

คู่มือ
การปฏิบัติงานเรื่องร้องเรียน
ของเทศบาลตำบลหนองไผ่ล้อม



จัดทำโดย
เทศบาลตำบลหนองไผ่ล้อม
อำเภอเมืองนครราชสีมา
จังหวัดนครราชสีมา

คำนำ

เพื่อให้เกิดความโปร่งใสและเป็นธรรม อีกทั้งเป็นการป้องกันปัญหาการทุจริตในหน่วยงาน หรือปฏิบัติไม่ชอบของเจ้าหน้าที่ของรัฐ ในเรื่องเกี่ยวกับการร้องเรียนทั่วไปและเรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับการจัดซื้อจัดจ้างของหน่วยงาน เป็นไปตามพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๔๖ และระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยการจัดการเรื่องร้องทุกข์ พ.ศ. ๒๕๒๒

เทศบาลตำบลหนองไผ่ล้อม จึงได้จัดทำคู่มือการปฏิบัติงานในเรื่องร้องเรียน เพื่อใช้สำหรับประชาชนและเจ้าหน้าที่ของเทศบาลตำบลหนองไผ่ล้อม โดยมีการกำหนดกระบวนการดำเนินงานขั้นตอนการปฏิบัติงาน และกำหนดช่องทางการร้องเรียน/ร้องทุกข์ รวมถึงกำหนดหน่วยงานหรือผู้รับผิดชอบในการนี้

เทศบาลตำบลหนองไผ่ล้อม หวังเป็นอย่างยิ่งว่าคู่มือที่ได้จัดทำขึ้นนี้จะเกิดประโยชน์สูงสุดแก่เจ้าหน้าที่ของรัฐ และโดยเฉพาะกับประชาชนผู้ร้องเรียน รวมถึงประเทศชาติ

เทศบาลตำบลหนองไผ่ล้อม

สารบัญ

	หน้า
คู่มือการปฏิบัติงานเรื่องร้องเรียนของเทศบาลตำบลหนองไผ่ล้อม	
กระบวนการงานและขอบเขตการดำเนินการเรื่องร้องเรียน	1
ช่องทางการร้องเรียน	1
หน่วยงานที่รับผิดชอบ	1
ขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการ	1
แผนผังกำหนดผู้รับผิดชอบเรื่องราวร้องเรียน/ร้องทุกข์	2
แผนผังการร้องเรียน/ร้องทุกข์ ของเทศบาลตำบลหนองไผ่ล้อม	3

ภาคผนวก

แบบฟอร์มการร้องเรียน/ร้องทุกข์

คู่มือการปฏิบัติงานเรื่องร้องเรียนของเทศบาลตำบลหนองไผ่ล้อม

กระบวนการและขอบเขตการดำเนินการเรื่องร้องเรียน

สถานที่/ช่องทางการร้องเรียน

สามารถติดต่อเพื่อร้องเรียนได้หลายช่องทาง

1. ที่สำนักงานเทศบาลตำบลหนองไผ่ล้อม
โทรศัพท์ : 044 934036 ต่อ 115
โทรสาร : 044 934038
2. เว็บไซต์ของเทศบาลตำบลหนองไผ่ล้อม <http://www.nongpailomcity.go.th/>
3. ทาง facebook : <http://www.facebook.com/nongpailomcity>
4. ทาง ID Line

หน่วยงานที่รับผิดชอบงานรับเรื่องร้องเรียน

สำนักปลัดเทศบาล เทศบาลตำบลหนองไผ่ล้อม ระยะเวลาเปิดให้บริการสำหรับการติดต่อโดยตรงวันจันทร์ ถึง วันศุกร์ ตั้งแต่เวลา 08.30 น. – 16.30 น.

หลักเกณฑ์วิธีการและเงื่อนไขในการยื่นคำขอ

เทศบาลตำบลหนองไผ่ล้อม เป็นหน่วยงานของรัฐ จึงเป็นหน่วยงานที่ต้องให้บริการและอำนวยความสะดวกและตอบสนองความต้องการของประชาชน เป็นไปอย่างรวดเร็วและถูกต้อง สอดคล้องกับพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๕๖ และระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยการจัดการเรื่องร้องเรียน พ.ศ. ๒๕๕๒ เทศบาลตำบลหนองไผ่ล้อม ได้มีการจัดตั้งศูนย์รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ และมีการแต่งตั้งเจ้าหน้าที่ในการอำนวยความสะดวกให้กับประชาชนผู้มาติดต่อหรือร้องเรียน/ร้องทุกข์

ขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการ

ขั้นตอนหน่วยงานที่รับผิดชอบ

1. ผู้ร้องเรียน/ร้องทุกข์ กรอกแบบฟอร์มงานรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ หรือร้องเรียนผ่านทางเว็บไซต์และงานอื่นที่เกี่ยวข้อง
2. เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบ ตรวจสอบความถูกต้อง
3. ปลัดเทศบาล สั่งการดำเนินการแก้ไขปัญหา
4. โกล่เกลี่ย/และตอบปัญหา หรือชี้แจงการร้องเรียน/ร้องทุกข์

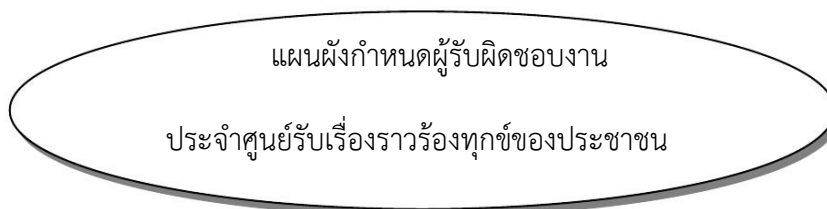
ระยะเวลา

- ในการยื่นคำขอ 1 นาที/ราย
- พิจารณาคำขอ/และจัดหาข้อมูลตามคำขอ 3 นาที/ราย
- แก้ไขปัญหาการร้องเรียนภายใน 15 วัน ทั้งนี้แล้วแต่กรณีขึ้นอยู่กับเรื่องที่ร้องเรียน

รายการเอกสารประกอบ

เอกสารคำร้องเรียน กรณีกรอกแบบฟอร์มร้องเรียน (แนบสำเนาบัตรประจำตัวประชาชน)
กรณีร้องเรียนผ่านทางเว็บไซต์ (ไม่มีเอกสาร)

ค่าธรรมเนียม -ไม่มี-



1. กรอกแบบฟอร์มคำร้อง (คำร้องเรียน/ร้องทุกข์)/หรือร้องเรียนผ่านทางเว็บไซต์

ผู้รับผิดชอบ

นิติกร เทศบาลตำบลหนองไผ่ล้อม และเจ้าหน้าที่
เกี่ยวข้องสามารถ รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ได้



2. พิจารณาคำร้องเรียน

ผู้รับผิดชอบ

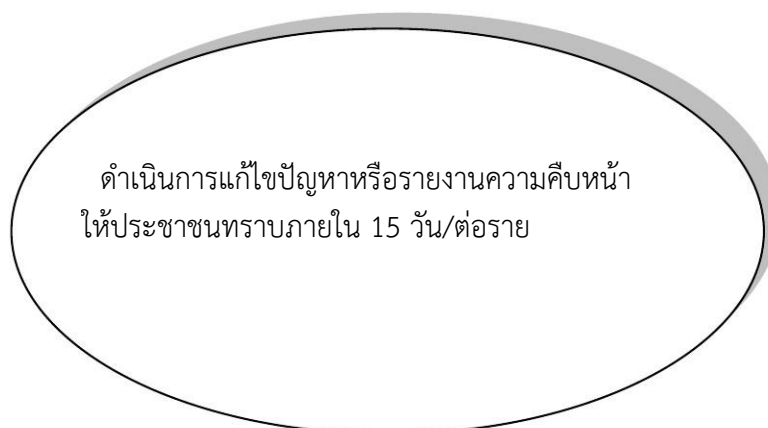
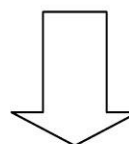
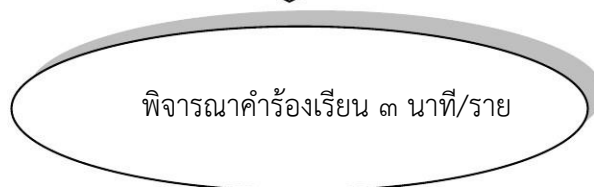
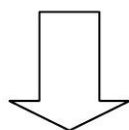
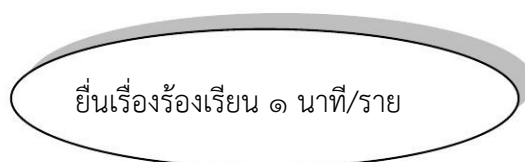
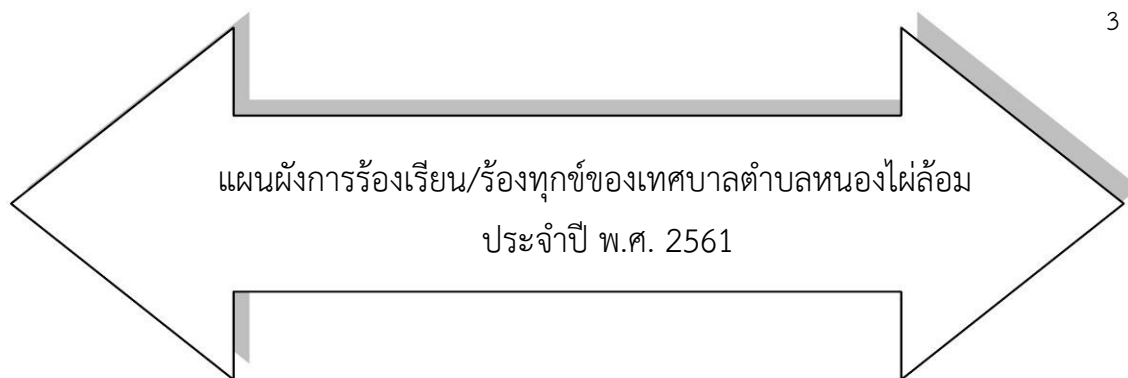
ปลัดเทศบาลตำบลหนองไผ่ล้อม



3. แก้ไขปัญหาเรื่องราวร้องทุกข์

ผู้รับผิดชอบ

ผู้บริหาร, หัวหน้าส่วนราชการทุกกอง, พนักงานเทศบาล,



ภาคผนวก