



คู่มือปฏิบัติงาน
เกี่ยวกับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์

องค์การบริหารส่วนตำบลตะบะ

โทร ๐๕๖-๗๘๖๑๐๐

www.tabo.go.th

(ก)

คำนำ

คู่มือปฏิบัติงานด้านการร้องเรียน/ร้องทุกข์ ขององค์การบริหารส่วนตำบลตะแบะจัดทำขึ้น เพื่อเป็นกรอบหรือแนวทางในการปฏิบัติงานด้านรับเรื่อง ร้องเรียน/ร้องทุกข์ ผ่านศูนย์รับเรื่องร้องเรียนขององค์การบริหารส่วนตำบลตะแบะ เพื่อตอบสนองนโยบายของรัฐ ตามพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๔๖ ได้กำหนดแนวทางปฏิบัติราชการ มุ่งให้เกิดประโยชน์สุขแก่ประชาชน โดยยึดประชาชนเป็นศูนย์กลาง เพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชน ให้เกิดความผาสุกและความเป็นอยู่ที่ดีของประชาชน เกิดผลสัมฤทธิ์ต่องานบริการมีประสิทธิภาพและเกิดความคุ้มค่าในการให้บริการ ไม่มีขั้นตอนปฏิบัติงานเกินความจำเป็น มีการปรับปรุงภารกิจให้ทันต่อเหตุการณ์ ประชาชนได้รับการอำนวยความสะดวก และได้รับการตอบสนองความต้องการ และมีการประเมินผลการให้บริการสม่ำเสมอ ทั้งนี้การจัดการข้อร้องเรียนจนได้ข้อยุติ ให้มีความรวดเร็วและมีประสิทธิภาพ เพื่อตอบสนองความต้องการและความคาดหวังของผู้รับบริการจำเป็นต้องมีขั้นตอน/กระบวนการ และแนวทางในการปฏิบัติงานที่ชัดเจนและเป็นมาตรฐานเดียวกัน

คณะกรรมการจัดทำคู่มือปฏิบัติงาน
ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน
องค์การบริหารส่วนตำบลตะแบะ

สารบัญ

เรื่อง	หน้า
คำนำ	ก
สารบัญ	ข
บทที่ ๑ บทนำ	๑
หลักการและเหตุผล	๑
วัตถุประสงค์การจัดทำคู่มือ	๑
การจัดตั้งศูนย์รับเรื่องร้องเรียนเรื่องราวองค์การบริหารส่วนตำบลตะแบะ	๑
ขอบเขต	๒
สถานที่ตั้ง	๒
หน้าที่ความรับผิดชอบ	๒
บทที่ ๒ ประเด็นที่เกี่ยวข้องกับการร้องเรียน	๓
คำจำกัดความ	๓
ช่องทางการร้องเรียน	๔
บทที่ ๓ แผนผังกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์	๕
บทที่ ๔ ขั้นตอนการปฏิบัติงาน	๖
ภาคผนวก	๘
แบบฟอร์มหนังสือร้องเรียน/ร้องทุกข์ทั่วไป	๙
แบบแจ้งการรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ทั่วไป	๑๐
แบบแจ้งผลการดำเนินการต่อเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ทั่วไป	๑๑

บทที่ ๑ บทนำ

๑. หลักการและเหตุผล

ตามพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๔๖ ได้กำหนดแนวทางปฏิบัติราชการ มุ่งให้เกิดประโยชน์สุขแก่ประชาชน โดยยึดประชาชนเป็นศูนย์กลาง เพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชน ให้เกิดความผาสุกและความเป็นอยู่ที่ดีของประชาชน เกิดผลสัมฤทธิ์ต่องานบริการมีประสิทธิภาพและเกิดความคุ้มค่าในการให้บริการไม่มีขั้นตอนปฏิบัติงานเกินความจำเป็น มีการปรับปรุงภารกิจให้ทันต่อสถานการณ์ประชาชนได้รับการอำนวยความสะดวกและได้รับการตอบสนองความต้องการ และมีกาประเมินผลการให้บริการสม่ำเสมอ

ประกอบกับหนังสืออำเภอเมืองเพชรบูรณ์ ด่วนที่สุด ที่ พช ๐๑๑๘/ว ๘๐๒ ลงวันที่ ๑๗ เมษายน ๒๕๖๑ เรื่องแนวทางปฏิบัติเกี่ยวกับการจัดการเรื่องร้องทุกข์ แจ้งว่าตามประกาศคณะรักษาความสงบแห่งชาติ ได้จัดตั้งศูนย์ดำรงธรรมขึ้นทุกจังหวัด เพื่อทำหน้าที่ในการรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ให้บริการข้อมูลข่าวสารให้คำปรึกษา รับเรื่องปัญหาความต้องการและข้อเสนอแนะของประชาชน ทำหน้าที่เป็นศูนย์บริการร่วม ตามมาตรา ๓๒ แห่งพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๔๖ ทั้งนี้ เป็นไปเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการบริการงานระดับจังหวัด และให้การปฏิบัติงานของส่วนราชการในจังหวัด สามารถให้บริการประชาชนได้อย่างเสมอภาคมีคุณภาพ รวดเร็ว ลดขั้นตอนการปฏิบัติงาน และประชาชนได้รับความพึงพอใจ และแจ้งให้ทุกส่วนราชการ/รวมตลอดถึงองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นถือปฏิบัติ

จึงได้จัดทำคู่มือปฏิบัติงานด้านการร้องเรียน/ร้องทุกข์ ขององค์การบริหารส่วนตำบลตะแบะ เพื่อเป็นกรอบหรือแนวทางในการปฏิบัติงาน

๒. วัตถุประสงค์การจัดทำคู่มือ

๑. เพื่อให้เจ้าหน้าที่องค์การบริหารส่วนตำบลตะแบะ ใช้เป็นแนวทางในการปฏิบัติงานในการรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ หรือขอความช่วยเหลือให้มีมาตรฐานเดียวกันและเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ

๒. เพื่อให้การดำเนินงานจัดการร้องเรียน/ร้องทุกข์ ขององค์การบริหารส่วนตำบลตะแบะ มีขั้นตอน/กระบวนการและแนวทางในการปฏิบัติงานเป็นมาตรฐานเดียวกัน

๓. เพื่อสร้างมาตรฐานการปฏิบัติงานที่มุ่งไปสู่การบริหารคุณภาพทั่วทั้งองค์กรอย่างมีประสิทธิภาพ

๔. เพื่อเผยแพร่ให้กับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียขององค์การบริหารส่วนตำบลตะแบะ ทราบกระบวนการ

๕. เพื่อให้มั่นใจว่าได้มีการปฏิบัติตามข้อกำหนด ระเบียบหลักเกณฑ์เกี่ยวกับการจัดการข้อร้องเรียนที่กำหนดไว้อย่างสม่ำเสมอ และมีประสิทธิภาพ

๓. การจัดตั้งศูนย์บริการรับเรื่องร้องทุกข์ฯ องค์การบริหารส่วนตำบลตะแบะ

ตามประกาศ คณะรักษาความสงบแห่งชาติ ฉบับที่ ๙๖/๒๕๕๗ เมื่อวันที่ ๑๗ กรกฎาคม ๒๕๕๗ เรื่อง การจัดตั้งศูนย์ดำรงธรรมเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการบริการงานระดับจังหวัด และให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ทุกองค์กรจัดตั้งศูนย์ดำรงธรรมท้องถิ่น โดยให้ศูนย์ดำรงธรรมองค์การบริหารส่วนตำบลตะแบะ อยู่ภายใต้กำกับดูแลของศูนย์ดำรงธรรมอำเภอเมืองเพชรบูรณ์ และศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดเพชรบูรณ์ จัดตั้งเพื่อเป็นศูนย์ในการรับเรื่องร้องทุกข์ และให้บริการข้อมูลข่าวสาร ให้คำปรึกษา รับเรื่องปัญหาความต้องการและข้อเสนอแนะของประชาชน

๔. ขอบเขต

๔.๑ สอบถามข้อมูลเบื้องต้นจากผู้ขอรับบริการถึงความประสงค์ของการขอรับบริการ

๔.๒ ดำเนินการบันทึกข้อมูลของผู้ขอรับบริการ เพื่อเก็บไว้เป็นฐานข้อมูลของผู้ขอรับบริการ
จากศูนย์บริการ

๔.๓ แยกประเภทงานบริการตามความประสงค์ของผู้ขอรับบริการ เช่น ปริญญาโท, ขอนุมัติ/อนุญาต, ขอร้องเรียน/ร้องทุกข์ หรือแจ้งเบาะแส

๔.๔ ดำเนินการให้คำปรึกษาตามประเภทงานบริการเพื่อตอบสนองความประสงค์ของผู้ขอรับบริการ

๔.๕ เจ้าหน้าที่ดำเนินการเพื่อตอบสนองความประสงค์ของผู้ขอรับบริการ

๕. สถานที่ตั้ง

ตั้งอยู่ ณ สำนักงานปลัด องค์การบริหารส่วนตำบลตะแบะ อำเภอมะนัง จังหวัด
เพชรบูรณ์

๖. หน้าที่ความรับผิดชอบ

เป็นศูนย์กลางในการรับเรื่องราวร้องเรียน/ร้องทุกข์ และให้บริการข้อมูลข่าวสาร
ให้คำปรึกษาเรื่องปัญหาความต้องการและข้อเสนอแนะของประชาชน

บทที่ ๒

ประเด็นที่เกี่ยวข้องกับการร้องเรียน

๒.๑ คำจำกัดความ ผู้รับบริการ ประเด็นที่เกี่ยวข้องกับการร้องเรียน

หมายถึง ผู้ที่มารับบริการจากส่วนราชการและประชาชนทั่วไป

-ผู้รับบริการ ประกอบด้วย

-หน่วยงานของรัฐ*/เจ้าหน้าที่ของหน่วยงานของรัฐ/เอกชน/หรือบุคคล/นิติบุคคล

*หน่วยงานของรัฐ ได้แก่ กระทรวง ทบวง กรมหรือส่วนราชการที่เรียกชื่ออย่างอื่น องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น รัฐวิสาหกิจ และให้หมายความรวมถึง องค์กรอิสระ องค์กรมหาชน หน่วยงานในกำกับของรัฐและหน่วยงานอื่นใดในลักษณะเดียวกัน

**เจ้าหน้าที่ของรัฐ ได้แก่ ข้าราชการ พนักงานราชการ ลูกจ้างประจำลูกจ้างชั่วคราว และผู้ปฏิบัติงานประเภทอื่น ไม่ว่าจะเป็นการแต่งตั้งในฐานะ เป็นกรรมการหรือ ฐานะอื่นใด รวมทั้งผู้ซึ่งได้รับแต่งตั้งและถูกสั่งให้ปฏิบัติงานแก่หน่วยงานของรัฐ

-บุคคล/หน่วยงานอื่นที่ไม่ใช่หน่วยงานของรัฐ

-ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

ผู้มีส่วนได้เสีย หมายถึง ผู้ที่ได้รับผลกระทบ ทั้งทางบวกและทางลบ ทั้งทางตรงและทางอ้อม จากการดำเนินการของส่วนราชการ เช่น ประชาชนในหมู่บ้านเขตตำบลตะเบา

การจัดการข้อร้องเรียน หมายถึง มีความหมายครอบคลุมถึงการจัดการในเรื่องข้อร้องเรียน/ ร้องทุกข์/ข้อเสนอแนะ/ข้อคิดเห็น/คำชมเชย/การสอบถามหรือการร้องขอข้อมูล

ผู้ร้องเรียน/ร้องทุกข์ หมายถึง ประชาชนทั่วไป/ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มาติดต่อราชการผ่านช่องทางต่าง ๆ โดยมีวัตถุประสงค์ครอบคลุมการร้องเรียน/ร้องทุกข์/การให้ข้อเสนอแนะ/การให้ ข้อคิดเห็น/การชมเชย/ การร้องขอข้อมูล

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

เจ้าหน้าที่ หมายถึง เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบจัดการข้อร้องเรียนของหน่วยงาน

ข้อร้องเรียน หมายถึง เรื่องราวร้องทุกข์ทั่วไปข้อคิดเห็น ข้อเสนอแนะ คำชมเชย สอบถามหรือ ร้องขอข้อมูล การร้องเรียนเกี่ยวกับคุณภาพและการให้บริการของหน่วยงาน

คำร้องเรียน หมายถึง คำหรือข้อความที่ผู้ร้องเรียนกรอกตามแบบฟอร์มที่ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน/ ร้องทุกข์ หรือระบบการรับคำร้องเรียนเอง มีแหล่งที่สามารถตอบสนอง หรือมี รายละเอียดอย่างชัดเจนหรือมีนัยสำคัญที่เชื่อถือได้

การดำเนินการเรื่องร้องเรียน หมายถึง เรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ที่ได้รับผ่านช่องทางการร้องเรียน ต่างๆ มาเพื่อทราบ หรือพิจารณาดำเนินการแก้ไขปัญหาตามอำนาจหน้าที่

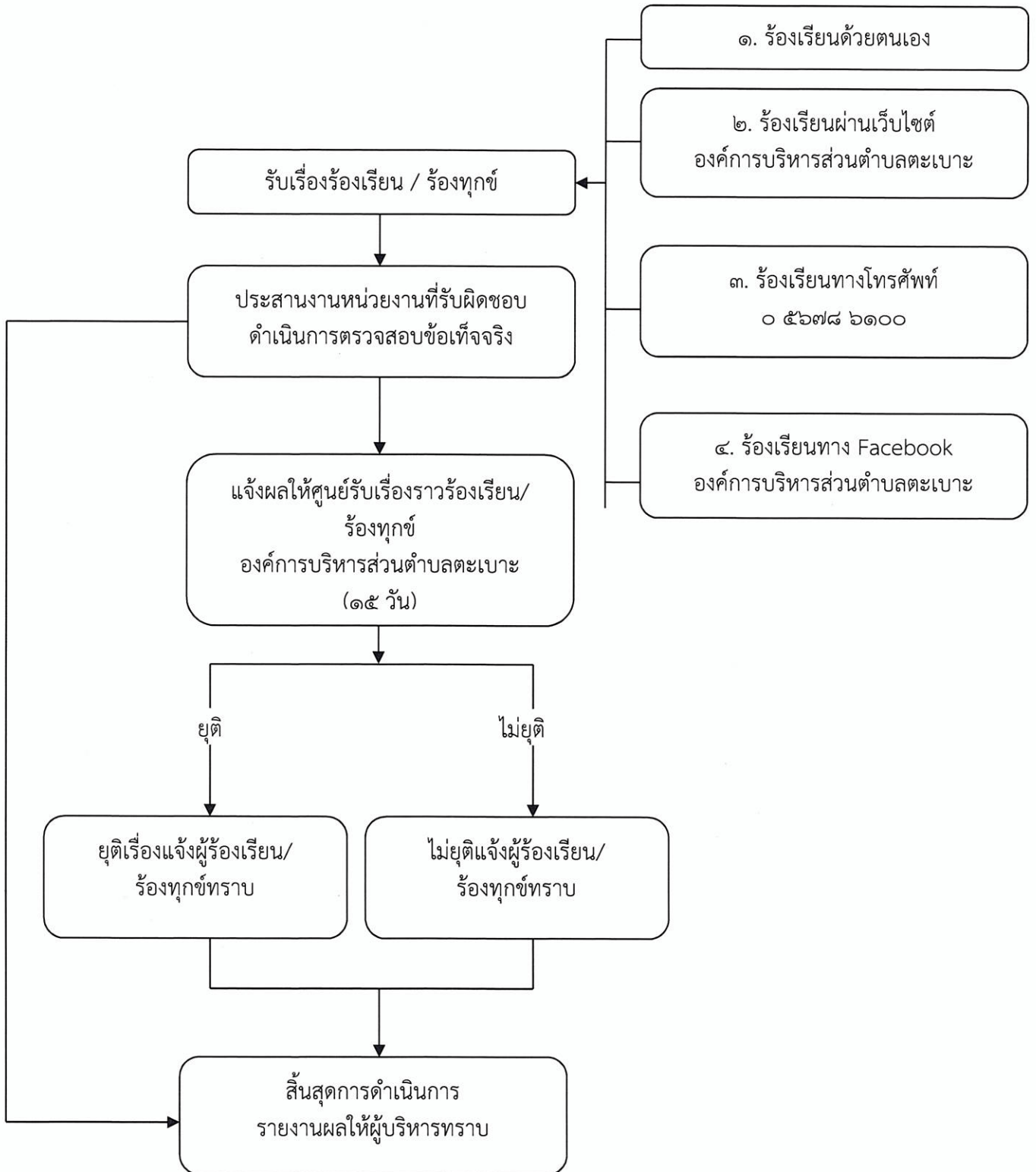
การจัดการเรื่องร้องเรียน หมายถึง กระบวนการที่ดำเนินการในการแก้ไขปัญหา หรือบรรเทาความ เดือดร้อนจากการดำเนินงาน

๒.๒ ช่องทางการร้องเรียน

๑. รับเรื่องร้องเรียนผ่านหน้า www.tabo.go.th
๒. ร้องเรียนผ่านตู้/กล่องรับความคิดเห็น (จดหมาย/บัตรสนเท่ห์/เอกสาร)
๓. ไปรษณีย์ปกติ (จดหมาย/บัตรสนเท่ห์/เอกสาร)
๔. ยื่นโดยตรง (จดหมาย/บัตรสนเท่ห์/เอกสาร)
๕. ศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชน
๖. โทรศัพท์ ๐๕๖-๗๘๖๑๐๐
๗. E-mail ของหน่วยงาน
๘. ร้องเรียน Line
๙. ร้องเรียนทาง Facebook

แผนผังกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์

๓.๑ แผนผังกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน /ร้องทุกข์



บทที่ ๔

ขั้นตอนการปฏิบัติงาน

๔.๑ การแต่งตั้งผู้รับผิดชอบจัดการข้อร้องเรียน / ร้องทุกข์ ของหน่วยงาน

๔.๑.๑ จัดตั้งศูนย์ / จุดรับข้อร้องเรียน / ร้องทุกข์ ของประชาชน

๔.๑.๒ จัดทำคำสั่งแต่งตั้งเจ้าหน้าที่ประจำศูนย์

๔.๑.๓ แจกผู้รับผิดชอบตามคำสั่งองค์การบริหารส่วนตำบลตะแบะทราย เพื่อความสะดวกในการประสานงาน

๔.๒ การรับและตรวจสอบข้อร้องเรียน / ร้องทุกข์ จากช่องทางต่าง ๆ

ดำเนินการรับและติดตามตรวจสอบข้อร้องเรียน / ร้องทุกข์ ที่เข้ามายังหน่วยงานจากช่องทางต่าง ๆ โดยมีข้อปฏิบัติตามที่กำหนด ดังนี้

ช่องทาง	ความถี่ในการตรวจสอบช่องทาง	ระยะเวลาดำเนินการรับข้อร้องเรียน / ร้องทุกข์ เพื่อประสานหาทางแก้ไขปัญหา	หมายเหตุ
ร้องเรียนด้วยตนเอง ณ ศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ องค์การบริหารส่วนตำบลตะแบะ	ทุกครั้งที่มีการร้องเรียน	ภายใน ๑ วันทำการ	
ร้องเรียนผ่านเว็บไซต์ องค์การบริหารส่วนตำบลตะแบะ	ทุกวัน	ภายใน ๑ วันทำการ	
ร้องเรียนทางโทรศัพท์ ๐ ๕๖๗๘ ๖๑๐๐	ทุกวัน	ภายใน ๑ วันทำการ	
ร้องเรียนทาง Face Book	ทุกวัน	ภายใน ๑ วันทำการ	

๔.๓ การบันทึกข้อร้องเรียน

๔.๓.๑ กรอกแบบฟอร์มบันทึกข้อร้องเรียน / ร้องทุกข์ โดยมีรายละเอียด ชื่อ-สกุล ที่อยู่ หมายเลขโทรศัพท์ติดต่อ เรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ และสถานที่เกิดเหตุ

๔.๓.๒ ทุกช่องทางที่มีการร้องเรียน เจ้าหน้าที่ต้องบันทึกข้อร้องเรียน / ร้องทุกข์ ลงสมุดบันทึกข้อร้องเรียน / ร้องทุกข์

๔.๔ การประสานหน่วยงานเพื่อแก้ปัญหาข้อร้องเรียน/ ร้องทุกข์ และการแจ้งผู้ร้องเรียน / ร้องทุกข์ทราบ

๔.๔.๑ กรณีเป็นการขอข้อมูลข่าวสาร ประสานหน่วยงานผู้ครอบครองเอกสาร เจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้อง เพื่อให้ข้อมูลแก่ผู้ร้องขอได้ทันที

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

๔.๔.๓ ข้อร้องเรียน / ร้องทุกข์ ที่ไม่อยู่ในความรับผิดชอบขององค์การบริหารส่วนตำบลตะเปาะ ให้ดำเนินการประสานหน่วยงานภายนอกที่เกี่ยวข้อง เพื่อให้เกิดความรวดเร็วและถูกต้อง ในการแก้ไขปัญหาต่อไป

๔.๔.๔ ข้อร้องเรียนที่ส่งผลกระทบต่อหน่วยงาน เช่น กรณีผู้ร้องเรียนทำหนังสือร้องเรียนความไม่โปร่งใสในการจัดซื้อจัดจ้าง ให้เจ้าหน้าที่จัดทำบันทึกข้อความเพื่อเสนอผู้บริหารพิจารณาส่งการไปยังหน่วยงานที่รับผิดชอบ เพื่อดำเนินการตรวจสอบและแจ้งผู้ร้องเรียนทราบต่อไป

๔.๕ การติดตามแก้ไขปัญหาข้อร้องเรียน

ให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องรายงานผลการดำเนินการให้ทราบภายใน ๕ วันทำการ เพื่อเจ้าหน้าที่ศูนย์ฯ จะได้แจ้งให้ผู้ร้องเรียนทราบต่อไป

๔.๖ การรายงานผลการดำเนินการให้ผู้บริหารทราบ

๔.๖.๑ ให้รวบรวมและรายงานสรุปการจัดการข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ ให้ผู้บริหารทราบทุกเดือน

๔.๖.๒ ให้รวบรวมรายงานสรุปข้อร้องเรียนหลังจากสิ้นปีงบประมาณ เพื่อนำมาวิเคราะห์การจัดการข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ ในภาพรวมของหน่วยงาน เพื่อใช้เป็นแนวทางในการแก้ไข ปรับปรุง พัฒนา องค์กรต่อไป

๔.๗ มาตรฐานงาน

การดำเนินการแก้ไขข้อร้องเรียน / ร้องทุกข์ ให้แล้วเสร็จภายในระยะเวลาที่กำหนด

กรณีได้รับเรื่องร้องเรียน / ร้องทุกข์ ให้ศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ขององค์การบริหารส่วนตำบลตะเปาะ ดำเนินการตรวจสอบและพิจารณาส่งเรื่องให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ดำเนินการแก้ไขปัญหาข้อร้องเรียน / ร้องทุกข์ให้แล้วเสร็จภายใน ๑๕ วันทำการ

๔.๘ แบบฟอร์ม

แบบฟอร์มใบรับแจ้งเหตุเรื่องราวร้องเรียน / ร้องทุกข์

ภาคผนวก

แบบฟอร์มหนังสือร้องเรียน/ร้องทุกข์ทั่วไป

ประจำศูนย์ บริการรับเรื่องราวร้องทุกข์ ขององค์การบริหารส่วนตำบลตะแบะ

เขียนที่.....

วันที่.....เดือน.....พ.ศ.

เรื่อง

เรียน นายองค์การบริหารส่วนตำบลตะแบะ

ข้าพเจ้า (นาย/นาง/นางสาว).....อายุ.....ปี
อยู่บ้านเลขที่.....หมู่.....ตำบลตะแบะ อำเภอเมืองเพชรบูรณ์ จังหวัดเพชรบูรณ์
เบอร์โทรศัพท์.....
ได้รับความเดือดร้อนเนื่องจาก.....
ดังนั้น ข้าพเจ้า (นาย/นาง/นางสาว).....
จึงใคร่ขอเรียน/ร้องทุกข์ มายังองค์การบริหารส่วนตำบลตะแบะ เพื่อให้ดำเนินการช่วยเหลือและแก้ไข
ปัญหา ดังนี้.....

พร้อมนี้ข้าพเจ้าได้แนบเอกสารหลักฐานต่างๆ มาด้วย คือ

๑. สำเนาบัตรประจำตัวประชาชนผู้ร้องเรียน/ร้องทุกข์ จำนวน.....ฉบับ
๒. ภาพถ่ายประกอบ (ถ้ามี) จำนวน.....รูป
๓. เอกสารต่าง ๆ (ระบุ).....

ขอแสดงความนับถือ

(ลงชื่อ).....ผู้ร้องเรียน/ร้องทุกข์
(.....)

ผู้ยื่นคำร้อง

แบบแจ้งการรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์

ที่ พช ๗๒๖๐๑ (เรื่องร้องเรียน) /.....

ที่ทำการองค์การบริหารส่วนตำบลตะเบาะ

อำเภอเมือง จังหวัดเพชรบูรณ์ ๖๗๐๐๐

วันที่.....เดือน.....พ.ศ.

เรื่อง ตอรับการรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์

เรียน

ตามที่ท่านได้ร้องเรียน /ร้องทุกข์ ผ่านศูนย์รับเรื่องร้องเรียนฯ องค์การบริหารส่วนตำบล ตะเบาะ โดยทาง () หนังสือร้องเรียนทางไปรษณีย์ () ด้วยตนเอง () ทางโทรศัพท์ () อื่น ๆ..... ลงวันที่.....เกี่ยวกับเรื่อง.....นั้น

องค์การบริหารส่วนตำบลตะเบาะ ได้ลงทะเบียนรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ของท่านไว้แล้ว ตามทะเบียนรับเรื่องเลขรับที่.....ลงวันที่.....และองค์การบริหารส่วนตำบลตะเบาะ ได้พิจารณาเรื่องของท่านแล้วเห็นว่า

() เป็นเรื่องที่อยู่ในอำนาจหน้าที่ขององค์การบริหารส่วนตำบลตะเบาะ และได้มอบหมายให้

.....เป็นหน่วยตรวจสอบและดำเนินการ

() เป็นเรื่องที่ไม่อยู่ในอำนาจหน้าที่ขององค์การบริหารส่วนตำบลตะเบาะ และได้จัดส่งเรื่อง ให้.....ซึ่งเป็นหน่วยงานที่มีอำนาจหน้าที่เกี่ยวข้องดำเนินการต่อไปแล้วทั้งนี้ ท่านสามารถติดต่อประสานงาน หรือขอทราบผลโดยตรงกับหน่วยงานดังกล่าวได้อีกทางหนึ่ง

() เป็นเรื่องที่กฎหมายบัญญัติขั้นตอนและวิธีการปฏิบัติไว้เป็นการเฉพาะแล้ว ตามกฎหมายจึงขอให้ท่านดำเนินการตามขั้นตอนและวิธีการที่กฎหมายนั้นบัญญัติไว้ต่อไป

จึงแจ้งมาเพื่อทราบ

ขอแสดงความนับถือ

(นางสาวสุภาพร แวนแก้ว)

นายกองค์การบริหารส่วนตำบลตะเบาะ

สำนักงานปลัด

ศูนย์รับเรื่องร้องเรียนฯ

โทร.๐ ๕๖๗๘ ๖๑๐๐

แบบแจ้งผลการดำเนินการต่อเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์

ที่ พช ๗๒๖๐๑ (เรื่องร้องเรียน) /.....

ที่ทำการองค์การบริหารส่วนตำบลตะเบาะ

อำเภอเมือง จังหวัดเพชรบูรณ์ ๖๗๐๐๐

วันที่.....เดือน.....พ.ศ.

เรื่อง แจ้งผลการดำเนินการต่อเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์

เรียน

อ้างถึง หนังสือ อบต.ตะเบาะที่ พช ๗๒๖๐๑/.....ลงวันที่.....

สิ่งที่ส่งมาด้วย ๑.....

๒.....

ตามที่องค์การบริหารส่วนตำบลตะเบาะ (ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน) ได้แจ้งตอบรับการรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ของท่านตามที่ท่านได้ร้องเรียน/ร้องทุกข์ไว้ ความละเอียดแจ้งแล้ว นั้น

องค์การบริหารส่วนตำบลตะเบาะได้รับแจ้งผลการดำเนินการจากส่วนราชการ/หน่วยงานที่เกี่ยวข้องตามประเด็นที่ท่านได้ร้องเรียน/ร้องทุกข์แล้ว ปรากฏข้อเท็จจริงโดยสรุปว่า

.....

.....ตั้งมีรายละเอียดปรากฏ

ตามสิ่งที่ส่งมาพร้อมนี้ ทั้งนี้ หากท่านไม่เห็นด้วยประการใด ขอให้แจ้งคัดค้านพร้อมพยานหลักฐานประกอบด้วย

จึงแจ้งมาเพื่อทราบ

ขอแสดงความนับถือ

(นางสาวสุภาพร แว่นแก้ว)

นายกองค์การบริหารส่วนตำบลตะเบาะ

สำนักงานปลัด

ศูนย์รับเรื่องร้องเรียนฯ

โทร.๐ ๕๖๗๘ ๖๑๐๐



คำสั่งองค์การบริหารส่วนตำบลตะเบาะ

ที่ ๒๖๖/๒๕๖๐

เรื่อง จัดตั้งศูนย์และแต่งตั้งคณะกรรมการประจำศูนย์ บริการรับเรื่องราวร้องทุกข์ของประชาชน
ในการให้บริการสาธารณะ ขององค์การบริหารส่วนตำบลตะเบาะ

ตามที่องค์การบริหารส่วนตำบลตะเบาะ ได้ออกคำสั่งองค์การบริหารส่วนตำบลตะเบาะที่ ๑๑๑/๒๕๕๘ เรื่องจัดตั้งศูนย์และแต่งตั้งคณะกรรมการประจำศูนย์ บริการรับเรื่องราวร้องทุกข์ของประชาชน ในการให้บริการสาธารณะ ขององค์การบริหารส่วนตำบลตะเบาะ คำสั่งลงวันที่ ๗ เมษายน ๒๕๕๘ ไปแล้วนั้น ขอยกเลิกคำสั่งดังกล่าว เพื่อให้คำสั่งเป็นปัจจุบัน และเป็นไปตามหนังสืออำเภอเมืองเพชรบูรณ์ ที่ พช ๐๑๑๘/ว ๓๓๒ ลงวันที่ ๑๙ มีนาคม ๒๕๕๘ องค์การบริหารส่วนตำบลตะเบาะ จึงจัดตั้งศูนย์และแต่งตั้งคณะกรรมการประจำศูนย์ บริการรับเรื่องราวร้องทุกข์ของประชาชน ในการให้บริการสาธารณะ ขององค์การบริหารส่วนตำบลตะเบาะ ดังนี้

- | | |
|--------------------------------------|--------------------------------|
| ๑. นายกององค์การบริหารส่วนตำบลตะเบาะ | เป็น ประธาน |
| ๒. ปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลตะเบาะ | เป็น กรรมการ |
| ๓. นางปรานี โสมา | เป็น กรรมการ |
| ๔. สิบเอกประเวช จันทรแสง | เป็น กรรมการ |
| ๕. นายบุรินทร์ ธีราช | เป็น กรรมการ/เลขานุการฯ |
| ๖. นางสาวบุบผา ทองสี | เป็น กรรมการ/ผู้ช่วยเลขานุการฯ |

-ให้ผู้ที่ได้รับการแต่งตั้ง มีอำนาจ หน้าที่ ดังนี้

(๑) ดำเนินการเกี่ยวกับการรับเรื่องราวร้องทุกข์ ร้องเรียนของความเป็นธรรม และการให้ความช่วยเหลือผู้ที่ยื่นคำร้อง

(๓) ประสานงานกับหน่วยงานต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องในเรื่องนั้น ๆ เพื่อแก้ไขปัญหาและอำนวยความสะดวกแก่ประชาชนที่ได้รับความเดือดร้อน

(๔) สนับสนุน ส่งเสริม และประสานการปฏิบัติงานกับชุมชนหรือองค์กรต่าง ๆ ในชุมชน เพื่อร่วมแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนของประชาชนในท้องถิ่น

(๕) ติดตามและดำเนินการแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนของประชาชนในท้องถิ่น

(๕) ดำเนินการอื่นใดตามที่คณะกรรมการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นกำหนด

ทั้งนี้ ตั้งแต่วันที่ ๑ ตุลาคม ๒๕๖๐ เป็นต้นไป

สั่ง ณ วันที่ ๘ ตุลาคม พ.ศ. ๒๕๖๐

ลงชื่อ 

(นางสุภาพร แวนแก้ว)

นายกองค์การบริหารส่วนตำบลตะเบาะ

สรุปข้อร้องเรียน ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๑
องค์การบริหารส่วนตำบลจี้วราย

ในปีงบประมาณ ๒๕๖๑ องค์การบริหารส่วนตำบลจี้วราย ได้รับเรื่องร้องเรียน / ร้องทุกข์ แยกประเภทได้ดังนี้

๑. เรื่องร้องเรียนผ่านศูนย์ดำรงธรรมอำเภอ / จังหวัดลพบุรี จำนวน ๒ เรื่อง
๒. เรื่องร้องเรียนที่ต้องดำเนินการประสานหน่วยงานอื่นที่เกี่ยวข้อง จำนวน ๓ เรื่อง

ปัญหาอุปสรรคในการดำเนินการ

๑. การแก้ไขปัญหาที่ต้องอาศัยระยะเวลาในการแก้ไขอาจทำให้เกิดความไม่พึงพอใจต่อผู้ร้องที่หน่วยงานไม่สามารถแก้ไขปัญหาได้อย่างรวดเร็ว
๒. การแก้ไขปัญหาที่ต้องมีการประสานงานกับหน่วยงานอื่น ๆ ทำให้ไม่สามารถแก้ไขปัญหาได้ในทันที

แนวทางแก้ไข

สร้างความเข้าใจกับประชาชนในการแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียนตามบทบาทหน้าที่ของ อบต.จี้วราย

สรุปข้อร้องเรียน เรื่อง การจัดซื้อจัดจ้าง ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๑

องค์การบริหารส่วนตำบลจี้วราย ไม่มีข้อร้องเรียน เรื่องการจัดซื้อจัดจ้าง แต่ประการใด

ปัญหาอุปสรรคในการดำเนินการ

ไม่มีเรื่องร้องเรียน

แนวทางแก้ไข

เพื่อป้องกันข้อร้องเรียนที่อาจจะเกิดขึ้น เห็นควรปฏิบัติงานตามระเบียบที่เกี่ยวข้องอย่างเคร่งครัด

สรุปข้อร้องเรียน เรื่อง การทุจริตในหน่วยงาน ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๑

องค์การบริหารส่วนตำบลจี้วราย ไม่มีข้อร้องเรียน เรื่องการทุจริตในหน่วยงาน แต่ประการใด

ปัญหาอุปสรรคในการดำเนินการ

ไม่มีเรื่องร้องเรียน

แนวทางแก้ไข

เพื่อป้องกันข้อร้องเรียนที่อาจจะเกิดขึ้น เห็นควรปฏิบัติงานตามระเบียบที่เกี่ยวข้องอย่างเคร่งครัด



คำสั่งองค์การบริหารส่วนตำบลตะเปาะ

ที่ ๑๓๕ / ๒๕๖๓

เรื่อง จัดตั้งศูนย์และแต่งตั้งคณะกรรมการประจำศูนย์บริการรับเรื่องราวร้องเรียน/ร้องทุกข์
ของประชาชนในการให้บริการสาธารณะ ขององค์การบริหารส่วนตำบลตะเปาะ

ตามที่องค์การบริหารส่วนตำบลตะเปาะ ได้ออกคำสั่งองค์การบริหารส่วนตำบลตะเปาะที่ ๒๘๓/๒๕๖๐ เรื่องจัดตั้งศูนย์และแต่งตั้งคณะกรรมการประจำศูนย์ บริการรับเรื่องราวร้องทุกข์ของประชาชน ในการให้บริการสาธารณะ ขององค์การบริหารส่วนตำบลตะเปาะ คำสั่งลงวันที่ ๘ ตุลาคม ๒๕๖๐ ไปแล้วนั้น เพื่อให้คำสั่งเป็นปัจจุบัน ขอยกเลิกคำสั่งดังกล่าว เพื่อให้คำสั่งเป็นปัจจุบัน และเป็นไปตามหนังสืออำเภอเมืองเพชรบูรณ์ ที่ พช ๐๑๑๘/ว ๓๓๒ ลงวันที่ ๑๙ มีนาคม ๒๕๕๘ องค์การบริหารส่วนตำบลตะเปาะ จึงจัดตั้งศูนย์และแต่งตั้งคณะกรรมการประจำศูนย์บริการรับเรื่องราวร้องเรียน/ร้องทุกข์ของประชาชน ในการให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลตะเปาะ ดังนี้

- | | |
|-------------------------------------|--------------------------------|
| ๑ นายกององค์การบริหารส่วนตำบลตะเปาะ | เป็น ประธาน |
| ๒ ปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลตะเปาะ | เป็น กรรมการ |
| ๓ นางปริดา แสงเรืองเดช | เป็น กรรมการ |
| ๔ สิบเอกประเวช จันทร์แสง | เป็น กรรมการ |
| ๕ นายบุรินทร์ ธีราช | เป็น กรรมการ/เลขานุการฯ |
| ๖ นางสาวบุบผา ทองสี | เป็น กรรมการ/ผู้ช่วยเลขานุการฯ |

-ให้ผู้ที่ได้รับการแต่งตั้ง มีอำนาจ หน้าที่ ดังนี้

(๑) ดำเนินการเกี่ยวกับการรับเรื่องราวร้องเรียน/ร้องทุกข์ ร้องเรียนของความเป็นธรรมและการให้ความช่วยเหลือผู้ที่มียื่นคำร้อง

(๒) ประสานงานกับหน่วยงานต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องในเรื่องนั้น ๆ เพื่อแก้ไขปัญหาและอำนวยความสะดวกแก่ประชาชนที่ได้รับความเดือดร้อน

(๓) สนับสนุน ส่งเสริม และประสานการปฏิบัติงานกับชุมชนหรือองค์กรต่าง ๆ ในชุมชน เพื่อร่วมแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนของประชาชนในท้องถิ่น

(๔) ติดตามและดำเนินการแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนของประชาชนในท้องถิ่น

(๕) ดำเนินการอื่นใดตามที่คณะกรรมการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นกำหนด

ทั้งนี้ ตั้งแต่วันที่ ๙ เมษายน ๒๕๖๓ เป็นต้นไป

สั่ง ณ วันที่ ๙ เมษายน พ.ศ. ๒๕๖๓

ลงชื่อ

(นางสุภาพร แว่นแก้ว)

นายกองค์การบริหารส่วนตำบลตะเปาะ



คำสั่งองค์การบริหารส่วนตำบลตะเปาะ
ที่ ๒๕๖/๒๕๖๐

เรื่อง จัดตั้งศูนย์และแต่งตั้งคณะกรรมการประจำศูนย์ บริการรับเรื่องราวร้องทุกข์ของประชาชน
ในการให้บริการสาธารณะ ขององค์การบริหารส่วนตำบลตะเปาะ

ตามที่องค์การบริหารส่วนตำบลตะเปาะ ได้ออกคำสั่งองค์การบริหารส่วนตำบลตะเปาะที่ ๑๑๑/๒๕๕๘ เรื่องจัดตั้งศูนย์และแต่งตั้งคณะกรรมการประจำศูนย์ บริการรับเรื่องราวร้องทุกข์ของประชาชน ในการให้บริการสาธารณะ ขององค์การบริหารส่วนตำบลตะเปาะ คำสั่งลงวันที่ ๗ เมษายน ๒๕๕๘ ไปแล้วนั้น ขอยกเลิกคำสั่งดังกล่าว เพื่อให้คำสั่งเป็นปัจจุบัน และเป็นไปตามหนังสืออำเภอเมืองเพชรบูรณ์ ที่ พช ๐๑๑๘/ว ๓๓๒ ลงวันที่ ๑๙ มีนาคม ๒๕๕๘ องค์การบริหารส่วนตำบลตะเปาะ จึงจัดตั้งศูนย์และแต่งตั้งคณะกรรมการประจำศูนย์ บริการรับเรื่องราวร้องทุกข์ของประชาชน ในการให้บริการสาธารณะ ขององค์การบริหารส่วนตำบลตะเปาะ ดังนี้

- | | |
|------------------------------------|--------------------------------|
| ๑. นายกองดีการบริหารส่วนตำบลตะเปาะ | เป็น ประธาน |
| ๒. ปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลตะเปาะ | เป็น กรรมการ |
| ๓. นางปราณี โสมา | เป็น กรรมการ |
| ๔. สิบเอกประเวช จันทร์แสง | เป็น กรรมการ |
| ๕. นายบุรินทร์ ธีราช | เป็น กรรมการ/เลขานุการฯ |
| ๖. นางสาวบุบผา ทองสี | เป็น กรรมการ/ผู้ช่วยเลขานุการฯ |

-ให้ผู้ที่ได้รับการแต่งตั้ง มีอำนาจ หน้าที่ ดังนี้

(๑) ดำเนินการเกี่ยวกับการรับเรื่องราวร้องทุกข์ ร้องเรียนของความเป็นธรรม และการให้ความช่วยเหลือผู้ที่ยื่นคำร้อง

(๓) ประสานงานกับหน่วยงานต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องในเรื่องนั้น ๆ เพื่อแก้ไขปัญหาและอำนวยความสะดวกแก่ประชาชนที่ได้รับความเดือดร้อน

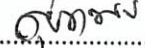
(๔) สนับสนุน ส่งเสริม และประสานการปฏิบัติงานกับชุมชนหรือองค์กรต่าง ๆ ในชุมชน เพื่อร่วมแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนของประชาชนในท้องถิ่น

(๕) ติดตามและดำเนินการแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนของประชาชนในท้องถิ่น

(๕) ดำเนินการอื่นใดตามที่คณะกรรมการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นกำหนด

ทั้งนี้ ตั้งแต่วันที่ ๑ ตุลาคม ๒๕๖๐ เป็นต้นไป

สั่ง ณ วันที่ ๘ ตุลาคม พ.ศ. ๒๕๖๐

ลงชื่อ 

(นางสุภาพร แวนแก้ว)

นายกองค์การบริหารส่วนตำบลตะเปาะ