

คู่มือการดำเนินงาน
ศูนย์ดำรงธรรมเทศบาลตำบลบาเจาะ

จัดทำโดยเทศบาลตำบลบาเจาะ อำเภอเมืองปัตตานี จังหวัดปัตตานี
ศูนย์ดำรงธรรมเทศบาลตำบลบาเจาะ อำเภอเมืองปัตตานี จังหวัดปัตตานี
ศูนย์ดำรงธรรมเทศบาลตำบลบาเจาะ อำเภอเมืองปัตตานี จังหวัดปัตตานี

คำนำ

คู่มือการปฏิบัติงานของศูนย์ดำรงธรรมเทศบาลตำบลบาเจาะฉบับนี้จัดทำขึ้น เพื่อเป็นแนวทางการดำเนินการจัดการข้อร้องเรียนของศูนย์ดำรงธรรมเทศบาลตำบลบาเจาะ เพื่อแสดงถึงขั้นตอนการดำเนินการในการรับเรื่องราวร้องทุกข์ที่ชัดเจนและเป็นมาตรฐานเดียวกัน

การจัดตั้งศูนย์ดำรงธรรม

ตามประกาศคณะรักษาความสงบแห่งชาติ ฉบับที่ ๙๖/๒๕๕๗ เมื่อวันที่ ๑๗ กรกฎาคม ๒๕๕๗ เรื่องการจัดตั้งศูนย์ดำรงธรรมเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการบริหารงานระดับจังหวัด และให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น จัดตั้งศูนย์ดำรงธรรมท้องถิ่นโดยศูนย์ดำรงธรรมเทศบาลตำบลบาเจาะอยู่ภายใต้การกำกับดูแลของศูนย์ดำรงธรรมอำเภอบาเจาะ จัดตั้งเป็นศูนย์ในการรับเรื่องราวร้องทุกข์และให้บริการข้อมูลข่าวสาร ให้คำปรึกษาปัญหา ความต้องการและข้อเสนอแนะของประชาชน

สถานที่ตั้ง

สำนักงานเทศบาลตำบลบาเจาะ ถนนเพชรเกษม ตำบลบาเจาะ อำเภอบาเจาะ
จังหวัดนราธิวาส

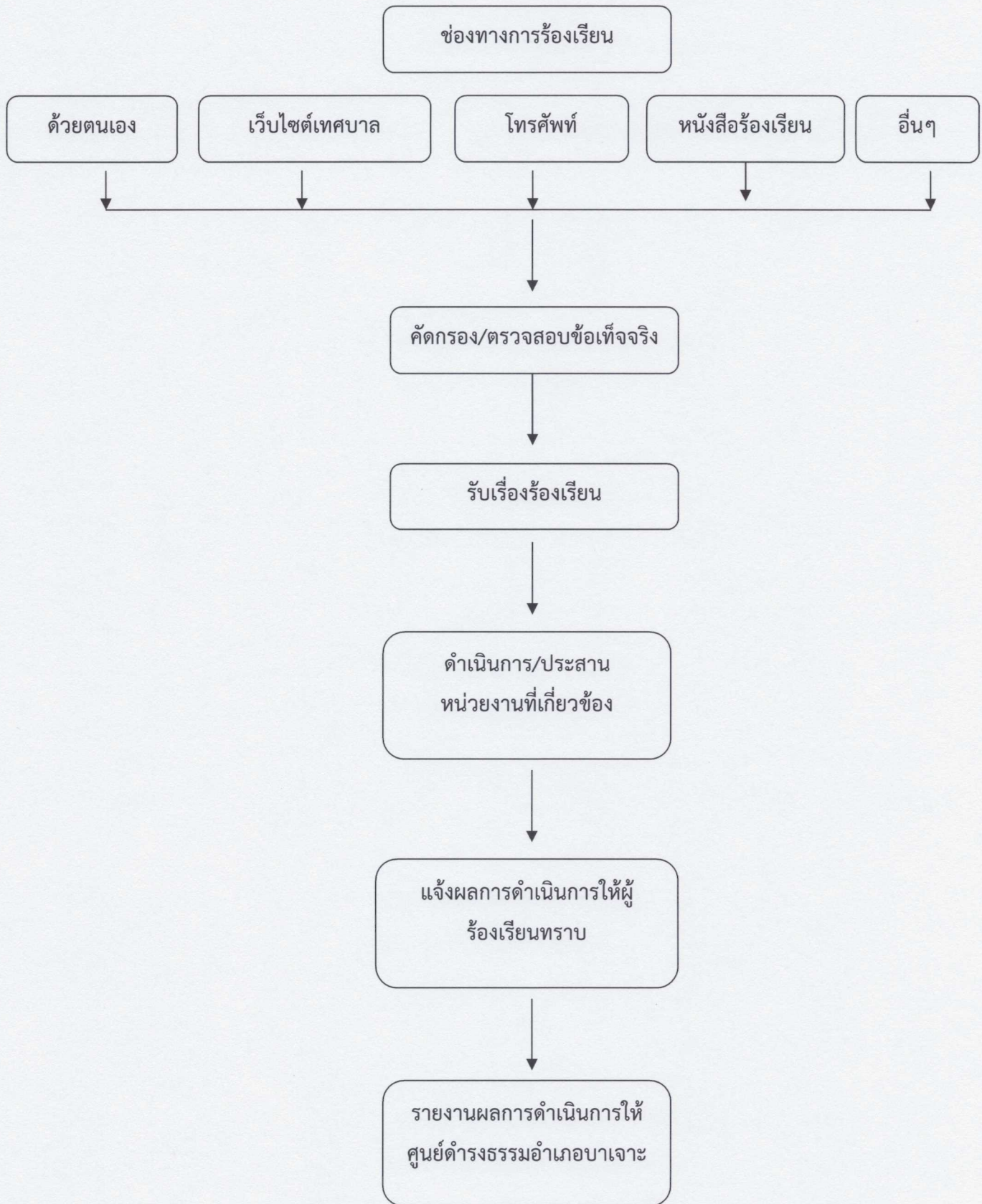
หน้าที่ความรับผิดชอบ

เป็นศูนย์กลางในการรับเรื่องราวร้องทุกข์ และให้บริการข้อมูลข่าวสาร ให้คำปรึกษา
ปัญหาความต้องการและข้อเสนอแนะของประชาชน

วัตถุประสงค์

๑. เพื่อให้การดำเนินงานจัดการข้อร้องเรียนของศูนย์ดำรงธรรมเทศบาลตำบลบาเจาะมี
ขั้นตอน การบวนการและแนวทางในการปฏิบัติงานเป็นมาตรฐานเดียวกัน
๒. เพื่อให้มั่นใจว่าได้มีการปฏิบัติตามข้อกำหนด ระเบียบหลักเกณฑ์เกี่ยวกับการจัดการข้อ
ร้องเรียนที่กำหนดไว้อย่างสม่ำเสมอและมีประสิทธิภาพ

แผนผังการดำเนินงาน



ขั้นตอนการปฏิบัติงาน

๑. จัดตั้งศูนย์ดำรงธรรมเทศบาลตำบลบาเจาะ
๒. จัดทำคำสั่งแต่งตั้งคณะกรรมการดำเนินการของศูนย์ฯ
๓. แจ้งคำสั่งแต่งตั้งคณะกรรมการฯ

การรับและตรวจสอบการร้องเรียน

การดำเนินการรับและตรวจสอบเรื่องร้องเรียนจากช่องทางต่างๆ ดังนี้

ช่องทาง	การตรวจสอบ	ระยะเวลารับเรื่องร้องเรียน	หมายเหตุ
ด้วยตนเอง	ทุกครั้งที่มีการร้องเรียน	ภายใน ๑ วันทำการ	
เว็บไซต์เทศบาล	ทุกวัน	ภายใน ๑ วันทำการ	
โทรศัพท์	ทุกวัน	ภายใน ๑ วันทำการ	
หนังสือร้องเรียน	ทุกวัน	ภายใน ๑ วันทำการ	
อื่นๆ	ทุกวัน	ภายใน ๑ วันทำการ	

การบันทึกเรื่องร้องเรียน

- กรอกแบบฟอร์มบันทึกข้อร้องเรียน โดยมีรายละเอียด เช่น ชื่อ - สกุล ที่อยู่ของผู้ร้องเรียน เรื่องร้องเรียน อื่นๆ เป็นต้น
- ทุกช่องทางที่มีการร้องเรียนเจ้าหน้าที่ต้องบันทึกเรื่องร้องเรียนลงบนสมุดบันทึก

การประสานหน่วยงานเพื่อแก้ไขข้อร้องเรียนและการแจ้งกลับผู้ร้องเรียน

- กรณีเป็นการขอข้อมูลข่าวสาร ประสานหน่วยงานผู้ครอบครองเอกสารเจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้อง เพื่อให้ข้อมูลแก่ผู้ขอได้ทันที
- เรื่องร้องเรียนที่เป็นการร้องเรียนเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการของหน่วยงาน เช่น ไฟฟ้า สาธารณะดับ การจัดการขยะมูลฝอย เป็นต้น จัดทำรายงานเสนอผู้บริหารเพื่อสั่งการในส่วนที่เกี่ยวข้อง ดำเนินการ
- เรื่องร้องเรียนที่ไม่อยู่ในอำนาจหน้าที่รับผิดชอบของเทศบาลตำบลบาเจาะ ให้ดำเนินการประสานแจ้งหน่วยงานที่เกี่ยวข้องเพื่อดำเนินการ

การติดตามเรื่องร้องเรียน

ติดตามและประสานงานเกี่ยวกับเรื่องที่มีการร้องเรียนและแจ้งให้ผู้ร้องเรียนทราบภายใน ๓ วันนับแต่วันที่ดำเนินการแล้วเสร็จ

การรายงานผลการดำเนินการ

รวบรวมและรายงานสรุปผลการดำเนินการให้ศูนย์ดำรงธรรมอำเภอบาเจาะทราบภายใน ๓ วันทำการ

แบบคำร้องทุกข์/ร้องเรียน
(ด้วยตนเอง)

ที่ศูนย์ดำรงธรรมเทศบาลตำบลบาเจาะ
วันที่.....เดือน..... พ.ศ.

เรื่อง

เรียน นายกเทศมนตรีตำบลบาเจาะ

ข้าพเจ้า..... อายุ.....ปี อยู่บ้านเลขที่..... หมู่ที่.....
ถนน.....ตำบล.....อำเภอ.....จังหวัด.....
โทรศัพท์.....อาชีพ.....ตำแหน่ง.....ถือบัตร.....
เลขที่.....ออกโดย.....
วันออกบัตร.....บัตรหมดอายุ.....มีความประสงค์ขอร้องทุกข์/
ร้องเรียน เพื่อให้เทศบาลตำบลบาเจาะพิจารณาดำเนินการช่วยเหลือหรือแก้ไขปัญหา
เรื่อง.....

ทั้งนี้ ข้าพเจ้าขอรับรองว่าคำร้องทุกข์/ร้องเรียนตามข้างต้นเป็นจริง และยินดีรับผิดชอบ
ทั้งทางแพ่งและทางอาญาหากจะพินิจโดยข้าพเจ้าขอสงวนเอกสารหลักฐานประกอบการร้องทุกข์/ร้องเรียน (ถ้ามี)
ได้แก่

- ๑) จำนวน.....ชุด
- ๒) จำนวน.....ชุด
- ๓) จำนวน.....ชุด
- ๔) จำนวน.....ชุด
- ๕) จำนวน.....ชุด
- ๖) จำนวน.....ชุด

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณาดำเนินการต่อไป

ขอแสดงความนับถือ

(ลงชื่อ)

(.....)

ผู้ร้องทุกข์/ร้องเรียน

แบบคำร้องทุกข์/ร้องเรียน
(ทางโทรศัพท์/เว็บไซต์/อื่นๆ)

ที่ศูนย์ดำรงธรรมเทศบาลตำบลบาเจาะ
วันที่.....เดือน..... พ.ศ.

เรื่อง

เรียน นายกเทศมนตรีตำบลบาเจาะ

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

มีความประสงค์ขอร้องทุกข์/ร้องเรียน เพื่อให้เทศบาลตำบลบาเจาะพิจารณาดำเนินการช่วยเหลือหรือแก้ไข
ปัญหา

เรื่อง.....

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

โดยขออ้าง.....

.....
.....
.....เป็นพยานหลักฐานประกอบ

ทั้งนี้ ข้าพเจ้าขอรับรองว่าคำร้องทุกข์/ร้องเรียนตามข้างต้นเป็นจริง และ จนท.ได้แจ้งให้
ข้าพเจ้าทราบแล้วว่าหากเป็นคำร้องที่ไม่สุจริตอาจต้องรับผิดชอบตามกฎหมายได้

ลงชื่อ..... จนท.ผู้รับเรื่อง
วันที่..... เวลา.....