

คู่มือปฏิบัติงาน เกี่ยวกับเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียน



องค์การบริหารส่วน
ตำบลศาลา
อำเภอพุทธมณฑล
จังหวัดนครปฐม

คำนำ

คู่มือปฏิบัติงานด้านการร้องทุกข์/ร้องเรียนขององค์การบริหารส่วนตำบลศาลายา จัดทำขึ้นเพื่อเป็นกรอบหรือแนวทางในการปฏิบัติงานด้านรับเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียน ผ่านศูนย์รับเรื่องร้องเรียนขององค์การบริหารส่วนตำบลศาลายา เพื่อตอบสนองนโยบายของรัฐ ตามพระราชบัญญัติว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๔๖ ได้กำหนดแนวทางปฏิบัติราชการ มุ่งให้เกิดประโยชน์สุขแก่ประชาชนโดยยึดประชาชนเป็น ศูนย์กลาง เพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชน ให้เกิดความผาสุกและความเป็นอยู่ที่ดีของประชาชนเกิดผลสัมฤทธิ์ต่องานบริการ มีประสิทธิภาพและเกิดความคุ้มค่าในการให้บริการ ไม่มีขั้นตอนปฏิบัติงานเกินความจำเป็น มีการปรับปรุงการกิจให้ทันต่อสถานการณ์ ประชาชนได้รับการอำนวยความสะดวกและได้รับการตอบสนองความต้องการ และมีการประเมินผลการให้บริการ สม่ำเสมอ ทั้งนี้การจัดการข้อร้องเรียนจนได้ข้อยุติ ให้มีความรวดเร็วและมีประสิทธิภาพ เพื่อตอบสนองความต้องการและความคาดหวังของผู้รับบริการจำเป็นต้องมีขั้นตอน/กระบวนการ และแนวทางในการปฏิบัติงานที่ชัดเจนและเป็นมาตรฐานเดียวกัน

ศูนย์รับ เรื่อง ร้องทุกข์/ร้องเรียน
องค์การบริหารส่วนตำบลศาลายา
อำเภอพุทธมณฑล จังหวัดนครปฐม

สารบัญ

เรื่อง	หน้า
คำนำ	ก
สารบัญ	ข
บทที่ ๑ บทนำ	๑
หลักการและเหตุผล	๑
การจัดตั้งศูนย์รับเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียน ขององค์การบริหารส่วนตำบลศาลายา	๑
สถานที่ตั้ง	๑
หน้าที่ความรับผิดชอบ	๑
วัตถุประสงค์การจัดทำคู่มือ	๒
ขอบเขต	๒
บทที่ ๒ ประเด็นที่เกี่ยวข้องกับการร้องเรียน	๓
คำจำกัดความ	๓
ขั้นตอนการปฏิบัติงาน	๔
บทที่ ๓ แผนผังกระบวนการจัดการเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียน	๕
ป้ายประชาสัมพันธ์ภายในองค์การบริหารส่วนตำบลศาลายา รูปที่ ๑	๖
ป้ายประชาสัมพันธ์ภายในองค์การบริหารส่วนตำบลศาลายา รูปที่ ๒	๗
บทที่ ๔ ขั้นตอนการปฏิบัติงาน	๘
บทที่ ๕ ช่องทางร้องทุกข์/ร้องเรียน	๙
ภาคผนวก	๑๐
แบบคำร้องรับเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียน (ด้วยตนเอง) (แบบคำร้องเรียน๑)	๑๑
แบบคำร้องรับเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียน (โทรศัพท์) (แบบคำร้องเรียน.๒)	๑๒
แบบแจ้งการรับเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียน (ตอบข้อร้องเรียน ๑)	๑๓
แบบแจ้งผลการดำเนินการต่อเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียน (ตอบข้อร้องเรียน ๒)	๑๔
การกรอกข้อมูลร้องเรียนผ่านเว็บไซต์ขององค์การบริหารส่วนตำบลศาลายา	๑๕
การกรอกข้อมูลร้องเรียนผ่าน Facebook ขององค์การบริหารส่วนตำบลศาลายา	๑๖
คำสั่งแต่งตั้งคณะกรรมการรับเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียน	๑๗-๑๘

บทที่ ๑ บทนำ

๑. หลักการและเหตุผล

ตามพระราชบัญญัติว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๔๖ ได้กำหนดแนวทางปฏิบัติราชการ มุ่งให้เกิดประโยชน์สุขแก่ประชาชน โดยยึดประชาชนเป็นศูนย์กลาง เพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชน ให้เกิดความผาสุกและความเป็นอยู่ที่ดีของประชาชนเกิดผลสัมฤทธิ์ ต่องานบริการมีประสิทธิภาพและเกิดความคุ้มค่าในการให้บริการ ไม่มีขั้นตอนปฏิบัติงานเกินความจำเป็น มีการปรับปรุงภารกิจให้ทันต่อสถานการณ์ ประชาชนได้รับการ อำนวยความสะดวกและได้รับการตอบสนอง ความต้องการและมีการประเมินผลการให้บริการสม่ำเสมอจึงได้จัดทำคู่มือปฏิบัติงานด้านการร้องทุกข์/ร้องเรียน ขององค์การบริหารส่วนตำบลศาลายา เพื่อเป็นกรอบหรือแนวทางในการปฏิบัติงาน

๒. การจัดตั้งศูนย์บริการประชาชนรับเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียน

ตามประกาศ คณะรักษาความสงบแห่งชาติ ฉบับที่ ๙๖/๒๕๕๗ เมื่อวันที่ ๑๗ กรกฎาคม ๒๕๕๗ เรื่องการจัดตั้งศูนย์ดำรงธรรมเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการบริการงานระดับจังหวัด และให้องค์กรปกครอง ส่วนท้องถิ่นทุกองค์กร จัดตั้งศูนย์บริการประชาชนศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ท้องถิ่น จัดตั้งเพื่อเป็นศูนย์ ในการรับเรื่องราว ร้องทุกข์/ร้องเรียน และให้บริการข้อมูลข่าวสาร ให้คำปรึกษาเรื่องปัญหาความ ต้องการและข้อเสนอแนะของประชาชน

๓. สถานที่ตั้ง

ตั้งอยู่ ณ องค์การบริหารส่วนตำบลศาลายา เลขที่ ๘๕ หมู่ ๓ ต.ศาลายา อ.พุทธมณฑล จ.นครปฐม

๔. หน้าที่ความรับผิดชอบ

เป็นศูนย์กลางในการรับเรื่องราวร้องทุกข์ ของประชาชนในการให้บริการสาธารณะ ให้บริการข้อมูล ข่าวสาร ให้คำปรึกษา และข้อเสนอแนะของประชาชน รวมทั้งติดตามตรวจสอบการดำเนินงานจนได้ข้อยุติ โดยรวดเร็วและเป็นธรรม เพื่อแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนจนนำไปสู่ความพึงพอใจแก่ประชาชน

๕. วัตถุประสงค์การจัดทำคู่มือ

๑. เพื่อให้เจ้าหน้าที่องค์การบริหารส่วนตำบล ศาลาया ใช้เป็นแนวทางในการปฏิบัติงานในการ รับเรื่องราวร้องทุกข์/ร้องเรียน หรือขอความช่วยเหลือให้มีมาตรฐานเดียวกันและเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ
๒. เพื่อให้การดำเนินงานจัดการข้อร้องเรียนขององค์การบริหารส่วนตำบล ศาลาया มีขั้นตอน/กระบวนการ และแนวทางในการปฏิบัติงานเป็นมาตรฐานเดียวกัน
๓. เพื่อสร้างมาตรฐานการปฏิบัติงานที่มุ่งไปสู่การบริหารคุณภาพทั่วทั้งองค์การอย่างมีประสิทธิภาพ
๔. เพื่อเผยแพร่ให้กับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียขององค์การบริหารส่วนตำบล ศาลาयाทราบกระบวนการ
๕. เพื่อให้มั่นใจว่าได้มีการปฏิบัติตามข้อกำหนด ระเบียบหลักเกณฑ์เกี่ยวกับการจัดการข้อร้องเรียนที่กำหนดไว้อย่างสม่ำเสมอและมีประสิทธิภาพ

๖. ขอบเขต

๑. สอบถามข้อมูลเบื้องต้นจากผู้ขอรับบริการถึงความประสงค์ของการขอรับบริการ
๒. ดำเนินการบันทึกข้อมูลของผู้ขอรับบริการ เพื่อเก็บไว้เป็นฐานข้อมูลของผู้ขอรับบริการจากศูนย์บริการ
๓. แยกประเภทงานบริการตามความประสงค์ของผู้ขอรับบริการ เช่น ปรีกษากฎหมาย, ขออนุมัติ/อนุญาต, ร้องทุกข์/ร้องเรียน/แจ้งเบาะแส
๔. ดำเนินการให้คำปรึกษาตามประเภทงานบริการเพื่อตอบสนองความประสงค์ของผู้ขอรับบริการ
๕. เจ้าหน้าที่ดำเนินการเพื่อตอบสนองความประสงค์ของผู้ขอรับบริการ

เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบ/ที่ปรึกษากฎหมายจะให้ข้อมูลกับผู้ขอรับบริการในเรื่องที่ผู้ขอรับบริการต้องการทราบเมื่อให้คำปรึกษาเรียบร้อยแล้วเรื่องที่จะขอรับบริการถือว่ายุติ

- กรณีขออนุมัติ/อนุญาต เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบ จะให้ข้อมูลกับผู้ขอรับบริการในเรื่องที่ผู้ขอรับบริการต้องการทราบ และดำเนินการรับเรื่องดังกล่าวไว้ หัวหน้าสำนักงานปลัด ดหรือหน่วยงานผู้รับผิดชอบเป็นผู้พิจารณาส่งต่อไปยังหน่วยงานที่เกี่ยวข้องดำเนินการต่อไป ภายใน ๑-๒ วัน ทำการ

- กรณีข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์/แจ้งเบาะแส เจ้าหน้าที่ขององค์การบริหารส่วนตำบลศาลาयाจะให้ข้อมูลกับผู้ขอรับบริการในเรื่องที่ผู้ขอรับบริการต้องการทราบ และเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบจะดำเนินการรับเรื่องดังกล่าวไว้ และหัวหน้าหน่วยงานเป็นผู้พิจารณาส่งต่อไปยังหน่วยงานที่เกี่ยวข้องดำเนินการต่อไป ภายใน ๑-๒ วันทำการ

- กรณีขออนุมัติ/อนุญาต ข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์/แจ้งเบาะแสให้ผู้ขอรับบริการรอการติดต่อกลับหรือสามารถติดตามเรื่องกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง หากไม่ได้รับการติดต่อกลับจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้องภายใน ๑๕ วันทำการให้ติดต่อกลับที่ศูนย์รับเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียนขององค์การบริหารส่วนตำบลศาลาया

บทที่ ๒

ประเด็นที่เกี่ยวข้องกับการร้องเรียน

๗. คำจำกัดความ

ผู้รับบริการ หมายถึง ผู้ที่มารับบริการจากส่วนราชการและประชาชนทั่วไป

- ผู้รับบริการ ประกอบด้วย

- หน่วยงานของรัฐ*/เจ้าหน้าที่ของหน่วยงานของรัฐ/เอกชน /หรือบุคคล/นิติบุคคล

* หน่วยงานของรัฐ ได้แก่ กระทรวง ทบวง กรมหรือส่วนราชการที่เรียกชื่ออย่างอื่น องค์การปกครองส่วนท้องถิ่น รัฐวิสาหกิจ และให้หมายความรวมถึง องค์การอิสระ องค์การมหาชน หน่วยงาน ในกำกับดูแลของรัฐและหน่วยงานอื่นใดในลักษณะเดียวกัน

** เจ้าหน้าที่ของรัฐ ได้แก่ ข้าราชการ พนักงานราชการ ลูกจ้างประจำ ลูกจ้างชั่วคราวและ ผู้ปฏิบัติงานประเภทอื่น ไม่ว่าจะเป็นการแต่งตั้งในสถานะ เป็นกรรมการหรือฐานะอื่นใด รวมทั้งผู้ซึ่งได้รับแต่งตั้ง และถูกสั่งให้ปฏิบัติงานให้แก่หน่วยงานของรัฐ

- บุคคล/หน่วยงานอื่นที่ไม่ใช่หน่วยงานของรัฐ

- ผู้ให้บริการตลาดกลางทางอิเล็กทรอนิกส์

- ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ประกอบด้วย ผู้ค้ากับหน่วยงานของรัฐ , ผู้มีสิทธิรับเงินจากทางราชการ

ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย หมายถึง ผู้ที่ได้รับผลกระทบ ทั้งทางบวกและทางลบ ทั้งทางตรงและทางอ้อมจากการดำเนินการของส่วนราชการ เช่น ประชาชนใน ชุมชน/ หมู่บ้านเขตองค์การบริหารส่วนตำบลสาขลา

การจัดการข้อร้องเรียน หมายถึง มีความหมายครอบคลุมถึงการจัดการในเรื่อง ข้อร้องเรียน ข้อเสนอแนะ/ข้อคิดเห็น/คำชมเชย/การสอบถามหรือร้องขอข้อมูล

ผู้ร้องเรียนหมายถึง ประชาชนทั่วไป / ผู้มีส่วนได้เสียที่มาติดต่อยังศูนย์รับเรื่องทุกข/ร้องเรียน ขององค์การบริหารส่วนตำบลสาขลาผ่านช่องทางต่างๆ โดยมีวัตถุประสงค์ ครอบคลุมการร้องเรียน/การให้ข้อเสนอแนะ/การให้ข้อคิดเห็น/การชมเชย

ช่องทางการรับข้อร้องเรียน หมายถึง ช่องทางต่างๆ ที่ใช้ในการรับเรื่องร้องเรียน เช่น ติดต่อด้วยตนเอง/จดหมาย/หนังสือ/ทางโทรศัพท์/ เว็บไซต์/ Face Book / Line

เจ้าหน้าที่ หมายถึง เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบจัดการข้อร้องเรียนของหน่วยงาน

ข้อร้องเรียน หมายถึง แบ่งเป็นประเภทต่างๆ เช่น

- ข้อคิดเห็น ข้อเสนอแนะ คำชมเชย สอบถามหรือร้องขอข้อมูล

- การร้องเรียนเกี่ยวกับคุณภาพและการให้บริการของหน่วยงาน

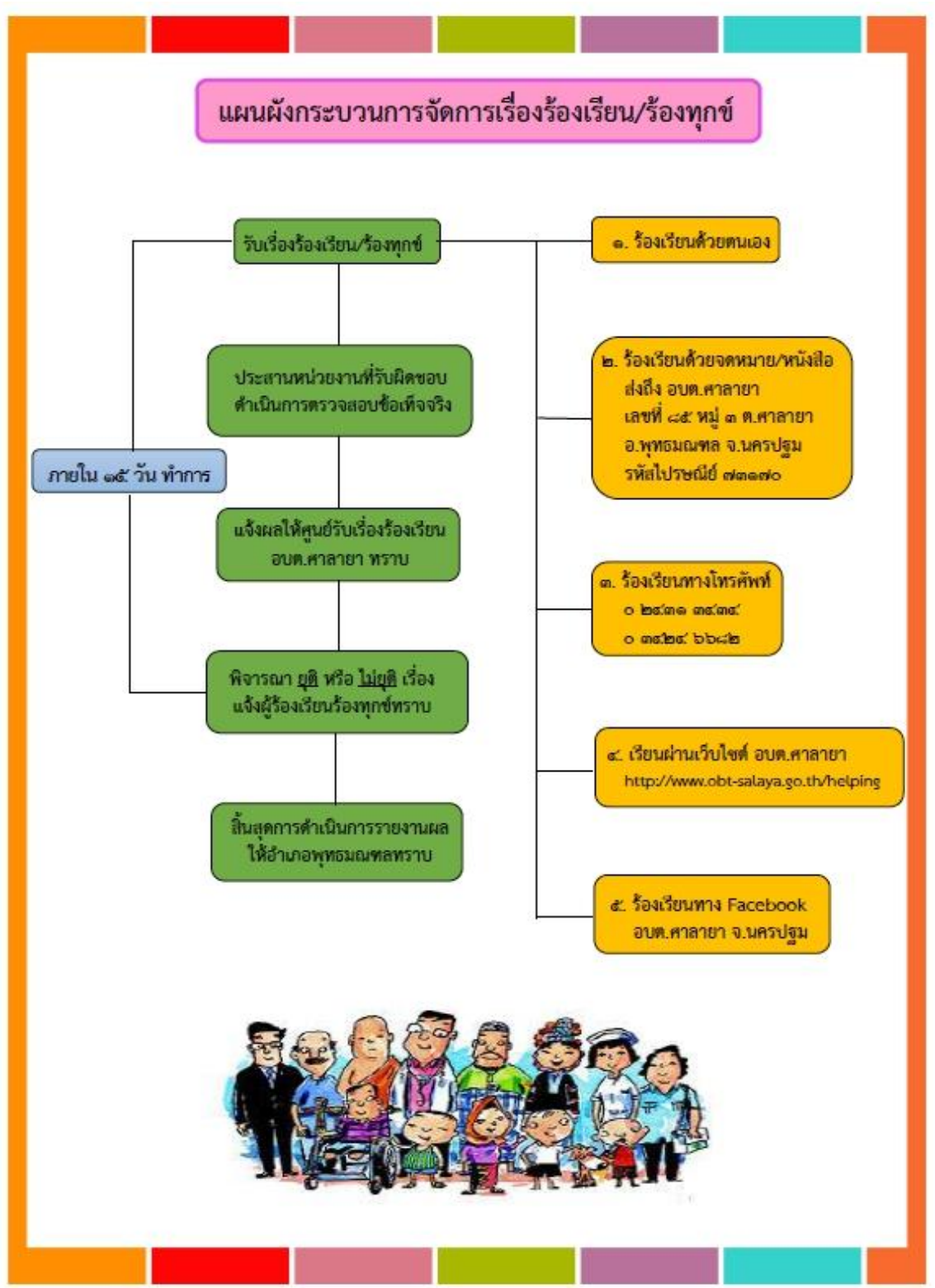
- การร้องเรียนเกี่ยวกับความไม่โปร่งใสของการจัดซื้อจัดจ้าง เป็นต้น

๘. ขั้นตอนการปฏิบัติงาน

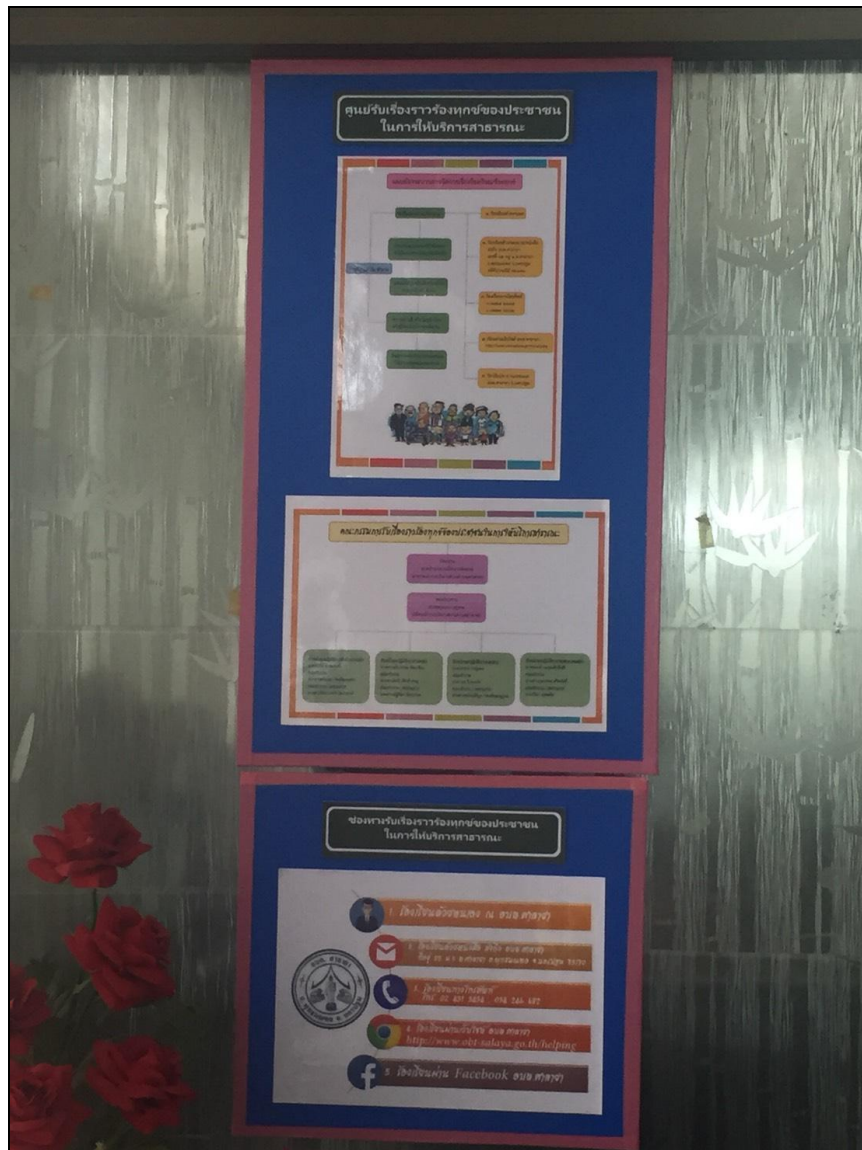
๑. จัดตั้งศูนย์/จุดรับข้อร้องเรียนของหน่วยงาน
๒. จัดทำคำสั่งแต่งตั้งคณะกรรมการดำเนินการ
๓. จัดทำประกาศแต่งตั้งคณะกรรมการติดตามและประเมินผล
๔. แจ้งผู้รับผิดชอบตามคำสั่งองค์การบริหารส่วนตำบลสาละยาทราบ เพื่อความสะดวกในการประสานงาน
๕. รายงานการปฏิบัติงานให้ผู้บังคับบัญชารับทราบ
๖. รายงานผลการปฏิบัติงานให้ผู้ร้องเรียนรับทราบภายใน ๑๕ วัน ทำการ
๗. ประชุมคณะกรรมการดำเนินการ ๒ ครั้ง/ปี
๘. ประชุมคณะกรรมการติดตามและประเมินผล ๑ ครั้ง/ปี



บทที่ ๓
แผนผังกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์



ป้ายประชาสัมพันธ์ภายในองค์การบริหารส่วนตำบลศาลาया รูปที่ ๑



ป้ายประชาสัมพันธ์ภายในองค์การบริหารส่วนตำบลศาลาया รูปที่ ๒



บทที่ ๔

ขั้นตอนการปฏิบัติงาน

การแต่งตั้งผู้รับผิดชอบจัดการข้อร้องเรียนของหน่วยงาน

๑. จัดตั้งศูนย์/จุดรับข้อร้องเรียนของหน่วยงาน

๒. จัดทำคำสั่งแต่งตั้งคณะกรรมการดำเนินการ

๓. แจ้งผู้รับผิดชอบตามคำสั่งองค์การบริหารส่วนตำบลสาขลาทราบ เพื่อความสะดวกในการประสานงาน

การรับและตรวจสอบข้อร้องเรียนจากช่องทางต่างๆ

ดำเนินการรับและติดตามตรวจสอบข้อร้องเรียนที่เข้ามายังหน่วยงานจากช่องทางต่างๆ โดยมีข้อปฏิบัติตามที่กำหนด ดังนี้

ช่องทาง	ความถี่ในการตรวจสอบช่องทาง	ระยะเวลาดำเนินการรับข้อร้องเรียนเพื่อประสานหาทางแก้ไข	หมายเหตุ
ร้องเรียนด้วยตนเอง ณ สำนักงานองค์การบริหารส่วนตำบลสาขลา	ทุกครั้งที่มีผู้ร้องเรียน	ภายใน ๑-๒ วันทำการ	-
ร้องเรียนด้วยจดหมาย/หนังสือ	ทุกวัน	ภายใน ๑-๒ วันทำการ	-
ร้องเรียนทางโทรศัพท์	ทุกวัน	ภายใน ๑-๒ วันทำการ	-
ร้องเรียนผ่านเว็บไซต์ <u>อบต.สาขลา</u>	ทุกวัน	ภายใน ๑-๒ วันทำการ	
ร้องเรียนทาง Face book	ทุกวัน	ภายใน ๑-๒ วันทำการ	

บทที่ ๕ ช่องทางติดต่อ



ภาคผนวก

แบบคำร้องทุกข์/ร้องเรียน (ด้วยตนเอง)

ที่ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน
องค์การบริหารส่วนตำบลศาลายา

วันที่.....เดือน..... พ.ศ.

เรื่อง

เรียน นายกองค์การบริหารส่วนตำบลศาลายา

ข้าพเจ้า..... อายุ.....ปี อยู่บ้านเลขที่..... หมู่ที่.....
ตำบล..... อำเภอ..... จังหวัด..... โทรศัพท์.....
อาชีพ..... ตำแหน่ง.....
ถือบัตร.....เลขที่.....
ออกโดย.....วันออกบัตร.....บัตรหมดอายุ.....
มีความประสงค์ขอร้องทุกข์/ร้องเรียน เพื่อให้องค์การบริหารส่วนตำบลศาลายา พิจารณาดำเนินการช่วยเหลือ
หรือแก้ไขปัญหาในเรื่อง.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....

ทั้งนี้ ข้าพเจ้าขอรับรองว่าคำร้องทุกข์/ร้องเรียนตามข้างต้นเป็นจริง และยินดีรับผิดชอบทั้งทางแพ่งและทางอาญา
หากจะพึงมี

โดยข้าพเจ้าขอส่งเอกสารหลักฐานประกอบการร้องทุกข์/ร้องเรียน (ถ้ามี) ได้แก่

- ๑) จำนวน.....ชุด
๒) จำนวน.....ชุด
๓) จำนวน.....ชุด
๔) จำนวน.....ชุด

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณาดำเนินการต่อไป

ขอแสดงความนับถือ

(ลงชื่อ)
(.....)

ผู้ร้องทุกข์/ร้องเรียน

แบบคำร้องทุกข์/ร้องเรียน (โทรศัพท์)

ที่ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน
องค์การบริหารส่วนตำบลศาลายา

วันที่.....เดือน..... พ.ศ.

เรื่อง

เรียน นายกองค์การบริหารส่วนตำบลศาลายา

ข้าพเจ้า..... อายุ.....ปี อยู่บ้านเลขที่..... หมู่ที่.....
ถนน.....ตำบล..... อำเภอ..... จังหวัด..... โทรศัพท์.....
.....อาชีพ.....ตำแหน่ง.....

มีความประสงค์ขอร้องทุกข์/ร้องเรียน เพื่อให้องค์การบริหารส่วนตำบลศาลายา พิจารณาดำเนินการช่วยเหลือ
หรือแก้ไขปัญหาในเรื่อง.....

โดยขออ้าง.....

.....เป็นพยานหลักฐานประกอบ

ทั้งนี้ ข้าพเจ้าขอรับรองว่าคำร้องทุกข์/ร้องเรียนตามข้างต้นเป็นจริง และ จันท.ได้แจ้งให้ข้าพเจ้าทราบแล้วว่า
หากเป็นคำร้องที่ไม่สุจริตอาจต้องรับผิดชอบตามกฎหมายได้

ลงชื่อ..... จันท.ผู้รับเรื่อง
(.....)

วันที่.....เดือน.....พ.ศ.....

เวลา.....

แบบแจ้งการรับเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียน

(ตอบข้อร้องเรียน ๑)

ที่ นฐ ๗๒๗๐๑ (เรื่องร้องเรียน) / ๑

องค์การบริหารส่วนตำบลศาลายา
หมู่ที่ ๘๕ หมู่ ๓ ตำบลศาลายา
อำเภอพุทธมณฑลจังหวัดนครปฐม
รหัสไปรษณีย์ ๗๒๗๐๑

วันที่ ๘ เดือน มิถุนายน พ.ศ. ๒๕๖๑

เรื่อง ตอบรับการรับเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียน

เรียน พลเรือนตรีหญิง บุญทวี จิตต์ชื่น ประธานนิติบุคคลหมู่บ้านจัดสรร บ้านอากาศ ๒

ตามที่ท่านได้ร้องทุกข์/ร้องเรียน ผ่านศูนย์รับเรื่องร้องเรียนองค์การบริหารส่วนตำบลศาลายา
โดยทาง () หนังสือร้องเรียนทางไปรษณีย์ () ด้วยตนเอง () ทางโทรศัพท์

(☒) อื่นๆ.....หนังสือร้องทุกข์.....
ลงวันที่.....๕ มิถุนายน ๒๕๖๑..... เกี่ยวกับเรื่องได้รับความเดือดร้อนจากการประกอบกิจการโรงงานพลาสติกของ
.....บริษัท วินเนอร์ อินเตอร์ พลาส จำกัด.....นั้น

องค์การบริหารส่วนตำบลศาลายา ได้ลงทะเบียนรับเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียนของท่านไว้แล้ว ตามทะเบียนรับเรื่อง
เลขรับที่.....๑.....ลงวันที่.....๕ มิถุนายน ๒๕๖๑.....และองค์การบริหารส่วนตำบลศาลายา
ได้พิจารณาเรื่องของท่านแล้วเห็นว่า

(☒) เป็นเรื่องที่อยู่ในอำนาจหน้าที่ขององค์การบริหารส่วนตำบล ศาลายา และได้มอบหมาย ให้ส่วนที่
เกี่ยวข้องคือ.....กองช่าง องค์การบริหารส่วนตำบลศาลายา.....เป็นหน่วยตรวจสอบและดำเนินการ

() เป็นเรื่องที่ไม่อยู่ในอำนาจหน้าที่ขององค์การบริหารส่วนตำบลศาลายา และได้จัดส่งเรื่องดังกล่าว
ให้.....ซึ่งเป็นหน่วยงานที่มีอำนาจหน้าที่เกี่ยวข้องดำเนินการต่อไปแล้วทั้งนี้
ท่านสามารถติดต่อประสานงาน หรือขอทราบผลโดยตรงกับหน่วยงานดังกล่าวได้อีกทางหนึ่ง

() เป็นเรื่องที่มีกฎหมายบัญญัติขั้นตอนและวิธีการปฏิบัติไว้เป็นการเฉพาะแล้ว ตามกฎหมาย ดังนี้
.....จึงขอให้ท่านดำเนินการตามขั้นตอนและวิธีการที่กฎหมายนั้นบัญญัติไว้ต่อไป

ทั้งนี้ องค์การบริหารส่วนตำบลศาลายา ได้มีหนังสือแจ้งความเดือดร้อนเสียหายให้กับ บริษัท วินเนอร์ อินเตอร์
พลาส จำกัด ทราบ เพื่อให้ดำเนินการชี้แจงตามข้อร้องเรียนและแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนหรือหาข้อเสนอร่วมกันต่อไป

จึงแจ้งมาเพื่อทราบ

ขอแสดงความนับถือ

(นายอำนาจ เหมือนวงศ์ธรรม)

นายกองค์การบริหารส่วนตำบลศาลายา

สำนักงานปลัด อบต.ศาลายา

(ศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ของประชาชน

ในการให้บริการสาธารณะ

โทรศัพท์ ๐ ๒๔๓๑ ๓๔๓๔ , ๐ ๓๔๒๔ ๖๖๘๒

โทรสาร ๐-๒๔๓๑-๓๔๓๔ ต่อ ๑๐๘

แบบแจ้งผลการดำเนินการต่อเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียน

ที่ นฐ ๗๒๗๐๑ (เรื่องร้องเรียน) /.....

องค์การบริหารส่วนตำบลศาลา
หมู่ที่ ๘๕ หมู่ ๓ ตำบลศาลา
อำเภอพุทธมณฑลจังหวัดนครปฐม
รหัสไปรษณีย์ ๗๒๗๐๑

วันที่เดือน..... พ.ศ.

เรื่อง แจ้งผลการดำเนินการต่อเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียน

เรียน

อ้างถึง หนังสือ อบต.ศาลา ที่ นฐ ๗๒๗๐๑ /..... ลงวันที่.....

สิ่งที่ส่งมาด้วย ๑.

๒.

๓.

ตามที่องค์การบริหารส่วนตำบลศาลา (ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน) ได้แจ้งตอบรับการรับเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียนของท่านตามที่ท่านได้ร้องทุกข์/ร้องเรียนไว้ ความละเอียดแจ้งแล้ว นั้น

องค์การบริหารส่วนตำบลศาลา ได้รับแจ้งผลการดำเนินการจากส่วนราชการ/หน่วยงานที่เกี่ยวข้องตามประเด็นที่ท่านได้ร้องทุกข์/ร้องเรียนแล้ว ปรากฏข้อเท็จจริงโดยสรุปว่า.....

.....

.....

.....ดังมีรายละเอียดปรากฏตามสิ่งที่ส่งมาพร้อมนี้
ทั้งนี้ หากท่านไม่เห็นด้วยประการใด ขอให้แจ้งคัดค้านพร้อมพยานหลักฐานประกอบด้วย

จึงแจ้งมาเพื่อทราบ

ขอแสดงความนับถือ

สำนักงานปลัด.

งานกฎหมายและคดี

(ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน)

โทรศัพท์ ๐ ๒๔๓๑ ๓๔๓๔ , ๐ ๓๔๒๔ ๖๖๘๒

โทรสาร ๐-๒๔๓๑-๓๔๓๔ ต่อ ๑๐๘

การกรอกข้อมูลร้องเรียนผ่านเว็บไซต์ขององค์การบริหารส่วนตำบลศาลายา



Salaya
องค์การบริหารส่วนตำบลศาลายา จังหวัดนครปฐม





อ.บุญย วัฒนวงศ์ธรรม
นายก อบจ.นครปฐม



รับเรื่องร้องเรียน

* กรุณากรอกข้อมูลจริง เพื่อการตรวจสอบ และ แก้ไขปัญหา

* มีการเก็บ ข้อมูลบางส่วนเพื่อใช้ตรวจสอบ ผู้ร้องเรียน

* ถ้าเลขบัตรประจำตัวประชาชน กับ ชื่อ-นามสกุล ไม่ตรงกัน จะทำการลบเรื่องร้องเรียนนี้

หัวข้อเรื่องร้องเรียน *

เลขบัตรประจำตัวประชาชน *

ชื่อ-นามสกุล *

ที่อยู่ *

เบอร์โทรศัพท์ *

Email

ที่อยู่ไฟล์ ไม่ได้เลือกไฟล์ใด

รายละเอียด



ขั้นตอนการกรอกข้อมูลร้องเรียนทางเว็บไซต์

๑. เข้าเว็บไซต์ <http://www.obt-salaya.go.th>
๒. เลือกเมนู รับเรื่องร้องเรียน
๓. กรอกรายละเอียดข้อมูลส่วนตัวของผู้ร้องทุกข์/ร้องเรียน
๔. พิมพ์รายละเอียด ข้อความที่ประสงค์จะร้องทุกข์
๕. กดปุ่มส่งคำร้องทุกข์

หมายเหตุ หากกรอกข้อมูลไม่ครบ ระบบจะไม่ส่งข้อมูลหรือไม่รับข้อมูล

การกรอกข้อมูลร้องเรียนผ่านเฟสบุ๊ค ขององค์การบริหารส่วนตำบลศาลายา

The screenshot shows the Facebook page of 'อบต. ศาลายา' (Tambon Salaya). The page layout includes a left sidebar with navigation links, a main content area with a post and a mission statement, and a right sidebar with a list of recent posts and a 'Like' button.

Left Sidebar:

- อบต. ศาลายา
- ฟีดข่าว
- Messenger
- Marketplace
- ทางลัด
- อบต. ศาลายา
- สำรวจ
- งานกิจกรรม
- กลุ่ม
- เพจ
- งาน
- รายชื่อเพื่อน
- วันนี้ในอดีต
- ฟีดของเพจ
- รูปภาพ
- เกม
- ข้อเสนอ
- ดูเพิ่มเติม...
- สร้าง
- โฆษณา
- เพจ
- กลุ่ม
- งาน
- กิจกรรม

Main Content Area:

สร้างโพสต์ | **อัลบั้มรูปภาพ/วิดีโอ** | **วิดีโอถ่ายทอดสด**

คุณกำลังคิดอะไรอยู่ อบต.

รูปภาพ/วิดีโอ | **ความรู้สึก/กิจกรรม** | **...**

อบต. ศาลายา
เมื่อสักครู่ · 🌐 · 📍

ให้บริการประชาชน โดยการจัดตั้งศูนย์รับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ของประชาชนในการให้บริการสาธารณะ ในช่องทางต่างๆ ดังนี้ค่ะ

ภารกิจหน้าที่

1. รับเรื่องร้องทุกข์ของประชาชนในเขต อบต. ศาลายา โดยให้บริการสาธารณะ เช่น โทรศัพท์ โทรสาร ไปรษณีย์ เป็นต้น
2. ให้คำปรึกษาแนะนำ การแก้ไขข้อพิพาท ทางด้านกฎหมาย
3. พิจารณาการไกล่เกลี่ยข้อพิพาท

ศูนย์ยุติธรรมชุมชนตำบลศาลายา
องค์การบริหารส่วนตำบลศาลายา อำเภอพุทธมณฑล จังหวัดนครปฐม

ศูนย์ช่วยเหลือประชาชน
องค์การบริหารส่วนตำบลศาลายา

Right Sidebar:

เรื่องราว

- Tuk Natuch
ประมาณ 1 ชั่วโมงที่แล้ว
- ปิยะวัชร พุทธิภูมิภักดิ์
20 ชั่วโมงที่แล้ว
- ตราดนาทิพย์ หวัร์
17 ชั่วโมงที่แล้ว
- ดูเพิ่มเติม

เพจของคุณ

อบต. ศาลายา

ข้อความ 2 | การแจ้งเตือน 6

เผยแพร่ | รูปภาพ | ถ่ายทอดสด | เชิญ

ถูกใจ | **การรับชม** | **โพสต์**

464

มีผู้กดถูกใจใหม่ 0 คนในสัปดาห์นี้

เพิ่มข้อมูลที่อยู่สำหรับธุรกิจของคุณ

ช่วยให้ลูกค้าค้นหาธุรกิจของคุณพบโดยการเพิ่มข้อมูลที่อยู่สำหรับธุรกิจของคุณลงในเพจของคุณ

เพิ่มที่อยู่

สร้างการโปรโมท

คำสั่งแต่งตั้งคณะกรรมการรับเรื่องราวร้องเรียน/ร้องทุกข์



คำสั่งองค์การบริหารส่วนตำบลศาลายา

ที่ ๒๖ / ๒๕๖๑

เรื่อง แต่งตั้งคณะกรรมการรับเรื่องราวร้องทุกข์ของประชาชนในการให้บริการสาธารณะ
ขององค์การบริหารส่วนตำบลศาลายา

เนื่องจากองค์การบริหารส่วนตำบลศาลายา ได้มีการรับโอนนายชยุตธน บุญทน มาดำรงตำแหน่งปลัด
องค์การบริหารส่วนตำบลศาลายา และได้บรรจุแต่งตั้งนางสาวรัตนภรณ์ โสภายนต์ มาดำรงตำแหน่งนิติกรปฏิบัติการ
เพื่อการทำงานของคณะกรรมการรับเรื่องราวร้องทุกข์ของประชาชนในการให้บริการสาธารณะขององค์การ
บริหารส่วนตำบลศาลายาเป็นปัจจุบัน จึงให้ยกเลิกคำสั่งองค์การบริหารส่วนตำบลศาลายา ที่ ๖๑/๒๕๕๘ เรื่องแต่งตั้ง
คณะกรรมการรับเรื่องราวร้องทุกข์ของประชาชนในการให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลศาลายา

อาศัยอำนาจตามมาตรา ๖๙/๑ แห่งพระราชบัญญัติสภาตำบลและองค์การบริหารส่วนตำบล
พ.ศ. ๒๕๓๗ แก้ไขเพิ่มเติมถึง (ฉบับที่ ๖) พ.ศ. ๒๕๕๒ ประกอบกับมาตรา ๔๑ และมาตรา ๕๒ แห่งพระราชบัญญัติ
ว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๔๖ จึงแต่งตั้งคณะกรรมการรับเรื่องราวร้องทุกข์
ของประชาชนในการให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลศาลายา ดังนี้

๑. คณะกรรมการอำนวยการประกอบด้วย

๑. นายอำนาจ เหมืองวงศ์ธรรม	นายก อบต. ศาลายา	ประธานกรรมการ
๒. นายชยุตธน บุญทน	ปลัด อบต. ศาลายา	รองประธานกรรมการ
๓. นายธีรวัฒน์ นีราศโสภา	รองปลัด อบต. ศาลายา	กรรมการ
๔. นางสาวอุไรวรรณ พ้องเสียง	ผู้อำนวยการกองคลัง	กรรมการ
๕. นายปรกรณ์ เกตุเหม	ผู้อำนวยการกองช่าง	กรรมการ
๖. นายณรงค์ ถนอมศักดิ์ศรี	ผู้อำนวยการกองสาธารณสุขฯ	กรรมการ
๗. นายศรชัย ลุนละวงษ์	หัวหน้าสำนักปลัด	กรรมการ/เลขานุการ
๘. นางสาวสร้อยญา ทิพย์สมมณฑา	หัวหน้าฝ่ายนโยบายและแผน	ผู้ช่วยเลขานุการคนที่ ๑
๙. นางสาวรัตนภรณ์ โสภายนต์	นิติกรปฏิบัติการ	ผู้ช่วยเลขานุการคนที่ ๒

โดยให้คณะกรรมการเป็นศูนย์กลางในการรับเรื่องราวร้องทุกข์ของประชาชนในการให้บริการสาธารณะ
ให้บริการข้อมูลข่าวสาร ให้คำปรึกษา และข้อเสนอแนะของประชาชน รวมทั้งติดตามตรวจสอบการดำเนินงานจนได้ข้อยุติ
โดยรวดเร็วและเป็นธรรม เพื่อแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนจนนำไปสู่ความพึงพอใจแก่ประชาชน

/๒. ชุดปฏิบัติการ...

๒. ชุดปฏิบัติการรับเรื่องร้องทุกข์ร้องเรียนสำนักงานปลัด ประกอบด้วย

- | | | |
|-----------------------------|-------------------------|----------------------|
| ๑. นายศรชัย อุนละวงษ์ | หัวหน้าสำนักปลัด | หัวหน้าชุดปฏิบัติการ |
| ๒. นางสาวสรัญญา ทิพย์สุมนหา | หัวหน้าฝ่ายนโยบายและแผน | คณะทำงาน |
| ๓. นางสาวรัตนภรณ์ โสภายนต์ | นิติกรปฏิบัติการ | คณะทำงาน/เลขานุการ |

๓. ชุดปฏิบัติการรับเรื่องร้องเรียนกองคลัง ประกอบด้วย

- | | | |
|-----------------------------|-----------------------------|----------------------|
| ๑. นางสาวอุไรวรรณ พ้องเสียง | ผู้อำนวยการกองคลัง | หัวหน้าชุดปฏิบัติการ |
| ๒. นางสาวรัชณี เลิศสำราญ | หัวหน้าฝ่ายพัฒนาและจัดเก็บฯ | คณะทำงาน |
| ๓. นางสาวณัฐธิดา ยิ้มถนอม | นักวิชาการพัสดุ | คณะทำงาน/เลขานุการ |

๔. ชุดปฏิบัติการรับเรื่องร้องเรียนกองช่าง ประกอบด้วย

- | | | |
|----------------------------------|--------------------|----------------------|
| ๑. นายปรกรณ์ เกตุเหม | ผู้อำนวยการกองช่าง | หัวหน้าชุดปฏิบัติการ |
| ๒. นายฤกต โกบแก้ว | นายช่างโยธา | คณะทำงาน |
| ๓. นางสาวชนันต์ชญา ทองชัยสมบูรณ์ | เจ้าพนักงานธุรการ | คณะทำงาน/เลขานุการ |

๕. ชุดปฏิบัติการรับเรื่องร้องเรียนกองสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม ประกอบด้วย

- | | | |
|-----------------------------|--------------------------|----------------------|
| ๑. นายณรงค์ ถนอมศักดิ์ศรี | ผู้อำนวยการกองสาธารณสุขฯ | หัวหน้าชุดปฏิบัติการ |
| ๒. นางสาวกุลวรรณ ศรีสวัสดิ์ | เจ้าพนักงานสุขาภิบาล | คณะทำงาน |
| ๓. นางปรียา สุขสมัย | เจ้าพนักงานธุรการ | คณะทำงาน/เลขานุการ |

ชุดปฏิบัติการมีหน้าที่ ดังนี้

๑. เป็นหน่วยปฏิบัติงานให้บริการรับเรื่องราวร้องทุกข์ของประชาชนในการให้บริการสาธารณะ ให้บริการข้อมูลข่าวสาร ให้คำปรึกษาแนะนำ รวมทั้งรับทราบปัญหา ความต้องการของประชาชนตามข้อร้องทุกข์ โดยจัดลำดับความสำคัญเร่งด่วน เพื่อดำเนินการแก้ไขปัญหาที่สามารถดำเนินการแก้ไขได้ในระดับพื้นที่
๒. รายงานผลการปฏิบัติงานให้ผู้บังคับบัญชาทราบโดยเร็ว
๓. ปฏิบัติหน้าที่อื่นๆ ตามที่คณะกรรมการอำนวยการได้มอบหมาย

โดยให้ผู้ที่ได้รับมอบหมายหน้าที่ปฏิบัติหน้าที่โดยเคร่งครัด อย่าให้เกิดความเสียหายแก่ทางราชการ หากมีปัญหาอุปสรรค ให้รายงานผู้บังคับบัญชาทราบตามลำดับ

ทั้งนี้ ตั้งแต่บัดนี้เป็นต้นไป

สั่ง ณ วันที่ ๑๕ กุมภาพันธ์ พ.ศ. ๒๕๖๑

(นายอำนาจ เหมือนวงศ์ธรรม)
นายกองค์การบริหารส่วนตำบลศาลายา

