



คู่มือปฏิบัติงาน
เกี่ยวกับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๒

จัดทำโดย

องค์การบริหารส่วนตำบลพักทัน
อำเภอบางระจัน จังหวัดสิงห์บุรี

คำนำ

คู่มือปฏิบัติงานด้านการร้องเรียน/ร้องทุกข์ ของศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ขององค์การบริหารส่วนตำบลพิกั่น จัดทำขึ้นเพื่อเป็นแนวทางการดำเนินการจัดการข้อร้องเรียนของศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ กรอบหรือแนวทางในการปฏิบัติงานด้านรับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ ผ่านศูนย์รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ของ องค์การบริหารส่วนตำบลพิกั่น 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/ร้องทุกข์ขององค์การบริหารส่วนตำบลพิกั่น

สารบัญ

เรื่อง	หน้า
บทที่ ๑ บทนำ	๑
หลักการและเหตุผล	๑
วัตถุประสงค์การจัดทำคู่มือ	๑
การจัดตั้งศูนย์รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์องค์การบริหารส่วนตำบลพัททัน	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	
-การกรอกข้อมูลร้องเรียนผ่านทางเว็บไซต์ขององค์การบริหารส่วนตำบลพัททัน	
-คำสั่งการจัดตั้งศูนย์บริการรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์	
-คำสั่งแต่งตั้งเจ้าหน้าที่รับเรื่องราวร้องเรียน/ร้องทุกข์	
-คำสั่งแต่งตั้งคณะกรรมการจัดทำคู่มือปฏิบัติงานด้านการร้องเรียน/ร้องทุกข์	
-แบบคำร้องที่ ๑	
-แบบคำร้องที่ ๒	
-ตอบข้อร้องเรียน	

บทที่ ๑

บทนำ

๑. หลักการและเหตุผล

ตามพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ.๒๕๔๖ ได้กำหนดแนวทางปฏิบัติราชการมุ่งให้เกิดประโยชน์สุขแก่ประชาชน โดยยึดประชาชนเป็นศูนย์กลางเพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชน ให้เกิดความผาสุกและความเป็นอยู่ที่ดีของประชาชนเกิดผลสัมฤทธิ์ต่องานบริการ มีประสิทธิภาพและเกิดความคุ้มค่าในการให้บริการ 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. การจัดตั้งศูนย์รับเรื่องราวร้องเรียน/ร้องทุกข์ขององค์การบริหารส่วนตำบลพิกพัน

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

๔. ขอบเขต

กรณีเรื่องราวร้องเรียนทั่วไป เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบ จะให้ข้อมูลกับผู้ขอรับบริการในเรื่องที่ผู้ขอรับบริการต้องการทราบเมื่อให้คำปรึกษาเรียบร้อยแล้วเรื่องที่ยังต้องการบริการถือว่ายุติ

-กรณีขออนุมัติ/อนุญาต เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบจะให้ข้อมูลกับผู้ขอรับบริการในเรื่องที่ผู้ขอรับบริการต้องการทราบ และดำเนินการรับเรื่องดังกล่าวไว้ หน่วยงานผู้รับผิดชอบเป็นผู้พิจารณาส่งต่อไปกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องดำเนินการต่อไป

-กรณีข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ แจ้งเบาะแส เจ้าหน้าที่ขององค์การบริหารส่วนตำบลพิกพันจะให้ข้อมูลกับผู้ขอรับบริการในเรื่องที่ผู้ขอรับบริการต้องการทราบ และเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบจะดำเนินการรับเรื่องดังกล่าวไว้ และส่งต่อไปกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องดำเนินการต่อไป

-กรณีขออนุมัติ/อนุญาต , ขอร้องเรียน /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 องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น รัฐวิสาหกิจ และให้หมายความรวมถึงองค์กรอิสระ องค์กรมหาชน หน่วยงานในกำกับของรัฐและหน่วยงานอื่นใดในลักษณะเดียวกัน

เจ้าหน้าที่ของรัฐ ได้แก่ ข้าราชการ พนักงานราชการ ลูกจ้างประจำ ลูกจ้างชั่วคราวและผู้ปฏิบัติงานประเภทอื่น ไม่ว่าจะเป็นการแต่งตั้งในฐานะเป็นกรรมการหรือฐานะอื่นใด รวมทั้งผู้ซึ่งได้รับแต่งตั้งและถูกสั่งให้ปฏิบัติงานให้แก่หน่วยงานของรัฐ

ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย หมายถึง ผู้ได้รับผลกระทบ ทั้งทางบวกและทางลบ ทั้งทางตรงและทางอ้อมจากการดำเนินการของส่วนราชการ เช่น ประชาชนในชุมชน/หมู่บ้านเขตตำบลพักตัน

การจัดการข้อร้องเรียน หมายถึง มีความหมายครอบคลุมถึงการจัดการในข้อร้องเรียน ข้อเสนอแนะ/ข้อคิดเห็น/คำชมเชย/การสอบถามหรือร้องขอข้อมูล

ผู้ร้องเรียน หมายถึง ประชาชนทั่วไป/ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มาติดต่อยังศูนย์รับเรื่องร้องเรียนองค์การบริหารส่วนตำบลพักตันผ่านช่องทางต่างๆ โดยมีวัตถุประสงค์ครอบคลุมการร้องเรียน/การให้ข้อเสนอแนะ/การให้ข้อคิดเห็น/การชมเชย/การร้องขอข้อมูล

ช่องทางการรับข้อร้องเรียน หมายถึง ช่องทางต่างๆ ที่ใช้ในการติดต่อศูนย์รับเรื่องร้องเรียน เช่น ติดต่อดังตนเอง ร้องเรียนทางโทรศัพท์/เว็บไซต์

เจ้าหน้าที่ หมายถึง เจ้าหน้าที่รับผิดชอบจัดการข้อร้องเรียนของหน่วยงาน

คำร้องเรียน หมายถึง คำหรือข้อความที่ผู้ร้องเรียนกรอกตามแบบฟอร์มที่ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์หรือระบบการรับคำร้องเรียนเอง มีแหล่งที่สามารถตอบสนอง หรือมีรายละเอียดอย่างชัดเจนหรือมีนัยสำคัญที่เชื่อถือได้

การดำเนินการเรื่องร้องเรียน หมายถึง เรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ที่ได้รับ ผ่านช่องทางการร้องเรียนต่างๆ มาเพื่อทราบ หรือพิจารณาดำเนินการแก้ไขปัญหาตามอำนาจหน้าที่

การจัดการเรื่องร้องเรียน หมายถึง กระบวนการที่ดำเนินการในการแก้ไขปัญหาตามเรื่องร้องเรียนที่ได้รับให้ได้รับการแก้ไข หรือบรรเทาความเดือดร้อนจากการดำเนินงาน

ช่องทางการร้องเรียน

๑. สำนักปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลพักตัน อำเภอบางระจัน จังหวัดสิงห์บุรี

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

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

๔. ไปรษณีย์ปกติ (จดหมาย/บัตรสนเท่ห์/เอกสาร)

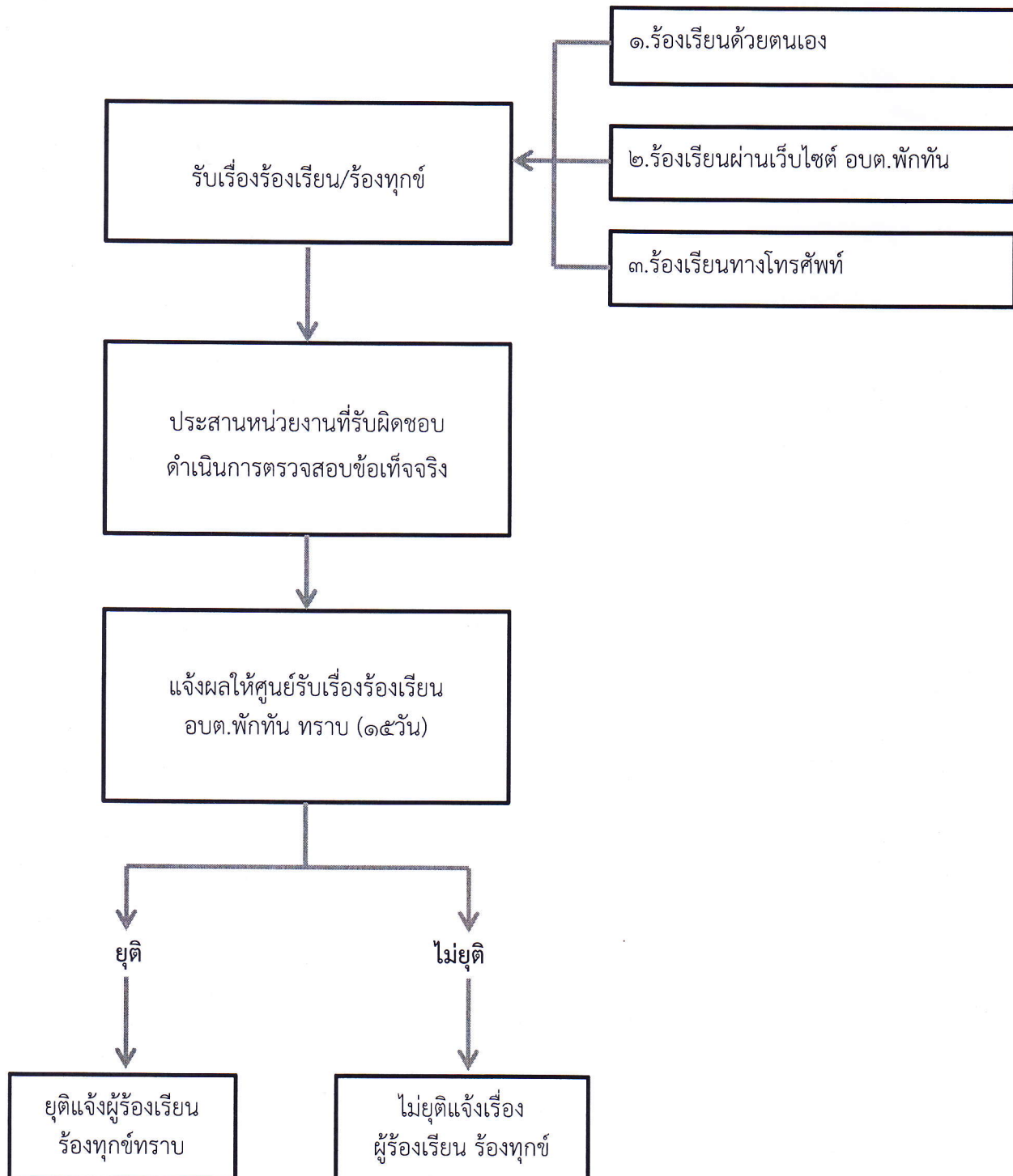
๕. ยื่นโดยตรง (จดหมาย/บัตรสนเท่ห์/เอกสาร)

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

ดำเนินการรับและติดตามตรวจสอบข้อร้องเรียนที่เข้ามาถึงหน่วยงานจากช่องทางต่างๆ โดยมีข้อปฏิบัติตามที่กำหนด ดังนี้

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

ภาคผนวก

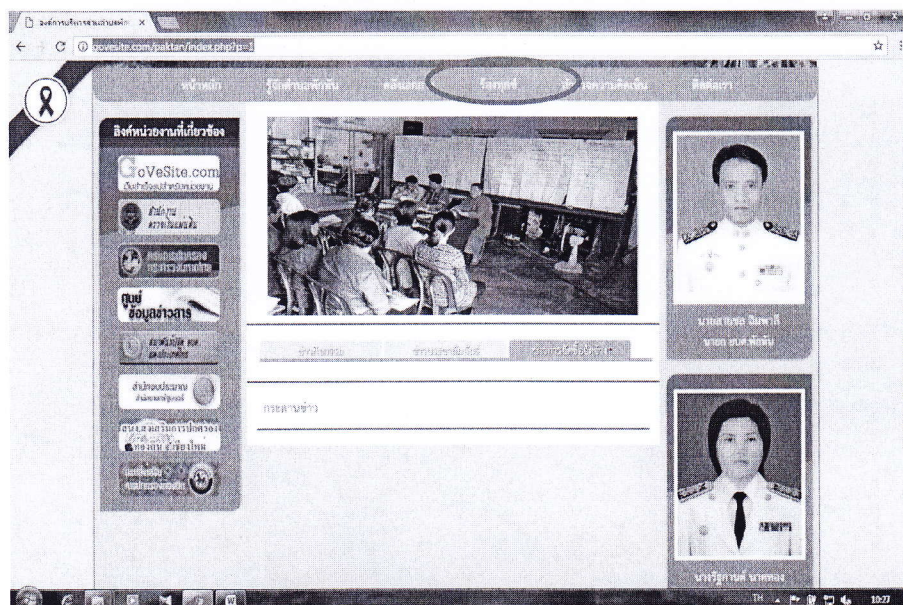
การกรอกข้อมูลร้องเรียนผ่านเว็บไซต์ขององค์การบริหารส่วนตำบลพัททัน

ขั้นตอนการกรอกข้อมูลร้องเรียนทางเว็บไซต์

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



๒. เข้าไปสู่นำหน้าเว็บไซต์ ทางด้านขวามือแถบเมนูสีฟ้า จะพบ **ร้องทุกข์** ตามวงกลมสีแดง



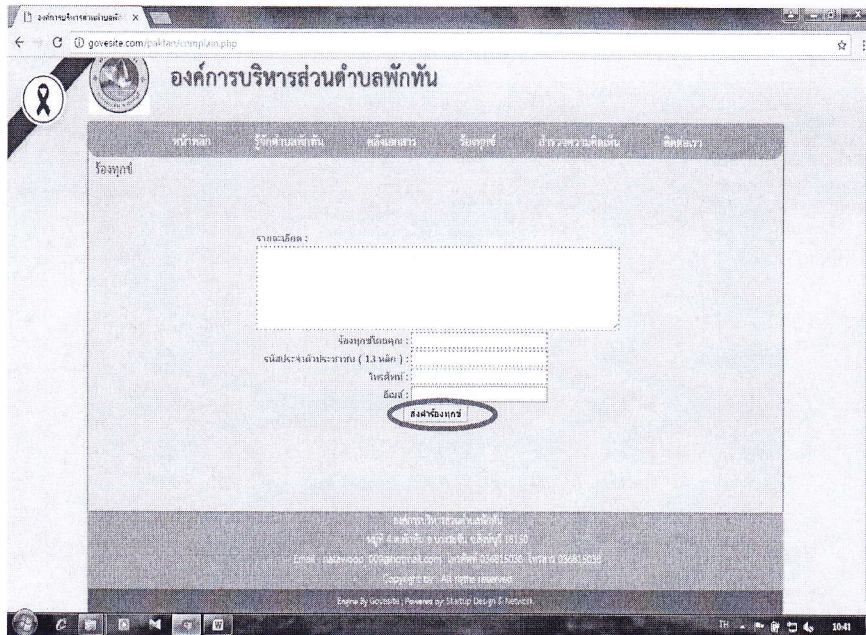
๓. กดปุ่มเมนู ที่แสดงคำว่า ร้องทุกข์ จะปรากฏหน้าต่าง ร้องทุกข์

The screenshot shows a web browser window with the URL govserve.com/pakraru/complain.php. The page title is 'องค์การบริหารส่วนตำบลทักทัน' (Tambon Tak Tan Administrative Organization). The main heading is 'ร้องทุกข์' (Complaint). Below the heading is a large text area for 'รายละเอียด:' (Details). To the right of the text area are several input fields: 'ร้องทุกข์โดยคุณ:' (Complaint by you), 'แจ้งประจำตำบลประชาชน (13 หลัก):' (Report to the district people (13 digits)), 'โทรศัพท์:' (Telephone), and 'อีเมล:' (Email). Below these fields is a 'ส่งร้องทุกข์' (Send Complaint) button. At the bottom of the page, there is a banner for 'รับเงิน \$30 เพื่อใช้เทรด' (Receive \$30 for trading) and logos for 'USAN BODY' and 'XM'.

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

The screenshot shows the same web browser window as the previous one, but with the input fields filled with numbers. The 'รายละเอียด:' field is empty. The 'ร้องทุกข์โดยคุณ:' field contains the number '๑'. The 'แจ้งประจำตำบลประชาชน (13 หลัก):' field contains the number '๒'. The 'โทรศัพท์:' field contains the number '๓'. The 'อีเมล:' field contains the number '๔'. The 'ส่งร้องทุกข์' button is still visible. The banner at the bottom is the same as in the previous screenshot.

๕. กดปุ่มเมนู ที่แสดงคำว่า ส่งคำร้องทุกข์ ที่อยู่ด้านล่างตามวงกลมสีแดง



หมายเหตุ หากกรอกข้อมูลไม่ครบถ้วน ระบบจะไม่ส่งข้อมูล

คำสั่งการจัดตั้งศูนย์บริการรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์



คำสั่งองค์การบริหารส่วนตำบลพักทัน

ที่ ๔๒๗/๒๕๖๐

เรื่อง การจัดตั้งศูนย์บริการรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ขององค์การบริหารส่วนตำบลพักทัน

ด้วยปัจจุบันเป็นที่ประจักษ์ว่า องค์การปกครองส่วนท้องถิ่นมีบทบาทสำคัญในการให้บริการสาธารณะ บรรเทาทุกข์ บำรุงสุข แก่ประชาชนภายในกรอบอำนาจหน้าที่ และโดยที่องค์การบริหารส่วนตำบลพักทัน เป็นองค์การปกครองส่วนท้องถิ่นที่มีภาระหน้าที่รับผิดชอบพื้นที่ จำนวน ๑๐ หมู่บ้าน ในเขตตำบลพักทัน ได้ดำเนินการปรับปรุงแก้ไขการปฏิบัติราชการในส่วนที่เกี่ยวข้องมาโดยตลอดทั้งนี้เพื่อประโยชน์สุขของประชาชนและให้เป็นไปตามมาตรฐานการปฏิบัติราชการขององค์การปกครองส่วนท้องถิ่น

เพื่อประสิทธิภาพและความสัมฤทธิ์ผลของการดำเนินการดังกล่าว โดยเฉพาะในส่วนของความอำนวยความสะดวกและตอบสนองความต้องการของประชาชนตามแนวทางการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี อาศัยอำนาจตามความในมาตรา ๖๔/๑ แห่งพระราชบัญญัติสภาตำบลและองค์การบริหารส่วนตำบล พ.ศ.๒๕๓๗ แก้ไขเพิ่มเติมถึง (ฉบับที่ ๕) พ.ศ. ๒๕๔๖ ประกอบมาตรา ๕๒ และมาตรา ๔๑ 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. 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 องค์การบริหารส่วนตำบลพักทัน มีอำนาจหน้าที่ และวิธีการดำเนินการดังต่อไปนี้

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

๒. ในเบื้องต้นให้ถือเป็นความลับของทางราชการ หากเป็นบัตรสนเท่ห์ ให้พิจารณาเฉพาะ รายที่ระบุหลักฐาน กรณีแวดล้อมปรากฏชัดแจ้ง ตลอดจนชี้พยานบุคคลแน่นอน

๓. ประสานการปฏิบัติให้ส่วนราชการในสังกัดองค์การบริหารส่วนตำบลพักทัน ดำเนินการตาม ภารกิจที่เกี่ยวข้องและสามารถขอให้บุคคลในสังกัดส่วนราชการนั้นให้ถ้อยคำหรือข้อมูลเอกสาร หลักฐาน ไต่ ๆ เพื่อประโยชน์สำหรับการนั้นได้

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

๕. กรณีที่เกี่ยวข้องกับเจ้าหน้าที่ของรัฐหรือหน่วยงานอื่น ให้ส่งเรื่องให้หัวหน้าส่วนราชการ หรือเหนือกว่าส่วนราชการต้นสังกัดของผู้ถูกร้อง หรือส่งเรื่องให้ส่วนราชการหรือหน่วยงานที่มีอำนาจหน้าที่ใน การสืบสวนเรื่องร้องเรียนของส่วนราชการหรือหน่วยงานนั้นเป็นการเฉพาะ

๖. ให้พิจารณาดำเนินการเป็นกรณีพิเศษเฉพาะเรื่อง ดังนี้

๖.๑ กรณีที่เกี่ยวข้องกับความมั่นคงของประเทศ

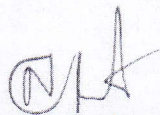
๖.๒ กรณีที่อาจมีผลกระทบต่อชีวิตและความปลอดภัยของผู้ร้อง ให้สรุปสาระสำคัญ ตามคำร้องเฉพาะที่ส่วนราชการเจ้าของเรื่องจะสามารถนำไปพิจารณาดำเนินการต่อไปได้ โดยอาจไม่นำส่ง เอกสารคำร้องต้นฉบับ รวมทั้งหากมีความจำเป็นให้ประสานหน่วยงานที่เกี่ยวข้องเพื่อให้การคุ้มครองผู้ร้อง เป็นพิเศษรายกรณี ทั้งนี้ หากมีการประสานขอทราบข้อมูลรายละเอียดเพิ่มเติมให้พิจารณาเป็นรายกรณี ด้วย

๗. รายงานผลการปฏิบัติงานให้ผู้บังคับบัญชาทราบโดยเร็ว

๘. ดำเนินการอื่น ๆ ตามที่ผู้บังคับบัญชามอบหมาย

ทั้งนี้ ตั้งแต่บัดนี้เป็นต้นไป

สั่ง ณ วันที่ ๒๘ เดือนธันวาคม พ.ศ. ๒๕๖๐



(นายสายชล นิมพาลี)

นายกองค์การบริหารส่วนตำบลพักทัน

คำสั่งแต่งตั้งเจ้าหน้าที่รับเรื่องราวร้องเรียน/ร้องทุกข์



คำสั่งองค์การบริหารส่วนตำบลพิกหัน
ที่ ๓๖๑ / ๒๕๖๑
เรื่อง แต่งตั้งเจ้าหน้าที่รับเรื่องราวร้องเรียน/ร้องทุกข์

ตามที่องค์การบริหารส่วนตำบลพิกหันได้ดำเนินการเปิดศูนย์รับเรื่องราวร้องเรียน/ร้องทุกข์ของ
องค์การบริหารส่วนตำบลพิกหัน นั้น

เพื่อให้การดำเนินการของศูนย์รับเรื่องราวร้องเรียน/ร้องทุกข์เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพองค์การ
บริหารส่วนตำบลพิกหัน จึงขอแต่งตั้งให้บุคคลดังต่อไปนี้เป็นผู้รับเรื่องราวร้องเรียน/ร้องทุกข์ต่าง ๆ ของ
องค์การบริหารส่วนตำบลพิกหัน ดังนี้

๑.นายสันติ ศรีศาสตร์ ตำแหน่ง ผู้ช่วยนิติกร

ทั้งนี้ ตั้งแต่บัดนี้เป็นต้นไป

สั่ง ณ วันที่ ๑ เดือนตุลาคม พ.ศ. ๒๕๖๑

(ลงชื่อ)

(นายสายชล นิมพาสี)

นายกองค์การบริหารส่วนตำบลพิกหัน

คำสั่งแต่งตั้งคณะกรรมการจัดทำคู่มือ
ปฏิบัติงานด้านการร้องเรียน/ร้องทุกข์



คำสั่งองค์การบริหารส่วนตำบลพัทธกัน

ที่ ๓๖๒ / ๒๕๖๑

เรื่อง แต่งตั้งคณะกรรมการจัดทำคู่มือปฏิบัติงานด้านการร้องเรียน/ร้องทุกข์

ตามที่องค์การบริหารส่วนตำบลพัทธกันได้ประกาศเจตจำนงสุจริต การกำหนดนโยบายความโปร่งใส และตรวจสอบได้เพื่อเป็นมาตรฐาน แนวทางปฏิบัติและค่านิยมสำหรับข้าราชการและบุคลากรขององค์กรให้ ยึดถือและปฏิบัติตามคู่กับกฎ ระเบียบ และข้อบังคับอื่นๆ โดยมุ่งมั่นที่จะนำหน่วยงานให้ดำเนินงานตามภารกิจ ด้วยความโปร่งใส บริหารงานด้วยความซื่อสัตย์ สุจริต มีคุณธรรม ปราศจากการทุจริต

เพื่อเป็นการสนองนโยบายของรัฐบาลในการป้องกันและปราบปรามการทุจริตและการสร้างระบบ ราชการที่ใสสะอาด องค์การบริหารส่วนตำบลพัทธกันได้จัดทำคู่มือปฏิบัติงานด้านการร้องเรียน/ร้องทุกข์ ของ องค์การบริหารส่วนตำบลพัทธกันขึ้นเพื่อให้เป็นไปตามวัตถุประสงค์ จึงแต่งตั้งคณะกรรมการจัดทำคู่มือ ปฏิบัติงานด้านการร้องเรียน/ร้องทุกข์ ประกอบด้วย

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

ให้ผู้ได้รับการแต่งตั้งมีหน้าที่ พิจารณา กลั่นกรอง ศึกษาข้อมูล นำมากำหนดเป็นคู่มือปฏิบัติงานด้าน การร้องเรียน/ร้องทุกข์ ขององค์การบริหารส่วนตำบลพัทธกัน เพื่อใช้เป็นแนวทางในการปฏิบัติงานต่อไป

ทั้งนี้ ตั้งแต่วันที่นี้เป็นต้นไป

สั่ง ณ วันที่ ๑ เดือนตุลาคม พ.ศ. ๒๕๖๑

(ลงชื่อ)

(นายสายชล ฉิมพาลี)

นายกองค์การบริหารส่วนตำบลพัทธกัน

ใบคำร้องทั่วไป

เขียนที่ องค์การบริหารส่วนตำบลพักทัน

วันที่.....เดือน.....พ.ศ.....

เรียน นายกองค์การบริหารส่วนตำบลพักทัน

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

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

อำเภอ บางระจัน จังหวัด ติ่งหนุรี โทรศัพท์เคลื่อนที่(มือถือ).....ขอทำคำร้องยื่นต่อ นายก
องค์การบริหารส่วนตำบลพักทัน ดังต่อไปนี้

ข้าพเจ้ามีความประสงค์.....

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

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณาอนุเคราะห์

ขอแสดงความนับถือ

(ลงชื่อ).....ผู้ยื่นคำร้อง

(.....)

- เคารพ.....

.....

(นางรัฐกานต์ แหม่มขาย)

ปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลพักทัน

คำถึง

.....
.....

(ลงชื่อ).....

(นายสายชล จิมพาลี)

นายกองค์การบริหารส่วนตำบลพักทัน

ใบคำร้องเดือดร้อน

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).....

ได้รับความเดือดร้อนเนื่องจาก.....
.....
.....
.....

ขอให้องค์การบริหารส่วนตำบลพัททัน ดำเนินการ ดังนี้

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

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณาอนุเคราะห์

.....ผู้ยื่นคำร้อง
(.....)

-ความเห็น

-เห็นควร

-คำสั่ง

.....
.....

(นางรุศิมา บุญศรี)
หัวหน้าสำนักงานปลัด

(นางรัฐกานต์ แหม่มชาย)
ปลัด อบต.พัททัน

(นายสายชล ถิมพาลี)
นายก อบต.พัททัน

แบบแจ้งการรับเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียน



ที่ สท ๗๒๓๐๑/

ที่ทำการองค์การบริหารส่วนตำบลพักทัน
อำเภอบางระจัน สท ๑๖๑๓๐

วันที่.....เดือน.....พ.ศ.....

เรื่อง การแจ้งผลการดำเนินการแก้ไขปัญหาคความเดือดร้อน

เรียน

อ้างถึง หนังสือองค์การบริหารส่วนตำบลพักทัน ที่ สท ๗๒๓๐๑/..... ลงวันที่.....

ตามที่ท่านได้เขียนใบคำร้อง.....และขอให้องค์การบริหารส่วนตำบลพักทัน ดำเนินการ
ตามหนังสือใบคำร้องรับเรื่องราวร้องทุกข์.....นั้น

องค์การบริหารส่วนตำบลพักทัน ได้ดำเนินการตามหนังสือที่แจ้งมาเสร็จเรียบร้อยแล้ว

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ

ขอแสดงความนับถือ

()

นายกองค์การบริหารส่วนตำบลพักทัน

สำนักปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลพักทัน

โทรศัพท์/โทรสาร ๐-๓๖๘๑-๕๐๓๘



ประกาศองค์การบริหารส่วนตำบลพักทัน
เรื่อง ประกาศใช้คู่มือการปฏิบัติงานเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๒
ขององค์การบริหารส่วนตำบลพักทัน

.....

ตามพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ.๒๕๔๖ 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 ๑๓ ธันวาคม พ.ศ. ๒๕๖๑

(นายสายชล ฉิมพาลี)

นายกองค์การบริหารส่วนตำบลพักทัน