



ที่ บร ๕๒๗๐๑/ว ส.ร.๕

สำนักงานเทศบาลตำบลพุทไธสง
ถนนอภัยราษฎร์ บร ๓๑๑๒๐

๒๑ ตุลาคม ๒๕๖๔

เรื่อง ประชาสัมพันธ์ การจัดตั้งศูนย์รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์

เรียน ประธานชุมชน ทุกชุมชน

สิ่งที่ส่งมาด้วย ๑. ประกาศเทศบาลตำบลพุทไธสง

จำนวน ๑ ฉบับ

๒. คู่มือสำหรับประชาชนเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์

จำนวน ๑ ชุด

เพื่อให้การบริหารระบบราชการเป็นไปด้วยความถูกต้อง บริสุทธิ์ ยุติธรรม ควบคู่กับการพัฒนา บำบัดทุกข์ บำรุงสุข ตลอดจนดำเนินการแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนของประชาชน ได้อย่างมีประสิทธิภาพ ด้วยความรวดเร็วประสพผลสำเร็จอย่างเป็นรูปธรรม อีกทั้งเพื่อเป็นศูนย์รับแจ้งเบาะแสการทุจริต หรือไม่ได้รับความเป็นธรรมจากการปฏิบัติหน้าที่ของข้าราชการ พนักงาน เจ้าหน้าที่ของเทศบาลตำบลพุทไธสง จึงได้จัดตั้งศูนย์รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ขึ้น ซึ่งในกรณีการร้องเรียนที่เกี่ยวกับบุคคล จะมีการเก็บรักษาเรื่องราวไว้เป็นความลับและปกปิดชื่อผู้ร้องเรียน เพื่อให้ผู้ร้องเรียนได้รับผลกระทบและได้รับความเดือดร้อนจากการร้องเรียน

เทศบาลตำบลพุทไธสง จึงได้ประกาศจัดตั้งศูนย์รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ โดยกำหนดสถานที่ตั้งศูนย์รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ณ ห้องปฏิบัติงาน สำนักปลัดเทศบาล เทศบาลตำบลพุทไธสง อำเภอพุทไธสง จังหวัดบุรีรัมย์ รายละเอียดปรากฏตามประกาศที่ส่งมาพร้อมนี้

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบและขอได้โปรดประชาสัมพันธ์ให้ประชาชนในชุมชนของท่านได้ทราบโดยทั่วกัน

ขอแสดงความนับถือ

(นายคมกฤต จันทร์ตั้งอัฐ)
นายกเทศมนตรีตำบลพุทไธสง

งานธุรการ

สำนักปลัด

โทร. ๐ ๔๔๖๘ ๙๐๒๙



ประกาศเทศบาลตำบลพุทไธสง
เรื่อง การจัดตั้งศูนย์รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์

เพื่อให้การบริหารระบบราชการเป็นไปด้วยความถูกต้อง บริสุทธิ์ ยุติธรรม ควบคู่กับการพัฒนา
บำบัดทุกข์ บำรุงสุข ตลอดจนดำเนินการแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนของประชาชน ได้อย่างมีประสิทธิภาพ
ด้วยความรวดเร็วประสพผลสำเร็จอย่างเป็นรูปธรรม อีกทั้งเพื่อเป็นศูนย์รับแจ้งเบาะแสการทุจริต หรือไม่ได้รับ
ความเป็นธรรมจากการปฏิบัติหน้าที่ของข้าราชการ พนักงาน เจ้าหน้าที่ของเทศบาลตำบลพุทไธสง จึงได้จัดตั้ง
ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ขึ้น ซึ่งในกรณีการร้องเรียนที่เกี่ยวกับบุคคล จะมีการเก็บรักษาเรื่องราวไว้เป็น
ความลับและปกปิดชื่อผู้ร้องเรียน เพื่อให้ผู้ร้องเรียนได้รับผลกระทบและได้รับความเดือดร้อนจากการ
ร้องเรียน

เทศบาลตำบลพุทไธสง จึงประกาศจัดตั้งศูนย์รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ โดยกำหนดสถานที่ตั้ง
ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ณ ห้องปฏิบัติงาน สำนักปลัดเทศบาล เทศบาลตำบลพุทไธสง อำเภอพุทไธสง
จังหวัดบุรีรัมย์ โดยมีช่องทางในการรับเรื่องร้องเรียน ดังนี้

๑. ร้องเรียนด้วยตนเองได้ที่ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ณ ห้อง สำนักปลัด เทศบาล
ตำบลพุทไธสง อำเภอพุทไธสง จังหวัดบุรีรัมย์
๒. แจ้งเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ผ่านทางเว็บไซต์ www.phutthaisongmncp.go.th
๓. แจ้งเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ทางโทรศัพท์ ที่หมายเลข ๐ ๔๔๖๘ ๙๐๒๙
๔. ส่งทางตู้แสดงความคิดเห็นซึ่งติดตั้งไว้หน้าอาคารสำนักงานเทศบาลตำบลพุทไธสง

ทั้งนี้ข้อมูลของผู้ร้องเรียน/ร้องทุกข์และผู้แสดงความคิดเห็น ตลอดจนการแจ้งเบาะแสการทุจริต
ทุกอย่างจะถูกเก็บไว้เป็นความลับ ซึ่งจะได้รับการตรวจสอบจากเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบเท่านั้น

จึงประกาศให้ทราบโดยทั่วกัน

ประกาศ ณ วันที่ ๒๑ เดือน ตุลาคม พ.ศ. ๒๕๖๔

(นายคมกฤต จันทร์ตั้งอัฐ)
นายกเทศมนตรีตำบลพุทไธสง

คู่มือสำหรับประชาชนเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ของเทศบาลตำบลพุทไธสง

กระบวนการและขอบเขตการดำเนินการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์
สถานที่ช่องทางการร้องเรียน สามารถติดต่อเพื่อร้องเรียนได้หลายช่องทาง

- สำนักงานเทศบาลตำบลพุทไธสง
 - หมู่ ๑ ถนนอภัยราษฎร์ ตำบลพุทไธสง อำเภอพุทไธสง จังหวัดบุรีรัมย์
- เว็บไซต์ของเทศบาลตำบลพุทไธสง www.phutthaisongmncp.go.th
- งานรับเรื่องราวจังหวัดบุรีรัมย์ สำนักงานเทศบาลตำบลพุทไธสง
โทรศัพท์ ๐ ๔๔๖๘ ๙๐๒๙
- ร้องเรียนทางโทรสาร ๐ ๔๔๖๘ ๙๐๒๙

หน่วยงานรับผิดชอบ งานธุรการ สำนักปลัดเทศบาล

ระยะเวลาเปิดให้บริการสำหรับการติดต่อโดยตรง วันจันทร์ ถึง วันศุกร์
ตั้งแต่เวลา ๐๘.๓๐ - ๑๖.๓๐ น.

หลักเกณฑ์ วิธีการ และเงื่อนไขในการยื่นคำขอ

เทศบาลตำบลพุทไธสง เป็นหน่วยงานของรัฐ จึงเป็นหน่วยงานที่ต้องให้บริการและ
อำนวยความสะดวกและตอบสนองความต้องการของประชาชนเป็นไปอย่างรวดเร็วและถูกต้อง สอดคล้อง
กับพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๔๖
และระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยการจัดการเรื่องร้องทุกข์ พ.ศ. ๒๕๔๒ พระราชบัญญัติการ
อำนวยความสะดวกในการพิจารณาอนุญาตของทางราชการ พ.ศ. ๒๕๕๘ เทศบาลตำบลพุทไธสง ได้มีการ
จัดตั้งศูนย์รับเรื่องร้องทุกข์ และมีการแต่งตั้งเจ้าหน้าที่ในการอำนวยความสะดวกให้กับประชาชนผู้มา
ติดต่อหรือร้องเรียน/ร้องทุกข์

ขั้นตอนและระยะเวลาให้บริการ

ขั้นตอน	หน่วยงานที่รับผิดชอบ
๑. ผู้ร้องเรียน/ร้องทุกข์ กรอกแบบฟอร์มหรือร้องเรียนผ่านทาง เว็บไซต์	งานธุรการ กองยุทธศาสตร์และ งบประมาณ
๒. เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบ ตรวจสอบความถูกต้อง	งานธุรการ สำนักปลัดเทศบาล
๓. ปลัดเทศบาล สั่งการดำเนินการแก้ไขปัญหา	และงานอื่นที่เกี่ยวข้อง
๔. โกล่เกลี่ย/และตอบปัญหา หรือชี้แจงการร้องเรียน/ร้องทุกข์	

ระยะเวลา

ตรวจสอบข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ภายใน ๗ วัน ทั้งนี้แล้วแต่กรณีขึ้นอยู่กับเรื่องร้องเรียน

รายการเอกสารประกอบ

เอกสารคำร้องเรียน กรณีกรอกแบบฟอร์มร้องเรียน (แนบสำเนาบัตรประจำตัวประชาชน)
กรณีร้องเรียนผ่านทางเว็บไซต์ (ไม่มีเอกสาร)

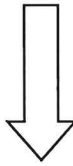
แผนผังกำหนดผู้รับผิดชอบ
ประจำศูนย์รับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ของประชาชน

๑. กรอกแบบฟอร์มคำร้อง (คำร้องเรียน/ร้องทุกข์) / หรือร้องเรียนผ่านทางเว็บไซต์

ผู้รับผิดชอบ

นางสาวปวีณา ยินดี

เจ้าพนักงานธุรการ
เจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้องสามารถรับเรื่อง
ร้องเรียน/ร้องทุกข์ได้



๒. พิจารณาคำร้องเรียน

ผู้รับผิดชอบ

นางนิตานาด จันทร์อาภาท
นางสุกัญญา เจนไธสง

หัวหน้าสำนักปลัดเทศบาล
หัวหน้าฝ่ายอำนวยการ



๓. แก้ไขปัญหาเรื่องราร้องทุกข์

๑. หัวหน้าสำนักปลัดเทศบาล
๒. ผู้อำนวยการกองคลัง
๓. ผู้อำนวยการกองช่าง
๔. ผู้อำนวยการกองสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม
๕. ผู้อำนวยการกองการศึกษา
๖. ผู้อำนวยการกองสวัสดิการสังคม
๗. ผู้อำนวยการกองยุทธศาสตร์และงบประมาณ

แผนผังการร้องเรียน/ร้องทุกข์ของเทศบาลตำบลพุทไธสง
ประจำปี พ.ศ. ๒๕๖๕

ยื่นเรื่องร้องเรียน

พิจารณาคำร้องเรียน

ตรวจสอบข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์
หรือรายงานความคืบหน้าให้ประชาชนทราบ
ภายใน ๗ วัน/ต่อราย

แบบฟอร์มร้องเรียน/ร้องทุกข์

เขียนที่ สำนักงานเทศบาลตำบลพุทไธสง.

วันที่.....เดือน.....พ.ศ.....

เรื่อง.....

เรียน นายกเทศมนตรีตำบลพุทไธสง

ข้าพเจ้า.....อายุ.....ปี อยู่บ้านเลขที่.....
หมู่ที่.....ตำบล.....อำเภอ.....จังหวัด.....
เบอร์โทรศัพท์.....

มีความประสงค์ร้องเรียน/ร้องทุกข์

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

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณา

(ลงชื่อ).....ผู้ร้องเรียน/ร้องทุกข์
(.....)

หมายเลขโทรศัพท์.....

หมายเหตุ : สามารถใช้เป็นเอกสารในเรื่องร้องเรียนทั่วไป เช่น ร้องเรียนการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่
ภายในหน่วยงานเทศบาลตำบลพุทไธสง หรือใช้เป็นเอกสารร้องเรียนการจัดซื้อจัดจ้าง
ในเรื่องการจัดซื้อจัดจ้างของเทศบาลตำบลพุทไธสง