



คู่มือปฏิบัติงาน
เกี่ยวกับการรับเรื่องราวร้องทุกข์
และให้ความช่วยเหลือทางกฎหมาย

เทศบาลตำบลบ้านเหล่า อําเภอแม่ใจ จังหวัดพะเยา



คุ้มอปภีบติงาน
เกี่ยวกับการรับเรื่องราวร้องทุกข์
และให้ความช่วยเหลือทางกฎหมาย

เทศบาลตำบลบ้านเหล่า อําเภอแม่ใจ จังหวัดพะเยา

คำนำ

คู่มือปฏิบัติงานด้านการร้องเรียน/ร้องทุกข์ของเทศบาลตำบลบ้านเหล่า อำเภอแม่ใจ จังหวัดพะเยา จัดทำขึ้น เพื่อเป็นกรอบหรือแนวทางในการปฏิบัติงานด้านรับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ ผ่านศูนย์รับเรื่องร้องเรียนของเทศบาลตำบลบ้านเหล่า ทั้งในเรื่องร้องเรียนทั่วไปและร้องเรียนด้านการจัดซื้อจัดจ้าง ตอบสนองนโยบายของรัฐ ตามพระราชบัญญัติการจัดซื้อจัดจ้าง ตามพระราชบัญญัติการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๔๖ ได้กำหนดแนวทางปฏิบัตรากการ มุ่งให้เกิดประโยชน์สุขแก่ประชาชนโดยยึดประชาชนเป็น ศูนย์กลาง เพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชน ให้เกิดความพำสุกและความเป็นอยู่ที่ดีของ ประชาชน เกิดผลสัมฤทธิ์ต่องานบริการมีประสิทธิภาพและ เกิดความคุ้มค่าในการให้บริการ ไม่มีขั้นตอนปฏิบัติงานเกินความจำเป็น มีการปรับปรุงภารกิจให้ทันต่อสถานการณ์ ประชาชนได้รับการ อำนวยความสะดวกและได้รับการตอบสนองความต้องการ และมีการประเมินผลการให้บริการ สม่ำเสมอ ทั้งนี้การจัดการข้อร้องเรียนจะได้ข้อยุติ ให้มีความรวดเร็วและมีประสิทธิภาพ เพื่อ ตอบสนองความต้องการและความคาดหวังของผู้รับบริการจากเป็นต้องมีขั้นตอน/กระบวนการ และ แนวทางในการปฏิบัติงานที่ ชัดเจนและเป็นมาตรฐานเดียวกัน

คณะกรรมการจัดทำคู่มือปฏิบัติงาน
ศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์และให้ความช่วยเหลือทางกฎหมาย
เทศบาลตำบลบ้านเหล่า

สารบัญ

คำนำ	หน้า
สารบัญ	๑
บทที่ ๑ บทนำ	๑
หลักการและเหตุผล	๑
วัตถุประสงค์การจัดทำคู่มือ	๑
ขอบเขต	๑
๑. กรณีเรื่องร้องเรียนทั่วไป	๒
๒. กรณีข้อร้องเรียนเกี่ยวกับการจัดซื้อจัดจ้าง	๒
สถานที่ตั้ง	๓
หน้าที่ความรับผิดชอบ	๓
บทที่ ๒ ประเด็นที่เกี่ยวข้องกับการร้องเรียน	๔
คำจำกัดความ	๔
ช่องทางการร้องเรียน	๕
บทที่ ๓ แผนผังกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์	๖
บทที่ ๔ ขั้นตอนการปฏิบัติงาน	๗
ภาคผนวก	
- แบบคำร้องทุกข์/ร้องเรียน	
- การกรอกข้อมูลร้องเรียนผ่านเว็บไซต์ของเทศบาลตำบลบ้านเหล่า	
- คำสั่งเทศบาลตำบลบ้านเหล่า ที่ ๖๑ / ๒๕๕๗ เรื่อง จัดตั้งศูนย์รับเรื่องร้องทุกข์และให้ความช่วยเหลือทางกฎหมายเทศบาลตำบลบ้านเหล่า	
- คำสั่งเทศบาลตำบลบ้านเหล่า ที่ ๖๒ / ๒๕๕๗ เรื่อง แต่งตั้งคณะกรรมการพิจารณาและแก้ไขปัญหาร้องเรียนทุกข์	
- คำสั่งเทศบาลตำบลบ้านเหล่า ที่ ๖๓ / ๒๕๕๗ เรื่อง แต่งตั้งเจ้าหน้าที่รับเรื่องร้องทุกข์	

บทที่ ๑

บทนำ

หลักการและเหตุผล

ตามพระราชบัญญัติการจัดทำแผนพัฒนาฯ ให้เกิดประโยชน์สูงสุดแก่ประชาชน โดยยึดประชาชนเป็นศูนย์กลาง เพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชน ให้เกิดความ公正และความโปร่งใส ประชาชน เกิดผลสัมฤทธิ์ต่องานบริการมีประสิทธิภาพและเกิดความคุ้มค่าในการให้บริการ ไม่มีข้อโต้แย้งใดๆ ที่จะก่อให้เกิดความไม่สงบในสังคม ประชาชนได้รับการตอบสนองความต้องการ และมีการประเมินผลการให้บริการ สม่ำเสมอ

ประกอบกับสำนักงานคณะกรรมการป้องกันและปราบปรามการทุจริตแห่งชาติได้ทำบันทึกข้อตกลงความร่วมมือกับ กระทรวงมหาดไทย โดยกรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น Integrity and Transparency Assessment(ITA) ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๕๘ โดยทางสำนักงานคณะกรรมการป้องกันและปราบปรามการทุจริตแห่งชาติเสนอการบูรณาการเครื่องมือการประเมินคุณธรรมการดำเนินงาน(Integrity Assessment) และดัชนีวัดความโปร่งใสของหน่วยงานภาครัฐของสำนักงานคณะกรรมการป้องกันและปราบปรามการทุจริตแห่งชาติ

จึงได้จัดทำคู่มือปฏิบัติงานด้านการร้องเรียน/ร้องทุกข์ ของเทศบาลตำบลบ้านเหล่า เพื่อเป็นกรอบหรือแนวทางในการปฏิบัติงาน

วัตถุประสงค์การจัดทำคู่มือ

๑. เพื่อให้เจ้าหน้าที่องค์กรบริหารส่วนตำบลหัวยน้ำขาวใช้เป็นแนวทางในการปฏิบัติงานในการรับเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ หรือขอความช่วยเหลือให้มีมาตรฐานเดียวกันและเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ
๒. เพื่อให้การดำเนินงานจัดการข้อร้องเรียนของ องค์กรบริหารส่วนตำบลหัวยน้ำขาว มีขั้นตอน/กระบวนการ และแนวทางในการปฏิบัติงานเป็นมาตรฐานเดียวกัน
๓. เพื่อสร้างมาตรฐานการปฏิบัติงานที่มุ่งไปสู่การบริหารคุณภาพทั่วทั้งองค์กรอย่างมีประสิทธิภาพ
๔. เพื่อเผยแพร่ให้กับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของเทศบาลตำบลบ้านเหล่าทราบกระบวนการ
๕. เพื่อให้มั่นใจว่าได้มีการปฏิบัติตามข้อกำหนด ระเบียบหลักเกณฑ์เกี่ยวกับการจัดการ ข้อร้องเรียนที่กำหนดไว้อย่างสม่ำเสมอ และมีประสิทธิภาพ

๔. ขอบเขต

๑. กรณีเรื่องร้องเรียนทั่วไป

๑.๑. สอบถามข้อมูลเบื้องต้นจากผู้ขอรับบริการถึงความประسنค์ของการขอรับบริการ

๑.๒. ดำเนินการบันทึกข้อมูลของผู้ขอรับบริการ เพื่อเก็บไว้เป็นฐานข้อมูลของผู้ขอรับบริการจากศูนย์บริการ

๑.๓. แยกประเภทงานบริการตามความประسنค์ของผู้ขอรับบริการ เช่น ปรึกษากฎหมาย, ขออนุมัติ/อนุญาต, ขอร้องเรียน/ร้องทุกข์/แจ้งเบาะแส หรือร้องเรียนเรื่องร้องเรียนจัดซื้อจัดจ้าง

๑.๔. ดำเนินการให้คำปรึกษาตามประเภทงานบริการเพื่อตอบสนองความประسنค์ของผู้ขอรับบริการ

๑.๕. เจ้าหน้าที่ดำเนินการเพื่อตอบสนองความประسنค์ของผู้ขอรับบริการ

กรณีข้อร้องเรียนทั่วไป

เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบ/ที่ปรึกษากฎหมายจะให้ข้อมูลกับผู้ขอรับบริการในเรื่องที่ผู้ขอรับบริการต้องการทราบเมื่อให้คำปรึกษาเรียบร้อยแล้วเรื่องที่ขอรับบริการถือว่ามีผล

- กรณีขออนุมัติ/อนุญาต เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบ จะให้ข้อมูลกับผู้ขอรับบริการในเรื่องที่ผู้ขอรับบริการต้องการทราบ และดำเนินการรับเรื่องดังกล่าวไว้ หัวหน้าสำนักงานปลัด หรือหน่วยงานผู้รับผิดชอบ เป็นผู้พิจารณา ส่งต่อให้กับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องดำเนินการต่อไป

- กรณีขอร้องเรียน/ร้องทุกข์/แจ้งเบาะแส เจ้าหน้าที่ของเทศบาลตำบลบ้านเหล่าจะให้ข้อมูลกับผู้ขอรับบริการในเรื่องที่ผู้ขอรับบริการต้องการทราบ และเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบ จะดำเนินการรับเรื่องดังกล่าวไว้ และ หัวหน้าหน่วยงาน เป็นผู้พิจารณาส่งต่อให้กับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องดำเนินการต่อไป

- กรณีขออนุมัติ/อนุญาต, ขอร้องเรียน/ร้องทุกข์/แจ้งเบาะแสให้ผู้ขอรับบริการรับทราบการติดต่อกลับ หรือสามารถติดตามเรื่องกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องหากไม่ได้รับการติดต่อกลับจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ให้ติดต่อกลับ ที่ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน เทศบาลตำบลบ้านเหล่า โทรศัพท์ ๐๘๕-๘๘๖๔๑๐

กรณีข้อร้องเรียนเกี่ยวกับการจัดซื้อจัดจ้าง

- สอบถามข้อมูลเบื้องต้นจากผู้ขอรับบริการถึงความประسنค์ของการขอรับบริการ

- ดำเนินการบันทึกข้อมูลของผู้ขอรับบริการ เพื่อเก็บไว้เป็นฐานข้อมูลของผู้ขอรับบริการจากเจ้าหน้าที่รับผิดชอบ

- แยกประเภทงานร้องเรียนเรื่องร้องเรียนจัดซื้อจัดจ้างให้กับผู้อำนวยการกองคลัง เพื่อเสนอเรื่องให้กับผู้บังคับบัญชาตามลำดับชั้น พิจารณาความเห็น

- กรณีข้อร้องเรียนเกี่ยวกับจัดซื้อจัดจ้าง เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบ/ที่ปรึกษากฎหมายจะให้ ข้อมูลกับผู้ขอรับบริการในเรื่องที่ผู้ขอรับบริการต้องการทราบเมื่อให้คำปรึกษาเรียบร้อยแล้วเรื่องที่ขอรับบริการถือว่ามีผล

- กรณีข้อร้องเรียนเกี่ยวกับการจัดซื้อจัดจ้าง เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบขององค์การบริหารส่วนตำบล จะให้ข้อมูลกับผู้ขอรับบริการในเรื่องที่ผู้ขอรับบริการต้องการทราบและเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบ จะดำเนินการรับเรื่องดังกล่าวไว้ และหัวหน้าหน่วยงาน เป็นผู้พิจารณาส่งต่อให้กับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องดำเนินการต่อไป

สถานที่ตั้ง

งานนิติการ สำนักปลัดเทศบาล สำนักงานเทศบาลตำบลบ้านเหล่า สำนักงานเลขที่ ๑๔๗ หมู่ที่ ๑๐ อำเภอเมือง จังหวัดพะเยา

หน้าที่ความรับผิดชอบ

เป็นศูนย์กลางในการรับเรื่องราวร้องทุกข์ และให้บริการข้อมูลข่าวสาร ให้คำปรึกษารับเรื่องปัญหาความต้องการ และข้อเสนอแนะของประชาชน

บทที่ ๒

ประเด็นที่เกี่ยวข้องกับการร้องเรียน

คำจำกัดความผู้รับบริการ

หมายถึง ผู้ที่มารับบริการจากส่วนราชการและประชาชนทั่วไป

- ผู้รับบริการ ประกอบด้วย

- หน่วยงานของรัฐ*/เจ้าหน้าที่ของหน่วยงานของรัฐ/เอกชน /หรือบุคคล/นิติบุคคล

* หน่วยงานของรัฐ ได้แก่ กระทรวง ทบวง กรมหรือส่วนราชการที่เรียกชื่อ อย่างอื่น องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น รัฐวิสาหกิจ และให้หมายความรวมถึง องค์กรอิสรระ องค์การมหาชน หน่วยงานในกำกับของรัฐและหน่วยงานอื่นใดในลักษณะเดียวกัน

** เจ้าหน้าที่ของรัฐ ได้แก่ ข้าราชการ พนักงานราชการ ลูกจ้างประจำ ลูกจ้างชั่วคราวและผู้ปฏิบัติงานประเภทอื่น ไม่ว่าจะเป็นการแต่งตั้งในฐานะ เป็นกรรมการหรือฐานะอื่นใด รวมทั้งผู้ซึ่งได้รับแต่งตั้งและถูกส่งให้ปฏิบัติงานให้แก่หน่วยงานของรัฐ

- บุคคล/หน่วยงานอื่นที่ไม่ใช่หน่วยงานของรัฐ

- ผู้ให้บริการตลาดกลางทางอิเล็กทรอนิกส์

- ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ประกอบด้วย

- ผู้ค้ากับหน่วยงานของรัฐ

- ผู้มีสิทธิรับเงินจากทางราชการที่ไม่ใช่เจ้าหน้าที่ของรัฐ

ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียหมายถึง ผู้ที่ได้รับผลกระทบ ทั้งทางบวกและทางลบ ทั้งทางตรงและทางอ้อมจากการดำเนินการของส่วนราชการ เช่น ประชาชนใน ชุมชน/ หมู่บ้านเขตตำบลบ้านเหล่า

การจัดการข้อร้องเรียน หมายถึง มีความหมายครอบคลุมถึงการจัดการในเรื่อง ข้อร้องเรียน ข้อเสนอแนะ/ ข้อคิดเห็น/คำชี้แจย/การสอบถามหรือร้องขอข้อมูล

ผู้ร้องเรียนหมายถึง ประชาชนทั่วไป / ผู้มีส่วนได้เสียที่มาติดต่อยังศูนย์รับเรื่องร้องเรียน เทศบาลตำบลบ้านเหล่า ผ่านช่องทางต่างๆ โดยมีวัตถุประสงค์ ครอบคลุมการร้องเรียน/การให้ข้อเสนอแนะ/การให้ข้อคิดเห็น/การชี้แจย/

การร้องขอข้อมูล

ช่องทางการรับข้อร้องเรียนหมายถึง ช่องทางต่างๆ ที่ใช้ในการรับเรื่องร้องเรียนเช่น ติดต่อด้วยตนเอง ร้องเรียน ทางโทรศัพท์/ เว็บไซต์/ Face Book/

เจ้าหน้าที่หมายถึง เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบจัดการข้อร้องเรียนของหน่วยงาน

ข้อร้องเรียนหมายถึง แบ่งเป็นประเภท ๒ ประเภทคือ เช่น

- ข้อร้องเรียนทั่วไป เช่น เรื่องราวร้องทุกข์ทั่วไปข้อคิดเห็น ข้อเสนอแนะ

- การร้องเรียนเกี่ยวกับความไม่โปร่งใสของการจัดซื้อจัดจ้าง เป็นต้น

คำร้องเรียน หมายถึง คำหรือข้อความที่ผู้ร้องเรียนกรอกตามแบบฟอร์มที่ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ หรือระบบการรับคำร้องเรียนเอง มีแหล่งที่สามารถ ตอบสนอง หรือมีรายละเอียดอย่างชัดเจนหรือมีนัยสำคัญที่เชื่อถือได้

การดำเนินการเรื่องร้องเรียน หมายถึง เรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ที่ได้รับ ผ่านช่องทางการร้องเรียนต่างๆ มาเพื่อทราบ หรือพิจารณาดำเนินการแก้ไขปัญหาตามอำนาจหน้าที่

การจัดการเรื่องร้องเรียน หมายถึง กระบวนการที่ดำเนินการในการแก้ไขปัญหาตามเรื่องร้องเรียนที่ได้รับให้ได้รับการแก้ไข หรือบรรเทาความเดือดร้อนจากการดำเนินงาน

-๕-

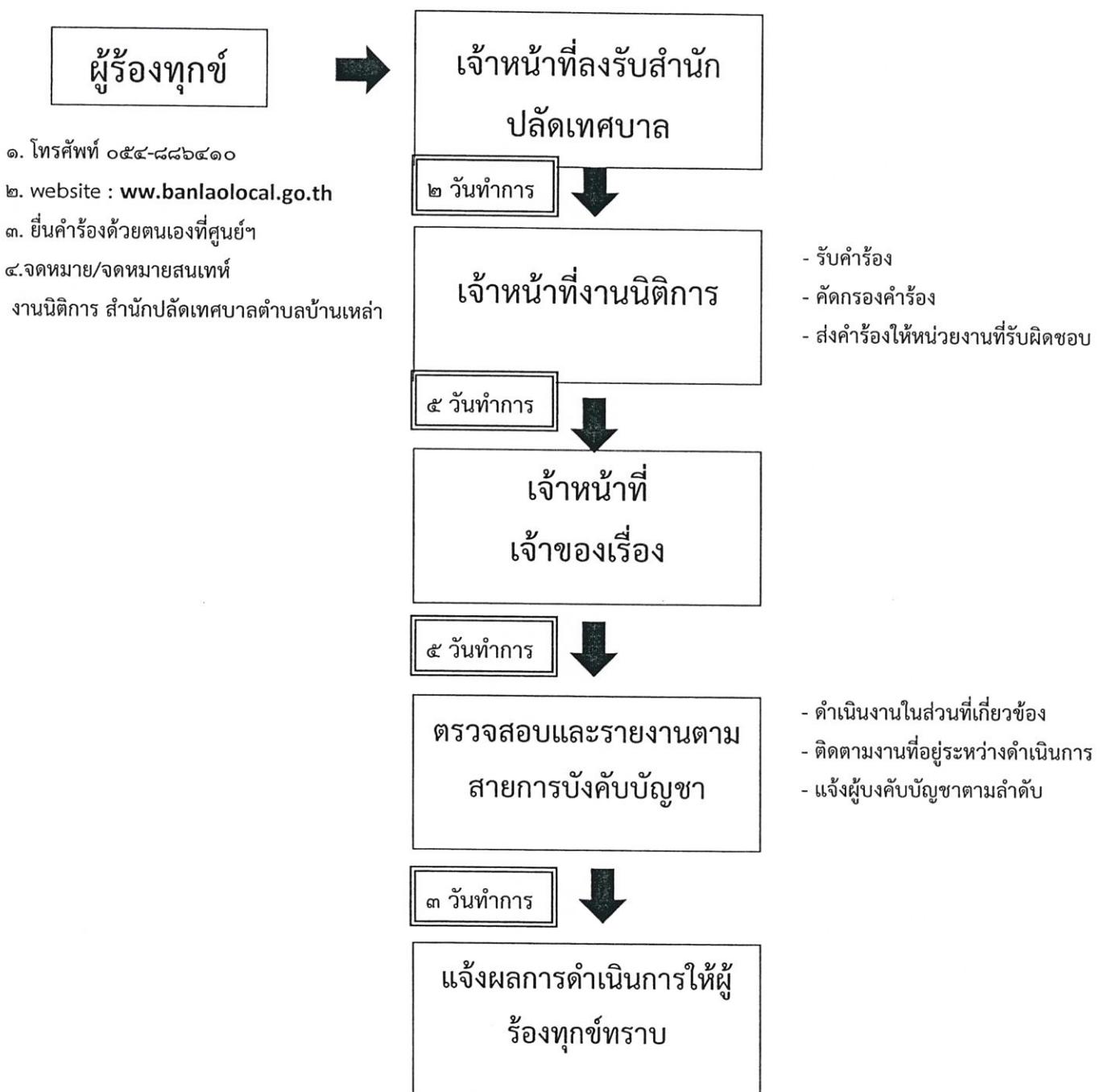
ช่องทางการร้องเรียน

ผ่านทางงานนิติการ สำนักงานปลัด เทศบาลตำบลบ้านเหล่า

- ๑) รับเรื่องร้องเรียนผ่านหน้า <http://www.banlaolocal.go.th/site/>
- ๒) ร้องเรียนผ่านตู้ /กล่องรับความคิดเห็น (จดหมาย/บัตรสนเท็ท/เอกสาร)
- ๓) ไปรษณีย์ปกติ (จดหมาย/บัตรสนเท็ท/เอกสาร)
- ๔) ยื่นโดยตรง (จดหมาย/บัตรสนเท็ท/เอกสาร)
- ๕) ศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชน
- ๖) โทรศัพท์ ๐๕๔-๘๘๖๔๑๐
- ๗) ร้องเรียน Line (ศูนย์รับฟัง ปัญหา)
- ๘) ร้องเรียนทาง Face book เทศบาลตำบลบ้านเหล่า อำเภอแม่ใจ จังหวัดพะเยา

บทที่ ๓
แผนผังกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์

แผนภูมิขั้นตอนการปฏิบัติงานรับเรื่องราวร้องทุกข์



ระยะเวลาการให้บริการรับเรื่องร้องเรียนและแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียน(ใหม่) จำนวน ๑๕ วัน

บทที่ ๔
ขั้นตอนการปฏิบัติงาน

การแต่งตั้งผู้รับผิดชอบจัดการข้อร้องเรียนของหน่วยงาน

- ๑ จัดตั้งศูนย์/จุดรับข้อร้องเรียนของหน่วยงาน
- ๒ จัดทำคำสั่งแต่งตั้งคณะกรรมการดำเนินการ
- ๓ แจ้งผู้รับผิดชอบตามคำสั่งองค์กรบริหารส่วนตำบลหัวน้ำขาว ทราบ เพื่อความสะดวกในการประสานงาน

ภาคผนวก

บันทึกคำร้องเรียน

เรื่อง.....

ที่.....

ข้าพเจ้า..... เกิดวันที่..... อายุ..... ปี
 เกิดที่จังหวัด..... ประเทศ..... สัญชาติ.....
 อยู่บ้านเลขที่..... หมู่ที่..... ต路口/ซอย..... ถนน..... แขวง/ตำบล.....
 เขต/อำเภอ..... จังหวัด..... รหัสไปรษณีย์..... อายุชีพ.....
 โทรศัพท์..... บัตรประจำตัวประชาชนเลขที่..... ออกให้โดย.....
 ผู้ร้องขอร้องเรียนโดยบันทึกถ้อยคำด้วยความสัตย์จริง ดังนี้

หลักฐานเบื้องต้นที่ใช้ยื่นคำร้องเรียน ดังนี้ (ถ้ามี)

ลงชื่อ..... ผู้ทรงเรียบ

- ๑. สำเนาบัตรประจำตัวประชาชน
 - ๒. สำเนาทะเบียนบ้าน

หมายเหตุ

หลักฐานอื่น ๆ เช่น (๑) เอกสารโฆษณา (๒) ฉลากสินค้า (๓) ภาพถ่าย (๔) สำเนาสัญญา พนักงานเจ้าหน้าที่จะติดต่อขอเพิ่มเติมจากหัวหน้าภูมิหลัง

บันทึกคำให้การ

คู่กรณี

Mr......

วันที่.....

เรื่อง ตรวจสอบข้อเท็จจริง กรณีร้องเรียนโรงสีข้าว หมู่ที่ ๑

ข้าพเจ้า..... เกิดวันที่..... อายุ..... ปี
 เกิดที่จังหวัด..... ประเทศ..... สัญชาติ.....
 อยู่บ้านเลขที่..... หมู่ที่..... ตำบล..... แขวง/ตำบล.....
 เขต/อำเภอ..... จังหวัด..... รหัสไปรษณีย์..... อาชีพ.....
 โทรศัพท์..... บัตรประจำตัวประชาชนเลขที่..... ออกให้โดย.....
 ข้าพเจ้าขอให้คำให้การด้วยถ้อยคำ ด้วยความสัตย์จริง ดังนี้.....

ลงชื่อ..... ผู้ถูกกล่าวหา
(.....)

ลงชื่อ.....เจ้าหน้าที่
(.....)

ลงชื่อ..... พยาน
(.....)

บันทึกผลการตรวจสอบข้อเท็จจริง

ที่.....

วันที่.....

บันทึกข้อตกลง เรื่อง

ผลการตรวจสอบข้อเท็จจริง กรณี..... สรุปผล ดังต่อไปนี้.....

ลงชื่อ.....ผู้รอง
(.....)

ลงชื่อ..... ผู้ถูกร้อง
(.....)

ลงชื่อ..... พยาน
(.....)

บันทึกข้อตกลง

ที่.....

วันที่.....

บันทึกข้อตกลง เรื่อง

เทศบาลตำบลบ้านเหล่า อำเภอแม่ใจ จังหวัดพะเยา ได้ทำบันทึกข้อตกลง กับ ชื่อ.....

สกุล..... เกิดวันที่..... อายุ..... ปี สัญชาติ.....

เชื้อชาติ..... ศาสนา..... อายุบ้านเลขที่..... หมู่ที่..... โทรก/ซอย.....

ถนน.....แขวง/ตำบล.....เขต/อำเภอ.....จังหวัด.....

รหัสไปรษณีย์..... อาชีพ..... โทรศัพท์.....

บัตรประจำตัวประชาชนเลขที่.....ออกให้โดย.....

ทั้งสองฝ่ายได้ทำข้อตกลงมีใจความ ดังต่อไปนี้.....

บันทึกนี้ทำขึ้นเป็นสองฉบับมีข้อความถูกต้องตรงกัน ทั้งสองฝ่ายได้ทราบและเข้าใจข้อความโดยตลอดดีแล้ว จึงได้ลงลายมือชื่อและประทับตราไว้เป็นสำคัญต่อหน้าพยาน และต่างด้วยถ้อยคำที่ไม่ใช้ฝ่ายละฉบับ

ลงชื่อ..... เทศบาล
(.....)

ลงชื่อ..... ผู้ถูกร้อง
(.....)

ลงชื่อ..... พยาน
(.....)

บันทึกข้อตกลง

ที่.....

วันที่.....

บันทึกข้อตกลง เรื่อง

ชื่อ.....สกุล.....เกิดวันที่..... อายุ.....ปี
สัญชาติ.....เชื้อชาติ.....ศาสนา.....อยู่บ้านเลขที่.....หมู่ที่.....ตรอก/ซอย.....
.....ถนน.....แขวง/ตำบล.....เขต/อำเภอ.....จังหวัด.....
อาชีพ.....โทรศัพท์.....

ได้ทำบันทึกข้อตกลง กับ ชื่อ.....สกุล..... เกิดวันที่.....
 อายุ.....ปี สัญชาติ.....เชื้อชาติ.....ศาสนา.....อยู่บ้านเลขที่.....หมู่ที่.....
 ครอบครัว.....บ้าน.....แขวง/ตำบล.....เขต/อำเภอ.....
 จังหวัด.....อาชีพ.....โทรศัพท์.....
 ทั้งสองฝ่ายได้ทำข้อตกลงมีความดังต่อไปนี้.....

บันทึกนี้ทำขึ้นเป็นสองฉบับมีข้อความถูกต้องตรงกัน ทั้งสองฝ่ายได้ทราบและเข้าใจข้อความโดยตลอดดีแล้ว จึงได้ลงลายมือชื่อและประทับตราไว้เป็นสำคัญต่อหน้าพยาน และต่างยืนถือไว้ฝ่ายละฉบับ

ลงชื่อ..... เทศบาล
(.....)

ลงชื่อ.....ผู้กรอง
(.....)

ลงชื่อ..... พยาน
(.....)



คำสั่งเทศบาลตำบลบ้านเหล่า

ที่ ๖๑ / ๒๕๕๗

เรื่อง จัดตั้งศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์และให้ความช่วยเหลือทางกฎหมายเทศบาลตำบลบ้านเหล่า

ด้วยปัจจุบัน องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีบทบาทสำคัญในการให้บริการสาธารณูปะ บรรเทาทุกข์ บำรุงสุข แก่ประชาชนภายในกรอบอำนาจหน้าที่ และโดยที่เทศบาลตำบลบ้านเหล่าเป็นองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ที่มีภาระหน้าที่รับผิดชอบพื้นที่ จำนวน ๑๔ หมู่บ้านในเขต ตำบลบ้านเหล่า ได้ดำเนินการปรับปรุงแก้ไขการปฏิบัติราชการในส่วนที่เกี่ยวข้องมาโดยตลอดทั้งนี้เพื่อประโยชน์สุขของประชาชนและให้เป็นไปตามมาตรฐานการปฏิบัติราชการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

เพื่อประสิทธิภาพและความสัมฤทธิผลของการดำเนินการดังกล่าว การจัดตั้ง “ศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์และให้ความช่วยเหลือทางกฎหมาย เทศบาลตำบลบ้านเหล่า” จึงการอำนวยความสะดวกและตอบสนองความต้องการของประชาชนตามแนวทางการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี โดยอาศัยอำนาจตามความในมาตรา ๔๙ แห่งพระราชบัญญัติเทศบาล พ.ศ. ๒๕๖๖ ประกอบมาตรา ๕๒ และมาตรา ๔๑ แห่งพระราชบัญญัติว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๖๖ เทศบาลตำบลบ้านเหล่าจึงศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์และให้ความช่วยเหลือทางกฎหมายเทศบาลตำบลบ้านเหล่า เพื่อรับเรื่องร้องทุกข์จากผู้บุริโภคในเขตตำบลบ้านเหล่า ณ งานนิติการ สำนักปลัดเทศบาล สำนักงานเทศบาลตำบลบ้านเหล่า โดยมีช่องทางร้องเรียน ๓ ช่องทาง คือ

๑. รับแบบคำร้องและยื่นคำร้องด้วยตนเอง ณ งานนิติการ สำนักปลัดเทศบาล สำนักงานเทศบาลตำบลบ้านเหล่า

๒. ร้องเรียนทางจดหมาย ถึงศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์และให้ความช่วยเหลือทางกฎหมายเทศบาลตำบลบ้านเหล่า สำนักงานเลขที่ ๑๘๗ หมู่ที่ ๑๐ ตำบลบ้านเหล่า อ.เงาแม่ใจ จ.หวัดพะเยา ๕๖๑๓๐ โดยระบุข้อมูลเรื่องร้องเรียนให้ชัดเจน ชื่อ-สกุล ผู้ร้องเรียน พร้อมข้อมูลติดต่อของผู้ร้องเรียนเพื่อติดต่อประสานงาน

๓. ร้องเรียนผ่าน Website: <http://www.banlaolocal.go.th/>

ทั้งนี้ตั้งแต่บัดนี้เป็นต้นไป

สั่ง ณ วันที่ ๑๗ กุมภาพันธ์ ๒๕๕๗

(นายณอม หลวงฟอง)
นายกเทศมนตรีตำบลบ้านเหล่า



คำสั่งเทศบาลตำบลบ้านเหล่า

ที่ ๖๒ / ๒๕๕๗

เรื่อง แต่งตั้งคณะกรรมการพิจารณาและแก้ไขปัญหาเรื่องราวร้องทุกข์

ด้วยเทศบาลตำบลบ้านเหล่า ได้มีนโยบายในการบำบัดทุกข์ บำรุงสุขาภีกิจของประชาชนในเขตตำบลบ้านเหล่า โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อเป็นศูนย์กลางในการรับเรื่องราวร้องทุกข์จากประชาชนทั่วไป หรือเพื่อเป็นศูนย์กลางในการรับแจ้งข้อมูลข่าวสารต่างๆของเทศบาลตำบลบ้านเหล่า

เพื่อให้เป็นไปตามวัตถุประสงค์ อาศัยอำนาจตามมาตรา ๔๙ เตرس แห่งพระราชบัญญัติ เทศบาล พ.ศ. ๒๕๕๖ และที่แก้ไขเพิ่มเติมถึงพระราชบัญญัติ เทศบาล (ฉบับที่ ๑) พ.ศ. ๒๕๕๗ จึงแต่งตั้งคณะกรรมการพิจารณาและแก้ไขปัญหาเรื่องราวร้องทุกข์ ประกอบด้วย

๑. ว่าที่ร้อยตรีเปรมปรีดี หล้าเป็ง	ปลัดเทศบาลตำบลบ้านเหล่า	ประธานกรรมการ
๒. นายสินເອີນ อุดแก้ว	หัวหน้าสำนักปลัด	กรรมการ
๓. นางศรีพร คำดี	ผู้อำนวยการกองคลัง	กรรมการ
๔. นายสุวรรณ ทิพย์วงศ์	ผู้อำนวยการกองช่าง	กรรมการ
๕. นางวัทรกุล ไฝเครือ	ผู้อำนวยการกองสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม	กรรมการ
๖. นายโอดาร ปัญจันธ์	นิติกร	กรรมการและเลขานุการ

โดยให้มีหน้าที่รับเรื่องราวร้องทุกข์จากประชาชน ให้คำแนะนำ และให้คำปรึกษาข้อกฎหมายตามอำนาจหน้าที่ของเทศบาลตำบลบ้านเหล่าแก่ประชาชน และเสนอเรื่องราวร้องทุกข์ของประชาชนต่อผู้บังคับบัญชา ทั้งนี้ ตั้งแต่วันนี้เป็นต้นไป

สั่ง ณ วันที่ ๑๗ เดือน กุมภาพันธ์ พ.ศ. ๒๕๕๗

(นายณอม หลวงฟอง)
นายกเทศมนตรีตำบลบ้านเหล่า



คำสั่งเทศบาลตำบลบ้านเหล่า^{ที่ ๖๓ / ๒๕๕๗}
เรื่อง แต่งตั้งเจ้าหน้าที่รับเรื่องราวร้องทุกข์

ด้วยเทศบาลตำบลบ้านเหล่า ได้มีนโยบายในการบำบัดทุกข์ บำรุงสุขให้แก่ประชาชน ในเขตตำบลบ้านเหล่า โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อเป็นศูนย์กลางในการรับเรื่องราวร้องทุกข์จากประชาชนทั่วไป หรือเพื่อเป็นศูนย์กลางในการรับแจ้งข้อมูลข่าวสารต่างๆของเทศบาลตำบลบ้านเหล่า

เพื่อให้เป็นไปตามวัตถุประสงค์ อาศัยอำนาจตามมาตรา ๔๘ แห่งพระราชบัญญัติ เทศบาล พ.ศ. ๒๕๙๖ และที่แก้ไขเพิ่มเติมลงพระราชบัญญัติ เทศบาล (ฉบับที่ ๑๓) พ.ศ. ๒๕๕๒ จึงแต่งตั้ง นายโอลิฟ ปัญจันนร์ ตำแหน่ง นิติกร สังกัด สำนักปลัดเทศบาล เทศบาลตำบลบ้านเหล่า เป็นเจ้าหน้าที่รับเรื่องราวร้องทุกข์ประจำศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์และให้ความช่วยเหลือทางกฎหมายเทศบาลตำบลบ้านเหล่า

โดยให้มีหน้าที่รับเรื่องราวร้องทุกข์จากประชาชน ให้คำแนะนำหรือให้คำปรึกษาด้านกฎหมายในเบื้องต้นตามสมควรแก่ประชาชน และเสนอเรื่องราวร้องทุกข์ของประชาชนต่อผู้บังคับบัญชาตามลำดับชั้นเพื่อพิจารณาสั่งการต่อไป

ทั้งนี้ ตั้งแต่วันนี้เป็นต้นไป

สั่ง ณ วันที่ ๑๗ เดือน กุมภาพันธ์ พ.ศ. ๒๕๕๗

(นายณอม หลวงศ์)
นายกเทศมนตรีตำบลบ้านเหล่า