



คู่มือปฏิบัติงาน
เกี่ยวกับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๑

จัดทำโดย

องค์การบริหารส่วนตำบลพักทัน
อำเภอบางระจัน จังหวัดสิงห์บุรี

คำนำ

คู่มือปฏิบัติงานด้านการร้องเรียน/ร้องทุกข์ ของศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ขององค์การบริหารส่วนตำบลพิกพัน จัดทำขึ้นเพื่อเป็นแนวทางการดำเนินการจัดการข้อร้องเรียนของศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ กรอบหรือแนวทางในการปฏิบัติงานด้านรับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ ผ่านศูนย์รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ของ องค์การบริหารส่วนตำบลพิกพัน เพื่อตอบสนองนโยบายของรัฐ ตามพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และ วิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๔๖ ได้กำหนดแนวทางปฏิบัติราชการ มุ่งให้เกิดประโยชน์สุขแก่ ประชาชน โดยยึดประชาชนเป็นศูนย์กลาง เพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชน ให้เกิดความผาสุกและ ความเป็นอยู่ที่ดีของประชาชน เกิดผลสัมฤทธิ์ต่องานบริการมีประสิทธิภาพและเกิดความคุ้มค่าในการ ให้บริการ ไม่มีขั้นตอนปฏิบัติงานเกินความจำเป็น มีการปรับปรุงภารกิจให้ทันต่อสถานการณ์ ประชาชนได้รับ การอำนวยความสะดวกและได้รับการตอบสนองความต้องการ และมีการประเมินผลการให้บริการสม่ำเสมอ ทั้งนี้การจัดการข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ จนได้ข้อยุติ ให้มีความรวดเร็วและมีประสิทธิภาพ เพื่อตอบสนองความ ต้องการและความคาดหวังของผู้รับบริการจำเป็นต้องมีขั้นตอน/กระบวนการ และแนวทางในการปฏิบัติงานที่ ชัดเจนและเป็นมาตรฐานเดียวกัน

ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ขององค์การบริหารส่วนตำบลพิกพัน

สารบัญ

เรื่อง	หน้า
บทที่ ๑ บทนำ	๑
หลักการและเหตุผล	๑
วัตถุประสงค์การจัดทำคู่มือ	๑
การจัดตั้งศูนย์รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ขององค์การบริหารส่วนตำบลพัททัน	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	
การกรอกข้อมูลร้องเรียนผ่านทางเว็บไซต์ขององค์การบริหารส่วนตำบลพัททัน	
คำสั่งแต่งตั้งเจ้าหน้าที่รับเรื่องราวร้องทุกข์	

บทที่ ๑

บทนำ

๑. หลักการและเหตุผล

ตามพระราชบัญญัติว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ.๒๕๔๖ ได้กำหนดแนวทางปฏิบัติราชการมุ่งให้เกิดประโยชน์สุขแก่ประชาชน โดยยึดประชาชนเป็นศูนย์กลางเพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชน ให้เกิดความผาสุกและความเป็นอยู่ที่ดีของประชาชนเกิดผลสัมฤทธิ์ต่องานบริการมีประสิทธิภาพและเกิดความคุ้มค่าในการให้บริการ ไม่มีขั้นตอนปฏิบัติงานเกินความจำเป็น มีการปรับปรุงภารกิจให้ทันต่อสถานการณ์ ประชาชนได้รับการอำนวยความสะดวกและได้รับการตอบสนองความต้องการ และมีการประเมินผลการให้บริการสม่ำเสมอ

องค์การบริหารส่วนตำบลพิกพันจึงได้จัดทำคู่มือปฏิบัติงานด้านการร้องเรียน/ร้องทุกข์ เพื่อเป็นกรอบหรือแนวทางในการปฏิบัติงาน

๒. วัตถุประสงค์การจัดทำคู่มือ

๑. เพื่อให้เจ้าหน้าที่องค์การบริหารส่วนตำบลพิกพันใช้เป็นแนวทางในการปฏิบัติงานในการรับเรื่องราวร้องเรียน/ร้องทุกข์ หรือขอความช่วยเหลือให้มีมาตรฐานเดียวกันและเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ

๒. เพื่อให้การดำเนินงานจัดการข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ ขององค์การบริหารส่วนตำบลพิกพัน มีขั้นตอน/กระบวนการ และแนวทางในการปฏิบัติงานเป็นมาตรฐานเดียวกัน

๓. เพื่อสร้างมาตรฐานการปฏิบัติงานที่มุ่งไปสู่การบริหารคุณภาพทั่วทั้งองค์กรอย่างมีประสิทธิภาพ

๔. เพื่อให้มั่นใจว่าได้มีการปฏิบัติตามข้อกำหนด ระเบียบหลักเกณฑ์เกี่ยวกับการจัดการข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ ที่กำหนดไว้อย่างสม่ำเสมอและมีประสิทธิภาพ

๓. การจัดตั้งศูนย์รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์องค์การบริหารส่วนตำบลพิกพัน

ตามประกาศคณะรักษาความสงบแห่งชาติ ฉบับที่ ๑๙๑/๒๕๕๗ เมื่อวันที่ ๔ กันยายน ๒๕๕๗ เรื่องการจัดตั้งศูนย์ดำรงธรรมองค์การบริหารส่วนตำบลพิกพัน และให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นทุกองค์กรจัดตั้งศูนย์ดำรงธรรมท้องถิ่น โดยให้ศูนย์ดำรงธรรมองค์การบริหารส่วนตำบลพิกพันอยู่ภายใต้กำกับดูแลของศูนย์ดำรงธรรมอำเภอบางระจัน และศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดสิงห์บุรี จัดตั้งเพื่อเป็นศูนย์ในการรับเรื่องราวร้องทุกข์ และให้บริการข้อมูลข่าวสาร ให้คำปรึกษารับเรื่องปัญหาความต้องการและข้อเสนอแนะของประชาชน

๔. ขอบเขต

กรณีเรื่องร้องเรียนทั่วไป เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบ จะให้ข้อมูลกับผู้ขอรับบริการในเรื่องที่ผู้ขอรับบริการต้องการทราบเมื่อให้คำปรึกษาเรียบร้อยแล้วเรื่องที่ขอรับบริการถือว่ายุติ

-กรณีขออนุมัติ/อนุญาต เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบจะให้ข้อมูลกับผู้ขอรับบริการในเรื่องที่ผู้ขอรับบริการต้องการทราบ และดำเนินการรับเรื่องดังกล่าวไว้ หน่วยงานผู้รับผิดชอบเป็นผู้พิจารณาส่งต่อให้กับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องดำเนินการต่อไป

-กรณีข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ แจ้งเบาะแส เจ้าหน้าที่ขององค์การบริหารส่วนตำบลพิกพันจะให้ข้อมูลกับผู้ขอรับบริการในเรื่องที่ผู้ขอรับบริการต้องการทราบ และเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบจะดำเนินการรับเรื่องดังกล่าวไว้ และส่งต่อให้กับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องดำเนินการต่อไป

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

๕.สถานที่ตั้ง

ตั้งอยู่ ณ องค์การบริหารส่วนตำบลพัททัน หมู่ที่ ๔ ตำบลพัททัน อำเภอบางระจัน จังหวัดสิงห์บุรี

๖.หน้าที่ความรับผิดชอบ

เป็นศูนย์กลางในการรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ และให้บริการข้อมูลข่าวสาร ให้คำปรึกษา รับเรื่อง ปัญหาความต้องการ และข้อเสนอแนะของประชาชน

บทที่ ๒

ประเด็นที่เกี่ยวข้องกับการร้องเรียน

คำจำกัดความ

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

หน่วยงานของรัฐ ได้แก่ กระทรวง ทบวง กรม หรือส่วนราชการที่เรียกชื่ออย่างอื่น องค์การปกครองส่วนท้องถิ่น รัฐวิสาหกิจ และให้หมายความรวมถึงองค์กรอิสระ องค์กรมหาชน หน่วยงานในกำกับของรัฐและหน่วยงานอื่นใดในลักษณะเดียวกัน

เจ้าหน้าที่ของรัฐ ได้แก่ข้าราชการ พนักงานราชการ ลูกจ้างประจำ ลูกจ้างชั่วคราวและผู้ปฏิบัติงานประเภทอื่น ไม่ว่าจะเป็นการแต่งตั้งในฐานะเป็นกรรมการหรือฐานะอื่นใด รวมทั้งผู้ซึ่งได้รับแต่งตั้งและผู้ถูกสั่งให้ปฏิบัติงานให้แก่หน่วยงานของรัฐ

ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย หมายถึงผู้ได้รับผลกระทบ ทั้งทางบวกและทางลบ ทั้งทางตรงและทางอ้อมจากการดำเนินการของส่วนราชการ 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)

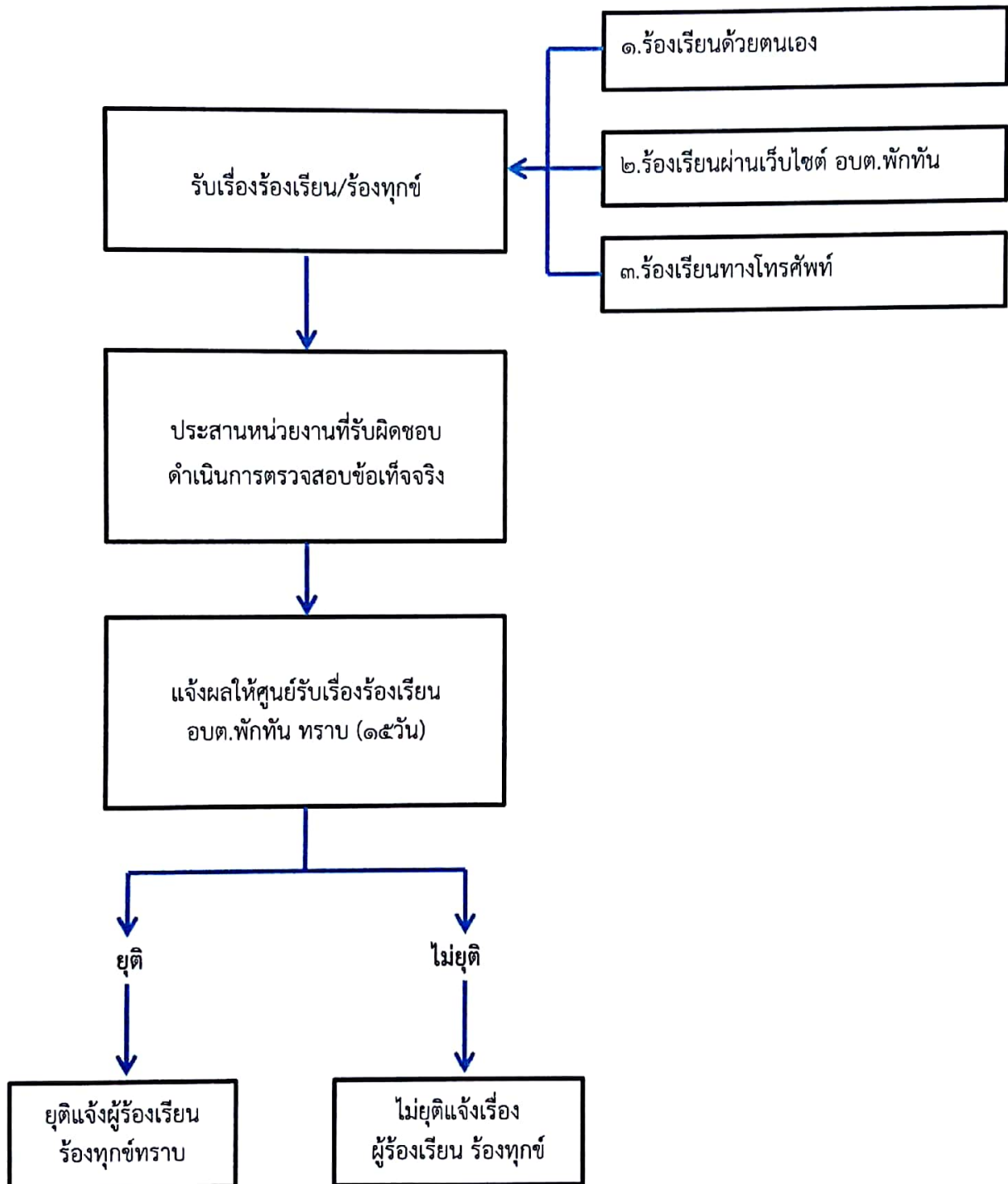
๕.ยื่นโดยตรง (จดหมาย/บัตรสนเท่ห์/เอกสาร)

๖.โทรศัพท์/โทรสาร ๐-๓๖๘๑-๕๐๓๘

๗. Facebook

บทที่ ๓

แผนผังกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์



บทที่ ๔
ขั้นตอนการปฏิบัติงาน

การแต่งตั้งผู้รับผิดชอบจัดการข้อร้องเรียนของหน่วยงาน

๑. จัดตั้งศูนย์/จุดรับข้อร้องเรียนของหน่วยงาน

๒. จัดทำคำสั่งแต่งตั้งคณะกรรมการดำเนินการ

๓. แจ้งผู้รับผิดชอบตามคำสั่งองค์การบริหารส่วนตำบลพิกพันทราบ เพื่อความสะดวกในการประสานงาน

การรับและตรวจสอบข้อร้องเรียนจากช่องทางต่างๆ

ดำเนินการรับและติดตามตรวจสอบข้อร้องเรียนที่เข้ามายังหน่วยงานจากช่องทางต่างๆ โดยมีข้อปฏิบัติตามที่กำหนด ดังนี้

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

ภาคผนวก

ใบคำร้องทั่วไป

เขียนที่ องค์การบริหารส่วนตำบลพัททัน

วันที่.....เดือน.....พ.ศ.....

เรียน นายกองค์การบริหารส่วนตำบลพัททัน

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

อายุ.....ปี อยู่บ้านเลขที่.....หมู่ที่.....หมู่บ้าน.....ตำบล พัททัน

อำเภอ บางระจัน จังหวัด สิงห์บุรี โทรศัพท์เคลื่อนที่(มือถือ).....ขอทำคำร้องขึ้นคือ นายก
องค์การบริหารส่วนตำบลพัททัน ดังต่อไปนี้

ข้าพเจ้ามีความประสงค์.....

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

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณาอนุเคราะห์

ขอแสดงความนับถือ

(ลงชื่อ).....ผู้ยื่นคำร้อง
(.....)

- เห็นควร.....
.....

(นางรัฐกานต์ นาคทอง)

ปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลพัททัน

คำตั้ง

.....
.....

(ลงชื่อ).....

(นายสาขชล ถิมพาลี)

นายกองค์การบริหารส่วนตำบลพัททัน

ใบคำร้องเดือดร้อน

เขียนที่ องค์การบริหารส่วนตำบลห้วยทับ

วันที่.....เดือน.....พ.ศ.....

เรียน นายกองค์การบริหารส่วนตำบลห้วยทับ

ข้าพเจ้า (นาย/นาง/นางสาว).....นามสกุล.....
 อายุ.....ปี อยู่บ้านเลขที่.....หมู่ที่.....หมู่บ้าน.....ตำบล ห้วยทับ
 อำเภอ บางระจัน จังหวัด สิงห์บุรี โทรศัพท์เคลื่อนที่(มือถือ).....

ได้รับความเดือดร้อนเนื่องจาก.....

ขอให้องค์การบริหารส่วนตำบลห้วยทับ ดำเนินการ ดังนี้

- 1.....
- 2.....
- 3.....

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณาขอทราบ

.....ผู้ยื่นคำร้อง
 (.....)

-ความเห็น

-เห็นควร

-คำสั่ง

(นางสุวิมา บุญศรี)
 หัวหน้าสำนักงานปลัด

(นางรัฐกานต์ นาคทอง)
 ปลัด อบต.ห้วยทับ

(นายสาธิต ภิรมหาดี)
 นายก อบต.ห้วยทับ

ตอบข้อร้องเรียน

แบบแจ้งการรับเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียน



ที่ สท ๗๒๓๐๑/

ที่ทำการองค์การบริหารส่วนตำบลพิกั่น

อำเภอบางระจัน สท ๑๖๑๓๐

วันที่.....เดือน.....พ.ศ.....

เรื่อง การแจ้งผลการดำเนินการแก้ไขปัญหาความเดือดร้อน

เรียน

อ้างถึง หนังสือองค์การบริหารส่วนตำบลพิกั่น ที่ สท ๗๒๓๐๑/..... ลงวันที่.....

ตามที่ท่านได้เขียนใบคำร้อง.....และขอให้องค์การบริหารส่วนตำบลพิกั่น ดำเนินการตามหนังสือใบคำร้องรับเรื่องราวร้องทุกข์.....นั้น

องค์การบริหารส่วนตำบลพิกั่น ได้ดำเนินการตามหนังสือที่แจ้งมาเสร็จเรียบร้อยแล้ว

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ

ขอแสดงความนับถือ

()

นายกองค์การบริหารส่วนตำบลพิกั่น

สำนักปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลพิกั่น

โทรศัพท์/โทรสาร ๐-๓๖๘๑-๕๐๓๘

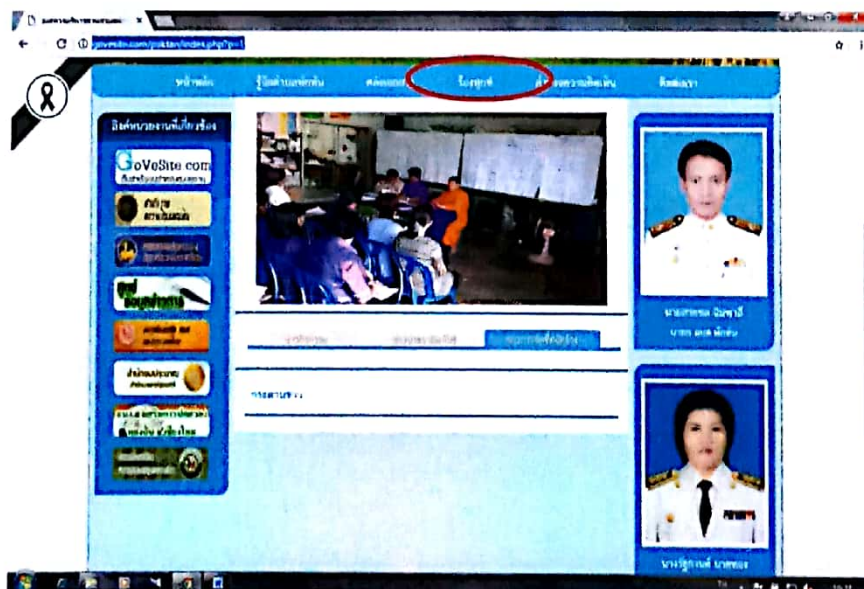
การกรอกข้อมูลร้องเรียนผ่านเว็บไซต์ขององค์การบริหารส่วนตำบลพักตัน

ขั้นตอนการกรอกข้อมูลร้องเรียนทางเว็บไซต์

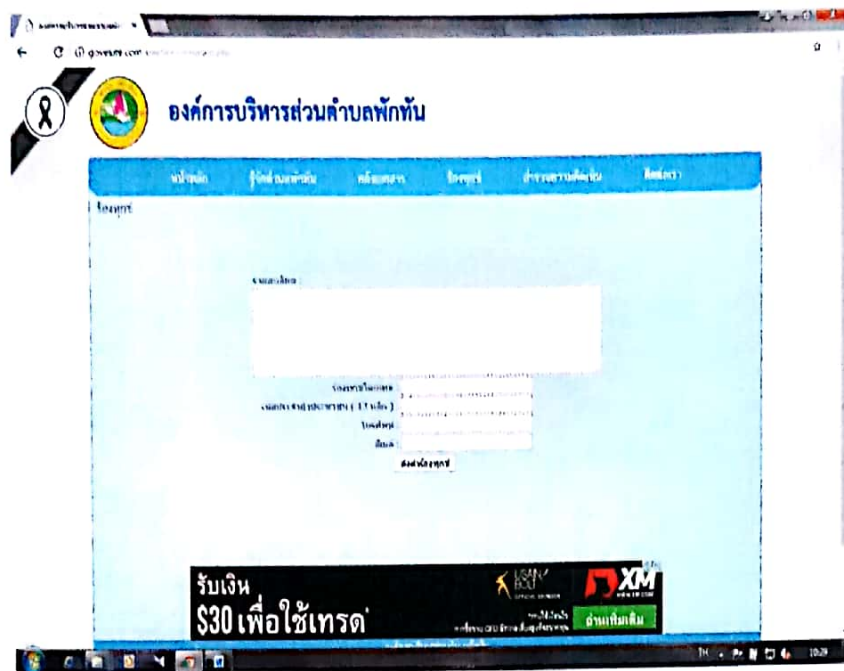
1. เข้าเว็บไซต์ <http://govosite.com/paktan/index.php?p=1>



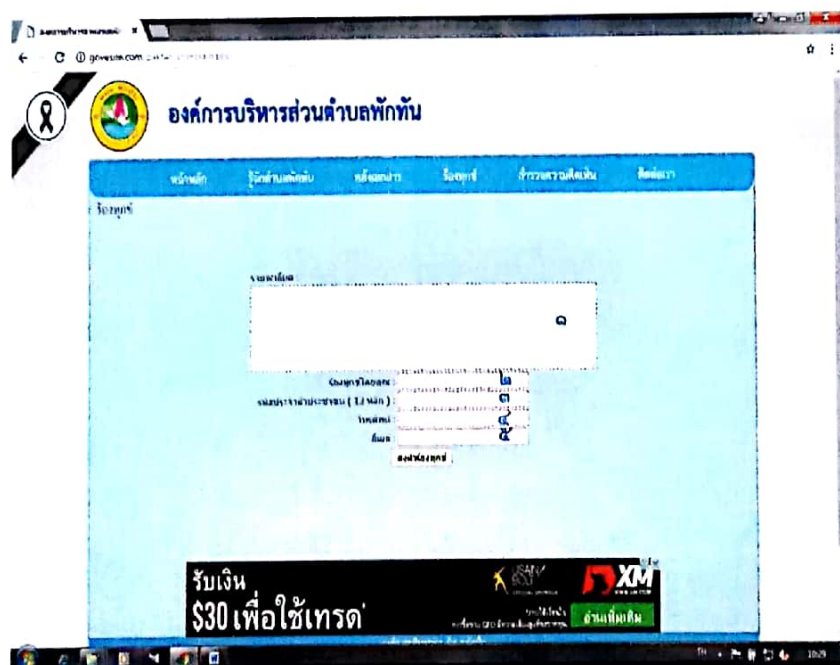
2. เข้าไปสู่หน้าเว็บไซต์ ทางด้านขวามือแถบเมนูสีฟ้า จะพบ ร้องทุกข์ ตามวงกลมสีแดง



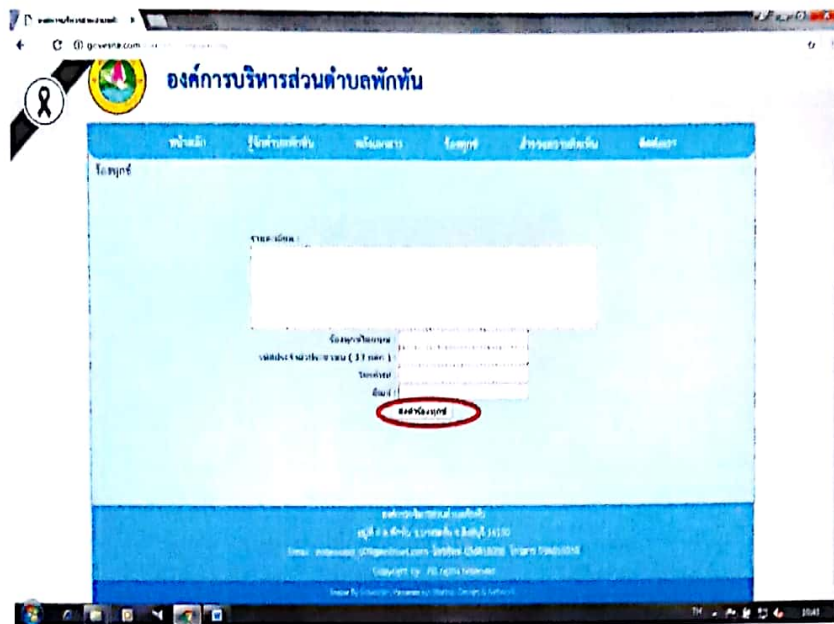
๓. กดปุ่มเมนู ที่แสดงคำว่า ร้องทุกข์ จะปรากฏหน้าต่าง ร้องทุกข์



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



๕. กดปุ่มเมนู ที่แสดงคำว่า ส่งคำร้องทุกข์ ที่อยู่ด้านล่างตามวงกลมสีแดง



หมายเหตุ หากกรอกข้อมูลไม่ครบถ้วน ระบบจะไม่ส่งข้อมูล

คำสั่งการจัดตั้งศูนย์บริการรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์



คำสั่งองค์การบริหารส่วนตำบลฝักหิ้น

ที่ ๔๒๗/๒๕๖๐

เรื่อง การจัดตั้งศูนย์บริการรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ขององค์การบริหารส่วนตำบลฝักหิ้น

ด้วยปัจจุบันเป็นที่ประจักษ์ว่า องค์การปกครองส่วนท้องถิ่นมีบทบาทสำคัญในการให้บริการสาธารณะ บรรเทาทุกข์ บำรุงสุข แก่ประชาชนภายในกรอบอำนาจหน้าที่ และโดยที่องค์การบริหารส่วนตำบลฝักหิ้น เป็นองค์การปกครองส่วนท้องถิ่นที่มีภาระหน้าที่รับผิดชอบพื้นที่ จำนวน ๓๐ หมู่บ้าน ในเขตตำบลฝักหิ้น ได้ดำเนินการปรับปรุงแก้ไขการปฏิบัติราชการในส่วนที่เกี่ยวข้องมาโดยตลอดทั้งนี้เพื่อประโยชน์สุขของประชาชนและให้เป็นไปตามมาตรฐานการปฏิบัติราชการขององค์การปกครองส่วนท้องถิ่น

เพื่อประสิทธิภาพและความสัมฤทธิ์ผลของการดำเนินการดังกล่าว โดยเฉพาะในส่วนของการอำนวยความสะดวกและตอบสนองความต้องการของประชาชนตามแนวทางการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี อาศัยอำนาจตามความในมาตรา ๖๔/๑ แห่งพระราชบัญญัติสภาพัฒนาการและองค์การบริหารส่วนตำบล พ.ศ.๒๕๓๗ แก้ไขเพิ่มเติมถึง (ฉบับที่ ๕) พ.ศ. ๒๕๔๖ ประกอบมาตรา ๕๒ และมาตรา ๔๓ แห่งพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๔๖ จัดตั้ง "ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ องค์การบริหารส่วนตำบลฝักหิ้น" ณ องค์การบริหารส่วนตำบลฝักหิ้น พร้อมจัดวางตู้รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ (ตู้แดง) ณ หน้าอาคารสำนักงานองค์การบริหารส่วนตำบลฝักหิ้น โดยมีผู้รับผิดชอบประจำศูนย์ จึงแต่งตั้งคณะกรรมการจัดตั้งศูนย์บริการรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ขององค์การบริหารส่วนตำบลฝักหิ้น ดังรายชื่อต่อไปนี้

- | | |
|--|-------------------|
| ๑. นายกองค์การบริหารส่วนตำบลฝักหิ้น | ประธานกรรมการ |
| ๒. ปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลฝักหิ้น | กรรมการ |
| ๓. รองปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลฝักหิ้น | กรรมการ |
| ๔. ผู้อำนวยการกองช่าง | กรรมการ |
| ๕. ผู้อำนวยการกองคลัง | กรรมการ |
| ๖. หัวหน้าสำนักปลัด | กรรมการ |
| ๗. นักวิเคราะห์นโยบายและแผน | กรรมการ |
| ๘. นักทรัพยากรบุคคล | กรรมการ |
| ๙. นักพัฒนาชุมชน | กรรมการ |
| ๑๐. นักจัดการงานทั่วไป | กรรมการ |
| ๑๑. ผู้ช่วยนิติกร | กรรมการ/เลขานุการ |

โดยให้ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน/

โดยให้ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ องค์การบริหารส่วนตำบลทักทัน มีอำนาจหน้าที่ และวิธีการดำเนินการดังต่อไปนี้

๑. รับเรื่องราวข้อร้องทุกข์ ร้องเรียนเกี่ยวกับการปฏิบัติราชการ อุปสรรค ความยุ่งยาก หรือปัญหาอื่นใดจากประชาชน หน่วยงาน องค์กรต่างๆ แล้วทำการประเมิน วิเคราะห์ ตรวจสอบ ข้อเท็จจริงเบื้องต้น

๒. ในเบื้องต้นให้ถือเป็นความลับของทางราชการ หากเป็นบัตรสนเท่ห์ ให้พิจารณาเฉพาะ รายที่ระบุหลักฐาน กรณีแวดล้อมปรากฏชัดแจ้ง ตลอดจนชี้พยานบุคคลแน่นอน

๓. ประสานการปฏิบัติให้ส่วนราชการในสังกัดองค์การบริหารส่วนตำบลทักทัน ดำเนินการตาม ภารกิจที่เกี่ยวข้องและสามารถขอให้บุคคลในสังกัดส่วนราชการนั้นให้อัยคำหรือข้อมูลเอกสาร หลักฐาน ใด ๆ เพื่อประโยชน์สำหรับการนั้นได้

๔. กรณีที่อาจเกี่ยวข้องกับคดี หรืออาจก่อให้เกิดเป็นคดีความได้ ให้แจ้งรายละเอียด เฉพาะ ที่ส่วนราชการเจ้าของเรื่องจะสามารถนำไปพิจารณาดำเนินการต่อไปได้ โดยอาจมีการปกปิดข้อความ ตามคำร้องบางส่วนก็ได้ ทั้งนี้ หากส่วนราชการเจ้าของเรื่องประสานขอทราบข้อมูลรายละเอียดเพิ่มเติมให้ พิจารณาเป็นรายกรณี

๕. กรณีที่เกี่ยวข้องกับเจ้าหน้าที่ของรัฐหรือหน่วยงานอื่น ให้ส่งเรื่องให้หัวหน้าส่วนราชการ หรือเหนือกว่าส่วนราชการต้นสังกัดของผู้ร้อง หรือส่งเรื่องให้ส่วนราชการหรือหน่วยงานที่มีอำนาจหน้าที่ใน การสืบสวนเรื่องร้องเรียนของส่วนราชการหรือหน่วยงานนั้นเป็นการเฉพาะ

๖. ให้พิจารณาดำเนินการเป็นกรณีพิเศษเฉพาะเรื่อง ดังนี้

๖.๑ กรณีที่เกี่ยวข้องกับความมั่นคงของประเทศ

๖.๒ กรณีที่อาจมีผลกระทบต่อชีวิตและความปลอดภัยของผู้ร้อง ให้สรุปสาระสำคัญ ตามคำร้องเฉพาะที่ส่วนราชการเจ้าของเรื่องจะสามารถนำไปพิจารณาดำเนินการต่อไปได้ โดยอาจไม่นำส่ง เอกสารคำร้องต้นฉบับ รวมทั้งหากมีความจำเป็นให้ประสานหน่วยงานที่เกี่ยวข้องเพื่อให้การคุ้มครองผู้ร้อง เป็นพิเศษรายกรณี ทั้งนี้ หากมีการประสานขอทราบข้อมูลรายละเอียดเพิ่มเติมให้พิจารณาเป็นรายกรณี ด้วย

๗. รายงานผลการปฏิบัติงานให้ผู้บังคับบัญชาทราบโดยเร็ว

๘. ดำเนินการอื่น ๆ ตามที่ผู้บังคับบัญชามอบหมาย

ทั้งนี้ ตั้งแต่บัดนี้เป็นต้นไป

สั่ง ณ วันที่ ๒๘ เดือนธันวาคม พ.ศ. ๒๕๖๐



(นายสายชล ฉิมพาลี)

นายกองค์การบริหารส่วนตำบลทักทัน

คำสั่งแต่งตั้งเจ้าหน้าที่รับเรื่องราวร้องเรียน/ร้องทุกข์



คำสั่งองค์การบริหารส่วนตำบลพักหัน
ที่ ๔๒๘ / ๒๕๖๐
เรื่อง แต่งตั้งเจ้าหน้าที่รับเรื่องราวร้องเรียน/ร้องทุกข์

ตามที่องค์การบริหารส่วนตำบลพักหันได้ดำเนินการเปิดศูนย์รับเรื่องราวร้องเรียน/ร้องทุกข์ของ
องค์การบริหารส่วนตำบลพักหัน นั้น

เพื่อให้การดำเนินการของศูนย์รับเรื่องราวร้องเรียน/ร้องทุกข์เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพองค์การบริหาร
ส่วนตำบลพักหัน จึงขอแต่งตั้งให้บุคคลดังต่อไปนี้เป็นผู้รับเรื่องราวร้องเรียน/ร้องทุกข์ต่างๆ ของ
องค์การบริหารส่วนตำบลพักหัน ดังนี้

๑.นายสันติ ศรีศาสตร์ ตำแหน่ง ผู้ช่วยนิติกร

ทั้งนี้ ตั้งแต่บัดนี้เป็นต้นไป

สั่ง ณ วันที่ ๒๘ เดือนธันวาคม พ.ศ. ๒๕๖๐

(ลงชื่อ)

(นายสายชล นิมพาลี)

นายกองค์การบริหารส่วนตำบลพักหัน

คำสั่งแต่งตั้งคณะกรรมการจัดทำคู่มือปฏิบัติงานด้านการร้องเรียน/ร้องทุกข์



คำสั่งองค์การบริหารส่วนตำบลพิกหัน

ที่ ๔๓๙ / ๒๕๖๐

เรื่อง แต่งตั้งคณะกรรมการจัดทำคู่มือปฏิบัติงานด้านการร้องเรียน/ร้องทุกข์

ตามที่องค์การบริหารส่วนตำบลพิกหันได้ประกาศเจตนารมณ์สุจริต การกำหนดนโยบายความโปร่งใส และตรวจสอบได้เพื่อเป็นมาตรฐาน แนวทางปฏิบัติและค่านิยมสำหรับข้าราชการและบุคลากรขององค์กรให้ยึดถือและปฏิบัติควบคู่กับกฎ ระเบียบ และข้อบังคับอื่นๆ โดยร่วมกันที่จะมาช่วยงานให้ดำเนินการตามภารกิจด้วยความโปร่งใส บริหารงานด้วยความซื่อสัตย์ สุจริต มีคุณธรรม ปราศจากการทุจริต

เพื่อเป็นการสนองนโยบายของรัฐบาลในการป้องกันและปราบปรามการทุจริตและการสร้างระบบราชการที่ใสสะอาด องค์การบริหารส่วนตำบลพิกหันได้จัดทำคู่มือปฏิบัติงานด้านการร้องเรียน/ร้องทุกข์ ขององค์การบริหารส่วนตำบลพิกหันขึ้นเพื่อให้เป็นไปตามวัตถุประสงค์ จึงแต่งตั้งคณะกรรมการจัดทำคู่มือปฏิบัติงานด้านการร้องเรียน/ร้องทุกข์ ประกอบด้วย

๑.นายกองค์การบริหารส่วนตำบลพิกหัน	ประธานกรรมการ
๒.ปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลพิกหัน	กรรมการ
๓.ผู้อำนวยการกองการศึกษา	กรรมการ
๔.ผู้อำนวยการกองช่าง	กรรมการ
๕.ผู้อำนวยการกองคลัง	กรรมการ
๖.หัวหน้าสำนักปลัด	กรรมการและเลขานุการ
๗.ผู้ช่วยนิติกร	ผู้ช่วยเลขานุการ

ให้ผู้ได้รับการแต่งตั้งมีหน้าที่ พิจารณา กลั่นกรอง ศึกษาข้อมูล นำมากำหนดเป็นคู่มือปฏิบัติงานด้านการร้องเรียน/ร้องทุกข์ ขององค์การบริหารส่วนตำบลพิกหัน เพื่อใช้เป็นแนวทางในการปฏิบัติงานต่อไป

ทั้งนี้ ตั้งแต่บัดนี้เป็นต้นไป

สั่ง ณ วันที่ ๒๘ เดือนธันวาคม พ.ศ. ๒๕๖๐

(ลงชื่อ)

(นายสายชล นิมสา)

นายกองค์การบริหารส่วนตำบลพิกหัน

คำสั่งการให้บริการล่วงหน้าก่อนเวลาทำงาน หรือช่วงเวลาพักเที่ยง
ด้านการรับเรื่องราวร้องเรียน/ร้องทุกข์ของประชาชน



คำสั่งองค์การบริหารส่วนตำบลพักทัน

ที่ ๔๓๓ / ๒๕๖๐

เรื่อง การให้บริการล่วงหน้าก่อนเวลาทำงาน หรือช่วงเวลาพักเที่ยง
ด้านรับเรื่องราวร้องเรียน/ร้องทุกข์ของประชาชน

อาศัยอำนาจตามพระราชบัญญัติสภาตำบลและองค์การบริหารส่วนตำบล พ.ศ. ๒๕๓๗ แก้ไข
เพิ่มเติมถึง (ฉบับที่ ๕) พ.ศ. ๒๕๕๖ มาตรา ๕๙ ประกอบมาตรา ๖๐ เพื่อให้การปฏิบัติงานของ
องค์การบริหารส่วนตำบลเป็นไปด้วยความเรียบร้อย จึงขอแต่งตั้งบุคคลดังต่อไปนี้

นายสันติ ศรีศาสตร์ ตำแหน่ง ผู้ช่วยนิติกร

ให้มีหน้าที่รับเรื่องราวร้องเรียน/ร้องทุกข์ของประชาชน หรือหน่วยงานราชการ หรือ
หน่วยงานเอกชนที่ได้รับความเดือดร้อนหรือความไม่เป็นธรรมต่างๆ ในช่วงเวลาก่อนทำงานหรือก่อน
พักเที่ยงที่มาขอรับบริการ โดยปฏิบัติหน้าที่ให้บริการความสะดวกรวดเร็วต่อประชาชน หรือหน่วยงาน
ที่มาขอรับบริการ

ทั้งนี้ตั้งแต่บัดนี้เป็นต้นไป

สั่ง ณ วันที่ ๒๘ เดือนธันวาคม พ.ศ. ๒๕๖๐

(ลงชื่อ)

(นายสายชล นิมพาลี)

นายกองค์การบริหารส่วนตำบลพักทัน

ประกาศช่องทางรับเรื่องราวร้องเรียน/ร้องทุกข์



ประกาศองค์การบริหารส่วนตำบลพักทัน เรื่อง ประกาศช่องทางรับเรื่องราวร้องเรียน/ร้องทุกข์

เพื่อให้การบริหารราชการ ดำเนินไปด้วยความถูกต้อง บริสุทธิ์ ยุติธรรม สามารถบำบัดทุกข์บำรุงสุข
ตลอดจนแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนของประชาชนได้อย่างมีประสิทธิภาพ ด้วยความรวดเร็ว ประสพผลสำเร็จ
อย่างเป็นรูปธรรม และสอดคล้องกับหลักเกณฑ์และแนวทางการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ.๒๕๕๖ อีกทั้ง
เพื่อเป็นศูนย์รับแจ้งเบาะแสการทุจริต หรือไม่ได้รับความเป็นธรรมจากการปฏิบัติหน้าที่ของพนักงานองค์การ
บริหารส่วนตำบลพักทัน จึงได้จัดตั้งศูนย์รับเรื่องราวร้องเรียน/ร้องทุกข์ ขึ้น ซึ่งในกรณีการร้องเรียนเกี่ยวกับ
บุคคล จะมีการเก็บรักษาเรื่องราวไว้เป็นความลับและปกปิดชื่อผู้ร้องเรียน เพื่อมิให้ผู้ร้องเรียนได้รับผลกระทบ
และได้รับความเดือดร้อนจากการร้องเรียน

องค์การบริหารส่วนตำบลพักทัน จึงได้ประกาศจัดตั้งศูนย์รับเรื่องราวร้องเรียน/ร้องทุกข์ โดยมี
ช่องทางในการรับเรื่องราวร้องเรียน/ร้องทุกข์ ดังต่อไปนี้

- ๑.สำนักปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลพักทัน อำเภอบางระจัน จังหวัดสิงห์บุรี
- ๒.ผ่านทาง <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

จึงประกาศมาให้ทราบโดยทั่วกัน

ประกาศ ณ วันที่ ๒๘ ธันวาคม พ.ศ. ๒๕๖๐

(นายสายชล จิมพาลี)

นายกองค์การบริหารส่วนตำบลพักทัน



ประกาศองค์การบริหารส่วนตำบลพักทัน
เรื่อง ประกาศใช้คู่มือการปฏิบัติงานเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๑
ขององค์การบริหารส่วนตำบลพักทัน

.....

ตามพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ.๒๕๕๖ ได้กำหนดแนวทางปฏิบัติราชการ มุ่งให้เกิดประโยชน์สุขแก่ประชาชน โดยยึดประชาชนเป็นศูนย์กลาง เพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชน ให้เกิดความผาสุกและความเป็นอยู่ที่ดีของประชาชน ซึ่งองค์การบริหารส่วนตำบลพักทัน มีบทบาทสำคัญในการให้บริการสาธารณะ บรรเทาทุกข์ บำรุงสุข แก่ประชาชนภายในกรอบอำนาจหน้าที่ การแก้ไขปัญหาความเดือดร้อน ความไม่เป็นธรรมจากการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ของรัฐ จึงเป็นหน้าที่ที่จะต้องเข้าไปช่วยเหลือแก้ไขและบรรเทาปัญหาต่างๆ โดยเปิดโอกาสให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วม และตรวจสอบการทำงานของรัฐบาลและหน่วยงานของรัฐมากขึ้น

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

เพื่อให้การจัดทำคู่มือการปฏิบัติงานเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ขององค์การบริหารส่วนตำบลพักทัน เป็นไปตามวัตถุประสงค์ องค์การบริหารส่วนตำบลพักทัน จึงประกาศใช้คู่มือฯ ดังกล่าว รายละเอียดแนบท้ายประกาศนี้

จึงประกาศมาให้ทราบโดยทั่วกัน

ประกาศ ณ วันที่ ๑๕ มกราคม พ.ศ. ๒๕๖๑

(นายสายชล ฉิมพาลี)

นายกองค์การบริหารส่วนตำบลพักทัน