



เรื่องราวร้องทุกข์



คู่มือการปฏิบัติงาน ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์

องค์การบริหารส่วนตำบลคลองสระ อำเภอกาญจนดิษฐ์

จังหวัดสุราษฎร์ธานี

โทร./โทรสาร.๐ ๗๗๔๐ ๘๐๘๑

www.khongsa.go.th

คำนำ

คู่มือการปฏิบัติงานรับเรื่องราวร้องเรียนร้องทุกข์ ของศูนย์รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ขององค์การบริหารส่วนตำบลคลองสระ อำเภอกาญจนดิษฐ์ จังหวัดสุราษฎร์ธานี ฉบับนี้ จัดทำขึ้นเพื่อเป็นแนวทางการดำเนินการจัดการข้อร้องเรียนของศูนย์รับเรื่องราวร้องเรียนร้องทุกข์องค์การบริหารส่วนตำบลคลองสระ ทั้งนี้การจัดการข้อร้องเรียนจนได้ข้อยุติ ให้มีความรวดเร็วและมีประสิทธิภาพ เพื่อตอบสนองความต้องการและความคาดหวังของผู้รับบริการ จำเป็นจะต้องมีขั้นตอน กระบวนการ และแนวทางในการปฏิบัติงานที่ชัดเจนและเป็นมาตรฐานเดียวกัน

ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์
องค์การบริหารส่วนตำบลคลองสระ

สารบัญ

เรื่อง	หน้า
หลักการและเหตุผล	๑
การจัดตั้งศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์เทศบาลตำบลคลองสระ	๑
สถานที่ตั้ง	๑
หน้าที่ความรับผิดชอบ	๑
วัตถุประสงค์	๑
คำจำกัดความ	๑ - ๒
แผนผังกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน / ร้องทุกข์	๓
ขั้นตอนการปฏิบัติงาน	๔
การรับและตรวจสอบข้อร้องเรียนจากช่องทางต่าง ๆ	๔
การบันทึกข้อร้องเรียน	๔
การประสานหน่วยงานเพื่อแก้ไขข้อร้องเรียนและการแจ้งกลับผู้ร้องเรียน	๔
ติดตามการแก้ไขข้อร้องเรียน	๕
การรายงานผลการจัดการข้อร้องเรียนของหน่วยงาน	๕
มาตรฐานงาน	๕
แบบฟอร์ม	๕
จัดทำโดย	๖
ภาคผนวก	
- แบบคำร้องเรียน/ร้องทุกข์ (ด้วยตนเอง)	
- แบบคำร้องเรียน/ร้องทุกข์ (โทรศัพท์)	
- แบบแจ้งผลการดำเนินการต่อเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ (ตอบข้อร้องเรียน ๑)	
- แบบแจ้งผลการดำเนินการต่อเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ (ตอบข้อร้องเรียน ๒)	
- คำสั่งแต่งตั้งคณะกรรมการและเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบประจำศูนย์รับเรื่องราวร้องเรียน/ร้องทุกข์	
- ประกาศใช้คู่มือปฏิบัติงานด้านการร้องเรียน ร้องทุกข์ขององค์การบริหารส่วนตำบลคลองสระ	
ประจำปี ๒๕๖๖	
- ประกาศช่องทางรับเรื่องราวร้องเรียน ร้องทุกข์	

คู่มือการปฏิบัติงานรับเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์

ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ องค์การบริหารส่วนตำบลคลองสระ

๑. หลักการและเหตุผล

พระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๔๖ ได้กำหนดแนวทางปฏิบัติราชการ มุ่งให้เกิดประโยชน์สุขแก่ประชาชน โดยยึดประชาชนเป็นศูนย์กลางเพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชนให้เกิดความผาสุกและความเป็นอยู่ที่ดีของประชาชน เกิดผลสัมฤทธิ์ต่องานบริการที่มีประสิทธิภาพและเกิดความคุ้มค่าในการให้บริการ ไม่มีขั้นตอนปฏิบัติงานเกินความจำเป็น มีการปรับปรุงภารกิจให้ทันต่อสถานการณ์ ประชาชนได้รับการอำนวยความสะดวกและได้รับการตอบสนองความต้องการ และมีการประเมินผลการให้บริการอย่างสม่ำเสมอ

๒. การจัดตั้งศูนย์รับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์องค์การบริหารส่วนตำบลคลองสระ

เพื่อให้การบริหารระบบราชการเป็นไปด้วยความถูกต้อง บริสุทธิ์ยุติธรรมควบคู่กับการพัฒนาบำบัดทุกข์ บำรุงสุข ตลอดจนดำเนินการแก้ไขปัญหาคความเดือดร้อนของประชาชนได้อย่างมีประสิทธิภาพ ด้วยความรวดเร็วประสพผลสำเร็จอย่างเป็นรูปธรรม อีกทั้งเพื่อเป็นศูนย์รับแจ้งเบาะแสการทุจริตหรือไม่ได้รับความเป็นธรรมจากการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ องค์การบริหารส่วนตำบลคลองสระจึงได้จัดตั้งศูนย์รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ขึ้น ซึ่งในกรณีการร้องเรียนเกี่ยวกับบุคคล จะมีการเก็บรักษาเรื่องราวไว้เป็นความลับและปกปิดชื่อผู้ร้องเรียน เพื่อมิให้ผู้ร้องเรียนได้รับผลกระทบและได้รับความเดือดร้อนจากการร้องเรียน

๓. สถานที่ตั้ง

ตั้งอยู่ ณ สำนักงานองค์การบริหารส่วนตำบลคลองสระ ๘๘ หมู่ที่ ๓ ตำบลคลองสระ อำเภอกาญจนดิษฐ์ จังหวัดสุราษฎร์ธานี ๘๔๑๖๐

๔. หน้าที่ความรับผิดชอบ

เป็นศูนย์กลางในการรับเรื่องราวร้องเรียน ร้องทุกข์ และให้บริการข้อมูลข่าวสาร ให้คำปรึกษา รับเรื่องปัญหาคความต้องการและข้อเสนอแนะของประชาชน

๕. วัตถุประสงค์

๑. เพื่อให้การดำเนินงานจัดการข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ ของศูนย์รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ องค์การบริหารส่วนตำบลคลองสระ มีขั้นตอน กระบวนการ และแนวทางในการปฏิบัติงานเป็นมาตรฐานเดียวกัน

๒. เพื่อให้มั่นใจว่าได้มีการปฏิบัติตามข้อกำหนด ระเบียบ หลักเกณฑ์เกี่ยวกับการจัดการข้อร้องเรียน ร้องทุกข์ ที่กำหนดไว้อย่างสม่ำเสมอและมีประสิทธิภาพ

๖. คำจำกัดความ

“ผู้รับบริการ” หมายถึง ผู้ที่มาใช้บริการจากส่วนราชการและประชาชนทั่วไป

“ผู้มีส่วนได้เสีย” หมายถึง ผู้ที่ได้รับผลกระทบ ทั้งทางบวกและทางลบ ทั้งทางตรงและทางอ้อมจากการดำเนินการของส่วนราชการ เช่น ประชาชนในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลคลองสระ

“การจัดการข้อร้องเรียน” มีความหมายครอบคลุมถึงการจัดการในเรื่องข้อร้องเรียน ร้องทุกข์ ข้อเสนอแนะ ข้อคิดเห็น คำชมเชย การสอบถามหรือการร้องขอข้อมูล

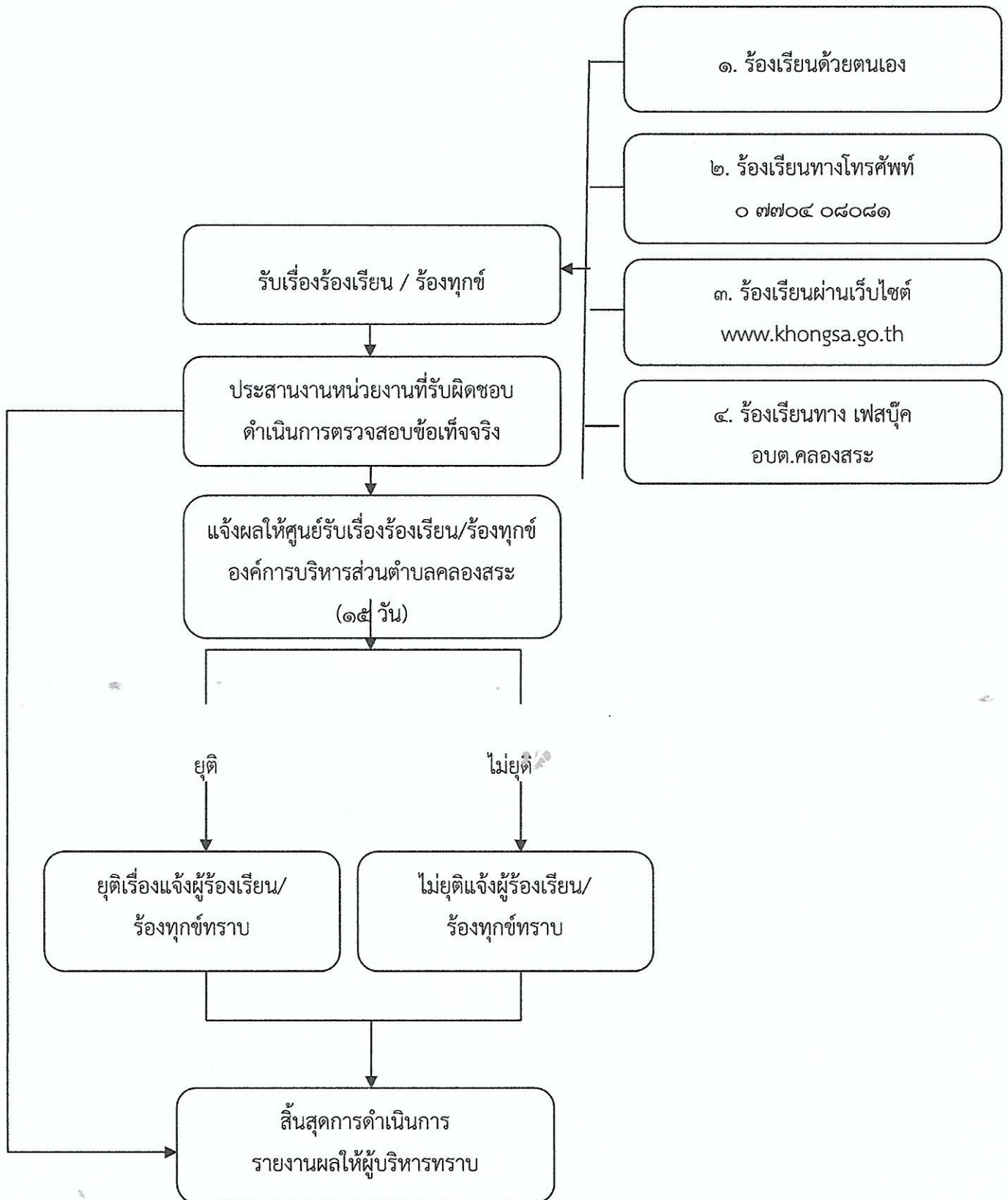
“ผู้ร้องเรียน/ร้องทุกข์” หมายถึง ประชาชนทั่วไป ผู้มีส่วนได้เสียที่มาติดต่อราชการผ่านช่องทางต่างๆ โดยมีวัตถุประสงค์ครอบคลุมการร้องเรียน ร้องทุกข์ การให้ข้อเสนอแนะ การให้ข้อคิดเห็น การชมเชย การร้องขอข้อมูล

“ช่องทางการรับข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์” หมายถึง ช่องทางต่างๆ ที่ใช้ในการรับเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ เช่น ติดต่อด้วยตนเอง ติดต่อทางโทรศัพท์ เว็บไซต์ เฟสบุ๊ก ไลน์

๗. ระยะเวลาเปิดให้บริการ

เปิดให้บริการในวัน เวลา ราชการ (ยกเว้นวันหยุดที่ทางราชการกำหนด) ตั้งแต่เวลา ๐๘.๓๐ น. ถึง ๑๖.๓๐ น.

๘. แผนผังกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน / ร้องทุกข์



๙. ขั้นตอนการปฏิบัติงาน

การแต่งตั้งผู้รับผิดชอบจัดการข้อร้องเรียน ร้องทุกข์ ของหน่วยงาน

๙.๑ จัดตั้งศูนย์ จุดรับข้อร้องเรียน ร้องทุกข์ ของประชาชน

๙.๒ จัดทำคำสั่งแต่งตั้งเจ้าหน้าที่ประจำศูนย์รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์

๙.๓ แจ้งผู้รับผิดชอบตามคำสั่งองค์การบริหารส่วนตำบลคลองสระ เพื่อความสะดวกในการประสานงาน

๑๐. การรับและตรวจสอบข้อร้องเรียน ร้องทุกข์ จากช่องทางต่าง ๆ

ดำเนินการรับและติดตามตรวจสอบข้อร้องเรียน ร้องทุกข์ ที่เข้ามายังหน่วยงานจากช่องทางต่าง ๆ โดยมีข้อปฏิบัติตามที่กำหนด ดังนี้

ช่องทาง	ความถี่ในการตรวจสอบช่องทาง	ระยะเวลาดำเนินการรับข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ เพื่อประสานหาทางแก้ไข ปัญหา	หมายเหตุ
ร้องเรียนด้วยตนเอง ณ ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ องค์การบริหารส่วนตำบล คลองสระ	ทุกครั้งที่มีการร้องเรียน	ภายใน ๑ วันทำการ	
ร้องเรียนทางโทรศัพท์ ๐ ๗๗๔๐ ๘๐๘๑	ทุกวัน	ภายใน ๑ วันทำการ	
ร้องเรียนผ่านเว็บไซต์ www.khongsas.go.th	ทุกวัน	ภายใน ๑ วันทำการ	
ร้องเรียนทาง เฟสบุ๊ก อบต.คลองสระ	ทุกวัน	ภายใน ๑ วันทำการ	

๑๑. การบันทึกข้อร้องเรียน

๑๑.๑ กรอกรูปแบบฟอร์มบันทึกข้อร้องเรียน ร้องทุกข์ โดยมีรายละเอียด ชื่อ-สกุล ที่อยู่ หมายเลขโทรศัพท์ติดต่อ เรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ และสถานที่เกิดเหตุ

๑๑.๒ ทุกช่องทางที่มีการร้องเรียน เจ้าหน้าที่ต้องบันทึกข้อร้องเรียน ร้องทุกข์ ลงสมุดบันทึกข้อร้องเรียน ร้องทุกข์

๑๒. การประสานหน่วยงานเพื่อแก้ปัญหาข้อร้องเรียน ร้องทุกข์ และการแจ้งผู้ร้องเรียน ร้องทุกข์ทราบ

๑๒.๑ กรณีเป็นการขอข้อมูลข่าวสาร ประสานหน่วยงานผู้ครอบครองเอกสาร เจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้อง เพื่อให้ข้อมูลแก่ผู้ร้องขอได้ทันที

๑๒.๒ ข้อร้องเรียน ร้องทุกข์ ที่เป็นการร้องเรียนเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการของหน่วยงาน เช่น ไฟฟ้าสาธารณะดับ การจัดการขยะมูลฝอย ตัดต้นไม้ กลิ่นเหม็นรบกวน เป็นต้น จัดทำบันทึกข้อความเสนอไปยังผู้บริหารเพื่อสั่งการหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง โดยเบื้องต้นอาจโทรศัพท์แจ้งไปยังหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

๑๒.๓ ข้อร้องเรียน ร้องทุกข์ ที่ไม่อยู่ในความรับผิดชอบขององค์การบริหารส่วนตำบลคลองสระ ให้ดำเนินการประสานหน่วยงานภายนอกที่เกี่ยวข้อง เพื่อให้เกิดความรวดเร็วและถูกต้องในการแก้ไขปัญหาต่อไป

๑๒.๔ ขอร้องเรียนที่ส่งผลกระทบต่อหน่วยงาน เช่น กรณีผู้ร้องเรียนทำหนังสือร้องเรียนความไม่โปร่งใสในการจัดซื้อจัดจ้าง ให้เจ้าหน้าที่จัดทำบันทึกข้อความเพื่อเสนอผู้บริหารพิจารณาสั่งการไปยังหน่วยงานที่รับผิดชอบ เพื่อดำเนินการตรวจสอบและแจ้งผู้ร้องเรียนทราบ ต่อไป

๑๓. การติดตามแก้ไขปัญหาคือร้องเรียน

ให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องรายงานผลการดำเนินการให้ทราบภายใน ๕ วันทำการ เพื่อเจ้าหน้าที่ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ จะได้แจ้งให้ผู้ร้องเรียนทราบ ต่อไป

๑๔. การรายงานผลการดำเนินการให้ผู้บริหารทราบ

๑๔.๑ ให้รวบรวมและรายงานสรุปการจัดการข้อร้องเรียน ร้องทุกข์ ให้ผู้บริหารทราบทุกเดือน

๑๔.๒ ให้รวบรวมรายงานสรุปข้อร้องเรียนหลังจากสิ้นปีงบประมาณ เพื่อนำมาวิเคราะห์การจัดการข้อร้องเรียน ร้องทุกข์ ในภาพรวมของหน่วยงานเพื่อใช้เป็นแนวทางในการแก้ไขปรับปรุง พัฒนา องค์กรต่อไป

๑๕. มาตรฐานงาน

การดำเนินการแก้ไขข้อร้องเรียน ร้องทุกข์ ให้แล้วเสร็จภายในระยะเวลาที่กำหนด กรณีได้รับเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ ให้ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ องค์การบริหาร ส่วนตำบลคลองสระ ดำเนินการตรวจสอบและพิจารณาส่งเรื่องให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องดำเนินการแก้ไขปัญหาคือร้องเรียน ร้องทุกข์ให้แล้วเสร็จภายใน ๑๕ วันทำการ

๑๖. แบบฟอร์ม

แบบฟอร์มใบรับแจ้งเหตุเรื่องราวร้องเรียน ร้องทุกข์

๑๗. จัดทำโดย

ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ องค์การบริหารส่วนตำบลคลองสระ

- หมายเลขโทรศัพท์ ๐ ๗๗๔๐ ๘๐๘๑

- หมายเลขโทรสาร ๐ ๗๗๔๐ ๘๐๘๑

- เว็บไซต์ www.khlongsa.go.th

ภาคผนวก

แบบคำร้องเรียน/ร้องทุกข์

ด้วยตนเอง

ที่ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์
องค์การบริหารส่วนตำบลคลองสระ

วันที่.....เดือน.....พ.ศ.

เรื่อง

เรียน นายกองค์การบริหารส่วนตำบลคลองสระ

ข้าพเจ้า..... อายุ.....ปี อยู่บ้านเลขที่.....หมู่ที่.....
ตำบล..... อำเภอ..... จังหวัด..... โทรศัพท์.....
อาชีพ..... ตำแหน่ง.....
ถือบัตร..... เลขที่.....
ออกโดย..... วันออกบัตร..... บัตรหมดอายุ.....
มีความประสงค์ขอร้องเรียน/ร้องทุกข์ เพื่อให้องค์การบริหารส่วนตำบลคลองสระพิจารณาดำเนินการช่วยเหลือ
หรือแก้ไขปัญหาในเรื่อง.....
.....
.....
.....
.....

ทั้งนี้ข้าพเจ้าขอรับรองว่าคำร้องเรียน/ร้องทุกข์ ตามข้างต้นเป็นจริงและยินดีรับผิดชอบ
ทั้งทางแพ่งและทางอาญาหากจะพึงมี

โดยข้าพเจ้าขอส่งเอกสารหลักฐานประกอบการร้องทุกข์/ร้องเรียน (ถ้ามี) ได้แก่

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

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณาดำเนินการต่อไป

ขอแสดงความนับถือ

(ลงชื่อ)

(.....)

ผู้ร้องทุกข์/ร้องเรียน

แบบแจ้งผลการดำเนินการต่อเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์

ที่ สฎ ๗๕๒๐๑ (ร้องเรียน) /.....

ที่ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์
องค์การบริหารส่วนตำบลคลองสระ
๘๘ หมู่ที่ ๓ อำเภอกาญจนดิษฐ์
สฎ ๘๔๑๖๐

วันที่.....เดือน.....พ.ศ.

เรื่อง ตอบรับการรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์

เรียน

ตามที่ ท่านได้ร้องเรียน/ร้องทุกข์ ผ่านศูนย์รับเรื่องร้องเรียนองค์การบริหารส่วนตำบล
คลองสระ โดยทาง () หนังสือร้องเรียนทางไปรษณีย์ () ด้วยตนเอง () ทางโทรศัพท์ () อื่นๆ

ลงวันที่.....เกี่ยวกับเรื่อง.....
.....นั้น

องค์การบริหารส่วนตำบลคลองสระ ได้ลงทะเบียนรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ของท่านไว้แล้ว
ตามทะเบียนรับเรื่องเลขรับที่.....ลงวันที่.....
และองค์การบริหารส่วนตำบลคลองสระได้พิจารณาเรื่องของท่านแล้วเห็นว่า

() เป็นเรื่องที่อยู่ในอำนาจหน้าที่ขององค์การบริหารส่วนตำบลคลองสระ และได้มอบหมาย
ให้.....เป็นหน่วยตรวจสอบและดำเนินการ

() เป็นเรื่องที่ไม่อยู่ในอำนาจหน้าที่ขององค์การบริหารส่วนตำบลคลองสระและได้จัดส่ง
เรื่องให้.....ซึ่งเป็นหน่วยงานที่มีอำนาจหน้าที่เกี่ยวข้อง
ดำเนินการต่อไปแล้วทั้งนี้ท่านสามารถติดต่อประสานงานหรือขอทราบผลโดยตรงกับหน่วยงานดังกล่าวได้อีก
ทางหนึ่ง

() เป็นเรื่องที่มีกฎหมายบัญญัติขั้นตอนและวิธีการปฏิบัติไว้เป็นการเฉพาะแล้วตาม
กฎหมาย จึงขอให้ท่านดำเนินการตามขั้นตอนและ
วิธีการที่กฎหมายนั้นบัญญัติไว้ต่อไป

จึงแจ้งมาเพื่อทราบ

ขอแสดงความนับถือ

นายกองค์การบริหารส่วนตำบลคลองสระ

สำนักปลัด อบต.

ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์

โทร./โทรสาร ๐ ๗๗๔๐ ๘๐๘๑

www.khongsas.go.th

แบบแจ้งผลการดำเนินการต่อเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์

ที่ กบ ๗๕๒๐๑ (ร้องเรียน) /.....

ที่ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์
องค์การบริหารส่วนตำบลคลองสระ
๘๘ หมู่ที่ ๓ อำเภอกาญจนดิษฐ์
สตูล ๘๔๑๖๐

วันที่.....เดือน.....พ.ศ.

เรื่อง ตอบรับการรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์

เรียน

อ้างถึง หนังสืออบต.อบต.คลองสระ ที่ สตูล ๗๕๒๐๑ /..... ลงวันที่.....

สิ่งที่ส่งมาด้วย ๑.

๒.

๓.

ตามที่องค์การบริหารส่วนตำบลคลองสระ (ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์) ได้แจ้งตอบรับ
การรับเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ ของท่านตามที่ท่านได้ร้องเรียน ร้องทุกข์ ไว้ความละเอียดแจ้งแล้ว นั้น

องค์การบริหารส่วนตำบลคลองสระ ได้รับแจ้งผลการดำเนินการจากส่วนราชการ หน่วยงานที่
เกี่ยวข้องตามประเด็นที่ท่านได้ร้องเรียน ร้องทุกข์ แล้วปรากฏข้อเท็จจริงโดยสรุปว่า.....

.....

.....

.....ดังมีรายละเอียดปรากฏตามสิ่งที่ส่งมาพร้อมนี้

ทั้งนี้หากท่านไม่เห็นด้วยประการใดขอให้แจ้งคัดค้านพร้อมพยานหลักฐานประกอบด้วย

จึงแจ้งมาเพื่อทราบ

ขอแสดงความนับถือ

นายกองค์การบริหารส่วนตำบลคลองสระ

สำนักปลัด อบต.

ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์

โทร./โทรสาร ๐ ๗๗๔๐ ๘๐๘๑

www.khongsa.go.th



ประกาศองค์การบริหารส่วนตำบลคลองสระ
เรื่อง ประกาศใช้คู่มือปฏิบัติงานด้านการร้องเรียน ร้องทุกข์ขององค์การบริหารส่วนตำบลคลองสระ
ประจำปี ๒๕๖๖

พระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๔๖ ได้กำหนดแนวทางปฏิบัติราชการ มุ่งให้เกิดประโยชน์สุขแก่ประชาชน โดยยึดประชาชนเป็นศูนย์กลางเพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชนให้เกิดความผาสุกและความเป็นอยู่ที่ดีของประชาชน เกิดผลสัมฤทธิ์ต่องานบริการที่มีประสิทธิภาพและเกิดความคุ้มค่าในการให้บริการ ไม่มีขั้นตอนปฏิบัติงานเกินความจำเป็น มีการปรับปรุงภารกิจให้ทันต่อสถานการณ์ ประชาชนได้รับการอำนวยความสะดวกและได้รับการตอบสนองความต้องการ และมีการประเมินผลการให้บริการอย่างสม่ำเสมอ

องค์การบริหารส่วนตำบลคลองสระ ได้ปรับปรุงคู่มือปฏิบัติงานด้านการร้องเรียน ร้องทุกข์ขององค์การบริหารส่วนตำบลคลองสระ ประจำปี ๒๕๖๖ เพื่อใช้เป็นแนวทางในการปฏิบัติงานด้านการร้องเรียน ร้องทุกข์ให้เป็นปัจจุบัน จึงประกาศใช้คู่มือปฏิบัติงานดังกล่าวรายละเอียดแนบท้ายประกาศนี้

จึงประกาศให้ทราบโดยทั่วกัน

ประกาศ ณ วันที่ ๒๐ เดือน กุมภาพันธ์ พ.ศ. ๒๕๖๖





คำสั่งองค์การบริหารส่วนตำบลคลองสระ

ที่ ๑๐๗/ ๒๕๖๖

เรื่อง คำสั่งแต่งตั้งคณะกรรมการและเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบประจำศูนย์รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์

เพื่อเป็นการอำนวยความสะดวก และการตอบสนองความต้องการของประชาชน เป็นไปอย่างรวดเร็ว ถูกต้อง และสอดคล้องกับพระราชบัญญัติว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๔๖ ในการแก้ไขปัญหาเรื่องข้อร้องเรียน ร้องทุกข์ต่างๆ ของประชาชน ที่เกี่ยวเนื่องกับการดำเนินงานขององค์การบริหารส่วนตำบลคลองสระ จึงปรับปรุงคำสั่งแต่งตั้งคณะกรรมการ และเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบประจำศูนย์รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ดังนี้

คณะกรรมการประจำศูนย์รับเรื่องข้อร้องเรียนและร้องทุกข์

- | | |
|--|-------------------|
| ๑. ปลัดองค์การบริหารส่วนตำบล | ประธานกรรมการ |
| ๒. หัวหน้าสำนักปลัดองค์การบริหารส่วนตำบล | กรรมการ |
| ๓. ผู้อำนวยการกองคลัง | กรรมการ |
| ๔. ผู้อำนวยการกองช่าง | กรรมการ |
| ๕. ผู้อำนวยการกองการศึกษา ศาสนาและวัฒนธรรม | กรรมการ |
| ๖. เจ้าพนักงานธุรการ | กรรมการ/เลขานุการ |

ให้คณะกรรมการมีหน้าที่ ดังนี้

๑. พิจารณาเรื่องข้อร้องเรียน ร้องทุกข์ ขององค์การบริหารส่วนตำบลคลองสระ และตรวจสอบข้อเท็จจริงต่างๆ
๒. มอบหมายเจ้าหน้าที่ในส่วนต่างๆ แก้ไข หรือช่วยเหลือ เรื่อง ข้อร้องเรียน ร้องทุกข์
๓. ให้คำปรึกษาแก่เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบ จัดทำทะเบียนการรับเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์
๔. ให้เลขานุการ มีหน้าที่เร่งรัด ติดตาม เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบและรายงาน ปัญหา อุปสรรคต่างๆ ให้คณะกรรมการทราบ และให้คำปรึกษาส่วนราชการในปัญหาข้อกฎหมาย

การประสานงานเพื่อแก้ปัญหาข้อร้องเรียน ร้องทุกข์ และการแจ้งผู้ร้องเรียน ร้องทุกข์

ทราบ

๑. กรณีเป็นการขอข้อมูลข่าวสาร ประสานหน่วยงานผู้ครอบครองเอกสาร เจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้อง เพื่อให้ข้อมูลแก่ผู้ร้องขอได้ทันที
๒. ข้อร้องเรียน ร้องทุกข์ ที่เป็นการร้องเรียนเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการของหน่วยงาน เช่น ไฟฟ้าสาธารณะดับ การจัดการขยะมูลฝอย ตัดต้นไม้ กลิ่นเหม็นรบกวน เป็นต้น จัดทำบันทึกข้อความเสนอไปยังผู้บริหารเพื่อสั่งการหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง โดยเบื้องต้นอาจโทรศัพท์แจ้งไปยังหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

/๓.ข้อร้องเรียน...

๓. ข้อร้องเรียน ร้องทุกข์ ที่ไม่อยู่ในความรับผิดชอบขององค์การบริหารส่วนตำบลคลองสระ ให้ดำเนินการประสานหน่วยงานภายนอกที่เกี่ยวข้อง เพื่อให้เกิดความรวดเร็วและถูกต้องในการแก้ไขปัญหาต่อไป

๔. ข้อร้องเรียนที่ส่งผลกระทบต่อหน่วยงาน เช่น กรณีผู้ร้องเรียนทำหนังสือร้องเรียนความไม่โปร่งใสในการจัดซื้อจัดจ้าง ให้เจ้าหน้าที่จัดทำบันทึกข้อความเพื่อเสนอผู้บริหารพิจารณาสั่งการไปยังหน่วยงานที่รับผิดชอบ เพื่อดำเนินการตรวจสอบและแจ้งผู้ร้องเรียนทราบ ต่อไป

ทั้งนี้ ตั้งแต่บัดนี้เป็นต้นไป

สั่ง ณ วันที่ ๒๐ กุมภาพันธ์ พ.ศ. ๒๕๖๖



(นายพูลสิน คงหวาน)

นายกองค์การบริหารส่วนตำบลคลองสระ