

## ๑. ชื่อโครงการ : โครงการ “แต่งตั้งผู้รับผิดชอบเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียน”

### ๒. หลักการและเหตุผล

ด้วยเทศบาลตำบลควนเสาชงมีนโยบายใช้หลักธรรมาภิบาลส่งเสริมให้ภาคประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมโดยเปิดโอกาสให้ประชาชน สามารถเสนอเรื่องร้องเรียน แจ้งเบาะแส เสนอข้อคิดเห็นด้วยเทศบาลตำบลควนเสาชงมีนโยบายใช้หลักธรรมาภิบาลส่งเสริมให้ภาคประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมโดยเปิดโอกาสให้ประชาชนสามารถเสนอเรื่องร้องเรียน แจ้งเบาะแส เสนอข้อคิดเห็น ซึ่งสามารถยื่นคำร้องเรียนผ่านช่องทางต่างๆ ได้แก่ ระบบ อินเทอร์เน็ต ทางโทรศัพท์ หรือแจ้งเบาะแสด้วยตนเองฉะนั้น เพื่อให้การดำเนินการรับเรื่องร้องเรียนเป็นไปได้ด้วยความเรียบร้อย สามารถแก้ไขความเดือดร้อนของประชาชน ได้อย่างมีประสิทธิภาพ จึงได้แต่งตั้งคณะทำงาน รับผิดชอบการรับเรื่องร้องเรียนประจำเทศบาลตำบลควนเสาชง รวมถึงจัดทำคู่มือดำเนินการเรื่องร้องเรียนของเทศบาลตำบลควนเสาชงขึ้น เพื่อดำเนินการมาตรการจัดการในกรณีได้รับทราบหรือรับแจ้งเรื่องร้องเรียนต่างๆ เพื่อให้เจ้าหน้าที่ที่รับผิดชอบถือปฏิบัติให้เป็นแนวทางเดียวกัน

### ๓. วัตถุประสงค์

๓.๑ เพื่อจัดให้มีเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบดำเนินการรับเรื่องร้องเรียนต่างๆ

๓.๒ เพื่อจัดให้มีมาตรการจัดการในกรณีได้รับทราบหรือรับแจ้งหรือตรวจสอบพบการทุจริตเป็นไปตามขั้นตอนการปฏิบัติงานที่สอดคล้องกับกฎหมาย ระเบียบและหลักเกณฑ์เกี่ยวข้องอย่างถูกต้อง

### ๔. เป้าหมาย/ผลผลิต

มีการมอบหมายแต่งตั้งเจ้าหน้าที่ที่รับผิดชอบดำเนินการเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียน

### ๕. พื้นที่ดำเนินการ

เทศบาลตำบลควนเสาชง

### ๖. วิธีดำเนินการ

๖.๑ กำหนดผู้รับผิดชอบเรื่องร้องเรียน

๖.๒ จัดทำคู่มือดำเนินการเรื่องร้องเรียนของเทศบาลตำบลควนเสาชง

### ๗. ระยะเวลาดำเนินการ

ปีงบประมาณ ๒๕๖๓

### ๘. งบประมาณดำเนินการ

ไม่ใช้งบประมาณ

### ๙. ผู้รับผิดชอบโครงการ

สำนักปลัดเทศบาล

### ๑๐. ตัวชี้วัด/ผลลัพธ์

เจ้าหน้าที่ที่รับผิดชอบดำเนินการเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียนดำเนินการจัดการเรื่องร้องเรียนของเทศบาล ตามคู่มือดำเนินการเรื่องร้องเรียนของเทศบาลตำบลควนเสาชงโดยปฏิบัติตามขั้นตอนการปฏิบัติงานที่สอดคล้องกับกฎหมาย ระเบียบและหลักเกณฑ์



คู่มือปฏิบัติงาน  
เกี่ยวกับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์

ร้องเรียน/ร้องทุกข์เรื่องทั่วไป  
ร้องเรียนเรื่องจัดซื้อจัดจ้าง

เทศบาลตำบลควนเสาธง อำเภอตะโหมด จังหวัดพัทลุง

โทรศัพท์/โทรสาร ๐ ๗๕๖๐ ๑๕๓๙

<http://www.khuansaothong.go.th>

## คำนำ

คู่มือปฏิบัติงานด้านการร้องเรียน/ร้องทุกข์(เรื่องร้องเรียนทั่วไปและเรื่องร้องเรียนการจัดซื้อจัดจ้างของเทศบาลตำบลควนเสาธงจัดทำขึ้น เพื่อเป็นกรอบหรือแนวทางในการปฏิบัติงานด้าน รับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ผ่านศูนย์รับเรื่องร้องเรียนของเทศบาลตำบลควนเสาธง ทั้งในเรื่องร้องเรียนทั่วไปและร้องเรียนด้านการจัดซื้อจัดจ้าง ตอบสนองนโยบายของรัฐ ตามพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดีพ.ศ. ๒๕๕๖ ได้ กำหนดแนวทางปฏิบัติราชการมุ่งให้เกิดประโยชน์สุขแก่ประชาชน โดยยึดประชาชนเป็นศูนย์กลางเพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชนให้เกิดความผาสุกและความเป็นอยู่ที่ดีของประชาชนเกิดผลสัมฤทธิ์ต่องานบริการ มีประสิทธิภาพและเกิดความคุ้มค่าในการให้บริการ ไม่มี ขั้นตอนปฏิบัติงานเกินความจำเป็นมีการปรับปรุงภารกิจให้ทันต่อสถานการณ์ ประชาชนได้รับการอำนวยความสะดวกและได้รับการตอบสนองความต้องการและมีการประเมินผลการให้บริการ ทั้งนี้การจัดการข้อร้องเรียนจนได้ข้อยุติ ให้มีความรวดเร็วและมีประสิทธิภาพเพื่อตอบสนองความต้องการและความคาดหวังของผู้รับบริการจำเป็นต้องมีขั้นตอน/กระบวนการและแนวทางในการปฏิบัติงานที่ชัดเจนและเป็นมาตรฐานเดียวกัน

คณะกรรมการจัดทำคู่มือปฏิบัติงาน  
ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน  
เทศบาลตำบลควนเสาธง