



คู่มือปฏิบัติงาน

เกี่ยวกับเรื่องราวร้องเรียน/ร้องทุกข์

องค์การบริหารส่วนตำบลช่อพกา

อำเภอบ้าน จังหวัดบุรีรัมย์

โทร. ๐ ๔๔๖๖ ๖๓๙๔

โทรสาร ๐ ๔๔๖๖ ๖๓๙๕

www.chaophaka.go.th

คำนำ

คู่มือการปฏิบัติงานด้านการร้องเรียน/ร้องทุกข์ ขององค์การบริหารส่วนตำบลช่อผกา จัดทำขึ้น เพื่อเป็นกรอบหรือแนวทางปฏิบัติงานด้านรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ตลอดจนเป็นการตอบสนองนโยบายของรัฐ ตามพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ.๒๕๔๖ ที่ได้กำหนดแนวทางการปฏิบัติราชการ มุ่งให้เกิดประโยชน์สุขแก่ประชาชน โดยยึดประชาชนเป็นศูนย์กลาง สามารถตอบสนองความต้องการของประชาชนให้เกิดความผาสุกและความเป็นอยู่ที่ดี เกิดผลสัมฤทธิ์ต่องานบริการให้มีประสิทธิภาพและเกิดความคุ้มค่าในการให้บริการ ไม่มีขั้นตอนปฏิบัติงานเกินความจำเป็น มีการปรับปรุงภารกิจให้ทันต่อสถานการณ์ ทั้งนี้ การจัดการข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์จนให้ได้ข้อยุติ มีความรวดเร็วและมีประสิทธิภาพนั้น จำเป็นต้องมีขั้นตอน/กระบวนการ และแนวทางในการปฏิบัติงานที่ชัดเจนและเป็นมาตรฐานเดียวกัน

ศูนย์รับเรื่องราวร้องเรียน/ร้องทุกข์

ตุลาคม ๒๕๖๐

สารบัญ

หน้า

คำนำ.....	ก
สารบัญ.....	ข
บทที่ ๑ บทนำ.....	๑
๑. หลักการและเหตุผล.....	๑
๒. วัตถุประสงค์การจัดทำคู่มือ.....	๑
๓. การจัดตั้งศูนย์รับเรื่องราวร้องเรียน/ร้องทุกข์.....	๑
๔. ขอบเขต.....	๒
๔.๑ กรณีเรื่องร้องเรียนทั่วไป.....	๒
๔.๒ กรณีข้อร้องเรียนเกี่ยวกับการจัดซื้อจัดจ้าง.....	๒
๕. สถานที่ตั้ง.....	๓
๖. หน้าที่ความรับผิดชอบ.....	๓
บทที่ ๒ ประเด็นที่เกี่ยวข้องกับการร้องเรียน/ร้องทุกข์.....	๔
๑. คำจำกัดความ.....	๔
๒. ช่องทางการร้องเรียน/ร้องทุกข์.....	๕
บทที่ ๓ แผนผังกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์.....	๖
บทที่ ๔ ขั้นตอนการปฏิบัติงาน.....	๗
๑. การแต่งตั้งผู้รับผิดชอบจัดการข้อร้องเรียนของหน่วยงาน.....	๗
๒. การรับและตรวจสอบข้อร้องเรียนจากช่องทางต่าง ๆ.....	๗

ภาคผนวก

แบบคำร้องทุกข์/ร้องเรียน (ร้องด้วยตนเอง)

แบบคำร้องทุกข์/ร้องเรียน (ร้องทางโทรศัพท์)

แบบแจ้งการรับเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียน (ตอบข้อร้องเรียน ๑)

แบบแจ้งผลการดำเนินการต่อเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียน (ตอบข้อร้องเรียน ๒)

บทที่ 1

บทนำ

๑. หลักการและเหตุผล

ตามพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๔๖ ได้กำหนดแนวทางปฏิบัติราชการมุ่งให้เกิดประโยชน์สุขแก่ประชาชนโดยยึดประชาชนเป็นศูนย์กลาง เพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชนให้เกิดความผาสุกและความเป็นอยู่ที่ดีของประชาชนเกิดผลสัมฤทธิ์ต่อ งานบริการมีประสิทธิภาพและเกิดความคุ้มค่าในการให้บริการไม่มีขั้นตอนปฏิบัติงานเกินความจำเป็น มีการปรับปรุงภารกิจให้ทันต่อสถานการณ์ประชาชนได้รับการอำนวยความสะดวกและได้รับการตอบสนองความต้องการและมี

ด้วยเหตุผลความจำเป็นดังกล่าวข้างต้น องค์การบริหารส่วนตำบลช่อผกา โดยสำนักปลัด อบต. จึงได้จัดทำคู่มือปฏิบัติงานด้านการร้องเรียน/ร้องทุกข์ เพื่อเป็นกรอบหรือแนวทางในการปฏิบัติงานต่อไป

๒. วัตถุประสงค์การจัดทำคู่มือ

๒.๑ เพื่อให้เจ้าหน้าที่องค์การบริหารส่วนตำบลช่อผกาใช้เป็นแนวทางในการปฏิบัติงาน ในการรับเรื่องราวร้องเรียนร้องทุกข์หรือขอความช่วยเหลือให้มีมาตรฐานเดียวกันและเป็นไปอย่าง ประสิทธิภาพ

๒.๒ เพื่อให้การดำเนินงานจัดการข้อร้องเรียนขององค์การบริหารส่วนตำบลช่อผกามีขั้นตอน/ กระบวนการและแนวทางในการปฏิบัติงานเป็นมาตรฐานเดียวกัน

๒.๓ เพื่อสร้างมาตรฐานการปฏิบัติงานที่มุ่งไปสู่การบริหารคุณภาพทั่วทั้งองค์กรอย่างมี ประสิทธิภาพ

๒.๔ เพื่อเผยแพร่ให้กับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียขององค์การบริหารส่วนตำบล ช่อผกาทราบกระบวนการ

๒.๕ เพื่อให้มั่นใจว่าได้มีการปฏิบัติตามข้อกำหนดระเบียบหลักเกณฑ์เกี่ยวกับการจัดการ ข้อร้องเรียนที่กำหนดไว้อย่างสม่ำเสมอและมีประสิทธิภาพ

๓. การจัดตั้งศูนย์รับเรื่องราวร้องเรียน/ร้องทุกข์

ตามประกาศคณะรักษาความสงบแห่งชาติฉบับที่ ๙๖/๒๕๕๗ เมื่อวันที่ ๑๗ กรกฎาคม ๒๕๕๗ เรื่องการจัดตั้งศูนย์ดำรงธรรมเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการบริหารงานระดับจังหวัดและให้องค์กรปกครอง ส่วนท้องถิ่นทุกองค์กรจัดตั้งศูนย์ดำรงธรรมท้องถิ่น โดยให้ศูนย์ดำรงธรรมองค์การบริหารส่วนตำบล ช่อผกา อยู่ภายใต้กำกับดูแลของศูนย์ดำรงธรรมอำเภอชานัน และศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดบุรีรัมย์ จัดตั้งเพื่อเป็นศูนย์ ในการรับเรื่องราวร้องทุกข์และให้บริการข้อมูลข่าวสารให้คำปรึกษารับเรื่องปัญหาความต้องการและข้อเสนอแนะ ของประชาชน

๔. ขอบเขต

๔.๑ กรณีเรื่องร้องเรียนทั่วไป

๔.๑.๑ สอบถามข้อมูลเบื้องต้นจากผู้ขอรับบริการถึงความประสงค์ของการขอรับบริการ

๔.๑.๒ ดำเนินการบันทึกข้อมูลของผู้ขอรับบริการเพื่อเก็บไว้เป็นฐานข้อมูลของผู้ขอรับบริการจากศูนย์บริการ

๔.๑.๓ แยกประเภทงานบริการตามความประสงค์ของผู้ขอรับบริการเช่นปรึกษากฎหมาย, ขออนุมัติ/อนุญาต, ขอร้องเรียน/ร้องทุกข์/แจ้งเบาะแสหรือร้องเรียนเรื่องร้องเรียนจัดซื้อจัดจ้าง

๔.๑.๔ ดำเนินการให้คำปรึกษาตามประเภทงานบริการเพื่อตอบสนองความประสงค์ของผู้ขอรับบริการ

๔.๑.๕ เจ้าหน้าที่ดำเนินการเพื่อตอบสนองความประสงค์ของผู้ขอรับบริการ

• **กรณีข้อร้องเรียนทั่วไป** เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบ/ที่ปรึกษากฎหมายจะให้ข้อมูลกับผู้ขอรับบริการในเรื่องที่ผู้ขอรับบริการต้องการทราบเมื่อให้คำปรึกษาเรียบร้อยแล้วเรื่องที่ขอรับบริการถือว่ายุติ

• **กรณีขออนุมัติ/อนุญาต** เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบจะให้ข้อมูลกับผู้ขอรับบริการในเรื่องที่ผู้ขอรับบริการต้องการทราบและดำเนินการรับเรื่องดังกล่าวไว้ หัวหน้าสำนักงานปลัด หรือหน่วยงานผู้รับผิดชอบเป็นผู้พิจารณาส่งต่อให้กับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องดำเนินการต่อไปภายใน ๑ - ๒ วัน

• **กรณีขอร้องเรียน/ร้องทุกข์/แจ้งเบาะแส** เจ้าหน้าที่ขององค์การบริหารส่วนตำบลช่อผกาจะให้ข้อมูลกับผู้ขอรับบริการในเรื่องที่ผู้ขอรับบริการต้องการทราบและเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบจะดำเนินการรับเรื่องดังกล่าวไว้ และหัวหน้าหน่วยงานเป็นผู้พิจารณาส่งต่อให้กับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องดำเนินการต่อไปภายใน ๑ - ๒ วัน

• **กรณีขออนุมัติ/อนุญาต, ขอร้องเรียน/ร้องทุกข์/แจ้งเบาะแส** ให้ผู้ขอรับบริการรอรอกการติดต่อกลับหรือสามารถติดตามเรื่องกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง หากไม่ได้รับการติดต่อกลับจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้องภายใน ๑๕ วัน ให้ติดต่อกลับที่ศูนย์รับเรื่องร้องเรียนองค์การบริหารส่วนตำบลช่อผกา โทรศัพท์ ๐ ๔๔๖๖ ๖๓๙ ต่อ ๑๓

๔.๒ กรณีข้อร้องเรียนเกี่ยวกับการจัดซื้อจัดจ้าง

๔.๒.๑ สอบถามข้อมูลเบื้องต้นจากผู้ขอรับบริการถึงความประสงค์ของการขอรับบริการ

๔.๒.๒ ดำเนินการบันทึกข้อมูลของผู้ขอรับบริการเพื่อเก็บไว้เป็นฐานข้อมูลของผู้ขอรับบริการจากเจ้าหน้าที่รับผิดชอบ

๔.๒.๓ แยกประเภทงานร้องเรียน เรื่องร้องเรียนจัดซื้อจัดจ้างให้กับผู้อำนวยการกองคลังเพื่อเสนอเรื่องให้กับผู้บังคับบัญชาตามลำดับชั้นพิจารณาความเห็น

• **กรณีข้อร้องเรียนเกี่ยวกับจัดซื้อจัดจ้าง** เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบ/ที่ปรึกษากฎหมายจะให้ข้อมูลกับผู้ขอรับบริการในเรื่องที่ผู้ขอรับบริการต้องการทราบ เมื่อให้คำปรึกษาเรียบร้อยแล้วเรื่องที่ขอรับบริการถือว่ายุติ

• **กรณีขอร้องเรียน/ร้องทุกข์/แจ้งเบาะแสเกี่ยวกับการจัดซื้อจัดจ้าง** เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบขององค์การบริหารส่วนตำบลช่อผกา จะให้ข้อมูลกับผู้ขอรับบริการในเรื่องที่ผู้ขอรับบริการต้องการทราบและ

เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบจะดำเนินการรับเรื่องดังกล่าวไว้ และหัวหน้าหน่วยงานเป็นผู้พิจารณาส่งต่อให้กับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องดำเนินการต่อไปภายใน ๑ - ๒ วัน

- กรณีขอร้องเรียน/ร้องทุกข์/แจ้งเบาะแสเรื่องจัดซื้อจัดจ้าง ให้ผู้ขอรับการบริการรอการติดต่อกลับหรือสามารถติดตามเรื่องกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง หากไม่ได้รับการติดต่อกลับจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้องภายใน ๑๕ วัน ให้ติดต่อกลับที่ศูนย์รับเรื่องร้องเรียนองค์การบริหารส่วนตำบลช่อผกา โทรศัพท์ ๐ ๔๔๖๖ ๖๓๙๔ ต่อ ๑๓

๕. สถานที่ตั้ง

ตั้งอยู่ ณ ที่ทำการองค์การบริหารส่วนตำบลช่อผกา ๖๕ หมู่ ๑๒ ตำบลช่อผกา อำเภอขำนิ จังหวัดบุรีรัมย์

๖. หน้าที่ความรับผิดชอบ

เป็นศูนย์กลางในการรับเรื่องราวร้องทุกข์และให้บริการข้อมูลข่าวสารให้คำปรึกษารับเรื่องปัญหาความต้องการและข้อเสนอแนะของประชาชน

บทที่ 2

ประเด็นที่เกี่ยวข้องกับการร้องเรียน/ร้องทุกข์

๑. คำจำกัดความ

๑.๑ ผู้รับบริการ	หมายถึง	ผู้ที่มารับบริการจากส่วนราชการและประชาชนทั่วไป <ul style="list-style-type: none">ผู้รับบริการ ประกอบด้วย หน่วยงานของรัฐ^๑/เจ้าหน้าที่ของรัฐ^๒/เอกชน/บุคคล/นิติบุคคลบุคคล/หน่วยงานอื่นที่ไม่ใช่หน่วยงานของรัฐผู้ให้บริการตลาดกลางทางอิเล็กทรอนิกส์ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียประกอบด้วยผู้ค้ากับหน่วยงานของรัฐผู้มีสิทธิรับเงินจากทางราชการที่ไม่ใช่เจ้าหน้าที่ของรัฐ
๑.๒ ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	หมายถึง	ผู้ที่ได้รับผลกระทบทั้งทางบวกและทางลบทั้งทางตรงและทางอ้อมจากการดำเนินการของส่วนราชการเช่นประชาชนในชุมชน/หมู่บ้าน เขตตำบลข้อผูก
๑.๓ การจัดการคำร้อง	หมายถึง	มีความหมายครอบคลุมถึงการจัดการในเรื่องข้อร้องเรียน/ข้อเสนอแนะ ข้อคิดเห็น/คำชมเชย/การสอบถามหรือร้องขอข้อมูล
๑.๔ ผู้ร้อง	หมายถึง	ประชาชนทั่วไป/ผู้มีส่วนได้เสียที่มาติดต่อยังศูนย์รับเรื่องร้องเรียน องค์การบริหารส่วนตำบลข้อผูก ผ่านช่องทางต่าง ๆ โดยมีวัตถุประสงค์ครอบคลุมการร้องเรียน/การให้ข้อเสนอแนะ/การให้ข้อคิดเห็น/การชมเชย/การร้องขอข้อมูล
๑.๕ ช่องทางการรับเรื่อง	หมายถึง	ช่องทางต่าง ๆ ที่ใช้ในการรับเรื่องร้องเรียนเช่นติดต่อยด้วยตนเอง ร้องเรียนทางโทรศัพท์/เว็บไซต์/Facebook
๑.๖ เจ้าหน้าที่	หมายถึง	เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบจัดการข้อร้องเรียนของหน่วยงาน

^๑ หน่วยงานของรัฐ ได้แก่ กระทรวงทบวงกรมหรือส่วนราชการที่เรียกชื่ออย่างอื่นองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น รัฐวิสาหกิจและให้หมายความรวมถึงองค์การอิสระองค์การมหาชนหน่วยงานในกำกับของรัฐและหน่วยงานอื่นใดในลักษณะเดียวกัน

^๒ เจ้าหน้าที่ของรัฐ ได้แก่ ข้าราชการพนักงานราชการลูกจ้างประจำลูกจ้างชั่วคราวและผู้ปฏิบัติงานประเภทอื่นไม่ว่าจะเป็นการแต่งตั้งในฐานะเป็นกรรมการหรือฐานะอื่นใดรวมทั้งผู้ซึ่งได้รับแต่งตั้งและถูกสั่งให้ปฏิบัติงานให้แก่หน่วยงานของรัฐ

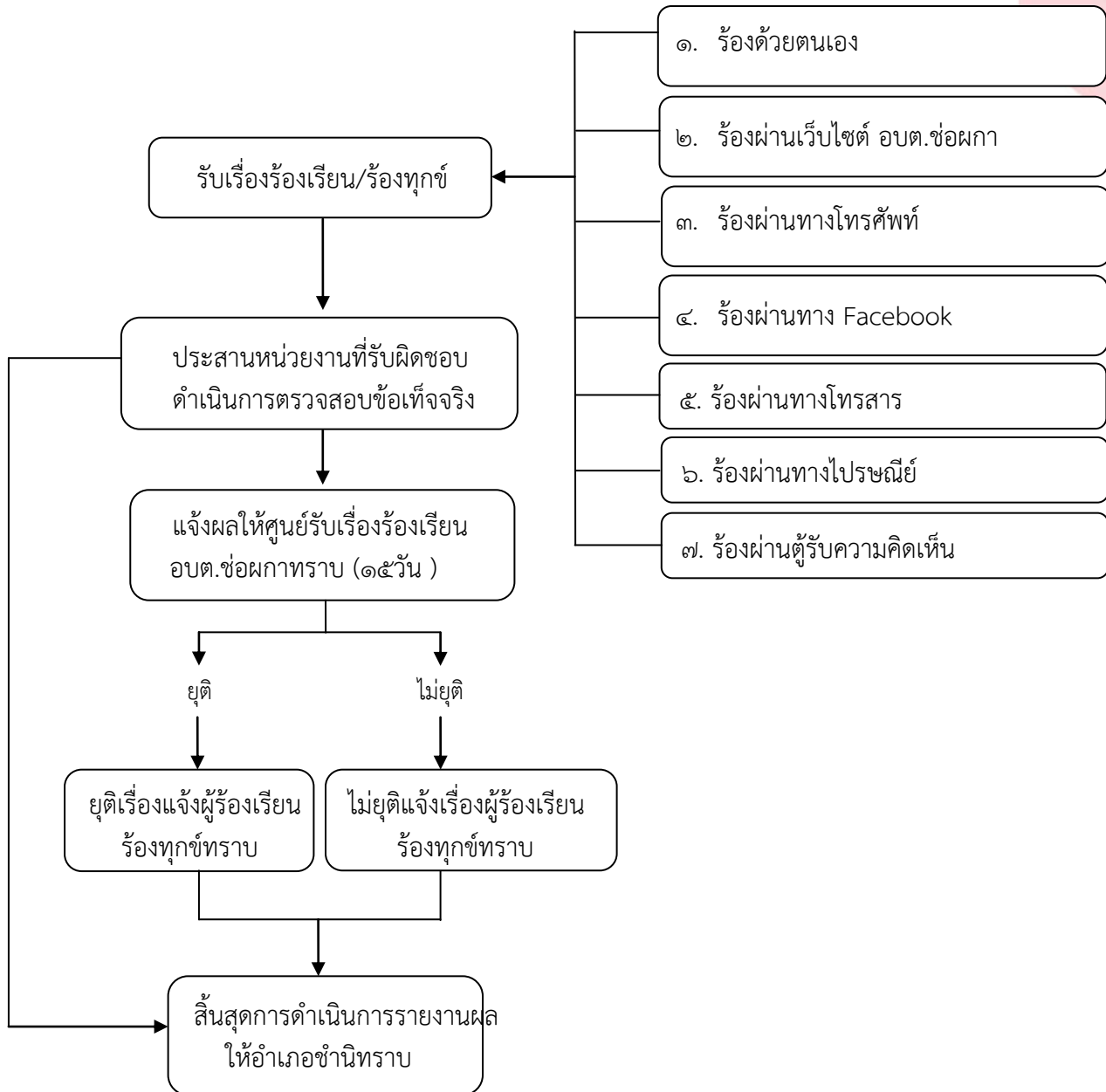
- ๑.๗ ข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ หมายถึง แบ่งเป็นประเภท ๒ ประเภท คือ
- ข้อร้องทุกข์ทั่วไป เช่น เรื่องราวร้องทุกข์ทั่วไปข้อคิดเห็น ข้อเสนอแนะ คำชมเชย สอบถาม หรือร้องขอข้อมูลการร้องทุกข์
 - การร้องเรียนเกี่ยวกับความไม่โปร่งใสของการจัดซื้อจัดจ้าง หรือเกี่ยวกับคุณภาพและการให้บริการของหน่วยงาน เป็นต้น
- ๑.๘ คำร้องเรียน/ร้องทุกข์ หมายถึง คำหรือข้อความที่ผู้ร้องเรียน/ร้องทุกข์ กรอกตามแบบฟอร์มที่ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ หรือระบบการรับคำร้องเรียน/ร้องทุกข์ เองมีแหล่งที่สามารถตอบสนองหรือมีรายละเอียดอย่างชัดเจนหรือมีนัยสำคัญที่เชื่อถือได้
- ๑.๙ การดำเนินการ หมายถึง เรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ที่ได้รับผ่านช่องทางต่าง ๆ มาเพื่อทราบหรือพิจารณาดำเนินการแก้ไขปัญหาตามอำนาจหน้าที่
- ๑.๑๐ การจัดการ หมายถึง กระบวนการที่ดำเนินการในการแก้ไขปัญหาตามเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ที่ได้รับให้ได้รับการแก้ไขหรือบรรเทาความเดือดร้อนจากการดำเนินงาน

๒. ช่องทางการร้องเรียน/ร้องทุกข์

- ๒.๑ ด้วยตนเอง (จดหมาย/บัตรสนเท่ห์/เอกสาร)
- ๒.๒ ผ่านตู้ /กล่องรับความความคิดเห็น (จดหมาย/บัตรสนเท่ห์/เอกสาร)
- ๒.๓ ไปรษณีย์ปกติ (จดหมาย/บัตรสนเท่ห์/เอกสาร)
- ๒.๔ โทรศัพท์ ๐ ๔๔๖๖ ๖๓๙๔ ต่อ ๑๓
- ๒.๕ โทรสาร ๐ ๔๔๖๖ ๖๓๙๕
- ๒.๖ เว็บไซต์ www.chaophaka.go.th
- ๒.๗ เพจ Facebook

บทที่ 3

แผนผังกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์



บทที่ 4

ขั้นตอนการปฏิบัติงาน

๑. การแต่งตั้งผู้รับผิดชอบจัดการข้อร้องเรียนของหน่วยงาน

๑. จัดตั้งศูนย์/จุดรับข้อร้องเรียนของหน่วยงาน

๒. จัดทำคำสั่งแต่งตั้งคณะกรรมการดำเนินการ

๓. แจ้งผู้รับผิดชอบตามคำสั่งองค์การบริหารส่วนตำบลขอผูกทราบเพื่อความสะดวกในการประสานงาน

๒. การรับและตรวจสอบข้อร้องเรียนจากช่องทางต่างๆ

ดำเนินการรับและติดตามตรวจสอบข้อร้องเรียนที่เข้ามายังหน่วยงานจากช่องทางต่าง ๆ โดยมีข้อปฏิบัติตามที่กำหนด ดังนี้

ช่องทาง	ความถี่ในการตรวจสอบช่องทาง	ระยะเวลาดำเนินการรับข้อร้องเรียนเพื่อประสานหาทางแก้ไข	หมายเหตุ
ร้องด้วยตนเอง	ทุกครั้งที่ผู้ร้องเรียน	ภายใน ๑-๒ วันทำการ	-
ร้องผ่านเว็บไซต์ อบต.ขอผูก	ทุกวัน	ภายใน ๑-๒ วันทำการ	-
ร้องผ่านทางโทรศัพท์	ทุกวัน	ภายใน ๑-๒ วันทำการ	-
ร้องผ่านทางโทรสาร	ทุกวัน	ภายใน ๑-๒ วันทำการ	-
ร้องผ่านตู้รับความคิดเห็น	ทุกวัน	ภายใน ๑-๒ วันทำการ	-
ร้องผ่านทาง Facebook	ทุกวัน	ภายใน ๑-๒ วันทำการ	-
ร้องผ่านทางไปรษณีย์	ทุกครั้งที่มามีหนังสือมาถึง	ภายใน ๑-๒ วันทำการ	-



חכמות

เรื่องที่...../.....

(แบบคำร้องเรียน ๑)

แบบคำร้องทุกข์/ร้องเรียน
(ร้องด้วยตนเอง)

ที่ ศูนย์รับเรื่องร้องเรียนองค์การบริหารส่วนตำบลช่อผกา

วันที่.....เดือน.....พ.ศ.

เรื่อง

เรียน นายองค์การบริหารส่วนตำบลช่อผกา

ข้าพเจ้า.....อายุ.....ปี อยู่บ้านเลขที่.....หมู่ที่.....
ตำบล.....อำเภอ.....จังหวัด.....โทรศัพท์.....
อาชีพ.....ตำแหน่ง.....
ถือบัตร.....เลขที่.....
ออกโดย.....วันออกบัตร.....บัตรหมดอายุ.....
มีความประสงค์ขอร้องทุกข์/ร้องเรียน เพื่อให้องค์การบริหารส่วนตำบลช่อผกาพิจารณาดำเนินการช่วยเหลือ หรือ
แก้ไขปัญหาในเรื่อง.....
.....
.....
.....

ทั้งนี้ ข้าพเจ้าขอรับรองว่าคำร้องทุกข์/ร้องเรียนตามข้างต้นเป็นจริงและยินดีรับผิดชอบ
ทั้งทางแพ่งและทางอาญาหากจะพึงมี

โดยข้าพเจ้าขอส่งเอกสารหลักฐานประกอบการร้องทุกข์/ร้องเรียน (ถ้ามี) ได้แก่

- ๑) จำนวน.....ชุด
- ๒) จำนวน.....ชุด
- ๓) จำนวน.....ชุด
- ๔) จำนวน.....ชุด

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณาดำเนินการต่อไป

ขอแสดงความนับถือ

(ลงชื่อ).....

(.....)

ผู้ร้องทุกข์/ร้องเรียน

เรื่องที่...../.....

(แบบคำร้องเรียน ๒)

แบบคำร้องทุกข์/ร้องเรียน
(ร้องทางโทรศัพท์)

ที่ ศูนย์รับเรื่องร้องเรียนองค์การบริหารส่วนตำบลช่อผกา

วันที่.....เดือน.....พ.ศ.

เรื่อง

เรียน นายองค์การบริหารส่วนตำบลช่อผกา

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

มีความประสงค์ขอร้องทุกข์/ร้องเรียนเพื่อให้องค์การบริหารส่วนตำบลช่อผกาพิจารณาดำเนินการช่วยเหลือ หรือ
แก้ไขปัญหาในเรื่อง.....

โดยขออ้าง.....

.....เป็นพยานหลักฐานประกอบ

ทั้งนี้ ข้าพเจ้าขอรับรองว่าคำร้องทุกข์/ร้องเรียนตามข้างต้นเป็นจริงและเจ้าหน้าที่ได้แจ้งให้
ข้าพเจ้าทราบแล้วว่าหากเป็นคำร้องที่ไม่สุจริตอาจต้องรับผิดชอบตามกฎหมายได้

ลงชื่อ.....เจ้าหน้าที่ผู้รับเรื่อง
(.....)

วันที่.....เดือน.....พ.ศ.....

เวลา.....

(ตอบข้อร้องเรียน ๑)

แบบแจ้งการรับเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียน

ที่ บร ๘๐๘๐๑ เรื่องที่...../.....

องค์การบริหารส่วนตำบลช่อผกา
๖๕ หมู่ที่ ๑๒ ถนนขำนิ - หนองสาม
ตำบลช่อผกา อำเภอลำสนธิ บร ๓๑๑๑๐

วันที่.....เดือน.....พ.ศ.

เรื่อง ตอบรับการรับเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียน

เรียน

ตามที่ท่านได้ร้องทุกข์/ร้องเรียนผ่านศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์/ร้องเรียนองค์การบริหารส่วนตำบลช่อผกา โดยทาง () ไปรษณีย์ () ด้วยตนเอง () โทรศัพท์ () โทรสาร () ผู้รับความคิดเห็น () เว็บไซต์ () Facebook () อื่นๆ
ลงวันที่..... เกี่ยวกับเรื่อง.....
..... นั้น

องค์การบริหารส่วนตำบลช่อผกา ได้ลงทะเบียนรับเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียนของท่านไว้แล้วตามทะเบียนรับเรื่องเลขรับที่.....ลงวันที่.....และ
องค์การบริหารส่วนตำบลช่อผกา ได้พิจารณาเรื่องของท่านแล้วเห็นว่า

() เป็นเรื่องที่อยู่ในอำนาจหน้าที่ขององค์การบริหารส่วนตำบลช่อผกา และได้มอบหมายให้.....เป็นหน่วยตรวจสอบและดำเนินการ

() เป็นเรื่องที่ไม่อยู่ในอำนาจหน้าที่ขององค์การบริหารส่วนตำบลช่อผกา และได้จัดส่งเรื่องให้.....ซึ่งเป็นหน่วยงานที่มีอำนาจหน้าที่เกี่ยวข้องดำเนินการต่อไปแล้ว ทั้งนี้ ท่านสามารถติดต่อประสานงานหรือขอทราบผลโดยตรงกับหน่วยงานดังกล่าวได้อีกทางหนึ่ง

() เป็นเรื่องที่มีกฎหมายบัญญัติขั้นตอนและวิธีการปฏิบัติไว้เป็นการเฉพาะแล้วตามกฎหมาย..... จึงขอให้ท่านดำเนินการตามขั้นตอนและวิธีการที่กฎหมายนั้นบัญญัติไว้ต่อไป

จึงแจ้งมาเพื่อทราบ

ขอแสดงความนับถือ

สำนักปลัด อบต.

ศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์/ร้องเรียน

โทร. ๐ ๔๔๖๖ ๖๓๙๔ ต่อ ๑๓

(ตอบข้อร้องเรียน ๒)

แบบแจ้งผลการดำเนินการต่อเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียน

ที่ บร ๘๐๘๐๑ เรื่องที่...../.....

องค์การบริหารส่วนตำบลช่อผกา
๖๕ หมู่ที่ ๑๒ ถนนชานี - หนองสาม
ตำบลช่อผกา อำเภอชานี บร ๓๑๑๑๐

วันที่.....เดือน.....พ.ศ.

เรื่อง แจ้งผลการดำเนินการต่อเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียน

เรียน

อ้างถึง หนังสือ อบต.ช่อผกา ที่ ที่ บร ๘๐๘๐๑/..... ลงวันที่.....

สิ่งที่ส่งมาด้วย ๑.

๒.

๓.

ตามที่องค์การบริหารส่วนตำบลช่อผกา (ศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์/ร้องเรียน) ได้แจ้งตอบรับการ
รับเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียนของท่าน ตามที่ท่านได้ร้องทุกข์/ร้องเรียนไว้ ความละเอียดแจ้งแล้ว นั้น

องค์การบริหารส่วนตำบลช่อผกา ได้รับแจ้งผลการดำเนินการจากส่วนราชการ/หน่วยงานที่
เกี่ยวข้องตามประเด็นที่ท่านได้ร้องทุกข์/ร้องเรียนแล้วปรากฏข้อเท็จจริงโดยสรุปว่า.....

.....

.....

.....ดังมีรายละเอียดปรากฏตามสิ่งที่ส่งมาพร้อมนี้

ทั้งนี้หากท่านไม่เห็นด้วยประการใดขอให้แจ้งคัดค้านพร้อมพยานหลักฐานประกอบด้วย

จึงแจ้งมาเพื่อทราบ

ขอแสดงความนับถือ

สำนักปลัด อบต.

ศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์/ร้องเรียน

โทร. ๐ ๔๔๖๖ ๖๓๙๔ ต่อ ๑๓



ประกาศองค์การบริหารส่วนตำบลชอผกา
เรื่อง การจัดตั้งศูนย์รับเรื่องราวร้องเรียน/ร้องทุกข์

เพื่อให้การบริหารระบบราชการเป็นไปด้วยความถูกต้อง บริสุทธิ์ ยุติธรรม ควบคู่กับการพัฒนา บำบัดทุกข์ บำรุงสุข ตลอดจนดำเนินการแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนของประชาชน ได้อย่างมีประสิทธิภาพ ด้วยความรวดเร็วประสพผลสำเร็จอย่างเป็นรูปธรรม อีกทั้งเพื่อเป็นศูนย์รับแจ้งเบาะแสการทุจริต หรือไม่ได้รับความเป็นธรรมจากการปฏิบัติหน้าที่ของพนักงาน เจ้าหน้าที่ของรัฐ ซึ่งในกรณีการร้องเรียนที่เกี่ยวกับบุคคลจะมีการเก็บรักษาเรื่องราวไว้เป็นความลับและปกปิดชื่อผู้ร้องเรียน เพื่อมิให้ผู้ร้องเรียนได้รับผลกระทบและได้รับความเดือดร้อนจากการร้องเรียน ประกอบกับปัจจุบันได้มีการเพิ่มขึ้นของช่องทางในการร้องเรียน/ร้องทุกข์ จากเดิมที่กำหนดไว้ เพื่อเพิ่มความสะดวกในการแจ้งเรื่องราวร้องเรียน/ร้องทุกข์ และสามารถให้ความช่วยเหลือได้อย่างรวดเร็ว

องค์การบริหารส่วนตำบลชอผกา จึงขอยกเลิกประกาศองค์การบริหารส่วนตำบลชอผกา เรื่อง การจัดตั้งศูนย์รับเรื่องราวร้องเรียน/ร้องทุกข์ ประกาศเมื่อวันที่ ๓๐ ธันวาคม ๒๕๕๗ และประกาศการจัดตั้งศูนย์รับเรื่องราวร้องเรียน/ร้องทุกข์ ดังนี้

๑. ร้องด้วยตนเอง ได้ที่ศูนย์รับเรื่องราวร้องเรียน/ร้องทุกข์ ณ ห้องสำนักปลัดองค์การบริหารส่วนตำบล องค์การบริหารส่วนตำบลชอผกา ๖๕ หมู่ที่ ๑๒ ตำบลชอผกา อำเภอขามเฒ่า จังหวัดบุรีรัมย์

๒. แจ้งผ่านทางโทรศัพท์หมายเลข ๐ ๔๔๖๖ ๓๙๔ ต่อ ๑๓

๓. แจ้งผ่านทางโทรสารหมายเลข ๐ ๔๔๖๖ ๓๙๕

๔. แจ้งผ่านทางเว็บไซต์ www.chaophaka.go.th

๕. แจ้งผ่านทางเฟซบุ๊ก Facebook

๖. ส่งทางตู้แสดงความคิดเห็นซึ่งติดตั้งไว้หน้าอาคารสำนักงาน

๗. ส่งทางไปรษณีย์

ทั้งนี้ ข้อมูลของผู้ร้องทุกข์ / ร้องเรียนและผู้แสดงความคิดเห็น ตลอดจนการแจ้งเบาะแสการทุจริตทุกอย่างจะถูกเก็บไว้เป็นความลับ ซึ่งจะได้รับการตรวจสอบจากเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบเท่านั้น

ประกาศ ณ วันที่ ๓ ตุลาคม พ.ศ.๒๕๖๐

(นายสำรวย บ่อไทย)

นายกองค์การบริหารส่วนตำบลชอผกา



คำสั่งองค์การบริหารส่วนตำบลช่อผกา

ที่ ๒๕๙/๒๕๖๐

เรื่อง แต่งตั้งคณะกรรมการประจำศูนย์รับเรื่องราวร้องเรียน/ร้องทุกข์

ตามที่องค์การบริหารส่วนตำบลช่อผกา ได้ประกาศจัดตั้งศูนย์รับเรื่องราวร้องเรียน/ร้องทุกข์ เมื่อวันที่ ๓๐ ตุลาคม ๒๕๖๐ เพื่อแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนของประชาชน และเพื่อให้การแก้ไขปัญหาเป็นไปด้วยความบริสุทธิ์ ยุติธรรมองค์การบริหารส่วนตำบลช่อผกา ประกอบกับได้มีการเปลี่ยนแปลงโครงสร้างมาตรฐานตำแหน่งจากระบบซีและระบบจำแนกตำแหน่ง กำหนดชื่อโครงสร้างส่วนราชการภายในใหม่ ตั้งแต่วันที่ ๑ มกราคม ๒๕๕๙ และมีการโอน (ย้าย) ของเจ้าหน้าที่ที่เป็นกรรมการ องค์การบริหารส่วนตำบลช่อผกา จึงขอยกเลิกคำสั่งองค์การบริหารส่วนตำบลช่อผกา ที่ ๓๕๕/๒๕๕๗ เรื่อง การจัดตั้งศูนย์รับเรื่องราวร้องเรียน/ร้องทุกข์ (เรื่องร้องเรียนทั่วไปและเรื่องร้องเรียนจัดซื้อจัดจ้าง) และแต่งตั้งเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบ ติดตาม ประเมินผลคู่มือการปฏิบัติงานเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์(เรื่องร้องเรียนทั่วไปและเรื่องร้องเรียนจัดซื้อจัดจ้าง) ลงวันที่ ๓๐ ธันวาคม ๒๕๕๗ และขอแต่งตั้งคณะกรรมการประจำศูนย์รับเรื่องราวร้องเรียน/ร้องทุกข์ ดังนี้

๑. คณะกรรมการศูนย์รับเรื่องราวร้องเรียน/ร้องทุกข์

๑.๑ ปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลช่อผกา	ประธานกรรมการ
๑.๒ รองปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลช่อผกา	กรรมการ
๑.๓ หัวหน้าสำนักปลัด	กรรมการ
๑.๔ ผู้อำนวยการกองคลัง	กรรมการ
๑.๕ ผู้อำนวยการกองช่าง	กรรมการ
๑.๖ ผู้อำนวยการกองสวัสดิการสังคม	กรรมการ
๑.๗ นักวิชาการศึกษา	กรรมการ
๑.๘ นักวิเคราะห์นโยบายและแผน	เลขานุการ

โดยให้มีหน้าที่ วิเคราะห์ ติดตาม ประสานงานและประเมินเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ตามลำดับความสำคัญเร่งด่วน และประสานแจ้งหน่วยงานที่เกี่ยวข้องตรวจสอบข้อเท็จจริงและพิจารณาหาแนวทางแก้ไขเร่งรัดติดตามผลการดำเนินงานและแจ้งผลการดำเนินงานให้ผู้ร้องทราบ จัดทำสถิติ รายงานผลการดำเนินงานให้ผู้บังคับบัญชาทราบ

๒. เจ้าหน้าที่ประจำศูนย์รับเรื่องราวร้องเรียน/ร้องทุกข์

- ๒.๑ นายเมธี ดวงระโทก ตำแหน่งเจ้าพนักงานธุรการ
- ๒.๒ นางสาวอลิสสา สุขกล้า ตำแหน่งเจ้าพนักงานธุรการ
- ๒.๓ นางสาวโสธยา เล็กประโคน ตำแหน่งเจ้าพนักงานประชาสัมพันธ์
- ๒.๔ นางสาวกิตติยาภา เหนียวบุปผา ตำแหน่งนักวิชาการจัดเก็บรายได้
- ๒.๕ นางสาวอทิรัตน์ ชันน้อย ตำแหน่งนักพัฒนาชุมชน

โดยให้เจ้าหน้าที่รับเรื่องราวร้องเรียน/ร้องทุกข์ ลงทะเบียนรับเรื่องราว ตอบปัญหาข้อซักถาม (กรณีตอบได้) แยกเรื่องและส่งเรื่องราวร้องเรียน/ร้องทุกข์ ให้คณะกรรมการประจำศูนย์รับเรื่องราวร้องเรียน/ร้องทุกข์ ทราบ เพื่อดำเนินการพิจารณาให้ความช่วยเหลือ หรือประสานหน่วยงานราชการที่เกี่ยวข้อง หากไม่อยู่ในอำนาจหน้าที่

ทั้งนี้ ตั้งแต่บัดนี้เป็นต้นไป

สั่ง ณ วันที่ ๓ ตุลาคม พ.ศ.๒๕๖๐



(นายสำรวย บ่อไทย)

นายกองค์การบริหารส่วนตำบลช่อผกา



องค์การบริหารส่วนตำบลชอพงกา

อำเภอชานี จังหวัดบุรีรัมย์

โทร. ๐ ๔๔๖๖ ๖๓๙๔

โทรสาร ๐ ๔๔๖๖ ๖๓๙๕

www.chaophaka.go.th