



คู่มือปฏิบัติงาน รับเรื่องราวร้องเรียน/ร้องทุกข์
และร้องเรียนการจัดซื้อจัดจ้าง
ประจำเทศบาลตำบลบ้านแพะ

งานนิติการ เทศบาลตำบลบ้านแพะ
อำเภอจอมทอง จังหวัดเชียงใหม่
โทร. ๐ ๕๓๐๓ ๒๑๒๘ ต่อ ๑๑
โทรสาร ๐ ๕๓๐๓ ๒๑๒๙

คำนำ

คู่มือปฏิบัติงานด้านการร้องเรียน/ร้องทุกข์ (เรื่องร้องเรียนทั่วไปและเรื่องร้องเรียนการจัดซื้อจัดจ้าง) ของเทศบาลตำบลบ้านแปะจัดทำขึ้นเพื่อเป็นกรอบหรือแนวทางในการปฏิบัติงานด้านรับเรื่องราวร้องเรียน/ร้องทุกข์ผ่านศูนย์รับเรื่องราวร้องเรียน/ร้องทุกข์ ของเทศบาลตำบลบ้านแปะทั้งในเรื่องร้องเรียนทั่วไปและเรื่องเรียนด้านการจัดซื้อจัดจ้างตอบสนองนโยบายของรัฐตามพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๔๖ ได้กำหนดแนวทางปฏิบัติราชการมุ่งให้เกิดประโยชน์สุขแก่ประชาชนโดยยึดประชาชนเป็นศูนย์กลางเพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชนให้เกิดความผาสุกและความเป็นอยู่ที่ดีของประชาชนเกิดผลสัมฤทธิ์ต่องานบริการมีประสิทธิภาพและเกิดความคุ้มค่าในการให้บริการไม่มีขั้นตอนปฏิบัติงานเกินความจำเป็นเพื่อให้การบริหารราชการเป็นไปด้วยความถูกต้อง บริสุทธิ์ ยุติธรรม ควบคู่กับการพัฒนาบำบัดทุกข์ บำรุงสุข ตลอดจนแก้ไขปัญหาคความเดือดร้อนของประชาชน ได้อย่างมีประสิทธิภาพอันเป็นการเสริมสร้างคุณธรรมและความโปร่งใส ให้เกิดขึ้นในองค์กร

ศูนย์รับเรื่องราวร้องเรียน/ร้องทุกข์
เทศบาลตำบลบ้านแปะ

สารบัญ

หน้า

คำนำ

สารบัญ

หลักการเหตุผล/วัตถุประสงค์/ขอบเขตการปฏิบัติงาน

๑

ช่องทางในการร้องทุกข์/ร้องเรียน

๓

แผนผังการปฏิบัติงานรับเรื่องราวร้องเรียน/ร้องทุกข์

๔

แบบคำร้องเรียน/ร้องทุกข์ (ทั่วไป)

๕

แบบคำร้องเรียนการจัดซื้อจัดจ้าง

๗

ภาคผนวก

- ประกาศเทศบาลตำบลบ้านแปะ เรื่อง การจัดตั้งศูนย์รับเรื่องราวร้องเรียน/ร้องทุกข์และร้องเรียนการจัดซื้อจัดจ้าง

- คำสั่งเทศบาลตำบลบ้านแปะ ที่ ๘๔๖/๒๕๕๘ เรื่อง การจัดตั้งศูนย์รับเรื่องราวร้องเรียน/ร้องทุกข์และร้องเรียนการจัดซื้อจัดจ้าง

- คำสั่งเทศบาลตำบลบ้านแปะ ที่ ๘๔๗/๒๕๕๘ เรื่อง แต่งตั้งเจ้าหน้าที่ประจำศูนย์รับเรื่องราวร้องเรียน/ร้องทุกข์ และร้องเรียนการจัดซื้อจัดจ้าง

๑. หลักการและเหตุผล

ตามพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๕๖ ได้กำหนดแนวทางปฏิบัติราชการมุ่งให้เกิดประโยชน์สุขแก่ประชาชนโดยยึดประชาชนเป็นศูนย์กลางเพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชน ให้เกิดความผาสุกและความเป็นอยู่ที่ดีของประชาชนเกิดผลสัมฤทธิ์ต่องานบริการมีประสิทธิภาพและเกิดความคุ้มค่าในการให้บริการไม่มีขั้นตอนปฏิบัติงานเกินความจำเป็น

ประกอบสำนักงาน ป.ป.ช. ได้ทำบันทึกตกลงความร่วมมือกับกระทรวงมหาดไทย โดยกรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น กำหนดให้มีการประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น (ITA) ตามแบบสำรวจการใช้หลักฐานเชิงประจักษ์ Evidence-based Integrity Assessment สำหรับการประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานของหน่วยงานภาครัฐ

เทศบาลตำบลบ้านแปะ จึงได้จัดทำคู่มือปฏิบัติงานด้านการร้องเรียน/ร้องทุกข์ (เรื่องร้องเรียนทั่วไปและเรื่องร้องเรียนการจัดซื้อจัดจ้าง) ของเทศบาลตำบลบ้านแปะ เพื่อเป็นกรอบหรือแนวทางในการปฏิบัติงาน

๒. วัตถุประสงค์การจัดทำ

๑. เพื่อให้เจ้าหน้าที่เทศบาลตำบลบ้านแปะ ใช้เป็นแนวทางในการปฏิบัติงานในการรับเรื่องราวร้องเรียน/ร้องทุกข์หรือขอความช่วยเหลือให้มีมาตรฐานเดียวกันและเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ
๒. เพื่อให้การดำเนินงานจัดการข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ทั่วไปและเรื่องร้องเรียนการจัดซื้อจัดจ้าง ของเทศบาลตำบลบ้านแปะ มีขั้นตอน/กระบวนการและแนวทางในการปฏิบัติงานเป็นมาตรฐานเดียวกัน
๓. เพื่อสร้างมาตรฐานการปฏิบัติงานที่มุ่งไปสู่การบริหารคุณภาพทั่วทั้งองค์กรอย่างมีประสิทธิภาพ
๔. เพื่อให้มั่นใจว่าได้มีการปฏิบัติตามข้อกำหนดระเบียบหลักเกณฑ์เกี่ยวกับการจัดการข้อร้องเรียนที่กำหนดไว้อย่างสม่ำเสมอและมีประสิทธิภาพ

๓. ขอบเขตการปฏิบัติงานรับเรื่องราวร้องเรียน/ร้องทุกข์

๑.กรณีเรื่องร้องเรียนทั่วไป

- ๑.๑ สอบถามข้อมูลเบื้องต้นจากผู้ขอรับบริการถึงความประสงค์ของการขอรับบริการ
- ๑.๒ ดำเนินการบันทึกข้อมูลของผู้ขอรับบริการเพื่อเก็บไว้เป็นฐานข้อมูลของผู้ขอรับบริการจากศูนย์บริการ
- ๑.๓ แยกประเภทงานบริการตามความประสงค์ของผู้ขอรับบริการ เช่น ปริญญา กฎหมาย, ขออนุมัติ/อนุญาต, ขอร้องเรียน/ร้องทุกข์/แจ้งเบาะแสหรือร้องเรียนเรื่องร้องเรียนจัดซื้อจัดจ้าง
- ๑.๔ ดำเนินการให้คำปรึกษาตามประเภทงานบริการเพื่อตอบสนองความประสงค์ของผู้ขอรับบริการ

๑.๕ เจ้าหน้าที่ดำเนินการเพื่อตอบสนองความประสงค์ของผู้ขอรับบริการ

- กรณีข้อร้องเรียนทั่วไปเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบ/ที่ปรึกษากฎหมายจะให้ข้อมูลกับผู้ขอรับบริการในเรื่องที่ผู้ขอรับบริการต้องการทราบเมื่อให้คาปรึกษาเรียบร้อยแล้วเรื่องที่ขอรับบริการถือว่ายุติ

- กรณีขออนุมัติ/อนุญาตเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบจะให้ข้อมูลกับผู้ขอรับบริการในเรื่องที่ผู้ขอรับบริการต้องการทราบและดำเนินการรับเรื่องดังกล่าวไว้หัวหน้าสำนักปลัดเทศบาลหรือหน่วยงานผู้รับผิดชอบเป็นผู้พิจารณาส่งต่อไปกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องดำเนินการต่อไปภายใน ๑-๒ วัน

- กรณีข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์/แจ้งเบาะแสเจ้าหน้าที่ของเทศบาลตำบลบ้านแปะจะให้ข้อมูลกับผู้ขอรับบริการในเรื่องที่ผู้ขอรับบริการต้องการทราบและเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบจะดำเนินการรับเรื่องดังกล่าวไว้และหัวหน้าหน่วยงานเป็นผู้พิจารณาส่งต่อไปกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องดำเนินการต่อไปภายใน ๑-๒ วัน

- กรณีขออนุมัติ/อนุญาต, ร้องเรียน/ร้องทุกข์/แจ้งเบาะแสให้ผู้ขอรับบริการบริการรอการติดต่อกลับหรือสามารถติดตามเรื่องกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องหากไม่ได้รับการติดต่อกลับจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้องภายใน ๑๕ วัน ให้ติดต่อกลับที่ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์เทศบาลตำบลบ้านแปะ

๒. กรณีเรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับการจัดซื้อจัดจ้าง

๒.๑ สอบถามข้อมูลเบื้องต้นจากผู้ขอรับบริการถึงความประสงค์ของการขอรับบริการ

๒.๒ ดำเนินการบันทึกข้อมูลของผู้ขอรับบริการเพื่อเก็บไว้เป็นฐานข้อมูลของผู้ขอรับบริการจากเจ้าหน้าที่รับผิดชอบ

๒.๓ แยกประเภทงานร้องเรียนเรื่องร้องเรียนจัดซื้อจัดจ้างให้กับผู้อำนวยการกองคลังเพื่อเสนอเรื่องให้กับผู้บังคับบัญชาตามลำดับชั้นพิจารณาความเห็น

- กรณีข้อร้องเรียนเกี่ยวกับจัดซื้อจัดจ้างเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบ/ที่ปรึกษากฎหมายจะให้ข้อมูลกับผู้ขอรับบริการในเรื่องที่ผู้ขอรับบริการต้องการทราบเมื่อให้คาปรึกษาเรียบร้อยแล้วเรื่องที่ขอรับบริการถือว่ายุติ






- กรณีร้องเรียน/ร้องทุกข์/แจ้งเบาะแสเกี่ยวกับการจัดซื้อจัดจ้างเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบของเทศบาลตำบลบ้านแปะ จะให้ข้อมูลกับผู้ขอรับบริการในเรื่องที่ผู้ขอรับบริการต้องการทราบและเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบจะดำเนินการรับเรื่องดังกล่าวไว้และหัวหน้าหน่วยงานเป็นผู้พิจารณาส่งต่อไปกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องดำเนินการต่อไปภายใน๑-๒วัน

- กรณีร้องเรียน/ร้องทุกข์/แจ้งเบาะแสเรื่องจัดซื้อจัดจ้างให้ผู้ขอรับบริการบริการรอการติดต่อกลับหรือสามารถติดตามเรื่องกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องหากไม่ได้รับการติดต่อกลับจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้องภายใน ๑๕ วัน ให้ติดต่อกลับที่ศูนย์รับเรื่องราร้องเรียน/ร้องทุกข์เทศบาลตำบลบ้านแปะ

๔. สถานที่ตั้ง

ตั้งอยู่ ณ สำนักปลัดเทศบาล เทศบาลตำบลบ้านแปะ อำเภोजอมทอง จังหวัดเชียงใหม่

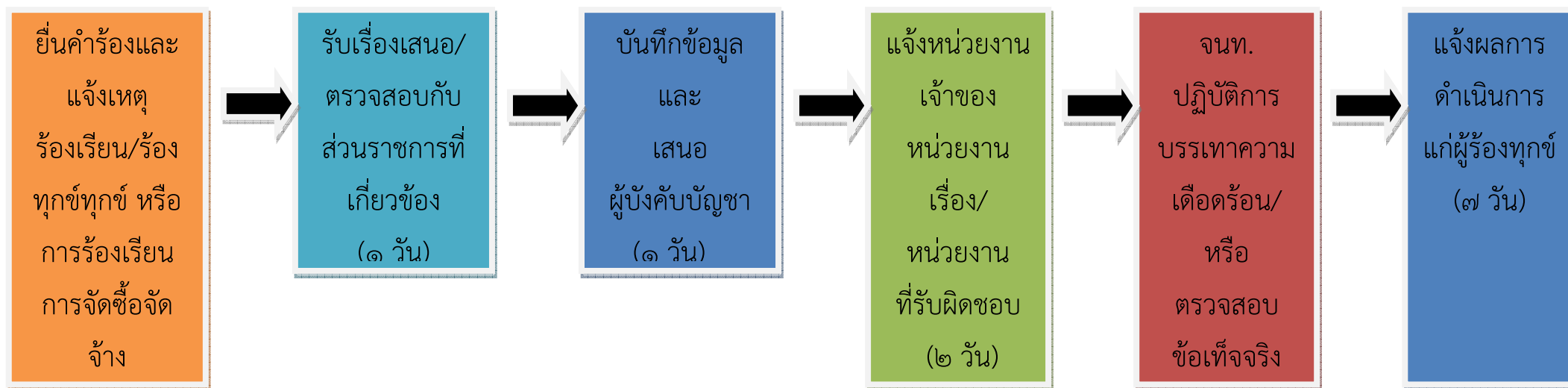
 ช่องทางในการร้องทุกข์ /
ร้องเรียน

-  ร้องเรียนด้วยตนเอง ณ สำนักปลัดเทศบาล ชั้น ๒ เทศบาลตำบลบ้านแปะ
-  ศูนย์รับเรื่องราวร้องเรียน/ร้องทุกข์ หรือร้องเรียนการจัดซื้อจัดจ้าง โทร. ๐ ๕๓๐๓ ๒๑๒๘
-  สายด่วนนายกฯ นายพันธ์ศักดิ์ แก้วสุดใจ โทร. ๐๙๑-๕๕๙๑๔๙๘
-  สายด่วนปลัดฯ นายประยูร จินาจันทร์ โทร. ๐๘๑-๕๓๐๙๒๑๘
-  แจ้งเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ หรือร้องเรียนการจัดซื้อจัดจ้าง ผ่านทาง <https://www.facebook.com/เทศบาลตำบลบ้านแปะ>



แผนผังการปฏิบัติงานการรับเรื่องราวร้องเรียน/ร้องทุกข์

แผนผังขั้นตอนและระยะเวลาการปฏิบัติราชการ การรับแจ้งเรื่องราวร้องเรียน/ร้องทุกข์ และการร้องเรียนจัดซื้อจัดจ้าง



สรุป กระบวนการบริการ ๖ ขั้นตอน รวมระยะเวลา ๑๕ วัน

แบบคำร้องเรียน/ร้องทุกข์ (ทั่วไป)

เขียนที่ เทศบาลตำบลบ้านแปะ

วันที่.....เดือน.....พ.ศ.....

เรียน นายกเทศบาลตำบลบ้านแปะ

ข้าพเจ้าชื่อ (นาย/นาง/นางสาว).....นามสกุล.....

อายุ.....ปี อยู่บ้านเลขที่.....หมู่ที่.....หมู่บ้าน.....ตำบล.....

อำเภอ.....จังหวัด.....รหัสไปรษณีย์.....โทรศัพท์.....

ได้รับความเดือดร้อนเนื่องจาก

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

ขอให้เทศบาลตำบลบ้านแปะดำเนินการ ดังนี้

๑.)

๒.)

๓.)

พร้อมนี้ข้าพเจ้าได้แนบเอกสารหลักฐานต่าง ๆ มาด้วย คือ

๑.) สำเนาบัตรประจำตัวประชาชน จำนวน.....ฉบับ

๒.) สำเนาทะเบียนบ้าน จำนวน.....ฉบับ

๓.) บัญชีรายชื่อผู้ได้รับความเดือดร้อน จำนวน.....ราย

๔.) เอกสารอื่นๆ (ระบุ).....

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณาอนุเคราะห์

.....ผู้ยื่นคำร้อง

(.....)

ความเห็นเจ้าหน้าที่รับคำร้อง.....
.....

(ลงชื่อ).....
()

ความเห็นหัวหน้าฝ่ายปกครอง.....
.....

(ลงชื่อ).....
()

ความเห็นหัวหน้าสำนักปลัดเทศบาล.....
.....

(ลงชื่อ).....
()

ความเห็นปลัดเทศบาล.....
.....

(ลงชื่อ).....
()

ความเห็นนายกเทศมนตรี.....
.....

(ลงชื่อ).....
(นายพันธ์ศักดิ์ แก้วสุดใจ)
นายกเทศมนตรีตำบลบ้านแปะ

แบบคำร้องเรียนการจัดซื้อจัดจ้าง

เขียนที่ เทศบาลตำบลบ้านแปะ

วันที่.....เดือน.....พ.ศ.....

เรียน นายกเทศบาลตำบลบ้านแปะ

ข้าพเจ้าชื่อ (นาย/นาง/นางสาว).....นามสกุล.....

อายุ.....ปี อยู่บ้านเลขที่.....หมู่ที่.....หมู่บ้าน.....ตำบล.....

อำเภอ.....จังหวัด.....รหัสไปรษณีย์.....โทรศัพท์.....

ขอร้องเรียนการจัดซื้อจัดจ้างในเรื่อง.....

.....
.....

ขอให้เทศบาลตำบลบ้านแปะดำเนินการ ดังนี้

๑.)

๒.)

๓.)

พร้อมนี้ข้าพเจ้าได้แนบเอกสารหลักฐานต่าง ๆ มาด้วย คือ

๑.) สำเนาบัตรประจำตัวประชาชน จำนวน.....ฉบับ

๒.) สำเนาทะเบียนบ้าน จำนวน.....ฉบับ

๓.) บัญชีรายชื่อผู้ได้รับความเดือดร้อน จำนวน.....ราย

๔.) เอกสารอื่นๆ (ระบุ).....

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณาอนุเคราะห์

.....ผู้ยื่นคำร้อง

(.....)

ความเห็นเจ้าหน้าที่รับคำร้อง.....
.....

(ลงชื่อ).....
()

ความเห็นหัวหน้าฝ่ายปกครอง.....
.....

(ลงชื่อ).....
()

ความเห็นหัวหน้าสำนักปลัดเทศบาล.....
.....

(ลงชื่อ).....
()

ความเห็นปลัดเทศบาล.....
.....

(ลงชื่อ).....
()

ความเห็นนายกเทศมนตรี.....
.....

(ลงชื่อ).....
(นายพันธ์ศักดิ์ แก้วสุตใจ)
นายกเทศมนตรีตำบลบ้านแปะ

ภาคผนวก



คำสั่งเทศบาลตำบลบ้านแปะ

ที่ ๘๔๖/๒๕๕๘

เรื่อง การจัดตั้งศูนย์รับเรื่องราวร้องเรียน/ร้องทุกข์ และร้องเรียนการจัดซื้อจัดจ้าง
ประจำเทศบาลตำบลบ้านแปะ

.....

อาศัยอำนาจตามความในมาตรา ๕๐ แห่งพระราชบัญญัติเทศบาล พ.ศ. ๒๔๙๖ แก้ไขเพิ่มเติมถึง (ฉบับที่ ๑๓) พ.ศ. ๒๕๕๒ ประกอบมาตรา ๕๒ และมาตรา ๔๑ แห่งพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๔๖ จัดตั้ง “ศูนย์รับเรื่องราวร้องเรียน/ร้องทุกข์และร้องเรียนการจัดซื้อจัดจ้างประจำเทศบาลตำบลบ้านแปะ” ณ สำนักปลัดเทศบาลตำบลบ้านแปะ จึงแต่งตั้งคณะกรรมการจัดตั้งศูนย์รับเรื่องราวร้องเรียน/ร้องทุกข์และร้องเรียนการจัดซื้อจัดจ้างประจำเทศบาลตำบลบ้านแปะ ดังรายชื่อต่อไปนี้

๑. นายพันธ์ศักดิ์ แก้วสุดใจ	นายกเทศมนตรีตำบลบ้านแปะ	ประธานกรรมการ
๒. นายประยูร จินาจันทร์	ผู้อำนวยการกองช่าง รท. ปลัดเทศบาลตำบลบ้านแปะ	กรรมการ
๓. นายธนวรรธณ์ พรหมมา	หัวหน้าสำนักปลัดเทศบาล	กรรมการ
๔. นางไพริน เกิดใหม่	ผู้อำนวยการกองคลัง	กรรมการ
๕. นางสาวพัทธ์ชรินทร์ พรหมแสน	นักบริหารงานทั่วไป	กรรมการ
๖. นางเจนจิรา วรินทร์	นักบริหารงานทั่วไป	กรรมการ
๗. นางสาวระวีวรรณ อิมใจ	นักวิชาการพัสดุ	กรรมการ
๘. นางสาวนันทน์ภัทร วงศ์คำ	เจ้าพนักงานธุรการ	กรรมการ
๙. นางโชติกา ศรีทับทิม	นิติกร	กรรมการ/เลขานุการ

โดยให้ศูนย์รับเรื่องราวร้องเรียน/ร้องทุกข์และร้องเรียนการจัดซื้อจัดจ้างเทศบาลตำบลบ้านแปะ มีอำนาจหน้าที่และวิธีการดำเนินการดังต่อไปนี้

๑. รับเรื่องราวข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์เกี่ยวกับการปฏิบัติราชการและร้องเรียนการจัดซื้อจัดจ้างอุปสรรค ความยุ่งยากหรือปัญหาอื่นใดจากประชาชน หน่วยงาน องค์กรต่าง ๆ แล้วทำการประเมินวิเคราะห์ ตรวจสอบข้อเท็จจริงเบื้องต้น

๒. ในเบื้องต้นให้ถือเป็นความลับของทางราชการ หากเป็นบัตรสนเท่ห์ ให้พิจารณาเฉพาะรายชื่อระบุหลักฐาน กรณีแวดล้อมปรากฏชัดแจ้ง ตลอดจนชี้พยานบุคคลแน่นอน

๓. ประสานการปฏิบัติให้ส่วนราชการในสังกัดเทศบาลตำบลบ้านแปะ ดำเนินการตามภารกิจที่เกี่ยวข้องและสามารถขอให้บุคคลในสังกัดส่วนราชการนั้นให้ถ้อยคำหรือข้อมูลเอกสารหลักฐานใดๆ เพื่อประโยชน์สำหรับการนั้นได้

๔. กรณีที่อาจเกี่ยวข้องกับคดี หรืออาจก่อให้เกิดเป็นคดีความได้ ให้แจ้งรายละเอียดเฉพาะที่ส่วนราชการเจ้าของเรื่องจะสามารถนำไปพิจารณาดำเนินการต่อไปได้ โดยอาจมีการปกปิดข้อความตามคำร้องบางส่วนก็ได้ ทั้งนี้หากส่วนราชการเจ้าของเรื่องประสานขอทราบข้อมูลรายละเอียดเพิ่มเติมให้พิจารณาเป็นรายกรณี

๕. กรณีที่เกี่ยวข้องกับเจ้าหน้าที่ของรัฐหรือหน่วยงานอื่น ให้ส่งเรื่องให้หัวหน้าส่วนราชการหรือเหนือกว่าส่วนราชการต้นสังกัดของผู้ร้องหรือส่งเรื่องให้ส่วนราชการหรือหน่วยงานที่มีอำนาจหน้าที่ในการสืบสวนเรื่องร้องเรียนของส่วนราชการหรือหน่วยงานนั้นเป็นการเฉพาะ

๖. ให้พิจารณาดำเนินการเป็นกรณีพิเศษเฉพาะเรื่อง ดังนี้

๖.๑ กรณีที่เกี่ยวข้องกับความมั่นคงของประเทศ

๖.๒ กรณีที่อาจมีผลกระทบต่อชีวิตและความปลอดภัยของผู้ร้อง ให้สรุปสาระสำคัญตามคำร้องเฉพาะที่ส่วนราชการเจ้าของเรื่องจะสามารถนำไปพิจารณาดำเนินการต่อไปได้โดยอาจไม่นำส่งเอกสารคำร้องต้นฉบับ รวมทั้งหากมีความจำเป็นให้ประสานหน่วยงานที่เกี่ยวข้องเพื่อให้การคุ้มครองผู้ร้องเป็นพิเศษรายกรณี ทั้งนี้หากมีการประสานขอทราบข้อมูลรายละเอียดเพิ่มเติมให้พิจารณาเป็นรายกรณีด้วย

๗. รายงานผลการปฏิบัติงานให้ผู้บังคับบัญชาทราบโดยเร็ว

๘. ดำเนินการอื่น ๆ ตามที่ผู้บังคับบัญชามอบหมาย

ทั้งนี้ ตั้งแต่บัดนี้เป็นต้นไป

สั่ง ณ วันที่ ๑๗ เดือน สิงหาคม พ.ศ. ๒๕๕๘



(นายพันธ์ศักดิ์ แก้วสุดใจ)
นายกเทศมนตรีตำบลบ้านแปะ



คำสั่งเทศบาลตำบลบ้านแปะ

ที่ ๘๔๗/๒๕๕๘

เรื่อง แต่งตั้งเจ้าหน้าที่ประจำศูนย์รับเรื่องราวร้องเรียน/ร้องทุกข์และร้องเรียนการจัดซื้อจัดจ้าง
เทศบาลตำบลบ้านแปะ

.....

เพื่อให้การอำนวยความสะดวก และการตอบสนองความต้องการของประชาชนเป็นไปอย่างรวดเร็ว และถูกต้องสอดคล้องกับพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๔๖ จึงแต่งตั้งเจ้าหน้าที่ประจำศูนย์รับเรื่องราวร้องเรียน/ร้องทุกข์ ประจำเทศบาลตำบลบ้านแปะ เพื่อเป็นศูนย์บริการประชาชนในการติดต่อ สอบถามข้อมูล การร้องเรียน/ร้องทุกข์ ซึ่งเป็นอำนาจหน้าที่ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น และภารกิจของหน่วยงานที่เกี่ยวข้องขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น และตลอดจนเรื่องอื่น ๆ ที่ประชาชนในท้องถิ่นร้องขอ

เพื่อให้การดำเนินการดังกล่าวเป็นไปด้วยความเรียบร้อยมีประสิทธิภาพและสนองตอบต่อความต้องการของประชาชนในตำบลบ้านแปะ อย่างแท้จริง เทศบาลตำบลบ้านแปะจึงมีคำสั่งแต่งตั้งบุคคลดังต่อไปนี้คือ

- | | | |
|-------------------------------|------------------------|---------------------------|
| ๑. นายธณวรรธณ์ พรหมมา | หัวหน้าสำนักปลัดเทศบาล | เป็นเจ้าหน้าที่ประจำศูนย์ |
| ๒. นางไพบริน เกิดใหม่ | ผู้อำนวยการกองคลัง | เป็นเจ้าหน้าที่ประจำศูนย์ |
| ๓. นางสาวพัทธ์ชรินทร์ พรหมแสน | นักบริหารงานทั่วไป | เป็นเจ้าหน้าที่ประจำศูนย์ |
| ๔. นางเจนจิรา วรินทร์ | นักบริหารงานทั่วไป | เป็นเจ้าหน้าที่ประจำศูนย์ |
| ๕. นางสาวระวีวรรณ อิมใจ | นักวิชาการพัสดุ | เป็นเจ้าหน้าที่ประจำศูนย์ |
| ๖. นางสาวนันทน์ภัทร วงศ์คำ | เจ้าพนักงานธุรการ | เป็นเจ้าหน้าที่ประจำศูนย์ |
| ๗. นางโชติกา ศรีทับทิม | นิติกร | เป็นเจ้าหน้าที่ประจำศูนย์ |

มีหน้าที่ ดังนี้

๑. รับเรื่องราวร้องเรียน/ร้องทุกข์ (ทั่วไป) และเรื่องร้องเรียนการจัดซื้อจัดจ้าง และรวบรวมและส่งเรื่องให้กับหน่วยงานกับหน่วยงานเจ้าของเรื่องเพื่อดำเนินการตามอำนาจหน้าที่
๒. ปรับปรุงเอกสารคำขอในกระบวนงานต่าง ๆ เพื่อให้เข้าใจง่ายและเกิดความสะดวกในการกรอกเอกสาร
๓. บันทึกปรับปรุงข้อมูลต่างๆในเว็บไซต์ (ร้องทุกข์) เพื่อให้ระบบงานข้อมูลของเทศบาลตำบลบ้านแปะมีความทันสมัยอยู่เสมอ
๔. ติดตามความคืบหน้าเมื่อได้รับการสอบถามจากประชาชนผู้รับบริการ
๕. แจ้งผลการดำเนินการให้ประชาชนผู้รับบริการทราบภายใน ๑๕ วัน

ให้ผู้ที่ได้รับมอบหมายหน้าที่ถือปฏิบัติตามคำสั่งโดยเคร่งครัดตามระเบียบอย่าให้เกิดความบกพร่องเสียหายแก่ราชการได้ หากมีปัญหาอุปสรรคให้รายงานนายกเทศมนตรีตำบลบ้านแปะโดยทันที

ทั้งนี้ ตั้งแต่บัดนี้เป็นต้นไป

สั่ง ณ วันที่ ๑๗ เดือน สิงหาคม พ.ศ. ๒๕๕๘

(นายพันธ์ศักดิ์ แก้วสุตใจ)

นายกเทศมนตรีตำบลบ้านแปะ



ประกาศเทศบาลตำบลบ้านแปะ
เรื่อง การจัดตั้งศูนย์รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์และร้องเรียนการจัดซื้อจัดจ้าง
ประจำเทศบาลตำบลบ้านแปะ

.....

เพื่อให้การบริหารระบบราชการเป็นไปด้วยความถูกต้อง บริสุทธิ์ ยุติธรรม ควบคู่กับการพัฒนาบำบัดทุกข์ บำรุงสุขตลอดจนดำเนินการแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนของประชาชนได้อย่างมีประสิทธิภาพ ด้วยความรวดเร็วประสพผลสำเร็จอย่างเป็นรูปธรรม อีกทั้งเพื่อเป็นศูนย์รับแจ้งเบาะแสการทุจริตหรือไม่ได้รับความเป็นธรรมจากการปฏิบัติหน้าที่ของ ผู้บริหาร พนักงานส่วนตำบล และเจ้าหน้าที่ เทศบาลตำบลบ้านแปะจึงได้จัดตั้งศูนย์รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์และร้องเรียนการจัดซื้อจัดจ้างขึ้นซึ่งในกรณีการร้องเรียนที่เกี่ยวกับบุคคลจะมีการเก็บรักษาเรื่องราวไว้เป็นความลับและปกปิดชื่อผู้ร้องเรียนเพื่อมิให้ผู้ร้องเรียนได้รับผลกระทบและได้รับความเดือดร้อนจากการร้องเรียน

เทศบาลตำบลบ้านแปะจึงประกาศจัดตั้งศูนย์รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ และร้องเรียนการจัดซื้อจัดจ้างโดยกำหนดสถานที่ตั้งศูนย์รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ณ สำนักปลัดเทศบาลตำบลบ้านแปะ อำเภอจอมทอง จังหวัดเชียงใหม่ โดยมีช่องทางในการรับเรื่องร้องเรียน ดังนี้

๑. ร้องเรียน/ร้องทุกข์และร้องเรียนการจัดซื้อจัดจ้างด้วยตนเองได้ที่ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์และร้องเรียนการจัดซื้อจัดจ้าง ณ สำนักปลัดเทศบาลตำบลบ้านแปะ อำเภอจอมทอง จังหวัดเชียงใหม่
๒. แจ้งเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ทางโทรศัพท์ ที่หมายเลข ๐ ๕๓๐๓ ๒๑๒๘
๓. แจ้งเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ผ่านทาง [https://www.facebook.com/เทศบาลตำบล บ้านแปะ](https://www.facebook.com/เทศบาลตำบลบ้านแปะ)
๔. ส่งทางตู้แสดงความคิดเห็นซึ่งติดตั้งไว้หน้าอาคารที่ทำการเทศบาลตำบลบ้านแปะ

ทั้งนี้ข้อมูลของผู้ร้องทุกข์/ร้องเรียนและผู้แสดงความคิดเห็นตลอดจนการแจ้งเบาะแสการทุจริตทุกอย่างจะถูกเก็บไว้เป็นความลับ ซึ่งจะได้รับการตรวจสอบจากเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบเท่านั้น

จึงประกาศให้ทราบโดยทั่วกัน

ประกาศ ณ วันที่ ๑๗ เดือน สิงหาคม พ.ศ. ๒๕๕๘

(นายพันธ์ศักดิ์ แก้วสุตใจ)
นายกเทศมนตรีตำบลบ้านแปะ



ประกาศเทศบาลตำบลบ้านแปะ
เรื่อง คู่มือปฏิบัติงานรับเรื่องราวร้องเรียน/ร้องทุกข์และร้องเรียนการจัดซื้อจัดจ้าง
ประจำเทศบาลตำบลบ้านแปะ

.....

ตามที่ เทศบาลตำบลบ้านแปะได้ประกาศจัดตั้งศูนย์รับเรื่องราวร้องเรียน/ร้องทุกข์ และร้องเรียนการจัดซื้อจัดจ้างโดยกำหนดสถานที่ตั้งศูนย์รับเรื่องราวร้องเรียน/ร้องทุกข์ ณ สำนักปลัดเทศบาลตำบลบ้านแปะ อำเภอจอมทอง จังหวัดเชียงใหม่ เพื่อให้การบริหารระบบราชการเป็นไปด้วยความถูกต้อง บริสุทธิ์ ยุติธรรม ควบคู่กับการพัฒนาบำบัดทุกข์ บำรุงสุขตลอดจนดำเนินการแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนของประชาชนได้อย่างมีประสิทธิภาพ ด้วยความรวดเร็วประสพผลสำเร็จอย่างเป็นรูปธรรม อีกทั้งเพื่อเป็นศูนย์รับแจ้งเบาะแสการทุจริต หรือไม่ได้รับความเป็นธรรมจากการปฏิบัติหน้าที่ของ ผู้บริหาร พนักงานส่วนตำบล และเจ้าหน้าที่เทศบาลตำบลบ้านแปะจึงได้จัดตั้งศูนย์รับเรื่องราวร้องเรียน/ร้องทุกข์และร้องเรียนการจัดซื้อจัดจ้างขึ้นซึ่งในกรณีการร้องเรียนที่เกี่ยวกับบุคคลจะมีการเก็บรักษาเรื่องราวไว้เป็นความลับและปกปิดชื่อผู้ร้องเรียนเพื่อมิให้ผู้ร้องเรียนได้รับผลกระทบและได้รับความเดือดร้อนจากการร้องเรียน นั้น

เทศบาลตำบลบ้านแปะจึงขอประกาศใช้คู่มือปฏิบัติงานรับเรื่องราวร้องเรียน/ร้องทุกข์และร้องเรียนการจัดซื้อจัดจ้างประจำเทศบาลตำบลบ้านแปะ เพื่อเป็นกรอบหรือแนวทางในการปฏิบัติงานด้านรับเรื่องราวร้องเรียน/ร้องทุกข์ผ่านศูนย์รับเรื่องราวร้องเรียน/ร้องทุกข์ ของเทศบาลตำบลบ้านแปะทั้งในเรื่องร้องเรียนทั่วไปและร้องเรียนด้านการจัดซื้อจัดจ้างและให้ประชาชนได้รู้ช่องทางกรร้องทุกข์/ร้องเรียนตลอดจนวิธีการร้องเรียน/ร้องทุกข์ด้วย

จึงประกาศให้ทราบโดยทั่วกัน

ประกาศ ณ วันที่ ๑๗ เดือน สิงหาคม พ.ศ. ๒๕๕๘

(นายพันธ์ศักดิ์ แก้วสุดใจ)
นายกเทศมนตรีตำบลบ้านแปะ