**คู่มือการปฏิบัติงาน**

 **เรื่อง ร้องทุกข์**

**เทศบาลตำบลนาสาร**

**อำเภอพระพรหม จังหวัดนครศรีธรรมราช**

**คำนำ**

คู่มือปฏิบัติงานด้านการร้องทุกข์ (เรื่องร้องเรียนทั่วไปและเรื่องร้องเรียนการจัดซื้อจัดจ้าง) ของเทศบาลตำบลนาสาร จัดทำขึ้นเพื่อเป็นกรอบหรือแนวทางในการปฏิบัติงานด้านรับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ ผ่านศูนย์รับเรื่องร้องทุกข์ของเทศบาลตำบลนาสาร ทั้งในเรื่องร้องเรียนทั่วไปและร้องเรียนด้านการจัดซื้อจัดจ้าง ตอบสนองนโยบายของรัฐ และตามพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๔๖ ได้กำหนดแนวทางปฏิบัติราชการ มุ่งให้เกิดประโยชน์สุข แก่ประชาชน โดยยึดประชาชนเป็นศูนย์กลาง เพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชน ให้เกิดความผาสุกและความเป็นอยู่ที่ดีของประชาชน เกิดผลสัมฤทธิ์ต่องานบริการมีประสิทธิภาพและเกิดความคุ้มค่าในการให้บริการ ไม่มีขั้นตอนปฏิบัติงานเกินความจำเป็น มีการปรับปรุงภารกิจให้ทันต่อสถานการณ์ ประชาชน ได้รับการอานวยความสะดวกและได้รับการตอบสนองความต้องการ มีการประเมินผลการให้บริการ สม่ำเสมอ ทั้งนี้การจัดการข้อร้องเรียนจนได้ข้อยุติ ให้มีความรวดเร็วและมีประสิทธิภาพ เพื่อตอบสนองความต้องการและความคาดหวังของผู้รับบริการ จำเป็นต้องมีขั้นตอน/กระบวนการ และแนวทางในการปฏิบัติงานที่ชัดเจนและเป็นมาตรฐานเดียวกัน

 ศูนย์รับเรื่องร้องทุกข์ เทศบาลตำบลนาสาร

ธันวาคม ๒๕๖๐

**สารบัญ**

**เรื่อง หน้า**

บทที่ ๑

หลักการและเหตุผล ๑

วัตถุประสงค์การจัดทาคู่มือ ๑

การจัดตั้งศูนย์รับเรื่องร้องเรียนเรื่องราวเทศบาลตำบลนาสาร ๑

ขอบเขต ๑

๑.กรณีเรื่องร้องเรียนทั่วไป ๑

๒. กรณีข้อร้องเรียนทั่วไป ๒

๓. กรณีข้อร้องเรียนเกี่ยวกับการจัดซื้อจัดจ้าง ๒

สถานที่ตั้ง ๓

หน้าที่ความรับผิดชอบ ๓

บทที่ ๒ ประเด็นที่เกี่ยวข้องกับการร้องเรียน ๓

คำจำกัดความ ๓

บทที่ ๓ แผนผังกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ๔

บทที่ ๔ ขั้นตอนการปฏิบัติงาน

 การรับและตรวจสอบข้อร้องเรียนจากช่องทางต่างๆ ๖

ภาคผนวก

แบบคำร้องทุกข์/ร้องเรียน (ด้วยตนเอง) (แบบคำร้องเรียน ๑) ๗

แบบคำร้องทุกข์/ร้องเรียน (โทรศัพท์) (แบบคำร้องเรียน ๒) ๘

คำสั่ง เทศบาลตำบลนาสาร เรื่อง จัดตั้งศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ ๙-๑๐

\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*

-๑-

 **บทที่ ๑**

**บทนำ**

**๑. หลักการและเหตุผล**

ตามพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๔๖และประกาศคณะกรรมการการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น เรื่อง แนวทางในการจัดบริการรับเรื่องราวร้องทุกข์ของประชาชนในการให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนจังหวัด เทศบาลและองค์การบริหารส่วนตำบล ลงวันที่ ๑๐ กุมภาพันธ์ ๒๕๕๘ ได้กำหนดแนวทางปฏิบัติราชการ มุ่งให้เกิดประโยชน์สุขแก่ประชาชน โดยยึดประชาชนเป็นศูนย์กลาง เพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชน ให้เกิดความผาสุกและความเป็นอยู่ที่ดีของประชาชน เกิดผลสัมฤทธิ์ต่องานบริการมีประสิทธิภาพและเกิดความคุ้มค่าในการให้บริการ ไม่มีขั้นตอนปฏิบัติงาน เกินความจำเป็น มีการปรับปรุงภารกิจให้ทันต่อสถานการณ์ ประชาชนได้รับการอำนวยความสะดวกและได้รับการตอบสนองความต้องการ และมีการประเมินผลการให้บริการสม่ำเสมอ

เทศบาลตำบลนาสาร จึงได้จัดทำคู่มือปฏิบัติงานด้านการร้องทุกข์ (เรื่องร้องเรียนทั่วไปและเรื่องร้องเรียนการจัดซื้อจัดจ้าง) ของเทศบาลตำบลนาสาร เพื่อเป็นกรอบหรือแนวทางในการปฏิบัติงาน

**๒. วัตถุประสงค์การจัดทำคู่มือ**

๑. เพื่อให้เจ้าหน้าที่เทศบาลตำบลนาสาร ใช้เป็นแนวทางในการปฏิบัติงานในการรับเรื่องราวร้องเรียน/ร้องทุกข์ หรือขอความช่วยเหลือให้มีมาตรฐานเดียวกันและเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ

๒. เพื่อให้การดำเนินงานจัดการข้อร้องเรียนของ เทศบาลตำบลนาสาร มีขั้นตอน/กระบวนการ และแนวทางในการปฏิบัติงานเป็นมาตรฐานเดียวกัน

๓. เพื่อสร้างมาตรฐานการปฏิบัติงานที่มุ่งไปสู่การบริหารคุณภาพทั่วทั้งองค์กรอย่างมีประสิทธิภาพ

๔. เพื่อเผยแพร่ให้กับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของเทศบาลตำบลนาสารทราบกระบวนการ

๕. เพื่อให้มั่นใจว่าได้มีการปฏิบัติตามข้อกำหนด ระเบียบหลักเกณฑ์เกี่ยวกับการจัดการ

ข้อร้องเรียนที่กำหนดไว้อย่างสม่ำเสมอและมีประสิทธิภาพ

**๓. การจัดตั้งศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ของเทศบาลตำบลนาสาร**

ตามประกาศคณะรักษาความสงบแห่งชาติ ฉบับที่ ๙๖/๒๕๕๗ เมื่อวันที่ ๑๘ กรกฎาคม ๒๕๕๗ เรื่อง การจัดตั้งศูนย์ดำรงธรรมเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการบริหารงานระดับจังหวัด และให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น สนับสนุนการดําเนินการ ของศูนย์ดํารงธรรมอำเภอทั้งด้านวัสดุ อุปกรณ์ และบุคลากร ให้สามารถบริการแก่ประชาชนได้อย่างมีประสิทธิภาพ ตอบสนองความต้องการของประชาชนได้อย่างรวดเร็วและทั่วถึง และศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดนครศรีธรรมราช จัดตั้งเพื่อเป็นศูนย์ในการรับเรื่องราวร้องทุกข์และให้บริการข้อมูลข่าวสาร ให้คำปรึกษารับเรื่องปัญหาความต้องการและข้อเสนอแนะของประชาชน

**๔. ขอบเขต**

 **๔.๑ กรณีเรื่องร้องเรียนทั่วไป**

๔.๑.๑ สอบถามข้อมูลเบื้องต้นจากผู้ขอรับบริการถึงความประสงค์ของการขอรับบริการ

๔.๑.๒ ดำเนินการบันทึกข้อมูลของผู้ขอรับบริการ เพื่อเก็บไว้เป็นฐานข้อมูลของผู้ขอรับบริการจากศูนย์บริการ /๑.๓ แยกประเภท.....

-๒-

๔.๑.๓ แยกประเภทงานบริการตามความประสงค์ของผู้ขอรับบริการ เช่น ปรึกษากฎหมาย, ขออนุมัติ/อนุญาต , ขอร้องเรียน/ร้องทุกข์/แจ้งเบาะแส หรือร้องเรียนเรื่องร้องเรียนจัดซื้อจัดจ้าง

๔.๑.๔ ดำเนินการให้คำปรึกษาตามประเภทงานบริการเพื่อตอบสนองความประสงค์ของผู้ขอรับบริการ

๔.๑.๕ เจ้าหน้าที่ดำเนินการเพื่อตอบสนองความประสงค์ของผู้ขอรับบริการ

 **๔.๒ กรณีข้อร้องเรียนทั่วไป** เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบ/ที่ปรึกษากฎหมายจะให้ข้อมูลกับผู้ขอรับบริการในเรื่องที่ผู้ขอรับบริการต้องการทราบเมื่อให้คำปรึกษาเรียบร้อยแล้วเรื่องที่ขอรับบริการถือว่ายุติ

๔.๒.๑ กรณีขออนุมัติ/อนุญาต เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบจะให้ข้อมูลกับผู้ขอรับบริการในเรื่องที่ผู้ขอรับบริการต้องการทราบ และดาเนินการรับเรื่องดังกล่าวไว้ หัวหน้าสานักงานปลัด หรือหน่วยงานผู้รับผิดชอบ เป็นผู้พิจารณาส่งต่อให้กับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องดาเนินการต่อไป ภายใน ๑-๒ วัน

๔.๒.๒ กรณีขอร้องเรียน/ร้องทุกข์/แจ้งเบาะแส เจ้าหน้าที่ของเทศบาลตำบลนาสารจะให้ข้อมูลกับผู้ขอรับบริการในเรื่องที่ผู้ขอรับบริการต้องการทราบ และเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบจะดาเนินการรับเรื่องดังกล่าวไว้ และหัวหน้าหน่วยงานเป็นผู้พิจารณาส่งต่อให้กับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องดาเนินการต่อไป ภายใน ๑-๒ วัน

๔.๒.๓ กรณีขออนุมัติ/อนุญาต , ขอร้องเรียน/ร้องทุกข์/แจ้งเบาะแสให้ผู้ขอรับการบริการรอการติดต่อกลับหรือสามารถติดตามเรื่องกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง หากไม่ได้รับการติดต่อกลับจากหน่วยงาน ที่เกี่ยวข้องภายใน ๑๕ วัน ให้ติดต่อกลับที่ศูนย์รับเรื่องร้องเรียนเทศบาลตำบลนาสารโทรศัพท์/โทรสาร ๐ –๗๕๗-๖๓๒๖๕-๖เว็บไซต์ [www.nasan](http://www.nasan) .go.th

 **๔.๓ กรณีข้อร้องเรียนเกี่ยวกับการจัดซื้อจัดจ้าง**

๔.๓.๑ สอบถามข้อมูลเบื้องต้นจากผู้ขอรับบริการถึงความประสงค์ของการขอรับบริการ

๔.๓.๒ ดำเนินการบันทึกข้อมูลของผู้ขอรับบริการ เพื่อเก็บไว้เป็นฐานข้อมูลของผู้ขอรับบริการจากเจ้าหน้าที่รับผิดชอบ

๔.๓.๓ แยกประเภทงานร้องเรียน เรื่องร้องเรียนจัดซื้อจัดจ้างให้กับผู้อำนวยการกองคลัง เพื่อเสนอเรื่องให้กับผู้บังคับบัญชาตามลาดับชั้นพิจารณาความเห็น

๔.๓.๔ กรณีข้อร้องเรียนเกี่ยวกับจัดซื้อจัดจ้าง เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบ/ที่ปรึกษากฎหมายจะให้ ข้อมูลกับผู้ขอรับบริการในเรื่องที่ผู้ขอรับบริการต้องการทราบเมื่อให้คำปรึกษาเรียบร้อยแล้วเรื่องที่ขอรับบริการถือว่ายุติ

๔.๓.๕ กรณีขอร้องเรียน/ร้องทุกข์/แจ้งเบาะแส เกี่ยวกับการจัดซื้อจัดจ้าง เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบของเทศบาลตำบลนาสาร จะให้ข้อมูลกับผู้ขอรับบริการในเรื่องที่ผู้ขอรับบริการต้องการทราบ และเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบจะดำเนินการรับเรื่องดังกล่าวไว้ และหัวหน้าหน่วยงานเป็นผู้พิจารณาส่งต่อให้กับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องดาเนินการต่อไป ภายใน ๑-๒ วัน

๔.๓.๖ กรณีขอร้องเรียน/ร้องทุกข์/แจ้งเบาะแส เรื่องจัดซื้อจัดจ้าง ให้ผู้ขอรับการบริการรอการติดต่อกลับหรือสามารถติดตามเรื่องกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง หากไม่ได้รับการติดต่อกลับจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้องภายใน ๑๕ วัน ให้ติดต่อกลับที่ศูนย์รับเรื่องร้องเรียนเทศบาลตำบลนาสารโทรศัพท์/โทรสาร

๐ –๗๕๗๖ –๓๒๖๕ เว็บไซต์ [www.nasan.go.th](http://www.nasan.go.th)

๕.สถานที่...

-๓-

**๕. สถานที่ตั้ง**  เทศบาลตำบลนาสาร เลขที่ ๑๓๘ หมู่ที่ ๖ ตำบลนาสาร อำเภอพระพรหม จังหวัดนครศรีธรรมราช

**๖. หน้าที่ความรับผิดชอบ** เป็นศูนย์กลางในการรับเรื่องราวร้องทุกข์ และให้บริการข้อมูลข่าวสาร ให้คำปรึกษารับเรื่องปัญหาความต้องการและข้อเสนอแนะของประชาชน

**บทที่ ๒**

**ประเด็นที่เกี่ยวข้องกับการร้องทุกข์**

**คำจำกัดความ**

 **องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น หมายความว่า** องค์การบริหารส่วนจังหวัด เทศบาล และ อบต.

 **คำร้องทุกข์ ให้หมายความรวมถึง** คำร้องเรียน การขอความช่วยเหลือ การขอความเป็นธรรมหรือหนังสือกล่าวโทษ

**ผู้รับบริการ** **หมายถึง** ผู้ที่มารับบริการจากส่วนราชการและประชาชนทั่วไป ผู้รับบริการ ประกอบด้วย หน่วยงานของรัฐ เจ้าหน้าที่ของหน่วยงานของรัฐ/เอกชน/หรือบุคคล/นิติบุคคล

**หน่วยงานของรัฐ ได้แก่** กระทรวง ทบวง กรมหรือส่วนราชการที่เรียกชื่ออย่างอื่น องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น รัฐวิสาหกิจ และให้หมายความรวมถึงองค์กรอิสระ องค์การมหาชน หน่วยงาน ในกำกับของรัฐและหน่วยงานอื่นใดในลักษณะเดียวกัน

**เจ้าหน้าที่ของรัฐ ได้แก่** ข้าราชการ พนักงานราชการ ลูกจ้างประจำ ลูกจ้างชั่วคราวและผู้ปฏิบัติงานประเภทอื่น ไม่ว่าจะเป็นการแต่งตั้งในฐานะเป็นกรรมการหรือฐานะอื่นใด รวมทั้งผู้ซึ่งได้รับแต่งตั้งและถูกสั่งให้ปฏิบัติงานให้แก่หน่วยงานของรัฐ

**ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย หมายถึง** ผู้ที่ได้รับผลกระทบ ทั้งทางบวกและทางลบ ทั้งทางตรงและ ทางอ้อมจากการดำเนินการของส่วนราชการ เช่น ประชาชนในชุมชน/หมู่บ้านเขตตำบลนาสาร

**การจัดการข้อร้องเรียน หมายถึง** มีความหมายครอบคลุมถึงการจัดการในเรื่องข้อร้องเรียน ข้อเสนอแนะ/ข้อคิดเห็น/การสอบถามหรือร้องขอข้อมูล

**ผู้ร้องเรียน หมายถึง** ประชาชนทั่วไป/ผู้มีส่วนได้เสียที่มาติดต่อยังศูนย์รับเรื่องราวร้องทุข์ของเทศบาลตำบลนาสารผ่านช่องทางต่างๆ โดยมีวัตถุประสงค์ ครอบคลุมการร้องเรียน/การให้ข้อเสนอแนะ/การให้ข้อคิดเห็น/การชมเชย/การร้องขอข้อมูล

**ช่องทางการรับข้อร้องเรียน หมายถึง** ช่องทางต่างๆ ที่ใช้ในการรับเรื่องราวร้องทุกข์ เช่น ติดต่อด้วยตนเอง ร้องเรียนทางโทรศัพท์/เว็บไซต์

**เจ้าหน้าที่** **หมายถึง** เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบจัดการข้อร้องเรียนของหน่วยงาน

**ข้อร้องเรียน หมายถึง** แบ่งเป็นประเภท ๒ ประเภทคือ เช่น ข้อร้องเรียนทั่วไป , การร้องเรียนเกี่ยวความไม่โปร่งใสของการจัดซื้อจัดจ้าง เป็นต้น

**คำร้องเรียน หมายถึง** คำหรือข้อความที่ผู้ร้องเรียนกรอกตามแบบฟอร์มที่ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ หรือระบบการรับคำร้องเรียนเอง มีแหล่งที่สามารถตอบสนอง หรือมีรายละเอียดอย่างชัดเจนหรือมีนัยสำคัญที่เชื่อถือได้

 /การดำเนิน.......

-๔-

**การดำเนินการเรื่องร้องเรียน หมายถึง** เรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ที่ได้รับ ผ่านช่องทางการร้องเรียนต่างๆ มาเพื่อทราบ หรือพิจารณาดำเนินการแก้ไขปัญหาตามอำนาจหน้าที่

 **การจัดการเรื่องร้องเรียน หมายถึง** กระบวนการที่ดำเนินการในการแก้ไขปัญหาตามเรื่องร้องเรียนที่ได้รับ ให้ได้รับการแก้ไข หรือบรรเทาความเดือดร้อนจากการดำเนินงาน

**ช่องทางการร้องเรียน**

๑. สานักงานปลัดเทศบาลตำบลนาสาร อำเภอพระพรหม จังหวัดนครศรธรรมราช

๒. ผ่านหน้า www. Nasan.go.th

๓. ร้องเรียนผ่านตู้/กล่องรับความความคิดเห็น(จดหมาย/บัตรสนเท่ห์/เอกสาร)

๔. ไปรษณีย์ปกติ (จดหมาย/บัตรสนเท่ห์/เอกสาร)

๕. ยื่นโดยตรง (จดหมาย/บัตรสนเท่ห์/เอกสาร)

๖. โทรศัพท์/โทรสาร ๐ –๗๕๗๖ –๓๒๖๕

 **บทที่ ๓**

 **แผนผังกระบวนการจัดการเรื่องร้องทุกข์**

ผู้รับผิดชอบ

สิ้นสุดการดำเนินการ

รายงานผลให้ผู้บริหารทราบ

แจ้งผู้ร้องเรียน/ร้องทุกข์ทราบภายใน ๗ วัน

ไม่ยุติ

ยุติ

ตั้งคณะกรรมการสอบข้อเท็จจริง

๔.ร้องเรียนทาง facebook

เทศบาลตำบลนาสาร

๓.ร้องเรียนทางโทรศัพท์

๐๗๕-๗๖๓๒๖๕

๕.ร้องเรียนทาง e-mail

Nasan\_ muni@hotmail.com

๑.ร้องเรียนด้วยตนเอง

๒ ร้องเรียนผ่านเว็ปไซต์

เทศบาลตำบลนาสาร

www.nasan.go.th

แจ้งผู้ร้องเรียน/ร้องทุกข์ทราบ

ดำเนินการ

ประสานงาน/หน่วยงานที่รับผิดชอบดำเนินการตรวจสอบข้อเท็จจริง

รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์

**-๕-**

**บทที่ ๔**

ขั้นตอน/วิธีการปฏิบัติงาน

**๑.**แต่งตั้งผู้รับผิดชอบจัดการข้อร้องทุกข์ของหน่วยงาน

 ๑.๑ จัดตั้งศูนย์/จุดรับข้อร้องเรียนของหน่วยงาน

 ๑.๒ จัดทำคำสั่งแต่งตั้งผู้รับผิดชอบประจำศูนย์

 ๑.๓ แจ้งผู้รับผิดชอบตามคำสั่งเทศบาลตำบลนาสาร เพื่อความสะดวกในการประสานงาน

**๒.**ผู้ได้รับความเดือดร้อนจะร้องทุกข์ด้วยตนเองหรือมอบฉันทะให้มีการร้องทุกข์แทนหรือผู้จัดการแทนได้และจะทำเป็นหนังสือหรือร้องด้วยวาจาหรือทางโทรศัพท์ก็ได้

**๓.**ในกรณีได้รับการร้องทุกข์เป็นหนังสือไม่มีรายชื่อและที่อยู่ผู้ร้องทุกข์ ให้นำหลักการพิจารณาเรื่องบัตรสนเท่ห์ตามมติคณะรัฐมนตรี เมื่อวันที่ ๒๒ ธันวาคม ๒๕๔๑มาเป็นหลักพิจารณาเรื่องราวร้องทุกข์ที่ได้รับว่า การร้องทุกข์ที่มีลักษณะเข้าข่ายบัตรสนเท่ห์ตามมติคณะรัฐมนตรีกำหนด ไม่ให้รับเรื่องไว้พิจารณา เว้นแต่กรณีแวดล้อมปรากฏชัดแจ้ง ตลอดจนพยานบุคคลแน่นอนก็ให้ดำเนินการตรวจสอบข้อเท็จจริงและพิจารณาดำเนินการตามอำนาจหน้าที่ และแจ้งให้ผู้ที่เกี่ยวข้องทราบเพื่อใช้เป็นข้อมูลประกอบการพิจารณาดำเนินการตามที่เห็นสมควร

**๔.**เรื่องที่ร้องทุกข์จะต้องเป็นเรื่องที่ไม่อยู่ระหว่างการพิจารณาของศาลหรือมีคำพิพากษาหรือคำสั่งคดีเสร็จเด็ดขาดแล้ว

**๕.**เรื่องราวร้องทุกข์ที่รับไว้พิจารณาดำเนินการตามข้อ ๓ ของประกาศ ดังนี้

 ๕.๑ กรณีเป็นอำนาจหน้าที่ของส่วนราชการ หน่วยงานของรัฐให้ชี้แจงผู้ร้องทราบ และส่งคำร้องทุกข์ไปยังศูนย์ดำรงธรรมอำเภอหรือศูนย์ดำรงธรรมจังหวัด โดยเทศบาลตำบลนาสารมีหน้าที่ อำนายความสะดวกให้กับประชาชนผู้ร้องทุกข์ ตลอดจนติดตามผลการแก้ไขปัญหาจนกว่าเรื่องจะยุติ โดยให้ถือปฏิบัติตามหลักการร้องทุกข์ทั่วไป ดังนี้

 ๕.๑.๑ ขอทราบผลการดำเนินการแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนของประชาชน เมื่อครบ ๓๐ วัน

 ๕.๑.๒ กรณีไม่มีการรายงานผลการดำเนินการให้ทราบ ให้ติดตามทวงถามครั้งที่ ๑ เมื่อครบกำหนด ๑๕ วันและติดตามทวงถามครั้งที่ ๒ เมื่อครบกำหนด ๗ วัน ในกรณีหลังจากทวงถามแล้วยังไม่มีการรายงานผลการดำเนินการให้ทราบ ให้รายงานศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดและแจ้งสำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรีทราบต่อไป

 ๕.๒ กรณีเป็นอำนาจหน้าที่ของเทศบาลตำบลนาสาร ให้รีบดำเนินการโดยเร็วและถ้าเกินขีดความสามารถให้ร้องขอไปยังองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นอื่น ส่วนราชการหรือหน่วยงานของรัฐที่เกี่ยวข้องเพื่อหามาตรการและแนวทางการดำเนินการแก้ไขปัญหาร่วมกันและแจ้งให้ผู้ร้องทราบโดยตรงทันที

 **/**การรับ....

-๖-

**การรับและตรวจสอบข้อร้องเรียนจากช่องทางต่างๆ**

ดำเนินการรับและติดตามตรวจสอบข้อร้องเรียนที่เข้ามายังหน่วยงานจากช่องทางต่างๆ โดยมีข้อปฏิบัติตามที่กำหนด ดังนี้

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| ช่องทาง | ความถี่ในการตรวจสอบช่องทาง | ระยะเวลาดำเนินการรับข้อร้องเรียนเพื่อประสานหาทางแก้ไข | หมายเหตุ |
| ร้องเรียนด้วยตนเอง ณ เทศบาลตำบลนาสาร | ทุกครั้งที่มีผู้ร้องเรียน | ภายใน ๑-๒ วันทำการ |  |
| ร้องเรียนทางโทรศัพท์/โทรสาร(๐๗๕ ๗๖๓๒๖๕-๖) | ทุกวัน | ภายใน ๑-๒ วันทำการ |  |
| ร้องเรียนผ่านเว็บไซต์เทศบาลตำบลนาสารwww.nasan.go.th | ทุกวัน | ภายใน ๑-๒ วันทำการ |  |

**\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\***

-๗-

**ภาคผนวก**

 แบบคำร้องเรียน ๑

 **แบบคำร้องทุกข์/ร้องเรียน** (ด้วยตนเอง)

 ศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ เทศบาลตำบลนาสาร

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

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

เรียน นายกเทศมนตรีตำบลนาสาร

ข้าพเจ้า............................................... อายุ..............ปี อยู่บ้านเลขที่.................... หมู่ที่...........

ตำบล..................... อำเภอ…………......................... จังหวัด............................ โทรศัพท์........................

อาชีพ.............................................ตำแหน่ง.....................................................................................

ถือบัตร............................................เลขที่................................................................................

ออกโดย................................วันออกบัตร.............................บัตรหมดอายุ.................................

มีความประสงค์ขอร้องทุกข์/ร้องเรียน เพื่อให้เทศบาลตำบลนาสารพิจารณาดำเนินการช่วยเหลือหรือแก้ไขปัญหาใน เรื่อง..........................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................

ทั้งนี้ ข้าพเจ้าขอรับรองว่าคำร้องทุกข์/ร้องเรียนตามข้างต้นเป็นจริง และยินดีรับผิดชอบ ทั้งทางแพ่งและทางอาญาหากจะพึงมี โดยข้าพเจ้าขอส่งเอกสารหลักฐานประกอบการร้องทุกข์/ร้องเรียน (ถ้ามี) ได้แก่

๑) ................................................................................................... จานวน............ชุด

๒) .................................................................................................. จานวน............ชุด

๓) ................................................................................................... จานวน............ชุด

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณาดำเนินการต่อไป

 ขอแสดงความนับถือ

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

(…............................................)

ผู้ร้องทุกข์/ร้องเรียน

-๘-

 แบบคำร้องเรียน ๒

**แบบคำร้องทุกข์/ร้องเรียน** (โทรศัพท์)

 ศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์เทศบาลตำบลนาสาร

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

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

เรียน นายกเทศมนตรีตำบลนาสาร

ข้าพเจ้า............................................... อายุ.........ปี อยู่บ้านเลขที่...................... หมู่ที่…......

ถนน................................ตำบล........................ อำเภอ........................... จังหวัด............................. โทรศัพท์..................................อาชีพ............................................ตำแหน่ง.........................................

มีความประสงค์ขอร้องทุกข์/ร้องเรียน เพื่อให้เทศบาลตำบลนาสารพิจารณาดำเนินการช่วยเหลือหรือแก้ไขปัญหาใน เรื่อง………...................................................................................................................

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

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

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

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

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

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

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

โดยอ้าง...........................................................................................................................................................

................................................................................................................เป็นพยานหลักฐานประกอบ

ทั้งนี้ ข้าพเจ้าขอรับรองว่าคำร้องทุกข์/ร้องเรียนตามข้างต้นเป็นจริง และ เจ้าหน้าที่ได้แจ้งให้ข้าพเจ้าทราบแล้วว่าหากเป็นคำร้องที่ไม่สุจริตอาจต้องรับผิดตามกฎหมายได้

ลงชื่อ…………………………………… จนท.ผู้รับเรื่อง

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

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

 เวลา...............................

 -๙-



 **คำสั่งเทศบาลตำบลนาสาร**

 **ที่ ๗๗๔ /๒๕๖๐**

 **เรื่อง จัดตั้งศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์**

**………………………………**

 ด้วยเทศบาลตำบลนาสาร มีอำนาจหน้าที่ในการให้บริการสาธารณะ บรรเทาทุกข์บำรุงสุข แก่ประชาชน ตลอดจนเป็นหน่วยงานที่ให้ความช่วยเหลือและแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนโดยมุ่งให้เกิดประโยชน์สุขแก่ประชาชนยึดประชาชนเป็นศูนย์กลาง ตอบสนองความต้องการของประชาชน ให้เกิดความผาสุกและความเป็นอยู่ที่ดีของประชาชน

 ดังนั้น อาศัยอำนาจตามความในมาตรา ๕๐ แห่ง พ.ร.บ.เทศบาล พ.ศ.๒๔๙๖ แก้ไขเพิ่มเติมถึงฉบับที่ ๑๓ พ.ศ.๒๕๕๒ มาตรา ๔๑ ของพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ.๒๕๔๖ และประกาศคณะกรรมการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น เรื่อง แนวทางในการจัดบริการรับเรื่องราวร้องทุกข์ของประชาชนในการให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนจังหวัด เทศบาลและองค์การบริหารส่วนตำบล ลงวันที่วันที่ ๑๐ กุมภาพันธ์ พ.ศ.๒๕๕๘ และให้ยกเลิกคำสั่งองค์การบริหารส่วนตำบลนาสาร ที่ ๒๒๔/๒๕๕๑ เรื่อง จัดตั้งศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ องค์การบริหารส่วนตำบลนาสาร จึงจัดตั้งศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์เทศบาลตำบลนาสาร ณ สำนักงานเทศบาลตำบลนาสารขึ้น โดยมีผู้รับผิดชอบประจำศูนย์ฯ ดังนี้

 ๑. นายอธิคม อนันตธนวิทย์ ปลัดเทศบาล เป็นหัวหน้า

 ๒. นายวิฑูร โพธิพฤกษ์ รองปลัดเทศบาล เป็นรองหัวหน้า

 ๓. นายวิติ รองพินิจ ผู้อำนวยการกองช่าง เป็นเจ้าหน้าที่

๔. นางเพ็ญศรี นิลวานิช ผู้อำนวยการกองคลัง เป็นเจ้าหน้าที่

๕. นายกนกพล ถาวรสาร หัวหน้าสำนักปลัด เป็นเจ้าหน้าที่

๖.. นางณิชรัตน์ เชาวลิต หัวหน้าฝ่ายพัฒนาชุมชน เป็นเจ้าหน้าที่

๗. พ.จ.อ.วิรุจน์ แม้นเทวฤทธิ์ นิติกรชำนาญการ เป็นเจ้าหน้าที่และเลขานุการ

ให้ศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ มีอำนาจหน้าที่และวิธีดำเนินการดังนี้

1. รับเรื่องราวข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์เกี่ยวกับการปฏิบัติราชการ อุปสรรค ความ

ยุ่งยากหรือปัญหาอื่นใดจากประชาชน องค์กรต่างๆ และทำการประเมิน วิเคราะห์ตรวจสอบข้อเท็จจริงเบื้องต้น /๒. ในเบื้องต้น..

-๑๐-

1. ในเบื้องต้นให้ถือเป็นความลับของทางราชการ หากเป็นบัตรสนเทห์ ให้พิจารณา

เฉพาะรายที่ระบุหลักฐาน กรณีแวดล้อมปรากฎชัดแจ้งตลอดจนชี้พยานบุคคลแน่นอนนอน

1. ประสานการปฏิบัติให้ส่วนราชการในสังกัดของเทศบาล ดำเนินการตามภารกิจที่

เกี่ยวข้องและสามารถให้บุคคลในสังกัดส่วนราชการนั้นให้ถ้อยคำหรือข้อมูล เอกสารหลักฐานใดๆ เพื่อประโยชน์สำหรับการนั้นได้

1. กรณีที่อาจเกี่ยวข้องกับคดี หรืออาจก่อให้เกิดเป็นคดีความได้ ให้แจ้งรายละเอียด

เฉพาะที่ส่วนราชการเจ้าของเรื่องจะสามารถนำไปพิจารณาดำเนินการต่อไป โดยอาจมีการปกปิด

ข้อความตามคำร้องบางส่วนก็ได้ ทั้งนี้หากส่วนราชการเจ้าของเรื่องประสานขอทราบข้อมูลรายละเอียดเพิ่มเติม ให้พิจารณาเป็นรายกรณี

1. กรณีที่เกี่ยวข้องกับเจ้าหน้าที่ของรัฐหรือหน่วยงานอื่น ให้ส่งเรื่องให้หัวหน้าส่วน

ราชการหรือเหนือกว่าส่วนราชการต้นสังกัดของผู้ถูกร้องหรือส่งเรื่องให้ส่วนราชการหรือหน่วยงานที่มีอำนาจหน้าที่ในการสืบสวนเรื่องร้องเรียนของส่วนราชการหรือหน่วยงานนั้นเป็นการเฉพาะ

1. ให้พิจารณาดำเนินการเป็นกรณีพิเศษเฉพาะเรื่อง ดังนี้

๖.๑ กรณีที่เกี่ยวข้องกับความมั่นคงของประเทศ

๖.๒ กรณีที่อาจมีผลกระทบต่อชีวิตและความปลอดภัยของผู้ร้อง ให้สรุป

สาระสำคัญตามคำร้องเฉพาะที่ส่วนราชการเจ้าของเรื่องจะสามารถนำไปพิจารณาดำเนินการต่อไปได้ โดยอาจไม่นำส่งเอกสารคำร้องต้นฉบับ รวมทั้งหากมีความจำเป็นให้ประสานหน่วยงานที่เกี่ยวข้องเพื่อให้การคุ้มครองผู้ร้องเป็นกรณีพิเศษรายกรณี ทั้งนี้หากมีการประสานขอทราบข้อมูลรายละเอียดเพิ่มเติมให้พิจารณาเป็นรายกรณีด้วย

 ๗. รายงานผลการปฏิบัติงานให้ผู้บังคับบัญชาทราบโดยเร็ว

 ๘. ดำเนินการอื่นๆ ตามที่ผู้บังคับบัญชามอบหมาย

 ทั้งนี้ ตั้งแต่บัดนี้เป็นต้นไป

 สั่ง ณ วันที่ ๒๙ ธันวาคม พ.ศ.๒๕๖๐

 (ลงชื่อ) พยงค์ สงวนถ้อย

 (นายพยงค์ สงวนถ้อย)

 นายกเทศมนตรีตำบลนาสาร