

## ขั้นตอนการรับเรื่องร้องเรียน

---

### ๑. กรณียื่นคำร้องผ่านศูนย์ดำรงธรรมเทศบาลตำบลพรานกระต่าย

- ขั้นตอนที่ ๑ กรอกแบบคำร้องทุกข์/ร้องเรียน ณ ฝ่ายธุรการ สำนักปลัดเทศบาล
- ขั้นตอนที่ ๒ เจ้าหน้าที่ลงทะเบียนรับคำร้อง
- ขั้นตอนที่ ๓ คณะกรรมการตรวจสอบข้อเท็จจริงออกไปตรวจสอบข้อเท็จจริง
- ขั้นตอนที่ ๔ คณะกรรมการแก้ไขปัญหาการร้องเรียนฯ ดำเนินการแก้ไขปัญหาการร้องเรียน
- ขั้นตอนที่ ๕ แจ้งผู้ร้องเรียนทราบถึงผลการร้องเรียน

### ๒. กรณีร้องเรียนผ่านศูนย์ดำรงธรรมหรือหน่วยงานอื่นๆ

- ขั้นตอนที่ ๑ เจ้าหน้าที่ลงทะเบียนรับ
- ขั้นตอนที่ ๒ คณะกรรมการตรวจสอบข้อเท็จจริงออกไปตรวจสอบข้อเท็จจริง
- ขั้นตอนที่ ๓ คณะกรรมการแก้ไขปัญหาการร้องเรียนพิจารณาดำเนินการแก้ไขปัญหาหรือให้การช่วยเหลือตามอำนาจหน้าที่
- ขั้นตอนที่ ๔ รายงานผลการดำเนินการให้ศูนย์ดำรงธรรมหรือหน่วยงานอื่นๆ ทราบถึงผลการดำเนินการแก้ไขปัญหาการร้องเรียน

### ๓. กรณีร้องเรียนทางโทรศัพท์

๑. ร้องเรียนโดยตรงต่อนายกเทศมนตรีตำบลพรานกระต่าย  
หมายเลขโทรศัพท์ ๐๘๑ - ๘๘๖๖๒๒๑
๒. ร้องเรียนโดยตรงต่อปลัดเทศบาลตำบลพรานกระต่าย  
หมายเลขโทรศัพท์ ๐๘๑ - ๒๘๐๓๗๐๑

### ๔. กรณีร้องเรียนผ่านทางไปรษณีย์

ตู้ ปณ. ๑๑

### ๕. กรณีร้องเรียนทางตู้แสดงความคิดเห็น

ตู้แสดงความคิดเห็นสำนักงานเทศบาลตำบลพรานกระต่าย



คำสั่งเทศบาลตำบลพรานกระต่าย

ที่ ๕๓๖/๒๕๕๗

เรื่อง การจัดตั้งศูนย์ดำรงธรรมเทศบาลตำบลพรานกระต่าย

เพื่อเป็นการเพิ่มประสิทธิภาพการบริหารงานระดับองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น และให้การปฏิบัติงานของส่วนราชการสามารถให้บริการประชาชนได้อย่างเสมอภาค มีคุณภาพ รวดเร็ว ลดขั้นตอนการปฏิบัติงานและประชาชนได้รับความพึงพอใจ ตามประกาศคณะรักษาความสงบแห่งชาติ ฉบับที่ ๙๖/๒๕๕๗ เรื่อง การจัดตั้งศูนย์ดำรงธรรม

ดังนั้น เพื่อให้การดำเนินการดังกล่าวเป็นไปด้วยความเรียบร้อย บรรลุวัตถุประสงค์ เทศบาลตำบลพรานกระต่าย จึงจัดตั้งศูนย์ดำรงธรรมเทศบาลตำบลพรานกระต่าย ขึ้น ตั้งอยู่ ณ สำนักปลัดเทศบาล เทศบาลตำบลพรานกระต่าย หมายเลขโทรศัพท์ ๐๕๕-๓๖๑๐๖๒ ต่อ ๐ เพื่อทำหน้าที่รับเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ ให้บริการข้อมูลข่าวสาร ให้คำปรึกษา รับเรื่องปัญหาความต้องการและข้อเสนอแนะของประชาชน และทำหน้าที่เป็นศูนย์บริการร่วมตามพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๕๖ มาตรา ๓๒

ทั้งนี้ ตั้งแต่บัดนี้เป็นต้นไป

สั่ง ณ วันที่ ๒๐ เดือน สิงหาคม พ.ศ. ๒๕๕๗

(นายอานนท์ อภิชาติตรากุล)

นายกเทศมนตรีตำบลพรานกระต่าย



คำสั่งเทศบาลตำบลพรานกระต่าย

ที่ ๕๓๕/๒๕๕๗

เรื่อง แต่งตั้งคณะกรรมการศูนย์ดำรงธรรมเทศบาลตำบลพรานกระต่าย

ตามที่เทศบาลตำบลพรานกระต่าย ได้มีการจัดตั้งศูนย์ดำรงธรรมเทศบาลตำบลพรานกระต่าย ตามคำสั่งเทศบาลตำบลพรานกระต่าย ที่ ๕๓๕/๒๕๕๗ ลงวันที่ ๒๐ สิงหาคม ๒๕๕๗ นั้น

เพื่อให้การปฏิบัติงานและเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการดำเนินงานของศูนย์ดำรงธรรมเทศบาลตำบลพรานกระต่าย ให้เกิดความรวดเร็ว ทันเหตุการณ์ และเพิ่มความพึงพอใจให้กับประชาชนผู้รับบริการ จึงแต่งตั้งคณะกรรมการ ดังนี้

๑. คณะกรรมการบริหารศูนย์ดำรงธรรมเทศบาลตำบลพรานกระต่าย ประกอบด้วย
 

(๑) นายกเทศมนตรีตำบลพรานกระต่าย	ประธานกรรมการ
(๒) รองนายกเทศมนตรีตำบลพรานกระต่าย(คนที่ ๑)	รองประธานกรรมการ
(๓) รองนายกเทศมนตรีตำบลพรานกระต่าย(คนที่ ๒)	รองประธานกรรมการ
(๔) ปลัดเทศบาลตำบลพรานกระต่าย	กรรมการ
(๕) รองปลัดเทศบาลตำบลพรานกระต่าย	กรรมการ
(๖) ผู้อำนวยการกองคลัง	กรรมการ
(๗) ผู้อำนวยการกองสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม	กรรมการ
(๘) ผู้อำนวยการกองช่าง	กรรมการ
(๙) ผู้อำนวยการกองวิชาการและแผนงาน	กรรมการ
(๑๐) ผู้อำนวยการกองการศึกษา	กรรมการ
(๑๑) หัวหน้าสำนักปลัดเทศบาล	กรรมการและเลขานุการ
(๑๒) หัวหน้าฝ่ายธุรการ	กรรมการและผู้ช่วยเลขานุการ

ให้มีอำนาจหน้าที่

๑. กำหนดนโยบาย วางแผน อำนวยการควบคุม กำกับดูแล และปฏิบัติงานของศูนย์ดำรงธรรมเทศบาลตำบลพรานกระต่าย

๒. จัดตั้งศูนย์ดำรงธรรมเทศบาลตำบลพรานกระต่าย โดยให้นายกเทศมนตรีตำบลพรานกระต่าย เป็นผู้อำนวยการควบคุม ดูแล แบ่งส่วนงานต่าง ๆ ดังนี้

๒.๑ ส่วนรับเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ มีองค์ประกอบ ดังนี้

- |                            |                          |                 |
|----------------------------|--------------------------|-----------------|
| (๑) นายพัฒนชัย ธรรมสวยดี   | ปลัดเทศบาล               | หัวหน้าคณะทำงาน |
| (๒) นายวสันต์ ปิ่นมณี      | รองปลัดเทศบาล            | คณะทำงาน        |
| (๓) น.ส.จันทร์รัฐ สุนทรสุข | ผู้อำนวยการกองคลัง       | คณะทำงาน        |
| (๔) นางอรณีชา ธรรมสวยดี    | ผู้อำนวยการกองสาธารณสุขฯ | คณะทำงาน        |
| (๕) นายวสันต์ พันธุ์มนันท์ | ผู้อำนวยการกองช่าง       | คณะทำงาน        |

- (๖) น.ส.วนิดา ถมอินทร์ ผู้อำนวยการกองวิชาการฯ คณะทำงาน
- (๗) น.ส.จินดาพร รอดกสิกรรม รักษาราชการแทน คณะทำงาน
- ผู้อำนวยการกองการศึกษา
- (๘) น.ส.ปาริชาติ อิ่มแดง หัวหน้าสำนักปลัดเทศบาล คณะทำงานและเลขานุการ
- (๙) นายสมภพ วาสนาเรืองไร หัวหน้าฝ่ายอำนวยการ คณะทำงานและผู้ช่วยเลขานุการ

ให้มีหน้าที่

๑. รับเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ ให้คำปรึกษา รับเรื่องปัญหา/ความต้องการ/ข้อเสนอแนะ  
ประสานการแก้ไขปัญหาข้อร้องเรียน

๒. ตรวจสอบ หาข้อมูล แก้ไขปัญหา/ข้อร้องเรียนในพื้นที่ และติดตามผลการดำเนินการ

๒.๒ ส่วนงานบริการสถิติข้อมูลข่าวสาร มีองค์ประกอบ ดังนี้

- (๑) น.ส.วนิดา ถมอินทร์ ผู้อำนวยการกองวิชาการและแผนงาน หัวหน้าคณะทำงาน
- (๒) นางณัฐนันท์ ภทรวิริยะคุณ เจ้าหน้าที่วิเคราะห์นโยบายฯ คณะทำงาน
- (๓) นายชัยเดช แสงทองฟ้า นักวิชาการประชาสัมพันธ์ คณะทำงานและเลขานุการ
- (๔) น.ส.พัฒนา พลาพล ผู้ช่วยเจ้าหน้าที่ประชาสัมพันธ์ คณะทำงานและผู้ช่วยเลขานุการ

ให้มีหน้าที่

บริการข้อมูลข่าวสารและเผยแพร่ข้อมูล บริการติดต่อ/สอบถาม/แนะนำแก่ประชาชนในการ  
เข้าตรวจสอบข้อมูลในส่วนราชการ รวมทั้งการประชาสัมพันธ์ด้านต่าง ๆ

๒.๓ ส่วนบริการประชาชน มีองค์ประกอบ ดังนี้

- (๑) น.ส.ปาริชาติ อิ่มแดง หัวหน้าสำนักปลัดเทศบาล หัวหน้าคณะทำงาน
- (๒) นายสมภพ วาสนาเรืองไร หัวหน้าฝ่ายอำนวยการ คณะทำงาน
- (๓) น.ส.พจนารถ จันคง เจ้าพนักงานธุรการ ๔ คณะทำงาน
- (๔) นางอัจฉรา ประชุมหะ เจ้าพนักงานธุรการ ๔ คณะทำงาน
- (๕) นางพิมพ์พรณ แสงรัมย์มี เจ้าพนักงานธุรการ ๔ คณะทำงาน
- (๖) นางวัชรินทร์ พูลผล เจ้าพนักงานธุรการ ๔ คณะทำงานและเลขานุการ
- (๗) นางนันทน์ภัส หล้าธิ เจ้าพนักงานธุรการ คณะทำงานและผู้ช่วยเลขานุการ

ให้มีหน้าที่

- ๑. รับบริการแบบเบ็ดเสร็จ มีหน้าที่ให้บริการประชาชนให้แล้วเสร็จในที่แห่งเดียว
- ๒. รับเรื่องส่งต่อ บริการรับเรื่องจากประชาชนเพื่อส่งต่อให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องดำเนินการ

ให้แล้วเสร็จ

ทั้งนี้ ตั้งแต่บัดนี้เป็นต้นไป

สั่ง ณ วันที่ ๒๐ เดือน สิงหาคม พ.ศ. ๒๕๕๗

(นายอานนท์ อภิชาติตรากุล)  
นายกเทศมนตรีตำบลพรานกระต่าย



คำสั่งเทศบาลตำบลพรานกระต่าย

ที่ ๗๘๑ /๒๕๕๗

เรื่อง แต่งตั้งคณะกรรมการแก้ไขปัญหาการร้องเรียนหรือการแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนของประชาชน

ด้วยอำเภพรานกระต่าย แจ้งให้ส่วนราชการและองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นทุกแห่งดำเนินการเรื่องการแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนของประชาชน และให้ถือเป็นเรื่องสำคัญ เป็นเป้าหมายที่ทุกภาคส่วนต้องร่วมกันแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนของประชาชน

เพื่อให้การดำเนินการแก้ไขปัญหาเป็นไปด้วยความเรียบร้อย จึงแต่งตั้งคณะกรรมการแก้ไขปัญหาการร้องเรียนหรือการแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนของประชาชน ประกอบด้วย

- |                             |   |                   |
|-----------------------------|---|-------------------|
| ๑. นายพัฒนชัย ธรรมสวยดี     | ปลัดเทศบาลตำบลพรานกระต่าย                               | ประธานกรรมการ     |
| ๒. นายวสันต์ ปิ่นมณี        | รองปลัดเทศบาล   | รองประธานกรรมการ  |
| ๓. นางสาวจันทร์รัฐ สุนทรสุข | ผู้อำนวยการกองคลัง                                      | กรรมการ           |
| ๔. นางอรณิชา ธรรมสวยดี      | ผู้อำนวยการกองสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม                   | กรรมการ           |
| ๕. นายวสันต์ พันธมพันธ์     | ผู้อำนวยการกองช่าง                                      | กรรมการ           |
| ๖. นางสาววนิดา ถมอินทร์     | ผู้อำนวยการกองวิชาการและแผนงาน                          | กรรมการ           |
| ๗. นางสาวจินดาพร รอดกสิกรรม | นักวิชาการศึกษารักษาราชการแทน<br>ผู้อำนวยการกองการศึกษา | กรรมการ           |
| ๘. นางสาวปาริชาติ อัมแดง    | หัวหน้าสำนักปลัดเทศบาล                                  | กรรมการ/เลขานุการ |

ให้มีหน้าที่กำหนดแนวทางการแก้ไขปัญหาการร้องเรียนหรือการแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนของประชาชน กรณีมีการร้องเรียนขอความช่วยเหลือผ่านศูนย์ดำรงธรรมเทศบาลหรือศูนย์ดำรงธรรมอำเภพรานกระต่าย หรือหน่วยงานอื่นๆ และรายงานผลการดำเนินงานให้นายกเทศมนตรีตำบลพรานกระต่ายทราบต่อไป

ทั้งนี้ ตั้งแต่บัดนี้เป็นต้นไป

สั่ง ณ วันที่ ๓๐ เดือน กันยายน พ.ศ. ๒๕๕๗

(นายอานนท์ อภิชาติตรากุล)  
นายกเทศมนตรีตำบลพรานกระต่าย