



คู่มือปฏิบัติงาน เกี่ยวกับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์

ร้องเรียน/ร้องทุกข์เรื่องทั่วไป
ร้องเรียนเรื่องจัดซื้อจัดจ้าง

เทศบาลตำบลไร่เก่า

โทร. ๐๓๒ - ๖๘๙๐๑๔ ต่อ ๑๐๙

โทรสาร. ๐๓๒ - ๖๘๙๐๑๔ ต่อ ๑๓๖

<https://www.raikaocity.go.th>

คำนำ

คู่มือปฏิบัติงานด้านการร้องเรียน/ร้องทุกข์ (เรื่องร้องเรียนทั่วไปและเรื่องร้องเรียนการจัดซื้อจัดจ้าง) ของเทศบาลตำบลไร่เก่าจัดทำขึ้น เพื่อเป็นกรอบหรือแนวทางในการปฏิบัติงานด้านรับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ ผ่านศูนย์ข้อมูลข่าวสารเทศบาลตำบลไร่เก่า ทั้งในเรื่องร้องเรียนทั่วไปและเรื่องเรียนด้านการจัดซื้อจัดจ้าง ตอบสนองนโยบายของรัฐ ตามพระราชบัญญัติว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๔๖ ได้ กำหนดแนวทางปฏิบัติราชการ มุ่งให้เกิดประโยชน์สุขแก่ประชาชนโดยยึดประชาชนเป็นศูนย์กลาง เพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชน ให้เกิดความผาสุกและความเป็นอยู่ที่ดีของประชาชน เกิดผลสัมฤทธิ์ต่องานบริการมีประสิทธิภาพและเกิดความคุ้มค่าในการให้บริการ ไม่มีขั้นตอนปฏิบัติงานเกินความจำเป็น มีการปรับปรุงภารกิจให้ทันต่อสถานการณ์ ประชาชนได้รับการอำนวยความสะดวกและได้รับการตอบสนองความต้องการ และมีการประเมินผลการให้บริการ สม่าเสมอ ทั้งนี้การจัดการข้อร้องเรียนจนได้ข้อยุติ ให้มีความรวดเร็วและมีประสิทธิภาพ เพื่อตอบสนองความต้องการและความคาดหวังของผู้รับบริการจำเป็นต้องมีขั้นตอน/กระบวนการ และ แนวทางในการปฏิบัติงานที่ชัดเจนและเป็นมาตรฐานเดียวกัน

คณะกรรมการจัดทำคู่มือปฏิบัติงาน
ศูนย์ข้อมูลข่าวสารเทศบาลตำบลไร่เก่า
เทศบาลตำบลไร่เก่า

สารบัญ

<u>เรื่อง</u>	<u>หน้า</u>
คำนำ	ก
สารบัญ	ข
บทที่ ๑ บทนำ	๑
หลักการและเหตุผล	๑
วัตถุประสงค์การจัดทำคู่มือ	๑
การจัดตั้งศูนย์รับเรื่องร้องเรียนเรื่องราวเทศบาลตำบลไร่เก่า	๑
ขอบเขต	๒
๑. กรณิเรื่องร้องเรียนทั่วไป	๒
๒. กรณิข้อร้องเรียนเกี่ยวกับการจัดซื้อจัดจ้าง	๒
สถานที่ตั้ง	๓
หน้าที่ความรับผิดชอบ	๓
บทที่ ๒ ประเด็นที่เกี่ยวข้องกับการร้องเรียน	๔
คำจำกัดความ	๔
ช่องทางการร้องเรียน	๕
บทที่ ๓ แผนผังกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์	๖
บทที่ ๔ ขั้นตอนการปฏิบัติงาน	๗
ภาคผนวก	๘
แบบคำร้องทั่วไป	๙
แบบคำร้องศูนย์ดำรงธรรมเทศบาลไร่เก่า	๑๐
แบบคำร้องศูนย์และช่วยเหลือทางกฎหมายแก่ประชาชนเทศบาลตำบลไร่เก่า	๑๑
การกรอกข้อมูลร้องเรียนผ่านเว็บไซต์ของเทศบาลตำบลไร่เก่า	๑๓

บทที่ ๑ บทนำ

๑. หลักการและเหตุผล

ตามพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๔๖ ได้กำหนดแนวทางปฏิบัติราชการ มุ่งให้เกิดประโยชน์สุขแก่ประชาชน โดยยึดประชาชนเป็นศูนย์กลาง เพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชน ให้เกิดความผาสุกและความเป็นอยู่ที่ดีของประชาชน เกิดผลสัมฤทธิ์ต่องานบริการมีประสิทธิภาพและเกิดความคุ้มค่าในการให้บริการ ไม่มีขั้นตอนปฏิบัติงานเกินความจำเป็น มีการปรับปรุงภารกิจให้ทันต่อสถานการณ์ ประชาชนได้รับการอำนวยความสะดวกและได้รับการตอบสนองความต้องการ และมีการประเมินผลการให้บริการสม่ำเสมอ

ประกอบกับสำนักงานคณะกรรมการป้องกันและปราบปรามการทุจริตแห่งชาติได้ทำบันทึกข้อตกลงความร่วมมือกับ กระทรวงมหาดไทย โดยกรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น Integrity and Transparency Assessment (ITA) ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๕๘ โดยทางสำนักงานคณะกรรมการป้องกันและปราบปรามการทุจริตแห่งชาติเสนอการบูรณาการเครื่องมือการประเมินคุณธรรมการดำเนินงาน(Integrity Assessment) และดัชนีวัดความโปร่งใสของหน่วยงานภาครัฐของสำนักงานคณะกรรมการป้องกันและปราบปรามการทุจริตแห่งชาติ

จึงได้จัดทำคู่มือปฏิบัติงานด้านการร้องเรียน/ร้องทุกข์ (เรื่องร้องเรียนทั่วไปและเรื่องร้องเรียนการจัดซื้อจัดจ้าง) ของเทศบาลตำบลไร่เก่า เพื่อเป็นกรอบหรือแนวทางในการปฏิบัติงาน

๒. วัตถุประสงค์การจัดทำคู่มือ

๑. เพื่อให้เจ้าหน้าที่เทศบาลตำบลไร่เก่าใช้เป็นแนวทางในการปฏิบัติงานในการรับเรื่องราวร้องเรียน ร้องทุกข์ หรือขอความช่วยเหลือให้มีมาตรฐานเดียวกันและเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ
๒. เพื่อให้การดำเนินงานจัดการข้อร้องเรียนของเทศบาลตำบลไร่เก่า มีขั้นตอน/กระบวนการ และแนวทางในการปฏิบัติงานเป็นมาตรฐานเดียวกัน
๓. เพื่อสร้างมาตรฐานการปฏิบัติงานที่มุ่งไปสู่การบริหารคุณภาพทั่วทั้งองค์กรอย่างมีประสิทธิภาพ
๔. เพื่อเผยแพร่ให้กับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของเทศบาลตำบลไร่เก่าทราบกระบวนการ
๕. เพื่อให้มั่นใจว่าได้มีการปฏิบัติตามข้อกำหนด ระเบียบหลักเกณฑ์เกี่ยวกับการจัดการ ข้อร้องเรียนที่กำหนดไว้อย่างสม่ำเสมอ และมีประสิทธิภาพ

ตามประกาศ คณะรักษาความสงบแห่งชาติ ฉบับที่ ๙๖/๒๕๕๗ เมื่อวันที่ ๑๗ กรกฎาคม ๒๕๕๗ เรื่องการจัดตั้งศูนย์ดำรงธรรมเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการบริหารงานระดับจังหวัด และให้ องค์การปกครองส่วนท้องถิ่น ทุกองค์กร จัดตั้งศูนย์ดำรงธรรมท้องถิ่น โดยให้ศูนย์ดำรงธรรมเทศบาลตำบลไร่เก่า อยู่ภายใต้กำกับดูแลของศูนย์ดำรงธรรมอำเภอสามร้อยยอด จัดตั้งเพื่อเป็นศูนย์ในการรับเรื่องราวร้องทุกข์ และให้บริการข้อมูลข่าวสาร ให้คำปรึกษารับเรื่องปัญหาความต้องการ และข้อเสนอแนะของประชาชน

๔. ขอบเขต

๑. กรณีร้องเรียนทั่วไปและร้องเรียนที่มีข้อพิพาท

- ๑.๑. สอบถามข้อมูลเบื้องต้นจากผู้ขอรับบริการถึงความประสงค์ของการขอรับบริการ
- ๑.๒. ดำเนินการบันทึกข้อมูลของผู้ขอรับบริการ เพื่อเก็บไว้เป็นฐานข้อมูลของผู้ขอรับบริการจากศูนย์บริการ
- ๑.๓. แยกประเภทงานบริการตามความประสงค์ของผู้ขอรับบริการ เช่น ปริญญาโท-ดุษฎีบัณฑิตกิตติมศักดิ์, ขอร้องเรียน/ร้องทุกข์/แจ้งเบาะแส หรือร้องเรียนเรื่องร้องเรียนจัดซื้อจัดจ้าง
- ๑.๔. ดำเนินการให้คำปรึกษาตามประเภทงานบริการเพื่อตอบสนองความประสงค์ของผู้ขอรับบริการ
- ๑.๕. เจ้าหน้าที่ดำเนินการเพื่อตอบสนองความประสงค์ของผู้ขอรับบริการ
 - กรณีขอร้องเรียน/ร้องทุกข์/แจ้งเบาะแสทั่วไป เจ้าหน้าที่ของเทศบาลตำบลไร่เก่าจะให้ข้อมูลกับผู้ร้องเรียน/ร้องทุกข์/แจ้งเบาะแส ในเรื่องที่ผู้ร้องเรียน/ร้องทุกข์/แจ้งเบาะแส ต้องการทราบ และเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบ จะดำเนินการรับเรื่องดังกล่าวไว้ และหัวหน้าฝ่ายบริหารงานทั่วไปเป็นผู้พิจารณาส่งต่อไปยังหน่วยงานที่เกี่ยวข้องดำเนินการต่อไปภายใน ๑-๒ วัน
 - กรณีขอร้องเรียน/ร้องทุกข์ที่มีข้อพิพาท เจ้าหน้าที่ของเทศบาลตำบลไร่เก่าจะให้ข้อมูลกับผู้ร้องในเรื่องที่ผู้ร้องเรียน/ร้องทุกข์/แจ้งเบาะแส ต้องการทราบ และเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบ จะดำเนินการรับเรื่องดังกล่าวไว้ และหัวหน้าฝ่ายบริหารงานทั่วไปเป็นผู้พิจารณาส่งต่อไปยังศูนย์ดำรงธรรมเทศบาลตำบลไร่เก่าดำเนินการต่อไปภายใน ๑-๒ วัน
 - กรณีขอร้องเรียน/ร้องทุกข์/แจ้งเบาะแสทั่วไปและร้องเรียน/ร้องทุกข์ที่มีข้อพิพาท ให้ผู้ร้องรอการติดต่อกลับหรือสามารถติดตามเรื่องกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง หากไม่ได้รับการติดต่อกลับจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้องภายใน ๑๕ วัน ให้ติดต่อกลับที่ศูนย์ข้อมูลข่าวสารเทศบาลตำบลไร่เก่าหรือศูนย์ดำรงธรรมเทศบาลตำบลไร่เก่า โทรศัพท์ ๐๓๒-๖๘๙๐๑๔

๒. กรณีข้อร้องเรียนเกี่ยวกับการจัดซื้อจัดจ้าง

- ๒.๑ สอบถามข้อมูลเบื้องต้นจากผู้ขอรับบริการถึงความประสงค์ของการขอรับบริการ
- ๒.๒ ดำเนินการบันทึกข้อมูลของผู้ขอรับบริการ เพื่อเก็บไว้เป็นฐานข้อมูลของผู้ขอรับบริการจากเจ้าหน้าที่รับผิดชอบ
- ๒.๓ แยกประเภทงานร้องเรียน เรื่องร้องเรียนจัดซื้อจัดจ้างให้กับผู้อำนวยการกองคลัง เพื่อเสนอเรื่องให้กับผู้บังคับบัญชาตามลำดับชั้น พิจารณาความเห็น
 - กรณีข้อร้องเรียนเกี่ยวกับจัดซื้อจัดจ้าง เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบ/ที่ปรึกษากฎหมายจะให้ ข้อมูลกับผู้ขอรับบริการในเรื่องที่ผู้ขอรับบริการต้องการทราบเมื่อให้คำปรึกษาเรียบร้อยแล้วเรื่องที่ขอรับบริการถือว่ายุติ
 - กรณีขอร้องเรียน/ร้องทุกข์ /แจ้งเบาะแส เกี่ยวกับจัดซื้อจัดจ้าง เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบของเทศบาลตำบลไร่เก่า จะให้ข้อมูลกับผู้ขอรับบริการในเรื่องที่ผู้ขอรับบริการต้องการทราบและเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบ จะดำเนินการรับเรื่องดังกล่าวไว้ และหัวหน้าบริหารงานทั่วไปเป็นผู้พิจารณาส่งต่อไปยังหน่วยงานที่เกี่ยวข้องดำเนินการต่อไป ภายใน ๑-๒ วัน

- กรณีขอร้องเรียน/ร้องทุกข์/แจ้งเบาะแส เกี่ยวกับจัดซื้อจัดจ้าง ให้ผู้ร้องรอการติดต่อกลับหรือสามารถติดตามเรื่องกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง หากไม่ได้รับการติดต่อกลับจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้องภายใน ๑๕ วัน ให้ติดต่อกลับที่ศูนย์ข้อมูลข่าวสารเทศบาลตำบลไร่เก่าหรือศูนย์ดำรงธรรมเทศบาลตำบลไร่เก่า โทรศัพท์ ๐๓๒-๖๘๙๐๑๔

๕. สถานที่ตั้ง

ตั้งอยู่ ณ สำนักงานเทศบาลตำบลไร่เก่า เลขที่ ๙๐๐ หมู่ที่ ๕ ตำบลศาลาล้อย อำเภอสามร้อยยอด จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ ๗๗๑๘๐

๖. หน้าที่ความรับผิดชอบ

เป็นศูนย์กลางในการรับเรื่องราวร้องทุกข์ และให้บริการข้อมูลข่าวสาร ให้คำปรึกษารับเรื่องปัญหาความต้องการ และข้อเสนอแนะของประชาชน

บทที่ ๒

ประเด็นที่เกี่ยวข้องกับการร้องเรียน

คำจำกัดความผู้รับบริการ

หมายถึง ผู้ที่มารับบริการจากส่วนราชการและประชาชนทั่วไป

- ผู้รับบริการ ประกอบด้วย
- หน่วยงานของรัฐ*/เจ้าหน้าที่ของหน่วยงานของรัฐ/เอกชน/หรือบุคคล/นิติบุคคล

* หน่วยงานของรัฐ ได้แก่ กระทรวง ทบวง กรมหรือส่วนราชการที่เรียกชื่ออย่างอื่น องค์การปกครองส่วนท้องถิ่น รัฐวิสาหกิจ และให้หมายความรวมถึง องค์การอิสระ องค์การมหาชน หน่วยงานในกำกับของรัฐ และหน่วยงานอื่นใดในลักษณะเดียวกัน

** เจ้าหน้าที่ของรัฐ ได้แก่ ข้าราชการ พนักงานราชการ ลูกจ้างประจำ ลูกจ้างชั่วคราวและผู้ปฏิบัติงานประเภทอื่น ไม่ว่าจะเป็นการแต่งตั้งในฐานะเป็นกรรมการหรือฐานะอื่นใด รวมทั้งผู้ซึ่งได้รับแต่งตั้งและถูกสั่งให้ปฏิบัติงานให้แก่หน่วยงานของรัฐ

- บุคคล/หน่วยงานอื่นที่ไม่ใช่หน่วยงานของรัฐ
- ผู้ให้บริการตลาดกลางทางอิเล็กทรอนิกส์
- ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย
- ผู้ค้ากับหน่วยงานของรัฐ
- ผู้มีสิทธิรับเงินจากทางราชการที่ไม่ใช่เจ้าหน้าที่ของรัฐ

ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย หมายถึง ผู้ที่ได้รับผลกระทบ ทั้งทางบวกและทางลบ ทั้งทางตรงและทางอ้อม จากการดำเนินการของส่วนราชการ เช่น ประชาชนในชุมชน/หมู่บ้านเขตเทศบาลตำบลไร่เก่า

การจัดการข้อร้องเรียน หมายถึง มีความหมายครอบคลุมถึงการจัดการในเรื่อง ข้อร้องเรียน ข้อเสนอแนะ/ข้อคิดเห็น/คำชมเชย/การสอบถามหรือร้องขอข้อมูล

ผู้ร้องเรียน หมายถึง ประชาชนทั่วไป / ผู้มีส่วนได้เสียที่มาติดต่อยังศูนย์รับเรื่องร้องเรียน เทศบาลตำบลไร่เก่า ผ่านช่องทางต่างๆ โดยมีวัตถุประสงค์ ครอบคลุมการร้องเรียน/การให้ข้อเสนอแนะ/การให้ข้อคิดเห็น /การชมเชย/การร้องขอข้อมูล

ช่องทางการรับข้อร้องเรียนหมายถึง ช่องทางต่างๆ ที่ใช้ในการรับเรื่องร้องเรียน เช่น ติดต่อด้วยตนเอง /ทางโทรศัพท์/ เว็บไซต์/ Face Book/ ทางไปรษณีย์

เจ้าหน้าที่ หมายถึง เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบจัดการข้อร้องเรียนของหน่วยงาน

ข้อร้องเรียน แบ่งเป็นประเภท ๒ ประเภทคือ เช่น

- ข้อร้องเรียนทั่วไป เช่น เรื่องราวร้องทุกข์ทั่วไปข้อคิดเห็น ข้อเสนอแนะ

คำชมเชย สอบถามหรือร้องขอข้อมูล การร้องเรียนเกี่ยวกับคุณภาพและการให้บริการของหน่วยงาน
- การร้องเรียนเกี่ยวกับความไม่โปร่งใสของการจัดซื้อจัดจ้าง เป็นต้น

คำร้องเรียนหมายถึง คำหรือข้อความที่ผู้ร้องเรียนกรอกตามแบบฟอร์มที่ศูนย์รับเรื่อง

ร้องเรียน/ร้องทุกข์ หรือระบบการรับคำร้องเรียนเอง มีแหล่งที่สามารถ ตอบสนอง หรือมีรายละเอียด
อย่างชัดเจนหรือมีนัยสำคัญที่เชื่อถือได้

การดำเนินการเรื่องร้องเรียน หมายถึง เรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ที่ได้รับ ผ่านช่องทางการร้องเรียนต่างๆ
มาเพื่อทราบ หรือพิจารณาดำเนินการแก้ไขปัญหาตามอำนาจหน้าที่

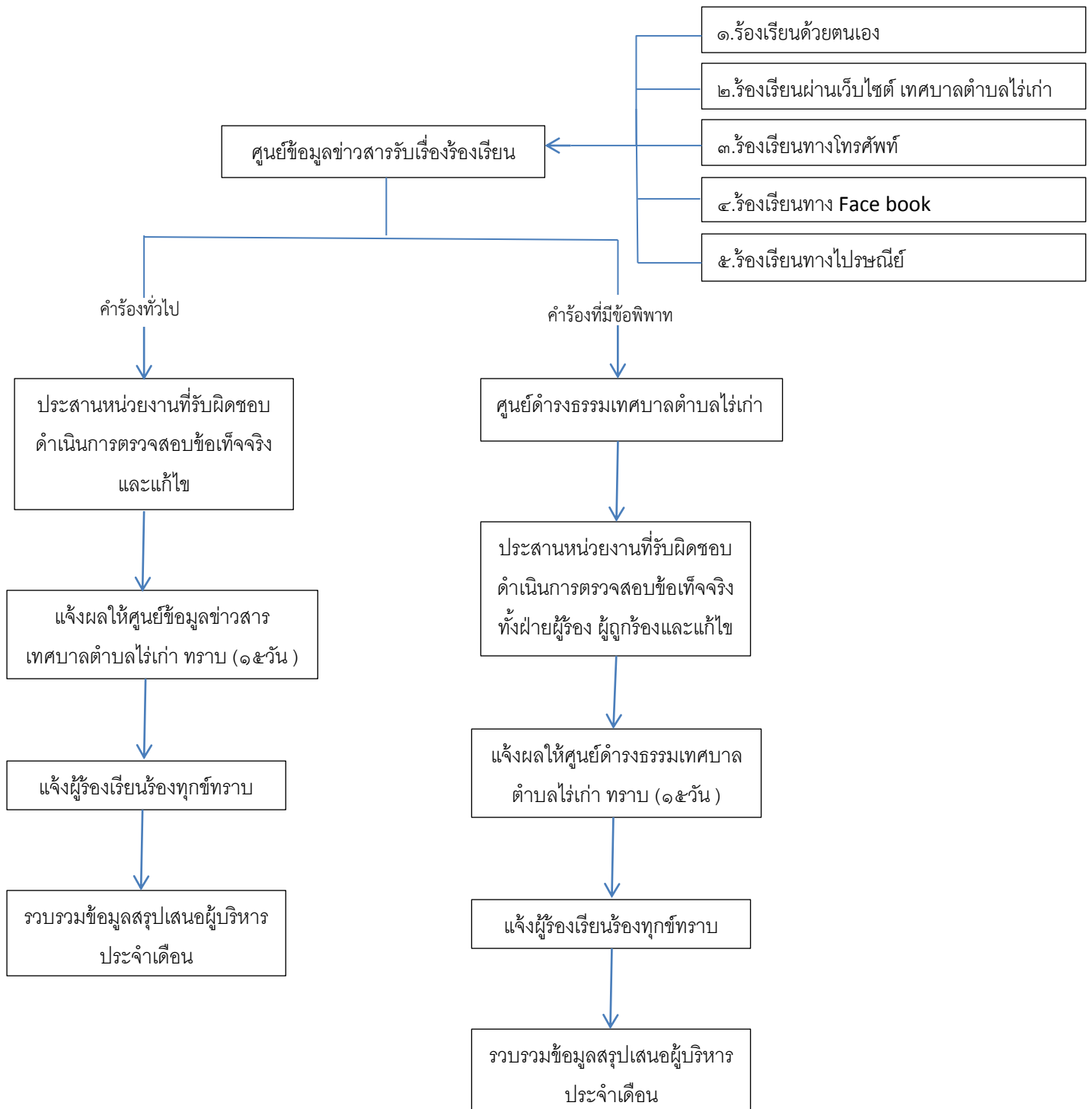
การจัดการเรื่องร้องเรียน หมายถึง กระบวนการที่ดำเนินการในการแก้ไขปัญหาตามเรื่องร้องเรียนที่
ได้รับให้ได้รับการแก้ไข หรือบรรเทาความเดือดร้อนจากการดำเนินงาน

ช่องทางการร้องเรียน

๒.๑ ผ่านทางกองวิชาการและแผนงาน

- ๑) Banner เรื่องร้องเรียนผ่านหน้า <https://www.raikaocity.go.th>
- ๒) ร้องเรียนผ่านตู้ /กล่องรับความคิดเห็น (จดหมาย/บัตรสนเท่ห์/เอกสาร)
- ๓) ไปรษณีย์ (จดหมาย/บัตรสนเท่ห์/เอกสาร)
- ๔) ยื่นโดยตรง (จดหมาย/บัตรสนเท่ห์/เอกสาร)
- ๕) ศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชน
- ๖) โทรศัพท์ ๐๓๒ – ๖๘๙๐๑๔ ต่อ ๑๐๙
- ๗) ข่าวกจากสื่อสิ่งพิมพ์
- ๘) Email ของหน่วยงาน
- ๙) ร้องเรียนทาง Face book

บทที่ ๓
แผนผังกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์



บทที่ ๔

ขั้นตอนการปฏิบัติงาน

การแต่งตั้งผู้รับผิดชอบจัดการซื้อร้องเรียนของหน่วยงาน

๑ จัดตั้งศูนย์/จุดรับซื้อร้องเรียนของหน่วยงาน

๒ จัดทำคำสั่งแต่งตั้งคณะกรรมการดำเนินการ

๓ แจ้งผู้รับผิดชอบตามคำสั่งเทศบาลตำบลไร่เก่าทราบ เพื่อความสะดวกในการประสานงาน

การรับและตรวจสอบซื้อร้องเรียนจากช่องทางต่างๆ

ดำเนินการรับและติดตามตรวจสอบซื้อร้องเรียนที่เข้ามายังหน่วยงานจากช่องทางต่างๆโดยมีข้อปฏิบัติตามที่กำหนด ดังนี้

ช่องทาง	ความถี่ในการ ตรวจสอบ ช่องทาง	ระยะเวลาดำเนินการ รับซื้อร้องเรียนเพื่อ ประสานหาทางแก้ไข	หมายเหตุ
ร้องเรียนด้วยตนเอง ณ ศูนย์ข้อมูลข่าวสาร เทศบาลตำบลไร่เก่า	ทุกครั้งที่มี ผู้ร้องเรียน	ภายใน ๑-๒ วันทำการ	-
ร้องเรียนผ่านเว็บไซต์ เทศบาลตำบลไร่เก่า	ทุกวัน	ภายใน ๑-๒ วันทำการ	-
ร้องเรียนทางโทรศัพท์ ๐๓๒ - ๖๘๙๐๑๔ ต่อ ๑๐๙	ทุกวัน	ภายใน ๑-๒ วันทำการ	-
ร้องเรียนทาง Face book	ทุกวัน	ภายใน ๑-๒ วันทำการ	-
ร้องเรียนทางไปรษณีย์	ทุกวัน	ภายใน ๑-๒ วันทำการ	-

ภาคผนวก

คำร้องทั่วไป
เทศบาลตำบลไธสง

เทศบาลตำบลไธสง
เลขที่รับ.....
วันที่.....
เวลา.....

เขียนที่ สำนักงานเทศบาลตำบลไธสง
วันที่.....เดือน.....พ.ศ.....

ข้าพเจ้า (นาย/นาง/นางสาว).....อายุ.....ปี
อยู่บ้านเลขที่.....หมู่ที่.....ชุมชน.....ตำบล.....
อำเภอ.....จังหวัด.....หมายเลขโทรศัพท์.....

ขอยื่นคำร้องต่อนายเทศมนตรีตำบลไธสง ด้วยข้าพเจ้ามีความประสงค์ คือ.....

.....

.....

.....

.....

(ลงชื่อ) ผู้ยื่นคำร้อง
(.....)

(ลงชื่อ) ผู้รับเรื่อง
(.....)

ความเห็นเจ้าหน้าที่.....

(ลงชื่อ)
(นางสาวปิยวรรณ พักเจริญ)
หัวหน้าฝ่ายบริหารงานทั่วไป

ความเห็นปลัดเทศบาล.....

(ลงชื่อ)
(นายเสรี สมศักดิ์)
ปลัดเทศบาลตำบลไธสง

ความเห็นนายกเทศมนตรี.....

(ลงชื่อ)
(นายสุชาติ สุกิจปานิช)
นายกเทศมนตรีตำบลไธสง

คำร้อง
ศูนย์ดำรงธรรมเทศบาลตำบลไรเก่า

ศูนย์ดำรงธรรมเทศบาลตำบลไรเก่า
เลขที่รับ.....
วันที่.....
เวลา.....

วันที่.....เดือน.....พ.ศ.....

เรื่อง

เรียน นายกเทศมนตรีตำบลไรเก่า

ข้าพเจ้า (นาย/นาง/นางสาว).....อายุ.....ปี
อยู่บ้านเลขที่.....หมู่ที่.....ชุมชน.....ตำบล.....
อำเภอ.....จังหวัด.....หมายเลขโทรศัพท์.....

ได้รับความเดือดร้อนเรื่อง

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

ได้พิจารณาดำเนินการช่วยเหลือและแก้ไขปัญหา ดังนี้

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

พร้อมนี้ข้าพเจ้าได้แนบเอกสารหลักฐานต่างๆมาด้วย คือ

☐ สำเนาบัตรประจำตัวประชาชน ☐ สำเนาทะเบียนบ้าน ☐ เอกสารอื่นๆ (ระบุ).....

(ลงชื่อ)

ผู้ร้องเรียน/ร้องทุกข์

(.....)

(ลงชื่อ)

เจ้าหน้าที่ผู้รับเรื่อง

(นายนิรันดร์ เปรมศิริ)

นิติกร ปฏิบัติการ

คำร้อง
ศูนย์อัยการคุ้มครองสิทธิและช่วยเหลือทางกฎหมาย
แก่ประชาชน ประจำเทศบาลตำบลไร่เก่า

ศูนย์อัยการคุ้มครองสิทธิและช่วยเหลือทางกฎหมายแก่ประชาชน
เลขที่รับ.....
วันที่.....
เวลา.....

วันที่.....เดือน.....พ.ศ.....

เรื่อง

เรียน นายกเทศมนตรีตำบลไร่เก่า

ข้าพเจ้า (นาย/นาง/นางสาว).....อายุ.....ปี
อยู่บ้านเลขที่.....หมู่ที่.....ชุมชน.....ตำบล.....
อำเภอ.....จังหวัด.....หมายเลขโทรศัพท์.....

ได้รับความเดือดร้อนเรื่อง

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

ได้พิจารณาดำเนินการช่วยเหลือและแก้ไขปัญหาดังนี้

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

พร้อมนี้ข้าพเจ้าได้แนบเอกสารหลักฐานต่างๆมาด้วย คือ

☐ สำเนาบัตรประจำตัวประชาชน ☐ สำเนาทะเบียนบ้าน ☐ เอกสารอื่นๆ (ระบุ).....

(ลงชื่อ)

ผู้ร้องเรียน/ร้องทุกข์

(.....)

(ลงชื่อ)

เจ้าหน้าที่ประจำศูนย์

(นายนิรันดร์ เปรมศิริ)

นิติกรปฏิบัติการ

(ลงชื่อ)

หัวหน้าศูนย์ฯ

(นางสาวปิยวรรณ พักเจริญ)

หัวหน้าฝ่ายบริหารงานทั่วไป

การกรอกข้อมูลร้องเรียนผ่านเว็บไซต์ของเทศบาลตำบลไร่เก่า



THAILAND RESEARCH EXPO

รับเรื่องราวร้องทุกข์
แจ้งข่าวการทุจริต
แจ้งเบาะแสยาเสพติด
แจ้งเหตุร้ายเหตุฉ้อฉล
ผ่าน ทด.ไร่เก่า Email :
office@raikaocity.go.th

หรือโทร

032-689014

สำรวจความคิดเห็น

ท่านมีความพึงพอใจใน
การให้บริการของเทศบาล
ตำบลไร่เก่ามากเพียงใด

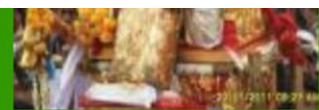
- ☐ ดีมาก
- ☐ ดี
- ☐ ปานกลาง
- ☐ ควรปรับปรุง

Vote

Result

- ประกาศรายชื่อผู้ได้รับสิทธิเงินอุดหนุนเพื่อการเลี้ยงดูเด็กแรกเกิด(น.ส.วันวิสา จั...: อ่าน 6 คน
- ประกาศรายชื่อผู้ได้รับสิทธิเงินอุดหนุนเพื่อการเลี้ยงดูเด็กแรกเกิด(น.ส.รัตติญา ยี...: อ่าน 5 คน
- ประกาศรายชื่อผู้ได้รับสิทธิเงินอุดหนุนเพื่อการเลี้ยงดูเด็กแรกเกิด(น.ส.วิไลพร ทิม...: อ่าน 9 คน

ดูทั้งหมด



พ่อปู่สามร้อยยอด

ดูทั้งหมด

กระดานเสวนา

- ขออนุญาตประชาสัมพันธ์ ระบบกระจายเสียงไร้สาย JSOFT (ตอบ 0)
- ขออนุญาตนำเครื่องพิมพ์เขียว สำหรับ อบต. เทศบาล จ.จ. รัตน์ บัว... (ตอบ 0)
- ขออนุญาตนำธุรกิจออนไลน์ ภัทรพล (ตอบ 0)
- โปรแกรม E-Meeting ทางเลือกใหม่ของการประชุม เพื่อลด... เคลสเน็ต (ตอบ 0)
- ตอนนี้ได้รับสมัครงานในเทศบาลไร่เก่าบ้างไหมคะ ชาร์ลี เจิมวงศ์... (ตอบ 0)
- ถาม.. so (ตอบ 0)
- ขอทราบ หมู่ที่1 บ้านตาลเจ็ดยอด so (ตอบ 0)
- ขออนุญาตฝากสิ่งค้าด้วยคะ : Merinda(เมอร์ลินดา)พีนฟ... กุล (ตอบ 0)

ตั้งกระทู้ใหม่ กระทู้ทั้งหมด

ข่าวความเคลื่อนไหวทางราชการ

ข่าวงานราชการ

 กระทรวงศึกษาธิการ เปิดสอบปลัด อำเภอ ประจำปี 2561 จำนวน 180 อัตรา รับสมัครสอบ ทางอินเตอร์เน็ต ตั้งแต่วันที่ 31 กรกฎาคม - 23 สิงหาคม 2561 NEW	 คำสั่ง ปลัด กระทรวง ศึกษา ธิการ เพื่อ เป็น หลัก จำนวน อัตรา สมัคร สอบ อื่นเว ตั้งแต่ 14 -
---	--

สินค้าชุมชน

หนังสือราชการ สด.

เทศบาลตำบลไรกา
Raikao Subdistrict Municipality
เทศบาลตำบลไรกา

ติดต่อ - สอบถาม

แจ้งเรื่องร้องเรียนในเชิงข่าวการทุจริต

เรื่อง

กรณำให้ข้อมูลทีชัดเจน เพื่อประโยชน์ของท่าน

โดย

โทรศัพท์

E-mail

รายละเอียด

ใส่ตัวอักษร 291580

ส่งคำตอบ เคลียร์

ขั้นตอนการกรอกข้อมูลร้องเรียนทางเว็บไซต์

๑. เข้าเว็บไซต์ <https://www.raikaocity.go.th>
๒. เลือกเมนู หน้าหลัก
๓. เมนูซ้ายมือ กลางหน้าเว็บไซต์ เลือกเมนูรับเรื่องร้องทุกข์
๔. ช่องเรื่อง : ให้พิมพ์ เรื่องที่ประสงค์จะร้องทุกข์
๕. ช่องร้องทุกข์โดย : ให้พิมพ์ ชื่อ-สกุล ผู้ร้องทุกข์
๖. ช่องโทรศัพท์ : ให้พิมพ์ หมายเลขโทรศัพท์ที่ติดต่อได้ของ ผู้ร้องทุกข์
๗. ช่อง E-mail : ให้พิมพ์ อีเมลล์ที่ติดต่อได้ของ ผู้ร้องทุกข์
๘. ช่องรายละเอียด : ให้พิมพ์ รายละเอียดเรื่องที่ประสงค์จะร้องทุกข์
๙. ช่องใส่ตัวเลข : ให้พิมพ์ตัวเลขที่ปรากฏ
๑๐. เลือกส่งคำตอบ



คำสั่งเทศบาลตำบลไร่เก่า

ที่ ๖๖ / ๒๕๕๙

เรื่อง แต่งตั้งเจ้าหน้าที่รับผิดชอบเร่งรัดดำเนินการเรื่องราวร้องทุกข์
ของเทศบาลตำบลไร่เก่า

เพื่อให้การอำนวยความสะดวก และตอบสนองความต้องการของประชาชนเป็นไปอย่างรวดเร็ว และถูกต้อง สอดคล้องกับพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๔๖ จึงแต่งตั้งเจ้าหน้าที่รับผิดชอบเร่งรัดดำเนินการเรื่องราวร้องทุกข์ของเทศบาลตำบลไร่เก่า เพื่อเป็นศูนย์บริการ ประชาชนในการติดต่อ สอบถามข้อมูล การร้องเรียน/ร้องทุกข์ ซึ่งเป็นอำนาจหน้าที่ขององค์กรปกครอง ส่วนท้องถิ่น และภารกิจของหน่วยงานที่เกี่ยวข้องขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ตลอดจนเรื่องอื่นๆที่ประชาชน ในท้องถิ่นร้องขอ

เพื่อให้การดำเนินการดังกล่าวเป็นไปด้วยความเรียบร้อย มีประสิทธิภาพและตอบสนองต่อความ ต้องการของประชาชนในเขตเทศบาลตำบลไร่เก่าอย่างแท้จริง อาศัยอำนาจตามมาตรา ๑๕ แห่งพระราชบัญญัติ ระเบียบบริหารงานบุคคลท้องถิ่น พ.ศ. ๒๕๔๒ จึงมีคำสั่งแต่งตั้งเจ้าหน้าที่รับผิดชอบเร่งรัดดำเนินการเรื่องราวร้อง ทุกข์ ประกอบด้วย

๑. นางสาวปิยวรรณ พิกเจริญ

หัวหน้าฝ่ายบริหารงานทั่วไป

๒. นางคมแก้ว เทียงแท้

พนักงานจ้างทั่วไป

มีหน้าที่ ดังนี้

๑. รับเรื่องราวร้องเรียน และรวบรวม และส่งเรื่องให้กับหน่วยงานเจ้าของเรื่องเพื่อดำเนินการ ตามอำนาจหน้าที่

๒. ปรับปรุงเอกสารคำขอในกระบวนการงานต่างๆ เพื่อให้เข้าใจง่ายและเกิดความสะดวกในการ กรอกเอกสาร

๓. ติดตามความคืบหน้าเมื่อได้รับการสอบถามจากประชาชนผู้รับบริการ

๔. แจ้งผลการดำเนินการให้ประชาชนผู้รับบริการทราบ ภายใน ๑๕ วัน

ทั้งนี้ ตั้งแต่บัดนี้เป็นต้นไป

สั่ง ณ วันที่ ๙ มีนาคม ๒๕๕๙

(นายสุชาติ สุกิจปานนิม)
นายกเทศมนตรีตำบลไร่เก่า



คำสั่งเทศบาลตำบลไร่เก่า

ที่ ๓๕๑ /๒๕๕๗

เรื่อง แต่งตั้งคณะกรรมการประจำศูนย์ดำรงธรรมเทศบาลตำบลไร่เก่า

ตามที่ จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ ได้มีหนังสือ ลงวันที่ ๑๕ สิงหาคม ๒๕๕๗ กำหนดให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ดำเนินการจัดตั้งศูนย์ดำรงธรรมท้องถิ่นขึ้น เพื่อทำหน้าที่ในการรับเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ ให้บริการข้อมูลข่าวสาร ให้คำปรึกษา รับเรื่องปัญหาความต้องการและข้อเสนอแนะของประชาชนในเขตพื้นที่ตำบลไร่เก่า และทำหน้าที่เป็นศูนย์บริการร่วมตามมาตรา ๓๒ แห่งพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๔๖ โดยจัดตั้งขึ้น ณ สำนักงานเทศบาลตำบลไร่เก่า นั้น

เพื่อให้การบริการศูนย์ดำรงธรรมเทศบาลตำบลไร่เก่า เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ สามารถแก้ไขปัญหาคความเดือดร้อนของประชาชนในเขตพื้นที่ได้อย่างรวดเร็ว ลดขั้นตอนการปฏิบัติงานและเป็นไปตามประกาศคณะรักษาความสงบแห่งชาติ ฉบับที่ ๔๖/๒๕๕๗ ลงวันที่ ๑๘ กรกฎาคม ๒๕๕๗ ศูนย์ดำรงธรรมเทศบาลตำบลไร่เก่า จึงแต่งตั้งคณะกรรมการดังต่อไปนี้

๑. คณะกรรมการบริหารศูนย์ ประกอบด้วย

๑. นายสุชาติ สุกิจปานิณี	นายกเทศมนตรีตำบลไร่เก่า	ประธานกรรมการ
๒. นายสมชาย พิทักษ์ผลไพศาล	รองนายกเทศมนตรีตำบลไร่เก่า	รองประธาน
๓. นายขวัญชัย วัฒนาก	รองนายกเทศมนตรีตำบลไร่เก่า	รองประธาน
๔. นายระยอง ศิลาทอง	เลขานุการนายกเทศมนตรี	กรรมการ
๕. นางโพงาม อภิรักษ์ชัยพร	ที่ปรึกษานายกเทศมนตรี	กรรมการ
๖. นางสาวชนิดา มานิตากุล	ปลัดเทศบาลตำบลไร่เก่า	กรรมการ/เลขานุการ

มีหน้าที่

๑. กำหนดนโยบาย วางแผนอำนวยการ ควบคุมกำกับดูแลการปฏิบัติงานของศูนย์
๒. กำหนดหลักเกณฑ์ ขั้นตอน และแนวทางการปฏิบัติงานภายในศูนย์

๒. หัวหน้าศูนย์ดำรงธรรม

นางรัตนา ไทจอม ตำแหน่ง หัวหน้าสำนักปลัด ระดับ ๗

๓. ส่วนงานรับเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์

นางสาวปิยวรรณ พักเจริญ ตำแหน่ง นิติกร ระดับ ๖ว

- ฝ่ายรับเรื่องร้องเรียน

นางสาววริยาภรณ์ โพธิ์รัชต์ ตำแหน่ง คนงาน

มีหน้าที่

๑. รับเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์
๒. ให้คำปรึกษา รับเรื่องปัญหา ความต้องการ ข้อเสนอแนะ
๓. ประสานการแก้ไขปัญหาข้อร้องเรียน

- ๒ -

- ฝ่ายปฏิบัติการ

นางสาวปิยวรรณ พิกเจริญ

ตำแหน่ง นิติกร ระดับ ๖ว

มีหน้าที่

ตรวจสอบ หาข้อมูล แก้ไขปัญหา ข้อร้องเรียนในพื้นที่

๔. ส่วนงานบริหารข้อมูลข่าวสาร

นายสุจินต์ ช่างดีทอง

ตำแหน่ง นักวิชาการประชาสัมพันธ์ ระดับ ๕

มีหน้าที่

๑. บริการข้อมูลข่าวสารและเผยแพร่ข้อมูล

๒. บริการติดต่อ สอบถาม แนะนำแก่ประชาชนในการเข้าตรวจสอบข้อมูลในส่วน

๕. ส่วนงานบริการประชาชน

นางสาวนฤมล อุตะภา

ตำแหน่ง หัวหน้าฝ่ายปกครอง ระดับ ๖

- ฝ่ายรับบริการแบบเบ็ดเสร็จ

นายอิศศักดิ์ สันต์พร้อม

ตำแหน่ง เจ้าหน้าที่ธุรการ ระดับ ๒

มีหน้าที่

บริการประชาชนให้แล้วเสร็จในที่แห่งเดียว

- ฝ่ายให้บริการรับเรื่องส่งต่อ

นางพรรณิ จุลทะกาล

ตำแหน่ง ผู้ช่วยเจ้าหน้าที่ธุรการ

มีหน้าที่

บริการรับเรื่องจากประชาชนเพื่อส่งต่อให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องไปดำเนินการให้แล้วเสร็จ

ทั้งนี้ ตั้งแต่บัดนี้เป็นต้นไป

สั่ง ณ วันที่ ๑๐ กันยายน พ.ศ. ๒๕๕๗

๓ - ๓ /
(นายสุชาติ สุกิจปณิจ)
นายกเทศมนตรีตำบลไร่เก่า

