



คู่มือปฏิบัติงาน
รับเรื่องราวร้องทุกข์

ศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์เทศบาลตำบลสา

คำนำ

คู่มือการปฏิบัติงานเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ของศูนย์รับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์เทศบาลตำบลลานสกา ฉบับนี้จัดทำขึ้นเพื่อเป็นแนวทางในการดำเนินการจัดการข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ของศูนย์รับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์เทศบาลตำบลลานสกา ทั้งนี้ การจัดการข้อร้องเรียนจำเป็นต้องมีขั้นตอน/กระบวนการ และแนวทางในการปฏิบัติงานที่ชัดเจนและเป็นมาตรฐานเดียวกัน เพื่อให้การบริหารระบบราชการเป็นไปด้วยความถูกต้อง บริสุทธิ์ ยุติธรรม ควบคู่กับการพัฒนาบำบัดทุกข์ บำรุงสุข ตลอดจนดำเนินการแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนของประชาชนได้อย่างมีประสิทธิภาพด้วยความรวดเร็วประสพผลสำเร็จอย่างเป็นรูปธรรม

ศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์เทศบาลตำบลลานสกา

สารบัญ

การจัดตั้งศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์เทศบาลตำบลลานสกา	
สถานที่ตั้ง	๑
หน้าที่ความรับผิดชอบ	
วัตถุประสงค์	
คำจำกัดความ	
ระยะเวลาเปิดให้บริการ	
เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบ	
แผนผังกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน / ร้องทุกข์	
ขั้นตอนการปฏิบัติงาน	
การรับและตรวจสอบข้อร้องเรียนจากช่องทางต่าง ๆ	
การบันทึกข้อร้องเรียน	
การประสานงานหน่วยงานเพื่อแก้ไขข้อร้องเรียนและการแจ้งกลับผู้ร้องเรียน	
ติดตามการแก้ไขข้อร้องเรียน	
การรายงานผลการจัดการข้อร้องเรียนของหน่วยงาน	
มาตรฐานงาน	
แบบฟอร์ม	
จัดทำโดย	
ช่องทางติดต่อ	
ภาคผนวก	
แบบฟอร์มใบรับแจ้งเหตุเรื่องราวร้องเรียน/ร้องทุกข์	
แบบฟอร์มคำร้องทั่วไป	

คู่มือปฏิบัติงานรับเรื่องราวร้องทุกข์

ศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์เทศบาลตำบลลานสกา

๑. หลักการและเหตุผล

พระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๔๖ ได้กำหนดแนวทางปฏิบัติราชการ มุ่งให้เกิดประโยชน์สุขแก่ประชาชน โดยยึดประชาชนเป็นศูนย์กลาง เพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชนให้เกิดความผาสุกและความเป็นอยู่ที่ดีของประชาชน เกิดผลสัมฤทธิ์ต่องานบริการที่มีประสิทธิภาพและเกิดความคุ้มค่าในการให้บริการ ไม่มีขั้นตอนในการปฏิบัติงานที่เกินความจำเป็น มีการปรับปรุงภารกิจให้ทันต่อสถานการณ์ ประชาชนได้รับการอำนวยความสะดวกและได้รับการตอบสนองความต้องการ และมีการประเมินผลการให้บริการอย่างสม่ำเสมอ

ในการนี้ ได้กำหนดให้ส่วนราชการเมื่อได้รับเรื่องร้องเรียน เสนอแนะ หรือความคิดเห็นเกี่ยวกับวิธีการปฏิบัติราชการ อุปสรรค ความยุ่งยาก หรือปัญหาอื่นใดจากบุคคลใด โดยมีข้อมูลและสาระตามสมควร ให้เป็นหน้าที่ของส่วนราชการนั้นที่จะต้องพิจารณาดำเนินการให้ลุล่วงไป

๒. การจัดตั้งศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์เทศบาลตำบลลานสกา

เพื่อให้การบริหารระบบราชการเป็นด้วยความถูกต้อง บริสุทธิ์ ยุติธรรม ควบคู่กับการพัฒนา บำบัดทุกข์ บำรุงสุขตลอดจนดำเนินการแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนของประชาชนได้อย่างมีประสิทธิภาพ ด้วยความสะดวกรวดเร็วและประสพผลสำเร็จอย่างเป็นรูปธรรม อีกทั้งเพื่อเป็นศูนย์รับแจ้งเบาะแสการทุจริตหรือไม่ได้รับความเป็นธรรมจากการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ เทศบาลตำบลลานสกาจึงได้จัดตั้งศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ขึ้น ซึ่งในกรณีการร้องเรียนที่เกี่ยวกับบุคคล จะมีการรักษาเรื่องราวให้เป็นความลับและปกปิดชื่อผู้ร้องเรียน เพื่อให้ผู้ร้องเรียนได้รับผลกระทบและได้รับความเดือดร้อนจากการร้องเรียน

๓. สถานที่ตั้ง

ตั้งอยู่ ณ งานรับเรื่องราวร้องทุกข์ งานนิติการ ฝ่ายแผนงานและงบประมาณ สำนักปลัดเทศบาล สำนักงานเทศบาลตำบลลานสกา ตำบลเขาแก้ว อำเภอลานสกา จังหวัดนครศรีธรรมราช

๔. หน้าที่ความรับผิดชอบ

เป็นศูนย์กลางในการรับเรื่องราวร้องทุกข์ และให้บริการข้อมูลข่าวสาร ให้คำปรึกษา รับเรื่องปัญหาความต้องการและข้อเสนอแนะของประชาชน

๕. วัตถุประสงค์

๕.๑ เพื่อให้การดำเนินงานจัดการข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ ของศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์เทศบาลตำบลลานสกา มีขั้นตอน/กระบวนการ และแนวทางในการปฏิบัติงานเป็นมาตรฐานเดียวกัน

๕.๒ เพื่อให้มั่นใจว่าได้มีการปฏิบัติตามข้อกำหนด ระเบียบ หลักเกณฑ์เกี่ยวกับการจัดการข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ ที่กำหนดไว้อย่างสม่ำเสมอและมีประสิทธิภาพ

๖. คำจำกัดความ

“ผู้รับบริการ” หมายถึง ผู้ที่มารับบริการจากส่วนราชการและประชาชนทั่วไป

“ผู้มีส่วนได้เสีย” หมายถึง ผู้ที่ได้รับผลกระทบ ทั้งทางบวกและทางลบ ทั้งทางตรงและทางอ้อม จากการดำเนินการของส่วนราชการ เช่น ประชาชนในเขตเทศบาลตำบลลานสกา

“การจัดการข้อร้องเรียน” มีความครอบคลุมถึงการจัดการในเรื่องข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์/ข้อเสนอแนะ/ข้อคิดเห็น/คำชมเชย/การสอบถามหรือการร้องขอข้อมูล

“ผู้ร้องเรียน /ร้องทุกข์” หมายถึง ประชาชนทั่วไป/ผู้มีส่วนได้เสียที่มามีติดต่อราชการผ่านช่องทางต่าง ๆ โดยมีวัตถุประสงค์ครอบคลุมการร้องเรียน/ร้องทุกข์/การให้ข้อเสนอแนะ/การให้ข้อคิดเห็น/การชมเชย/การร้องขอข้อมูล

“ช่องทางการรับข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์” หมายถึง ช่องทางต่างๆ ที่ใช้ในการรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ เช่น ติดต่อด้วยตนเอง/ติดต่อทางโทรศัพท์ /เว็บไซต์/Facebook/ E-mail –ไปรษณีย์

๗. ระยะเวลาเปิดให้บริการ

เปิดให้บริการวันจันทร์-วันศุกร์ (ยกเว้นวันหยุดที่ทางราชการกำหนด) ตั้งแต่เวลา ๐๘.๓๐-๑๖.๓๐ น.

๘. เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบ

งานนิติกร/งานประชาสัมพันธ์ ฝ่ายแผนงานและงบประมาณ สำนักปลัดเทศบาล

๕. แผนผังกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์

๑. ร้องเรียนด้วยตนเอง

๒. ร้องเรียนผ่านเว็บไซต์เทศบาลตำบลลานสกา www.Lansakacity.go.th

๓. ร้องเรียนทางโทรศัพท์ ๐๘๕๓๖๔๘๓๒

๔. ร้องเรียนทาง Facebook เทศบาลตำบลลานสกา

-รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์

-ประสานงานหน่วยงานที่รับผิดชอบดำเนินการสอบข้อเท็จจริง

-ดำเนินการ (ภายใน ๑๕ วัน)

๑. ยุติ

-ยุติเรื่องแจ้งผู้ร้องเรียน/ร้องทุกข์ทราบภายใน ๗ วัน

-สิ้นสุดการดำเนินการรายงานผลให้ผู้บริหารทราบ

๒. ไม่ยุติ

-ตั้งคณะกรรมการสอบข้อเท็จจริง

-แจ้งผล/การดำเนินงานให้ผู้ร้องเรียนทราบภายใน ๗ วัน

-สิ้นสุดการดำเนินการรายงานให้ผู้บริหารทราบ

๑๐. ขั้นตอนการปฏิบัติงาน

๑. กรณีเรื่องร้องเรียนทั่วไป

๑.๑ สอดถามข้อมูลเบื้องต้นจากผู้รับบริการถึงความประสงค์ของการขอรับบริการ

๑.๒ ดำเนินการบันทึกข้อมูลของผู้รับบริการ เพื่อเก็บไว้เป็นหลักฐานข้อมูลของผู้รับบริการจากศูนย์บริการ

๑.๓ แยกประเภทงานบริการตามความประสงค์ของผู้รับบริการ เช่น ปริญญากฎหมาย ขอนุมัติ/อนุญาต, ข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ แจ้งเบาะแส หรือร้องเรียนเรื่องร้องเรียนจัดซื้อจัดจ้าง

๑.๔ ดำเนินการให้คำปรึกษาตามประเภทงานบริการเพื่อตอบสนองความประสงค์ของผู้รับบริการ

- กรณีข้อร้องเรียนทั่วไป เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบ/ที่ปรึกษากฎหมาย จะให้ข้อมูลกับผู้รับบริการในเรื่องที่ผู้ขอรับบริการต้องการทราบ เมื่อให้คำปรึกษาเรียบร้อยแล้ว เรื่องที่ขอรับบริการถือว่ายุติ

- กรณีขออนุมัติ/อนุญาต เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบ จะให้ข้อมูลกับผู้รับบริการในเรื่องที่ผู้ขอรับบริการต้องการทราบ และดำเนินการรับเรื่องดังกล่าวไว้ หัวหน้าสำนักปลัด หรือหน่วยงานผู้รับผิดชอบ เป็นผู้พิจารณาส่งต่อไปให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องดำเนินการต่อไป ภายใน ๑-๒ วัน

- กรณีข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์/แจ้งเบาะแส เจ้าหน้าที่จะให้ข้อมูลกับผู้รับบริการ ในเรื่องที่ผู้ขอรับบริการต้องการทราบ และเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบ จะดำเนินการรับเรื่องดังกล่าวไว้ และให้หัวหน้าหน่วยงานเป็นผู้พิจารณาส่งต่อไปให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องดำเนินการต่อไป ภายใน ๑-๒ วัน

- กรณีขออนุมัติ/อนุญาต, ข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ แจ้งเบาะแสให้ผู้ขอรับบริการรอการติดต่อกลับหรือสามารถติดตามเรื่องกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องหากไม่ได้รับการติดต่อกลับจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้องภายใน ๑๕ วัน ให้ติดต่อกลับที่ศูนย์รับเรื่องร้องเรียนเทศบาลตำบลลานสกา โทรศัพท์ ๐๙๕๓๖๔๘๗๒

๒. กรณีข้อร้องเรียนเกี่ยวกับการจัดซื้อจัดจ้าง

๒.๑ สอดถามข้อมูลเบื้องต้นจากผู้รับบริการถึงความประสงค์ของการขอรับบริการ

๒.๒ ดำเนินการบันทึกข้อมูลของผู้รับบริการ เพื่อเก็บเป็นไว้เป็นหลักฐานข้อมูลของผู้ขอรับบริการจากเจ้าหน้าที่รับผิดชอบ

๒.๓ แยกประเภทงานร้องเรียนเรื่องร้องเรียนจัดซื้อจัดจ้างให้กับผู้อำนวยการกองคลัง เพื่อเสนอเรื่องให้กับผู้บังคับบัญชาตามลำดับชั้น พิจารณาความเห็น

- กรณีข้อร้องเรียนเกี่ยวกับการจัดซื้อจัดจ้าง เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบ/ที่ปรึกษากฎหมายจะให้ข้อมูลกับผู้ขอรับบริการในเรื่องที่ผู้ขอรับบริการต้องการทราบ เมื่อให้คำปรึกษาเรียบร้อยแล้ว เรื่องที่ขอรับบริการถือว่ายุติ

- กรณีข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์/แจ้งเบาะแส เกี่ยวกับการจัดซื้อจัดจ้าง เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบของเทศบาลตำบลลานสกา จะให้ข้อมูลกับผู้รับบริการในเรื่องที่ขอรับบริการในเรื่องที่ขอรับบริการต้องการทราบ และเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบ จะดำเนินการรับเรื่องดังกล่าวไว้ และหัวหน้าหน่วยงาน เป็นผู้พิจารณาส่งต่อไปให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องดำเนินการต่อไป ภายใน ๑-๒ วัน

๑๑. การรับและตรวจสอบข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ จากช่องทางต่าง ๆ

ดำเนินการรับและติดตามตรวจสอบข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ ที่เข้ามายังหน่วยงานจากช่องทางต่าง ๆ โดยมีข้อปฏิบัติตามที่กำหนด ดังนี้

ช่องทาง	ความถี่ในการตรวจสอบช่องทาง	ระยะเวลาดำเนินการรับข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ เพื่อประสานหาทางแก้ไขปัญหา	หมายเหตุ
ร้องเรียนด้วยตนเอง ณ ศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์เทศบาลตำบลลานสกา	ทุกครั้งที่มีการร้องเรียน	ภายใน 3 วันทำการ	
ร้องเรียนผ่านเว็บไซต์เทศบาลตำบลลานสกา	ทุกวัน	ภายใน 3 วันทำการ	
ร้องเรียนทางโทรศัพท์ 075-374832	ทุกวัน	ภายใน 3 วันทำการ	
ร้องเรียนทาง Facebook	ทุกวัน	ภายใน 3 วันทำการ	

๑๒. การบันทึกข้อร้องเรียน

๑๒.๑ กรอกรูปแบบฟอร์มบันทึกข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ โดยมีรายละเอียด ชื่อ-สกุล ที่อยู่ หมายเลขโทรศัพท์ติดต่อ เรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ และสถานที่เกิดเหตุ

๑๒.๒ ทุกช่องทางที่มีการร้องเรียน เจ้าหน้าที่ต้องบันทึกข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ ลงสมุดบันทึกข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์

๑๓. การประสานหน่วยงานเพื่อแก้ไขปัญหาข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ และการแจ้งผู้ร้องเรียน/ร้องทุกข์ทราบ

๑๓.๑ กรณีเป็นการขอข้อมูลข่าวสาร ประสานหน่วยงานผู้ครอบครองเอกสาร เจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้อง เพื่อให้ข้อมูลแก่ผู้ร้องขอได้ทันที

๑๓.๒ ขอร้องเรียน/ร้องทุกข์ ที่เป็นการร้องเรียนเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการของหน่วยงาน เช่น ไฟฟ้าสาธารณะดับ การจัดการขยะมูลฝอย ตัดต้นไม้ กลิ่นเหม็นรบกวน เป็นต้น จัดทำบันทึกข้อความเสนอไปยังผู้บริหารเพื่อสั่งการหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง โดยเบื้องต้นอาจโทรศัพท์แจ้งไปหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

๑๓.๓ ขอร้องเรียน/ร้องทุกข์ ที่ไม่อยู่ในความรับผิดชอบของเทศบาลตำบลลานสกา ให้ดำเนินการประสานหน่วยงานภายนอกที่เกี่ยวข้อง เพื่อให้เกิดความรวดเร็วและถูกต้อง ในการแก้ไขปัญหาต่อไป

๑๓.๔ ขอร้องเรียนที่ส่งผลกระทบต่อหน่วยงาน เช่น กรณี ผู้ร้องเรียนทำหนังสือร้องเรียนความไม่โปร่งใสในการจัดซื้อจัดจ้าง ให้เจ้าหน้าที่จัดทำบันทึกข้อความเพื่อเสนอผู้บริหารพิจารณาสั่งการไปยังหน่วยงานที่รับผิดชอบ เพื่อดำเนินการตรวจสอบและแจ้งผู้ร้องเรียนทราบต่อไป

๑๔. การติดตามแก้ไขปัญหาข้อร้องเรียน

ให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องรายงานผลการดำเนินการให้ทราบภายใน ๑๕ วัน ทำการ เพื่อเจ้าหน้าที่ศูนย์ฯ จะได้แจ้งให้ผู้ร้องเรียนทราบ ต่อไป

๑๕. การรายงานผลการดำเนินการให้ผู้บริหารทราบ

๑๕.๑ ให้รวบรวมและรายงานสรุปการจัดการข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ ให้ผู้บริหารทราบ

๑๕.๒ ให้รวบรวมรายงานสรุปข้อร้องเรียนหลังจากสิ้นปีงบประมาณ เพื่อนำมาวิเคราะห์การจัดทำข้อร้องเรียน/ร้องเรียน ในภาพรวมของหน่วยงาน เพื่อให้ใช้เป็นแนวทางในการแก้ไข ปรับปรุง พัฒนาองค์กร ต่อไป

๑๖. มาตรฐานงาน

การดำเนินการแก้ไขข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ ให้แล้วเสร็จภายในระยะเวลาที่กำหนด

กรณีได้รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ให้ศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์เทศบาลตำบลลานสกา ดำเนินการตรวจสอบและพิจารณาส่งเรื่องให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ดำเนินการแก้ไขปัญหาข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ให้แล้วเสร็จภายใน ๑๕ วัน ทำการ

๑๗. แบบฟอร์ม

แบบฟอร์มใบรับแจ้งเหตุเรื่องราวร้องเรียน/ร้องทุกข์ (รายละเอียดปรากฏตามภาคผนวก)

-๘-

๑๘. จัดทำโดย

ศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์เทศบาลตำบลนาสกา

โทร.075-374832

ภาคผนวก

แบบแจ้งการรับเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียน

ที่ นศ ๕๔๐๐๑/

เทศบาลตำบลลานสกา

อ.ลานสกา จ.นครศรีธรรมราช ๘๐๒๓๐

วันที่.....เดือน.....พ.ศ.

เรื่อง ตอบรับเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียน

เรียน

ตามที่ท่านได้แจ้งเรื่องทุกข์/ร้องเรียนผ่านศูนย์รับเรื่องร้องเรียนเทศบาลตำบลลานสกา โดยทาง
() หนังสือร้องเรียนทางไปรษณีย์ () ด้วยตนเอง () ทางโทรศัพท์ () อื่นๆ.....
วันที่.....เดือน.....พ.ศ.....เกี่ยวกับเรื่อง.....
.....นั้น

เทศบาลตำบลลานสกา ได้ลงทะเบียนรับเรื่องทุกข์/ร้องเรียนของท่านตามทะเบียนรับเรื่องเลขรับที่
.....ลงวันที่.....แล้ว และเทศบาลตำบลลานสกาได้พิจารณาเรื่องร้อง
ทุกข์/ร้องเรียนของท่านแล้วปรากฏว่า

() เป็นเรื่องที่อยู่ในอำนาจหน้าที่ของเทศบาลตำบลลานสกา และได้มอบหมายให้
.....เป็นหน่วยตรวจสอบและดำเนินการ

() ไม่เป็นเรื่องที่อยู่ในอำนาจหน้าที่ของเทศบาลตำบลลานสกา และได้ส่งเรื่องให้
.....ซึ่งเป็นหน่วยงานที่มีอำนาจหน้าที่เกี่ยวข้องดำเนินการต่อไปแล้ว โดย
ท่านท่านสามารถติดต่อหรือขอทราบผลโดยตรงกับหน่วยงานดังกล่าวได้อีกทางหนึ่ง

() เป็นเรื่องที่มีกฎหมายบัญญัติขั้นตอนและวิธีการปฏิบัติไว้เป็นการเฉพาะแล้วตามกฎหมาย
.....

จึงเรียนให้ท่านดำเนินการตามขั้นตอนและวิธีการที่กฎหมายนั้นบัญญัติต่อไป

จึงเรียนมาเพื่อทราบ

ขอแสดงความนับถือ

(.....)

ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน

โทร.๐๖๕๓๖๔๘๗๒

แบบตอบข้อร้องเรียน๒

แบบแจ้งผลการดำเนินงานการรับเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียน

ที่ นศ ๕๔๐๐๑/

เทศบาลตำบลลานสกา

อ.ลานสกา จ.นครศรีธรรมราช ๘๐๒๓๐

วันที่.....เดือน.....พ.ศ.

เรื่อง แจ้งผลการดำเนินงานเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียน

เรียน

อ้างถึง

สิ่งที่ส่งมาด้วย

ตามที่เทศบาลตำบลลานสกา ได้แจ้งตอบรับเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียนของท่านที่ได้แจ้งไว้ที่ศูนย์รับเรื่องร้องเรียนเทศบาลตำบลลานสกาหนังสือที่อ้างถึง นั้น

เทศบาลตำบลลานสกาได้รับแจ้งผลการดำเนินการจากส่วนราชการ/หน่วยงานที่เกี่ยวข้องแล้ว ได้ผลสรุปว่า.....

โดยมีรายละเอียดตามสิ่งที่ส่งมาพร้อมนี้ หากท่านไม่เห็นด้วยประการใด ขอให้ท่านแจ้งคัดค้านพร้อมพยานหลักฐานใหม่มายังศูนย์รับเรื่องร้องเรียนเทศบาลตำบลลานสกา เพื่อจะได้ดำเนินการในส่วนที่เกี่ยวข้องต่อไป

จึงเรียนมาเพื่อทราบ

ขอแสดงความนับถือ

(.....)

ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน

โทร.๐๖๕๓๖๔๘๓๒

แบบคำร้องทุกข์/ร้องเรียน (ทางโทรศัพท์)

เขียน ศูนย์รับเรื่องร้องเรียนเทศบาลตำบลลานสกา

วันที่.....เดือน.....พ.ศ.

เรื่อง

เรียน นายกเทศมนตรีตำบลลานสกา

ข้าพเจ้า.....อายุ.....ปี อยู่บ้านเลขที่.....ตำบล
.....อำเภอ.....จังหวัด.....โทรศัพท์..... อาชีพ
.....ตำแหน่ง.....

มีความประสงค์ขอร้องทุกข์/ร้องเรียน เพื่อให้เทศบาลตำบลลานสกา ขอพิจารณาคำเนินการช่วยเหลือหรือแก้ไขปัญหา
ในเรื่อง

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

ทั้งนี้ ข้าพเจ้าขอรับรองว่าคำร้องทุกข์/ร้องเรียนตามข้างต้นเป็นจริง โดยเจ้าหน้าที่ได้แจ้งให้ข้าพเจ้าทราบ
แล้วว่าหากเป็นการแจ้งที่เป็นเท็จหรือไม่สุจริตอาจต้องรับผิดชอบทั้งทางแพ่งและทางอาญาได้

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณา

ขอแสดงความนับถือ

(.....)

เจ้าหน้าที่ผู้รับเรื่อง

วันที่.....เดือน.....พ.ศ.....

เวลา.....น.

แบบแจ้งการรับเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียน

ที่ นศ ๕๔๐๐๑/

เทศบาลตำบลลานสกา

อ.ลานสกา จ.นครศรีธรรมราช ๘๐๒๓๐

วันที่.....เดือน.....พ.ศ.

เรื่อง ตอบรับเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียน

เรียน

ตามที่ท่านได้แจ้งเรื่องทุกข์/ร้องเรียนผ่านศูนย์รับเรื่องร้องเรียนเทศบาลตำบลลานสกาโดยทาง

() หนังสือร้องเรียนทางไปรษณีย์ () ด้วยตนเอง () ทางโทรศัพท์ () อื่นๆ.....

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

.....นั้น

เทศบาลตำบลลานสกา ได้ลงทะเบียนรับเรื่องทุกข์/ร้องเรียนของท่านตามทะเบียนรับเรื่องเลขรับที่
.....ลงวันที่.....แล้ว และเทศบาลตำบลลานสกาได้พิจารณาเรื่องร้อง
ทุกข์/ร้องเรียนของท่านแล้วปรากฏว่า

() เป็นเรื่องที่อยู่ในอำนาจหน้าที่ของเทศบาลตำบลลานสกา และได้มอบหมายให้
.....เป็นหน่วยตรวจสอบและดำเนินการ

() ไม่เป็นเรื่องที่อยู่ในอำนาจหน้าที่ของเทศบาลตำบลลานสกา และได้ส่งเรื่องให้
.....ซึ่งเป็นหน่วยงานที่มีอำนาจหน้าที่เกี่ยวข้องดำเนินการต่อไปแล้ว โดย
ท่านท่านสามารถติดต่อหรือขอทราบผลโดยตรงกับหน่วยงานดังกล่าวได้อีกทางหนึ่ง

() เป็นเรื่องที่มีกฎหมายบัญญัติขั้นตอนและวิธีการปฏิบัติไว้เป็นการเฉพาะแล้วตามกฎหมาย
.....

จึงเรียนให้ท่านดำเนินการตามขั้นตอนและวิธีการที่กฎหมายนั้นบัญญัติต่อไป

จึงเรียนมาเพื่อทราบ

ขอแสดงความนับถือ

(.....)

ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน

โทร.๐๖๕๓๗๔๔๓๒



คำสั่งเทศบาลตำบลลานสกา

ที่ ๔๓๑/๒๕๖๕

เรื่อง แต่งตั้งเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบศูนย์รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ เทศบาลตำบลลานสกา

.....

ตามที่เทศบาลตำบลลานสกา ได้ประกาศจัดตั้งศูนย์รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ เพื่อแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนของประชาชน และเพื่อให้การแก้ไขปัญหาเป็นไปด้วยความบริสุทธิ์ ยุติธรรม เทศบาลตำบลลานสกา จึงขอแต่งตั้งเจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานประจำศูนย์รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ เทศบาลตำบลลานสกา ดังนี้

- | | |
|----------------------------------|------------------------|
| (๑) นายอนุชา ธรรมชาติ | ปลัดเทศบาล |
| (๒) นางอุดมพร วัฒนสุนทร | รองปลัดเทศบาล |
| (๓) นายกมล ศรีประภา | ผอ.กองช่าง |
| (๔) น.ส.วรรณภา เทวเดช | ผอ.กองคลัง |
| (๕) น.ส.เสาวณีย์ นวลละออง | รท.ผอ.กองสาธารณสุขฯ |
| (๖) น.ส.กัญจารีย์ คำสุวรรณ | หัวหน้าสำนักปลัดเทศบาล |
| (๗) นายพงศ์พันธ์ สิ้นธุ | รท.ผอ.กองการประปา |
| (๘) นายพงศ์เทพ มณีพงษ์ | รท.ผอ.กองการศึกษา |
| (๙) น.ส.กนิษฐ์นุช อุดมสุขสวัสดิ์ | หัวหน้าฝ่ายแผนงานฯ |
| (๑๐) น.ส.อัญญารัตน์ วรรณคง | นิติกร |

โดยให้มีหน้าที่วิเคราะห์ ติดตาม ประสานงานและประเมินเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ตามลำดับความสำคัญเร่งด่วน และประสานแจ้งหน่วยงานที่เกี่ยวข้องตรวจสอบข้อเท็จจริง และพิจารณาหาแนวทางแก้ไข เร่งรัดติดตามผลการดำเนินงานและแจ้งผลการดำเนินงานให้ผู้ร้องทราบ ทั้งรายงานผลการดำเนินงานให้ผู้บังคับบัญชาทราบ

ทั้งนี้ ตั้งแต่บัดนี้เป็นต้นไป

สั่ง ณ วันที่ ๓๑ ตุลาคม พ.ศ. ๒๕๖๕

(นายณภัทร ศรีใส)

นายกเทศมนตรีตำบลลานสกา