

การรับเรื่องราวร้องเรียนร้องทุกข์



แนวความคิด

พระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๕๖ ได้กำหนดแนวทางการปฏิบัติราชการ มุ่งให้เกิดประโยชน์สุขแก่ประชาชน โดยยึดประชาชนเป็นศูนย์กลางเพื่อสนองตอบความต้องการของประชาชนให้เกิดความผาสุกและความเป็นอยู่ที่ดีของประชาชน เกิดผลสัมฤทธิ์ต่อการบริการที่มีประสิทธิภาพและเกิดความคุ้มค่าในการให้บริการ ไม่มีขั้นตอนการปฏิบัติงานที่เกินความจำเป็น มีการปรับปรุงภารกิจให้ทันต่อสถานการณ์ ประชาชนได้รับการอำนวยความสะดวกตอบสนองต่อความต้องการ และมีการประเมินผลการให้บริการอย่างสม่ำเสมอ

การจัดตั้งศูนย์รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองปรือ

ตั้งอยู่ที่ ณ ที่ทำการองค์การบริหารส่วนตำบลหนองปรือ ตำบลหนองปรือ จังหวัดกาญจนบุรี

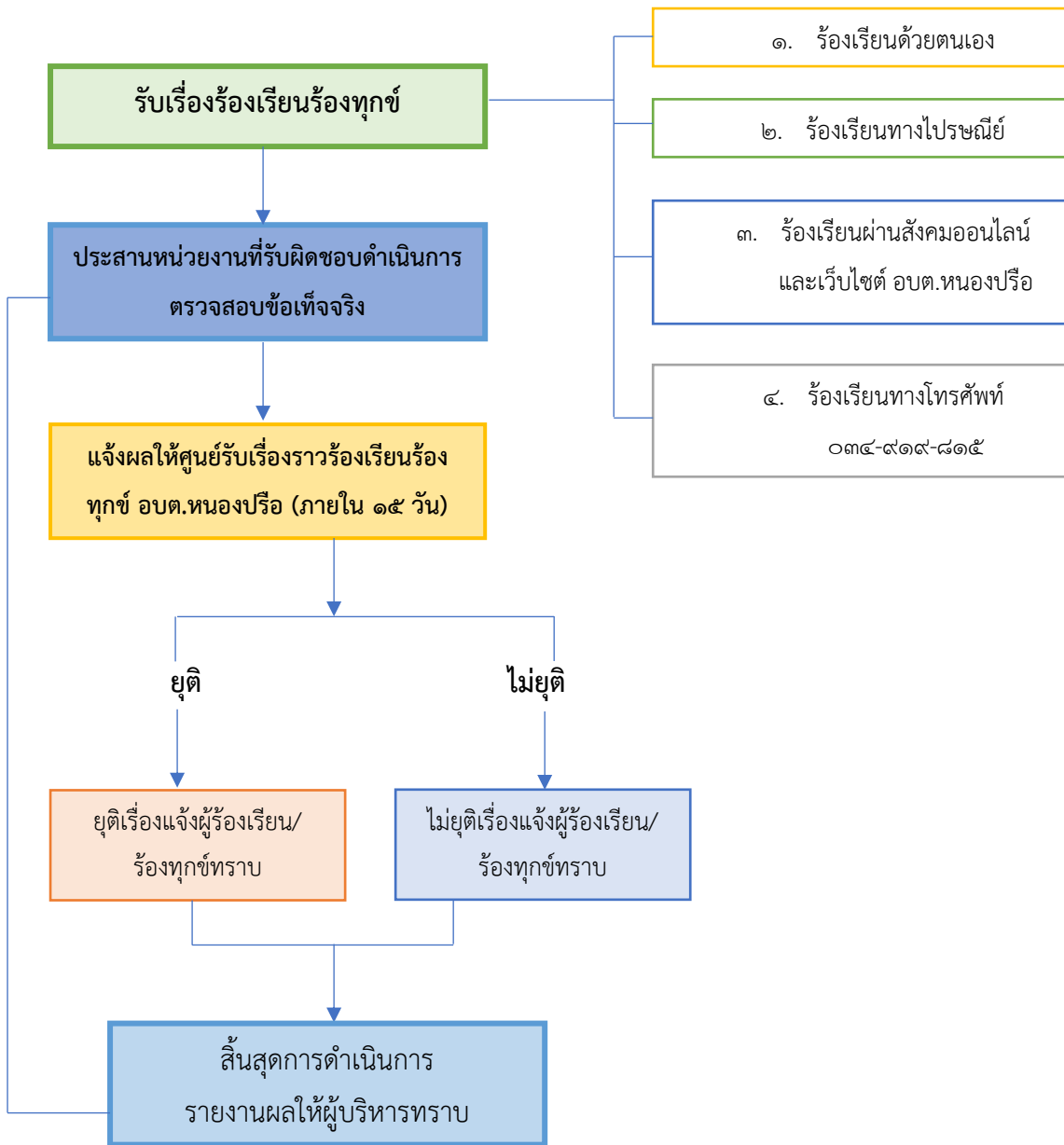
หน้าที่ความรับผิดชอบ

เป็นศูนย์กลางในการรับเรื่องราวร้องทุกข์ และให้บริการข้อมูลข่าวสาร ให้คำปรึกษา รับเรื่อง ปัญหาความต้องการและข้อเสนอแนะของประชาชน

วัตถุประสงค์

๑. เพื่อให้เจ้าหน้าที่องค์การบริหารส่วนตำบลหนองปรือใช้เป็นแนวทางในการปฏิบัติงานในการรับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ หรือขอความช่วยเหลือให้มีมาตรฐานเดียวกันและเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ

แผนผังกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์



ขั้นตอนการปฏิบัติงาน

๑. การแต่งตั้งผู้รับผิดชอบจัดการข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ ของหน่วยงาน

- ๑) จัดตั้งศูนย์/จุดรับข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ของประชาชน
- ๒) จัดทำคำสั่งแต่งตั้งเจ้าหน้าที่ประจำศูนย์
- ๓) แจ้งผู้รับผิดชอบตามคำสั่งองค์การบริหารส่วนตำบลหนองปรือ เพื่อความสัດวกในการ

ประสานงาน

๒. การรับและตรวจสอบข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์จากช่องทางต่างๆ

การดำเนินการรับและติดตามตรวจสอบข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ ที่เข้ามายังหน่วยงานจากช่องทางต่างๆ โดยมีข้อปฏิบัติตามที่กำหนดดังนี้

ช่องทาง	ความในการตรวจสอบช่องทาง	ระยะเวลาดำเนินการรับข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ เพื่อประสานหาทางแก้ไข	หมายเหตุ
ร้องเรียนด้วยตนเอง ณ ศูนย์รับเรื่องราวร้องเรียน/ร้องทุกข์ องค์การบริหารส่วนตำบลหนองปรือ	ทุกครั้งที่มีการร้องเรียน	ภายใน ๑-๒ วันทำการ	-
ร้องเรียนผ่านทางไปรษณีย์	ทุกวัน	ภายใน ๑-๒ วันทำการ	-
ร้องเรียนผ่านทางเว็บไซต์ องค์การบริหารส่วนตำบลหนองปรือ	ทุกวัน	ภายใน ๑-๒ วันทำการ	-
ร้องเรียนผ่านทางโทรศัพท์ ๐๓๔-๙๑๙-๘๑๕	ทุกวัน	ภายใน ๑-๒ วันทำการ	-
ร้องเรียนผ่านทาง Facebook	ทุกวัน	ภายใน ๑-๒ วันทำการ	-

แบบคำร้องการร้องเรียน/ร้องทุกข์

เขียน.....

วันที่.....เดือน.....พ.ศ.....

เรื่อง ขอร้องเรียนเกี่ยวกับเรื่อง.....

เรียน นายองค์การบริหารส่วนตำบลหนองปรือ

ด้วยข้าพเจ้า ชื่อ (นาย/นาง/นางสาว).....

อายุ.....ปี บัตรประจำตัวประชาชน.....บ้านเลขที่.....

หมู่ที่.....ตำบล.....อำเภอ.....จังหวัด.....รหัสไปรษณีย์.....

เบอร์โทรศัพท์มือถือ.....

มีความประสงค์ที่จะร้องเรียนต่อนายองค์การบริหารส่วนตำบลหนองปรือ มีรายละเอียด
ดังต่อไปนี้

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

ข้าพเจ้าขอรับรองว่า ข้อความข้างต้นตามที่ข้าพเจ้าร้องเรียนนั้น เป็นความจริงทุกประการ

ลงชื่อ.....ผู้ร้องเรียน

ลงชื่อ.....ผู้รับเรื่องร้องเรียน

(.....)

(.....)

ลงชื่อ.....พยาน

ลงชื่อ.....พยาน

(.....)

(.....)

แบบคำร้องทุกข์/ร้องเรียน (โทรศัพท์)

รับเรื่องที่.....

วันที่.....เดือน.....พ.ศ.....

เรื่อง

เรียน นายองค์การบริหารส่วนตำบลหนองปรือ

ด้วยข้าพเจ้า ชื่อ (นาย/นาง/นางสาว).....

อายุ.....ปี บ้านเลขที่.....หมู่ที่.....ตำบล.....อำเภอ.....จังหวัด.....

รหัสไปรษณีย์.....อาชีพ.....ตำแหน่ง.....เบอร์โทรศัพท์มือถือ.....

มีความประสงค์ที่จะร้องเรียน/ร้องทุกข์ เพื่อให้องค์การบริหารส่วนตำบลหนองปรือพิจารณาดำเนินการช่วยเหลือหรือแก้ไขปัญหา ในเรื่อง.....

โดยมีข้อกล่าวอ้างประกอบการพิจารณาดังนี้

.....เป็นพยานหลักฐาน

ทั้งนี้ ข้าพเจ้าขอรับรองว่าคำร้องทุกข์/ร้องเรียนตามข้างต้นเป็นจริง และเจ้าหน้าที่ได้แจ้งให้ข้าพเจ้าทราบแล้วว่าหากเป็นคำร้องที่ไม่สุจริตอาจต้องรับผิดชอบตามกฎหมายได้

ลงชื่อ.....เจ้าหน้าที่ผู้รับเรื่อง

(.....)

วันที่.....เดือน.....พ.ศ.....

เวลา.....

แบบแจ้งการรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์

ที่ กจ ๗๙๑๐๑(เรื่องร้องเรียน/.....)

องค์การบริหารส่วนตำบลหนองปรือ
ตำบลหนองปรือ อำเภอนบพิตำ
จังหวัดกาญจนบุรี ๗๑๒๒๐

วันที่.....เดือน.....พ.ศ.....

เรื่อง แจ้งผลการดำเนินการต่อเรื่องร้องเรียน / ร้องทุกข์
เรียน

ตามที่ท่านได้ร้องเรียน/ร้องทุกข์ ผ่านศูนย์รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองปรือ โดยผ่านทาง () หนังสือร้องเรียนทางไปรษณีย์
() ด้วยตนเอง
() ทางโทรศัพท์
() อื่นๆ.....

ลงวันที่.....เกี่ยวกับเรื่อง.....
.....นั้น

องค์การบริหารส่วนตำบลหนองปรือ ได้ลงทะเบียนรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ของท่านไว้แล้ว ตามทะเบียนรับเรื่อง เลขรับที่.....ลงวันที่.....

และองค์การบริหารส่วนตำบลหนองปรือ ได้พิจารณาเรื่องของท่านแล้วเห็นว่า

() เป็นเรื่องที่อยู่ในอำนาจหน้าที่ขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองปรือ และได้มอบหมายให้.....เป็นหน่วย ตรวจสอบและดำเนินการ

() เป็นเรื่องที่ไม่อยู่ในอำนาจหน้าที่ขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองปรือ และได้จัดส่งเรื่องให้.....ซึ่งเป็นหน่วยงานที่มีอำนาจหน้าที่เกี่ยวข้องดำเนินการต่อไปแล้ว ทั้งนี้ท่านสามารถติดต่อประสานงาน หรือขอทราบผลโดยตรงกับหน่วยงานดังกล่าวได้อีกทางหนึ่ง

() เป็นเรื่องที่มีกฎหมายบัญญัติขั้นตอนและวิธีการปฏิบัติไว้เป็นการเฉพาะแล้ว ตามกฎหมาย.....จึงขอให้ท่านดำเนินการตามขั้นตอนและวิธีการที่กฎหมายนั้นบัญญัติไว้ต่อไป

จึงแจ้งมาเพื่อทราบ

ขอแสดงความนับถือ

(.....)

นายกองค์การบริหารส่วนตำบลหนองปรือ

แบบแจ้งผลการดำเนินการต่อเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์

ที่ กจ ๗๙๑๐๑(เรื่องร้องเรียน/.....

องค์การบริหารส่วนตำบลหนองปรือ
ตำบลหนองปรือ อำเภอหนองปรือ
จังหวัดกาญจนบุรี ๗๑๒๒๐

วันที่.....เดือน.....พ.ศ.....

เรื่อง แจ้งผลการดำเนินการต่อเรื่องร้องเรียน / ร้องทุกข์

เรียน

อ้างถึง

สิ่งที่ส่งมาด้วย ๑.....

๒.

๓.

ตามที่องค์การบริหารส่วนตำบลหนองปรือ (ศูนย์รับเรื่องราວร้องเรียน/ร้องทุกข์) ได้แจ้งตอบ
รับการร้องเรียน/ร้องทุกข์ ของท่านตามที่ท่านได้ร้องเรียน/ร้องทุกข์ไว้ รายละเอียดความแจ้งแล้ว นั้น

องค์การบริหารส่วนตำบลหนองปรือ ได้รับแจ้งผลการดำเนินการจากส่วนราชการ/หน่วยงาน
ที่เกี่ยวข้องตามประเด็นที่ท่านได้ร้องเรียน/ร้องทุกข์แล้ว ปรากฏข้อเท็จจริงโดยสรุปได้ว่า.....

.....

.....

.....

.....ดังมีรายละเอียดปรากฏตามสิ่งที่ส่งมาพร้อมนี้

ทั้งนี้ หากท่านไม่เห็นด้วยประการใด ขอให้แจ้งคัดค้านพร้อมแสดงพยานหลักฐาน

ประกอบด้วย

จึงแจ้งมาเพื่อทราบ

ขอแสดงความนับถือ

(.....)

นายกองค์การบริหารส่วนตำบลหนองปรือ