



คู่มือปฏิบัติงาน เกี่ยวกับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์

ร้องเรียน/ร้องทุกข์เรื่องทั่วไป
ร้องเรียนเรื่องจัดซื้อจัดจ้าง
ร้องเรียนการทุจริต

องค์การบริหารส่วนตำบลโรงเข้
อำเภอบ้านลาด จังหวัดเพชรบุรี

โทร ๐-๓๒๕๘-๓๐๑๙ / โทรสาร ๐-๓๒๕๘-๓๐๑๙

www.rongkhe.go.th

คำนำ

องค์การบริหารส่วนตำบล โรงเข้ ได้จัดทำ คู่มือปฏิบัติงานด้านการร้องเรียน /ร้องทุกข์ (เรื่องร้องเรียนทั่วไปและเรื่องร้องเรียนการจัดซื้อจัดจ้าง) เพื่อเป็นกรอบหรือแนวทางในการปฏิบัติงานด้านรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ผ่านศูนย์รับเรื่องร้องเรียน ขององค์การบริหารส่วนตำบล โรงเข้ ทั้งในเรื่องร้องเรียนทั่วไปและเรื่องเรียนด้านการจัดซื้อจัดจ้างตอบสนองนโยบายของรัฐ ตามพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๔๖ ได้กำหนดแนวทางปฏิบัติราชการมุ่งให้เกิดประโยชน์สุขแก่ประชาชน โดยยึดประชาชนเป็นศูนย์กลาง เพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชนให้เกิดความผาสุกและความเป็นอยู่ที่ดีของประชาชน เกิดผลสัมฤทธิ์ต่องานบริการมีประสิทธิภาพและเกิดความคุ้มค่าในการให้บริการ ไม่มีขั้นตอนปฏิบัติงานเกินความจำเป็น มีการปรับปรุงภารกิจให้ทันต่อสถานการณ์ ประชาชนได้รับการอำนวยความสะดวกและได้รับการตอบสนองความต้องการ และมีการประเมินผลการให้บริการสม่ำเสมอ ทั้งนี้ การจัดการข้อร้องเรียนจนได้ข้อยุติให้มีความรวดเร็วและมีประสิทธิภาพ เพื่อตอบสนองความต้องการและความคาดหวังของผู้รับบริการ จำเป็นต้องมีขั้นตอน/กระบวนการ และแนวทางในการปฏิบัติงานที่ชัดเจนและเป็นมาตรฐานเดียวกัน

ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์
องค์การบริหารส่วนตำบลโรงเข้

(ก)
สารบัญ

	เรื่อง	หน้า
คำนำ		(ก)
สารบัญ		(ข)
บทที่ ๑ บทนำ ๑		๑
	หลักการและเหตุผล	๑
	วัตถุประสงค์การจัดทำคู่มือ	๑
	การจัดตั้งศูนย์รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ องค์การบริหารส่วนตำบลโรงเข้	๑
	ขอบเขต	๒
	เรื่องร้องเรียนทั่วไป	๒
	เรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับการจัดซื้อจัดจ้าง	๒
	เรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับการทุจริต	๓
	สถานที่ตั้ง	๓
	หน้าที่ความรับผิดชอบ	๓
บทที่ ๒ ประเด็นที่เกี่ยวข้องกับการร้องเรียน		๔
	คำจำกัดความ	๔
	ช่องทางการร้องเรียน	๕
บทที่ ๓ แผนผังกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์		๖
บทที่ ๔ ขั้นตอนการปฏิบัติงาน		๗
ภาคผนวก		๘
	แบบคำร้องเรียน/ร้องทุกข์ (ด้วยตนเอง) (แบบคำร้องเรียน ๑)	๙
	แบบคำร้องเรียน/ร้องทุกข์ (โทรศัพท์) (แบบคำร้องเรียน ๒)	๑๐
	แบบแจ้งการรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ (ตอบข้อร้องเรียน ๑)	๑๑
	แบบแจ้งผลการดำเนินการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ (ตอบข้อร้องเรียน ๒)	๑๒
	การกรอกข้อมูลร้องเรียนผ่านเว็บไซต์	๑๓
	การจัดตั้งศูนย์รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์	๑๔
	แต่งตั้งเจ้าหน้าที่ประจำศูนย์รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์	๑๕
	ประกาศคู่มือปฏิบัติงานเกี่ยวกับการร้องเรียน/ร้องทุกข์ ประจำปี ๒๕๖๐	๑๖

(ข)
บทที่ ๑
บทนำ

๑. หลักการและเหตุผล

ตามพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๕๖ ได้กำหนดแนวทางปฏิบัติราชการมุ่งให้เกิดประโยชน์ สุขแก่ประชาชนโดยยึดประชาชนเป็นศูนย์กลาง เพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชน ให้เกิดความผาสุกและความเป็นอยู่ที่ดีของประชาชน เกิดผลสัมฤทธิ์ต่องานบริการมีประสิทธิภาพและเกิดความคุ้มค่าในการให้บริการ ไม่มีขั้นตอนปฏิบัติงานเกินความจำเป็น มีการปรับปรุงภารกิจให้ทันต่อสถานการณ์ ประชาชนได้รับการอำนวยความสะดวกและได้รับการตอบสนองความต้องการ และมีการประเมินผลการให้บริการสม่ำเสมอ

สำนักงานคณะกรรมการป้องกันและปราบปรามการทุจริตแห่งชาติได้ทำ บันทึกข้อตกลงความร่วมมือกับกระทรวงมหาดไทย โดยกรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น Integrity and Transparency Assessment (ITA) โดยทางสำนักงานคณะกรรมการป้องกันและปราบปรามการทุจริตแห่งชาติเสนอการบูรณาการ เครื่องมือการประเมินคุณธรรมการดำเนินงาน (Integrity Assessment) และดัชนีวัดความโปร่งใสของหน่วยงานภาครัฐของสำนักงานคณะกรรมการป้องกันและปราบปรามการทุจริตแห่งชาติ จึงได้จัดทำคู่มือปฏิบัติงานด้านการร้องเรียน/ร้องทุกข์ (เรื่องร้องเรียนทั่วไป, เรื่องร้องเรียนการจัดซื้อจัดจ้าง, เรื่องร้องเรียนการทุจริต) ขององค์การบริหารส่วนตำบลโรงเข้ เพื่อเป็นกรอบหรือแนวทางในการปฏิบัติงาน

๒. วัตถุประสงค์การจัดทำคู่มือ

๑. เพื่อให้เจ้าหน้าที่องค์การบริหารส่วน ตำบลโรงเข้ ใช้เป็นแนวทางในการปฏิบัติงานในการรับเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ หรือขอความช่วยเหลือให้มีมาตรฐานเดียวกันและเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ
๒. เพื่อให้การดำเนินงานจัดการข้อร้องเรียนขององค์การบริหารส่วนตำบลโรงเข้ มีขั้นตอน/กระบวนการและแนวทางในการปฏิบัติงานเป็นมาตรฐานเดียวกัน
๓. เพื่อสร้างมาตรฐานการปฏิบัติงานที่มุ่งไปสู่การบริหารคุณภาพทั่วทั้งองค์การอย่างมีประสิทธิภาพ
๔. เพื่อเผยแพร่ให้กับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียขององค์การบริหารส่วน ตำบลโรงเข้ ทราบกระบวนการ
๕. เพื่อให้มั่นใจว่าได้มีการปฏิบัติตามข้อกำหนด ระเบียบ หลักเกณฑ์เกี่ยวกับการจัดการข้อร้องเรียน ที่กำหนดไว้อย่างสม่ำเสมอ และมีประสิทธิภาพ

๓. การจัดตั้งศูนย์รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์

ตามประกาศคณะรักษาความสงบแห่งชาติ ฉบับที่ ๙๖/๒๕๕๗ เมื่อวันที่ ๑๗ กรกฎาคม ๒๕๕๗ เรื่อง การจัดตั้งศูนย์ดำรงธรรมเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการบริการงานระดับจังหวัด และให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นทุกแห่งจัดตั้งศูนย์ดำรงธรรมท้องถิ่น โดยให้ศูนย์ดำรงธรรมองค์การบริหารส่วน ตำบลโรงเข้ อยู่ภายใต้กำกับดูแลของศูนย์ดำรงธรรมอำเภอบ้านลาด และศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดเพชรบุรี จัดตั้งเพื่อเป็นศูนย์ในการรับเรื่อง ร้องเรียน/ร้องทุกข์ และให้บริการข้อมูลข่าวสาร ให้คำปรึกษารับเรื่องปัญหาความต้องการและข้อเสนอแนะของประชาชน

๔. ขอบเขต

๔.๑ กรณีเรื่องร้องเรียนทั่วไป

- ๑) สอบถามข้อมูลเบื้องต้นจากผู้ขอรับบริการถึงความประสงค์ของการขอรับบริการ
- ๒) ดำเนินการบันทึกข้อมูลของผู้ขอรับบริการเพื่อเก็บไว้เป็นฐานข้อมูลของผู้ขอรับบริการจากศูนย์รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์
 - ๓) แยกประเภทงานบริการตามความประสงค์ของผู้ขอรับบริการ เช่น ปริญญาโท/อนุปริญญา, ขออนุมัติ/อนุญาต, ขอร้องเรียน/ร้องทุกข์/ แจ้งเบาะแส หรือร้องเรียนเรื่องร้องเรียนจัดซื้อจัดจ้าง
 - ๔) ดำเนินการให้คำปรึกษาตามประเภทงานบริการเพื่อตอบสนองความประสงค์ของผู้ขอรับบริการ
 - ๕) เจ้าหน้าที่ดำเนินการเพื่อตอบสนองความประสงค์ของผู้ขอรับบริการ
 - (๑) กรณีขอร้องเรียนทั่วไป เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบ/ที่ปรึกษากฎหมายจะให้ข้อมูลกับผู้ขอรับบริการในเรื่องที่ผู้ขอรับบริการต้องการทราบเมื่อให้คำปรึกษาเรียบร้อยแล้วเรื่องที่จะขอรับบริการถือว่ายุติ
 - (๒) กรณีขออนุมัติ/อนุญาต เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบ จะให้ข้อมูลกับผู้ขอรับบริการในเรื่องที่ผู้ขอรับบริการต้องการทราบ และดำเนินการรับเรื่องดังกล่าวไว้ หัวหน้าสำนักปลัดหรือหน่วยงานผู้รับผิดชอบเป็นผู้พิจารณาส่งต่อให้กับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องดำเนินการต่อไป ภายใน ๓ วัน
 - (๓) กรณีขอร้องเรียน/ร้องทุกข์/แจ้งเบาะแส เจ้าหน้าที่ขององค์การบริหารส่วน ตำบล/โรงเข้จะให้ข้อมูลกับผู้ขอรับบริการในเรื่องที่ผู้ขอรับบริการต้องการทราบ และเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบ จะดำเนินการรับเรื่องดังกล่าวไว้ และหัวหน้าหน่วยงานเป็นผู้พิจารณาส่งต่อให้กับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องดำเนินการต่อไป ภายใน ๓ วัน
 - (๔) กรณีขออนุมัติ/อนุญาต, ขอร้องเรียน/ร้องทุกข์/ แจ้งเบาะแสให้ผู้ขอรับบริการการรอกการติดต่อกลับหรือสามารถติดตามเรื่องกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง หากไม่ได้รับการติดต่อกลับจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้องภายใน ๑๕ วัน ให้ติดต่อกลับที่ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน องค์การบริหารส่วนตำบลโรงเข้ โทรศัพท์ ๐-๓๒๕๕๘-๓๐๑๙ / โทรสาร ๐-๓๒๕๕๘-๓๐๑๙ เว็บไซต์ www.rongkhe.go.th

๔.๒ กรณีเรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับการจัดซื้อจัดจ้าง

- ๑) สอบถามข้อมูลเบื้องต้นจากผู้ขอรับบริการถึงความประสงค์ของการขอรับบริการ
- ๒) ดำเนินการบันทึกข้อมูลของผู้ขอรับบริการเพื่อเก็บไว้เป็นฐานข้อมูลของผู้ขอรับบริการจากเจ้าหน้าที่รับผิดชอบ
 - ๓) แยกประเภทงานร้องเรียน เรื่องร้องเรียนจัดซื้อจัดจ้างให้กับผู้อำนวยการกองคลัง เพื่อเสนอเรื่องให้กับผู้บังคับบัญชาตามลำดับชั้น พิจารณาความเห็น
 - (๑) กรณีขอร้องเรียนเกี่ยวกับจัดซื้อจัดจ้าง เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบ/ที่ปรึกษากฎหมายจะให้ข้อมูลกับผู้ขอรับบริการในเรื่องที่ผู้ขอรับบริการต้องการทราบเมื่อให้คำปรึกษาเรียบร้อยแล้วเรื่องที่จะขอรับบริการถือว่ายุติ
 - (๒) กรณีขอร้องเรียน/ร้องทุกข์/ แจ้งเบาะแสเกี่ยวกับการจัดซื้อจัดจ้าง เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบขององค์การบริหารส่วนตำบลโรงเข้ จะให้ข้อมูลกับผู้ขอรับบริการในเรื่องที่ผู้ขอรับบริการต้องการทราบ และเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบ จะดำเนินการรับเรื่องดังกล่าวไว้ และหัวหน้าหน่วยงานเป็นผู้พิจารณาส่ง ต่อให้กับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องดำเนินการต่อไป ภายใน ๓ วัน
 - (๓) กรณีขอร้องเรียน/ร้องทุกข์/แจ้งเบาะแส เรื่องจัดซื้อจัดจ้าง ให้ผู้ขอรับบริการการรอกการติดต่อกลับหรือสามารถติดตามเรื่องกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องหากไม่ได้รับการติดต่อกลับจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้องภายใน ๑๕ วัน ให้ติดต่อกลับที่ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน องค์การบริหารส่วนตำบลโรงเข้ โทรศัพท์ ๐-๓๒๕๕๘-๓๐๑๙ / โทรสาร ๐-๓๒๕๕๘-๓๐๑๙ เว็บไซต์ www.rongkhe.go.th

๔.๓ กรณีเรื่องร้องเรียนการทุจริต

- ๑) ใช้ถ้อยคำสุภาพ
- ๒) ระบุ ชื่อ ที่อยู่ของผู้ร้องเรียน วัน/เดือน/ปี
- ๓) ระบุข้อเท็จจริงหรือพฤติการณ์ของเรื่องที่ร้องเรียนได้อย่างชัดเจนว่าได้รับความเดือดร้อนหรือเสียหายอย่างไร ต้องการให้แก้ไขดำเนินการอย่างไร หรือชี้ช่องทางแจ้งเบาะแสเกี่ยวกับการทุจริตของเจ้าหน้าที่/อบต.ได้ชัดเจนเพียงพอที่สามารถดำเนินการสืบสวนได้
- ๔) ระบุ พยานเอกสาร พยานวัตถุ และพยานบุคคล (ถ้ามี)

๕. สถานที่ตั้ง

ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ขององค์การบริหารส่วนตำบลโรงเข้ ตั้งอยู่ ณ ที่ทำการองค์การบริหารส่วนตำบลโรงเข้ หมู่ที่ ๓ ตำบลโรงเข้ อำเภอบ้านลาดเพชรบุรี จังหวัดเพชรบุรี โทรศัพท์ ๐-๓๒๕๘-๓๐๑๙/โทรสาร ๐-๓๒๕๘-๓๐๑๙ เว็บไซต์ www.rongkhe.go.th

๖. หน้าที่ความรับผิดชอบ

เป็นศูนย์กลางในการรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ และให้บริการข้อมูลข่าวสาร ให้คำปรึกษา รับ เรื่องปัญหา ความต้องการ และข้อเสนอแนะของประชาชน

บทที่ ๒

ประเด็นที่เกี่ยวข้องกับการร้องเรียน

๑. คำจำกัดความ

ผู้รับบริการ หมายถึง ผู้ที่มารับบริการจากส่วนราชการและประชาชนทั่วไป ผู้รับบริการ ประกอบด้วย หน่วยงานของรัฐ/ เจ้าหน้าที่ของหน่วยงานของรัฐ/ เอกชน/ หรือบุคคล/ นิติบุคคล

หน่วยงานของรัฐ หมายถึง กระทรวง ทบวง กรม หรือส่วนราชการที่เรียกชื่ออย่างอื่น องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น รัฐวิสาหกิจ และให้หมายความรวมถึงองค์กรอิสระ องค์กรมหาชน หน่วยงานในกำกับของรัฐและหน่วยงานอื่นใดในลักษณะเดียวกัน

เจ้าหน้าที่ของรัฐ หมายถึง ข้าราชการ พนักงานราชการ ลูกจ้างประจำ ลูกจ้างชั่วคราวและผู้ปฏิบัติงานประเภทอื่น ไม่ว่าจะเป็นการแต่งตั้งในฐานะเป็นกรรมการหรือฐานะอื่นใด รวมทั้งผู้ซึ่งได้รับแต่งตั้งและถูกสั่งให้ปฏิบัติงานให้แก่หน่วยงานของรัฐ

บุคคล/หน่วยงานอื่นที่ไม่ใช่หน่วยงานของรัฐ หมายถึง ผู้ให้บริการตลาดกลางทางอิเล็กทรอนิกส์ ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ประกอบด้วย ผู้ค้ากับหน่วยงานของรัฐ ผู้มีสิทธิรับเงินจากทางราชการที่ไม่ใช่เจ้าหน้าที่ของรัฐ

ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย หมายถึง ผู้ที่ได้รับผลกระทบทั้งทางบวกและทางลบ ทั้งทางตรงและทางอ้อมจากการดำเนินการของส่วนราชการ เช่น ประชาชนใน ชุมชน/หมู่บ้านเขตตำบลโรงเข้

การจัดการเรื่องร้องเรียน หมายถึง มีความหมายครอบคลุมถึงการจัดการในเรื่องข้อร้องเรียน ข้อเสนอแนะ/ข้อคิดเห็น/คำชมเชย/การสอบถามหรือร้องขอข้อมูล

ผู้ร้องเรียน/ร้องทุกข์ หมายถึง ประชาชนทั่วไป หรือผู้มีส่วนได้เสียที่มาติดต่อขอร้องเรียนร้องเรียน องค์กรบริหารส่วน ตำบลโรงเข้ ผ่านช่องทางต่างๆ โดยมีวัตถุประสงค์ ครอบคลุมการร้องเรียน /การให้ข้อเสนอแนะ/การให้ข้อคิดเห็น/การชมเชย/การร้องขอข้อมูล

ช่องทางการรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ หมายถึง ช่องทางต่างๆ ที่ใช้ในการรับเรื่องร้องเรียน เช่น ติดต่อด้วยตนเอง ร้องเรียน ทางโทรศัพท์/ เว็บไซต์/ Face Book (ศูนย์รับฟังปัญหา)

เจ้าหน้าที่ หมายถึง เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบจัดการข้อร้องเรียนของหน่วยงาน

เรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ หมายถึง คำหรือข้อความที่ผู้ร้องเรียนกรอกตามแบบฟอร์มที่ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ หรือระบบการรับคำร้องเรียน มีแหล่งที่สามารถตอบสนอง หรือมีรายละเอียดอย่างชัดเจนหรือมีนัยสำคัญที่เชื่อถือได้ ได้แก่ เรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ทั่วไป และเรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับความไม่โปร่งใสของการจัดซื้อจัดจ้าง

เรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ทั่วไป หมายถึง เรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ทั่วไปข้อคิดเห็น ข้อเสนอแนะ คำชมเชย สอบถามหรือร้องขอข้อมูล การร้องเรียนเกี่ยวกับคุณภาพและการให้บริการของหน่วยงาน

เรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับการจัดซื้อจัดจ้าง หมายถึง เรื่องร้องเรียนเรื่องร้องเรียนจัดซื้อ จัดจ้างขององค์การบริหารส่วนตำบลโรงเข้

เรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับการทุจริต หมายถึง เรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์เกี่ยวกับการทุจริต ของเจ้าหน้าที่ของรัฐ หน่วยงานของรัฐ

การดำเนินการเรื่องร้องเรียน หมายถึง เรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ที่ได้รับ ผ่านช่องทางการร้องเรียนต่างๆ มาเพื่อทราบ หรือพิจารณาดำเนินการแก้ไขปัญหาตามอำนาจหน้าที่

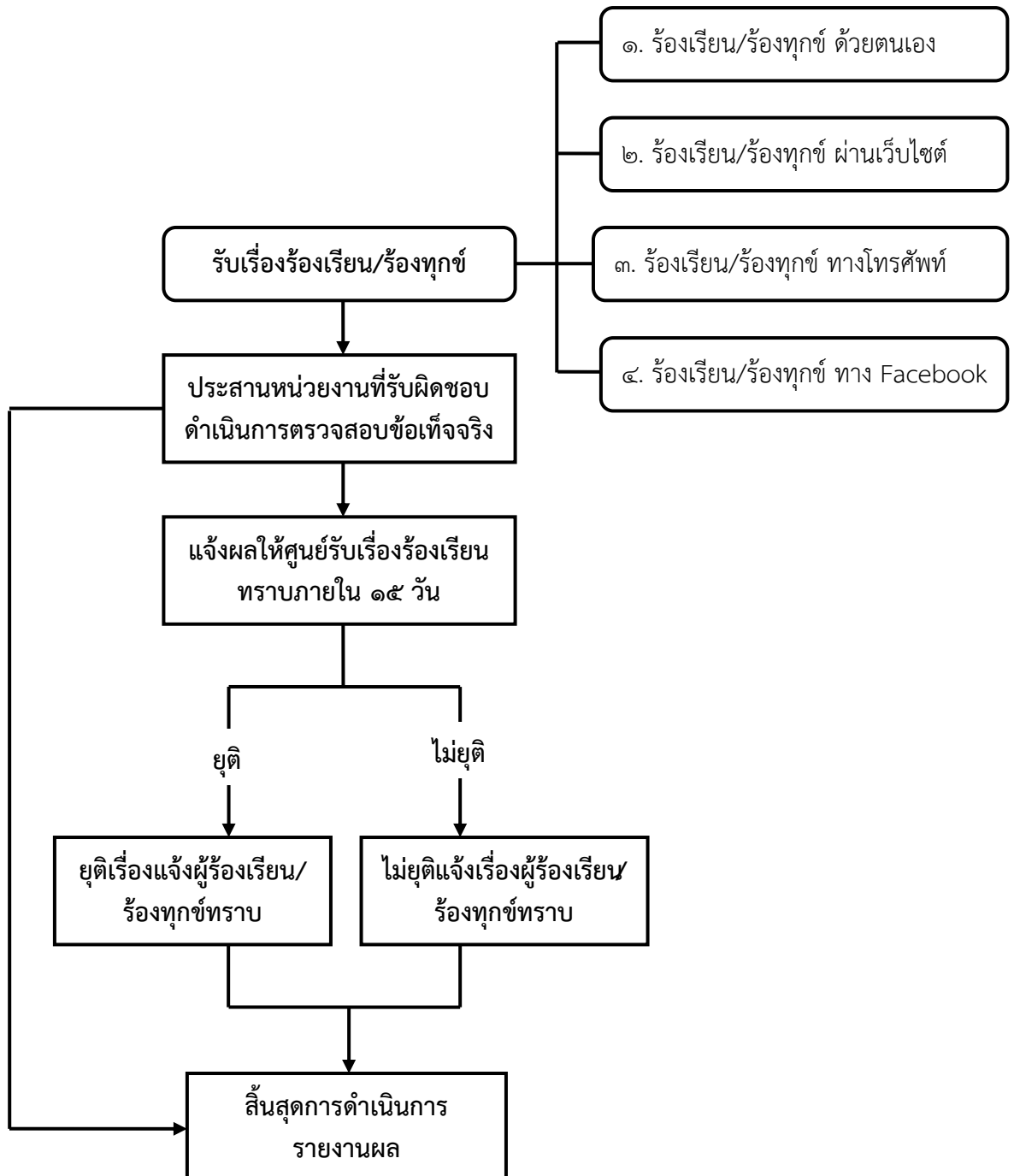
การจัดการเรื่องร้องเรียน หมายถึง กระบวนการที่ดำเนินการในการแก้ไขปัญหาตามเรื่องร้องเรียนที่ได้รับ ให้ได้รับการแก้ไข หรือบรรเทาความเดือดร้อนจากการดำเนินงาน

๒. ช่องทางการร้องเรียน/ร้องทุกข์

- ๑) ร้องเรียน/ร้องทุกข์ผ่านหน้าเว็บไซต์ www.rongkhe.go.th
- ๒) ร้องเรียน/ร้องทุกข์ ผ่านตู้/ กล่องรับความคิดเห็น (จดหมาย/บัตรสนเท่ห์/เอกสาร)
- ๓) ไปรษณีย์ปกติ (จดหมาย/บัตรสนเท่ห์/เอกสาร)
- ๔) ยื่นโดยตรง (จดหมาย/บัตรสนเท่ห์/เอกสาร)
- ๕) ศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชน
- ๖) โทรศัพท์ ๐-๓๒๕๘-๓๐๑๙/โทรสาร ๐-๓๒๕๘-๓๐๑๙
- ๗) Email ของหน่วยงาน
- ๘) ร้องเรียนทาง Face book

บทที่ ๓

แผนผังกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์



บทที่ ๔

ขั้นตอนการปฏิบัติงาน

๑. การแต่งตั้งผู้รับผิดชอบจัดการซื้อร้องเรียนของหน่วยงาน

- ๑.๑ จัดตั้งศูนย์/จุดรับซื้อร้องเรียนของหน่วยงาน
- ๑.๒ จัดทำคำสั่งแต่งตั้งคณะกรรมการดำเนินการ
- ๑.๓ แต่งผู้รับผิดชอบตามคำสั่งองค์การบริหารส่วนตำบลโรงพยาบาล เพื่อความสะดวกในการประสานงาน

๒. การรับและตรวจสอบซื้อร้องเรียนจากช่องทางต่างๆ

ดำเนินการรับและติดตามตรวจสอบซื้อร้องเรียนที่เข้ามายังหน่วยงานจากช่องทางต่าง ๆ โดยมีข้อปฏิบัติตามที่กำหนด ดังนี้

ช่องทาง	ความถี่ในการตรวจสอบช่องทาง	ระยะเวลาดำเนินการรับซื้อร้องเรียนเพื่อประสานหาทางแก้ไข	หมายเหตุ
ร้องเรียนด้วยตนเอง ณ ศูนย์ดำรงธรรมองค์การบริหารส่วนตำบลโรงเข้	ทุกครั้งที่มีการร้องเรียน	ภายใน ๓ วันทำการ	-
ร้องเรียนผ่านเว็บไซต์องค์การบริหารส่วนตำบลโรงเข้ www.rongkhe.go.th	ทุกวัน	ภายใน ๓ วันทำการ	-
ร้องเรียนทางโทรศัพท์ ๐-๓๒๕๘-๓๐๑๙/ โทรสาร ๐-๓๒๕๘-๓๐๑๙	ทุกวัน	ภายใน ๓ วันทำการ	-
ร้องเรียนทาง Face book	ทุกวัน	ภายใน ๓ วันทำการ	-

ภาคผนวก

(แบบคำร้องเรียน ๑)

แบบคำร้องเรียน/ร้องทุกข์

ที่ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์
องค์การบริหารส่วนตำบลโรงเข้

วันที่.....เดือน.....พ.ศ.

เรื่อง

เรียน นายองค์การบริหารส่วนตำบลโรงเข้

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

ทั้งนี้ ข้าพเจ้าขอรับรองว่าคำร้องทุกข์/ร้องเรียนตามข้างต้นเป็นจริง และยินดีรับผิดชอบทั้งทาง
แพ่งและทางอาญาหากจะพินิจ โดยข้าพเจ้าขอส่งเอกสารหลักฐานประกอบการร้องทุกข์/ร้องเรียน (ถ้ามี) ได้แก่

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

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณาดำเนินการต่อไป

ขอแสดงความนับถือ

(ลงชื่อ).....

(.....)

ผู้ร้องเรียน/ร้องทุกข์

แบบคำร้องเรียน/ร้องทุกข์ (โทรศัพท์)



ที่ พบ ๗๘๑๐๑/.....

ที่ทำการองค์การบริหารส่วนตำบลโรงเข้
ตำบลโรงเข้ อำเภอบ้านลาด
จังหวัดเพชรบุรี ๗๖๑๕๐

วันที่.....เดือน.....พ.ศ.

เรื่อง

เรียน

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

มีความประสงค์ขอร้องทุกข์ /ร้องเรียน เพื่อให้องค์การบริหารส่วน ตำบลโรงเข้พิจารณาดำเนินการช่วยเหลือหรือ
แก้ไขปัญหาในเรื่อง.....

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

โดยขออ้าง.....
.....
.....

.....เป็นพยานหลักฐานประกอบ
ทั้งนี้ ข้าพเจ้าขอรับรองว่าคำ ร้องเรียน/ร้องทุกข์ ตามข้างต้นเป็นจริง และเจ้าหน้าที่ได้แจ้งให้ข้าพเจ้าทราบแล้วว่า
หากเป็นคำร้องที่ไม่สุจริตหรือเป็นเท็จอาจต้องรับผิดชอบตามกฎหมายได้

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

วันที่.....เดือน.....พ.ศ.....

เวลา.....

แบบแจ้งการรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์



ที่ พบ ๗๕๙๐๑/.....

ที่ทำการองค์การบริหารส่วนตำบลโรงเข้
ตำบลโรงเข้ อำเภอบ้านลาด
จังหวัดเพชรบุรี ๗๖๑๕๐

วันที่.....เดือน.....พ.ศ.

เรื่อง(แจ้งผลการตอบรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์).....

เรียน

ตามที่ท่านได้ร้องเรียน/ร้องทุกข์ ผ่านศูนย์รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ขององค์การบริหารส่วนตำบลโรงเข้ โดยทาง () หนังสือร้องเรียนทางไปรษณีย์ () ด้วยตนเอง () ทางโทรศัพท์ () อื่นๆ ลงวันที่.....เกี่ยวกับเรื่อง.....นั้น องค์การบริหารส่วนตำบลโรงเข้ ได้ลงทะเบียนรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ของท่านไว้แล้ว ตามทะเบียนรับเรื่อง เลขรับที่.....ลงวันที่และองค์การบริหารส่วน ตำบล โรงเข้ ได้พิจารณาเรื่องของท่านแล้วเห็นว่า

- () เป็นเรื่องที่อยู่ในอำนาจหน้าที่ขององค์การบริหารส่วน ตำบลโรงเข้ และได้มอบหมายให้เป็นหน่วยตรวจสอบและดำเนินการ
- () เป็นเรื่องที่ไม่อยู่ในอำนาจหน้าที่ขององค์การบริหารส่วนตำบลโรงเข้ และได้จัดส่งเรื่องให้ซึ่งเป็นหน่วยงานที่มีอำนาจหน้าที่เกี่ยวข้องดำเนินการต่อไปแล้ว ทั้งนี้ ท่านสามารถติดต่อประสานงาน หรือขอทราบผลโดยตรงกับหน่วยงานดังกล่าวได้อีกทางหนึ่ง
- () เป็นเรื่องที่มีกฎหมายบัญญัติขั้นตอนและวิธีการปฏิบัติไว้เป็นการเฉพาะแล้ว ตามกฎหมายจึงขอให้ท่านดำ เนินการตามขั้นตอนและวิธีการที่กฎหมายนั้น บัญญัติไว้ต่อไป

จึงเรียนมาเพื่อทราบ

ขอแสดงความนับถือ

(นายไพฑูรย์ สีรุ่ง)

นายกองค์การบริหารส่วนตำบลโรงเข้

สำนักงานปลัดฯ

โทรศัพท์ ๐-๓๒๕๘-๓๐๑๙

โทรสาร ๐-๓๒๕๘-๓๐๑๙

www.rongkhe.go.th

แบบแจ้งผลการดำเนินการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์



ที่ พบ ๗๕๙๐๑/.....

ที่ทำการองค์การบริหารส่วนตำบลโรงเข้
ตำบลโรงเข้ อำเภอบ้านลาด
จังหวัดเพชรบุรี ๗๖๑๕๐

วันที่.....เดือน.....พ.ศ.

เรื่อง(แจ้งผลการดำเนินการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์).....

เรียน

อ้างถึง หนังสือองค์การบริหารส่วนตำบลโรงเข้ ที่ พบ ๗๘๑๐๑/..... ลงวันที่.....

สิ่งที่ส่งมาด้วย ๑. จำนวน.....ฉบับ
๒. จำนวน.....ฉบับ
๓. จำนวน.....ฉบับ

ตามที่องค์การบริหารส่วนตำบลโรงเข้ (ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน /ร้องทุกข์) ได้แจ้งตอบรับการรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ของท่านตามที่ท่านได้ร้องเรียน/ร้องทุกข์ไว้ ความละเอียดแจ้งแล้ว นั้น

องค์การบริหารส่วนตำบลโรงเข้ ได้รับแจ้งผลการดำเนินการจากส่วนราชการ /หน่วยงานที่เกี่ยวข้องตามประเด็นที่ท่านได้ร้องทุกข์/ร้องเรียนแล้ว ปรากฏข้อเท็จจริงโดย สรุปว่า.....
.....
.....

ดังมีรายละเอียดปรากฏตามสิ่งที่ส่งมาพร้อมนี้ทั้งนี้ หากท่านไม่เห็นด้วยประการใดขอให้แจ้งคัดค้านพร้อมพยานหลักฐานประกอบด้วย

จึงเรียนมาเพื่อทราบ

ขอแสดงความนับถือ

(นายไพฑูรย์ สีรุ่ง)

นายกองค์การบริหารส่วนตำบลโรงเข้

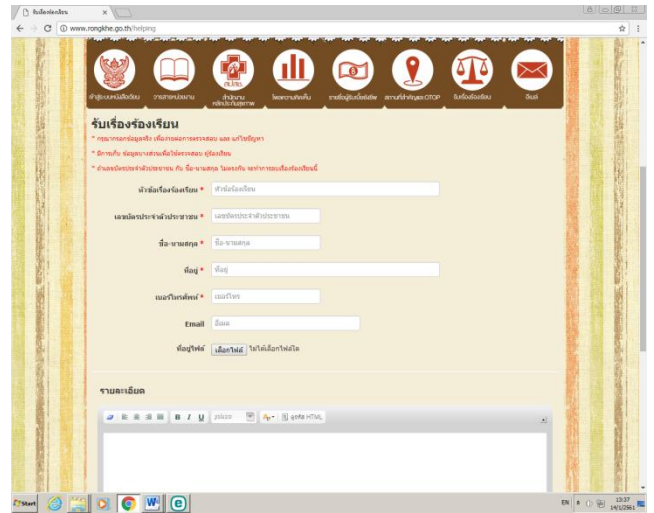
สำนักงานปลัดฯ

โทรศัพท์ ๐-๓๒๕๕-๓๐๑๙

โทรสาร ๐-๓๒๕๕-๓๐๑๙

www.rongkhe.go.th

การกรอกข้อมูลร้องเรียน/ร้องทุกข์ ผ่านเว็บไซต์ขององค์การบริหารส่วนตำบลโรงเข้



ขั้นตอนการกรอกข้อมูลร้องเรียนทางเว็บไซต์

๑. เข้าเว็บไซต์ [https:// www.rongkhe.go.th](https://www.rongkhe.go.th)
๒. เลือกเมนูหลัก
๓. เมนูตรงกลางมุมขวาเป็นรูปตราซึ่ง เลือกเมนูรับเรื่องร้องเรียน
๔. พิมพ์รายละเอียดหัวข้อเรื่องร้องเรียน
๕. ช่องกรอกรหัสประจำตัวประชาชน ๑๓ (หลัก)
๖. ช่องร้องเรียน/ร้องทุกข์โดย : ให้กรอกชื่อผู้ร้องเรียน/ร้องทุกข์
๗. ที่อยู่ผู้ร้องเรียน
๘. ใส่อีเมลล์
๙. รายละเอียดที่จะร้องเรียน
๘. กดปุ่มส่งเรื่องร้องเรียน

หมายเหตุ หากกรอกข้อมูลไม่ครบ ระบบจะไม่ส่งข้อมูลหรือไม่รับข้อมูล



ประกาศองค์การบริหารส่วนตำบลโรงเข้
เรื่อง ประกาศใช้คู่มือปฏิบัติงานเกี่ยวกับการร้องเรียน/ร้องทุกข์ ประจำปี ๒๕๖๐

.....

ด้วยพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๔๖ ได้กำหนดแนวทางปฏิบัติราชการมุ่งให้เกิดประโยชน์สุขแก่ประชาชนโดยยึดประชาชนเป็นศูนย์กลางเพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชน เพื่อให้เกิดความผาสุกและความเป็นอยู่ที่ดีของประชาชนเกิดผลสัมฤทธิ์ต่องานบริการมีประสิทธิภาพ และเกิดความคุ้มค่าในการให้บริการ ประกอบกับสำนักงานคณะกรรมการป้องกันและปราบปรามการทุจริตแห่งชาติ ได้ทำบันทึกข้อตกลงความร่วมมือกับกระทรวงมหาดไทย โดยกรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น Integrity and Transparency Assessment (ITA) โดยทางสำนักงานคณะกรรมการป้องกันและปราบปรามการทุจริตแห่งชาติ เสนอการบูรณาการเครื่องมือการประเมินคุณธรรมการดำเนินงาน (Integrity Assessment) และดัชนีวัดความโปร่งใสของหน่วยงานภาครัฐของสำนักงานคณะกรรมการป้องกันและปราบปรามการทุจริตแห่งชาติ ได้จัดทำคู่มือปฏิบัติงานด้านการร้องเรียน/ร้องทุกข์ (เรื่องร้องเรียนทั่วไปและเรื่องร้องเรียนการจัดซื้อจัดจ้าง) เพื่อเป็นกรอบหรือแนวทางในการปฏิบัติงาน

เพื่อให้การรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ของประชาชนเป็นไปด้วยความเรียบร้อยและการดำเนินการแก้ไขปัญหาคความเดือดร้อนของประชาชนเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพและเกิดผล สัมฤทธิ์อย่างเป็นรูปธรรม การจัดการข้อร้องเรียนจนได้ข้อยุติให้มีความรวดเร็ว และมีแนวทางในการปฏิบัติงานที่ชัดเจนและเป็นมาตรฐานเดียวกัน องค์การบริหารส่วนตำบล โรงเข้ อำเภอบ้านลาด จังหวัดเพชรบุรี จึงประกาศใช้คู่มือปฏิบัติงาน เกี่ยวกับการร้องเรียน/ร้องทุกข์ ประจำปี ๒๕๖๐ ดังมีรายละเอียดตามเอกสารแนบท้ายประกาศนี้

จึงประกาศให้ทราบโดยทั่วกัน

ประกาศ ณ วันที่ ๓๐ เดือนธันวาคม พ.ศ. ๒๕๕๙

(นายไพฑูรย์ สิริรุ่ง)

นายกองค์การบริหารส่วนตำบลโรงเข้



คำสั่งองค์การบริหารส่วนตำบลโรงเข้
ที่ ๒๓๓/๒๕๕๙
เรื่อง การจัดตั้งศูนย์รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์

ด้วยรัฐบาลได้มีนโยบายในการเพิ่มประสิทธิภาพการบริหารงานระดับองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น และให้การปฏิบัติงานของส่วนราชการสามารถให้บริการประชาชนได้อย่างเสมอภาค มีคุณภาพรวดเร็ว ลดขั้นตอน การปฏิบัติงาน และประชาชนได้รับความพึงพอใจ และทำหน้าที่รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ให้บริการข้อมูลข่าวสาร ให้คำปรึกษา รับเรื่องปัญหาความต้องการและข้อเสนอแนะของประชาชน

อาศัยอำนาจตามความในมาตรา ๖๐ แห่งพระราชบัญญัติสภาองค์กรการบริหารส่วนตำบลและองค์การบริหารส่วนตำบล พ.ศ. ๒๕๓๗ แก้ไขเพิ่มเติม (ฉบับที่ ๖) พ.ศ. ๒๕๕๒ ประกอบกับมาตรา ๒๗ แห่งพระราชกฤษฎีกา ว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๔๖ เพื่อให้การรับเรื่องร้องเรียน ร้องเรียน ของประชาชนเป็นไปด้วยความเรียบร้อย และการดำเนินการแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนของประชาชนเป็นไปอย่าง มีประสิทธิภาพและเกิดผลสัมฤทธิ์อย่างเป็นรูปธรรม องค์การบริหารส่วนตำบล โรงเข้ อำเภอบ้านลาด เพชรบุรี จังหวัดเพชรบุรี จึง จัดตั้งศูนย์รับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ และ แต่งตั้งคณะกรรมการศูนย์ รับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ ขององค์การบริหารส่วนตำบลโรงเข้ ประกอบไปด้วย

- | | |
|---|--------------------------|
| ๑. นายกององค์การบริหารส่วนตำบลโรงเข้ | เป็น ประธานกรรมการ |
| ๒. รองนายกององค์การบริหารส่วนตำบลโรงเข้ คนที่ ๑ | เป็น รองประธานกรรมการ |
| ๓. รองนายกององค์การบริหารส่วนตำบลโรงเข้ คนที่ ๒ | เป็น รองประธานกรรมการ |
| ๔. ปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลโรงเข้ | เป็น กรรมการ |
| ๕. ผู้อำนวยการกองคลัง | เป็น กรรมการ |
| ๖. ผู้อำนวยการกองช่าง | เป็น กรรมการ |
| ๗. หัวหน้าสำนักปลัด | เป็น กรรมการและเลขานุการ |

ให้คณะกรรมการบริหารศูนย์ รับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ของ องค์การบริหารส่วนตำบล โรงเข้ มีหน้าที่รับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ และแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนของประชาชน ให้คำปรึกษา รับเรื่องปัญหา ความต้องการและข้อเสนอแนะของประชาชนให้บริการรับเรื่องจากประชาชนเพื่อส่งต่อให้ส่วนราชการหรือหน่วยงาน ที่เกี่ยวข้อง และปฏิบัติหน้าที่อื่นตามที่ได้รับมอบหมาย

ทั้งนี้ ตั้งแต่วันที่ ๓๐ เดือนธันวาคม พ.ศ. ๒๕๕๙

สั่ง ณ วันที่ ๓๐ เดือนธันวาคม พ.ศ. ๒๕๕๙

(นายไพฑูรย์ สิริรุ่ง)

นายกองค์การบริหารส่วนตำบลโรงเข้



คำสั่งองค์การบริหารส่วนตำบลโรงเข้

ที่ ๒๓๔/๒๕๕๙

เรื่อง แต่งตั้งเจ้าหน้าที่ประจำศูนย์รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์

ด้วยรัฐบาลได้มีนโยบายในการเพิ่มประสิทธิภาพการบริหารงานระดับองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น และให้การปฏิบัติงานของส่วนราชการสามารถให้บริการประชาชนได้อย่างเสมอภาค มีคุณภาพรวดเร็ว ลดขั้นตอน การปฏิบัติงาน และประชาชนได้รับความพึงพอใจ และทำหน้าที่รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ให้บริการข้อมูลข่าวสาร ให้คำปรึกษา รับเรื่องปัญหาความต้อการและข้อเสนอแนะของประชาชน

อาศัยอำนาจตามความในมาตรา๖๐ แห่งพระราชบัญญัติสภาองค์การบริหารส่วนตำบลและองค์การบริหารส่วนตำบล พ.ศ. ๒๕๓๗ แก้ไขเพิ่มเติม (ฉบับที่ ๖) พ.ศ. ๒๕๕๒ ประกอบกับมาตรา ๒๗ แห่งพระราชกฤษฎีกา ว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ .ศ. ๒๕๔๖ เพื่อให้การรับเรื่องร้องเรียน ร้องเรียน ของประชาชนเป็นไปด้วยความเรียบร้อย และการดำเนินการแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนของประชาชนเป็นไปอย่าง มีประสิทธิภาพและเกิดผลสัมฤทธิ์อย่างเป็นรูปธรรม องค์การบริหารส่วนตำบล โรงเข้ อำเภอบ้านลาด จังหวัด เพชรบุรี จึงแต่งตั้งเจ้าหน้าที่ประจำศูนย์รับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ขององค์การบริหารส่วนตำบลโรงเข้ โดยมีรายชื่อ ดังต่อไปนี้

- | | | |
|-------------------------|------------------------------|-----------------|
| ๑. นางสาวนิตยา โคลงเซ็น | นักจัดการงานทั่วไปปฏิบัติการ | หัวหน้าคณะทำงาน |
| ๒. นางสาวรุ่งนภา ทองจรี | ผู้ช่วยเจ้าพนักงานธุรการ | คณะทำงาน |

ให้เจ้าหน้าที่ประจำ ศูนย์รับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ของ องค์การบริหารส่วนตำบล หนองพลับ มีหน้าที่ดังนี้

๑. รับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์
๒. จัดทำบัญชีรับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์
๓. มอบหมายเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบดำเนินการ
๔. รายงานผลการดำเนินการแก้ไขปัญหาให้ผู้บังคับบัญชาทราบ
๕. ดำเนินการแก้ไขหรือแจ้งความคืบหน้าให้ประชาชนทราบ
๖. ปฏิบัติหน้าที่อื่นตามที่ได้รับมอบหมาย

ทั้งนี้ ตั้งแต่วันที่ ๓๐ เดือนธันวาคม พ.ศ. ๒๕๕๙

สั่ง ณ วันที่ ๓๐ เดือนธันวาคม พ.ศ. ๒๕๕๙

(นายไพฑูรย์ สิริรุ่ง)

นายกองค์การบริหารส่วนตำบลโรงเข้