



คู่มือการปฏิบัติงาน เกี่ยวกับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์

โดยองค์การบริหารส่วนตำบลเมืองแก

อำเภอสตึก จังหวัดบุรีรัมย์

โทร 044 - 666642

<https://www.muangkae.go.th>

คำนำ

คู่มือปฏิบัติงานด้านการร้องเรียน/ร้องทุกข์(เรื่องร้องเรียนทั่วไปและเรื่องร้องเรียนการจัดซื้อจัดจ้าง) ขององค์การบริหารส่วนตำบลเมืองแกจัดทำขึ้น เพื่อเป็นกรอบหรือแนวทางในการปฏิบัติงานด้านรับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ผ่านศูนย์รับเรื่องร้องเรียนขององค์การบริหารส่วนตำบลเมืองแก ทั้งในเรื่องร้องเรียนทั่วไปและร้องเรียนด้านการจัดซื้อจัดจ้าง ตอบสนองนโยบายของรัฐ ตามพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๔๖ ได้ กำหนดแนวทางปฏิบัติราชการ มุ่งให้เกิดประโยชน์สุขแก่ประชาชนโดยยึดประชาชนเป็น ศูนย์กลาง เพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชน ให้เกิดความผาสุกและความเป็นอยู่ที่ดีของ ประชาชน เกิดผลสัมฤทธิ์ต่องานบริการมีประสิทธิภาพและเกิดความคุ้มค่าในการให้บริการ ไม่มี ขั้นตอนปฏิบัติงานเกินความจำเป็น มีการปรับปรุงภารกิจให้ทันต่อสถานการณ์ ประชาชนได้รับการ อำนวยความสะดวกและได้รับการตอบสนองความต้องการ และมีการประเมินผลการให้บริการ สม่าเสมอ ทั้งนี้การจัดการข้อร้องเรียนจนได้ข้อยุติ ให้มีความรวดเร็วและมีประสิทธิภาพ เพื่อตอบสนองความต้องการและความคาดหวังของผู้รับบริการจำเป็นต้องมีขั้นตอน/กระบวนการ และ แนวทางในการปฏิบัติงานที่ชัดเจนและเป็นมาตรฐานเดียวกัน

คณะกรรมการจัดทำคู่มือปฏิบัติงาน
ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน
องค์การบริหารส่วนตำบลเมืองแก

สารบัญ

เรื่อง	หน้า
หลักการและเหตุผล	1
สถานที่ตั้ง	1
หน้าที่ความรับผิดชอบ	1
วัตถุประสงค์	1
คำจำกัดความ	2
แผนผังกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์	2
ขั้นตอนการปฏิบัติงาน	3
การรับและตรวจสอบข้อร้องเรียนจากช่องทางต่าง ๆ	3
การบันทึกข้อร้องเรียน	3
การประสานหน่วยงานเพื่อแก้ไขข้อร้องเรียนและการแจ้งกลับผู้ร้องเรียน	3
ติดตามการแก้ไขข้อร้องเรียน	4
การรายงานผลการจัดการข้อร้องเรียนของหน่วยงาน	4
มาตรฐานงาน	4
จัดทำโดย	
แบบฟอร์ม	
ภาคผนวก	
- ใบรับแจ้งเหตุเรื่องราร้องทุกข์/ทางโทรศัพท์	

1. หลักการและเหตุผล

พระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ.2546 ได้กำหนดแนวทางการปฏิบัติราชการ มุ่งให้เกิดประโยชน์สุขแก่ประชาชน โดยยึดประชาชนเป็นศูนย์กลาง เพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชน ให้เกิดความผาสุกและความเป็นอยู่ที่ดีของประชาชน เกิดผลสัมฤทธิ์ต่องานบริการมีประสิทธิภาพและเกิดความคุ้มค่าในการให้บริการ ไม่มีขั้นตอนปฏิบัติงานเกินความจำเป็น มีการปรับปรุงภารกิจให้ทันต่อสถานการณ์ ประชาชนได้รับการอำนวยความสะดวกและได้รับการตอบสนองความต้องการ และมีการประเมินผลการให้บริการสม่ำเสมอ

2. สถานที่ตั้ง

ตั้งอยู่ ณ องค์การบริหารส่วนตำบลเมืองแก หมู่ที่ 17 ตำบลเมืองแก อำเภอสตึก จังหวัดบุรีรัมย์

3. หน้าที่ความรับผิดชอบ

เป็นศูนย์กลางในการรับเรื่องราวร้องทุกข์ และให้บริการข้อมูลข่าวสาร ให้คำปรึกษารับเรื่องปัญหาความต้องการ และข้อเสนอแนะของประชาชน

4. วัตถุประสงค์

1. เพื่อให้การดำเนินงานจัดการข้อร้องเรียนขององค์การบริหารส่วนตำบลเมืองแก มีขั้นตอน/กระบวนการและแนวทางในการปฏิบัติงานเป็นมาตรฐานเดียวกัน
2. เพื่อให้มั่นใจว่าได้มีการปฏิบัติตามข้อกำหนด ระเบียบหลักเกณฑ์เกี่ยวกับการจัดการข้อร้องเรียนที่กำหนดไว้อย่างสม่ำเสมอ และมีประสิทธิภาพ

5. คำจำกัดความ

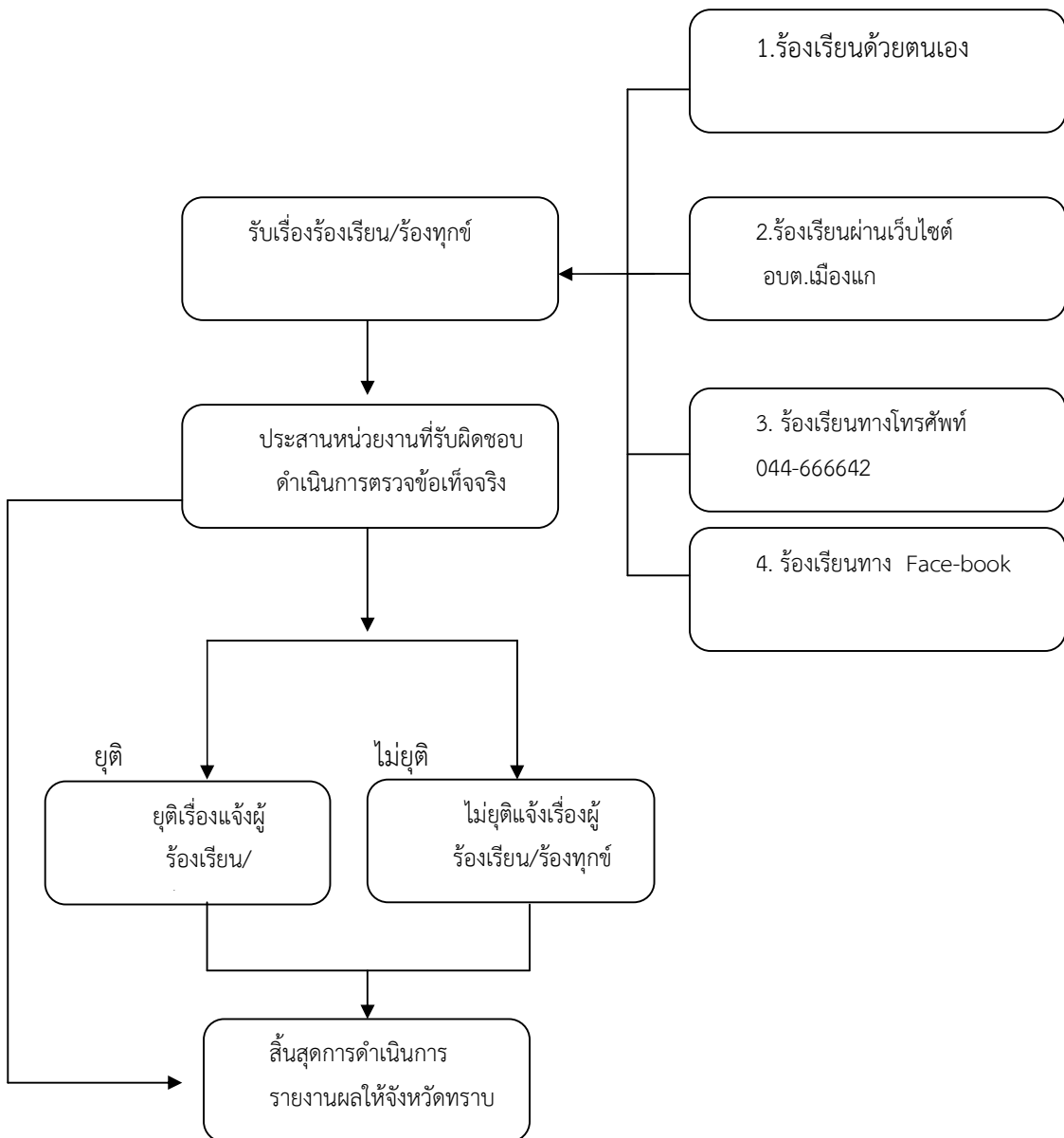
ผู้รับบริการ	=	ผู้ที่มารับบริการจากส่วนราชการและประชาชนทั่วไป
ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	=	ผู้ที่ได้รับผลกระทบ ทั้งทางบวกและทางลบ ทั้งทางตรงและทางอ้อม จากการดำเนินการของส่วนราชการ เช่น ประชาชนในชุมชนเขตองค์การบริหารส่วนตำบลเมืองแก
การจัดการข้อร้องเรียน	=	มีความหมายครอบคลุมถึงการจัดการในเรื่อง ข้อร้องเรียน ข้อเสนอแนะ/ข้อคิดเห็น/คำชมเชย/การสอบถามหรือร้องขอข้อมูล
ผู้ร้องเรียน	=	ประชาชนทั่วไป/ผู้มีส่วนได้เสียที่มาติดต่ออย่างศูนย์ดำรงธรรมองค์การบริหารส่วนตำบลเมืองแก ผ่านช่องทางต่างๆ โดยมีวัตถุประสงค์ครอบคลุมการร้องเรียน/การให้ข้อเสนอแนะ/การให้ข้อคิดเห็น/การชมเชย/การร้องขอข้อมูล

ช่องทางการรับข้อร้องเรียน= ช่องทางต่าง ๆ ที่ใช้ในการรับเรื่องร้องเรียน เช่น ติดต่อด้วยตนเอง
ทางโทรศัพท์/เว็บไซต์/Face Book/Line (ศูนย์รับฟังปัญหา)
เจ้าหน้าที่ = เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบจัดการข้อร้องเรียนของหน่วยงาน
ข้อร้องเรียน แบ่งเป็นประเภทต่าง ๆ เช่น

- ข้อคิดเห็น ข้อเสนอแนะ คำชมเชย สอบถาม หรือร้องขอข้อมูล
- การร้องเรียนเกี่ยวกับคุณภาพและการให้บริการของหน่วยงาน
- การร้องเรียนเกี่ยวกับความไม่โปร่งใสของการจัดซื้อจัดจ้าง เป็นต้น

6. แผนผังกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์

กระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์



7. ขั้นตอนการปฏิบัติงาน

การแต่งตั้งผู้รับผิดชอบจัดการข้อร้องเรียนของหน่วยงาน

- 7.1 จัดตั้งศูนย์/จุดรับข้อร้องเรียนของหน่วยงาน
- 7.2 จัดทำคำสั่งแต่งตั้งคณะกรรมการดำเนินการ
- 7.3 แต่งผู้รับผิดชอบตามคำสั่งองค์การบริหารส่วนตำบลเมืองแก เพื่อสะดวกในการประสานงาน

8. การรับและตรวจสอบข้อร้องเรียนจากช่องทางต่าง ๆ

ดำเนินการรับและติดตามตรวจสอบข้อร้องเรียนที่เข้ามายังหน่วยงานจากช่องทาง ๆ โดยมีข้อปฏิบัติตามที่กำหนด ดังนี้

ช่องทาง	ความถี่ในการตรวจสอบช่องทาง	ระยะเวลาดำเนินการรับข้อร้องเรียน เพื่อประสานหาทางแก้ไข	หมายเหตุ
ร้องเรียนด้วยตนเอง	ทุกครั้งที่มีผู้ร้องเรียน	ภายใน 1 วันทำการ	
ร้องเรียนผ่านเว็บไซต์	ทุกวัน	ภายใน 1 วันทำการ	
ร้องเรียนทางโทรศัพท์ 044-666642	ทุกวัน	ภายใน 1 วันทำการ	
ร้องเรียนทาง Face Book	ทุกวัน	ภายใน 1 วันทำการ	
ร้องเรียน Line (ศูนย์รับฟังปัญหา)	ทุกวัน	ภายใน 1 วันทำการ	

9. การบันทึกข้อร้องเรียน

9.1 กรอกแบบฟอร์มบันทึกข้อร้องเรียน โดยมีรายละเอียด คือ ชื่อ – สกุล ผู้ร้องเรียน ที่อยู่ หมายเลขติดต่อกลับ เรื่องร้องเรียน และสถานที่เกิดเหตุ

9.2 ทุกช่องทางที่มีการร้องเรียน เจ้าหน้าที่ ต้องบันทึกข้อร้องเรียนลงบนสมุดบันทึกข้อร้องเรียน

10. การประสานหน่วยงานเพื่อแก้ไขข้อร้องเรียนและการแจ้งกลับผู้ร้องเรียน

- กรณีเป็นการขอข้อมูลข่าวสาร ประสานหน่วยงานผู้ครอบครองเอกสารเจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้อง เพื่อให้ข้อมูลแก่ผู้ร้องขอได้ทันที

- ข้อร้องเรียน ที่เป็นการร้องเรียนเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการของหน่วยงาน เช่น ไฟฟ้าสาธารณะดับ การจัดการขยะมูลฝอย ตัดต้นไม้ กลิ่นเหม็นรบกวน เป็นต้น จัดทำบันทึกข้อความเสนอไปยังผู้บริหารเพื่อสั่งการหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง โดยเบื้องต้นอาจโทรศัพท์แจ้งไปยังหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

- ข้อร้องเรียน ที่ไม่อยู่ในอำนาจความรับผิดชอบขององค์การบริหารส่วนตำบลเมืองแกให้ดำเนินการประสานแจ้งหน่วยงานภายนอกที่เกี่ยวข้อง เพื่อให้เกิดความรวดเร็วและถูกต้องชัดเจนในการแก้ไขปัญหาต่อไป

- ข้อร้องเรียนที่ส่งผลกระทบต่อหน่วยงาน เช่น กรณีผู้ร้องเรียนทำหนังสือร้องเรียนความโปร่งใสในการจัดซื้อจัดจ้าง ให้เจ้าหน้าที่จัดทำบันทึกข้อความเพื่อเสนอผู้บริหารพิจารณาสั่งการไปยังหน่วยงานที่รับผิดชอบเพื่อดำเนินการตรวจสอบและแจ้งผู้ร้องเรียนต่อไป

11. ติดตามการแก้ไขข้อร้องเรียน

ให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง รายงานผลให้ทราบภายใน 5 วันทำการ เพื่อเจ้าหน้าที่ศูนย์ฯ จะได้แจ้งผู้ร้องเรียนทราบต่อไป

12. การรายงานผลการจัดการข้อร้องเรียนของหน่วยงานให้นายกององค์การบริหารส่วนตำบลทราบ

- รวบรวมและรายงานสรุปการจัดการข้อร้องเรียนประจำสัปดาห์ รายงานให้นายกององค์การบริหารส่วนตำบลทราบทุกสัปดาห์

- รวบรวมรายงานสรุปข้อร้องเรียน หลังจากสิ้นปีงบประมาณ เพื่อนำมาวิเคราะห์การจัดการข้อร้องเรียนในภาพของหน่วยงาน เพื่อใช้เป็นแนวทางในการแก้ไข ปรับปรุง พัฒนางองค์กรต่อไป

13. มาตรฐานงาน

การดำเนินการแก้ไขข้อร้องเรียนให้แล้วเสร็จ ภายในระยะเวลาที่กำหนด

- กรณีได้รับเรื่องร้องเรียน จากช่องทางการร้องเรียน เช่น ร้องเรียนด้วยตนเอง/จดหมาย/เว็บไซต์/โทรศัพท์/Face Book/Line (ศูนย์รับฟังปัญหา) ให้ศูนย์ฯ ดำเนินการตรวจสอบและพิจารณาส่งเรื่องต่อให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องดำเนินการแก้ไขเรื่องร้องเรียนให้แล้วเสร็จภายใน 15 วันทำการ

15. จัดทำโดย

องค์การบริหารส่วนตำบลเมืองแก หมู่ที่ 17 ตำบลเมืองแก อำเภอสตึก จังหวัดบุรีรัมย์ 31150

- เบอร์โทรศัพท์ 044 - 666642
- เบอร์โทรสาร 044 - 666642
- เว็บไซต์ www.muangkae.go.th

14. แบบฟอร์ม

- แบบฟอร์มใบรับแจ้งเหตุเรื่องราวร้องทุกข์

ภาคผนวก

ตัวอย่างแบบคำร้องเรียน/ร้องทุกข์(ด้วยตนเอง)

(แบบคำร้อง ๑)

ศูนย์รับเรื่องราวร้องเรียน/ร้องทุกข์
ที่ทำการองค์การบริหารส่วนตำบลเมืองแก
อำเภอสตึก จังหวัดบุรีรัมย์ 31150

วันที่.....เดือน.....พ.ศ.....

เรื่อง

เรียน นายองค์การบริหารส่วนตำบลเมืองแก

ข้าพเจ้า.....อายุ.....ปี อยู่บ้านเลขที่.....หมู่ที่.....
ตำบล.....อำเภอ.....จังหวัด.....โทรศัพท์.....อาชีพ
.....ตำแหน่ง.....ถือบัตร
.....เลขที่.....ออกโดย
.....วันออกบัตร.....บัตรหมดอายุ.....มีความประสงค์ขอร้อง
เรียน/ร้องทุกข์ เพื่อให้องค์การบริหารส่วนตำบลเมืองแก พิจารณาดำเนินการช่วยเหลือหรือแก้ไขปัญหาในเรื่อง
.....

ทั้งนี้ ข้าพเจ้าขอรับรองว่าคำร้องเรียน/ร้องทุกข์ตามข้างต้นเป็นจริงและยินดีรับผิดชอบทั้งทางแพ่ง
และทางอาญาหากจะพึงมี

โดยข้าพเจ้าขอส่งเอกสารหลักฐานประกอบการร้องเรียน/ร้องทุกข์(ถ้ามี)ได้แก่

๑).....จำนวน.....ชุด

๒).....จำนวน.....ชุด

๓).....จำนวน.....ชุด

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณาดำเนินการต่อไป

ขอแสดงความนับถือ

(.....)

ตัวอย่างแบบคำร้องเรียน/ร้องทุกข์(ทางโทรศัพท์)

(แบบคำร้อง ๒)

ศูนย์รับเรื่องราวร้องเรียน/ร้องทุกข์
ที่ทำการองค์การบริหารส่วนตำบลเมืองแก
อำเภอสตึก จังหวัดบุรีรัมย์ 31150

วันที่.....เดือน.....พ.ศ.....

เรื่อง

เรียน นายองค์การบริหารส่วนตำบลเมืองแก

ข้าพเจ้า.....อายุ.....ปี อยู่บ้านเลขที่.....หมู่ที่.....
ตำบล.....อำเภอ.....จังหวัด.....โทรศัพท์.....อาชีพ
.....ตำแหน่ง.....ถือบัตร
.....เลขที่.....ออกโดย
.....วันออกบัตร.....บัตรหมดอายุ.....มีความประสงค์ขอร้อง
เรียน/ร้องทุกข์ เพื่อให้องค์การบริหารส่วนตำบลเมืองแก พิจารณาดำเนินการช่วยเหลือหรือแก้ไขปัญหาในเรื่อง
.....

.....โดยขอ
อ้าง.....เป็นหลักฐาน
ประกอบทั้งนี้ ข้าพเจ้าขอรับรองว่าคำร้องเรียน/ร้องทุกข์ตามข้างต้นเป็นจริงและเจ้าหน้าที่ อบต.เมืองแก ได้แจ้งให้
ข้าพเจ้าทราบแล้ว ว่าหากเป็นคำร้องเรียน/ร้องทุกข์ที่ไม่สุจริตอาจต้องรับผิดชอบทางกฎหมายได้

(ลงชื่อ).....เจ้าหน้าที่ผู้รับเรื่องฯ
(.....)

ตำแหน่ง.....

วันที่.....เดือน.....พ.ศ.....

เวลา.....

ตัวอย่างแบบแจ้งการรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์

(ตอบข้อร้องเรียน ๑)



ที่ บร ๓๕๔๐๑/

ที่ทำการองค์การบริหารส่วนตำบลเมืองแก
อำเภอสตึก จังหวัดบุรีรัมย์ ๓๑๑๕๐

วันที่.....เดือน.....พ.ศ.....

เรื่อง ตอบรับการรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์

เรียน.....

ตามที่ท่านได้ร้องเรียน/ร้องทุกข์ ผ่านศูนย์รับเรื่องราวร้องเรียน/ร้องทุกข์ขององค์การบริหารส่วนตำบลเมืองแก โดยทาง () หนังสือร้องเรียนทางไปรษณีย์ () ด้วยตนเอง () ทางโทรศัพท์ () อื่น.....ลงวันที่.....เดือน.....พ.ศ.....เกี่ยวกับเรื่อง.....
.....นี้

องค์การบริหารส่วนตำบลเมืองแก ได้ลงทะเบียนรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ของท่านไว้แล้ว
ตามทะเบียนรับเรื่องฯ เลขรับที่.....ลงวันที่.....เดือน.....พ.ศ.....

และองค์การบริหารส่วนตำบลเมืองแก ได้พิจารณาเรื่องของท่านแล้วเห็นว่า

() เป็นเรื่องที่อยู่ในอำนาจหน้าที่ขององค์การบริหารส่วนตำบลเมืองแกและได้มอบหมายให้.....เบอร์โทรศัพท์.....เป็นหน่วยตรวจสอบและดำเนินการ

() เป็นเรื่องที่ไม่อยู่ในอำนาจหน้าที่ขององค์การบริหารส่วนตำบลเมืองแก และได้จัดส่งเรื่องให้.....เบอร์โทรศัพท์.....ซึ่งเป็นหน่วยงานที่มีอำนาจหน้าที่เกี่ยวข้องดำเนินการต่อไปแล้ว ท่านสามารถติดต่อประสานงานหรือขอทราบผลโดยตรงกับหน่วยงานดังกล่าวได้อีกทางหนึ่ง

() เป็นเรื่องที่มีกฎหมายบัญญัติขั้นตอนและวิธีการปฏิบัติไว้เป็นการเฉพาะแล้ว ตามกฎหมาย.....จึงขอให้ท่านดำเนินการตาม

ขั้นตอนและวิธีการที่กฎหมายนั้นบัญญัติไว้ต่อไป

จึงแจ้งมาเพื่อทราบ

ขอแสดงความนับถือ

(.....)

นายกองค์การบริหารส่วนตำบลเมืองแก

สำนักงานปลัด

โทรศัพท์ ๐๔๔-๖๖๖๖๔๒



ที่ บร ๗๕๔๐๑/

ที่ทำการองค์การบริหารส่วนตำบลเมืองแก
อำเภอสตึก จังหวัดบุรีรัมย์ ๓๑๑๕๐

วันที่.....เดือน.....พ.ศ.....

เรื่อง แจ้งผลการดำเนินการต่อเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์

เรียน.....

อ้างถึง หนังสือ องค์การบริหารส่วนตำบลเมืองแก ที่ บร ๗๕๔๐๑/.....ลงวันที่.....

- สิ่งที่ส่งมาด้วย ๑.....
๒.....
๓.....

ตามที่ องค์การบริหารส่วนตำบลเมืองแก (ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ผ่านศูนย์รับเรื่องราว
ร้องเรียน/ร้องทุกข์ขององค์การบริหารส่วนตำบลเมืองแก) ได้แจ้งตอบรับการรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ของท่าน
ตามที่ท่านได้ร้องเรียน/ร้องทุกข์ไว้ ความละเอียดแจ้งแล้ว นั้น

องค์การบริหารส่วนตำบลเมืองแก ได้รับแจ้งผลการดำเนินการจากส่วนราชการ/หน่วยงานที่
เกี่ยวข้องตามประเด็นที่ท่านได้ร้องเรียน/ร้องทุกข์แล้ว ปรากฏข้อเท็จจริงโดยสรุปได้ดังนี้

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

ดังมีรายละเอียดปรากฏตามสิ่งที่ส่งมาพร้อมนี้ ทั้งนี้ หากท่านไม่เห็นด้วยประการใด ขอให้แจ้งคัดค้านพร้อม
พยานหลักฐานประกอบด้วย

จึงแจ้งมาเพื่อทราบ

ขอแสดงความนับถือ

(.....)

นายกองค์การบริหารส่วนตำบลเมืองแก

สำนักงานปลัด

โทรศัพท์ ๐๔๔-๖๖๖๔๒

ตัวอย่างการกรอกข้อมูลร้องเรียนผ่านทางเว็บไซต์ขององค์การบริหารส่วนตำบลเมืองแก

www.muangkae.go.th

The screenshot displays the website for Muang Kae Municipality (องค์การบริหารส่วนตำบลเมืองแก อ.สตึก จ.บุรีรัมย์). The main navigation bar includes links for Home (หน้าแรก), Our Services (ผลงานของเรา), Photo Gallery (ภาพกิจกรรม), Contact Us (ติดต่อเรา), Email (ส่งอีเมล), Complaints (ร้องทุกข์), and Website Map (แผนที่เว็บไซต์). A central banner features the text 'ที่ทำการองค์การบริหารส่วนตำบลเมืองแก อ.สตึก จ.บุรีรัมย์'. Below the banner, there are sections for 'ยินดีต้อนรับ' (Welcome) and a 'Login' button. The main content area is titled 'ทำเนียบบุคลากร' (Staff List) and includes a 'เพิ่มข้อมูล' (Add Information) button. The form itself is titled 'เพิ่มข้อมูล' and has a sub-header 'ร้องทุกข์'. It contains a 'หัวข้อ' (Subject) field, a 'รายละเอียด' (Details) field with a rich text editor (including Source, Copy, Paste, Undo, Redo, Bold, Italic, Underline, Strikethrough, Bulleted List, Numbered List, Indent, Outdent, Text Color, Background Color, Font, Size, and Link options), and a 'Format' dropdown. The right sidebar contains sections for 'การให้บริการ' (Services), 'กฎหมายน่ารู้' (Useful Laws), and 'ระบบสารสนเทศ' (Information System).

ขั้นตอนการกรอกข้อมูลร้องเรียนผ่านทางเว็บไซต์

๑. เข้าเว็บไซต์ www.muangkae.go.th
๒. เลือกเมนูหลัก
๓. เมนูมุมขวามือ เลือกเมนูกระดานสนทนา
๔. พิมพ์รายละเอียด ข้อความที่ประสงค์ร้องเรียน/ร้องทุกข์
๕. พิมพ์ชื่อผู้ตั้งประเด็น
๖. ป้อนอีเมล (ถ้ามี)



คำสั่งองค์การบริหารส่วนตำบลเมืองแก

ที่ ๔๓ / ๒๕๖๕

เรื่อง แต่งตั้งคณะกรรมการประจำศูนย์รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์
ประจำศูนย์รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ องค์การบริหารส่วนตำบลเมืองแก

.....

ตามที่ องค์การบริหารส่วนตำบลเมืองแกได้ประกาศจัดตั้งศูนย์รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ องค์การบริหารส่วนตำบลเมืองแก เมื่อวันที่ ๓ ตุลาคม ๒๕๕๙ และได้มีคำสั่งองค์การบริหารส่วนตำบลเมืองแก ที่ ๕๖๔/๒๕๕๙ ลงวันที่ ๓ ตุลาคม ๒๕๕๙ แต่งตั้งเจ้าหน้าที่ประจำศูนย์รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ขององค์การบริหารส่วนตำบลเมืองแก ไปแล้วนั้น เพื่อให้การดำเนินงานด้านการรับเรื่องร้องทุกข์ ของศูนย์รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ องค์การบริหารส่วนตำบลเมืองแกมีประสิทธิภาพและเกิดประโยชน์ต่อประชาชนขององค์การบริหารส่วนตำบลเมืองแก จึงยกเลิกคำสั่งดังกล่าว และขอแต่งตั้งคณะกรรมการประจำศูนย์รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ องค์การบริหารส่วนตำบลเมืองแก ดังนี้

๑. คณะกรรมการอำนวยการศูนย์รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ประกอบด้วย

- | | |
|------------------------------------|--------------------------|
| ๑.๑ นายกององค์การบริหารส่วนตำบล | ประธานศูนย์ฯ |
| ๑.๒ รองนายกององค์การบริหารส่วนตำบล | รองประธานศูนย์ฯ |
| ๑.๓ ปลัดองค์การบริหารส่วนตำบล | กรรมการศูนย์ |
| ๑.๔ ผู้อำนวยการกองคลัง | กรรมการศูนย์ |
| ๑.๕ ผู้อำนวยการกองช่าง | กรรมการศูนย์ |
| ๑.๖ ผู้อำนวยการกองการศึกษา | กรรมการศูนย์ |
| ๑.๗ ผู้อำนวยการกองส่งเสริมการเกษตร | กรรมการศูนย์ |
| ๑.๘ ผู้อำนวยการกองสวัสดิการสังคม | กรรมการศูนย์ |
| ๑.๙ หัวหน้าสำนักงานปลัด | กรรมการและเลขานุการศูนย์ |

ให้คณะกรรมการมีหน้าที่รับผิดชอบในการดูแลและจัดวางระบบการดำเนินงานของศูนย์ฯ ให้เป็นไปตามวัตถุประสงค์และความมุ่งหมายของทางราชการ

๒. เจ้าหน้าที่ประจำศูนย์รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ประกอบด้วย

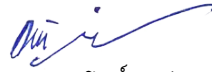
- | | |
|---------------------------------|--------------------------|
| ๒.๑ นางวิจิตราภรณ์ พลสม | หัวหน้าสำนักงานปลัด |
| ๒.๒ นายภัทรพงษ์ ลาหนองแคน | เจ้าพนักงานธุรการ |
| ๒.๓ นางสาววรรณิศา มาตราคำจันทร์ | ผู้ช่วยเจ้าพนักงานธุรการ |
| ๒.๔ นางสาวชัญญา นาประกอบ | ผู้ช่วยเจ้าพนักงานธุรการ |

ให้เจ้าหน้าที่ประจำศูนย์รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ มีหน้าที่

๑. จัดทำสมุดทะเบียนรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์
๒. รับแจ้งเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ที่ผู้ร้องทุกข์ยื่นเป็นเอกสาร, โทรศัพท์, ผ่านทางเว็บไซต์, ทาง facebook หรือช่องทางอื่นๆ
๓. ติดตามผลการดำเนินงานของหน่วยงานรับผิดชอบ
๔. แจ้งผลการดำเนินการตอบผู้ร้องทุกข์
๕. ประสานกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องและแจ้งผลให้ทราบหลังดำเนินการแล้วเสร็จ

ทั้งนี้ ตั้งแต่บัดนี้เป็นต้นไป

สั่ง ณ วันที่ ๑ มีนาคม พ.ศ.๒๕๖๕



(นายสมัย โพธิ์ภักดีกุล)

นายกองค์การบริหารส่วนตำบลเมืองแก



ประกาศองค์การบริหารส่วนตำบลเมืองแก

เรื่อง การจัดตั้งศูนย์รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ประจำองค์การบริหารส่วนตำบลเมืองแก

ด้วยองค์การบริหารส่วนตำบลเมืองแก ได้จัดตั้งศูนย์รับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ประจำองค์การบริหารส่วนตำบลเมืองแก ขึ้นภายในสำนักงานปลัดองค์การบริหารส่วนตำบล โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อเป็นช่องทางหนึ่งที่ประชาชนสามารถมีส่วนร่วมในการแสดงความคิดเห็น การสะท้อนปัญหาความต้องการ ความเดือดร้อนต่างๆ ที่ได้รับตลอดจนเพื่อร่วมกันตรวจสอบความถูกต้องและความโปร่งใสขององค์การบริหารส่วนตำบลเมืองแก ในการดำเนินการโครงการต่าง ๆ ในเขตพื้นที่/หมู่บ้านที่เกี่ยวข้องกับขั้นตอนและกระบวนการจัดซื้อจัดจ้าง ทั้งในด้านปริมาณงานและคุณภาพเพื่อให้การปฏิบัติเป็นไปตามวัตถุประสงค์แห่งพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ.๒๕๔๖ และหลักเกณฑ์การบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดีขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ที่กระทรวงมหาดไทยจัดทำเพื่อใช้เป็นแนวทางในการปฏิบัติ

เพื่อให้ทันตามสภาวการณ์ปัจจุบัน องค์การบริหารส่วนตำบลเมืองแกได้เพิ่มช่องทางในการรับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ให้ประชาชนสามารถร้องทุกข์และแสดงความคิดเห็นอื่นๆ หรือแจ้งการทุจริตได้หลายช่องทาง สะดวกและรวดเร็วมากขึ้น องค์การบริหารส่วนตำบลเมืองแกจึงขอประชาสัมพันธ์การจัดตั้งศูนย์รับเรื่องร้องทุกข์ประจำองค์การบริหารส่วนตำบลเมืองแก โดยมีองค์ประกอบและอำนาจหน้าที่ดังนี้

๑. สถานที่ตั้ง สำนักงานปลัด องค์การบริหารส่วนตำบลเมืองแก

๒. คณะกรรมการอำนวยการศูนย์รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ประกอบด้วย

๑.๑ นายกององค์การบริหารส่วนตำบล	ประธานศูนย์ฯ
๑.๒ รองนายกององค์การบริหารส่วนตำบล	รองประธานศูนย์ฯ
๑.๓ ปลัดองค์การบริหารส่วนตำบล	กรรมการศูนย์
๑.๔ ผู้อำนวยการกองคลัง	กรรมการศูนย์
๑.๕ ผู้อำนวยการกองช่าง	กรรมการศูนย์
๑.๖ ผู้อำนวยการกองการศึกษา	กรรมการศูนย์
๑.๗ ผู้อำนวยการกองส่งเสริมการเกษตร	กรรมการศูนย์
๑.๘ ผู้อำนวยการกองสวัสดิการสังคม	กรรมการศูนย์
๑.๙ หัวหน้าสำนักงานปลัด	กรรมการและเลขานุการศูนย์

ให้คณะกรรมการมีหน้าที่รับผิดชอบในการดูแลและจัดวางระบบการดำเนินงานของศูนย์ฯ ให้เป็นไปตามวัตถุประสงค์และความมุ่งหมายของทางราชการ

๓. เจ้าหน้าที่ประจำศูนย์รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ประกอบด้วย

๒.๑ นางวิจิตราภรณ์ พลสม	หัวหน้าสำนักงานปลัด
๒.๒ นางสาววรรณิศา มาตรคำจันทร์	ผู้ช่วยเจ้าพนักงานธุรการ

ให้เจ้าหน้าที่ประจำศูนย์รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ มีหน้าที่

๑. จัดทำสมุดทะเบียนรับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์
๒. รับแจ้งเรื่องร้องทุกข์ที่ผู้ร้องทุกข์ยื่นเป็นเอกสาร,โทรศัพท์, ผ่านทางเว็บไซต์, ทาง facebook หรือช่องทางอื่นๆ

๓. ติดตามผลการดำเนินงานของหน่วยงานรับผิดชอบ

๔. แจ้งผลการดำเนินการตอบผู้ร้องทุกข์

๕. ประสานกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องและแจ้งผลให้ทราบหลังดำเนินการแล้วเสร็จ

๔. ช่องทางการร้องเรียน/ร้องทุกข์ สามารถร้องทุกข์และแสดงความคิดเห็นอื่น ๆ หรือแจ้งการทุจริตได้ในวันและเวลาราชการ (ไม่หยุดพักกลางวัน) โดยผ่านช่องทาง ดังนี้

๔.๑ แจ้งด้วยตนเองโดยตรงแจ้งได้ที่ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์สำนักงานปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลเมืองแก อำเภอสตึก จังหวัดบุรีรัมย์

๔.๒. ทางโทรศัพท์ หมายเลข ๐๔๔-๖๖๖๖๔๒

๔.๓. ทางเว็บไซต์องค์การบริหารส่วนตำบล www.muangkae.go.th

๔.๔. ทางไปรษณีย์ ศูนย์รับเรื่องราวจ้างทุกข สำนักงานปลัด องค์การบริหารส่วนตำบลเมืองแก หมู่ที่ ๑๗ ตำบลเมืองแก อำเภอสตึก จังหวัดบุรีรัมย์ ๓๑๑๕๐

๔.๕ ส่งทางตู้แสดงความคิดเห็น ซึ่งติดตั้งไว้หน้าสำนักงานองค์การบริหารส่วนตำบล

๔.๖ ทาง facebook : องค์การบริหารส่วนตำบลเมืองแก

ทั้งนี้ข้อมูลของผู้ร้องทุกข์ ร้องเรียนและผู้แสดงความคิดเห็น ตลอดจนการแจ้งเบาะแสการทุจริตทุกอย่างจะถูกเก็บไว้เป็นความลับ ซึ่งจะได้รับการตรวจสอบจากเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบเท่านั้น

จึงประกาศมาเพื่อทราบโดยทั่วกัน

ประกาศ ณ วันที่ ๓ ตุลาคม พ.ศ.๒๕๕๙


(นายพรศักดิ์ หมีนเจริญ)

นายกองค์การบริหารส่วนตำบลเมืองแก