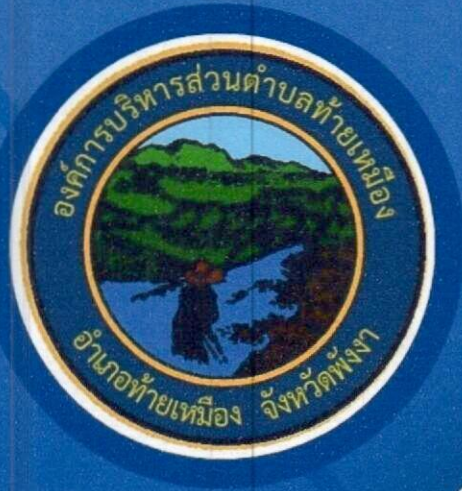


ศูนย์รับเรื่อง ร้องเรียน/ร้องทุกข์ องค์การบริหารส่วนตำบลท้ายเหมือง



คำนำ

คู่มือปฏิบัติงานด้านการร้องเรียน/ร้องทุกข์ (เรื่องร้องเรียนทั่วไปและการจัดซื้อจัดจ้าง) ขององค์การบริหารส่วนตำบลท้ายเหมือง จัดทำขึ้นเพื่อเป็นกรอบ และแนวทางในการปฏิบัติงานด้านการรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ผ่านศูนย์รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ขององค์การบริหารส่วนตำบลท้ายเหมือง ทั้งในเรื่องร้องเรียนทั่วไป และเรื่องร้องเรียนด้านการจัดซื้อจัดจ้าง เพื่อตอบสนองนโยบายของรัฐตามพระราชบัญญัติว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๔๖ ได้กำหนดแนวทางปฏิบัติราชการมุ่งให้เกิดประโยชน์สุขแก่ประชาชนโดยยึดประชาชนเป็นศูนย์กลางเพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชน ให้เกิดความผาสุกและความเป็นอยู่ที่ดีของประชาชน เกิดผลสัมฤทธิ์ต่องานบริการ มีประสิทธิภาพและเกิดความคุ้มค่าในการบริการไม่มีขั้นตอนปฏิบัติงานเกินความจำเป็น มีการปรับปรุงภารกิจให้ทันต่อสถานการณ์ ประชาชนได้รับการอำนวยความสะดวกและได้รับการตอบสนองความต้องการ และมีการประเมินผลการให้บริการสม่ำเสมอ ทั้งนี้การจัดการร้องเรียนจนได้ข้อยุติ ให้มีความรวดเร็วและมีประสิทธิภาพ เพื่อตอบสนองความต้องการและความคาดหวังของผู้รับบริการจำเป็นต้องมีขั้นตอน กระบวนการ แนวทางในการปฏิบัติงานที่ชัดเจน และเป็นมาตรฐานเดียวกัน

ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์
องค์การบริหารส่วนตำบลท้ายเหมือง

สารบัญ

เรื่อง	หน้า
บทที่ ๑	
-หลักการและเหตุผล	๑
-วัตถุประสงค์การจัดทำเครื่องมือ	๑
-การจัดตั้งศูนย์รับเรื่องราวร้องเรียน/ร้องทุกข์ขององค์การบริหารส่วนตำบลท้ายเหมือง	๑
-ขอบเขต	๒
-สถานที่ตั้ง	๓
-หน้าที่ความรับผิดชอบ	๓
บทที่ ๒	
-ประเด็นที่เกี่ยวข้องกับการร้องเรียน	๔-๕
บทที่ ๓	
-แผนผังกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์	๖
บทที่ ๔	
-ขั้นตอนการปฏิบัติงาน	๗
การกรอกข้อมูลร้องเรียนผ่านเว็บไซต์	๘
ขั้นตอนการกรอกข้อมูลเว็บไซต์	๙
ภาคผนวก	
- แบบฟอร์มหนังสือร้องเรียน/ร้องทุกข์	
- คำสั่งองค์การบริหารส่วนตำบลท้ายเหมืองที่ ๐๐๓/๒๕๖๕ เรื่อง แต่งตั้งกรรมการประจำศูนย์รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ขององค์การบริหารส่วนตำบลท้ายเหมือง	
- คำสั่งองค์การบริหารส่วนตำบลท้ายเหมืองที่ ๐๐๔/๒๕๖๕ เรื่อง แต่งตั้งเจ้าหน้าที่ประจำศูนย์รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ขององค์การบริหารส่วนตำบลท้ายเหมือง	
- ประกาศองค์การบริหารส่วนตำบลท้ายเหมือง เรื่อง การจัดตั้งศูนย์รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์	

บทที่ ๑ บทนำ

๑. หลักการและเหตุผล

ตามพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๔๖ ได้กำหนดแนวทางปฏิบัติราชการของประชาชน ให้เกิดประโยชน์สุขแก่ประชาชน โดยยึดประชาชนเป็นศูนย์กลาง เพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชน ให้เกิดความผาสุกและความเป็นอยู่ที่ดีของประชาชน เกิดผลสัมฤทธิ์ต่องานบริการมีประสิทธิภาพและเกิดความคุ้มค่าในการบริการ ไม่มีขั้นตอนปฏิบัติงานเกินความจำเป็น มีการปรับปรุงภารกิจให้ทันต่อสถานการณ์ ประชาชนได้รับการอำนวยความสะดวกและได้รับการตอบสนองความต้องการ และมีการประเมินผลการให้บริการ สม่าเสมอ

จึงได้จัดทำคู่มือปฏิบัติงานด้านร้องเรียน/ร้องทุกข์ (เรื่องร้องเรียนทั่วไปและการจัดซื้อจัดจ้าง) ขององค์การบริหารส่วนตำบลท้ายเหมือง เพื่อเป็นกรอบหรือแนวทางการปฏิบัติงาน

๒. วัตถุประสงค์การจัดทำคู่มือ

๑. เพื่อให้เจ้าหน้าที่ขององค์การบริหารส่วนตำบลท้ายเหมืองใช้เป็นแนวทางในการปฏิบัติงานในการรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ หรือขอความช่วยเหลือให้มีมาตรฐานเดียวกันและเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ

๒. เพื่อให้การดำเนินงานจัดการข้อร้องเรียนขององค์การบริหารส่วนตำบลท้ายเหมืองมีขั้นตอน กระบวนการ และแนวทางในการปฏิบัติงานเป็นมาตรฐานเดียวกัน

๓. เพื่อสร้างมาตรฐานการปฏิบัติงานที่มุ่งไปสู่การบริหารคุณภาพทั่วทั้งองค์กรมีประสิทธิภาพ

๔. เพื่อเผยแพร่ให้กับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียขององค์การบริหารส่วนตำบลท้ายเหมืองทราบถึงกระบวนการทำงาน

๕. เพื่อให้มั่นใจว่าได้มีการปฏิบัติตามข้อกำหนด ระเบียบหลักเกณฑ์เกี่ยวกับการจัดการข้อร้องเรียนที่กำหนดเอาไว้อย่างเหมาะสม

๓. การจัดตั้งศูนย์รับเรื่องราวร้องเรียน/ร้องทุกข์ขององค์การบริหารส่วนตำบลท้ายเหมือง

ตามประกาศ คณะรักษาความสงบแห่งชาติ ฉบับที่ ๙๖/๒๕๕๗ เมื่อวันที่ ๑๗ กรกฎาคม ๒๕๕๗ เรื่อง การจัดตั้งศูนย์ดำรงธรรมเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการบริหารงานระดับจังหวัด และให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นทุกองค์กร จัดตั้งศูนย์ดำรงธรรมท้องถิ่น โดยให้ศูนย์ดำรงธรรมองค์การบริหารส่วนตำบลท้ายเหมือง อยู่ภายใต้การกำกับดูแลของศูนย์ดำรงธรรมอำเภอท้ายเหมือง และศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดพังงา จัดตั้งเพื่อเป็นศูนย์ในการรับเรื่องราวร้องเรียน/ร้องทุกข์ และการบริการข้อมูลข่าวสาร ให้คำปรึกษาหารือปัญหาความต้องการ และเสนอแนะประชาชน

/๔. ขอบเขต...

๔.ขอบเขต

๑. กรณีเรื่องร้องเรียนทั่วไป

- ๐ สอบถามข้อมูลเบื้องต้นจากผู้ขอรับบริการถึงความประสงค์ของการขอรับบริการ
- ๐ ดำเนินการบันทึกข้อมูลของผู้รับบริการ เพื่อเก็บไว้เป็นหลักฐานข้อมูลของผู้ขอรับบริการจากศูนย์บริการ
- ๐ แยกประเภทงานบริการตามความประสงค์ของผู้ขอรับบริการ เช่น ปริญญา กฎหมาย ขออนุมัติ/อนุญาต ขอร้องเรียน/ร้องทุกข์ แจ้งเบาะแส หรือร้องเรียนเรื่องจัดซื้อจัดจ้าง
- ๐ ดำเนินการให้คำปรึกษาตามประเภทงานบริการเพื่อตอบสนองตามประสงค์ของผู้รับบริการ
- ๐ เจ้าหน้าที่ดำเนินการเพื่อตอบสนองความสนองความประสงค์ของผู้รับบริการ

กรณีข้อร้องเรียนทั่วไป เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบ หรือที่ปรึกษากฎหมายจะให้ข้อมูลกับผู้ขอรับบริการในเรื่องที่ขอรับบริการต้องการทราบเมื่อให้คำปรึกษาเรียบร้อยแล้วเรื่องที่ขอรับบริการถือว่ายุติ

- กรณีขออนุมัติ/อนุญาต เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบ จะให้ข้อมูลกับผู้ขอรับบริการในเรื่องที่ผู้ขอรับบริการต้องการทราบ และดำเนินการรับเรื่องดังกล่าวไว้ หัวหน้าสำนักปลัด หรือหน่วยงาน ผู้รับผิดชอบ เป็นผู้พิจารณาส่งต่อไปกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องดำเนินการ ภายใน ๑-๒ วัน
- กรณีร้องเรียน/ร้องทุกข์ แจ้งเบาะแส เจ้าหน้าที่ขององค์การบริหารส่วนตำบลท่ายเหมือง จะให้ข้อมูลกับผู้ขอรับบริการที่ต้องการทราบ และเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบ จะดำเนินการรับเรื่องดังกล่าวไว้ และหัวหน้าหน่วยงาน เป็นผู้พิจารณาส่งต่อไปกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องดำเนินการต่อ ภายใน ๑-๒ วัน
- ❖ กรณีขออนุมัติ/ขออนุญาต , ขอร้องเรียน/ร้องทุกข์ แจ้งเบาะแสให้ผู้ขอรับบริการบริการรอการติดต่อกลับหรือสามารถติดตามเรื่องกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องหากไม่ได้รับการติดต่อกลับจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้องภายใน ๑๕ วัน ให้ติดต่อกลับที่ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน องค์การบริหารส่วนตำบลท่ายเหมือง โทร ๐๗๖-๕๗๒๐๒๘

๒.กรณีข้อร้องเรียนเกี่ยวกับการจัดซื้อจัดจ้าง

- ๐ สอบถามข้อมูลเบื้องต้นจากผู้ขอรับบริการถึงความประสงค์ของการขอรับบริการ
- ๐ ดำเนินการบันทึกข้อมูลของผู้ขอรับบริการ เพื่อเก็บไว้เป็นหลักฐานข้อมูลของผู้ขอรับบริการจากเจ้าหน้าที่ที่รับผิดชอบ
- ๐ แยกแยะประเภทงานร้องเรียน เรื่องร้องเรียนจัดซื้อจัดจ้างให้กับผู้อำนวยการกองคลังเพื่อเสนอเรื่องให้กับผู้บังคับบัญชาตามลำดับชั้นพิจารณาความเห็น
 - กรณีข้อร้องเรียนเกี่ยวกับการจัดซื้อจัดจ้าง เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบ ที่ปรึกษา กฎหมาย จะให้ข้อมูลกับผู้ขอรับบริการในเรื่องที่ผู้ขอรับบริการต้องการทราบเมื่อให้คำปรึกษาเรียบร้อยแล้วเรื่องที่ขอรับบริการถือว่ายุติ

/กรณีร้องเรียน...

- กรณีร้องเรียน/ร้องทุกข์ แจ้งเบาะแส เกี่ยวกับการจัดซื้อจัดจ้าง เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบขององค์การบริหารส่วนตำบลท้ายเหมือง จะให้ข้อมูลกับผู้ขอรับบริการในเรื่องที่ผู้รับบริการต้องทราบและเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบ จะดำเนินการรับเรื่องดังกล่าวไว้ และหัวหน้าหน่วยงาน เป็นผู้พิจารณาส่งต่อไปกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องดำเนินการต่อไปภายใน **๑-๒ วัน**
- ❖ กรณีขออนุมัติ/ขออนุญาต,ขอร้องเรียน-ร้องทุกข์ แจ้งเบาะแส เรื่องจัดซื้อจัดจ้างให้ผู้ขอรับบริการบริการรอการติดต่อกลับหรือสามารถติดตามเรื่องกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องหากไม่ได้รับการติดต่อกลับจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้องภายใน **๑๕ วัน** ให้ติดต่อกลับที่ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน องค์การบริหารส่วนตำบลท้ายเหมือง โทร ๐๗๖-๕๗๒๐๒๘

๕. สถานที่ตั้ง

เลขที่ ๑๔๐ หมู่ที่ ๙ ตำบลท้ายเหมือง อำเภอท้ายเหมือง จังหวัดพังงา

๖. หน้าที่ความรับผิดชอบ

เป็นศูนย์กลางในการรับเรื่องราวร้องเรียน/ร้องทุกข์ และให้บริการข้อมูลข่าวสารให้คำปรึกษา
รับเรื่องปัญหาความต้องการ และข้อเสนอแนะของประชาชน

/บทที่ ๒...

บทที่ ๒

ประเด็นที่เกี่ยวข้องกับการร้องเรียน

คำจัดการความ ผู้รับบริการ

ผู้รับบริการ

หมายถึง ผู้ที่มารับบริการจากส่วนราชการและประชาชนทั่วไป

✚ ผู้รับบริการ ประกอบด้วย

- หน่วยงานของรัฐ *
- เจ้าหน้าที่ของหน่วยงานของรัฐ**
- เอกชน
- บุคคล/นิติบุคคล

* หน่วยงานของรัฐ ได้แก่ กระทรวง ทบวง กรม หรือส่วนราชการที่เรียกชื่ออย่างอื่น องค์กรปกครองท้องถิ่น รัฐวิสาหกิจ และให้หมายความรวมถึง องค์กรอิสระ องค์กรมหาชน หน่วยงานในกำกับของรัฐ และหน่วยงานอื่นใด ในลักษณะเดียวกัน

** เจ้าหน้าที่ของรัฐ ได้แก่ ข้าราชการ พนักงานราชการ ลูกจ้างประจำ ลูกจ้างชั่วคราว และผู้ปฏิบัติงานประเภทอื่น ไม่ว่าจะเป็นการแต่งตั้งในฐานะเป็น กรรมการหรือฐานะอื่นใด รวมทั้งผู้ซึ่งได้รับแต่งตั้ง และถูกสั่งให้ปฏิบัติงานให้แก่ หน่วยงานของรัฐ

- บุคคล
- ผู้ให้บริการตลาดกลางทางอิเล็กทรอนิกส์
- ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ประกอบด้วย ผู้ค้ากับหน่วยงานของรัฐ
- ผู้มีสิทธิรับเงินจากทางราชการที่ไม่ใช่เจ้าหน้าที่ของรัฐ

ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

หมายถึง ผู้ที่ได้รับผลกระทบ ทั้งทางบวกและทางลบ ทั้งทางตรงและทางอ้อม จากการดำเนินการของส่วนราชการ เช่น ประชาชนในชุมชน หมู่บ้านในเขตตำบล ท้ายเหมือง

การจัดการข้อร้องเรียน

หมายถึง มีความครอบคลุมถึงการจัดการในเรื่อง ข้อร้องเรียน ข้อเสนอแนะ ข้อคิดเห็น คำชมเชย การสอบถามหรือร้องขอข้อมูล

ผู้ร้องเรียน

หมายถึง ประชาชนทั่วไป ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มาติดต่อยังศูนย์รับเรื่องร้องเรียน-ร้องทุกข์ขององค์การบริหารส่วนตำบลท้ายเหมืองผ่านช่องทางต่างๆโดยมีวัตถุประสงค์ครอบคลุมการร้องเรียน การให้ข้อเสนอแนะ การให้ข้อคิดเห็น การชมเชย การร้องขอข้อมูล

/ช่องทาง...

ช่องทางการรับข้อร้องเรียน	หมายถึง ช่องทางต่างๆ ที่ใช้ในการรับเรื่องร้องเรียน-ร้องทุกข์ <ul style="list-style-type: none">➤ ติดต่อด้วยตนเอง➤ ร้องเรียนทางโทรศัพท์➤ ร้องเรียนผ่านตู้ หรือกล่องรับฟังความคิดเห็น➤ เว็บไซต์➤ Facebook
เจ้าหน้าที่ ข้อร้องเรียน	หมายถึง เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบจัดการข้อร้องเรียนของหน่วยงาน แบ่งเป็น ๒ ประเภท คือ <ul style="list-style-type: none">■ ข้อร้องเรียนทั่วไป เช่น รับเรื่องราวร้องทุกข์ทั่วไปข้อคิดเห็น ข้อเสนอแนะ คำชมเชย สอบถามหรือร้องขอข้อมูล การร้องเรียน เกี่ยวกับคุณภาพและการให้บริการของหน่วยงาน■ การร้องเรียนเกี่ยวกับความโปร่งใสของการจัดซื้อจัดจ้าง เป็นต้น
คำร้องเรียน	หมายถึง คำหรือข้อความที่ผู้ร้องเรียนกรอกตามแบบฟอร์มที่ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน- ร้องทุกข์ หรือระบบ
การดำเนินการเรื่องร้องเรียน	หมายถึง เรื่องร้องเรียน-ร้องทุกข์ ที่ได้รับ ผ่านช่องทางการร้องเรียนต่างๆ มาเพื่อทราบ หรือพิจารณาดำเนินการแก้ไขปัญหาตามอำนาจหน้าที่
การจัดเรื่องร้องเรียน	หมายถึง กระบวนการที่ดำเนินการในการแก้ไขปัญหาตามเรื่องร้องเรียนที่ได้รับ ให้ ได้รับการแก้ไข หรือบรรเทาความเดือดร้อนจากการดำเนินงาน

ช่องทางการร้องเรียน

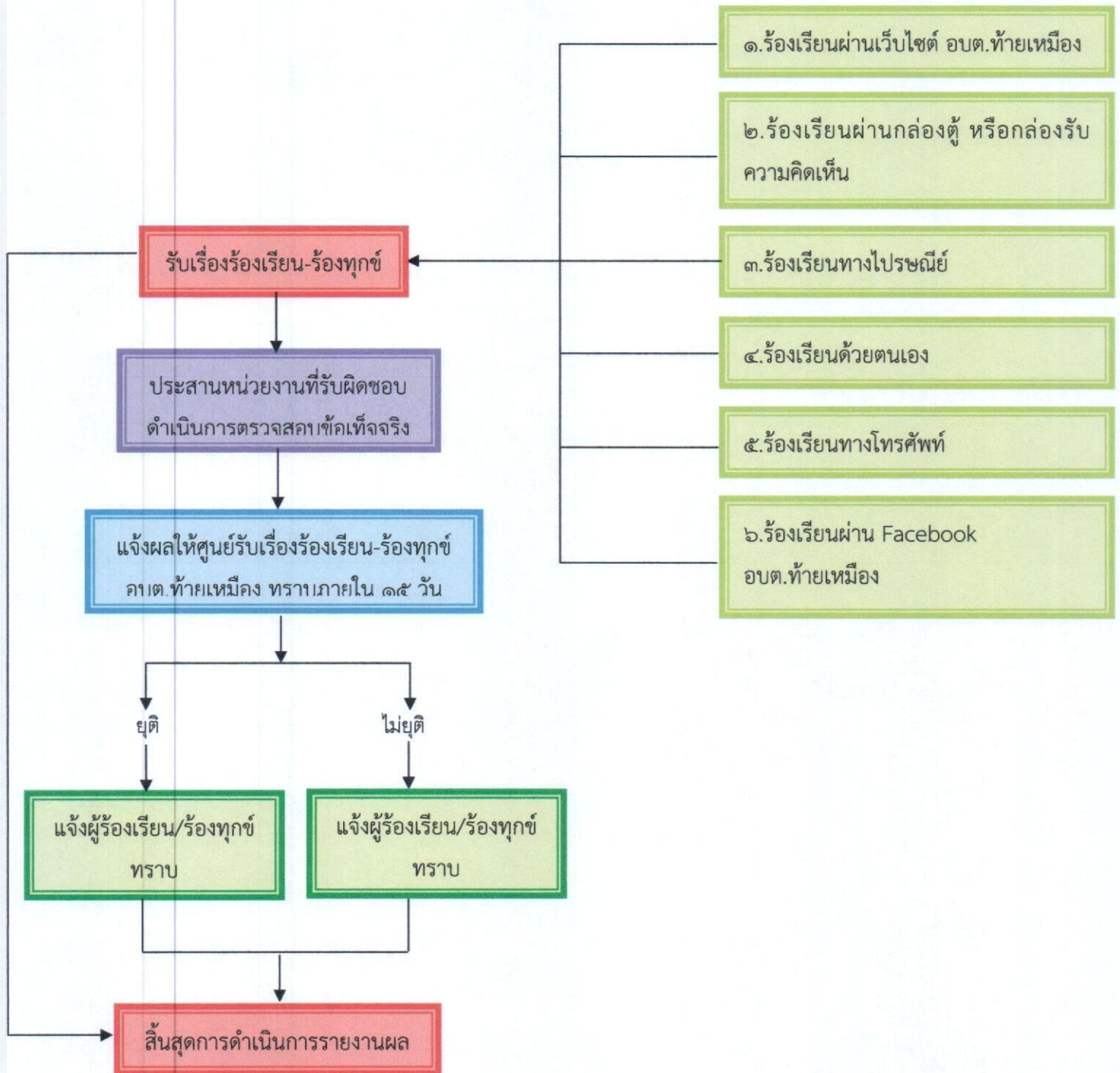
ผ่านทางสำนักงานปลัด

- ร้องเรียนผ่านทางเว็บไซต์ www.thaimuang.go.th
- ร้องเรียนผ่านกล่องตู้ หรือกล่องรับความคิดเห็น (จดหมาย, บัตรสนทนา, เอกสาร)
- ไปรษณีย์ (จดหมาย, บัตรสนทนา, เอกสาร)
- ร้องเรียนด้วยตนเอง ณ ที่ทำการองค์การบริหารส่วนตำบลท้ายเหมือง
- โทร ๐๗๖-๕๗๒๐๒๘
- ร้องเรียนผ่าน Facebook อบต.ท้ายเหมือง

/บทที่ ๓...

บทที่ ๓

แผนผังกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์



/บทที่๔...

บทที่ ๔ ขั้นตอนการปฏิบัติงาน

การแต่งตั้งผู้รับผิดชอบจัดการข้อร้องเรียนของหน่วยงาน

๑. จัดตั้งศูนย์ จุติรับเรื่องร้องเรียน
๒. จัดทำคำสั่งแต่งตั้งคณะกรรมการดำเนินงาน
๓. แต่งผู้รับผิดชอบตามคำสั่งองค์การบริหารส่วนตำบลท้ายเหมืองทราบ เพื่อความสะดวกในการประสานงาน

การรับและตรวจสอบข้อร้องเรียนจากช่องทางต่างๆ

ดำเนินการรับและติดตามตรวจสอบข้อร้องเรียนที่เข้ามาถึงหน่วยงานจากช่องทางต่างๆ โดยมีข้อปฏิบัติตามที่กำหนด ดังนี้

ช่องทาง	ความถี่ในการตรวจสอบช่องทาง	ระยะเวลาดำเนินการรับข้อร้องเรียนเพื่อประสานหาทางแก้ไข	หมายเหตุ
ร้องเรียนตนเอง	ทุกครั้งที่มีผู้ร้องเรียน	ภายใน ๑ - ๒ วันทำการ	
ร้องเรียนทางไปรษณีย์	ทุกครั้งที่มีผู้ร้องเรียน	ภายใน ๑ - ๒ วันทำการ	
ร้องเรียนทางโทรศัพท์	ทุกครั้งที่มีผู้ร้องเรียน	ภายใน ๑ - ๒ วันทำการ	
ร้องเรียนผ่านเว็บไซต์	ทุกวัน	ภายใน ๑ - ๒ วันทำการ	
ร้องเรียนทาง Facebook	ทุกวัน	ภายใน ๑ - ๒ วันทำการ	
ร้องเรียนผ่านกล่องตู้ หรือกล่องรับความคิดเห็น	ทุกวัน	ภายใน ๑ - ๒ วันทำการ	

/แบบฟอร์ม...

การกรอกข้อมูลร้องเรียนผ่านเว็บไซต์ขององค์การบริหารส่วนตำบลท้ายเหมือง



แบบฟอร์มร้องเรียน / ร้องทุกข์

* ระบุว่าเป็นคำถามที่จำเป็น

คำนำหน้า *

นาย

นาง

นางสาว

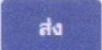
เลขบัตรประชาชน (13 หลัก) *

คำตอบของคุณ

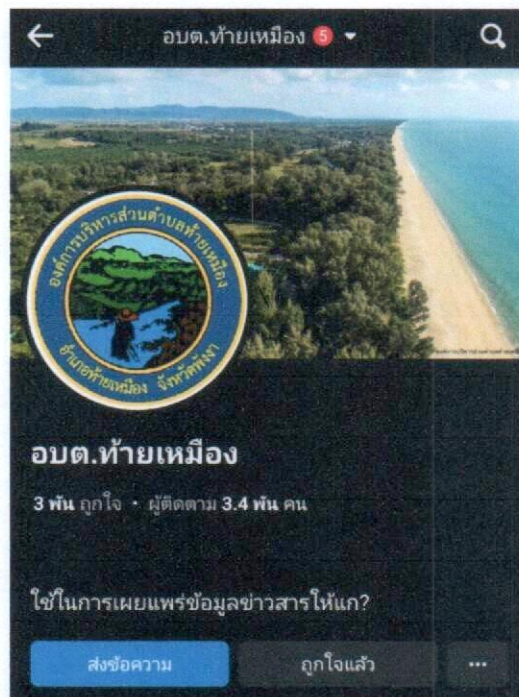
ชื่อ *

/ขั้นตอน..



ขั้นตอนการกรอกข้อมูลเว็บไซต์

๑. เข้าเว็บไซต์ www.thaimuang.go.th
๒. เลือกเมนูระบบ E-Service คลิก ร้องเรียนร้องทุกข์
๓. เมนูกรอกแบบฟอร์มร้องเรียน/ร้องทุกข์ (กรอกข้อมูล)
๔. กดปุ่ม 

การกรอกข้อมูลร้องเรียนผ่าน Facebook ขององค์การบริหารส่วนตำบลท้ายเหมือง



ขั้นตอนการกรอกข้อมูลบนเฟสบุ๊ก

๑. เข้าเมนู Facebook
๒. กดที่ปุ่มค้นหา  พิมพ์ อบต.ท้ายเหมือง
๓. กรอกข้อมูลร้องเรียน/ร้องทุกข์
๔. กดปุ่ม 

ภาคผนวก



แบบฟอร์มหนังสือร้องเรียน-ร้องทุกข์

เขียนที่.....

วันที่.....เดือน.....พ.ศ.

เรียน นายองค์การบริหารส่วนตำบลท้ายเหมือง

ข้าพเจ้า (นาย / นาง / นางสาว.....อายุ.....ปี

อยู่บ้านเลขที่ หมู่ที่.....บ้าน.....ตำบล.....

อำเภอ จังหวัด..... โทรศัพท์.....

ถือบัตร เลขที่ ออกโดย.....

วันออกบัตร.....วันหมดอายุ.....

มีความประสงค์ขอร้องเรียน / ร้องทุกข์ เพื่อให้องค์การบริหารส่วนตำบลท้ายเหมืองพิจารณา
ดำเนินการช่วยเหลือ หรือแก้ไขปัญหาในเรื่อง

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

ทั้งนี้ข้าพเจ้าขอรับรองว่าคำร้องเรียน / ร้องทุกข์ ตามข้างต้นเป็นจริง และยินดีรับผิดชอบทั้ง
แพ่งและอาญาหากจะพึงมี โดยข้าพเจ้าขอส่งเอกสารหลักฐานประกอบการร้องเรียน / ร้องทุกข์ (ถ้ามี) ได้แก่

๑).....จำนวน.....ชุด

๒).....จำนวน.....ชุด

๓).....จำนวน.....ชุด

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณาดำเนินการต่อไป

ขอแสดงความนับถือ

(ลงชื่อ).....ผู้ร้องเรียน-ร้องทุกข์

(.....)



คำสั่งองค์การบริหารส่วนตำบลท้ายเหมือง

ที่ ๐๐๓ /๒๕๖๕

เรื่อง แต่งตั้งกรรมการประจำศูนย์รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ขององค์การบริหารส่วนตำบลท้ายเหมือง

ตามที่ องค์การบริหารส่วนตำบลท้ายเหมือง ได้ประกาศจัดตั้งศูนย์รับเรื่องร้องเรียน-ร้องทุกข์ของตำบลท้ายเหมือง เพื่อแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนของประชาชน และเพื่อให้การแก้ไขปัญหาเป็นไปด้วยความบริสุทธิ์ ยุติธรรมองค์การบริหารส่วนตำบลท้ายเหมือง จึงขอแต่งตั้งคณะกรรมการปฏิบัติงานประจำศูนย์รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ขององค์การบริหารส่วนตำบลท้ายเหมือง ดังนี้

- | | |
|--|--------------------|
| ๑.นายกองค์การบริหารส่วนตำบลท้ายเหมือง | ประธานกรรมการ |
| ๒.ปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลท้ายเหมือง | กรรมการ |
| ๓.ผู้อำนวยการกองคลัง | กรรมการ |
| ๔.ผู้อำนวยการกองช่าง | กรรมการ |
| ๕. หัวหน้าส่วนการศึกษา ศาสนา และวัฒนธรรม | กรรมการ |
| ๖. หัวหน้าสำนักปลัด | กรรมการ /เลขานุการ |
| ๗. ผู้ช่วยเจ้าพนักงานประชาสัมพันธ์ | ผู้ช่วยเลขานุการ |

โดยให้คณะกรรมการมีหน้าที่วิเคราะห์ ติดตาม ประสานงาน และประเมินเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ตามลำดับความเร่งด่วน และประสานแจ้งหน่วยงานที่เกี่ยวข้องตรวจสอบข้อเท็จจริงและพิจารณาหาแนวทางแก้ไขเร่งรัดติดตามผลการดำเนินงานและแจ้งผลการดำเนินงานให้ผู้ร้องทราบ จัดทำสถิติรายงานผลการดำเนินงานผู้บังคับบัญชาทราบ

ทั้งนี้ ตั้งแต่บัดนี้ เป็นต้นไป

สั่ง ณ วันที่ ๕ มกราคม พ.ศ. ๒๕๖๕

อรอนงค์

(นางอรอนงค์ อุทัยกุล)

นายกองค์การบริหารส่วนตำบลท้ายเหมือง



คำสั่งองค์การบริหารส่วนตำบลท้ายเหมือง

ที่ ๐๐๔/๒๕๖๕

เรื่อง แต่งตั้งเจ้าหน้าที่ประจำศูนย์รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ขององค์การบริหารส่วนตำบลท้ายเหมือง

ตามที่องค์การบริหารส่วนตำบลท้ายเหมือง ได้ประกาศจัดตั้งศูนย์รับเรื่องร้องเรียน-ร้องทุกข์ขององค์การบริหารส่วนตำบลท้ายเหมือง เพื่อแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนของประชาชน และเพื่ออำนวยความสะดวกแก่ประชาชนที่มาติดต่อราชการกับศูนย์รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ขององค์การบริหารส่วนตำบลท้ายเหมือง จึงขอแต่งตั้งเจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ประจำองค์การบริหารส่วนตำบลท้ายเหมือง ดังนี้

สำนักปลัด

นางสาวชัชฎาพร ทองสกุล ตำแหน่ง ผู้ช่วยเจ้าพนักงานประชาสัมพันธ์

กองคลัง

นางสาวฟ้าใส เจียสกุล ตำแหน่ง ผู้ช่วยนักวิชาการคลัง

กองช่าง

นางสาวดวงจันทร์ ปรีดาผล ตำแหน่ง ผู้ช่วยเจ้าพนักงานธุรการ

กองการศึกษา ศาสนา และวัฒนธรรม

นางสาวกนกวรรณ ก่อผล ตำแหน่ง ผู้ช่วยเจ้าพนักงานการเงินและบัญชี

โดยมีหน้าที่รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ลงทะเบียนรับเรื่อง ตอบข้อซักถาม(กรณีตอบได้) แยกเรื่อง และส่งเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ให้คณะกรรมการประจำศูนย์รับเรื่องร้องเรียน-ร้องทุกข์

ทั้งนี้ ตั้งแต่บัดนี้ เป็นต้นไป

สั่ง ณ วันที่ ๕ มกราคม พ.ศ. ๒๕๖๕

อรอนงค์

(นางอรอนงค์ อุทัยกุล)

นายกองค์การบริหารส่วนตำบลท้ายเหมือง



ประกาศองค์การบริหารส่วนตำบลท้ายเหมือง
เรื่อง การจัดตั้งศูนย์รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์

เพื่อให้การบริการระบบราชการเป็นไปด้วยความถูกต้อง บริสุทธิ์ ยุติธรรม ควบคู่กับการพัฒนา
บำบัดทุกข์ บำรุงสุข ตลอดจนดำเนินการแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนของประชาชน ได้อย่างมีประสิทธิภาพ
ด้วยความรวดเร็วประสพผลสำเร็จอย่างเป็นรูปธรรม อีกทั้งเพื่อเป็นศูนย์รับแจ้งเบาะแสการทุจริต หรือไม่ได้รับ
ความเป็นธรรมจากการปฏิบัติหน้าที่ของข้าราชการ พนักงาน เจ้าหน้าที่ขององค์การบริหารส่วนตำบลท้ายเหมือง
จึงได้จัดตั้งศูนย์รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ขึ้น ซึ่งในกรณีการร้องเรียนร้องที่เกี่ยวกับบุคคล จะมีการเก็บรักษา
เรื่องราว ไว้เป็นความลับและปกปิดชื่อผู้ร้องเรียน เพื่อให้ผู้ร้องเรียนได้รับผลกระทบ และได้รับความเดือดร้อน
จากการร้องเรียน

องค์การบริหารส่วนตำบลท้ายเหมือง จึงประกาศจัดตั้งศูนย์รับเรื่องร้องเรียน-ร้องทุกข์
โดยกำหนดสถานที่ตั้งศูนย์รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ณ ห้องปฏิบัติงานสำนักงานปลัดองค์การบริหารส่วน
ตำบลท้ายเหมือง หมู่ที่ ๙ ตำบลท้ายเหมือง อำเภอท้ายเหมือง จังหวัดพังงา โดยมีช่องทางในการรับเรื่อง
ร้องเรียน ดังนี้

๑. ร้องเรียนด้วยตนเองได้ที่ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ณ ห้องสำนักงานปลัดองค์การบริหาร
ส่วนตำบลท้ายเหมือง เลขที่ ๑๔๐ หมู่ที่ ตำบลท้ายเหมือง อำเภอท้ายเหมือง จังหวัดพังงา
๒. แจ้งเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ทางโทรศัพท์หมายเลข ๐๗๖-๕๗๒๐๒๘
๓. แจ้งเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ผ่านทางเว็บไซต์ <http://www.thaimuang.go.th/>
๔. แจ้งเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ผ่านทางเฟสบุ๊ค <https://www.facebook.com/thaimuang.SAO>

ทั้งนี้ข้อมูลของผู้ร้องเรียน/ร้องทุกข์ และผู้แสดงความคิดเห็น ตลอดจนการแจ้งเบาะแสการ
ทุจริตทุกอย่างจะถูกเก็บไว้เป็นความลับ ซึ่งจะได้รับการตรวจสอบจากเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบเท่านั้น

จึงประกาศให้ทราบโดยทั่วกัน

ประกาศ ณ วันที่ ๗ มกราคม ๒๕๖๕

อรอนงค์

(นางอรอนงค์ อุทัยกุล)

นายกองค์การบริหารส่วนตำบลท้ายเหมือง

