



คู่มือการปฏิบัติงาน ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์



องค์การบริหารส่วนตำบลสิงห์โคก
อำเภอเกษตรวิสัย จังหวัดร้อยเอ็ด
โทร./โทรสาร.0 ๔๓๖๗ ๐๐๐0

คำนำ

คู่มือการปฏิบัติงานรับเรื่องราวร้องเรียนร้องทุกข์
ของศูนย์รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ขององค์การบริหารส่วนตำบลสิงห์โคก
อำเภอเกษตรวิสัย จังหวัดร้อยเอ็ด
ฉบับนี้จัดทำขึ้นเพื่อเป็นแนวทางการดำเนินการจัดการข้อร้องเรียนของศูนย์รับ
เรื่องราวร้องเรียนร้องทุกข์ขององค์การบริหารส่วนตำบลสิงห์โคก
ทั้งนี้ การจัดการข้อร้องเรียนจนได้ข้อยุติ ให้มีความรวดเร็วและมีประสิทธิภาพ
เพื่อตอบสนองความต้องการและความคาดหวังของผู้รับบริการ
จำเป็นจะต้องมีขั้นตอนกระบวนการ
และแนวทางในการปฏิบัติงานที่ชัดเจนและเป็นมาตรฐานเดียวกัน

ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์
องค์การบริหารส่วนตำบลสิงห์โคก

สารบัญ

เรื่อง	หน้า
หลักการและเหตุผล	๑
การจัดตั้งศูนย์รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ขององค์การบริหารส่วนตำบลสิงโคก	
๑	
สถานที่ตั้ง	๑
หน้าที่ความรับผิดชอบ	๑
วัตถุประสงค์	๑
คำจำกัดความ	๒
ระยะเวลาเปิดให้บริการ	2
แผนผังกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน / ร้องทุกข์	
๓	
ขั้นตอนการปฏิบัติงาน	๔
การรับและตรวจสอบข้อร้องเรียนจากช่องทางต่าง ๆ	
๔	
การบันทึกข้อร้องเรียน	๔
การประสานหน่วยงานเพื่อแก้ไขข้อร้องเรียนและการแจ้งกลับผู้ร้องเรียน	
5	
ติดตามการแก้ไขข้อร้องเรียน	๕
การรายงานผลการจัดการข้อร้องเรียนของหน่วยงาน	
๕	
มาตรฐานงาน	๕
แบบฟอร์ม	๖
จัดทำโดย	6
ภาคผนวก	
- แบบคำร้องเรียน/ร้องทุกข์ (แบบที่ ๑)	
- แบบคำร้องเรียน/ร้องทุกข์ (แบบที่ ๒)	
- แบบแจ้งผลการดำเนินการต่อเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์	
(ตอบข้อร้องเรียน 1)	

- แบบแจ้งผลการดำเนินการต่อเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์
(ตอบข้อร้องเรียน 2)

- คำสั่งแต่งตั้งเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบในการรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์

-

ประกาศใช้คู่มือปฏิบัติงานด้านการร้องเรียน/ร้องทุกข์ขององค์การบริหารส่วนตำบลสิงห์โคก

- ประกาศช่องทางรับเรื่องราวร้องเรียน ร้องทุกข์

- แผ่นพับประชาสัมพันธ์

- 1 -

คู่มือการปฏิบัติงานรับเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ องค์การบริหารส่วนตำบลสิงห์โคก

๑. หลักการและเหตุผล

พระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๔๖ ได้กำหนดแนวทางปฏิบัติราชการมุ่งให้เกิดประโยชน์สุขแก่ประชาชนโดยยึดประชาชนเป็นศูนย์กลางเพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชนให้เกิดความผาสุกและความเป็นอยู่ที่ดีของประชาชนให้เกิดผลสัมฤทธิ์ต่องานบริการที่มีประสิทธิภาพและเกิดความคุ้มค่าในการให้บริการ ไม่มีขั้นตอนปฏิบัติงานเกินความจำเป็น มีการปรับปรุงภารกิจให้ทันต่อสถานการณ์ ประชาชนได้รับการอำนวยความสะดวกและได้รับการตอบสนองความต้องการ และมีการประเมินผลการให้บริการอย่างสม่ำเสมอ

๒. การจัดตั้งศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์องค์การบริหารส่วนตำบลสิงห์โคก

เพื่อให้การบริหารระบบราชการเป็นไปด้วยความถูกต้อง บริสุทธิ์ ยุติธรรมควบคู่กับการพัฒนาบำบัดทุกข์ บำรุงสุขตลอดจนดำเนินการแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนของประชาชนได้อย่างมีประสิทธิภาพ ด้วยความรวดเร็ว ประสพผลสำเร็จอย่างเป็นรูปธรรม

อีกทั้งเพื่อเป็นศูนย์รับแจ้งเบาะแสการทุจริตหรือไม่ได้รับความเป็นธรรมจากก
ารปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่องค์การบริหารส่วนตำบลสิงห์โคก
จึงได้จัดตั้งศูนย์รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ขึ้น
ซึ่งในกรณีการร้องเรียนที่เกี่ยวกับบุคคล
จะมีการเก็บรักษาเรื่องราวไว้เป็นความลับ และปกปิดชื่อผู้ร้องเรียน
เพื่อมิให้ผู้ร้องเรียนได้รับผลกระทบและได้รับความเดือดร้อนจากการร้องเรียน

๓. สถานที่ตั้ง

ตั้งอยู่ ณ ที่ทำการองค์การบริหารส่วนตำบลสิงห์โคก หมู่ที่ ๑
ตำบลสิงห์โคก อำเภอ เกษตรวิสัย จังหวัดร้อยเอ็ด ๔๕๑๕๐

๔. หน้าที่ความรับผิดชอบ

เป็นศูนย์กลางในการรับเรื่องราวร้องเรียน ร้องทุกข์
และให้บริการข้อมูลข่าวสาร ให้คำปรึกษา
รับเรื่องปัญหาความต้อการและข้อเสนอแนะของประชาชน

๕. วัตถุประสงค์

๑. เพื่อให้การดำเนินงานจัดการข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์
ของศูนย์รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์องค์การบริหารส่วนตำบลห้วยยาง มีขั้นตอน
กระบวนการ และแนวทางในการปฏิบัติงานเป็นมาตรฐานเดียวกัน

๒. เพื่อให้มั่นใจว่าได้มีการปฏิบัติตามข้อกำหนด ระเบียบ
หลักเกณฑ์ เกี่ยวกับการจัดการ ข้อร้องเรียน ร้องทุกข์
ที่กำหนดไว้อย่างสม่ำเสมอและมีประสิทธิภาพ

/ ๖ .

คำจำกัดความ...

-๒-

๖. คำจำกัดความ

“ผู้รับบริการ” หมายถึง
ผู้ที่มารับบริการจากส่วนราชการและประชาชนทั่วไป

“ผู้มีส่วนได้เสีย” หมายถึง ผู้ที่ได้รับผลกระทบ
ทั้งทางบวกและทางลบจากการดำเนินการของส่วนราชการ เช่น
ประชาชนในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลห้วยยาง

“การจัดการข้อร้องเรียน”มีความหมายครอบคลุมถึงการจัดการในเรื่องข้อร้องเรียน ร้องทุกข์

ข้อเสนอแนะ ข้อคิดเห็น คำชมเชย การสอบถามหรือการร้องขอข้อมูล

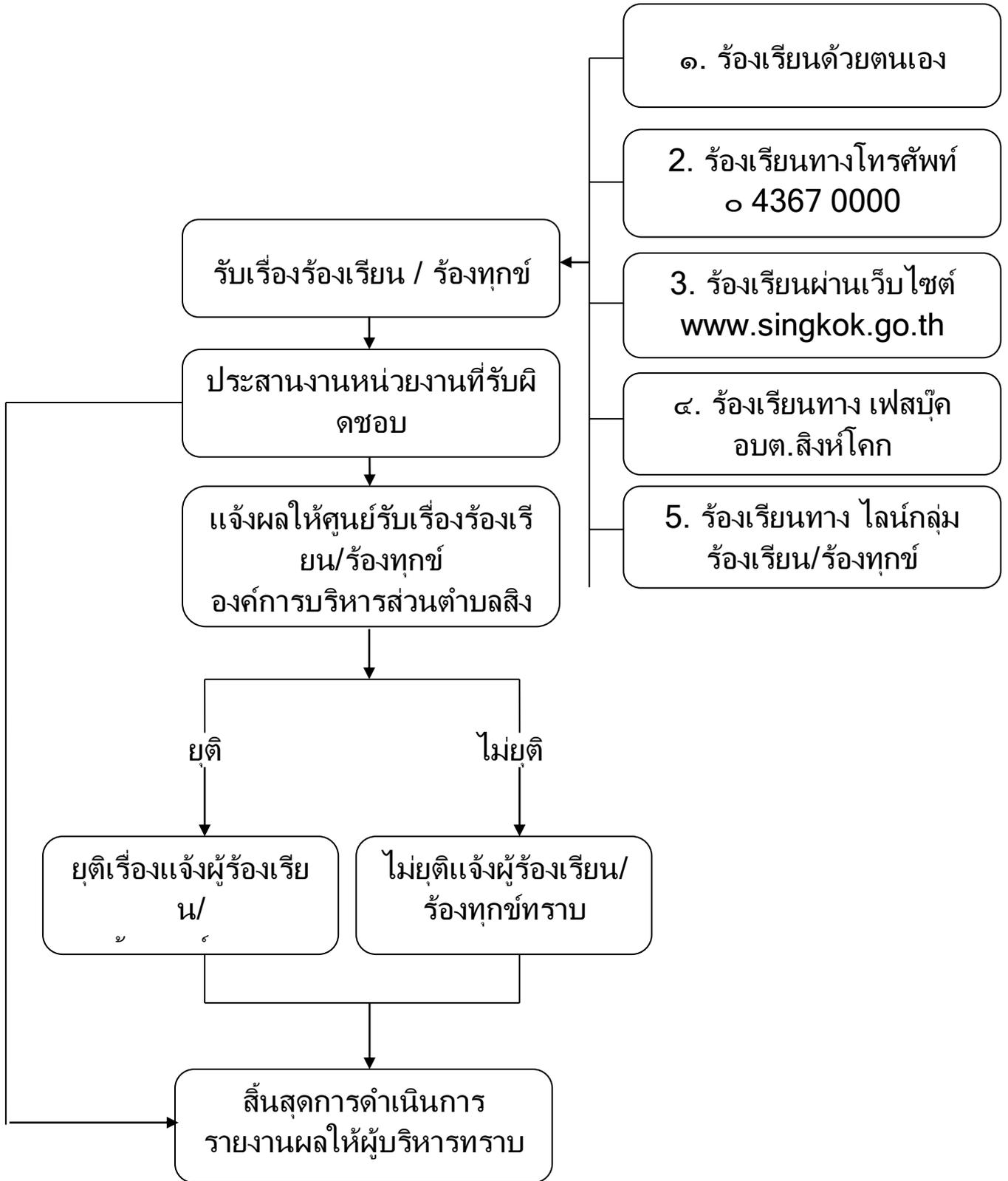
“ผู้ร้องเรียน/ร้องทุกข์” หมายถึง ประชาชนทั่วไป ผู้มีส่วนได้เสียที่มาติดต่อราชการผ่านช่องทางต่างๆ โดยมีวัตถุประสงค์ครอบคลุมการร้องเรียน ร้องทุกข์ การให้ข้อเสนอแนะ การให้ข้อคิดเห็น การชมเชย การร้องขอข้อมูล

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

๗. ระยะเวลาเปิดให้บริการ

เปิดให้บริการในวัน เวลาราชการ (ยกเว้นวันหยุดที่ทางราชการกำหนด) ตั้งแต่เวลา ๐๘.๓๐ น. ถึง ๑๖.๓๐ น.

๘. แผนผังกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน / ร้องทุกข์



๙. ขั้นตอนการปฏิบัติงาน

การแต่งตั้งผู้รับผิดชอบจัดการข้อร้องเรียนร้องทุกข์ ของหน่วยงาน

๘.๑ จัดตั้งศูนย์ จุดรับข้อร้องเรียน ร้องทุกข์ ของประชาชน

๘.๒

จัดทำคำสั่งแต่งตั้งเจ้าหน้าที่ประจำศูนย์รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์

๘.๓ แจกผู้รับผิดชอบตามคำสั่งองค์การบริหารส่วนตำบลสิงห์โคก

เพื่อความสะดวกในการประสานงาน

๑๐. การรับและตรวจสอบข้อร้องเรียน ร้องทุกข์ จากช่องทางต่าง ๆ

ดำเนินการรับและติดตามตรวจสอบข้อร้องเรียน ร้องทุกข์ ที่เข้ามายังหน่วยงานจากช่องทางต่างๆ โดยมีข้อปฏิบัติตามที่กำหนด ดังนี้

ช่องทาง	ความถี่ในการตรวจสอบช่องทาง	ระยะเวลาดำเนินการรับข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ เพื่อประสานหาทางแก้ไขปัญหา	หมายเหตุ
ร้องเรียนด้วยตนเอง ณ ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์องค์การบริหารส่วนตำบลสิงห์โคก	ทุกครั้งที่มีการร้องเรียน	ภายใน ๑ วันทำการ	
ร้องเรียน/ร้องทุกข์ทางโทรศัพท์ ๐ 4367 000	ทุกวัน	ภายใน ๑ วันทำการ	
ร้องเรียน/ร้องทุกข์ ผ่านเว็บไซต์ www.singkok.go.th	ทุกวัน	ภายใน ๑ วันทำการ	
ร้องเรียน/ร้องทุกข์ ทางเฟสบุ๊ค อบต.สิงห์โคก	ทุกวัน	ภายใน ๑ วันทำการ	
ร้องเรียน/ร้องทุกข์ทางไลน์ กลุ่ม รับร้องทุกข์ประชาชนตำบล สิงห์โคก	ทุกวัน	ภายใน ๑ วันทำการ	

๑๑. การบันทึกข้อร้องเรียน

11.1 กรอกแบบฟอร์มบันทึกข้อร้องเรียน ร้องทุกข์ โดยมีรายละเอียด ชื่อ-สกุล ที่อยู่ หมายเลขโทรศัพท์ติดต่อ เรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ และสถานที่เกิดเหตุ

๑1.๒ ทุกช่องทางที่มีการร้องเรียน เจ้าหน้าที่ต้องบันทึกข้อร้องเรียน ร้องทุกข์ลงสมุดบันทึกข้อร้องเรียน ร้องทุกข์

-๕-

๑๒. การประสานหน่วยงานเพื่อแก้ปัญหาข้อร้องเรียน ร้องทุกข์ และการแจ้งผู้ร้องเรียน ร้องทุกข์ทราบ

๑๒.๑ กรณี เป็นการขอข้อมูลข่าวสาร ประสานหน่วยงานผู้ครอบครองเอกสาร เจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้อง เพื่อให้ข้อมูลแก่ผู้ร้องขอได้ทันที

๑๒.๒ ข้อร้องเรียน ร้องทุกข์ ที่เป็นการร้องเรียนเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการของหน่วยงาน เช่น ไฟฟ้าสาธารณะดับ การจัดการขยะมูลฝอย ตัดต้นไม้ กลิ่นเหม็นรบกวน เป็นต้นจัดทำบันทึกข้อความเสนอไปยังผู้บริหารเพื่อสั่งการหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง โดยเบื้องต้นอาจโทรศัพท์แจ้งไปยังหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

๑๒.๓ ข้อร้องเรียน ร้องทุกข์ ที่ไม่อยู่ในความรับผิดชอบขององค์การบริหารส่วนตำบล สิ่งใดที่ ให้ดำเนินการประสานหน่วยงานภายนอกที่เกี่ยวข้อง เพื่อให้เกิดความรวดเร็วและถูกต้องในการแก้ไขปัญหาต่อไป

๑๒.๔ ข้อร้องเรียนที่ส่งผลกระทบต่อหน่วยงาน เช่น กรณีผู้ร้องเรียนทำหนังสือร้องเรียนความไม่โปร่งใสในการจัดซื้อจัดจ้าง ให้เจ้าหน้าที่จัดทำบันทึกข้อความเพื่อเสนอผู้บริหารพิจารณาสั่งการไปยังหน่วยงานที่รับผิดชอบ เพื่อดำเนินการตรวจสอบและแจ้งผู้ร้องเรียนทราบ ต่อไป

๑๓. การติดตามแก้ไขปัญหาข้อร้องเรียน

ให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องรายงานผลการดำเนินการให้ทราบภายใน ๕ วันทำการ เพื่อเจ้าหน้าที่ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ จะได้แจ้งให้ผู้ร้องเรียนทราบ ต่อไป

๑๔. การรายงานผลการดำเนินการให้ผู้บริหารทราบ

๑ . 4 . ๑
ให้รวบรวมและรายงานสรุปการจัดการข้อร้องเรียนร้องทุกข์ ให้ผู้บริหารทราบ ทุกเดือน

๑ . 4 . ๒
ให้รวบรวมรายงานสรุปข้อร้องเรียนหลังจากสิ้นปีงบประมาณ เพื่อนำมาวิเคราะห์การจัดการข้อร้องเรียน ร้องทุกข์

ในภาพรวมของหน่วยงานเพื่อใช้เป็นแนวทางในการแก้ไขปรับปรุง พัฒนา
องค์กรต่อไป

๑๕. มาตรฐานงาน

การดำเนินการแก้ไขข้อร้องเรียน ร้องทุกข์
ให้แล้วเสร็จภายในระยะเวลาที่กำหนด

กรณีได้รับเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์
ให้ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ องค์การบริหารส่วนตำบลสิงห์โคก
ดำเนินการตรวจสอบ
และพิจารณาส่งเรื่องให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องดำเนินการแก้ไขปัญหาข้อร้องเรียน
ร้องทุกข์ ให้แล้วเสร็จภายใน ๑๕ วันทำการ

/๑ ๖

แบบฟอร์ม...

-๖-

๑๖. แบบฟอร์ม

แบบฟอร์มใบรับแจ้งเหตุเรื่องราวร้องเรียน ร้องทุกข์

๑๗. จัดทำโดย

ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ องค์การบริหารส่วนตำบลสิงห์โคก

-หมายเลขโทรศัพท์ 0 4367 0000

-เว็บไซต์ www.singkok.go.th

ภาคผนวก



แบบร้องทุกข์/ร้องเรียน 1

แบบคำร้องทุกข์/ร้องเรียน (ด้วยตนเอง)

ศูนย์รับเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียนองค์การบริหารส่วนตำบลสิงห์โคก

วันที่.....เดือน.....พ.ศ.

เรื่อง

เรียน นายองค์การบริหารส่วนตำบลสิงห์โคก

ข้าพเจ้า
(นาย/นาง/นางสาว).....

.....อายุ.....ปี

อยู่บ้านเลขที่.....หมู่ที่.....บ้าน.....

.....ตำบล.....

อำเภอ.....จังหวัด.....

โทรศัพท์.....

ถือบัตร.....เลขที่.....

.....ออกโดย.....วันออกบัตร.....

.....บัตรหมดอายุ.....

มีความประสงค์ขอร้องทุกข์/ร้องเรียน เพื่อให้องค์การบริหารส่วนตำบลสิงห์โคก

พิจารณาดำเนินการช่วยเหลือหรือแก้ไข.....

.....

.....

.....

.....

.....

ทั้งนี้

ข้าพเจ้าขอรับรองว่าคำร้องทุกข์/ร้องเรียนตามข้างต้นเป็นจริงและยินดีรับผิดชอบทั้งทางแพ่งและทางอาญาหากพึงมี

โดยข้าพเจ้าขอสงวนหลักฐานประกอบการร้องทุกข์/ร้องเรียน (ถ้ามี) ได้แก่

1.

.....

..... จำนวน.....ฉบับ

2.

.....

..... จำนวน.....ฉบับ

3. บัญชีรายชื่อผู้ได้รับความเดือดร้อน

จำนวน.....ราย

4. เอกสารอื่น ๆ

(ระบุ).....

.....

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณา

(ลงชื่อ).....ผู้ร้องเรียน/ร้องทุกข์

(.....)
ตำแหน่ง.....(ถ้ามี)
หมายเลขโทรศัพท์.....

ลงชื่อ.....
(นายประดิษฐ์ โยธาจันทร์)
หัวหน้าสำนักปลัด

ความเห็นปลัด อบต.....
(ลงชื่อ) ส.ต.ท.

(สุดใจ อินทร์สีเมือง)

ปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลสิงห์โคก

ความเห็นของนายก

อบต.....

(ลงชื่อ) ร.ต.ต.

(วิเชียร นามวงศ์ศรี)

นายกองค์การบริหารส่วนตำบลสิงห์โคก

- ตัวอย่างการกรอก -

แบบฟอร์มหนังสือร้องเรียน/ร้องทุกข์ทั่วไป

เขียนที่.....

วันที่.....เดือน.....พ.ศ.

เรื่อง

.....
.....

เรียน นายกองค์การบริหารส่วนตำบลสิงห์โคก

ข้าพเจ้า (นาย/นาง/นางสาว).....นายแสนดี

ที่สุด.....อายุ.....48.....ปี

อยู่บ้านเลขที่.....หมู่ที่.....14.....บ้าน.....สุขใจ.....

ตำบล.....สิงห์โคก.....

อำเภอ.....เกษตรวิสัย.....จังหวัด.....ร้อยเอ็ด.....ได้รับความเดือดร้อนนี้

เนื่องจาก.....

.....มีผู้เลี้ยงหมูใกล้เขตชุมชน

ทำให้ได้รับกลิ่นเหม็นและมีแมลงวันชุกชุม.....

.....

.....

.....

ดังนั้น จึงใคร่ขอร้องเรียน/ร้องทุกข์ มายังองค์การบริหารส่วนตำบลสิงห์โคก
เพื่อให้ดำเนินการช่วยเหลือและแก้ไขปัญหาดังกล่าว ดังนี้

.....ให้เจ้าหน้าที่ไปตรวจสอบ

และแก้ไขปัญหาดังกล่าว.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

พร้อมนี้ข้าพเจ้าได้แนบเอกสารหลักฐานต่าง ๆ มาด้วย คือ

1. สำเนาบัตรประจำตัวประชาชน จำนวน.....1.....ฉบับ

2. สำเนาทะเบียนบ้านฉบับเจ้าบ้าน จำนวน.....1.....ฉบับ

3. บัญชีรายชื่อผู้ได้รับความเดือดร้อน จำนวน.....5.....ราย

4. เอกสารอื่น ๆ

(ระบบ).....

.....

ขอแสดงความนับถือ

(ลงชื่อ).....แสนดี

.....ผู้ร้องเรียน/ร้องทุกข์

(.....นายแสนดี ที่สุด.....)

ตำแหน่ง.....(ถ้ามี)

หมายเลขโทรศัพท์.....



แบบร้องทุกข์/ร้องเรียน 2

แบบรับเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียน

เขียนที่ องค์การบริหารส่วนตำบลสิงห์โคก

วันที่.....เดือน.....พ.ศ.
.....

เรื่อง.....
เรียน นายกองค้การบริหารส่วนตำบลสิงห์โคก
ข้าพเจ้า.....อ
าย.....ปี เชื้อชาติ.....สัญชาติ.....
อยู่บ้านเลขที่.....หมู่ที่.....ตำบล.....อำเภอ.....
.....จังหวัด.....เบอร์โทรศัพท์.....

ได้รับความเดือดร้อนจาก.....

ข้าพเจ้าขอให้ดำเนินการแก้ไขเรื่องร้องทุกข์ดังกล่าว ดังต่อไปนี้

1)
.....

2)
.....

3)

.....
.....

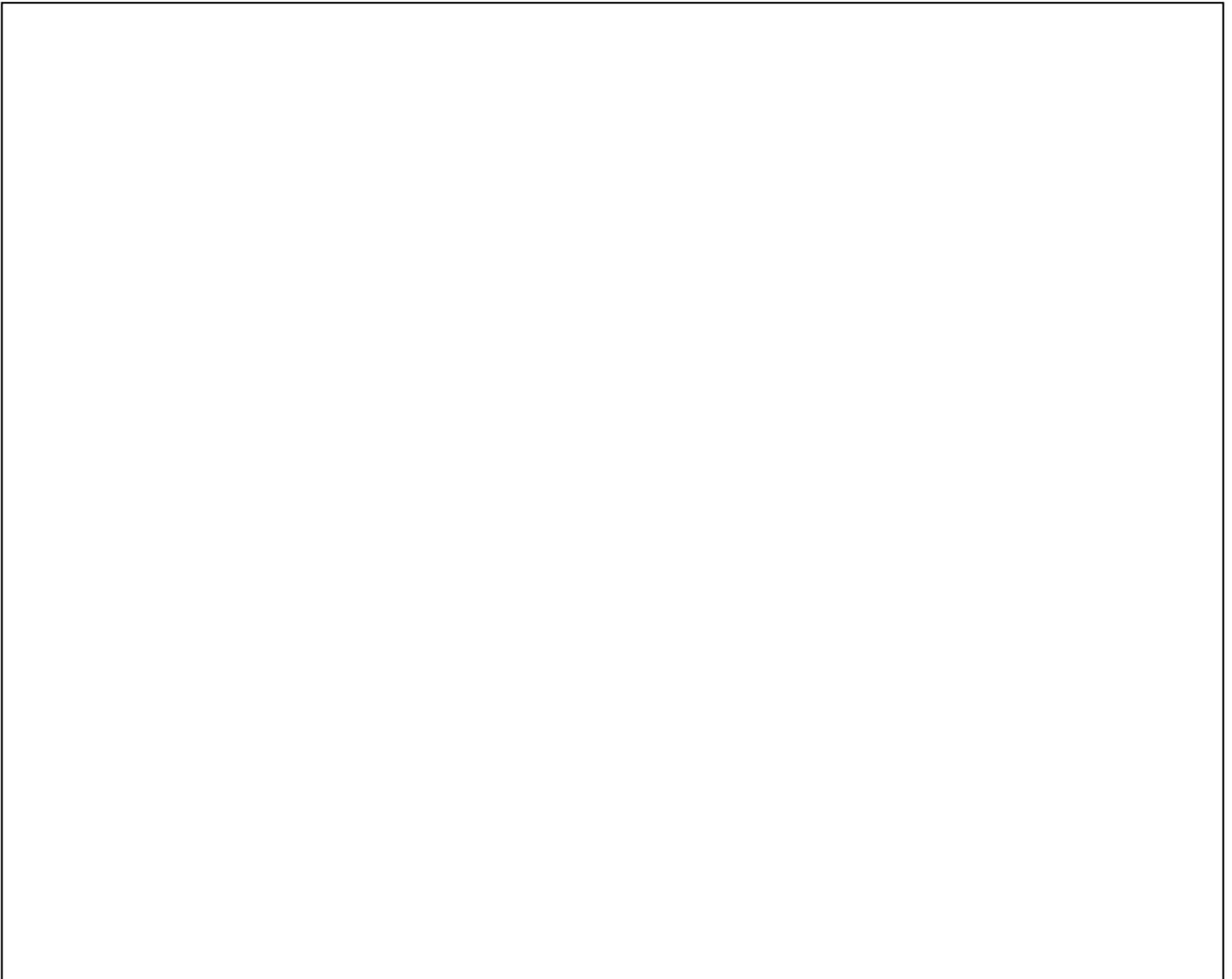
4)

.....
.....

5)

.....
.....

/ แผนที่โดยสังเขป (ด้านหลัง)...



จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณาดำเนินการ

ขอแสดงความนับถือ

ลงชื่อ.....ผู้ร้องทุกข์
(.....)

(ลงชื่อ)..... ผู้รับคำร้อง
(.....)
เมื่อวันที่.....

ตอบข้อร้องเรียน 1



ที่ รอ 76201 (เรื่องร้องเรียน) /.....
ที่ทำการองค์การบริหารส่วนตำบลสิง
อำเภอเกษตรวิสัย

หมู่ที่ 1 ตำบลสิงห์โคก
จังหวัดร้อยเอ็ด

วันที่.....

เรื่อง ตอบรับการรับร้องทุกข์/ร้องเรียน

เรียน

อ้างถึง หนังสือแจ้งการร้องทุกข์

ลงวันที่.....

.....

ตามที่ท่านได้ร้องทุกข์/ร้องเรียน
ผ่านศูนย์รับเรื่องร้องเรียนองค์การบริหารส่วนตำบลสิงห์โคก โดยทาง
() ด้วยตนเอง () หนังสือร้องทุกข์ ร้องเรียนทางไปรษณีย์ () ทางโทรศัพท์ ()
) อื่นๆ

ลงวันที่.....เกี่ยวกับเรื่อง.....

.....

.....

.....นั้น

องค์การบริหารส่วนตำบลสิงห์โคก
ได้ลงทะเบียนรับเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียนของท่านไว้ตามทะเบียนรับเรื่อง
เลขที่รับ.....ลงวันที่.....

และองค์การบริหารส่วนตำบลสิงห์โคก ได้พิจารณาเรื่องของท่านแล้วเห็นว่า
() เป็นเรื่องที่อยู่ในอำนาจหน้าที่ขององค์การบริหารส่วนตำบลสิงห์โคก
และได้มอบหมายให้.....

.....เป็นหน่วยตรวจสอบและดำเนินการ

() เป็นเรื่องที่ไม่อยู่ในอำนาจหน้าที่ขององค์การบริหารส่วนตำบลสิงห์โคก
และได้จัดส่งเรื่องให้.....

.....เป็นหน่วยงานที่มีอำนาจหน้าที่เกี่ยวข้องดำเนินการต่อไปแล้ว

ทั้งนี้ท่านสามารถติดต่อประสานงานหรือขอทราบผลโดยตรงกับหน่วยงานดังกล่าวได้
อีกทางหนึ่ง

()
เป็นเรื่องที่มีกฎหมายบัญญัติขั้นตอนและวิธีการปฏิบัติไว้เป็นการเฉพาะแล้วตามกฎหมาย.....

.....จึงขอให้ท่านดำเนินการตามขั้นตอนและวิธีการที่กฎหมายนั้นบัญญัติไว้ต่อไป

จึงแจ้งมาเพื่อทราบ

ขอแสดงความนับถือ

(.....)
นายกองค์การบริหารส่วนตำบลสิงห์โคก

สำนักปลัด อบต.

ศูนย์ร้องทุกข์/ร้องเรียน องค์การบริหารส่วนตำบลสิงห์โคก
โทร/โทรสาร 0-4367-0000

ตอบข้อร้องเรียน 2

แบบแจ้งผลการดำเนินการต่อเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์

ที่ รอ 76201 (ร้องเรียน) /.....

ที่ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์

องค์การบริหารส่วนตำบลสิงห์โคก

หมู่ที่ 1
อำเภอเกษตรวิสัย รอ
45150

วันที่.....เดือน.....พ.ศ.

เรื่องตอบรับการรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์
เรียน

อ้างถึง หนังสือ อบต.สิงห์โคก ที่ รอ 76201/
ลงวันที่.....

สิ่งที่ส่งมาด้วย ๑.

๒.

๓.

ตามที่องค์การบริหารส่วนตำบลห้วยยาง
(ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์) ได้แจ้งตอบรับการรับเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์
ของท่านตามที่ท่านได้ร้องเรียน ร้องทุกข์ ไว้ความละเอียดแจ้งแล้วนั้น

องค์การบริหารส่วนตำบลห้วยยางได้รับแจ้งผลการดำเนินการจากส่วนร
าชการหน่วยงานที่เกี่ยวข้องตามประเด็นที่ท่านได้ร้องเรียน ร้องทุกข์
แล้วปรากฏข้อเท็จจริงโดยสรุปว่า.....

.....ตั้ง
มีรายละเอียดปรากฏตามสิ่งที่ส่งมาพร้อมนี้

ทั้งนี้หากท่านไม่เห็นด้วยประการใดขอให้แจ้งคัดค้านพร้อมพยานหลัก
ฐานประกอบด้วย

จึงแจ้งมาเพื่อทราบ

ขอแสดงความนับถือ

(.....)
นายกองค์การบริหารส่วนตำบลสิงห์โคก

สำนักปลัด อบต.
ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์
โทร./โทรสาร 0 4367 000
www.singkok.go.th



ประกาศองค์การบริหารส่วนตำบลสิงห์โคก

เรื่อง การจัดตั้งศูนย์รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ องค์การบริหารส่วนตำบลสิงห์โคก

เพื่อให้การปฏิบัติเป็นไปตามวัตถุประสงค์แห่งพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๔๖ และหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดีขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่กระทรวงมหาดไทย จัดทำขึ้นเพื่อใช้เป็นแนวทางในการปฏิบัติ

องค์การบริหารส่วนตำบลสิงห์โคก จึงจัดตั้งศูนย์รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ประจำองค์การบริหารส่วนตำบลสิงห์โคกขึ้นภายในสำนักงานปลัดองค์การบริหารส่วนตำบล โดยมีองค์ประกอบและอำนาจหน้าที่ ดังนี้

๑. สถานที่ตั้ง สำนักงานปลัด องค์การบริหารส่วนตำบลสิงห์โคก

๒. คณะกรรมการอำนวยการศูนย์รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์

๒.๑ นายองค์การบริหารส่วนตำบล	ประธานศูนย์ฯ
๒.๒ รองนายองค์การบริหารส่วนตำบล	รองประธานศูนย์ฯ
๒.๓ ปลัดองค์การบริหารส่วนตำบล	กรรมการศูนย์ฯ
๒.๔ ผู้อำนวยการกองคลัง	กรรมการศูนย์ฯ
๒.๕ ผู้อำนวยการกองช่าง	กรรมการศูนย์ฯ
๒.๖ ผู้อำนวยการกองการศึกษา ศาสนาและวัฒนธรรม	กรรมการศูนย์ฯ
๒.๗ ผู้อำนวยการกองสวัสดิการสังคม	กรรมการศูนย์ฯ
๒.๘ หัวหน้าสำนักปลัด	กรรมการ/เลขานุการศูนย์ฯ
๒.๙ เจ้าพนักงานธุรการ	กรรมการ/ผู้ช่วยเลขานุการศูนย์ฯ

ให้คณะกรรมการมีหน้าที่รับผิดชอบในการดูแลและจัดวางระบบการดำเนินงานของศูนย์ฯ ให้เป็นไปตามวัตถุประสงค์และความมุ่งหมายของทางราชการ

๓. เจ้าหน้าที่ประจำศูนย์ ประกอบด้วย

๓.๑ หัวหน้าสำนักปลัด	เป็นหัวหน้า
๓.๒ นักจัดการงานทั่วไป	เป็นผู้ช่วย
๓.๓ เจ้าพนักงานธุรการ	เป็นผู้ช่วย
๓.๔ ผู้ช่วยเจ้าพนักงานประชาสัมพันธ์	เป็นเลขานุการ

ให้เจ้าหน้าที่ประจำศูนย์มีหน้าที่ ดังนี้

๑. จัดทำสมุดทะเบียนรับเรื่องราวจ้างเรียน/ร้องทุกข์

๒. รับแจ้งเรื่องราวจ้างเรียน/ร้องทุกข์ ที่ผู้ร้องทุกข์ยื่นเป็นเอกสาร, ผ่านทางเว็บไซต์ทางโทรศัพท์ และทางอื่น ๆ

๓. ส่งเรื่องร้องทุกข์ให้แก่ฝ่ายรับผิดชอบและติดตามผลการดำเนินการ
 ๔. แจ้งผลการดำเนินการ และแจ้งผลความคืบหน้าให้ประชาชนทราบภายใน ๗ วัน
 ๕. ประสานกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องและแจ้งผลให้ทราบหลังดำเนินการแล้วเสร็จ
- จึงประกาศมาเพื่อทราบโดยทั่วกัน

ประกาศ ณ วันที่ ๕ เดือนมีนาคม พ.ศ. ๒๕๖๙

ร้อยตำรวจตรี



(วิเชียร นามวงศ์ศรี)

นายกองค้การบริหารส่วนตำบลสิงห์โคก



คำสั่งองค์การบริหารส่วนตำบลสิงห์โคก

ที่ ๑๓๙ / ๒๕๖๙

เรื่อง ยกเลิก และแต่งตั้งเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบในการรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์
ขององค์การบริหารส่วนตำบลสิงห์โคก

ตามที่องค์การบริหารส่วนตำบลสิงห์โคก ได้จัดตั้งศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ องค์การบริหารส่วนตำบลสิงห์โคก ขึ้นภายในสำนักงานปลัด องค์การบริหารส่วนตำบลสิงห์โคก เพื่อเป็นช่องทางหนึ่งที่ประชาชนสามารถมีส่วนร่วมในการแสดงความคิดเห็น การสะท้อนปัญหาความต้องการ ความเดือดร้อนต่าง ๆ ที่ได้รับ นั้น

เพื่อเป็นการอำนวยความสะดวกและการตอบสนองความต้องการของประชาชน ให้เป็นไปอย่างรวดเร็ว ถูกต้อง และเป็นปัจจุบัน โดยสอดคล้องกับพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๔๖ ในการแก้ไขปัญหาเรื่องข้อร้องเรียนร้องทุกข์ต่างๆของประชาชน ที่เกี่ยวเนื่องกับการดำเนินงานขององค์การบริหารส่วนตำบลสิงห์โคก จึงยกเลิกคำสั่งที่ ๑๙๗/๒๕๖๕ เรื่อง แต่งตั้งเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบในการรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ลงวันที่ ๘ เมษายน ๒๕๖๕ และให้ใช้คำสั่งฉบับนี้แทน จึงขอแต่งตั้งเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบในการรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ดังนี้

- | | | |
|---------------------------|---------|---------------------------------|
| ๑. นายประดิษฐ์ โยธาจันทร์ | ตำแหน่ง | หัวหน้าสำนักปลัดนายก |
| ๒. นางสาวอภิญญา มาหาญ | ตำแหน่ง | นักจัดการงานทั่วไปชำนาญการ |
| ๓. นางสาวนภัสลัญช์ นามภงา | ตำแหน่ง | เจ้าพนักงานธุรการชำนาญงาน |
| ๔. นางสาวจรรุวรรณ อุดมคำ | ตำแหน่ง | เจ้าพนักงานธุรการปฏิบัติงาน |
| ๕. นางยุพา ละครร่า | ตำแหน่ง | ผู้ช่วยเจ้าพนักงานประชาสัมพันธ์ |

ให้ผู้ได้รับการแต่งตั้ง มีหน้าที่ ดังนี้

๑. จัดทำสมุดทะเบียนรับเรื่องราวร้องทุกข์/ร้องเรียน
 ๒. รับแจ้งเรื่องราวร้องทุกข์/ร้องเรียน ที่ผู้ร้องยื่นเป็นเอกสารด้วยตนเอง มอบหมายเจ้าหน้าที่ในส่วนต่างๆ แก้ไขหรือช่วยเหลือ เรื่อง ข้อร้องเรียนร้องทุกข์
 ๓. ให้คำปรึกษาแก่เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบ จัดทำทะเบียนการรับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์
 ๔. ให้เลขานุการคณะกรรมการ มีหน้าที่เร่งรัด ติดตาม เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบและรายงานปัญหา อุปสรรค ต่างๆ ให้คณะกรรมการทราบ
- ทั้งนี้ ตั้งแต่บัดนี้เป็นต้นไป

สั่ง ณ วันที่ ๘ เดือนมีนาคม พ.ศ. ๒๕๖๙

ร้อยตำรวจตรี

(วิเชียร นามวงษ์ศรี)

นายกองค์การบริหารส่วนตำบลสิงห์โคก



ประกาศองค์การบริหารส่วนตำบลสิงห์โคก
เรื่อง ประกาศช่องทางรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์

เพื่อให้การบริหารราชการ ขององค์การบริหารส่วนตำบลสิงห์โคก ดำเนินไปด้วยความถูกต้อง บริสุทธิ์ ยุติธรรม สามารถบำบัดทุกข์บำรุงสุข ตลอดจนแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนของประชาชนในเขตพื้นที่ ตำบลสิงห์โคก ได้อย่างมีประสิทธิภาพ ด้วยความรวดเร็ว ประสพผลสำเร็จอย่างเป็นรูปธรรม และสอดคล้องกับหลักเกณฑ์และแนวทางการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๔๖ อีกทั้งเพื่อเป็นศูนย์ รับแจ้งเบาะแสการทุจริต หรือไม่ได้รับความเป็นธรรมจากการปฏิบัติหน้าที่ของพนักงานองค์การบริหาร ส่วนตำบลสิงห์โคก จึงได้จัดตั้งศูนย์รับเรื่องร้องเรียน /ร้องทุกข์ขึ้น ซึ่งในกรณีการร้องเรียนที่เกี่ยวกับบุคคล จะมีการเก็บรักษาเรื่องราวไว้เป็นความลับและปกปิดชื่อผู้ร้องเรียน เพื่อมิให้ผู้ร้องเรียน ได้รับความเดือดร้อนจากการร้องเรียน

องค์การบริหารส่วนตำบลสิงห์โคก จึงได้ประกาศช่องทางการรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ โดยมี ช่องทาง ดังต่อไปนี้

๑. แจ้งเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ด้วยตัวเอง (จดหมาย/บัตรสนเท่ห์/เอกสาร) ณ ศูนย์รับเรื่อง ร้องเรียน/ร้องทุกข์
๒. แจ้งร้องเรียน/ร้องทุกข์ ผ่านผู้รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ (จดหมาย/บัตรสนเท่ห์/เอกสาร)
๓. แจ้งเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ทางไปรษณีย์ปกติ (จดหมาย/บัตรสนเท่ห์/เอกสาร)
๔. แจ้งเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ทางโทรศัพท์ ๐ ๔๓๖๗ ๐๐๐๐
๕. แจ้งเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ทางเว็บไซต์ : www.singkok.go.th
๖. แจ้งเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ทาง facebook : อบต.สิงห์โคก
๗. แจ้งเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ทางไลน์กลุ่ม : รับร้องทุกข์ประชาชนตำบลสิงห์โคก

จึงประกาศให้ทราบโดยทั่วกัน

ประกาศ ณ วันที่ ๔ เดือนมีนาคม พ.ศ. ๒๕๖๙

ร้อยตำรวจตรี

(วิเชียร นามวงศ์ศรี)

นายกองค์การบริหารส่วนตำบลสิงห์โคก



ประกาศองค์การบริหารส่วนตำบลสิงห์โคก

เรื่อง ประกาศใช้คู่มือปฏิบัติงานด้านการร้องเรียน/ร้องทุกข์ ขององค์การบริหารส่วนตำบลสิงห์โคก

ประจำปี ๒๕๖๙

.....

ตามพระราชบัญญัติสภาตำบลและองค์การบริหารส่วนตำบล พ.ศ. ๒๕๓๗ แก้ไขเพิ่มเติมถึง (ฉบับที่ ๗) พ.ศ. ๒๕๖๒ มาตรา ๖๙/๑ และประกอบกับมาตรา ๕๒ และมาตรา ๔๑ แห่งพระราชบัญญัติว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ.๒๕๔๖ กำหนดให้เมื่อส่วนราชการได้รับคำร้องเรียน เสนอแนะ หรือความคิดเห็นเกี่ยวกับวิธีการปฏิบัติราชการ อุปสรรค ความยุ่งยาก หรือปัญหาอื่นใดจากบุคคลใด โดยมีข้อมูลและสาระตามสมควรให้เป็นหน้าที่ของส่วนราชการนั้นที่จะต้องพิจารณาดำเนินการให้ลุล่วงไป ซึ่งการดำเนินการแก้ไขปัญหาร้องเรียน เสนอแนะ หรือความคิดเห็นเกี่ยวกับวิธีการปฏิบัติราชการ อุปสรรค ความยุ่งยาก หรือปัญหาอื่นใดจากบุคคลใดนั้น องค์การบริหารส่วนตำบลสิงห์โคก จึงได้จัดตั้งศูนย์รับเรื่อง ร้องเรียน/ร้องทุกข์ ขององค์การบริหารส่วนตำบลสิงห์โคก

ดังนั้น เพื่อให้การดำเนินการแก้ไขปัญหาร้องเรียน/ร้องทุกข์ ที่เกิดขึ้นในท้องที่ตำบลสิงห์โคกเป็นไปในทางเดียวกัน เกิดประโยชน์ต่อประชาชนและอำนวยความสะดวกต่อเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน องค์การบริหารส่วนตำบลสิงห์โคก จึงได้จัดทำคู่มือการปฏิบัติงานเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ประจำปี ๒๕๖๙ เพื่อใช้เป็นแนวทางในการปฏิบัติงานด้านการร้องเรียน/ร้องทุกข์ให้เป็นปัจจุบัน และบรรลุผลสัมฤทธิ์ จึงขอประกาศใช้คู่มือปฏิบัติงานดังกล่าวรายละเอียดแนบท้ายประกาศนี้

จึงประกาศให้ทราบโดยทั่วกัน

ประกาศ ณ วันที่ ๕ เดือนมีนาคม พ.ศ. ๒๕๖๙

ร้อยตำรวจตรี

(วิเชียร นามวงศ์ศรี)

นายกองค์การบริหารส่วนตำบลสิงห์โคก