คู่มือปฏิบัติงาน
เกี่ยวกับเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียน

องค์การบริหารส่วน
ตำบลศาลายา
อำเภอพุทธมณฑล
จังหวัดนครปฐม

คำนำ

คู่มือปฏิบัติงานด้านการร้องทุกข์/ร้องเรียนขององค์การบริหารส่วนตำบลศาลายา จัดทำขึ้นเพื่อเป็นกรอบหรือแนวทางในการปฏิบัติงานด้านรับเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียน ผ่านศูนย์รับเรื่องร้องเรียนขององค์การบริหารส่วนตำบลศาลายา เพื่อตอบสนองนโยบายของรัฐ ตามพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๔๖ ได้กำหนดแนวทางปฏิบัติราชการ มุ่งให้เกิดประโยชน์สุขแก่ประชาชนโดยยึดประชาชนเป็น ศูนย์กลาง เพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชน ให้เกิดความผาสุกและความเป็นอยู่ที่ดีของประชาชนเกิดผลสัมฤทธิ์ต่องานบริการ มีประสิทธิภาพและเกิดความคุ้มค่าในการให้บริการ ไม่มีขั้นตอนปฏิบัติงานเกินความจำเป็น มีการปรับปรุงภารกิจ
ให้ทันต่อสถานการณ์ ประชาชนได้รับการอำนวยความสะดวกและได้รับการตอบสนองความต้องการ และมีการประเมินผลการให้บริการ สม่ำเสมอ ทั้งนี้

ศูนย์รับเรื่องร้องทุกข์/
ร้องเรียน
องค์การบริหารส่วน
ตำบลศาลายา
อำเภอพุทธมณฑล
จังหวัดนครปฐม

สารบัญ

เรื่อง	หน้า
คำนำ	ก
สารบัญ	ข
บทที่ 1 บทนำ	1
หลักการและเหตุผล	1
การจัดตั้งศูนย์รับเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียน ขององค์การบริหารส่วนตำบลศาลายา	1
สถานที่ตั้ง	1
หน้าที่ความรับผิดชอบ	1
วัตถุประสงค์การจัดทำคู่มือ	1
ขอบเขต	2
บทที่ 2 ประเด็นที่เกี่ยวข้องกับการร้องเรียน	2
คำจำกัดความ	3
ขั้นตอนการปฏิบัติงาน	3
บทที่ 3 แผนผังกระบวนการจัดการเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียน	3
ป้ายประชาสัมพันธ์ภายในองค์การบริหารส่วนตำบลศาลายา รูปที่ 1	4
ป้ายประชาสัมพันธ์ภายในองค์การบริหารส่วนตำบลศาลายา รูปที่ 2	5
บทที่ 4 ขั้นตอนการปฏิบัติงาน	6
บทที่ 5 ช่องทางร้องทุกข์/ร้องเรียน	7
ภาคผนวก	8
แบบคำร้องรับเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียน (ด้วยตนเอง) (แบบคำร้องเรียน๑)	9
แบบคำร้องรับเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียน (โทรศัพท์) (แบบคำร้องเรียน.๒)	10
	11
	12
	13

บทที่ 1
บทนำ

1. หลักการและเหตุผล

ตามพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๔๖ ได้กำหนดแนวทางปฏิบัติราชการ มุ่งให้เกิดประโยชน์สุขแก่ประชาชน โดยยึดประชาชนเป็นศูนย์กลาง เพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชน ให้เกิดความผาสุกและความเป็นอยู่ที่ดีของประชาชนเกิดผลสัมฤทธิ์ ต่องานบริการมีประสิทธิภาพและเกิดความคุ้มค่าในการให้บริการ ไม่มีขั้นตอนปฏิบัติงานเกินความจำเป็น มีการปรับปรุงภารกิจให้ทันต่อสถานการณ์ ประชาชนได้รับการ อานวยความสะดวกและได้รับการตอบสนองความต้องการและมีการประเมินผลการให้บริการสม่ำเสมอ จึงได้จัดทำคู่มือปฏิบัติงานด้านการร้องทุกข์/ร้องเรียนขององค์การบริหารส่วนตำบลศาลายา เพื่อเป็นกรอบหรือแนวทางในการปฏิบัติงาน

2. การจัดตั้งศูนย์บริการประชาชนรับเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียน

ตามประกาศ คณะรักษาความสงบแห่งชาติ ฉบับที่ 96/2557 เมื่อวันที่ 17 กรกฎาคม 2557 เรื่องการจัดตั้งศูนย์ดำรงธรรมเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการบริหารงานระดับจังหวัด และให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นทุกองค์กร จัดตั้งศูนย์บริการประชาชนศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ท้องถิ่น จัดตั้งเพื่อเป็นศูนย์ ในการรับเรื่องราวร้องทุกข์/ร้องเรียน และให้บริการข้อมูลข่าวสาร ให้คำปรึกษารับเรื่องปัญหาความต้องการและข้อเสนอแนะของประชาชน

3. สถานที่ตั้ง

ตั้งอยู่ ณ องค์การบริหารส่วนตำบลศาลายา เลขที่ 85 หมู่ 3 ต.ศาลายา อ.พุทธมณฑล จ.นครปฐม

4. หน้าที่ความรับผิดชอบ

เป็นศูนย์กลางในการรับเรื่องราวร้องทุกข์ของประชาชนในการ

ให้บริการสาธารณะ ให้บริการข้อมูลข่าวสาร ให้คำปรึกษา และข้อเสนอแนะของประชาชน รวมทั้งติดตามตรวจสอบการดำเนินงานจนได้ข้อยุติ
โดยรวดเร็วและเป็นธรรม เพื่อแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนจนนำไปสู่ความพึงพอใจแก่ประชาชน

5. วัตถุประสงค์การจัดทำคู่มือ

1. เพื่อให้เจ้าหน้าที่องค์การบริหารส่วนตำบลศาลายาใช้เป็นแนวทางในการปฏิบัติงาน

ในการรับเรื่องราวร้องทุกข์/ร้องเรียน หรือขอความช่วยเหลือให้มีมาตรฐานเดียวกันและเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ

2. เพื่อให้การดาเนินงานจัดการข้อร้องเรียนขององค์การบริหารส่วนตำบลศาลายา มีขั้นตอน/
กระบวนการ และแนวทางในการปฏิบัติงานเป็นมาตรฐานเดียวกัน

3. เพื่อสร้างมาตรฐานการปฏิบัติงานที่มุ่งไปสู่การบริหารคุณภาพทั่วทั้งองค์กรอย่างมีประสิทธิภาพ

๔. เพื่อเผยแพร่ให้กับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียขององค์การบริหารส่วนตำบลศาลายาทราบกระบวนการ

๕. เพื่อให้มั่นใจว่าได้มีการปฏิบัติตามข้อกำหนด ระเบียบหลักเกณฑ์เกี่ยวกับการจัดการข้อร้องเรียน ที่กำหนดไว้อย่างสม่ำเสมอและมีประสิทธิภาพ

<u>6. ขอบเขต</u>

1. สอบถามข้อมูลเบื้องต้นจากผู้ขอรับบริการถึงความประสงค์ของการขอรับบริการ

2. ดำเนินการบันทึกข้อมูลของผู้ขอรับบริการ เพื่อเก็บไว้เป็นฐานข้อมูลของผู้ขอรับบริการจากศูนย์บริการ

3. แยกประเภทงานบริการตามความประสงค์ของผู้ขอรับบริการ

เช่น ปรึกษากฎหมาย, ขออนุมัติ/อนุญาต, ขอร้องทุกข์/ร้องเรียน/แจ้งเบาะแส

4. ดำเนินการให้คำปรึกษาตามประเภทงานบริการเพื่อตอบสนองความประสงค์ของผู้ขอรับบริการ

5. เจ้าหน้าที่ดำเนินการเพื่อตอบสนองความประสงค์ของผู้ขอรับบริการ

เจ้าหน้าทีผู้รับผิดชอบ/ที่ปรึกษากฎหมายจะให้ข้อมูลกับผู้ขอรับบริการในเรื่องที่ผู้ขอรับบริการต้องการทราบเมื่อให้คำปรึกษาเรียบร้อยแล้วเรื่องที่ขอรับบริการถือว่ายุติ

- กรณีขออนุมัติ/อนุญาต เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบ จะให้ข้อมูลกับผู้ขอรับบริการในเรื่องที่ผู้ขอรับบริการต้องการทราบ และดำเนินการรับเรื่องดังกล่าวไว้ หัวหน้าสานักงานปลัดหรือหน่วยงานผู้รับผิดชอบเป็นผู้พิจารณาส่งต่อให้กับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องดำเนินการต่อไป

ภายใน 1-2 วัน ทำการ

- กรณีขอร้องเรียน/ร้องทุกข์/แจ้งเบาะแส เจ้าหน้าที่ขององค์การบริหารส่วนตำบลศาลายา
จะให้ข้อมูลกับผู้ขอรับบริการในเรื่องที่ผู้ขอรับบริการต้องการทราบ และเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบจะดำเนินการ
รับเรื่องดังกล่าวไว้ และหัวหน้าหน่วยงานเป็นผู้พิจารณาส่งต่อให้กับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องดำเนินการต่อไปภายใน 1-2 วัน ทำการ

- กรณีขออนุมัติ/อนุญาต ข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์/แจ้งเบาะแส ให้ผู้ขอรับการบริการรอการติดต่อกลับหรือสามารถติดตามเรื่องกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง หากไม่ได้รับการติดต่อกลับจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง
ภายใน 15 วัน ทำการ ให้ติดต่อกลับที่ศูนย์รับเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียนขององค์การบริหารส่วนตำบลศาลายา

บทที่ 2
ประเด็นที่เกี่ยวข้องกับการร้องเรียน

<u>7. คำจำกัดความ</u>
ผู้รับบริการ หมายถึง ผู้ที่มารับบริการจากส่วนราชการและประชาชนทั่วไป

- ผู้รับบริการ ประกอบด้วย

- หน่วยงานของรัฐ*/เจ้าหน้าที่ของหน่วยงานของรัฐ/เอกชน / หรือบุคคล/นิติบุคคล

* หน่วยงานของรัฐ ได้แก่ กระทรวง ทบวง กรมหรือส่วนราชการที่เรียกชื่ออย่างอื่น องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น รัฐวิสาหกิจ และให้หมายความรวมถึง องค์กรอิสระ องค์การมหาชน หน่วยงานในกำกับดูแลของรัฐและหน่วยงานอื่นใดในลักษณะเดียวกัน

** เจ้าหน้าที่ของรัฐ ได้แก่ ข้าราชการ พนักงานราชการ

ลูกจ้างประจำ ลูกจ้างชั่วคราวและผู้ปฏิบัติงานประเภทอื่น ไม่ว่าจะเป็นการแต่งตั้งในฐานะ เป็นกรรมการหรือฐานะอื่นใด รวมทั้งผู้ซึ่งได้รับแต่งตั้งและถูกสั่งให้ปฏิบัติงานให้แก่หน่วยงานของรัฐ

- บุคคล/หน่วยงานอื่นที่ไม่ใช่หน่วยงานของรัฐ
- ผู้ให้บริการตลาดกลางทางอิเล็กทรอนิกส์
- ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ประกอบด้วย ผู้ค้ากับหน่วยงานของรัฐ , ผู้มีสิทธิรับเงินจากทางราชการ

ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย หมายถึง ผู้ที่ได้รับผลกระทบ ทั้งทางบวกและทางลบ ทั้งทางตรงและทางอ้อมจาก
การดำเนินการของส่วนราชการ เช่น ประชาชนใน ชุมชน/ หมู่บ้านเขตองค์การบริหารส่วนตำบลศาลายา

การจัดการข้อร้องเรียน หมายถึง มีความหมายครอบคลุมถึงการจัดการในเรื่อง ข้อร้องเรียน ข้อเสนอแนะ/ข้อคิดเห็น/คำชมเชย/การสอบถามหรือร้องขอข้อมูล

ผู้ร้องเรียน หมายถึง ประชาชนทั่วไป / ผู้มีส่วนได้เสียที่มาติดต่อยังศูนย์รับเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียน ขององค์การบริหารส่วนตำบลศาลายา ผ่านช่องทางต่างๆ โดยมีวัตถุประสงค์ ครอบคลุมการร้องเรียน/การให้ข้อเสนอแนะ/การให้ข้อคิดเห็น/การชมเชย

ช่องทางการรับข้อร้องเรียน หมายถึง ช่องทางต่างๆ ที่ใช้ในการรับเรื่องร้องเรียน เช่น ติดต่อด้วยตนเอง/จดหมาย/หนังสือ/ทางโทรศัพท์/เว็บไซต์/ Face Book / Line

เจ้าหน้าที่ หมายถึง เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบจัดการข้อร้องเรียนของหน่วยงาน

ข้อร้องเรียน หมายถึง แบ่งเป็นประเภทต่างๆ เช่น

- ข้อคิดเห็น ข้อเสนอแนะ คำชมเชย สอบถามหรือร้องขอข้อมูล
- การร้องเรียนเกี่ยวกับคุณภาพและการให้บริการของหน่วยงาน
- การร้องเรียนเกี่ยวกับความไม่โปร่งใสของการจัดซื้อจัดจ้าง เป็นต้น

8. ขั้นตอนการปฏิบัติงาน

1. จัดตั้งศูนย์/จุดรับข้อร้องเรียนของหน่วยงาน

2. จัดทำคำสั่งแต่งตั้งคณะกรรมการดำเนินการ

3. จัดทำประกาศแต่งตั้งคณะกรรมการติดตามและประเมินผล

4. แจ้งผู้รับผิดชอบตามคำสั่งองค์การบริหารส่วนตำบลศาลายาทราบ เพื่อความสะดวกในการประสานงาน

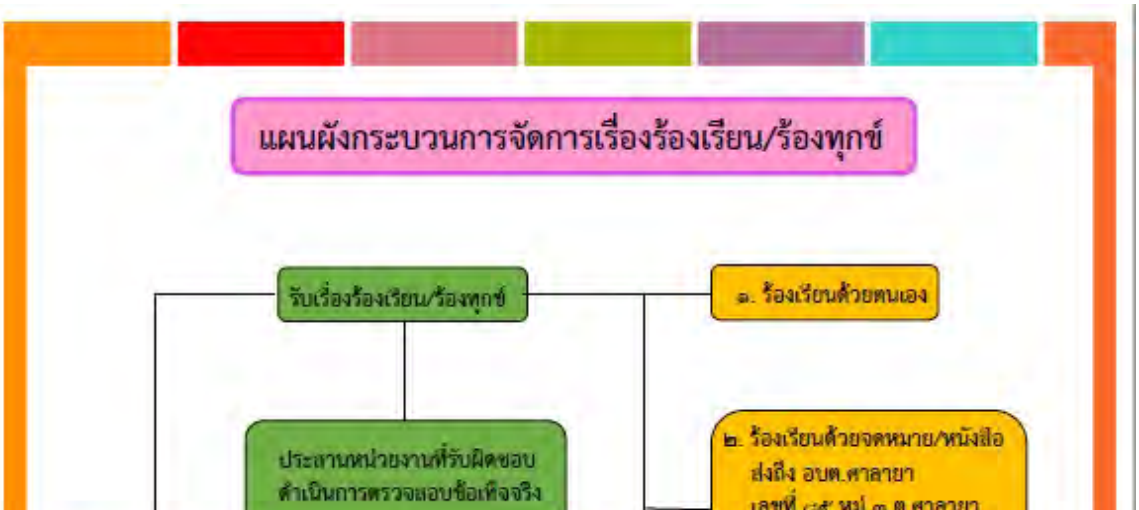
5. รายงานการปฏิบัติงานให้ผู้บังคับบัญชารับทราบ

6. รายงานผลการปฏิบัติงานให้ผู้ร้องเรียนรับทราบภายใน 15 วัน ทำการ

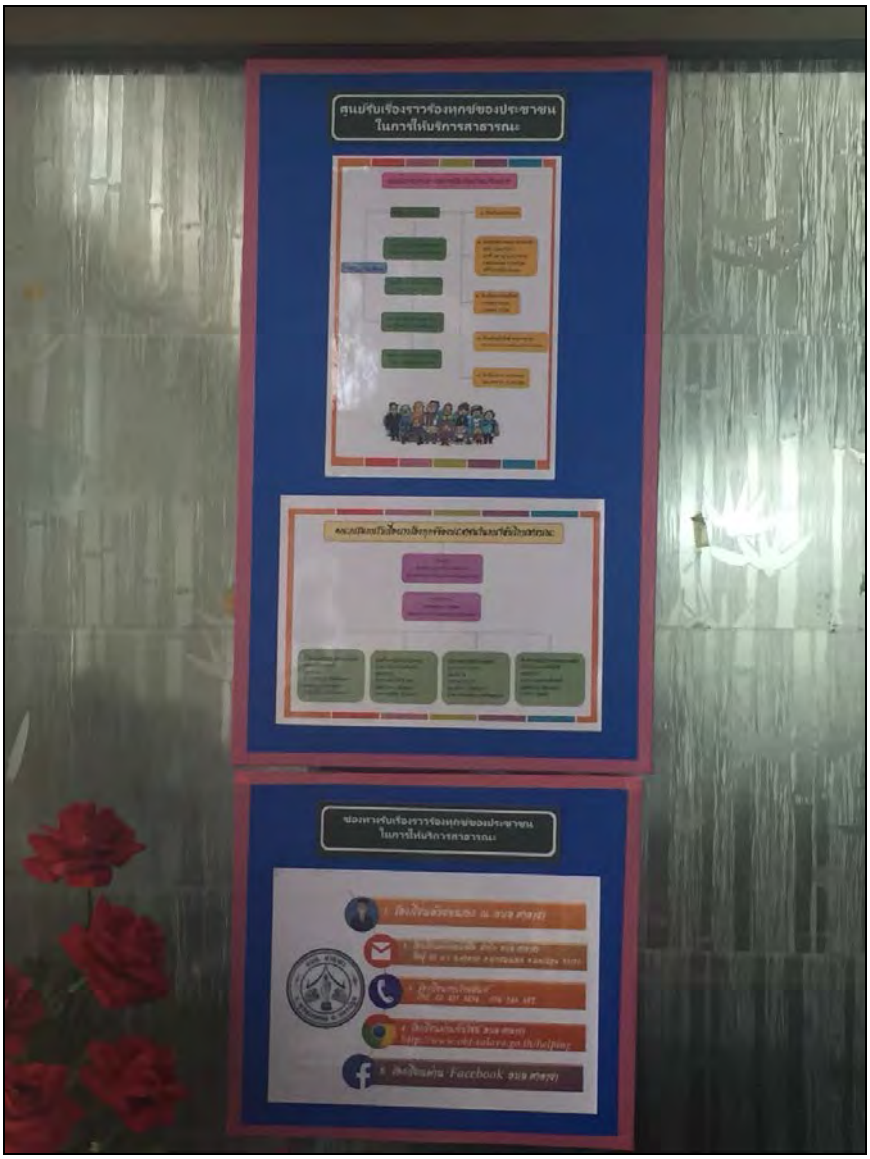
7. ประชุมคณะกรรมการดำเนินการ 2 ครั้ง/ปี

8. ประชุมคณะกรรมการติดตามและประเมินผล 1 ครั้ง/ปี

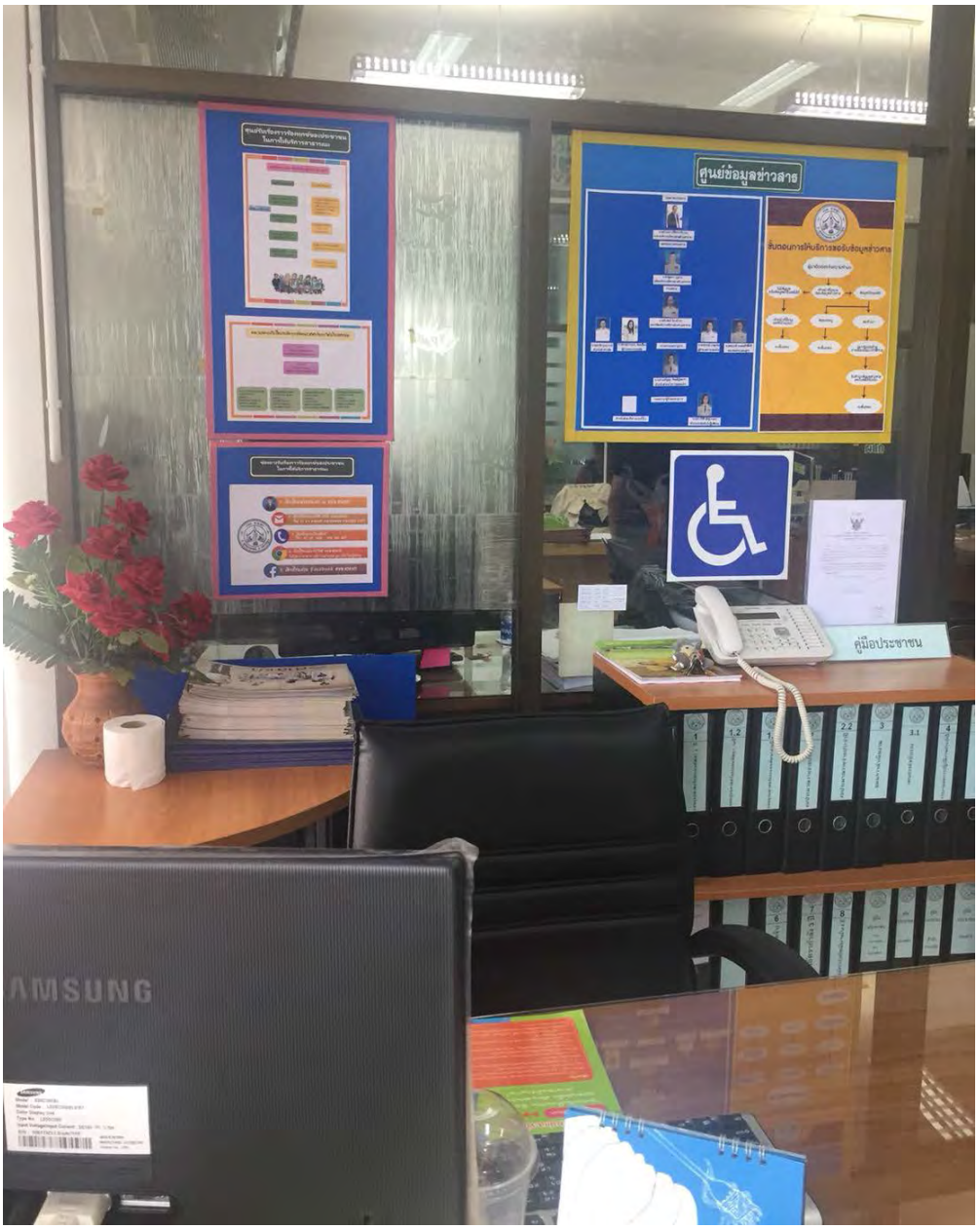
บทที่ 3
แผนผังกระบวนการจัดการเรื่อง



ป้ายประชาสัมพันธ์ภายในองค์การบริหารส่วนตำบลศาลายา รูปที่ 1



ป้ายประชาสัมพันธ์ภายในองค์การบริหารส่วนตำบลศาลายา รูปที่ 2



บทที่ 4
ขั้นตอนการปฏิบัติงาน

การแต่งตังผู้รับผิดชอบจัดการข้อร้องเรียนของหน่วยงาน

1. จัดตั้งศูนย์/จุดรับข้อร้องเรียนของหน่วยงาน
2. จัดทำคำสั่งแต่งตั้งคณะกรรมการดำเนินการ
3. แจ้งผู้รับผิดชอบตามคำสั่งองค์การบริหารส่วนตำบลศาลายาทราบเพื่อความสะดวกในการประสานงาน

การรับและตรวจสอบข้อร้องเรียนจากช่องทางต่างๆ

ดำเนินการรับและติดตามตรวจสอบข้อร้องเรียนที่เข้ามายังหน่วยงานจากช่องทางต่างๆ โดยมีข้อปฏิบัติตามที่กำหนด ดังนี้

ช่องทาง	ความถี่ในการตรวจสอบช่องทาง	ระยะเวลาดาเนินการรับข้อร้องเรียนเพื่อประสานหาทางแก้ไข	หมายเหตุ
ร้องเรียนด้วยตนเอง ณ สำนักงานองค์การบริหารส่วนตำบลศาลายา	ทุกครั้งที่มีผู้ร้องเรียน	ภายใน ๑-๒ วันทำการ	-
ร้องเรียนด้วยจดหมาย/หนังสือ	ทุกวัน	ภายใน ๑-๒ วันทำการ	-
ร้องเรียนทางโทรศัพท์	ทุกวัน	ภายใน ๑-๒ วันทำการ	-
ร้องเรียนผ่านเว็บไซต์ อบต.ศาลายา	ทุกวัน	ภายใน ๑-๒ วันทำการ	
ร้องเรียนทาง Face book	ทุกวัน	ภายใน ๑-๒ วันทำการ	

บทที่ 5
ช่องทางติดต่อ

1. ร้องเรียนด้วยตนเอง ณ อบต.ศาลายา

2. ร้องเรียนด้วยหนังสือ ส่งถึง อบต.ศาลายา
ที่อยู่ 85 ม.3 ต.ศาลายา อ.พุทธมณฑล จ.นครปฐม 73170

3. ร้องเรียนทางโทรศัพท์
โทร. 02 431 3434 , 034 246 682

4. ร้องเรียนผ่านเว็บไซต์ อบต.ศาลายา
http://www.obt-salaya.go.th/helping

5. ร้องเรียนผ่าน Facebook อบต.ศาลายา

ภาคผนวก

แบบคำร้องทุกข์/ร้องเรียน (ด้วยตนเอง)

ที่ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน
องค์การบริหารส่วน

วันที่.....เดือน ..... พ.ศ. .....

ข้าพเจ้า..... อายุ.....ปี อยู่บ้านเลขที่..... หมู่ที่.....

เรียน นายกองค์การบริหารส่วนตำบล.....

ตำบล..... อำเภอ..... จังหวัด.....

ศาลายา..... โทรศัพท์.....

อาชีพ.....ตำแหน่ง.....

ถือบัตร.....เลขที่.....

ออกโดย.....วันออกบัตร.....บัตรหมดอายุ.....

มีความประสงค์ขอร้องทุกข์/ร้องเรียน เพื่อให้องค์การบริหารส่วนตำบลศาลายา พิจารณาดำเนินการช่วยเหลือ
หรือแก้ไขปัญหาใน

เรื่อง.....

.....

.....

.....

.....

โดยข้าพเจ้าขอส่งเอกสารหลักฐานประกอบการร้องทุกข์/ร้องเรียน (ถ้ามี) ได้แก่

๑) .....

..... จำนวน.....ชุด

๒) .....

..... จำนวน.....ชุด

๓) .....

..... จำนวน.....ชุด

๔) .....

..... จำนวน.....ชุด

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณาดำเนินการต่อไป

ขอแสดงความนับถือ

(ลงชื่อ).....

(.....)

ผู้ร้องทุกข์/ร้องเรียน

ทั้งนี้ ข้าพเจ้าขอรับรองว่าคำร้องทุกข์/ร้องเรียนตามข้างต้นเป็นจริง และยินดีรับผิดชอบทั้งทางแพ่งและทางอาญาหากจะพึงมี

(แบบคำร้องเรียน.ข)

ข้าพเจ้า..... อายุ.....ปี อยู่
บ้านเลขที่..... หมู่ที่……..... จังหวัด
ถนน.....ตำบล..... อำเภอ.....
..... โทรศัพท์……
.....อาชีพ.....ตำแหน่ง
.....
มีความประสงค์ขอร้องทุกข์/ร้องเรียน เพื่อให้องค์การบริหารส่วนตำบลศาลายา
พิจารณาดำเนินการช่วยเหลือ
หรือแก้ไขปัญหาใน
เรื่อง……..... วันที่.....เดือน.....
พ.ศ. .....
เรื่อง
.....
เรียน นายกองค์การบริหารส่วนตำบล
.....
ศาลายา
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
โดยขออ้าง
.....
ลงชื่อ……
.....
จนท.ผู้รับเรื่อง
.....
.....
(.....)
.....
วันที่.....เดือน.....
.....
พ.ศ.....
เวลา.....เป็น
.....
พยานหลักฐานประกอบ

ทั้งนี้ ข้าพเจ้าขอรับรองว่าคำร้องทุกข์/ร้องเรียนตามข้างต้นเป็นจริง และ จนท.ได้แจ้งให้ข้าพเจ้าทราบแล้วว่าหากเป็นคำร้องที่ไม่สุจริตอาจต้องรับผิดตามกฎหมายได้

ที่ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน
องค์การบริหารส่วนตำบล
ศาลายา

แบบแจ้งการรับเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียน

(ตอบข้อร้องเรียน 1)

ที่ นฐ 72701 (เรื่องร้องเรียน) / 1

องค์การบริหารส่วนตำบลศาลายา
หมู่ที่ 85 หมู่ 3 ตำบลศาลายา
อำเภอพุทธมณฑล
จังหวัดนครปฐม
รหัสไปรษณีย์ 72701

วันที่ 8 เดือน มิถุนายน พ.ศ. 2561

เรื่อง ตอบรับการรับเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียน

เรียน พลเรือนตรีหญิง บุญทวี จิตต์ชืน ประธานนิติบุคคลหมู่บ้านจัดสรร บ้านอาภากร 2

ตามที่ท่านได้ร้องทุกข์/ร้องเรียน ผ่านศูนย์รับเรื่องรองเรียนองค์การบริหารส่วนตำบลศาลายา

(✓) อื่นๆ โดยทาง (....) หนังสือร้องเรียนทางไปรษณีย์ ( ) ด้วยตนเอง ( ) ทางโทรศัพท์.....

ลงวันที่.....5 มิถุนายน 25561..... เกี่ยวกับเรื่อง .....ได้รับความเดือดร้อนจากการประกอบกิจการโรงงานพลาสติกของ.....บริษัท วินเนอร์ อินเตอร์ พลาส จำกัด .....นั้น

องค์การบริหารส่วนตำบลศาลายา ได้ลงทะเบียนรับเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียนของท่านไว้แล้ว ตามทะเบียนรับเรื่อง เลขรับที่.....1.....ลงวันที่.....5 มิถุนายน 2561.....และองค์การบริหารส่วนตำบลศาลายา ได้พิจารณาเรื่องของท่านแล้วเห็นว่า

(✓) เป็นเรื่องที่<u>อยู่ในอำนาจหน้าที่</u>ขององค์การบริหารส่วนตำบลศาลายา และได้มอบหมายให้ส่วนที่เกี่ยวข้องคือ……กองช่าง องค์การบริหารส่วนตำบลศาลายา……เป็นหน่วยตรวจสอบและดำเนินการ

( ) เป็นเรื่องที่<u>ไม่อยู่ในอำนาจหน้าที่</u>ขององค์การบริหารส่วนตำบลศาลายา และได้จัดส่งเรื่องดังกล่าวให้.....-.....ซึ่งเป็นหน่วยงานที่มีอำนาจหน้าที่เกี่ยวข้องดำเนินการต่อไปแล้วทั้งนี้

จึงแจ้งมาเพื่อทราบ

ขอแสดงความนับถือ

(นายอำนวย เหมือนวงศ์ธรรม)
นายกองค์การบริหารส่วนตำบลศาลายา

สำนักงานปลัด อบต.ศาลายา
(ศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ของประชาชน
ในการให้บริการสาธารณะ)
โทรศัพท์ 0 2431 3434 , 0 3424 6682
โทรสาร 0-2431-3434 ต่อ 108

แบบแจ้งผลการดำเนินการต่อเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียน

องค์การบริหารส่วนตำบลศาลายา
หมู่ที่ 85 หมู่ 3 ตำบลศาลายา
อำเภอพุทธมณฑล
จังหวัดนครปฐม
รหัสไปรษณีย์ 72701

ที นฐ 72701 (เรื่องร้องเรียน)
/.....

วันที่ .....เดือน..... พ.ศ.

เรื่อง แจ้งผลการดาเนินการต่อเรื่องร้องทุกข์/.....
ร้องเรียน

เรียน

อ้างถึง หนังสือ อบต.ศาลายา ที่ นฐ 72701 /:..... ลงวันที่
.....

สิ่งที่ส่งมาด้วย ๑.
.....
.....

๒. ตามที่องค์การบริหารส่วนตำบลศาลายา (ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน) ได้แจ้งตอบรับการรับ
.....
เรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียนของท่านตามที่ท่าน
ได้ร้องทุกข์/ร้องเรียนไว้ ความละเอียดแจ้งแล้ว นั้น

๓. องค์การบริหารส่วนตำบลศาลายา ได้รับแจ้งผลการดำเนินการจาก
ส่วนราชการ/หน่วยงานที่.....
เกี่ยวข้องตามประเด็นที่ท่านได้ร้องทุกข์/ร้องเรียนแล้ว ปรากฏข้อเท็จจริงโดย
.....
สรุปว่า.....
.....
.....
.....

จึงแจ้งมาเพื่อทราบ
.....
.....

ขอแสดงความนับถือ
.....
.....

.....ดังมีรายละเอียดปรากฏตามสิ่งที่ส่งมาพร้อมนี้

ทั้งนี้ หากท่านไม่เห็นด้วยประการใด ขอให้แจ้งคัดค้านพร้อมพยานหลักฐาน
ประกอบด้วย

สำนักงานปลัด
งานกฎหมายและคดี

(ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน)

โทรศัพท์ 0 2431 3434 , 0
3424 6682

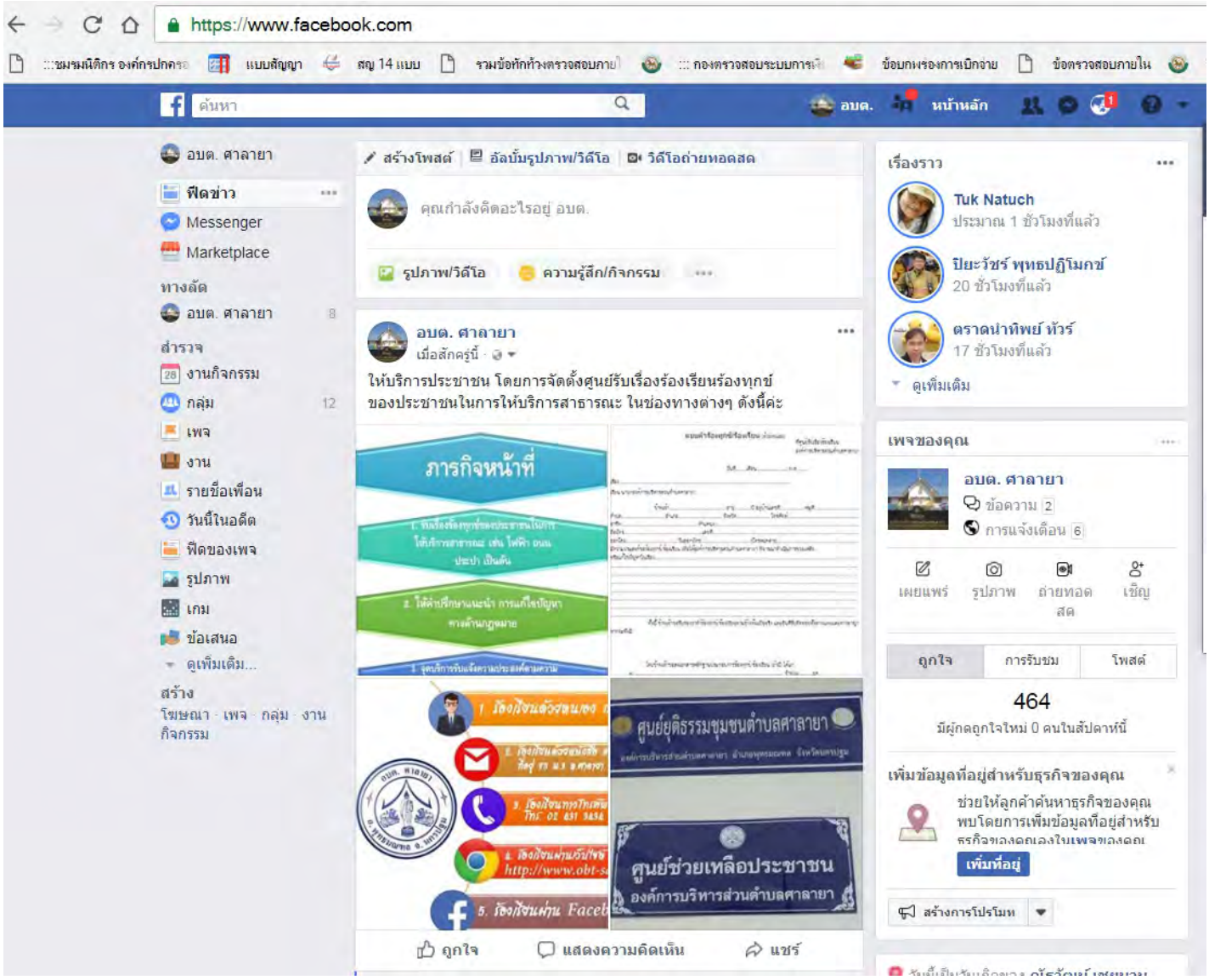
โทรสาร 0-2431-3434 ต่อ
108

การกรอกข้อมูลร้องเรียนผ่านเว็บไซต์ขององค์การบริหารส่วนตำบลศาลายา

ขั้นตอนการกรอกข้อมูลร้องเรียนทางเว็ปไซด์

1. เข้าเว็บไซต์ http://www.obt-salaya.go.th
2. เลือกเมนู รับเรื่องร้องเรียน
3. กรอกรายละเอียดข้อมูลส่วนตัวของผู้ร้องทุกข์/ร้องเรียน
4. พิมพ์รายละเอียด ข้อความที่ประสงค์จะร้องทุกข์

การกรอกข้อมูลร้องเรียนผ่านเฟสบุ๊ค ขององค์การบริหารส่วนตำบลศาลายา



คำสั่งแต่งตั้งคณะกรรมการรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์

คำสั่งองค์การบริหารส่วนตำบลศาลายา
ที่ ๒๖ / ๒๕๖๑
เรื่อง แต่งตั้งคณะกรรมการรับเรื่องราวร้องทุกข์ของประชาชนในการให้บริการสาธารณะ
ขององค์การบริหารส่วนตำบลศาลายา

เนื่องจากองค์การบริหารส่วนตำบลศาลายา ได้มีการรับโอนนายชยุตธน บุญทน มาดำรงตำแหน่งปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลศาลายา และได้บรรจุแต่งตั้งนางสาวรัตนาภรณ์ โสภายนต์ มาดำรงตำแหน่งนิติกรปฏิบัติการ เพื่อให้การทำงานของคณะกรรมการรับเรื่องราวร้องทุกข์ของประชาชนในการให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลศาลายาเป็นปัจจุบัน จึงให้ยกเลิกคำสั่งองค์การบริหารส่วนตำบลศาลายา ที่ ๖๑/๒๕๕๘ เรื่องแต่งตั้งคณะกรรมการรับเรื่องราวร้องทุกข์ของประชาชนในการให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลศาลายา

อาศัยอำนาจตามมาตรา ๖๙/๑ แห่งพระราชบัญญัติสภาตำบลและองค์การบริหารส่วนตำบล พ.ศ. ๒๕๓๗ แก้ไขเพิ่มเติมถึง (ฉบับที่ ๖) พ.ศ. ๒๕๕๒ ประกอบกับมาตรา ๔๑ และมาตรา ๕๒ แห่งพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๔๖ จึงแต่งตั้งคณะกรรมการรับเรื่องราวร้องทุกข์ของประชาชนในการให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลศาลายา ดังนี้

๑. คณะกรรมการอำนวยการประกอบด้วย

๑. นายอำนวย เหมืองวงศ์ธรรม	นายก อบต. ศาลายา	ประธานกรรมการ
๒. นายชยุตธน บุญทน	ปลัด อบต. ศาลายา	รองประธานกรรมการ
๓. นายธีรวัฒน์ นิราศโศก	รองปลัด อบต. ศาลายา	กรรมการ
๔. นางสาวอุไรวรรณ พ้องเสียง	ผู้อำนวยการกองคลัง	กรรมการ
๕. นายปกรณ์ เกตุเหม	ผู้อำนวยการกองช่าง	กรรมการ
๖. นายณรงค์ ถนอมศักดิ์ศรี	ผู้อำนวยการกองสาธารณสุขฯ	กรรมการ
๗. นายศรชัย สุนละวงษ์	หัวหน้าสำนักปลัด	กรรมการ/เลขานุการ
๘. นางสาวสรัญญา ทิพย์สุมณฑา	หัวหน้าฝ่ายนโยบายและแผน	ผู้ช่วยเลขานุการคนที่ ๑
๙. นางสาวรัตนาภรณ์ โสภายนต์	นิติกรปฏิบัติการ	ผู้ช่วยเลขานุการคนที่ ๒

โดยให้คณะกรรมการเป็นศูนย์กลางในการรับเรื่องราวร้องทุกข์ของประชาชนในการบริการสาธารณะ ให้บริการข้อมูลข่าวสาร ให้คำปรึกษา และข้อเสนอแนะของประชาชน รวมทั้งติดตามตรวจสอบการดำเนินงานจนได้ข้อยุติโดยรวดเร็วและเป็นธรรม เพื่อแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนจนนำไปสู่ความพึงพอใจแก่ประชาชน

/๒. ชุดปฏิบัติการ...

๒. ชุดปฏิบัติการรับเรื่องร้องทุกข์ร้องเรียนสำนักงานปลัด ประกอบด้วย

๑. นายศรชัย ลุนละวงษ์	หัวหน้าสำนักปลัด	หัวหน้าชุดปฏิบัติการ
๒. นางสาวสรัญญา ทิพย์สุมณฑา	หัวหน้าฝ่ายนโยบายและแผน	คณะทำงาน
๓. นางสาวรัตนาภรณ์ โสภายนต์	นิติกรปฏิบัติการ	คณะทำงาน/เลขานุการ

๓. ชุดปฏิบัติการรับเรื่องร้องเรียนกองคลัง ประกอบด้วย

๑. นางสาวอุไรวรรณ พ้องเสียง	ผู้อำนวยการกองคลัง	หัวหน้าชุดปฏิบัติการ
๒. นางสาวรัชนี เลิศสำราญ	หัวหน้าฝ่ายพัฒนาและจัดเก็บฯ	คณะทำงาน
๓. นางสาวณัฐธิมา ยิ้มถนอม	นักวิชาการพัสดุ	คณะทำงาน/เลขานุการ

๔. ชุดปฏิบัติการรับเรื่องร้องเรียนกองช่าง ประกอบด้วย

๑. นายปกรณ์ เกตุเหม	ผู้อำนวยการกองช่าง	หัวหน้าชุดปฏิบัติการ
๒. นายกฤต โกบแก้ว	นายช่างโยธา	คณะทำงาน
๓. นางสาวชนันณ์ชิฎา ทองชัยสมบูรณ์	เจ้าพนักงานธุรการ	คณะทำงาน/เลขานุการ

๕. ชุดปฏิบัติการรับเรื่องร้องเรียนกองสาธารณะสุขและสิ่งแวดล้อม ประกอบด้วย

๑. นายณรงค์ ถนอมศักดิ์ศรี	ผู้อำนวยการกองสาธารณสุขฯ	หัวหน้าชุดปฏิบัติการ
๒. นางสาวกุลวรรณ ศรีสวัสดิ์	เจ้าพนักงานสุขาภิบาล	คณะทำงาน
๓. นางปรียา สุขสมัย	เจ้าพนักงานธุรการ	คณะทำงาน/เลขานุการ

ชุดปฏิบัติการมีหน้าที่ ดังนี้

๑.เป็นหน่วยปฏิบัติงานให้บริการรับเรื่องราวร้องทุกข์ของประชาชนในการให้บริการสาธารณะ ให้บริการข้อมูลข่าวสาร ให้คำปรึกษาแนะนำ รวมทั้งรับทราบปัญหา ความต้องการของประชาชนตามข้อร้องทุกข์ โดยจัดลำดับความสำคัญเร่งด่วน เพื่อดำเนินการแก้ไขปัญหาที่สามารถดำเนินการแก้ไขได้ในระดับพื้นที่

๒. รายงานผลการปฏิบัติงานให้ผู้บังคับบัญชาทราบโดยเร็ว

๓. ปฏิบัติหน้าที่อื่นๆ ตามที่คณะกรรมการอำนวยการได้มอบหมาย

โดยให้ผู้ที่ได้รับมอบหมายหน้าที่ปฏิบัติหน้าที่โดยเคร่งครัด อย่าให้เกิดความเสียหายแก่ทางราชการ หากมีปัญหาอุปสรรค ให้รีบรายงานผู้บังคับบัญชาทราบตามลำดับ

ทั้งนี้ ตั้งแต่บัดนี้เป็นต้นไป

สั่ง ณ วันที่ ๑๕ กุมภาพันธ์ พ.ศ. ๒๕๖๑

(นายอำนวย เหมือนวงศ์ธรรม)
นายกองค์การบริหารส่วนตำบลศาลายา