**คู่มือการปฏิบัติงาน**

**ศูนย์รับเรื่องราวร้องเรียน/ร้องทุกข์**

****

**องค์การบริหารส่วนตำบลบางรูป**

**อำเภอทุ่งใหญ่ จังหวัดนครศรีธรรมราช**

**โทร 075-470739**

**https:/www.bangroob.go.th**

**คำนำ**

คู่มือปฏิบัติงานด้านการร้องเรียน/ร้องทุกข์ ขององค์การบริหารส่วนตำบลบางรูปจัดทำขึ้น เพื่อเป็นกรอบหรือแนวทางในการปฏิบัติงานด้านรับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ ผ่านศูนย์รับเรื่องร้องเรียนขององค์การบริหารส่วนตำบลบางรูป ทั้งในเรื่องร้องเรียนทั่วไปและร้องเรียนด้านการจัดซื้อจัดจ้าง ตอบสนองนโยบายของรัฐ ตามพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๔๖ ได้กำหนดแนวทางปฏิบัติราชการ มุ่งให้เกิดประโยชน์สุขแก่ประชาชนโดยยึดประชาชนเป็นศูนย์กลาง เพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชน ให้เกิดความผาสุกและความเป็นอยู่ที่ดีของประชาชน เกิดผลสัมฤทธิ์ต่องานบริการมีประสิทธิภาพและเกิดความคุ้มค่าในการให้บริการ ไม่มีขั้นตอนปฏิบัติงานเกินความจำเป็น มีการปรับปรุงภารกิจให้ทันต่อสถานการณ์ ประชาชนได้รับการ อำนวยความสะดวกและได้รับการตอบสนองความต้องการ และมีการประเมินผลการให้บริการสม่ำเสมอ ทั้งนี้ การจัดการข้อร้องเรียนจนได้ข้อยุติ ให้มีความรวดเร็วและมีประสิทธิภาพ เพื่อตอบสนองความต้องการและความคาดหวังของผู้รับบริการ จำเป็นต้องมีขั้นตอน/กระบวนการ และแนวทางในการปฏิบัติงานที่ชัดเจนและเป็นมาตรฐานเดียวกัน

สำนักงานปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลบางรูป

พฤศจิกายน 2560

**สารบัญ**

**เรื่อง หน้า**

1. หลักการและเหตุผล 1

2. การจัดตั้งศูนย์รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์องค์การบริหารส่วนตำบลบางรูป 1

3. วัตถุประสงค์ 1

4. สถานที่ตั้ง 1

5. หน้าที่ความรับผิดชอบ 1

6. คำจำกัดความ 1-2

1. แผนผังกระบวนการจัดการข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ 3

8. เอกสารหลักฐานประกอบการยื่นคำร้องเรียน/ร้องทุกข์ 4

9. ขั้นตอนการปฏิบัติงาน 4

10. การรับและตรวจสอบข้อร้องเรียนจากช่องทางต่าง ๆ 4

11. การบันทึกข้อร้องเรียน 4

12. การประสานหน่วยงานเพื่อแก้ไขข้อร้องเรียนและการแจ้งกลับข้อร้องเรียน 4

13. การประสานหน่วยงานเพื่อแก้ไขปัญหาข้อร้องเรียนและการแจ้งกลับข้อร้องเรียน 5

14. การรายงานผลการจัดการข้อร้องเรียนของหน่วยงาน 5

**ภาคผนวก**

แบบคำร้องเรียน/ร้องทุกข์ (ร้องด้วยตนเอง)

แบบคำร้องเรียน/ร้องทุกข์ (ร้องทางโทรศัพท์)

แบบคำร้องทั่วไป

หนังสือแจ้งตอบรับการดำเนินการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์

ประกาศจัดตั้งศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์

คำสั่งแต่งตั้งเจ้าหน้าที่รับผิดชอบดำเนินการรับเรื่องราวร้องทุกข์

1

**คู่มือการปฏิบัติงานเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์**

**ของศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์องค์การบริหารส่วนตำบลบางรูป**

**1. หลักการและเหตุผล**

ตามพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ.๒๕๔๖ ได้กำหนดแนวทางปฏิบัติราชการ มุ่งให้เกิดประโยชน์สุขแก่ประชาชน โดยยึดประชาชนเป็นศูนย์กลางเพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชนให้เกิดความผาสุก และความเป็นอยู่ที่ดีของประชาชน เกิดผลสัมฤทธิ์ต่องานบริการ มีประสิทธิภาพและเกิดความคุ้มค่าในการให้บริการ ไม่มีขั้นตอนปฏิบัติงานเกินความจำเป็น มีการปรับปรุงภารกิจให้ทันต่อสถานการณ์ ประชาชนได้รับการอำนวยความสะดวก ได้รับการตอบสนองความต้องการและมีการประเมินผลการให้บริการสม่ำเสมอ

**2. การจัดตั้งศูนย์รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์องค์การบริหารส่วนตำบลบางรูป**

2.1 มาตรา69/1 แห่งพระราชบัญญัติสภาตำบลและองค์การบริหารส่วนตำบลพ.ศ. 2537 แก้ไขเพิ่มเติมถึง (ฉบับที่6) พ.ศ. 2552

2.2 มาตรา 52 และมาตรา 41 แห่งพระราชกฤษฎีการว่าด้วยหลักเกณฑ์และการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. 2546

**3. วัตถุประสงค์**

๑. เพื่อให้การดำเนินงานจัดการข้อร้องเรียนของศูนย์รับเรื่องรับเรื่องราวร้องเรียน/ร้องทุกข์ ขององค์การบริหารส่วนตำบลบางรูป มีขั้นตอนกระบวนการและแนวทางปฏิบัติงานเป็นมาตรฐานเดียวกัน

2. เพื่อให้มั่นใจว่าได้มีการปฏิบัติตามข้อกำหนด ระเบียบ หลักเกณฑ์ เกี่ยวกับการจัดการข้อร้องเรียน ที่กำหนดไว้อย่างสม่ำเสมอ และมีประสิทธิภาพ

**4. สถานที่ตั้ง**

ตั้งอยู่ ณ ที่ทำการองค์การบริหารส่วนตำบลบางรูป เลขที่ 4/3 หมู่ 4 ถนนทุ่งใหญ่ – พระแสง อำเภอทุ่งใหญ่ จังหวัดนครศรีธรรมราช

**5. หน้าที่ความรับผิดชอบ**

เป็นศูนย์กลางในการรับเรื่องราวเรียน/ ร้องทุกข์ และให้บริการข้อมูลข่าวสาร ให้คำปรึกษา รับเรื่องปัญหา ความต้องการ และข้อเสนอแนะของประชาชน

**6. คำจำกัดความ**

**ผู้รับบริการ**  หมายถึง ผู้ที่มารับบริการจากส่วนราชการ และประชาชนทั่วไป ซึ่งประกอบด้วย

- หน่วยงานของรัฐ\*/เจ้าหน้าที่ของหน่วยงานของรัฐ\*\*/เอกชน /หรือบุคคล/นิติบุคคล

2

\* **หน่วยงานของรัฐ** ได้แก่ กระทรวง ทบวง กรม หรือส่วนราชการที่เรียกชื่ออย่างอื่น องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น รัฐวิสาหกิจ และให้หมายความรวมถึง องค์กรอิสระ องค์การมหาชน หน่วยงานกำกับของรัฐ และหน่วยงานอื่นใดในลักษณะเดียวกัน

\*\* **เจ้าหน้าที่ของรัฐ** ได้แก่ ข้าราชการ พนักงานราชการ ลูกจ้างประจำ ลูกจ้างชั่วคราว

และผู้ปฏิบัติงานประเภทอื่น ไม่ว่าจะเป็นการแต่งตั้งในฐานะเป็นกรรมการ หรือฐานะอื่น

ใด รวมทั้งผู้ซึ่งได้รับแต่งตั้งและถูกสั่ง ให้ปฏิบัติงานให้แก่หน่วยงานของรัฐ

- บุคคล/หน่วยงานอื่นที่ไม่ใช่หน่วยงานของรัฐ

- ผู้ให้บริการตลาดกลางทางอิเล็กทรอนิกส์

- ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

- ผู้ค้ากับหน่วยงานของรัฐ

- ผู้มีสิทธิรับเงินจากทางราชการที่ไม่ใช่เจ้าหน้าที่ของรัฐ

**ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย** หมายถึง ผู้ที่ได้รับผลกระทบทั้งทางบวกและทางลบ ทั้งทางตรงและทางอ้อมจาก การดำเนินการของส่วนราชการ เช่น ประชาชนในชุมชน/ หมู่บ้าน เขตตำบลบางรูป

**การจัดการข้อร้องเรียน** หมายถึง มีความหมายครอบคลุมถึงการจัดการในเรื่อง ข้อร้องเรียน ข้อเสนอแนะ/

ข้อคิดเห็น/คาชมเชย/การสอบถามหรือร้องขอข้อมูล

**ผู้ร้องเรียน** หมายถึง ประชาชนทั่วไป / ผู้มีส่วนได้เสียที่มาติดต่อยังศูนย์รับเรื่องร้องเรียน กับองค์การบริหารส่วนตำบลบางรูปผ่านช่องทางต่างๆ โดยมีวัตถุประสงค์ ครอบคลุมการร้องเรียน/การให้ข้อเสนอแนะ/การให้ข้อคิดเห็น/การชมเชย/การร้องขอข้อมูล

**เจ้าหน้าที่** หมายถึง เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบจัดการข้อร้องเรียน ของหน่วยงาน

**คำร้องเรียน** หมายถึง คำหรือข้อความที่ผู้ร้องเรียนกรอกตามแบบฟอร์มที่ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน/ ร้อง

ทุกข์ หรือระบบการรับคำร้องเรียนเอง มีแหล่งที่สามารถตอบสนอง หรือมีรายละเอียด

อย่างชัดเจน หรือมีนัยสำคัญที่เชื่อถือได้

**การดำเนินการเรื่องร้องเรียน** หมายถึง เรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ที่ได้รับผ่านช่องทางการร้องเรียนต่างๆ มาเพื่อ

ทราบ หรือพิจารณาดำเนินการแก้ไขปัญหาตามอำนาจหน้าที่

**การจัดการเรื่องร้องเรียน** หมายถึง กระบวนการที่ดำเนินการในการแก้ไขปัญหาตามเรื่องร้องเรียนที่ได้รับ

ให้ได้รับการแก้ไข หรือบรรเทาความเดือดร้อนจากการดำเนินงาน

**ช่องทางการร้องเรียน**  หมายถึงช่องทางต่าง ๆที่ใช้ในการรับเรื่องร้องเรียน ได้แก่

1. ร้องเรียนด้วยตนเองได้ที่ศูนย์ร้องเรียน/ร้องทุกข์ องค์การบริหารส่วนตำบลบางรูป
2. ทางกล่องรับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์
3. ทางหมายเลขโทรศัพท์ 0 – 7547 - 0739
4. ทางเว็ปไซด์ [www.bangroob.go.th](http://www.bangroob.go.th) Banner รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์
5. facebook.com/องค์การบริหารส่วนตำบลบางรูป
6. ไปรษณีย์ปกติ (จดหมาย/บัตรสนเท่ห์/เอกสาร)
7. สายตรงนายกอง๕การบริหารส่วนตำบลบางรูป 0-81968-7995

3

**7. แผนผังกระบวนการจัดการข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์**

**แผนผังขั้นตอนการดำเนินการแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์**

**ของศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ องค์การบริหารส่วนตำบลบางรูป**

**อำเภอทุ่งใหญ่ จังหวัดนครศรีธรรมราช**

เรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์

- ทางเว็ปไซด์ อบต.

- ทางโทรศัพท์

- Face book

อบต.บางรูป

เรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์

คำร้องทั่วไป

- ร้องด้วยตนเอง

- จดหมายร้องเรียน

- หนังสือจังหวัด/อำเภอ

องค์การบริหารส่วนตำบลบาง**รูป องค์การบริหารส่วนตำบลบางรูป**

ทะเบียนรับหนังสือ

องค์การบริหารส่วนตำบลบางรูป

(ระยะเวลา 3 ช.ม.)

ทะเบียนหนังสือรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์

ของศูนย์รับเรื่องร้องทุกข์เสนอผู้บังคับ

บัญชาสั่งการ

(ระยะเวลา 1 วัน)

แจกจ่ายให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องเป็น

ผู้รับผิดชอบดำเนินการตามคำสั่งผู้บังคับบัญชา

(ระยะเวลา 3 ช.ม.)

คำร้องทั่วไปที่อยู่ในอำนาจหน้าที่ของ อบต. ร้องเรียน/ร้องทุกข์ที่ต้องวินิจฉัยและขอความ

* ดำเนินการแก้ไขปัญหา เห็นชอบคำร้องต้องพิจารณา
* รายงานผู้บังคับบัญชาทราบ - เสนอตามลำดับชั้น
* แจ้งผลให้ผู้ร้องเรียนทราบตามวิธีที่เหมาะสม - ดำเนินการแก้ไขปัญหา

(ระยะเวลา 15 วัน) - รายงานผู้บังคับบัญชาทราบ

- แจ้งผู้ร้องเป็นหนังสือเพื่อทราบ (กรณีไม่แล้ว

เสร็จในครั้งเดียวให้แจ้งครั้งแรก ภายใน 15 วัน)

4

**8. เอกสารหลักฐานประกอบการยื่นคำร้องเรียน/ร้องทุกข์**

1. สำเนาบัตรประจำตัวประชาชน จำนวน 1 ฉบับ

2. สาเนาทะเบียนบ้าน จำนวน 1 ฉบับ

3. เอกสารหรือหลักฐานอื่นๆ ที่เกี่ยวข้องกับข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ (ถ้ามี) จานวน 1 ชุด

**9. ขั้นตอนการปฏิบัติงาน**

9.1 ประกาศจัดตั้งศูนย์รับเรื่องราวร้องเรียน/ร้องทุกข์องค์การบริหารส่วนตำบลบางรูป

9.2 แต่งตั้งเจ้าหน้าที่รับผิดชอบประจำศูนย์ร้องเรียน/ร้องทุกข์

9.3 แจ้งคำสั่งให้แก่เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบตามคำสั่ง เพื่ออำนวยความสะดวกในการประสานปฏิบัติงาน

**10. การรับและตรวจสอบข้อร้องเรียนจากช่องทางต่าง ๆ**

การดำเนินการรับและติดตามตรวจสอบข้อร้องเรียนที่เข้ามายังองค์การบริหารส่วนตำบลบางรูป โดยมีข้อปฏิบัติตามที่กำหนด ดังนี้

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| ช่องทาง | ความถี่ในการตรวจสอบช่องทาง | ระยะเวลาดำเนินการรับข้อร้องเรียนเพื่อประสานหาทางแก้ไข | หมายเหตุ |
| 1. ร้องทุกข์/ร้องเรียนด้วยตนเอง | ทุกครั้ง | ภายใน 1 วันทำการ |  |
| 2. ทางไปรษณีย์ | ทุกครั้ง | ภายใน 1 วันทำการ |  |
| 3. ทางตู้รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ | ทุกวันทำการ | ภายใน 1 วันทำการ |  |
| 4. ทางโทรศัพท์หมายเลข0-7547-0739 | ทุกวันทำการ | ภายใน 1 วันทำการ |  |
| 5. ทางเว็ปไซด์ www.bangroob.go.th | ทุกวันทำการ | ภายใน 1 วันทำการ |  |
| 6. สายตรงนายกองค์การบริหารส่วนตำบล  บางรูป 0-8196-87995 | ทุกวัน | ภายใน 1 วันทำการ |  |

**11. การบันทึกข้อร้องเรียน**

11.1 กรอกแบบฟอร์มข้อร้องเรียน โดยมีรายละเอียดคือชื่อ-สกุล ผู้ร้อง หมายเลขติดต่อกลับ เรื่องร้องเรียนและสถานที่เกิดเหตุ

12.2 ทุกช่องทางที่มีการร้องเรียน เจ้าหน้าที่ต้องบันทึกข้อร้องเรียนลงในสมุดรับเรื่องราวร้องเรียน/ร้องทุกข์ขององค์การบริหารส่วนตำบลบางรูป

**12. การประสานหน่วยงานเพื่อแก้ไขข้อร้องเรียนและการแจ้งกลับข้อร้องเรียน**

12.1 กรณีเป็นการขอข้อมูลข่าวสาร ประสานหน่วยงานผู้ครอบครองเอกสาร เจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้อง เพื่อให้ข้อมูลแก่ผู้ร้องขอได้ทันที

12.2 ข้อร้องเรียนที่เป็นการ้องเรียนเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการของหน่วยงาน เช่น ถนนชำรุด ไฟฟ้าสาธารณะดับ กลิ่นเหม็นรบกวน เป็นต้น จัดทำบันทึกขอความเห็นไปยังผู้บริหารเพื่อสั่งการ/ประสานหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง หากเป็นกรณีเร่งด่วนอาจโทรศัพท์แจ้งไปยังหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

5

12.3 ข้อร้องเรียนที่ไม่อยู่ในความรับผิดชอบขององค์การบริหารส่วนตำบลบางรูป ให้ดำเนินการแจ้งประสานหน่วยงานภายนอกที่เกี่ยวข้อง เพื่อให้เกิดความรวดเร็วและถูกต้องชัดเจนในการดำเนินการแก้ปัญหาต่อไป

12.4 ข้อร้องเรียนที่ส่งผลกระทบต่อหน่วยงาน เช่น กรณีผู้ร้องเรียนทำหนังสือร้องเรียนความไม่โปร่งใสในการจัดซื้อ จัดจ้าง ให้เจ้าหน้าที่จัดทำบันทึกข้อความเสนอผู้บริหารพิจารณาสั่งการไปยังหน่วยงานที่รับผิดชอบเพื่อดำเนินการตรวจสอบและแจ้งผู้ร้องเรียนต่อไป

**13. การประสานหน่วยงานเพื่อแก้ไขปัญหาข้อร้องเรียนและการแจ้งกลับข้อร้องเรียน**

13.1 หากเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์อยู่ในอำนาจหน้าที่ของกองหรือสำนัก ให้หน่วยงานนั้นรายงานผลให้ผู้

ร้องเรียนทราบโดยตรง ภายใน 15 วัน นับแต่วันที่ได้รับเรื่องร้องเรียน และสำเนาให้เจเหน้าที่ศูนย์ จำนวน 1 ฉบับ เพื่อจะได้รวบรวมสรุปรายงานไตรมาสต่อไป

13.2 หากเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์นั้นผู้บังคับบัญชามอบหมายให้เจ้าหน้าที่รับเรื่องราวร้องเรียนดำเนินการ

โดยตรง ให้เจ้าหน้าที่ประจำศูนย์รายงานผู้ร้องเรียนทราบภายใน 15 วัน นับแต่วันที่ได้รับเรื่องร้องเรียน

**14. การรายงานผลการจัดการข้อร้องเรียนของหน่วยงาน**

14.1 รวบรวมและรายงานสรุปการจัดการข้อร้องเรียนเป็นรายประจำไตรมาส รายงานให้นายกองค์การ

บริหารส่วนตำบลบางรูปทราบทุกไตรมาส

14.2 รวบรวมและสรุปข้อร้องเรียน หลังจากสิ้นปีงบประมาณเพื่อนำมาวิเคราะห์ การจัดการข้อร้องเรียน

ในภาพรวมของหน่วยงาน เพื่อใช้เป็นแนวทางในการแก้ไข ปรับปรุง พัฒนาองค์กรต่อไป

\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*



เลขที่รับ............/............................

ผู้รับเรื่อง........................................

วันที่รับเรื่อง....................................เวลา..................................น

**แบบคำร้องเรียน/ร้องทุกข์** (ร้องด้วยตนเอง)

เขียนที่...................................................................

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

วันที่............เดือน……………........................พ.ศ.............................

เรื่อง ขอร้องเรียน/ร้องทุกข์เกี่ยวกับ………………………………………….…………………………………………….…………………

เรียน นายกองค์การบริหารส่วนตำบลบางรูป

ข้าพเจ้า (นาย/นาง/นางสาว)...................................................................................อายุ....................ปี

บัตรประจำตัวประชาชนเลขที่.......................................................................อยู่บ้านเลขที่.................หมู่..................

ถนน................................ตำบล..................................อำเภอ....................................จังหวัด......................................รหัสไปรษณีย์.................................... ......โทรศัพท์ที่สามารถติดต่อได้……………........................................................

มีความประสงค์ขอร้องเรียน/ ร้องทุกข์ ต่อนายกองค์การบริหารส่วนตำบลบางรูป มีรายละเอียดต่อไปนี้

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

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

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

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

………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………..

………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………

โดยข้าพเจ้าขอส่งเอกสารหลักฐานประกอบการร้องทุกข์/ร้องเรียน (ถ้ามี) ได้แก่

๑. ....................................................................................จำนวน...................ชุด

๒. ....................................................................................จำนวน...................ชุด

๓. ....................................................................................จำนวน...................ชุด

ข้าพเจ้าขอรับรองว่า ข้อความดังกล่าวข้างต้นตามที่ข้าพเจ้าได้ร้องเรียน/ร้องทุกข์นั้น เป็นความจริงทุกประการ

(ลงชื่อ) ผู้ร้องเรียน/ร้องทุกข์

(....................................................)

**หมายเหตุ** - สามารถร้องเรียน/ร้องทุกข์ได้ทางเว็ปไซด์ www.bangroob.go.th

**-**  สายตรงนายกองค์การบริหารส่วนตำบลบางรูป 0-8196-87995

****

เลขที่รับ............/............................

ผู้รับเรื่อง........................................

วันที่รับเรื่อง....................................เวลา..................................น

**แบบคำร้องเรียน /ร้องทุกข์** (ทางโทรศัพท์)

เขียนที่..................................................................

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

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

เรื่อง ขอร้องเรียน/ร้องทุกข์เกี่ยวกับ......................................................................................................................

เรียน นายกองค์การบริหารส่วนตำบลบางรูป

ด้วยได้รับแจ้งทางโทรศัพท์จากนาย/นาง/นางสาว................................................................อยู่บ้านเลขที่............หมู่ที่............ตำบล............................อำเภอ..............................จังหวัด.................................................เบอร์โทรศัพท์.........................................................อาชีพ...................................................................................................

­มีความประสงค์ขอร้องทุกข์/ร้องเรียน ต่อนายกองค์การบริหารส่วนตำบลบางรูป มีรายละเอียดต่อไปนี้

………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………......................................................................................................................................................................................

………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………..

……………………………………………………………………………………………………………………………………………………………….……………………………………………………………………………………………………………………………………………………………….

โดยขออ้าง…………………………………………………………………………………………………………………………………………………

…………………………………………………………………………………………………………………เป็นพยานหลักฐานประกอบ

ทั้งนี้ ข้าพเจ้าขอรับรองว่าคอร้องเรียน/ร้องทุกข์ข้างต้นเป็นความจริง และเจ้าหน้าที่ได้แจ้งให้ข้าพเจ้ารับทราบแล้วว่าหากเป็นคำร้องที่ไม่สุจริตอาจต้องรับผิดตามกฎหมายได้

ลงชื่อ เจ้าหน้าที่ผู้รับเรื่อง

(...............................................................)

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

เวลา .............................................................

**หมายเหตุ** - สามารถร้องเรียน/ร้องทุกข์ได้ทางเว็ปไซด์ www.bangroob.go.th

**-**  สายตรงนายกองค์การบริหารส่วนตำบลบางรูป 0-8196-87995

****

**แบบคำร้องทั่วไป**

ที่ทำการองค์การบริหารส่วนตำบลบางรูป

ถนนทุ่งใหญ่ –พระแสง นศ 80240

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

เรื่อง ………………………………………….…………………………………………….………………………………………………………………

เรียน นายกองค์การบริหารส่วนตำบลบางรูป

ข้าพเจ้า (นาย/นาง/นางสาว)..................................................................................อายุ....................ปี

บัตรประจำตัวประชาชนเลขที่...................................................................อยู่บ้านเลขที่.................หมู่......................

ถนน...................................ตำบล.................................อำเภอ................................จังหวัด.........................................รหัสไปรษณีย์.................................... โทรศัพท์ที่สามารถติดต่อได้……...................................................................

มีความประสงค์ที่จะให้องค์การบริหารส่วนตำบลบางรูป ดำเนินการให้ในเรื่องและรายละเอียดดังต่อไปนี้

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

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

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

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

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

………………………………………………………………………………………………………………………………………………………...........

โดยข้าพเจ้าขอส่งเอกสารหลักฐานประกอบการร้องทุกข์/ร้องเรียน (ถ้ามี) ได้แก่

๑. ....................................................................................จำนวน...................ชุด

๒. ....................................................................................จำนวน...................ชุด

๓. ....................................................................................จำนวน...................ชุด

ข้าพเจ้าขอรับรองว่า ข้อความดังกล่าวข้างต้นเป็นความจริงทุกประการ

(ลงชื่อ)....................................................ผู้ร้อง

(....................................................)

**หมายเหตุ** - สามารถร้องเรียน/ร้องทุกข์ได้ทางเว็ปไซด์ www.bangroob.go.th

**-**  สายตรงนายกองค์การบริหารส่วนตำบลบางรูป 0-8196-87995

หนังสือแจ้งตอบรับการดำเนินการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์

ที่นศ 79301/ ที่ทำการองค์การบริหารส่วนตำบลบางรูป ถนนทุ่งใหญ่ –พระแสง นศ 80240

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

เรื่อง การแจ้งผลการดำเนินการ

เรียน (ชื่อผู้ร้องทุกข์)

อ้างถึง หนังสือแจ้งการร้องเรียน/ร้องทุกข์ (ตามเลขรับที่ลงรับไว้)

ตามที่ท่านได้มีหนังสือร้องเรียนร้องทุกข์ และ ให้องค์การบริหารส่วนตำบลบางรูป ดำเนินการ

เรื่อง......................................................................เมื่อ วันที่................เดือน...........................พ.ศ. ................นั้น

บัดนี้ องค์การบริหารส่วนตำบลบางรูป ได้ดำเนินการเพื่อบรรเทา ความทุกข์ของท่าน ดังนี้

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

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

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

……………………………………………………………………………………………………………………………………………………………….

ซึ่งมีเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบ คือ ................................................................................................................................

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ

ขอแสดงความนับถือ

(นายธินกร เชื้อกูลชาติ.)

นายกองค์การบริหารส่วนตำบลบางรูป

สำนัก/กอง....................

โทรศัพท์/โทรสาร 0-7547-0739

www.bangroob.go.th



**ประกาศองค์การบริหารส่วนตำบลบางรูป**

**เรื่อง การจัดตั้งศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์**

-------------------------------

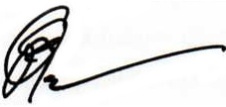
เพื่อให้การบริหารระบบราชการเป็นไปด้วยความถูกต้อง บริสุทธิ์ ยุติธรรมควบคู่กับการพัฒนาบำบัดทุกข์ บำรุงสุข ตลอดจนดำเนินการแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนของประชาชนได้อย่างมีประสิทธิภาพ ด้วยความรวดเร็วประสบความสำเร็จอย่างเป็นรูปธรรม อีกทั้งเพื่อเป็นการแจ้งเบาะแสการทุจริต หรือไม่ได้รับความเป็นธรรมจากการปฏิบัติหน้าที่ของพนักงาน เจ้าหน้าที่องค์การบริหารส่วนตำบลบางรูป

อาศัยอำนาจตามความในมาตรา 69/1 แห่งพระราชบัญญัติสภาตำบลและองค์การบริหารส่วนตำบล พ.ศ. 2537 แก้ไขเพิ่มเติมถึง (ฉบับที่6) พ.ศ. 2552 ประกอบมาตรา 52 และมาตรา 41 แห่งพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. 2546 องค์การบริหารส่วนตำบลบางรูปจึงได้จัดตั้งศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ขึ้น ณ ห้องสำนักงานปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลบางรูป โดยมีช่องทางในการรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ดังต่อไปนี้

1. ร้องเรียนด้วยตนเองได้ที่ศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ ณ ห้องสำนักปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลบางรูป
2. ทางไปรษณีย์
3. ทางตู้แสดงความคิดเห็นซึ่งติดตั้งไว้ ณ หน้าที่ทำการองค์การบริหารส่วนตำบลบางรูป
4. ทางหมายเลขโทรศัพท์ 0 – 7547 - 0739
5. ทางเว็ปไซด์ [www.bangroob.go.th](http://www.bangroob.go.th)
6. สายตรงนายกองค์การบริหารส่วนตำบลบางรูป 0-8196-87995

จึงประกาศให้ทราบทั่วกัน

ประกาศ ณ วันที่ 30 เดือน ธันวาคม พ.ศ. ๒๕59



(ลงชื่อ)

(นายธินกร เชื้อกูลชาติ)

นายกองค์การบริหารส่วนตำบลบางรูป



**คำสั่งองค์การบริหารส่วนตำบลบางรูป**

**ที่ 628 / 2560**

**เรื่อง แต่งตั้งเจ้าหน้าที่รับผิดชอบดำเนินการรับเรื่องร้องทุกข์**

**----------------------------------------**

เพื่อให้การบริหารระบบราชการเป็นไปด้วยความถูกต้อง บริสุทธิ์ ยุติธรรมควบคู่กับการพัฒนาบำบัดทุกข์ บำรุงสุข ตลอดจนดำเนินการแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนของประชาชนได้อย่างมีประสิทธิภาพ ด้วยความรวดเร็วประสบความสำเร็จอย่างเป็นรูปธรรม อีกทั้งเพื่อเป็นการแจ้งเบาะแสการทุจริต หรือไม่ได้รับความเป็นธรรมจากการปฏิบัติหน้าที่ของพนักงาน เจ้าหน้าที่องค์การบริหารส่วนตำบลบางรูป โดยได้จัดตั้งศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ขึ้น ณ สำนักงานปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลบางรูปขึ้น อาศัยอำนาจตามความในมาตรา69/1 แห่งพระราชบัญญัติสภาตำบลและองค์การบริหารส่วนตำบล พ.ศ. 2537 แก้ไขเพิ่มเติมถึง (ฉบับที่6) พ.ศ. 2552 ประกอบมาตรา 52 และมาตรา 41 แห่งพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. 2546 จึงแต่งตั้งพนักงานองค์การบริหารส่วนตำบลบางรูป ผู้มีรายชื่อและตำแหน่งต่อนี้ เป็นเจ้าหน้าที่รับผิดชอบเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์

1. รองปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลบางรูป เป็นประธานศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์และเร่งรัดการให้ความช่วยเหลือข้อร้องทุกข์และร้องเรียนที่เกี่ยวกับคณะผู้บริหาร สมาชิกสภาองค์การบริหารส่วนตำบล พนักงานองค์การบริหารส่วนตำบลและพนักงานจ้าง

1. หัวหน้าสำนักปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลบางรูป เป็นเจ้าหน้าที่ประจำศูนย์รับเรื่องร้องทุกข์และ

เร่งรัดให้ความช่วยเหลือข้อร้องทุกข์และร้องเรียนของสำนักปลัดองค์การบริหารส่วนตำบล และเรื่องที่ผู้มีอำนาจใช้ดุลยพินิจแล้วเห็นว่าเกี่ยวข้องกับสำนักงานองค์การบริหารส่วนตำบล

3. ผู้อำนวยการกองคลังเป็นเจ้าหน้าที่ประจำศูนย์รับเรื่องร้องทุกข์และเร่งรัดให้ความช่วยเหลือข้อร้อง

ทุกข์และร้องเรียนของกองคลัง และเรื่องที่ผู้มีอำนาจใช้ดุลยพินิจแล้วเห็นว่าเกี่ยวข้องกับกองคลัง

1. ผู้อำนวยการกองช่างเป็นเจ้าหน้าที่ประจำศูนย์รับเรื่องร้องทุกข์และเร่งรัดให้ความช่วยเหลือข้อร้อง

ทุกข์และร้องเรียนของกองคลัง และเรื่องที่ผู้มีอำนาจใช้ดุลยพินิจแล้วเห็นว่าเกี่ยวข้องกับกองช่าง

โดยให้มีนักวิเคราะห์นโยบายและแผน และเจ้าพนักงานธุรการ เป็นเจ้าหน้าที่และเลขานุการประจำศูนย์ฯ และให้มีหน้าที่ ดังต่อไปนี้

1. รับเรื่องราวร้องทุกข์ร้องเรียนและเร่งรัดความช่วยเหลือข้อร้องทุกข์และร้องเรียนกรณีนายกองค์การบริหารส่วนตำบลบางรูปมอบหมาย
2. รับผิดชอบเกี่ยวกับการจัดทำสมุดทะเบียนรับเรื่องราวร้องทุกข์
3. รับแจ้งเรื่องราวร้องทุกข์ที่ผู้ร้องทุกข์ร้องเรียนยื่นเป็นเอกสาร ผ่านทางเว็ปไซด์ ทางไปรษณีย์และทางโทรศัพท์แล้วส่งต่อไปยังหน่วยงานรับผิดชอบโดยตรง
4. ประสาน /ติดตาม ผลการดำเนินงานของหน่วยงานที่รับผิดชอบ
5. แจ้งผลการดำเนินงานตอบผู้ร้องทุกข์ ในเรื่องที่ไม่มีหน่วยงานรับผิดชอบโดยตรงหรือกรณีนายกองค์การบริหารส่วนตำบลบางรูปมอบหมาย

…..6) ประสาน

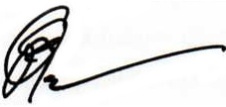
-2-

1. รวบรวมบันทึก ปรับปรุงข้อมูลต่าง ๆ ในเว็ปไซด์ (ร้องเรียน/ร้องทุกข์ ) เพื่อให้ระบบงานข้อมูล

ทันสมัยอยู่เสมอ

ทั้งนี้ ตั้งแต่บัดนี้เป็นต้นไป

สั่ง ณ วันที่ 22 เดือน ธันวาคม พ.ศ. 2560



ลงชื่อ

(นายธินกร เชื้อกูลชาติ)

นายกองค์การบริหารส่วนตำบลบางรูป

ตัวอย่าง



เลขที่รับ............/............................

ผู้รับเรื่อง........................................

วันที่รับเรื่อง....................................เวลา..................................น

**แบบคำร้องเรียน/ร้องทุกข์** (ร้องด้วยตนเอง)

เขียนที่....องค์การบริหารส่วนตำบลบางรูป.......

....ถนนทุ่งใหญ่ – พระแสง นศ 80240 …..

วันที่.....22.......เดือน…พฤศจิกายน.....พ.ศ......2560..................

เรื่อง ขอร้องเรียน/ร้องทุกข์เกี่ยวกับ ......การถมที่ดินปิดกั้นทางระบายน้ำทำให้น้ำท่วมขังบ้านเรือน พื้นที่การเกษตร..................

เรียน นายกองค์การบริหารส่วนตำบลบางรูป

ข้าพเจ้า (นาย/นาง/นางสาว)......ดำ ใจสะอาด..............................อายุ..............................50 ..........ปี

บัตรประจำตัวประชาชนเลขที่.....31600 00561 72 6.........อยู่บ้านเลขที่.......10…… ..........หมู่........ ……4 ............ถนน.............. -..................ตำบล.......บางรูป.........อำเภอ..........ทุ่งใหญ่..................จังหวัด....นครศรีธรรมราช ..... รหัสไปรษณีย์........80240...............................โทรศัพท์ที่สามารถติดต่อ…………….0-7547-0739.............

มีความประสงค์ขอร้องเรียน/ ร้องทุกข์ ต่อนายกองค์การบริหารส่วนตำบลบางรูป มีรายละเอียดต่อไปนี้

.........ได้มีการถมที่ปิดกั้นทางระบายน้ำบริเวณถนนสายบ้านควนพุ - ถนนโยธาธิการ หมู่ที่ 4 (ตรงบริเวณบ้านนายเขียว ตั้งตรง) เมื่อฝนตกหนักทำให้น้ำท่วมบ้านเรือน และท่วมขังสวนยางพารา สวนปาล์มบริเวณนั้นเป็นเวลาหลายๆวัน ทำให้ราษฎรที่อยู่ในละแวกนั้นได้รับความเดือดร้อน จึงอยากให้ทางองค์การบริหารส่วนตำบลบางรูปเข้าไปตรวจสอบข้อเท็จจริง และดำเนินการแก้ไขเพื่อบรรเทาทุกข์ให้กับราษฎร....................................................

โดยข้าพเจ้าขอส่งเอกสารหลักฐานประกอบการร้องทุกข์/ร้องเรียน (ถ้ามี) ได้แก่

๑. .......สำเนาบัตรประจำตัวประชาชน ......จำนวน.......1...........ชุด.

๒. .......สำเนาทะเบียนบ้าน..........................จำนวน........1...........ชุด

๓. .......ภาพถ่ายสถานที่ที่เกิดปัญหา...........จำนวน..........2.........รูป

ข้าพเจ้าขอรับรองว่า ข้อความดังกล่าวข้างต้นตามที่ข้าพเจ้าได้ร้องเรียน/ร้องทุกข์นั้น เป็นความจริงทุกประการ

(ลงชื่อ) ดำ ใจสะอาด ผู้ร้องเรียน/ร้องทุกข์

(....นายดำ ใจสะอาด.....)

**หมายเหตุ** - สามารถร้องเรียน/ร้องทุกข์ได้ทางเว็ปไซด์ www.bangroob.go.th

**-**  สายตรงนายกองค์การบริหารส่วนตำบลบางรูป 0-8196-87995