

คู่มือการปฏิบัติงาน เกี่ยวกับเรื่องร้องเรียน

เกี่ยวกับการปฏิบัติงานของพนักงาน อบต.เขากระปุก



องค์การบริหารส่วนตำบลเขากระปุก
อำเภอท่าเสา จังหวัดเพชรบุรี

คำนำ

คู่มือการดำเนินการเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียนการปฏิบัติงาน การให้บริการ ของพนักงานองค์การบริหารส่วนตำบลเขากระปุก ฉบับนี้จัดทำขึ้น เพื่อเป็นแนวทางการดำเนินการจัดการข้อร้องเรียนให้กับประชาชน หรือ หน่วยงานต่างๆ ที่มีข้อร้องเรียนเรื่องการปฏิบัติงานของพนักงานองค์การบริหารส่วนตำบลเขากระปุก ทั้งนี้การจัดการข้อร้องเรียนจนได้ข้อยุติ ให้มีความรวดเร็วและมีประสิทธิภาพ เพื่อตอบสนองความต้องการและความคาดหวังของผู้รับบริการจำเป็นต้องมีขั้นตอน/กระบวนการ และแนวทางในการปฏิบัติงานที่ชัดเจนและเป็นมาตรฐานเดียวกัน

สำนักปลัด องค์การบริหารส่วนตำบลเขากระปุก

สารบัญ

เรื่อง

หน้า

หลักการและเหตุผล	๑
สถานที่ตั้ง	๑
หน้าที่ความรับผิดชอบ	๑
วัตถุประสงค์	๑
คำจำกัดความ	๑
แผนผังกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์	๒
ขั้นตอนการปฏิบัติงาน	๓
การรับและตรวจสอบข้อร้องเรียนจากช่องทางต่าง ๆ	๓
การบันทึกข้อร้องเรียน	๓
การประสานหน่วยงานเพื่อแก้ไขข้อร้องเรียนและการแจ้งกลับผู้ร้องเรียน	๓
ติดตามการแก้ไขข้อร้องเรียน	๔
การรายงานผลการจัดการข้อร้องเรียนของหน่วยงาน	๔
มาตรฐานงาน	๔
แบบฟอร์ม	

- ตัวอย่างแบบคำร้องเรียนเรื่องการปฏิบัติงานของพนักงานอบต.เขากระปุก (ด้วยตนเอง)
- ตัวอย่างแบบคำร้องเรื่องการปฏิบัติงานของพนักงานอบต.เขากระปุก (ทางโทรศัพท์)
- ตัวอย่างแบบแจ้งการรับเรื่องร้องเรียน
- ตัวอย่างแบบแจ้งผลการดำเนินการกับเรื่องร้องเรียน
- ตัวอย่างแบบประกาศรายงานสรุปผลการดำเนินการเรื่องร้องเรียน

๑. หลักการและเหตุผล

พระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ.๒๕๕๖ ได้กำหนดแนวทางการปฏิบัติราชการ มุ่งให้เกิดประโยชน์สุขแก่ประชาชน โดยยึดประชาชนเป็นศูนย์กลาง เพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชน ให้เกิดความผาสุกและความเป็นอยู่ที่ดีของประชาชน เกิดผลสัมฤทธิ์ต่องานบริการมีประสิทธิภาพและเกิดความคุ้มค่าในการให้บริการ ไม่มีขั้นตอนปฏิบัติงานเกินความจำเป็น มีการปรับปรุงภารกิจให้ทันต่อสถานการณ์ ประชาชนได้รับการอำนวยความสะดวกและได้รับการตอบสนองความต้องการ และมีการประเมินผลการให้บริการสม่ำเสมอ

๒. สถานที่ตั้ง

ตั้งอยู่ ณ องค์การบริหารส่วนตำบลเขากระปุก อำเภอท่ายาง จังหวัดเพชรบุรี

๓. หน้าที่ความรับผิดชอบ

เป็นศูนย์กลางในการรับเรื่องราวร้องเรียนต่อการปฏิบัติงานและให้บริการของพนักงานองค์การบริหารส่วนตำบลเขากระปุก ให้คำปรึกษาเรื่องปัญหาความต้องการ และข้อเสนอแนะของประชาชน

๔. วัตถุประสงค์

๑. เพื่อให้การดำเนินงานจัดการข้อร้องเรียนเกี่ยวกับการปฏิบัติงานของพนักงานขององค์การบริหารส่วนตำบลเขากระปุก มีขั้นตอน/กระบวนการ และแนวทางในการปฏิบัติงานเป็นมาตรฐานเดียวกัน

๒. เพื่อให้มั่นใจว่าได้มีการปฏิบัติตามข้อกำหนด ระเบียบหลักเกณฑ์เกี่ยวกับการจัดการข้อร้องเรียนที่กำหนดไว้อย่างสม่ำเสมอ และมีประสิทธิภาพ

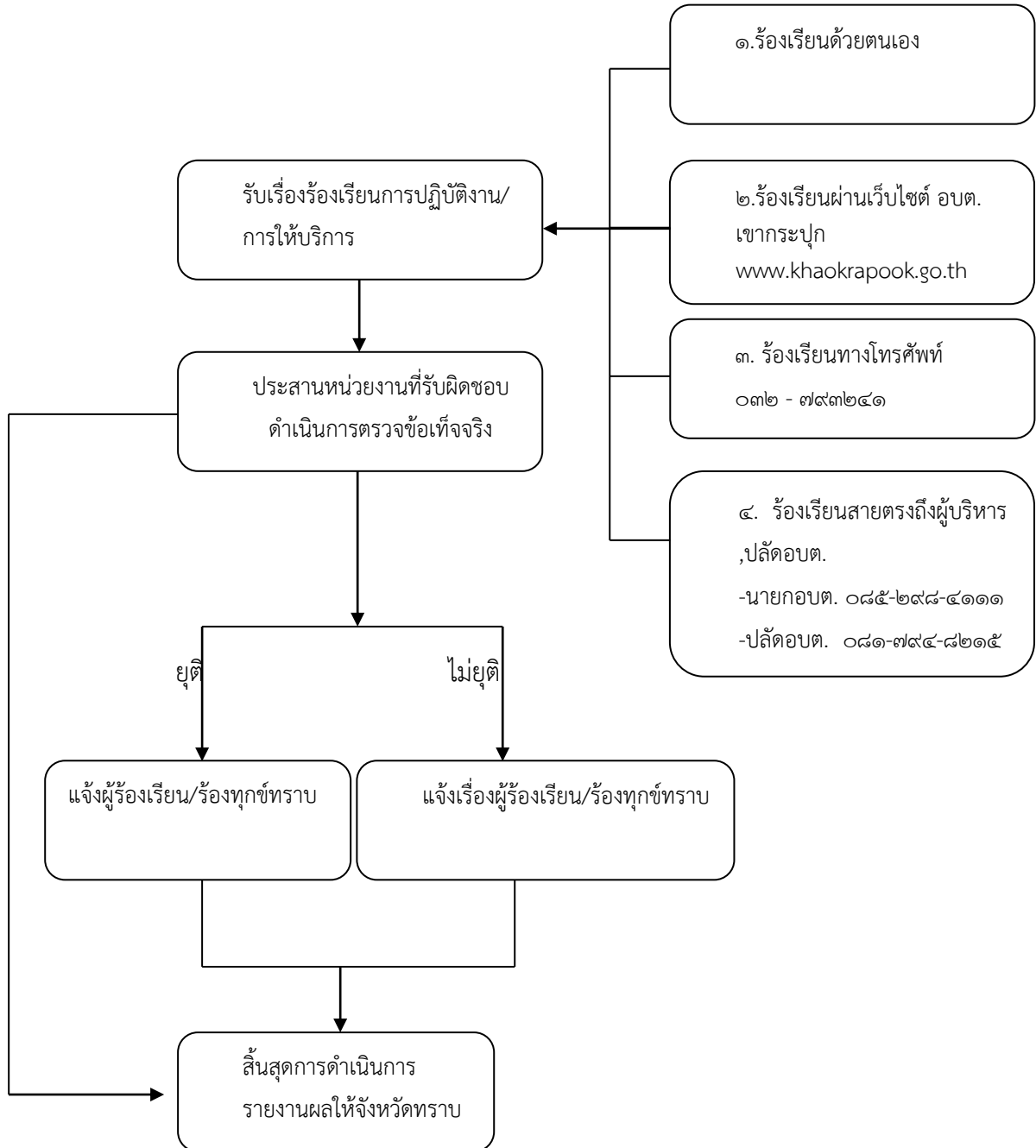
๕. คำจำกัดความ

ผู้รับบริการ	=	ผู้ที่มารับบริการจากส่วนราชการและประชาชนทั่วไป
ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	=	ผู้ที่ได้รับผลกระทบ ทั้งทางบวกและทางลบ ทั้งทางตรงและทางอ้อม จากการปฏิบัติงานของพนักงานองค์การบริหารส่วนตำบลเขากระปุก
การจัดการข้อร้องเรียน	=	มีความหมายครอบคลุมถึงการจัดการในเรื่อง ข้อร้องเรียน ข้อเสนอแนะ/ข้อคิดเห็น/คำชมเชย/การสอบถามหรือร้องขอข้อมูล
ผู้ร้องเรียน	=	ประชาชนทั่วไป/ผู้มีส่วนได้เสียที่มาติดต่อรับบริการหรือได้รับผลกระทบจากการปฏิบัติงานของพนักงานองค์การบริหารส่วนตำบลเขากระปุกผ่านช่องทางต่างๆ โดยมีวัตถุประสงค์ครอบคลุมการร้องเรียน/การให้ข้อเสนอแนะ/การให้ข้อคิดเห็น/การชมเชย/การร้องขอข้อมูล
ช่องทางการรับข้อร้องเรียน	=	ช่องทางต่าง ๆ ที่ใช้ในการรับเรื่องร้องเรียน เช่น ติดต่อด้วยตนเอง / ทางโทรศัพท์/สายตรงบริหาร/เว็บไซต์/กล่องแสดงความคิดเห็น
เจ้าหน้าที่ ข้อร้องเรียน	=	เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบจัดการข้อร้องเรียนการปฏิบัติงานการให้บริการ แบ่งเป็นประเภทต่าง ๆ เช่น - ข้อคิดเห็น ข้อเสนอแนะ คำชมเชย สอบถาม หรือร้องขอข้อมูล - การร้องเรียนเกี่ยวกับวิธีการปฏิบัติงาน คุณภาพการให้บริการของพนักงานองค์การบริหารส่วนตำบลเขากระปุก

- การร้องเรียนเกี่ยวกับความไม่โปร่งใสของการปฏิบัติงานของพนักงานองค์การบริหารส่วนตำบลเขากระปุก เป็นต้น

๖. แผนผังกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียนการปฏิบัติงาน/การให้บริการ

กระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียนการปฏิบัติงาน/การให้บริการ



๗. ขั้นตอนการปฏิบัติงาน

การแต่งตั้งผู้รับผิดชอบจัดการข้อร้องเรียนของหน่วยงาน

- ๗.๑ จัดตั้งศูนย์/จุดรับเรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับการปฏิบัติงานของพนักงานอบต.เขากระปุก
- ๗.๒ จัดทำคำสั่งแต่งตั้งคณะกรรมการดำเนินการ
- ๗.๓ แจ้งผู้รับผิดชอบตามคำสั่งองค์การบริหารส่วนตำบลเขากระปุก เพื่อสะดวกในการประสานงาน

๘. การรับและตรวจสอบข้อร้องเรียนจากช่องทางต่าง ๆ

ดำเนินการรับและติดตามตรวจสอบข้อร้องเรียนที่เข้ามายังหน่วยงานจากช่องทาง ๆ โดยมีข้อปฏิบัติตามที่กำหนด ดังนี้

ช่องทาง	ความถี่ในการตรวจสอบช่องทาง	ระยะเวลาดำเนินการรับข้อร้องเรียนเพื่อประสานหาทางแก้ไข	หมายเหตุ
ร้องเรียนด้วยตนเอง	ทุกครั้งที่มีผู้ร้องเรียน	ภายใน ๑ วันทำการ	
ร้องเรียนผ่านเว็บไซต์	ทุกวัน	ภายใน ๑ วันทำการ	
ร้องเรียนทางโทรศัพท์ ๐๓๒ - ๗๙๓๒๔๑	ทุกวัน	ภายใน ๑ วันทำการ	
สายตรงผู้บริหาร นายก , ปลัดอบต. -นายกอบต. ๐๘๕-๒๙๘-๔๑๑๑ -ปลัดอบต. ๐๘๑-๗๙๔-๘๒๑๕	ทุกวัน	ภายใน ๑ วันทำการ	

๙. การบันทึกเรื่องร้องเรียน

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

๙.๒ ทุกช่องทางที่มีการร้องเรียน เจ้าหน้าที่ ต้องบันทึกข้อร้องเรียนลงบนสมุดบันทึกข้อร้องเรียน

๑๐. การประสานหน่วยงานเพื่อแก้ไขเรื่องร้องเรียนและการแจ้งกลับผู้ร้องเรียน

- กรณีเป็นการขอข้อมูลข่าวสาร ประสานหน่วยงานผู้ครอบครองเอกสารเจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้อง เพื่อให้ข้อมูลแก่ผู้ร้องขอได้ทันที

- ข้อร้องเรียน ที่เป็นการร้องเรียนเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการของพนักงานสังกัดต่างๆ จัดทำบันทึกข้อความเสนอไปยังผู้บริหารเพื่อสั่งการหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง โดยเบื้องต้นอาจโทรศัพท์แจ้งไปยังหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

- ข้อร้องเรียน ที่ไม่อยู่ในอำนาจความรับผิดชอบขององค์การบริหารส่วนตำบลเขากระปุก ให้ดำเนินการประสาน แจ้งหน่วยงานภายนอกที่เกี่ยวข้อง เพื่อให้เกิดความรวดเร็วและถูกต้องชัดเจนในการแก้ไขปัญหาต่อไป

- ข้อร้องเรียนที่ส่งผลกระทบต่อหน่วยงาน เช่น กรณีผู้ร้องเรียนทำหนังสือร้องเรียนความโปร่งใสในการจัดซื้อจัดจ้าง ให้เจ้าหน้าที่จัดทำบันทึกข้อความเพื่อเสนอผู้บริหารพิจารณาสั่งการไปยังหน่วยงานที่รับผิดชอบเพื่อดำเนินการตรวจสอบและแจ้งผู้ร้องเรียนต่อไป

๑๑. ติดตามการแก้ไขข้อร้องเรียน

ให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง รายงานผลให้ทราบภายใน ๗ วันทำการ เพื่อเจ้าที่ศูนย์ฯ จะได้แจ้งผู้ร้องเรียนทราบต่อไป

๑๒. การรายงานผลการจัดการข้อร้องเรียนของหน่วยงานให้นายกองค้การบริหารส่วนตำบลทราบ

- รวบรวมและรายงานสรุปการจัดการข้อร้องเรียนประจำสัปดาห์ รายงานให้นายกองค้การบริหารส่วนตำบล ทราบทุกสัปดาห์

- รวบรวมรายงานสรุปข้อร้องเรียน หลังจากสิ้นปีงบประมาณ เพื่อนำมาวิเคราะห์การจัดการข้อร้องเรียนในภาพของหน่วยงาน เพื่อใช้เป็นแนวทางในการแก้ไข ปรับปรุง พัฒนาองค์กรต่อไป

๑๓. มาตรฐานงาน

การดำเนินการแก้ไขข้อร้องเรียนให้แล้วเสร็จ ภายในระยะเวลาที่กำหนด

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

๑๕. จัดทำโดย

องค์การบริหารส่วนตำบลเขากระปุก อำเภอท่ายาง จังหวัดเพชรบุรี

- เบอร์โทรศัพท์ ๐-๓๒๗๙-๓๒๔๑
- เบอร์โทรสาร ๐-๓๒๗๙-๓๒๔๑
- เว็บไซต์ www.khaokrapook.go.th

๑๔. แบบฟอร์ม

- แบบฟอร์มใบรับแจ้งเหตุเรื่องราวร้องเรียน

แบบฟอร์มที่ใช้ในการปฏิบัติงาน

ตัวอย่างแบบคำร้องเรียนเรื่องการปฏิบัติงานของพนักงานอบต.เขากระปุก(ด้วยตนเอง) (แบบคำร้อง ๑)

ศูนย์รับเรื่องราวร้องเรียน
ที่ทำการองค์การบริหารส่วนตำบลเขากระปุก
อำเภอท่ายาง จังหวัดเพชรบุรี ๗๖๑๓๐

วันที่.....เดือน.....พ.ศ.....

เรื่อง

เรียน นายองค์การบริหารส่วนตำบลเขากระปุก

ข้าพเจ้า.....อายุ.....ปี อยู่บ้านเลขที่.....หมู่ที่.....
ตำบล.....อำเภอ.....จังหวัด.....โทรศัพท์.....
อาชีพ.....ตำแหน่ง.....
ถือบัตร..... เลขที่..... ออกโดย.....
.....วันออกบัตร.....บัตรหมดอายุ.....มีความประสงค์
ขอร้องเรียนเรื่องการปฏิบัติงานของพนักงานองค์การบริหารส่วนตำบลเขากระปุก เพื่อให้องค์การบริหารส่วน
ตำบลเขากระปุก พิจารณาดำเนินการช่วยเหลือหรือแก้ไขปัญหาลงในเรื่อง
.....
.....
.....
.....

ทั้งนี้ ข้าพเจ้าขอรับรองว่าคำร้องเรียนข้างต้นเป็นจริงและยินดีรับผิดชอบทั้งทางแพ่งและทาง
อาญาหากจะพึงมี

โดยข้าพเจ้าขอส่งเอกสารหลักฐานประกอบการร้องเรียน(ถ้ามี)ได้แก่

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

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณาดำเนินการต่อไป

ขอแสดงความนับถือ

(.....)

ตัวอย่างแบบคำร้องเรียนเรื่องการปฏิบัติงานของพนักงานอบต.เขากระปุก(ทางโทรศัพท์)(แบบคำร้อง ๒)

ศูนย์รับเรื่องราวร้องเรียน
ที่ทำการองค์การบริหารส่วนตำบลเขากระปุก
อำเภอท่ายาง จังหวัดเพชรบุรี ๗๖๑๓๐

วันที่.....เดือน.....พ.ศ.....

เรื่อง

เรียน นายกองค์การบริหารส่วนตำบลเขากระปุก

ข้าพเจ้า.....อายุ.....ปี อยู่บ้านเลขที่.....หมู่ที่.....
ตำบล.....อำเภอ.....จังหวัด.....โทรศัพท์.....
อาชีพ.....ตำแหน่ง.....ถือ
บัตร..... เลขที่..... ออกโดย
.....วันออกบัตร.....บัตรหมดอายุ.....มีความประสงค์
ขอร้องเรียนเรื่องการปฏิบัติงานของพนักงานองค์การบริหารส่วนตำบลเขากระปุก เพื่อให้องค์การบริหารส่วน
ตำบลเขากระปุก พิจารณาดำเนินการช่วยเหลือหรือแก้ไขปัญหาในเรื่อง

.....โดย
ขออ้าง.....เป็น
หลักฐานประกอบ ทั้งนี้ ข้าพเจ้าขอรับรองว่าคำร้องเรียนข้างต้นเป็นจริงและเจ้าหน้าที่ อบต.เขากระปุก
ได้แจ้งให้ข้าพเจ้าทราบแล้ว ว่าหากเป็นคำร้องเรียนที่ไม่สุจริตอาจต้องรับผิดชอบทางกฎหมายได้

(ลงชื่อ).....เจ้าหน้าที่ผู้รับเรื่องฯ
(.....)
ตำแหน่ง.....
วันที่.....เดือน.....พ.ศ.....
เวลา.....

ตัวอย่างแบบแจ้งการรับเรื่องร้องเรียน

(ตอบข้อร้องเรียน ๑)



ที่ พบ ๗๓๑๐๑/

ที่ทำการองค์การบริหารส่วนตำบลเขากระปุก
อำเภอท่ายาง จังหวัดเพชรบุรี ๗๖๑๓๐

วันที่.....เดือน.....พ.ศ.....

เรื่อง ตอบรับการรับเรื่องร้องเรียนเรื่องการปฏิบัติงานของพนักงานองค์การบริหารส่วนตำบลเขากระปุก

เรียน.....

ตามที่ท่านได้ร้องเรียนเรื่องการปฏิบัติงานของพนักงานองค์การบริหารส่วนตำบลเขากระปุก ผ่านศูนย์รับเรื่องราวร้องเรียนองค์การบริหารส่วนตำบลเขากระปุก โดยทาง () หนังสือร้องเรียนทางไปรษณีย์ () ด้วยตนเอง () ทางโทรศัพท์ () อื่น.....ลงวันที่.....เดือน.....พ.ศ..... นั้นเกี่ยวกับเรื่อง.....

องค์การบริหารส่วนตำบลเขากระปุก ได้ลงทะเบียนรับเรื่องร้องเรียนของท่านไว้แล้ว ตามทะเบียนรับเรื่องฯ เลขรับที่.....ลงวันที่.....เดือน.....พ.ศ.....

และองค์การบริหารส่วนตำบลเขากระปุก ได้พิจารณาเรื่องของท่านแล้วเห็นว่า

() เป็นเรื่องที่อยู่ในอำนาจหน้าที่ขององค์การบริหารส่วนตำบลเขากระปุกและได้มอบหมายให้.....เบอร์โทรศัพท์.....เป็นหน่วยตรวจสอบและดำเนินการ

() เป็นเรื่องที่ไม่อยู่ในอำนาจหน้าที่ขององค์การบริหารส่วนตำบลเขากระปุก และได้จัดส่งเรื่องให้.....เบอร์โทรศัพท์.....ซึ่งเป็นหน่วยงานที่มีอำนาจหน้าที่เกี่ยวข้องดำเนินการต่อไปแล้ว ท่านสามารถติดต่อประสานงานหรือขอทราบผลโดยตรงกับหน่วยงานดังกล่าวได้อีกทางหนึ่ง

() เป็นเรื่องที่มีกฎหมายบัญญัติขั้นตอนและวิธีการปฏิบัติไว้เป็นการเฉพาะแล้ว ตามกฎหมาย..... จึงขอให้ท่านดำเนินการตามขั้นตอนและวิธีการที่กฎหมายนั้นบัญญัติไว้ต่อไป

จึงแจ้งมาเพื่อทราบ

ขอแสดงความนับถือ

(.....)

นายกองค์การบริหารส่วนตำบลเขากระปุก

สำนักงานปลัด

โทรศัพท์ ๐๓๒-๗๙๓๒๔๑

ตัวอย่างแบบแจ้งผลการดำเนินการต่อเรื่องร้องเรียน

(ตอบข้อร้องเรียน ๒)



ที่ พบ ๗๓๑๐๑/

ที่ทำการองค์การบริหารส่วนตำบลเขากระปุก
อำเภอท้ายาง จังหวัดเพชรบุรี ๗๖๑๓๐

วันที่.....เดือน.....พ.ศ.....

เรื่อง แจ้งผลการดำเนินการต่อเรื่องร้องเรียนเรื่องการปฏิบัติงานของพนักงานองค์การบริหารส่วนตำบลเขากระปุก
เรียน.....

อ้างถึง หนังสือ องค์การบริหารส่วนตำบลเขากระปุก ที่ พบ ๗๓๑๐๑/.....ลงวันที่.....

สิ่งที่ส่งมาด้วย ๑.....
๒.....
๓.....

ตามที่ องค์การบริหารส่วนตำบลเขากระปุก (ศูนย์รับเรื่องร้องเรียนเรื่องการปฏิบัติงานของ
พนักงานอบต.เขากระปุก) ได้แจ้งตอบรับการรับเรื่องร้องเรียนเรื่องการปฏิบัติงานของพนักงานอบต.เขากระปุก
ตามที่ท่านได้ร้องเรียนไว้ ความละเอียดแจ้งแล้ว นั้น

องค์การบริหารส่วนตำบลเขากระปุก ได้รับแจ้งผลการดำเนินการจากส่วนราชการ/หน่วยงานที่
เกี่ยวข้องตามประเด็นที่ท่านได้ร้องเรียนแล้ว ปรากฏข้อเท็จจริงโดยสรุปได้ดังนี้

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

ดังมีรายละเอียดปรากฏตามสิ่งที่ส่งมาพร้อมนี้ ทั้งนี้ หากท่านไม่เห็นด้วยประการใด ขอให้แจ้งคัดค้านพร้อม
พยานหลักฐานประกอบด้วย

จึงแจ้งมาเพื่อทราบ

ขอแสดงความนับถือ

(.....)

นายกองค์การบริหารส่วนตำบลเขากระปุก

สำนักงานปลัด

โทรศัพท์ ๐๓๒-๗๙๓๒๔๑

ตัวอย่างแบบประกาศรายงานสรุปผลการดำเนินการเรื่องร้องเรียน (รายงานสรุปข้อร้องเรียน ๑)



ประกาศองค์การบริหารส่วนตำบลเขากระปุก
เรื่อง รายงานสรุปผลการดำเนินการเรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับการปฏิบัติงาน
ของพนักงานองค์การบริหารส่วนตำบลเขากระปุก
ประจำปี พ.ศ.....

ตามที่องค์การบริหารส่วนตำบลเขากระปุก ได้ดำเนินการจัดตั้งศูนย์รับเรื่องราวร้องเรียนผู้ได้รับผลกระทบเกี่ยวกับการปฏิบัติงานของพนักงานองค์การบริหารส่วนตำบลเขากระปุก ขึ้น เพื่อให้ประชาชน/หน่วยงานต่าง ๆ ที่มารับบริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลเขากระปุก ได้แจ้งร้องเรียนเกี่ยวกับการปฏิบัติงานของพนักงานองค์การบริหารส่วนตำบลเขากระปุก และได้รับความเป็นธรรมและความพึงพอใจ ในการรับบริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลเขากระปุกนั้น

ปี พ.ศ.....ศูนย์รับเรื่องราวร้องเรียนผู้ได้รับผลกระทบเกี่ยวกับการปฏิบัติงานของพนักงานองค์การบริหารส่วนตำบลเขากระปุกได้รับแจ้งเรื่องราวร้องเรียนจำนวน.....เรื่อง ดังนี้โดยแยกประเภทการร้องเรียนเป็น ๒ กรณี คือ

๑. ข้อร้องเรียนเกี่ยวกับการจัดซื้อจัดจ้าง จำนวน.....เรื่อง ดังนี้

- ๑.....
-การแก้ไขปัญหาจากข้อร้องเรียน.....
-ปัญหา/อุปสรรคในการดำเนินการแก้ไขปัญหา.....
๒.....
-การแก้ไขปัญหาจากข้อร้องเรียน.....
-ปัญหา/อุปสรรคในการดำเนินการแก้ไขปัญหา.....

๒. ข้อร้องเรียนเกี่ยวกับการปฏิบัติงานหรือการดำเนินงานขององค์การบริหารส่วนตำบลเขากระปุก จำนวน.....เรื่อง ดังนี้

- ๑.....
-การแก้ไขปัญหาจากข้อร้องเรียน.....
-ปัญหา/อุปสรรคในการดำเนินการแก้ไขปัญหา.....
๒.....
-การแก้ไขปัญหาจากข้อร้องเรียน.....
-ปัญหา/อุปสรรคในการดำเนินการแก้ไขปัญหา.....

จึงประกาศมาให้ทราบโดยทั่วกัน

ประกาศ ณ วันที่.....เดือน.....พ.ศ.....

(.....)

นายกองค์การบริหารส่วนตำบลเขากระปุก



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ สำนักปลัด องค์การบริหารส่วนตำบลเขากระปุก โทร.๐-๓๒๗๙-๓๒๔๑.....

ที่ พบ ๗๓๑๐๑/..... วันที่..... มกราคม ๒๕๖.....

เรื่อง ขออนุมัติประกาศองค์การบริหารส่วนตำบลเขากระปุก เรื่องการจัดตั้งศูนย์รับเรื่องร้องเรียนการปฏิบัติงานของพนักงานและคำสั่งแต่งตั้งเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบรับเรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับการปฏิบัติงานของพนักงานองค์การบริหารส่วนตำบลเขากระปุก

เรียน นายองค์การบริหารส่วนตำบลเขากระปุก

๑. เรื่องเดิม

ตามพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ.๒๕๕๖ ได้กำหนดแนวทางการปฏิบัติราชการ โดยมุ่งเน้นให้เกิดประโยชน์สุขแก่ประชาชน โดยยึดประชาชนเป็นศูนย์กลาง เพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชน ให้เกิดความผาสุก และความเป็นอยู่ที่ดีของประชาชน เกิดผลสัมฤทธิ์ต่องานบริการ มีประสิทธิภาพและเกิดความคุ้มค่าในการให้บริการ

๒. ข้อเสนอแนะ

เพื่อให้การปฏิบัติงานขององค์การบริหารส่วนตำบลเขากระปุก สามารถแก้ไขปัญหาและอำนวยความสะดวกให้กับประชาชนผู้มารับบริการได้อย่างทั่วถึงและเที่ยงธรรม จึงเห็นสมควรจัดตั้งศูนย์รับเรื่องร้องเรียนจากการปฏิบัติงานของพนักงานขึ้น และเห็นสมควรแต่งตั้งเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบในการรับเรื่องร้องเรียนและการปฏิบัติงานของศูนย์รับเรื่องร้องเรียนรายละเอียดปรากฏตามร่างประกาศองค์การบริหารส่วนตำบลเขากระปุก และร่างคำสั่งองค์การบริหารส่วนตำบลเขากระปุก ซึ่งได้เสนอมาพร้อมนี้

๓. ข้อพิจารณา

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณาหากเห็นชอบด้วยได้โปรดลงนามอนุมัติในเอกสารที่เสนอมาพร้อมนี้

(ลงชื่อ).....

(นางสาวรวีวรรณ สีเหลือง)

นักทรัพยากรบุคคลปฏิบัติการ

เห็นควรพิจารณา ต่อไป

(ลงชื่อ).....

(นายยุทธนา พันธุ์บ้านแหลม)

หัวหน้าสำนักปลัด

เห็นควรพิจารณาอนุมัติ ต่อไป

(ลงชื่อ).....

(นายอนวัช พลอยบุศย์)

ปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลเขากระปุก

อนุมัติ

(ลงชื่อ)

(นายธีรพงษ์ เอี่ยมสะอาด)

นายกองค์การบริหารส่วนตำบลเขากระปุก



ประกาศองค์การบริหารส่วนตำบลเขากระปุก

เรื่อง จัดตั้งศูนย์รับเรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับการปฏิบัติงานของพนักงานองค์การบริหารส่วนตำบลเขากระปุก

.....

ด้วยองค์การบริหารส่วนตำบลเขากระปุก ได้ดำเนินการจัดตั้งศูนย์รับเรื่องราວร้องเรียนผู้ได้รับผลกระทบเกี่ยวกับการปฏิบัติงานของพนักงานองค์การบริหารส่วนตำบลเขากระปุก ขึ้น เพื่อให้ประชาชน/หน่วยงานต่าง ๆ ที่มารับบริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลเขากระปุก ได้แจ้งร้องเรียนเกี่ยวกับการปฏิบัติงานของพนักงานองค์การบริหารส่วนตำบลเขากระปุก และได้รับความเป็นธรรมและความพึงพอใจ ในการรับบริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลเขากระปุกขึ้น

หากประชาชนผู้มารับบริการ/หน่วยงานซึ่งมารับบริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลเขากระปุก ไม่ได้ได้รับความสะดวกหรือความเป็นธรรมในการรับบริการจากพนักงานองค์การบริหารส่วนตำบลเขากระปุก ให้ดำเนินการแจ้งเรื่องร้องเรียนได้ตามช่องทางดังต่อไปนี้

๑. ร้องเรียนด้วยตนเองที่เจ้าหน้าที่ผู้รับเรื่องร้องเรียน
๒. ร้องเรียนผ่านเว็บไซต์อบต.เขากระปุก www.khaokrapook.go.th
๓. ร้องเรียนผ่านทางโทรศัพท์ ๐-๓๒๗๙-๓๒๔๑
๔. สายตรงผู้บริหาร นายกอบต. ๐-๘๕๒๙๘-๔๑๑๑ ปลัดอบต. ๐-๘๑๗๙๔-๘๒๑๕

จึงประกาศมาให้ทราบโดยทั่วกัน

ประกาศ ณ วันที่.....เดือนมกราคม พ.ศ.๒๕๖๑

(นายธีรพงษ์ เอี่ยมสะอาด)

นายกองค์การบริหารส่วนตำบลเขากระปุก



คำสั่งองค์การบริหารส่วนตำบลเขากระปุก

ที่ /๒๕๖๑

เรื่อง แต่งตั้งเจ้าหน้าที่รับผิดชอบเรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับการปฏิบัติงาน
ของพนักงานองค์การบริหารส่วนตำบลเขากระปุก

ด้วยองค์การบริหารส่วนตำบลเขากระปุก ได้ดำเนินการจัดตั้งศูนย์รับเรื่องราวร้องเรียนผู้ได้รับผลกระทบเกี่ยวกับการปฏิบัติงานของพนักงานองค์การบริหารส่วนตำบลเขากระปุก ขึ้น เพื่อให้ประชาชน/หน่วยงานต่าง ๆ ที่มารับบริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลเขากระปุก ได้แจ้งร้องเรียนเกี่ยวกับการปฏิบัติงานของพนักงานองค์การบริหารส่วนตำบลเขากระปุก และได้รับความเป็นธรรมและความพึงพอใจ ในการรับบริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลเขากระปุกขึ้น

องค์การบริหารส่วนตำบลเขากระปุก จึงแต่งตั้งบุคคลดังต่อไปนี้เป็นเจ้าหน้าที่รับผิดชอบเรื่องร้องเรียน คือ

นางสาวรวีวรรณ สีเหลือง ตำแหน่ง นักทรัพยากรบุคคลปฏิบัติการ

โดยให้ผู้ที่ได้รับการแต่งตั้งมีหน้าที่ในการรับเรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับผู้ได้รับผลกระทบจากการปฏิบัติงานของพนักงานองค์การบริหารส่วนตำบลเขากระปุก และดำเนินการรายงานตามขั้นตอนและคู่มือแนวทางการปฏิบัติงานเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับการปฏิบัติงานงานของพนักงานองค์การบริหารส่วนตำบลเขากระปุก ต่อไป

ทั้งนี้ตั้งแต่วันที่นี้เป็นต้นไป

สั่ง ณ วันที่.....เดือน มกราคม พ.ศ.๒๕๖๑

(นายธีรพงษ์ เอี่ยมสะอาด)

นายกองค์การบริหารส่วนตำบลเขากระปุก



ประกาศองค์การบริหารส่วนตำบลเขากะปุก

เรื่อง รายงานสรุปผลการดำเนินการเรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับการปฏิบัติงาน
ของพนักงานองค์การบริหารส่วนตำบลเขากะปุก

ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๑

ตามที่องค์การบริหารส่วนตำบลเขากะปุก ได้ดำเนินการจัดตั้งศูนย์รับเรื่องราวร้องเรียนผู้ได้รับผลกระทบเกี่ยวกับการปฏิบัติงานของพนักงานองค์การบริหารส่วนตำบลเขากะปุก ขึ้น เพื่อให้ประชาชน/หน่วยงานต่าง ๆ ที่มารับบริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลเขากะปุก ได้แจ้งร้องเรียนเกี่ยวกับการปฏิบัติงานของพนักงานองค์การบริหารส่วนตำบลเขากะปุก และได้รับความเป็นธรรมและความพึงพอใจ ในการรับบริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลเขากะปุกนั้น

ปี งบประมาณพ.ศ.๒๕๖๐ ศูนย์รับเรื่องราวร้องเรียนผู้ได้รับผลกระทบเกี่ยวกับการปฏิบัติงานของพนักงานองค์การบริหารส่วนตำบลเขากะปุกได้รับแจ้งเรื่องราวร้องเรียนจำนวน.....-.....เรื่อง ดังนี้โดยแยกประเภทการร้องเรียนเป็น ๒ กรณี คือ

๑. ข้อร้องเรียนเกี่ยวกับการจัดซื้อจัดจ้าง จำนวน.....-.....เรื่อง ดังนี้

๑.....

-การแก้ไขปัญหาจากข้อร้องเรียน.....

-ปัญหา/อุปสรรคในการดำเนินการแก้ไขปัญหา.....

๒.....

-การแก้ไขปัญหาจากข้อร้องเรียน.....

-ปัญหา/อุปสรรคในการดำเนินการแก้ไขปัญหา.....

๒. ข้อร้องเรียนเกี่ยวกับการปฏิบัติงานหรือการดำเนินงานขององค์การบริหารส่วนตำบลเขากะปุก
จำนวน.....-.....เรื่อง ดังนี้

๑.....

-การแก้ไขปัญหาจากข้อร้องเรียน.....

-ปัญหา/อุปสรรคในการดำเนินการแก้ไขปัญหา.....

๒.....

-การแก้ไขปัญหาจากข้อร้องเรียน.....

-ปัญหา/อุปสรรคในการดำเนินการแก้ไขปัญหา.....

จึงประกาศมาให้ทราบโดยทั่วกัน

ประกาศ ณ วันที่.....เดือน ตุลาคม พ.ศ.๒๕๖๑

(นายธีรพงษ์ เอี่ยมสะอาด)

นายกองค์การบริหารส่วนตำบลเขากะปุก



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ สำนักปลัด องค์การบริหารส่วนตำบลเขากระปุก โทร.๐-๓๒๗๙-๓๒๔๑.....

ที่ พบ ๗๓๑๐๑/..... วันที่..... ตุลาคม ๒๕๖.....

เรื่อง ขออนุมัติประกาศองค์การบริหารส่วนตำบลเขากระปุก เรื่องรายงานสรุปผลการดำเนินการเรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับการปฏิบัติงาน ของพนักงานองค์การบริหารส่วนตำบลเขากระปุกประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๑

เรียน นายกองค์การบริหารส่วนตำบลเขากระปุก

๑. เรื่องเดิม

ตามที่องค์การบริหารส่วนตำบลเขากระปุก ได้จัดตั้งศูนย์รับเรื่องร้องเรียนการปฏิบัติงานของพนักงานองค์การบริหารส่วนตำบลเขากระปุกขึ้น เพื่อให้การปฏิบัติงานขององค์การบริหารส่วนตำบลเขากระปุกสามารถแก้ไขปัญหาและอำนวยความสะดวกให้กับประชาชนผู้มารับบริการได้อย่างทั่วถึงและเที่ยงธรรมนั้น

๒. ข้อเท็จจริง/การดำเนินการ

ศูนย์รับเรื่องร้องเรียนการปฏิบัติงานของพนักงานองค์การบริหารส่วนตำบลเขากระปุก จึงขออนุมัติประกาศรายงานสรุปผลการดำเนินการเรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับการปฏิบัติงาน ของพนักงานองค์การบริหารส่วนตำบลเขากระปุกประจำปีงบประมาณพ.ศ.๒๕๖๑

๓. ข้อพิจารณา

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณาหากเห็นชอบด้วยได้โปรดลงนามอนุมัติในเอกสารที่เสนอมาร่วมนี้

(ลงชื่อ).....

(นางสาวรวีวรรณ สีเหลือง)

นักทรัพยากรบุคคลปฏิบัติการ

เห็นควรพิจารณา ต่อไป

(ลงชื่อ).....

(นายยุทธนา พันธุ์บ้านแหลม)

หัวหน้าสำนักปลัด

เห็นควรพิจารณาอนุมัติ ต่อไป

(ลงชื่อ).....

(นายอนวัช พลอยบุศย์)

ปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลเขากระปุก

อนุมัติ

(ลงชื่อ)

(นายธีรพงษ์ เอี่ยมสะอาด)

นายกองค์การบริหารส่วนตำบลเขากระปุก