

คู่มือการปฏิบัติงาน
ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์

องค์การบริหารส่วนตำบลตาพระยา
อำเภอตาพระยา จังหวัดสระแก้ว

โทรศัพท์ ๐-๓๗๒๖-๙๗๘๗
https://www.taphrayasao.go.th

สแกนด้วย CamScanner

คำนำ

ตามพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๔๖ กำหนดให้ในกรณีที่ส่วนราชการได้รับเรื่องร้องเรียน เสนอแนะ หรือความคิดเห็นเกี่ยวกับวิธีปฏิบัติราชการ สรรคความยุ่งยาก หรือปัญหาอื่นใดจากบุคคลใด โดยมีข้อมูลสาระตามสมควรให้เป็นหน้าที่ของส่วนราชการนั้นที่จะต้องพิจารณาดำเนินการให้ลุล่วงไป ประกอบกับประกาศคณะกรรมการการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น เรื่อง แนวทางในการจัดบริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนจังหวัด เทศบาล และองค์การบริหารส่วนตำบล เพื่อให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีหน้าที่รับเรื่องราวร้องทุกข์ และอำนวยความสะดวกในการแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนของประชาชนในท้องถิ่น

ดังนั้น เพื่อให้การดำเนินการเกี่ยวกับการแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ที่เกิดขึ้นในท้องที่เทศบาลตำบลการะเกด เป็นไปในแนวทางเดียวกัน เกิดประโยชน์ต่อประชาชน และอำนวยความสะดวกต่อเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน องค์การบริหารส่วนตำบลตาพระยา จึงได้จัดทำคู่มือปฏิบัติงานเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ โดยได้รวบรวมแนวทางการดำเนินงานและข้อมูลต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงาน ทั้งนี้เพื่อให้การดำเนินงานการรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ขององค์การบริหารส่วนตำบลตาพระยา บรรลุสัมฤทธิ์ตามภารกิจ และเกิดประโยชน์สุขต่อประชาชน

งานกฎหมายและคดี
องค์การบริหารส่วนตำบลตาพระยา

สแกนด้วย CamScanner

สารบัญ

	หน้า
หลักการและเหตุผล	๑
วัตถุประสงค์	๒
ขอบเขต	๒
กรณีการ้องเรียน/ร้องทุกข์	๒
คำจำกัดความ	๒ - ๓
ช่องทางการร้องเรียน	๔
สถานที่ตั้ง	๔
ระยะเวลาเปิดให้บริการ	๔
ขั้นตอนการปฏิบัติงาน	๔
แผนผังกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์	๕
การประสานหน่วยงานเพื่อแก้ไขข้อร้องเรียนและการแจ้งกลับผู้ร้องเรียน	๖
การรายงานผลการจัดการข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์	๖
มาตรฐานงาน	๖
ภาคผนวก	๗

- คำสั่งการจัดตั้งศูนย์รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์
- ประกาศมอบหมายเจ้าหน้าที่ประจำศูนย์รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์
- แบบฟอร์มคำร้อง

สแกนด้วย CamScanner



คู่มือการดำเนินงานเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์
ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ องค์การบริหารส่วนตำบลตาพระยา

๑. หลักการและเหตุผล

ตามพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๔๖ ได้กำหนดแนวทางปฏิบัติราชการมุ่งให้เกิดประโยชน์สุขแก่ประชาชนโดยยึดประชาชนเป็นศูนย์กลาง เพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชนให้เกิดความผาสุกและความเป็นอยู่ที่ดีของประชาชนเกิดผลสัมฤทธิ์ต่องานบริการมีประสิทธิภาพและเกิดความคุ้มค่าในการให้บริการไม่มีขั้นตอนปฏิบัติงานเกินความจำเป็น มีการปรับปรุงภารกิจให้ทันต่อสถานการณ์ประชาชนได้รับการอำนวยความสะดวกและได้รับการตอบสนองความต้องการและมีการประเมินผลการให้บริการสม่ำเสมอ

การร้องเรียน/ร้องทุกข์ของประชาชน ถือเป็นเสียงสะท้อนให้หน่วยงานทราบว่า การบริหารราชการมีประสิทธิภาพและประสิทธิผลมากน้อยเพียงใด ซึ่งรัฐบาลและหน่วยงานของรัฐได้ตระหนักและให้ความสำคัญกับการแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ของประชาชนมาโดยตลอด มีการรับฟังความคิดเห็น เปิดโอกาสให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วม และตรวจสอบการทำงานของรัฐบาลและหน่วยงานของรัฐมากขึ้น เพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชนและเสริมสร้างความสงบสุขให้เกิดขึ้นในสังคม

เพื่อให้การบริหารระบบราชการเป็นไปด้วยความถูกต้อง บริสุทธิ์ ยุติธรรม ควบคู่กับการพัฒนา การบำบัดทุกข์ บำรุงสุข ตลอดจนดำเนินการแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนของประชาชน ให้มีประสิทธิภาพ มีความรวดเร็ว และประสบผลสำเร็จอย่างเป็นรูปธรรม องค์การบริหารส่วนตำบลตาพระยา ในฐานะที่เป็นหน่วยงานในการให้บริการแก่ประชาชน ได้เปิดช่องทางในการรับฟังความคิดเห็นของประชาชนโดยตรง บริการให้ข้อมูล และรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ อีกทั้งยังเป็นศูนย์รับแจ้งเบาะแสการทุจริตเกี่ยวกับการจัดซื้อจัดจ้าง หรือไม่ได้รับความเป็นธรรมจากการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่เกี่ยวกับการทำงานขององค์การบริหารส่วนตำบลตาพระยา จึงได้จัดทำคู่มือปฏิบัติงานด้านการร้องเรียน/ร้องทุกข์ ขององค์การบริหารส่วนตำบลตาพระยาขึ้นเพื่อเป็นกรอบหรือแนวทางในการปฏิบัติงาน ซึ่งในกรณีการร้องเรียนที่เกี่ยวกับบุคคลจะมีการเก็บรักษาเรื่องราวไว้เป็นความลับและปกปิดชื่อผู้ร้องเรียน เพื่อมิให้ผู้ร้องเรียนได้รับผลกระทบและได้รับความเดือดร้อนจากการร้องเรียน

-๒-/๒.วัตถุประสงค์...

สแกนด้วย CamScanner

๒. วัตถุประสงค์

๑. เพื่อให้เจ้าหน้าที่องค์การบริหารส่วนตำบลตาพระยา ใช้เป็นแนวทางในการปฏิบัติงานในการรับเรื่องราวร้องเรียนร้องทุกข์หรือขอความช่วยเหลือให้มีมาตรฐานเดียวกันและเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ

๒. เพื่อให้การดำเนินงานจัดการข้อร้องเรียนขององค์การบริหารส่วนตำบลตาพระยา มีขั้นตอน/กระบวนการและแนวทางในการปฏิบัติงานเป็นมาตรฐานเดียวกัน

๓. เพื่อสร้างมาตรฐานการปฏิบัติงานที่มุ่งไปสู่การบริหารคุณภาพทั่วทั้งองค์กรอย่างมีประสิทธิภาพ

๔. เพื่อให้มั่นใจว่าได้มีการปฏิบัติตามข้อกำหนด ระเบียบ หลักเกณฑ์เกี่ยวกับการจัดการข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ ที่กำหนดไว้อย่างสม่ำเสมอและมีประสิทธิภาพ

๕. เพื่อเผยแพร่ให้กับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียขององค์การบริหารส่วนตำบลตาพระยาทราบกระบวนการ

๓. ขอบเขต

คู่มือการดำเนินงานเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ได้รวบรวมข้อมูลเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์และข้อมูลที่เป็นประโยชน์ต่อการดำเนินงานร้องเรียน/ร้องทุกข์ ประกอบด้วย แนวคิดเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ แนวทางการปฏิบัติงานเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์

๔. กรณีการร้องเรียน/ร้องทุกข์

๑. กรณีเรื่องร้องเรียนทั่วไป

๒. กรณีข้อร้องเรียนเกี่ยวกับการจัดซื้อจัดจ้าง

๓. กรณีเรื่องร้องทุกข์ / ร้องเรียนข้าราชการ หมายถึง เรื่องราวที่ข้าราชการเป็นผู้ถูกร้องเรียนเนื่องจากเจ้าหน้าที่ปฏิบัติหน้าที่ หรือปฏิบัติตนไม่เหมาะสม

๕. คำจำกัดความ

ผู้รับบริการ	หมายถึง	ผู้ที่มารับบริการจากส่วนราชการและประชาชนทั่วไป
ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	หมายถึง	ผู้ที่ได้รับผลกระทบทั้งทางบวกและทางลบทั้งทางตรง และทางอ้อมจากการดำเนินการของส่วนราชการ เช่น ประชาชนในชุมชน/หมู่บ้านเขตตำบลตาพระยา
การจัดการข้อร้องเรียน	หมายถึง	มีความหมายครอบคลุมถึงการจัดการในเรื่องข้อร้องเรียน ข้อเสนอแนะ/ข้อคิดเห็น/คำชมเชย/การสอบถามหรือร้องขอข้อมูล

-๓-/ผู้ร้องเรียน...

สแกนด้วย CamScanner

ผู้ร้องเรียน	หมายถึง	ประชาชนทั่วไป / ผู้มีส่วนได้เสียที่มาติดต่อยังศูนย์รับเรื่องร้องเรียนองค์การบริหารส่วนตำบลตาพระยา ผ่านช่องทางต่างๆโดยมีวัตถุประสงค์ครอบคลุมการร้องเรียน/การให้ข้อเสนอแนะ/การให้ข้อคิดเห็น/การชมเชย/การร้องขอข้อมูล
ช่องทางการรับข้อร้องเรียน	หมายถึง	ช่องทางต่างๆที่ใช้ในการรับเรื่องร้องเรียน เช่น ติดต่อด้วยตนเอง ร้องเรียนทางโทรศัพท์ /ทางfacebook /ทางไปรษณีย์ (จดหมาย) / เว็บไซต์ /ทางกล่องรับฟังความคิดเห็น /ทาง line /ทาง สายด่วนนายก อบต.
เจ้าหน้าที่	หมายถึง	เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบจัดการข้อร้องเรียนขององค์การบริหารส่วนตำบลตาพระยา
ข้อร้องเรียน	หมายถึง	แบ่งเป็นประเภท ๓ ประเภท คือ ๑. ข้อร้องเรียนทั่วไป เช่น เรื่องราวร้องทุกข์ทั่วไปข้อคิดเห็น ข้อเสนอแนะ คำชมเชย สอบถาม หรือร้องขอข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับคุณภาพและการให้บริการของหน่วยงาน ๒. การร้องเรียนเกี่ยวความไม่โปร่งใสของการจัดซื้อจัดจ้าง ๓. การร้องเรียนเกี่ยวกับการปฏิบัติหน้าที่ หรือปฏิบัติตนไม่เหมาะสมของข้าราชการ พนักงาน พนักงานจ้าง สังกัดองค์การบริหารส่วนตำบลตาพระยา
คำร้อง	หมายถึง	คำหรือข้อความที่ผู้ร้องเรียนกรอกตามแบบฟอร์มที่ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ หรือระบบการรับคำร้องเรียนเอง มีแหล่งที่สามารถตอบสนองหรือมีรายละเอียดอย่างชัดเจนหรือมีนัยสำคัญที่เชื่อถือได้
การดำเนินการเรื่องร้องเรียน	หมายถึง	เรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ที่ได้รับผ่านช่องทางการร้องเรียนต่างๆ มาเพื่อทราบหรือพิจารณาดาเนินการแก้ไขปัญหาตามอำนาจหน้าที่
การจัดการเรื่องร้องเรียน	หมายถึง	กระบวนการที่ดำเนินการในการแก้ไขปัญหาตามเรื่องร้องเรียนที่ได้รับให้ได้รับการแก้ไขหรือบรรเทาความเดือดร้อนจากการดำเนินงาน

-๔-/๖.ช่องทางการร้องเรียน...

สแกนด้วย CamScanner

๖. ช่องทางการร้องเรียน

กรณีผู้รับบริการต้องการแจ้งข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ ข้อคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะ เกี่ยวกับการปฏิบัติงานหรือให้บริการของเจ้าหน้าที่ สามารถแจ้งผ่านช่องทางต่างๆ ดังนี้

(๑) ร้องด้วยตนเอง ณ ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ณ องค์การบริหารส่วนตำบลตาพระยา

(๒) ทางหมายเลขโทรศัพท์ ๐-๓๗๒๖-๙๗๘๗

(๓) ร้องเรียนผ่าน facebook อบต.ตาพระยา

(๔) ร้องเรียนผ่านเว็บไซต์ https://www.taphrayasao.go.th

(๕) ร้องเรียนผ่านไปรษณีย์ ตู้ ปณ. ๘๙๙ หมู่ ๑ ตำบลตาพระยา อำเภอตาพระยา จังหวัดสระแก้ว ๒๗๑๘๐

(๖) ส่งทางกล่องรับฟังความคิดเห็น ณ หน้าที่ทำการองค์การบริหารส่วนตำบลตาพระยา

(๗) ส่งทางไลน์ อบต.ตาพระยา

(๘) สายด่วนนายกองค์การบริหารส่วนตำบลตาพระยา โทร. ๐๖๒-๗๘๗๙๔๑๕

๗. สถานที่ตั้ง

ที่ทำการองค์การบริหารส่วนตำบลตาพระยา อำเภอตาพระยา จังหวัดสระแก้ว

๘. ระยะเวลาเปิดให้บริการ

- เปิดให้บริการวันจันทร์ ถึง วันศุกร์ (ยกเว้นวันหยุดที่ทางราชการกำหนด)
ตั้งแต่เวลา ๘.๓๐ – ๑๖.๓๐ น. (ไม่พักเที่ยง)

๙. หน้าที่ความรับผิดชอบ

เป็นศูนย์กลางในการรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ และให้บริการข้อมูลข่าวสาร ให้คำปรึกษารับเรื่องปัญหาความต้องการและข้อเสนอแนะของประชาชน

๑๐. ขั้นตอนการปฏิบัติงาน

การแต่งตั้งผู้รับผิดชอบจัดการข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ของหน่วยงาน

๑๐.๑ จัดตั้งศูนย์/จุดรับข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ของประชาชน

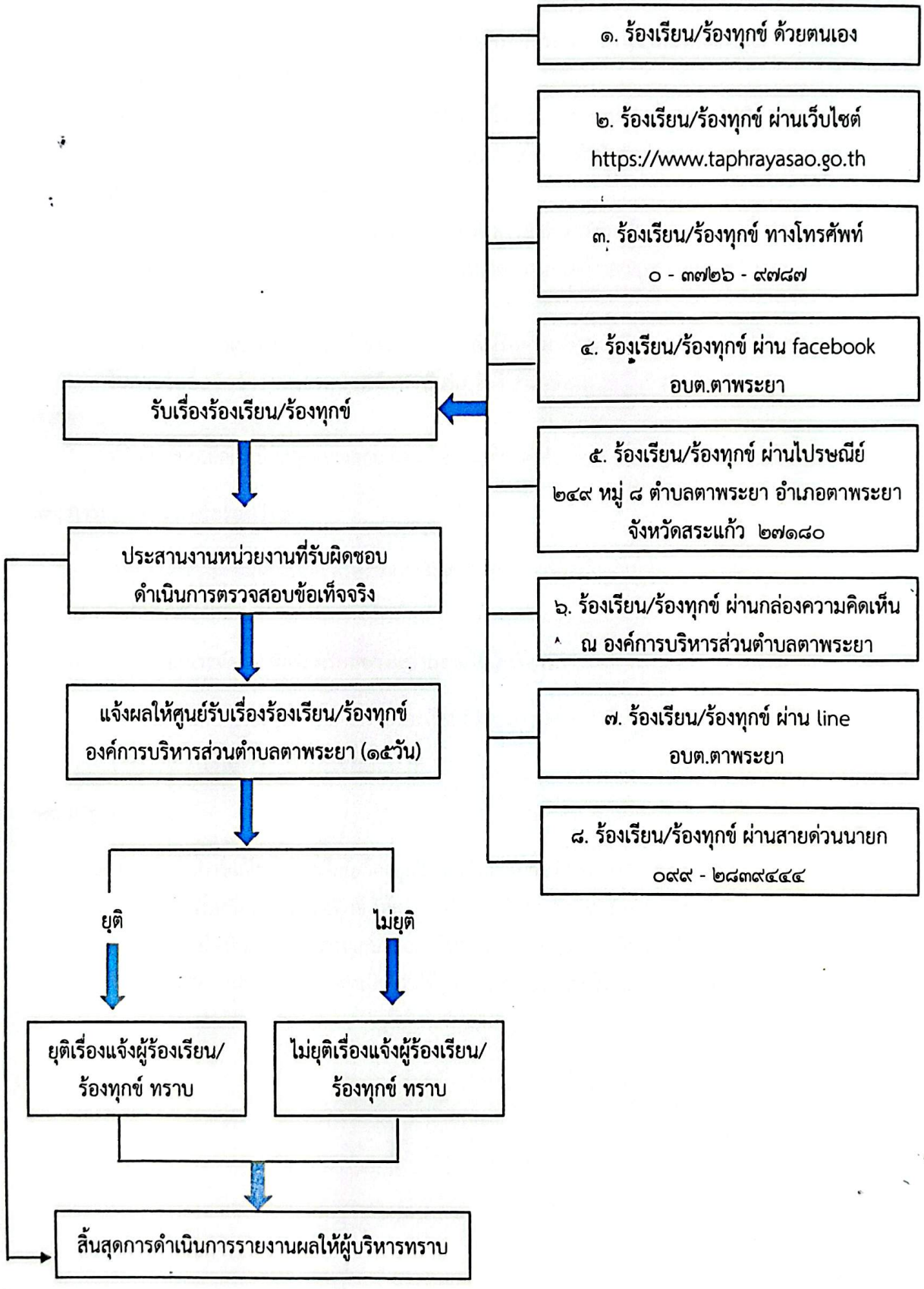
๑๐.๒ จัดทำคำสั่งแต่งตั้งเจ้าหน้าที่ประจำศูนย์

๑๐.๓ แจ้งผู้รับผิดชอบตามคำสั่งองค์การบริหารส่วนตำบลตาพระยาเพื่อความสะดวกในการประสานงาน

-๕-/แผนผัง...

สแกนด้วย CamScanner

๑๑. แผนผังกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์



สแกนด้วย CamScanner

๑๒. การประสานหน่วยงานเพื่อแก้ไขข้อร้องเรียนและการแจ้งกลับผู้ร้องเรียน

- กรณีเป็นการขอข้อมูลข่าวสาร ประสานหน่วยงานผู้ครอบครองเอกสารเจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้อง เพื่อให้ข้อมูลแก่ผู้ร้องขอได้ทันที
- ข้อร้องเรียน ที่เป็นการร้องเรียนเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการของหน่วยงาน เช่น ไฟฟ้า สาธารณะดับ การจัดการขยะมูลฝอย ตัดต้นไม้ กลิ่นเหม็นรบกวน เป็นต้น จัดทำบันทึกข้อความ เสนอไปยังผู้บริหาร เพื่อสั่งการให้ส่วนงานผู้รับผิดชอบ
- ข้อร้องเรียน ที่ไม่อยู่ในอำนาจความรับผิดชอบขององค์การบริหารส่วนตำบลตาพระยา ให้ดำเนินการประสานแจ้งหน่วยงานภายนอกที่เกี่ยวข้อง เพื่อให้เกิดความรวดเร็วและถูกต้องชัดเจนในการแก้ไขปัญหาต่อไป
- ข้อร้องเรียนที่ส่งผลกระทบต่อหน่วยงาน เช่น กรณีผู้ร้องเรียนทำหนังสือร้องเรียนความไม่โปร่งใสในการจัดซื้อจัดจ้าง ให้เจ้าหน้าที่จัดทำบันทึกข้อความเพื่อเสนอผู้บริหารพิจารณาสั่งการไป ยังหน่วยงาน ที่รับผิดชอบเพื่อดำเนินการตรวจสอบและแจ้งผู้ร้องเรียนต่อไป

๑๓. การติดตามแก้ไขข้อร้องเรียน

- ให้ผู้รับผิดชอบดำเนินการแก้ไขเรื่องร้องเรียน และแจ้งผลการดำเนินงานให้ผู้ร้องเรียนทราบภายใน ๑๕ วันทำการ

๑๔. การรายงานผลการจัดการข้อร้องเรียนของหน่วยงานให้ผู้บริหาร

- รวบรวมและรายงานสรุปการจัดการข้อร้องเรียนให้ผู้บริหารทราบ
- รายงานผลการพิจารณาให้ผู้ร้องเรียนทราบ

๑๕. มาตรฐานงาน

๑. การดำเนินการแก้ไขข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ ให้แล้วเสร็จ ภายในระยะเวลาที่กำหนด

๒. กรณีได้รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ให้ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ขององค์การบริหารส่วนตำบลตาพระยา ดำเนินการตรวจสอบเสนอต่อผู้บริหารพิจารณาส่งเรื่องต่อให้ผู้รับผิดชอบ ดำเนินการแก้ไขเรื่องร้องเรียน และแจ้งผลการดำเนินงานให้ผู้ร้องเรียนทราบภายใน ๑๕ วันทำการ

สแกนด้วย CamScanner

ภาคผนวก

สแกนด้วย CamScanner



คำสั่งองค์การบริหารส่วนตำบลตาพระยา
ที่ ๑๕๐/๒๕๖๙
เรื่อง มอบหมายเจ้าหน้าที่ประจำศูนย์รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์
ขององค์การบริหารส่วนตำบลตาพระยา

.....

ตามที่องค์การบริหารส่วนตำบลตาพระยา ได้จัดตั้ง “ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์” ขององค์การบริหารส่วนตำบลตาพระยาขึ้น เพื่อดำเนินการตามอำนาจหน้าที่ในการแก้ไขปัญหาความเดือดร้อน เพื่อประโยชน์สุขของประชาชน และเป็นไปตามมาตรฐานการปฏิบัติราชการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

เพื่อให้การดำเนินงานศูนย์รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ขององค์การบริหารส่วนตำบลตาพระยา เป็นไปด้วยความเรียบร้อย บริสุทธิ์ยุติธรรม ถูกต้องตรงตามอำนาจหน้าที่และเป็นไปตามแนวทางการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี จึงขอมอบหมายเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบประจำศูนย์รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ขององค์การบริหารส่วนตำบลตาพระยา ดังต่อไปนี้

๑) ปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลตาพระยา	เป็นหัวหน้า
๒) หัวหน้าสำนักปลัด	เป็นเจ้าหน้าที่
๓) ผู้อำนวยการกองคลัง	เป็นเจ้าหน้าที่
๔) ผู้อำนวยการกองช่าง	เป็นเจ้าหน้าที่
๕) ผู้อำนวยการกองการศึกษาศาสนาและวัฒนธรรม	เป็นเจ้าหน้าที่
๖) ผู้อำนวยการกองสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม	เป็นเจ้าหน้าที่
๗) นิติกร	เป็นเจ้าหน้าที่/เลขานุการ

<u>โดยให้มีหน้าที่ ดังนี้</u>

(๑) จัดทำคู่มือการปฏิบัติงานเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ประจำศูนย์รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ขององค์การบริหารส่วนตำบลตาพระยา

(๒) ประชาสัมพันธ์ช่องทางการรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์

(๓) รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ เกี่ยวกับการปฏิบัติราชการ อุปสรรค ความยุ่งยากหรือปัญหาอื่นใดจาดประชาชน หน่วยงานหรือองค์กรต่าง ๆ และทำการประเมินวิเคราะห์ตรวจสอบข้อเท็จจริงในเบื้องต้น

(๔) ในเบื้องต้นให้ถือเป็นความลับของทางราชการ หากเป็นบัตรสนเท่ห์ ให้พิจารณาเฉพาะรายที่ระบุหลักฐาน กรณีแวดล้อมปรากฏชัดแจ้ง ตลอดจนชี้พยานบุคคลแน่นอน

(๕) พิจารณาเสนอแนวทางวิธีการแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ต่อผู้บริหาร

(๖) ประสานการปฏิบัติงานให้ส่วนราชการในสังกัดองค์การบริหารส่วนตำบลตาพระยาดำเนินการตามภารกิจที่เกี่ยวข้องและสามารถขอให้บุคคลในสังกัดนั้นให้ถ้อยคำหรือขอข้อมูล เอกสาร หลักฐานใด ๆ เพื่อประโยชน์สำหรับการนั้นได้

-๒-/(๗)ให้พิจารณา...

สแกนด้วย CamScanner

(๗) ให้พิจารณาดำเนินการเป็นพิเศษเฉพาะเรื่อง ดังนี้

(๗.๑) กรณีที่เกี่ยวข้องกับความมั่นคงของประเทศ

(๗.๒) กรณีอาจมีผลกระทบต่อชีวิตหรือความปลอดภัยต่อผู้ร้อง

(๘) แจ้งผู้ร้องให้ทราบเกี่ยวกับผลการตรวจสอบหรือผลการปฏิบัติตามคำร้องเรียน/ร้องทุกข์

(๙) รายงานผลการปฏิบัติงานให้ผู้บริหารทราบ

(๑๐) ติดตามประเมินผลและจัดรายงาน

ทั้งนี้ ตั้งแต่บัดนี้เป็นต้นไป

สั่ง ณ วันที่ ๒๕ เดือน เมษายน พ.ศ. ๒๕๖๙

(นายจักรกวิน รัตนไชยานนท์)
นายกองค์การบริหารส่วนตำบลตาพระยา

สแกนด้วย CamScanner



ประกาศองค์การบริหารส่วนตำบลตาพระยา
เรื่อง การจัดตั้งศูนย์รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ขององค์การบริหารส่วนตำบลตาพระยา
****

ด้วยปัจจุบันเป็นที่ประจักษ์ว่า องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีบทบาทสำคัญในการให้บริการสาธารณะ บรรเทาทุกข์ บำรุงสุข แก่ประชาชนภายในกรอบอำนาจหน้าที่ และโดยการที่องค์การบริหารส่วนตำบลตาพระยา เป็นองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่มีภาระหน้าที่ในการรับผิดชอบดูแลพื้นที่จำนวน ๑๗ หมู่บ้าน ในเขตตำบลตาพระยา และได้ดำเนินการปรับปรุงแก้ไขการปฏิบัติราชการตามอำนาจหน้าที่มาโดยตลอด เพื่อประโยชน์สุขของประชาชน และให้เป็นไปตามมาตรฐานการปฏิบัติราชการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

เพื่อประสิทธิภาพและความสัมฤทธิ์ของการดำเนินการตามอำนาจหน้าที่ดังกล่าว โดยเฉพาะในส่วนของการอำนวยความสะดวก ตอบสนองความต้องการและแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนของประชาชนตามแนวทางการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี จึงอาศัยอำนาจตามความในมาตรา ๖๙/๑ แห่งพระราชบัญญัติสภาตำบลและองค์การบริหารส่วนตำบล พ.ศ. ๒๕๓๗ แก้ไขเพิ่มเติมจนถึงปัจจุบัน ประกอบกับมาตรา ๕๒ แห่งพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์ และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๔๖ และแก้ไขเพิ่มเติมจนถึงปัจจุบัน องค์การบริหารส่วนตำบลตาพระยา จึงจัดตั้ง “ศูนย์บริการรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ขององค์การบริหารส่วนตำบลตาพระยา” ณ ที่ทำการองค์การบริหารส่วนตำบลตาพระยา โดยให้ประชาชนสามารถร้องเรียน/ร้องทุกข์ ผ่านช่องทางดังต่อไปนี้

(๑) ร้องด้วยตนเอง ณ ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ณ องค์การบริหารส่วนตำบลตาพระยา
(๒) ทางหมายเลขโทรศัพท์ ๐-๓๗๒๖-๙๗๘๗
(๓) ร้องเรียนผ่าน facebook อบต.ตาพระยา
(๔) ร้องเรียนผ่านเว็บไซต์ https://www.taphrayasao.go.th
(๕) ร้องเรียนผ่านไปรษณีย์ ตู้ ปณ. ๘๙๙ หมู่ ๑ ตำบลตาพระยา อำเภอตาพระยา จังหวัดสระแก้ว ๒๗๑๘๐
(๖) ส่งทางกล่องรับฟังความคิดเห็น ณ หน้าที่ทำการองค์การบริหารส่วนตำบลตาพระยา
(๗) ส่งทางไลน์ อบต.ตาพระยา
(๘) สายด่วนนายกองค์การบริหารส่วนตำบลตาพระยา โทร. ๐๖๒-๗๘๗๙๔๑๕

-๒-/จึงประกาศ...

สแกนด้วย CamScanner

จึงประกาศให้ทราบโดยทั่วกัน

ประกาศ ณ วันที่ ๒๕ เดือน เมษายน พ.ศ. ๒๕๖๙

(นายจักรกวิน รัตนไชยานนท์)
นายกองค์การบริหารส่วนตำบลตาพระยา

สแกนด้วย CamScanner

คำร้องทั่วไป

เขียนที่.....

วันที่.....เดือน.....พ.ศ. .....

เรื่อง .....

เรียน นายกองค์การบริหารส่วนตำบลตาพระยา

สิ่งที่ส่งมาด้วย ๑. ..... จำนวน .....

๒. ..... จำนวน .....

๓. ..... จำนวน .....

ด้วยข้าพเจ้า.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณาดำเนินการต่อไป

ขอแสดงความนับถือ

ลงชื่อ.....

(.....)

ตำแหน่ง.....

โทรศัพท์.....

สแกนด้วย CamScanner