

คู่มือ

ศูนย์ดำรงธรรมเทศบาลตำบลท่ายาง

(ศธ.ปก.)



ศูนย์ดำรงธรรมเทศบาลตำบลท่ายาง

สำนักงานเทศบาลตำบลท่ายาง

เลขที่ 999 หมู่ 2 ตำบลท่ายาง

อำเภอทุ่งใหญ่ จังหวัดนครศรีธรรมราช

www.THAYANGCITY.GO.TH

075-489 110 ต่อ 106

คำนำ

ศูนย์ดำรงธรรมเทศบาลตำบลท่ายาง จัดตั้งขึ้นเพื่ออำนวยความสะดวกแก้ไขปัญหาเรื่องราวร้องทุกข์ให้บริการรับเรื่องร้องเรียนความเดือดร้อนของประชาชน โดยประชาชนสามารถแจ้งขอรับความช่วยเหลือ เมื่อประสบปัญหาความเดือดร้อนต่างๆ ได้ตลอด 24 ชั่วโมง

เทศบาลตำบลท่ายางตระหนักดีว่า การแก้ไขปัญหาความเดือดร้อน ให้ประชาชน เป็นเรื่องสำคัญ ต้องมีขั้นตอนและแนวทางในการปฏิบัติงานที่มีมาตรฐาน สามารถติดตามและแก้ไขปัญหาให้ได้อย่างเห็นผล ตามนโยบายของผู้บริหารเทศบาลตำบลท่ายาง

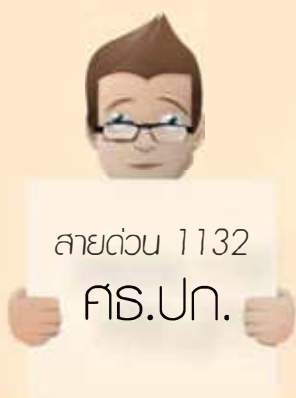
ศูนย์ดำรงธรรมเทศบาลตำบลท่ายาง จึงมีเจ้าหน้าที่และเครื่องมือ สื่อสารที่มีเครือข่าย เชื่อมโยงถึงกันในทุกระดับ ทั้งหน่วยงานภายในและภายนอก เพื่อให้สามารถติดต่อประสานงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ

คู่มือการปฏิบัติงานของศูนย์ดำรงธรรมเทศบาลตำบลท่ายาง จัดทำขึ้นเพื่อให้ผู้รับบริการได้รับความเข้าใจ อำนวยความสะดวกให้กับประชาชน และเพื่อให้ทราบถึงแนวทางและช่องทางในการบรรเทาปัญหาความเดือดร้อน ให้กับทุกครัวเรือน ที่ใช้ชีวิตอยู่ร่วมกันในเทศบาลตำบลท่ายางแห่งนี้

ศูนย์ดำรงธรรมเทศบาลตำบลท่ายาง

075-489110 ต่อ 106

www.thayangcity.go.th



การจัดตั้งศูนย์ดำรงธรรมฯ (ตธ.ปท.)

**ศูนย์
ดำรงธรรม**
เทศบาลตำบลท่ายาง

ศูนย์ดำรงธรรมเทศบาลตำบลท่ายางจัดตั้ง เมื่อวันที่ 28 พฤษภาคม พ.ศ.2563 โดยปรับปรุงกระบวนการรับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ ของเทศบาลตำบลท่ายาง จากเดิมที่ร้องเรียนจะกระจัดกระจายไปตามแต่ละหน่วยงาน ไม่มีการติดตามผล มีลักษณะการทำงานที่ต่างคนต่างทำงาน ไม่มีการเชื่อมต่อ หรือประสานข้อมูลร่วมกันของแต่ละหน่วยงาน

คณะผู้บริหารเทศบาลตำบลท่ายาง โดย นายชัยศักดิ์ อ่ำลอย นายกเทศมนตรี จึงมีนโยบายในการจัดตั้งศูนย์ดำรงธรรม เทศบาลตำบลท่ายางขึ้น เพื่อให้เป็นศูนย์กลางเป็นหน่วยงานในการรับเรื่อง ร้องเรียนร้องทุกข์ทั้งหมดของเทศบาล โดยกำหนดสถานที่ตั้งศูนย์ดำรงธรรมเทศบาลตำบลท่ายางขึ้น ณ ชั้น 1 สำนักงานเทศบาลตำบลท่ายาง และมีคำสั่งแต่งตั้งคณะกรรมการและคณะทำงานพิจารณาเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ของศูนย์ดำรงธรรมเทศบาลตำบลท่ายาง



กระบวนการทำงานภายในศูนย์ฯ

ภายในศูนย์ฯ มีเจ้าหน้าที่ทำการวิเคราะห์ประเด็นปัญหาที่ร้องเรียน เพื่อประสานหน่วยงานที่รับผิดชอบกับปัญหาดังกล่าว ดำเนินการตรวจสอบแก้ไขตามอำนาจหน้าที่ ติดตามเร่งรัดการแก้ไขปัญหาให้แล้วเสร็จภายในกรอบระยะเวลาดำเนินงานของศูนย์ฯ และแจ้งผลดำเนินการให้ผู้ร้องเรียนทราบ โดยเจ้าหน้าที่จะให้ความสำคัญในการปกปิดชื่อผู้ร้องและระมัดระวังในการเก็บรักษาเอกสารคำร้อง รวมทั้งต้องมีให้ผู้ร้องได้รับภัยหรือความไม่ชอบธรรม อันเนื่องมาจากการร้องเรียนกล่าวโทษ เพื่อเป็นการคุ้มครองสิทธิส่วนบุคคลของผู้ร้องและปัญหาได้รับการแก้ไขอย่างรวดเร็ว มีประสิทธิภาพ ทำให้การอยู่ร่วมกันในสังคมเกิดความสงบสุข



ศูนย์ดำรงธรรมเทศบาลตำบลท่ายางมีคณะกรรมการ และคณะทำงานพิจารณากลับกรองเรื่องร้องเรียนที่ประชาชนร้องเรียนผ่านช่องทางต่างๆประสานงาน เร่งรัด และติดตามผลการปฏิบัติงานของหน่วยงานรับผิดชอบภายในเทศบาล และประสานหน่วยงานภายนอกที่มีอำนาจหน้าที่โดยตรง ในพื้นที่ดำเนินการต่อไป เช่น สถานีตำรวจ การประปา การไฟฟ้า กรมทางหลวง และองค์กรต่างๆ นอกจากนี้ยังได้ร่วมกับสำนักงานคุ้มครองสิทธิและช่วยเหลือทางกฎหมายแก่ประชาชน (สคช) จังหวัดนนทบุรี เพื่อประสานงานในเรื่องที่คู่กรณี มีความประสงค์จะไกล่เกลี่ย รวมถึงให้ความช่วยเหลือ ด้านกฎหมายแก่ประชาชนและการคุ้มครองผู้บริโภค



**ศูนย์
ดำรงธรรม**

เทศบาลตำบลท่ายาง

สถานที่ตั้ง

ศูนย์ดำรงธรรมเทศบาลตำบลท่ายาง (ศธ.ปก)

ตั้งอยู่ ณ ชั้น 1 สำนักงานเทศบาลตำบลท่ายาง
เลขที่ 999 หมู่ที่ 2 ถนนพระแสง ตำบลท่ายาง
อำเภอทุ่งใหญ่ จังหวัดนครศรีธรรมราช 80240



ขอบเขตหน้าที่ความรับผิดชอบ

**ศูนย์
ดำรงธรรม**
เทศบาลตำบลท่ายาง

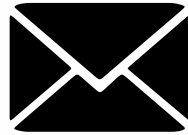
ศร.ปก. เป็นศูนย์กลางในการรับเรื่องราวร้องเรียนร้องทุกข์ และแจ้งเรื่องให้แต่ละส่วนงานที่รับผิดชอบของเทศบาล ตรวจสอบข้อเท็จจริง ดำเนินการแก้ไขปัญหา และรายงานผลกลับมายัง ศร.ปก. เพื่อแจ้งตอบผู้ร้องเรียนร้องทุกข์ต่อไป



ช่องทางการร้องเรียน



1. ศูนย์บริการร่วม
/ มาด้วยตนเอง



2. จดหมาย
/ เอกสาร / หนังสือ



3. ไรต์พีท / ไรส์ท



4. E-Mail :

SAMNAKTHAYANG@GMAIL.COM



5. สายตรงเทศบาล

WWW.THAYANGCITY.GO.TH



6. Call Center
สายด่วน 1132

หลักเกณฑ์ในการแจ้งเรื่องร้องเรียน

ศูนย์
ดำรงธรรม
เทศบาลตำบลท่าช้าง

ระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรี ว่าด้วยการจัดการเรื่องร้องทุกข์ พ.ศ.2552 ได้กำหนดสาระสำคัญของการร้องทุกข์ไว้ ดังต่อไปนี้

ข้อ 20 ส่วนประกอบของคำร้องทุกข์ ประกอบด้วย

- (1) ชื่อและที่อยู่ของผู้ร้องทุกข์
- (2) เรื่องอันเป็นเหตุให้ร้องทุกข์ พร้อมทั้งข้อเท็จจริง หรือพฤติการณ์ตามสมควรเกี่ยวกับเรื่องที่ร้องทุกข์ และคำขอให้ช่วยเหลือเยียวยา
- (3) ใช้ถ้อยคำสุภาพ
- (4) ลงลายมือชื่อผู้ร้องทุกข์ กรณี ดำเนินการยื่นร้องทุกข์แทนผู้อื่น จะต้องแนบใบมอบฉันทะให้ร้องทุกข์แทน



ผู้บริหารรับทราบ

ช่องทางการร้องเรียน



ระยะเวลา
1 วัน



ศูนย์ดำรงธรรมเทศบาลนคร

- ลงรับเรื่องร้องเรียน
- ตรวจสอบประเภทเรื่อง
- สอบถามรายละเอียดคดี
- จัดทำเรื่องตามแบบฟอร์ม
- แจ้งหน่วยงาน

หมายเหตุ

- **ตอบกลับผู้ร้องเรียน**

ศร.ปก.เป็นผู้ดำเนินการเท่านั้น
(ชก.เว็น สายด่วน 1132)

ตอบกลับผู้ร้อง

- โทรศัพท์ (เบื้องต้น)
- หนังสือตอบ
- รวบรวมเรื่อง (กรณีไม่ทราบผู้ร้อง)
- อีเมลล์ (E-Mail : samnakhayang@gmail.com)
- สายตรงเทศบาล (www.thayangcity.go.th)
- สายด่วน 1132 กด 2

ข้อมูลเบื้องต้น

ผู้ร้องเรียน
ความชัดเจนของประเด็น
พร้อมศูนย์ดำรงธรรมฯ

ระยะเวลา
1 วัน



หน่วยงานดำเนินการ

- สำนักปลัดเทศบาล
- กองคลัง
- กองช่าง
- กองการสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม
- กองการศึกษา
- กองสวัสดิการสังคม

ระยะเวลา
7 วัน

city.go.th)
p.th)



ระยะเวลา
3 วัน

เรื่องไม่มีปัญหา

- รับแจ้ง / ตรวจสอบ
- จัดทำหนังสือแจ้งผู้ร้อง

เรื่องหน่วยงานภายนอก

- ส่งต่อเรื่องให้ / แจ้งผู้ร้องทราบ

เรื่องมีปัญหา / ล่าช้า

- นำเข้าคณะกรรมการศูนย์ดำรงธรรมฯ
(ประชุมคณะกรรมการ เดือนละ 1 ครั้ง)
สรุปแจ้งผู้ร้อง



ผู้บริหารรับทราบผลการดำเนินการ

ศธ.ปก. กำหนดรหัสประเภทเรื่อง เพื่อความสะดวกในการติดตามเรื่องและแยกประเภทเรื่องในการแก้ไขปัญหา ดังนี้

1. กลุ่มเบาะแสการกระทำผิด

- รหัส 1.1 ยาเสพติด
- 1.2 ผู้มีอิทธิพล
 - 1.3 จัดระเบียบสังคม / สถานบริการ
 - 1.4 การพนัน / บ่อน / หวย
 - 1.5 ป่าไม้ / ทรัพยากรธรรมชาติ
 - 1.6 ปัญหาด้านแรงงาน

2. กลุ่มปัญหาความเดือดร้อนทั่วไป

- รหัส 2.1 บริการพื้นฐาน
- 2.2 เหตุรำคาญ
 - 2.3 มลภาวะ / สิ่งแวดล้อม
 - 2.4 ช่มชู่ / ทำร้ายร่างกาย
 - 2.5 สาธารณภัย
 - 2.6 คุ่มครองผู้บริโภคร

3. กลุ่มกล่าวโทษเจ้าหน้าที่ของรัฐ

- รหัส 3.1 ททุจริต
- 3.2 การบริการ
 - 3.3 ไม่เป็นธรรม
 - 3.4 พงติกรรม

4. กลุ่มปัญหาที่ดิน

- รหัส 4.1 พินพทที่ดินเอกชนกับรัฐ
- 4.2 พินพทที่ดินเอกชนกับเอกชน / บุกรุก
 - 4.3 การออกเอกสารสิทธิ
 - 4.4 การปิดกั้นเส้นทาง
 - 4.5 การบุกรุกที่สาธารณะ

5. กลุ่มขอความช่วยเหลือ / สงเคราะห์

- รหัส 5.1 ทุนประกอบอาชีพ
- 5.2 ทุนการศึกษา
 - 5.3 สงเคราะห์ผู้ป่วย / ผู้พิการ / คนชรา / ผู้ด้อยโอกาส ฯลฯ
 - 5.4 ขอที่ดินทำกิน / ที่อยู่อาศัย
 - 5.5 ขอความช่วยเหลืออื่นๆ

6. กลุ่มแสดงความคิดเห็น / อื่นๆ

- รหัส 6.1 ขอทราบข้อมูล / ปรีกษา
- 6.2 แสดงความคิดเห็น
 - 6.3 พินพทมาขึ้นศาล / บังคับคดี
 - 6.4 อื่นๆ

ศูนย์ข้อมูลข่าวสารเทศบาลตำบลท่ายาง



- *...บริการข้อมูลข่าวสาร งานบริการทาง WWW.THAYANGCITY.GO.TH
- *...บริการข้อมูลข่าวสารตามพระราชบัญญัติข้อมูลข่าวสาร
ข้อมูลบริหารงานเทศบาลตำบลท่ายาง
- *...บริการอินเทอร์เน็ตสำหรับประชาชน

ศูนย์จัดตั้งข้อมูลข่าวสารเทศบาลตำบลท่ายาง

วัตถุประสงค์

1. เพื่อเป็นศูนย์กลางให้บริการข้อมูลเกี่ยวกับการบริหารงานของเทศบาล ให้แก่ ประชาชน นักเรียน นักศึกษา หน่วยงานภาครัฐกิจ และหน่วยงานภาครัฐอื่นๆ
2. เพื่อเป็นศูนย์กลางให้บริการและแลกเปลี่ยนข้อมูลที่จำเป็นต่อการบริหารงานที่อยู่ในความรับผิดชอบของเทศบาล
3. เพื่อให้บริการอินเทอร์เน็ตชุมชนซึ่งเป็นแหล่งเรียนรู้รวบรวมข้อมูลออนไลน์

ระบบให้บริการข้อมูล/สารสนเทศ

1. บริการข้อมูลข่าวสาร งานบริการ WWW.THAYANG.GO.TH
2. บริการข้อมูลข่าวสารตาม พ.ร.บ.ข้อมูลข่าวสาร เอกสารข้อมูลการบริหารงานคู่มือบริการเทศบาล
3. บริการอินเทอร์เน็ตสำหรับประชาชน
4. บริการรับแจ้งปัญหาข้อแนะนำผ่านเมนูสายตรงเทศบาลและศูนย์ดำรงธรรมเทศบาล

ข้อมูลที่ให้บริการ

- ข้อมูลตามมาตรา 9
- แผนยุทธศาสตร์การพัฒนาเทศบาล
- แผนพัฒนาสามปีเทศบาล
- แผนดำเนินการประจำปีเทศบาล
- งบประมาณรายจ่ายประจำปี
- เทศบัญญัติเทศบาล กฎหมายระเบียบงานท้องถิ่น
- รายงานการประชุมสภาเทศบาล
- รายงานการประเมินผลแผน
- รายงานการประชุมผู้บริหารเทศบาลกับคณะกรรมการชุมชน
- การจัดซื้อ-จัดจ้าง งบประมาณการเงิน
- กิจกรรมการดำเนินงานโครงการของเทศบาล
- เอกสารทางวิชาการเกี่ยวกับงานท้องถิ่น
- เอกสารงานวิจัย ของ เทศบาลตำบลท่ายาง



ขั้นตอนการขอรับบริการ

กรอกคำร้องตามแบบคำขอข้อมูลข่าวสาร

ยื่นแบบคำร้อง ณ ศูนย์ข้อมูลข่าวสารเทศบาล
หรือ
ห้องสำนักปลัดเทศบาล

หน่วยงานเจ้าของข้อมูลพิจารณา

ข้อมูลนอกอำนาจหน้าที่

ชี้แจงเหตุผล

ข้อมูลในอำนาจหน้าที่

เปิดเผยได้

ค้นหาข้อมูล

เจ้าหน้าที่กำหนดวัน
มารับข้อมูลภายหลัง

ทำสำเนา / รับรองเอกสาร

ชำระค่าธรรมเนียม

เปิดเผยไม่ได้

ชี้แจงเหตุผล

รับเอกสาร

แบบฟอร์มคำร้องทั่วไป ศูนย์ดำรงธรรมเทศบาลตำบลท่ายาง

ศูนย์ดำรงธรรมเทศบาลตำบลท่ายาง
รหัสผู้ร้อง
วันที่.....
เวลา.....

คำร้องทั่วไป

ศูนย์ดำรงธรรมเทศบาลตำบลท่ายาง

วันที่.....เดือน.....พ.ศ.....

เรื่อง

เรียน นายกเทศมนตรีตำบลท่ายาง

ข้าพเจ้า (นาย/นาง/นางสาว).....อายุ.....ปี

อยู่บ้านเลขที่.....หมู่ที่.....ซอย.....ถนน.....

ตำบล.....อำเภอ.....จังหวัด.....

หมายเลขโทรศัพท์.....

ได้รับความเดือดร้อนเรื่อง

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

เหตุเกิดบริเวณ บ้านเลขที่.....หมู่ที่.....ซอย.....ถนน.....

ตำบล.....อำเภอ.....จังหวัด.....

ข้าพเจ้า ขอร้องเรียนให้ดำเนินการช่วยเหลือและแก้ไขปัญหาดังนี้

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

พร้อมนี้ข้าพเจ้าได้แนบเอกสารหลักฐานต่างๆ มาด้วย คือ

สำเนาบัตรประจำตัวประชาชน สำเนาทะเบียนบ้าน เอกสารอื่นๆ(ระบุ).....

.....

(ลงชื่อ).....ผู้ร้องเรียน/ร้องทุกข์

(.....)

หมายเลขโทรศัพท์.....

(ลงชื่อ).....เจ้าหน้าที่ผู้รับเรื่อง

(.....)

❖ หมายเหตุ : โปรดกรอกข้อมูลให้ครบถ้วน เพื่อสิทธิประโยชน์ของท่าน

