



ประกาศเทศบาลเมืองวารินชำราบ
เรื่อง ประกาศใช้คู่มือปฏิบัติงานเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์

ด้วยเทศบาลเมืองวารินชำราบ ได้จัดตั้งศูนย์รับเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ เพื่อเป็นการตอบสนองนโยบายของรัฐ ตามพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๔๖ เพื่อเป็นการให้เกิดประโยชน์สูงสุดและเป็นการอำนวยความสะดวกรวดเร็วในการให้บริการประชาชนเพื่อให้เกิดความพอใจและความเป็นอยู่ที่ดี และเพื่อเป็นแนวทางในการปฏิบัติงานที่ชัดเจนและเป็นมาตรฐานเดียวกันจึงจัดให้มีคู่มือปฏิบัติงานเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ ขึ้นเพื่อให้เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานและให้ประชาชนได้ทราบถึงแนวทางและขั้นตอนการปฏิบัติงานด้านร้องเรียน ร้องทุกข์

เทศบาลเมืองวารินชำราบ จึงประกาศใช้คู่มือการปฏิบัติงานเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์เพื่อให้พนักงานเทศบาลและประชาชนได้ทราบ ทั้งนี้ตั้งแต่บัดนี้เป็นต้นไป

จึงประกาศเพื่อทราบโดยทั่วกัน

ประกาศ ณ วันที่ ๙ มิถุนายน พ.ศ. ๒๕๖๑

(นายจิระชัย ไกรกังวาร)

นายกเทศมนตรีเมืองวารินชำราบ

คู่มือปฏิบัติงาน เกี่ยวกับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์

โทร. ๐๔๕-๒๖๙๖๘๐
โทรสาร. ๐-๔๕๓๒-๓๗๘๗
www.warincity.go.th



ประกาศเทศบาลเมืองวารินชำราบ
เรื่อง จัดตั้งศูนย์รับเรื่องร้องเรียน-ร้องทุกข์เทศบาลเมืองวารินชำราบ

ตามที่ เทศบาลเมืองวารินชำราบได้มีการจัดตั้งศูนย์รับเรื่องร้องเรียน-ร้องทุกข์ และได้มีการแต่งตั้งเจ้าหน้าที่รับเรื่องราวร้องเรียน/ ร้องทุกข์ประจำกอง/ ฝ่าย/ งานต่าง ๆ เพื่อเป็นการอำนวยความสะดวกรวดเร็วในการแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนของประชาชนได้อย่างมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น จึงได้จัดตั้งศูนย์รับเรื่องร้องเรียน-ร้องทุกข์ เพื่อให้บริการประชาชนได้อย่างทั่วถึง และสามารถร้องเรียน-ร้องทุกข์ที่หน่วยงานที่เกี่ยวข้องได้โดยตรง และได้มีคำสั่งเทศบาลเมืองวารินชำราบ ที่ ๒๗๒/๒๕๖๑ ลงวันที่ ๑๑ พฤษภาคม ๒๕๖๐ เรื่อง แต่งตั้งเจ้าหน้าที่รับเรื่องราวร้องทุกข์หรือร้องเรียน และได้มีการมอบหมายให้เจ้าหน้าที่รับผิดชอบในแต่ละกอง/ ฝ่าย/ งาน เพื่อดำเนินการพร้อมลงทะเบียนรับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ ในวันเวลาราชการ ตั้งแต่วันจันทร์ถึงวันศุกร์ เวลา ๐๘.๓๐ - ๑๖.๓๐ น. และเพื่อรายงานผลแจ้งให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องและประชาชนทราบภายใน ๑๕ วัน นั้น

จึงประกาศให้ทราบโดยทั่วกัน

ประกาศ ณ วันที่ ๑๑ เดือน พฤษภาคม พ.ศ. ๒๕๖๑

(นายจีระชัย ไกรกังวาร)

นายกเทศมนตรีเมืองวารินชำราบ

คำนำ

คู่มือปฏิบัติงานด้านการร้องเรียน/ร้องทุกข์ ของเทศบาลเมืองวารินชำราบเล่มนี้ ได้จัดทำขึ้นเพื่อเป็นกรอบหรือแนวทางในการปฏิบัติงานด้านการรับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ ผ่านศูนย์รับเรื่องร้องเรียนของเทศบาลเมืองวารินชำราบ เพื่อเป็นการตอบสนองนโยบายของรัฐ ตามพระราชบัญญัติว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๔๖ ที่ได้กำหนดแนวทางปฏิบัติราชการมุ่งให้เกิดประโยชน์สุขแก่ประชาชนโดยยึดประชาชนเป็นศูนย์กลาง เพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชนให้เกิดความผาสุกและความเป็นอยู่ที่ดี ทำให้เกิดผลสัมฤทธิ์มีประสิทธิภาพและเกิดความคุ้มค่าในการให้บริการ ไม่มีขั้นตอนปฏิบัติงานที่เกินความจำเป็น มีการปรับปรุงภารกิจให้ทันต่อสถานการณ์ ประชาชนได้รับการอำนวยความสะดวก และมีการประเมินผลการให้บริการสม่ำเสมอ ทั้งนี้เพื่อให้การจัดการข้อร้องเรียนจนได้ข้อยุติให้มีความรวดเร็วและมีประสิทธิภาพตามความคาดหวังของผู้รับบริการจึงจำเป็นต้องมีขั้นตอน/กระบวนการ และแนวทางในการปฏิบัติงานที่ชัดเจนและเป็นมาตรฐานเดียวกัน

ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน
เทศบาลเมืองวารินชำราบ

สารบัญ

เรื่อง	หน้า
คำนำ	๒
สารบัญ	๓
บทที่ ๑ บทนำ	๔
หลักการและเหตุผล	๔
วัตถุประสงค์การจัดทำคู่มือ	๔
ขอบเขต	๔
สถานที่ตั้ง	๔
หน้าที่ความรับผิดชอบ	๔
บทที่ ๒ ประเด็นที่เกี่ยวข้องกับการร้องเรียน	๖
คำจำกัดความ	๖
ช่องทางการร้องเรียน	๗
บทที่ ๓ แผนผังกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์	๘
บทที่ ๔ ขั้นตอนการปฏิบัติงาน	๙
ภาคผนวก	๑๐
แบบคำร้องทุกข์/ร้องเรียน (ด้วยตนเอง) (แบบคำร้องเรียน ๑)	๑๑
แบบคำร้องทุกข์/ร้องเรียน (โทรศัพท์) (แบบคำร้องเรียน.๒)	๑๒
แบบแจ้งการรับเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียน (ตอบข้อร้องเรียน ๑)	๑๓
แบบแจ้งผลการดำเนินการต่อเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียน (ตอบข้อร้องเรียน ๒)	๑๔

บทที่ ๑

บทนำ

๑. หลักการและเหตุผล

ตามพระราชบัญญัติว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๔๖ ได้กำหนดแนวทางปฏิบัติราชการมุ่งให้เกิดประโยชน์สุขแก่ประชาชน โดยยึดประชาชนเป็นศูนย์กลางเพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชน ให้เกิดความผาสุกและความเป็นอยู่ที่ดีของประชาชน เกิดผลสัมฤทธิ์ต่องานบริการ มีประสิทธิภาพและเกิดความคุ้มค่าในการให้บริการ ไม่มีขั้นตอนปฏิบัติงานเกินความจำเป็น มีการปรับปรุงภารกิจให้ทันต่อสถานการณ์ ประชาชนได้รับการ อำนวยความสะดวกและได้รับการตอบสนองความต้องการ และมีการประเมินผลการให้บริการสม่ำเสมอ ประกอบกับได้มีนโยบายดำเนินโครงการประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น Integrity and Transparency Assessment (ITA) ซึ่งสำนักงานคณะกรรมการป้องกันและปราบปรามการทุจริตแห่งชาติได้ทำบันทึกข้อตกลงความร่วมมือกับกระทรวงมหาดไทย โดยกรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น Integrity and Transparency Assessment (ITA) โดยทางสำนักงานคณะกรรมการป้องกันและปราบปรามการทุจริตแห่งชาติเสนอการบูรณาการเครื่องมือการประเมินคุณธรรมการดำเนินงาน(Integrity Assessment) และดัชนีวัดความโปร่งใสของหน่วยงานภาครัฐของสำนักงานคณะกรรมการป้องกันและปราบปรามการทุจริตแห่งชาติ จึงได้จัดทำคู่มือปฏิบัติงานด้านการร้องเรียน/ร้องทุกข์ ของเทศบาลเมืองวารินชำราบ เพื่อเป็นกรอบหรือแนวทางในการปฏิบัติงาน

๒. วัตถุประสงค์การจัดทำคู่มือ

๑. เพื่อให้เจ้าหน้าที่เทศบาลเมืองวารินชำราบใช้เป็นแนวทางในการปฏิบัติงานในการรับเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ หรือขอความช่วยเหลือให้มีมาตรฐานเดียวกันและเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ
๒. เพื่อให้การดำเนินงานจัดการข้อร้องเรียนของ เทศบาลเมืองวารินชำราบ มีขั้นตอน/กระบวนการ และแนวทางในการปฏิบัติงานเป็นมาตรฐานเดียวกัน
๓. เพื่อสร้างมาตรฐานการปฏิบัติงานที่มุ่งไปสู่การบริหารคุณภาพทั่วทั้งองค์กรอย่างมีประสิทธิภาพ
๔. เพื่อเผยแพร่ให้กับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของเทศบาลเมืองวารินชำราบทราบกระบวนการ
๕. เพื่อให้มั่นใจว่าได้มีการปฏิบัติตามข้อกำหนด ระเบียบ หลักเกณฑ์เกี่ยวกับการจัดการข้อร้องเรียนที่กำหนดไว้อย่างสม่ำเสมอ และมีประสิทธิภาพ

๓. ขอบเขต

๑. กรณีเรื่องร้องเรียนทั่วไป

- ๑.๑. สอบถามข้อมูลเบื้องต้นจากผู้ขอรับบริการถึงความประสงค์ของการขอรับบริการ
- ๑.๒. ดำเนินการบันทึกข้อมูลของผู้ขอรับบริการ เพื่อเก็บไว้เป็นฐานข้อมูลของผู้ขอรับบริการจากศูนย์บริการ
- ๑.๓. แยกประเภทงานบริการตามความประสงค์ของผู้ขอรับบริการ เช่น ปรีกษากฎหมาย, ขออนุมัติ/อนุญาต, ขอร้องเรียน/ร้องทุกข์/แจ้งเบาะแส หรือร้องเรียนเรื่องร้องเรียนจัดซื้อจัดจ้าง
- ๑.๔. ดำเนินการให้คำปรึกษาตามประเภทงานบริการเพื่อตอบสนองความประสงค์ของผู้ขอรับบริการ

๑.๕. เจ้าหน้าที่ดำเนินการเพื่อตอบสนองความประสงค์ของผู้ขอรับบริการ

- กรณีเรื่องร้องเรียนทั่วไป เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบ/ที่ปรึกษากฎหมายจะให้ข้อมูลกับผู้ขอรับบริการในเรื่องที่ผู้ขอรับบริการต้องการทราบ เมื่อให้คำปรึกษาเรียบร้อยแล้วเรื่องที่ขอรับบริการถือว่ายุติ

- กรณีขออนุมัติ/อนุญาต เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบ จะให้ข้อมูลกับผู้ขอรับบริการในเรื่องที่ผู้ขอรับบริการต้องการทราบ และดำเนินการรับเรื่องดังกล่าวไว้ และพิจารณามอบหมายหน่วยงานผู้รับผิดชอบดำเนินการในส่วนที่เกี่ยวข้องต่อไป ภายใน ๑-๒ วัน

- กรณีขอร้องเรียน/ร้องทุกข์/แจ้งเบาะแส เจ้าหน้าที่ของเทศบาลเมืองวารินชำราบจะให้ข้อมูลกับผู้ขอรับบริการในเรื่องที่ผู้ขอรับบริการต้องการทราบ และเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบจะดำเนินการรับเรื่องดังกล่าวไว้ และหัวหน้าหน่วยงาน เป็นผู้พิจารณาส่งต่อไปยังหน่วยงานที่เกี่ยวข้องดำเนินการต่อไปภายใน ๑-๒ วัน

- กรณีขออนุมัติ/อนุญาต, ขอร้องเรียน/ร้องทุกข์/แจ้งเบาะแสให้ผู้ขอรับบริการรอการติดต่อกลับ หรือสามารถติดตามเรื่องกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องหากไม่ได้รับการติดต่อกลับจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้องภายใน ๑๕ วัน ให้ติดต่อกลับที่ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน เทศบาลเมืองวารินชำราบ โทรศัพท์ ๐๔๕-๒๖๘๖๘๐

๒. กรณีขอร้องเรียนเกี่ยวกับการจัดซื้อจัดจ้าง

๒.๑ สอบถามข้อมูลเบื้องต้นจากผู้ขอรับบริการถึงความประสงค์ของการขอรับบริการ

๒.๒ ดำเนินการบันทึกข้อมูลของผู้ขอรับบริการ เพื่อเก็บไว้เป็นฐานข้อมูลของผู้ขอรับบริการจากเจ้าหน้าที่รับผิดชอบ

๒.๓ แยกประเภทงานร้องเรียนเรื่องร้องเรียนจัดซื้อจัดจ้างให้กับผู้อำนวยการกองคลัง เพื่อเสนอเรื่องให้กับผู้บังคับบัญชาตามลำดับชั้น พิจารณาความเห็น

- กรณีขอร้องเรียนเกี่ยวกับจัดซื้อจัดจ้าง เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบ/ที่ปรึกษากฎหมายจะให้ ข้อมูลกับผู้ขอรับบริการในเรื่องที่ผู้ขอรับบริการต้องการทราบ เมื่อให้คำปรึกษาเรียบร้อยแล้วเรื่องที่ขอรับบริการถือว่ายุติ

- กรณีขอร้องเรียน/ร้องทุกข์ /แจ้งเบาะแส เกี่ยวกับการจัดซื้อจัดจ้าง เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบของเทศบาลเมืองวารินชำราบ จะให้ข้อมูลกับผู้ขอรับบริการในเรื่องที่ผู้ขอรับบริการต้องการทราบและเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบ จะดำเนินการรับเรื่องดังกล่าวไว้ และหัวหน้าหน่วยงาน เป็นผู้พิจารณาส่งต่อไปยังหน่วยงานที่เกี่ยวข้องดำเนินการต่อไป ภายใน ๑-๒ วัน

- กรณี ขอร้องเรียน/ร้องทุกข์/แจ้งเบาะแส เรื่องจัดซื้อจัดจ้าง ให้ผู้ขอรับบริการ รอการติดต่อกลับ หรือสามารถติดตามเรื่องกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องหากไม่ได้รับการติดต่อกลับจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้องภายใน ๑๕ วัน ให้ติดต่อกลับที่ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน เทศบาลเมืองวารินชำราบ โทรศัพท์ ๐๔๕-๒๖๘๖๘๐

๔. สถานที่ตั้ง ตั้งอยู่ ณ สำนักงานเทศบาลเมืองวารินชำราบ ๑ ถนนประทุมเทพภักดี ตำบลวารินชำราบ อำเภอวารินชำราบ จังหวัดอุบลราชธานี

๕. หน้าที่ความรับผิดชอบ เป็นศูนย์กลางในการรับเรื่องราวร้องทุกข์ และให้บริการข้อมูลข่าวสารให้คำปรึกษาเรื่องปัญหาความต้องการ และข้อเสนอแนะของประชาชน

บทที่ ๒

ประเด็นที่เกี่ยวข้องกับการร้องเรียน

คำจำกัดความ

“ผู้รับบริการ” หมายถึง ประชาชน เอกชน นิติบุคคล หน่วยงานของรัฐ เจ้าหน้าที่ของรัฐผู้ที่มารับบริการจากส่วนราชการและประชาชนทั่วไป

“หน่วยงานของรัฐ” หมายถึง กระทรวง ทบวง กรมหรือส่วนราชการที่เรียกชื่อ อย่างอื่น องค์การปกครองส่วนท้องถิ่น รัฐวิสาหกิจ และให้หมายความรวมถึง องค์การอิสระ องค์การมหาชน หน่วยงานในกำกับของรัฐและหน่วยงานอื่นใดในลักษณะเดียวกัน

“เจ้าหน้าที่ของรัฐ” หมายถึง ข้าราชการ พนักงานราชการ ลูกจ้างประจำ ลูกจ้างชั่วคราวและ ผู้ปฏิบัติงานประเภทอื่น ไม่ว่าจะเป็นการแต่งตั้งในฐานะ เป็นกรรมการหรือฐานะอื่นใด รวมทั้งผู้ซึ่งได้รับแต่งตั้ง และถูกสั่งให้ปฏิบัติงานให้แก่หน่วยงานของรัฐ

- บุคคล/หน่วยงานอื่นที่ไม่ใช่หน่วยงานของรัฐ
- ผู้ให้บริการตลาดกลางทางอิเล็กทรอนิกส์
- ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ประกอบด้วย
- ผู้ค้ากับหน่วยงานของรัฐ
- ผู้มีสิทธิรับเงินจากทางราชการที่ไม่ใช่เจ้าหน้าที่ของรัฐ

“ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย” หมายถึง ผู้ที่ได้รับผลกระทบ ทั้งทางบวกและทางลบ ทั้งทางตรงและทางอ้อม จากการดำเนินการของส่วนราชการ เช่น ประชาชนในชุมชนเขตเทศบาลเมืองวารินชำราบ

“การจัดการข้อร้องเรียน” หมายถึง มีความหมายครอบคลุมถึงการจัดการในเรื่อง ข้อร้องเรียน ข้อเสนอแนะ/ข้อคิดเห็น/คำชมเชย/การสอบถามหรือร้องขอข้อมูล

“ผู้ร้องเรียน” หมายถึง ประชาชนทั่วไป / ผู้มีส่วนได้เสียที่มาติดต่อยังศูนย์รับเรื่องร้องเรียน เทศบาลเมืองวารินชำราบผ่านช่องทางต่างๆ โดยมีวัตถุประสงค์ ครอบคลุมการร้องเรียน/การให้ข้อเสนอแนะ/การให้ข้อคิดเห็น/การ ชมเชย/

“ช่องทางการรับข้อร้องเรียน” หมายถึง ช่องทางต่างๆ ที่ใช้ในการรับเรื่องร้องเรียนเช่น ติดต่อด้วยตนเอง ร้องเรียน ทางโทรศัพท์/ เว็บไซต์/ Face Book/Line

“เจ้าหน้าที่” หมายถึง เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบจัดการข้อร้องเรียนของหน่วยงาน

“ข้อร้องเรียน” หมายถึง แบ่งเป็นประเภท ๒ ประเภท ได้แก่

- ข้อร้องเรียนทั่วไป เช่น เรื่องราวร้องทุกข์ทั่วไปข้อคิดเห็น ข้อเสนอแนะ
- การร้องเรียนเกี่ยวความไม่โปร่งใสของการจัดซื้อจัดจ้าง เป็นต้น

“คำร้องเรียน” หมายถึง คำหรือข้อความที่ผู้ร้องเรียนกรอกตามแบบฟอร์มที่ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน/ ร้องทุกข์ หรือระบบการรับคำร้องเรียนเอง มีแหล่งที่สามารถ ตอบสนอง หรือมีรายละเอียดอย่างชัดเจนหรือมีนัยสำคัญที่เชื่อถือได้

“การดำเนินการเรื่องร้องเรียน” หมายถึง เรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ที่ได้รับ ผ่านช่องทางการร้องเรียนต่างๆ มาเพื่อทราบ หรือพิจารณาดำเนินการแก้ไขปัญหาตามอำนาจหน้าที่

“การจัดการเรื่องร้องเรียน” หมายถึง กระบวนการที่ดำเนินการในการแก้ไขปัญหาตามเรื่องร้องเรียนที่ได้รับให้ได้รับการแก้ไข หรือบรรเทาความเดือดร้อนจากการดำเนินงาน

ช่องทางการร้องเรียน

- ๑) รับเรื่องร้องเรียนผ่านหน้า www.warincity.go.th
- ๒) ร้องเรียนผ่านตู้ / กล่องรับความคิดเห็น (จดหมาย/บัตรสนเท่ห์/เอกสาร)
- ๓) ไปรษณีย์ปกติ (จดหมาย/บัตรสนเท่ห์/เอกสาร)
- ๔) ยื่นโดยตรง ณ ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ เทศบาลเมืองวารินชำราบ
- ๕) ศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชน
- ๖) โทรศัพท์ ๐๔๕-๒๖๙-๖๘๐, ๐๔๕-๒๖๙๒๔๕, ๐๔๕-๒๖๙๒๔๖, ๐๔๕-๒๖๙๒๔๘
- ๗) ร้องเรียนทาง Face book เทศบาลเมืองวารินชำราบ

บทที่ ๔

ขั้นตอนการปฏิบัติงาน

๑. การแต่งตั้งผู้รับผิดชอบจัดการข้อร้องเรียนของหน่วยงาน

- ๑.๑ จัดตั้งศูนย์รับเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ของหน่วยงาน
- ๑.๒ ประกาศการจัดตั้งศูนย์รับเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์
- ๑.๓ มีคำสั่งแต่งตั้งเจ้าหน้าที่รับเรื่องราวร้องทุกข์

๒. การรับและตรวจสอบข้อร้องเรียนจากช่องทางต่างๆ

ดำเนินการรับและติดตามตรวจสอบข้อร้องเรียนที่เข้ามายังหน่วยงานจากช่องทางต่างๆโดยมีข้อปฏิบัติตามที่กำหนด ดังนี้

ช่องทาง	ความถี่ในการตรวจสอบช่องทาง	ระยะเวลาดำเนินการรับข้อร้องเรียนเพื่อประสานหาทางแก้ไข	หมายเหตุ
www.warincity.go.th	ทุกครั้งที่มีผู้มาร้องเรียน	ภายใน ๑-๒ วันทำการ	
ร้องเรียนผ่านตู้/กล่องรับความคิดเห็น/บัตรสนทนา/เอกสาร	ทุกวัน	ภายใน ๑-๒ วันทำการ	
ร้องเรียนทางโทรศัพท์ ๐๔๕-๒๖๙-๖๘๐ ๐๔๕-๒๖๙๒๔๕ ๐๔๕-๒๖๙๒๔๖ ๐๔๕-๒๖๙๒๔๘	ทุกวัน	ภายใน ๑-๒ วันทำการ	
ร้องเรียนโดยตรง ณ ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์	ทุกวัน	ภายใน ๑-๒ วันทำการ	
ร้องเรียนทาง Face book	ทุกวัน	ภายใน ๑-๒ วันทำการ	

ภาคผนวก

(แบบคำร้องเรียน ๑)

แบบคำร้องทุกข์/ร้องเรียน (ด้วยตนเอง)

ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน
เทศบาลเมืองวารินชำราบ

เรื่อง

เรียน นายกเทศบาลเมืองวารินชำราบ

ข้าพเจ้า..... อายุ.....ปี อยู่บ้านเลขที่..... หมู่ที่.....
 ตำบล..... อำเภอ..... จังหวัด..... โทรศัพท์.....
 อาชีพ..... ตำแหน่ง.....
 ถือบัตร.....เลขที่.....
 ออกโดย.....วันออกบัตร.....บัตรหมดอายุ.....
 มีความประสงค์ขอร้องทุกข์/ร้องเรียน เพื่อให้เทศบาลเมืองวารินชำราบ พิจารณาดำเนินการช่วยเหลือ
 หรือแก้ไขปัญหาในเรื่อง

.....

ทั้งนี้ ข้าพเจ้าขอรับรองว่าคำร้องทุกข์/ร้องเรียนตามข้างต้นเป็นจริง และยินดีรับผิดชอบทั้งทางแพ่ง
 และทางอาญาหากจะพึงมีโดยข้าพเจ้าขอสงวนเอกสารหลักฐานประกอบการร้องทุกข์/ร้องเรียน (ถ้ามี) ได้แก่

- ๑) จำนวน.....ชุด
 ๒) จำนวน.....ชุด
 ๓) จำนวน.....ชุด
 ๔) จำนวน.....ชุด

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณาดำเนินการต่อไป

ขอแสดงความนับถือ

(ลงชื่อ)

(.....)

ผู้ร้องทุกข์/ร้องเรียน

(แบบคำร้องเรียน ๒)

แบบคำร้องทุกข์/ร้องเรียน (โทรศัพท์)

ที่ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์
เทศบาลเมืองวารินชำราบ

วันที่.....เดือน..... พ.ศ.

เรื่อง

เรียน นายกเทศบาลเมืองวารินชำราบ

ข้าพเจ้า..... อายุ.....ปี อยู่บ้านเลขที่..... หมู่ที่.....
ถนน.....ตำบล..... อำเภอ..... จังหวัด..... โทรศัพท์.....
อาชีพ.....ตำแหน่ง.....
มีความประสงค์ขอร้องทุกข์/ร้องเรียน เพื่อให้เทศบาลเมืองวารินชำราบพิจารณาดำเนินการช่วยเหลือหรือแก้ไข
ปัญหาในเรื่อง

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

โดยขออ้าง

.....
.....
.....
.....เป็นพยานหลักฐานประกอบ

ทั้งนี้ ข้าพเจ้าขอรับรองว่าคำร้องทุกข์/ร้องเรียนตามข้างต้นเป็นจริง และ จนท.ได้แจ้ง
ให้ข้าพเจ้าทราบแล้วว่าหากเป็นคำร้องที่ไม่สุจริตอาจต้องรับผิดชอบตามกฎหมายได้

ลงชื่อ..... จนท.ผู้รับเรื่อง
(.....)

วันที่.....เดือน..... พ.ศ.

เวลา.....

(ตอบข้อร้องเรียน ๒)

แบบแจ้งผลการดำเนินการต่อเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียน

ที่ อบ ๕๒๐๑๘ (เรื่องร้องเรียน) /.....

เทศบาลเมืองวารินชำราบ

๑ ถนนประทุมเทพภักดี ตำบลวารินชำราบ

อำเภอวารินชำราบ จังหวัดอุบลราชธานี

วันที่เดือน..... พ.ศ.

เรื่อง แจ้งผลการดำเนินการต่อเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียน

เรียน

อ้างถึง หนังสือ

สิ่งที่ส่งมาด้วย ๑.....

๒.....

ตามที่เทศบาลเมืองวารินชำราบ (ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน) ได้แจ้งตอบรับการรับเรื่องร้อง
ทุกข์/ร้องเรียนของท่านตามที่ท่านได้ร้องทุกข์/ร้องเรียนไว้ ความละเอียดแจ้งแล้ว นั้น

เทศบาลเมืองวารินชำราบได้รับแจ้งผลการดำเนินการจากส่วนราชการ/หน่วยงานที่
เกี่ยวข้องตามประเด็นที่ท่านได้ร้องทุกข์/ร้องเรียนแล้ว ปรากฏข้อเท็จจริงโดยสรุปว่า.....

.....

.....

.....ดังมีรายละเอียดปรากฏตามสิ่งที่ส่งมาพร้อมนี้
ทั้งนี้ หากท่านไม่เห็นด้วยประการใด ขอให้แจ้งคัดค้านพร้อมพยานหลักฐานประกอบด้วย

จึงเรียนมาเพื่อทราบ

ขอแสดงความนับถือ

(นายจีระชัย ไกรกังวาร)

นายกเทศมนตรีเมืองวารินชำราบ

โทร. ๐๔๕ - ๒๖๙๖๘๐

งานนิติการ กองวิชาการและแผนงาน



คำสั่งเทศบาลเมืองวารินชำราบ
ที่ ๒๗๒ / ๒๕๖๑
เรื่อง แต่งตั้งเจ้าหน้าที่รับเรื่องราวร้องทุกข์

ตามที่คณะรัฐมนตรีได้มีมติ เมื่อวันที่ ๑๙ พฤษภาคม ๒๕๕๖ ให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นศึกษาแนวทางการดำเนินการในส่วนที่เกี่ยวข้องตามพระราชกฤษฎีกา ว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๕๖ และกระทรวงมหาดไทยได้แนะนำให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นพิจารณากระบวนการบริการตามภารกิจขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น โดยปรับลดระยะเวลาการปฏิบัติราชการเพื่อประชาชน จำนวน ๑๘ กระบวนงาน ซึ่งกระทรวงมหาดไทยได้มีหนังสือ ที่ มท ๐๘๑๐.๓/ ๑๐๙๗๓ ลงวันที่ ๑๙ กันยายน ๒๕๕๖ แจ้งว่าคณะทำงานฯ มีมติเห็นชอบให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นคัดเลือกกระบวนงานและลดระยะเวลาในการให้บริการประชาชนใน ๑๘ กระบวนงาน นั้น

เพื่อถือปฏิบัติตามมติคณะรัฐมนตรีดังกล่าว กองวิชาการและแผนงาน จึงมีความประสงค์ขอแต่งตั้งเจ้าหน้าที่รับเรื่องราวร้องทุกข์/ ร้องเรียน ประจำหน่วยงานภายในเทศบาลเมืองวารินชำราบเพื่อความสะดวกรวดเร็วและง่ายต่อการค้นหาและรวบรวมให้เป็นเนื้อหาและรูปแบบเดียวกัน ในการรวบรวมเรื่องราวร้องทุกข์/ร้องเรียน ซึ่งเทศบาลเมืองวารินชำราบเป็นหน่วยงานการปกครองส่วนท้องถิ่นได้ดำเนินการตามนโยบายของกระทรวงมหาดไทยเพื่อการบำบัดทุกข์ บำรุงสุขให้กับประชาชนในเขตเทศบาลเมืองวารินชำราบ ในการแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนของประชาชนในทันทีเมื่อได้รับเรื่องราวร้องทุกข์ซึ่งมีผู้ร้องเรียน และแบ่งออกได้เป็น ๒ ประเภท คือ

๑. เรื่องราวร้องทุกข์/ ร้องเรียนเกี่ยวกับการปฏิบัติงานและการให้บริการของเทศบาลเมืองวารินชำราบ เช่น การขอให้ปรับปรุงหรือซ่อมแซมถนน การขุดลอกคลองระบายน้ำ การรักษาความสะอาดของถนนหรือทางเดินและที่สาธารณะ การปรับปรุงหรือซ่อมแซมไฟฟ้า การกำจัดขยะมูลฝอย การตัดต้นไม้ การป้องกันและระงับโรคติดต่อ เป็นต้น

๒. เรื่องราวร้องทุกข์/ ร้องเรียนกล่าวโทษข้าราชการ หรือพนักงานเทศบาล หรือเจ้าหน้าที่ของเทศบาลเมืองวารินชำราบว่าใช้อำนาจหน้าที่ในทางทุจริต หรือถูกข้าราชการฯ กลั่นแกล้งไม่ให้ความเป็นธรรม

ดังนั้น เพื่อให้การตรวจสอบและแก้ไขปัญหาการรับเรื่องราวร้องทุกข์/ ร้องเรียนเป็นไปด้วยความสะดวกรวดเร็ว และเพื่อให้การกำกับดูแลการปฏิบัติงานดังกล่าวเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล จึงแต่งตั้งเจ้าหน้าที่รับเรื่องราวร้องทุกข์/ ร้องเรียนประจำหน่วยงานภายในสำนักงานปลัดเทศบาล และกอง/ ฝ่าย/ งาน ประกอบบุคคลดังนี้

๑. สำนักปลัดเทศบาลเมืองวารินชำราบ

๑.๑. งานธุรการ / งานการเจ้าหน้าที่

(๑) นางพรรณิ จำเป็น

(๒) นางนฤมล วรวิฑู

(๓) นางปวีณา คงสนั่น

นักทรัพยากรบุคคลชำนาญการ

นักจัดการงานทั่วไปชำนาญการ

เจ้าพนักงานธุรการปฏิบัติงาน

๑.๒. งานทะเบียนราษฎร

- | | |
|-----------------------|-------------------------------|
| (๑) นางอุไร ชามาตย์ | หัวหน้าฝ่ายปกครอง |
| (๒) นายธนพล สุระพรรค | นักจัดการงานทะเบียนฯ ชำนาญการ |
| (๓) นางอริยา เชื้อทอง | เจ้าพนักงานทะเบียนชำนาญงาน |

๑.๓. ฝ่ายป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย

- | | |
|---------------------------|------------------------------|
| (๑) จำเอกประกาศ ตระการไทย | นักจัดการงานเทศกิจชำนาญการ |
| (๒) นายสุชาติ เรือนเงิน | เจ้าพนักงานป้องกันฯ ชำนาญงาน |
| (๓) นายธวัชชัย กัญญาพันธ์ | เจ้าพนักงานป้องกันฯ ชำนาญงาน |

๒. กองคลัง

๑.๑. งานธุรการ/ งานผลประโยชน์/ งานแผนที่ภาษีและทะเบียนทรัพย์สิน/ งานการเงินและบัญชี

- | | |
|-------------------------|----------------------------------|
| (๑) นางนิลบล กมลวิกุล | เจ้าพนักงานธุรการชำนาญงาน |
| (๒) นางจุฬารณย์ งามกิจ | เจ้าพนักงานจัดเก็บรายได้ชำนาญงาน |
| (๓) นางจิตร์ลดดา แร่ทอง | เจ้าพนักงานจัดเก็บรายได้ชำนาญงาน |
| (๔) นางจิราพร นวภาคพงษ์ | นักวิชาการเงินและบัญชีชำนาญการ |

๑.๒. งานพัสดุและทรัพย์สิน

- | | |
|-----------------------------|-------------------------|
| (๑) นางสาวสรัญญา กัญญาพันธ์ | นักวิชาการพัสดุชำนาญการ |
| (๒) นางสาวกัลยากร พิมพ์กัน | นักวิชาการพัสดุชำนาญการ |
| (๒) นายสุภาพร บุญพุทธ | ลูกจ้างประจำ |

๓. กองช่าง / กองช่างสุขาภิบาล

๑.๑. งานธุรการ/งานวิศวกรรม/งานสถาปัตยกรรม/งานสาธารณสุขประเภศ/ งานสถานที่และไฟฟ้า
สาธารณะ

- | | |
|----------------------------|----------------------------|
| (๑) นายพงษ์ศักดิ์ จันทรเกษ | หัวหน้าฝ่ายการโยธา |
| (๒) นางพยอม ถิรมนตรี | หัวหน้าฝ่ายบริหารงานทั่วไป |
| (๓) นางสมจิต แก้วพิกุล | พนักงานจ้างทั่วไป |
| (๔) นางอนุรักษ ทองหิน | พนักงานจ้างทั่วไป |

๔. กองสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม

๑.๑. งานธุรการ / งานสุขาภิบาลและอนามัยสิ่งแวดล้อม / งานสัตว์แพทย์/ งานศูนย์บริการ
สาธารณสุข แห่งที่ ๑,๒,๓

- | | |
|--------------------------|------------------------------|
| (๑) นายบุญหลาย เสมอสุข | เจ้าพนักงานสุขาภิบาลชำนาญงาน |
| (๒) นางจิระวดี ผ้าลายทอง | พยาบาลวิชาชีพชำนาญการ |
| (๓) นางธิปนาถ สุระพรรค | พยาบาลวิชาชีพชำนาญการ |
| (๔) นายสุรัตน์ เรือนเงิน | เจ้าพนักงานธุรการชำนาญงาน |
| (๕) นางธัญชนก ชันเลข | เจ้าพนักงานธุรการชำนาญงาน |

๕. กองวิชาการและแผนงาน

๑.๑. งานธุรการ/ งานวิเคราะห์นโยบายและแผน/ งานประชาสัมพันธ์ / งานนิติการ/ งานบริการระบบคอมพิวเตอร์ฯ

(๑) นางเนาร์ตัน พุ่มแก้ว	หัวหน้าฝ่ายบริการและเผยแพร่วิชาการ
(๒) นางธัญลักษณ์ บัวแก้ว	นักวิเคราะห์นโยบายและแผนชำนาญการ
(๓) นางธนพร กะนะหาวงค์	นักวิชาการคอมพิวเตอร์ชำนาญการ
(๔) นางสาวณัฐปภัสร ภัควลัญช์	นิติกรปฏิบัติการ
(๕) นางสาวอนันต์ ปรากฏกุลทรัพย์	นักประชาสัมพันธ์ปฏิบัติการ

๖. กองการศึกษา

๑.๑. งานธุรการ/ งานงบประมาณ / งานกิจการนักเรียน

(๑) นางสกุลวิไล สีลาบุตร	เจ้าพนักงานธุรการชำนาญงาน
(๒) นายวัชรินทร์ กว้างขวาง	นักวิชาการคลังชำนาญการ
(๓) นายอภิชัย แก้วงาม	เจ้าพนักงานธุรการชำนาญงาน

๗. กองสวัสดิการสังคม

๑.๑. งานธุรการ/ งานพัฒนาชุมชน

(๑) นายมานะ สำเภา	หัวหน้าฝ่ายพัฒนาชุมชน
(๒) นางสุวิมล บุญหล้า	เจ้าพนักงานธุรการชำนาญงาน
(๓) นางสาวจุลมนี ทองทราบ	นักพัฒนาชุมชนปฏิบัติการ

๘. หน่วยตรวจสอบภายใน

(๑) นางสาวนิตยา สมาน	นักวิชาการตรวจสอบภายในชำนาญการ
----------------------	--------------------------------

มีหน้าที่ดังนี้

๑. รับเรื่องราวร้องทุกข์หรือร้องเรียนจากประชาชนเกี่ยวกับการปฏิบัติงาน และการให้บริการ หรือการกล่าวโทษข้าราชการ หรือพนักงานเทศบาล หรือเจ้าหน้าที่ของเทศบาลเมืองวารินชำราบตามข้อ ๑, ๒

๒. ตรวจสอบและแก้ไขปัญหาการรับเรื่องราวร้องทุกข์หรือร้องเรียน และติดต่อประสานงานหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง เพื่อแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนให้กับประชาชนด้วยความรวดเร็ว มีประสิทธิภาพและประสิทธิผล พร้อมทั้งรายงานให้ผู้บังคับบัญชาตามสายงานทราบ และรายงานผลแจ้งให้ผู้ร้องทราบต่อไป

๓. เมื่อดำเนินการเสร็จเรียบร้อยแล้วให้รายงานผลและรวบรวมสรุปรายเดือนแจ้งให้งานนิติการ กองวิชาการและแผนงาน ทราบต่อไป

สั่ง ณ วันที่ ๑๑ เดือน พฤษภาคม พ.ศ. ๒๕๖๑



(นายจิระชัย ไกรกังวาร)

นายกเทศมนตรีเมืองวารินชำราบ



ประกาศเทศบาลเมืองวารินชำราบ
เรื่อง แต่งตั้งเจ้าหน้าที่รับเรื่องราวร้องทุกข์หรือร้องเรียน

ตามที่คณะรัฐมนตรีได้มีมติ เมื่อวันที่ ๑๙ พฤษภาคม ๒๕๕๖ ให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นศึกษาแนวทางการดำเนินการในส่วนที่เกี่ยวข้องตามพระราชบัญญัติว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๕๖ และกระทรวงมหาดไทยได้แนะนำให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นพิจารณากระบวนการบริการตามภารกิจขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น โดยปรับลดระยะเวลาการปฏิบัติราชการเพื่อประชาชน จำนวน ๑๘ กระบวนงาน ซึ่งกระทรวงมหาดไทยได้มีหนังสือ ที่ มท ๐๘๑๐.๓/ ๑๐๙๗๓ ลงวันที่ ๑๙ กันยายน ๒๕๕๖ แจ้งว่าคณะทำงานฯ มีมติเห็นชอบให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นคัดเลือกกระบวนงานและลดระยะเวลาในการให้บริการประชาชนใน ๑๘ กระบวนงาน นั้น

เพื่อถือปฏิบัติตามมติคณะรัฐมนตรีดังกล่าว กองวิชาการและแผนงาน จึงมีความประสงค์ขอแต่งตั้งเจ้าหน้าที่รับเรื่องราวร้องทุกข์/ ร้องเรียน ประจำหน่วยงานภายในเทศบาลเมืองวารินชำราบเพื่อความสะดวกรวดเร็วและง่ายต่อการค้นหาและรวบรวมให้เป็นเนื้อหาและรูปแบบเดียวกัน ในการรวบรวมเรื่องราวร้องทุกข์/ร้องเรียน ซึ่งเทศบาลเมืองวารินชำราบเป็นหน่วยงานการปกครองส่วนท้องถิ่นได้ดำเนินการตามนโยบายของกระทรวงมหาดไทยเพื่อการบำบัดทุกข์ บำรุงสุขให้กับประชาชนในเขตเทศบาลเมืองวารินชำราบ ในการแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนของประชาชนในพื้นที่เมื่อได้รับเรื่องราวร้องทุกข์ซึ่งมีผู้ร้องเรียน และแบ่งออกได้เป็น ๒ ประเภท คือ

๑. เรื่องราวร้องทุกข์/ ร้องเรียนเกี่ยวกับการปฏิบัติงานและการให้บริการของเทศบาลเมืองวารินชำราบ เช่น การขอให้ปรับปรุงหรือซ่อมแซมถนน การขุดลอกคลองระบายน้ำ การรักษาความสะอาดของถนนหรือทางเดินและที่สาธารณะ การปรับปรุงหรือซ่อมแซมไฟฟ้า การกำจัดขยะมูลฝอย การตัดต้นไม้ การป้องกันและระงับโรคติดต่อ เป็นต้น

๒. เรื่องราวร้องทุกข์/ ร้องเรียนกล่าวโทษข้าราชการ หรือพนักงานเทศบาล หรือเจ้าหน้าที่ของเทศบาลเมืองวารินชำราบว่าใช้อำนาจหน้าที่ในทางทุจริต หรือถูกข้าราชการฯ กลั่นแกล้งไม่ให้ความเป็นธรรม

ดังนั้น เพื่อให้การตรวจสอบและแก้ไขปัญหาการรับเรื่องราวร้องทุกข์/ ร้องเรียนเป็นไปด้วยความสะดวกรวดเร็ว และเพื่อให้การกำกับดูแลการปฏิบัติงานดังกล่าวเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล จึงแต่งตั้งเจ้าหน้าที่รับเรื่องราวร้องทุกข์/ ร้องเรียนประจำหน่วยงานภายในสำนักงานปลัดเทศบาล และกอง/ ฝ่าย/ งาน ประกอบบุคคลดังนี้

๑. สำนักปลัดเทศบาลเมืองวารินชำราบ

๑.๑. งานธุรการ / งานการเจ้าหน้าที่

(๑) นางพรรณณี จำเป็น

(๒) นางนฤมล วริทุม

(๓) นางปวีณา คงสนั่น

นักทรัพยากรบุคคลชำนาญการ

นักจัดการงานทั่วไปปฏิบัติการ

เจ้าพนักงานธุรการปฏิบัติงาน

๑.๒. งานทะเบียนราษฎร

- | | |
|-----------------------|-------------------------------|
| (๑) นางอุไร ชามาศย์ | หัวหน้าฝ่ายปกครอง |
| (๒) นายธนพล สุระพรรค | นักจัดการงานทะเบียนฯ ชำนาญการ |
| (๓) นางอริยา เชื้อทอง | เจ้าพนักงานทะเบียนชำนาญงาน |

๑.๓. ฝ่ายป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย

- | | |
|----------------------------|------------------------------|
| (๑) จำเริญประกาศ ตระการไทย | นักจัดการงานเทศกิจชำนาญการ |
| (๒) นายสุชาติ เรือนเงิน | เจ้าพนักงานป้องกันฯ ชำนาญงาน |
| (๓) นายธวัชชัย กัญญาพันธ์ | เจ้าพนักงานป้องกันฯ ชำนาญงาน |

๒. กองคลัง

๑.๑. งานธุรการ/ งานผลประโยชน์/ งานแผนที่ภาษีและทะเบียนทรัพย์สิน/ งานการเงินและบัญชี

- | | |
|--------------------------|----------------------------------|
| (๑) นางนิลบล กมลทวีกุล | เจ้าพนักงานธุรการชำนาญงาน |
| (๒) นางจุฬารัตน์ งามกิ่ง | เจ้าพนักงานจัดเก็บรายได้ชำนาญงาน |
| (๓) นางจิตร์ลดา แร่ทอง | เจ้าพนักงานจัดเก็บรายได้ชำนาญงาน |
| (๔) นางจิราพร นวภาณพงษ์ | นักวิชาการเงินและบัญชีชำนาญการ |

๑.๒. งานพัสดุและทรัพย์สิน

- | | |
|-----------------------------|-------------------------|
| (๑) นางสาวสร้อยา กัญญาพันธ์ | นักวิชาการพัสดุชำนาญการ |
| (๒) นางสาวกัลยากร พิมพ์กัน | นักวิชาการพัสดุชำนาญการ |
| (๒) นายสุภาพร บุญพุทธ | ลูกจ้างประจำ |

๓. กองช่าง / กองช่างสุขาภิบาล

๑.๑. งานธุรการ/งานวิศวกรรม/งานสถาปัตยกรรม/งานสาธารณสุขประเภศ/ งานสถานที่และไฟฟ้า
สาธารณะ

- | | |
|-----------------------------|----------------------------|
| (๑) นายพงษ์ศักดิ์ จันทร์เกษ | หัวหน้าฝ่ายการโยธา |
| (๒) นางพยอม ถิรมนตรี | หัวหน้าฝ่ายบริหารงานทั่วไป |
| (๓) นางสมจิต แก้วพิกุล | พนักงานจ้างทั่วไป |
| (๔) นางอนรรักษ์ ทองหิน | พนักงานจ้างทั่วไป |

๔. กองสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม

๑.๑. งานธุรการ / งานสุขาภิบาลและอนามัยสิ่งแวดล้อม / งานสัตวแพทย์/ งานศูนย์บริการ
สาธารณสุข แห่งที่ ๑,๒,๓

- | | |
|--------------------------|------------------------------|
| (๑) นายบุญหลาย เสมอสุข | เจ้าพนักงานสุขาภิบาลชำนาญงาน |
| (๒) นางจิระวดี ผ้าลายทอง | พยาบาลวิชาชีพชำนาญการ |
| (๓) นางธิปนาถ สุระพรรค | พยาบาลวิชาชีพชำนาญการ |
| (๔) นายสุรัตน์ เรือนเงิน | เจ้าพนักงานธุรการชำนาญงาน |
| (๕) นางธัญชนก ชันเลข | เจ้าพนักงานธุรการชำนาญงาน |

๕. กองวิชาการและแผนงาน

๑.๑. งานธุรการ/ งานวิเคราะห์นโยบายและแผน/ งานประชาสัมพันธ์ / งานนิติการ/ งานบริการระบบคอมพิวเตอร์ฯ

- | | |
|----------------------------------|------------------------------------|
| (๑) นางเนรัตน์ พุ่มแก้ว | หัวหน้าฝ่ายบริการและเผยแพร่วิชาการ |
| (๒) นางธัญลักษณ์ บัวแก้ว | นักวิเคราะห์นโยบายและแผนชำนาญการ |
| (๓) นางธนพร กะนะหาวงค์ | นักวิชาการคอมพิวเตอร์ชำนาญการ |
| (๔) นางสาวณัฐภัสร์ ภักดิ์ลัญช์ | นิติกรปฏิบัติการ |
| (๕) นางสาวธนานันต์ ปราบกุลทรัพย์ | นักประชาสัมพันธ์ปฏิบัติการ |

๖. กองการศึกษา

๑.๑. งานธุรการ/ งานงบประมาณ / งานกิจการนักเรียน

- | | |
|----------------------------|---------------------------|
| (๑) นางสกุลวิไล สีสบุตร | เจ้าพนักงานธุรการชำนาญงาน |
| (๒) นายวัชรินทร์ กว้างขวาง | นักวิชาการคลังชำนาญการ |
| (๓) นายอภิชัย แก้วงาม | เจ้าพนักงานธุรการชำนาญงาน |

๗. กองสวัสดิการสังคม

๑.๑. งานธุรการ/ งานพัฒนาชุมชน

- | | |
|--------------------------|---------------------------|
| (๑) นายมานะ สำเภา | หัวหน้าฝ่ายพัฒนาชุมชน |
| (๒) นางสุวิมล บุญหล้า | เจ้าพนักงานธุรการชำนาญงาน |
| (๓) นางสาวจุลมนี ทองทราบ | นักพัฒนาชุมชนปฏิบัติการ |

๘. หน่วยตรวจสอบภายใน

- | | |
|----------------------|--------------------------------|
| (๑) นางสาวนิตยา สมาน | นักวิชาการตรวจสอบภายในชำนาญการ |
|----------------------|--------------------------------|

มีหน้าที่ดังนี้

๑. รับเรื่องราวร้องทุกข์หรือร้องเรียนจากประชาชนเกี่ยวกับการปฏิบัติงาน และการให้บริการ หรือการกล่าวโทษข้าราชการ หรือพนักงานเทศบาล หรือเจ้าหน้าที่ของเทศบาลเมืองวารินชำราบตามข้อ ๑, ๒

๒. ตรวจสอบและแก้ไขปัญหาการรับเรื่องราวร้องทุกข์หรือร้องเรียน และติดต่อประสานงานหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง เพื่อแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนให้กับประชาชนด้วยความรวดเร็ว มีประสิทธิภาพและประสิทธิผล พร้อมทั้งรายงานให้ผู้บังคับบัญชาตามสายงานทราบ และรายงานผลแจ้งให้ผู้ร้องทราบต่อไป

๓. เมื่อดำเนินการเสร็จเรียบร้อยแล้วให้รายงานผลและรวบรวมสรุปรายเดือนแจ้งให้งานนิติการ กองวิชาการและแผนงาน ทราบต่อไป

จึงประกาศให้ทราบโดยทั่วกัน

ประกาศ ณ วันที่ ๑๑ เดือน พฤษภาคม พ.ศ. ๒๕๖๑



(นายจิระชัย ไกรกังวาร)

นายกเทศมนตรีเมืองวารินชำราบ