



คู่มือการปฏิบัติงาน รับเรื่องราว - ร้องทุกข์

งานกฎหมายและคดี สำนักงานปลัด
องค์การบริหารส่วนตำบลหนองตาแต่ม

คำนำ

คู่มือการปฏิบัติงานรับเรื่องราวร้องทุกข์ของ ศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์องค์การบริหารส่วนตำบลหนองตาแต้ฉบับนี้ จัดทำขึ้นเพื่อเป็นแนวทางการดำเนินการจัดการข้อร้องเรียนของศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์องค์การบริหารส่วนตำบลหนองตาแต้ ทั้งนี้ การจัดการข้อร้องเรียนจนได้ข้อยุติ ให้มีความรวดเร็วและมีประสิทธิภาพ เพื่อตอบสนองความต้องการและความคาดหวังของผู้รับบริการ จำเป็นต้องมีขั้นตอน / กระบวนการ และแนวทางในการปฏิบัติงานที่ชัดเจนและเป็นมาตรฐานเดียวกัน

ศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์
องค์การบริหารส่วนตำบลหนองตาแต้

สารบัญ

เรื่อง	หน้า
หลักการและเหตุผล	๑
การจัดตั้งศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์องค์การบริหารส่วนตำบลหนองตาแต้ม	๑
สถานที่ตั้ง	๑
หน้าที่ความรับผิดชอบ	๑
วัตถุประสงค์	๑
คำจำกัดความ	๒
ระยะเวลาเปิดให้บริการ	๒
แผนผังกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน / ร้องทุกข์	๓
ขั้นตอนการปฏิบัติงาน	๔
การรับและตรวจสอบเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ จากช่องทางต่าง ๆ	๔
การบันทึกเรื่องร้องเรียน	๔
การประสานหน่วยงานฯ	๕
ติดตามการแก้ไขเรื่องร้องเรียน	๕
การรายงานผลการจัดการเรื่องร้องเรียนของหน่วยงาน	๕
มาตรฐานงาน	๕
แบบฟอร์ม	๕
ภาคผนวก	
- แบบคำร้องต่างๆของทางราชการ	
- คำสั่งแต่งตั้งเจ้าหน้าที่รับผิดชอบรับเรื่องเรียน ร้องทุกข์	
- ประกาศการจัดตั้งศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ฯ	

คู่มือการปฏิบัติงานรับเรื่องราวร้องทุกข์

ศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์องค์การบริหารส่วนตำบลหนองตาแต้ม

๑. หลักการและเหตุผล

พระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๔๖ ได้กำหนดแนวทางปฏิบัติราชการ มุ่งให้เกิดประโยชน์สุขแก่ประชาชน โดยยึดประชาชนเป็นศูนย์กลาง เพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชนให้เกิดความผาสุกและความเป็นอยู่ที่ดีของประชาชน เกิดผลสัมฤทธิ์ ต่องานบริการที่มีประสิทธิภาพและเกิดความคุ้มค่าในการให้บริการ ไม่มีขั้นตอนปฏิบัติงานเกินความจำเป็น มีการปรับปรุงภารกิจให้ทันต่อสถานการณ์ ประชาชนได้รับการอำนวยความสะดวกและได้รับการตอบสนอง ความต้องการ และมีการประเมินผลการให้บริการอย่างสม่ำเสมอ

๒. การจัดตั้งศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์องค์การบริหารส่วนตำบลหนองตาแต้ม

เพื่อให้การบริหารระบบราชการเป็นไปด้วยความถูกต้อง บริสุทธิ์ ยุติธรรม ควบคู่กับการพัฒนา บำบัดทุกข์ บำรุงสุข ตลอดจนดำเนินการแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนของประชาชน ได้อย่างมีประสิทธิภาพ ด้วยความรวดเร็วประสพผลสำเร็จอย่างเป็นรูปธรรม อีกทั้งเพื่อเป็นศูนย์รับแจ้งเบาะแสการทุจริต หรือ ไม่ได้รับความเป็นธรรมจากการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ องค์การบริหารส่วนตำบลหนองตาแต้ม จึงได้จัดตั้ง ศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ขึ้น ซึ่งในกรณีการร้องเรียนเกี่ยวกับบุคคล จะมีการเก็บรักษาเรื่องราวไว้เป็นความลับ และปกปิดชื่อผู้ร้องเรียน เพื่อให้ผู้ร้องเรียนได้รับผลกระทบและได้รับความเดือดร้อนจากการร้องเรียน

๓. สถานที่ตั้ง

ตั้งอยู่ ณ องค์การบริหารส่วนตำบลหนองตาแต้ม อำเภอปรางบุรี จังหวัดประจวบคีรีขันธ์

๔. หน้าที่ความรับผิดชอบ

เป็นศูนย์กลางในการรับเรื่องเรียน ร้องทุกข์ และให้บริการข้อมูลข่าวสาร ให้คำปรึกษา รับเรื่องปัญหาความต้องการและข้อเสนอแนะของประชาชน

๕. วัตถุประสงค์

๑. เพื่อให้การดำเนินงานจัดการเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ ของศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ องค์การบริหารส่วนตำบลหนองตาแต้ม มีขั้นตอน/กระบวนการ และแนวทางในการปฏิบัติงานเป็น มาตรฐานเดียวกัน

๒. เพื่อให้มั่นใจว่าได้มีการปฏิบัติตามข้อกำหนด ระเบียบ หลักเกณฑ์เกี่ยวกับการจัดการ เรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ ที่กำหนดไว้อย่างสม่ำเสมอและมีประสิทธิภาพ

๖. คำจำกัดความ

“ผู้รับบริการ” หมายถึง ผู้ที่มารับบริการจากส่วนราชการและประชาชนทั่วไป

“ผู้มีส่วนได้เสีย” หมายถึง ผู้ที่ได้รับผลกระทบ ทั้งทางบวกและทางลบ ทั้งทางตรงและทางอ้อม จากการดำเนินการของส่วนราชการ เช่น ประชาชนในเขตตำบลหนองตาแต้ม

“การจัดการเรื่องร้องเรียน” มีความหมายครอบคลุมถึง การจัดการในเรื่องข้อร้องเรียน ร้องทุกข์/ข้อเสนอแนะ/ข้อคิดเห็น/คำขมေး/การสอบถามหรือการร้องขอข้อมูล

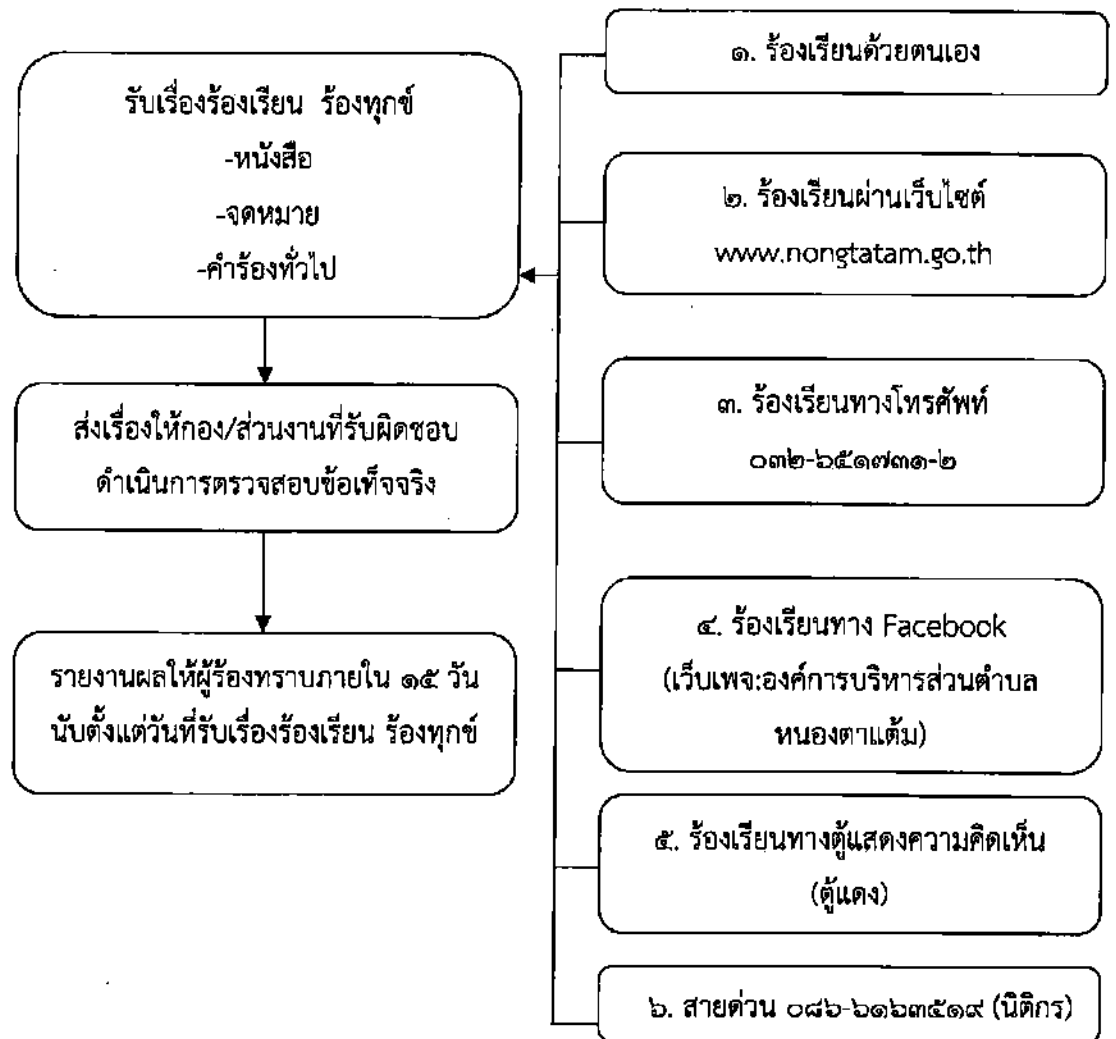
“ผู้ร้องเรียน ร้องทุกข์” หมายถึง ประชาชนทั่วไป/ผู้มีส่วนได้เสียที่มาติดต่อราชการผ่านช่องทางต่าง ๆ โดยมีวัตถุประสงค์ครอบคลุมการร้องเรียน/ร้องทุกข์/การให้ข้อเสนอแนะ/การให้ข้อคิดเห็น/การขมေး/การร้องขอข้อมูล

“ช่องทางการรับเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์” หมายถึง ช่องทางต่าง ๆ ที่ใช้ในการรับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ เช่น ติดต่อด้วยตนเอง/ติดต่อทางโทรศัพท์/เว็บไซต์/Facebook/ผู้แสดงความคิดเห็น (ผู้แดง)

๗. ระยะเวลาเปิดให้บริการ

เปิดให้บริการวันจันทร์ ถึง วันศุกร์ (ยกเว้นวันหยุดที่ทางราชการกำหนด)
ตั้งแต่เวลา ๐๘.๓๐ – ๑๖.๓๐ น.

๘. แผนผังกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์



๙. ขั้นตอนการปฏิบัติงาน

การแต่งตั้งผู้รับผิดชอบในการรับเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ ของหน่วยงาน

๘.๑ จัดตั้งศูนย์รับเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ ของประชาชน

๘.๒ จัดทำคำสั่งแต่งตั้งเจ้าหน้าที่ประจำศูนย์และเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบรับเรื่อง

๘.๓ แต่งผู้รับผิดชอบตามคำสั่งองค์การบริหารส่วนตำบลหนองตาแต้ม เพื่อความสะดวกในการประสานงาน

๑๐. การรับและตรวจสอบข้อร้องเรียน / ร้องทุกข์ จากช่องทางต่าง ๆ

ดำเนินการรับและติดตามตรวจสอบเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ ที่เข้ามายังหน่วยงานจากช่องทางต่าง ๆ โดยมีข้อปฏิบัติตามที่กำหนด ดังนี้

ช่องทาง	ความถี่ในการตรวจสอบช่องทาง	ระยะเวลาดำเนินการรับข้อร้องเรียน / ร้องทุกข์ เพื่อประสานหาทางแก้ไขปัญหา	หมายเหตุ
ร้องเรียนด้วยตนเอง ณ ศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ อบต.หนองตาแต้ม	ทุกครั้งที่มีการร้องเรียน	ภายใน ๑ วันทำการ	
ร้องเรียนผ่านเว็บไซต์ www.nongtatam.go.th	ทุกวัน	ภายใน ๑ วันทำการ	
ร้องเรียนทางโทรศัพท์ ๐๓๒-๖๕๑๗๓๑-๒	ทุกวัน	ภายใน ๑ วันทำการ	
ร้องเรียนทาง Facebook	ทุกวัน	ภายใน ๑ วันทำการ	
ร้องเรียนทางตู้แสดงความคิดเห็น (ตู้แดง)	ทุกวัน	ภายใน ๑ วันทำการ	

๑๑. การบันทึกเรื่องร้องเรียน

๑๐.๑ กรอกรายละเอียดในแบบคำร้องต่างๆของทางราชการ ได้แก่ ชื่อ-สกุล ที่อยู่ หมายเลขโทรศัพท์ติดต่อ ข้อเท็จจริงเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์

๑๐.๒ ทุกช่องทางที่มีการร้องเรียน เจ้าหน้าที่จะต้องบันทึกเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ ไว้ในทะเบียนคุมรับเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์

๑๒. การประสานหน่วยงานเพื่อแก้ไขปัญหาข้อร้องเรียน / 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 ที่ไม่อยู่ในความรับผิดชอบขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองตาแต้ม ให้ดำเนินการประสานหน่วยงานภายนอกที่เกี่ยวข้อง เพื่อให้เกิดความรวดเร็วและถูกต้องในการแก้ไขปัญหาต่อไป

๑๒.๔ ข้อร้องเรียนที่ส่งผลกระทบต่อหน่วยงาน เช่น กรณีผู้ร้องเรียนทำหนังสือร้องเรียนความไม่โปร่งใสในการจัดซื้อจัดจ้าง ให้เจ้าหน้าที่จัดทำบันทึกข้อความเพื่อเสนอผู้บริหารพิจารณาสั่งการไปยังหน่วยงานที่รับผิดชอบ เพื่อดำเนินการตรวจสอบและแจ้งผู้ร้องเรียนทราบ ต่อไป

๑๓. การติดตามแก้ไขปัญหาข้อร้องเรียน

ให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องรายงานผลการดำเนินการแก้ไขปัญหาให้ผู้ร้องเรียนทราบ ภายใน ๑๕ วัน นับตั้งแต่วันที่ได้รับเรื่องร้องเรียนจากงานกฎหมายและคดี

๑๔. การรายงานผลให้ผู้บริหารทราบ

ให้แต่ละกองหรือส่วนงานที่รับผิดชอบดำเนินการแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ รายงานผลการตรวจสอบข้อเท็จจริง และการแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ ให้ผู้บริหารทราบทุกครั้ง

๑๕. มาตรฐานงาน

กรณีได้รับเรื่องร้องเรียน / ร้องทุกข์ ให้ศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์องค์การบริหารส่วนตำบลหนองตาแต้ม ดำเนินการตรวจสอบและพิจารณาส่งเรื่องให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ดำเนินการแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ให้แล้วเสร็จภายใน ๑๕ วันทำการ

๑๖. แบบฟอร์ม

แบบคำร้องต่างๆของทางราชการ ประกอบด้วย

๑.แบบคำร้องซ่อมแซมไฟฟ้าสาธารณะ

๒.แบบคำร้องซ่อมแซมถนน

๓.แบบฟอร์มแจ้งขอรับความช่วยเหลือ กรณีได้รับความเดือดร้อนจากภัยพิบัติ

๔.แบบคำร้องขอน้ำ เพื่อใช้ในการอุปโภค-บริโภค

๕.แบบคำร้องของทางราชการ (ร้องเรียนเรื่องทั่วไป)

ภาคผนวก



แบบคำร้องซ่อมแซมไฟฟ้าสาธารณะ

เขียนที่.....
วันที่.....เดือน.....พ.ศ.....

เรื่อง ขอความอนุเคราะห์ซ่อมแซมไฟฟ้าสาธารณะ หมู่ที่.....

เรียน นายกองค์การบริหารส่วนตำบลหนองตาแต้ม

ด้วยข้าพเจ้า นาย/นาง/นางสาว.....

หมายเลขบัตรประจำตัวประชาชน เลขที่..... อยู่บ้านเลขที่.....หมู่ที่.....

อำเภอ.....จังหวัด..... หมายเลขโทรศัพท์..... มีความประสงค์ขอความ

อนุเคราะห์ให้องค์การบริหารส่วนตำบลหนองตาแต้ม ดำเนินการดังนี้

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณา

ขอแสดงความนับถือ

(ลงชื่อ)ผู้ร้องเรียน/ร้องทุกข์
(.....)

-รับเรื่องร้องเรียนแล้ว

☐ ทราบ

☐ เห็นควรดำเนินการ.....

(ลงชื่อ).....เจ้าหน้าที่รับเรื่องร้องเรียน

(ลงชื่อ).....เจ้าของเรื่อง

(นางวิจิตรา พันชมภู)

(.....)

นิติกร

ตำแหน่ง หัวหน้าฝ่ายประสานสาธารณูปโภค

-เห็นควรดำเนินการ ซ่อมแซมไฟฟ้าสาธารณะ ลงชื่อ..... (นายประเยาว์ ริงวัด) ผู้อำนวยการกองช่าง	☐ ☐ ลงชื่อ..... (นายทรงพล ศรีแก้ว) ปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลหนองตาแต้ม	☐ ทราบ ☐ ดำเนินการตามเสนอ ลงชื่อ..... (นายสมพงษ์ ศรีทอง) รองนายกองค์การบริหารส่วนตำบลหนองตาแต้ม ปฏิบัติราชการแทน นายกองค์การบริหารส่วนตำบลหนองตาแต้ม
---	---	---

- ได้ดำเนินการซ่อมแซมไฟฟ้าให้ตามที่แจ้งแล้ว
เมื่อวันที่.....

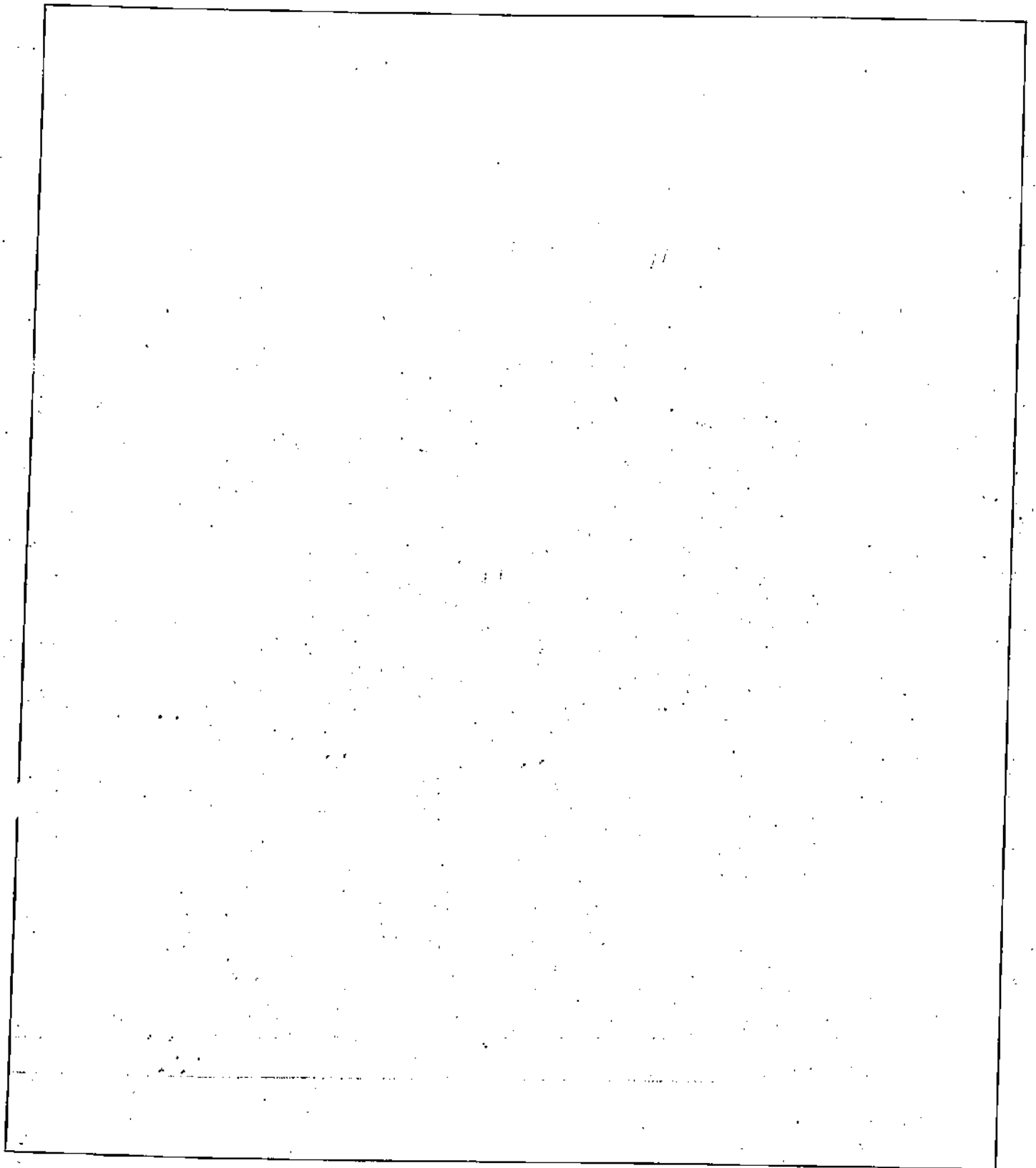
- รับทราบ

(ลงชื่อ).....
(.....)

(ลงชื่อ).....ผู้ร้องเรียน/ร้องทุกข์
(.....)

ตำแหน่ง ช่างไฟฟ้า/ผู้ช่วยช่างไฟฟ้า

แผนที่โดยสังเขป





แบบคำร้องซ่อมแซมถนน

เขียนที่.....
วันที่.....เดือน.....พ.ศ.....

เรื่อง ขอความอนุเคราะห์ซ่อมแซมถนน หมู่ที่.....

เรียน นายกองค์การบริหารส่วนตำบลหนองตาแต้ม

ด้วยข้าพเจ้า นาย/นาง/นางสาว.....

บัตรประจำตัวประชาชน เลขที่.....อยู่บ้านเลขที่.....หมู่ที่.....อำเภอ.....
จังหวัด.....หมายเลขโทรศัพท์.....มีความประสงค์ขอความอนุเคราะห์ให้
องค์การบริหารส่วนตำบลหนองตาแต้ม ดำเนินการแก้ไขปัญหา ดังนี้

ซ่อมแซมถนน ☐ ลูกรัง ☐ หินคลุก
☐ ลาดยาง ☐ คอนกรีต

สาย.....

สาเหตุ.....

ปัญหาความเดือดร้อน.....

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณา

ขอแสดงความนับถือ

(ลงชื่อ).....ผู้ร้องเรียน/ร้องทุกข์
(.....)

-รับเรื่องร้องเรียนแล้ว

☐ ทราบ

☐ การตรวจสอบเบื้องต้น.....

(ลงชื่อ).....เจ้าหน้าที่รับเรื่องร้องเรียน (ลงชื่อ).....เจ้าของเรื่อง
(นางวิจิตรา พันชมภู) (.....)
นิติกร

ตำแหน่ง หัวหน้าฝ่ายประสานสาธารณูปโภค

-เห็นควรดำเนินการ
ซ่อมแซมถนนสาย.....

☐

☐

☐ ทราบ

☐ ดำเนินการตามเสนอ

ลงชื่อ.....
(นายประยวาร์ รังวัด)
ผู้อำนวยการกองช่าง

ลงชื่อ.....

(นายทรงพล ศรีแก้ว)

ปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลหนองตาแต้ม

ลงชื่อ.....

(นายสมพงษ์ ศรีทอง)

รองนายกองค์การบริหารส่วนตำบลหนองตาแต้ม ปฏิบัติราชการแทน
นายกองค์การบริหารส่วนตำบลหนองตาแต้ม

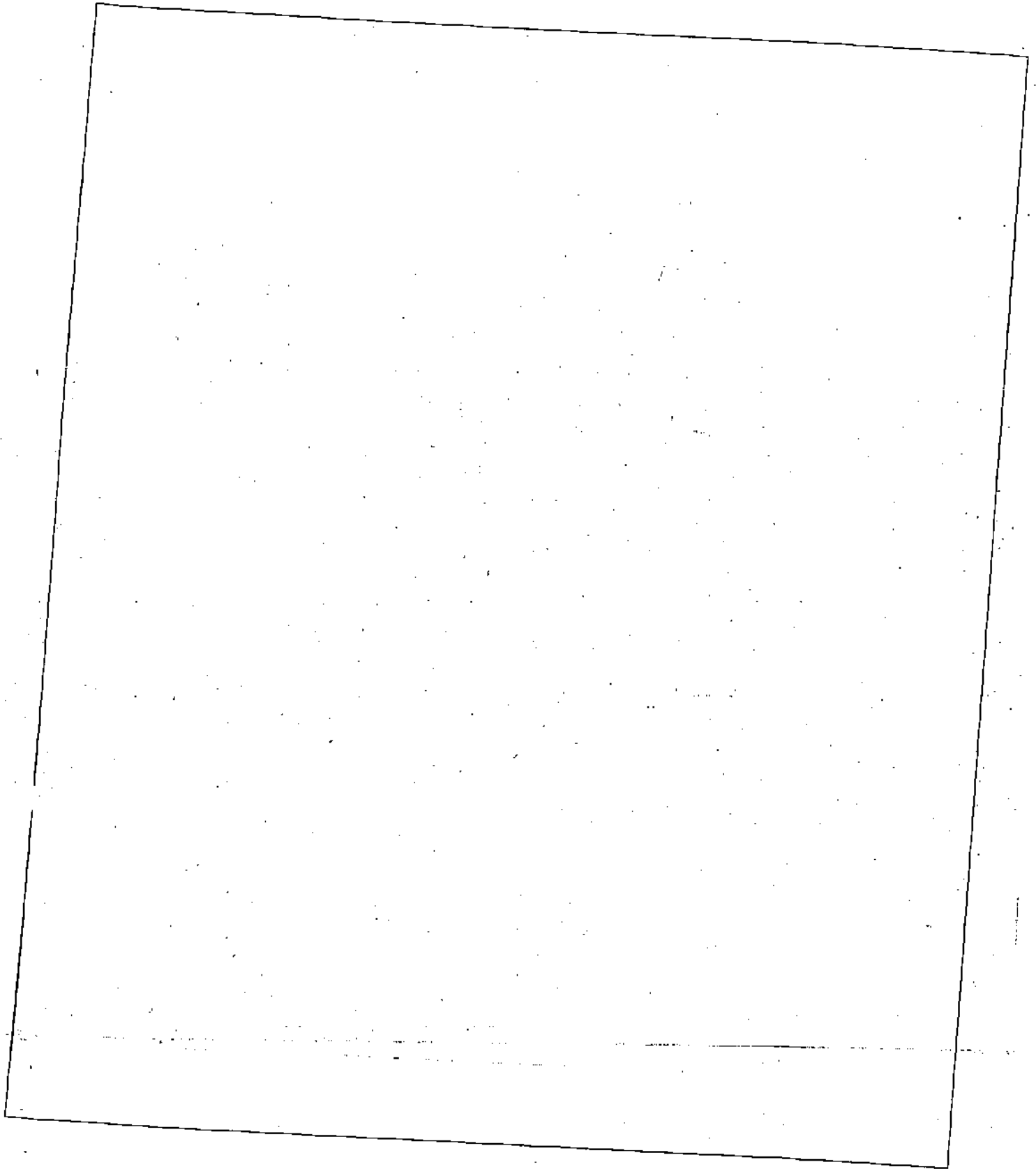
- ได้ดำเนินการซ่อมแซมถนนตามที่แจ้งแล้ว
เมื่อวันที่.....

- รับทราบ

(ลงชื่อ).....
(.....)
ตำแหน่ง.....

(ลงชื่อ).....ผู้ร้องเรียน/ร้องทุกข์
(.....)

แผนที่โดยสังเขป





แบบฟอร์มแจ้งขอรับความช่วยเหลือกรณีได้รับความเสียหายจากภัยพิบัติ

วันที่.....เดือน.....พ.ศ.....

ผู้ประสบภัย ชื่อ (นาย/นาง/นางสาว).....

บ้านเลขที่.....หมู่ที่.....ตำบล.....อำเภอ.....จังหวัด.....โทรศัพท์.....

ประเภทภัยพิบัติที่ประสบ

☐ วาตภัย ☐ อุทกภัย ☐ อัคคีภัย ☐ ภัยแล้ง ☐ ภัยอื่นๆ.....

ประสบภัยพิบัติเมื่อ วันที่.....เดือน.....พ.ศ..... เวลา.....

ได้รับแจ้งทาง ☐ โทรศัพท์ ☐ กำนัน/ผู้ใหญ่บ้านหมู่..... ☐ สมาชิกอบต.หมู่..... ☐ ผู้ประสบภัย

รายละเอียดความเสียหาย

ลำดับที่	รายการความเสียหาย	หมายเหตุ

พร้อมแนบหลักฐานดังนี้

☐ สำเนาบัตรประจำตัวประชาชน จำนวน ๑ ฉบับ ☐ สำเนาทะเบียนบ้าน จำนวน ๑ ฉบับ

☐ ใบแจ้งความ (กรณีเกิดเหตุอัคคีภัย) ☐ รูปถ่าย (ถ้ามี)

(ลงชื่อ).....ผู้ประสบภัยพิบัติ (ลงชื่อ).....เจ้าหน้าที่รับเรื่อง

(.....)

(นางวิจิตรา พันชมภู)

นิติกร

☐ ทราบ

- ได้ออกไปตรวจสอบพื้นที่ความเสียหายตามที่ผู้ประสบภัยแจ้งแล้ว พบว่า

.....
.....

(ลงชื่อ).....

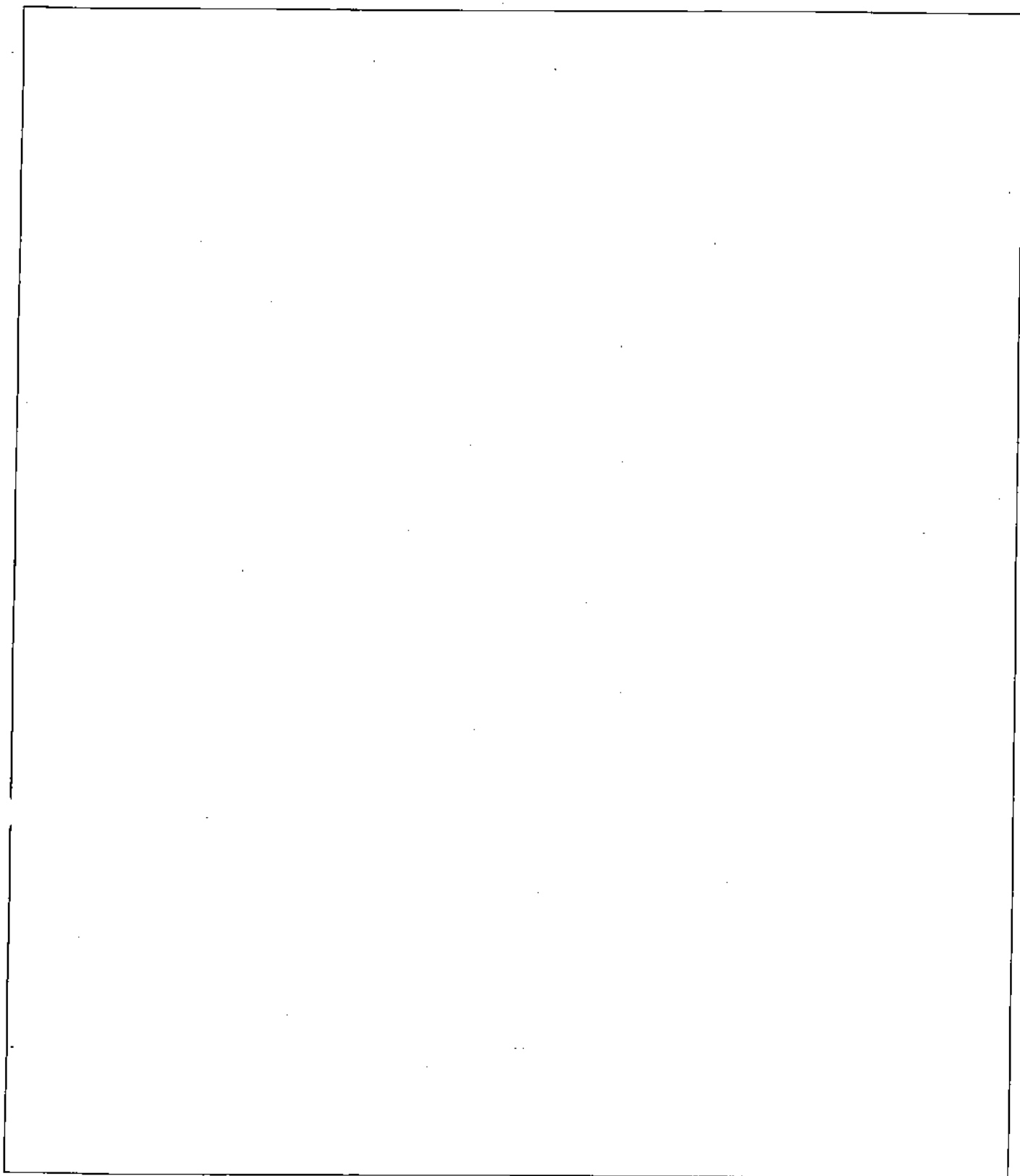
(นายจรัสศักดิ์ มาลาลักษมี)

เจ้าพนักงานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย

ความเห็น/คำสั่งของผู้บังคับบัญชา

..... ลงชื่อ..... (นางธัญมณต์ ตุ่มสุวรรณ) หัวหน้าสำนักปลัด	 ลงชื่อ..... (นายทรงพล ศรีแก้ว) ปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลหนองตาแต้ม	 ลงชื่อ..... (นายมนตรี เชื้อวงศ์สกุล) นายกองค์การบริหารส่วนตำบลหนองตาแต้ม
---	---	---

แผนที่โดยสังเขป





แบบคำร้องขอน้ำเพื่อใช้ในการอุปโภค - บริโภค

เขียนที่.....
วันที่.....เดือน.....พ.ศ.....

เรื่อง ขอความอนุเคราะห์ส่งน้ำเพื่อใช้ในการอุปโภค-บริโภค

เรียน นายกองค์การบริหารส่วนตำบลหนองตาแต้ม

ด้วยข้าพเจ้า นาย/นาง/นางสาว.....
บัตรประจำตัวประชาชน เลขที่.....อยู่บ้านเลขที่.....หมู่ที่.....อำเภอ.....
จังหวัด..... หมายเลขโทรศัพท์.....มีความประสงค์ขอความอนุเคราะห์ให้
องค์การบริหารส่วนตำบลหนองตาแต้ม ดำเนินการดังนี้
.....
.....
.....

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณา

ขอแสดงความนับถือ

(ลงชื่อ)ผู้ร้องเรียน/ร้องทุกข์
(.....)

-รับเรื่องร้องเรียนแล้ว

☐ ทราบ
☐ เห็นควร.....

(ลงชื่อ).....เจ้าหน้าที่รับเรื่องร้องเรียน
(นางวิจิตรา พันชมภู)
นิติกร

(ลงชื่อ).....เจ้าของเรื่อง
(นายจิรศักดิ์ มาลาลักษมี)
ตำแหน่ง เจ้าหน้าที่พนักงานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย

☐ ☐ ลงชื่อ..... (นางธัญมณต์ ดุ่มสุวรรณ) หัวหน้าสำนักปลัด	☐ ☐ ลงชื่อ..... (นายทรงพล ศรีแก้ว) ปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลหนองตาแต้ม	☐ ทราบ ☐ ดำเนินการตามเสนอ ลงชื่อ..... (นายสมพงษ์ ศรีทอง) รองนายกองค์การบริหารส่วนตำบลหนองตาแต้ม ปฏิบัติราชการแทน นายกองค์การบริหารส่วนตำบลหนองตาแต้ม
--	--	---

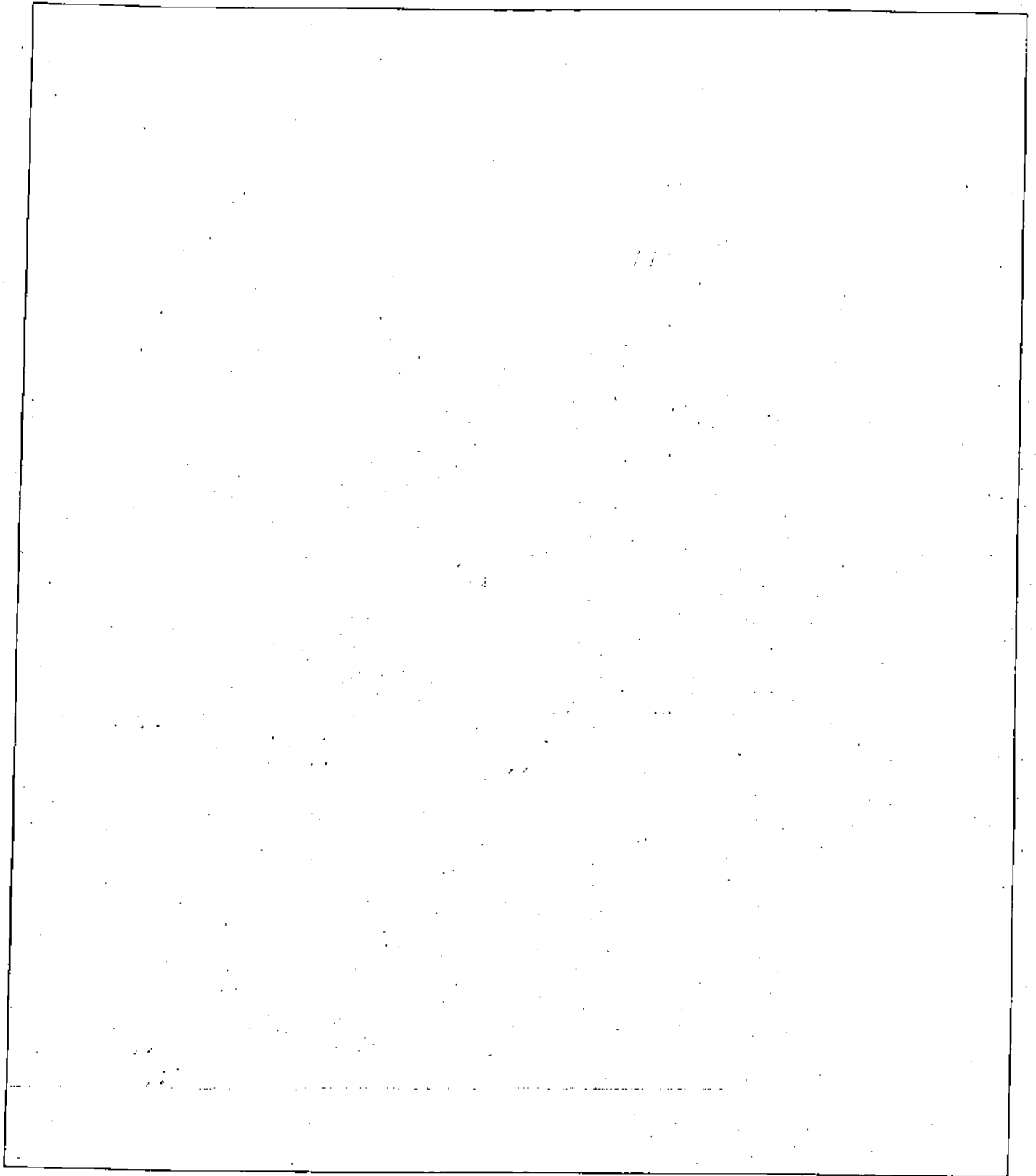
- ได้ส่งน้ำให้ผู้ร้องตามคำขอแล้ว
เมื่อวันที่.....

- ได้รับน้ำเรียบร้อยแล้ว

(ลงชื่อ).....
(นายณรงค์ เบตรสว่าง)
ตำแหน่ง พนักงานขับรถบรรทุกน้ำ

(ลงชื่อ).....ผู้ร้องเรียน/ร้องทุกข์
(.....)

แผนที่โดยสังเขป



แบบคำร้องของราชการ

องค์การบริหารส่วนตำบลหนองตาแต้ม อำเภอปรามบุรี จังหวัดประจวบคีรีขันธ์

อบต. หนองตาแต้ม

รับเลขที่...../.....

วันที่...../...../.....

เวลา..... น.

เขียนที่ องค์การบริหารส่วนตำบลหนองตาแต้ม

วันที่.....เดือน..... พ.ศ.....

ข้าพเจ้า นาย/นาง/นางสาว..... อายุ..... ปี อาชีพ/ตำแหน่ง.....

บัตรประจำตัว..... เลขที่..... บ้านเลขที่/สถานที่ทำงาน.....

ตำบล..... อำเภอ..... จังหวัด..... โทรศัพท์.....

มีความประสงค์ ☐ แจ้งเหตุด่วน-เหตุร้าย ☐ แจ้งเบาะแสยาเสพติด (ไม่ต้องลงชื่อหรือให้แจ้งทางโทรศัพท์)

☐ แจ้งเรื่องราวร้องทุกข์ ☐ แจ้งการทุจริต คอรัปชั่น ☐ อื่นๆ.....

เรื่อง.....

รายละเอียด.....

(ลงชื่อ)..... ผู้ยื่นคำร้อง

(.....)

ความเห็นเบื้องต้นของเจ้าหน้าที่

(ลงชื่อ)..... ผู้รับคำร้อง

(นางวิจิตรา พันชมภู)

นิติกร

ความเห็นหัวหน้าสำนักปลัด

(ลงชื่อ).....

(นางธัญมณท์ คุ่มสุวรรณ)

หัวหน้าสำนักปลัด

ความเห็นปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลหนองตาแต้ม.....

(ลงชื่อ).....

(นายทรงพล ศรีแก้ว)

ปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลหนองตาแต้ม

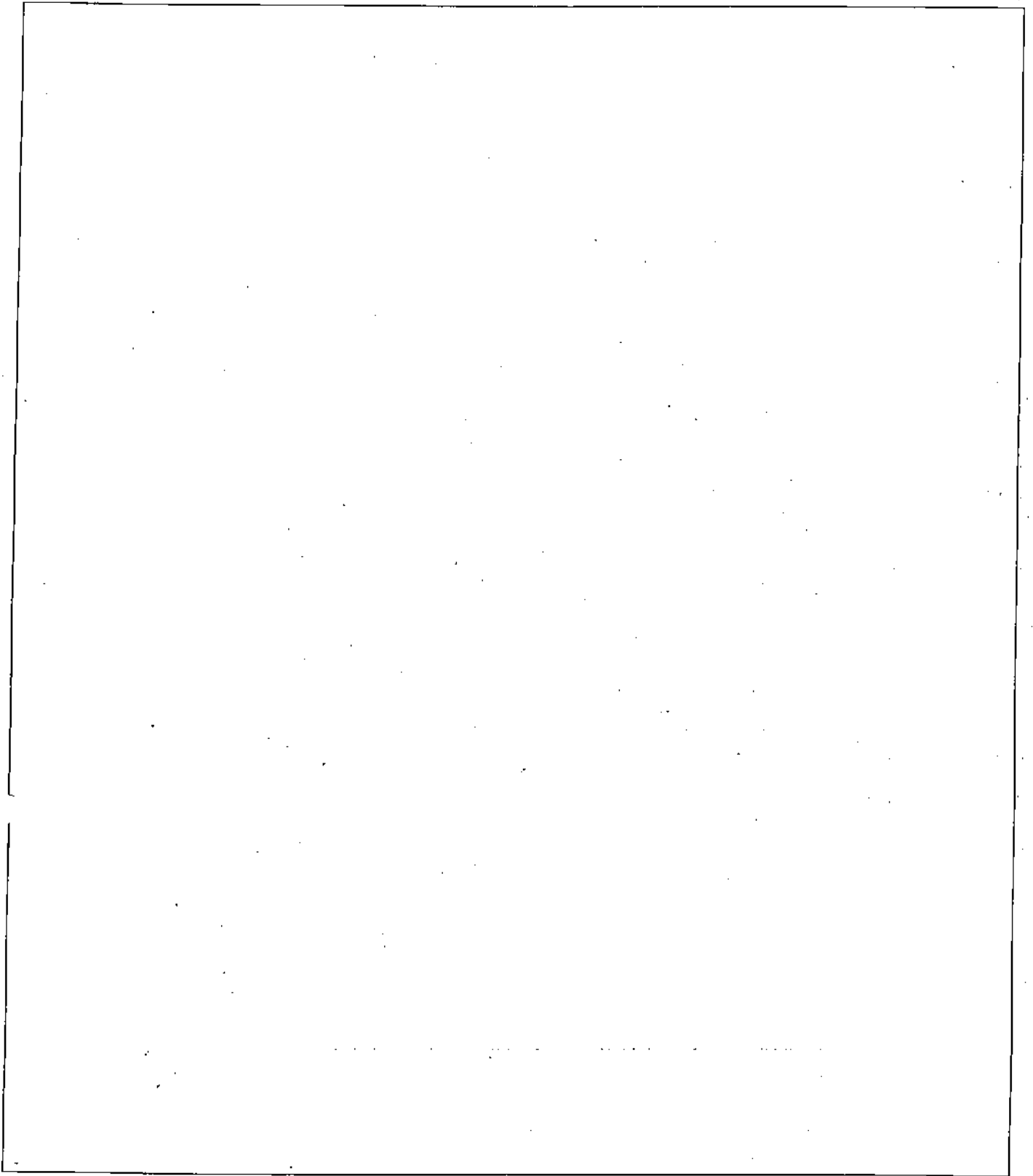
ความเห็นนายกองค์การบริหารส่วนตำบลหนองตาแต้ม.....

(ลงชื่อ).....

(นายมนศรี เขียววงศ์กุล)

นายกองค์การบริหารส่วนตำบลหนองตาแต้ม

แผนที่โดยสังเขป





คำสั่งองค์การบริหารส่วนตำบลหนองตาแต้ม

ที่ ๔๕๕ / ๒๕๕๔

เรื่อง แต่งตั้งเจ้าหน้าที่รับผิดชอบรับเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ และรับแจ้งปัญหาการทุจริต
ขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองตาแต้ม

เพื่อประสิทธิภาพและความสัมฤทธิ์ผลของการดำเนินการในส่วนของการอำนวยความสะดวกและ
ตอบสนองความต้องการของประชาชนตามแนวทางการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี อาศัยอำนาจตามความในมาตรา
๖๔/๑ แห่งพระราชบัญญัติสภาพัฒนาการและองค์การบริหารส่วนตำบล พ.ศ.๒๕๓๗ แก้ไขเพิ่มเติมถึง (ฉบับที่ ๕)
พ.ศ.๒๕๕๒ ประกอบมาตรา ๕๒ และมาตรา ๔๑ แห่งพระราชกฤษฎีกา ว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหาร
กิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ.๒๕๔๖ และเพื่อให้การปฏิบัติราชการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองตาแต้ม
เกี่ยวกับการรับเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ และรับแจ้งปัญหาการทุจริต เป็นไปด้วยความเรียบร้อยและมีประสิทธิภาพ
จึงยกเลิคำสั่งองค์การบริหารส่วนตำบลหนองตาแต้มที่ ๔๐๗/ ๒๕๕๒ เรื่อง แต่งตั้งเจ้าหน้าที่รับผิดชอบรับเรื่องรา
วร้องเรียน/ร้องทุกข์ขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองตาแต้ม ลงวันที่ ๓๐ ธันวาคม ๒๕๕๒ และให้ใช้คำสั่งนี้แทน
จึงแต่งตั้งเจ้าหน้าที่รับผิดชอบรับเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ และรับแจ้งปัญหาการทุจริตขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองตาแต้ม
ประกอบด้วย

๑. นายทรงพล	ศรีแก้ว	ปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลหนองตาแต้ม	เป็น ประธานกรรมการ
๒. นางธัญมณี	คุ้มสุวรรณ	นักบริหารงานทั่วไป	เป็น กรรมการ
๓. นางสาวผ่อง	ศรีอุทก	นักพัฒนาชุมชน	เป็น กรรมการ
๔. นางนิสสาร	นวลวัน	เจ้าพนักงานธุรการ	เป็น กรรมการ
๕. นายพรศักดิ์	อินทร์มี	ผู้ช่วยนักพัฒนาชุมชน	เป็น กรรมการ
๖. นายวัชรินทร์	คงกระพันธ์	ผู้ช่วยเจ้าหน้าที่บันทึกข้อมูล	เป็น กรรมการ
๗. นางวิจิตรา	พันชมภู	นิติกร	เป็น กรรมการและเลขานุการ

ให้ผู้ได้รับการแต่งตั้งมีหน้าที่ ดังนี้

๑. รับเรื่องราวร้องเรียน ร้องทุกข์ และรับแจ้งปัญหาการทุจริตเกี่ยวกับการปฏิบัติราชการ แล้วจึง
ดำเนินการรวบรวมและส่งเรื่องให้กับหน่วยงานหรือส่วนงานภายในที่เกี่ยวข้องกับเรื่องนั้นๆทราบ เพื่อนำไปพิจารณา
แก้ไขปัญหาดต่อไป

๒. ในเบื้องต้นให้ถือว่าเป็นความลับของทางราชการ หากเป็นบัตรสนเท่ห์ ให้พิจารณาเฉพาะรายชื่อ
ระบุรายละเอียดเกี่ยวกับผู้แจ้ง และผู้ที่จะร้องเรียน ข้อเท็จจริง พร้อมพยานหลักฐานที่ชัดเจน แนบรอบ

๓. รับผิดชอบดูแลรับรู้ความคิดเห็นของประชาชน ตรวจสอบการร้องทุกข์ ร้องเรียนและการแจ้ง
ปัญหาการทุจริตผ่านทางเว็บไซต์ขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองตาแต้มเป็นประจำทุกวัน เพื่อนำมาแก้ไขปัญห
าโดยเร่งด่วน ทันทีที่และมีประสิทธิภาพ

๔. ติดตามและแจ้งผลการดำเนินการแก้ไขปัญหาเรื่องต่างๆให้ผู้ร้องทราบ ภายใน ๑๕ วัน
หลังจากที่ได้มีการแก้ไขปัญหาคือเรียบร้อยแล้ว (ทำเป็นหนังสือ) และรายงานผลให้นายกององค์การบริหารส่วน
ตำบลหนองตาแต้มทราบด้วย ภายใน ๗ วัน

๕. กรณีที่มีการร้องเรียนเกี่ยวกับการปฏิบัติงานของคณะผู้บริหาร สมาชิกสภาองค์การบริหารส่วนตำบลหนองตาแต้มและเจ้าหน้าที่ขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองตาแต้มหรือให้ตรวจสอบขั้นตอนการปฏิบัติงานของส่วนงานอื่นๆภายในองค์การบริหารส่วนตำบลหนองตาแต้ม ให้ดำเนินการตามระเบียบกฎหมายโดยด่วนหรือแต่งตั้งคณะกรรมการสอบข้อเท็จจริง เพื่อแสวงหาข้อเท็จจริงว่ามีมูลกรณีตามที่มีการกล่าวหาหรือร้องเรียนหรือไม่ หากข้อเท็จจริงมีมูลและอาจมีความเกี่ยวพันเกี่ยวกับการกระทำผิดทางวินัย ก็ให้ดำเนินไปตามระเบียบหรือกฎหมายที่เกี่ยวข้องต่อไป

๖. จัดทำบัญชีและทะเบียนคุมรับเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์

๗. ดำเนินการอื่นๆตามที่ผู้บังคับบัญชามอบหมาย

ทั้งนี้ ตั้งแต่บัดนี้เป็นต้นไป

สั่ง ณ วันที่ ๒๖ ธันวาคม พ.ศ. ๒๕๕๔



(นายมนตรี เชื้อวงศ์สกุล)

นายกองค์การบริหารส่วนตำบลหนองตาแต้ม



คำสั่งองค์การบริหารส่วนตำบลหนองตาแต้ม

ที่ ๓๒๒/๒๕๕๘

เรื่อง แต่งตั้งเจ้าหน้าที่รับผิดชอบรับเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์

ตามที่องค์การบริหารส่วนตำบลหนองตาแต้มได้ประกาศจัดตั้งศูนย์รับเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ เพื่อแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนของประชาชน พร้อมกับได้มีคำสั่งแต่งตั้งเจ้าหน้าที่รับผิดชอบรับเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ ที่ ๔๕๕/๒๕๕๔ ลงวันที่ ๒๖ ธันวาคม ๒๕๕๔ นั้น

เพื่อให้การจัดบริการรับเรื่องราวร้องทุกข์ของประชาชนในการให้บริการสาธารณะเป็นไปตามแนวทางปฏิบัติตามประกาศคณะกรรมการการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น เรื่อง แนวทางในการจัดบริการรับเรื่องราวร้องทุกข์ของประชาชนในการให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนจังหวัด เทศบาลและองค์การบริหารส่วนตำบล ลงวันที่ ๑๐ กุมภาพันธ์ ๒๕๕๘ เพื่อให้การรับเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์มีความเป็นระบบระเบียบ มีขั้นตอนที่ชัดเจน รวมทั้งเพื่อความสะดวกในการติดตามเจ้าหน้าที่ที่รับผิดชอบเร่งดำเนินการแก้ไขปัญหาให้กับประชาชนที่ได้รับความเดือดร้อนทันภายในระยะเวลาที่กำหนด ดังนั้น จึงขอแต่งตั้ง นางวิจิตรา พันชมภู ตำแหน่ง นิติกร เป็นเจ้าหน้าที่รับผิดชอบรับเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ โดยมีหน้าที่ ดังนี้

๑.รับเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ ตรวจสอบเอกสารหลักฐาน ตลอดจนเสนอความเห็นเบื้องต้นให้ผู้มีอำนาจพิจารณาเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ เพื่อมีคำสั่งให้ สำนัก/กอง/ส่วนงานที่รับผิดชอบเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์นั้นๆดำเนินการแก้ไขปัญหาและทำหนังสือแจ้ง ให้ประชาชนทราบผลภายใน ๑๕ วัน

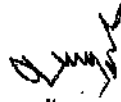
๒.ประสานองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นอื่นหรือหน่วยงานรัฐที่เกี่ยวข้อง กรณีตรวจสอบเรื่องร้องเรียนและพบว่า มีความเกี่ยวข้องกับเขตพื้นที่ความรับผิดชอบของเทศบาลหรือองค์การบริหารส่วนตำบลหลายแห่งในเขตจังหวัด เพื่อหาแนวทางในการดำเนินการแก้ไขปัญหา

๓.พิจารณาว่าคำร้องทุกข์นั้นอยู่ในอำนาจหน้าที่ขององค์การบริหารส่วนตำบลตามที่กฎหมายกำหนดหรือไม่ หากเห็นว่าไม่อยู่ในอำนาจหน้าที่ ให้ส่งคำร้องทุกข์นั้นไปยังศูนย์ดำรงธรรมอำเภอ ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัด หรือหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง เพื่อดำเนินการต่อไป โดยอำนวยความสะดวกให้กับประชาชนที่ได้รับความเดือดร้อนตามสมควรและติดตามผลการแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนของประชาชนจนกว่าเรื่องจะได้ข้อยุติ

๔.ส่งเรื่องร้องเรียนทั้งหมดให้กับ นางสาวนันทวัน รักษาธรรม ตำแหน่ง ผู้ช่วยเจ้าหน้าที่บันทึกข้อมูล เพื่อจัดทำทะเบียนคุมรับเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ พร้อมกับลงข้อมูลการรับเรื่องร้องเรียนในเว็บไซต์ ทั้งนี้ เพื่อความสะดวกในการติดตามและประเมินผลการแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนของประชาชน

ทั้งนี้ ตั้งแต่บัดนี้ เป็นต้นไป

สั่ง ณ วันที่ ๔ สิงหาคม พ.ศ. ๒๕๕๘



(นายมนตรี เชื้อวงศ์สกุล)

นายกองค์การบริหารส่วนตำบลหนองตาแต้ม



ประกาศองค์การบริหารส่วนตำบลหนองตาแต้ม
เรื่อง การจัดตั้งศูนย์รับเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์และรับแจ้งปัญหาการทุจริต
ขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองตาแต้ม

เพื่อให้การบริหารราชการ ดำเนินการไปด้วยความถูกต้อง บริสุทธิ์ ยุติธรรม สามารถบำบัดทุกข์ บำรุงสุข ตลอดจนแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนของประชาชนได้อย่างมีประสิทธิภาพ ด้วยความรวดเร็ว ประสพผลสำเร็จอย่างเป็นรูปธรรม และสอดคล้องกับหลักเกณฑ์และแนวทางการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ.๒๕๕๖ อีกทั้งเพื่อเป็นศูนย์รับแจ้งเบาะแสการทุจริต หรือไม่ได้รับความเป็นธรรมจากการปฏิบัติหน้าที่ของ พนักงานองค์การบริหารส่วนตำบลหนองตาแต้ม จึงได้จัดตั้งศูนย์รับเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์และรับแจ้งปัญหาการ ทุจริตขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองตาแต้มขึ้น ซึ่งในกรณีการร้องเรียนที่เกี่ยวกับบุคคล จะมีการเก็บรักษา เรื่องราวไว้เป็นความลับและปกปิดชื่อผู้ร้องเรียน เพื่อมิให้ผู้ร้องเรียน ได้รับผลกระทบและได้รับความเดือดร้อนจาก การร้องเรียน

องค์การบริหารส่วนตำบลหนองตาแต้ม จึงได้ประกาศจัดตั้งศูนย์รับเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์และ รับแจ้งปัญหาการทุจริตขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองตาแต้ม ดังต่อไปนี้

๑. ร้องทุกข์ด้วยตนเองที่ สำนักปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลหนองตาแต้ม
๒. ร้องทุกข์ทางโทรศัพท์/โทรสาร หมายเลข ๐๓๒-๖๕๑๓๓๒
๓. ส่งเรื่องร้องทุกข์ทางตู้รับความคิดเห็นของประชาชน
๔. ทางเว็บไซต์ www.nongtatam.go.th

ประกาศ ณ วันที่ ๒๖ ธันวาคม พ.ศ. ๒๕๕๔

(นายมนตรี เชื้อวงศ์สกุล)

นายกองค์การบริหารส่วนตำบลหนองตาแต้ม

