



คู่มือปฏิบัติงาน

# รื่องเรียน - รื่องทุกข

รื่องเรียน / รื่องทุกขรื่องทั่วไป

รื่องเรียนรื่องจัดซื้อจัดจ้าง

องค์การบริหารส่วนตำบลท้ายเหมือง

เลขที่ ๑๔๐ หมู่ที่ ๙ ตำบลท้ายเหมือง อำเภอท้ายเหมือง จังหวัดพังงา ๘๒๑๒๐

<http://www.thaimuang.go.th>

โทรศัพท์ / โทรสาร ๐๗๖-๕๗๒๐๒๘



## คำนำ

คู่มือปฏิบัติงานด้านการร้องเรียน / ร้องทุกข์ (เรื่องร้องเรียนทั่วไปและจัดซื้อจัดจ้าง ) ขององค์การบริหารส่วนตำบลท่ายเหมืองจัดทำขึ้น เพื่อเป็นกรอบหรือแนวทางในการปฏิบัติงานด้านรับเรื่อง ร้องทุกข์ / ร้องเรียน ผ่านศูนย์รับเรื่อง ร้องเรียน / ร้องทุกข์ ขององค์การบริหารส่วนตำบลท่ายเหมือง ทั้งในเรื่องร้องเรียนทั่วไป และร้องเรียนด้านการจัดซื้อจัดจ้าง ต อบสนองนโยบายของรัฐ ตามพระราชกฤษฎีกา ว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธี การบริหารบ้านเมืองที่ดี พ .ศ.๒๕๔๖ ได้กำหนดแนวทางปฏิบัติราชการ มุ่งให้เกิด ประโยชน์สุขแก่ประชาชนโดยยึดประชาชนเป็นศูนย์กลางเพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชน ให้เกิด ความผาสุกและความเป็นอยู่ที่ดีของประชาชน เกิดผลสัมฤทธิ์ต่องานบริการ มีประสิทธิภาพและเกิดความคุ้มค่า ในการให้บริการ ไม่มีขั้นตอนปฏิบัติงานเกินความจำเป็น มีการปรับปรุงภารกิจให้ทันต่อสถานการณ์ ประชาชน ได้รับการอำนวยความสะดวกและได้รับการตอบสนองความต้องการ และมีการประเมินผลการให้บริการ สม่ำเสมอ ทั้งนี้การจัดการข้อร้องเรียนจนได้ข้อยุติ ให้มีความรวดเร็วและมีประสิทธิภาพ เพื่อตอบสนองความ ต้องการและความคาดหวังของผู้รับบริการจำเป็นต้องมีขั้นตอน / กระบวนการและแนวทางในการปฏิบัติงานที่ ชัดเจนและเป็นมาตรฐานเดียวกัน

คณะกรรมการจัดทำคู่มือปฏิบัติงาน

ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน / ร้องทุกข์

องค์การบริหารส่วนตำบลท่ายเหมือง

# บทที่ ๑

## บทนำ

### ๑. หลักการและเหตุผล

ตามพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๔๖ ได้กำหนดแนวทางปฏิบัติราชการของประชาชน ให้เกิดความประโยชน์สุขแก่ประชาชน โดยยึดประชาชนเป็นศูนย์กลาง เพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชน ให้เกิดความ ความสะดวกและความเป็นอยู่ที่ดีของประชาชน เกิดผลสัมฤทธิ์ต่องานบริการมีประสิทธิภาพและเกิดความคุ้มค่าในการบริการ ไม่มีขั้นตอนปฏิบัติงานเกินความจำเป็น มีการปรับปรุงภารกิจให้ทันต่อสถานการณ์ ประชาชนได้รับการอำนวยความสะดวกและได้รับการตอบสนองความต้องการ และมีการประเมินผลการให้บริการ สม่าเสมอ

จึงได้จัดทำคู่มือปฏิบัติงานด้านร้องทุกข์ / ร้องเรียน (เรื่องร้องเรียนทั่วไป และเรื่องร้องเรียนการจัดซื้อจัดจ้าง) ขององค์การบริหารส่วนตำบลท้ายเหมือง เพื่อเป็นกรอบหรือแนวทางการปฏิบัติงาน

### ๒. วัตถุประสงค์การจัดทำคู่มือ

๑. เพื่อให้เจ้าหน้าที่องค์การบริหารส่วนตำบลท้ายเหมืองใช้เป็นแนวทางในการปฏิบัติงานในการรับเรื่องร้องเรียน / ร้องทุกข์ หรือขอความช่วยเหลือให้มีมาตรฐานเดียวกันและเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ

๒. เพื่อให้การดำเนินงานจัดการข้อร้องเรียนขององค์การบริหารส่วนตำบลท้ายเหมือง มีขั้นตอน / กระบวนการ และแนวทางในการปฏิบัติงานเป็นมาตรฐานเดียวกัน

๓. เพื่อสร้างมาตรฐานการปฏิบัติงานที่มุ่งไปสู่การบริหารคุณภาพทั่วทั้งองค์กรมีประสิทธิภาพ

๔. เพื่อเผยแพร่ให้กับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียขององค์การบริหารส่วนตำบลท้ายเหมืองทราบกระบวนการ

๕. เพื่อให้มั่นใจว่าได้มีการปฏิบัติตามข้อกำหนด ระเบียบหลักเกณฑ์เกี่ยวกับการจัดการข้อร้องเรียนที่กำหนดไว้อย่างสม่าเสมอ และมีประสิทธิภาพ

### ๓. การจัดตั้งศูนย์รับเรื่องร้องเรียนเรื่องราวองค์การบริหารส่วนตำบลท้ายเหมือง

ตามประกาศ คณะรักษาความสงบแห่งชาติ ฉบับที่ ๙๖/ ๒๕๕๗ เมื่อวันที่ ๑๗ กรกฎาคม ๒๕๕๗ เรื่องการจัดตั้งศูนย์ดำรงธรรมเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการบริการงานระดับจังหวัด และให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นทุกองค์กร จัดตั้งศูนย์ดำรงธรรมท้องถิ่น โดยให้ศูนย์ดำรงธรรมองค์การบริหารส่วนตำบลท้ายเหมือง อยู่ภายใต้กำกับดูแลของศูนย์ดำรงธรรมอำเภอท้ายเหมือง และศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดพังงา จัดตั้งเพื่อเป็นศูนย์ในการรับเรื่องราวร้องทุกข์ และให้บริการข้อมูลข่าวสาร ให้คำปรึกษาเรื่องปัญหาความต้องการ และข้อเสนอแนะของประชาชน

## ๔. ขอบเขต

### ๑.กรณีเรื่องร้องเรียนทั่วไป

๑.๑ สอบถามข้อมูลเบื้องต้นจากผู้ขอรับบริการถึงความประสงค์ของการขอรับบริการ

๑.๒ ดำเนินการบันทึกข้อมูลของผู้ขอรับบริการ เพื่อเก็บไว้เป็นหลักฐานข้อมูลของผู้ขอรับบริการจากศูนย์บริการ

๑.๓ แยกประเภทงานบริการตามความประสงค์ของผู้ขอรับบริการ เช่น ปรีกษา ,กฎหมาย,ขออนุมัติ/อนุญาต,ขอร้องเรียน/ร้องทุกข์แจ้งเบาะแส หรือร้องเรียนเรื่องร้องเรียนจัดซื้อจัดจ้าง

๑.๔ ดำเนินการให้คำปรึกษาตามประเภท งานบริการเพื่อตอบสนองความประสงค์ของผู้รับบริการ

๑.๕ เจ้าหน้าที่ดำเนินการเพื่อตอบสนองความประสงค์ของผู้ขอรับบริการ

**กรณีข้อร้องเรียนทั่วไป** เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบ / ที่ปรึกษากฎหมายจะให้ข้อมูลกับผู้ขอรับบริการ ในเรื่องที่ต้องการทราบเมื่อให้คำปรึกษาเรียบร้อยแล้วเรื่องข้อบริการถือว่ายุติ

- กรณีขออนุมัติ / อนุญาต เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบ จะให้ข้อมูลกับผู้ขอรับบริการในเรื่องที่ผู้ขอรับบริการต้องการทราบ และดำเนินการรับเรื่องดังกล่าวไว้ หัวหน้าสำนักงาน ปลัด หรือหน่วยงานผู้รับผิดชอบ เป็นผู้พิจารณาส่งต่อให้กับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องดำเนินการต่อไป ภายใน ๑- ๒ วัน

- กรณีขอร้องเรียน / ร้องทุกข์ แจ้งเบาะแส เจ้าหน้าที่องค์การบริหารส่วนตำบลท้ายเหมือง จะให้ข้อมูลกับผู้ขอรับบริการในเรื่องที่ผู้ขอรับบริการต้องการทราบ และเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบ จะดำเนินการรับเรื่องดังกล่าวไว้ และหัวหน้าหน่วยงาน เป็นผู้พิจารณาส่งต่อให้กับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องดำเนินการต่อไปภายใน ๑ - ๒ วัน

- กรณีขออนุมัติ / อนุญาต ,ขอร้องเรียน / ร้องทุกข์ /แจ้งเบาะแสให้ผู้ขอรับบริการบริการรอการติดต่อกลับหรือสามารถติดตามเรื่องกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องหากไม่ได้รับการติดต่อกลับจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้องภายใน ๑๕ วันให้ติดต่อกลับที่ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน องค์การบริหารส่วนตำบลท้ายเหมือง โทรศัพท์ ๐๗๖-๕๗๒๐๒๘

### ๒.กรณีข้อร้องเรียนเกี่ยวกับการจัดซื้อจัดจ้าง

๒.๑ สอบถามข้อมูลเบื้องต้นจากผู้ขอรับบริการถึงความประสงค์ของการขอรับบริการ

๒.๒ ดำเนินการบันทึกข้อมูลของผู้ขอรับบริการ เพื่อเก็บไว้เป็นหลักฐานข้อมูลของผู้ขอรับบริการจากเจ้าหน้าที่รับผิดชอบ

๒.๓ แยกแยะประเภทงานร้องเรียน เรื่องร้องเรียนจัดซื้อจัดจ้างให้กับผู้อำนวยการกองคลัง เพื่อเสนอเรื่องให้กับผู้บังคับบัญชาตามลำดับชั้นพิจารณาความเห็น

- กรณีข้อร้องเรียนเกี่ยวกับจัดซื้อจัดจ้าง เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบ / ที่ปรึกษากฎหมาย จะให้ ข้อมูลกับผู้ขอรับบริการในเรื่องข้อร้องเรียน บริการต้องการทราบเมื่อให้ คำปรึกษาเรียบร้อยแล้วเรื่องข้อ ร้องรับ บริการถือว่ายุติ

- กรณีร้องเรียน / ร้องทุกข์ / แจ้งเบาะแส เกี่ยวกับการจัดซื้อจัดจ้าง เจ้าหน้าที่ ผู้รับผิดชอบขององค์การบริหารส่วนตำบลท้ายเหมือง จะให้ข้อมูลกับผู้ขอรับบริการในเรื่องที่ผู้รับบริก ารต้อง ทราบและเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบ จะดำเนินการรับเรื่องดังกล่าวไว้ และหัวหน้าหน่วยงาน เป็นผู้พิจารณาส่งต่อ ให้กับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องดำเนินการต่อไปภายใน ๑ - ๒ วัน

- กรณี ข้อร้องเรียน / ร้องทุกข์ / แจ้งเบาะแส เรื่องจัดซื้อจัดจ้าง ให้ผู้ขอรับบริการ รอการติดต่อกลับหรือสามารถติดตามเรื่องกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง อกหากไม่ได้รับการติดต่อกลับจากหน่วยงาน ที่ เกี่ยวข้องภายใน ๑๕ วัน ให้ติดต่อกลับที่ศูนย์เรื่องร้องเรียน องค์การบริหารส่วนตำบลท้ายเหมือง โทรศัพท์ ๐๗๖-๕๗๒๐๒๘

## ๕.สถานที่ตั้ง

ตั้งอยู่ ณ องค์การบริหารส่วนตำบลท้ายเหมือง เลขที่ ๑๔๐ หมู่ ๙ ตำบลท้ายเหมือง อำเภอย้ายเหมือง จังหวัดพังงา

## ๖.หน้าที่ความรับผิดชอบ

เป็นศูนย์กลางในการรับเรื่องราวร้องทุกข์ และให้บริการข้อมูลข่าวสารให้คำปรึกษารับเรื่อง ปัญหาความต้องการ และข้อเสนอแนะของประชาชน

## บทที่ ๒

### ประเด็นที่เกี่ยวข้องกับการร้องเรียน

#### คำจำกัดความผู้รับบริการ

ผู้รับบริการ	หมายถึงผู้ที่มารับบริการจากส่วนราชการและประชาชนทั่วไป
-	ผู้รับบริการ ประกอบด้วย
-	หน่วยงานของรัฐ* / เจ้าหน้าที่ของหน่วยงานของรัฐ / เอกชน / หรือบุคคล/นิติบุคคล
	* หน่วยงานของรัฐ ได้แก่ กระทรวง ทบวง กรมหรือส่วนราชการที่เรียกชื่ออย่างอื่นองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น รัฐวิสาหกิจ และให้หมายความรวมถึงองค์กรอิสระองค์การมหาชน หน่วยงานในกำกับของรัฐและหน่วยงานอื่นใดในลักษณะเดียวกัน
	** เจ้าหน้าที่ของรัฐ ได้แก่ ข้าราชการ พนักงานราชการ ลูกจ้างประจำ ลูกจ้างชั่วคราวและผู้ปฏิบัติงานประเภทอื่น ไม่ว่าจะเป็นการแต่งตั้งในฐานะเป็นกรรมการหรือฐานะอื่นใด รวมทั้งผู้ซึ่งได้รับแต่งตั้งและถูกสั่งให้ปฏิบัติงานให้แก่หน่วยงานของรัฐ
-	บุคคล / หน่วยงานอื่นที่ไม่ใช่หน่วยงานของรัฐ
-	ผู้ให้บริการตลาดกลางทางอิเล็กทรอนิกส์
-	ผู้มีส่วนได้เสีย ประกอบด้วย
-	ผู้ค้ากับหน่วยงานของรัฐ
-	ผู้มีสิทธิรับเงินจากทางราชการที่ไม่ใช่เจ้าหน้าที่ของรัฐ
ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	หมายถึง ผู้ที่ได้รับผลกระทบ ทั้งทางบวกและทางลบ ทั้งทางตรงและทางอ้อมจากการดำเนินการของส่วนราชการ เช่น ประชาชนในชุมชน / หมู่บ้านในเขตตำบลท้ายเหมือง
การจัดการข้อร้องเรียน	หมายถึง มีความหมายครอบคลุมถึงการจัดการในเรื่อง ข้อร้องเรียน ข้อเสนอแนะ / ข้อคิดเห็น / คำชมเชย / การสอบถามหรือร้องขอข้อมูล
ผู้ร้องเรียน	หมายถึง ประชาชนทั่วไป / ผู้มีส่วนได้เสียที่มาติดต่ออย่างศูนย์รับเรื่องร้องเรียนองค์การบริหารส่วนตำบลท้ายเหมืองงานช่องทางต่างๆโดยมี

วัตถุประสงค์ครอบคลุมการร้องเรียน / การให้ข้อเสนอแนะ / การให้  
ข้อคิดเห็น / การชมเชย / การร้องขอข้อมูล

ช่องทางการรับข้อร้องเรียน	หมายถึง ช่องทางต่างๆ ที่ใช้ในการรับเรื่องร้องเรียน เช่น ติดต่อ ด้วยตนเองร้องเรียนทางโทรศัพท์ / เว็บไซต์ / Facebook / Line (ศูนย์รับฟังปัญหา)
เจ้าหน้าที่	หมายถึง เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบจัดการข้อร้องเรียนของหน่วยงาน
ข้อร้องเรียน	หมายถึง แบ่งเป็นประเภท ๒ ประเภทคือ เช่น - ข้อร้องเรียนทั่วไป เช่น เรื่องราวร้องทุกข์ทั่วไปข้อคิดเห็น ข้อเสนอแนะ คำชมเชย สอบถามหรือร้องขอข้อมูล การร้องเรียนเกี่ยวกับคุณภาพและการ ให้บริการของหน่วยงาน - การร้องเรียนเกี่ยวกับความไม่โปร่งใสของการจัดซื้อจัดจ้าง เป็นต้น
คำร้องเรียน	หมายถึง คำหรือข้อความที่ผู้ร้องเรียนกรอกตามแบบฟอร์ม มที่ศูนย์รับเรื่อง ร้องเรียน / ร้องทุกข์ หรือระบบ
การดำเนินการเรื่องร้องเรียน	หมายถึง เรื่องร้องเรียน / ร้องทุกข์ ที่ได้รับ ผ่านช่องทางการ ร้องเรียนต่างๆมาเพื่อทราบ หรือพิจารณาดำเนินการแก้ไขปัญหาตาม อำนาจหน้าที่
การจัดเรื่องร้องเรียน	หมายถึง กระบวนการที่ดำเนินการในการแก้ไขปัญหาตามเรื่องร้องเรียนที่ ได้รับให้ได้รับการแก้ไข หรือบรรเทาความเดือดร้อนจากการดำเนินงาน

## ช่องทางการร้องเรียน

### ๒.๑ ผ่านทางสำนักงานปลัด

- ๑) Banner รับเรื่องร้องเรียนผ่านหน้า [www.thaimuang.go.th](http://www.thaimuang.go.th)
- ๒) ร้องเรียนผ่านตู้ / กล่องรับความคิดเห็น (จดหมาย / บัตรสนเท่ห์ / เอกสาร)
- ๓) ไปรษณีย์ปกติ (จดหมาย / บัตรสนเท่ห์ / เอกสาร)
- ๔) ยื่นโดยตรง (จดหมาย / บัตรสนเท่ห์ / เอกสาร)
- ๕) ศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชน
- ๖) โทรศัพท์ ๐๗๖-๕๗๒๐๒๘
- ๗) ข่าวกจากสื่อพิมพ์

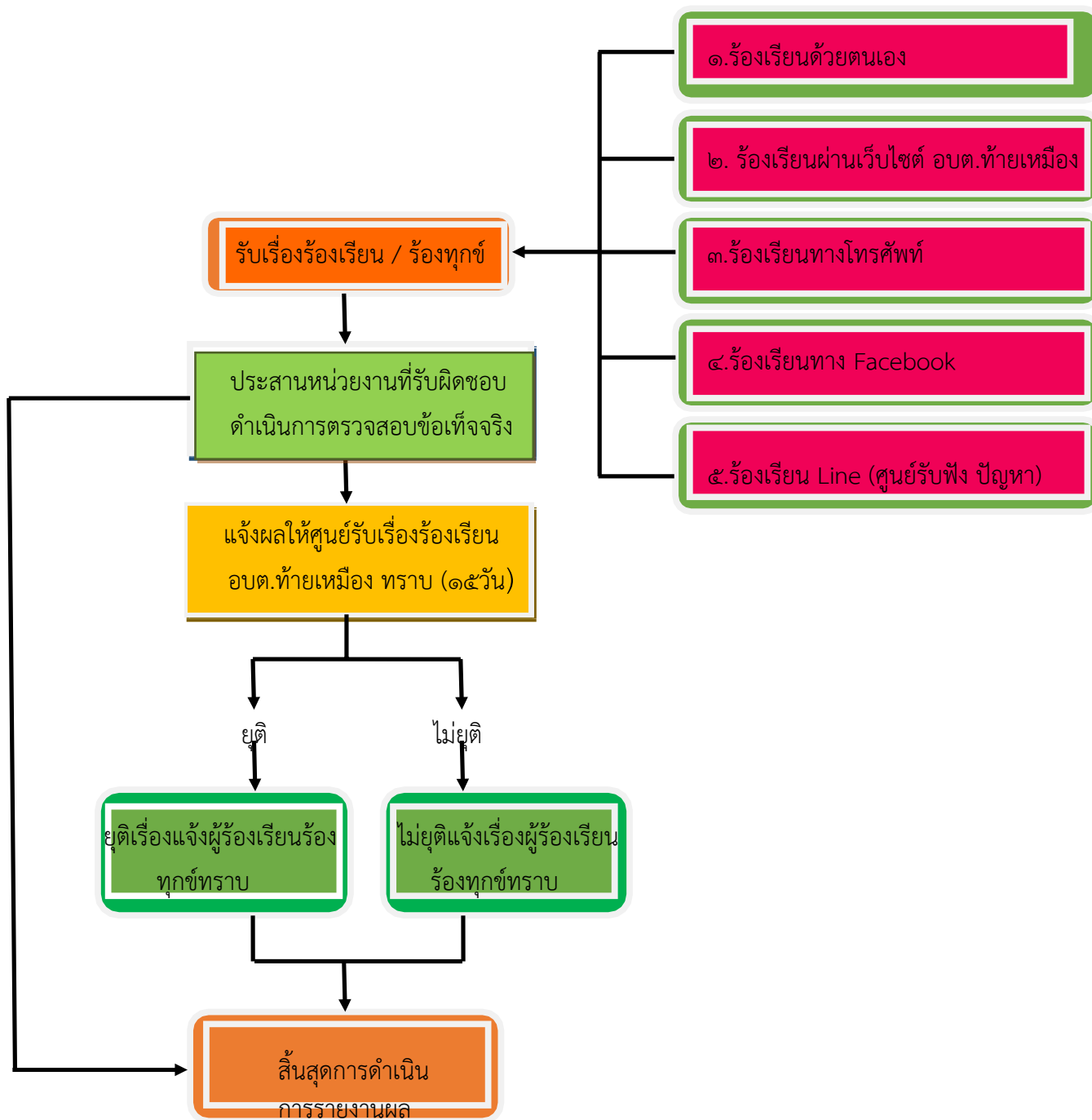
๘) Email ของหน่วยงาน

๙) ร้อยเรียนLine (ศูนย์รับฟัง ปัญหา)

๑๐) ร้อยเรียนทาง Facebook

### บทที่ ๓

## แผนผังกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน / ร้องทุกข์



## บทที่ ๔

### ขั้นตอนการปฏิบัติงาน

#### การแต่งตั้งผู้รับผิดชอบจัดการข้อร้องเรียนของหน่วยงาน

๑. จัดตั้งศูนย์ / จุดรับข้อร้องเรียนของหน่วยงาน
๒. จัดทำคำสั่งแต่งตั้งคณะกรรมการดำเนินงาน
๓. แจ้งผู้รับผิดชอบตามคำสั่งองค์การบริหารส่วนตำบลท้ายเหมืองทราบ เพื่อความสะดวกในการประสานงาน

#### การรับและตรวจสอบข้อร้องเรียนจากช่องทางต่างๆ

ดำเนินการรับและติดตามตรวจสอบข้อร้องเรียนที่เข้ามายังหน่วยงานจากช่องทางต่างๆโดยมีข้อปฏิบัติตามที่กำหนด ดังนี้

ช่องทาง	ความถี่ในการตรวจสอบช่องทาง	ระยะเวลาดำเนินการรับข้อร้องเรียนเพื่อประสานหาทางแก้ไข	หมายเหตุ
ร้องเรียนด้วยตนเอง ณ ศูนย์ดำรงธรรมองค์การบริหารส่วนตำบลท้ายเหมือง	ทุกครั้งที่มีผู้ร้องเรียน	ภายใน ๑ - ๒ วันทำการ	
ร้องเรียนผ่านเว็บไซต์ องค์การบริหารส่วนตำบลท้ายเหมือง	ทุกวัน	ภายใน ๑ - ๒ วันทำการ	
ร้องเรียนทางโทรศัพท์ ๐๗๖-๕๗๒๐๒๘	ทุกวัน	ภายใน ๑ - ๒ วันทำการ	
ร้องเรียนทาง Facebook	ทุกวัน	ภายใน ๑ - ๒ วันทำการ	
ร้องเรียน Line (ศูนย์รับฟัง ปัญหา)	ทุกวัน	ภายใน ๑ - ๒ วันทำการ	

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  
ทางแพ่งและทางอาญาหากจะมี

โดยข้าพเจ้าขอส่งเอกสารหลักฐานประกอบการร้องเรียน / ร้องทุกข์ (ถ้ามี) ได้แก่

๑) ..... จำนวน ..... ชุด

๒) ..... จำนวน ..... ชุด

๓) ..... จำนวน ..... ชุด

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณาดำเนินการต่อไป

ขอแสดงความนับถือ

(ลงชื่อ).....ผู้ร้องเรียน / ร้องทุกข์

(.....)



แบบฟอร์มหนังสือร้องเรียน / ร้องทุกข์  
(ผ่านทางโทรศัพท์มือถือ)

เขียนที่.....

วันที่..... เดือน ..... พ.ศ. ....

เรียน นายองค์การบริหารส่วนตำบลท้ายเหมือง

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

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

อำเภอ ..... จังหวัด ..... โทรศัพท์ .....

มีความประสงค์ขอร้องเรียน / ร้องทุกข์ เพื่อให้องค์การบริหารส่วนตำบลท้ายเหมืองพิจารณา  
ดำเนินการช่วยเหลือ หรือแก้ไขปัญหาในเรื่อง.....

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

โดยขออ้าง.....

.....  
.....

.....เป็นพยานหลักฐานประกอบ

ทั้งนี้ ข้าพเจ้าขอรับรองว่าคำร้องเรียน / ร้องทุกข์ ตามข้างต้นเป็นความจริง และเจ้าหน้าที่ได้  
แจ้งให้ข้าพเจ้าทราบแล้วว่าหากเป็นคำร้องที่ไม่สุจริตอาจต้องรับผิดชอบตามกฎหมายได้

(ลงชื่อ).....จนท.ผู้รับเรื่อง

(.....)

วันที่ ..... เดือน ..... พ.ศ. ....

เวลา .....

## แบบแจ้งการรับเรื่องร้องเรียน / ร้องทุกข์

ที่ พง ๗๒๙๐๑ /

องค์การบริหารส่วนตำบลท้ายเหมือง

อำเภอท้ายเหมือง จังหวัดพังงา ๘๒๑๒๐

วันที่ ..... เดือน ..... พ.ศ. ....

เรื่อง ตอบรับการร้องเรียน / ร้องทุกข์

เรียน .....

ตามที่ท่านได้ร้องเรียน / ร้องทุกข์ ผ่านศูนย์รับเรื่องร้องเรียนองค์การบริหารส่วนตำบลท้ายเหมือง

โดยทาง ( ) หนังสือร้องเรียนทางไปรษณีย์ ( ) ด้วยตนเอง ( ) ทางโทรศัพท์ ( ) อื่น

ลงวันที่..... เกี่ยวกับเรื่อง .....

..... นั้น

องค์การบริหารส่วนตำบลท้ายเหมือง ได้ลงทะเบียนรับเรื่องร้องเรียน / ร้องทุกข์ของท่านไว้แล้ว  
ตามทะเบียนรับเรื่อง เลขที่รับ ..... ลงวันที่ ..... และองค์การบริหารส่วน  
ตำบลท้ายเหมือง ได้พิจารณาเรื่องของท่านแล้วเห็นว่า

( ) เป็นเรื่องที่อยู่ในอำนาจหน้าที่ขององค์การบริหารส่วนตำบลท้ายเหมือง และได้มอบหมาย  
ให้ ..... เป็นหน่วยตรวจสอบและดำเนินการ

( ) เป็นเรื่องที่ไม่อยู่ในอำนาจหน้าที่ขององค์การบริหารส่วนตำบลท้ายเหมือง และได้จัดส่งเรื่อง  
ให้..... ซึ่งเป็นหน่วยงานที่มีอำนาจหน้าที่เกี่ยวข้องดำเนินการ  
ต่อไปแล้วทั้งนี้ท่านสามารถติดต่อประสานงาน หรือขอทราบผลโดยตรงกับหน่วยงานดังกล่าวอีกทางหนึ่ง

( ) เป็นเรื่องที่มีกฎหมายบัญญัติขั้นตอนและวิธีการปฏิบัติขั้นตอนและวิธีการเฉพาะแล้ว ตามกฎหมาย  
..... จึงขอให้ท่านดำเนินการตามขั้นตอนและวิธีการที่กฎหมาย  
นั้นบัญญัติไว้ต่อไป

จึงเรียนมาเพื่อทราบ

ขอแสดงความนับถือ

สำนักงานปลัด

โทร.๐-๗๖๕๗ -๒๐๒๘

แบบแจ้งผลการดำเนินการต่อเรื่องร้องทุกข์ / ร้องเรียน

ที่ พง ๗๒๙๐๑ /

องค์การบริหารส่วนตำบลท้ายเหมือง  
อำเภอท้ายเหมือง จังหวัดพังงา ๘๒๑๒๐

วันที่ ..... เดือน ..... พ.ศ. ....

เรื่อง แจ้งผลการดำเนินการต่อเรื่องร้องเรียน / ร้องทุกข์

เรียน .....

อ้างถึง หนังสือ อบต.ท้ายเหมือง ...../..... ลงวันที่ .....

สิ่งที่ส่งมาด้วย ๑. ....

๒. ....

๓. ....

ตามที่องค์การบริหารส่วนตำบลท้ายเหมือง (ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน / ร้องทุกข์) ได้แจ้งตอบ  
รับการรับเรื่องร้องเรียน / ร้องทุกข์ของท่าน ตามที่ท่านได้ร้องเรียน / ร้องทุกข์ ไว้ นั้น

องค์การบริหารส่วนตำบลท้ายเหมือง ได้รับแจ้งผลการดำเนินการจากส่วนราชการ / หน่วยงานที่  
เกี่ยวข้องตามประเด็นที่ท่านได้ร้องเรียน / ร้องทุกข์แล้ว ปรากฏข้อเท็จจริง โดยสรุปว่า .....

.....

.....

.....

.....

.....ดังมีรายละเอียดปรากฏตามสิ่งที่ส่งมาพร้อม นี้ ทั้งนี้  
หากท่านไม่เห็นตัวประการใด ขอให้แจ้งคัดค้านพร้อมพยานหลักฐานประกอบด้วย

จึงเรียนมาเพื่อทราบ

ขอแสดงความนับถือ

สำนักงานปลัด

โทร.๐-๗๖๕๗ -๒๐๒๘

# การกรอกข้อมูลร้องเรียนผ่านเว็บไซต์ขององค์การบริหารส่วนตำบล

## ท้ายเหมือง

www.thaimuang.go.th

### องค์การบริหารส่วนตำบลท้ายเหมือง

ตำบลท้ายเหมือง อำเภอท้ายเหมือง จังหวัดพังงา

#### ติดต่อสอบถาม

ศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์

ชื่อผู้ส่ง :

อีเมลผู้ส่ง :

โทรศัพท์ :

เรื่อง :

ข้อความ :

รหัสยืนยัน :

DSE GFD

ส่งข้อความ คืนข้อมูลใหม่

## ขั้นตอนการกรอกข้อมูลเว็บไซต์

๑. เข้าเว็บไซต์ <http://www.thaimuang.go.th>
๒. เลือกเมนูซ้ายมือ คลิกศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์
๓. พิมพ์รายละเอียด ชื่อ ที่อยู่ เบอร์โทร ข้อความที่ประสงค์ร้องทุกข์
๔. กรอกอีเมลล์
๕. กดปุ่ม ส่งข้อความ

**หมายเหตุ** หากกรอกข้อมูลไม่ครบ ระบบจะไม่ส่งข้อมูลหรือไม่ได้รับข้อมูล

ภาคผนวก



คำสั่งองค์การบริหารส่วนตำบลท้ายเหมือง

ที่ ๑๐๓ / ๒๕๖๒

เรื่อง แต่งตั้งกรรมการประจำศูนย์รับเรื่องร้องเรียน / ร้องทุกข์ขององค์การบริหารส่วนตำบลท้ายเหมือง

\*\*\*\*\*

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

- |  |               |
|--|---------------|
| ๑. ปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลท้ายเหมือง   | ประธานกรรมการ |
| ๒. หัวหน้าสำนักปลัด                      | กรรมการ       |
| ๓. ผู้อำนวยการกองคลัง                    | กรรมการ       |
| ๔. ผู้อำนวยการกองช่าง                    | กรรมการ       |
| ๕. หัวหน้าส่วนการศึกษา ศาสนา และวัฒนธรรม | กรรมการ       |
| ๖. เจ้าหน้าที่วิเคราะห์นโยบายและแผน      | กรรมการ       |

โดยให้คณะกรรมการ มีหน้าที่วิเคราะห์ ติดตาม ประสานงานและประเมินเรื่องร้องเรียน / ร้องทุกข์ ตามลำดับความเร่งด่วน และประสานแจ้งหน่วยงานที่เกี่ยวข้องตรวจสอบข้อเท็จจริงและพิจารณาหาแนวทางแก้ไขเร่งรัดติดตามผลการดำเนินงานและแจ้งผลการดำเนินงานให้ผู้ร้องทราบ จัดทำสถิติรายงานผลการดำเนินงานผู้บังคับบัญชาทราบ

ทั้งนี้ ตั้งแต่บัดนี้เป็นต้นไป

สั่ง ณ วันที่ ๒๑ เดือน มิถุนายน พ.ศ. ๒๕๖๒

( นายสารัทธ์ เพชรรวมวงศ์ )

ปลัดองค์การบริหารส่วนตำบล ปฏิบัติหน้าที่  
นายกองค์การบริหารส่วนตำบลท้ายเหมือง



คำสั่งองค์การบริหารส่วนตำบลท้ายเหมือง

ที่ ๑๐๔ / ๒๕๖๒

เรื่อง แต่งตั้งเจ้าหน้าที่ประจำศูนย์รับเรื่องร้องเรียน / ร้องทุกข์ขององค์การบริหารส่วนตำบลท้ายเหมือง

\*\*\*\*\*

ตามที่ องค์การบริหารส่วนตำบลท้ายเหมือง ได้ประกาศจัดตั้งศูนย์รับเรื่องร้องเรียน / ร้องทุกข์ของตำบลท้ายเหมือง เพื่อแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนของประชาชน แล้วนั้น และเพื่ออำนวยความสะดวกแก่ประชาชนที่มาติดต่อราชการกับศูนย์ รับเรื่องร้องเรียน / ร้องทุกข์ องค์การบริหาร ส่วนตำบลท้ายเหมือง จึงขอแต่งตั้ง

๑.นางสาว ชฎาพร ทองสกุล ตำแหน่ง ผู้ ช่วยเจ้าพนักงานประชาสัมพันธ์ เป็นเจ้าหน้าที่ประจำศูนย์ฯ

๒.นางสาว ลาววัลย์ มานะกิจ ตำแหน่ง ผู้ช่วยเจ้าพนักงานธุรการ เป็นเจ้าหน้าที่ประจำศูนย์ฯ

โดยมีหน้าที่ รับเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ ลงทะเบียนรับเรื่อง ตอบปัญหาข้อซัก กถาม (กรณีตอบได้) แยกเรื่องและส่งเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ให้คณะกรรมการประจำศูนย์รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์

ทั้งนี้ ตั้งแต่บัดนี้เป็นต้นไป

สั่ง ณ วันที่ ๒๑ เดือน มิถุนายน พ.ศ. ๒๕๖๒

( นายสารีทธิ์ เพชรรามวงศ์ )

ปลัดองค์การบริหารส่วนตำบล ปฏิบัติหน้าที่

นายกองค์การบริหารส่วนตำบลท้ายเหมือง



ประกาศองค์การบริหารส่วนตำบลท้ายเหมือง

เรื่อง การจัดตั้งศูนย์รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์

\*\*\*\*\*

เพื่อให้การบริการระบบราชการเป็นไปด้วยความถูกต้อง บริสุทธิ์ ยุติธรรม ควบคู่กับการพัฒนา บำบัดทุกข์ บำรุงสุข ตลอดจนดำเนินการแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนของประชาชน ได้อย่างมีประสิทธิภาพด้วยความรวดเร็วประสพผลสำเร็จอย่างเป็นรูปธรรม อีกทั้งเพื่อเป็นศูนย์รับแจ้งเบาะแสการทุจริตหรือไม่ได้รับความเป็นธรรมจากการปฏิบัติหน้าที่ของข้าราชการ พนักงาน เจ้าหน้าที่ของตำบล องค์การบริหารส่วนตำบลท้ายเหมือง จึงได้จัดตั้งศูนย์รับเรื่องร้องเรียน /ร้องทุกข์ ขึ้น ซึ่ง ในกรณีการร้องเรียนร้องที่เกี่ยวกับบุคคล จะมีการเก็บรักษาเรื่องราว ไว้เป็นความลับและปกปิดชื่อผู้ร้องเรียน เพื่อมิให้ผู้ร้องเรียนได้รับผลกระทบ และได้รับความเดือดร้อนจากการร้องเรียน

องค์การบริหารส่วนตำบลท้ายเหมือง จึงประกาศจัดตั้งศูนย์รับเรื่องร้องเรียน /ร้องทุกข์ โดยกำหนดสถานที่ตั้งศูนย์รับเรื่องร้องเรียน /ร้องทุกข์ ณ ห้องปฏิบัติงาน สำนักงานปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลท้ายเหมือง หมู่ที่ ๙ ตำบลท้ายเหมือง อำเภอท้ายเหมือง จังหวัดพังงา โดยมีช่องทางในการรับเรื่องร้องเรียน ดังนี้

๑. ร้องเรียนด้วยตนเองได้ที่ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน /ร้องทุกข์ ณ ห้องสำนักงานปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลท้ายเหมือง เลขที่ ๑๔๐ หมู่ที่ ๙ ตำบลท้ายเหมือง อำเภอท้ายเหมือง จังหวัดพังงา
  ๒. แจ้งเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ทางโทรศัพท์หมายเลข ๐๗๖-๕๗๒๐๒๘
  ๓. แจ้งเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ผ่านทางเว็บไซต์ <http://www.thaimuang.go.th/>
  ๔. แจ้งเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ผ่านทางเฟซบุ๊ก <https://www.facebook.com/thaimuang.SAO>
- ทั้งนี้ข้อมูลของผู้ร้องทุกข์ /ร้องเรียนและผู้แสดงความคิดเห็น ตลอดจนการแจ้งเบาะแสการทุจริตทุกอย่างจะถูกเก็บไว้เป็นความลับ ซึ่งจะได้รับการตรวจสอบจากเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบเท่านั้น

จึงประกาศให้ทราบโดยทั่วกัน

ประกาศ ณ วันที่ ๒๑ เดือน มิถุนายน พ.ศ. ๒๕๖๒

( นายสารัทธ์ เพชรรามวงค์ )

ปลัดองค์การบริหารส่วนตำบล ปฏิบัติหน้าที่  
นายกองค์การบริหารส่วนตำบลท้ายเหมือง