

คู่มือปฏิบัติงาน
เกี่ยวกับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๔

จัดทำโดย

องค์การบริหารส่วนตำบลพักทัน
อำเภอบางระจัน จังหวัดสิงห์บุรี

คำนำ

คู่มือปฏิบัติงานด้านการร้องเรียน/ร้องทุกข์ ของศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ขององค์การบริหารส่วนตำบลพัททัน จัดทำขึ้นเพื่อเป็นแนวทางการดำเนินการจัดการข้อร้องเรียนของศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ กรอบหรือแนวทางในการปฏิบัติงานด้านรับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ ผ่านศูนย์รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ของ องค์การบริหารส่วนตำบลพัททัน 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/ร้องทุกข์ขององค์การบริหารส่วนตำบลพัททัน

สารบัญ

เรื่อง	หน้า
บทที่ ๑ บทนำ	๑
หลักการและเหตุผล	๑
วัตถุประสงค์การจัดทำคู่มือ	๑
การจัดตั้งศูนย์รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ขององค์การบริหารส่วนตำบลพิกั่น	๒
ขอบเขต	๒
กรณีการร้องเรียน/ร้องทุกข์	๒
สถานที่ตั้ง	๒
หน้าที่ความรับผิดชอบ	๒
บทที่ ๒ ประเด็นที่เกี่ยวข้องกับการร้องเรียน	๓
คำจำกัดความ	๓
ช่องทางการร้องเรียน	๔
บทที่ ๓ แผนผังกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์	๕
บทที่ ๔ ขั้นตอนการปฏิบัติงาน	๖
การแต่งตั้งผู้รับผิดชอบจัดการข้อร้องเรียนของหน่วยงาน	๖
การรับและตรวจสอบข้อร้องเรียนจากช่องทางต่างๆ	๖
การประสานหน่วยงานเพื่อแก้ไขข้อร้องเรียนและการแจ้งกลับผู้ร้องเรียน	๖
การติดตามแก้ไขข้อร้องเรียน	๗
การรายงานผลการจัดการข้อร้องเรียนของหน่วยงานให้ผู้บริหาร	๗
มาตรฐานงาน	๗
ภาคผนวก	
-การกรอกข้อมูลร้องเรียนผ่านทางเว็บไซต์ขององค์การบริหารส่วนตำบลพิกั่น	
-คำสั่งการจัดตั้งศูนย์บริการรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์	
-คำสั่งแต่งตั้งเจ้าหน้าที่รับเรื่องราวร้องเรียน/ร้องทุกข์	
-คำสั่งแต่งตั้งคณะกรรมการจัดทำคู่มือปฏิบัติงานด้านการร้องเรียน/ร้องทุกข์	
-แบบคำร้องที่ ๑	
-แบบคำร้องที่ ๒	
-ตอบข้อร้องเรียน	

-๑-

บทที่ ๑
บทนำ

๑.หลักการและเหตุผล

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

การร้องเรียน/ร้องทุกข์ของประชาชน ถือเป็นเสียงสะท้อนให้หน่วยงานทราบว่า การบริหารราชการมีประสิทธิภาพและประสิทธิผลมากน้อยเพียงใด ซึ่งรัฐบาลและหน่วยงานของรัฐได้ตระหนักและให้ความสำคัญกับการแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ของประชาชนมาโดยตลอด มีการรับฟังความคิดเห็นเปิดโอกาสให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมและตรวจสอบการทำงานของรัฐบาลและหน่วยงานของรัฐมากขึ้นเพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชนและเสริมสร้างความสงบสุขให้เกิดขึ้นในสังคม โดยเฉพาะเมื่อประเทศมีการพัฒนาทางด้านเศรษฐกิจ ด้านสังคม และการเมืองอย่างต่อเนื่องทำให้เกิดการเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็ว นำไปสู่การแข่งขัน การเอารัดเอาเปรียบ เป็นเหตุให้ประชาชนที่ได้รับความเดือดร้อน ประสบปัญหาหรือไม่ได้รับความเป็นธรรม จึงมีการร้องเรียน/ร้องทุกข์ต่อหน่วยงานต่างๆ เพิ่มขึ้น

เพื่อให้การบริหารระบบราชการเป็นไปอย่างถูกต้อง บริสุทธิ์ ยุติธรรม ควบคู่กับการพัฒนา การบำบัดทุกข์ บำรุงสุข ตลอดจนการดำเนินการแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนของประชาชน ให้มีประสิทธิภาพมีความรวดเร็วและประสบผลสำเร็จอย่างเป็นรูปธรรม องค์การบริหารส่วนตำบลพิกพัน ในฐานะที่เป็นหน่วยงานในการให้บริการประชาชน ได้เปิดช่องทางในการรับฟังความคิดเห็นของประชาชนโดยตรง บริการให้ข้อมูล และรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ อีกทั้งยังเป็นศูนย์รับแจ้งเบาะแสการทุจริตเกี่ยวกับการจัดซื้อจัดจ้าง หรือไม่ได้รับความเป็นธรรมจากการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่เกี่ยวกับการทำงานขององค์การบริหารส่วนตำบลพิกพัน องค์การบริหารส่วนตำบลพิกพันจึงได้จัดทำคู่มือปฏิบัติงานด้านการร้องเรียน/ร้องทุกข์ เพื่อเป็นกรอบหรือแนวทางในการปฏิบัติงาน ซึ่งในกรณีการร้องเรียนที่เกี่ยวกับบุคคล จะมีการเก็บรักษาเรื่องราวไว้เป็นความลับ และปกปิดชื่อผู้ร้องเรียน เพื่อมิให้ผู้ร้องเรียนได้รับผลกระทบและได้รับความเดือดร้อนจากการร้องเรียน

๒.วัตถุประสงค์การจัดทำคู่มือ

๑.เพื่อให้เจ้าหน้าที่องค์การบริหารส่วนตำบลพิกพันใช้เป็นแนวทางในการปฏิบัติงานในการรับเรื่องราวร้องเรียน/ร้องทุกข์ หรือขอความช่วยเหลือให้มีมาตรฐานเดียวกันและเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ

๒.เพื่อให้การดำเนินงานจัดการข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ ขององค์การบริหารส่วนตำบลพิกพัน มีขั้นตอน/กระบวนการ และแนวทางในการปฏิบัติงานเป็นมาตรฐานเดียวกัน

๓.เพื่อสร้างมาตรฐานการปฏิบัติงานที่มุ่งไปสู่การบริหารคุณภาพทั่วทั้งองค์กรอย่างมีประสิทธิภาพ

๔.เพื่อเผยแพร่ให้กับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียขององค์การบริหารส่วนตำบลพิกพันทราบกระบวนการ

๕.เพื่อให้มั่นใจว่าได้มีการปฏิบัติตามข้อกำหนด ระเบียบหลักเกณฑ์เกี่ยวกับการจัดการข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ ที่กำหนดไว้อย่างสม่ำเสมอและมีประสิทธิภาพ

๓.การจัดตั้งศูนย์รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ขององค์การบริหารส่วนตำบลพัททัน

ตามประกาศคณะรักษาความสงบแห่งชาติ ฉบับที่ ๑๙๑/๒๕๕๗ เมื่อวันที่ ๔ กันยายน ๒๕๕๗ เรื่อง การจัดตั้งศูนย์ดำรงธรรมองค์การบริหารส่วนตำบลพัททัน และให้องค์การปกครองส่วนท้องถิ่นทุกองค์กรจัดตั้ง ศูนย์ดำรงธรรมท้องถิ่น โดยให้ศูนย์ดำรงธรรมองค์การบริหารส่วนตำบลพัททันอยู่ภายใต้กำกับดูแลของศูนย์ ดำรงธรรมอำเภอบางระจัน และศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดสิงห์บุรี จัดตั้งเพื่อเป็นศูนย์ในการรับเรื่องราวร้องทุกข์ และให้บริการข้อมูลข่าวสาร ให้คำปรึกษา รับเรื่องปัญหาความต้องการและข้อเสนอแนะของประชาชน

๔.ขอบเขต

กรณีเรื่องร้องเรียนทั่วไป เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบ จะให้ข้อมูลกับผู้ขอรับบริการในเรื่องที่ผู้ขอรับบริการ ต้องการทราบเมื่อให้คำปรึกษาเรียบร้อยแล้วเรื่องที่ยังไม่เรียบร้อยจะแจ้งให้ผู้ขอรับบริการทราบว่ายุติ

-กรณีขออนุมัติ/อนุญาต เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบจะให้ข้อมูลกับผู้ขอรับบริการในเรื่องที่ผู้ขอรับบริการ ต้องการทราบ และดำเนินการรับเรื่องดังกล่าวไว้ หน่วยงานผู้รับผิดชอบเป็นผู้พิจารณาส่งต่อไปให้กับหน่วยงานที่ เกี่ยวข้องดำเนินการต่อไป

-กรณีข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ แจ้งเบาะแส เจ้าหน้าที่ขององค์การบริหารส่วนตำบลพัททันจะให้ข้อมูล กับผู้ขอรับบริการในเรื่องที่ผู้ขอรับบริการต้องการทราบ และเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบจะดำเนินการรับเรื่อง ดังกล่าวไว้ และส่งต่อไปให้กับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องดำเนินการต่อไป

-กรณีขออนุมัติ/อนุญาต ข้อร้องเรียน /ร้องทุกข์/ แจ้งเบาะแสให้ผู้ขอรับบริการรอการติดต่อกลับหรือ สามารถติดตามเรื่องกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องหากไม่ได้รับการติดต่อกลับจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้องภายใน ๑๕ วัน ให้ติดต่อที่ศูนย์รับเรื่องราวร้องเรียน / ร้องทุกข์ องค์การบริหารส่วนตำบลพัททัน โทรศัพท์/โทรสาร ๐-๓๖๘๑๕-๐๓๘๘ เว็บไซต์ <http://www.paktan.go.th>

๕.กรณีการร้องเรียน/ร้องทุกข์

๑.กรณีเรื่องร้องเรียนทั่วไป

๒.กรณีข้อร้องเรียนเกี่ยวกับการจัดซื้อจัดจ้าง

๓.กรณีเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียนข้าราชการ หมายถึง เรื่องราวที่ข้าราชการผู้ถูกร้องเรียน เนื่องจาก เจ้าหน้าที่ปฏิบัติหน้าที่หรือปฏิบัติตนไม่เหมาะสม

๖.สถานที่ตั้ง

ตั้งอยู่ ณ องค์การบริหารส่วนตำบลพัททัน หมู่ที่ ๔ ตำบลพัททัน อำเภอบางระจัน จังหวัดสิงห์บุรี

๗.หน้าที่ความรับผิดชอบ

เป็นศูนย์กลางในการรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ และให้บริการข้อมูลข่าวสาร ให้คำปรึกษา รับเรื่อง ปัญหาความต้องการ และข้อเสนอแนะของประชาชน

บทที่ ๒

ประเด็นที่เกี่ยวข้องกับการร้องเรียน

คำจำกัดความ

ผู้รับบริการ	หมายถึง ผู้ที่มารับบริการจากส่วนราชการและประชาชนทั่วไป ผู้รับบริการประกอบด้วย หน่วยงานเจ้าของรัฐ/เอกชน/หรือ บุคคล/นิติบุคคล
หน่วยงานของรัฐ	ได้แก่ กระทรวง ทบวง กรม หรือส่วนราชการที่เรียกชื่ออย่างอื่น องค์การปกครองส่วนท้องถิ่น รัฐวิสาหกิจ และให้หมายความรวมถึง องค์การอิสระองค์กรมหาชน หน่วยงานในกำกับของรัฐและหน่วย งานอื่นใดในลักษณะเดียวกัน
เจ้าหน้าที่ของรัฐ	ได้แก่ข้าราชการ พนักงานราชการ ลูกจ้างประจำ ลูกจ้างชั่วคราว และผู้ปฏิบัติงานประเภทอื่น ไม่ว่าจะเป็นการแต่งตั้งในฐานะเป็น กรรมการหรือฐานะอื่นใดรวมทั้งผู้ซึ่งได้รับแต่งตั้งและถูกสั่งให้ ปฏิบัติงานให้แก่หน่วยงานของรัฐ
ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	หมายถึง ผู้ได้รับผลกระทบ ทั้งทางบวกและทางลบทั้งทางตรงและ ทางอ้อมจากการดำเนินการของส่วนราชการ เช่น ประชาชนใน ชุมชน/หมู่บ้านเขตตำบลพิกพัน
การจัดการข้อร้องเรียน	หมายถึง มีความหมายครอบคลุมถึงการจัดการในข้อร้องเรียน ข้อเสนอแนะ/ ข้อคิดเห็น/คำชมเชย/การสอบถามหรือร้องขอ ข้อมูล
ผู้ร้องเรียน	หมายถึงประชาชนทั่วไป/ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มาติดต่อยังศูนย์รับ เรื่องร้องเรียน องค์การบริหารส่วนตำบลพิกพันผ่านช่องทางต่างๆ โดยมีวัตถุประสงค์ครอบคลุมการร้องเรียน/การให้ข้อเสนอแนะ/ การให้ข้อคิดเห็น/การชมเชย/การร้องขอข้อมูล
ช่องทางการรับข้อร้องเรียน	หมายถึง ช่องทางต่างๆ ที่ใช้ในการติดต่อศูนย์รับเรื่องร้องเรียน เช่น ติดต่อด้วยตนเอง ร้องเรียนทางโทรศัพท์/เว็บไซต์
เจ้าหน้าที่	หมายถึง เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบจัดการข้อร้องเรียนของหน่วยงาน
ข้อร้องเรียน	หมายถึง แบ่งเป็นประเภท ๓ ประเภท
คำร้องเรียน	หมายถึง คำหรือข้อความที่ผู้ร้องเรียนกรอกตามแบบฟอร์มที่ศูนย์ รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์หรือระบบการรับคำร้องเรียนเอง มี แหล่งที่สามารถตอบสนอง หรือมีรายละเอียดอย่างชัดเจนหรือมี นัยสำคัญที่เชื่อถือได้
การดำเนินการเรื่องร้องเรียน	หมายถึง เรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ที่ได้รับ ผ่านช่องทางการ ร้องเรียนต่างๆ มาเพื่อทราบ หรือพิจารณาดำเนินการแก้ไขปัญหา ตามอำนาจหน้าที่

การจัดการเรื่องร้องเรียน

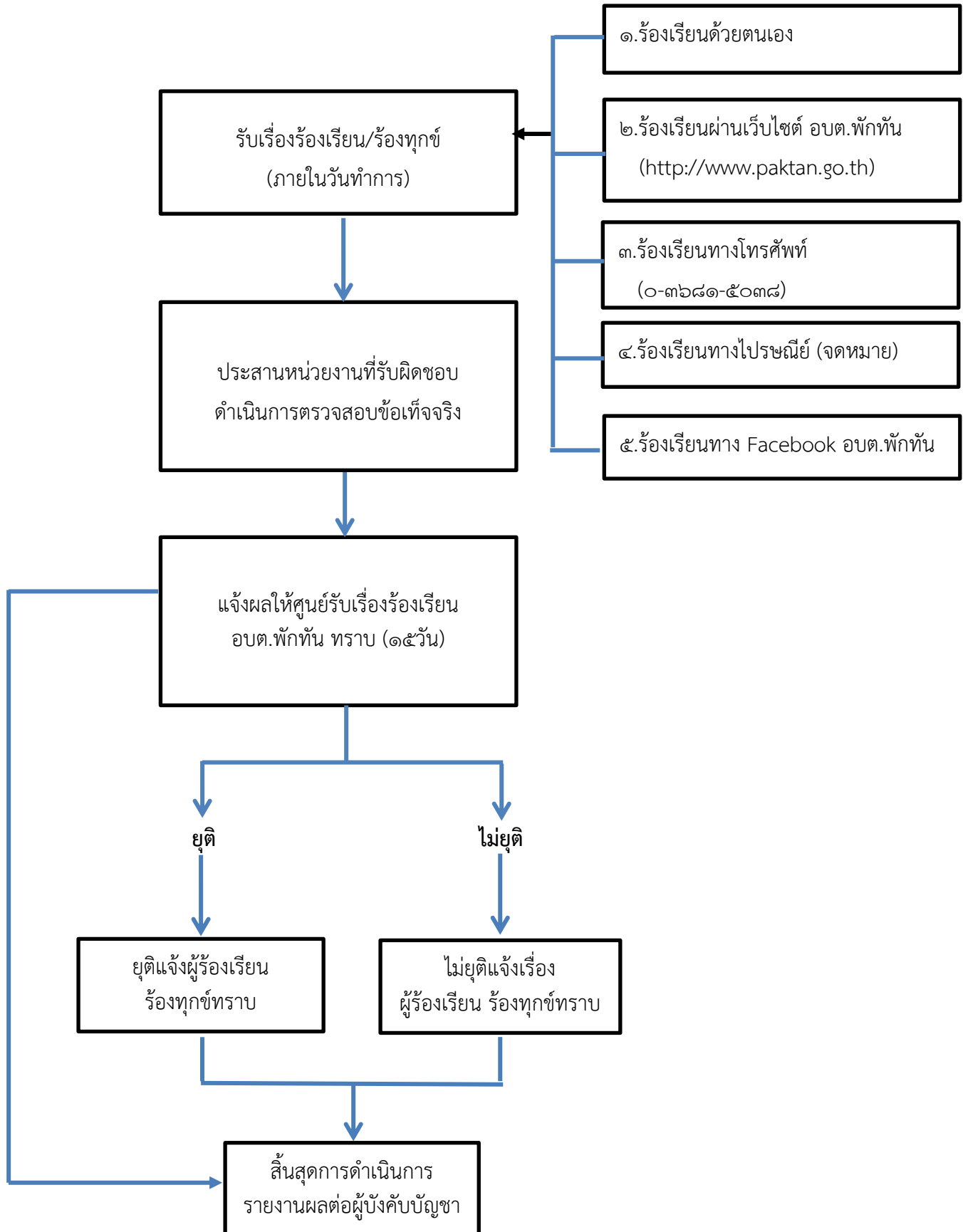
หมายถึง กระบวนการที่ดำเนินการในการแก้ไขปัญหาตามเรื่อง
ร้องเรียนที่ได้รับให้ได้รับการแก้ไข หรือบรรเทาความเดือดร้อน
จากการดำเนินงาน

ช่องทางการร้องเรียน

๑. ร้องเรียนด้วยตนเอง สำนักปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลพักตัน อำเภอบางระจัน จังหวัดสิงห์บุรี
๒. ทางเว็บไซต์ <http://www.paktan.go.th>
๓. โทรศัพท์/โทรสาร ๐-๓๖๘๑-๕๐๓๘
๔. ไปรษณีย์ปกติ (จดหมาย/บัตรสนเท่ห์/เอกสาร)
๕. ทาง Facebook อบต.พักตัน

บทที่ ๓

แผนผังกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์



บทที่ ๔

ขั้นตอนการปฏิบัติงาน

การแต่งตั้งผู้รับผิดชอบจัดการข้อร้องเรียนของหน่วยงาน

๑. จัดตั้งศูนย์/จุดรับข้อร้องเรียนของหน่วยงาน
๒. จัดทำคำสั่งแต่งตั้งคณะกรรมการดำเนินการ
๓. แจ้งผู้รับผิดชอบตามคำสั่งองค์การบริหารส่วนตำบลพิกันทราบ เพื่อความสะดวกในการประสานงาน

การรับและตรวจสอบข้อร้องเรียนจากช่องทางต่างๆ

ดำเนินการรับและติดตามตรวจสอบข้อร้องเรียนที่เข้ามายังหน่วยงานจากช่องทางต่างๆ โดยมีข้อปฏิบัติตามที่กำหนด ดังนี้

ช่องทาง	ความถี่ในการตรวจสอบช่องทาง	ระยะเวลาดำเนินการรับข้อร้องเรียนเพื่อประสานหาทางแก้ไข	หมายเหตุ
ร้องเรียนด้วยตนเอง ณ ศูนย์ดำรงธรรมองค์การบริหารส่วนตำบลพิกันทราบ	ทุกครั้งที่มีผู้ร้องเรียน	ภายใน ๑-๒ วันทำการ	
ร้องเรียนผ่านทางเว็บไซต์ องค์การบริหารส่วนตำบลพิกันทราบ	ทุกวัน	ภายใน ๑-๒ วันทำการ	
ร้องเรียนทางโทรศัพท์/โทรสาร	ทุกวัน	ภายใน ๑-๒ วันทำการ	

การประสานหน่วยงานเพื่อแก้ไขข้อร้องเรียนและการแจ้งกลับผู้ร้องเรียน

-กรณีเป็นการขอข้อมูลข่าวสาร ประสานหน่วยงานผู้ครอบครองเอกสารเจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้อง เพื่อให้ข้อมูลแก่ผู้ร้องขอได้ทันที

-ข้อร้องเรียน ที่เป็นการร้องเรียนเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการของหน่วยงาน เช่น ไฟฟ้าสาธารณะดับ การจัดการขยะมูลฝอย ตัดต้นไม้ กลิ่นเหม็นรบกวน เป็นต้น จัดทำบันทึกข้อความเสนอไปยังผู้บริหารเพื่อสั่งการให้ส่วนงานผู้รับผิดชอบ

-ข้อร้องเรียน ที่ไม่อยู่ในอำนาจความรับผิดชอบขององค์การบริหารส่วนตำบลพิกันทราบ ให้ดำเนินการประสานแจ้งหน่วยงานภายนอกที่เกี่ยวข้อง เพื่อให้เกิดความรวดเร็วและถูกต้องชัดเจนในการแก้ไขปัญหาต่อไป

-ข้อร้องเรียนที่ส่งผลกระทบต่อหน่วยงาน เช่น กรณีผู้ร้องเรียนทำหนังสือร้องเรียนความไม่โปร่งใสในการจัดซื้อจัดจ้าง ให้เจ้าหน้าที่จัดทำบันทึกข้อความเพื่อเสนอผู้บริหารพิจารณาสั่งการไปยังหน่วยงานที่รับผิดชอบเพื่อดำเนินการตรวจสอบและแจ้งผู้ร้องเรียนต่อไป

การติดตามแก้ไขข้อร้องเรียน

ให้ผู้รับผิดชอบดำเนินการแก้ไขเรื่องร้องเรียน และแจ้งผลการดำเนินงานให้ผู้ร้องเรียนทราบภายใน ๑๕ วัน

การรายงานผลการจัดการข้อร้องเรียนของหน่วยงานให้ผู้บริหาร

- รวบรวมและรายงานสรุปการจัดการข้อร้องเรียนให้ผู้บริหารทราบ
- สรุปจำนวนข้อร้องเรียน หลังจากสิ้นปีงบประมาณ เพื่อใช้เป็นแนวทางในการแก้ไข ปรับปรุง พัฒนางค์กรต่อไป

มาตรฐานงาน

การดำเนินการแก้ไขข้อร้องเรียนให้แล้วเสร็จ ภายในระยะเวลาที่กำหนด

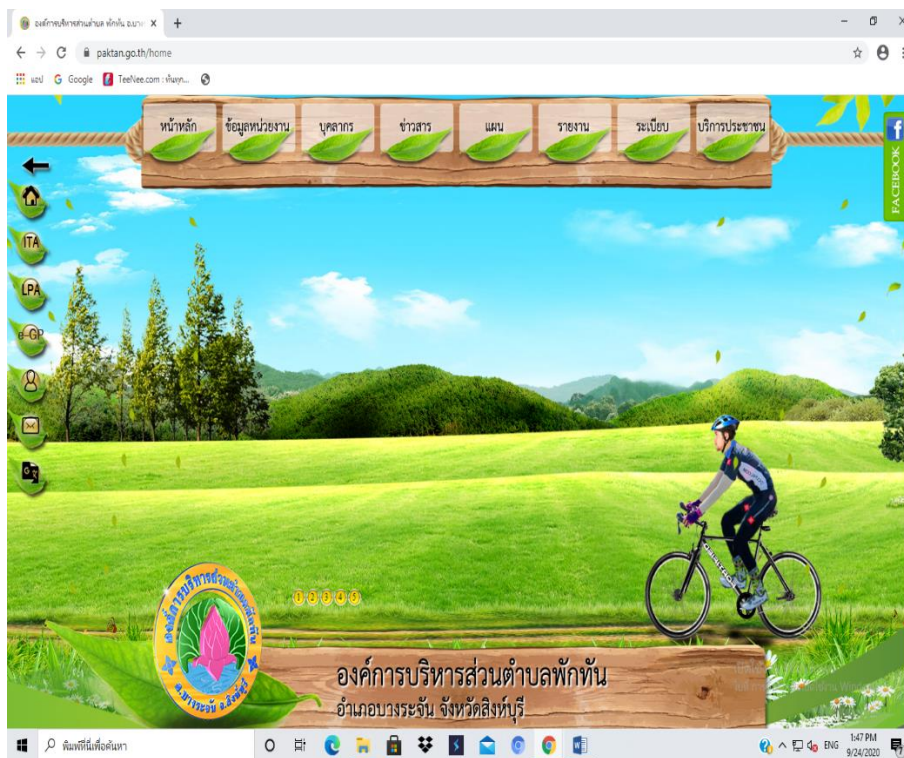
- กรณีได้รับเรื่องร้องเรียน จากช่องทางการร้องเรียน เช่น ร้องเรียนด้วยตนเอง/จดหมาย/เว็บไซต์/โทรศัพท์/Facebook ให้ศูนย์ดำเนินการตรวจสอบเสนอต่อผู้บริหารพิจารณาส่งเรื่องต่อให้ผู้รับผิดชอบดำเนินการแก้ไขเรื่องร้องเรียน และแจ้งผลการดำเนินงานให้ผู้ร้องเรียนทราบภายใน ๑๕ วันทำการ

ภาคผนวก

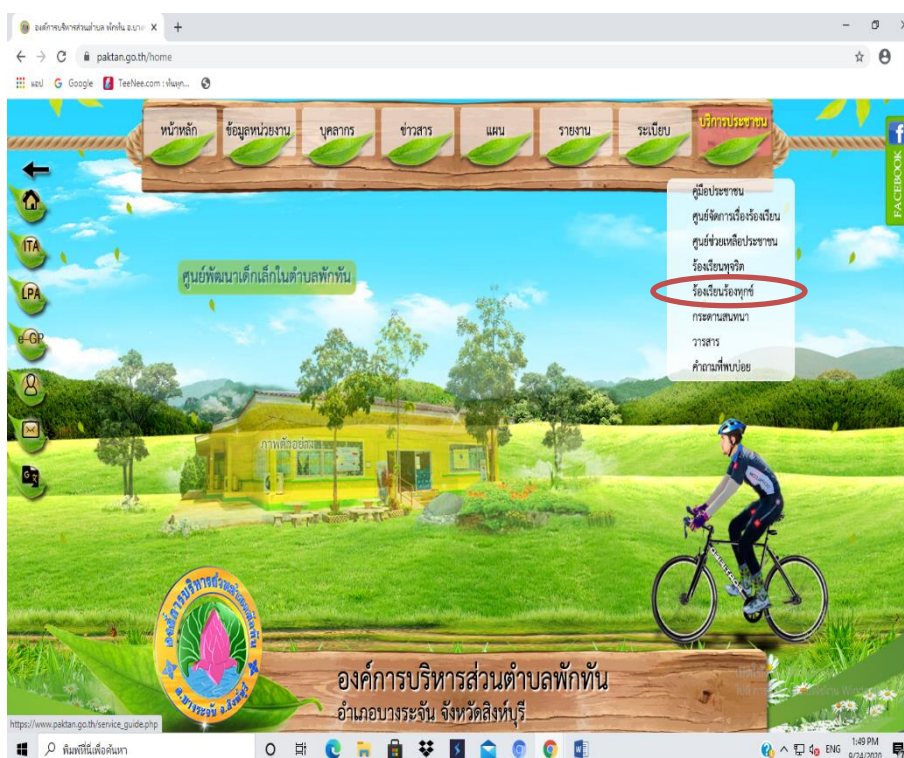
การกรอกข้อมูลร้องเรียนผ่านเว็บไซต์ขององค์การบริหารส่วนตำบลพักทัน

ขั้นตอนการกรอกข้อมูลร้องเรียนทางเว็บไซต์

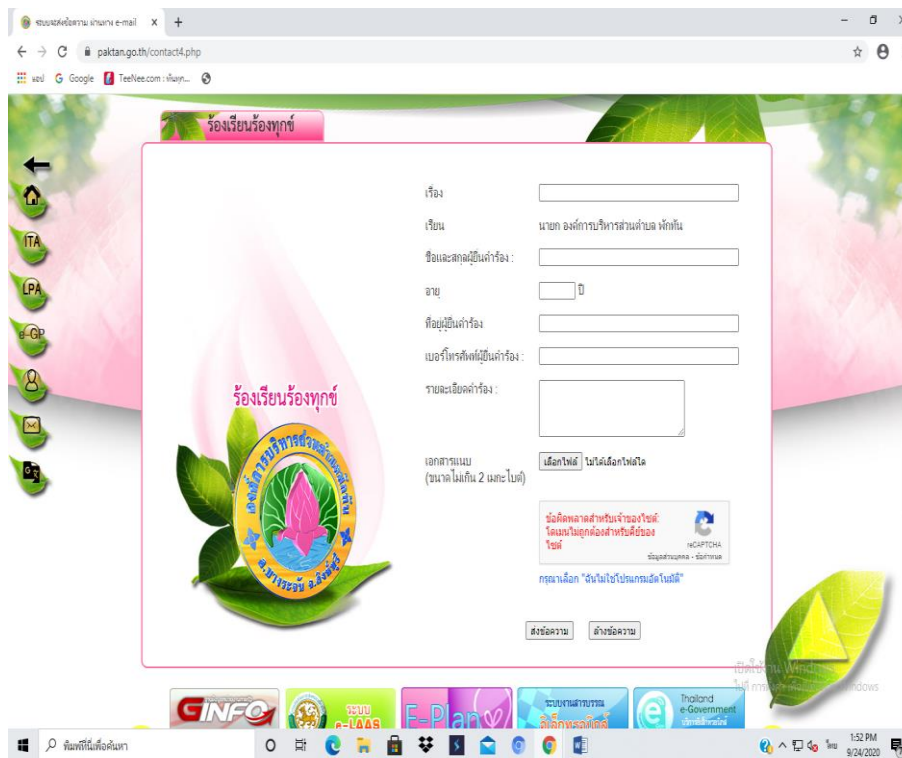
๑. เข้าเว็บไซต์ <http://www.paktan.go.th>



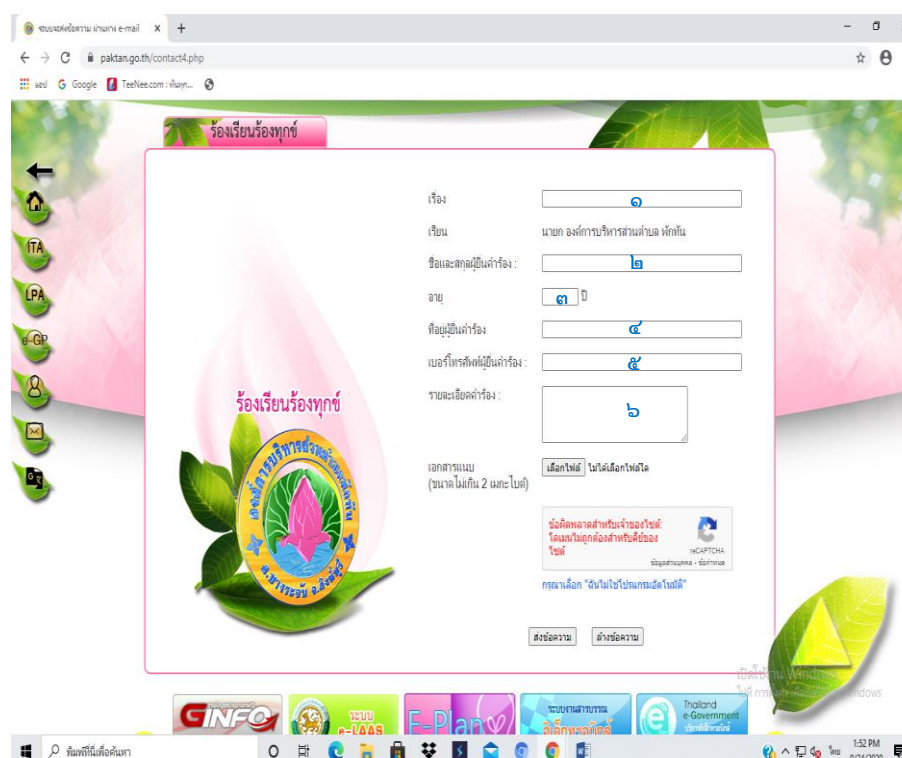
๒. เข้าไปสู่หน้าเว็บไซต์ ทางด้านขวามือแถบเมนูบริการประชาชน จะพบ ร้องเรียนร้องทุกข์ ตามวงกลมสีแดง



๓. กดปุ่มเมนู ที่แสดงคำว่า ร้องเรียนร้องทุกข์ จะปรากฏหน้าต่าง ร้องเรียนร้องทุกข์



๔. กรอกเรื่องที่ต้องการร้องเรียนร้องทุกข์ลงในช่องที่ ๑ , กรอกชื่อและสกุลผู้ร้องเรียนร้องทุกข์ลงในช่องที่ ๒ , กรอกอายุลงในช่อง ที่ ๓ , กรอกเบอร์โทรศัพท์ลงในช่อง ที่ ๔ และกรอกรายละเอียดคำร้องลงในช่องที่ ๕



๕. กดปุ่มเมนู ที่แสดงคำว่า ส่งข้อความ ที่อยู่ด้านล่างตามวงกลมสีแดง

The screenshot shows a web browser window with the address bar displaying 'paktangoth/contact4.php'. The page title is 'ร้องเรียนร้องทุกข์' (Complaint/Report). The form contains the following fields:

- เรื่อง (Subject):
- เขียน (Written by): นายดา อรรถการพิหารสามตำบล พัทลุง
- ชื่อและสกุลผู้ยื่นคำร้อง (Name and Surname of the complainant):
- อายุ (Age): ปี
- ที่อยู่ผู้ยื่นคำร้อง (Address of the complainant):
- เบอร์โทรศัพท์ผู้ยื่นคำร้อง (Complainant's phone number):
- รายละเอียดคำร้อง (Details of the complaint):
- เอกสารแนบ (Attachments): (ขนาดไม่เกิน 2 เมกะไบต์)

At the bottom right of the form, there are two buttons: 'ส่งข้อความ' (Send Message) and 'ล้างข้อความ' (Clear Message). The 'ส่งข้อความ' button is circled in red.

Below the form, there is a CAPTCHA section with the text: 'โปรดตรวจสอบคำศัพท์ข้างล่างนี้ โดยระบุในช่องด้านล่างว่าเป็นอะไร' (Please check the words below and specify what they are in the box below). The CAPTCHA image shows the word 'ข้าว' (Rice). Below the CAPTCHA, there is a link: 'กรุณาคลิก "ฉันไม่ใช่มนุษย์" เพื่อไปยังหน้าถัดไป' (Please click "I am not a robot" to go to the next page).

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 โดยเฉพาะในส่วนของการอำนวยความสะดวกและตอบสนองความต้องการของประชาชนตามแนวทางการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี อาศัยอำนาจตามความในมาตรา ๖๙/๑ แห่งพระราชบัญญัติสภาตำบลและองค์การบริหารส่วนตำบล พ.ศ.๒๕๓๗ แก้ไขเพิ่มเติมถึง (ฉบับที่ ๕) พ.ศ. ๒๕๔๖ ประกอบมาตรา ๕๒ และมาตรา ๔๑ แห่งพระราชบัญญัติว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี 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 องค์การบริหารส่วนตำบลพัททัน มีอำนาจหน้าที่ และวิธีการดำเนินการดังต่อไปนี้

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

๒. ในเบื้องต้นให้ถือเป็นความลับของทางราชการ หากเป็นบัตรสนเท่ห์ ให้พิจารณาเฉพาะรายที่ระบุหลักฐาน กรณีแวดล้อมปรากฏชัดแจ้ง ตลอดจนชี้พยานบุคคลแน่นอน

๓. ประสานการปฏิบัติให้ส่วนราชการในสังกัดองค์การบริหารส่วนตำบลพัททัน ดำเนินการตามภารกิจที่เกี่ยวข้องและสามารถขอให้บุคคลในสังกัดส่วนราชการนั้นให้ถ้อยคำหรือข้อมูลเอกสาร หลักฐานใด ๆ เพื่อประโยชน์สำหรับการนั้นได้

๔. กรณีที่อาจเกี่ยวข้องกับคดี หรืออาจก่อให้เกิดเป็นคดีความได้ ให้แจ้งรายละเอียดเฉพาะ ที่ส่วนราชการเจ้าของเรื่องจะสามารถนำไปพิจารณาดำเนินการต่อไปได้ โดยอาจมีการปกปิดข้อความตามคำร้องบางส่วนก็ได้ ทั้งนี้ หากส่วนราชการเจ้าของเรื่องประสานขอทราบข้อมูลรายละเอียดเพิ่มเติมให้พิจารณาเป็นรายกรณี

๕. กรณีที่เกี่ยวข้องกับเจ้าหน้าที่ของรัฐหรือหน่วยงานอื่น ให้ส่งเรื่องให้หัวหน้าส่วนราชการ หรือเหนือกว่าส่วนราชการต้นสังกัดของผู้ถูกร้อง หรือส่งเรื่องให้ส่วนราชการหรือหน่วยงานที่มีอำนาจหน้าที่ในการสืบสวนเรื่องร้องเรียนของส่วนราชการหรือหน่วยงานนั้นเป็นการเฉพาะ

๖. ให้พิจารณาดำเนินการเป็นกรณีพิเศษเฉพาะเรื่อง ดังนี้

๖.๑ กรณีที่เกี่ยวข้องกับความมั่นคงของประเทศ

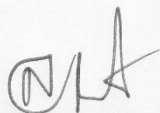
๖.๒ กรณีที่อาจมีผลกระทบต่อชีวิตและความปลอดภัยของผู้ร้อง ให้สรุปสาระสำคัญตามคำร้องเฉพาะที่ส่วนราชการเจ้าของเรื่องจะสามารถนำไปพิจารณาดำเนินการต่อไปได้ โดยอาจไม่นำส่งเอกสารคำร้องต้นฉบับ รวมทั้งหากมีความจำเป็นให้ประสานหน่วยงานที่เกี่ยวข้องเพื่อให้การคุ้มครองผู้ร้องเป็นพิเศษรายกรณี ทั้งนี้ หากมีการประสานขอทราบข้อมูลรายละเอียดเพิ่มเติมให้พิจารณาเป็นรายกรณีด้วย

๗. รายงานผลการปฏิบัติงานให้ผู้บังคับบัญชาทราบโดยเร็ว

๘. ดำเนินการอื่น ๆ ตามที่ผู้บังคับบัญชามอบหมาย

ทั้งนี้ ตั้งแต่บัดนี้เป็นต้นไป

สั่ง ณ วันที่ ๒๘ เดือนธันวาคม พ.ศ. ๒๕๖๐



(นายสายชล ชิมพาลี)

นายกองค์การบริหารส่วนตำบลพัททัน



คำสั่งองค์การบริหารส่วนตำบลพักทัน

ที่ ๕๓๕ / ๒๕๖๓

เรื่อง แต่งตั้งเจ้าหน้าที่รับเรื่องราวร้องเรียน/ร้องทุกข์

ตามที่องค์การบริหารส่วนตำบลพักทันได้ดำเนินการเปิดศูนย์รับเรื่องราวร้องเรียน/ร้องทุกข์ขององค์การบริหารส่วนตำบลพักทัน นั้น

เพื่อให้การดำเนินการของศูนย์รับเรื่องราวร้องเรียน/ร้องทุกข์เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพองค์การบริหารส่วนตำบลพักทัน จึงขอแต่งตั้งให้บุคคลดังต่อไปนี้เป็นผู้รับเรื่องราวร้องเรียน/ร้องทุกข์ต่างๆ ขององค์การบริหารส่วนตำบลพักทัน ดังนี้

๑.นายสันติ ศรีศาสตร์ ตำแหน่ง ผู้ช่วยนิติกร

ทั้งนี้ ตั้งแต่วันนี้เป็นต้นไป

สั่ง ณ วันที่ ๑ เดือนตุลาคม พ.ศ. ๒๕๖๓

(ลงชื่อ)

A handwritten signature in black ink, appearing to be 'Naysa Chomphali'.

(นายสายชล ฉิมพาลี)

นายกองค์การบริหารส่วนตำบลพักทัน

คำสั่งแต่งตั้งคณะกรรมการจัดทำคู่มือ
ปฏิบัติงานด้านการร้องเรียน/ร้องทุกข์



คำสั่งองค์การบริหารส่วนตำบลพิกพัน

ที่ ๕๕๓ / ๒๕๖๓

เรื่อง แต่งตั้งคณะกรรมการจัดทำคู่มือปฏิบัติงานด้านการร้องเรียน/ร้องทุกข์

ตามที่องค์การบริหารส่วนตำบลพิกพันได้ประกาศเจตนารมณ์สุจริต การกำหนดนโยบายความโปร่งใส และตรวจสอบได้เพื่อเป็นมาตรฐาน แนวทางปฏิบัติและค่านิยมสำหรับข้าราชการและบุคลากรขององค์กรให้ ยึดถือและปฏิบัติควบคู่กับกฎ ระเบียบ และข้อบังคับอื่นๆ โดยมุ่งมั่นที่จะนำหน่วยงานให้ดำเนินงานตามภารกิจ ด้วยความโปร่งใส บริหารงานด้วยความซื่อสัตย์ สุจริต มีคุณธรรม ปราศจากการทุจริต

เพื่อเป็นการสนองนโยบายของรัฐบาลในการป้องกันและปราบปรามการทุจริตและการสร้างระบบ ราชการที่ใสสะอาด องค์การบริหารส่วนตำบลพิกพันได้จัดทำคู่มือปฏิบัติงานด้านการร้องเรียน/ร้องทุกข์ ของ องค์การบริหารส่วนตำบลพิกพันขึ้นเพื่อให้เป็นไปตามวัตถุประสงค์ จึงแต่งตั้งคณะกรรมการจัดทำคู่มือ ปฏิบัติงานด้านการร้องเรียน/ร้องทุกข์ ประกอบด้วย

๑.นายกองค์การบริหารส่วนตำบลพิกพัน	ประธานกรรมการ
๒.ปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลพิกพัน	กรรมการ
๓.ผู้อำนวยการกองการศึกษาฯ	กรรมการ
๔.ผู้อำนวยการกองช่าง	กรรมการ
๕.ผู้อำนวยการกองคลัง	กรรมการ
๖.หัวหน้าสำนักปลัด	กรรมการและเลขานุการ
๗.ผู้ช่วยนิติกร	ผู้ช่วยเลขานุการ
๘.ผู้ช่วยเจ้าพนักงานพัฒนาชุมชน	ผู้ช่วยเลขานุการ

ให้ผู้ได้รับการแต่งตั้งมีหน้าที่ พิจารณา กลั่นกรอง ศึกษาข้อมูล นำมากำหนดเป็นคู่มือปฏิบัติงานด้าน การร้องเรียน/ร้องทุกข์ ขององค์การบริหารส่วนตำบลพิกพัน เพื่อใช้เป็นแนวทางในการปฏิบัติงานต่อไป

ทั้งนี้ ตั้งแต่วันที่นี้เป็นต้นไป

สั่ง ณ วันที่ ๑ เดือนตุลาคม พ.ศ. ๒๕๖๓

(ลงชื่อ)

(นายสายชล ฉิมพาลี)

นายกองค์การบริหารส่วนตำบลพิกพัน

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).....ขอทำคำร้องขึ้นต่อ นายก
องค์การบริหารส่วนตำบลพัททัน ดังต่อไปนี้

ข้าพเจ้ามีความประสงค์.....

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

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณาอนุเคราะห์

ขอแสดงความนับถือ

(ลงชื่อ).....ผู้ยื่นคำร้อง

(.....)

- เห็นควร.....

.....

(นางรัฐกานต์ แยมขยา)

ปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลพัททัน

คำสั่ง

.....
.....

(ลงชื่อ).....

(นายสายชล ฉิมพาลี)

นายกองค์การบริหารส่วนตำบลพัททัน

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

.....
.....

(นางจุติมา บุญศรี)
หัวหน้าสำนักงานปลัด

(นางรัฐกานต์ แยมขยา)
ปลัด อบต.พัททัน

(นายสายชล ลิ้มพาลี)
นายก อบต.พัททัน

แบบแจ้งการรับเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียน



ที่ สห ๗๒๓๐๑/

ที่ทำการองค์การบริหารส่วนตำบลพักทัน
อำเภอบางระจัน สห ๑๖๑๓๐

วันที่.....เดือน.....พ.ศ.....

เรื่อง การแจ้งผลการดำเนินการแก้ไขปัญหาความเดือดร้อน

เรียน

อ้างถึง หนังสือองค์การบริหารส่วนตำบลพักทัน ที่ สห 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.๒๕๖๔
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 ๑๙ ตุลาคม พ.ศ. ๒๕๖๓

(นายสายชล ฉิมพาลี)

นายกองค์การบริหารส่วนตำบลพักทัน



ประกาศองค์การบริหารส่วนตำบลพักตัน
เรื่อง ประกาศช่องทางรับเรื่องราวร้องเรียน/ร้องทุกข์
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๔

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

องค์การบริหารส่วนตำบลพักตัน จึงได้ประกาศจัดตั้งศูนย์รับเรื่องราวร้องเรียน/ร้องทุกข์ โดยมี
ช่องทางในการรับเรื่องราวร้องเรียน/ร้องทุกข์ ดังต่อไปนี้

๑. ร้องเรียนด้วยตนเอง สำนักปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลพักตัน อำเภอบางระจัน
จังหวัดสิงห์บุรี
๒. ทางเว็บไซต์ <http://www.paktan.go.th>
๓. โทรศัพท์/โทรสาร ๐-๓๖๘๑-๕๐๓๘
๔. ไปรษณีย์ปกติ (จดหมาย/บัตรสนเท่ห์/เอกสาร)
๕. ทาง Facebook

จึงประกาศมาให้ทราบโดยทั่วกัน

ประกาศ ณ วันที่ ๑๙ ตุลาคม พ.ศ. ๒๕๖๓

(นายสายชล ฉิมพาลี)

นายกองค์การบริหารส่วนตำบลพักตัน