

คู่มือ

การปฏิบัติงานเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียน/
ร้องทุกข์ ประจำปี ๒๕๖๓



องค์การบริหารส่วนตำบลสามเมือง
อำเภอสีดา จังหวัดนครราชสีมา

คำนำ

ตามพระราชบัญญัติสภาตำบลและองค์การบริหารส่วนตำบล พ.ศ. ๒๕๓๗ แก้ไขเพิ่มเติมถึง (ฉบับที่ ๗) พ.ศ. ๒๕๖๒ มาตรา ๖๙/๑ และประกอบกับมาตรา ๕๒ และมาตรา ๔๑ แห่งพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๔๖ กำหนดให้เมื่อส่วนราชการได้รับคำร้องเรียน เสนอแนะ หรือความคิดเห็นเกี่ยวกับวิธีการปฏิบัติราชการ อุปสรรค ความยุ่งยาก หรือปัญหาอื่นใดจากบุคคลใด โดยมีข้อมูลและสาระตามสมควรให้เป็นหน้าที่ของส่วนราชการนั้นที่จะต้องพิจารณาดำเนินการให้ลุล่วงไป ซึ่งการดำเนินการแก้ไขปัญหาคำร้องเรียน เสนอแนะ หรือความคิดเห็นเกี่ยวกับวิธีการปฏิบัติราชการ อุปสรรค ความยุ่งยาก หรือปัญหาอื่นใดจากบุคคลใดนั้น องค์การบริหารส่วนตำบลสามเมือง จึงได้จัดทำคู่มือการปฏิบัติงานด้านการร้องเรียน/ร้องทุกข์ (เรื่องร้องเรียนทั่วไปและเรื่องร้องเรียนการจัดซื้อจัดจ้าง) เพื่อเป็นกรอบหรือแนวทางในการปฏิบัติงานด้านรับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ ผ่านศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ขององค์การบริหารส่วนตำบลสามเมือง

ดังนั้น เพื่อให้การดำเนินการเกี่ยวกับการแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียนที่เกิดขึ้นในท้องที่ตำบลสามเมืองเป็นไปในแนวทางเดียวกัน เกิดประโยชน์ต่อประชาชน และอำนวยความสะดวกต่อเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน องค์การบริหารส่วนตำบลสามเมืองจึงได้จัดทำคู่มือการปฏิบัติงานเรื่องร้องเรียน โดยได้รวบรวมแนวทางการดำเนินงานและข้อมูลต่างๆ ที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงาน ทั้งนี้เพื่อให้การดำเนินงานของศูนย์รับเรื่องร้องเรียนขององค์การบริหารส่วนตำบลสามเมืองบรรลุผลสัมฤทธิ์ตามภารกิจ และตอบสนองความต้องการของประชาชน ให้เกิดความผาสุกและความเป็นอยู่ที่ดีของประชาชน เกิดประโยชน์สุขต่อพี่น้องประชาชน และเกิดความคุ้มค่าในการให้บริการ

องค์การบริหารส่วนตำบลสามเมือง

ตุลาคม ๒๕๖๒

สารบัญ

	หน้า
บทที่ ๑ บทนำ	๑
หลักการและเหตุผล	๑
วัตถุประสงค์การจัดทำคู่มือ	๑
การจัดตั้งศูนย์รับเรื่องร้องเรียน	๒
ขอบเขต	๒
๑. กรณีเรื่องร้องเรียนทั่วไป	๒
๒. กรณีข้อร้องเรียนเกี่ยวกับการจัดซื้อจัดจ้าง	๒-๓
สถานที่ตั้ง	๓
หน้าที่ความรับผิดชอบ	๓
บทที่ ๒ ประเด็นที่เกี่ยวกับการร้องเรียน	๔
คำจำกัดความ	๔-๕
ช่องทางการร้องเรียน	๕
หลักทั่วไปในการดำเนินการเกี่ยวกับเรื่องราวร้องทุกข์ ร้องเรียน	๕-๖
แนวทางการดำเนินงานของศูนย์บริการรับเรื่องร้องเรียน	๖-๘
บทที่ ๓ แผนผังกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์	๙
บทที่ ๔ ขั้นตอนการปฏิบัติงาน	๑๐
ภาคผนวก	
แบบคำร้องทุกข์/ร้องเรียน (ด้วยตนเอง) (แบบคำร้องเรียน ๑)	
แบบคำร้องทุกข์/ร้องเรียน (โทรศัพท์) (แบบคำร้องเรียน ๒)	
แบบแจ้งการรับเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียน (ตอบข้อร้องเรียน ๑)	
แบบแจ้งผลการดำเนินการต่อเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียน (ตอบข้อร้องเรียน ๒)	
การกรอกข้อมูลร้องเรียนผ่านเว็บไซต์ขององค์การบริหารส่วนตำบลสามเมือง	

คู่มือการปฏิบัติงานเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ องค์การบริหารส่วนตำบลสามเมือง อำเภอสีดา จังหวัดนครราชสีมา

บทที่ ๑

บทนำ

๑. หลักการและเหตุผล

ตามพระราชบัญญัติว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๕๖ ได้กำหนดแนวทางการปฏิบัติราชการ มุ่งให้เกิดประโยชน์สุขแก่ประชาชน โดยยึดประชาชนเป็นศูนย์กลางเพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชน ให้เกิดความผาสุกและความเป็นอยู่ที่ดีของประชาชน เกิดผลสัมฤทธิ์ต่องานบริการมีประสิทธิภาพและเกิดความคุ้มค่าในการให้บริการ ไม่มีขั้นตอนปฏิบัติงานเกินความจำเป็น มีการปรับปรุงภารกิจให้ทันต่อสถานการณ์ ประชาชนได้รับการอำนวยความสะดวกและได้รับการตอบสนองความต้องการ และมีการประเมินผลการให้บริการสม่ำเสมอ ประกอบกับหนังสือสำนักงานส่งเสริมการปกครองท้องถิ่นอำเภอสีดา ที่ นม ๐๐๓๓.๓๓/๑๒๑๒ ลงวันที่ ๒๑ สิงหาคม ๒๕๕๘ เรื่อง การดำเนินโครงการประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น Integrity and Transparency Assessment (ITA) ประจำปีงบประมาณ ๒๕๕๘ ได้แจ้งว่าสำนักงานคณะกรรมการป้องกันและปราบปรามการทุจริตแห่งชาติ ได้จัดทำบันทึกข้อตกลงความร่วมมือกับกระทรวงมหาดไทย โดยกรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น กำหนดให้มีการประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ประจำปีงบประมาณ ๒๕๕๘ โดยสำนักงาน ป.ป.ช. เสนอการบูรณาการเครื่องมือการประเมินคุณธรรมการดำเนินงาน และดัชนีวัดความโปร่งใสของสำนักงาน ป.ป.ช. มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น และเป็นการสร้างเครื่องมือการประเมินที่ผนวกหลักการประเมินเชิงภาพลักษณ์ (Perception) และหลักฐานเชิงประจักษ์ (Evidence Base) ไว้ด้วยกัน

องค์การบริหารส่วนตำบลสามเมือง จึงได้จัดทำคู่มือการปฏิบัติงานเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ (เรื่องร้องเรียนทั่วไปและเรื่องร้องเรียนการจัดซื้อจัดจ้าง) เพื่อเป็นกรอบหรือแนวทางในการปฏิบัติงาน

๒. วัตถุประสงค์การจัดทำคู่มือ

๑. เพื่อให้เจ้าหน้าที่องค์การบริหารส่วนตำบลสามเมือง ใช้เป็นแนวทางในการปฏิบัติงานในการรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ หรือขอความช่วยเหลือให้มีมาตรฐานเดียวกันและเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ

๒. เพื่อให้การดำเนินงานจัดการข้อร้องเรียนของ องค์การบริหารส่วนตำบลสามเมือง มีขั้นตอน/กระบวนการ และแนวทางในการปฏิบัติงานเป็นมาตรฐานเดียวกัน

๓. เพื่อสร้างมาตรฐานการปฏิบัติงานที่มุ่งไปสู่การบริหารคุณภาพทั่วทั้งองค์กรอย่างมีประสิทธิภาพ

๔. เพื่อเผยแพร่ให้กับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียขององค์การบริหารส่วนตำบลสามเมืองทราบกระบวนการ

๕. เพื่อให้มั่นใจว่าได้มีการปฏิบัติตามข้อกำหนด ระเบียบหลักเกณฑ์เกี่ยวกับการจัดการข้อร้องเรียนที่กำหนดไว้อย่างสม่ำเสมอและมีประสิทธิภาพ

๓. การจัดตั้งศูนย์รับเรื่องร้องเรียน

ตามประกาศ คณะรักษาความสงบแห่งชาติ ฉบับที่ ๙๖/๒๕๕๗ เมื่อวันที่ ๑๗ กรกฎาคม ๒๕๕๗ เรื่อง การจัดตั้งศูนย์ดำรงธรรมเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการบริหารงานระดับจังหวัด และให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นทุกองค์กร จัดตั้งศูนย์ดำรงธรรมท้องถิ่น โดยให้ศูนย์ดำรงธรรมองค์การบริหารส่วนตำบลสามเมือง อยู่ภายใต้การกำกับดูแลของศูนย์ดำรงธรรมอำเภอสีดา และศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดนครราชสีมา จัดตั้งเพื่อเป็นศูนย์ในการรับเรื่องร้องทุกข์ และให้บริการข้อมูลข่าวสาร ให้คำปรึกษาหารือปัญหาความต้องการ และ ข้อเสนอแนะของประชาชน

๔. ขอบเขต

๑. กรณีเรื่องร้องเรียนทั่วไป

๑.๑. สอบถามข้อมูลเบื้องต้นจากผู้ขอรับบริการถึงความประสงค์ของการขอรับบริการ

๑.๒. ดำเนินการบันทึกข้อมูลของผู้ขอรับบริการ เพื่อเก็บไว้เป็นฐานข้อมูลของผู้ขอรับบริการจาก

ศูนย์บริการ

๑.๓. แยกประเภทงานบริการตามความประสงค์ของผู้ขอรับบริการ เช่น ปรึกษากฎหมาย, ขออนุมัติ/อนุญาต, ขอร้องเรียน/ร้องทุกข์/แจ้งเบาะแส หรือร้องเรียนเรื่องร้องเรียนจัดซื้อจัดจ้าง

๑.๔. ดำเนินการให้คำปรึกษาตามประเภทงานบริการเพื่อตอบสนองความประสงค์ของผู้ขอรับบริการ

๑.๕. เจ้าหน้าที่ดำเนินการเพื่อตอบสนองความประสงค์ของผู้ขอรับบริการ

กรณีข้อร้องเรียนทั่วไป เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบ/ที่ปรึกษากฎหมายจะให้ข้อมูลกับผู้ขอรับบริการในเรื่องที่ผู้ขอรับบริการต้องการทราบเมื่อให้คำปรึกษาเรียบร้อยแล้วเรื่องที่ขอรับบริการถือว่ายุติ

- กรณีขออนุมัติ/อนุญาต เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบ จะให้ข้อมูลกับผู้ขอรับบริการในเรื่องที่ผู้ขอรับบริการต้องการทราบ และดำเนินการรับเรื่องดังกล่าวไว้ หัวหน้าสำนักงานปลัด หรือหน่วยงานผู้รับผิดชอบ เป็นผู้พิจารณาส่งต่อให้กับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องดำเนินการต่อไป ภายใน ๑-๒ วัน

- กรณีขอร้องเรียน/ร้องทุกข์/แจ้งเบาะแส เจ้าหน้าที่ขององค์การบริหารส่วนตำบลสามเมือง จะให้ข้อมูลกับผู้ขอรับบริการในเรื่องที่ผู้ขอรับบริการต้องการทราบ และเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบ จะดำเนินการรับเรื่องดังกล่าวไว้ และหัวหน้าหน่วยงาน เป็นผู้พิจารณาส่งต่อให้กับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องดำเนินการต่อไป ภายใน ๑-๒ วัน

- กรณีขออนุมัติ/อนุญาต, ขอร้องเรียน/ร้องทุกข์/แจ้งเบาะแสให้ผู้ขอรับบริการ รอคอยติดต่อกลับหรือสามารถติดตามเรื่องกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องหากไม่ได้รับการติดต่อกลับจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้องภายใน ๑๕ วัน ให้ติดต่อกลับที่ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน องค์การบริหารส่วนตำบลสามเมือง โทรศัพท์ ๐-๔๔๓๔-๖๒๑๒ เว็บไซต์

www.sammuangsidea.go.th

๒. กรณีข้อร้องเรียนเกี่ยวกับการจัดซื้อจัดจ้าง

๒.๑ สอบถามข้อมูลเบื้องต้นจากผู้ขอรับบริการถึงความประสงค์ของการขอรับบริการ

๒.๒ ดำเนินการบันทึกข้อมูลของผู้ขอรับบริการ เพื่อเก็บไว้เป็นฐานข้อมูลของผู้ขอรับบริการจากเจ้าหน้าที่รับผิดชอบ

๒.๓ แยกประเภทงานร้องเรียนเรื่องร้องเรียนจัดซื้อจัดจ้างให้กับผู้อำนวยการกองคลัง เพื่อเสนอเรื่องให้กับผู้บังคับบัญชาตามลำดับชั้น พิจารณาความเห็น

- กรณีข้อร้องเรียนเกี่ยวกับจัดซื้อจัดจ้าง เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบ/ที่ปรึกษากฎหมายจะให้ ข้อมูลกับผู้ขอรับบริการในเรื่องที่ผู้ขอรับบริการต้องการทราบเมื่อให้คำปรึกษาเรียบร้อยแล้วเรื่องที่ขอรับบริการถือว่ายุติ

- กรณีขอร้องเรียน/ร้องทุกข์/แจ้งเบาะแส เกี่ยวกับการจัดซื้อจัดจ้าง เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบขององค์การบริหารส่วนตำบลสามเมือง จะให้ข้อมูลกับผู้ขอรับบริการในเรื่องที่ผู้ขอรับบริการต้องการทราบ และเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบ จะดำเนินการรับเรื่องดังกล่าวไว้ และหัวหน้าหน่วยงาน เป็นผู้พิจารณาส่งต่อให้กับหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ดำเนินการต่อไป ภายใน ๑-๒ วัน

- กรณี ขอร้องเรียน/ร้องทุกข์/แจ้งเบาะแส เรื่องจัดซื้อจัดจ้าง ให้ผู้ขอรับบริการ รอคอยติดต่อกลับหรือสามารถติดตามเรื่องกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องหากไม่ได้รับการติดต่อกลับจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้องภายใน ๑๕ วัน ให้ติดต่อกลับที่ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน องค์การบริหารส่วนตำบลสามเมือง โทรศัพท์ ๐-๔๔๓๔-๖๒๑๒ เว็บไซต์ www.sammuangsidea.go.th

๕. สถานที่ตั้ง

ตั้งอยู่ ณ ที่ทำการองค์การบริหารส่วนตำบลสามเมือง เลขที่ ๓๖ หมู่ที่ ๔ ตำบลสามเมือง อำเภอสีดา จังหวัดนครราชสีมา ๓๐๔๓๐

๖. หน้าที่ความรับผิดชอบ

เป็นศูนย์กลางในการรับเรื่องราวร้องทุกข์ และให้บริหารข้อมูลข่าวสาร ให้คำปรึกษารับเรื่องปัญหา ความต้องการและข้อเสนอแนะของประชาชน

บทที่ ๒

ประเด็นที่เกี่ยวข้องกับการร้องเรียน

๑. ความหมายและคำจำกัดความ

การดำเนินการเกี่ยวกับเรื่องราวร้องทุกข์ ร้องเรียน มีความสำคัญสำหรับส่วนราชการหน่วยงานต่างๆ มาตั้งแต่อดีตจนถึงปัจจุบัน เพราะในการบริหารราชการ หรือการให้บริการของส่วนราชการนั้น ผลงานจะเป็นสิ่งที่ประชาชนพึงพอใจหรือไม่ขึ้นอยู่กับการปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ของส่วนราชการ หน่วยงานต่างๆ ซึ่งการแสดงออกโดยผ่านกระบวนการร้องทุกข์ ร้องเรียน ให้ข้อเสนอแนะสามารถเป็นเครื่องชี้วัดการปฏิบัติงาน หากส่วนราชการหรือหน่วยงานใดปฏิบัติงานเป็นที่พึงพอใจของประชาชนมาก ย่อมมีโอกาสถูกตำหนิติเตียนจากประชาชนน้อยย่อมมีโอกาสได้รับการตำหนิติเตียนจากประชาชนมาก นอกจากนี้เรื่องราวร้องทุกข์ ร้องเรียน ข้อเสนอแนะของประชาชนที่เกิดจากการปฏิบัติงานของส่วนราชการและหน่วยงานต่างๆ แล้ว ยังมีเรื่องราวร้องทุกข์ ร้องเรียนของประชาชนที่เกิดจากความไม่เป็นธรรมในสังคม หรือเกิดการกรณีพิพาทระหว่างประชาชนด้วยกันเอง ซึ่งองค์การบริหารส่วนตำบลสามเมืองมีอำนาจหน้าที่ตามพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๔๖ ในกรณีที่ส่วนราชการได้รับคำร้องเรียน เสนอแนะ หรือความคิดเห็นเกี่ยวกับวิธีปฏิบัติราชการ อุปสรรค ความยุ่งยาก หรือปัญหาอื่นใดจากบุคคลใด โดยมีข้อมูลสาระตามสมควรให้เป็นหน้าที่ของส่วนราชการนั้นที่จะต้องพิจารณาดำเนินการให้ลุล่วงไป

ผู้รับบริการ หมายถึง ผู้ที่มีรับบริการจากส่วนราชการและประชาชนทั่วไป

- ผู้รับบริการ ประกอบด้วย หน่วยงานของรัฐ/เจ้าหน้าที่ของหน่วยงานของรัฐ*/เอกชน /หรือบุคคล/นิติบุคคล

* **หน่วยงานของรัฐ** ได้แก่ กระทรวง ทบวง กรมหรือส่วนราชการที่เรียกชื่ออย่างอื่น องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น รัฐวิสาหกิจ และให้หมายความรวมถึงองค์กรอิสระ องค์กรมหาชน หน่วยงานในกำกับของรัฐ และหน่วยงานอื่นใดในลักษณะเดียวกัน

** **เจ้าหน้าที่ของรัฐ** ได้แก่ ข้าราชการ พนักงานราชการ ลูกจ้างประจำ ลูกจ้างชั่วคราวและ ผู้ปฏิบัติงานประเภทอื่น ไม่ว่าจะเป็นการแต่งตั้งในฐานะเป็นกรรมการหรือฐานะอื่นใด รวมทั้งผู้ซึ่งได้รับแต่งตั้งและถูกสั่งให้ปฏิบัติงานให้แก่หน่วยงานของรัฐ

ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย หมายถึง ผู้ที่ได้รับผลกระทบ ทั้งทางบวกและทางลบ ทั้งทางตรงและ ทางอ้อมจากการดำเนินการของส่วนราชการ เช่น ประชาชนในชุมชน/หมู่บ้านเขตตำบลสามเมือง

การจัดการข้อร้องเรียน หมายถึง มีความหมายครอบคลุมถึงการจัดการในเรื่อง ข้อร้องเรียน ข้อเสนอแนะ/ข้อคิดเห็น/คาชมเชย/การสอบถามหรือร้องขอข้อมูล

ผู้ร้องเรียน หมายถึง ประชาชนทั่วไป / ผู้มีส่วนได้เสียที่มาติดต่อยังศูนย์รับเรื่องร้องเรียนองค์การบริหารส่วนตำบลสามเมืองผ่านช่องทางต่างๆ โดยมีวัตถุประสงค์ ครอบคลุมการร้องเรียน/การให้ข้อเสนอแนะ/การให้ข้อคิดเห็น/การชมเชย/การร้องขอข้อมูล

ช่องทางการรับข้อร้องเรียน หมายถึง ช่องทางต่างๆ ที่ใช้ในการรับเรื่องร้องเรียน เช่น ติดต่อกับตนเอง ร้องเรียนทางโทรศัพท์/ เว็บไซต์/ Face Book/ Line (ศูนย์รับฟังปัญหา)

เจ้าหน้าที่ หมายถึง เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบจัดการข้อร้องเรียนของหน่วยงาน

ข้อร้องเรียน หมายถึง แบ่งเป็นประเภท ๒ ประเภทคือ เช่น ข้อร้องเรียนทั่วไป เช่น เรื่องราวร้องทุกข์ทั่วไปข้อคิดเห็น ข้อเสนอแนะ การร้องเรียนเกี่ยวกับความโปร่งใสของการจัดซื้อจัดจ้าง คาชมเชย สอบถามหรือร้องขอข้อมูล การร้องเรียนเกี่ยวกับคุณภาพและการให้บริการของหน่วยงาน เป็นต้น

คำร้องเรียน หมายถึง คำหรือข้อความที่ผู้ร้องเรียนกรอกตามแบบฟอร์มที่ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ หรือระบบการรับคำร้องเรียนเอง มีแหล่งที่สามารถตอบสนอง หรือมีรายละเอียดอย่างชัดเจนหรือมีนัยสำคัญที่เชื่อถือได้

การดำเนินการเรื่องร้องเรียน หมายถึง เรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ที่ได้รับ ผ่านช่องทางการร้องเรียนต่างๆ มาเพื่อทราบ หรือพิจารณาดำเนินการแก้ไขปัญหาตามอำนาจหน้าที่

การจัดการเรื่องร้องเรียน หมายถึง กระบวนการที่ดำเนินการในการแก้ไขปัญหาตามเรื่องร้องเรียนที่ได้รับให้ได้รับการแก้ไข หรือบรรเทาความเดือดร้อนจากการดำเนินงาน

เพื่อให้การพิจารณาความหมายของเรื่องร้องทุกข์ ร้องเรียน ชัดเจนยิ่งขึ้น จึงแบ่งแยกพิจารณาความหมายของคำว่า “เรื่องราวร้องทุกข์ ร้องเรียน” ไว้ ๒ ประการ คือ

“เรื่องร้องทุกข์ ร้องเรียนข้าราชการ” หมายถึง เรื่องราวที่ข้าราชการเป็นผู้ถูกร้องเรียนเนื่องจากการปฏิบัติหน้าที่หรือปฏิบัติตน

“เรื่องร้องทุกข์ ร้องเรียนของประชาชน” หมายถึง เรื่องราวที่ผู้ร้องเรียนประสงค์ให้ได้รับการปลดเปลื้องความทุกข์ที่ตนได้รับ หรือเป็นเรื่องที่ผู้ร้องเรียนหรือผู้อื่น หรือสาธารณชนได้รับความเสียหายและรวมถึงความขัดแย้งระหว่างประชาชนกับประชาชน

๒. ช่องทางการร้องเรียน

๑. สำนักงานปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลสามเมือง อำเภอสีดา จังหวัดนครราชสีมา
๒. เว็บไซต์ www.sammuangside.go.th
๓. ร้องเรียนผ่านตู้/กล่องรับความคิดเห็น (จดหมาย/บัตรสนเท่ห์/เอกสาร)
๔. ไปรษณีย์ องค์การบริหารส่วนตำบลสามเมือง เลขที่ ๓๖ หมู่ที่ ๔ ตำบลสามเมือง อำเภอสีดา จังหวัดนครราชสีมา ๓๐๔๓๐
๕. โทรศัพท์/โทรสาร. ๐-๔๔๓๔-๖๒๑๒

๓. หลักทั่วไปในการดำเนินการเกี่ยวกับเรื่องราวร้องทุกข์ ร้องเรียน

การดำเนินการแก้ไขปัญหาเรื่องร้องทุกข์ ร้องเรียน ในระดับตำบลได้นำแนวทางการดำเนินการของกระทรวงมหาดไทยและตามพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี มาใช้ ซึ่งมีสาระสำคัญคือ

๓.๑ ลักษณะของเรื่องราวร้องทุกข์ ร้องเรียนข้าราชการ

(๑) เป็นเรื่องที่มีผู้ร้องทุกข์ได้รับความเดือดร้อน หรือเสียหาย หรืออาจเดือดร้อน หรือเสียหายโดยมีอาจหลีกเลี่ยงได้

(๒) ความเดือดร้อน หรือความเสียหายที่ว่านั้น เนื่องมาจากเจ้าหน้าที่องค์การบริหารส่วนตำบลละเลยต่อหน้าที่ ตามที่กฎหมายกำหนดให้ต้องปฏิบัติ หรือปฏิบัติหน้าที่ดังกล่าวล่าช้าเกินสมควรกระทำการนอกเหนืออำนาจหน้าที่ หรือขัดหรือไม่ถูกต้องตามกฎหมาย กระทำการไม่ถูกต้องตามขั้นตอน หรือวิธีการอันเป็นสาระสำคัญที่กำหนดไว้สำหรับกรนั้น กระทำการไม่สุจริต หรือโดยไม่มีเหตุผลอันสมควร

๓.๒ ลักษณะของเรื่องราวร้องทุกข์ ร้องเรียนของประชาชน

เป็นเรื่องที่ผู้ร้องได้รับความเดือดร้อนหรือเสียหาย หรืออาจจะเดือดร้อนหรือเสียหายโดยมิอาจหลีกเลี่ยงได้ ไม่ว่าจะมิใช่กรณีหรือมิใช่กรณีก็ตาม และได้มาร้องเรียนหรือร้องขอเพื่อให้องค์การบริหารส่วนตำบลสามเมืองแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนหรือช่วยเหลือ ไม่ว่าจะป็นด้วยวาจาหรือลายลักษณ์อักษร รวมถึงเรื่องร้องทุกข์ ร้องเรียน ที่ส่วนราชการอื่นขอให้องค์การบริหารส่วนตำบลสามเมืองดำเนินการแก้ไขปัญหาตามอำนาจหน้าที่ หรือสามารถประสานให้หน่วยงานที่มีอำนาจหน้าที่โดยตรง ดำเนินการต่อไปได้

๔. แนวทางการดำเนินงานของศูนย์บริการรับเรื่องร้องเรียนขององค์การบริหารส่วนตำบลสามเมือง

(๑) ส่วนรับเรื่อง ทำหน้าที่รับเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ ข้อเสนอแนะ จัดทำทะเบียนรับเรื่องร้องทุกข์ เพื่อเสนอผู้บริหารพิจารณาสั่งการ

(๒) ส่วนวิเคราะห์ ติดตาม และประสานงาน ทำหน้าที่ในการวิเคราะห์และประเมินเรื่องร้องทุกข์ พิจารณาเสนอแนวทางวิธีการแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ต่อผู้บริหารและจัดทำรายงานแจ้งผู้ร้องเรียนให้ทราบเกี่ยวกับผลการปฏิบัติตามคำร้องเรียน ร้องทุกข์

(๓) ส่วนปฏิบัติการในพื้นที่ หรือหน่วยปฏิบัติการเคลื่อนที่เร็ว ทำหน้าที่ให้ความช่วยเหลือเรื่องสำคัญเร่งด่วนทั้งเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์และข้อเสนอแนะ โดยการลงปฏิบัติในพื้นที่ และประสานกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องร่วมการปฏิบัติ

(๔) ส่วนประชาสัมพันธ์ ทำหน้าที่ประชาสัมพันธ์ผลการดำเนินงานของศูนย์บริการรับเรื่องร้องเรียนขององค์การบริหารส่วนตำบลสามเมือง ให้ทุกภาคส่วนได้รับทราบ

๔.๑ โครงสร้างของศูนย์บริการรับเรื่องร้องเรียนขององค์การบริหารส่วนตำบลสามเมือง ประกอบด้วย ๒ งาน

(๑) งานอำนวยความสะดวกเป็นธรรมเรื่องราวร้องทุกข์ กล่าวโทษและแจ้งเบาะแสกระทำผิดกฎหมาย

(๒) งานอำนวยความสะดวกเป็นธรรมและแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนของประชาชน

๔.๒ องค์ประกอบของศูนย์บริการรับเรื่องร้องเรียนขององค์การบริหารส่วนตำบลสามเมือง

(๑) นายองค์การบริหารส่วนตำบลสามเมือง เป็นประธาน

(๒) ปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลและหัวหน้าส่วนต่างๆ เป็นกรรมการ

(๓) บุคลากรเป็นเลขานุการ

๔.๓ ขั้นตอนการดำเนินงานของศูนย์บริการรับเรื่องร้องเรียนขององค์การบริหารส่วนตำบลสามเมือง

(๑) การรับเรื่องร้องทุกข์ ร้องเรียน

(๑.๑) กรณีร้องทุกข์ ร้องเรียน ด้วยวาจา

(๑.๑.๑) บันทึกข้อมูลตามคำร้อง และให้ผู้ร้องลงลายมือชื่อไว้เป็นหลักฐาน หากผู้ร้องไม่ยินยอมลงลายมือชื่อ มิให้รับเรื่องทุกข์ ร้องเรียนนั้นไว้พิจารณา และแจ้งให้ผู้ร้องทราบพร้อมบันทึกเหตุดังกล่าวไว้ในคำร้อง เว้นแต่กรณีที่นายกองค์การบริหารส่วนตำบลสามเมืองเห็นสมควรเพื่อประโยชน์สุขของประชาชนหรือประโยชน์สาธารณะ จะรับคำร้องนั้นไว้พิจารณาก็ได้

(๑.๒) กรณีการร้องเรียนเป็นลายลักษณ์อักษร ต้องมีลักษณะดังนี้

(๑.๒.๑) มีชื่อและที่อยู่ของผู้ร้อง ซึ่งสามารถตรวจสอบตัวตนได้

(๑.๒.๒) ระบุเรื่องอันเป็นเหตุให้ร้องทุกข์ ร้องเรียน พร้อมข้อเท็จจริง

พฤติการณ์เกี่ยวกับเรื่องนั้นตามสมควร

(๑.๒.๓) ใช้ถ้อยคำสุภาพ

(๑.๒.๔) มีลายมือชื่อของผู้ร้อง ถ้าเป็นการร้องทุกข์ร้องเรียนแทนผู้อื่นต้อง

แนบใบมอบอำนาจด้วย

(๒) เมื่อศูนย์บริการรับเรื่องร้องเรียนขององค์การบริหารส่วนตำบลสามเมือง ได้รับเรื่องร้องทุกข์ ร้องเรียน ลงทะเบียนรับเรื่องตามแบบที่กำหนดโดยทันทีแล้วเสนอเรื่องให้นายกององค์การบริหารส่วนตำบลพิจารณาสั่งการโดยทันที

(๓) ให้เจ้าหน้าที่ผู้รับเรื่องแจ้งการรับเรื่องร้องทุกข์ ร้องเรียน ให้ผู้ร้องทราบภายใน ๗ วันทำการ นับแต่วันได้รับเรื่อง โดยการแจ้งเป็นลายลักษณ์อักษร อาจเชิญผู้ร้องมาลงลายมือชื่อรับทราบหรือส่งเป็นหนังสือแจ้งทางไปรษณีย์ลงทะเบียนตอบรับ

(๔) นายกององค์การบริหารส่วนตำบลสามเมือง วินิจฉัยว่าเรื่องร้องทุกข์ ร้องเรียน ที่ได้รับ เป็นเรื่องที่อยู่ในอำนาจหน้าที่ของนายกององค์การบริหารส่วนตำบล หรือเป็นเรื่องที่อยู่ในอำนาจหน้าที่ของหน่วยงานอื่น หรือเป็นเรื่องที่มีระเบียบกฎหมายกำหนดรายละเอียดขั้นตอน วิธีการ และระยะเวลาดำเนินการไว้เป็นการเฉพาะ ถ้าเป็นเรื่องที่อยู่ในอำนาจหน้าที่ของนายกององค์การบริหารส่วนตำบล ให้พิจารณามอบหมายปลัดองค์การบริหารส่วนตำบล หรือเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบหรือคณะกรรมการที่แต่งตั้งขึ้น ไปดำเนินการตรวจสอบข้อเท็จจริงและพิจารณาแนวทางแก้ไขปัญหากหากเป็นเรื่องที่อยู่ในอำนาจหน้าที่ของหน่วยงานอื่น ให้จัดส่งเรื่องร้องทุกข์ ร้องเรียน นั้น ให้หน่วยงานที่มีหน้าที่รับผิดชอบเกี่ยวกับเรื่องนั้นดำเนินการต่อไปตามอำนาจหน้าที่ของหน่วยงานนั้น และแจ้งผู้ร้องทราบด้วย หรือหากเป็นเรื่องที่มีระเบียบกฎหมายกำหนดรายละเอียด ขั้นตอน วิธีการ และระยะเวลาดำเนินการไว้เป็นการเฉพาะแล้ว ก็ให้แจ้งผู้ร้องทราบถึงแนวทางการดำเนินการตามที่ระเบียบกฎหมายนั้นๆ กำหนดไว้

๔.๔ วิธีดำเนินการ

(๑) การพิจารณารับเรื่องร้องทุกข์ ร้องเรียน

(๑.๑) นายกององค์การบริหารส่วนตำบล อาจใช้ดุลยพินิจสั่งการด้วยตนเอง หรือมอบหมายปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลเป็นผู้พิจารณาว่า เรื่องร้องทุกข์ ร้องเรียนที่ได้รับ เป็นเรื่องที่อยู่ในอำนาจหน้าที่ของนายกององค์การบริหารส่วนตำบล หรืออยู่ในอำนาจหน้าที่ของหน่วยงานอื่น หรือเป็นเรื่องที่มีระเบียบกฎหมายกำหนดขั้นตอนวิธีการดำเนินการไว้เป็นการเฉพาะ ซึ่งควรจะดำเนินการต่อเรื่องนั้นอย่างไร

(๑.๒) นายกององค์การบริหารส่วนตำบลสามเมือง อาจส่งเรื่องร้องทุกข์ ร้องเรียนที่ได้รับ ให้คณะกรรมการกลั่นกรองเรื่องร้องทุกข์ ร้องเรียน ที่นายกององค์การบริหารส่วนตำบลแต่งตั้ง ทำหน้าที่ตาม (๑.๑) ก็ได้ ถ้าเห็นว่าจำเป็นหรือจะเกิดประโยชน์

(๑.๓) แนวทางที่นายกององค์การบริหารส่วนตำบลจะพิจารณาไม่รับเรื่องร้องทุกข์ ร้องเรียน ได้แก่

(๑.๓.๑) เป็นเรื่องที่ไม่ปรากฏตัวตนผู้ร้อง หรือตรวจสอบตัวตนของผู้ร้องไม่ได้

(๑.๓.๒) เป็นเรื่องที่แอบอ้างชื่อผู้อื่นเป็นผู้ร้อง โดยผู้แอบอ้างมิได้มีส่วน

เกี่ยวข้องในเรื่องที่ร้องทุกข์ ร้องเรียน

- (๑.๓.๓) เรื่องที่มีลักษณะเป็นบัตรสนเท่ห์ ไม่ระบุพยานหลักฐานหรือกรณี
แวดล้อมชัดเจน
- (๑.๓.๔) เรื่องที่มีการฟ้องร้องเป็นคดีอยู่ที่ศาล หรือศาลมีคำพิพากษาหรือ
คำสั่งเด็ดขาดแล้ว
- (๑.๓.๕) เรื่องที่คณะรัฐมนตรีหรือนายกรัฐมนตรีในฐานะหัวหน้ารัฐบาล มีมติ
เด็ดขาดแล้ว
- (๑.๓.๖) เรื่องที่มีกฎหมาย ระเบียบ หรือข้อบังคับกำหนดรายละเอียดวิธี
ปฏิบัติไว้เป็นการเฉพาะแล้ว

(๒) การตรวจสอบข้อเท็จจริงและวินิจฉัยเรื่องร้องทุกข์ ร้องเรียน (กรณีเป็นเรื่องที่อยู่ในอำนาจหน้าที่ของนายกองค์การบริหารส่วนตำบล)

(๒.๑) ให้เจ้าหน้าที่หรือหน่วยงานที่รับผิดชอบ ที่นายกองค์การบริหารส่วนตำบล มอบหมายให้ตรวจสอบข้อเท็จจริง รวบรวมพยานหลักฐานทุกอย่างที่เกี่ยวข้องกับเรื่องร้องทุกข์ ร้องเรียน นั้น ทั้ง พยานเอกสาร พยานบุคคล และพยานวัตถุ รวมถึงการตรวจสอบสถานที่จริงถ้าจำเป็นเพื่อให้ทราบข้อเท็จจริงใน เรื่องร้องทุกข์ ร้องเรียน นั้น อย่างชัดเจน เพื่อเสนอนายกองค์การบริหารส่วนตำบลพิจารณาวินิจฉัยต่อไป

(๒.๒) การดำเนินการตรวจสอบข้อเท็จจริงควรเปิดโอกาสให้ผู้เกี่ยวข้องหรือคู่กรณี ได้รับทราบข้อเท็จจริงและพยานหลักฐานอย่างเพียงพอ รวมทั้งเปิดโอกาสให้มีการโต้แย้งแสดงพยานหลักฐานอย่าง เพียงพอ ก่อนที่จะมีคำวินิจฉัยหรือสั่งการเกี่ยวกับเรื่องนั้น โดยเฉพาะเรื่องที่ต้องใช้กระบวนการพิจารณาทาง ปกครองเพื่อมีคำสั่งทางปกครอง รวมทั้งจะต้องถือปฏิบัติตามกฎหมายวิธีปฏิบัติราชการทางปกครองในส่วนที่ เกี่ยวข้องด้วย

(๒.๓) การพิจารณาวินิจฉัยเรื่องร้องทุกข์ ร้องเรียน ให้นายกองค์การบริหารส่วน ตำบลพิจารณาข้อเท็จจริงที่ตรวจสอบได้ ปรับเข้ากับข้อกฎหมาย ระเบียบ ข้อบังคับ หรือหนังสือสั่งการที่เกี่ยวข้อง โดยให้สอดคล้องและครบถ้วนตามประเด็นข้อร้องทุกข์ ร้องเรียน

(๒.๔) คำวินิจฉัยเกี่ยวกับเรื่องร้องทุกข์ ร้องเรียน ของนายกองค์การบริหารส่วนตำบล ควรประกอบด้วย ข้อเท็จจริงอันเป็นสาระสำคัญ ข้อกฎหมายที่อ้างอิง และข้อพิจารณาพร้อมข้อเสนอแนะในการใช้ ดุลยพินิจ

(๒.๕) ให้แจ้งผลการดำเนินการต่อเรื่องร้องทุกข์ ร้องเรียน ให้ผู้ร้องทราบ ภายใน ๕ วันทำการ นับแต่วันที่ได้นำดำเนินการแก้ไขปัญหาแล้วเสร็จ

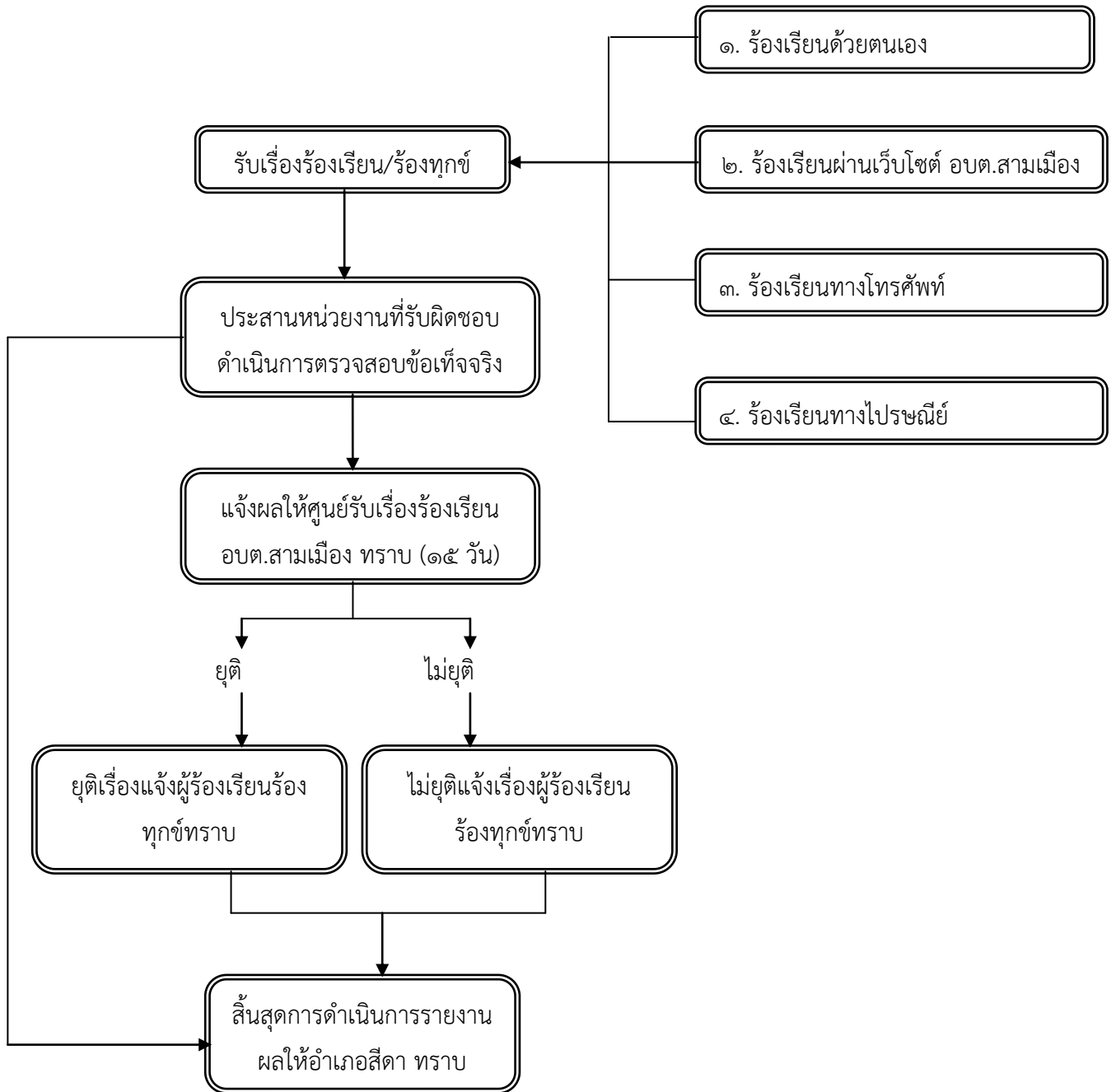
๔.๕ ระยะเวลาดำเนินการต่อเรื่องร้องทุกข์ ร้องเรียน

(๑) เรื่องที่อยู่ในอำนาจหน้าที่ของนายกองค์การบริหารส่วนตำบล ให้ดำเนินการ ตรวจสอบข้อเท็จจริงและวินิจฉัยสั่งการเพื่อการแก้ไขปัญหา ให้เสร็จสิ้น ภายใน ๗ วัน นับแต่วันที่ได้รับเรื่อง (หากไม่สามารถดำเนินการให้แล้วเสร็จภายในระยะเวลาดังกล่าว อาจขยายระยะเวลาได้อีกไม่เกิน ๒ ครั้งๆ ละไม่เกิน ๓ วัน)

(๒) เรื่องที่ไม่อยู่ในอำนาจหน้าที่ของนายกองค์การบริหารส่วนตำบล ให้ส่งเรื่องนั้นให้ หน่วยงานที่รับผิดชอบดำเนินการ ภายในระยะเวลา ๗ วัน นับแต่วันได้รับเรื่อง (โดยให้หน่วยงานนั้นแจ้งผลการ ดำเนินการให้องค์การบริหารส่วนตำบลทราบด้วย เพื่อจะได้แจ้งผู้ร้องทราบต่อไป)

บทที่ ๓

แผนผังกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์



บทที่ ๔
ขั้นตอนการปฏิบัติงาน

๑. การแต่งตั้งผู้รับผิดชอบจัดการข้อร้องเรียนของหน่วยงาน

๑. จัดตั้งศูนย์/จุดรับข้อร้องเรียนของหน่วยงาน
๒. จัดทำคำสั่งแต่งตั้งคณะกรรมการดำเนินการ
๓. แจ้งผู้รับผิดชอบตามคำสั่งองค์การบริหารส่วนตำบลสามเมืองทราบ เพื่อความสะดวกในการประสานงาน

๒. การรับและตรวจสอบข้อร้องเรียนจากช่องทางต่างๆ

ดำเนินการรับและติดตามตรวจสอบข้อร้องเรียนที่เข้ามายังหน่วยงานจากช่องทางต่างๆ โดยมีข้อปฏิบัติตามที่กำหนด ดังนี้

ช่องทาง	ความถี่ในการตรวจสอบช่องทาง	ระยะเวลาดำเนินการรับข้อร้องเรียนเพื่อประสานหาทางแก้ไข	หมายเหตุ
ร้องเรียนด้วยตนเอง ณ ศูนย์ดำรงธรรมองค์การบริหารส่วนตำบลสามเมือง	ทุกครั้งที่มีการร้องเรียน	ภายใน ๑ - ๒ วันทำการ	
ร้องเรียนผ่านเว็บไซต์ www.sammuangside.go.th	ทุกวัน	ภายใน ๑ - ๒ วันทำการ	
ร้องเรียนทางโทรศัพท์ (๐-๔๔๓๔-๖๒๑๒)	ทุกวัน	ภายใน ๑ - ๒ วันทำการ	
ร้องเรียนทางไปรษณีย์	ทุกวัน	ภายใน ๑ - ๒ วันทำการ	

ภาคผนวก

แบบคำร้องทุกข์/ร้องเรียน (ด้วยตนเอง)

ที่ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน
องค์การบริหารส่วนตำบลสามเมือง

วันที่.....เดือน.....พ.ศ.....

เรื่อง

เรียน นายองค์การบริหารส่วนตำบลสามเมือง

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

หมู่ที่.....ตำบล.....อำเภอ.....จังหวัด.....

โทรศัพท์.....อาชีพ.....ตำแหน่ง.....

ถือบัตร.....เลขที่.....ออกโดย.....

วันออกบัตร.....บัตรหมดอายุ.....

มีความประสงค์ขอร้องทุกข์/ร้องเรียน เพื่อให้องค์การบริหารส่วนตำบลสามเมือง พิจารณาดำเนินการช่วยเหลือหรือ
แก้ไขปัญหาในเรื่อง.....

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

ทั้งนี้ ข้าพเจ้าขอรับรองว่าคำร้องทุกข์/ร้องเรียนตามข้างต้นเป็นจริง และยินดีรับผิดชอบทั้งทางแพ่ง
และทางอาญาหากจะพึงมี

โดยข้าพเจ้าขอส่งเอกสารหลักฐานประกอบการร้องทุกข์/ร้องเรียน (ถ้ามี) ได้แก่

- ๑.....จำนวน.....ฉบับ
- ๒.....จำนวน.....ฉบับ
- ๓.....จำนวน.....ฉบับ
- ๔.....จำนวน.....ฉบับ

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณาดำเนินการต่อไป

ขอแสดงความนับถือ

(ลงชื่อ).....
(.....)
ผู้ร้องทุกข์/ร้องเรียน

แบบคำร้องทุกข์/ร้องเรียน (โทรศัพท์)

ที่ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน
องค์การบริหารส่วนตำบลสามเมือง

วันที่.....เดือน.....พ.ศ.....

เรื่อง

เรียน นายองค์การบริหารส่วนตำบลสามเมือง

ข้าพเจ้า.....อายุ.....ปี อยู่บ้านเลขที่.....
หมู่ที่.....ตำบล.....อำเภอ.....จังหวัด.....
โทรศัพท์.....อาชีพ.....ตำแหน่ง.....

มีความประสงค์ขอร้องทุกข์/ร้องเรียน เพื่อให้องค์การบริหารส่วนตำบลสามเมือง พิจารณาดำเนินการช่วยเหลือหรือ
แก้ไขปัญหาในเรื่อง.....

โดยขออ้าง.....

.....เป็นพยานหลักฐานประกอบ

ทั้งนี้ ข้าพเจ้าขอรับรองว่าคำร้องทุกข์/ร้องเรียนตามข้างต้นเป็นจริง และเจ้าหน้าที่ได้แจ้งให้ข้าพเจ้า
ทราบแล้วว่าหากเป็นคำร้องที่ไม่สุจริตอาจต้องรับผิดชอบตามกฎหมายได้

(ลงชื่อ).....จนท.ผู้รับเรื่อง

(.....)

วันที่.....เดือน.....พ.ศ.....

เวลา.....

แบบแจ้งการรับเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียน



ที่ นม ๙๔๙๐๑/.....

องค์การบริหารส่วนตำบลสามเมือง
หมู่ที่ ๔ ตำบลสามเมือง อำเภอสีดา
จังหวัดนครราชสีมา ๓๐๔๓๐

วันที่.....เดือน.....พ.ศ.....

เรื่อง ตอบรับการรับเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียน

เรียน

ตามที่ท่านได้ร้องทุกข์/ร้องเรียน ผ่านศูนย์รับเรื่องร้องเรียนองค์การบริหารส่วนตำบลสามเมือง โดย
ทาง () หนังสือร้องเรียนทางไปรษณีย์ () ด้วยตนเอง () ทางโทรศัพท์
() อื่นๆ
ลงวันที่.....เกี่ยวกับเรื่อง.....
.....นั้น

องค์การบริหารส่วนตำบลสามเมือง ได้ลงทะเบียนรับเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียนของท่านไว้แล้ว ตาม
ทะเบียนรับเรื่อง เลขรับที่.....ลงวันที่.....และองค์การ
บริหารส่วนตำบลสามเมือง ได้พิจารณาเรื่องของท่านแล้วเห็นว่า

() เป็นเรื่องที่อยู่ในอำนาจหน้าที่ขององค์การบริหารส่วนตำบลสามเมือง และได้มอบหมายให้
.....เป็นหน่วยตรวจสอบและดำเนินการ

() เป็นเรื่องที่ไม่อยู่ในอำนาจหน้าที่ขององค์การบริหารส่วนตำบลสามเมือง และได้จัดส่งเรื่องให้
.....ซึ่งเป็นหน่วยงานที่มีอำนาจหน้าที่เกี่ยวข้อง
ดำเนินการต่อไปแล้ว ทั้งนี้ ท่านสามารถติดต่อประสานงาน หรือขอทราบผลโดยตรงกับหน่วยงานดังกล่าวได้อีก
ทางหนึ่ง

() เป็นเรื่องที่มีกฎหมายบัญญัติขั้นตอนและวิธีการปฏิบัติไว้เป็นการเฉพาะแล้ว ตามกฎหมาย
.....จึงขอให้ท่านดำเนินการตามขั้นตอนและ
วิธีการที่กฎหมายนั้นบัญญัติไว้ต่อไป

จึงแจ้งมาเพื่อทราบ

ขอแสดงความนับถือ

(.....)

นายกองค์การบริหารส่วนตำบลสามเมือง

สำนักงานปลัด อบต.

โทร./โทรสาร. ๔-๔๔๓๔-๖๒๑๒

แบบแจ้งผลการดำเนินการต่อเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียน



ที่ นม ๙๔๙๐๑/.....

องค์การบริหารส่วนตำบลสามเมือง
หมู่ที่ ๔ ตำบลสามเมือง อำเภอสีดา
จังหวัดนครราชสีมา ๓๐๔๓๐

วันที่.....เดือน.....พ.ศ.....

เรื่อง แจ้งผลการดำเนินการต่อเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียน

เรียน

อ้างถึง หนังสือองค์การบริหารส่วนตำบลสามเมือง ที่ นม ๙๔๙๐๑/.....ลงวันที่.....

- สิ่งที่ส่งมาด้วย ๑.....
๒.....
๓.....

ตามที่องค์การบริหารส่วนตำบลสามเมือง (ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน) ได้แจ้งตอบรับการรับเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียนของท่านตามที่ท่านได้ร้องทุกข์/ร้องเรียนไว้ ความละเอียดแจ้งแล้ว นั้น

องค์การบริหารส่วนตำบลสามเมือง ได้รับแจ้งผลการดำเนินการจากส่วนราชการ/หน่วยงานที่เกี่ยวข้องตามประเด็นที่ท่านได้ร้องทุกข์/ร้องเรียนแล้ว ปรากฏข้อเท็จจริงโดยสรุปว่า.....
.....
.....

.....ดังมีรายละเอียดปรากฏตามสิ่งที่ส่งมา
พร้อมนี้ ทั้งนี้ หากท่านไม่เห็นด้วยประการใด ขอให้แจ้งคัดค้านพร้อมพยานหลักฐานประกอบด้วย

จึงแจ้งมาเพื่อทราบ

ขอแสดงความนับถือ

(.....)

นายกองค์การบริหารส่วนตำบลสามเมือง

สำนักงานปลัด อบต.

โทร./โทรสาร. ๔-๔๔๓๔-๖๒๑๒

การกรอกข้อมูลร้องเรียนผ่านเว็บไซต์ขององค์การบริหารส่วนตำบลสามเมือง



หน้าหลักที่ หมู่ที่

ตำบล อำเภอเมือง อำเภอสีดา จังหวัดนครราชสีมา

ติดต่อ

เบอร์โทรศัพท์ที่สามารถติดต่อได้

มือถือ ที่ทำงาน

ข้าพเจ้ามีความประสงค์

เพื่อประกอบการพิจารณา หากไม่ขัดข้องประการใด โปรดพิจารณาดำเนินการตามความประสงค์ของข้าพเจ้าด้วย

ขั้นตอนการกรอกข้อมูลร้องเรียนทางเว็บไซต์

๑. เข้าเว็บไซต์ <http://www.sammuangsida.go.th>
๒. เลือกเมนูเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์
๓. กรอกข้อมูลชื่อ-สกุล และข้อมูลอื่นๆ ของผู้ร้องเรียน/ร้องทุกข์จนครบ
๔. กรอกช่องมือถือ และที่ทำงาน
๕. พิมพ์รายละเอียด ข้อความที่ประสงค์จะร้องทุกข์/ร้องเรียน
๖. กดปุ่มส่งข้อความ

หมายเหตุ หากกรอกข้อมูลไม่ครบ ระบบจะไม่ส่งข้อมูลหรือไม่รับข้อมูล



คำสั่งองค์การบริหารส่วนตำบลสามเมือง

ที่ /๒๕๖๒

เรื่อง แต่งตั้งคณะกรรมการจัดทำคู่มือการปฏิบัติงานด้านการร้องเรียน/ร้องทุกข์
(เรื่องร้องเรียนทั่วไปและเรื่องร้องเรียนจัดซื้อจัดจ้าง)

ขององค์การบริหารส่วนตำบลสามเมือง

ด้วยสำนักงานคณะกรรมการป้องกันและปราบปรามการทุจริตแห่งชาติ ได้จัดทำบันทึกข้อตกลงความร่วมมือกับกระทรวงมหาดไทย โดยกรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น กำหนดให้มีการประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๓ โดยสำนักงาน ป.ป.ช. เสนอการบูรณาการเครื่องมือการประเมินคุณธรรมการดำเนินงาน และดัชนีวัดความโปร่งใสของสำนักงาน ป.ป.ช. มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น และเป็นการสร้างเครื่องมือการประเมินที่ผนวกหลักการประเมินเชิงภาพลักษณ์ (Perception) และหลักฐานเชิงประจักษ์ (Evidence Base) ไว้ด้วยกัน

เพื่อให้การจัดทำคู่มือการปฏิบัติงานด้านการร้องเรียน/ร้องทุกข์ (เรื่องร้องเรียนทั่วไปและเรื่องร้องเรียนการจัดซื้อจัดจ้าง) ขององค์การบริหารส่วนตำบลสามเมืองเป็นไปตามวัตถุประสงค์ จึงแต่งตั้งคณะกรรมการจัดทำคู่มือการปฏิบัติงานด้านการร้องเรียน/ร้องทุกข์ (เรื่องร้องเรียนทั่วไปและเรื่องร้องเรียนการจัดซื้อจัดจ้าง) ประกอบด้วย

- | | |
|--|---------------------|
| ๑. นายองค์การบริหารส่วนตำบลสามเมือง | ประธานกรรมการ |
| ๒. ปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลสามเมือง | กรรมการ |
| ๓. ผู้อำนวยการกองคลัง | กรรมการ |
| ๔. ผู้อำนวยการกองช่าง | กรรมการ |
| ๕. หัวหน้าสำนักงานปลัด | กรรมการ |
| ๖. ผู้อำนวยการกองสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม | กรรมการ |
| ๗. ผู้อำนวยการกองการศึกษา ศาสนาและวัฒนธรรม | กรรมการ |
| ๘. ผู้อำนวยการกองสวัสดิการสังคม | กรรมการ |
| ๙. นักวิเคราะห์นโยบายและแผน | กรรมการและเลขานุการ |

ให้ผู้ได้รับการแต่งตั้งมีหน้าที่ พิจารณา กลั่นกรอง ศึกษาข้อมูล นำมากำหนดเป็นคู่มือการปฏิบัติงานเกี่ยวกับการร้องเรียน/ร้องทุกข์ (เรื่องร้องเรียนทั่วไปและเรื่องร้องเรียนการจัดซื้อจัดจ้าง) ขององค์การบริหารส่วนตำบลสามเมือง เพื่อให้เป็นแนวทางในการปฏิบัติงานต่อไป

ทั้งนี้ ตั้งแต่บัดนี้เป็นต้นไป

สั่ง ณ วันที่ ตุลาคม พ.ศ. ๒๕๖๒

(ลงชื่อ)

(นายวิบูลย์ ทาโธสง)

นายกองค์การบริหารส่วนตำบลสามเมือง



คำสั่งองค์การบริหารส่วนตำบลสามเมือง

ที่ /๒๕๖๒

เรื่อง การจัดตั้งศูนย์รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์(เรื่องร้องเรียนทั่วไปและเรื่องร้องเรียนจัดซื้อจัดจ้าง)
และมอบหมายเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบและติดตามและประเมินผลคู่มือการปฏิบัติงานเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์
(เรื่องร้องเรียนทั่วไปและเรื่องร้องเรียนจัดซื้อจัดจ้าง) ขององค์การบริหารส่วนตำบลสามเมือง

ตามคำสั่งองค์การบริหารส่วนตำบลสามเมือง ที่ /๒๕๖๒ ลงวันที่ ตุลาคม ๒๕๖๒ เรื่อง แต่งตั้งคณะกรรมการการจัดทำคู่มือการปฏิบัติงานด้านการร้องเรียน/ร้องทุกข์ (เรื่องร้องเรียนทั่วไปและเรื่องร้องเรียนจัดซื้อจัดจ้าง) ขององค์การบริหารส่วนตำบลสามเมือง เพื่อให้บริหารสาธารณะ บรรเทาทุกข์ บำรุงสุข แก่ประชาชนภายในกรอบอำนาจหน้าที่ และโดยที่องค์การบริหารส่วนตำบลสามเมือง เป็นองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่มีภาระหน้าที่รับผิดชอบพื้นที่ จำนวน ๘ หมู่บ้านในเขตตำบลสามเมือง ซึ่งได้ดำเนินการปรับปรุงแก้ไขการปฏิบัติราชการในส่วนที่เกี่ยวข้องมาโดยตลอด ทั้งนี้เพื่อประโยชน์สุขของประชาชนและให้เป็นไปตามมาตรฐานการปฏิบัติราชการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

ดังนั้น เพื่อประสิทธิภาพและความสัมฤทธิ์ผลของการดำเนินการดังกล่าว โดยเฉพาะในส่วนของการอำนวยความสะดวก และตอบสนองความต้องการของประชาชน ตามแนวทางการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี อาศัยอำนาจตามความในมาตรา ๖๙/๑ แห่งพระราชบัญญัติสภาและองค์การบริหารส่วนตำบล พ.ศ. ๒๕๓๗ และที่แก้ไขเพิ่มเติมถึงปัจจุบัน ประกอบมาตรา ๕๒ และมาตรา ๔๑ แห่งพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๔๖ องค์การบริหารส่วนตำบลสามเมือง จึงได้จัดตั้ง “ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์” ณ สำนักงานปลัด องค์การบริหารส่วนตำบลสามเมือง อำเภอสีดา จังหวัดนครราชสีมา พร้อมจัดวางตู้รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ (ตู้แดง) ณ หน้าอาคารที่ทำการองค์การบริหารส่วนตำบลสามเมือง และขอแต่งตั้งให้เจ้าหน้าที่ตามตำแหน่ง ดังต่อไปนี้

เจ้าหน้าที่รับผิดชอบเรื่องราร้องเรียน/ร้องทุกข์ ดังนี้

๑. ปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลสามเมือง เป็นประธานศูนย์รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ และเร่งรัดการให้ความช่วยเหลือข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ขององค์การบริหารส่วนตำบลสามเมือง เกี่ยวกับคณะผู้บริหาร, สมาชิกสภาองค์การบริหารส่วนตำบล, พนักงานส่วนตำบลและพนักงานจ้าง และเรื่องที่มีอำนาจใช้ดุลพินิจแล้วเห็นว่าเกี่ยวข้อง

๒. ผู้อำนวยการกองคลัง เป็นเจ้าหน้าที่รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ และเร่งรัดการให้ความช่วยเหลือข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ของกองคลัง และเรื่องที่มีอำนาจใช้ดุลพินิจแล้วเห็นว่าเกี่ยวข้อง โดยมีผู้ช่วยเจ้าหน้าที่จัดเก็บรายได้ เป็นเจ้าหน้าที่/เลขานุการช่วยเหลือ และรับผิดชอบเกี่ยวกับงานธุรการซึ่งอยู่ในความรับผิดชอบของกองคลัง

๓. ผู้อำนวยการกองช่าง เป็นเจ้าหน้าที่รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ และเร่งรัดการให้ความช่วยเหลือข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ของกองช่าง และเรื่องที่มีอำนาจใช้ดุลพินิจแล้วเห็นว่าเกี่ยวข้อง โดยมีผู้อำนวยการกองช่าง และนายช่างโยธา เป็นเจ้าหน้าที่/เลขานุการช่วยเหลือ และรับผิดชอบเกี่ยวกับงานธุรการซึ่งอยู่ในความรับผิดชอบของกองช่าง

/๔. หัวหน้า...

๔. หัวหน้าสำนักงานปลัด เป็นเจ้าหน้าที่รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ และเร่งรัดการให้ความช่วยเหลือข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ของสำนักงานปลัด และเรื่องที่มีอำนาจใช้ดุลพินิจแล้วเห็นว่าเกี่ยวข้อง โดยมีเจ้าพนักงานธุรการ เป็นเจ้าหน้าที่/เลขานุการช่วยเหลือ และรับผิดชอบเกี่ยวกับงานธุรการซึ่งอยู่ในความรับผิดชอบของสำนักงานปลัด

๕. ผู้อำนวยการกองสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม เป็นเจ้าหน้าที่รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ และเร่งรัดการให้ความช่วยเหลือข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ของส่วนสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม และเรื่องที่มีอำนาจใช้ดุลพินิจแล้วเห็นว่าเกี่ยวข้อง โดยมีนักวิชาการส่งเสริมสุขภาพ เป็นเจ้าหน้าที่/เลขานุการช่วยเหลือ และรับผิดชอบเกี่ยวกับงานธุรการซึ่งอยู่ในความรับผิดชอบของส่วนสาธารณสุขฯ

๖. ผู้อำนวยการกองการศึกษา ศาสนาและวัฒนธรรม เป็นเจ้าหน้าที่รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ และเร่งรัดการให้ความช่วยเหลือข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ของส่วนการศึกษา ศาสนาและวัฒนธรรม และเรื่องที่มีอำนาจใช้ดุลพินิจแล้วเห็นว่าเกี่ยวข้อง โดยมีนักวิชาการศึกษา เป็นเจ้าหน้าที่/เลขานุการช่วยเหลือ และรับผิดชอบเกี่ยวกับงานธุรการซึ่งอยู่ในความรับผิดชอบของส่วนการศึกษาฯ

๗. ผู้อำนวยการกองสวัสดิการสังคม เป็นเจ้าหน้าที่รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ และเร่งรัดการให้ความช่วยเหลือข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ของส่วนสวัสดิการสังคม และเรื่องที่มีอำนาจใช้ดุลพินิจแล้วเห็นว่าเกี่ยวข้อง โดยมีนักวิชาการเกษตร เป็นเจ้าหน้าที่/เลขานุการช่วยเหลือ และรับผิดชอบเกี่ยวกับงานธุรการซึ่งอยู่ในความรับผิดชอบของส่วนสวัสดิการสังคม

โดยให้ **ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ขององค์การบริหารส่วนตำบลสามเมือง** มีอำนาจหน้าที่และวิธีการดำเนินการ ดังต่อไปนี้

๑. รับเรื่องราวข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ เกี่ยวกับการปฏิบัติราชการ อุปสรรค ความยุ่งยากหรือปัญหาอื่นใดจากประชาชน หน่วยงาน องค์กรต่างๆ แล้วทำการประเมิน วิเคราะห์ ตรวจสอบข้อเท็จจริงเบื้องต้น

๒. ในเบื้องต้นให้ถือเป็นความลับของทางราชการ หากเป็นบัตรสนเท่ห์ ให้พิจารณาเฉพาะรายที่ระบุหลักฐาน กรณีแวดล้อมปรากฏชัดแจ้ง ตลอดจนชี้พยานบุคคลแน่นอน

๓. ประสานการปฏิบัติให้ส่วนราชการในสังกัดองค์การบริหารส่วนตำบลสามเมือง ดำเนินการตามภารกิจที่เกี่ยวข้องและสามารถขอให้บุคคลในสังกัดส่วนราชการนั้นให้ถ้อยคำหรือข้อมูลเอกสาร หลักฐานใดๆ เพื่อประโยชน์สำหรับการนั้นได้

๔. กรณีที่อาจเกี่ยวข้องกับคดี หรืออาจก่อให้เกิดเป็นคดีความได้ ให้แจ้งรายละเอียดเฉพาะที่ส่วนราชการเจ้าของเรื่องจะสามารถนำไปพิจารณาดำเนินการต่อไปได้ โดยอาจมีการปกปิดข้อความตามคำร้องบางส่วนก็ได้ ทั้งนี้ หากส่วนราชการเจ้าของเรื่องประสานขอทราบข้อมูลรายละเอียดเพิ่มเติมให้พิจารณาเป็นรายกรณี

๕. กรณีที่เกี่ยวข้องกับเจ้าหน้าที่ของรัฐหรือหน่วยงานอื่น ให้ส่งเรื่องให้หัวหน้าส่วนราชการหรือเหนือกว่าส่วนราชการต้นสังกัดของผู้ถูกร้อง หรือส่งเรื่องให้ส่วนราชการหรือหน่วยงานที่มีอำนาจหน้าที่ในการสืบสวนเรื่องร้องเรียนของส่วนราชการหรือหน่วยงานนั้นเป็นการเฉพาะ

๖. ให้พิจารณาดำเนินการเป็นกรณีพิเศษเฉพาะเรื่อง ดังนี้

๖.๑ กรณีที่เกี่ยวข้องกับความมั่นคงของประเทศ

๖.๒ กรณีที่อาจมีผลกระทบต่อชีวิตและความปลอดภัยของผู้ร้อง ให้สรุปสาระสำคัญตามคำร้องเฉพาะที่ส่วนราชการเจ้าของเรื่องจะสามารถนำไปพิจารณาดำเนินการต่อไปได้ โดยอาจไม่นำส่งเอกสารคำร้องต้นฉบับ รวมทั้งหากมีความจำเป็นให้ประสานหน่วยงานที่เกี่ยวข้องเพื่อให้การคุ้มครองผู้ร้องเป็นพิเศษรายกรณี ทั้งนี้ หากมีการประสานขอทราบข้อมูลรายละเอียดเพิ่มเติมให้พิจารณาเป็นรายกรณีด้วย

๗. รายงานผลการปฏิบัติงานให้ผู้บังคับบัญชาทราบโดยเร็ว

๘. ดำเนินการอื่นๆ ตามที่ผู้บังคับบัญชามอบหมาย

เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานประจำศูนย์รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ (เรื่องร้องเรียนทั่วไปและเรื่องร้องเรียนจัดซื้อจัดจ้าง) ดังนี้

- | | |
|-------------------------------|--|
| ๑. นางสาวธารญา ธรโรจนอุดม | ตำแหน่งผู้อำนวยการกองสวัสดิการสังคม |
| ๒. นางสาวศิริรัตน์ โฆษณสันติ | ตำแหน่งผู้อำนวยการกองการศึกษาฯ |
| ๓. นางอภิญา ขอมั่นกลาง | ตำแหน่งนักวิชาการตรวจสอบภายใน |
| ๔. นางสาวพิมพ์จี แวะสันเทียะ | ตำแหน่งนักวิชาการเกษตร |
| ๕. นางสุภาวดี แสนภูมิ | ตำแหน่งนักพัฒนาชุมชน |
| ๖. นางสาวรินทร์ดา บุญแจ้ง | ตำแหน่งนักวิชาการเงินและบัญชี |
| ๗. นางดวงภา รอดวินิจ | ตำแหน่งนักวิเคราะห์นโยบายและแผน |
| ๘. นางศิริลักษณ์ แสนศรี | ตำแหน่งนักทรัพยากรบุคคล |
| ๙. นางสาวดลภา โยธะการี | ตำแหน่งเจ้าพนักงานธุรการ |
| ๑๐. นางสาวชลลัดดา ทัดไทย | ตำแหน่งเจ้าพนักงานจัดเก็บรายได้ |
| ๑๑. จำสืบเอกกิตติ สีม่วง | ตำแหน่งเจ้าพนักงานป้องกันฯ |
| ๑๒. นายประยุทธ์ พระเรียง | ตำแหน่งช่างโยธา |
| ๑๓. นางสาวรัตนารณณ์ แก้วดอนรี | ตำแหน่งผู้ช่วยนักวิเคราะห์นโยบายและแผน |
| ๑๔. นางขวัญเรือน เขียนนอก | ตำแหน่งผู้ช่วยเจ้าพนักงานการเงินและบัญชี |
| ๑๕. นางสาววิไลพร คิดเห็น | ตำแหน่งผู้ช่วยเจ้าพนักงานจัดเก็บรายได้ |
| ๑๖. นายอัครปรีชา หาญชนะ | ตำแหน่งคนงานทั่วไป |
| ๑๗. นายอาทิตย์ เอี่ยมขุนทด | ตำแหน่งนักการภารโรง |

โดยมีหน้าที่ ดังนี้

๑. รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ลงทะเบียน แยกเรื่อง และส่งเรื่องให้กับส่วนราชการเจ้าของเรื่องเพื่อดำเนินการตามอำนาจหน้าที่

๒. ปรับปรุงเอกสารคำขอในกระบวนการงานต่างๆ เพื่อให้เข้าใจง่ายและเกิดความสะดวกในการกรอกเอกสาร

๓. ติดตามความคืบหน้าเมื่อได้รับการสอบถามจากประชาชนผู้รับบริการ

๔. แจ้งผลการดำเนินการให้ประชาชนผู้รับบริการทราบ ภายใน ๑๕ วัน

ให้ผู้ที่ได้รับการแต่งตั้งถือปฏิบัติตามคำสั่งโดยเคร่งครัด ตามระเบียบ อย่าให้เกิดความบกพร่องเสียหายแก่ราชการได้ หากมีปัญหาอุปสรรคให้รายงานนายกองค์การบริหารส่วนตำบลโดยทันที

คณะกรรมการติดตามและประเมินผลคู่มือการปฏิบัติงานเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ (เรื่องร้องเรียนทั่วไปและเรื่องร้องเรียนจัดซื้อจัดจ้าง) ประกอบด้วย

- | | | |
|------------------------------|------------------------------------|------------------|
| ๑. นางสาวฉลา กมลเพชร | ผู้อำนวยการกองคลัง รักษาราชการแทน | ประธานคณะกรรมการ |
| | ปลัดองค์การบริหารส่วนตำบล | |
| ๒. นางสาวฉลา กมลเพชร | ผู้อำนวยการกองคลัง | คณะกรรมการ |
| ๓. นายสุรินทร์ ยะปะตัง | นายช่างโยธาชำนาญงาน รักษาราชการแทน | |
| | ผู้อำนวยการกองช่าง | คณะกรรมการ |
| ๔. นางสาวศิริรัตน์ โฆษณสันติ | ผู้อำนวยการกองการศึกษาฯ | คณะกรรมการ |

/๕.นางสาวธารญา...

๕. นางสาวธารญา ธรโรจนอุดม	ผู้อำนวยการกองสวัสดิการสังคม	คณะทำงาน
๖. นายจักรพงษ์ ช่างปลุก	หัวหน้าสำนักปลัด รักษาราชการแทน	
	ผู้อำนวยการกองสาธารณสุขฯ	คณะทำงาน
๗. นายจักรพงษ์ ช่างปลุก	หัวหน้าสำนักงานปลัด	เลขานุการ
๘. นางดวงนภา รอดวินิจ	นักวิเคราะห์นโยบายและแผน	ผู้ช่วยเลขานุการ

ให้คณะกรรมการมีหน้าที่ในการดำเนินการติดตามและประเมินผลคู่มือการปฏิบัติงานเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ กำหนดวิธีการติดตามและประเมินผลตลอดจนดำเนินการอื่นๆ ที่เกี่ยวข้อง เพื่อให้ทราบถึงผลการปฏิบัติงานเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ และรายงานผลการติดตามและประเมินผลต่อนายกองค์การบริหารส่วนตำบลสามเมือง ต่อไป

ทั้งนี้ ตั้งแต่บัดนี้เป็นต้นไป

สั่ง ณ วันที่ ตุลาคม พ.ศ. ๒๕๖๒

(ลงชื่อ)

(นายวิบูลย์ ทาไธสง)

นายกองค์การบริหารส่วนตำบลสามเมือง



ประกาศองค์การบริหารส่วนตำบลสามเมือง
เรื่อง ประกาศใช้คู่มือปฏิบัติงานด้านการร้องเรียน/ร้องทุกข์
(เรื่องร้องเรียนทั่วไปและเรื่องร้องเรียนจัดซื้อจัดจ้าง) ขององค์การบริหารส่วนตำบลสามเมือง ประจำปี ๒๕๖๓

ด้วยสำนักงานคณะกรรมการป้องกันและปราบปรามการทุจริตแห่งชาติ ได้จัดทำบันทึกข้อตกลงความร่วมมือกับกระทรวงมหาดไทย โดยกรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น กำหนดให้มีการประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๓ โดยสำนักงาน ป.ป.ช. เสนอการบูรณาการเครื่องมือการประเมินคุณธรรมการดำเนินงาน และดัชนีวัดความโปร่งใสของสำนักงาน ป.ป.ช. มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น และเป็นการสร้างเครื่องมือการประเมินที่ผนวกหลักการประเมินเชิงภาพลักษณ์ (Perception) และหลักฐานเชิงประจักษ์ (Evidence Base) ไว้ด้วยกัน

องค์การบริหารส่วนตำบลสามเมือง ได้จัดทำคู่มือการปฏิบัติงานด้านการร้องเรียน/ร้องทุกข์ (เรื่องร้องเรียนทั่วไปและเรื่องร้องเรียนจัดซื้อจัดจ้าง) ขององค์การบริหารส่วนตำบลสามเมือง ประจำปี ๒๕๖๓ เพื่อใช้เป็นแนวทางในการปฏิบัติงาน

เพื่อให้การจัดทำคู่มือการปฏิบัติงานด้านการร้องเรียน/ร้องทุกข์ (เรื่องร้องเรียนทั่วไปและเรื่องร้องเรียนจัดซื้อจัดจ้าง) ขององค์การบริหารส่วนตำบลสามเมือง ประจำปี ๒๕๖๓ เป็นไปตามวัตถุประสงค์ จึงประกาศใช้คู่มือการปฏิบัติงานดังกล่าว รายละเอียดแนบท้ายประกาศนี้

จึงประกาศให้ทราบโดยทั่วกัน

ประกาศ ณ วันที่

ตุลาคม พ.ศ. ๒๕๖๒

(นายวิบูลย์ ทาไธสง)

นายกองค์การบริหารส่วนตำบลสามเมือง



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ สำนักงานปลัด องค์การบริหารส่วนตำบลสามเมือง

ที่ นม ๙๔๙๐๑/

วันที่ ตุลาคม ๒๕๖๒

เรื่อง เชิญประชุมคณะกรรมการจัดทำคู่มือการปฏิบัติงานเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์

เรียน คณะกรรมการจัดทำคู่มือการปฏิบัติงานเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์

ตามที่องค์การบริหารส่วนตำบลสามเมือง ได้มีคำสั่ง ที่ /๒๕๖๒ เรื่อง แต่งตั้งคณะกรรมการจัดทำคู่มือการปฏิบัติงานเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ขององค์การบริหารส่วนตำบลสามเมือง ลงวันที่ ตุลาคม ๒๕๖๒ เพื่อจัดทำคู่มือการปฏิบัติงานด้านการร้องเรียน/ร้องทุกข์ (เรื่องร้องเรียนทั่วไปและเรื่องร้องเรียนจัดซื้อจัดจ้าง) ขององค์การบริหารส่วนตำบลสามเมือง ประจำปี ๒๕๖๓ เพื่อให้การดำเนินงานของศูนย์รับเรื่องร้องเรียนขององค์การบริหารส่วนตำบลสามเมืองบรรลุผลสัมฤทธิ์ตามภารกิจ และตอบสนองความต้องการของประชาชน ให้เกิดความผาสุกและความเป็นอยู่ที่ดีของประชาชน เกิดประโยชน์สุขต่อพี่น้องประชาชน และเกิดความคุ้มค่าในการให้บริการ

องค์การบริหารส่วนตำบลสามเมือง จึงขอเชิญท่านเข้าร่วมประชุมเพื่อจัดทำคู่มือดังกล่าว ในวันศุกร์ที่ ๑๑ ตุลาคม ๒๕๖๒ เวลา ๐๙.๐๐ น. ณ หอประชุมองค์การบริหารส่วนตำบลสามเมือง

จึงเรียนมาเพื่อทราบและเข้าร่วมประชุมโดยพร้อมเพรียงกัน

(นางสาวฉลา กมลเพชร)

ผู้อำนวยการกองคลัง รักษาราชการแทน
ปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลสามเมือง

(นายวิบูลย์ ทาไธสง)

นายกองค์การบริหารส่วนตำบลสามเมือง

รับทราบ

๑. นางสาวฉลา กมลเพชร.....
๒. นายสุรินทร์ ยะปะเต.....
๓. นายจักรพงษ์ ช่างปลุก.....
๔. นางสาวศิริรัตน์ โฆษณสันติ.....
๕. นางสาวธารญา ธรโรจนอุดม.....
๖. นางดวงนภา รอดวินิจ.....

ระเบียบวาระการประชุม
คณะกรรมการจัดทำคู่มือการปฏิบัติงานเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์
(เรื่องร้องเรียนทั่วไปและเรื่องร้องเรียนจัดซื้อจัดจ้าง) ขององค์การบริหารส่วนตำบลสามเมือง ประจำปี ๒๕๖๓

วันศุกร์ที่ ๑๑ ตุลาคม พ.ศ. ๒๕๖๒

ณ หอประชุมองค์การบริหารส่วนตำบลสามเมือง

เริ่มประชุมเวลา	๐๙.๐๐ น.
ระเบียบวาระที่ ๑	เรื่องประธานแจ้งให้ที่ประชุมทราบ
ประธาน	๑.๑..... ๑.๒.....
ที่ประชุม	-รับทราบ
ระเบียบวาระที่ ๒	เรื่องรับรองรายงานการประชุมครั้งที่แล้ว
	-ไม่มี
ระเบียบวาระที่ ๓	เรื่องเสนอเพื่อพิจารณา
ประธาน	๓.๑ การจัดทำคู่มือการปฏิบัติงานเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ (เรื่องร้องเรียนทั่วไป และเรื่องร้องเรียนจัดซื้อจัดจ้าง) ขององค์การบริหารส่วนตำบลสามเมือง ประจำปี ๒๕๖๓ ๓.๒.....
ที่ประชุม	-เห็นชอบ.....เสียง -ไม่เห็นชอบ.....เสียง
ระเบียบวาระที่ ๔	เรื่องอื่นๆ
ประธาน	๔.๑..... ๔.๒.....
ที่ประชุม	รับทราบ
เลิกประชุมเวลา	น.

บัญชีรายชื่อผู้เข้าร่วมประชุม
คณะกรรมการจัดทำคู่มือการปฏิบัติงานเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์
(เรื่องร้องเรียนทั่วไปและเรื่องร้องเรียนจัดซื้อจัดจ้าง) ขององค์การบริหารส่วนตำบลสามเมือง ประจำปี ๒๕๖๓
วันศุกร์ที่ ๑๑ ตุลาคม พ.ศ. ๒๕๖๒
ณ หอประชุมองค์การบริหารส่วนตำบลสามเมือง

ผู้มาประชุม

ลำดับที่	ชื่อ-สกุล	ตำแหน่ง	ลายมือชื่อ
๑	นายวิบูลย์ ทาไธสง	นายก อบต.สามเมือง	
๒	นางสาวฉลา กมลเพชร	ผู้อำนวยการกองคลัง รักษาราชการแทน ปลัด อบต.สามเมือง	
๓	นางสาวฉลา กมลเพชร	ผู้อำนวยการกองคลัง	
๔	นายสุรินทร์ ยะปะเต	นายช่างโยธา รักษาราชการแทน ผู้อำนวยการกองช่าง	
๕	นายจักรพงษ์ ช่างปลุก	หัวหน้าสำนักงานปลัด	
๖	นางสาวศิริรัตน์ โฆษณสันติ	ผู้อำนวยการกองการศึกษาฯ	
๗	นายจักรพงษ์ ช่างปลุก	หัวหน้าสำนักงานปลัด รักษาราชการแทน ผู้อำนวยการกองสาธารณสุขฯ	
๘	นางสาวธารณา ธรโรจนอุดม	ผู้อำนวยการกองสวัสดิการสังคม	
๙	นางดวงนภา รอดวินิจ	นักวิเคราะห์นโยบายและแผน	

บันทึกรายงานการประชุม
คณะกรรมการจัดทำคู่มือการปฏิบัติงานเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์
(เรื่องร้องเรียนทั่วไปและเรื่องร้องเรียนจัดซื้อจัดจ้าง) ขององค์การบริหารส่วนตำบลสามเมือง ประจำปี ๒๕๖๓
วันศุกร์ที่ ๑๑ ตุลาคม พ.ศ. ๒๕๖๒

ณ หอประชุมองค์การบริหารส่วนตำบลสามเมือง

ผู้มาประชุม

ลำดับที่	ชื่อ-สกุล	ตำแหน่ง	ลายมือชื่อ
๑	นายวิบูลย์ ทาโธสง	นายก อบต.สามเมือง	วิบูลย์ ทาโธสง
๒	นางสาวฉลา กมลเพชร	ผู้อำนวยการกองคลัง รักษาราชการแทน ปลัด อบต.สามเมือง	ฉลา กมลเพชร
๓	นางสาวฉลา กมลเพชร	ผู้อำนวยการกองคลัง	ฉลา กมลเพชร
๔	นายสุรินทร์ ยะปะเต	นายช่างโยธา รักษาราชการแทน ผู้อำนวยการกองช่าง	สุรินทร์ ยะปะเต
๕	นายจักรพงษ์ ช่างปลุก	หัวหน้าสำนักงานปลัด	จักรพงษ์ ช่างปลุก
๖	นางสาวศิริรัตน์ โฆษณสันติ	ผู้อำนวยการกองการศึกษาฯ	ศิริรัตน์ โฆษณสันติ
๗	นายจักรพงษ์ ช่างปลุก	หัวหน้าสำนักงานปลัด รักษาราชการแทน ผู้อำนวยการกองสาธารณสุขฯ	จักรพงษ์ ช่างปลุก
๘	นางสาวธารญา ธรโรจนอุดม	ผู้อำนวยการกองสวัสดิการสังคม	ธารญา ธรโรจนอุดม
๙	นางดวงนภา รอดวินิจ	นักวิเคราะห์นโยบายและแผน	ดวงนภา รอดวินิจ

เริ่มประชุมเวลา ๐๙.๐๐ น.

ระเบียบวาระที่ ๑ เรื่องประธานแจ้งให้ที่ประชุมทราบ

ประธาน ๑.๑ ขอแจ้งคำสั่งองค์การบริหารส่วนตำบลสามเมือง ที่ /๒๕๖๒ เรื่อง แต่งตั้งคณะกรรมการจัดทำคู่มือการปฏิบัติงานเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ (เรื่องร้องเรียนทั่วไปและเรื่องร้องเรียนจัดซื้อจัดจ้าง) ขององค์การบริหารส่วนตำบลสามเมือง ประจำปี ๒๕๖๓ ซึ่งประกอบไปด้วย

- | | |
|--|---------------|
| ๑. นายองค์การบริหารส่วนตำบลสามเมือง | ประธานกรรมการ |
| ๒. ปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลสามเมือง | กรรมการ |
| ๓. ผู้อำนวยการกองคลัง | กรรมการ |
| ๔. ผู้อำนวยการกองช่าง | กรรมการ |
| ๕. หัวหน้าสำนักงานปลัด | กรรมการ |
| ๖. ผู้อำนวยการกองสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม | กรรมการ |

/๗. หัวหน้าส่วน...

	๗. ผู้อำนวยการกองการศึกษา ศาสนาและวัฒนธรรม	กรรมการ
	๘. ผู้อำนวยการกองสวัสดิการสังคม	กรรมการ
	๙. นักวิเคราะห์นโยบายและแผน	กรรมการและเลขานุการ
ที่ประชุม	ให้ผู้ที่ได้รับการแต่งตั้งมีหน้าที่ในการจัดทำคู่มือการปฏิบัติงานเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียน/ ร้องทุกข์ (เรื่องร้องเรียนทั่วไปและเรื่องร้องเรียนจัดซื้อจัดจ้าง) ขององค์การบริหารส่วน ตำบลสามเมือง ประจำปี ๒๕๖๓ เพื่อให้การดำเนินงานของศูนย์รับเรื่องร้องเรียนของ องค์การบริหารส่วนตำบลสามเมืองบรรลุผลสัมฤทธิ์ตามภารกิจ และตอบสนองความต้องการของประชาชน ให้เกิดความผาสุกและความเป็นอยู่ที่ดีของประชาชน เกิด ประโยชน์สุขต่อพี่น้องประชาชน และเกิดความคุ้มค่าในการให้บริการ	
ระเบียบวาระที่ ๒	เรื่องรับรองรายงานการประชุมครั้งที่แล้ว	
	-ไม่มี	
ระเบียบวาระที่ ๓	เรื่องเสนอเพื่อพิจารณา	
ประธาน	๓.๑ การจัดทำคู่มือการปฏิบัติงานเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียน/ ร้องทุกข์ (เรื่องร้องเรียนทั่วไปและเรื่องร้องเรียนจัดซื้อจัดจ้าง) ขององค์การบริหารส่วน ตำบลสามเมือง ประจำปี ๒๕๖๓	
	ตามพระราชบัญญัติสภาตำบลและองค์การบริหารส่วนตำบล พ.ศ. ๒๕๓๗ แก้ไข เพิ่มเติมถึง (ฉบับที่ ๗) พ.ศ. ๒๕๖๒ มาตรา ๖๙/๑ และประกอบกับมาตรา ๕๒ และ มาตรา ๔๑ แห่งพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๕๖ กำหนดให้เมื่อส่วนราชการได้รับคำร้องเรียน เสนอแนะ หรือความคิดเห็น เกี่ยวกับวิธีการปฏิบัติราชการ อุปสรรค ความยุ่งยาก หรือปัญหาอื่นใดจากบุคคลใด โดยมี ข้อมูลและสาระตามสมควรให้เป็นหน้าที่ของส่วนราชการนั้นที่จะต้องพิจารณาดำเนินการ ให้ลุล่วงไป ซึ่งการดำเนินการแก้ไขปัญหาร้องเรียน เสนอแนะ หรือความคิดเห็นเกี่ยวกับ วิธีการปฏิบัติราชการ อุปสรรค ความยุ่งยาก หรือปัญหาอื่นใดจากบุคคลใดนั้น องค์การ บริหารส่วนตำบลสามเมือง จึงได้จัดทำคู่มือการปฏิบัติงานด้านการร้องเรียน/ร้องทุกข์ (เรื่องร้องเรียนทั่วไปและเรื่องร้องเรียนการจัดซื้อจัดจ้าง) เพื่อเป็นกรอบหรือแนวทางใน การปฏิบัติงานด้านรับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ ผ่านศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ขององค์การ บริหารส่วนตำบลสามเมือง ประกอบกับสำนักงานคณะกรรมการป้องกันและปราบปราม การทุจริตแห่งชาติ ได้จัดทำบันทึกข้อตกลงความร่วมมือกับกระทรวงมหาดไทย โดยกรม ส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น กำหนดให้มีการประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสของ องค์การปกครองส่วนท้องถิ่น	

ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๓ โดยสำนักงาน ป.ป.ช. เสนอการบูรณาการเครื่องมือการประเมินคุณธรรมการดำเนินงาน และดัชนีวัดความโปร่งใสของสำนักงาน ป.ป.ช. มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น และเป็นการสร้างเครื่องมือการประเมินที่ผนวกหลักการประเมินเชิงภาพลักษณ์ (Perception) และหลักฐานเชิงประจักษ์ (Evidence Base) ไว้ด้วยกัน

ดังนั้น เพื่อให้การดำเนินการเกี่ยวกับการแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียนที่เกิดขึ้นในท้องที่ตำบลสามเมืองเป็นไปในแนวทางเดียวกัน เกิดประโยชน์ต่อประชาชน และอำนวยความสะดวกต่อเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน องค์การบริหารส่วนตำบลสามเมืองจึงได้จัดทำคู่มือการปฏิบัติงานเรื่องร้องเรียน โดยได้รวบรวมแนวทางการดำเนินงานและข้อมูลต่างๆ ที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงาน ทั้งนี้เพื่อให้การดำเนินงานของศูนย์รับเรื่องร้องเรียนขององค์การบริหารส่วนตำบลสามเมืองบรรลุผลสัมฤทธิ์ตามภารกิจ และตอบสนองความต้องการของประชาชน ให้เกิดความผาสุกและความเป็นอยู่ที่ดีของประชาชน เกิดประโยชน์สุขต่อพี่น้องประชาชน และเกิดความคุ้มค่าในการให้บริการ

ทั้งนี้ อบต.สามเมือง ได้ออกคำสั่งแต่งตั้งคณะกรรมการการจัดทำคู่มือการปฏิบัติงานเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ (เรื่องร้องเรียนทั่วไปและเรื่องร้องเรียนจัดซื้อจัดจ้าง) ขององค์การบริหารส่วนตำบลสามเมือง ประจำปี ๒๕๖๓ ขอให้คณะกรรมการทำการพิจารณาจัดทำคู่มือดังกล่าวร่วมกัน

นางสาวเฉลา กมลเพชร -ขอให้คณะกรรมการทุกท่านได้ตรวจสอบร่างคู่มือการปฏิบัติงานเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียน/ (ผอ.กองคลัง รักษาราชการแทน ปลัด อบต.) ร้องทุกข์ (เรื่องร้องเรียนทั่วไปและเรื่องร้องเรียนจัดซื้อจัดจ้าง) ขององค์การบริหารส่วนตำบลสามเมือง ประจำปี ๒๕๖๓ เพื่อเป็นการเพิ่มประสิทธิภาพในการ ปฏิบัติงานของบุคลากรในหน่วยงาน

ประธาน -ทุกท่านคงได้รับทราบรายละเอียดในการจัดทำคู่มือการปฏิบัติงานเกี่ยวกับเรื่อง ร้องเรียน/ร้องทุกข์ (เรื่องร้องเรียนทั่วไปและเรื่องร้องเรียนจัดซื้อจัดจ้าง) ขององค์การบริหารส่วนตำบลสามเมือง ประจำปี ๒๕๖๓ แล้ว ขอมติในที่ประชุม โปรดยกมือครับ

ที่ประชุม -มีมติเห็นชอบการจัดทำคู่มือการปฏิบัติงานเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ (เรื่อง ร้องเรียนทั่วไปและเรื่องร้องเรียนจัดซื้อจัดจ้าง) ขององค์การบริหารส่วนตำบลสามเมือง ประจำปี ๒๕๖๓ ด้วยมติเป็นเอกฉันท์

ระเบียบวาระที่ ๔ เรื่องอื่นๆ
-ไม่มี

เลิกประชุมเวลา ๑๐.๓๐ น.

ลงชื่อ.....ผู้จัดบันทึกการประชุม

(นางดวงนภา รอดวินิจ)

นักวิเคราะห์นโยบายและแผน

ลงชื่อ.....ผู้ตรวจรายงานการประชุม

(นางสาวฉลภา กมลเพชร)

ผู้อำนวยการกองคลัง รักษาราชการแทน

ปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลสามเมือง

ลงชื่อ.....ผู้รับรองรายงานการประชุม

(นายวิบูลย์ ทาโธสง)

นายกองค์การบริหารส่วนตำบลสามเมือง



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ สำนักงานปลัด องค์การบริหารส่วนตำบลสามเมือง

ที่ นม ๙๔๙๐๑/ วันที่ ตุลาคม ๒๕๖๒

เรื่อง ขอเสนอคู่มือการปฏิบัติงานเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ (เรื่องร้องเรียนทั่วไปและเรื่องร้องเรียน
จัดซื้อจัดจ้าง) ขององค์การบริหารส่วนตำบลสามเมือง ประจำปี ๒๕๖๓

เรียน นายองค์การบริหารส่วนตำบลสามเมือง

ตามที่องค์การบริหารส่วนตำบลสามเมือง ได้ดำเนินการจัดทำคู่มือการปฏิบัติงานเกี่ยวกับเรื่อง
ร้องเรียน/ร้องทุกข์ (เรื่องร้องเรียนทั่วไปและเรื่องร้องเรียนจัดซื้อจัดจ้าง) ขององค์การบริหารส่วนตำบลสามเมือง
ประจำปี ๒๕๖๓ เพื่อให้การดำเนินงานของศูนย์รับเรื่องร้องเรียนขององค์การบริหารส่วนตำบลสามเมืองบรรลุ
ผลสัมฤทธิ์ตามภารกิจ และตอบสนองความต้องการของประชาชน ให้เกิดความพอใจและความเป็นอยู่ที่ดีของ
ประชาชน เกิดประโยชน์สุขต่อพี่น้องประชาชน และเกิดความคุ้มค่าในการให้บริการ

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ

(นางดวงนภา รอดวินิจ)

นักวิเคราะห์นโยบายและแผน

(นายจักรพงษ์ ช่างปลูก)

หัวหน้าสำนักงานปลัด

(นางสาวฉลภา กมลเพชร)

ผู้อำนวยการกองคลัง รักษาราชการแทน

ปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลสามเมือง

(นายวิบูลย์ ทาโธสง)

นายกองค์การบริหารส่วนตำบลสามเมือง



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ สำนักงานปลัด องค์การบริหารส่วนตำบลสามเมือง

ที่ นม ๙๔๙๐๑/

วันที่

ตุลาคม ๒๕๖๒

เรื่อง ขอแจ้งคู่มือการปฏิบัติงานเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ (เรื่องร้องเรียนทั่วไปและเรื่องร้องเรียนจัดซื้อจัดจ้าง) ขององค์การบริหารส่วนตำบลสามเมือง ประจำปี ๒๕๖๓

เรียน ผู้อำนวยการกองคลัง/หัวหน้าส่วนราชการทุกท่าน

ด้วยองค์การบริหารส่วนตำบลสามเมือง ได้ดำเนินการจัดทำคู่มือการปฏิบัติงานเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ (เรื่องร้องเรียนทั่วไปและเรื่องร้องเรียนจัดซื้อจัดจ้าง) ขององค์การบริหารส่วนตำบลสามเมือง ประจำปี ๒๕๖๓ เพื่อให้การดำเนินงานของศูนย์รับเรื่องร้องเรียนขององค์การบริหารส่วนตำบลสามเมืองบรรลุผลสัมฤทธิ์ตามภารกิจ และตอบสนองความต้องการของประชาชน ให้เกิดความผาสุกและความเป็นอยู่ที่ดีของประชาชน เกิดประโยชน์สุขต่อพี่น้องประชาชน และเกิดความคุ้มค่าในการให้บริการ จึงขอเสนอคู่มือการปฏิบัติงานเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ (เรื่องร้องเรียนทั่วไปและเรื่องร้องเรียนจัดซื้อจัดจ้าง) ขององค์การบริหารส่วนตำบลสามเมือง ประจำปี ๒๕๖๓ เพื่อให้บุคลากรได้นำไปเป็นคู่มือในการปฏิบัติงานเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ขององค์การบริหารส่วนตำบลสามเมืองต่อไป

จึงเรียนมาเพื่อทราบ

(นางสาวเฉลา กมลเพชร)

ผู้อำนวยการกองคลัง รักษาราชการแทน
ปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลสามเมือง

รับทราบ

๑. สำนักงานปลัด.....
๒. กองคลัง.....
๓. กองช่าง.....
๔. กองการศึกษาฯ.....
๕. กองสาธารณสุขฯ.....
๖. กองสวัสดิการสังคม.....



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ สำนักงานปลัด อบต.สามเมือง

ที่ นม ๙๔๙๐๑/

ลงวันที่ ตุลาคม ๒๕๖๒

เรื่อง รายงานสรุปเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ขององค์การบริหารส่วนตำบลสามเมือง ประจำปี ๒๕๖๒

เรียน นายกองค์การบริหารส่วนตำบลสามเมือง

ตามที่องค์การบริหารส่วนตำบลสามเมือง ได้จัดทำคู่มือการปฏิบัติงานเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ (เรื่องร้องเรียนทั่วไปและเรื่องร้องเรียนจัดซื้อจัดจ้าง) ขององค์การบริหารส่วนตำบลสามเมือง ประจำปี ๒๕๖๑ โดยใช้เป็นคู่มือในการปฏิบัติงานเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ขององค์การบริหารส่วนตำบลสามเมือง ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๒ ระหว่างวันที่ ๑ ตุลาคม ๒๕๖๑ - ๓๐ กันยายน ๒๕๖๒ นั้น

ในการนี้ ขอรายงานการร้องเรียน/ร้องทุกข์ขององค์การบริหารส่วนตำบลสามเมือง ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๒ ซึ่งปรากฏว่ามีประชาชนมายื่นเรื่องร้องทุกข์ จำนวน ๓ ราย และได้รับความช่วยเหลือจากองค์การบริหารส่วนตำบลสามเมืองเป็นที่เรียบร้อยแล้ว รายละเอียดตามเอกสารที่แนบมาพร้อมนี้ ดังนี้

๑. นายพิพัฒน์ การงาน ผู้ใหญ่บ้านโนนกกอก หมู่ที่ ๕ ร้องทุกข์เรื่องประชาชนได้รับความเดือดร้อนจากเหตุวาทภัย
๒. นายจุฑามาศ ทุนฤทธิสระ ผู้ใหญ่บ้านโนนสมบุรณ์ หมู่ ๖ ร้องทุกข์เรื่องประชาชนได้รับความเดือดร้อนจากเหตุวาทภัย
๓. นางสมพาน รุ่งเรืองศรี ผู้ใหญ่บ้านตะกุดขอนแก่น หมู่ที่ ๙ ร้องทุกข์เรื่องประชาชนได้รับความเดือดร้อนจากเหตุวาทภัย

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ

(นางดวงนภา รอดวินิจ)

นักวิเคราะห์นโยบายและแผน

(นายจักรพงษ์ ช่างปลูก)

หัวหน้าสำนักงานปลัด

(นางสาวเจลา กมลเพชร)

ผู้อำนวยการกองคลัง รักษาราชการแทน

ปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลสามเมือง

(นายวิบูลย์ ทาไธสง)

นายกองค์การบริหารส่วนตำบลสามเมือง



ที่ นม ๙๔๙๐๑/ว

องค์การบริหารส่วนตำบลสามเมือง

อำเภอสีดา จังหวัดนครราชสีมา ๓๐๔๓๐

ตุลาคม ๒๕๖๒

เรื่อง ขอบความอนุเคราะห์ประชาสัมพันธ์คู่มือเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ประจำปี ๒๕๖๓

เรียน กำนันตำบลสามเมือง/ผู้ใหญ่บ้าน ทุกท่าน

สิ่งที่ส่งมาด้วย คู่มือเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ประจำปี ๒๕๖๓ จำนวน ๑ เล่ม

ด้วยองค์การบริหารส่วนตำบลสามเมือง ได้ดำเนินการจัดทำคู่มือการปฏิบัติงานเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ (เรื่องร้องเรียนทั่วไปและเรื่องร้องเรียนจัดซื้อจัดจ้าง) ขององค์การบริหารส่วนตำบลสามเมือง ประจำปี ๒๕๖๓ เพื่อให้การดำเนินงานของศูนย์รับเรื่องร้องเรียนขององค์การบริหารส่วนตำบลสามเมืองบรรลุผลสัมฤทธิ์ตามภารกิจ และตอบสนองความต้องการของประชาชน ให้เกิดความผาสุกและความเป็นอยู่ที่ดีของประชาชน เกิดประโยชน์สุขต่อพี่น้องประชาชน และเกิดความคุ้มค่าในการให้บริการ เพื่อให้บุคลากรได้นำไปเป็นคู่มือในการปฏิบัติงานเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ขององค์การบริหารส่วนตำบลสามเมืองต่อไป

องค์การบริหารส่วนตำบลสามเมือง จึงขอเสนอคู่มือการปฏิบัติงานเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ (เรื่องร้องเรียนทั่วไปและเรื่องร้องเรียนจัดซื้อจัดจ้าง) ขององค์การบริหารส่วนตำบลสามเมือง ประจำปี ๒๕๖๓ พร้อมขอให้ท่านช่วยประชาสัมพันธ์คู่มือดังกล่าว เพื่อประชาชนทราบต่อไป รายละเอียดตามรายการสิ่งที่ส่งมาด้วย

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบและประชาสัมพันธ์ให้ทราบโดยทั่วกัน

ขอแสดงความนับถือ

(นายวิบูลย์ ทาไธสง)

นายกองค์การบริหารส่วนตำบลสามเมือง

สำนักงานปลัด อบต.สามเมือง

โทร./โทรสาร ๐-๔๔๓๔-๖๒๑๒

“ยึดมั่นธรรมาภิบาล บริการเพื่อประชาชน”

รับทราบ

- ๑. กำนันตำบลสามเมือง.....๒. ผอ.อบต.๑.....๓. ผอ.อบต.๒.....
- ๔. ผอ.อบต.๓.....๕. ผอ.อบต.๕.....๖. ผอ.อบต.๖.....
- ๗. ผอ.อบต.๘.....๘. ผอ.อบต.๑๐.....



ที่ นม ๙๔๙๐๑/ว

องค์การบริหารส่วนตำบลสามเมือง
อำเภอสีดา จังหวัดนครราชสีมา ๓๐๔๓๐

ตุลาคม ๒๕๖๒

เรื่อง ขอบความอนุเคราะห์ประชาสัมพันธ์คู่มือเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ประจำปี ๒๕๖๓
เรียน

สิ่งที่ส่งมาด้วย คู่มือเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ประจำปี ๒๕๖๓ จำนวน ๑ เล่ม

ด้วยองค์การบริหารส่วนตำบลสามเมือง ได้ดำเนินการจัดทำคู่มือการปฏิบัติงานเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ (เรื่องร้องเรียนทั่วไปและเรื่องร้องเรียนจัดซื้อจัดจ้าง) ขององค์การบริหารส่วนตำบลสามเมือง ประจำปี ๒๕๖๓ เพื่อให้การดำเนินงานของศูนย์รับเรื่องร้องเรียนขององค์การบริหารส่วนตำบลสามเมืองบรรลุผลสัมฤทธิ์ตามภารกิจ และตอบสนองความต้องการของประชาชน ให้เกิดความผาสุกและความเป็นอยู่ที่ดีของประชาชน เกิดประโยชน์สุขต่อพี่น้องประชาชน และเกิดความคุ้มค่าในการให้บริการ เพื่อให้บุคลากรได้นำไปเป็นคู่มือในการปฏิบัติงานเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ขององค์การบริหารส่วนตำบลสามเมืองต่อไป

องค์การบริหารส่วนตำบลสามเมือง จึงขอเสนอคู่มือการปฏิบัติงานเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ (เรื่องร้องเรียนทั่วไปและเรื่องร้องเรียนจัดซื้อจัดจ้าง) ขององค์การบริหารส่วนตำบลสามเมือง ประจำปี ๒๕๖๓ พร้อมขอให้ท่านช่วยประชาสัมพันธ์คู่มือดังกล่าว เพื่อประชาชนทราบต่อไป รายละเอียดตามรายการสิ่งที่ส่งมาด้วย

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบและประชาสัมพันธ์ให้ทราบโดยทั่วกัน

ขอแสดงความนับถือ

(นายวิบูลย์ ทาไธสง)

นายกองค์การบริหารส่วนตำบลสามเมือง

สำนักงานปลัด อบต.สามเมือง

โทร./โทรสาร ๐-๔๔๓๔-๖๒๑๒

“ยึดมั่นธรรมาภิบาล บริการเพื่อประชาชน”