



คู่มือการปฏิบัติงาน ศูนย์รับเรื่องราวร้องเรียน/ร้องทุกข์



สำนักปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลพระอาจารย์
อำเภอองครักษ์ จังหวัดนครนายก

โทรศัพท์ ๐ ๓๗๖๑ ๐๕๕๙

เว็บไซต์ <http://www.phra-arjan.go.th/>

คำนำ

คู่มือการปฏิบัติงานรับเรื่องราวร้องเรียนร้องทุกข์ ของศูนย์รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ขององค์การบริหารส่วนตำบลพระอาจารย์ อำเภองครักษ์ จังหวัดนครนายก ฉบับนี้ จัดทำขึ้นเพื่อเป็นแนวทางการดำเนินการจัดการข้อร้องเรียนของศูนย์รับเรื่องราวร้องเรียนร้องทุกข์องค์การบริหารส่วนตำบลพระอาจารย์ ทั้งนี้ การจัดการข้อร้องเรียนจนได้ข้อยุติ ให้มีความรวดเร็วและมีประสิทธิภาพ เพื่อตอบสนองความต้องการและความคาดหวังของผู้รับบริการ จำเป็นจะต้องมีขั้นตอน กระบวนการ และแนวทางในการปฏิบัติงานที่ชัดเจนและเป็นมาตรฐานเดียวกัน

ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์
องค์การบริหารส่วนตำบลพระอาจารย์

สารบัญ

เรื่อง	หน้า
หลักการและเหตุผล	๑
การจัดตั้งศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์องค์การบริหารส่วนตำบลพระอาจารย์	๑
สถานที่ตั้ง	๑
หน้าที่ความรับผิดชอบ	๑
วัตถุประสงค์	๑
คำจำกัดความ	๑ - ๒
แผนผังกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน / ร้องทุกข์	๓
ขั้นตอนการปฏิบัติงาน	๔
การรับและตรวจสอบข้อร้องเรียนจากช่องทางต่าง ๆ	๕
การบันทึกข้อร้องเรียน	๖
การประสานหน่วยงานเพื่อแก้ไขข้อร้องเรียนและการแจ้งกลับผู้ร้องเรียน	๖
ติดตามการแก้ไขข้อร้องเรียน	๖
การรายงานผลการจัดการข้อร้องเรียนของหน่วยงาน	๖
มาตรฐานงาน	๖
แบบฟอร์ม	๖
จัดทำโดย	๗
ภาคผนวก	
- คำร้องทั่วไป	
- คำสั่งแต่งตั้งเจ้าหน้าที่ประจำศูนย์รับเรื่องราวร้องเรียน/ร้องทุกข์องค์การบริหารส่วนตำบลพระอาจารย์	
- คำสั่งแต่งตั้งคณะกรรมการประจำศูนย์รับเรื่องราวร้องเรียน/ร้องทุกข์องค์การบริหารส่วนตำบลพระอาจารย์	
- ประกาศจัดตั้งศูนย์รับเรื่องราวร้องเรียน/ร้องทุกข์ขององค์การบริหารส่วนตำบลพระอาจารย์	

คู่มือการปฏิบัติงานรับเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ องค์การบริหารส่วนตำบลพระอาจารย์

๑. หลักการและเหตุผล

พระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๔๖ ได้กำหนดแนวทางปฏิบัติราชการ มุ่งให้เกิดประโยชน์สุขแก่ประชาชน โดยยึดประชาชนเป็นศูนย์กลาง เพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชนให้เกิดความผาสุก และความเป็นอยู่ที่ดีของประชาชน เกิดผลสัมฤทธิ์ต่องานบริการที่มีประสิทธิภาพและเกิดความคุ้มค่าในการให้บริการ ไม่มีขั้นตอนปฏิบัติงานเกินความจำเป็นมีการปรับปรุงภารกิจให้ทันต่อสถานการณ์ ประชาชนได้รับการอำนวยความสะดวก และได้รับการตอบสนองความต้องการ และมีการประเมินผลการให้บริการอย่างสม่ำเสมอ

๒. การจัดตั้งศูนย์รับเรื่องราວร้องทุกข์องค์การบริหารส่วนตำบลพระอาจารย์

เพื่อให้การบริหารระบบราชการเป็นไปด้วยความถูกต้อง บริสุทธิ์ยุติธรรมควบคู่กับการพัฒนา บำบัดทุกข์ บำรุงสุข ตลอดจนดำเนินการแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนของประชาชนได้อย่างมีประสิทธิภาพ ด้วยความรวดเร็วประสพผลสำเร็จอย่างเป็นรูปธรรม อีกทั้งเพื่อเป็นศูนย์รับแจ้งเบาะแสการทุจริตหรือไม่ได้รับความเป็นธรรมจากการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ องค์การบริหารส่วนตำบลพระอาจารย์จึงได้จัดตั้งศูนย์รับเรื่อง ร้องเรียน/ร้องทุกข์ขึ้น ซึ่งในกรณีการร้องเรียนที่เกี่ยวกับบุคคล จะมีการเก็บรักษาเรื่องราวไว้เป็นความลับและปกปิดชื่อผู้ร้องเรียน เพื่อมิให้ผู้ร้องเรียนได้รับผลกระทบและได้รับความเดือดร้อนจากการร้องเรียน

๓. สถานที่ตั้ง

ตั้งอยู่ ณ สำนักงานปลัด องค์การบริหารส่วนตำบลพระอาจารย์ หมู่ที่ ๕ ตำบลพระอาจารย์ อำเภองครักษ์ จังหวัดนครนายก ๒๖๑๒๐

๔. หน้าที่ความรับผิดชอบ

เป็นศูนย์กลางในการรับเรื่องราວร้องเรียน ร้องทุกข์ และให้บริการข้อมูลข่าวสาร ให้คำปรึกษา รับเรื่องปัญหาความต้องการและข้อเสนอแนะของประชาชน

๕. วัตถุประสงค์

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

๒. เพื่อให้มั่นใจว่าได้มีการปฏิบัติตามข้อกำหนด ระเบียบ หลักเกณฑ์เกี่ยวกับการจัดการ ข้อร้องเรียน ร้องทุกข์ ที่กำหนดไว้อย่างสม่ำเสมอและมีประสิทธิภาพ

๖. คำจำกัดความ

“ผู้รับบริการ” หมายถึง ผู้ที่มาใช้บริการจากส่วนราชการและประชาชนทั่วไป

“ผู้มีส่วนได้เสีย” ...

“ผู้มีส่วนได้เสีย” หมายถึง ผู้ที่ได้รับผลกระทบ ทั้งทางบวกและทางลบ ทั้งทางตรงและทางอ้อมจากการดำเนินการของส่วนราชการ เช่น ประชาชนในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลห้วยยาง

“การจัดการข้อร้องเรียน” มีความหมายครอบคลุมถึงการจัดการในเรื่องข้อร้องเรียน ร้องทุกข์ ข้อเสนอแนะ ข้อคิดเห็น คำชมเชย การสอบถามหรือการร้องขอข้อมูล

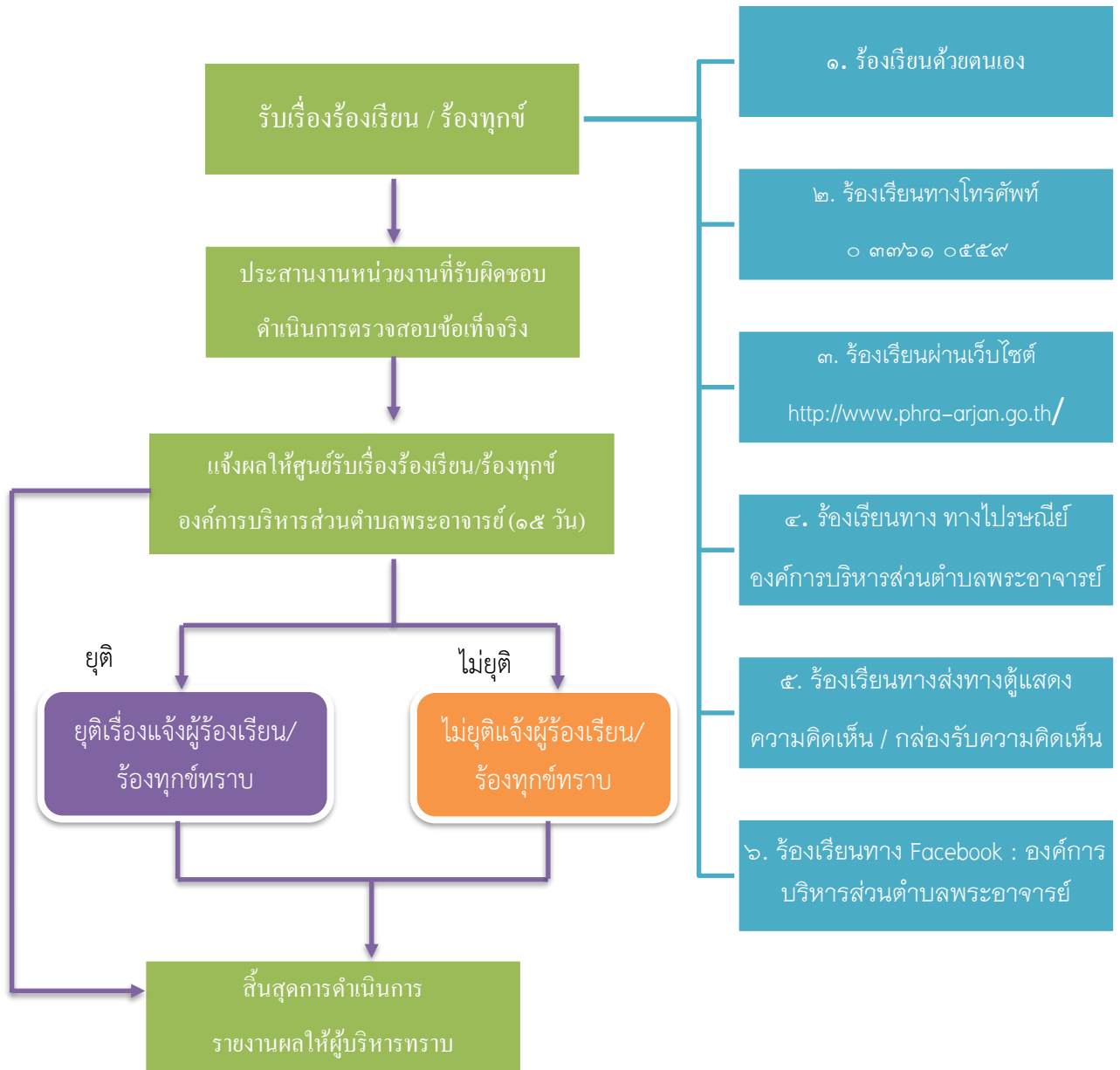
“ผู้ร้องเรียน/ร้องทุกข์” หมายถึง ประชาชนทั่วไป ผู้มีส่วนได้เสียที่มาติดต่อราชการผ่านช่องทางต่างๆ โดยมีวัตถุประสงค์ครอบคลุมการร้องเรียน ร้องทุกข์ การให้ข้อเสนอแนะ การให้ข้อคิดเห็น การชมเชย การร้องขอข้อมูล

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

๗. ระยะเวลาเปิดให้บริการ

เปิดให้บริการในวันเวลาราชการ (ยกเว้นวันหยุดที่ทางราชการกำหนด) ตั้งแต่เวลา ๐๘.๓๐ น. ถึง ๑๖.๓๐ น.

๘. แผนผังกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน / ร้องทุกข์



๙. ขั้นตอนการปฏิบัติงาน

๙.๑ การแต่งตั้งผู้รับผิดชอบจัดการข้อร้องเรียน ร้องทุกข์ ของหน่วยงาน

๑. จัดตั้งศูนย์ จุติรับข้อร้องเรียน ร้องทุกข์ ของประชาชน
๒. จัดทำคำสั่งแต่งตั้งเจ้าหน้าที่ประจำศูนย์รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์
๓. แจ้งผู้รับผิดชอบตามคำสั่งองค์การบริหารส่วนตำบลพระอาจารย์ เพื่อความสะดวกในการประสานงาน

๙.๒ การพิจารณารับและตรวจสอบข้อร้องเรียนจากช่องทางต่างๆ

๑. การพิจารณารับเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียน

ผู้ได้รับความเดือดร้อน จะร้องทุกข์/ร้องเรียนด้วยตนเอง เป็นวาจา ทำเป็นหนังสือ ทางโทรศัพท์ โทรสาร ไปรษณีย์ หรืออินเทอร์เน็ต ทั้งนี้ อาจมอบฉันทะให้มีการร้องทุกข์หรือดำเนินการแทนได้

๑.๑ กรณีมาด้วยตนเอง

(๑) เจ้าหน้าที่บันทึกข้อมูลตามคำร้อง และให้ผู้ร้องลงลายมือชื่อไว้เป็นหลักฐาน หากผู้ร้อง ไม่ยินยอมลงลายมือชื่อ มิให้รับเรื่องเรียนเรื่องทุกข์นั้นไว้พิจารณา และแจ้งให้ผู้ร้องทราบ พร้อมบันทึกเหตุดังกล่าวไว้ในคำร้อง เว้นแต่ กรณีที่นายกองค์การบริหารส่วนตำบลพระอาจารย์ เห็นสมควร เพื่อประโยชน์สุขของประชาชนหรือประโยชน์สาธารณะ จะรับคำร้องนั้นไว้ พิจารณาก็ได้

(๒) ตรวจสอบข้อมูลรายละเอียด และเอกสารประกอบการร้องเรียน (ถ้ามี) และในกรณีที่เป็นการมอบฉันทะให้ร้องทุกข์แทน จะต้องแนบใบมอบฉันทะให้ร้องทุกข์มาด้วย

(๓) บันทึกสรุปประเด็นการร้องเรียนร้องทุกข์ และคำขอให้หน่วยงานช่วยเหลือเยียวยา หรือ ปลดเปลื้องทุกข์ นำเสนอผู้บังคับบัญชาตามลำดับชั้น เพื่อพิจารณาดำเนินการตาม อำนาจหน้าที่

๑.๒ กรณีผ่านช่องทางโทรศัพท์

(๑) สอบถามชื่อ ที่อยู่ และหมายเลขโทรศัพท์ที่ติดต่อได้

(๒) สอบถามเรื่องร้องทุกข์ ร้องเรียน ข้อเท็จจริง หรือพฤติกรรมตามสมควร เกี่ยวกับเรื่องที่ร้องทุกข์และคำขอให้หน่วยงานช่วยเหลือเยียวยาหรือปลดเปลื้องทุกข์

(๓) กรณีร้องเรียนกล่าวหาผู้อื่นจะต้องสอบถามผู้ร้องให้ได้รายละเอียดที่ชัดเจน และหากผู้ร้องมีข้อมูลหรือหลักฐาน ประกอบเรื่องที่ร้องเรียน ขอให้ส่งหลักฐานมาเพิ่มเติม ทางไปรษณีย์หรือด้วยตนเอง ในภายหลัง เพื่อป้องกันการกลั่นแกล้ง จากการร้องเรียน โดยปราศจากความเป็นจริง

(๔) พิจารณาเบื้องต้นว่าเป็นเรื่องที่สามารถดำเนินการได้หรือไม่

- ถ้าดำเนินการได้ให้ประสานหน่วยงานที่เกี่ยวข้องเพื่อพิจารณาดำเนินการตาม ที่เห็นสมควรในทันที หากได้รับคำตอบจากหน่วยงานและสามารถแจ้งผู้ร้องได้ก็ให้แจ้ง ผู้ร้องทันที

- ถ้าไม่สามารถดำเนินการประสานหน่วยงานได้ทันทีให้กรอรายละเอียดเรื่อง ร้องเรียน ร้องทุกข์ และส่งต่อให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องเพื่อพิจารณาดำเนินการตามอำนาจหน้าที่

๑.๓ กรณีผ่านช่องทางไปรษณีย์

- (๑) ตรวจสอบข้อมูลรายละเอียด และเอกสารประกอบการร้องเรียน (ถ้ามี)
- (๒) บันทึกสรุปประเด็นการร้องเรียน ร้องทุกข์ และคำขอให้หน่วยงานช่วยเหลือเยียวยา หรือปลดปล่อยทุกข์ เสนอผู้บังคับบัญชาตามลำดับชั้น เพื่อพิจารณาดำเนินการ ตามอำนาจหน้าที่
- (๓) กรณีได้รับการร้องทุกข์เป็นหนังสือไม่มีรายชื่อและที่อยู่ของผู้ร้องทุกข์ให้นำ มติคณะรัฐมนตรี ลงวันที่ ๒๒ ธันวาคม ๒๕๔๑ เรื่อง บัตรสนเทห์มาเป็นหลักพิจารณาว่า หากเป็นการร้องทุกข์ ที่มีลักษณะเข้าข่ายบัตรสนเทห์ก็ไม่ให้รับเรื่องไว้พิจารณา เว้นแต่ กรณีแวดล้อมปรากฏ ชัดแจ้ง ตลอดจนพยาน บุคคลแน่นอน ให้ตรวจสอบข้อเท็จจริง และพิจารณาดำเนินการ ตามอำนาจหน้าที่ พร้อมแจ้งให้ผู้ที่เกี่ยวข้อง ทราบ เพื่อใช้เป็นข้อมูลประกอบการพิจารณา ดำเนินการตามที่เห็นสมควร

๑.๔ กรณีผ่านช่องทางอินเทอร์เน็ต (เว็บไซต์/Facebook)

- (๑) ผู้ร้องแจ้งชื่อและที่อยู่ไม่ชัดเจน โดยร้องเรียนกล่าวหาผู้อื่นโดยปราศจากรายละเอียด และ หลักฐานอ้างอิงหรือเป็นบัตรสนเทห์ตามมติคณะรัฐมนตรี ลงวันที่ ๒๒ ธันวาคม ๒๕๔๑ เรื่อง บัตรสนเทห์ ให้งดดำเนินการเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ดังกล่าว
- (๒) ผู้ร้องแจ้งชื่อและที่อยู่ไม่ชัดเจน หรือเข้าข่ายเป็นบัตรสนเทห์ตามมติคณะรัฐมนตรี ลงวันที่ ๒๒ ธันวาคม ๒๕๔๑ เรื่อง บัตรสนเทห์แต่มีข้อมูลที่อาจประโยชน์ต่อการปฏิบัติงาน หรือเป็นประโยชน์ ต่อสาธารณชน ให้รับเรื่องไว้พิจารณา รายงานข้อเท็จจริงพร้อมทั้งเหตุผล ให้ผู้บังคับบัญชาหรือผู้มีอำนาจ พิจารณาวินิจฉัย สั่งการ และดำเนินการตามอำนาจหน้าที่

๑๐. การรับและตรวจสอบข้อร้องเรียน ร้องทุกข์ จากช่องทางต่าง ๆ

ดำเนินการรับและติดตามตรวจสอบข้อร้องเรียน ร้องทุกข์ ที่เข้ามายังหน่วยงานจากช่องทาง ต่างๆ โดยมีข้อปฏิบัติตามที่กำหนด ดังนี้

ช่องทาง	ความถี่ในการ ตรวจสอบ ช่องทาง	ระยะเวลาดำเนินการ รับข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ เพื่อประสานทางแก้ไข ปัญหา	หมายเหตุ
ร้องเรียนด้วยตนเอง ณ ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ องค์การบริหารส่วนตำบลพระอาจารย์	ทุกครั้งที่มีการ ร้องเรียน	ภายใน ๑ วันทำการ	
ร้องเรียนทางโทรศัพท์ ๐ ๓๗๖๑ ๐๕๕๕	ทุกวัน	ภายใน ๑ วันทำการ	
ร้องเรียนผ่านเว็บไซต์ http://www.phra-arjan.go.th/	ทุกวัน	ภายใน ๑ วันทำการ	
ร้องเรียนทาง Facebook : องค์การบริหารส่วนตำบลพระอาจารย์	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 ที่ไม่อยู่ในความรับผิดชอบขององค์การบริหารส่วนตำบล พระอาจารย์ ให้ดำเนินการประสานหน่วยงานภายนอกที่เกี่ยวข้อง เพื่อให้เกิดความรวดเร็วและถูกต้องในการแก้ไขปัญหาต่อไป

๑๒.๔ ข้อร้องเรียนที่ส่งผลกระทบต่อหน่วยงาน เช่น กรณีผู้ร้องเรียนทำหนังสือร้องเรียนความไม่โปร่งใสในการจัดซื้อจัดจ้าง ให้เจ้าหน้าที่จัดทำบันทึกข้อความเพื่อเสนอผู้บริหารพิจารณาสั่งการไปยังหน่วยงานที่รับผิดชอบ เพื่อดำเนินการตรวจสอบและแจ้งผู้ร้องเรียนทราบ ต่อไป

๑๓. การติดตามแก้ไขปัญหาข้อร้องเรียน

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 องค์การบริหารส่วนตำบลพระอาจารย์ ดำเนินการตรวจสอบและพิจารณาส่งเรื่องให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องดำเนินการแก้ไขปัญหาข้อร้องเรียน ร้องทุกข์ให้แล้วเสร็จภายใน ๑๕ วันทำการ

๑๖. แบบฟอร์ม

แบบฟอร์มใบรับแจ้งเหตุเรื่องราวร้องเรียน ร้องทุกข์

๑๗. จัดทำโดย

ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ องค์การบริหารส่วนตำบลพระอาจารย์

โทรศัพท์ ๐ ๓๗๖๑ ๐๕๕๙

เว็บไซต์ <http://www.phra-arjan.go.th/>

ภาคผนวก

คำร้องทั่วไป

รับเลขที่.....

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

ข้าพเจ้า.....อายุ.....ปี สัญชาติ.....เชื้อชาติ.....
อยู่บ้านเลขที่.....หมู่ที่.....ตำบล.....อำเภอ.....จังหวัด.....
เบอร์โทร.....

ขอยื่นคำร้องต่อนายองค์การบริหารส่วนตำบลพระอาจารย์

ข้าพเจ้ามีความประสงค์.....

.....

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณาดำเนินการให้ข้าพเจ้าตามความประสงค์ด้วย

ขอแสดงความนับถือ

ลงชื่อ.....ผู้ขอคำร้อง
(.....)

เรียน ปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลพระอาจารย์

.....

ลงชื่อ.....

(นายพลวัฒน์ วันโด้ะ)

หัวหน้าสำนักปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลพระอาจารย์

เรียน นายกองค์การบริหารส่วนตำบลพระอาจารย์

.....

ลงชื่อ.....

(นางจิตตรา เล็งเล็ก)

ปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลพระอาจารย์

.....

.....

☐ อนุมัติ ☐ ไม่อนุมัติ

ลงชื่อ.....

(นายสายชล ทับเปลี่ยน)

นายกองค์การบริหารส่วนตำบลพระอาจารย์



คำสั่งองค์การบริหารส่วนตำบลพระอาจารย์

ที่ ๓๔๖/๒๕๖๖

เรื่อง แต่งตั้งคณะกรรมการประจำศูนย์รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ขององค์การบริหารส่วนตำบลพระอาจารย์

ตามที่ องค์การบริหารส่วนตำบลพระอาจารย์ ได้ประกาศจัดตั้งศูนย์รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ เพื่อแก้ไขปัญหาเดือดร้อนของประชาชน และเพื่อให้การแก้ไขปัญหาเป็นไปด้วยความบริสุทธิ์ ยุติธรรม องค์การบริหารส่วนตำบลพระอาจารย์ จึงขอแต่งตั้งคณะกรรมการปฏิบัติงานประจำศูนย์รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ องค์การบริหารส่วนตำบลพระอาจารย์ ดังนี้

- | | |
|---------------------------------------|---------------------|
| ๑. ปลัดองค์การบริหารส่วนตำบล | ประธานกรรมการ |
| ๒. หัวหน้าสำนักงานปลัด | กรรมการ |
| ๓. ผู้อำนวยการกองคลัง | กรรมการ |
| ๔. ผู้อำนวยการกองช่าง | กรรมการ |
| ๕. ผู้อำนวยการกองการศึกษาฯ | กรรมการ |
| ๖. นักวิเคราะห์นโยบายและแผนปฏิบัติการ | กรรมการ |
| ๗. เจ้าพนักงานธุรการปฏิบัติงาน | กรรมการและเลขานุการ |

โดยให้คณะกรรมการ มีหน้าที่วิเคราะห์ ติดตาม ประสานงานและประเมินเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ตามลำดับความสำคัญเร่งด่วน และประสานแจ้งหน่วยงานที่เกี่ยวข้องตรวจสอบข้อเท็จจริงและพิจารณาหาแนวทางแก้ไขเร่งรัดติดตามผลการดำเนินงานและแจ้งผลการดำเนินงานให้ผู้ร้องทราบ จัดทำสถิติรายงานผลการดำเนินงานให้ผู้บังคับบัญชาทราบ

ทั้งนี้ ตั้งแต่บัดนี้เป็นต้นไป

สั่ง ณ วันที่ ๒๒ เดือนพฤศจิกายน พ.ศ. ๒๕๖๖

(นายสายชล ทับเปลี่ยน)

นายกองค์การบริหารส่วนตำบลพระอาจารย์



คำสั่งองค์การบริหารส่วนตำบลพระอาจารย์

ที่ พฉบ/๒๕๖๖

เรื่อง แต่งตั้งเจ้าหน้าที่ประจำศูนย์รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ขององค์การบริหารส่วนตำบลพระอาจารย์

ด้วย องค์การบริหารส่วนตำบลพระอาจารย์ ได้ประกาศจัดตั้งศูนย์รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ขององค์การบริหารส่วนตำบลพระอาจารย์ ขึ้นภายในสำนักงานปลัดองค์การบริหารส่วนตำบล เพื่อเป็นการอำนวยความสะดวกแก่ประชาชนในการร้องทุกข์ และแจ้งข้อมูลข่าวสารต่าง ๆ

เพื่อให้การดำเนินงานด้านการรับเรื่องร้องทุกข์ ของศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ขององค์การบริหารส่วนตำบลพระอาจารย์ มีประสิทธิภาพและเกิดประโยชน์ต่อประชาชน จึงขอแต่งตั้ง นางสาวนฤมล พรหมยา ตำแหน่ง เจ้าพนักงานธุรการปฏิบัติงาน เป็นเจ้าหน้าที่ ประจำศูนย์ฯ โดยมีหน้าที่ดังนี้

๑. รับเรื่องราวร้องทุกข์ที่ผู้ร้องทุกข์ยื่นเป็นเอกสาร, ผ่านทางเว็บไซต์ และทางโทรศัพท์
๒. ลงทะเบียนรับเรื่อง
๓. แยกเรื่อง ส่งเรื่องร้องทุกข์ให้แก่ฝ่ายรับผิดชอบ และติดตามผลการดำเนินการ
๔. ปรับปรุงเอกสารคำขอในกระบวนการงานต่างๆ เพื่อให้เข้าใจง่ายและเกิดความสะดวกในการ

กรอกเอกสาร

ทั้งนี้ ตั้งแต่บัดนี้เป็นต้นไป

สั่ง ณ วันที่ ๒๒ เดือนพฤศจิกายน พ.ศ. ๒๕๖๖

(นายส่ายชล ทับเปลี่ยน)

นายกองค์การบริหารส่วนตำบลพระอาจารย์



ประกาศองค์การบริหารส่วนตำบลพระอาจารย์
เรื่อง จัดตั้งศูนย์รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ขององค์การบริหารส่วนตำบลพระอาจารย์

ด้วย องค์การบริหารส่วนตำบลพระอาจารย์ได้จัดตั้งศูนย์รับเรื่องร้องทุกข์ประจำองค์การบริหารส่วนตำบลพระอาจารย์ ขึ้นภายในสำนักงานปลัดองค์การบริหารส่วนตำบล โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อเป็นช่องทางหนึ่งที่ประชาชนสามารถมีส่วนร่วมในการแสดงความคิดเห็น การสะท้อนปัญหาความต้องการความเดือดร้อนต่างๆ ที่ได้รับ ตลอดจนเพื่อร่วมกันตรวจสอบความถูกต้อง และความโปร่งใสขององค์การบริหารส่วนตำบลพระอาจารย์ ในการดำเนินการโครงการต่างๆ ในเขตพื้นที่/หมู่บ้านที่เกี่ยวข้องกับขั้นตอนและกระบวนการจัดซื้อจัดจ้าง ทั้งในด้านปริมาณงานและคุณภาพ จึงขอประชาสัมพันธ์การจัดตั้งศูนย์รับเรื่องร้องทุกข์ให้ประชาชนทั่วไปได้รับทราบ และสามารถร้องทุกข์และแสดงความคิดเห็นอื่นๆ หรือแจ้งการทุจริตได้ในวันและเวลาราชการ (ไม่หยุดพักกลางวัน) โดยผ่านช่องทาง ดังนี้

๑. แจ้งด้วยตนเองโดยตรง (จดหมาย/เอกสาร) แจ้งได้ที่ศูนย์รับเรื่องร้องทุกข์ สำนักงานปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลพระอาจารย์
๒. ทางโทรศัพท์ หมายเลข ๐ ๓๗๖๑ ๐๕๕๙
๓. ทางเว็บไซต์องค์การบริหารส่วนตำบล <http://www.phra-arjan.go.th/>
๔. ทางไปรษณีย์ ศูนย์รับเรื่องร้องทุกข์ สำนักงานปลัด องค์การบริหารส่วนตำบลพระอาจารย์ หมู่ที่ ๕ ตำบลพระอาจารย์ อำเภอองครักษ์ จังหวัดนครนายก ๒๖๑๒๐
๕. ส่งทางตู้แสดงความคิดเห็น / กล่องรับความคิดเห็น
๖. Facebook : องค์การบริหารส่วนตำบลพระอาจารย์

ทั้งนี้ข้อมูลของผู้ร้องทุกข์ ร้องเรียนและผู้แสดงความคิดเห็น ตลอดจนการแจ้งเบาะแสการทุจริตทุกอย่างจะถูกเก็บไว้เป็นความลับ ซึ่งจะได้รับการตรวจสอบจากเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบเท่านั้น

จึงประกาศมาเพื่อทราบโดยทั่วกัน

ประกาศ ณ วันที่ ๒๒ เดือนพฤศจิกายน พ.ศ. ๒๕๖๖

(นายสายชล ทับเปลี่ยน)

นายกองค์การบริหารส่วนตำบลพระอาจารย์