



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ สำนักปลัดเทศบาล ฝ่ายปกครอง งานนิติการ โทร. ๐ - ๓๔๘ - ๑๑๒๙ ต่อ ๑๐๒

ที่ นฐ.๕๒๘๐๑.๕/๑๔๒๙ วันที่ ๒ ตุลาคม ๒๕๖๖

เรื่อง ขออนุมัติจัดทำคำสั่งแต่งตั้งคณะกรรมการดำเนินการแก้ไขเรื่องร้องเรียนหรือร้องทุกข์ ประจำปี
งบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๗

เรียน หัวหน้าฝ่ายปกครอง

ตามที่ งานนิติการ ฝ่ายปกครอง ได้รับมอบหมายให้รับผิดชอบงานดำเนินการแก้ไขเรื่อง
ร้องเรียนและร้องทุกข์ของเทศบาลตำบลสามง่าม เพื่อให้การอำนวยความสะดวกและแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียน
ปัญหาความเดือดร้อนของประชาชนเป็นไปอย่างรวดเร็ว สอดคล้องตามพระราชกฤษฎีกา ว่าด้วยหลักเกณฑ์
และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๔๖ นั้น

เพื่อให้การดำเนินงานดังกล่าว เป็นไปด้วยความเรียบร้อยมีประสิทธิภาพและเป็นปัจจุบัน
ตามปีงบประมาณ เห็นควรอนุมัติจัดทำคำสั่งแต่งตั้งคณะกรรมการดำเนินการแก้ไขเรื่องร้องเรียนหรือร้องทุกข์
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๗ พร้อมทั้งขั้นตอนการดำเนินการแก้ไขเรื่องร้องเรียนและร้องทุกข์และแผนผัง
แสดงขั้นตอนและระยะเวลาการปฏิบัติราชการ (การรับแจ้งเรื่องร้องเรียนและร้องทุกข์) เพื่อประชาสัมพันธ์ให้
ประชาชนทราบต่อไป รายละเอียดปรากฏตามเอกสารคำสั่งแต่งตั้งคณะกรรมการ , ขั้นตอนการดำเนินการและ
แผนผังแสดงขั้นตอนที่แนบมาพร้อมนี้

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณา

(นางสาวนารี ขุนบ้านช่อง)
นิติกรชำนาญการ

เรียน หัวหน้าสำนักปลัด

- เพื่อโปรดทราบ

นางสาว ๑ ๘๘๖ - 1๘๖๖ (นางกัญญา วิชาญคำ)

(นางกัญญา วิชาญคำ)

หัวหน้าฝ่ายบริหารงานทั่วไป รักษาราชการแทน

หัวหน้าฝ่ายปกครอง

๔ ๓๑. ๒๕๖๖

เรียน ปลัดเทศบาล

- เพื่อโปรดทราบ

- เห็นควรแจ้งเทศบาลตำบลสามง่าม
แจ้งผู้ได้ใบแจ้งแจ้ง ทราบ เพื่อให้ดำเนินการ
ในส่วนนี้ที่แจ้งต่อ ตามระเบียบ ๑ ๘๘๖

(นางสาวรังสิยา จารุธรรมวัฒน์)

หัวหน้าสำนักปลัดเทศบาล

- ๔ ๓๑. ๒๕๖๖

เรียน นายกเทศมนตรี

- เพื่อโปรดทราบ

เห็นควรอนุมัติ

(นายณัฐพงศ์ แสนใจ)

ปลัดเทศบาล

- ๔ ๓๑. ๒๕๖๖

(นายสมรัก มีใจดี)

นายกเทศมนตรีตำบลสามง่าม

- ๔ ๓๑. ๒๕๖๖



คำสั่งเทศบาลตำบลสามง่าม
ที่ ๑๑๑๘/๒๕๖๖
เรื่อง แต่งตั้งคณะกรรมการดำเนินการแก้ไขเรื่องร้องเรียนหรือร้องทุกข์
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๗

เพื่อให้การอำนวยความสะดวกและแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียน ปัญหาความเดือดร้อน
ของประชาชนเป็นไปอย่างรวดเร็ว สอดคล้องตามพระราชกฤษฎีกา ว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการ
บ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๔๖ อาศัยอำนาจตามมาตรา ๔๘ เตรส (๒) แห่งพระราชบัญญัติเทศบาล พ.ศ. ๒๔๙๖
แก้ไขเพิ่มเติม (ฉบับที่ ๑๔) พ.ศ. ๒๕๖๒ จึงแต่งตั้งคณะกรรมการดำเนินการแก้ไขเรื่องร้องเรียนหรือร้องทุกข์
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๗ ดังนี้

๑. คณะกรรมการดำเนินการแก้ไขเรื่องร้องเรียนหรือร้องทุกข์ ประกอบด้วย

๑.๑ นายณัฐพงศ์ แสนใจ	ปลัดเทศบาล	ประธานกรรมการ
๑.๒ นางบุษบา ม่วงนา	ผู้อำนวยการกองคลัง	กรรมการ
๑.๓ นายศุภชัย วงศ์มณีประทีป	ผู้อำนวยการกองช่าง	กรรมการ
๑.๔ นายภูวเดช จันทร์สนธิ	ผู้อำนวยการกองการสาธารณสุข	กรรมการ
๑.๕ นางณัฐธิดา จันทร์มา	ผู้อำนวยการกองการศึกษา	กรรมการ
๑.๖ นางสาวรังสิยา จารุธรรมวัฒน์	หัวหน้าสำนักปลัดเทศบาล	กรรมการและเลขานุการ
๑.๗ นายอนุกุล โชครุ่งเจริญถาวร	หัวหน้าฝ่ายสวัสดิการสังคม	กรรมการและผู้ช่วยเลขานุการ
๑.๘ นางกัญญา รวีเดชดำรง	หัวหน้าฝ่ายบริหารงานทั่วไป	กรรมการและผู้ช่วยเลขานุการ รักษาการในตำแหน่งหัวหน้าฝ่ายปกครอง
๑.๙ นางสาวนารี ชุนบ้านฆ้อง	นิติกรชำนาญการ	กรรมการและผู้ช่วยเลขานุการ

โดยมีหน้าที่ ควบคุมและสั่งการการปฏิบัติงานแต่ละกระบวนงานตามอำนาจหน้าที่ ในการแก้ไข
เรื่องร้องเรียนและปัญหาความเดือดร้อนของประชาชน

๒. เจ้าหน้าที่รับเรื่องร้องเรียนหรือร้องทุกข์ ประกอบด้วย

๒.๑ นางกัญญา รวีเดชดำรง	หัวหน้าฝ่ายบริหารงานทั่วไป	หัวหน้าชุดเจ้าหน้าที่ รักษาการในตำแหน่งหัวหน้าฝ่ายปกครอง
๒.๒ นางสาวนารี ชุนบ้านฆ้อง	นิติกรชำนาญการ	เจ้าหน้าที่
๒.๓ นางสาวอรรพรรณ อินทร์มณี	ผู้ช่วยเจ้าพนักงานธุรการ	เจ้าหน้าที่
๒.๔ นายธวัชชัย บัวงาม	พนักงานดับเพลิง	เจ้าหน้าที่

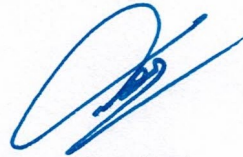
/โดยมี...

โดยมีหน้าที่ ดังนี้

๑. รับเรื่องร้องเรียนหรือร้องทุกข์
๒. ส่งเรื่องให้หน่วยงานที่รับผิดชอบดำเนินการแก้ไขเรื่องร้องเรียนหรือร้องทุกข์
๓. รวบรวมข้อมูลความคืบหน้าในการแก้ไขเรื่องร้องเรียนหรือร้องทุกข์
๔. ติดตามให้หน่วยงานที่รับผิดชอบแก้ไขเรื่องร้องเรียนหรือร้องทุกข์รายงานความคืบหน้าหรือผลการดำเนินการให้ผู้ร้องเรียน หรือกรณีไม่ปรากฏชื่อผู้ร้องเรียนให้แจ้งผลการดำเนินการให้กำนันหรือผู้ใหญ่บ้าน ในเขตพื้นที่ที่ถูกร้องเรียนทราบภายใน ๑๕ วัน นับแต่วันที่ได้รับเรื่องร้องเรียนหรือร้องทุกข์

ทั้งนี้ ตั้งแต่บัดนี้เป็นต้นไป

สั่ง ณ วันที่ ๒ เดือน ตุลาคม พ.ศ. ๒๕๖๖



(นายสมรัก มีใจดี)

นายกเทศมนตรีตำบลสามง่าม

ขั้นตอนการดำเนินการแก้ไขเรื่องร้องเรียนและร้องทุกข์

๑ เจ้าหน้าที่ผู้รับเรื่องร้องเรียนและร้องทุกข์

ฝ่ายปกครอง

๒ การลงรับ

— ลงรับตามระเบียบงานสารบรรณ

— ลงทะเบียนสมุดคุม

๓ ส่งเรื่องให้กอง/ฝ่ายดำเนินการแก้ไข

๔ สำเนาแจ้งคณะกรรมการฯ (เลขานุการ)
เพื่อประสานงานและติดตาม

๓.๑ กรณีดำเนินการแก้ไขแล้วเสร็จ ภายใน ๗ วัน ให้รายงาน/แจ้งให้ผู้เกี่ยวข้องทราบ ภายใน ๓ วัน นับแต่ดำเนินการแล้วเสร็จ หรือภายใน ๑๕ วันนับแต่วันที่ได้รับเรื่อง ประกอบด้วย

- ผู้บังคับบัญชาตามลำดับ
- คณะกรรมการดำเนินการแก้ไขเรื่องร้องเรียนและร้องทุกข์
- ผู้ยื่นเรื่องร้องเรียนและร้องทุกข์

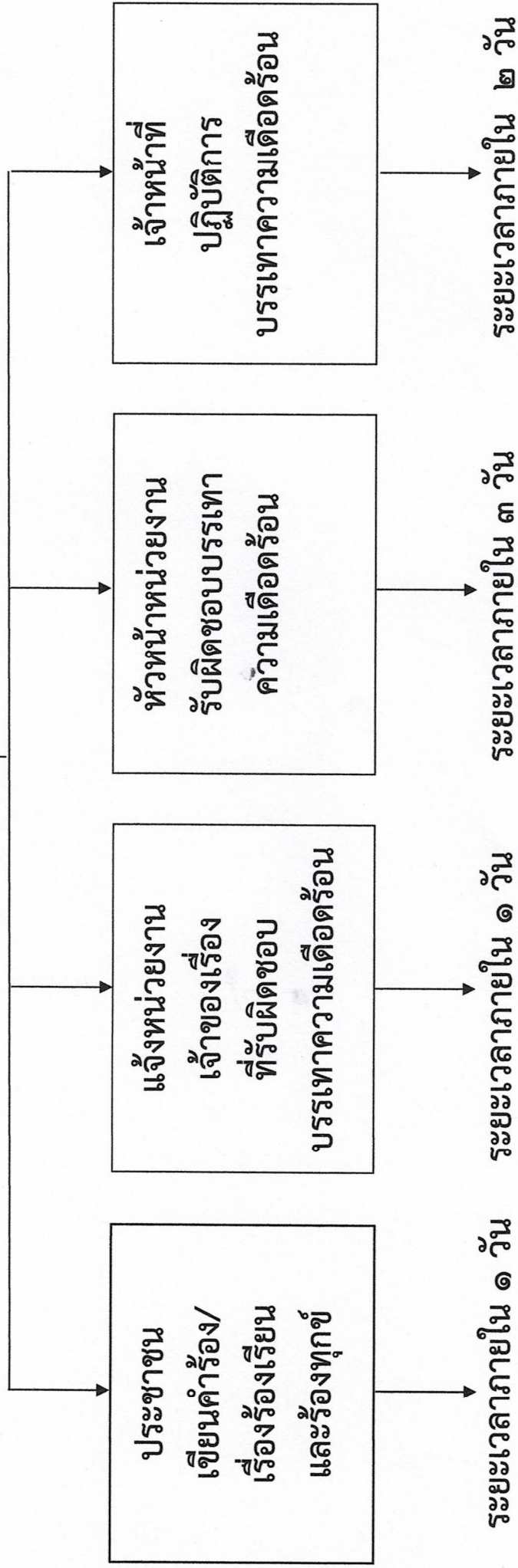
๓.๒ กรณีดำเนินการแก้ไข โดยกำหนดเงื่อนไขแล้วเสร็จให้รายงาน/แจ้งผู้เกี่ยวข้องทราบ ทุก ๓๐ วัน จนกว่าจะแล้วเสร็จ ประกอบด้วย

- ผู้บังคับบัญชาตามลำดับ
- คณะกรรมการดำเนินการแก้ไขเรื่องร้องเรียนและร้องทุกข์
- ผู้ยื่นเรื่องร้องเรียนและร้องทุกข์

๓.๓ กรณีดำเนินการแก้ไขเกินกว่า ๙๐ วัน นับแต่วันที่แจ้งดำเนินการแก้ไข ให้รายงานผู้เกี่ยวข้อง ประกอบด้วย

- รายงานผู้บังคับบัญชาสั่งการ หรือขอรับนโยบาย
- คณะกรรมการดำเนินการแก้ไขเรื่องร้องเรียนและร้องทุกข์

แผนผังแสดงขั้นตอนและระยะเวลาการปฏิบัติราชการ
(การรับแจ้งเรื่องร้องเรียนและร้องทุกข์)



สรุป กระบวนการบริการ ๔ ขั้นตอน รวมระยะเวลา ๗ วัน