสดงความคิดเห็นซึ่งติดตั้งไว้หน้าอาคารสำนักงานเทศบาลตำบลหัวไทรและตู้รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ณ ร้านน้ำชานายยะหนัน นิยมเดชา บริเวณสี่แยกบ้านหน้าศาล หมู่ที่ ๓ ตำบลหน้าสตน อำเภอหัวไทร จังหวัดนครศรีธรรมราช

ทั้งนี้ข้อมูลของผู้ร้องทุกข์/ร้องเรียนและผู้แสดงความคิดเห็น ตลอดจนการแจ้งเบาะแสการทุจริตทุกอย่าง จะถูกเก็บไว้เป็นความลับ ซึ่งจะได้รับการตรวจสอบจากเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบเท่านั้น

จึงประกาศให้ทราบโดยทั่วกัน

ประกาศ ณ วันที่ ๑ เดือน มีนาคม พ.ศ. ๒๕๖๕


(นายเรวัตร ด่านตันติศุภกุล)
นายกเทศมนตรีตำบลหัวไทร



คำสั่งเทศบาลตำบลหัวไทร

ที่ ๑๓๙ / ๒๕๖๕

เรื่อง แต่งตั้งคณะกรรมการและเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบประจำศูนย์รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์

เพื่อเป็นการอำนวยความสะดวก และการตอบสนองความต้องการของประชาชน เป็นไปอย่างรวดเร็ว ถูกต้อง และสอดคล้องกับพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๔๖ ในการแก้ไขปัญหาเรื่องข้อร้องเรียน ร้องทุกข์ต่างๆ ของประชาชน ที่เกี่ยวเนื่องกับการดำเนินงานของเทศบาลตำบลหัวไทร จึงแต่งตั้งคณะกรรมการ และเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบประจำศูนย์รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ดังนี้

คณะกรรมการประจำศูนย์รับเรื่องข้อร้องเรียนและร้องทุกข์

๑. นายเรวัตร	ด้านนิติศุภกุล	ตำแหน่ง นายกเทศมนตรีตำบลหัวไทร	ที่ปรึกษา
๒. นายณรงค์	ยิ้มสุด	ตำแหน่ง ปลัดเทศบาล	ประธานกรรมการ
๓. นางนภารัตน์	ผ่องใส	ตำแหน่ง รองปลัดเทศบาล	กรรมการ
๔. นางวันทณีย์	วรรณโสภณ	ตำแหน่ง ผอ.กองคลัง	กรรมการ
๕. นางวลีรักษ์	ศรีสิทธิวิชัย	ตำแหน่ง ผอ.กองช่าง	กรรมการ
๖. นายปรัชญา	สุขราช	ตำแหน่ง ผอ.กองสวัสดิการฯ	กรรมการ
๗. น.ส.อนงค์ลักษณ์	สุวรรณโชติ	ตำแหน่ง หัวหน้าสำนักปลัด	กรรมการ/เลขานุการ

ให้คณะกรรมการมีหน้าที่ดังนี้

๑. พิจารณาเรื่องข้อร้องเรียน ร้องทุกข์ ของเทศบาลตำบลหัวไทร และตรวจสอบข้อเท็จจริงต่างๆ
๒. มอบหมายเจ้าหน้าที่ในส่วนต่างๆ แก่ใช้ หรือช่วยเหลือ เรื่อง ข้อร้องเรียน ร้องทุกข์
๓. ให้คำปรึกษาแก่เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบ จัดทำทะเบียนการรับเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์
๔. ให้เลขานุการ คณะกรรมการ มีหน้าที่เร่งรัด ติดตาม เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบและรายงาน ปัญหา อุปสรรค ต่างๆ ให้คณะกรรมการทราบ

เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบ ตอบปัญหาข้อร้องเรียนและร้องทุกข์

๑. น.ส.อนงค์ลักษณ์ สุวรรณโชติ ตำแหน่ง หัวหน้าสำนักปลัด รับเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ เกี่ยวกับ กฎระเบียบ กฎหมายต่างๆ และงานที่ได้รับมอบหมาย
๒. นางสุจารีย์ เหมพัฒน์ ตำแหน่ง เจ้าพนักงานธุรการ รับเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ เกี่ยวกับการดำเนินงาน ธุรการ ต่างๆ ของเทศบาลตำบลหัวไทร และด้านอื่นๆ ที่เกี่ยวข้องกับสำนักงานปลัด และงานที่ได้รับมอบหมาย
๓. นางวันทณีย์ วรรณโสภณ ตำแหน่ง รก.ผอ.กองคลัง รับเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ เกี่ยวกับ เรื่องจัดซื้อ จัดจ้าง ต่างๆ และงานเกี่ยวกับการจัดเก็บภาษีบำรุงท้องที่ ภาษีบำรุงท้องที่ ภาษีป้าย ภาษีโรงเรือนและที่ดิน และการจัดรายได้ อื่นๆ รวมตลอดจนเกี่ยวกับการเก็บรักษาเงิน การเบิกเงิน การจ่ายเงิน การเงินและบัญชีอื่นๆ ของเทศบาลตำบลหัวไทร และงานที่ได้รับมอบหมาย

๔. นายปรัชญา สุขราช ตำแหน่ง ผอ.กองสวัสดิการฯ รับร้องเรียน ร้องทุกข์ เกี่ยวกับเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ ผู้พิการ ผู้ป่วยเอดส์ ผู้ด้อยโอกาส งานสวัสดิการของผู้สูงอายุ พิการ ผู้ป่วยเอดส์ ผู้ด้อยโอกาส และ ผู้ถูกทอดทิ้ง ฯลฯ และงานที่ได้รับมอบหมาย

๕. นางสาวณินดา พลศรี ตำแหน่ง เจ้าพนักงานธุรการฯ รับร้องเรียน ร้องทุกข์ เกี่ยวกับการขออนุญาตก่อสร้าง ไฟฟ้าสาธารณะ งานภัยธรรมชาติที่เกี่ยวข้องกับทรัพย์สิน โครงสร้างพื้นฐานการก่อสร้างงานโครงการต่างๆ ของเทศบาลตำบลหัวไทร และด้านอื่นๆ ที่เกี่ยวข้องกับการช่าง และงานที่ได้รับมอบหมาย

๖. นางราตรี ชูเกลี้ยง ตำแหน่ง เจ้าพนักงานธุรการฯ รับร้องเรียน ร้องทุกข์ เกี่ยวกับการงาน ด้านสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม ของเทศบาลตำบลหัวไทร และงานที่ได้รับมอบหมาย

๗. นายปฐมพงษ์ วีระพงศ์ประพันธ์ ตำแหน่ง เจ้าพนักงานธุรการฯ รับร้องเรียน ร้องทุกข์ เกี่ยวกับการ งานด้านการประปา ของกองการประปาเทศบาลตำบลหัวไทร และงานที่ได้รับมอบหมาย

๘. นางพวงจันทร์ บุญคงมาก ตำแหน่ง เจ้าพนักงานธุรการฯ รับร้องเรียน ร้องทุกข์ เกี่ยวกับงานด้านการศึกษาของเทศบาลตำบลหัวไทร และงานที่ได้รับมอบหมาย

ทั้งนี้ ตั้งแต่บัดนี้เป็นต้นไป

สั่ง ณ วันที่ ๑ มีนาคม พ.ศ. ๒๕๖๕



(นายเรวัตร ด่านตันติศุกุล)
นายกเทศมนตรีตำบลหัวไทร



คำสั่งเทศบาลตำบลหัวไทร

ที่ ๑๔๒ / ๒๕๖๕

เรื่อง แต่งตั้งคณะกรรมการจัดทำคู่มือปฏิบัติงานด้านการร้องเรียน/ร้องทุกข์

.....

ด้วย สำนักงานคณะกรรมการป้องกันและปราบปรามการทุจริตแห่งชาติ ได้ทำบันทึกข้อความตกลงความร่วมมือกับกระทรวงมหาดไทย โดยกรมส่งเสริมการปกครองส่วนท้องถิ่น Integrity and Transparency Assessment (ITA) ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๕๘ โดยทางสำนักงานคณะกรรมการป้องกันและปราบปรามการทุจริตแห่งชาติ เสนอการบูรณาการเครื่องมือการประเมินคุณธรรมการดำเนินงาน (Integrity Assessment) และดัชนีวัดความโปร่งใสของหน่วยงานภาครัฐ ของสำนักงานคณะกรรมการป้องกันและปราบปรามการทุจริตแห่งชาติ

เพื่อให้การจัดทำคู่มือปฏิบัติงานด้านการร้องเรียน/ร้องทุกข์ ของเทศบาลตำบลหัวไทร เป็นไปตามวัตถุประสงค์ จึงแต่งตั้งคณะกรรมการจัดทำคู่มือ ปฏิบัติงานด้านการร้องเรียน/ร้องทุกข์ ประกอบด้วย

- | | |
|--------------------------------|---------------------|
| ๑. นายกเทศบาลตำบลหัวไทร | ประธานกรรมการ |
| ๒. ปลัดเทศบาล | กรรมการ |
| ๓. รองปลัดเทศบาล | กรรมการ |
| ๔. หัวหน้าสำนักปลัดเทศบาล | กรรมการ |
| ๕. ผู้อำนวยการกองคลัง | กรรมการ |
| ๖. ผู้อำนวยการกองช่าง | กรรมการ |
| ๗. ผู้อำนวยการกองสาธารณสุขฯ | กรรมการ |
| ๘. ผู้อำนวยการกองสวัสดิการฯ | กรรมการ |
| ๙. เจ้าพนักงานธุรการปฏิบัติงาน | กรรมการและเลขานุการ |

ให้ผู้ได้รับการแต่งตั้งมีหน้าที่ พิจารณา กลั่นกรอง ศึกษาข้อมูล นำมากำหนดเป็นคู่มือการปฏิบัติงานด้านการร้องเรียน/ร้องทุกข์ของเทศบาลตำบลหัวไทร เพื่อใช้เป็นแนวทางในการปฏิบัติงานต่อไป

ทั้งนี้ ตั้งแต่บัดนี้เป็นต้นไป

ประกาศ ณ วันที่ ๑ เดือน มีนาคม พ.ศ. ๒๕๖๕

(นายเรวัตร ด้านตันติศุภกุล)

นายกเทศมนตรีตำบลหัวไทร



ประกาศเทศบาลตำบลหัวไทร
เรื่อง ประกาศใช้คู่มือปฏิบัติงานด้านการร้องเรียน ร้องทุกข์ของเทศบาลตำบลหัวไทร
ประจำปี พ.ศ. ๒๕๖๕

.....

ด้วยสำนักงานคณะกรรมการป้องกันและปราบปรามการทุจริตแห่งชาติได้ทำบันทึกข้อตกลงความร่วมมือกับกระทรวงมหาดไทย โดยกรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น Integrity and Transparency Assessment (ITA) ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๕๘ โดยทางสำนักงานคณะกรรมการป้องกันและปราบปรามการทุจริตแห่งชาติ เสนอการบูรณาการเครื่องมือการประเมินคุณธรรมการดำเนินงาน (Integrity Assessment) และดัชนีวัดความโปร่งใสของหน่วยงานรัฐ ของสำนักงานคณะกรรมการป้องกันและปราบปรามการทุจริตแห่งชาติ

เทศบาลหัวไทร ได้ปรับปรุงคู่มือปฏิบัติงานด้านการร้องเรียน ร้องทุกข์ ของเทศบาลตำบลหัวไทร ประจำปี ๒๕๖๒ เพื่อใช้เป็นแนวทางในการปฏิบัติงานด้านการร้องเรียน ร้องทุกข์ให้เป็นปัจจุบันจึงประกาศใช้คู่มือปฏิบัติงานดังกล่าวรายละเอียดแนบท้ายประกาศนี้

ประกาศ ณ วันที่ ๗ เดือน มีนาคม พ.ศ. ๒๕๖๕

(นายเรวัตร ด้านตันติศุภกุล)
นายกเทศมนตรีตำบลหัวไทร



ประกาศเทศบาลตำบลหัวไทร
เรื่อง ประกาศช่องทางรับเรื่องราวร้องเรียน ร้องทุกข์

.....

เพื่อให้การบริหารราชการ ของเทศบาลตำบลหัวไทร ดำเนินไปด้วยความถูกต้อง บริสุทธิ์ ยุติธรรม สามารถ บำบัดทุกข์บำรุงสุข ตลอดจนแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนของประชาชนในเขตพื้นที่ตำบลหัวไทร ได้อย่างมีประสิทธิภาพ ด้วยความรวดเร็ว ประสพผลสำเร็จอย่างเป็นรูปธรรม และสอดคล้องกับหลักเกณฑ์และแนวทางการบริหารกิจการ บ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๔๖ อีกทั้งเพื่อเป็นศูนย์รับแจ้งเบาะแสการทุจริต หรือไม่ได้รับความเป็นธรรมจากการปฏิบัติหน้าที่ ของพนักงานเทศบาลตำบลหัวไทร จึงได้จัดตั้งศูนย์รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ขึ้น ซึ่งในกรณีการร้องเรียนที่เกี่ยวกับบุคคล จะมีการเก็บรักษาเรื่องราวไว้เป็นความลับและการปกปิดชื่อผู้ร้องเรียน เพื่อมิให้ผู้ร้องเรียน ได้รับผลกระทบและได้รับความเดือดร้อนจากการร้องเรียน

เทศบาลตำบลหัวไทร จึงได้ประกาศจัดตั้งศูนย์รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ โดยมีช่องทางในการรับเรื่องราว ร้องทุกข์ ดังต่อไปนี้

๑. ร้องเรียนด้วยตัวเอง (จดหมาย/บัตรสนเท่ห์/เอกสาร) ณ ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์
๒. ร้องเรียนผ่านตู้รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ (จดหมาย/บัตรสนเท่ห์/เอกสาร)
๓. ร้องเรียนทางไปรษณีย์ปกติ (จดหมาย/บัตรสนเท่ห์/เอกสาร)
๔. โทรศัพท์/โทรสาร ๐ ๗๕๓๘ ๙๕๐๔
๕. ร้องเรียนทางเว็บไซต์ : www.huasaicity.go.th
๖. ร้องเรียนทางเฟสบุ๊ค : เทศบาลตำบลหัวไทร
๗. ร้องเรียนทาง ไลน์ : เทศบาลตำบลหัวไทร

ทั้งนี้ ตั้งแต่บัดนี้เป็นต้นไป

ประกาศ ณ วันที่ ๗ เดือน มีนาคม พ.ศ. ๒๕๖๕

(นายเรวัตร ด้านตันติศุภกุล)
นายกเทศมนตรีตำบลหัวไทร