

คู่มือสำหรับประชาชนการรับแจ้งเรื่องราวร้องทุกข์/ร้องเรียนของเทศบาลตำบลหนองกระทุ่ม

กระบวนการและขอบเขตการดำเนินงานเรื่องร้องทุกข์ / ร้องเรียน

สถานที่/ช่องทางการร้องเรียน สามารถติดต่อเพื่อร้องเรียนได้หลายช่องทาง

๑. สำนักงานเทศบาลตำบลหนองกระทุ่ม โทรศัพท์ ๐-๓๕๔๗-๐๓๔๓ โทรสาร : ๐-๓๕๔๗-๐๓๔๓
๒. เว็บไซต์ของเทศบาลตำบลหนองกระทุ่ม www.nongkrathum-sm.go.th
๓. งานรับเรื่องราวร้องทุกข์/ร้องเรียน สำนักงานเทศบาลตำบลหนองกระทุ่ม

หน่วยงานที่รับผิดชอบ งานรับเรื่องราวร้องทุกข์/ร้องเรียน เทศบาลตำบลหนองกระทุ่ม

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

หลักเกณฑ์ วิธีการ และเงื่อนไขในการยื่นคำขอ

เทศบาลตำบลหนองกระทุ่มเป็นหน่วยงานของรัฐ จึงเป็นหน่วยงานที่ต้องให้บริการและอำนวยความสะดวกและตอบสนองความต้องการของประชาชน เป็นไปอย่างรวดเร็วและถูกต้อง สอดคล้องกับพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๕๖ และระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยการจัดการเรื่องราวร้องทุกข์ พ.ศ. ๒๕๕๒ เทศบาลตำบลหนองกระทุ่มได้มีการจัดตั้งศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ และมีการแต่งตั้งเจ้าหน้าที่ในการอำนวยความสะดวกให้กับประชาชนผู้มาติดต่อ หรือร้องเรียน/ร้องทุกข์

ขั้นตอนและระยะการให้บริการ

ขั้นตอน

๑. ผู้ร้องเรียน/ร้องทุกข์ กรอกแบบฟอร์ม หรือร้องเรียนผ่านทางเว็บไซต์
๒. เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบลงรับ ตรวจสอบความถูกต้อง
๓. ส่งหนังสือคำร้องไปยังส่วนราชการเจ้าของเรื่องร้องเรียน
๔. ส่วนราชการเจ้าของเรื่องรายงานตามสายบังคับบัญชา
๕. ปลัดเทศบาล/นายกเทศมนตรี สั่งการดำเนินการแก้ไขปัญหา
๖. โกล่เกลี่ย/และตอบปัญหา หรือชี้แจง การร้องเรียน/ร้องทุกข์

หน่วยงานที่รับผิดชอบ

งานรับเรื่องราวร้องทุกข์
และงานอื่นที่เกี่ยวข้อง

ระยะเวลา

แจ้งตอบรับการดำเนินการให้ผู้ร้องเรียนทราบภายใน ๗ วัน ทั้งนี้แล้วแต่กรณีขึ้นอยู่กับเรื่องที่ร้องเรียน

รายการเอกสารประกอบ

เอกสารคำร้องเรียน กรณีกรอกแบบฟอร์มร้องเรียน (แนบสำเนาบัตรประจำตัวประชาชน) ภาพถ่ายเกี่ยวข้องกับเรื่องร้องเรียน (ถ้ามี) กรณี ร้องเรียนผ่านทางเว็บไซต์ (ไม่มีเอกสาร)

ค่าธรรมเนียม

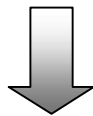
-ไม่มี-

แผนผังกำหนดผู้รับผิดชอบงาน
ประจำศูนย์รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ของประชาชน

๑. กรอกแบบฟอร์มคำร้อง (คำร้องเรียน/ร้องทุกข์)/หรือร้องเรียนผ่านทางเว็บไซต์

ผู้รับผิดชอบ

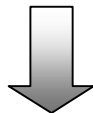
นางเปมิกา แปนพิมาย นักวิเคราะห์นโยบายและแผน(รับคำร้อง) และ
เจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้องสามารถรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ได้



๒. พิจารณาคำร้องเรียน

ผู้รับผิดชอบ

นายนิรุต รอดศิริ ปลัดเทศบาล



๓. แก้ไขปัญหาเรื่องราวร้องทุกข์

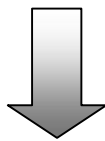
ผู้รับผิดชอบ

- | | |
|------------------------------|-----------------------------------|
| ๑. นายนิรุต รอดศิริ | ปลัดเทศบาล |
| | รักษาราชการแทน ผู้อำนวยการกองช่าง |
| ๒. นางสาวรุ่งรัตน์ เฟื่องสวຍ | ผู้อำนวยการกองการศึกษา |
| | รักษาราชการแทน ผู้อำนวยการกองคลัง |
| ๓. นางสมาพร กาพักดี | หัวหน้าสำนักปลัดเทศบาล |
| ๔. นางสาวรุ่งรัตน์ เฟื่องสวຍ | ผู้อำนวยการกองการศึกษา |
| ๕. นางสมาพร กาพักดี | หัวหน้าสำนักปลัดเทศบาล |
| | รักษาราชการแทน ผู้อำนวยการกอง |
| | สาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม |

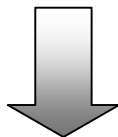
หมายเหตุ ผู้รับผิดชอบสามารถปรับปรุงได้ตามความเหมาะสมและตรงตามเรื่องที่มีการร้องเรียน
หรือสามารถมอบหมายให้ผู้ที่เกี่ยวข้องที่แท้จริงดำเนินการ

แผนผังการร้องเรียน/ร้องทุกข์ของเทศบาลตำบลหนองกระทุ่ม

ยื่นเรื่องร้องเรียน



พิจารณาคำร้องเรียน



ตรวจสอบข้อร้องเรียนร้องทุกข์
หรือรายงานความคืบหน้าให้ประชาชนทราบ
ภายใน ๗ วัน/ต่อราย

แบบฟอร์มร้องเรียน/ร้องทุกข์

เขียนที่.....

วันที่.....เดือน.....พ.ศ.

เรื่อง.....

เรียน นายกเทศมนตรีตำบลหนองกระทุ่ม

ข้าพเจ้า.....นามสกุล.....อายุ.....ปี

อยู่บ้านเลขที่..... หมู่ที่..... ตำบล.....อำเภอ..... จังหวัด.....

เบอร์โทรศัพท์.....

มีความประสงค์ร้องเรียน/ร้องทุกข์

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณา

ลงชื่อ.....ผู้ร้องเรียน/ร้องทุกข์

(.....)

(ตัวอย่าง)

แบบฟอร์มคำร้อง

เขียนที่.....๑๑๑ หมู่ที่ ๓ ต.หนองกระทุ่ม

อ.เดิมบางนางบวช...จ.สุพรรณบุรี...๗๒๑๒๐

วันที่...๑...เดือน...ตุลาคม....พ.ศ. ...๒๕๕๘....

เรื่อง.....ร้องเรียนเจ้าหน้าที่ไม่เป็นกลางและไม่โปร่งใส.....

เรียน.....นายกเทศมนตรีตำบลหนองกระทุ่ม

ข้าพเจ้า.....นายยุติธรรม..... นามสกุล.....ธรรมดี..... อายุ.....๔๒.....ปี

ที่อยู่ บ้านเลขที่.....๑๑๒.....หมู่.....๑.....ตำบล.....หนองกระทุ่ม...อำเภอ.....เดิมบางนางบวช.....

จังหวัด.....สุพรรณบุรี..... เบอร์โทรศัพท์.....๐๙๕-๙๙๙๙๙๙๙.....

มีความประสงค์จะดำเนินการร้องเรียน/ร้องทุกข์.....เนื่องด้วยข้าพเจ้า นายยุติธรรม ธรรมดี

ได้พบการดำเนินการจัดซื้อจัดจ้างที่ไม่โปร่งใสในโครงการจัดซื้อ....วัสดุสำนักงาน.....และ

ขอร้องเรียนความไม่เป็นกลางของเจ้าหน้าที่ กรณีนายมักมาก วุ่นวาย ข้าราชการในสังกัดของท่าน

ดำเนินการอำนวยความสะดวกให้กับพวกพ้องตนเองในการจัดซื้อจัดจ้าง.....

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณา

ลงชื่อ.....นายยุติธรรม ธรรมดี.....ผู้ยื่นคำขอ

(.....นายยุติธรรม ธรรมดี.....)