



คู่มือปฏิบัติงาน เกี่ยวกับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์

จัดทำโดย

องค์การบริหารส่วนตำบลน้ำเค็ม

คำนำ

คู่มือปฏิบัติงานด้านการร้องเรียน/ร้องทุกข์ (เรื่องร้องเรียนทั่วไปและเรื่องร้องเรียนการจัดซื้อจัดจ้าง) ขององค์การบริหารส่วนตำบลน้ำแคม จัดทำขึ้นเพื่อเป็นกรอบหรือแนวทางในการปฏิบัติงานด้านรับเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ ผ่านศูนย์รับเรื่องร้องเรียนขององค์การบริหารส่วนตำบลน้ำแคม ทั้งในเรื่องร้องเรียนทั่วไปและเรื่องร้องเรียนด้านการ จัดซื้อจัดจ้าง ตอบสนองนโยบายของรัฐ ตามพระราชบัญญัติว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๔๖ ได้กำหนดแนวทางปฏิบัติราชการ มุ่งให้เกิดประโยชน์สุขแก่ประชาชน ยึดประชาชนเป็นศูนย์กลาง เพื่อ ตอบสนองความต้องการของประชาชนให้เกิดความผาสุกและความเป็นอยู่ที่ดีของประชาชน เกิดผลสัมฤทธิ์ต่องานบริการ ให้มีประสิทธิภาพ เกิดความคุ้มค่าในการให้บริการ ประชาชนได้รับการอำนวยความสะดวกและได้รับการตอบสนอง ความต้องการ และมีการประเมินผลการให้บริการสม่ำเสมอ ทั้งนี้การจัดการข้อร้องเรียนจนได้ข้อยุติให้มีความรวดเร็ว และมีประสิทธิภาพ

ศูนย์รับเรื่องร้องเรียนองค์การบริหารส่วนตำบลน้ำแคม

กรกฎาคม ๒๕๖๙

สารบัญ

เรื่อง	หน้า
บทที่ ๑ บทนำ	๑
๑. หลักการและเหตุผล	๑
๒. วัตถุประสงค์การจัดทำคู่มือ	๑
๓. การจัดตั้งศูนย์รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ องค์การบริหารส่วนตำบลน้ำแคม	๑
๔. ขอบเขต	๑
๔.๑ กรณีเรื่องร้องเรียนทั่วไป	๑
๔.๒ กรณีข้อร้องเรียนเกี่ยวกับการจัดซื้อจัดจ้าง	๒
๕. สถานที่ตั้ง	๒
๖. หน้าที่ความรับผิดชอบ	๒
บทที่ ๒ ประเด็นที่เกี่ยวข้องกับการร้องเรียน	๓
คำจำกัดความ	๓
ช่องทางการร้องเรียน	๔
บทที่ ๓ แผนผังกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์	๕
บทที่ ๔ ขั้นตอนการปฏิบัติงาน	๖
ภาคผนวก	
แบบคำร้องทุกข์/ร้องเรียน (ด้วยตนเอง) (แบบคำร้องเรียน ๑) ๑๐	
แบบคำร้องทุกข์/ร้องเรียน (โทรศัพท์) (แบบคำร้องเรียน ๒) ๑๑	
แบบแจ้งการรับเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียน (ตอบข้อร้องเรียน ๑) ๑๒	
แบบแจ้งผลการดำเนินการต่อเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียน (ตอบข้อร้องเรียน ๒)	

บทที่ ๑

บทนำ

๑. หลักการและเหตุผล

ตามพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๔๖ ได้กำหนดแนวทางปฏิบัติราชการ มุ่งให้เกิดประโยชน์สุขแก่ประชาชน โดยยึดประชาชนเป็นศูนย์กลาง เพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชน ให้เกิดความผาสุกและความเป็นอยู่ที่ดีของประชาชน เกิดผลสัมฤทธิ์ต่องานบริการมีประสิทธิภาพและเกิดความคุ้มค่าในการให้บริการ มีการปรับปรุงภารกิจให้ทันต่อสถานการณ์ ประชาชนได้รับการอำนวยความสะดวกและได้รับการตอบสนองความต้องการ และมีการประเมินผลการให้บริการสม่ำเสมอ

องค์การบริหารส่วนตำบลน้ำแคม จึงได้จัดทำคู่มือปฏิบัติงานด้านการร้องเรียน/ร้องทุกข์ เพื่อเป็นกรอบหรือแนวทางในการปฏิบัติงาน

๒. วัตถุประสงค์การจัดทำคู่มือ

๑. เพื่อให้เจ้าหน้าที่องค์การบริหารส่วนตำบลน้ำแคม ใช้เป็นแนวทางในการปฏิบัติงานในการรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ หรือขอความช่วยเหลือให้มีมาตรฐานเดียวกันและเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ

๒. เพื่อให้การดำเนินงานจัดการข้อร้องเรียน ขององค์การบริหารส่วนตำบลน้ำแคม มีขั้นตอน/กระบวนการ และแนวทางในการปฏิบัติงานเป็นมาตรฐานเดียวกัน

๓. เพื่อสร้างมาตรฐานการปฏิบัติงานที่มุ่งไปสู่การบริหารคุณภาพทั่วทั้งองค์กรอย่างมีประสิทธิภาพ

๔. เพื่อเผยแพร่ให้กับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียขององค์การบริหารส่วนตำบลน้ำแคม ทราบกระบวนการปฏิบัติงาน

๕. เพื่อให้มั่นใจว่าได้มีการปฏิบัติตามข้อกำหนด ระเบียบหลักเกณฑ์เกี่ยวกับการจัดการข้อร้องเรียนที่กำหนดไว้อย่างสม่ำเสมอและมีประสิทธิภาพ

๓. การจัดตั้งศูนย์รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ องค์การบริหารส่วนตำบลน้ำแคม

ตามประกาศคณะรักษาความสงบแห่งชาติ ฉบับที่ ๙๖/๒๕๕๗ เมื่อวันที่ ๑๗ กรกฎาคม ๒๕๕๗ เรื่องการจัดตั้งศูนย์ดำรงธรรมเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการบริหารงานระดับจังหวัด และให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นทุกองค์กรจัดตั้งศูนย์ดำรงธรรมท้องถิ่น โดยให้ศูนย์ดำรงธรรมองค์การบริหารส่วนตำบลน้ำแคม อยู่ภายใต้กำกับดูแลของศูนย์ดำรงธรรมอำเภอท่ง และศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดเลย เพื่อเป็นศูนย์ในการรับเรื่องราวร้องเรียน/ร้องทุกข์และให้บริการข้อมูลข่าวสาร ให้คำปรึกษาเรื่องปัญหาความต้องการและข้อเสนอแนะของประชาชน

๔. ขอบเขต

๔.๑ กรณีเรื่องร้องเรียนทั่วไป

๑. สอบถามข้อมูลเบื้องต้นจากผู้ขอรับบริการถึงความประสงค์ของการขอรับบริการ

๒. ดำเนินการบันทึกข้อมูลของผู้ขอรับบริการ เพื่อเก็บไว้เป็นฐานข้อมูลของผู้ขอรับบริการจากศูนย์บริการ

๓. แยกประเภทงานบริการตามความประสงค์ของผู้ขอรับบริการ เช่น ปรัชชากฎหมาย ขออนุมัติ/อนุญาต , ขอร้องเรียน/ร้องทุกข์/แจ้งเบาะแส หรือร้องเรียนเรื่องร้องเรียนจัดซื้อจัดจ้าง

๔. ดำเนินการให้คำปรึกษาตามประเภทงานบริการเพื่อตอบสนองความประสงค์ของผู้ขอรับบริการ

๕. เจ้าหน้าที่ดำเนินการเพื่อตอบสนองความประสงค์ของผู้ขอรับบริการ

กรณีข้อร้องเรียนทั่วไป เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบ/ที่ปรึกษากฎหมายจะให้ข้อมูลกับผู้ขอรับบริการในเรื่องที่ผู้ขอรับบริการต้องการทราบเมื่อให้คำปรึกษาเรียบร้อยแล้วเรื่องที่ขอรับบริการถือว่ายุติ

- กรณีขออนุมัติ/อนุญาต เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบจะให้ข้อมูลกับผู้ขอรับบริการในเรื่องที่ผู้ขอรับบริการต้องการทราบ และดำเนินการรับเรื่องดังกล่าวไว้ หัวหน้าสำนักปลัด หรือหน่วยงานผู้รับผิดชอบ เป็นผู้พิจารณาส่งต่อไปให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องดำเนินการต่อไป ภายใน ๑-๒ วัน

- กรณีข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์/แจ้งเบาะแส เจ้าหน้าที่ขององค์การบริหารส่วนตำบลน้ำแคม จะให้ข้อมูลกับผู้ขอรับบริการในเรื่องที่ผู้ขอรับบริการต้องการทราบ และเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบจะดำเนินการรับเรื่องดังกล่าวไว้ และหัวหน้าหน่วยงานเป็นผู้พิจารณาส่งต่อไปให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องดำเนินการต่อไป ภายใน ๑-๒ วัน

- กรณีขออนุมัติ/อนุญาต, ข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์/แจ้งเบาะแสให้ผู้ขอรับบริการการรอกการติดต่อกลับหรือสามารถติดตามเรื่องกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องหากไม่ได้รับการติดต่อกลับจากหน่วยงาน ที่เกี่ยวข้องภายใน ๑๕ วัน ให้ติดต่อกลับที่ศูนย์รับเรื่องร้องเรียนองค์การบริหารส่วนตำบลน้ำแคม โทรศัพท์หมายเลข ๐ ๔๒๘๑ ๐๒๐๗ หรือโทรศัพท์เคลื่อนที่หมายเลข ๐๘๑ ๘๗๒ ๐๗๙๓

๔.๒ กรณีข้อร้องเรียนเกี่ยวกับการจัดซื้อจัดจ้าง

๑. สอบถามข้อมูลเบื้องต้นจากผู้ขอรับบริการถึงความประสงค์ของการขอรับบริการ

๒. ดำเนินการบันทึกข้อมูลของผู้ขอรับบริการ เพื่อเก็บไว้เป็นฐานข้อมูลของผู้ขอรับบริการจากเจ้าหน้าที่รับผิดชอบ

๓. แยกประเภทงานร้องเรียนเรื่องร้องเรียนจัดซื้อจัดจ้างให้กับหัวหน้าส่วนการคลัง เพื่อเสนอเรื่องให้กับผู้บังคับบัญชาตามลำดับชั้นพิจารณาความเห็น

- กรณีข้อร้องเรียนเกี่ยวกับจัดซื้อจัดจ้าง เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบ/ที่ปรึกษากฎหมายจะให้ข้อมูลกับผู้ขอรับบริการในเรื่องที่ผู้ขอรับบริการต้องการทราบเมื่อให้คำปรึกษาเรียบร้อยแล้วเรื่องที่ขอรับบริการถือว่ายุติ

- กรณีข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์/แจ้งเบาะแส เกี่ยวกับการจัดซื้อจัดจ้าง เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบจะให้ข้อมูลกับผู้ขอรับบริการในเรื่องที่ผู้ขอรับบริการต้องการทราบ และเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบจะดำเนินการรับเรื่องดังกล่าวไว้ และหัวหน้าหน่วยงานเป็นผู้พิจารณาส่งต่อไปให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องดำเนินการต่อไป ภายใน ๑-๒ วัน

- กรณีข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์/แจ้งเบาะแส เรื่องจัดซื้อจัดจ้าง ให้ผู้ขอรับบริการการรอกการติดต่อกลับหรือสามารถติดตามเรื่องกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องหากไม่ได้รับการติดต่อกลับจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้องภายใน ๑๕ วัน ให้ติดต่อกลับที่ศูนย์รับเรื่องร้องเรียนองค์การบริหารส่วนตำบลน้ำแคม โทรศัพท์หมายเลข ๐ ๔๒๘๑ ๐๒๐๗ หรือโทรศัพท์เคลื่อนที่หมายเลข ๐๘๑ ๘๗๒ ๐๗๙๓

๕. สถานที่ตั้ง

ตั้งอยู่ ที่ทำการองค์การบริหารส่วนตำบลน้ำแคม หมู่ที่ ๑ บ้านน้ำแคม ตำบลน้ำแคม อำเภอลำทะลุ จังหวัดเลย ๔๒๑๔๐

๖. หน้าที่ความรับผิดชอบ

เป็นศูนย์กลางในการรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ และให้บริการข้อมูลข่าวสาร ให้คำปรึกษาเรื่องปัญหาความต้องการและข้อเสนอแนะของประชาชน

บทที่ ๒

ประเด็นที่เกี่ยวข้องกับการร้องเรียน/ร้องทุกข์

คำจำกัดความ

ผู้รับบริการ หมายถึง ผู้ที่มารับบริการจากส่วนราชการและประชาชนทั่วไป ผู้รับบริการ ประกอบด้วย หน่วยงานของรัฐเจ้าหน้าที่ของหน่วยงานของรัฐ/เอกชน/หรือบุคคล/นิติบุคคล

หน่วยงานของรัฐ ได้แก่ กระทรวง ทบวง กรมหรือส่วนราชการที่เรียกชื่ออย่างอื่น องค์การปกครองส่วนท้องถิ่น รัฐวิสาหกิจ และให้หมายความรวมถึงองค์กรอิสระ องค์การมหาชน หน่วยงานในกำกับของรัฐและหน่วยงานอื่นใดในลักษณะเดียวกัน

เจ้าหน้าที่ของรัฐ ได้แก่ ข้าราชการ พนักงานราชการ ลูกจ้างประจำ ลูกจ้างชั่วคราวและผู้ปฏิบัติงานประเภทอื่นไม่ว่าจะเป็นการแต่งตั้งในฐานะเป็นกรรมการหรือฐานะอื่นใด รวมทั้งผู้ซึ่งได้รับแต่งตั้งและถูกสั่งให้ปฏิบัติงานให้แก่หน่วยงานของรัฐ

ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย หมายถึง ผู้ที่ได้รับผลกระทบ ทั้งทางบวกและทางลบ ทั้งทางตรงและทางอ้อมจากการดำเนินการของส่วนราชการ เช่น ประชาชนในชุมชน/หมู่บ้านเขตตำบลน้ำแคม

การจัดการข้อร้องเรียน หมายถึง มีความหมายครอบคลุมถึงการจัดการในเรื่องข้อร้องเรียน ข้อเสนอแนะ/ข้อคิดเห็น/คำชมเชย/การสอบถามหรือร้องขอข้อมูล

ผู้ร้องเรียน หมายถึง ประชาชนทั่วไป/ผู้มีส่วนได้เสียที่มาติดต่อยังศูนย์รับเรื่องร้องเรียนองค์การบริหารส่วนตำบลน้ำแคม ผ่านช่องทางต่างๆ โดยมีวัตถุประสงค์ ครอบคลุมการร้องเรียน/การให้ข้อเสนอแนะ/การให้ข้อคิดเห็น/การชมเชย/การร้องขอข้อมูล

ช่องทางการรับข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ หมายถึง ช่องทางต่างๆ ที่ใช้ในการรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ เช่น ติดต่อด้วยตนเอง ร้องเรียนทางโทรศัพท์/เว็บไซต์

เจ้าหน้าที่ หมายถึง เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบจัดการข้อร้องเรียนของหน่วยงาน ข้อร้องเรียน แบ่งเป็น ๒ ประเภท คือ เช่น ข้อร้องเรียนทั่วไป , การร้องเรียนเกี่ยวกับความไม่โปร่งใสของการจัดซื้อจัดจ้าง เป็นต้น

คำร้องเรียน/ร้องทุกข์ หมายถึง คำหรือข้อความที่ผู้ร้องเรียนกรอกตามแบบฟอร์มที่ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ หรือระบบการรับคำร้องเรียนเอง มีแหล่งที่สามารถตอบสนอง หรือมีรายละเอียดอย่างชัดเจนหรือมีนัยสำคัญที่เชื่อถือได้

การดำเนินการเรื่องร้องเรียน หมายถึง เรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ที่ได้รับผ่านช่องทางการร้องเรียนต่างๆ มาเพื่อทราบ หรือพิจารณาดำเนินการแก้ไขปัญหาตามอำนาจหน้าที่

การจัดการเรื่องร้องเรียน หมายถึง กระบวนการที่ดำเนินการในการแก้ไขปัญหาตามเรื่องร้องเรียนที่ได้รับให้ได้รับการแก้ไข หรือบรรเทาความเดือดร้อนจากการดำเนินงาน

ช่องทางการร้องเรียน

๑. ร้องเรียน/ร้องทุกข์ด้วยตัวเอง ณ ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ องค์การบริหารส่วนตำบลน้ำแคม อำเภอน้ำขุ่น จังหวัดเลย

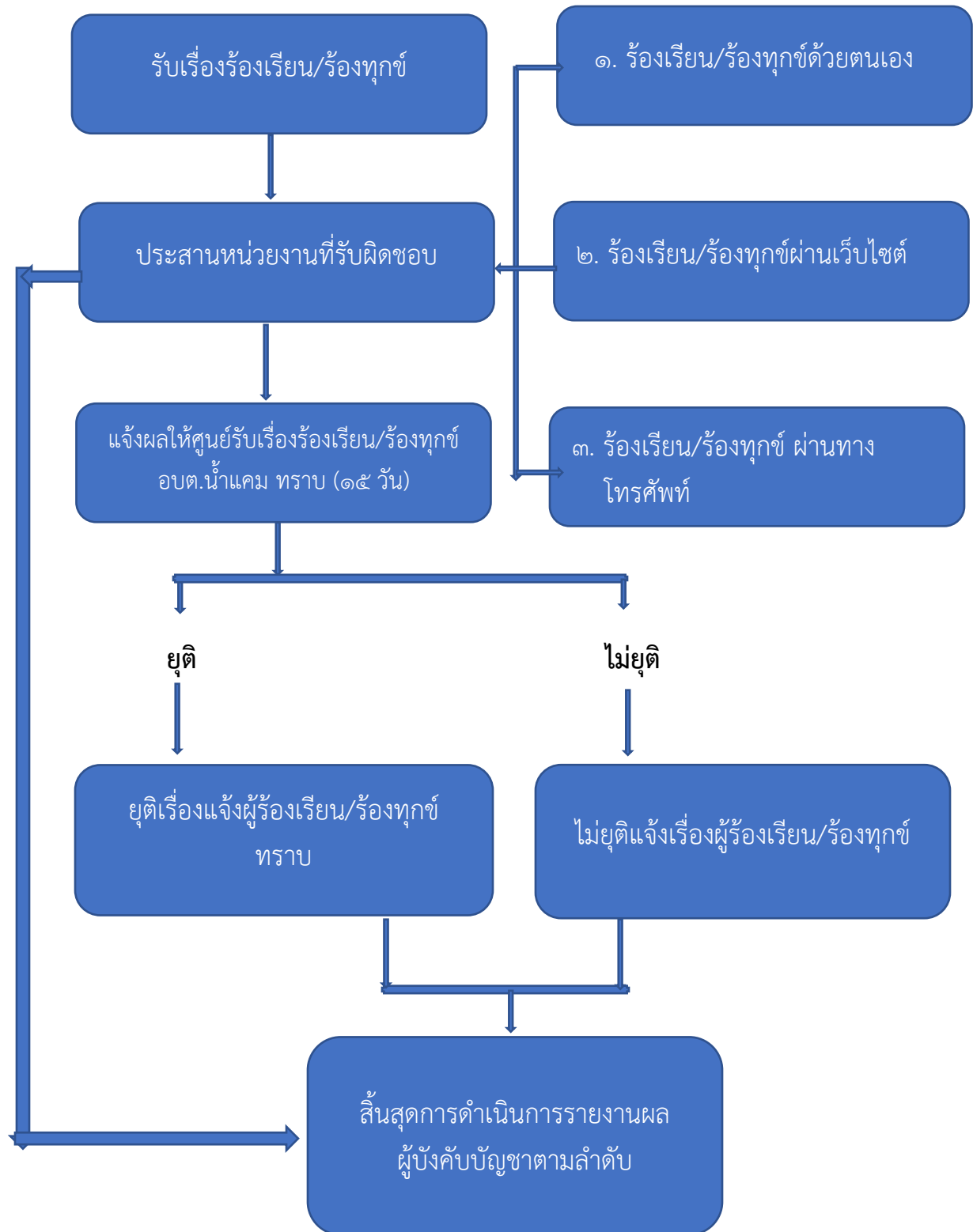
๒. ร้องเรียน/ร้องทุกข์ ผ่านผู้รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ณ องค์การบริหารส่วนตำบลน้ำแคม อำเภอน้ำขุ่น จังหวัดเลย

๓. ร้องเรียน/ร้องทุกข์ ทางไปรษณีย์ส่งถึงองค์การบริหารส่วนตำบลน้ำแคม อำเภอน้ำขุ่น จังหวัดเลย ๔๒๑๔๐

๔. ร้องเรียน/ร้องทุกข์ ทางโทรศัพท์หมายเลข ๐ ๔๒๘๑ ๐๒๐๗ หรือโทรศัพท์เคลื่อนที่หมายเลข ๐๘๑ ๘๗๒ ๐๗๙๓

๕. ร้องเรียน/ร้องทุกข์ ทางเว็บไซต์ “องค์การบริหารส่วนตำบลน้ำแคม”

บทที่ ๓
แผนผังกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์



บทที่ ๔
ขั้นตอนการปฏิบัติงาน

การแต่งตั้งผู้รับผิดชอบจัดการข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ของหน่วยงาน

๑. จัดตั้งศูนย์/จุดรับข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ของหน่วยงาน
๒. จัดทำคำสั่งแต่งตั้งคณะกรรมการดำเนินการ
๓. แจ้งผู้รับผิดชอบตามคำสั่งองค์การบริหารส่วนตำบลน้ำแคมทราบ เพื่อความสะดวกในการประสานงาน

การรับและตรวจสอบข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์จากช่องทางต่างๆ

ดำเนินการรับและติดตามตรวจสอบข้อร้องเรียนที่เข้ามายังหน่วยงานจากช่องทางต่างๆ โดยมีข้อปฏิบัติตามที่กำหนด ดังนี้

ช่องทาง	ความถี่ ในการตรวจสอบ ช่องทาง	ระยะเวลาดำเนินการรับ เรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ เพื่อประสานทางแก้ไข	หมายเหตุ
ร้องด้วยตนเอง ณ ศูนย์ดำรงธรรม อบต.น้ำแคม	ทุกครั้งที่มีการร้อง	ภายใน ๑-๒ วันทำการ	
ร้องผ่านทางโทรศัพท์หมายเลข ๐ ๔๒๘๑ ๐๒๐๗ หรือโทรศัพท์เคลื่อนที่หมายเลข ๐๘๑ ๘๗๒ ๐๗๙๓	ทุกวัน	ภายใน ๑-๒ วันทำการ	

ภาคผนวก

แบบคำร้องเรียน ๑
แบบคำร้องทุกข์/ร้องเรียน (ด้วยตนเอง)

ที่ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน
องค์การบริหารส่วนตำบลน้ำแคม

วันที่..... เดือน..... พ.ศ.

เรื่อง

เรียน นายกองค์การบริหารส่วนตำบลน้ำแคม

ข้าพเจ้า..... อายุ.....ปี อยู่บ้านเลขที่..... หมู่ที่.....
ตำบล..... อำเภอ..... จังหวัด..... โทรศัพท์.....
อาชีพ..... ตำแหน่ง.....
ถือบัตร.....เลขที่.....
ออกโดย.....วันออกบัตร.....บัตรหมดอายุ.....
มีความประสงค์ขอร้องทุกข์/ร้องเรียนเพื่อให้องค์การบริหารส่วนตำบลน้ำแคม พิจารณาดำเนินการช่วยเหลือหรือแก้ไข
ปัญหาในเรื่อง.....
.....
.....
.....
.....

ทั้งนี้ ข้าพเจ้าขอรับรองว่าคำร้องเรียน/ร้องทุกข์ ตามข้างต้นเป็นจริง และยินดีรับผิดชอบทั้งทางแพ่ง
และทางอาญาหากจะพึงมีโดยข้าพเจ้าขอส่งเอกสารหลักฐานประกอบการร้องเรียน/ร้องทุกข์ (ถ้ามี) ได้แก่

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

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณาดำเนินการต่อไป

ขอแสดงความนับถือ

(ลงชื่อ)

(.....)

ผู้ร้องทุกข์/ร้องเรียน

แบบคำร้องเรียน ๒
แบบคำร้องทุกข์/ร้องเรียน (โทรศัพท์)

ที่ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน
องค์การบริหารส่วนตำบลน้ำแคม

วันที่..... เดือน..... พ.ศ.

เรื่อง

เรียน นายกองค์การบริหารส่วนตำบลน้ำแคม

ข้าพเจ้า..... อายุ.....ปี อยู่บ้านเลขที่..... หมู่ที่.....
ตำบล..... อำเภอ..... จังหวัด..... โทรศัพท์.....
อาชีพ.....ตำแหน่ง.....
มีความประสงค์ขอร้องทุกข์/ร้องเรียนเพื่อให้องค์การบริหารส่วนตำบลน้ำแคม พิจารณาดำเนินการช่วยเหลือหรือแก้ไข
ปัญหาในเรื่อง.....

โดยขออ้าง

เป็นพยานหลักฐานประกอบ

ทั้งนี้ ข้าพเจ้าขอรับรองว่าคำร้องเรียน/ร้องทุกข์ตามข้างต้นเป็นจริง และ จนท.ได้แจ้งให้ข้าพเจ้าทราบ
แล้วว่าหากเป็นคำร้องที่ไม่สุจริตอาจต้องรับผิดชอบตามกฎหมายได้

ลงชื่อ..... จนท.ผู้รับเรื่อง
(.....)

วันที่..... เดือน..... พ.ศ.

เวลา.....

แบบแจ้งการตอบเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์



ที่ ลย ๗๕๓๐๑/

ที่ทำการองค์การบริหารส่วนตำบลน้ำแคม
ตำบลน้ำแคม อำเภอท่าลี่ จังหวัดเลย
๕๒๑๔๐

วันที่..... เดือน..... พ.ศ.

เรื่อง ตอบรับการรับเรื่องร้องเรียน / ร้องทุกข์

เรียน

ตามที่ท่านได้ร้องทุกข์/ร้องเรียน ผ่านศูนย์รับเรื่องร้องเรียนองค์การบริหารส่วนตำบลน้ำแคม โดยทาง
() หนังสือร้องเรียนทางไปรษณีย์ () ด้วยตนเอง () ทางโทรศัพท์ () อื่นๆ
ลงวันที่..... เกี่ยวกับเรื่อง.....

.....
..... นั้น

องค์การบริหารส่วนตำบลน้ำแคม ได้ลงทะเบียนรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ของท่านไว้แล้ว ตาม
ทะเบียนรับเรื่อง เลขรับที่..... ลงวันที่

และองค์การบริหารส่วนตำบลน้ำแคมได้พิจารณาเรื่องของท่านแล้วเห็นว่า

() เป็นเรื่องที่อยู่ในอำนาจหน้าที่ขององค์การบริหารส่วนตำบลน้ำแคม และได้มอบหมายให้.....
..... เป็นหน่วยตรวจสอบและดำเนินการ

() เป็นเรื่องที่ไม่อยู่ในอำนาจหน้าที่ขององค์การบริหารส่วนตำบลน้ำแคม และได้จัดส่งเรื่องให้.....
.....

ซึ่งเป็นหน่วยงานที่มีอำนาจหน้าที่เกี่ยวข้องดำเนินการต่อไปแล้วทั้งนี้ ท่านสามารถติดต่อประสานงาน หรือขอทราบผล
โดยตรงกับหน่วยงานดังกล่าวได้อีกทางหนึ่ง

() เป็นเรื่องที่มีกฎหมายบัญญัติขั้นตอนและวิธีการปฏิบัติไว้เป็นการเฉพาะแล้ว ตามกฎหมาย
.....

จึงขอให้ท่านดำเนินการตามขั้นตอนและวิธีการที่กฎหมายนั้นบัญญัติไว้ต่อไป

จึงเรียนมาเพื่อทราบ

ขอแสดงความนับถือ

สำนักปลัด อบต.น้ำแคม

โทร/โทรสาร ๐ ๔๒๘๑ ๐๒๐๗

แบบแจ้งผลการดำเนินการต่อเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์



ลย ๗๕๓๐๑/

ที่ทำการองค์การบริหารส่วนตำบลน้ำแคม
ตำบลน้ำแคม อำเภอน้ำขุ่น จังหวัดเลย
๕๖๑๔๐

วันที่..... เดือน..... พ.ศ.

เรื่อง แจ้งผลการดำเนินการต่อเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์

เรียน

อ้างถึง หนังสือ อบต.น้ำแคม ที่ ลย ๗๕๓๐๑/..... ลงวันที่.....

สิ่งที่ส่งมาด้วย ๑.
๒.
๓.

ตามที่ องค์การบริหารส่วนตำบลน้ำแคม (ศูนย์รับเรื่องร้องเรียนฯ) ได้แจ้งตอบรับการรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ของท่านตามที่ท่านได้ร้องไว้ ความละเอียดแจ้งแล้ว นั้น

องค์การบริหารส่วนตำบลน้ำแคม ได้รับแจ้งผลการดำเนินการจากส่วนราชการ/หน่วยงานที่เกี่ยวข้องตามประเด็นที่ท่านได้ร้องแล้ว ปรากฏข้อเท็จจริงโดยสรุปว่า.....

.....

.....

.....ดังมีรายละเอียดปรากฏตามสิ่งที่ส่งมาพร้อมนี้

ทั้งนี้ หากท่านไม่เห็นด้วยประการใด ขอให้แจ้งคัดค้านพร้อมพยานหลักฐานประกอบด้วย

ขอแสดงความนับถือ

สำนักปลัด อบต.น้ำแคม

โทร/โทรสาร ๐ ๕๖๔๑ ๐๖๐๗



ประกาศองค์การบริหารส่วนตำบลน้ำแคม
เรื่อง จัดตั้งศูนย์รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ องค์การบริหารส่วนตำบลน้ำแคม

เพื่อเป็นการอำนวยความสะดวก ตอบสนองความต้องการของประชาชนในการแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนได้อย่างมีประสิทธิภาพ รวดเร็ว ประสพผลสำเร็จอย่างเป็นรูปธรรม สอดคล้องกับพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๔๖ ในการแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์

องค์การบริหารส่วนตำบลน้ำแคม จึงได้จัดตั้งศูนย์รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ โดยมีช่องทางในการรับเรื่อง ดังนี้

๑. ร้องเรียน/ร้องทุกข์ด้วยตัวเอง ณ ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ องค์การบริหารส่วน ตำบลน้ำแคม อำเภอท่าลี่ จังหวัดเลย
 ๒. ร้องเรียน/ร้องทุกข์ ผ่านผู้รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ณ องค์การบริหารส่วนตำบลน้ำแคม อำเภอท่าลี่ จังหวัดเลย
 ๓. ร้องเรียน/ร้องทุกข์ ทางไปรษณีย์ส่งถึงองค์การบริหารส่วนตำบลน้ำแคม อำเภอท่าลี่ จังหวัดเลย ๔๒๑๔๐
 ๔. ร้องเรียน/ร้องทุกข์ ทางโทรศัพท์หมายเลข ๐ ๔๒๘๑ ๐๒๐๗ หรือโทรศัพท์เคลื่อนที่หมายเลข ๐๘๑ ๘๗๒ ๐๗๙๓
 ๕. ร้องเรียน/ร้องทุกข์ ทางเว็บไซต์ “องค์การบริหารส่วนตำบลน้ำแคม”
- จึงประกาศมาให้ทราบโดยทั่วกัน

ประกาศ ณ วันที่ ๑ เดือน กรกฎาคม พ.ศ. ๒๕๖๙

ธนโชติ

(นายธนโชติ แก้วคำพัน)

นายกองค์การบริหารส่วนตำบลน้ำแคม



คำสั่งองค์การบริหารส่วนตำบลน้ำแคม

ที่ ๑๐๒ / ๒๕๖๙

เรื่อง แต่งตั้งคณะกรรมการและเจ้าหน้าที่ประจำศูนย์รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์

เพื่อเป็นการอำนวยความสะดวก ตอบสนองความต้องการของประชาชนในการแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนได้อย่างมีประสิทธิภาพ รวดเร็ว ประสพผลสำเร็จอย่างเป็นรูปธรรม สอดคล้องกับพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๔๖ ในการแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ จึงแต่งตั้งคณะกรรมการและเจ้าหน้าที่ประจำศูนย์รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ดังนี้

๑. คณะกรรมการประจำศูนย์รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์

- | | |
|-------------------------------------|-------------------|
| ๑. นายกองค์การบริหารส่วนตำบลน้ำแคม | ที่ปรึกษา |
| ๒. ปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลน้ำแคม | ประธานกรรมการ |
| ๓. หัวหน้าสำนักปลัด | กรรมการ |
| ๔. ผู้อำนวยการกองคลัง | กรรมการ |
| ๕. ผู้อำนวยการกองช่าง | กรรมการ |
| ๖. หัวหน้าฝ่ายวิเคราะห์นโยบายและแผน | กรรมการ |
| ๗. นักจัดการงานทั่วไป | กรรมการ/เลขานุการ |
- มีหน้าที่ ดังนี้

๑. พิจารณาเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ขององค์การบริหารส่วนตำบลน้ำแคม ตรวจสอบข้อเท็จจริง พร้อมวิธีดำเนินการแก้ไขเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ พร้อมมอบหมายเจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้องดำเนินการ

๒. ให้คำปรึกษาแก่เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบในการดำเนินการแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์
๓. เร่งรัด ติดตามเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบดำเนินการให้แล้วเสร็จระยะเวลาที่กฎหมายกำหนด

๒. เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานประจำศูนย์รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์

๑. เจ้าพนักงานธุรการ
๒. ผู้ช่วยเจ้าพนักงานธุรการ

มีหน้าที่ ดังนี้

๑. รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ จัดทำทะเบียน เสนอผู้บังคับบัญชาตามลำดับเพื่อพิจารณาสั่งการ
๒. ส่งเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ให้เจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้องกับเรื่องนั้น ๆ เพื่อดำเนินการตาม
กฎหมายและระเบียบต่อไป

.../๓. เจ้าหน้าที่...

๓. เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบและตอบปัญหาข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์

๑. หัวหน้าสำนักปลัด เป็นเจ้าหน้าที่รับเรื่องราวร้องเรียน/ร้องทุกข์ และเร่งรัดการให้ความช่วยเหลือเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ของสำนักปลัด เช่น งานกำจัดขยะมูลฝอยและสิ่งปฏิกูล งานส่งเสริมและความเข้มแข็งของชุมชน และงานอื่น ๆ ที่ได้รับมอบหมาย โดยมีนักจัดการงานทั่วไป และ เจ้าพนักงานธุรการ เป็นผู้ช่วยเหลือในการปฏิบัติงาน

๑.๑ หัวหน้าฝ่ายวิเคราะห์นโยบายและแผน เป็นเจ้าหน้าที่รับเรื่องราวร้องเรียน/ร้องทุกข์ และเร่งรัดการให้ความช่วยเหลือเกี่ยวกับงานวางแผนสถิติและวิชาการ และงานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย โดยมีนักวิเคราะห์นโยบายและแผน และนักป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย เป็นผู้ช่วยเหลือในการปฏิบัติงาน

๑.๒ นักวิชาการศึกษา เป็นเจ้าหน้าที่รับเรื่องราวร้องเรียน/ร้องทุกข์ และเร่งรัดการให้ความช่วยเหลือเกี่ยวกับงานบริหารทั่วไปเกี่ยวกับการศึกษาและงานระดับก่อนวัยเรียนและประถมศึกษา งานศาสนาและวัฒนธรรมท้องถิ่น และงานอื่น ๆ ที่ได้รับมอบหมาย

๑.๓ นักพัฒนาชุมชน เป็นเจ้าหน้าที่รับเรื่องราวร้องเรียน/ร้องทุกข์และเร่งรัดการให้ความช่วยเหลือเกี่ยวกับงานสวัสดิการและสังคมสงเคราะห์ และงานอื่น ๆ ที่ได้รับมอบหมาย

๑.๔ นักวิชาการเกษตร เป็นเจ้าหน้าที่รับเรื่องราวร้องเรียน/ร้องทุกข์ และเร่งรัดการให้ความช่วยเหลือเกี่ยวกับงานส่งเสริมการเกษตร และงานทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม และงานอื่น ๆ ที่ได้รับมอบหมาย

๒. ผู้อำนวยการกองคลัง เป็นเจ้าหน้าที่รับเรื่องราวร้องเรียน/ร้องทุกข์ และเร่งรัดการให้ความช่วยเหลือเกี่ยวกับงานบริหารงานคลัง การเงินและบัญชี พัสดุ และจัดเก็บรายได้ และงานอื่น ๆ ที่ได้รับมอบหมาย โดยมีนักวิชาการเงินและบัญชี นักวิชาการพัสดุ และเจ้าพนักงานจัดเก็บรายได้ เป็นผู้ช่วยเหลือในการปฏิบัติงาน

๓. ผู้อำนวยการกองช่าง เป็นเจ้าหน้าที่รับเรื่องราวร้องเรียน/ร้องทุกข์ และเร่งรัดการให้ความช่วยเหลืองานกองช่าง งานบริหารทั่วไปเกี่ยวกับอุตสาหกรรมและการโยธา งานก่อสร้าง งานไฟฟ้า น้ำประปา และงานอื่น ๆ ที่ได้รับมอบหมาย โดยมีนักบริการจัดการงานช่าง นายช่างไฟฟ้า เป็นผู้ช่วยเหลือในการปฏิบัติงาน

ให้ผู้ได้รับการแต่งตั้งปฏิบัติหน้าที่เป็นไปตามระเบียบ ข้อกฎหมายที่เกี่ยวข้อง รายงานผลการดำเนินงานให้นายกองคการบริหารส่วนตำบลน้ำแคมเพื่อทราบต่อไป

ทั้งนี้ตั้งแต่บัดนี้เป็นต้นไป

สั่ง ณ วันที่ ๑ เดือน กรกฎาคม พ.ศ. ๒๕๖๙

ธนโชติ

(นายธนโชติ แก้วคำพัน)

นายกองค์การบริหารส่วนตำบลน้ำแคม