|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
|  |  |  |  |

|  |
| --- |
|  |
|  |
|  |

**คู่มือปฏิบัติงาน**

**เรื่องร้องเรียนร้องทุกข์**



**องค์การบริหารส่วนตำบลกุดจับ**

**อำเภอกุดจับ  จังหวัดอุดรธานี**

**คำนำ**

ตามพระราชบัญญัติสภาตำบลและองค์การบริหารส่วนตำบล พ.ศ. 2537 แก้ไขเพิ่มเติมถึง (ฉบับที่ 5) พ.ศ. 2546 มาตรา 69/1 และประกอบกับมาตรา 52 และมาตรา 41 แห่งพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. 2546 กำหนดให้เมื่อส่วนราชการได้รับคำร้องเรียน เสนอแนะ หรือความคิดเห็นเกี่ยวกับวิธีการปฏิบัติราชการ อุปสรรค ความยุ่งยาก หรือปัญหาอื่นใดจากบุคคลใด โดยมีข้อมูลและสาระตามสมควรให้เป็นหน้าที่ของส่วนราชการนั้น ที่จะต้องพิจารณาดำเนินการให้ลุล่วงไป ซึ่งการดำเนินการแก้ไขปัญหาร้องเรียน เสนอแนะ หรือความคิดเห็นเกี่ยวกับวิธีการปฏิบัติราชการ อุปสรรค ความยุ่งยาก หรือปัญหาอื่นใดจากบุคคลใดนั้น องค์การบริหารส่วนตำบลกุดจับ จึงได้จัดตั้งศูนย์บริการรับเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ ขององค์การบริหารส่วนตำบลกุดจับ

ดังนั้น เพื่อให้การดำเนินการเกี่ยวกับการแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ ที่เกิดขึ้นในท้องที่ตำบลกุดจับ เป็นไปในแนวทางเดียวกัน เกิดประโยชน์ต่อประชาชน และอำนวยความสะดวกต่อเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน องค์การบริหารส่วนตำบลกุดจับ จึงได้จัดทำคู่มือการปฏิบัติงานเรื่องร้องเรียน โดยได้รวบรวมแนวทางการดำเนินงานและข้อมูลต่างๆ ที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงาน ทั้งนี้เพื่อให้การดำเนินงานของศูนย์รับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ ขององค์การบริหารส่วนตำบลกุดจับ บรรลุผลสัมฤทธิ์ตามภารกิจ และเกิดประโยชน์สุขต่อพี่น้องประชาชน

ศูนย์บริการรับเรื่องราวร้องเรียนร้องทุกข์

องค์การบริหารส่วนตำบลกุดจับ

**สารบัญ**

**หน้า**

หลักการและเหตุผล 1

ความหมาย 1

การจัดตั้งศูนย์บริการรับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ 2

วัตถุประสงค์ 2

สถานที่ตั้ง 2

วิธียื่นเรื่องร้องเรียน / ร้องทุกข์ 3

ผังร้องเรียน / ร้องทุกข์ 4

ช่องทางการร้องเรียน /ร้องทุกข์ 5

แผนผังกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ 6

แผนผังกำหนดผู้รับผิดชอบงานประจำศูนย์ 7

การรับและตรวจสอบข้อร้องเรียนจากช่องทางต่างๆ 8

การบันทึกข้อร้องเรียน 8

การประสานงานหน่วยงานเพื่อแก้ไขข้อร้องเรียน 8

ติดตามการแก้ไขข้อร้องเรียน 9

การรายงานผลการจัดการข้อร้องเรียนของหน่วยงาน 9

มาตรฐานงาน 9

**ภาคผนวก**

* หนังสือร้องเรียน / ร้องทุกข์
* แบบฟอร์มขอรับการช่วยเหลือ/แก้ไข
* ประกาศการจัดตั้งศูนย์รับเรื่องราวร้องเรียนร้องทุกข์
* คำสั่งแต่งตั้งเจ้าหน้าที่ประจำศูนย์รับเรื่องราวร้องเรียนร้องทุกข์

-1-

**1.หลักการและเหตุผล**

พระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหาร กิจการบ้านเมืองที่ดี   พ.ศ. 2546  ได้กำหนดแนวทางปฏิบัติราชการมุ่งให้เกิดประโยชน์สุขแก่ประชาชนโดยยึดประชาชน เป็นศูนย์กลาง  เพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชน  ให้เกิดความผาสุกและความเป็นอยู่ที่ดีของประชาชน  เกิดผลสัมฤทธิ์ต่องานบริการมีประสิทธิภาพและเกิดความคุ้มค่าในการให้บริการ  ไม่มีขั้นตอนปฏิบัติงานเกินความจำเป็น  มีการปรับปรุงภารกิจให้ทันต่อสถานการณ์  ประชาชนได้รับการอำนวยความสะดวกและได้รับการตอบสนองความต้องการ  และมีการประเมินผลการให้บริการสม่ำเสมอ

**2.ความหมาย**

การดำเนินการเกี่ยวกับเรื่องราวร้องเรียนร้องทุกข์ มีความสำคัญสำหรับส่วนราชการหน่วยงานต่างๆ มาตั้งแต่อดีตจนถึงปัจจุบัน เพราะในการบริหารราชการ หรือการให้บริการของส่วนราชการนั้นผลงานจะเป็นสิ่งที่ประชาชนพึงพอใจหรือไม่ขึ้นอยู่กับการปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ ของส่วนราชการ หน่วยงานต่างๆ ซึ่งการแสดงออกโดยผ่านกระบวนการร้องเรียนร้องทุกข์ ให้ข้อเสนอแนะสามารถเป็นเครื่องชี้วัดการปฏิบัติงาน หากส่วนราชการหรือหน่วยงานใดปฏิบัติงานเป็นที่พึงพอใจของประชาชนมาก ย่อมมีโอกาสถูกตำหนิติเตียนจากประชาชนน้อยย่อมมีโอกาสได้รับการตำหนิติเตียนจากประชาชนมาก นอกจากเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ ข้อเสนอแนะของประชาชนที่เกิดจากการปฏิบัติงานของส่วนราชการและหน่วยงานต่างๆ แล้ว ยังมีเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ของประชาชนที่เกิดจากความไม่เป็นธรรมในสังคม หรือเกิดการกรณีพิพาทระหว่างประชาชนด้วยกันเอง ซึ่งองค์การบริหารส่วนตำบลกุดจับ มีอำนาจหน้าที่ตามพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. 2546 ในกรณีที่ส่วนราชการได้รับคำร้องเรียน เสนอแนะ หรือความคิดเห็นเกี่ยวกับวิธีปฏิบัติราชการ อุปสรรค ความยุ่งยาก หรือปัญหาอื่นใดจากบุคคลใด โดยมีข้อมูลสาระตามสมควรให้เป็นหน้าที่ของส่วนราชการนั้น ที่จะต้องพิจารณาดำเนินการให้ลุล่วงไป

เพื่อให้การพิจารณาความหมายของเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ ชัดเจนยิ่งขึ้น จึงแบ่งแยกพิจารณาความหมายของคำว่า “เรื่องราวร้องเรียน ร้องทุกข์” ไว้ 2 ประการ คือ

“เรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ข้าราชการ” หมายถึง เรื่องราวที่ข้าราชการเป็นผู้ถูกร้องเรียนเนื่องจากการปฏิบัติหน้าที่หรือปฏิบัติตน

“เรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ของประชาชน”หมายถึง เรื่องราวที่ผู้ร้องเรียนประสงค์ให้ได้รับการปลดเปลื้องความทุกข์ที่ตนได้รับ หรือเป็นเรื่องที่ผู้ร้องเรียนหรือผู้อื่น หรือสาธารณชนได้รับความเสียหายและรวมถึงความขัดแย้งระหว่างประชาชนกับประชาชน

-2-

**3.การจัดตั้งศูนย์บริการรับเรื่องราวร้องเรียน/ร้องทุกข์ขององค์การบริหารส่วนตำบลกุดจับ**

                1. ตามพระราชบัญญัติสภาตำบลและองค์การบริหารส่วนตำบล  พ.ศ. 2537  แก้ไขเพิ่มเติมถึง (ฉบับที่ 5)  พ.ศ. 2546  มาตรา 69/1

                2. ตามพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี   พ.ศ. 2546  มาตรา  52  และมาตรา  41

**4.วัตถุประสงค์**

                1.  เพื่อให้การดำเนินงานจัดการข้อร้องเรียนของศูนย์บริการรับเรื่องราวร้องเรียน ร้องทุกข์ องค์การบริหารส่วนตำบลกุดจับ  มีขั้นตอน/กระบวนการ  และแนวทางในการปฏิบัติงานเป็นมาตรฐานเดียวกัน

                2.  เพื่อให้มั่นใจว่าได้มีการปฏิบัติตามข้อกำหนด  ระเบียบหลักเกณฑ์เกี่ยวกับการจัดการข้อร้องเรียนร้องทุกข์ที่กำหนดไว้อย่างสม่ำเสมอ  และมีประสิทธิภาพ

**5.สถานที่ตั้ง**

ตั้งอยู่  ณ  ที่ทำการองค์การบริหารส่วนตำบลกุดจับ เลขที่ 171 หมู่ที่  5 ตำบลกุดจับ

อำเภอกุดจับ  จังหวัดอุดรธานี

**หลักทั่วไปในการดำเนินการเกี่ยวกับเรื่องราวร้องเรียน/ร้องทุกข์**

การดำเนินการแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ในระดับตำบลได้นำแนวทางการดำเนินการของกระทรวงมหาดไทยและตามพระราชกฤษฎีกาวาด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี มาใช้ ซึ่งมีสาระสำคัญคือ

**1. ลักษณะของเรื่องราวร้องร้องเรียน/ร้องทุกข์ข้าราชการ**

(1) เป็นเรื่องที่มีผู้ร้องทุกข์ได้รับความเดือดร้อน หรือเสียหาย หรืออาจเดือดร้อน หรือเสียหายโดยมิอาจหลีกเลี่ยงได้

(2) ความเดือดร้อน หรือความเสียหายที่ว่านั้น เนื่องมาจากเจ้าหน้าที่องค์การบริหารส่วนตำบลละเลยต่อหน้าที่ ตามที่กฎหมายกำหนดให้ต้องปฏิบัติ หรือปฏิบัติหน้าที่ดังกล่าวล่าช้าเกินสมควรกระทำการนอกเหนืออำนาจหน้าที่ หรือขัดหรือไม่ถูกต้องตามกฎหมาย กระทำการไม่ถูกต้องตามขั้นตอน หรือวิธีการอันเป็นสาระสำคัญที่กำหนดไว้สำหรับการนั้น กระทำการไม่สุจริต หรือโดยไม่มีเหตุผลอันสมควร

(3) เรื่องที่ร้องเรียน / ร้องทุกข์ ต้องเป็นเรื่องจริงที่มีมูลเหตุ มิได้หวังสร้างกระแสหรือสร้างข่าวที่เสียหายต่อบุคคลอื่น

                (4) การใช้บริการร้องเรียน / ร้องทุกข์ อบต.ต้องสามารถติดต่อกลับไปยังผู้ใช้บริการได้ เพื่อยืนยันว่า มีตัวตนจริง

-3-

**2. ลักษณะของเรื่องราวร้องเรียน/ร้องทุกข์ของประชาชน**

เป็นเรื่องที่ผู้ร้องได้รับความเดือดร้อนหรือเสียหาย หรืออาจจะเดือดร้อนหรือเสียหายโดยมิอาจหลีกเลี่ยงได้ ไม่ว่าจะมีคู่กรณีหรือไม่มีคู่กรณีก็ตาม และได้มาร้องเรียนหรือร้องขอเพื่อให้องค์การบริหารส่วนตำบลกุดจับ แก้ไขปัญหาความเดือดร้อนหรือช่วยเหลือ ไม่ว่าจะเป็นด้วยวาจาหรือลายลักษณ์อักษร รวมถึงเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ ที่ส่วนราชการอื่นขอให้องค์การบริหารส่วนตำบลกุดจับ ดำเนินการแก้ไขปัญหาตามอำนาจหน้าที่ หรือสามารถประสานให้หน่วยงานที่มีอำนาจหน้าที่โดยตรง ดำเนินการต่อไปได้

.

**6.วิธีการยื่นเรื่องร้องเรียน / ร้องทุกข์**

                1.  ใช้ถ้อยคำสุภาพ  และมี

                                (1)  วัน  เดือน  ปี

                                (2)  ชื่อ  และที่อยู่  ของผู้ร้องเรียน / ร้องทุกข์

                                (3)  ข้อเท็จจริง  หรือ  พฤติการณ์ของเรื่องที่ร้องเรียน / ร้องทุกข์  ได้อย่างชัดเจนว่าได้รับ ความเดือดร้อน  หรือเสียหายอย่างไร  ต้องการให้แก้ไข  ดำเนินการอย่างไร  หรือ ชี้ช่องทางแจ้งเบาะแสเกี่ยวกับการทุจริตของเจ้าหน้าที่ / หน่วยงานอบต. ได้ชัดแจ้งเพียงพอที่สามารถดำเนินการ สืบสวน

สอบสวนได้

                                (4)  ระบุ  พยาน  เอกสาร  พยานวัตถุ  และพยานบุคคล  (ถ้ามี)

          2.  คำร้องเรียน / ร้องทุกข์  อาจส่งหนังสือโดยตรงต่อเจ้าหน้าที่ธุรการหรือช่องทาง  Web  site  : www.obtkutchab.go.th ของอบต.

**เรื่องร้องเรียน / ร้องทุกข์ที่อาจไม่รับพิจารณา**

             1.  คำร้องเรียน / ร้องทุกข์ที่มิได้ทำเป็นหนังสือ  หรือไม่ระบุชื่อและที่อยู่ของผู้ร้องเรียน / ร้องทุกข์จริง จะถือว่าเป็นบัตรสนเท่ห์

            2.  คำร้องเรียน / ร้องทุกข์ที่ไม่ระบุพยานหรือหลักฐานเพียงพอ  หรือเป็นเรื่องที่มีลักษณะเป็นบัตรสนเท่ห์ หรือการชี้ช่องแจ้งเบาะแสไม่เพียงพอที่จะสามารถดำเนินการสืบสวน  สอบสวนต่อไปได้

            3.  คำร้องเรียน / ร้องทุกข์ที่ยื่นพ้นกำหนดระยะเวลา  30  วัน นับแต่วันที่รู้หรือควรรู้ถึงเหตุแห่งการร้องเรียน

-5-

**7.ช่องทางการร้องเรียน / ร้องทุกข์**

1. ร้องเรียน / ร้องทุกข์ด้วยตนเองที่ทำการ อบต.กุดจับ หมู่ 5

                2. ร้องเรียน / ร้องทุกข์ทางจดหมาย ที่ อบต.กุดจับ 171 หมู่ 5 ต.กุดจับ อำเภอกุดจับ จังหวัด

อุดรธานี 41250

                3. ร้องเรียน / ร้องทุกข์ทางศูนย์บริการประชาชน ในเบื้องต้นหมายเลขโทรศัพท์

\* นายก อบต.    0-4221-9663 หรือ 08-1183-2865  
 \* ปลัด อบต.     0-4221-9663หรือ 08-9944-3503

                  4. ร้องเรียน / ร้องทุกข์ผ่าน  Web Site : www.obtkutchab.go.th  
                5. ร้องเรียน / ร้องทุกข์ผ่าน  facebook : องค์การบริหารส่วนตำบลกุดจับ

**ช่องทางการร้องเรียน / ร้องทุกข์**

**ร้องเรียน / ร้องทุกข์ด้วยตนเอง**

**ณ ที่ทำการ อบต.กุดจับ หมู่ 5**

**ร้องเรียน/ ร้องทุกข์ทางจดหมาย**

ที่ อบต.กุดจับ 171 ม.5 ต.กุดจับ อ.กุดจับ จ.อุดรธานี 41250

**ร้องเรียน/ ร้องทุกข์ทาง**

**ในเบื้องต้นหมายเลขโทรศัพท์**

\* นายก อบต.    0-4221-9663 หรือ 08-1183-2865  
 \* ปลัด อบต.     0-4221-9663 หรือ 08-9944-3503

**ร้องเรียน/ ร้องทุกข์ผ่าน Web site :**

www.obtkutchab.go.th

**ร้องเรียน/ ร้องทุกข์ผ่าน faecbook :Line**

องค์การบริหารส่วนตำบลกุดจับ

-6-

**8.แผนผังกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน / ร้องทุกข์**

**แผนผังการร้องเรียน/ร้องทุกข์ อบต.กุดจับ**

**ยื่นเรื่องร้องเรียน**

**พิจารณาคำร้องเรียน**

**ตรวจสอบข้อร้องเรียนร้องทุกข์**

**หรือรายงานความคืบหน้าให้ประชาชนทราบ**

**ภายใน 1-15 วัน/ต่อราย**

**ยุติ** **ไม่ยุติ**

**ยุติเรื่องแจ้งผู้**

**ร้องเรียน/ร้องทุกข์**

**ไม่ยุติเรื่องแจ้งผู้**

**ร้องเรียน / ร้องทุกข์**

**สิ้นสุดการดำเนินการ**

-7-

**9.แผนผังกำหนดผู้รับผิดชอบงานประจำศูนย์รับเรื่องร้องเรียน / ร้องทุกข์**

**แผนผังกำหนดผู้รับผิดชอบงาน**

**ประจำศูนย์รับร้องเรียน/ร้องทุกข์**

**1. กรอกแบบฟอร์มคำร้อง (คำร้องเรียน/ร้องทุกข์) / หรือร้องเรียนผ่านทางเว็บไซต์**

**ผู้รับผิดชอบ**

นางสุปราณี จันสุข เจ้าพนักงานธุรการ

นางพรลภัส หริตกุล ผู้ช่วยเจ้าหน้าที่ธุรการ

**2. พิจารณาคำร้องเรียน**

นางเกษราพร เถาวัลย์ราช จนท.วิเคราะห์นโยบายและแผน

**ผู้รับผิดชอบ**

นางสาวสุพรรณี พาพานต์ นักวิชาการศึกษา

นางดรรชนีพร วลัญชพฤกษ์ นักพัฒนาชุมชน

สิบเอกอดุลย์ อ่อนตาจันทร์ เจ้าพนักงานป้องกันฯ

**3. แก้ไขปัญหาเรื่องราวร้องทุกข์**

นายประธาน ศรีพิกุล ปลัด อบต.กุดจับ

**ผู้รับผิดชอบ**

นางสายสุนีย์ จันทร์สม รองปลัด อบต.กุดจับ

นางลัดดาวรรณ ผูกพันธ์ ผู้อำนวยการกองคลัง

นายทรงศักดิ์ จันทร์แดง ผู้อำนวยการกองช่าง

นายอิสระ นาสูงชน หัวหน้าสำนักปลัด

**4.แจ้งเรื่องผู้ร้องเรียน / ร้องทุกข์**

**ง**

**ผู้รับผิดชอบ**

นางสุปราณี จันสุข เจ้าพนักงานธุรการ

นางพรลพัส หริตกุล ผู้ช่วยเจ้าหน้าที่ธุรการ

-8-

**10.การรับและตรวจสอบข้อร้องเรียนจากช่องทางต่างๆ**

ดำเนินการรับและติดตามสอบข้อร้องเรียนที่เข้ามายังหน่วยงานจากช่องทางต่าง ๆ โดยมีข้อปฎิบัติตามกำหนด ดังนี้

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **ช่องทาง** | **ความถี่ในการตรวจสอบช่องทาง** | **ระยะเวลาดำเนินการรับข้อร้องเรียน เพื่อประสานหาทางแก้ไข** | **หมายเหตุ** |
| ร้องเรียนด้วยตนเอง ณ ศูนย์ร้องเรียน/ร้องทุกข์ อบต.กุดจับ | ทุกครั้งที่มีผู้ร้องเรียน | ภายใน 1 วันทำการ |  |
| ร้องเรียนผ่านเว็บไซต์  อบต.กุดจับ www.obtkutchab.go.th | ทุกวัน | ภายใน 1 วันทำการ |  |
| ร้องเรียนทางโทรศัพท์  0-4221-9663 | ทุกวัน | ภายใน 1 วันทำการ |  |
| ร้องเรียนทาง Face book  อบต.กุดจับ | ทุกวัน | ภายใน 1 วันทำการ |  |
| ร้องเรียนทางไปรษณีย์ | ทุกวัน | ภายใน 1 วันทำการ |  |

**11.  การบันทึกข้อร้องเรียน**

        11.1  กรอกแบบฟอร์มบันทึกข้อร้องเรียน  โดยมีรายละเอียด  คือ  ชื่อ –  สกุล      ผู้ร้องเรียน  ที่อยู่  หมายเลขติดต่อกลับ  เรื่องร้องเรียน  และสถานที่เกิดเหตุ

        11.2  ทุกช่องทางที่มีการร้องเรียน  เจ้าหน้าที่  ต้องบันทึกข้อร้องเรียนลงบนสมุดบันทึกข้อร้องเรียน

**12.  การประสานหน่วยงานเพื่อแก้ไขข้อร้องเรียนและการแจ้งกลับข้อร้องเรียน**

        -  กรณีเป็นการขอข้อมูลข่าวสาร  ประสานหน่วยงานผู้ครอบครองเอกสารเจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้อง  เพื่อให้ข้อมูลแก่ผู้ร้องขอได้ทันที

        -  ข้อร้องเรียน  ที่เป็นการร้องเรียนเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการของหน่วยงาน  เช่น  ไฟฟ้าสาธารณะดับ  การจัดการขยะมูลฝอย  ตัดต้นไม้  กลิ่นเหม็นรบกวน  เป็นต้น จัดทำบันทึกข้อความเสนอไปยังผู้บริหารเพื่อสั่งการหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง  หากเป็นกรณีเร่งด่วนอาจโทรศัพท์แจ้งไปยังหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

        - ข้อร้องเรียน  ที่ไม่อยู่ในความรับผิดชอบขององค์การบริหารส่วนตำบลกุดจับ   ให้ดำเนินการประสาน  แจ้งหน่วยงานภายนอกที่เกี่ยวข้อง  เพื่อให้เกิดความรวดเร็วและถูกต้องชัดเจนในการแก้ไขปัญหาต่อไป

        - ข้อร้องเรียนที่ส่งผลกระทบต่อหน่วยงาน  เช่น  กรณีผู้ร้องเรียนทำหนังสือร้องเรียนความไม่โปร่งใสในการจัดซื้อจัดจ้าง  ให้เจ้าหน้าที่จัดทำบันทึกข้อความเพื่อเสนอผู้บริหารพิจารณาสั่งการไปยัง หน่วยงานที่รับผิดชอบเพื่อดำเนินการตรวจสอบและแจ้งผู้ร้องเรียนต่อไป

-9-

**13.  ติดตามการแก้ไขข้อร้องเรียน**

        ให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง  รายงานผลให้ทราบภายใน  7  วันทำการ  เพื่อเจ้าหน้าที่ศูนย์ฯ    จะได้แจ้งผู้ร้องเรียนทราบต่อไป

**14.  การรายงานผลการจัดการข้อร้องเรียนของหน่วยงาน**

        - รวบรวมและรายงานสรุปการจัดการข้อร้องเรียนประจำเดือน  รายงานให้นายกองค์การบริหารส่วนตำบลกุดจับทราบทุกเดือน

        - รวบรวมรายงานสรุปข้อร้องเรียน  หลังจากสิ้นปีงบประมาณ  เพื่อนำมาวิเคราะห์การจัดการข้อร้องเรียนในภาพรวมของหน่วยงาน  เพื่อใช้เป็นแนวทางในการแก้ไข  ปรับปรุง  พัฒนาองค์กรต่อไป

**15.  มาตรฐานงาน**

               การดำเนินการแก้ไขข้อร้องเรียนให้แล้วเสร็จ  ภายในระยะเวลาที่กำหนด

               - กรณีได้รับเรื่องร้องเรียนจากช่องทางการร้องเรียน  เช่น  ร้องเรียนด้วยตนเอง  ร้องเรียนทางโทรศัพท์  ร้องเรียนทางเว็บไซต์  และทางตู้รับเรื่องร้องเรียน  ให้ศูนย์ดำเนินการตรวจสอบ  และพิจารณาส่งเรื่องต่อให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง  ดำเนินการแก้ไขเรื่องร้องเรียน  ให้แล้วเสร็จภายใน  15  วันทำการ

-4-

|  |
| --- |
| **ผังร้องเรียน** |

วิธียื่นคำร้องเรียน / ร้องทุกข์

**ภาคผนวก**

**หนังสือร้องเรียน / ร้องทุกข์**

                                                          เขียน ที่...................................................................

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

เรื่อง  ..............................................................

เรียน    นายกองค์การบริหารส่วนตำบลกุดจับ

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

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

โทรศัพท์ ....................................................................................

ได้รับความเดือดร้อนเนื่องจาก...............................................................................................................................

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

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

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

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

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

          ดังนั้น  ข้าพเจ้า (นาย/นาง/นางสาว ) ......................................................... จึงใคร่ขอร้องเรียน/ร้องทุกข์   มายังองค์การบริหารส่วนตำบลกุดจับ  เพื่อให้ดำเนินการช่วยเหลือและแก้ไขปัญหา  ดังนี้

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

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

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

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

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

                   จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจาณา

ขอแสดงความนับถือ

(ลงชื่อ)  ...............................................  ผู้ร้องเรียน/ร้องทุกข์

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

ตำแหน่ง ......................................................... (ถ้ามี)

หมายเลขโทรศัพท์ ....................................................



ประกาศองค์การบริหารส่วนตำบลกุดจับ

เรื่อง  การจัดตั้งศูนย์รับเรื่องราวร้องเรียนร้องทุกข์

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

ด้วยองค์การบริหารส่วนตำบลกุดจับ ได้จัดตั้งศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ประจำองค์การบริหารส่วนตำบลกุดจับ ขึ้นภายในสำนักงานปลัดองค์การบริหารส่วนตำบล โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อเป็นช่องทางหนึ่งที่ประชาชนสามารถมีส่วนร่วมในการแสดงความคิดเห็น การสะท้อนปัญหาความต้องการ ความเดือดร้อนต่าง ๆ ที่ได้รับ ตลอดจนเพื่อร่วมกันตรวจสอบความถูกต้องและความโปร่งใสขององค์การบริหารส่วนตำบลกุดจับ ในการดำเนินการโครงการต่าง ๆ ในเขตพื้นที่/หมู่บ้านที่เกี่ยวข้องกับขั้นตอนและกระบวนการจัดซื้อจัดจ้าง ทั้งในด้านปริมาณงานและคุณภาพ จึงขอประชาสัมพันธ์การจัดตั้งศูนย์รับเรื่องราวร้องเรียนร้องทุกข์ให้ประชาชนทั่วไปได้รับทราบ และสามารถร้องเรียนร้องทุกข์แสดงความคิดเห็นอื่น ๆ หรือแจ้งการทุจริตได้ในวันและเวลาราชการ (ไม่หยุดพักกลางวัน) โดยผ่านช่องทาง ดังนี้

1. แจ้งด้วยตนเองโดยตรง แจ้งได้ที่ศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ สำนักงานปลัด องค์การบริหารส่วนตำบลกุดจับ อำเภอกุดจับ จังหวัดอุดรธานี

2. ทางโทรศัพท์ หมายเลข 0-4291-0039

3. ทางเว็บไซด์องค์การบริหารส่วนตำบล www.obtkutchab.go.th

4. ทางไปรษณีย์โดยจ่าหน้าซองถึง ศูนย์รับเรื่องราวร้องเรียนร้องทุกข์ องค์การบริหารส่วนตำบลกุดจับ เลขที่ 171 หมู่ที่ 5 ตำบลกุดจับ อำเภอกุดจับ จังหวัดอุดรธานี 41250

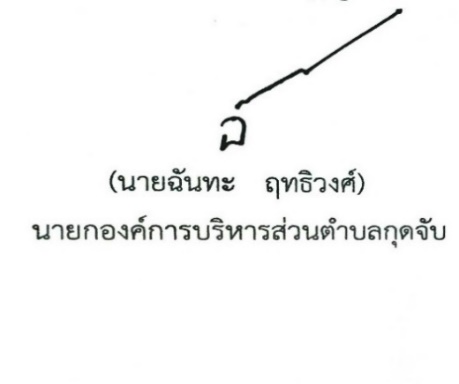
5. แจ้งทางตู้รับเรื่องร้องเรียน / ร้องทุกข์ ที่ติดอยู่ที่ทำการองค์การบริหารส่วนตำบลกุดจับ

6. ทาง facebook :องค์การบริหารส่วนตำบลกุดจับ

ทั้งนี้ข้อมูลผู้ร้องเรียน ร้องทุกข์และผู้แสดงความคิดเห็น ตลอดจนการแจ้งเบาะแสการทุจริตทุกอย่างจะถูกเก็บไว้เป็นความลับ ซึ่งจะได้รับการตรวจสอบจากเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบเท่านั้น

จึงประกาศมาเพื่อทราบโดยทั่วกัน

ประกาศ ณ วันที่ 9 เดือน ธันวาคม พ.ศ. 2556





คำสั่งองค์การบริหารส่วนตำบลกุดจับ

ที่ 1 /2564

เรื่อง  แต่งตั้งเจ้าหน้าที่ประจำศูนย์รับเรื่องราวร้องเรียนร้องทุกข์ การทุจริต

ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

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

ตามที่กรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น ได้ประชาสัมพันธ์ให้ประชาชนที่ต้องการจะติ – ชม หรือพบเห็นการทุจริตและประพฤติมิชอบขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ได้แจ้งเบาะแสและข้อมูลการทุจริตหรือประพฤติมิชอบไปยังศูนย์ดำรงธรรมท้องถิ่น ตู้ ป.ณ.79 ดุสิต กรุงเทพฯ 10300 นั้น

องค์การบริหารส่วนตำบลกุดจับ ได้เห็นถึงความสำคัญในเรื่องดังกล่าว และเพื่อเป็นการช่วยกันป้องกันการทุจริต และช่วยเหลือประชาขนที่ได้รับความเดือดร้อน จึงได้จัดตั้งศูนย์รับเรื่องร้องเรียน / ร้องทุกข์ การทุจริตประพฤติมิชอบ ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ตลอดจนเรื่องอื่น ๆ ขึ้น เพื่อให้ประชาชนได้แจ้งเบาะแสข้อมูลให้องค์การบริหารส่วนตำบลทราบ และเพื่อให้การปฏิบัติงานของศูนย์ ฯ เป็นไปด้วยความเรียบร้อยและบรรลุตามวัตถุประสงค์ จึงแต่งตั้งเจ้าหน้าที่เพื่อรับเรื่องร้องเรียน / ร้องทุกข์ และรับฟังความคิดเห็นของประชาชน และประสานงานในส่วนที่เกี่ยวข้องดังนี้

1. คณะกรรมการอำนวยการศูนย์รับเรื่องราวร้องเรียน / ร้องทุกข์ ประกอบด้วย

1. นายฉันทะ ฤทธิวงศ์ ตำแหน่ง ประธานศูนย์ ฯ

2. นางสาวเนตรชนก นาหนองตู ตำแหน่ง รองประธานศูนย์ ฯ

3. นายชาญชัย ปัสสีแก้ว ตำแหน่ง รองประธานศูนย์ ฯ

4. นายประธาน ศรีพิกุล ตำแหน่ง กรรมการศูนย์ ฯ

5. นางสุกาญจน์ดา ผลขาว ตำแหน่ง กรรมการศูนย์ ฯ

6. นายปริญญา แล่ล้อม ตำแหน่ง กรรมการ/เลขานุการศูนย์ ฯ

ให้คณะกรรมการมีหน้าที่รับผิดชอบในการดูแลและจัดวางระบบการดำเนินงานของศูนย์ฯ ให้เป็นไปตามวัตถุประสงค์และความมุ่งหมายของทางราชการ

2. ฝ่ายประชาสัมพันธ์และรับเรื่องราวร้องเรียน / ร้องทุกข์ ประกอบด้วย

1. นายปริญญา แล่ล้อม รองปลัด อบต.กุดจับ หัวหน้า

2. นางสุปราณี จันสุข จพง.ธุรการ เจ้าหน้าที่

3. นางสาวอุมาพร เดชรักษา จพง.ธุรการ เจ้าหน้าที่

4. นางพรลภัส หริตกุล ผช.จนท.ธุรการ เจ้าหน้าที่

-2-

3. ฝ่ายพิจารณาเรื่องราวร้องเรียน / ร้องทุกข์ ประกอบด้วย

1. นางสาวสุพรรณี พาพานต์ นักวิชาการศึกษา หัวหน้า

2. นางภัชกุล ครองแสงบุญมา นักวิชาการเงินและบัญชี เจ้าหน้าที่

4. ฝ่ายแก้ไขปัญหาเรื่องราวร้องเรียน / ร้องทุกข์ ประกอบด้วย

1. นายประธาน ศรีพิกุล ปลัด อบต.กุดจับ หัวหน้า

2. นายปริญญา แล่ล้อม รองปลัด อบต.กุดจับ เจ้าหน้าที่

3. นางสุกาญจน์ดา ผลขาว ผอ.กองคลัง เจ้าหน้าที่

4. นายทรงศักดิ์ จันทร์แดง ผอ.กองช่าง เจ้าหน้าที่

5. นายอิสระ นาสูงชน หน.สำนักปลัด เจ้าหน้าที่

5. ฝ่ายประสานงาน และดำเนินการในส่วนที่เกี่ยวข้อง ประกอบด้วย

1. นางสุพรรณี พาพานต์ นักวิชาการศึกษา หัวหน้า

2. นางสุปราณี จันสุข จพง.ธุรการ เจ้าหน้าที่

3. นางสาวอุมาพร เดชรักษา จนท.บันทึกข้อมูล เจ้าหน้าที่

4. สิบเอกอดุลย์ อ่อนตาจันทร์ จพง.ป้องกันฯ เจ้าหน้าที่

ให้ผู้ที่ได้รับการแต่งตั้งปฏิบัติหน้าที่ที่ได้รับมอบหมาย และรายงานผลการปฏิบัติงานให้ผู้บังคับบัญชาทราบด้วย

ทั้งนี้ตั้งแต่วันที่ 2 มกราคม 2564 เป็นต้นไป

สั่ง ณ วันที่ 2 เดือน มกราคม พ.ศ. 2564



\*\*\*คำสั่งให้สั่งเป็นรายปีในการับตรวจ\*\*\*

\*\*\*คำสั่งจัดตั้งศูนย์ใช้คำสั่งเดิมได้\*\*\*\*

**ช่องทางเผยแพร่ประชาสัมพันธ์**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **ลำดับที่** | **ช่องทางเผยแพร่ประชาสัมพันธ์** |  |
| 1. | ที่ทำการองค์การบริหารส่วนตำบลกุดจับ | บอร์ดประชาสัมพันธ์ |
| 2. | ผ่านเว็บไซต์ อบต.กุดจับ | [www.kutchab.go.th](http://www.kutchab.go.th) |
| 3. | ป้ายประชาสัมพันธ์ | ตามหมู่บ้านภายในเขต อบต.กุดจับ |
| 4. | ทางโซเชียลมีเดีย | Facebook อบต.กุดจับ,Line |
| 5. | หนังสือประชาสัมพันธ์ | ประชาสัมพันธ์ทางหอกระจายข่าวประจำหมู่บ้าน |