

คู่มือปฏิบัติงาน
เกี่ยวกับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์



องค์การบริหารส่วนตำบลท่าตอน
อำเภอแม่เฒ่า จังหวัดเชียงใหม่

สำนักงานปลัด

องค์การบริหารส่วนตำบลท่าตอน

โทร. ๐-๕๓๓๓-๓๑๓๘

สารบัญ

เรื่อง	หน้า
คำนำ	ก
สารบัญ	ข
บทที่ ๑ บทนำ	๑-๒
๑.๑ หลักการและเหตุผล	
๑.๒ วัตถุประสงค์การจัดทำคู่มือ	
๑.๓ การจัดตั้งศูนย์รับเรื่องร้องเรียนเรื่องราวองค์การบริหารส่วนตำบลท่าตอน	
๑.๔ ขอบเขต /วิธีการดำเนินการ	
๑.๕ สถานที่ตั้ง	
๑.๖ หน้าที่ความรับผิดชอบ	
บทที่ ๒ ประเด็นที่เกี่ยวข้องกับการร้องเรียน	๓-๔
๒.๑ คำจำกัดความ	
๒.๒ ช่องทางการร้องเรียน	
บทที่ ๓ แผนผังกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์	๕
บทที่ ๔ ขั้นตอนการปฏิบัติงาน	๖

ภาคผนวก

- แบบคำร้องทุกข์/ร้องเรียน (ด้วยตนเอง) (แบบคำร้องเรียน๑)
- แบบคำร้องทุกข์/ร้องเรียน (ทางโทรศัพท์) (แบบคำ ร้องเรียน.๒) แบบ
- แบบแจ้งการรับเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียน (ตอบข้อร้องเรียน ๑)
- แบบแจ้งผลการดำเนินการต่อเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียน (ตอบข้อร้องเรียน ๒) การ

คำนำ

คู่มือปฏิบัติงานด้านการร้องเรียน/ร้องทุกข์ ขององค์การบริหารส่วนตำบลท่าตอนเล่มนี้ จัดทำขึ้น เพื่อเป็นกรอบหรือแนวทางในการปฏิบัติงานด้านรับเรื่อง ร้องเรียนร้องทุกข์ ผ่านศูนย์รับเรื่องร้องเรียนของ องค์การบริหารส่วนตำบลท่าตอน ทั้งในเรื่องร้องเรียนทั่วไปและ ร้องเรียนเกี่ยวกับการปฏิบัติงานของ เจ้าหน้าที่ เพื่อตอบสนองนโยบายของรัฐ ตามพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการ บริหารกิจการ บ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๔๖ ได้ กำหนดแนวทางปฏิบัติราชการ มุ่งให้ เกิดประโยชน์สุขแก่ประชาชน โดยยึด ประชาชนเป็นศูนย์กลาง เพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชน ให้เกิดความผาสุกและความเป็นอยู่ที่ดี ของประชาชน เกิดผลสัมฤทธิ์ต่องานบริการมีประสิทธิภาพและเกิดความคุ้มค่าในการให้บริการไม่มีขั้นตอน ปฏิบัติงานเกินความจำเป็น มีการปรับปรุงภารกิจให้ทันต่อสถานการณ์ ประชาชนได้รับการอำนวยความสะดวก และได้รับการตอบสนองความต้องการ และมีการประเมินผลการให้บริการ สม่าเสมอ ทั้งนี้การ จัดการข้อร้องเรียนจนได้ข้อยุติ ให้มีความรวดเร็วและมีประสิทธิภาพ เพื่อตอบสนองความต้องการและความ คาดหวังของผู้รับบริการ จำเป็นต้องมีขั้นตอน/กระบวนการ และแนวทางในการปฏิบัติงานที่ชัดเจนและเป็น มาตรฐานเดียวกัน

ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน

องค์การบริหารส่วนตำบลท่าตอน

บทที่ ๑

บทนำ

๑. หลักการและเหตุผล

ตามพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๔๖ ได้กำหนดแนวทางปฏิบัติราชการ มุ่งให้เกิดประโยชน์สุขแก่ประชาชน โดยยึดประชาชนเป็น ศูนย์กลาง เพื่อตอบสนอง ความต้องการของประชาชน ให้เกิดความผาสุกและความเป็นอยู่ที่ดีของประชาชน เกิดผลสัมฤทธิ์ต่องานบริการมีประสิทธิภาพและเกิดความคุ้มค่าในการให้บริการ ไม่มีขั้นตอนปฏิบัติงานเกินความจำเป็น มีการปรับปรุงภารกิจให้ทันต่อสถานการณ์ ประชาชนได้รับการ อำนวยความสะดวกและได้รับการตอบสนองความ ต้องการ และมีการประเมินผลการให้บริการ สม่าเสมอ จึงได้จัดทำคู่มือปฏิบัติงานด้านการร้องเรียน/ร้องทุกข์ ขององค์การบริหารส่วนตำบลท่าตอน เพื่อเป็นกรอบหรือแนว ทางในการปฏิบัติงาน

๒. วัตถุประสงค์การจัด ทำคู่มือ

๑. เพื่อให้เจ้าหน้าที่ องค์การบริหารส่วนตำบลท่าตอน ใช้เป็นแนวทางในการปฏิบัติงานในการรับเรื่องราวร้องเรียน ร้องทุกข์ หรือขอความช่วยเหลือให้มีมาตรฐานเดียวกันและเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ
๒. เพื่อให้การดำเนินงานจัดการข้อร้องเรียนของ องค์การบริหารส่วนตำบลท่าตอน มีขั้นตอน/กระบวนการ และแนวทางในการปฏิบัติงานเป็นมาตรฐานเดียวกัน
๓. เพื่อสร้างมาตรฐานการปฏิบัติงานที่มุ่งไปสู่การบริหารคุณภาพทั่วทั้งองค์กรอย่างมีประสิทธิภาพ
๔. เพื่อเผยแพร่ให้กับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียขององค์การบริหารส่วนตำบลท่าตอนทราบกระบวนการ
๕. เพื่อให้มั่นใจว่าได้มีการปฏิบัติตามข้อกำหนดระเบียบหลักเกณฑ์เกี่ยวกับการจัดการ ข้อร้องเรียนที่กำหนดไว้อย่างสม่ำเสมอ และมีประสิทธิภาพ

๓. การจัดตั้งศูนย์รับเรื่องร้องเรียนเรื่องราวองค์การบริหารส่วนตำบลท่าตอน

ตามประกาศ คณะรักษาความสงบแห่งชาติ ฉบับที่ ๙๖/๒๕๕๓ เมื่อวันที่ ๑๓ กรกฎาคม ๒๕๕๓ เรื่อง การจัดตั้งศูนย์ดำรงธรรมเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการบริหารงานระดับจังหวัด และให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นทุกองค์กรจัดตั้งศูนย์ดำรงธรรมท้องถิ่น โดยให้ศูนย์ดำรงธรรมองค์การบริหารส่วนตำบลท่าตอน อยู่ภายใต้กำกับดูแลของศูนย์ดำรงธรรมอำเภอแม่ฮาด และศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดเชียงใหม่ จัดตั้งเพื่อเป็นศูนย์ในการ รับเรื่องราวร้องทุกข์ และให้บริการข้อมูลข่าวสาร ให้ คำปรึกษารับเรื่องปัญหาความต้องการและ ข้อเสนอแนะของประชาชน

๔. ขอบเขต/วิธีการดำเนินการ

๑.๑ สอบถามข้อมูลเบื้องต้นจากผู้ขอรับบริการถึงความประสงค์ของการขอรับบริการ

๑.๒ ดำเนินการบันทึกข้อมูลของผู้ขอรับบริการ เพื่อเก็บไว้เป็นฐานข้อมูลของผู้ขอรับบริการจากศูนย์บริการ

๑.๓ แยกประเภทงานบริการตามความประสงค์ของผู้ขอรับบริการ เช่น ปรีกษา กฎหมาย, ขออนุมัติ/อนุญาต, ขอร้องเรียน/ร้องทุกข์/แจ้งเบาะแส หรือร้องเรียนเรื่องการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่

๑.๔ ดำเนินการให้คำปรึกษาตามประเภทงานบริการเพื่อตอบสนองความประสงค์ของผู้ขอรับบริการ

๑.๕ เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบ/ที่ปรึกษากฎหมายจะให้ข้อมูลกับผู้ขอรับบริการ ในเรื่องที่ต้องขอรับบริการต้องการทราบเมื่อให้คำปรึกษาเรียบร้อยแล้วเรื่องที่ต้องขอรับบริการถือว่ายุติ

- กรณีขออนุมัติ/อนุญาต เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบ จะให้ข้อมูลกับผู้ขอรับบริการในเรื่องที่ต้องขอรับบริการต้องการทราบ และดำเนินการรับเรื่องดังกล่าวไว้ หัวหน้าสำนักปลัด หรือหน่วยงานผู้รับผิดชอบเป็นผู้พิจารณาส่งต่อไปกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องดำเนินการต่อไป ภายใน ๑-๒ วัน

- กรณีขอร้องเรียน/ร้องทุกข์/แจ้งเบาะแส เจ้าหน้าที่ขององค์การบริหารส่วนตำบลท่าตอนจะให้ข้อมูลกับผู้ขอรับบริการในเรื่องที่ต้องขอรับบริการต้องการ เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบจะดำเนินการรับเรื่องดังกล่าวไว้ และหัวหน้าหน่วยงาน เป็นผู้พิจารณาส่งต่อไปกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องดำเนินการต่อไป ภายใน ๑-๒ วัน

- กรณีขออนุมัติ/อนุญาต, ขอร้องเรียน/ร้องทุกข์/แจ้งเบาะแส ให้ผู้ขอรับบริการรอการติดต่อกลับหรือสามารถติดตามเรื่องกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องหากไม่ได้รับการติดต่อกลับจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้องภายใน ๑๕ วัน ให้ติดต่อกลับที่ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน องค์การบริหารส่วนตำบลท่าตอน โทรศัพท์

๐-๕๓๓๓๓๗/-๓๑๓๔๘

๕. สถานที่ตั้ง

ตั้งอยู่ ณ ที่ทำการองค์การบริหารส่วนตำบลท่าตอน เลขที่ ๕๕๙ หมู่ที่ ๓ บ้านท่าตอน ตำบลท่าตอน อำเภอ แม่เอย จังหวัดเชียงใหม่

๖. หน้าที่ความรับผิดชอบ

เป็นศูนย์กลางในการรับเรื่องราวร้องทุกข์ และให้บริการข้อมูลข่าวสาร ให้คำปรึกษารับ เรื่องปัญหา ความต้องการและข้อเสนอแนะของประชาชน

บทที่ ๒

ประเด็นที่เกี่ยวข้องกับการร้องเรียน

คำจำกัดความ

- ผู้ร้องเรียน หมายถึง ผู้ที่มารับบริการจากส่วนราชการและประชาชนทั่วไป
- ผู้รับบริการ ประกอบด้วย หน่วยงานของรัฐ*/เจ้าหน้าที่ของรัฐ**/เอกชน /หรือบุคคล/นิติ บุคคล

*หน่วยงานของรัฐ ได้แก่ กระทรวง ทบวง กรมหรือส่วนราชการที่เรียกชื่อ อย่างอื่น องค์การปกครองส่วนท้องถิ่น รัฐวิสาหกิจ และให้หมายความรวมถึง องค์การอิสระ องค์การมหาชน หน่วยงานในกำกับของรัฐและหน่วยงานอื่นใดในลักษณะเดียวกัน

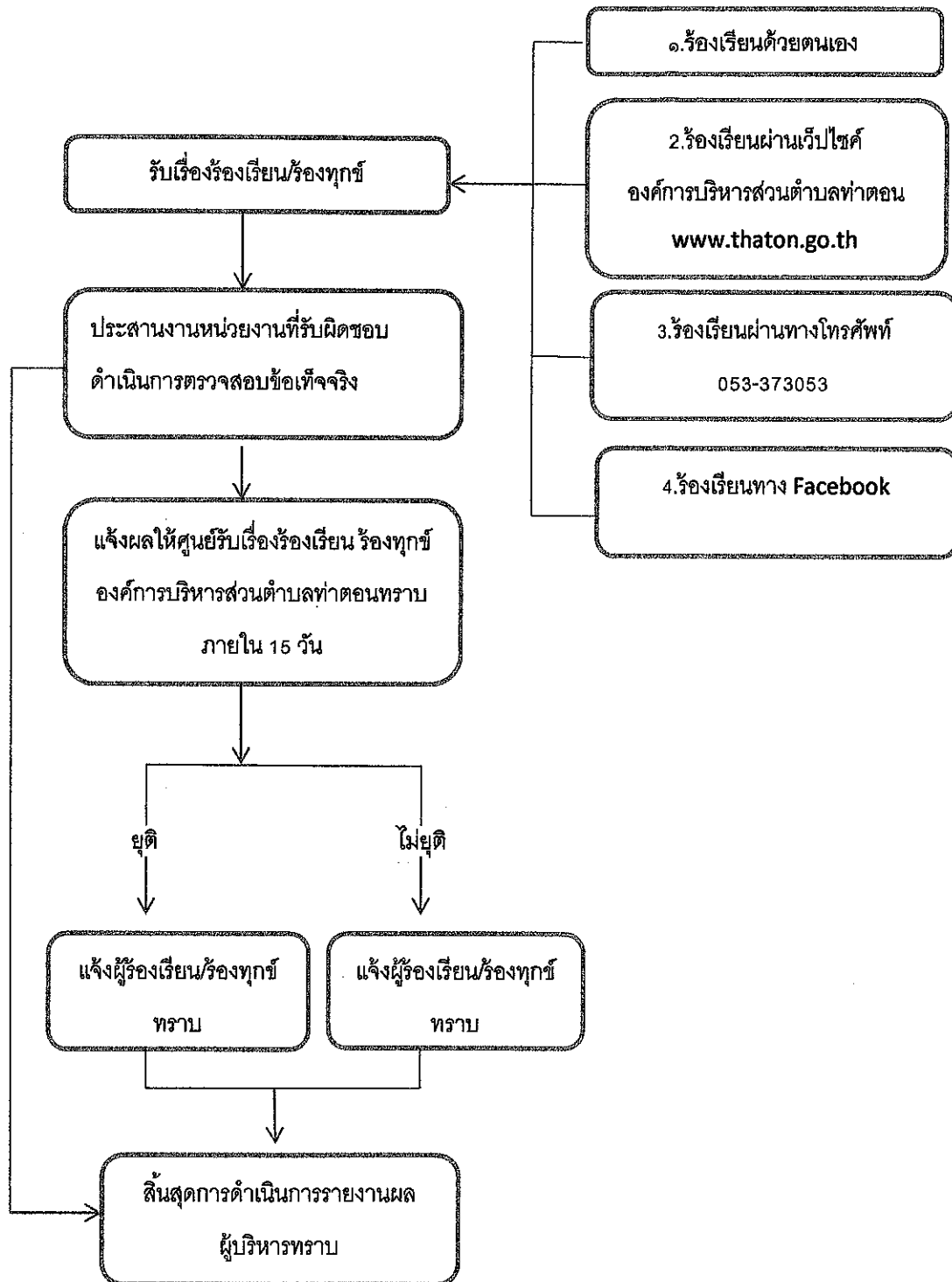
** เจ้าหน้าที่ของรัฐ ได้แก่ ข้าราชการ พนักงานราชการ ลูกจ้างประจำลูกจ้างชั่วคราวและ ผู้ปฏิบัติงานประเภทอื่น ไม่ว่าจะเป็นการแต่งตั้งในฐานะ เป็นกรรมการหรือฐานะอื่นใด รวมทั้งผู้ซึ่งได้รับ แต่งตั้งและถูกสั่งให้ปฏิบัติงานให้แก่หน่วยงานของรัฐ

- บุคคล/หน่วยงานอื่นที่ไม่ใช่หน่วยงานของรัฐ
- ผู้ให้บริการตลาดกลางทางอิเล็กทรอนิกส์
- ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ประกอบด้วย
- ผู้ค้ากับหน่วยงานของรัฐ
- ผู้มีสิทธิรับเงินจากทางราชการที่ไม่ใช่เจ้าหน้าที่ของรัฐ หมายถึง ผู้ที่ได้รับผลกระทบ ทั้งทางบวกและทางลบ ทั้งทางตรงและทางอ้อมจากการ ดำเนินการของส่วนราชการ เช่น ประชาชนใน ชุมชน/ หมู่บ้านเขต ตำบลท่าดอน

- การจัดการข้อร้องเรียน หมายถึง มีความหมายครอบคลุมถึงการจัดการในเรื่องข้อร้องเรียน ข้อเสนอแนะ/ข้อคิดเห็น/ คำชมเชย/การสอบถามหรือร้องขอข้อมูล
- ผู้ร้องเรียน หมายถึง ประชาชนทั่วไป / ผู้มีส่วนได้เสียที่มาติดต่อยังศูนย์รับเรื่องร้องเรียน องค์การบริหารส่วนตำบลท่าดอน ผ่านช่องทางต่างๆ โดยมีวัตถุประสงค์ ครอบคลุมการร้องเรียน/ การให้ข้อเสนอแนะ/การให้ข้อคิดเห็น/การ ชมเชย/ การร้องขอข้อมูล
- ช่องทางการรับข้อร้องเรียน หมายถึง ช่องทางต่างๆ ที่ใช้ในการรับเรื่องร้องเรียนเจ้าหน้าที่ เช่น ติดต่อด้วยตนเอง ร้องเรียน ทางโทรศัพท์/ เว็บไซต์/ Face Book/ Line (ศูนย์รับฟังปัญหา)
- เจ้าหน้าที่ หมายถึง เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบจัดการข้อร้องเรียนของหน่วยงาน
- ข้อร้องเรียน หมายถึง ข้อร้องเรียนทั่วไป เช่น เรื่องราวร้องทุกข์ทั่วไปข้อคิดเห็น ข้อเสนอแนะ คำชมเชย สอบถามหรือร้องขอข้อมูล การร้องเรียนเกี่ยวกับคุณภาพและการ ให้บริการของหน่วยงาน การร้องเรียนเกี่ยวกับความเดือดร้อนด้านต่างๆ เป็นต้น

บทที่ ๓

แผนผังกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์



บทที่ ๔

ขั้นตอนการปฏิบัติงาน

๔.๑ การแต่งตั้งผู้รับผิดชอบจัดการข้อร้องเรียนของหน่วยงาน

๑. ตั้งจุดรับข้อร้องเรียนของหน่วยงาน โดยกำหนดให้งานธุรการของสำนักงานปลัด มีหน้าที่รับเรื่องร้องเรียนต่างๆ และส่งต่อยังเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบโดยตรง

๒. จัดทำคำสั่งแต่งตั้งเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบ โดยกำหนดตามอำนาจหน้าที่ดังนี้

๒.๑ กำหนดให้เรื่องร้องเรียนที่เกี่ยวข้องกับ พรบ.สาธารณสุขฯ เช่น ปัญหาเรื่องมลพิษ เหตุรำคาญต่างๆ ให้เป็นหน้าที่ของกองสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม รับผิดชอบดูแลและแก้ไขปัญหาในเบื้องต้น

๒.๒ กำหนดให้เรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับการขอความช่วยเหลือด้านต่างๆ เช่น ความเดือดร้อนจากภัยธรรมชาติต่างๆ เช่น พายุพัด น้ำป่าไหลหลาก หรือความจำเป็นด้านพื้นฐานเช่น ขาดแคลนน้ำอุปโภค บริโภค เป็นต้น ให้เป็นหน้าที่ของงานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย สำนักงานปลัดรับผิดชอบ

๒.๓ กำหนดให้เรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับการขอความช่วยเหลือในเรื่องความเดือดร้อนด้านโครงสร้างพื้นฐาน เช่น ถนน ไฟฟ้า ท่อระบายน้ำ เป็นต้น ให้เป็นหน้าที่ของกองช่าง รับผิดชอบแก้ไขในเบื้องต้น

หากเกินความสามารถของหน่วยงานให้ประสานหน่วยราชการอื่นเข้ามาดูแลและให้ติดตามผลพร้อมรายงาน ให้ผู้บริหารทราบด้วย

๓. แจ้งผู้รับผิดชอบ ตามคำสั่งองค์การบริหารส่วนตำบลท่าตอน ทราบเพื่อความสะดวกในการประสานงาน

๔.๒ การรับและตรวจสอบข้อร้องเรียนจากช่องทางต่างๆ

ดำเนินการรับและติดตามตรวจสอบข้อร้องเรียนที่เข้ามายังหน่วยงานจากช่องทางต่างๆ โดยมีข้อปฏิบัติ ตามที่กำหนด ดังนี้

ช่องทาง	ความถี่ในการตรวจสอบ ช่องทาง	ระยะเวลาดำเนินการรับข้อร้องเรียนเพื่อประสานหาทางแก้ไข	หมายเหตุ
ร้องเรียนด้วยตนเอง ณ ศูนย์ดำรงธรรม องค์การบริหารส่วนตำบลท่าตอน	ทุกครั้งที่มี ผู้ร้องเรียน	ภายใน ๑ วันทำการ	
ร้องเรียนผ่านเว็บไซต์ องค์การบริหารส่วนตำบลท่าตอน	ทุกวัน	ภายใน ๑ วันทำการ	
ร้องเรียนทางโทรศัพท์ ๐-๕๓๓๓/-๓๑๓๔	ทุกวัน	ภายใน ๑ วันทำการ	
ร้องเรียนทาง Face book	ทุกวัน	ภายใน ๑ วันทำการ	
ร้องเรียน Line(ศูนย์รับฟังปัญหา)	ทุกวัน	ภายใน ๑ วันทำการ	

ภาคผนวก



ประกาศองค์การบริหารส่วนตำบลท่าตอน
เรื่อง การจัดตั้งศูนย์รับเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ประจำองค์การบริหารส่วนตำบลท่าตอน
และช่องทางในการรับเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์

อาศัยอำนาจตามความในมาตรา ๖๙/๑ แห่งพระราชบัญญัติสภาตำบลและองค์การบริหารส่วนตำบล พ.ศ.๒๕๓๗ แก้ไขเพิ่มเติมถึง(ฉบับที่ ๖) พ.ศ.๒๕๕๒ ประกอบมาตรา ๔๑ และมาตรา ๕๒ แห่งพระราชบัญญัติว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ.๒๕๔๖ และหลักเกณฑ์การบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดีขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ที่กระทรวงมหาดไทย จัดทำเพื่อใช้เป็นแนวทางในการปฏิบัติ

องค์การบริหารส่วนตำบลท่าตอน จึงจัดตั้งศูนย์รับเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ประจำองค์การบริหารส่วนตำบลท่าตอนขึ้น ณ สำนักงานปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลท่าตอน มีวัตถุประสงค์เพื่อเป็นช่องทางหนึ่งที่ประชาชนสามารถมีส่วนร่วมในการแสดงความคิดเห็น การสะท้อนปัญหาความต้องการ ความเดือดร้อนต่างๆ ที่ได้รับ รวมทั้งเป็นการอำนวยความสะดวกและตอบสนองความต้องการของประชาชนตามแนวทางการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี โดยมีอำนาจหน้าที่ดังนี้

๑. รับเรื่องร้องทุกข์

- ด้านสาธารณูปโภค ได้แก่ ไฟฟ้า ท่อระบายน้ำ ถนน ฯลฯ
- ด้านสิ่งแวดล้อม ได้แก่ สภาพแวดล้อมเป็นพิษ ขยะและสิ่งปฏิกูล ต้นไม้และสวนสาธารณะ น้ำท่วม สะพาน การจราจร อาคาร เหตุรำคาญ เสียง ฯลฯ
- ด้านการให้บริการ

๒. รับแจ้งเหตุ ได้แก่ วาทภัย อัคคีภัย อุทกภัย อุบัติเหตุ ซึ่งเป็นการรับแจ้งเหตุฉุกเฉินเพื่อความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินของประชาชนทั่วไป

๓. ข้อเสนอแนะต่างๆ

๔. สอบถามข้อมูล โดยเจ้าหน้าที่จะบริการตอบคำถาม ข้อเสนอแนะ ให้ข้อมูลและให้คำแนะนำแก่ประชาชน ในกรณีที่ตอบไม่ได้จะบันทึกเรื่องไว้และหาคำตอบส่งกลับไปยังผู้แจ้งในภายหลัง

โดยประชาชนสามารถร้องเรียน ร้องทุกข์และแสดงความคิดเห็นอื่นๆ ในวันและเวลาราชการ ได้ทางช่องทางดังต่อไปนี้

- ด้วยตัวเอง ได้ที่ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์องค์การบริหารส่วนตำบลท่าตอน
- ทางโทรศัพท์ หมายเลข ๐๕๓-๓๗๓๑๓๘ ต่อ ๑๒, ๐๕๓-๐๕๓๕๙๙ หรือสายตรงนายก หมายเลข ๐๙๓-๑๓๒๒๕๕๕
- ทางโทรสาร หมายเลข ๐๕๓-๓๗๓๐๗๓
- ผู้รับความคิดเห็นที่ติดตั้งอยู่ตามจุดต่างๆ ภายในบริเวณองค์การบริหารส่วนตำบลท่าตอน
- ทางไปรษณีย์ จ่าหน้าซองถึง นายกองค์การบริหารส่วนตำบลท่าตอน โดยลงชื่อผู้ร้อง ที่อยู่ หมายเลขโทรศัพท์ที่สามารถติดต่อได้
- ผ่านทางเว็บไซต์องค์การบริหารส่วนตำบลท่าตอน www.thatong.go.th
- ผ่านทางอีเมล tambonthatong@gmail.com
- ผ่านทางเฟซบุค องค์การบริหารส่วนตำบลท่าตอน

จึงประกาศมาให้ทราบโดยทั่วกัน

ประกาศ ณ วันที่ ๙ เดือนมกราคม พ.ศ.๒๕๕๘



(นางสาวอรสา แสนลี)

นายกองค์การบริหารส่วนตำบลท่าตอน

-แบบคำร้องทุกข์/ร้องเรียน ด้วยตนเอง

(แบบคำร้องเรียน ๑)

ที่ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน

องค์การบริหารส่วนตำบลท่าตอน

วันที่..... เดือน..... พ.ศ.

เรื่อง

เรียน นายกองค์การบริหารส่วนตำบลท่าตอน

ข้าพเจ้า..... อ.ฯ..... ปี..... อยู่บ้านเลขที่.....

หมู่ที่.....ตำบล..... อำเภอ..... จังหวัด.....

โทรศัพท์..... อ.ฯ..... ตำแหน่ง.....

ถือบัตร.....เลขที่..... ออกโดย.....

วนออกบัตร.....บัตรหมดอายุ.....

มีความประสงค์ขอร้องทุกข์/ร้องเรียน เพื่อให้องค์การบริหารส่วนตำบลท่าตอน พิจารณาดำเนินการ
ช่วยเหลือ หรือแก้ไขปัญหาในเรื่อง

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

ทั้งนี้ ข้าพเจ้าขอรับรองว่าคำร้องทุกข์/ร้องเรียนตามข้างต้นเป็นจริง และยินดีรับผิดชอบทั้งทางแพ่ง
และทางอาญหากจะมี โดยข้าพเจ้าขอส่งเอกสารหลักฐานประกอบการร้องทุกข์/ร้องเรียน (ถ้ามี) ได้แก่

๑) จำนวน..... ชุด

๒) จำนวน..... ชุด

๓) จำนวน..... ชุด

๔) จำนวน..... ชุด

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณาดำเนินการต่อไป

ขอแสดงความนับถือ

(ลงชื่อ)

(.....)

ผู้ร้องทุกข์/ร้องเรียน

ที่ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน

องค์การบริหารส่วนตำบลท่าตอน

วันที่..... เดือน..... พ.ศ.

เรื่อง

เรียน นายกองค์การบริหารส่วนตำบลท่าตอน

ข้าพเจ้า..... อ า ย..... ปี อยู่บ้านเลขที่.....
หมู่ที่ถนน.....ตำบล..... อำเภอ..... จังหวัด.....
โทรศัพท์ อ า ชัพ..... ตำแหน่ง.....

มีความประสงค์ขอร้องทุกข์/ร้องเรียน เพื่อให้องค์การบริหารส่วนตำบลท่าตอนพิจารณาดำเนินการ
ช่วยเหลือหรือแก้ไขปัญหาในเรื่อง

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

โดยขออ้าง.....
.....
.....

..... เป็นพยานหลักฐานประกอบ

ทั้งนี้ ข้าพเจ้าขอรับรองว่าคำร้องทุกข์/ร้องเรียนตามข้างต้นเป็นจริง และ จันท.ได้แจ้งให้ ข้าพเจ้าทราบแล้วว่า
หากเป็นคำร้องที่ไม่สุจริตอาจต้องรับผิดชอบตามกฎหมาย ได้

ลงชื่อ..... เจ้าหน้าที่ผู้รับเรื่อง

(.....)

วันที่..... เดือน..... พ.ศ.....

เวลา

ที่ ชม ๓๖๖๐๑ (เรื่องร้องเรียน) /.....

ที่ทำการองค์การบริหารส่วนตำบลท่าตอน

อำเภอแม่เมาะ จังหวัดเชียงใหม่ ๕๐๒๔๐

วันที่.....เดือน..... พ.ศ.

เรื่อง ตอบรับการรับเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียน

เรียน.....

ตามที่ท่านได้ร้องทุกข์/ร้องเรียน ผ่านศูนย์รับเรื่องร้องเรียนองค์การบริหารส่วนตำบลท่าตอน

โดยทาง () หนังสือร้องเรียนทางไปรษณีย์ () ด้วยตนเอง () ทางโทรศัพท์

() อื่นๆ

ลงวันที่..... เกี่ยวกับเรื่อง.....

..... นั้น

องค์การบริหารส่วนตำบลท่าตอน ได้ลงทะเบียนรับเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียนของท่านไว้แล้วตาม

ทะเบียนรับเรื่อง เลขรับที่.....ลงวันที่.....และองค์การ

บริหารส่วนตำบลท่าตอน ได้พิจารณาเรื่องของท่านแล้วเห็นว่า

() เป็นเรื่องที่อยู่ในอำนาจหน้าที่ขององค์การบริหารส่วนตำบลท่าตอน และได้มอบหมาย ให้

..... เป็นหน่วยตรวจสอบและ

ดำเนินการ

() เป็นเรื่องที่ไม่อยู่ในอำนาจหน้าที่ขององค์การบริหารส่วนตำบลท่าตอน และได้จัดส่งเรื่อง ให้

.....ซึ่งเป็นหน่วยงานที่มีอำนาจหน้าที่เกี่ยวข้อง

ดำเนินการ ต่อไปแล้วทั้งนี้ ท่านสามารถติดต่อประสานงาน หรือขอทราบผลโดยตรงกับหน่วยงานดังกล่าวได้
อีกทางหนึ่ง

() เป็นเรื่องที่มีกฎหมายบัญญัติขั้นตอนและวิธีการปฏิบัติไว้เป็นการเฉพาะแล้ว ตามกฎหมาย

..... จึงขอให้ท่านดำเนินการ ตามขั้นตอนและวิธีการ

ที่กฎหมายนั้นบัญญัติไว้ต่อไป

จึงแจ้งมาเพื่อทราบ

ขอแสดงความนับถือ

สำนักงานปลัดอบต.

(ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน)

โทร. ๐-๕๓๓๓/-๓๑๓๔

แบบแจ้งผลการดำเนินการต่อเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียน

(ตอบข้อร้องเรียน ๒)

ที่ ชม ๓๖๖๐๑ (เรื่องร้องเรียน) /.....

ที่ทำการองค์การบริหารส่วนตำบลท่าตอน

อำเภอแม่เมาะ จังหวัดเชียงใหม่ ๕๐๒๔๐

วันที่.....เดือน..... พ.ศ.

เรื่อง แจ้งผลการดำเนินการต่อเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียน

เรียน.....

อ้างถึง หนังสือขอขบ.ท่าตอน ที่ ชม ๓๖๖๐๑ /..... ลงวันที่.....

สิ่งที่ส่งมาด้วย ๑.

๒.

๓.

ตามที่องค์การบริหารส่วนตำบลท่าตอน (ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน) ได้ แจ้งตอบรับการรับเรื่องร้อง
ทุกข์/ร้องเรียนของท่านตามที่ท่านได้ร้องทุกข์/ร้องเรียนไว้ ความละเอียดแจ้งแล้ว นั้น

องค์การบริหารส่วนตำบลท่าตอน ได้รับแจ้งผลการดำเนินการจากส่วนราชการ/หน่วยงานที่
เกี่ยวข้องตามประเด็นที่ท่านได้ร้องทุกข์/ร้องเรียนแล้ว ปรากฏข้อเท็จจริงโดย สรุป ว่า

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

ดังมีรายละเอียด ปรากฏ ตามสิ่งที่ส่งมาพร้อมนี้

ทั้งนี้ หากท่านไม่เห็นด้วยประการใด ขอให้แจ้งคัดค้านพร้อมพยานหลักฐานประกอบด้วย
จึงแจ้งมาเพื่อทราบ

ขอแสดงความนับถือ

สำนักงานปลัดขบต.

(ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน)

โทร. ๐-๕๓๓๓๗-๓๑๓๔



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ.....งานกฎหมายและคดี.....สำนักงานปลัด องค์การบริหารส่วนตำบลท่าตอน
ที่.....มม.๗๖๖๑๑๑/.....วันที่ ๒๒ ตุลาคม ๒๕๕๙
เรื่อง.....แจ้งเรื่องการจัดทำคู่มือปฏิบัติงานเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ องค์การบริหารส่วนตำบลท่าตอน

เรียน ผู้อำนวยการกองทุกกอง

สิ่งที่ส่งมาด้วย คู่มือปฏิบัติงานเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ฯ

เพื่อให้การปฏิบัติงานเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ ที่อยู่ในอำนาจหน้าที่ขององค์การบริหารส่วนตำบลท่าตอน เป็นไปด้วยความเรียบร้อยและมีประสิทธิภาพ ตอบสนองแก่ประชาชนอย่างทั่วถึง โดยมีแนวทางการปฏิบัติที่ชัดเจนและมีผู้รับผิดชอบโดยตรง

สำนักงานปลัด จึงได้จัดทำคู่มือปฏิบัติงานเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ เพื่อให้ทุกส่วนราชการทราบ และขอให้ท่านแจ้งแก่ผู้ใต้บังคับบัญชาทราบและถือเป็นแนวทางปฏิบัติต่อไป

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ

ส.ต.อ.

(ณรงค์ ปิติบุญพัฒน์)

ปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลท่าตอน

แจ้งเวียนให้ผู้ผู้อำนวยการกองทราบ

.....สำนักงานปลัด
.....กองคลัง
.....กองช่าง
.....กองการศึกษา
.....กองสาธารณสุข



คำสั่งองค์การบริหารส่วนตำบลท่าตอน

ที่ ๑๗๔ / ๒๕๕๙

เรื่อง แต่งตั้งผู้รับเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์และรายงานผลการดำเนินงาน

เพื่อให้การปฏิบัติงานในสำนักปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลท่าตอน มีผู้รับผิดชอบโดยตรงในการรับเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์และข้อสอบถามจากประชาชน รวมทั้งเพื่อให้การดำเนินการแก้ไข ให้ความช่วยเหลือและบรรเทาความเดือดร้อนเรื่องต่างๆ ตลอดจนการรายงานผลการดำเนินงานเมื่อเสร็จภารกิจ เป็นไปด้วยความเรียบร้อยและมีประสิทธิภาพ จึงให้ นายศักดิ์ณรงค์ เลิศภูธร ตำแหน่ง นักวิชาการเกษตร ๗ มีหน้าที่ในการรับเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ การเสนอขออนุมัติการให้ความช่วยเหลือแก่ประชาชนผู้ได้รับความเดือดร้อน และรายงานผลการปฏิบัติงานทุกครั้งที่ได้ดำเนินการแล้วเสร็จ

ทั้งนี้ ตั้งแต่บัดนี้เป็นต้นไป

สั่ง ณ วันที่ ๔ เดือน กุมภาพันธ์ พ.ศ. ๒๕๕๙

(นางสาวอรสา แสนลี)

นายกองค์การบริหารส่วนตำบลท่าตอน



คำสั่งองค์การบริหารส่วนตำบลท่าตอน
ที่ ๑๕๕๘/๒๕๕๙
เรื่อง แต่งตั้งเจ้าหน้าที่รับเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ และรายงานผลการดำเนินการ

เพื่อให้การปฏิบัติงานรับเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ ที่อยู่ในอำนาจหน้าที่ของกองสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม องค์การบริหารส่วนตำบลท่าตอน มีผู้รับผิดชอบโดยตรง โดยให้ดำเนินการสอบข้อเท็จจริง และให้คำแนะนำ ตลอดจนแนวทางการแก้ไขต่างๆ เป็นไปด้วยความเรียบร้อยและมีประสิทธิภาพ จึงให้ นางสาวอนุชิตา ใจรักษา ตำแหน่ง นักวิชาการส่งเสริมสุขภาพ ระดับชำนาญการ มีหน้าที่ในการรับเรื่องร้องทุกข์ที่อยู่ในอำนาจหน้าที่ของกองสาธารณสุข พร้อมทั้งรายงานผลการดำเนินการทุกครั้งที่ได้รับเรื่องร้องเรียน

ทั้งนี้ตั้งแต่วันที่นี้เป็นต้นไป

สั่ง ณ วันที่ ๒๖ ตุลาคม พ.ศ. ๒๕๕๙

(นางสาวอรสา แสนลี)

นายกองค์การบริหารส่วนตำบลท่าตอน



คำสั่งองค์การบริหารส่วนตำบลท่าตอน

ที่ ๑๕๕๗/๒๕๕๙

เรื่อง แต่งตั้งเจ้าหน้าที่รับเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ และรายงานผลการดำเนินการ

เพื่อให้การปฏิบัติงานแก้ไขปัญหาเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ ที่อยู่ในอำนาจหน้าที่ของกองช่าง องค์การบริหารส่วนตำบลท่าตอน มีผู้รับผิดชอบโดยตรง โดยให้ดำเนินการสอบข้อเท็จจริงในเบื้องต้น และให้คำแนะนำ ตลอดจนแก้ไขปัญหาต่างๆ เป็นไปด้วยความเรียบร้อยและมีประสิทธิภาพ จึงให้ นายกสิณ พันธวงศ์ ตำแหน่ง ผู้อำนวยการกองช่าง มีหน้าที่รับผิดชอบในการแก้ไขปัญหาในเบื้องต้นเกี่ยวกับเรื่องที่ร้องเรียน พร้อมทั้งรายงานผลการดำเนินการทุกครั้งที่ได้รับเรื่องร้องเรียนให้ผู้บริหารทราบ

ทั้งนี้ตั้งแต่วันที่นี้เป็นต้นไป

สั่ง ณ วันที่ ๒๖ ตุลาคม พ.ศ. ๒๕๕๙

(นางสาวอรสา แสนลี)

นายกองค์การบริหารส่วนตำบลท่าตอน

