คู่มือการปฏิบัติงาน

เรื่อง ร้องเรียน/ร้องทุกข์

องค์การบริหารส่วนตำบลเขากระปุก อำเภอท่ายาง จังหวัดเพชรบุรี

"บริหารงานโปร่งใส ใส่ใจบริการ"

โทร 032 706 155 ต่อ 11

โทรสาร 032 706 155 ต่อ 18

www.khaokrapook.go.th

admin@khaokrapook.go.th

Facebook : องค์การบริหารส่วนตำบลเขากระปุก อำเภอท่ายาง จังหวัดเพชรบุรี

คำนำ

คู่มือการปฏิบัติงานรับเรื่องราวร้องเรียน/ร้องทุกข์ขององค์การบริหารส่วนตำบลเขากระปุก จัดทำขึ้นเพื่อเป็นแนวทางในการดำเนินการจัดการข้อร้องเรียนของศูนย์ดำรงธรรมและศูนย์ร้องเรียน/ร้องทุกข์ ทั้งนี้การจัดการข้อร้องเรียนจนได้ข้อยุติ ทำให้มีความรวดเร็วและมีประสิทธิภาพ เพื่อตอบสนองต่อความต้องการและความคาดหวังของผู้รับบริการจำเป็นต้องมีขั้นตอน/กระบวนการและแนวทางในการปฏิบัติงานที่ชัดเจนและเป็นมาตรฐานเดียวกัน

ศูนย์ดำรงธรรมองค์การบริหารส่วนตำบลเขากระปุก

สารบัญ

เรื่อง	หน้า
หลักการและเหตุผล	๑
การจัดตั้งศูนย์ดำรงธรรม อบต. เขากระปุก	๑
สถานที่	๑
หน้าที่ความรับผิดชอบ	๑
วัตถุประสงค์	๑
คำจำกัดความ	๒
แผนผันกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียนของศูนย์ดำรงธรรม	๓
แผนผังกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์	๔
ขั้นตอนการปฏิบัติงาน	๕
การรับและการตรวจสอบข้อร้องเรียนจากช่องทางต่าง ๆ	๕
การบันทึกข้อร้องเรียน	๖
การประสานงานหน่วยงานเพื่อการแก้ไขข้อร้องเรียนและการแจ้งกลับผู้ร้องเรียน	๖
ติดตามการแก้ไขข้อร้องเรียน	๖
การรายงานผลการจัดการข้อร้องเรียนของหน่วยงาน	๖
มาตรฐานหน่วยงาน	๖
จำทำโดย	๗
แบบฟอร์ม	๗

ภาคผนวก

- ใบรับแจ้งเหตุเรื่องราวร้องทุกข์

๑.หลักการและเหตุผล

๑.๑ การจัดตั้งศูนย์รับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ขององค์การบริหารส่วนตำบลเขากระปุก ตามพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารบ้านเมืองที่ดี พ.ศ.๒๕๔๖ ได้กำหนดแนวทางปฏิบัติราชการมุ่งให้เกิดประโยชน์สุขแก่ประชาชนโดยยึดประชาชนเป็นศูนย์กลางเพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชนให้เกิดผาสุกและความเป็นอยู่ที่ดีของประชาชนเกิดผลสัมฤทธิ์ต่องานบริการมีประสิทธิภาพและเกิดความคุ้มค่าในการให้บริการไม่มีขั้นตอนปฏิบัติงานเกินความจำเป็น มีการปรับปรุงภารกิจให้ทันต่อสถานการณ์ประชาชนได้รับการอำนวยความสะดวกและได้รับการตอบสนองความต้องการและมีการประเมินผลการให้บริการสม่ำเสมอ

๑.๒ การบริหารงานและการปฏิบัติงานของผู้บริการ พนักงานอาจมีผลกระทบต่อประชาชนผู้รับบริการในการปฏิบัติหน้าที่ ไม่เป็นไปตามระเบียบกฎหมาย หรือไปเป็นไปตามเวลาที่กำหนด มีการทุจริตในหน้าที่ หรือการบริการสาธารณะมีผลกระทบต่อประชาชนขององค์การบริการส่วนตำบลเขากระปุก จึงได้จัดตั้งศูนย์รับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ขึ้น เพื่อการบริการประชาชนในพื้นที่

๒. การจัดตั้งศูนย์ดำรงธรรมองค์การบริหารส่วนตำบลเขากระปุก

ตามประกาศคณะกรรมการรักษาความสงบแห่งชาติ ฉบับที่ ๙๖/๒๕๕๗ เมื่อวันที่ ๑๗ กรกฎาคม ๒๕๕๗ เรื่องการจัดตั้งศูนย์ดำรงธรรม เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการบริหารงานระดับจังหวัดและให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นทุกองค์กรจัดตั้งศูนย์ดำรงธรรมท้องถิ่น โดยให้ศูนย์ดำรงธรรมองค์การบริการส่วนตำบลเขากระปุก อยู่ภายใต้การกำกับดูแลของศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดเพชรบุรีจัดตั้งเป็นศูนย์ในการรับเรื่องราวร้องเรียนร้องทุกข์และให้บริการศูนย์ข้อมูลข่าวสารให้คำปรึกษารับเรื่องปัญหาความต้องการและข้อเสนอแนะของประชาชนองค์การบริหารส่วนตำบลเขากระปุก จึงได้จัดตั้งศูนย์ดำรงธรรมองค์การบริหารส่วนตำบลเขากระปุก ขึ้น

๓.สถานที่

ตั้งอยู่ องค์การบริหารส่วนตำบลเขากระปุก ตำบลเขากระปุก อำเภอท่ายาง จังหวัดเพชรบุรี

๔. หน้าที่ความรับผิดชอบของศูนย์รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ และศูนย์ดำรงธรรม

เป็นศูนย์กลางในการรับเรื่องราวร้องทุกข์และให้บริการข้อมูลข่าวสารให้คำปรึกษาความต้องการ และข้อเสนอแนะของประชาชน

๕.วัตถุประสงค์

๑. เพื่อให้ประชาชนผู้ได้รับบริการสาธารณะมีความมั่นใจในการบริหารงานการปฏิบัติงานของผู้รับบริการพนักงานปฏิบัติเป็นไปตามระเบียบกฎหมาย และระยะเวลาที่กำหนด

๒. เพื่อให้การดำเนินงานจัดการข้อร้องเรียนของศูนย์รับเรื่องร้องเรียนศูนย์ดำรงธรรมองค์การบริหารส่วนตำบลเขากระปุก มีขั้นตอนกระบวนการและแนวทางในการปฏิบัติงานเป็นไปตามมาตรฐานเดียวกัน

๓. เพื่อให้ประชาชนผู้รับบริการมีช่องทางในการร้องเรียนทุกข์มีการบริหารงานและการปฏิบัติหน้าที่ผู้รับบริการและพนักงาน

๔. เพื่อให้ประชาชนผู้รับบริการมั่นใจว่าได้มีการปฏิบัติตามข้อกำหนดระเบียบหลักเกณฑ์เกี่ยวกับการจัดการข้อร้องเรียนที่กำหนดไว้อย่างสม่ำเสมอและมีประสิทธิภาพ

๖. คำจำกัดความ

ผู้รับบริการ = ผู้ที่มารับบริการจากส่วนราชการและประชาชนทั่วไป

ผู้มีส่วนได้เสีย = ผู้ที่ได้รับผลกระทบ ทั้งทางบวกและทางลบทั้งทางตรงและทางอ้อม จากการดำเนินการของส่วนราชการ เช่นประชาชนในชุมชนเขต องค์การบริหารส่วนตำบลเขากระปุก

การจัดการข้อร้องเรียน = มีความหมายครอบคลุมถึงการจัดการในเรื่องข้อร้องเรียน ข้อเสนอแนะ/ข้อคิดเห็น/คำชมเชย/การสอบถามหรือขอข้อมูล

ผู้ร้องเรียน = ประชาชนทั่วไป/ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มาติดต่อยังศูนย์ดำรงธรรม องค์การบริหารส่วนตำบลเขากระปุกผ่านช่องทางต่าง ๆ โดยมีวัตถุประสงค์ครอบคลุมการร้องเรียน/การให้ข้อเสนอแนะ/การให้ข้อคิดเห็น/การชมเชย/การขอข้อมูล

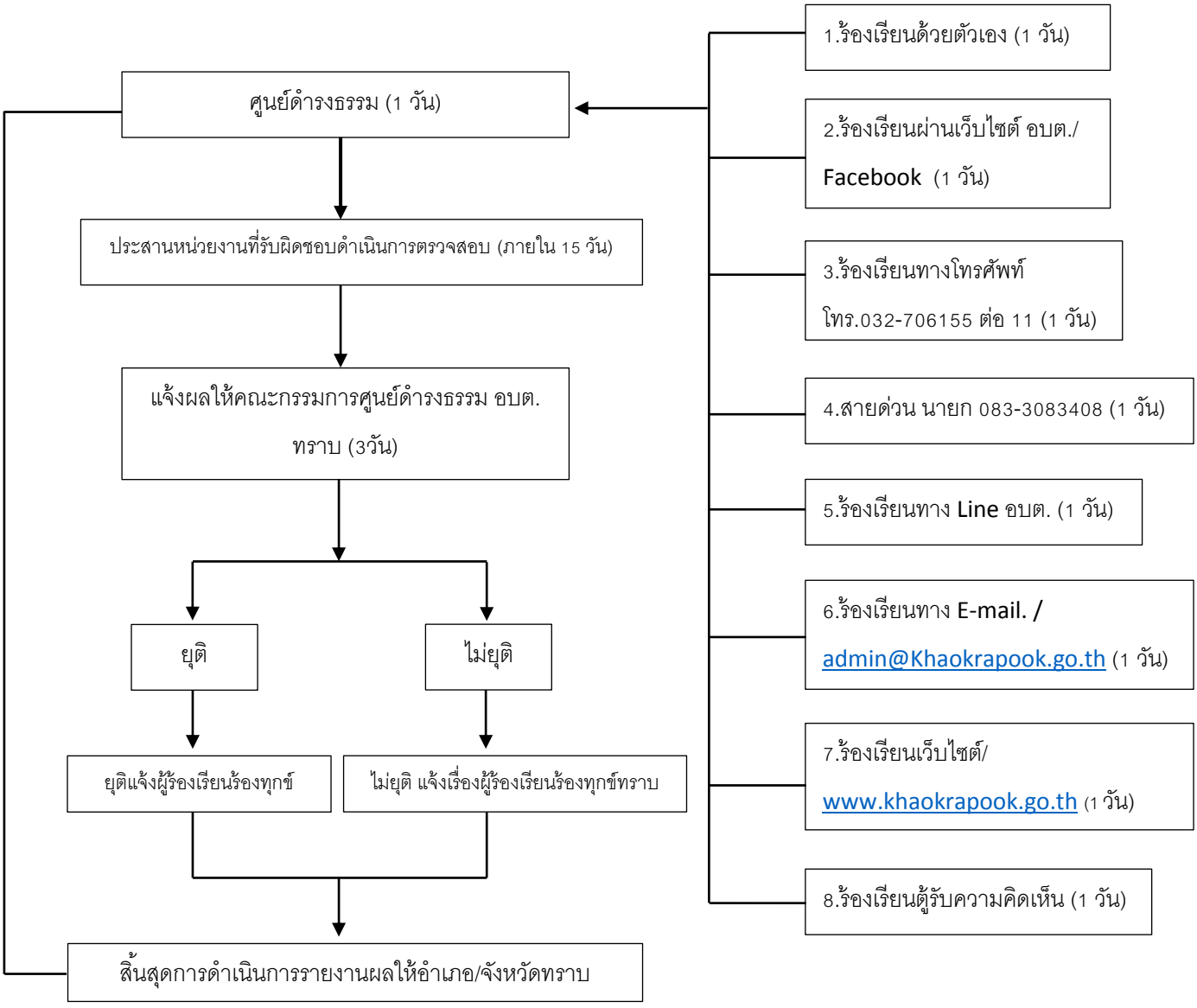
ช่องทางการรับข้อร้องเรียน = ช่องทางต่าง ๆ ที่ใช้ในการรับเรื่องร้องเรียน เช่น ติดต่อด้วยตนเอง/ทางโทรศัพท์/เว็บไซต์/Facebook/Line (ศูนย์รับฟังปัญหา)

เจ้าหน้าที่ = เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบจัดการข้อร้องเรียนของหน่วยงาน

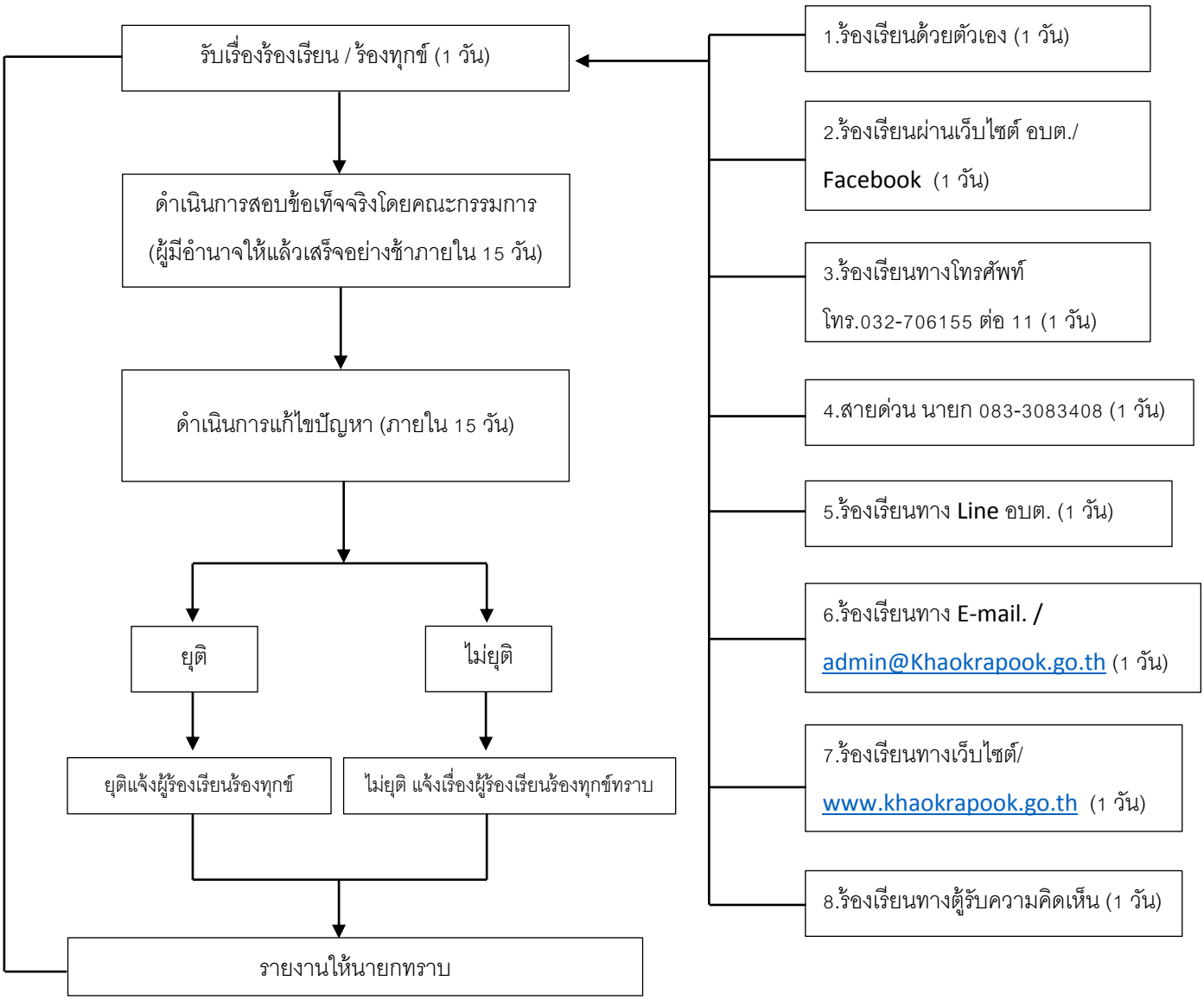
ข้อร้องเรียน = แบ่งเป็นประเภทต่าง ๆ เช่น

- ข้อคิดเห็น ข้อเสนอแนะ คำชมเชยสอบถามหรือร้องเรียนขอข้อมูล
- การร้องเรียนเกี่ยวกับคุณภาพและการให้บริการของหน่วยงาน การร้องเรียนเกี่ยวกับความโปร่งใสของการจัดซื้อจัดจ้าง เป็นต้น

๗.แผนผังกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียนของศูนย์ดำรงธรรม



๘.แผนผังกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์



๙. ขั้นตอนการปฏิบัติงาน

การแต่งตั้งผู้รับผิดชอบจัดการข้อร้องเรียนของหน่วยงาน

๙.๑ จัดตั้งศูนย์/จุดรับเรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับการปฏิบัติงานของพนักงาน อบต.เขากระปุก

๙.๒ จัดทำคำสั่งแต่งตั้งคณะกรรมการดำเนินการ

๙.๓ แจ้งผู้รับผิดชอบตามคำสั่งองค์การบริหารส่วนตำบลเขากระปุก เพื่อสะดวกในการประสานงาน

๑๐. การรับและตรวจสอบข้อร้องเรียนจากช่องทางต่าง ๆ

ดำเนินการรับและติดตามตรวจสอบข้อร้องเรียนที่เข้ามายังหน่วยงานจากช่องทาง ๆ โดยมีข้อปฏิบัติตามที่กำหนด ดังนี้

ช่องทาง	ความถี่ในการตรวจสอบช่องทาง	ระยะเวลาดำเนินการรับข้อร้องเรียนเพื่อประสานหาทางแก้ไข	หมายเหตุ
ร้องเรียนด้วยตนเอง	ทุกครั้งที่มีผู้ร้องเรียน	ภายใน ๑ วันทำการ	
ร้องเรียนผ่าน Facebook	ทุกวัน	ภายใน ๑ วันทำการ	
ร้องเรียนทางโทรศัพท์ ๐๓๒ – ๗๐๖๑๕๕ ต่อ ๑๑	ทุกวัน	ภายใน ๑ วันทำการ	
สายตรงผู้บริหาร -นายกอบต. ๐๘๓-๓๐๘๓๔๐๘	ทุกวัน	ภายใน ๑ วันทำการ	
ร้องเรียนผ่าน Line	ทุกวัน	ภายใน ๑ วันทำการ	
ร้องเรียนผ่านทาง E-mail -admin@khaokrapook.go.th	ทุกวัน	ภายใน ๑ วันทำการ	
ร้องเรียนผ่านเว็บไซต์ -www.khaokrapook.go.th	ทุกวัน	ภายใน ๑ วันทำการ	
ร้องเรียนผ่านตู้รับความคิดเห็น	ทุกวัน	ภายใน ๑ วันทำการ	

๑๑. การบันทึกเรื่องร้องเรียน

๓.๑ กรอกแบบฟอร์มบันทึกเรื่องร้องเรียน โดยมีรายละเอียด คือ ชื่อ – สกุล ผู้ร้องเรียน ที่อยู่ หมายเลขติดต่อกลับ เรื่องร้องเรียน และสถานที่เกิดเหตุ

๓.๒ ทุกช่องทางที่มีการร้องเรียน เจ้าหน้าที่ ต้องบันทึกข้อร้องเรียนลงบนสมุดบันทึกข้อร้องเรียน

๑๒. การประสานหน่วยงานเพื่อแก้ไขเรื่องร้องเรียนและการแจ้งกลับผู้ร้องเรียน

- กรณีเป็นการขอข้อมูลข่าวสาร ประสานหน่วยงานผู้ครอบครองเอกสารเจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้อง เพื่อให้ข้อมูลแก่ผู้ร้องขอได้ทันที

- ข้อร้องเรียน ที่เป็นการร้องเรียนเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการของพนักงานสังกัดต่าง ๆ จัดทำบันทึกข้อความเสนอไปยังผู้บริหารเพื่อสั่งการหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง โดยเบื้องต้นอาจโทรศัพท์แจ้งไปยังหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

- ข้อร้องเรียน ที่ไม่อยู่ในอำนาจความรับผิดชอบขององค์การบริหารส่วนตำบลเขากระปุก ให้ดำเนินการประสาน แจ้งหน่วยงานภายนอกที่เกี่ยวข้อง เพื่อให้เกิดความรวดเร็วและถูกต้องชันเจนในการแก้ไขปัญหาต่อไป

- ข้อร้องเรียนที่ส่งผลกระทบต่อหน่วยงาน เช่น กรณีผู้ร้องเรียนทำหนังสือร้องเรียนความโปร่งใสในการจัดซื้อจัดจ้าง ให้เจ้าหน้าที่จัดทำบันทึกข้อความเพื่อเสนอผู้บริหารพิจารณาสั่งการไปยังหน่วยงานที่รับผิดชอบเพื่อดำเนินการตรวจสอบและแจ้งผู้ร้องเรียนต่อไป

๑๓. ติดตามการแก้ไขข้อร้องเรียน

ให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง รายงานผลให้ทราบภายใน ๗ วันทำการ เพื่อเจ้าที่ศูนย์ฯ จะได้แจ้งผู้ร้องเรียนทราบต่อไป

๑๔. การรายงานผลการจัดการข้อร้องเรียนของหน่วยงานให้นายกองค์การบริหารส่วนตำบลทราบ

- รวบรวมและรายงานสรุปการจัดการข้อร้องเรียนประจำไตรมาส รายงานให้นายกองค์การบริหารส่วนตำบล ทราบทุกไตรมาส

- รวบรวมรายงานสรุปข้อร้องเรียน หลังจากสิ้นปีงบประมาณ เพื่อนำมาวิเคราะห์การจัดการข้อร้องเรียนในภาพของหน่วยงาน เพื่อใช้เป็นแนวทางในการแก้ไข ปรับปรุง พัฒนาองค์กรต่อไป

๑๕. มาตรฐานงาน

การดำเนินการแก้ไขข้อร้องเรียนให้แล้วเสร็จ ภายในระยะเวลาที่กำหนด

- กรณีได้รับเรื่องร้องเรียน จากช่องทางการร้องเรียน เช่น ร้องเรียนด้วยตนเอง/จดหมาย/เว็บไซต์/โทรศัพท์ ให้ศูนย์ฯ ดำเนินการตรวจสอบและพิจารณาส่งเรื่องต่อให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ดำเนินการแก้ไขเรื่องร้องเรียนให้แล้วเสร็จภายใน ๗ วันทำการ

๑๖. จัดทำโดย

องค์การบริหารส่วนตำบลเขากระปุก อำเภอท่ายาง จังหวัดเพชรบุรี

- เบอร์โทรศัพท์ ๐-๓๒๗๐-๖๑๕๕
- เบอร์โทรสาร ๐-๓๒๗๐-๖๑๕๕ ต่อ ๑๘
- เว็บไซต์ www.khaokrapook.go.th
- E-mail admin@khaokrapook.go.th
- Facebook : องค์การบริหารส่วนตำบลเขากระปุก อำเภอท่ายาง จังหวัดเพชรบุรี

๑๖. แบบฟอร์ม

- แบบฟอร์มใบรับแจ้งเหตุเรื่องราวร้องเรียน / ร้องทุกข์

ภาคผนวก

ตัวอย่างแบบคำร้องเรียน/ร้องทุกข์(ด้วยตนเอง) **(แบบคำร้อง ๑)**

คำร้อง/คำขอ เขียนที่.....

วันที่.....เดือน..... พ.ศ. .....

เรียน นายกองค์การบริหารส่วนตำบลเขากระปุก

ข้าพเจ้าชื่อ.....นามสกุล..... .....
อยู่บ้านเลขที่.....หมู่ที่.....ตำบล/แขวง.....
อำเภอ/เขต.....จังหวัด.....รหัสไปรษณีย์.....
โทรศัพท์.....ผู้รับมอบอำนาจ.....
ขอยื่นความประสงค์ต่อนายกองค์การบริหารส่วนตำบลเขากระปุกดังต่อไปนี้.....
....
....
....
....
....
....
....
....

พร้อมนี้ ข้าพเจ้าได้แนบเอกสารเพื่อประกอบการพิจารณาด้วยแล้ว คือ

- ☐ สำเนาบัตรประจำตัวประชาชน
- ☐ สำเนาทะเบียนบ้าน
- ☐ รูปถ่าย
- ☐ เอกสารและหลักฐานอื่น ๆ.....
  .....

ขอรับรองว่าข้อความในคำขอนี้เป็นความจริงทุกประการ

(ลงชื่อ).....ผู้ยื่นคำร้อง/คำขอ

(.....

/ส่วนของ....

ส่วนของเจ้าหน้าที่

ใบรับคำร้อง/คำขอ ได้รับเรื่องเมื่อวันที่.....เดือน.....พ.ศ. .....
ตรวจสอบแล้วเอกสาร

☐ ครบ.....

☐ ไม่ครบ คือ

๑. .....

๒. .....

๓. .....

๔. .....

๕. .....

(ลงชื่อ) .....

(.....)

ตำแหน่ง .....

.....

ส่วนของผู้ยื่นคำร้อง

ใบรับคำร้อง/คำขอได้รับเรื่องเมื่อวันที่.....เดือน.....พ.ศ. .....
ตรวจสอบแล้วเอกสาร

☐ ครบ องค์การบริหารส่วนตำบลเขากระปุก จะลงพื้นที่ตรวจสอบของเท็จจริง
ภายใน ๑๕ วัน

☐ ไม่ครบ คือ

๑. .....

๒. .....

๓. .....

๔. .....

๕. .....

ดังนั้น กรุณานำเอกสารหลักฐานที่ยังไม่ครบทั้งหมดมายื่นต่อพนักงานเจ้าหน้าที่ภายใน ๓ วัน นับตั้งแต่วันถัดไป

(ลงชื่อ) .....

(.....)

ตำแหน่ง .....

ตัวอย่างแบบคำร้องเรียน/ร้องทุกข์(ทางโทรศัพท์) **(แบบคำร้อง ๒)**

ศูนย์รับเรื่องราวร้องเรียน/ร้องทุกข์
ที่ทำการองค์การบริหารส่วนตำบลเขากระปุก
อำเภอท่ายาง จังหวัดเพชรบุรี ๓๖๑๓๐

วันที่.....เดือน.....พ.ศ.....

เรื่อง .....

เรียน นายกองค์การบริหารส่วนตำบลเขากระปุก

ข้าพเจ้า.....อายุ.....ปี อยู่บ้านเลขที่.....หมู่ที่.....
ตำบล.....อำเภอ.....จังหวัด.....โทรศัพท์.....
อาชีพ.....ตำแหน่ง.....
ถือบัตร..... เลขที่.....ออกโดย
.....วันออกบัตร.....บัตรหมดอายุ.....มีความประสงค์
ขอร้องเรียน/ร้องทุกข์ เพื่อให้องค์การบริหารส่วนตำบลเขากระปุก พิจารณาดำเนินการช่วยเหลือหรือแก้ไข
ปัญหาในเรื่อง.....
.....
.....
.....
.....
.....
โดยขออ้าง.....เป็นหลักฐานประกอบ
ทั้งนี้ ข้าพเจ้าขอรับรองว่าคำร้องเรียน/ร้องทุกข์ตามข้างต้นเป็นจริงและเจ้าหน้าที่ อบต.เขากระปุก ได้แจ้งให้
ข้าพเจ้าทราบแล้ว ว่าหากเป็นคำร้องเรียน/ร้องทุกข์ที่ไม่สุจริตอาจต้องรับผิดทางกฎหมายได้

(ลงชื่อ).....เจ้าหน้าที่.ผู้รับเรื่องฯ
(.....)
ตำแหน่ง.....
วันที่.....เดือน.....พ.ศ.....
เวลา.....

(แบบคำร้อง ๓)

ศูนย์ดำรงธรรมองค์การบริหารส่วนตำบลเขากระปุก

คำร้องเรียน/ร้องทุกข์

วันที่.....เดือน.....พ.ศ. .....

เรื่อง.......

เรียน นายกองค์การบริหารส่วนตำบลเขากระปุก

๑. ข้าพเจ้า (นาย/นาง/นาวสาว).....อายุ.....ปี อาชีพ.....ที่อยู่ปัจจุบันที่ติดต่อได้ อยู่บ้านเลขที่.....หมู่ที่..... ถนน.....ตำบล/แขวง.....อำเภอ/เขต..... จังหวัด.....หมายเลขบัตรประจำตัวประชาชน..... หมายเลขโทรศัพท์.....

๒. ข้าพเจ้ามีเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ต่อนายกองค์การบริหารส่วนตำบลเขากระปุก โดยมีรายละเอียดพอสังเขป ดังนี้ (โปรดใช้ถ้อยคำที่สุภาพ)

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

/๓. ข้าพเจ้า...

๓. ข้าพเจ้ามีความประสงค์ให้ศูนย์ดำรงธรรมดำเนินการ ดังนี้ (ระบุวัตถุประสงค์หรือความต้องการของผู้ร้อง)

๓.๑ .....

.....

๓.๒ .....

.....

๓.๓ .....

.....

<u>หมายเหตุ</u>

๑. ข้าพเจ้าในฐานะผู้ร้องทุกข์ได้รับทราบขณะร้องทุกข์แล้วว่า

๑.๑ ข้อความข้างต้นที่ข้าพเจ้าได้ทำการเขียนหรือบันทึกนั้น ถูกต้องตรงตามเจตนารมณ์ที่แท้จริงของข้าพเจ้า และมีข้อมูลที่เป็นความจริงทุกประการ ทั้งนี้หากต่อมาได้มีการตรวจสอบพบว่าข้อความดังกล่าวไม่เป็นความจริง และก่อให้เกิดความเสียหายกับบุคคลอื่น ข้าพเจ้าอาจถูกผู้เสียหายดำเนินการทางกฎหมายทั้งทางแพ่งและอาญาต่อไปได้

๑.๒ ข้าพเจ้ายินยอมที่จะเปิดเผยข้อมูลเรื่องร้องเรียนขอข้าพเจ้าต่อเจ้าหน้าที่ศูนย์ดำรงธรรม รวมทั้งผู้บังคับบัญชาและเจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้อง

๑.๓ ข้าพเจ้าต้องติดตามเรื่องด้วยตนเอง กรณีไม่ติดตามเรื่องเกิน ๑ ปี หรือเจ้าหน้าที่ไม่สามารถติดต่อสอบถามข้อมูลเพิ่มเติมได้ ข้าพเจ้ายินยอมให้ศูนย์ดำรงธรรม ยุติเรื่องร้องเรียนของข้าพเจ้า

๒. ข้าพเจ้าได้รับทราบว่า เรื่องร้องทุกข์ที่ศูนย์ดำรงธรรมไม่รับพิจารณาดำเนินการหรือให้ยุติการพิจารณาได้ มีกรณีดังต่อไปนี้

๒.๑ เรื่องที่ข้าพเจ้าได้ไปใช้สิทธิดำเนินคดีทางศาลแล้ว และเรื่องที่ต้องใช้สิทธิทางศาลด้วยตนเอง

๒.๒ เรื่องที่อยู่ระหว่างการฟ้องร้องเป็นคดีในชั้นศาล หรือเรื่องที่ศาลได้มีคำพิพากษาเบ็ดเสร็จเด็ดขาดแล้ว

๒.๓ เรื่องที่ข้าพเจ้ายื่นไว้ไม่มีความชัดเจน ไม่สามารถทำความเข้าใจในเนื้อหาสาระ หรือไม่ปรากฏพยานหลักฐานต่าง ๆ

ทั้งนี้ ได้แนบหลักฐานท้ายนี้ จำนวน ..... แผ่น ดังนี้

☐ หนังสือมอบหมายหรือหนังสือมอบอำนาจ และหลักฐานที่แสดงเหตุจำเป็น (กรณีที่เป็นการร้องทุกข์แทน)

☐ พยานหลักฐานที่เกี่ยวข้องกับการร้องเรียน/ร้องทุกข์

☐ อื่น ๆ .....

ขอแสดงความนับถือ

ลงชื่อ.....ผู้ร้องเรียน/ร้องทุกข์

(.....)

ศูนย์ดำรงธรรมตำบลเขากระปุก
โทร. ๐ ๓๒๗๙ ๓๒๔๑

“ดำรงธรรมนำไทยใสสะอาด”

ส่วนของเจ้าหน้าที่

ใบรับคำร้อง/คำขอ ได้รับเรื่องเมื่อวันที่.....เดือน.....พ.ศ. .....

ตรวจสอบแล้วเอกสาร

☐ ครบ.....

☐ ไม่ครบ คือ

๖. .....

๗. .....

๘. .....

๙. .....

๑๐. .....

(ลงชื่อ) .....

(.....)

ตำแหน่ง .....

.....

ส่วนของผู้ยื่นคำร้อง

ใบรับคำร้อง/คำขอได้รับเรื่องเมื่อวันที่.....เดือน.....พ.ศ. .....

ตรวจสอบแล้วเอกสาร

☐ ครบ องค์การบริหารส่วนตำบลเขากระปุก จะลงพื้นที่ตรวจสอบของเท็จจริง ภายใน ๑๕ วัน

☐ ไม่ครบ คือ

๖. .....

๗. .....

๘. .....

๙. .....

๑๐. .....

ดังนั้น กรุณานำเอกสารหลักฐานที่ยังไม่ครบทั้งหมดมายื่นต่อพนักงานเจ้าหน้าที่ภายใน ๓ วัน นับตั้งแต่วันถัดไป

(ลงชื่อ) .....

(.....)

ตำแหน่ง .....

(แบบคำร้อง ๔)

ตัวอย่างการกรอกข้อมูลร้องเรียนผ่านทางเว็บไซต์ขององค์การบริหารบริหารส่วนตำบลเขากระปุก

http://www.Khaokrapook.go.th/

(แบบคำร้อง ๔)

ขั้นตอนการกรอกข้อมูลร้องเรียนผ่านทางเว็บไซต์

๑. เข้าเว็บไซต์http://www.khaokrapook.go.th/

๒. เข้าสู่หน้าหลักเว็บไซต์

๓. เลือกเมนู E-Service

๔. เลือกเมนู รับเรื่องร้องเรียน

๕. กรอกข้อมูลในแบบคำร้อง

๖. ส่งแบบเรื่องร้องเรียน

หมายเหตุ *** หากท่านกรอกข้อมูลไม่ครบ ระบบจะไม่ส่งข้อมูลหรือไม่รับข้อมูล

บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ สำนักปลัดองค์การบริหารส่วนตำบล **โทร.** ๐-๓๒๗๐-๖๑๕๕

ที่ พบ ๗๓๑๐๑/..... **วันที่** พฤศจิกายน ๒๕๖๖

เรื่อง ขออนุมัติจัดทำคู่มือการปฏิบัติงาน เรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์

.....

เรียน นายกองค์การบริหารส่วนตำบลเขากระปุก

๑. เรื่องเดิม

ตามประกาศคณะกรรมการรักษาความสงบแห่งชาติ ฉบับที่ ๙๖/๒๕๕๗ เมื่อวันที่ ๑๗ กรกฎาคม ๒๕๕๗ เรื่องการจัดตั้งศูนย์ดำรงธรรม เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการบริหารงานระดับจังหวัดและให้การปฏิบัติงานของส่วนราชการในจังหวัดสามารถให้บริการประชาชนได้อย่างเสมอภาค มีคุณภาพ รวดเร็ว ลดขั้นตอนการปฏิบัติงานและประชาชนได้รับความพึงพอใจ จึงให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นทุกองค์กรจัดตั้งศูนย์ดำรงธรรมท้องถิ่น นั้น

๒. ข้อเท็จจริง

องค์การบริหารส่วนตำบลเขากระปุก จึงได้จัดทำคู่มือการปฏิบัติงาน เรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ องค์การบริหารส่วนตำบลเขากระปุกขึ้น เพื่อให้การบริหารระบบราชการเป็นไปด้วยความถูกต้องบริสุทธิ์ยุติธรรม ควบคู่กับการพัฒนาบำบัดทุกข์บำรุงสุขตลอดจนดำเนินการแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนของประชาชนได้อย่างมีประสิทธิภาพ ด้วยความรวดเร็วประสบผลสำเร็จอย่างเป็นรูปธรรม

๓. ข้อเสนอ

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณาอนุมัติ พร้อมลงนามในคำสั่งที่เสนอมาพร้อมนี้

(นายธนารัตน์ ขาวนวล)
ผู้ช่วยเจ้าพนักงานธุรการ

เห็นควรพิจารณา ต่อไป

(นางสาววีวรรณ สีเหลือง)
นักทรัพยากรบุคคลชำนาญการ รักษาราชการแทน
หัวหน้าสำนักปลัด

/เห็นควร...

เห็นควรพิจารณาอนุมัติ ต่อไป

(นายไพฤทธิ์ ตรัยรัตนสถิต)
ปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลเขากระปุก

อนุมัติ

(นายธีรพล พันธ์ประดิษฐ์)
นายกองค์การบริหารส่วนตำบลเขากระปุก

“บริหารงานโปร่งใส ใส่ใจบริการ”