คู่มือปฏิบัติงาน
เกี่ยวกับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๐

จัดทำโดย

องค์การบริหารส่วนตำบลพักทัน
อำเภอบางระจัน จังหวัดสิงห์บุรี

คำนำ

คู่มือปฏิบัติงานด้านการร้องเรียน/ร้องทุกข์ ของศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ขององค์การบริหารส่วนตำบลพักทัน จัดทำขึ้นเพื่อเป็นแนวทางการดำเนินการจัดการข้อร้องเรียนของศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ กรอบหรือแนวทางในการปฏิบัติงานด้านรับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ ผ่านศูนย์รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ขององค์การบริหารส่วนตำบลพักทัน เพื่อตอบสนองนโยบายของรัฐ ตามพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๔๖ ได้กำหนดแนวทางปฏิบัติราชการ มุ่งให้เกิดประโยชน์สุข แก่ประชาชน โดยยึดประชาชนเป็นศูนย์กลาง เพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชน ให้เกิดความผาสุกและความเป็นอยู่ที่ดีของประชาชน เกิดผลสัมฤทธิ์ต่องานบริการมีประสิทธิภาพและเกิดความคุ้มค่าในการให้บริการ ไม่มีขั้นตอนปฏิบัติงานเกินความจำเป็น มีการปรับปรุงภารกิจให้ทันต่อสถานการณ์ ประชาชน ได้รับการอำนวยความสะดวกและได้รับการตอบสนองความต้องการ และมีการประเมินผลการให้บริการ สม่ำเสมอ ทั้งนี้การจัดการข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ จนได้ข้อยุติ ให้มีความรวดเร็วและมีประสิทธิภาพ เพื่อตอบสนองความต้องการและความคาดหวังของผู้รับบริการจำเป็นต้องมีขั้นตอน/กระบวนการ และแนวทางในการปฏิบัติงานที่ชัดเจนและเป็นมาตรฐานเดียวกัน

ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์องค์การบริหารส่วนตำบลพักทัน

สารบัญ

เรื่อง	หน้า
บทที่ ๑ บทนำ	๑
หลักการและเหตุผล	๑
วัตถุประสงค์การจัดทำคู่มือ	๑
การจัดตั้งศูนย์รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์องค์การบริหารส่วนตำบลพักทัน	๑
ขอบเขต	๑
สถานที่ตั้ง	๒
หน้าที่ความรับผิดชอบ	๒
บทที่ ๒ ประเด็นที่เกี่ยวข้องกับการร้องเรียน	๓
คำจำกัดความ	๓
ช่องทางการร้องเรียน	๓
บทที่ ๓ แผนผังกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์	๔
บทที่ ๔ ขั้นตอนการปฏิบัติงาน	๕
การแต่งตั้งผู้รับผิดชอบจัดการข้อร้องเรียนของหน่วยงาน	๕
การรับและตรวจสอบข้อร้องเรียนจากช่องทางต่างๆ	๕
ภาคผนวก	
แบบคำร้องทั่วไป (แบบคำร้อง ๑)	
แบบคำร้องเดือดร้อน (แบบคำร้อง ๒)	
แบบแจ้งการร้องทุกข์/ร้องเรียน	
การกรอกข้อมูลร้องเรียนผ่านทางเว็บไซต์ขององค์การบริหารส่วนตำบลพักทัน	
คำสั่งแต่งตั้งเจ้าหน้าที่รับเรื่องราวร้องทุกข์	

บทที่ ๑
บทนำ

๑.หลักการและเหตุผล

ตามพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ.๒๕๔๖ ได้กำหนดแนวทางปฏิบัติราชการมุ่งให้เกิดประโยชน์สุขแก่ประชาชน โดยยึดประชาชนเป็นศูนย์กลางเพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชน ให้เกิดความผาสุกและความเป็นอยู่ที่ดีของประชาชนเกิดผลสัมฤทธิ์ต่องานบริการมีประสิทธิภาพและเกิดความคุ้มค่าในการให้บริการ ไม่มีขั้นตอนปฏิบัติงานเกินความจำเป็น มีการปรับปรุงภารกิจให้ทันต่อสถานการณ์ ประชาชนได้รับการอำนวยความสะดวกและได้รับการตอบสนองความต้องการและมีการประเมินผลการให้บริการสม่ำเสมอ

องค์การบริหารส่วนตำบลพักทันจึงได้จัดทำคู่มือปฏิบัติงานด้านการร้องเรียน/ร้องทุกข์ เพื่อเป็นกรอบหรือแนวทางในการปฏิบัติงาน

๒.วัตถุประสงค์การจัดทำคู่มือ

๑.เพื่อให้เจ้าหน้าที่องค์การบริหารส่วนตำบลพักทันใช้เป็นแนวทางในการปฏิบัติงานในการรับเรื่องราวร้องเรียน/ร้องทุกข์ หรือขอความช่วยเหลือให้มีมาตรฐานเดียวกันและเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ

๒.เพื่อให้การดำเนินงานจัดการข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ ขององค์การบริหารส่วนตำบลพักทัน มีขั้นตอน/กระบวนการ และแนวทางในการปฏิบัติงานเป็นมาตรฐานเดียวกัน

๓.เพื่อสร้างมาตรฐานการปฏิบัติงานที่มุ่งไปสู่การบริหารคุณภาพทั่วทั้งองค์กรอย่างมีประสิทธิภาพ

๔.เพื่อให้มั่นใจว่าได้มีการปฏิบัติตามข้อกำหนด ระเบียบหลักเกณฑ์เกี่ยวกับการจัดการข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ ที่กำหนดไว้อย่างสม่ำเสมอและมีประสิทธิภาพ

๓.การจัดตั้งศูนย์รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์องค์การบริหารส่วนตำบลพักทัน

ตามประกาศคณะรักษาความสงบแห่งชาติ ฉบับที่ ๑๙๑/๒๕๕๗ เมื่อวันที่ ๔ กันยายน ๒๕๕๗ เรื่อง การจัดตั้งศูนย์ดำรงธรรมองค์การบริหารส่วนตำบลพักทัน และให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นทุกองค์กรจัดตั้งศูนย์ดำรงธรรมท้องถิ่น โดยให้ศูนย์ดำรงธรรมองค์การบริหารส่วนตำบลพักทันอยู่ภายใต้กำกับดูแลของศูนย์ดำรงธรรมอำเภอบางระจัน และศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดสิงห์บุรี จัดตั้งเพื่อเป็นศูนย์ในการรับเรื่องราวร้องทุกข์และให้บริการข้อมูลข่าวสาร ให้คำปรึกษารับเรื่องปัญหาความต้องการและข้อเสนอแนะของประชาชน

๔.ขอบเขต

กรณีเรื่องร้องเรียนทั่วไป เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบ จะให้ข้อมูลกับผู้ขอรับบริการในเรื่องที่ผู้ขอรับบริการต้องการทราบเมื่อให้คำปรึกษาเรียบร้อยแล้วเรื่องที่ขอรับบริการถือว่ายุติ

-กรณีขออนุมัติ/อนุญาต เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบจะให้ข้อมูลกับผู้ขอรับบริการในเรื่องที่ผู้ขอรับบริการต้องการทราบ และดำเนินการรับเรื่องดังกล่าวไว้ หน่วยงานผู้รับผิดชอบเป็นผู้พิจารณาส่งต่อให้กับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องดำเนินการต่อไป

-กรณีข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ แจ้งเบาะแส เจ้าหน้าที่ขององค์การบริหารส่วนตำบลพักทันจะให้ข้อมูลกับผู้ขอรับบริการในเรื่องที่ผู้ขอรับบริการต้องการทราบ และเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบจะดำเนินการรับเรื่องดังกล่าวไว้ และส่งต่อให้กับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องดำเนินการต่อไป

กรณีขออนุมัติ/อนุญาต , ข้อร้องเรียน /ร้องทุกข์/ แจ้งเบาะแสให้ผู้ขอรับบริการรอการติดต่อกลับหรือสามารถติดตามเรื่องกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องหากไม่ได้รับการติดต่อกลับจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้องภายใน ๑๕ วัน ให้ติดต่อที่ศูนย์รับเรื่องราวร้องเรียน / ร้องทุกข์ องค์การบริหารส่วนตำบลพักทัน โทรศัพท์/โทรสาร ๐-๓๖๘๑๕-๐๓๘ เว็บไซต์ http://govesite.com/paktan/index.php?p=1

๕.สถานที่ตั้ง

ตั้งอยู่ ณ องค์การบริหารส่วนตำบลพักทัน หมู่ที่ ๔ ตำบลพักทัน อำเภอบางระจัน จังหวัดสิงห์บุรี

๖.หน้าที่ความรับผิดชอบ

เป็นศูนย์กลางในการรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ และให้บริการข้อมูลข่าวสาร ให้คำปรึกษารับเรื่องปัญหาความต้องการ และข้อเสนอแนะของประชาชน

บทที่ ๒
ประเด็นที่เกี่ยวข้องกับการร้องเรียน

คำจำกัดความ

ผู้รับบริการ หมายถึง ผู้ที่มารับบริการจากส่วนราชการและประชาชนทั่วไป ผู้รับบริการ ประกอบด้วย หน่วยงานเจ้าที่ของรัฐ/เอกชน/หรือบุคคล/นิติบุคคล

หน่วยงานของรัฐ ได้แก่ กระทรวง ทบวง กรม หรือส่วนราชการที่เรียกชื่ออย่างอื่น องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น รัฐวิสาหกิจ และให้หมายความรวมถึงองค์กรอิสระ องค์กรมหาชน หน่วยงานในกำกับของรัฐและหน่วยงานอื่นใดในลักษณะเดียวกัน

เจ้าหน้าที่ของรัฐ ได้แก่ข้าราชการ พนักงานราชการ ลูกจ้างประจำ ลูกจ้างชั่วคราวและผู้ปฏิบัติงานประเภทอื่น ไม่ว่าจะเป็นการแต่งตั้งในฐานะเป็นกรรมการหรือฐานะอื่นใด รวมทั้งผู้ซึ่งได้รับแต่งตั้งและผู้ถูกสั่งให้ปฏิบัติงานให้แก่หน่วยงานของรัฐ

ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย หมายถึงผู้ได้รับผลกระทบ ทั้งทางบวกและทางลบ ทั้งทางตรงและทางอ้อมจากการดำเนินการการของส่วนราชการ เช่นประชาชนในชุมชน/หมู่บ้านเขตตำบลพักทัน

การจัดการข้อร้องเรียน หมายถึง มีความหมายครอบคลุมถึงการจัดการในข้อร้องเรียน ข้อเสนอแนะ/ข้อคิดเห็น/คำชมเชย/การสอบถามหรือร้องขอข้อมูล

ผู้ร้องเรียน หมายถึงประชาชนทั่วไป/ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มาติดต่อยังศูนย์รับเรื่องร้องเรียนองค์การบริหารส่วนตำบลพักทันผ่านช่องทางต่างๆ โดยมีวัตถุประสงค์ครอบคลุมการร้องเรียน/การให้ข้อเสนอแนะ/การให้ข้อคิดเห็น/การชมเชย/การร้องขอข้อมูล

ช่องทางการรับข้อร้องเรียน หมายถึง ช่องทางต่างๆ ที่ใช้ในการติดต่อศูนย์รับเรื่องร้องเรียน เช่น ติดต่อด้วยตนเอง ร้องเรียนทางโทรศัพท์/เว็บไซต์

เจ้าหน้าที่ หมายถึง เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบจัดการข้อร้องเรียนของหน่วยงาน

คำร้องเรียน หมายถึง คำหรือข้อความที่ผู้ร้องเรียนกรอกตามแบบฟอร์มที่ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์หรือระบบการรับคำร้องเรียนเอง มีแหล่งที่สามารถตอบสนอง หรือมีรายละเอียดอย่างชัดเจนหรือมีนัยสำคัญที่เชื่อถือได้

การดำเนินการเรื่องร้องเรียน หมายถึง เรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ที่ได้รับ ผ่านช่องทางการร้องเรียนต่างๆ มาเพื่อทราบ หรือพิจารณาดำเนินการแก้ไขปัญหาตามอำนาจหน้าที่

การจัดการเรื่องร้องเรียน หมายถึงกระบวนการที่ดำเนินการในการแก้ไขปัญหาตามเรื่องร้องเรียนที่ได้รับให้ได้รับการแก้ไข หรือบรรเทาความเดือดร้อนจากการดำเนินงาน

ช่องทางการร้องเรียน

๑.สำนักปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลพักทัน อำเภอบางระจัน จังหวัดสิงห์บุรี

๒.ผ่านหน้า http://govesite.com/paktan/index.php?p=1

๓.ร้องเรียนผ่านตู้/กล่องรับความคิดเห็น (จดหมาย/บัตรสนเท่ห์/เอกสาร)

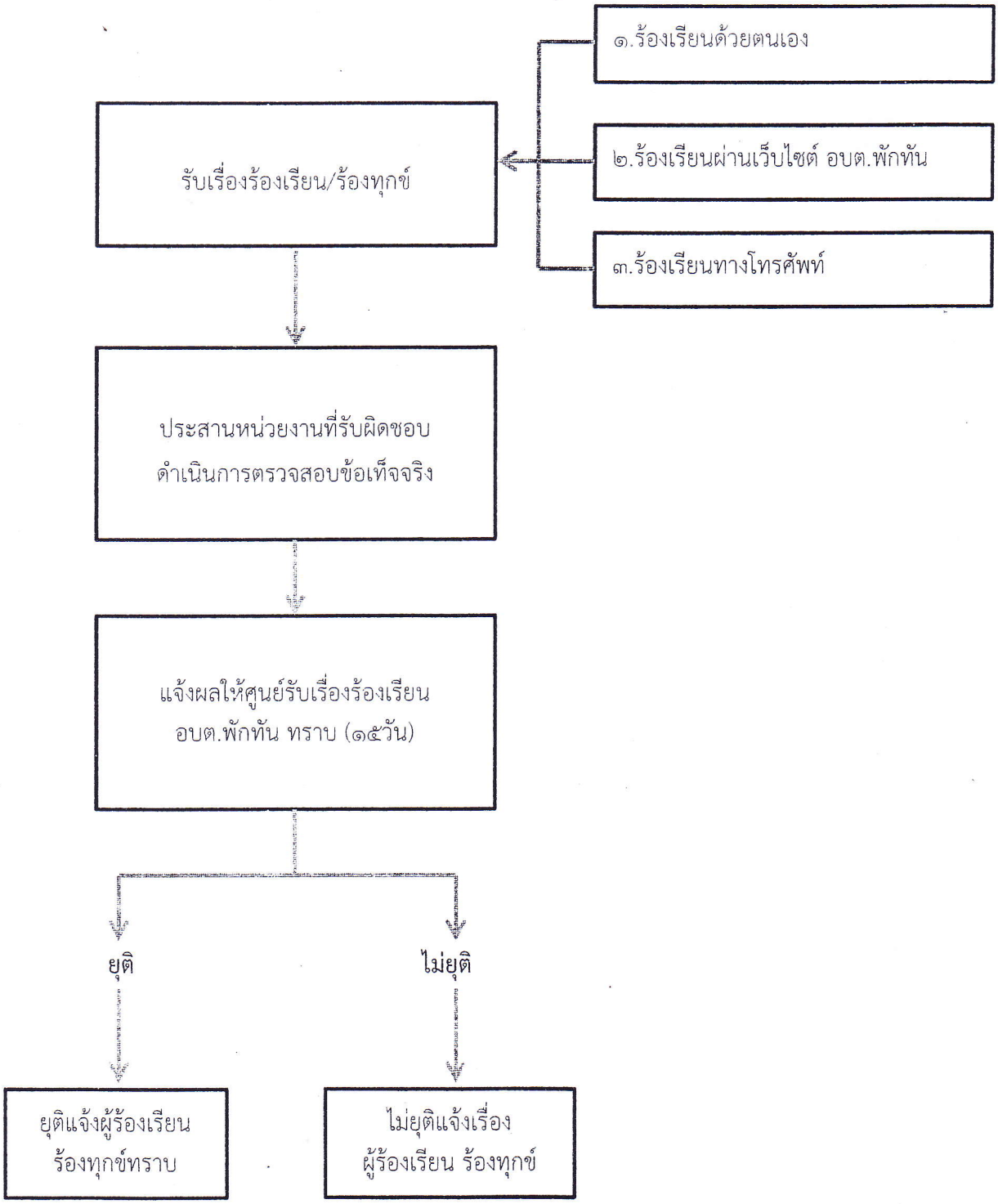
๔.ไปรษณีย์ปกติ (จดหมาย/บัตรสนเท่ห์/เอกสาร)

๕.ยื่นโดยตรง (จดหมาย/บัตรสนเท่ห์/เอกสาร)

๖.โทรศัพท์/โทรสาร ๐-๓๖๘๑-๕๐๓๘

๗.Facebook

บทที่ ๓
แผนผังกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์



บทที่ ๔
ขั้นตอนการปฏิบัติงาน

การแต่งตั้งผู้รับผิดชอบจัดการข้อร้องเรียนของหน่วยงาน

๑.จัดตั้งศูนย์/จุดรับข้อร้องเรียนของหน่วยงาน

๒.จัดทำคำสั่งแต่งตั้งคณะกรรมการดำเนินการ

๓.แจ้งผู้รับผิดชอบตามคำสั่งองค์การบริหารส่วนตำบลพักทันทราบ เพื่อความสะดวกในการประสานงาน

การรับและตรวจสอบข้อร้องเรียนจากช่องทางต่างๆ

ดำเนินการรับและติดตามตรวจสอบข้อร้องเรียนที่เข้ามายังหน่วยงานจากช่องทางต่างๆ โดยมีข้อปฏิบัติตามที่กำหนด ดังนี้

ช่องทาง	ความถี่ในการตรวจสอบช่องทาง	ระยะเวลาดำเนินการรับข้อร้องเรียนเพื่อประสานหาทางแก้ไข	หมายเหตุ
ร้องเรียนด้วยตนเอง ณ ศูนย์ดำรงธรรมองค์การบริหารส่วนตำบลพักทัน	ทุกครั้งที่มีผู้ร้องเรียน	ภายใน ๑-๒ วันทำการ	
ร้องเรียนผ่านทางเว็บไซต์ องค์การบริหารส่วนตำบลพักทัน	ทุกวัน	ภายใน ๑-๒ วันทำการ	
ร้องเรียนทางโทรศัพท์/โทรสาร ๐-๓๖๘๑-๕๐๓๘	ทุกวัน	ภายใน ๑-๒ วันทำการ	

ภาคผนวก

แบบคำร้องที่ ๑

ใบคำร้องทั่วไป

เขียนที่ องค์การบริหารส่วนตำบลพักทัน

วันที่.....เดือน.....พ.ศ.....

เรียน นายกองค์การบริหารส่วนตำบลพักทัน

ข้าพเจ้า (นาย/นาง/นางสาว).....นามสกุล.....

อายุ.....ปี อยู่บ้านเลขที่.....หมู่ที่.....หมู่บ้าน.....ตำบล พักทัน อำเภอ บางระจัน จังหวัด สิงห์บุรี โทรศัพท์เคลื่อนที่(มือถือ).....ขอทำคำร้องขึ้นต่อ นายกองค์การบริหารส่วนตำบลพักทัน ดังต่อไปนี้

ข้าพเจ้ามีความประสงค์.....

.....

.....

.....

.....

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณาอนุเคราะห์

ขอแสดงความนับถือ

(ลงชื่อ).....ผู้ยื่นคำร้อง

(.....)

- เห็นควร.....

.....

(นางรัฐกานต์ นาคทอง)

ปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลพักทัน

คำสั่ง

.....

.....

(ลงชื่อ).....

(นายสายชล ฉิมพาลี)

นายกองค์การบริหารส่วนตำบลพักทัน

ใบคำร้องเดือดร้อน

เขียนที่ องค์การบริหารส่วนตำบลพักทัน

วันที่.....เดือน.....พ.ศ.....

เรียน นายกองค์การบริหารส่วนตำบลพักทัน

ข้าพเจ้า (นาย/นาง/นางสาว).....นามสกุล.....

อายุ.....ปี อยู่บ้านเลขที่.....หมู่ที่.....หมู่บ้าน.....ตำบล พักทัน

อำเภอ บางระจัน จังหวัด สิงห์บุรี โทรศัพท์(มือถือ).....

ได้รับความเดือดร้อนเนื่องจาก.....

.....

.....

.....

ขอให้องค์การบริหารส่วนตำบลพักทัน ดำเนินการ ดังนี้

1.....

2.....

3.....

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณาอนุเคราะห์

.....ผู้ยื่นคำร้อง

(.....)

-ความเห็น	-เห็นควร	-คำสั่ง
.....	.....	.....
.....	.....	.....
(นางชุติมา บุญศรี)	(นางรัฐกานต์ นาลทอง)	(นายสายชล ฉิมพาลี)
หัวหน้าสำนักงานปลัด	ปลัด อบต.พักทัน	นายก อบต.พักทัน

ตอบข้อร้องเรียน

แบบแจ้งการรับเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียน

ที่ สห ๗๒๓๐๑/ .....

ที่ทำการองค์การบริหารส่วนตำบลพักทัน
อำเภอบางระจัน สห ๑๖๑๓๐

วันที่.....เดือน.....พ.ศ.....

เรื่อง การแจ้งผลการดำเนินการแก้ไขปัญหาความเดือดร้อน

เรียน .....

อ้างถึง หนังสือองค์การบริหารส่วนตำบลพักทัน ที่ สห ๗๒๓๐๑/..... ลงวันที่.....

ตามที่ท่านได้เขียนใบคำร้อง.....และขอให้องค์การบริหารส่วนตำบลพักทัน ดำเนินการตามหนังสือใบคำร้องรับเรื่องราวร้องทุกข์.....นั้น

องค์การบริหารส่วนตำบลพักทัน ได้ดำเนินการตามหนังสือที่แจ้งมาเสร็จเรียบร้อยแล้ว

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ

ขอแสดงความนับถือ

( )
นายกองค์การบริหารส่วนตำบลพักทัน

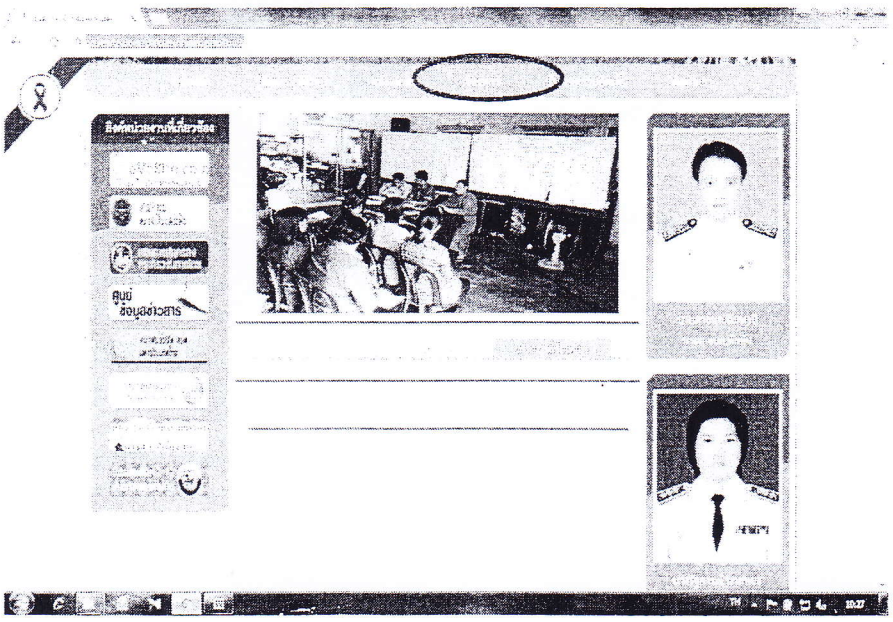
สำนักปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลพักทัน
โทรศัพท์/โทรสาร ๐-๓๖๘๑-๕๐๓๘

การกรอกข้อมูลร้องเรียนผ่านเว็บไซต์ขององค์การบริหารส่วนตำบลพักทัน

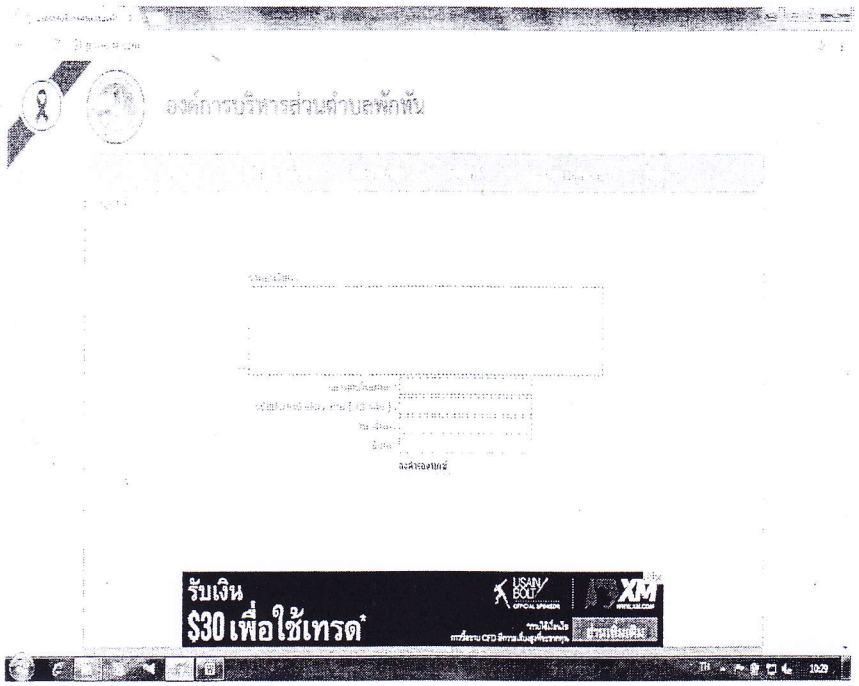
ขั้นตอนการกรอกข้อมูลร้องเรียนทางเว็บไซต์

๑. เข้าเว็บไซต์ http://govesite.com/paktan/index.php?p=1

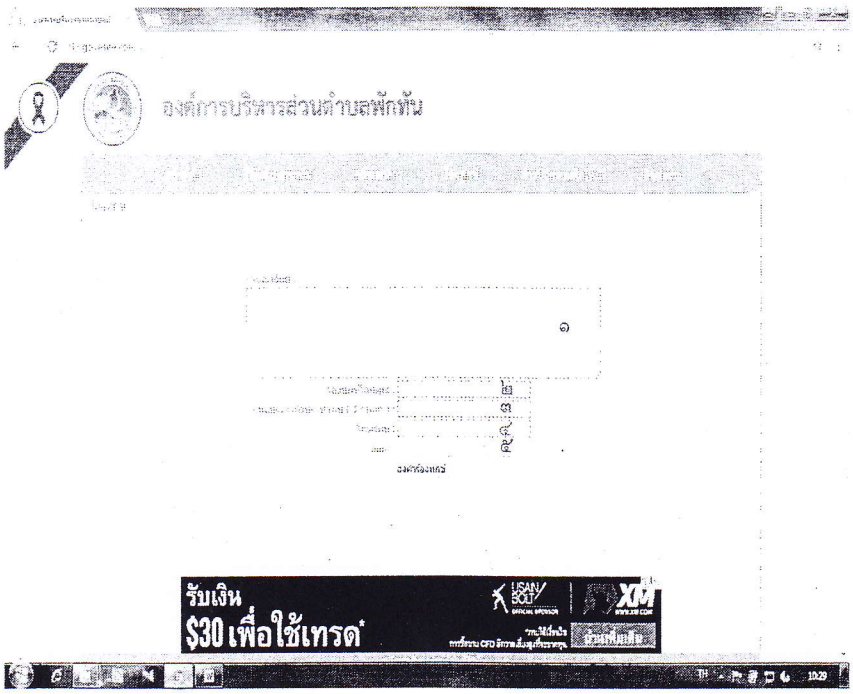
๒. เข้าไปสู่หน้าเว็บไซต์ ทางด้านขวามือแถบเมนูสีฟ้า จะพบ ร้องทุกข์ ตามวงกลมสีแดง



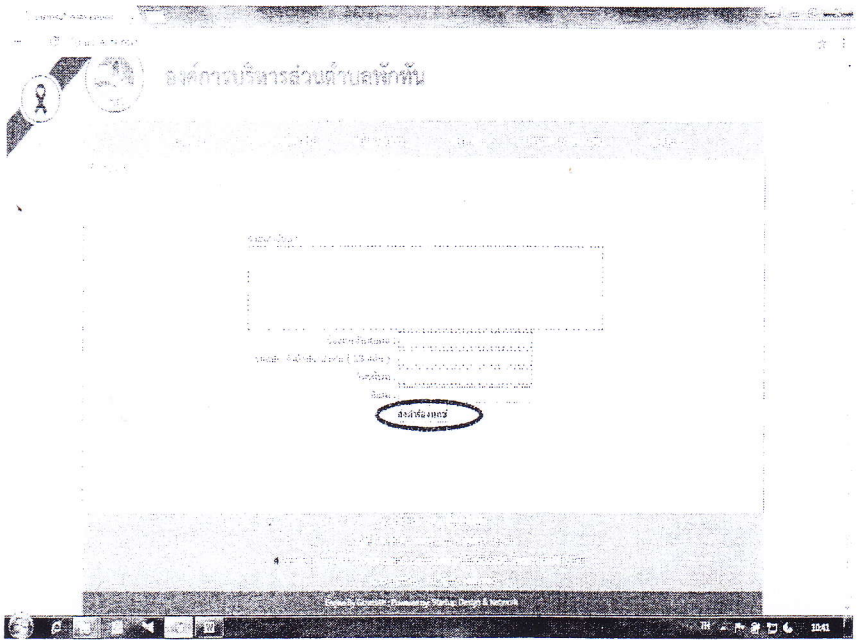
๓. กดปุ่มเมนู ที่แสดงคำว่า ร้องทุกข์ จะปรากฏหน้าต่าง ร้องทุกข์



๔. กรอกรายละเอียดที่ต้องการร้องทุกข์ลงในช่องที่ ๑ , กรอกชื่อร้องทุกข์ลงในช่องที่ ๒ , กรอกรหัสประจำตัวประชาชนลงในช่อง ที่ ๓ , กรอกเบอร์โทรศัพท์ลงในช่อง ที่ ๔ และกรอกอีเมล์ลงในช่องที่ ๕



๕. กดปุ่มเมนู ที่แสดงคำว่า ส่งคำร้องทุกข์ ที่อยู่ด้านล่างตามวงกลมสีแดง



<u>หมายเหตุ</u> หากกรอกข้อมูลไม่ครบถ้วน ระบบจะไม่ส่งข้อมูล

คำสั่งแต่งตั้งเจ้าหน้าที่รับเรื่องราวร้องทุกข์

คำสั่งองค์การบริหารส่วนตำบลพักทัน
ที่ ๓๓๘ / ๒๕๕๙
เรื่อง แต่งตั้งเจ้าหน้าที่รับเรื่องราวร้องทุกข์

ตามที่องค์การบริหารส่วนตำบลพักทันได้ดำเนินการเปิดศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ขององค์การบริหารส่วนตำบลพักทัน นั้น

เพื่อให้การดำเนินการของศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพองค์การบริหารส่วนตำบลพักทัน จึงขอแต่งตั้งให้บุคคลดังต่อไปนี้เป็นผู้รับเรื่องราวร้องทุกข์ต่างๆ ขององค์การบริหารส่วนตำบลพักทัน ดังนี้

๑.นายสันติ ศรีศาลตร์ ตำแหน่ง ผู้ช่วยนิติกร

ทั้งนี้ ตั้งแต่บัดนี้เป็นต้นไป

สั่ง ณ วันที่ ๓ เดือนตุลาคม พ.ศ. ๒๕๕๙

(ลงชื่อ)
(นายสายชล ฉิมพาลี)
นายกองค์การบริหารส่วนตำบลพักทัน

คำสั่งการจัดตั้งศูนย์บริการรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์

คำสั่งองค์การบริหารส่วนตำบลพักทัน

ที่ ๓๓๗/๒๕๕๙

เรื่อง การจัดตั้งศูนย์บริการรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ขององค์การบริหารส่วนตำบลพักทัน

.....

ด้วยปัจจุบันเป็นที่ประจักษ์ว่า องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีบทบาทสำคัญในการให้บริการสาธารณะ บรรเทาทุกข์ บำรุงสุข แก่ประชาชนภายในกรอบอำนาจหน้าที่ และโดยที่องค์การบริหารส่วนตำบลพักทัน เป็นองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่มีภาระหน้าที่รับผิดชอบพื้นที จำนวน ๑๐ หมู่บ้าน ในเขตตำบลพักทัน ได้ดำเนินการปรับปรุงแก้ไขการปฏิบัติราชการในส่วนที่เกี่ยวข้องมาโดยตลอดทั้งนี้เพื่อประโยชน์สุขของประชาชนและให้เป็นไปตามมาตรฐานการปฏิบัติราชการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

เพื่อประสิทธิภาพและความสัมฤทธิ์ผลของการดำเนินการดังกล่าว โดยเฉพาะในส่วนของการอำนวยความสะดวกและตอบสนองความต้องการของประชาชนตามแนวทางการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี อาศัยอำนาจตามความในมาตรา ๑๙/๑ แห่งพระราชบัญญัติสภาตำบลและองค์การบริหารส่วนตำบล พ.ศ.๒๕๓๗ แก้ไขเพิ่มเติมถึง (ฉบับที่ ๕) พ.ศ. ๒๕๔๖ ประกอบมาตรา ๕๒ และมาตรา ๕๑ แห่งพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ ๒๕๔๖ จัดตั้ง"ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ องค์การบริหารส่วนตำบลพักทัน" ณ องค์การบริหารส่วนตำบลพักทัน พร้อมจัดวางตู้รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ (ตู้แดง) ณ หน้าอาคารสำนักงานองค์การบริหารส่วนตำบลพักทัน โดยมีผู้รับผิดชอบประจำศูนย์ จึงแต่งตั้งคณะกรรมการจัดตั้งศูนย์บริการรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ขององค์การบริหารส่วนตำบลพักทัน ดังรายชื่อต่อไปนี้

๑. นายกองค์การบริหารส่วนตำบลพักทัน	ประธานกรรมการ
๒. ปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลพักทัน	กรรมการ
๓. รองปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลพักทัน	กรรมการ
๔. หัวหน้าสำนักปลัด	กรรมการ
๕. นักวิเคราะห์นโยบายและแผน	กรรมการ
๖. นักทรัพยากรบุคคล	กรรมการ
๗. นักพัฒนาชุมชน	กรรมการ
๘. นักจัดการงานทั่วไป	กรรมการ
๙. ผู้ช่วยนิติกร	กรรมการ/เลขานุการ

โดยให้ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน/

โดยให้ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ องค์การบริหารส่วนตำบลพักทัน มีอำนาจหน้าที่และวิธีการดำเนินการดังต่อไปนี้

๑. รับเรื่องราวข้อร้องทุกข์ ร้องเรียนเกี่ยวกับการปฏิบัติราชการ อุปสรรค ความยุ่งยาก หรือปัญหาอื่นใดจากประชาชน หน่วยงาน องค์กรต่างๆ แล้วทำการประเมิน วิเคราะห์ ตรวจสอบข้อเท็จจริงเบื้องต้น

๒. ในเบื้องต้นให้ถือเป็นความลับของทางราชการ หากเป็นบัตรสนเท่ห์ ให้พิจารณาเฉพาะรายที่ระบุหลักฐาน การมีพยานยืนยันชัดแจ้ง ตลอดจนชี้พยานบุคคลแน่นอน

๓. ประสานการปฏิบัติให้ส่วนราชการในสังกัดองค์การบริหารส่วนตำบลพักทัน ดำเนินการตามภารกิจที่เกี่ยวข้องและสามารถขอให้บุคคลในสังกัดส่วนราชการนั้นให้ถ้อยคำหรือข้อมูลเอกสาร หลักฐานใด ๆ เพื่อประโยชน์สำหรับการนั้นได้

๔. กรณีที่ราษฎรเกี่ยวข้องกับคดี หรืออาจก่อให้เกิดเป็นคดีความได้ ให้แจ้งรายละเอียดเฉพาะ ที่ส่วนราชการเจ้าของเรื่องจะสามารถนำไปพิจารณาดำเนินการต่อไปได้ โดยอาจมีการปกปิดข้อความตามคำร้องบางส่วนก็ได้ ทั้งนี้ หากส่วนราชการเจ้าของเรื่องประสานขอทราบข้อมูลรายละเอียดเพิ่มเติมให้พิจารณาเป็นรายกรณี

๕. กรณีที่เกี่ยวข้องกับเจ้าหน้าที่ของรัฐหรือหน่วยงานอื่น ให้ส่งเรื่องให้หัวหน้าส่วนราชการหรือผู้บังคับบัญชาส่วนราชการต้นสังกัดของผู้ถูกร้อง หรือส่งเรื่องให้ส่วนราชการหรือหน่วยงานที่มีอำนาจหน้าที่ในการสืบสวนเรื่องร้องเรียนของส่วนราชการหรือหน่วยงานนั้นเป็นการเฉพาะ

๖. ให้พิจารณาดำเนินการเป็นกรณีพิเศษเฉพาะเรื่อง ดังนี้

๖.๑ กรณีที่เกี่ยวข้องกับความมั่นคงของประเทศ

๖.๒ กรณีที่อาจมีผลกระทบต่อชีวิตและความปลอดภัยของผู้ร้อง ให้สรุปสาระสำคัญของคำร้องเฉพาะที่ส่วนราชการเจ้าของเรื่องจะสามารถนำไปพิจารณาดำเนินการต่อไปได้ โดยอาจไม่นำเอกสารคำร้องต้นฉบับ รวมทั้งหากมีความจำเป็นให้ประสานหน่วยงานที่เกี่ยวข้องเพื่อให้การคุ้มครองผู้ร้องเป็นพิเศษตามความเหมาะสม ทั้งนี้ หากมีการประสานขอทราบข้อมูลรายละเอียดเพิ่มเติมให้พิจารณาเป็นรายกรณีด้วย

๗. รายงานผลการปฏิบัติงานให้ผู้บังคับบัญชาทราบโดยเร็ว

๘. ดำเนินการอื่น ๆ ตามที่ผู้บังคับบัญชามอบหมาย

ทั้งนี้ ตั้งแต่บัดนี้เป็นต้นไป

สั่ง ณ วันที่ ๑ เดือน ตุลาคม พ.ศ. ๒๕๕๗

(นายสายชล อิ่มพาลี)
นายกองค์การบริหารส่วนตำบลพักทัน

ประกาศองค์การบริหารส่วนตำบลพักทัน
เรื่อง ประกาศใช้คู่มือการปฏิบัติงานร้องเรียน/ร้องทุกข์
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๐
ขององค์การบริหารส่วนตำบลพักทัน

.....

ตามพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ.๒๕๔๖ ได้กำหนดแนวทางปฏิบัติราชการ มุ่งให้เกิดประโยชน์สุขแก่ประชาชน โดยยึดประชาชนเป็นศูนย์กลาง เพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชน ให้เกิดความผาสุกและความเป็นอยู่ที่ดีของประชาชน ซึ่งองค์การบริหารส่วนตำบลพักทัน มีบทบาทสำคัญในการให้บริการสาธารณะ บรรเทาทุกข์ บำรุงสุข แก่ประชาชนภายในกรอบอำนาจหน้าที่ การแก้ไขปัญหาความเดือดร้อน ความไม่เป็นธรรมจากการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ของรัฐ จึงเป็นหน้าที่ที่จะต้องเข้าไปช่วยเหลือแก้ไขและบรรเทาปัญหาต่างๆ โดยเปิดโอกาสให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมและตรวจสอบการทำงานของรัฐบาลและหน่วยงานของรัฐมากขึ้น

องค์การบริหารส่วนตำบลพักทัน ได้จัดทำคู่มือการปฏิบัติงานเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ขององค์การบริหารส่วนตำบลพักทัน เพื่ออำนวยความสะดวกแก่ประชาชนในการติดต่อสอบถามข้อมูล การดำเนินการร้องเรียน/ร้องทุกข์ และเพื่อเป็นแนวทางในการดำเนินการร้องเรียน/ร้องทุกข์สำหรับเจ้าหน้าที่

เพื่อให้การจัดทำคู่มือการปฏิบัติงานเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ขององค์การบริหารส่วนตำบลพักทัน เป็นไปตามวัตถุประสงค์ องค์การบริหารส่วนตำบลพักทัน จึงประกาศใช้คู่มือฯ ดังกล่าว รายละเอียดแนบท้ายประกาศนี้

จึงประกาศมาให้ทราบโดยทั่วกัน

ประกาศ ณ วันที่ ๒๑ ตุลาคม พ.ศ. ๒๕๕๙

(นายสายชล ฉิมพาลี)
นายกองค์การบริหารส่วนตำบลพักทัน