



ขั้นตอนการดำเนินการรับเรื่องราวร้องทุกข์ ร้องเรียนองค์การบริหารส่วนจังหวัดแพร่

Infographic Phrae Provincial
Administrative Organization



ประชาชนยื่นคำร้องทุกข์

01

เจ้าหน้าที่รับคำร้องทุกข์
(1 วันทำการ)

02



03

ดำเนินการพิจารณาเรื่องราว
ร้องทุกข์ (3 วันทำการ)

04 ดำเนินการบรรเทาทุกข์และ
ติดตามผล (7 วันทำการ)



05 รายงานผลและแจ้งผล
ผู้ร้อง (4 วันทำการ)



คู่มือ

บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ กองการเจ้าหน้าที่ (ฝ่ายวินัยและส่งเสริมคุณธรรม) โทร. ๐-๕๔๕๓-๒๘๑๑ ต่อ ๔๐๑

ที่ พร ๕๑๐๑๐/๒๖๕

วันที่ ๑๙ กรกฎาคม ๒๕๕๙

เรื่อง แต่งตั้งเจ้าหน้าที่ประจำศูนย์รับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์

เรียน ผู้อำนวยการกองทุกกอง หัวหน้าหน่วยตรวจสอบภายใน และผู้อำนวยการโรงเรียนในสังกัดองค์การบริหารส่วนจังหวัดแพร่

ด้วยได้มีคำสั่งองค์การบริหารส่วนจังหวัดแพร่ ที่ ๑๖๒๐/๒๕๕๙ เรื่อง แต่งตั้งเจ้าหน้าที่ประจำศูนย์รับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ ลงวันที่ ๑๓ กรกฎาคม ๒๕๕๙ เพื่อแต่งตั้งเจ้าหน้าที่ประจำศูนย์รับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ และกำหนดอำนาจหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติ

เนื่องจากปัจจุบันข้าราชการองค์การบริหารส่วนจังหวัดแพร่ เข้าสู่ระบบแท่ง จึงทำให้ชื่อตำแหน่งเปลี่ยนไปจากเดิม เห็นควรแก้ไขคำสั่งเดิมเพื่อให้ถูกต้องตามระบบแท่ง และเพื่อให้ข้อมูลถูกต้องและเป็นปัจจุบันอยู่เสมอ องค์การบริหารส่วนจังหวัดแพร่ จึงแต่งตั้งเจ้าหน้าที่ประจำศูนย์รับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ เพื่อให้คำแนะนำปรึกษาความเดือดร้อนของประชาชน ช่วยเหลือในการดำเนินการแก้ไขปัญหาที่เกิดจากผลการปฏิบัติงานในอำนาจหน้าที่ขององค์การบริหารส่วนจังหวัดแพร่ (รายละเอียดปรากฏตามคำสั่งที่แนบเสนอมาดังนี้)

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ

(นางสาวศกุนิษฐ์ ชื่น)

ผู้อำนวยการกองการเจ้าหน้าที่

เจ้าหน้าที่ศูนย์รับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์

หัวหน้าฝ่าย..... ๑๙ กค ๕๙
จนท.พิมพ์/ทาน.....



คำสั่งองค์การบริหารส่วนจังหวัดแพร่

ที่ ๑๖๒๐ /๒๕๕๙

เรื่อง แต่งตั้งเจ้าหน้าที่ประจำศูนย์รับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์

ตามประกาศองค์การบริหารส่วนจังหวัดแพร่ ลงวันที่ ๓ พฤษภาคม ๒๕๕๕ เรื่อง การจัดตั้งกองการเจ้าหน้าที่ กรอบอัตรากำลังกองการเจ้าหน้าที่ และปรับปรุงส่วนราชการภายในองค์การบริหารส่วนจังหวัดแพร่ ได้กำหนดลักษณะงานที่ต้องปฏิบัติให้ฝ่ายวินัยและส่งเสริมคุณธรรม ดำเนินงานในเรื่องที่เกี่ยวกับงานเรื่องราวร้องทุกข์ ร้องเรียน และมูลเหตุแห่งการร้องทุกข์ ร้องเรียน ร้องขอ งานพิจารณาและตรวจสอบเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์และอุทธรณ์

องค์การบริหารส่วนจังหวัดแพร่ขอยกเลิกคำสั่ง ที่ ๑๕๖๔/๒๕๕๕ ลงวันที่ ๔ ตุลาคม ๒๕๕๕ และเพื่อให้การดำเนินการปฏิบัติตามลักษณะงานตามประกาศดังกล่าว เป็นไปด้วยความเรียบร้อยและสะดวกรวดเร็วในการให้บริการประชาชน จึงเห็นควรแต่งตั้งเจ้าหน้าที่ประจำศูนย์รับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ เพื่อดำเนินการพิจารณาเรื่องร้องทุกข์ ร้องเรียน และมูลเหตุแห่งการร้องทุกข์ ร้องเรียน ร้องขอ การพิจารณาและตรวจสอบเรื่องร้องเรียน อุทธรณ์และร้องทุกข์ ประกอบด้วยบุคคลดังต่อไปนี้

- | | | |
|--------------------------------|------------------------------------|--------------------------------------|
| ๑. นายปรีชา สุขรอด | ปลัด อบจ.แพร่ | หัวหน้าเจ้าหน้าที่ |
| ๒. ว่าที่ ร.ต. ศุภชัย ทานะขันธ | รองปลัด อบจ.แพร่ | เจ้าหน้าที่ |
| ๓. นางสาวศุภนิษฐ์ ธิอุ่น | ผู้อำนวยการกองการเจ้าหน้าที่ | เจ้าหน้าที่ |
| ๔. นางสาวจุฬารัตน์ ยะปะนัน | หัวหน้าฝ่ายวินัยและส่งเสริมคุณธรรม | เจ้าหน้าที่ |
| ๕. นายฤทธิพงษ์ ถนอม | นิติกรชำนาญการ | เจ้าหน้าที่และเลขาทันหน้าเจ้าหน้าที่ |

โดยให้ผู้ที่ได้รับแต่งตั้งมีหน้าที่ดังต่อไปนี้

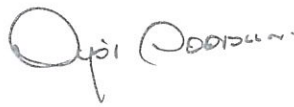
๑. จัดทำบัญชีหรือทะเบียนคุมรับเรื่องราวร้องเรียน / ร้องทุกข์
๒. ให้คำแนะนำและคำปรึกษาความเดือดร้อนของประชาชน
๓. ให้ความช่วยเหลือในด้านการดำเนินการแก้ปัญหา และจัดทำรายงานพร้อมเร่งรัด

การดำเนินการ

๔. ดำเนินการประสานงานกับหน่วยงานอื่นที่เกี่ยวข้อง
๕. รายงานผลการดำเนินการ และแจ้งให้ผู้ร้องเรียน ร้องทุกข์ ทราบภายใน ๑๕ วัน
๖. หน้าที่อื่น ๆ ตามที่ได้รับมอบหมาย

ทั้งนี้ ตั้งแต่บัดนี้ เป็นต้นไป

สั่ง ณ วันที่ ๑๙ เดือน กรกฎาคม พ.ศ. ๒๕๕๙



(นายอนุวัธ วงศ์วรรณ)

นายกองค์การบริหารส่วนจังหวัดแพร่

แบบบันทึกการรับแจ้งเรื่องราวร้องเรียน หรือร้องทุกข์ หรือเสนอแนะจากประชาชน

วันที่ เดือน.....พ.ศ.เวลา.....น.

๑.การร้องเรียน ผู้ร้องเรียนทาง ()โทรศัพท์ () มาให้ถ้อยคำด้วยตัวเอง

๒.ข้อมูลเรื่องที่ร้อง

๒.๑ข้อมูลเรื่องที่ร้องทุกข์ หรือเสนอแนะ

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

๒.๒ข้อมูลเรื่องที่ร้องเรียน

(๑) ชื่อเจ้าหน้าที่ผู้ถูกร้องเรียน.....

(๒) ตำแหน่ง.....สังกัด.....

(๓) พฤติกรรมที่น่าเชื่อว่าเป็นการกระทำผิด/การกระทำผิด/ช่วงเวลากระทำความผิด

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

๓. ข้อมูลพยานหลักฐานอ้างอิง ประกอบเรื่องที่ร้องตามข้อ ๒ (ถ้ามี)

(๓.๑) พยานบุคคลที่สามารถให้ข้อมูลเพิ่มเติมได้

.....
.....

(๓.๒) พยานเอกสารหรือหลักฐานอื่น

.....
.....

๔. ข้อมูลเกี่ยวกับผู้ร้อง (ไม่ว่าผู้ร้อง ร้องทางโทรศัพท์หรือมาด้วยตนเองให้สอบถามผู้ร้อง แต่ผู้ร้องจะให้ข้อมูลหรือไม่ก็แล้วแต่ความสมัครใจของผู้ร้อง)

(๔.๑) ชื่อ-สกุล ของผู้ร้อง () นาย () นาง () นางสาว.....

(๔.๒) บัตรประจำตัว () ประชาชน () ประชาชน () ข้าราชการ () อื่นๆ.....

เลขที่.....

(๔.๓) ที่อยู่ที่สามารถติดต่อได้ บ้านเลขที่ ถนน..... ซอย.....
ตำบล..... อำเภอ..... จังหวัด..... โทรศัพท์.....

๕. ข้อมูลอื่นๆที่อาจเกี่ยวข้อง (ถ้ามี)

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

ลงชื่อ

ผู้ร้องฯ

ลงชื่อ

ผู้รับเรื่อง

(.....)

(.....)

(กรณีผู้ร้องมาด้วยตนเอง/แล้วแต่ความสมัครใจ)

ตำแหน่ง.....