



# คู่มือการปฏิบัติงาน เกี่ยวกับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์

ศูนย์รับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์

องค์การบริหารส่วนตำบลแก่งสนามนาง

## คำนำ

คู่มือการปฏิบัติงานเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ขององค์การบริหารส่วนตำบลแก้งสนามนาง จัดทำขึ้นเพื่อเป็นแนวทางการดำเนินการจัดการข้อร้องเรียนร้องทุกข์ของผู้มาใช้บริการ ผู้มีส่วนได้เสีย และประชาชนทั่วไป เพื่อให้มีความรวดเร็ว มีประสิทธิภาพและเป็นธรรมแก่ทุกฝ่ายในด้านการร้องเรียน เพื่อตอบสนองความต้องการและความคาดหวังของผู้รับบริการ จึงจำเป็นจะต้องมีขั้นตอน / กระบวนการ และแนวทางในการปฏิบัติงานที่ชัดเจนและเป็นมาตรฐานเดียวกัน

องค์การบริหารส่วนตำบลแก้งสนามนาง

## สารบัญ

เรื่อง	หน้า
๑. หลักการและเหตุผล	๑
๒. วัตถุประสงค์	๑
๓. สถานที่ตั้ง	๑
๔. หน้าที่ความรับผิดชอบ	๑
๕. คำจำกัดความ	๑
๖. ระยะเวลาเปิดให้บริการ	๑
๗. แผนผังกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน / ร้องทุกข์	๓
๘. ขั้นตอนการปฏิบัติงาน	๔
๙. ช่องทางการร้องเรียนร้องทุกข์	๔
๑๐. การบันทึกข้อร้องเรียน	๔
๑๑. การประสานหน่วยงานเพื่อแก้ไขข้อร้องเรียนและการแจ้งกลับผู้ร้องเรียน	๔
๑๒. ติดตามการแก้ไขข้อร้องเรียน	๕
๑๓. การรายงานผลการจัดการข้อร้องเรียนของหน่วยงาน	๕
๑๔. มาตรฐานงาน	๕
ภาคผนวก	
- คำสั่งองค์การบริหารส่วนตำบลแก้งสนามนาง ที่ ๑๖๕/๒๕๖๑	
เรื่อง แต่งตั้งคณะกรรมการจัดทำคู่มือปฏิบัติงานด้านการร้องเรียนร้องทุกข์	
- คำสั่งองค์การบริหารส่วนตำบลแก้งสนามนาง ที่ ๑๖๖/๒๕๖๑	
เรื่อง การจัดตั้งศูนย์รับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์และมอบหมายเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบ	
และติดตามและประเมินผลคู่มือการปฏิบัติงานเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์	
- ประกาศองค์การบริหารส่วนตำบลแก้งสนามนาง	
เรื่อง ประกาศใช้คู่มือปฏิบัติงานด้านการร้องเรียนร้องทุกข์	
ขององค์การบริหารส่วนตำบลแก้งสนามนาง ประจำปี ๒๕๖๑	
- ประกาศองค์การบริหารส่วนตำบลแก้งสนามนาง	
เรื่อง ประกาศช่องทางรับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์	
- แบบฟอร์มใบรับแจ้งเหตุเรื่องราวร้องเรียนร้องทุกข์	

# คู่มือการปฏิบัติงานรับเรื่องราวร้องเรียนร้องทุกข์

## ศูนย์รับเรื่องราวร้องเรียนร้องทุกข์องค์การบริหารส่วนตำบลแก้งสนามนาง

### ๑. หลักการและเหตุผล

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

เพื่อให้การบริหารระบบราชการเป็นไปด้วยความถูกต้อง บริสุทธิ์ ยุติธรรม ควบคู่กับการพัฒนา บำบัดทุกข์ บำรุงสุข ตลอดจนดำเนินการแก้ไขปัญหาคความเดือดร้อนของประชาชน ได้อย่างมีประสิทธิภาพ ด้วยความรวดเร็วประสพผลสำเร็จอย่างเป็นรูปธรรม อีกทั้งเพื่อเป็นศูนย์รับแจ้งเบาะแสการทุจริต หรือไม่ได้รับความเป็นธรรมจากการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ องค์การบริหารส่วนตำบลแก้งสนามนาง จึงได้จัดตั้งศูนย์รับเรื่องราวร้องเรียนร้องทุกข์ขึ้น ซึ่งในกรณีการร้องเรียนที่เกี่ยวกับบุคคล จะมีการเก็บรักษาเรื่องราวไว้เป็นความลับและปกปิดชื่อผู้ร้องเรียน เพื่อมิให้ผู้ร้องเรียนได้รับผลกระทบและได้รับความเดือดร้อนจากการร้องเรียน

### ๒. วัตถุประสงค์

- ๑) เพื่อให้เจ้าหน้าที่องค์การบริหารส่วนตำบลแก้งสนามนางใช้เป็นแนวทางในการปฏิบัติงานในการรับเรื่องราวร้องเรียน ร้องทุกข์ หรือขอความช่วยเหลือให้มีมาตรฐานเดียวกันและมีประสิทธิภาพ
- ๒) เพื่อให้การดำเนินการจัดการข้อร้องเรียนขององค์การบริหารส่วนตำบลแก้งสนามนาง มีขั้นตอน กระบวนการ และแนวทางในการปฏิบัติงานเป็นมาตรฐานเดียวกัน
- ๓) เพื่อเป็นการเผยแพร่ให้กับผู้รับบริการ ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียขององค์การบริหารส่วนตำบลแก้งสนามนางทราบถึงกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์

### ๓. สถานที่ตั้ง

ตั้งอยู่ ณ ที่ทำการองค์การบริหารส่วนตำบลแก้งสนามนาง อำเภอแก้งสนามนาง จังหวัดนครราชสีมา

### ๔. หน้าที่ความรับผิดชอบ

เป็นหน่วยงานในการรับเรื่องราวร้องเรียนร้องทุกข์ และให้บริการข้อมูลข่าวสาร ให้คำปรึกษา รับเรื่องปัญหาความต้องการและข้อเสนอแนะของประชาชน

## ๕. คำจำกัดความ

“ผู้รับบริการ” หมายถึง ผู้ที่มาใช้บริการจากส่วนราชการและประชาชนทั่วไป

“ผู้มีส่วนได้เสีย” หมายถึง ผู้ที่ได้รับผลกระทบ ทั้งทางบวกและทางลบ ทั้งทางตรงและทางอ้อม จากการดำเนินการของส่วนราชการ เช่น ประชาชนในเขตตำบลแก้งสนามนาง

“ผู้ร้องเรียนร้องทุกข์” หมายถึง ประชาชนทั่วไป ผู้มีส่วนได้เสียที่มาติดต่อราชการผ่านช่องทางต่าง ๆ โดยมีวัตถุประสงค์ครอบคลุมการร้องเรียนร้องทุกข์ การให้ข้อเสนอแนะ การให้ข้อคิดเห็น การชมเชย การร้องขอข้อมูล

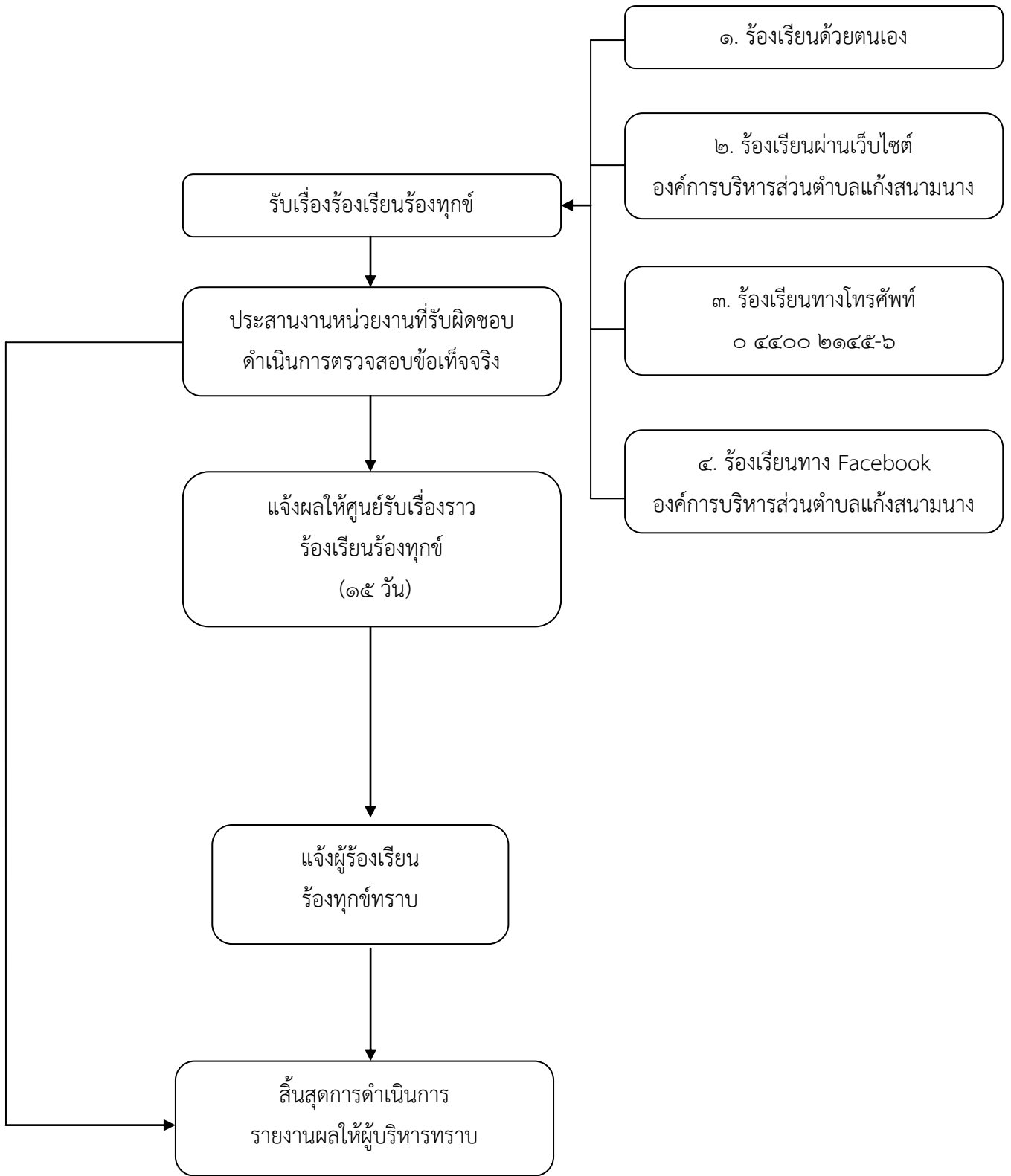
“ช่องทางการรับข้อร้องเรียนร้องทุกข์” หมายถึง ช่องทางต่าง ๆ ที่ใช้ในการรับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ เช่น ติดต่อด้วยตนเอง ติดต่อทางโทรศัพท์ เว็บไซต์ หรือเฟสบุ๊ค

## ๖. ระยะเวลาเปิดให้บริการ

เปิดให้บริการวันจันทร์ ถึง วันศุกร์ (ยกเว้นวันหยุดที่ทางราชการกำหนด) ตั้งแต่เวลา

๐๘.๓๐ - ๑๖.๓๐ น.

### ๗. แผนผังกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน / ร้องทุกข์



## ๘. ขั้นตอนการปฏิบัติงาน

การแต่งตั้งผู้รับผิดชอบจัดการข้อร้องเรียนร้องทุกข์ของหน่วยงาน

- ๘.๑ จัดตั้งศูนย์รับข้อร้องเรียนร้องทุกข์
- ๘.๒ จัดทำคำสั่งแต่งตั้งเจ้าหน้าที่ประจำศูนย์

## ๙. ช่องทางการร้องเรียนร้องทุกข์และระยะเวลาในการดำเนินการประสานแก้ไขข้อร้องเรียนร้องทุกข์

ช่องทาง	ระยะเวลาดำเนินการ ประสานหาเพื่อแก้ไข ปัญหา	หมายเหตุ
ร้องเรียนด้วยตนเอง ณ ศูนย์รับเรื่องราวร้องเรียน ร้องทุกข์องค์การบริหาร ส่วนตำบลแก้งสนามนาง	ภายใน ๑ วันทำการ	
ร้องเรียนผ่านเว็บไซต์ องค์การบริหารส่วนตำบล แก้งสนามนาง	ภายใน ๑ วันทำการ	
ร้องเรียนทางโทรศัพท์ ๐ ๔๔๐๐ ๒๑๔๕-๖	ภายใน ๑ วันทำการ	
ร้องเรียนทางเฟสบุ๊ก "องค์การบริหารส่วนตำบล แก้งสนามนาง"	ภายใน ๑ วันทำการ	

## ๑๐. การบันทึกข้อร้องเรียน

๑๐.๑ กรอกแบบฟอร์มบันทึกข้อร้องเรียนร้องทุกข์ โดยมีรายละเอียด ชื่อ-สกุล ที่อยู่ หมายเลขโทรศัพท์ติดต่อ เรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ และสถานที่เกิดเหตุ

๑๐.๒ ทุกช่องทางที่มีการร้องเรียน เจ้าหน้าที่ต้องบันทึกข้อร้องเรียนร้องทุกข์ ลงสมุดบันทึกข้อร้องเรียนร้องทุกข์

## ๑๑. การประสานหน่วยงานเพื่อแก้ปัญหาข้อร้องเรียนร้องทุกข์ และการแจ้งผู้ร้องเรียนร้องทุกข์ทราบ

๑๑.๑ กรณีเป็นการขอข้อมูลข่าวสาร ประสานหน่วยงานผู้ครอบครองเอกสาร เจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้อง เพื่อให้ข้อมูลแก่ผู้ร้องขอได้ทันที

๑๑.๒ ข้อร้องเรียนร้องทุกข์ ที่เป็นการร้องเรียนเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการของหน่วยงาน เช่น ไฟฟ้าสาธารณะดับ การจัดการขยะมูลฝอย ตัดต้นไม้ กลิ่นเหม็นรบกวน เป็นต้น จัดทำบันทึกข้อความเสนอไปยังผู้บริหารเพื่อสั่งการหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง โดยเบื้องต้นอาจโทรศัพท์แจ้งไปยังหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

๑๑.๓ ข้อร้องเรียนร้องทุกข์ ที่ไม่อยู่ในความรับผิดชอบขององค์การบริหารส่วนตำบลแก้งสนามนาง ให้ดำเนินการประสานหน่วยงานภายนอกที่เกี่ยวข้องเพื่อให้เกิดความรวดเร็วและถูกต้องในการแก้ไขปัญหาต่อไป

๑๑.๔ ข้อร้องเรียนที่ส่งผลกระทบต่อหน่วยงาน เช่น กรณีผู้ร้องเรียนทำหนังสือร้องเรียนความไม่โปร่งใสในการจัดซื้อจัดจ้าง ให้เจ้าหน้าที่จัดทำบันทึกข้อความเพื่อเสนอผู้บริหารพิจารณาสั่งการไปยังหน่วยงานที่รับผิดชอบเพื่อดำเนินการตรวจสอบและแจ้งผู้ร้องเรียนทราบต่อไป

## ๑๒. การติดตามแก้ไขปัญหาข้อร้องเรียน

ให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องรายงานผลการดำเนินการให้ทราบภายใน ๕ วันทำการ เพื่อเจ้าหน้าที่ศูนย์ฯ จะได้แจ้งให้ผู้ร้องเรียนทราบต่อไป

## ๑๓. การรายงานผลการดำเนินการให้ผู้บริหารทราบ

๑๓.๑ ให้รวบรวมและรายงานสรุปการจัดการข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ ให้ผู้บริหารทราบทุกเดือน

๑๓.๒ ให้รวบรวมรายงานสรุปข้อร้องเรียนหลังจากสิ้นปีงบประมาณ เพื่อนำมาวิเคราะห์การจัดการข้อร้องเรียนร้องทุกข์ ในภาพรวมของหน่วยงานเพื่อใช้เป็นแนวทางในการแก้ไข ปรับปรุง พัฒนาองค์กร ต่อไป

## ๑๔.มาตรฐานงาน

กรณีได้รับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ ให้ศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์องค์การบริหารส่วนตำบลแก้งสนามนาง ดำเนินการตรวจสอบและส่งเรื่องให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องดำเนินการแก้ไขปัญหาข้อร้องเรียนร้องทุกข์ให้แล้วเสร็จภายใน ๑๕ วัน ทำการ



ภาคผนวก



คำสั่งองค์การบริหารส่วนตำบลแก้งสนามนาง

ที่ ๑๖๕/๒๕๖๑

เรื่อง แต่งตั้งคณะกรรมการจัดทำคู่มือปฏิบัติงานด้านการร้องเรียน/ร้องทุกข์

ด้วยสำนักงานคณะกรรมการป้องกันและปราบปรามการทุจริตแห่งชาติได้ทำบันทึกข้อตกลงความร่วมมือกับ กระทรวงมหาดไทย โดยกรมส่งเสริม การปกครองท้องถิ่น Integrity and Transparency Assessment (ITA) ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๐ โดยทางสำนักงานคณะกรรมการป้องกัน และ ปราบปรามการทุจริตแห่งชาติเสนอการบูรณาการเครื่องมือการประเมินคุณธรรมการดำเนินงาน (Integrity Assessment) และดัชนี วัดความโปร่งใสของหน่วยงานภาครัฐ ของสำนักงานคณะกรรมการป้องกัน และ ปราบปรามการทุจริตแห่งชาติ

เพื่อให้ การจัดทำคู่มือ ปฏิบัติงานด้านการร้องเรียน /ร้องทุกข์ (เรื่องร้องเรียนทั่วไปและเรื่อง ร้องเรียนการจัดซื้อจัดจ้าง ) ขององค์การบริหารส่วนตำบลแก้งสนามนางเป็นไปตามวัตถุประสงค์ จึงแต่งตั้ง คณะกรรมการจัดทำคู่มือปฏิบัติงานด้านการร้องเรียน /ร้องทุกข์ (เรื่องร้องเรียนทั่วไปและเรื่องร้องเรียนการจัดซื้อจัดจ้าง) ประกอบด้วย

๑. นายกองดีการบริหารส่วนตำบลแก้งสนามนาง ประธานกรรมการ
๒. รองปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลแก้งสนามนาง กรรมการ
๔. หัวหน้าสำนักปลัด กรรมการ
๕. ผู้อำนวยการกองคลัง กรรมการ
๖. ผู้อำนวยการกองช่าง กรรมการ
๗. ผู้อำนวยการกองการศึกษาฯ กรรมการ
- ๘) นิติกร กรรมการและเลขานุการ

ให้ผู้ได้รับการแต่งตั้งมีหน้าที่ พิจารณา กลั่นกรอง ศึกษาข้อมูล นำมากำหนดเป็นคู่มือ ปฏิบัติงานด้านการร้องเรียน /ร้องทุกข์(เรื่องร้องเรียนทั่วไปและเรื่องร้องเรียนการจัดซื้อจัดจ้าง ) ขององค์การบริหารส่วนตำบลแก้งสนามนาง เพื่อใช้เป็นแนวทางในการปฏิบัติงานต่อไป

ทั้งนี้ ตั้งแต่วันที่ ๑๖ มีนาคม ๒๕๖๑ เป็นต้นไป

สั่ง ณ วันที่ ๑ เดือน มีนาคม พ.ศ. ๒๕๖๑

(นายสุพจน์ ตากลม)

นายกองดีการบริหารส่วนตำบลแก้งสนามนาง



## คำสั่งองค์การบริหารส่วนตำบลแก้งสนามนาง

ที่ ๑๖๖/๒๕๖๑

### เรื่อง การจัดตั้งศูนย์รับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์

และมอบหมายเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบและติดตามและประเมินผลคู่มือการปฏิบัติงานเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์

ตามคำสั่งองค์การบริหารส่วนตำบลแก้งสนามนาง ที่ ๑๖๕/๒๕๖๑ ลงวันที่ ๑ มีนาคม ๒๕๖๑ เรื่อง แต่งตั้งคณะกรรมการจัดทำคู่มือปฏิบัติงานด้านการร้องเรียนร้องทุกข์ (เรื่องร้องเรียนทั่วไปและเรื่องร้องเรียนจัดซื้อจัดจ้าง) ขององค์การบริหารส่วนตำบลแก้งสนามนาง เพื่อให้การบริการสาธารณะ การบำบัดทุกข์บำรุงสุขแก่ประชาชนภายในกรอบอำนาจหน้าที่ ดังนั้นเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพและความสัมฤทธิ์ผลของการดำเนินการดังกล่าว โดยการอำนวยความสะดวก และตอบสนองความต้องการของประชาชน ตามแนวทางการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดีอาศัยอำนาจตามความในมาตรา ๖๙/๑ แห่งพระราชบัญญัติสภาตำบลและองค์การบริหารส่วนตำบล พ.ศ.๒๕๓๗ และที่แก้ไขเพิ่มเติมถึงปัจจุบัน ประกอบมาตรา ๕๒ และมาตรา ๔๑ แห่งพระราชบัญญัติว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๔๖ องค์การบริหารส่วนตำบลแก้งสนามนาง จึงได้จัดตั้ง “ศูนย์รับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์” องค์การบริหารส่วนตำบลแก้งสนามนาง อำเภอแก้งสนามนาง จังหวัดนครราชสีมา พร้อมจัดวางตู้รับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ ณ หน้าอาคารที่ทำการองค์การบริหารส่วนตำบลแก้งสนามนาง และพร้อมกันนี้ให้มีคณะกรรมการของศูนย์รับเรื่องร้องเรียน / ร้องทุกข์ ประกอบไปด้วยบุคคลดังต่อไปนี้

๑. นางศศิพัชร์ ทองไพศาลสกุล รองปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลและประธานคณะกรรมการ
๒. นายวิชานนท์ ภูหยาดฟ้า หัวหน้าสำนักปลัด คณะทำงาน
๓. นางสาวอิสรา สถิตธรรม นักวิเคราะห์นโยบายและแผน คณะทำงาน
๔. นางสาวอลิศรา อภัยฤทธิรงค์ นักทรัพยากรบุคคล คณะทำงาน
๕. นางสาวนิภารัตน์ พลดงนอก นักจัดการงานทั่วไป คณะทำงาน
๖. พ.จ.ท. อรุณ มะหันตะ นายช่างไฟฟ้า คณะทำงาน
๗. นางนงคิณุช ชาโคตร นักวิชาการจัดเก็บรายได้ คณะทำงาน
๘. นางสาวอารีวรรณ บุญจิตร นักวิชาการพัสดุ คณะทำงาน
๑. นายทศพล ปิ่นมณี นิติกร คณะทำงานเลขานุการ

โดยให้คณะกรรมการอำนาจมีหน้าที่ดังต่อไปนี้

๑. เร่งรัดการให้ความช่วยเหลือข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ขององค์การบริหารส่วนตำบลแก้งสนามนาง เกี่ยวกับการปฏิบัติราชการขององค์การบริหารส่วนตำบลแก้งสนามนาง, พนักงานส่วนตำบลและพนักงานจ้าง และเรื่องที่มีอำนาจใช้ดุลพินิจแล้วเห็นว่าเกี่ยวข้อง

๒. เรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ ในเบื้องต้นให้ถือเป็นความลับของทางราชการ หากเป็นบัตรสนเท่ห์ให้พิจารณาเฉพาะรายที่ระบุหลักฐานกรณีแวดล้อมปรากฏชัดแจ้ง ตลอดจนชี้พยานบุคคลแน่นอน

๓. ประสานการปฏิบัติให้ส่วนราชการในสังกัดองค์การบริหารส่วนตำบลแก้งสนามนาง ดำเนินการตามภารกิจที่เกี่ยวข้องและสามารถขอให้บุคคลในสังกัดส่วนราชการนั้นให้ถ้อยคำหรือข้อมูลเอกสารหลักฐานใดๆ เพื่อประโยชน์สำหรับการนั้นได้

๔. กรณีที่อาจ...

๔. กรณีที่อาจเกี่ยวข้องกับคดี หรืออาจก่อให้เกิดเป็นคดีความได้ ให้แจ้งรายละเอียดเฉพาะที่ ส่วนราชการเจ้าของเรื่องจะสามารถนำไปพิจารณาดำเนินการต่อไปได้ โดยอาจมีการปกปิดข้อความตามคำร้อง บางส่วนก็ได้ ทั้งนี้ หากส่วนราชการเจ้าของเรื่องประสานขอทราบข้อมูลรายละเอียดเพิ่มเติมให้พิจารณาเป็น รายการ

๕. กรณีที่เกี่ยวข้องกับเจ้าหน้าที่ของรัฐหรือหน่วยงานอื่น ให้ส่งเรื่องให้หัวหน้าส่วนราชการ หรือเหนือกว่าส่วนราชการต้นสังกัดของผู้ถูกร้อง หรือส่งเรื่องให้ส่วนราชการหรือหน่วยงานที่มีอำนาจหน้าที่ ในการสืบสวนเรื่องร้องเรียนของส่วนราชการหรือหน่วยงานนั้นเป็นการเฉพาะ

๖. รายงานผลการปฏิบัติงานให้ผู้บังคับบัญชาทราบโดยเร็ว

๗. ดำเนินการอื่น ๆ ตามที่ผู้บังคับบัญชามอบหมาย

ให้มีเจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานประจำศูนย์รับเรื่องร้องเรียน /ร้องทุกข์ (เรื่องร้องเรียนทั่วไปและเรื่อง ร้องเรียนจัดซื้อจัดจ้าง) ดังนี้

๑. นายทศพล ปิ่นมณี นิตกร เจ้าหน้าที่ประจำศูนย์ฯ  
โดยมีหน้าที่ ดังนี้

๑. รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ลงทะเบียน แยกเรื่อง และส่งเรื่องให้กับส่วนราชการเจ้าของ เรื่องเพื่อดำเนินการตามอำนาจหน้าที่

๒. ปรับปรุงเอกสารคำขอในกระบวนการต่าง ๆ เพื่อให้เข้าใจง่ายและเกิดความสะดวกในการ กรอกเอกสาร

๓. ติดตามความคืบหน้าเมื่อได้รับการสอบถามจากประชาชนผู้รับบริการ

๔. แจ้งผลการดำเนินการให้ประชาชนผู้รับบริการทราบ ภายใน ๑๕ วัน ให้ผู้ที่ได้รับ แต่งตั้ง ถือปฏิบัติตามคำสั่งโดยเคร่งครัด ตามระเบียบ อย่าให้เกิดความบกพร่อง เสียหายแก่ราชการได้ หากมีปัญหา อุปสรรคให้รายงานนายกองค์การบริหารส่วนตำบลโดยทันที

สั่ง

ณ วันที่ ๑ เดือน มีนาคม พ.ศ. ๒๕๖๑

(นายสุพจน์ ตากลม)

นายกองค์การบริหารส่วนตำบลแก้งสนามนาง



ประกาศองค์การบริหารส่วนตำบลแก้งสนามนาง  
เรื่อง ประกาศใช้คู่มือปฏิบัติงานด้านการร้องเรียนร้องทุกข์  
ขององค์การบริหารส่วนตำบลแก้งสนามนาง ประจำปี ๒๕๖๑

ด้วยสำนักงานคณะกรรมการป้องกันและปราบปรามการทุจริตแห่งชาติได้ทำบันทึกข้อตกลงความร่วมมือกับ กระทรวงมหาดไทย โดยกรมส่งเสริม การปกครองท้องถิ่น Integrity and Transparency Assessment (ITA) ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๐ โดยทางสำนักงานคณะกรรมการป้องกัน และ ปราบปรามการทุจริตแห่งชาติเสนอการบูรณาการเครื่องมือการประเมินคุณธรรมการดำเนินงาน (Integrity Assessment) และดัชนี วัดความโปร่งใสของหน่วยงานภาครัฐ ของสำนักงานคณะกรรมการป้องกัน และ ปราบปรามการทุจริตแห่งชาติ

องค์การบริหารส่วนตำบลแก้งสนามนางได้คู่มือจัดทำคู่มือปฏิบัติงานด้านการร้องเรียนร้องทุกข์ขององค์การบริหารส่วนตำบลแก้งสนามนาง ประจำปี ๒๕๖๑ เพื่อใช้เป็นแนวทางในการปฏิบัติงานเพื่อให้ การจัดทำคู่มือปฏิบัติงานด้านการร้องเรียนร้องทุกข์ขององค์การบริหารส่วนตำบลแก้งสนามนาง ประจำปี ๒๕๖๑ เป็นไปตามวัตถุประสงค์ จึงประกาศใช้คู่มือปฏิบัติงานดังกล่าวรายละเอียดแนบท้ายประกาศนี้

จึงประกาศให้ทราบโดยทั่วกัน

สั่ง

ณ วันที่ ๑ เดือน มีนาคม พ.ศ. ๒๕๖๑

(นายสุพจน์ ตากลม)

นายกองค์การบริหารส่วนตำบลแก้งสนามนาง



ประกาศองค์การบริหารส่วนตำบลแก่งสนามนาง  
เรื่อง ประกาศช่องทางรับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์

เพื่อให้การบริหารราชการ ดำเนินไปด้วยความถูกต้อง บริสุทธิ์ ยุติธรรม สามารถบำบัดทุกข์ บำรุงสุข ตลอดจนแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนของประชาชนได้อย่างมีประสิทธิภาพ ด้วยความรวดเร็ว ประสพผลสำเร็จอย่างเป็นรูปธรรม และสอดคล้องกับหลักเกณฑ์และแนวทางการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๔๖ อีกทั้งเพื่อเป็นศูนย์รับแจ้งเบาะแสการทุจริต หรือไม่ได้รับความเป็นธรรมจากการปฏิบัติหน้าที่ของ พนักงานองค์การบริหารส่วนตำบลแก่งสนามนาง จึงได้จัดตั้งศูนย์รับเรื่องราวจ้างทุกข์ขึ้น ซึ่งในกรณีการ ร้องเรียนที่เกี่ยวกับบุคคลจะมีการเก็บรักษาเรื่องราวจ้างไว้เป็นความลับและปกปิดชื่อผู้ร้องเรียน เพื่อมิให้ผู้ ร้องเรียนได้รับผลกระทบและได้รับความเดือดร้อนจากการร้องเรียน

องค์การบริหารส่วนตำบลแก่งสนามนาง จึงได้ประกาศจัดตั้งศูนย์รับเรื่องราวจ้างทุกข์ โดยมี ช่องทางในการรับ เรื่องราวจ้างทุกข์ ดังต่อไปนี้

- ๑) ยื่นโดยตรง (จดหมาย/บัตรสนเท่ห์/เอกสาร) ณ ศูนย์รับเรื่องราวจ้างทุกข์
- ๒) ร้องเรียนผ่านตู้/กล่องรับความความคิดเห็น (จดหมาย/บัตรสนเท่ห์/เอกสาร)
- ๓) ไปรษณีย์(จดหมาย/บัตรสนเท่ห์/เอกสาร)
- ๔) โทรศัพท์ ๐๔๔-๐๐๒๑๔๕-๖
- ๕) [www.kaengsanamnang.go.th](http://www.kaengsanamnang.go.th)
- ๖) [facebook.com/องค์การบริหารส่วนตำบลแก่งสนามนาง](https://www.facebook.com/องค์การบริหารส่วนตำบลแก่งสนามนาง)

จึงประกาศให้ทราบโดยทั่วกัน

สั่ง ณ วันที่ ๑ เดือน มีนาคม พ.ศ. ๒๕๖๑

(นายสุพจน์ ตากลม)

นายกองค์การบริหารส่วนตำบลแก่งสนามนาง



แบบคำร้องเรียนร้องทุกข์

ศูนย์รับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์  
องค์การบริหารส่วนตำบลแก่งสนามนาง

วันที่.....

เรื่อง.....

เรียน นายองค์การบริหารส่วนตำบลแก่งสนามนาง

ข้าพเจ้า .....อายุ.....ปี อยู่บ้านเลขที่.....หมู่ที่.....

ตำบล.....อำเภอ.....จังหวัด.....

ถือบัตร..... เลขที่.....

มีความประสงค์ขอร้องเรียน /ร้องทุกข์ เพื่อให้องค์การบริหารส่วนตำบลแก่งสนามนาง พิจารณาดำเนินการ  
ช่วยเหลือหรือแก้ปัญหาในเรื่อง.....

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

โดยข้าพเจ้าขอส่งเอกสารหลักฐานประกอบการร้องเรียน/ร้องทุกข์ (ถ้ามี) ได้แก่

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

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณาดำเนินการต่อไป

ขอแสดงความนับถือ

(ลงชื่อ)

(.....)

ผู้ร้องเรียน

/ร้องทุกข์