



คู่มือการปฏิบัติงาน
ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์/
ร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ

จัดทำโดย

ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์
เทศบาลตำบลดอนเชียง อำเภอสว่างแดนดิน
จังหวัดสกลนคร

คำนำ

คู่มือการปฏิบัติงานรับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์, รับฟังความคิดเห็น, ร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบของเทศบาลตำบลดอนเชียงฉบับนี้ จัดทำขึ้นโดยมีวัตถุประสงค์เพื่อเป็นกรอบแนวทางการดำเนินงานเกี่ยวกับการจัดการเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ ร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่หน่วยงานรัฐให้มีความรวดเร็ว ทันท่วงที และมีประสิทธิภาพ เพื่อตอบสนองความต้องการและความคาดหวังของประชาชน และเพื่อให้สอดคล้องกับยุทธศาสตร์ชาติ ๒๐ ปี (พ.ศ. ๒๕๖๑ - ๒๕๘๐) และยุทธศาสตร์ชาติว่าด้วยการป้องกันและปราบปรามการทุจริต ระยะที่ ๓ (พ.ศ. ๒๕๖๐ - ๒๕๖๔) ตลอดจนถึงการประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสของหน่วยงานภาครัฐ (Integrity and Transparency Assessment: ITA)

ดังนั้น เทศบาลตำบลดอนเชียง อำเภอสว่างแดนดิน จังหวัดสกลนคร จึงได้จัดทำแนวทางการจัดการเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ การทุจริตและประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่หน่วยงานรัฐ ให้มีขั้นตอนกระบวนการและแนวทางในการปฏิบัติงานที่ชัดเจนและเป็นมาตรฐานเดียวกันและบรรลุผลสัมฤทธิ์ตามภารกิจ

ศูนย์รับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์
เทศบาลตำบลดอนเชียง

สารบัญ

เรื่อง	หน้า
หลักการและเหตุผล.....	๔
การจัดตั้งศูนย์รับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์.....	๔
สถานที่ตั้ง.....	๔
หน้าที่ความรับผิดชอบ.....	๔
วัตถุประสงค์.....	๔
คำจำกัดความ	๕
ระยะเวลาเปิดให้บริการ.....	๕
ขั้นตอนการปฏิบัติงาน.....	๕
ช่องทางการรับและตรวจสอบเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์	๕
การบันทึกข้อร้องเรียน.....	๖
การประสานหน่วยงานเพื่อแก้ไขข้อร้องเรียนร้องทุกข์และการแจ้งกลับ	๖
แผนผังกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน / ร้องทุกข์.....	๗
การติดตามการแก้ไขข้อร้องเรียนร้องทุกข์.....	๘
การรายงานผลการดำเนินงานข้อร้องเรียนร้องทุกข์ของหน่วยงาน.....	๘
มาตรฐานงาน.....	๘
ภาคผนวก	
แบบฟอร์มหนังสือร้องเรียน / ร้องทุกข์.....	๑๐
ตัวอย่างการกรอกแบบฟอร์มหนังสือร้องเรียน / ร้องทุกข์.....	๑๑
ใบแจ้งผลการดำเนินการแก้ไขเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์.....	๑๒
คำสั่งแต่งตั้งเจ้าหน้าที่รับผิดชอบประจำศูนย์.....	๑๓

คู่มือการปฏิบัติงานรับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์, ร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ,รับฟังความคิดเห็น

๑. หลักการและเหตุผล

การดำเนินงานด้านป้องกันและปราบปรามการทุจริตและประพฤติมิชอบ ให้สอดคล้องกับ ยุทธศาสตร์ชาติ ๒๐ ปี ยุทธศาสตร์ชาติว่าด้วยการป้องกันและปราบปรามการทุจริต ระยะที่ ๓ (พ.ศ. ๒๕๖๑ - ๒๕๘๐) ตลอดจนการประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสของหน่วยงานภาครัฐ (Integrity and Transparency Assessment: ITA) เพื่อใช้เป็นเครื่องมือในการป้องกันและปราบปรามการทุจริตและ ประพฤติมิชอบ และกำหนดแนวทางการร้องเรียนการทุจริตของหน่วยงาน ถือว่าเป็นการดำเนินงานของ หน่วยงานของรัฐที่เป็นไปตามพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๔๖ มาตรา ๘๓ กำหนดว่า “เมื่อส่วนราชการใดได้รับการติดต่อสอบถามเป็นหนังสือจากประชาชน หรือ ส่วนราชการด้วยกันเกี่ยวกับงานที่อยู่ในอำนาจหน้าที่ของส่วนราชการนั้น ให้เป็นหน้าที่ของส่วนราชการนั้น ที่จะต้องตอบคำถามหรือแจ้งการดำเนินการให้ทราบภายใน ๑๕ วัน หรือภายในระยะเวลาที่กำหนดบน พื้นฐานของหลักธรรมาภิบาล (Good Governance)”

๒. การจัดตั้งศูนย์รับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์เทศบาลตำบลดอนเชียง

เพื่อให้การบริหารระบบราชการเป็นไปด้วยความถูกต้อง บริสุทธิ์ ยุติธรรม ควบคู่กับการ พัฒนา บำบัดทุกข์ บำรุงสุข ตลอดจนดำเนินการแก้ไขปัญหาคความเดือดร้อนของประชาชน ได้อย่างมี ประสิทธิภาพด้วยความรวดเร็วประสพผลสำเร็จอย่างเป็นรูปธรรม อีกทั้งเพื่อเป็นศูนย์รับแจ้งเบาะแสการ ทุจริต หรือไม่ได้รับความเป็นธรรมจากการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ เทศบาลตำบลดอนเชียง จึงได้จัดตั้ง ศูนย์รับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ขึ้น ซึ่งในกรณีการร้องเรียนที่เกี่ยวกับบุคคล จะมีการเก็บรักษาเรื่องราวไว้ เป็นความลับและปกปิดชื่อผู้ร้องเรียน เพื่อมิให้ผู้ร้องเรียนได้รับผลกระทบและได้รับความเดือดร้อนจากการ ร้องเรียน

๓. สถานที่ตั้ง

ตั้งอยู่ ณ ที่ทำการสำนักงานเทศบาลตำบลดอนเชียง เลขที่ ๕๒๔๖ หมู่ที่ ๑๐ ตำบลวง อำเภอสว่างแดนดิน จังหวัดสกลนคร ๔๗๒๔๐

๔. หน้าที่ความรับผิดชอบ

เป็นศูนย์กลางในการให้บริการรับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ ร้องเรียนการทุจริตและประพฤติ มิชอบ ให้คำปรึกษาและคำแนะนำ รับฟังปัญหาความต้องการและข้อเสนอแนะของประชาชน

๕. วัตถุประสงค์

๑. เพื่อให้การดำเนินงานจัดการข้อร้องเรียนร้องทุกข์ มีขั้นตอนกระบวนการและ แนวทางในการปฏิบัติงานเป็นมาตรฐานเดียวกัน

๒. เพื่อให้มั่นใจว่าได้มีการปฏิบัติตามข้อกำหนด ระเบียบ หลักเกณฑ์เกี่ยวกับการจัดการ เรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ที่กำหนดไว้อย่างสม่ำเสมอและมีประสิทธิภาพ

๖. คำจำกัดความ

“ผู้รับบริการ” หมายถึง ผู้ที่มารับบริการจากส่วนราชการและประชาชนทั่วไป

“ผู้มีส่วนได้เสีย” หมายถึง ผู้ที่ได้รับผลกระทบ ทั้งทางบวกและทางลบ ทั้งทางตรงและทางอ้อมจากการดำเนินการของส่วนราชการ เช่น ประชาชนในเขตเทศบาลตำบลคอนเขือง

“การจัดการข้อร้องเรียน” มีความหมายครอบคลุมถึงการจัดการในเรื่องข้อร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ/ร้องทุกข์/ข้อเสนอแนะ/ข้อคิดเห็น/คำชมเชย/การสอบถามหรือการร้องขอข้อมูล

“ผู้ร้องเรียน/ร้องทุกข์” หมายถึง ประชาชนทั่วไป/ผู้มีส่วนได้เสียที่มาติดต่อราชการผ่านช่องทางต่าง ๆ โดยมีวัตถุประสงค์ครอบคลุมการร้องเรียน/ร้องทุกข์/การให้ข้อเสนอแนะ/การให้ข้อคิดเห็น/การชมเชย/การร้องขอข้อมูล

“ช่องทางการรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์” หมายถึง ช่องทางต่างๆ ที่ใช้ในการรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ เช่น ทำเป็นหนังสือ/ติดต่อด้วยตนเอง/ติดต่อทางโทรศัพท์/เว็บไซต์/FaceBook/กล่องรับความคิดเห็น /ตู้ ปณ ๒ คอนเขือง ฯลฯ

๗. ระยะเวลาเปิดให้บริการ

เปิดให้บริการวันจันทร์ - วันศุกร์ โดยไม่หยุดพักเที่ยง (ยกเว้นวันหยุดที่ทางราชการกำหนด) ตั้งแต่เวลา ๐๘.๓๐ - ๑๖.๓๐ น.

๘. ขั้นตอนการปฏิบัติงาน

๘.๑ จัดตั้งศูนย์/จุดรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ของประชาชน/รับฟังความคิดเห็น

๘.๒ จัดทำคำสั่งแต่งตั้งเจ้าหน้าที่ประจำ ณ ศูนย์บริการประชาชน (ONE STOP SERVICE)

๘.๓ แจ้งผู้รับผิดชอบตามคำสั่งเทศบาลตำบลคอนเขือง เพื่อคอยอำนวยความสะดวกในการประสานงาน และดำเนินการในส่วนที่เกี่ยวข้อง

๙. ช่องทางการรับและตรวจสอบเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์

ดำเนินการรับและติดตามตรวจสอบเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ ที่เข้ามายังหน่วยงานจากช่องทางต่าง ๆ โดยกำหนดแนวทางการปฏิบัติงาน ดังนี้

ช่องทาง	ความถี่ในการตรวจสอบช่องทาง	ระยะเวลาดำเนินการรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์เพื่อประสานหาทางแก้ไขปัญหา	หมายเหตุ
๑. ร้องเรียนด้วยตนเอง ณ ศูนย์บริการประชาชน ชั้น ๑	ทุกครั้งที่มีการร้องเรียนร้องทุกข์	ภายใน ๑ วันทำการ	
๒. ร้องเรียนผ่าน ตู้ปณ ๒ ดอนเคือง	ทุกวัน	ภายใน ๑ วันทำการ	
๓. ร้องเรียนผ่านกล่องรับความคิดเห็น	ทุกวัน	ภายใน ๑ วันทำการ	
๔. ร้องเรียนผ่านเว็บไซต์ www.donkhueang.go.th	ทุกวัน	ภายใน ๑ วันทำการ	
๕. ร้องเรียนทางโทรศัพท์/โทรสาร ๐๔๒ - ๓๒๙๐๙๑, ๐๔๒ - ๓๒๙๓๘๔	ทุกวัน	ภายใน ๑ วันทำการ	
๖. ร้องเรียนผ่านทางเพจ Facebook www.facebook.com/donkhueang	ทุกวัน	ภายใน ๑ วันทำการ	
๗. ร้องเรียนผ่านทาง อีเมลล์ donkhueang@hotmail.com	ทุกวัน	ภายใน ๑ วันทำการ	
๘. ร้องเรียนเป็นหนังสือ ส่งถึง นายกเทศมนตรีตำบลดอนเคือง	ทุกวัน	ภายใน ๑ วันทำการ	

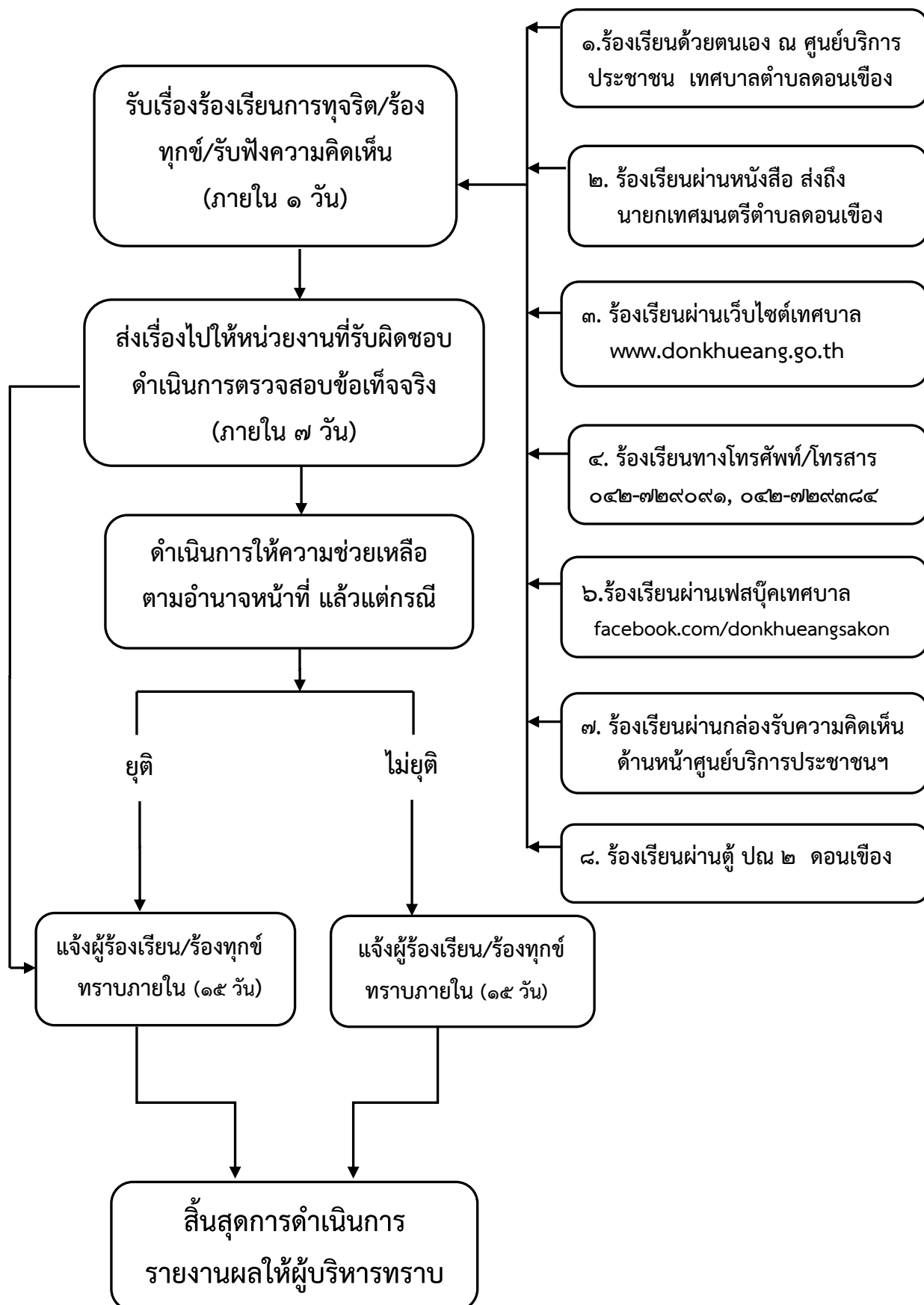
๑๐. การบันทึกข้อร้องเรียน

- ๑๐.๑ กรอกรูปแบบฟอร์มเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ โดยมีรายละเอียด ชื่อ-สกุล ที่อยู่ หมายเลขโทรศัพท์ติดต่อกลับ เรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ และสถานที่เกิดเหตุ
- ๑๐.๒ ทุกช่องทางที่มีการร้องเรียนร้องทุกข์ เจ้าหน้าที่ต้องบันทึกเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ ลงในสมุดบันทึกรับเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์

๑๑. การประสานหน่วยงานเพื่อแก้ปัญหาเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์และแจ้งผู้ร้องเรียนร้องทุกข์ทราบ

- ๑๑.๑ เรื่องร้องเรียน / ร้องทุกข์ ที่เป็นการร้องเรียนเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการของหน่วยงาน เช่น ไฟฟ้าสาธารณะดับ การจัดการขยะมูลฝอย ตัดต้นไม้ กลิ่นเหม็นรบกวน เป็นต้น จัดทำบันทึกข้อความเสนอไปยังผู้บริหารเพื่อสั่งการหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง โดยเบื้องต้นอาจโทรศัพท์แจ้งไปยังหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง
- ๑๑.๒ เรื่องร้องเรียน / ร้องทุกข์ ที่ไม่อยู่ในความรับผิดชอบของเทศบาลตำบลดอนเคือง ให้ดำเนินการประสานหน่วยงานภายนอกที่เกี่ยวข้อง เพื่อให้เกิดความรวดเร็วและถูกต้องในการแก้ไขปัญหาต่อไป
- ๑๑.๓ เรื่องร้องเรียนที่ส่งผลกระทบต่อหน่วยงาน เช่น กรณีผู้ร้องเรียนทำหนังสือร้องเรียนความไม่โปร่งใสในการจัดซื้อจัดจ้าง ให้เจ้าหน้าที่จัดทำบันทึกข้อความเพื่อเสนอผู้บริหารพิจารณาสั่งการไปยังหน่วยงานที่รับผิดชอบ เพื่อดำเนินการตรวจสอบและแจ้งผู้ร้องเรียนทราบต่อไป

๑๒. แผนผังขั้นตอนการรับเรื่องร้องเรียนการทุจริต - ร้องทุกข์ และรับฟังความคิดเห็น



๑๓. การติดตามการแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์

ให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องรายงานผลการดำเนินการให้ทราบภายใน ๗ วันทำการ เพื่อเจ้าหน้าที่ศูนย์ฯ จะได้แจ้งให้ผู้ร้องเรียนทราบ ภายใน ๑๕ วัน

๑๔. การรายงานผลการดำเนินงานให้ผู้บริหารทราบ

๑๔.๑ ให้รวบรวมและรายงานสรุปการจัดการเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ ให้ผู้บริหารทราบทุกเดือน

๑๔.๒ ให้รวบรวมรายงานสรุปเรื่องร้องเรียนหลังจากสิ้นปีงบประมาณ เพื่อนำมาวิเคราะห์การจัดการเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ ในภาพรวมของหน่วยงาน เพื่อใช้เป็นแนวทางในการแก้ไขปรับปรุงและพัฒนาเทศบาลตำบลดอนเชียงต่อไป

๑๕. มาตรฐานงาน

การดำเนินการแก้ไขเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ให้ดำเนินการให้แล้วเสร็จภายในระยะเวลาที่กำหนด กรณีได้รับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ผ่านช่องทางต่างๆ ให้ศูนย์ฯ ดำเนินการตรวจสอบและพิจารณาส่งเรื่องให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ดำเนินการแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ ภายใน ๗ วันทำการ และแจ้งให้ผู้ร้องเรียนทราบ ภายใน ๑๕ วัน

ภาคผนวก



แบบฟอร์มหนังสือร้องเรียนการทุจริต – ร้องทุกข์/รับฟังความคิดเห็น

เขียนที่.....

วันที่.....เดือน.....พ.ศ.

เรียน นายกเทศมนตรีตำบลดอนเชียง

ข้าพเจ้า (นาย/นาง/นางสาว).....อายุ.....ปี
 อยู่บ้านเลขที่..... หมู่ที่.....บ้าน.....ตำบล.....อำเภอ
 จังหวัด ขอร้องเรียน – ร้องทุกข์ เรื่อง

.....

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณาดำเนินการแก้ไขต่อไป

ขอแสดงความนับถือ

(ลงชื่อ).....ผู้ร้องทุกข์/ร้องเรียน
 (.....)

หมายเลขโทรศัพท์ติดต่อกลับ.....

ช่องทางการรับเรื่องร้องเรียน-ร้องทุกข์

๑. ทำเป็นหนังสือส่งถึง สำนักงานเทศบาลตำบลดอนเชียง ๕๒๔๖ หมู่ ๑๐ ตำบลแวง
อำเภอสว่างแดนดิน จังหวัดสกลนคร ๔๗๒๔๐
๒. โทรศัพท์ /โทรสาร ๐๔๒๗๒๙๐๙๑, ๐๔๒๗๒๙๓๘๔, ๐๔๒๗๒๙๐๘๒
๓. สื่อออนไลน์ต่างๆ - เว็บไซต์ www.donkhueang.go.th
 - เฟสบุ๊ก www.facebook.com/donkhueang
 - อีเมลล์ donkhueang@hotmail.com
๔. ผ่านกล่องรับความคิดเห็น
๕. ผ่านศูนย์บริการประชาชน (ONE STOP SERVICE) โทร ๐๔๒๗๒๙๓๘๔
๖. ผ่านตู้ ปณ ๒ ดอนเชียง



“ตัวอย่างการกรอก”

แบบฟอร์มหนังสือร้องเรียนการทุจริต – ร้องทุกข์/รับฟังความคิดเห็น

เขียนที่.....เทศบาลตำบลคอนเซือง.....

วันที่...๒๒...เดือน...กุมภาพันธ์...พ.ศ. ๒๕๖๐.....

เรียน นายกเทศมนตรีตำบลคอนเซือง

ข้าพเจ้า (นาย/นาง/นางสาว).....นายสะอาด...โปรงใส.....อายุ.....๓๕.....ปี
อยู่บ้านเลขที่...๕๒๔๖.....หมู่ที่...๑๐.....บ้าน...คอนเซือง.....ตำบล...แวง.....อำเภอ...สว่าง
แดนดิน.....จังหวัด...สกลนคร... ขอร้องเรียน – ร้องทุกข์ ดังต่อไปนี้

๑..ร้องระบายน้ำหน้าบ้านนาย.กอ. มีกลิ่นเหม็นทำให้เกิดมลพิษทางอากาศ
ก่อให้เกิดความเดือดร้อนรำคาญกับชาวบ้านที่อยู่ในบริเวณรอบๆ.....

๒..บ่อน้ำสาธารณะเน่าเสียมีกลิ่นเหม็นทำให้ปลาตาย ประชาชนใช้ประโยชน์
ไม่ได้เกิดความเดือดร้อน. อยากให้เทศบาลไปช่วยแก้ไขปรับปรุง.....

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณาดำเนินการแก้ไขต่อไป

ขอแสดงความนับถือ

(ลงชื่อ).....นายสะอาด...โปรงใส.....ผู้ร้องทุกข์ / ร้องเรียน

(.....นายสะอาด โปรงใส.....)

หมายเลขโทรศัพท์ติดต่อกลับ.....๐๘๑-๑๒๓๔๕๖๗.....



ใบแจ้งผลการดำเนินการแก้ไขเรื่องร้องเรียนการทุจริต – ร้องทุกข์/รับฟังความคิดเห็น

สำนักงานเทศบาลตำบลดอนเชียง

วันที่.....

เรื่อง แจ้งผลการแก้ไขเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์

เรียน นาย/นาง/นางสาว.....

อ้างถึง แบบร้องเรียน ลงวันที่

เทศบาลตำบลดอนเชียง ได้พิจารณาดำเนินการแก้ไข ดังต่อไปนี้

.....

.....

.....

.....

.....

.....

ทั้งนี้ เทศบาลตำบลดอนเชียง ได้แจ้งผลความคืบหน้าทางโทรศัพท์ให้ผู้ร้องเรียนทราบ เบื้องต้นเป็นที่เรียบร้อยแล้ว

จึงเรียนมาเพื่อทราบ

ขอแสดงความนับถือ

(นางทองพูน จอกทอง)

นายกเทศมนตรีตำบลดอนเชียง

ช่องทางการรับเรื่องร้องเรียน-ร้องทุกข์

๑. ทำเป็นหนังสือส่งถึง สำนักงานเทศบาลตำบลดอนเชียง ๕๒๔๖ หมู่ ๑๐ ตำบลแวง อำเภอสว่างแดนดิน จังหวัดสกลนคร ๔๗๒๔๐
๒. โทรศัพท์ / โทรสาร ๐๔๒๗๒๙๐๙๑, ๐๔๒๗๒๙๓๘๔, ๐๔๒๗๒๙๐๘๒
๓. สื่อออนไลน์ต่างๆ - เว็บไซต์ www.donkhueang.go.th
- เฟสบุ๊ก www.facebook.com/donkhueang
- อีเมลล์ donkhueang@hotmail.com
๔. ผ่านกล่องรับความคิดเห็น
๕. ผ่านศูนย์บริการประชาชน (ONE STOP SERVICE) โทร ๐๔๒๗๒๙๓๘๔
๖. ผ่านตู้ ปณ ๒ ดอนเชียง



คำสั่งเทศบาลตำบลดอนเชียง

ที่ ๑๘๕ / ๒๕๖๒

เรื่อง แต่งตั้งเจ้าหน้าที่รับผิดชอบการร้องเรียนการทุจริต, ร้องทุกข์, รับฟังความคิดเห็น

ตามที่เทศบาลตำบลดอนเชียงได้ประกาศจัดตั้งศูนย์บริการร่วมเทศบาลตำบลดอนเชียง (One Stop Service) ขึ้น เพื่อเป็นการอำนวยความสะดวกให้แก่ประชาชนผู้มาขอรับบริการและประชาชนสามารถร่วมแสดงความคิดเห็น/ ร้องทุกข์/ ร้องเรียนการทุจริตของเจ้าหน้าที่รัฐ นั้น

เพื่อให้การบริการประชาชนของศูนย์บริการประชาชนเทศบาลตำบลดอนเชียง (One Stop Service) บรรลุตามวัตถุประสงค์ มีประสิทธิภาพ รวดเร็ว สร้างความพึงพอใจ และเกิดประโยชน์สูงสุดต่อประชาชน จึงขอแต่งตั้งเจ้าหน้าที่รับผิดชอบการร้องเรียนร้องทุกข์ ดังนี้

ลำดับ ที่	ชื่อ - สกุล	ตำแหน่ง	สังกัด	หมายเหตุ
๑	นางสาววิไลวัลย์ ภูวิเลิศ	หัวหน้าฝ่ายอำนวยการ	สำนักปลัดเทศบาล	
๒	นางสาวจิราภรณ์ โคตรเครื่อง	นักจัดการงานทั่วไปชำนาญการ	กองสาธารณสุขและ สิ่งแวดล้อม	
๓	นางสาวเทียนทอง พรหมจรรย์	นักจัดการงานทั่วไปชำนาญการ	กองการศึกษา	
๔	นางอุไรวรรณ ยันตะพันธ์	นักวิชาการคลังชำนาญการ	กองคลัง	
๕	นายธนเสฏฐ์ ราชโสภา	เจ้าพนักงานธุรการชำนาญงาน	กองช่าง	

ให้เจ้าหน้าที่

๑. ลงทะเบียนรับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์/รับฟังความคิดเห็น/รับเรื่องร้องเรียนการทุจริตของเจ้าหน้าที่ ประจำกอง สำนัก เสนอผู้บังคับบัญชาพิจารณาดำเนินการตามอำนาจหน้าที่
๒. ช่วยประสานงานและดำเนินการต่างๆ อำนวยความสะดวกให้กับประชาชนที่มาขอรับบริการตามความเหมาะสม และแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนตามอำนาจหน้าที่ต่อไปจนกว่าจะแล้วเสร็จ
๓. รายงานผลการดำเนินการให้ผู้บังคับบัญชาทราบ พร้อมทั้งแจ้งผลการดำเนินการแก่ประชาชนทราบโดยเร็วหรือภายใน ๑๕ วัน

ทั้งนี้ ตั้งแต่บัดนี้เป็นต้นไป

สั่ง ณ วันที่ ๒ เดือน ตุลาคม พ.ศ. ๒๕๖๒

(นางทองพูน จอกทอง)
นายกเทศมนตรีตำบลดอนเชียง