

คู่มือการปฏิบัติงาน รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์



ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์เทศบาลเมืองชุมเห็ด

คำนำ

คู่มือการปฏิบัติงานเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ของศูนย์รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ เทศบาลเมืองชุมเห็ด ฉบับนี้ จัดทำขึ้นเพื่อเป็นแนวทางการดำเนินการข้อร้องเรียนของศูนย์รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ เทศบาลเมืองชุมเห็ด ทั้งนี้ การจัดการข้อร้องเรียนจำเป็นต้องมีขั้นตอน/กระบวนการ และแนวทางในการปฏิบัติงาน ที่ชัดเจนและเป็นมาตรฐานเดียวกัน เพื่อให้การบริหารระบบราชการเป็นไปด้วยความถูกต้อง บริสุทธิ์ ยุติธรรม ควบคู่กับการพัฒนา บำบัดทุกข์ บำรุงสุข ตลอดจนดำเนินการแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนของประชาชนได้อย่างมีประสิทธิภาพด้วยความรวดเร็วประสพผลสำเร็จอย่างเป็นธรรม

ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์เทศบาลเมืองชุมเห็ด

สารบัญ

เรื่อง	หน้า
หลักการและเหตุผล	๑
การจัดตั้งศูนย์รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์เทศบาลเมืองชุมเห็ด	๑
สถานที่ตั้ง	๑
หน้าที่ความรับผิดชอบ	๑
วัตถุประสงค์	๒
คำจำกัดความ	๒
ระยะเวลาเปิดให้บริการ	๒
เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบ	๒
แผนผังกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์	๓
ขั้นตอนการปฏิบัติงาน	๔
การรับและตรวจสอบข้อร้องเรียนจากช่องทางต่าง ๆ	๔
การบันทึกข้อร้องเรียน	๕
การประสานหน่วยงานเพื่อแก้ไขข้อร้องเรียนและการแจ้งกลับผู้ร้องเรียน	๕
ติดตามการแก้ไขข้อร้องเรียน	๕
การรายงานผลการจัดการข้อร้องเรียนของหน่วยงาน	๕
มาตรฐานงาน	๕
กฎหมายที่เกี่ยวข้อง	๖
แบบฟอร์ม	๖
จัดทำโดย	๖
ช่องทางการติดต่อ	๖
ภาคผนวก	
แบบฟอร์มใบรับแจ้งเหตุเรื่องร้องเรียน / ร้องทุกข์	

คู่มือการปฏิบัติงานรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์เทศบาลเมืองชุมเห็ด

๑. หลักการและเหตุผล

พระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๔๖ ได้กำหนดแนวทางปฏิบัติราชการ มุ่งให้เกิดประโยชน์สุขแก่ประชาชน โดยยึดประชาชนเป็นศูนย์กลาง เพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชนให้เกิดความผาสุกและความเป็นอยู่ที่ดีของประชาชน เกิดผลสัมฤทธิ์ต่องานบริการที่มีประสิทธิภาพและเกิดความคุ้มค่าในการให้บริการ ไม่มีขั้นตอนปฏิบัติงานเกินความจำเป็นมีการปรับปรุงภารกิจให้ทันต่อสถานการณ์ ประชาชนได้รับการอำนวยความสะดวกและได้รับการตอบสนองความต้องการและมีการประเมินผลการให้บริการอย่างสม่ำเสมอ

๒. การจัดตั้งศูนย์รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์เทศบาลเมืองชุมเห็ด

เพื่อให้การบริหารระบบราชการเป็นไปด้วยความถูกต้อง บริสุทธิ์ ยุติธรรม ควบคู่กับการพัฒนาบำบัดทุกข์ บำรุงสุข ตลอดจนดำเนินการแก้ไขปัญหาคาใจของประชาชนได้อย่างมีประสิทธิภาพด้วยความรวดเร็วประสพผลสำเร็จอย่างเป็นรูปธรรม อีกทั้งเพื่อเป็นศูนย์รับแจ้งเบาะแสการทุจริตหรือไม่ได้รับความเป็นธรรมจากการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่เทศบาลเมืองชุมเห็ด จึงได้จัดตั้งศูนย์รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ขึ้น ซึ่งในกรณีการร้องเรียนที่เกี่ยวกับบุคคลจะมีการเก็บรักษาเรื่องราวไว้เป็นความลับและปกปิดชื่อผู้ร้องเรียนเพื่อมิให้ผู้ร้องเรียนได้รับผลกระทบและได้รับความเดือดร้อนจากการร้องเรียน

๓. สถานที่ตั้ง

ตั้งอยู่ ณ งานรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ สำนักปลัดเทศบาล ชั้น ๑ สำนักงานเทศบาลเมืองชุมเห็ด หมู่ที่ ๖ ตำบลชุมเห็ด อำเภอเมืองบุรีรัมย์ จังหวัดบุรีรัมย์

๔. หน้าที่ความรับผิดชอบ

เป็นศูนย์กลางในการรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ และให้บริการข้อมูลข่าวสารให้คำปรึกษา รับเรื่องปัญหาความต้องการและข้อเสนอแนะของประชาชน

๕. วัตถุประสงค์

๑. เพื่อให้การดำเนินงานจัดการข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ของศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์เทศบาลเมืองชุมเห็ด มีขั้นตอน/กระบวนการ และแนวทางในการปฏิบัติงานเป็นมาตรฐานเดียวกัน

๒. เพื่อให้มั่นใจว่าได้มีการปฏิบัติตามข้อกำหนด ระเบียบ หลักเกณฑ์เกี่ยวกับการจัดการข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ ที่กำหนดไว้อย่างสม่ำเสมอและมีประสิทธิภาพ

๖. คำจำกัดความ

“ผู้รับบริการ” หมายถึง ผู้ที่มาใช้บริการจากส่วนราชการและประชาชนทั่วไป

“ผู้มีส่วนได้เสีย” หมายถึง ผู้ที่ได้รับผลกระทบ ทั้งทางบวกและทางลบ ทั้งทางตรงและทางอ้อม จากการดำเนินการของส่วนราชการ เช่น ประชาชนในเขตเทศบาลเมืองชุมเห็ด

“การจัดการข้อร้องเรียน” มีความหมายครอบคลุมถึงการจัดการในเรื่องข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์/

ข้อเสนอแนะ/ข้อคิดเห็น/คำชมเชย/การสอบถามหรือการร้องขอข้อมูล

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

“ช่องทางการรับข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์” หมายถึง ช่องทางต่าง ๆ ที่ใช้ในการรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ เช่น ติดต่อด้วยตนเอง/ติดต่อทางโทรศัพท์/เว็บไซต์/Face Book

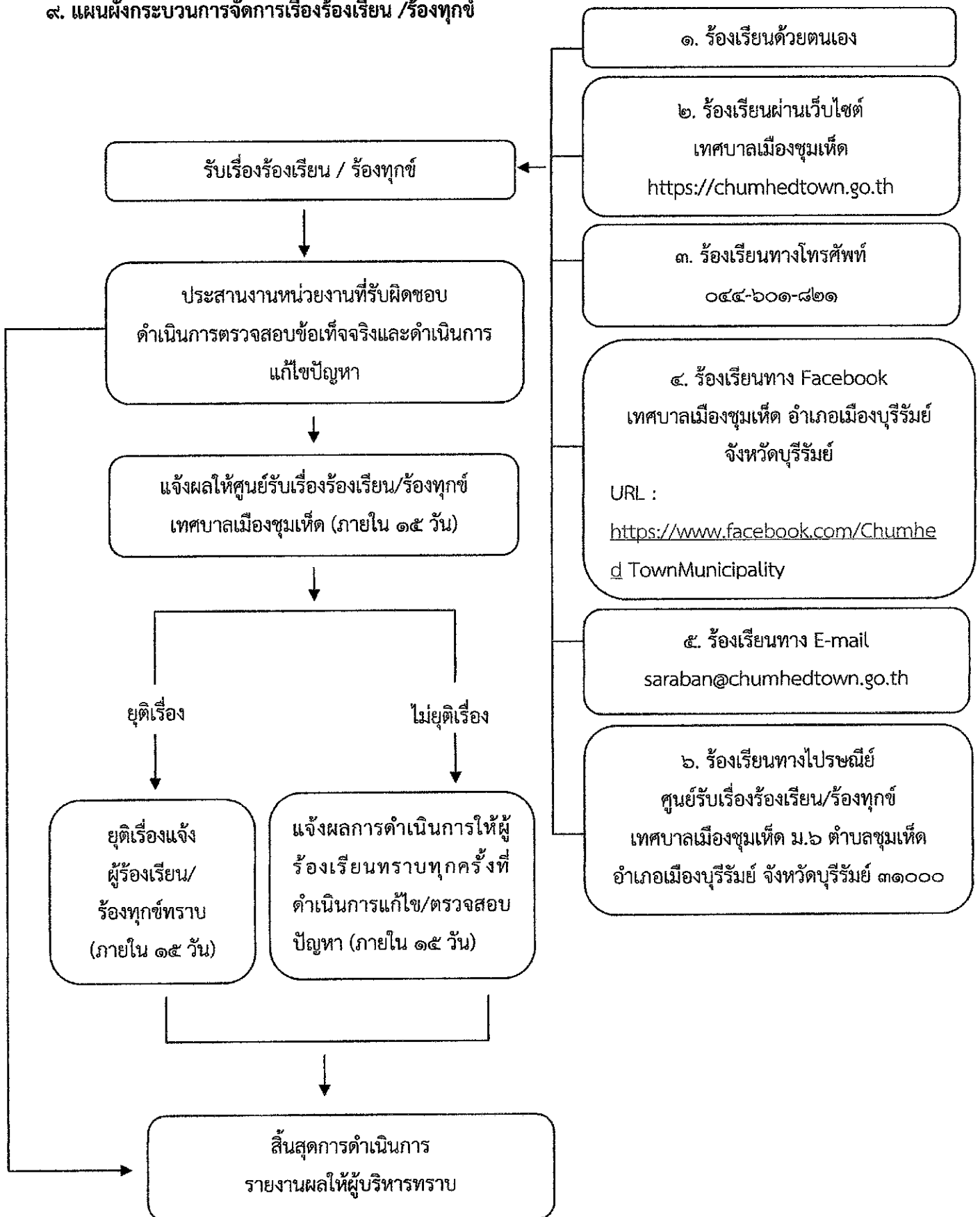
๗. ระยะเวลาเปิดให้บริการ

เปิดให้บริการวันจันทร์ถึงวันศุกร์ (ยกเว้นวันหยุดที่ทางราชการกำหนด) ตั้งแต่เวลา ๐๘.๓๐ – ๑๖.๓๐ น. และช่องทางออนไลน์สามารถแจ้งได้ตลอด ๒๔ ชั่วโมง

๘. เจ้าหน้าที่ประจำศูนย์รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์

๑. นางรุ่งลวลีย์ บุญเปล่ง	ตำแหน่ง หัวหน้าสำนักปลัดเทศบาล
๒. นางสาวณิชาอร เสาโร	ตำแหน่ง หัวหน้าฝ่ายนิติการ
๓. นางสาววิราพันธ์ เต็งบุษราคม	ตำแหน่ง นิติกรชำนาญการ
๔. นางสาวขวัญจิรา ดอกไม้	ตำแหน่ง ผู้ช่วยนิติกร
๕. นายประสพพร อุดมทรัพย์	ตำแหน่ง ผู้ช่วยนักจัดการงานทั่วไป

๙. แผนผังกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน / ร้องทุกข์



๑๐. ขั้นตอนการปฏิบัติงาน

- ๑๐.๑ การแต่งตั้งผู้รับผิดชอบจัดการข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ ของหน่วยงาน
 - ๑๐.๑.๑) จัดตั้งศูนย์/จุดรับข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ ของประชาชน
 - ๑๐.๑.๒) จัดทำคำสั่งแต่งตั้งเจ้าหน้าที่ประจำศูนย์
 - ๑๐.๑.๓) แจ้งผู้รับผิดชอบตามคำสั่งเทศบาลเมืองชุมเห็ด เพื่อความสะดวกในการประสานงาน
- ๑๐.๒ วิธีการปฏิบัติงานรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์
 - ๑๐.๒.๑) รับเรื่องร้องเรียนและแจ้งรายละเอียดแก่ผู้ร้องเรียนในเบื้องต้น
 - ๑๐.๒.๒) พิจารณาคำขอหรือจัดหาข้อมูลตามคำขอโดยพิจารณาข้อเท็จจริงประกอบข้อ

กฎหมาย

- ๑๐.๒.๓) งานนิติการนำเรื่องร้องเรียนเสนอต่อผู้บังคับบัญชา เพื่อนำแจ้งส่วนราชการที่

เกี่ยวข้อง

- ๑๐.๒.๔) งานนิติการนำเรื่องแจ้งประสานในเบื้องต้นไปยังส่วนราชการที่เกี่ยวข้องหรือออกไป

ตรวจสอบพื้นที่ที่ถูกร้องเรียน

๑๐.๒.๕) แจ้งหน่วยงานที่เกี่ยวข้องให้ดำเนินการภายในระยะเวลาที่กำหนด โดยขอให้รายงานผลการดำเนินการกลับมายังงานนิติการ หากดำเนินการไม่แล้วเสร็จภายในกำหนดเวลาให้ หน่วยงานที่เกี่ยวข้องแจ้งงานนิติการให้ทราบเป็นระยะ จนกว่าจะแล้วเสร็จ

๑๐.๒.๖) งานนิติการแจ้งผลการดำเนินการของเทศบาลเมืองชุมเห็ดให้ผู้ร้องเรียนทราบ หากดำเนินการไม่แล้วเสร็จภายในกำหนดเวลาให้แจ้งผู้ร้องทราบเป็นระยะ จนกว่าจะดำเนินการแล้วเสร็จ

- ๑๐.๒.๗) ติดตามผลการแก้ไขปัญหาโดยการออกไปตรวจสอบพื้นที่ที่ถูกร้องเรียนอีกเป็นระยะ

๑๐.๓ ระยะเวลาการปฏิบัติงานรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์

๑๐.๓.๑) รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ พิจารณาคำขอหรือจัดหาข้อมูลตามคำขอและเสนอผู้บังคับบัญชาพร้อมประสานหน่วยงานที่เกี่ยวข้องภายใน ๑ - ๒ วัน นับแต่รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์

๑๐.๓.๒) ลงพื้นที่/แก้ไขปัญหาการร้องเรียนภายใน ๑๕ วัน นับแต่รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ทั้งนี้แล้วแต่กรณีขึ้นอยู่กับเรื่องที่ร้องเรียน หากดำเนินการไม่แล้วเสร็จภายในกำหนดเวลาให้แจ้งผู้ร้องทราบภายใน ๑๕ วัน และแจ้งจนกว่าจะดำเนินการแล้วเสร็จรายการเอกสารประกอบ

- (๑) เอกสารคำร้องเรียน กรณีกรอกแบบฟอร์มร้องเรียน

- แบบสำเนาบัตรประจำตัวประชาชน

- (๒) กรณี ร้องเรียนผ่านทางเว็บไซต์

- ไม่มีเอกสาร

กฎหมายที่เกี่ยวข้อง

- พระราชบัญญัติว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๔๖
- ระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยการจัดการเรื่องร้องทุกข์ พ.ศ. ๒๕๕๒

๑๑. การรับและตรวจสอบข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ จากช่องทางต่าง ๆ

ดำเนินการรับและติดตามตรวจสอบข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ ที่เข้ามายังหน่วยงานจากช่องทางต่าง ๆ โดยมีข้อปฏิบัติตามที่กำหนด ดังนี้

ช่องทาง	ความถี่ในการตรวจสอบช่องทาง	ระยะเวลาดำเนินการรับข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์เพื่อประสานหาทางแก้ไขปัญหา	หมายเหตุ
ร้องเรียนด้วยตนเอง ณ ศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์เทศบาลเมืองชุมเห็ด	ทุกครั้งที่มีการร้องเรียน	ภายใน ๑ วันทำการ	
ร้องเรียนผ่านเว็บไซต์ เทศบาลเมืองชุมเห็ด https://chumhedtown.go.th	ทุกวัน	ภายใน ๑ วันทำการ	
ร้องเรียนทางโทรศัพท์ ๐ ๔๔๖๐ ๑๘๒๑	ทุกวัน	ภายใน ๑ วันทำการ	
ร้องเรียนทาง Facebook เทศบาลเมืองชุมเห็ด อำเภอเมืองบุรีรัมย์ จังหวัดบุรีรัมย์ URL : https://www.facebook.com/ChumhedTownMunicipality	ทุกวัน	ภายใน ๑ วันทำการ	
ร้องเรียนผ่านทาง E-mail saraban@chumhedtown.go.th	ทุกวัน	ภายใน ๑ วันทำการ	
ร้องเรียนทางไปรษณีย์ ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ เทศบาลเมืองชุมเห็ด ม.๖ ตำบลชุมเห็ด อำเภอเมืองบุรีรัมย์ จังหวัดบุรีรัมย์	ทุกวัน	ภายใน ๑ วันทำการ	

๑๒. การบันทึกข้อร้องเรียน

๑๒.๑ กรอกรูปแบบฟอร์มบันทึกข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ โดยมีรายละเอียด ชื่อ - สกุล ที่อยู่ หมายเลขโทรศัพท์ติดต่อ เรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ และสถานที่เกิดเหตุ

๑๒.๒ ทุกช่องทางที่มีการร้องเรียน เจ้าหน้าที่ต้องบันทึกข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ ลงสมุดบันทึกข้อร้องเรียน / ร้องทุกข์

๑๓. การประสานหน่วยงานเพื่อแก้ปัญหาข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ และการแจ้งผู้ร้องเรียน/ร้องทุกข์ทราบ

๑๓.๑ กรณีเป็นการขอข้อมูลข่าวสาร ประสานหน่วยงานผู้ครอบครองเอกสาร เจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้องเพื่อให้ข้อมูลแก่ผู้ร้องขอได้ทันที

๑๓.๒ ข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ ที่เป็นการร้องเรียนเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการของหน่วยงาน เช่น ไฟฟ้าสาธารณะดับ การจัดการขยะมูลฝอย ตัดต้นไม้ กลิ่นเหม็นรบกวน เป็นต้น จัดทำบันทึกข้อความเสนอไปยังผู้บริหารเพื่อสั่งการหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง โดยเบื้องต้นอาจโทรศัพท์แจ้งไปยังหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

๑๓.๓ ข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ ที่ไม่อยู่ในความรับผิดชอบของเทศบาลเมืองชุมเห็ดให้ดำเนินการประสานหน่วยงานภายนอกที่เกี่ยวข้อง เพื่อให้เกิดความรวดเร็วและถูกต้อง ในการแก้ไขปัญหาต่อไป

๑๓.๔ ข้อร้องเรียนที่ส่งผลกระทบต่อหน่วยงาน เช่น กรณีผู้ร้องเรียนทำหนังสือร้องเรียนความไม่โปร่งใสในการจัดซื้อจัดจ้าง ให้เจ้าหน้าที่จัดทำบันทึกข้อความเพื่อเสนอผู้บริหารพิจารณาสั่งการไปยังหน่วยงานที่รับผิดชอบ เพื่อดำเนินการตรวจสอบและแจ้งผู้ร้องเรียนทราบ ต่อไป

๑๔. การติดตามแก้ไขปัญหาข้อร้องเรียน

ให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องรายงานผลการดำเนินการให้ทราบภายใน ๑๐ วัน เพื่อเจ้าหน้าที่ศูนย์ฯ จะได้แจ้งให้ผู้ร้องเรียนทราบ ต่อไป

๑๕. การรายงานผลการดำเนินการให้ผู้บริหารทราบ

๑๕.๑ ให้รวบรวมและรายงานสรุปการจัดการข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ ให้ผู้บริหารทราบทุกเดือน

๑๕.๒ ให้รวบรวมรายงานสรุปข้อร้องเรียนหลังจากสิ้นปีงบประมาณ เพื่อนำมาวิเคราะห์การจัดการข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ ในภาพรวมของหน่วยงาน เพื่อใช้เป็นแนวทางในการแก้ไข ปรับปรุง พัฒนาองค์กรต่อไป

๑๕. มาตรฐานงาน

การดำเนินการแก้ไขข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ ให้แล้วเสร็จภายในระยะเวลาที่กำหนด

กรณีได้รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ให้ศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์เทศบาลเมืองชุมเห็ด ดำเนินการตรวจสอบและพิจารณาส่งเรื่องให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ดำเนินการแก้ไขปัญหาข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ให้แล้วเสร็จภายใน ๑๕ วัน ทำการ

๑๖. กฎหมายที่เกี่ยวข้อง

๑๖.๑ พระราชบัญญัติเรื่องราร้องทุกข์ พ.ศ. ๒๕๔๒

๑๖.๒ พระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี (ฉบับที่ ๒)

พ.ศ. ๒๕๖๒

๑๖.๓ ระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยการจัดการเรื่องร้องทุกข์ พ.ศ. ๒๕๕๒

๑๗. แบบฟอร์ม

แบบฟอร์มใบรับแจ้งเหตุเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ เทศบาลเมืองชุมเห็ด

๑๘. จัดทำโดย

ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ เทศบาลเมืองชุมเห็ด ตำบลชุมเห็ด อำเภอเมืองบุรีรัมย์
จังหวัดบุรีรัมย์

๑๙. ช่องทางติดต่อ

๑๙.๑ หมายเลขโทรศัพท์ ๐ ๔๕๖๐ ๑๘๒๑

๑๙.๒ เว็บไซต์ : <https://chumhedtown.go.th>

๑๙.๓ Facebook : <https://www.facebook.com/ChumhedTownMunicipality>

๑๙.๔ E-mail : saraban@chumhedtown.go.th

๑๙.๕ ที่อยู่ : ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ เทศบาลเมืองชุมเห็ด ม.๖ ตำบลชุมเห็ด
อำเภอเมืองบุรีรัมย์ จังหวัดบุรีรัมย์

ภาคผนวก



เทศบาลเมืองชุมเท็ด	
เลขที่คำร้อง	/
วันที่	/ /
เวลา	น.

เรื่องร้องเรียน / ร้องทุกข์
เทศบาลเมืองชุมเท็ด อำเภอเมืองบุรีรัมย์ จังหวัดบุรีรัมย์

วันที่ เดือน พ.ศ.

เรียน นายกเทศมนตรีเมืองชุมเท็ด

ด้วยข้าพเจ้าชื่อ (นาย/นาง/นางสาว/ยศ) นามสกุล
เลขประจำตัวประชาชน ปัจจุบันอาศัยอยู่บ้านเลขที่ หมู่ที่
ชุมชน ถนน ตำบล อำเภอ
จังหวัด โทรศัพท์ มีความประสงค์ร้องเรียน / ร้องทุกข์ ให้เทศบาล
ดำเนินการ เรื่อง

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

สถานที่ (ที่เกิดเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์)
.....
.....

เนื่องจาก (ความเดือดร้อน/ผลกระทบที่ได้รับ)
.....
.....
.....
.....

จึงเรียนมาเพื่อขอความอนุเคราะห์ดำเนินการตามคำร้องนี้ และขอขอบคุณมา ณ โอกาสนี้

(ลงชื่อ)

ผู้ยื่นคำร้อง

(.....)



คำสั่งเทศบาลเมืองชุมเห็ด

ที่ ๑๖๗ /๒๕๖๙

เรื่อง แต่งตั้งคณะกรรมการและเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบประจำศูนย์รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์

เพื่อเป็นการอำนวยความสะดวก และการตอบสนองความต้องการของประชาชน เป็นไปอย่างรวดเร็ว ถูกต้อง และสอดคล้องกับพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๔๖ แก้ไขเพิ่มเติมถึง (ฉบับที่ ๖) พ.ศ. ๒๕๖๒ ในการแก้ไขปัญหาเรื่องข้อร้องเรียน ร้องทุกข์ต่าง ๆ ของประชาชน ที่เกี่ยวเนื่องกับการดำเนินงานของเทศบาลเมืองชุมเห็ด จึงแต่งตั้งคณะกรรมการและเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบประจำศูนย์รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ดังรายชื่อต่อไปนี้

คณะกรรมการประจำศูนย์รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์

๑. นายกเทศมนตรีเมืองชุมเห็ด	ที่ปรึกษาคณะกรรมการฯ
๒. รองนายกเทศมนตรีเมืองชุมเห็ด คนที่ ๑	ที่ปรึกษาคณะกรรมการฯ
๓. รองนายกเทศมนตรีเมืองชุมเห็ด คนที่ ๒	ที่ปรึกษาคณะกรรมการฯ
๔. รองนายกเทศมนตรีเมืองชุมเห็ด คนที่ ๓	ที่ปรึกษาคณะกรรมการฯ
๕. ปลัดเทศบาลเมืองชุมเห็ด	ประธานกรรมการ
๖. รองปลัดเทศบาลเมืองชุมเห็ด	กรรมการ
๗. ผู้อำนวยการกองช่าง	กรรมการ
๘. ผู้อำนวยการกองคลัง	กรรมการ
๙. ผู้อำนวยการกองสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม	กรรมการ
๑๐. ผู้อำนวยการกองการศึกษา	กรรมการ
๑๑. ผู้อำนวยการกองสวัสดิการสังคม	กรรมการ
๑๒. ผู้อำนวยการกองส่งเสริมการเกษตร	กรรมการ
๑๓. ผู้อำนวยการกองยุทธศาสตร์และงบประมาณ	กรรมการ
๑๔. หัวหน้าสำนักปลัดเทศบาล	กรรมการและเลขานุการ

ให้คณะกรรมการ มีหน้าที่วิเคราะห์ ติดตาม ประสานงานและประเมินเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ตามลำดับความสำคัญเร่งด่วนและประสานแจ้งหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ตรวจสอบข้อเท็จจริงและพิจารณาแนวทางแก้ไข เร่งรัด ติดตามผลการดำเนินงาน ให้คำแนะนำและปรึกษาปัญหาความเดือดร้อนของประชาชน รายงานผลการดำเนินงานให้นายกเทศมนตรีเมืองชุมเห็ดทราบ

/เจ้าหน้าที่...

เจ้าหน้าที่ประจำศูนย์รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์

- | | |
|--------------------------------|-----------------------------------|
| ๑. นางรุ่งลาวัลย์ บุญเปล่ง | ตำแหน่ง หัวหน้าสำนักปลัดเทศบาล |
| ๒. นางสาวณิชาอร เสาโร | ตำแหน่ง หัวหน้าฝ่ายนิติการ |
| ๓. นางสาววิราภรณ์ เต็งบุษราคัม | ตำแหน่ง นิติกรชำนาญการ |
| ๔. นางสาวขวัญจิรา ดอกไม้ | ตำแหน่ง ผู้ช่วยนิติกร |
| ๕. นายประสพพร อุดมทรัพย์ | ตำแหน่ง ผู้ช่วยนักจัดการงานทั่วไป |

โดยให้เจ้าหน้าที่ประจำศูนย์รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ มีหน้าที่ดังนี้

๑. จัดทำบันทึกและทะเบียนคุมรับเรื่องราวร้องเรียน/ร้องทุกข์
๒. ลงทะเบียน รับเรื่องราวร้องเรียน/ร้องทุกข์ ตอบปัญหาข้อซักซ้อมถามเบื้องต้น
๓. ดำเนินการประสานงานกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องเพื่อแก้ไขปัญหา
๔. รายงานสรุปเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ และการแก้ไขให้คณะกรรมการทราบทุกเดือน
๕. หน้าที่อื่น ๆ ตามที่ได้รับมอบหมาย

ทั้งนี้ ตั้งแต่บัดนี้เป็นต้นไป

สั่ง ณ วันที่ ๑๔ เดือน พฤษภาคม พ.ศ. ๒๕๖๔

ร.ต.ต.

(สมชาย ภิรมย์ชาติ)

นายกเทศมนตรีเมืองชุมเห็ด