**คู่มือปฏิบัติงานเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์**

**(เรื่องร้องเรียนทั่วไปและเรื่องร้องเรียนการจัดซื้อจัดจ้าง)**



**องค์การบริหารส่วนตำบลศรีสว่าง**

**อำเภอนาโพธิ์ จังหวัดบุรีรัมย์**

**คำนำ**

คู่มือปฏิบัติงานเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์(เรื่องร้องเรียนทั่วไปและเรื่องร้องเรียนการจัดซื้อ จัดจ้าง) ขององค์การบริหารส่วนตำบลศรีสว่าง จัดทำขึ้นเพื่อเป็นกรอบหรือแนวทางในการปฏิบัติงานด้าน รับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ ผ่านศูนย์รับเรื่องร้องเรียนขององค์การบริหารส่วนตำบลศรีสว่าง ทั้งในเรื่องร้องเรียนทั่วไปและเรื่องร้องเรียนด้านการจัดซื้อจัดจ้าง ตอบสนองนโยบายของรัฐตามพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๔๖ ได้กำหนดแนวทางปฏิบัติราชการ มุ่งให้เกิดประโยชน์สุขแก่ประชาชน โดยยึดประชาชนเป็นศูนย์กลาง เพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชน ให้เกิดความผาสุกและความเป็นอยู่ที่ดีของประชาชน เกิดผลสัมฤทธิ์ต่องานบริการมีประสิทธิภาพและเกิดความคุ้มค่าในการให้บริการ ไม่มี ขั้นตอน ปฏิบัติงานเกินความจำเป็น มีการปรับปรุงภารกิจให้ทันต่อสถานการณ์ ประชาชนได้รับการอำนวยความสะดวกและได้รับการตอบสนองความต้องการ และมีการประเมินผลการให้บริการสม่ำเสมอ ทั้งนี้การจัดการข้อร้องเรียนจนได้ข้อยุติ ให้มีความรวดเร็วและมีประสิทธิภาพ เพื่อแก้ไขปัญหาของประชาชนและตอบสนองความต้องการ ของผู้รับบริการจำเป็นต้องมีขั้นตอน/กระบวนการ และ แนวทางในการปฏิบัติงานที่ชัดเจนและเป็นมาตรฐานเดียวกัน

คณะกรรมการจัดทำคู่มือปฏิบัติงาน

ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน

องค์การบริหารส่วนตำบลศรีสว่าง

(ก)

**สารบัญ**

**เรื่อง หน้า**

คำนำ ก

สารบัญ ข

บทที่ 1 บทนำ 1

หลักการและเหตุผล 1

วัตถุประสงค์การจัดทำคู่มือ 1

การจัดตั้งศูนย์รับเรื่องร้องเรียนเรื่องราวองค์การบริหารส่วนตำบลศรีสว่าง 1

ขอบเขต 2

1.กรณีเรื่องร้องเรียนทั่วไป 2

2.กรณีข้อร้องเรียนเกี่ยวกับการจัดซื้อจัดจ้าง 2

สถานที่ตั้ง 3

หน้าที่ความรับผิดชอบ 3

บทที่ 2 ประเด็นที่เกี่ยวข้องกับการร้องเรียน 4

ความจำกัดความ 4

ช่องทางการร้องเรียน 6

บทที่ 3 แผนผังกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ 7

บทที่ 4 ขั้นตอนการปฏิบัติงาน 8

ภาคผนวก 9

แบบคำร้องทุกข์/ร้องเรียน (ด้วยตนเอง) (แบบคำร้องเรียน๑) 10

แบบคำร้องทุกข์/ร้องเรียน (โทรศัพท์) (แบบคำร้องเรียน.๒) 11

แบบแจ้งการรับเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียน (ตอบข้อร้องเรียน 1) 12

แบบแจ้งผลการดำเนินการต่อเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียน (ตอบข้อร้องเรียน 2) 13

การกรอกข้อมูลร้องเรียนผ่านเว็บไซต์ขององค์การบริหารส่วนตำบลศรีสว่าง 14

(ข)

**บทที่ 1**

**บทนำ**

**1. หลักการและเหตุผล**

ตามพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๔๖ ได้กำหนดแนวทางปฏิบัติราชการ มุ่งให้เกิดประโยชน์สุขแก่ประชาชน โดยยึดประชาชนเป็น ศูนย์กลาง เพื่อ ตอบสนองความต้องการของประชาชน ให้เกิดความผาสุกและความเป็นอยู่ที่ดีของ ประชาชน เกิดผลสัมฤทธิ์ต่อ งานบริการมีประสิทธิภาพและเกิดความคุ้มค่าในการให้บริการ ไม่มี ขั้นตอนปฏิบัติงานเกินความจำเป็น มีการ ปรับปรุงภารกิจให้ทันต่อสถานการณ์ ประชาชนได้รับการ อำนวยความสะดวกและได้รับการตอบสนองความ ต้องการ และมีการประเมินผลการให้บริการ สม่ำเสมอ ประกอบกับ สำนักงานคณะกรรมการป้องกันและปราบปรามการทุจริตแห่งชาติได้ทำบันทึกข้อตกลงความร่วมมือกับกระทรวงมหาดไทย โดยกรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น ในการดำเนินโครงการประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสในการ ดำเนินงานขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น Integrity and Transparency Assessment (ITA) ประจำปี งบประมาณ พ.ศ.2558

ดังนั้น องค์การบริหารส่วนตำบลศรีสว่าง จึงได้จัดทำคู่มือปฏิบัติงานด้านการร้องเรียน/ ร้องทุกข์ (เรื่องร้องเรียนทั่วไปและเรื่องร้องเรียน การจัดซื้อจัดจ้าง) เพื่อเป็นกรอบหรือแนวทางในการปฏิบัติงาน

**2. วัตถุประสงค์การจัดทำคู่มือ**

1. เพื่อให้เจ้าหน้าที่องค์การบริหารส่วนตำบลศรีสว่างใช้เป็นแนวทางในการปฏิบัติงานในการรับ เรื่องราวร้องเรียน ร้องทุกข์ หรือขอความช่วยเหลือให้มีมาตรฐานเดียวกันและเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ

2. เพื่อให้การดำเนินงานจัดการข้อร้องเรียนของ องค์การบริหารส่วนตำบลศรีสว่าง มีขั้นตอน/ กระบวนการ และแนวทางในการปฏิบัติงานเป็นมาตรฐานเดียวกัน

3. เพื่อสร้างมาตรฐานการปฏิบัติงานที่มุ่งไปสู่การบริหารคุณภาพทั่วทั้งองค์กรอย่างมีประสิทธิภาพ

๔. เพื่อเผยแพร่ให้กับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียขององค์การบริหารส่วนตำบลศรีสว่างทราบกระบวนการ

๕. เพื่อให้มั่นใจว่าได้มีการปฏิบัติตามข้อกำหนด ระเบียบหลักเกณฑ์เกี่ยวกับการจัดการ ข้อร้องเรียน ที่กำหนดไว้อย่างสม่ำเสมอ และมีประสิทธิภาพ

**3. การจัดตั้งศูนย์รับเรื่องร้องเรียนเรื่องราวองค์การบริหารส่วนตำบลศรีสว่าง**

ตามประกาศ คณะรักษาความสงบแห่งชาติ ฉบับที่ ๙๖/๒๕๕๗ เมื่อวันที่ ๑๗ กรกฎาคม ๒๕๕๗ เรื่อง การจัดตั้งศูนย์ดำรงธรรมเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการบริหารงานระดับจังหวัด และให้ องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ทุกองค์กร จัดตั้งศูนย์ดำรงธรรมท้องถิ่น โดยให้ศูนย์ดำรงธรรมองค์การบริหารส่วนตำบลศรีสว่าง อยู่ภายใต้ กำกับดูแลของศูนย์ดำรงธรรมอำเภอปราสาท และศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดสุรินทร์ จัดตั้ง

เพื่อเป็นศูนย์ในการ รับ เรื่องราวร้องทุกข์ และให้บริการข้อมูลข่าวสาร ให้คำปรึกษารับเรื่องปัญหาความต้องการ และ ข้อเสนอแนะของ ประชาชน

-2-

**4. ขอบเขต**

**1.กรณีเรื่องร้องเรียนทั่วไป**

1.1. สอบถามข้อมูลเบื้องต้นจากผู้ขอรับบริการถึงความประสงค์ของการขอรับบริการ

1.2. ดำเนินการบันทึกข้อมูลของผู้ขอรับบริการ เพื่อเก็บไว้เป็นฐานข้อมูลของผู้ขอรับบริการจากศูนย์บริการ

1.3. แยกประเภทงานบริการตามความประสงค์ของผู้ขอรับบริการ เช่น ปรึกษา กฎหมาย, ขออนุมัติ/อนุญาต, ขอร้องเรียน/ร้องทุกข์/แจ้งเบาะแส หรือร้องเรียนเรื่องร้องเรียนจัดซื้อจัดจ้าง

1.4. ดำเนินการให้คำปรึกษาตามประเภทงานบริการเพื่อตอบสนองความประสงค์ของผู้ขอรับบริการ

1.5. เจ้าหน้าที่ดำเนินการเพื่อตอบสนองความประสงค์ของผู้ขอรับบริการ

**กรณีข้อร้องเรียนทั่วไป** เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบ/ที่ปรึกษากฎหมายจะให้ข้อมูลกับผู้ขอรับบริการ ในเรื่องที่ผู้ขอรับบริการต้องการทราบเมื่อให้คำปรึกษาเรียบร้อยแล้วเรื่องที่ขอรับบริการถือว่ายุติ

- กรณีขออนุมัติ/อนุญาต เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบจะให้ข้อมูลกับผู้ขอรับบริการในเรื่อง ที่ผู้ขอรับบริการต้องการทราบและดำเนินการรับเรื่องดังกล่าวไว้ หัวหน้าสำนักงานปลัดหรือหน่วยงานผู้รับผิดชอบ เป็นผู้พิจารณาส่งต่อให้กับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องดำเนินการต่อไป ภายใน 1-2 วัน

- กรณีขอร้องเรียน/ร้องทุกข์/แจ้งเบาะแส เจ้าหน้าที่ขององค์การบริหารส่วนตำบล ฯ จะให้ข้อมูลกับผู้ขอรับบริการในเรื่องที่ผู้ขอรับบริการต้องการทราบ และเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบจะดำเนินการรับ เรื่องดังกล่าวไว้ และหัวหน้าหน่วยงานเป็นผู้พิจารณาส่งต่อให้กับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องดำเนินการต่อไปภายใน 1-2 วัน

- กรณีขออนุมัติ/อนุญาต, ขอร้องเรียน/ร้องทุกข์/แจ้งเบาะแสให้ผู้ขอรับการบริการ รอการติดต่อกลับหรือสามารถติดตามเรื่องกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องหากไม่ได้รับการติดต่อกลับจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้องภายใน 15 วัน ให้ติดต่อกลับที่ศูนย์รับเรื่องร้องเรียนองค์การบริหารส่วนตำบลศรีสว่าง โทรศัพท์ 044-629246

**2. กรณีข้อร้องเรียนเกี่ยวกับการจัดซื้อจัดจ้าง**

2.1 สอบถามข้อมูลเบื้องต้นจากผู้ขอรับบริการถึงความประสงค์ของการขอรับบริการ

2.2 ดำเนินการบันทึกข้อมูลของผู้ขอรับบริการ เพื่อเก็บไว้เป็นฐานข้อมูลของผู้ขอรับบริการจากเจ้าหน้าที่รับผิดชอบ

2.3 แยกประเภทงานร้องเรียนเรื่องร้องเรียนจัดซื้อจัดจ้างให้กับผู้อำนวยการกองคลัง เพื่อเสนอ เรื่องให้กับผู้บังคับบัญชาตามลำดับชั้นพิจารณาความเห็น

- กรณีข้อร้องเรียนเกี่ยวกับจัดซื้อจัดจ้าง เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบ/ที่ปรึกษากฎหมายจะให้ ข้อมูลกับผู้ขอรับบริการในเรื่องที่ผู้ขอรับบริการต้องการทราบเมื่อให้คำปรึกษาเรียบร้อยแล้วเรื่องที่ขอรับบริการถือว่ายุติ

- กรณีขอร้องเรียน/ร้องทุกข์/แจ้งเบาะแส เกี่ยวกับการจัดซื้อจัดจ้าง เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบขององค์การบริหารส่วนตำบล ฯ จะให้ข้อมูลกับผู้ขอรับบริการในเรื่องที่ผู้ขอรับบริการต้องการทราบและเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบจะดำเนินการรับเรื่องดังกล่าวไว้และหัวหน้าหน่วยงาน เป็นผู้พิจารณาส่งต่อให้กับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องดำเนินการต่อไป ภายใน 1-2 วัน

-3-

- กรณีขอร้องเรียน/ร้องทุกข์/แจ้งเบาะแส เรื่องจัดซื้อจัดจ้างให้ผู้ขอรับการบริการรอการติดต่อกลับหรือสามารถติดตามเรื่องกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องหากไม่ได้รับการติดต่อกลับจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้องภายใน 15 วัน ให้ติดต่อกลับที่ศูนย์รับเรื่องร้องเรียนองค์การบริหารส่วนตำบลศรีสว่าง โทรศัพท์ 044-629246

**5. สถานที่ตั้ง**

ตั้งอยู่ ณ ที่ทำการองค์การบริหารส่วนตำบลศรีสว่าง 151 หมู่ที่ 8 บ้านสว่าง ตำบลศรีสว่าง อำเภอนาโพธิ์ จังหวัดบุรีรัมย์

**6. หน้าที่ความรับผิดชอบ**

เป็นศูนย์กลางในการรับเรื่องราวร้องทุกข์ และให้บริการข้อมูลข่าวสารให้คำปรึกษารับ เรื่องปัญหา ความต้องการ และข้อเสนอแนะของประชาชน

**บทที่ 2**

**ประเด็นที่เกี่ยวข้องกับการร้องเรียน**

**ความจำกัดความ**

ผู้รับบริการ หมายถึง ผู้ที่มารับบริการจากส่วนราชการและประชาชนทั่วไป

- ผู้รับบริการ ประกอบด้วย

- หน่วยงานของรัฐ\*/เจ้าหน้าที่ของหน่วยงานของรัฐ/เอกชน /หรือบุคคล/นิติบุคคล

\* **หน่วยงานของรัฐ**  ได้แก่ กระทรวง ทบวง กรมหรือส่วนราชการที่เรียกชื่อ อย่างอื่น องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น รัฐวิสาหกิจ และให้หมายความรวมถึง องค์กรอิสระ องค์การมหาชน หน่วยงานในกำกับของรัฐ และหน่วยงานอื่นใดในลักษณะเดียวกัน

\*\* **เจ้าหน้าที่ของรัฐ** ได้แก่ ข้าราชการ พนักงานราชการ ลูกจ้างประจำ ลูกจ้างชั่วคราว และผู้ปฏิบัติงานประเภทอื่น ไม่ว่าจะเป็นการแต่งตั้งในฐานะ เป็นกรรมการหรือฐานะอื่นใด รวมทั้งผู้ซึ่งได้รับแต่งตั้งและถูกสั่งให้ปฏิบัติงาน ให้แก่หน่วยงานของรัฐ

- บุคคล/หน่วยงานอื่นที่ไม่ใช่หน่วยงานของรัฐ

- ผู้ให้บริการตลาดกลางทางอิเล็กทรอนิกส์

- ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ประกอบด้วย

- ผู้ค้ากับหน่วยงานของรัฐ

- ผู้มีสิทธิรับเงินจากทางราชการที่ไม่ใช่เจ้าหน้าที่ของรัฐ

ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย หมายถึง ผู้ที่ได้รับผลกระทบ ทั้งทางบวก และทางลบ ทั้งทางตรงและ

ทางอ้อมจากการดำเนินการของส่วนราชการ เช่น ประชาชนใน ชุมชน/

หมู่บ้านเขตตำบลศรีสว่าง

การจัดการข้อร้องเรียน หมายถึง มีความหมายครอบคลุมถึงการจัดการในเรื่องข้อร้องเรียน ข้อเสนอแนะ/ข้อคิดเห็น/คำชมเชย/การสอบถามหรือร้องขอข้อมูล

ผู้ร้องเรียน หมายถึง ประชาชนทั่วไป / ผู้มีส่วนได้เสีย ที่มาติดต่อยังศูนย์รับเรื่อง

ร้องเรียน องค์การบริหารส่วนตำบลศรีสว่างผ่านช่องทางต่างๆ โดยมี

วัตถุประสงค์ ครอบคลุมการร้องเรียน/การให้ข้อเสนอแนะ/การให้ข้อคิดเห็น/การ ชมเชย/ การร้องขอข้อมูล

ช่องทางการรับข้อร้องเรียน หมายถึง ช่องทางต่างๆ ที่ใช้ในการรับเรื่องร้องเรียน เช่น ติดต่อด้วยตนเอง ร้องเรียน ทางโทรศัพท์/ เว็บไซต์/ Face Book/ Line (ศูนย์รับฟังปัญหา)

เจ้าหน้าที่ หมายถึง เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบจัดการข้อร้องเรียนของหน่วยงาน

ข้อร้องเรียน หมายถึง แบ่งเป็นประเภท 2 ประเภทคือ เช่น

- ข้อร้องเรียนทั่วไป เช่น เรื่องราวร้องทุกข์ทั่วไปข้อคิดเห็น ข้อเสนอแนะ คำชมเชย สอบถามหรือร้องขอข้อมูลการร้องเรียนเกี่ยวกับคุณภาพและการให้บริการของหน่วยงาน

-5-

- การร้องเรียนเกี่ยวความไม่โปร่งใสของการจัดซื้อจัดจ้างเป็นต้น

คำร้องเรียน หมายถึง คำหรือข้อความที่ผู้ร้องเรียนกรอกตามแบบฟอร์มที่ศูนย์รับเรื่อง

ร้องเรียน/ร้องทุกข์ หรือระบบการรับคำร้องเรียนเอง มีแหล่งที่สามารถ

ตอบสนอง หรือมีรายละเอียดอย่างชัดเจนหรือมีนัยสำคัญที่เชื่อถือได้

การดำเนินการเรื่องร้องเรียน หมายถึง เรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ที่ได้รับผ่านช่องทางการร้องเรียน

ต่าง ๆ มาเพื่อทราบหรือพิจารณาดำเนินการแก้ไขปัญหาตามอำนาจหน้าที่

การจัดการเรื่องร้องเรียน หมายถึง กระบวนการที่ดำเนินการในการแก้ไขปัญหาตามเรื่องร้องเรียนที

ได้รับให้ได้รับการแก้ไข หรือบรรเทาความเดือดร้อนจากการดำเนินงาน

**ช่องทางการร้องเรียน**

-ผ่านทางสำนักงานปลัด

1) Banner รับเรื่องร้องเรียนผ่านหน้า www.Srisawang.th.go

2) ร้องเรียนผ่านตู้ /กล่องรับความความคิดเห็น (จดหมาย/บัตรสนเท่ห์/เอกสาร)

3) ไปรษณีย์ปกติ (จดหมาย/บัตรสนเท่ห์/เอกสาร)

4) ยื่นโดยตรง (จดหมาย/บัตรสนเท่ห์/เอกสาร)

5) ศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชน

6) โทรศัพท์ 044-629246

7) ข่าวจากสื่อสิ่งพิมพ์

8) ร้องเรียนทาง Facebook

**บทที่ 3**

**แผนผังกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์**

1. ร้องเรียนด้วยตนเอง

2. ร้องเรียนผ่านเว็บไชต์ อบต. ศรีสว่าง

3. ร้องเรียนผ่านโทรศัพท์

4. ร้องเรียนทาง Face boook

รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์

ประสานหน่วยงานที่รับผิดชอบ

ดำเนินการตรวจสอบข้อเท็จจริง

แจ้งผลให้ศูนย์รับร้องเรียน

อบต.ศรีสว่าง ทราบ (15 วัน)

ยุติเรื่องแจ้งผู้ร้องเรียน

ร้องทุกข์ทราบ

ไม่ยุติแจ้งเรื่อง

ร้องเรียน ร้องทุกข์

สิ้นสุดการดำเนินการรายงานผล

อำเภอนาโพธิ์ ทราบ

**บทที่ 4**

**ขั้นตอนการปฏิบัติงาน**

**การแต่งตั้งผู้รับผิดชอบจัดการข้อร้องเรียนของหน่วยงาน**

1 จัดตั้งศูนย์/จุดรับข้อร้องเรียนของหน่วยงาน

2 จัดทำคำสั่งแต่งตั้งคณะกรรมการดำเนินการ

3 แจ้งผู้รับผิดชอบตามคำสั่งองค์การบริหารส่วนตำศรีสว่าง ทราบเพื่อความสะดวกในการประสานงาน

**การรับและตรวจสอบข้อร้องเรียนจากช่องทางต่างๆ**

ดำเนินการรับและติดตามตรวจสอบข้อร้องเรียนที่เข้ามายังหน่วยงานจากช่องทางต่างๆ โดยมีข้อปฏิบัติตามที่กำหนด ดังนี้

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **ช่องทาง** | **ความถี่ในการ**  **ตรวจสอบช่องทาง** | **ระยะดำเนินการ**  **รับข้อร้องเรียนเพื่อ**  **ประสานหาทางแก้ไข** | **หมายเหตุ** |
| ร้องเรียนด้วยต้นเอง ณ ศูนย์ดำรงธรรมองค์การบริหารส่วนตำบลศรีสว่าง | ทุกครั้งที่มี  ผู้ร้องเรียน | ภายใน 1-2 วันทำการ |  |
| ร้องเรียนผ่านเว็บไซต์ องค์การบริหาร  ส่วนตำบลศรีสว่าง | ทุกวัน | ภายใน 1-2 วันทำการ |  |
| ร้องเรียนทางโทรศัพท์  (044-269246) | ทุกวัน | ภายใน 1-2 วันทำการ |  |
| ร้องเรียนทาง Face book | ทุกวัน | ภายใน 1-2 วันทำการ |  |

**ภาคผนวก**

-9-

(แบบคำร้องเรียน๑)

**แบบคำร้องทุกข์/ร้องเรียน (ด้วยตนเอง)**

ที่ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน

องค์การบริหารส่วนตำบลศรีสว่าง

วันที่.........เดือน.......................... พ.ศ. ........

เรื่อง ...............................................................................................................................................

เรียน นายกองค์การบริหารส่วนตำบลศรีสว่าง

ข้าพเจ้า........................................อายุ..............ปี อยู่บ้านเลขที่....................หมู่ที่.................. ตำบล................................ อำเภอ…………......................... จังหวัด............................ โทรศัพท์...........................อาชีพ.................................................................ตำแหน่ง..................................................................................... ถือบัตร........................................................................เลขที่................................................................................. ออกโดย............................................วันออกบัตร...........................................บัตรหมดอายุ................................. มีความประสงค์ขอร้องทุกข์/ร้องเรียน เพื่อให้องค์การบริหารส่วนตำบลศรีสว่าง พิจารณาดำเนินการช่วยเหลือ หรือแก้ไขปัญหาในเรื่อง………............................................................................................................................... ............................................................................................................................................................................. ............................................................................................................................................................................. ..........................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................

ทั้งนี้ ข้าพเจ้าขอรับรองว่าคำร้องทุกข์/ร้องเรียนตามข้างต้นเป็นจริง และยินดีรับผิดชอบทั้ง ทางแพ่งและทางอาญาหากจะพึงมี

โดยข้าพเจ้าขอส่งเอกสารหลักฐานประกอบการร้องทุกข์/ร้องเรียน (ถ้ามี) ได้แก่

๑) ................................................................................................... จำนวน...........ชุด

๒) .................................................................................................. จำนวน............ชุด

๓) ................................................................................................... จำนวน............ชุด

๔) ................................................................................................... จำนวน............ชุด

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณาดำเนินการต่อไป

ขอแสดงความนับถือ

(ลงชื่อ) ................................................

(............................................)

ผู้ร้องทุกข์/ร้องเรียน

-10-

(แบบคำร้องเรียน.๒)

**แบบคำร้องทุกข์/ร้องเรียน (โทรศัพท์)**

ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน

องค์การบริหารส่วนตำบลศรีสว่าง

วันที่.........เดือน.......................... พ.ศ. ........

เรื่อง ...............................................................................................................................................

เรียน นายกองค์การบริหารส่วนตำบลศรีสว่าง

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

ถนน................................ตำบล........................ อำเภอ........................... จังหวัด............................. โทรศัพท์ ..................................อาชีพ............................................ตำแหน่ง.................................................................. มีความประสงค์ขอร้องทุกข์/ร้องเรียน เพื่อให้องค์การบริหารส่วนตำบลศรีสว่างพิจารณาดำเนินการช่วยเหลือ หรือแก้ไขปัญหาในเรื่อง………............................................................................................................................... ............................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................ ........................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................ โดยขออ้าง……………………………………………………………………………………………………………………………………….....

……………………………………………………………………………………………………………………………………………………………

…………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………เป็นพยานหลักฐานประกอบ

ทั้งนี้ ข้าพเจ้าขอรับรองว่าคำร้องทุกข์/ร้องเรียนตามข้างต้นเป็นจริง และ จนท.ได้แจ้งให้ ข้าพเจ้าทราบแล้วว่าหากเป็นคำร้องที่ไม่สุจริตอาจต้องรับผิดตามกฎหมายได้

ลงชื่อ…………………………………… จนท.ผู้รับเรื่อง

(...........................................)

วันที่...............เดือน.........................พ.ศ.............

เวลา...............................

-11-

(ตอบข้อร้องเรียน 1)

**แบบแจ้งการรับเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียน**

ที่ บร 85701/............... ที่ทำการองค์การบริหารส่วนตำบลศรีสว่าง

หมู่ที่ 8 ตำบลศรีสว่าง อำเภอนาโพธิ์

จังหวัดบุรีรัมย์ 31230

วันที่........เดือน...................... พ.ศ. .........

เรื่อง ตอบรับการรับเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียน

เรียน ………………………………………………………………..

ตามที่ท่านได้ร้องทุกข์/ร้องเรียน ผ่านศูนย์รับเรื่องรองเรียนองค์การบริหารส่วนตำบลศรีสว่าง โดยทาง ( ) หนังสือร้องเรียนทางไปรษณีย์ ( ) ด้วยตนเอง ( ) ทางโทรศัพท์

( ) อื่นๆ ........................................................................................................................................................ ลงวันที่....................................... เกี่ยวกับเรื่อง................................................................................................... ……………………………………………………………………………………………นั้น

องค์การบริหารส่วนตำบลศรีสว่าง ได้ลงทะเบียนรับเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียนของท่านไว้แล้ว ตามทะเบียนรับเรื่อง เลขรับที่..........................................ลงวันที่......................................................และองค์การ บริหารส่วนตำบลศรีสว่าง ได้พิจารณาเรื่องของท่านแล้วเห็นว่า

( ) เป็นเรื่องที่อยู่ในอำนาจหน้าที่ขององค์การบริหารส่วนตำบลศรีสว่าง และได้มอบหมาย ให้……………………................................................................................เป็นหน่วยตรวจสอบและดำเนินการ

( ) เป็นเรื่องที่ไม่อยู่ในอำนาจหน้าที่ขององค์การบริหารส่วนตำบลศรีสว่าง และได้จัดส่งเรื่องให้........................................................................................ซึ่งเป็นหน่วยงานที่มี อำนาจหน้าที่เกี่ยวข้องดำเนินการ ต่อไปแล้วทั้งนี้ ท่านสามารถติดต่อประสานงาน หรือขอทราบผลโดยตรงกับหน่วยงานดังกล่าวได้อีกทางหนึ่ง

( ) เป็นเรื่องที่มีกฎหมายบัญญัติขั้นตอนและวิธีการปฏิบัติไว้เป็นการเฉพาะแล้ว ตาม กฎหมาย .......................................................................................... จึงขอให้ท่านดำเนินการตามขั้นตอนและ วิธีการที่กฎหมายนั้นบัญญัติไว้ต่อไป

จึงแจ้งมาเพื่อทราบ

ขอแสดงความนับถือ

(………………………………………………)

นายกองค์การบริหารส่วนตำบลศรีสว่าง

สำนักงานปลัด อบต.

งานกฎหมายและคดี

(ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน) โทร. 044-629246

-12-

(ตอบข้อร้องเรียน 2)

**แบบแจ้งผลการดำเนินการต่อเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียน**

ที่ บร 85701/............... ที่ทำการองค์การบริหารส่วนตำบลศรีสว่าง

หมู่ที่ 8 ตำบลศรีสว่าง อำเภอนาโพธิ์

จังหวัดบุรีรัมย์ 31230

วันที่........เดือน...................... พ.ศ. .........

เรื่อง แจ้งผลการดำเนินการต่อเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียน

เรียน ………………………………………………………………..

อ้างถึง หนังสือ อบต.ศรีสว่าง ที่ บร 85701/............................. ลงวันที่..............................................

สิ่งที่ส่งมาด้วย ๑. ..................................................................................................................................

๒. ..................................................................................................................................

.

ตามที่องค์การบริหารส่วนตำบลศรีสว่าง (ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน) ได้แจ้งตอบรับการรับเรื่องร้อง ทุกข์/ร้องเรียนของท่านตามที่ท่านได้ร้องทุกข์/ร้องเรียนไว้ ความละเอียดแจ้งแล้ว นั้น

องค์การบริหารส่วนตำบลศรีสว่างได้รับแจ้งผลการดำเนินการจากส่วนราชการ/หน่วยงานที่ เกี่ยวข้องตามประเด็นที่ท่านได้ร้องทุกข์/ร้องเรียนแล้ว ปรากฏข้อเท็จจริงโดย สรุปว่า……………………………………………………………………………………………………………………………………………....... ............................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................ ..................................................................................................ดังมีรายละเอียดปรากฏตามสิ่งที่ส่งมาพร้อมนี้ ทั้งนี้ หากท่านไม่เห็นด้วยประการใด ขอให้แจ้งคัดค้านพร้อมพยานหลักฐานประกอบด้วย

จึงแจ้งมาเพื่อทราบ

ขอแสดงความนับถือ

(………………………………………………)

นายกองค์การบริหารส่วนตำบลศรีสว่าง

สำนักงานปลัด อบต.

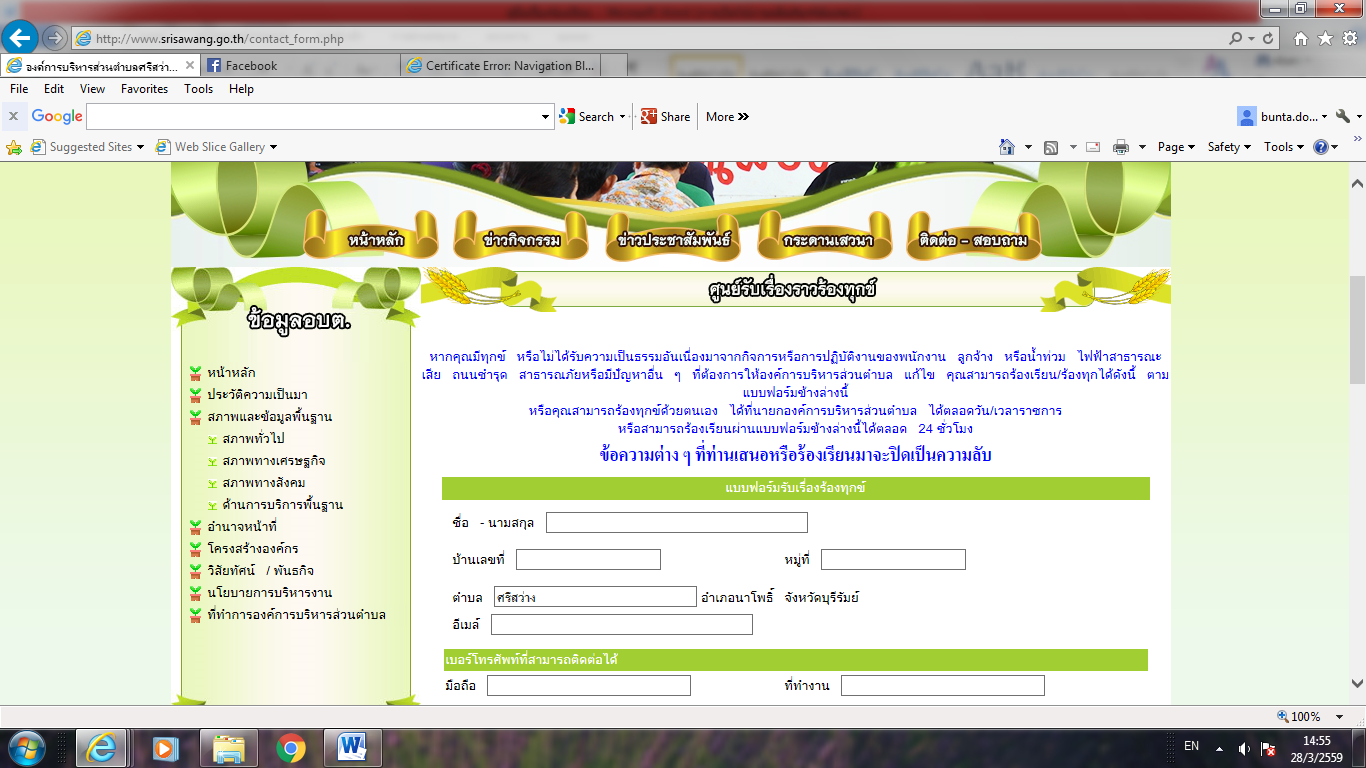
งานกฎหมายและคดี

(ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน)

โทร. 044-629246

-13-

การกรอกข้อมูลร้องเรียนผ่านเว็บไซต์ขององค์การบริหารส่วนตำบลศรีสว่าง



**ขั้นตอนการกรอกข้อมูลร้องเรียนทางเว็ปไซด์**

1. เข้าเว็บไซต์ https:/www.Srisawang.th.go

2. เลือกเมนูหลัก

3. เมนูมุมซ้ายมือ เลือกเมนูศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์

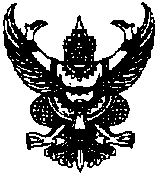
4. พิมพ์รายละเอียด ข้อความที่ประสงค์จะร้องทุกข์

5. ช่องร้องทุกข์โดย : ให้กรอกชื่อและที่อยู่และe-mail ผู้รู้ทุกข์/ร้องเรียน

6. เบอร์โทรที่สามารถติดต่อได้

7. เรื่องราวที่มีความประสงค์ที่จะร้องเรียน/ร้องทุกข์

8. กดปุ่มส่งข้อความ



คำสั่งองค์การบริหารส่วนตำบลศรีสว่าง

ที่ 19/๒๕60

เรื่อง แต่งตั้งคณะกรรมการจัดทำคู่มือปฏิบัติงานด้านการร้องเรียน/ร้องทุกข์

(เรื่องร้องเรียนทั่วไปและเรื่องร้องเรียนจัดซื้อจัดจ้าง)

ขององค์การบริหารส่วนตำบลศรีสว่าง

----------------------

ด้วยสำนักงานคณะกรรมการป้องกันและปราบปรามการทุจริตแห่งชาติได้ทำบันทึกข้อตกลงความร่วมมือกับกระทรวงมหาดไทย โดยกรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น ในการดำเนินโครงการประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสในการ ดำเนินงานขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น Integrity and Transparency Assessment (ITA) ประจำปี งบประมาณ พ.ศ.2558

ซึ่งสำนักงานคณะกรรมการป้องกันและ ปราบปรามการทุจริตแห่งชาติเสนอการบูรณาการเครื่องมือการประเมินคุณธรรมการดำเนินงาน (Integrity Assessment) และดัชนีวัดความโปร่งใสของหน่วยงานภาครัฐของสำนักงานคณะกรรมการป้องกันและ ปราบปรามการทุจริตแห่งชาติ เพื่อให้การจัดทำคู่มือปฏิบัติงานด้านการร้องเรียน/ร้องทุกข์(เรื่องร้องเรียนทั่วไปและเรื่อง ร้องเรียนการจัดซื้อจัดจ้าง) ขององค์การบริหารส่วนศรีสว่างเป็นไปตามวัตถุประสงค์ จึงแต่งตั้งคณะกรรมการ จัดทำคู่มือปฏิบัติงานด้านการร้องเรียน/ร้องทุกข์(เรื่องร้องเรียนทั่วไปและเรื่องร้องเรียนการจัดซื้อจัดจ้าง) ประกอบด้วย

1. นายกองค์การบริหารส่วนตำบลศรีสว่าง ประธานกรรมการ

2. ปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลศรีสว่าง กรรมการ

3. รองปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลศรีสว่าง กรรมการ

4. หัวหน้าสำนักปลัด อบต. กรรมการ

5. ผู้อำนวยการกองคลัง กรรมการ

6. ผู้อำนวยการกองช่าง กรรมการ

7. ผู้อำนวยการกองการศึกษาศาสนาและวัฒนธรรม กรรมการ

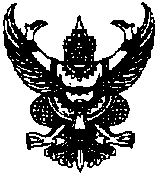
8. นักวิเคราะห์นโยบายและแผน ชำนาญการ กรรมการและเลขานุการ

ให้ผู้ได้รับการแต่งตั้งมีหน้าที่พิจาณา กลั่นกรอง ศึกษาข้อมูล นำมากำหนดเป็นคู่มือการคู่มือ ปฏิบัติงานด้านการร้องเรียน/ร้องทุกข์(เรื่องร้องเรียนทั่วไปและเรื่องร้องเรียนการจัดซื้อจัดจ้าง) ขององค์การ บริหารส่วนตำบลศรีสว่าง เพื่อใช้เป็นแนวทางในการปฏิบัติงานต่อไป

ทั้งนี้ ตั้งแต่บัดนี้เป็นต้นไป สั่ง ณ วันที่ 10 เดือน กุมภาพันธ์ พ.ศ. ๒๕60

(นายไสวธนกร ดีมาก)

นายกองค์การบริหารส่วนตำบลศรีสว่าง



คำสั่งองค์การบริหารส่วนตำบลศรีสว่าง

ที่ 20/๒๕60

เรื่อง การจัดตั้งศูนย์รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์

(เรื่องร้องเรียนทั่วไปและเรื่องร้องเรียนจัดซื้อจัดจ้าง) และมอบหมายเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบและติดตามและประเมินผลคู่มือการปฏิบัติงานเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์

(เรื่องร้องเรียนทั่วไปและเรื่องร้องเรียนจัดซื้อจัดจ้าง)

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

ตามคำสั่งองค์การบริหารส่วนตำบลศรีสว่าง ที่ 19/๒๕60 ลงวันที่ 10 กุมภาพันธ์ 2560 เรื่อง แต่งตั้งคณะกรรมการจัดทำคู่มือปฏิบัติงานด้านการร้องเรียน/ร้องทุกข์ (เรื่องร้องเรียนทั่วไปและเรื่องร้องเรียน จัดซื้อจัดจ้าง) ขององค์การบริหารส่วนตำบลศรีสว่าง เพื่อให้บริการสาธารณะ บรรเทาทุกข์ บำรุงสุข แก่ประชาชนภายในกรอบอำนาจหน้าที่ และโดยที่องค์การบริหารส่วนตำบลศรีสว่าง เป็นองค์กรปกครองส่วน ท้องถิ่นที่มีภาระหน้าที่รับผิดชอบพื้นที่ จำนวน 10 หมู่บ้าน ซึ่งได้ดำเนินการปรับปรุง แก้ไขการปฏิบัติราชการในส่วนที่เกี่ยวข้องมาโดยตลอด ทั้งนี้เพื่อประโยชน์สุขของประชาชนและให้เป็นไปตามมาตรฐานการปฏิบัติราชการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

ดังนั้น เพื่อประสิทธิภาพและความสัมฤทธิ์ผลของการดำเนินการดังกล่าว โดยเฉพาะในส่วนของการ อำนวยความสะดวก และตอบสนองความต้องการของประชาชน ตามแนวทางการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี อาศัยอำนาจตามความในมาตรา 69/1 แห่งพระราชบัญญัติสภาตำบลและองค์การบริหารส่วนตำบล พ.ศ.2537 และที่แก้ไขเพิ่มเติมถึงปัจจุบัน ประกอบมาตรา 52 และมาตรา 41 แห่งพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์ และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. 2546 องค์การบริหารส่วนตำบลศรีสว่าง จึงได้จัดตั้ง “ศูนย์รับ เรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์” ณ สำนักปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลศรีสว่าง อำเภอนาโพธิ์ จังหวัดบุรีรัมย์ พร้อมจัดวางตู้รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ (ตู้แดง) ณ หน้าอาคารที่ทำการองค์การบริหารส่วนตำบลศรีสว่างและขอแต่งตั้งให้เจ้าหน้าที่ตามตำแหน่งดังต่อไปนี้

**เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบเรื่องราวร้องเรียน/ร้องทุกข์ ดังนี้**

1. **ปลัดองค์การบริหารส่วนตำบล** เป็นประธานศูนย์รับเรื่องเรียน/ร้องทุกข์และเร่งรัดการให้ ความช่วยเหลือข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ขององค์การบริหารส่วนตำบลศรีสว่าง เกี่ยวกับคณะผู้บริหาร, สมาชิกสภาองค์การบริหารส่วนตำบลศรีสว่าง, พนักงานส่วนตำบลและพนักงานจ้าง และเรื่องที่ผู้มีอำนาจใช้ดุลพินิจแล้วเห็นว่า เกี่ยวข้อง

2. **รองปลัดองค์การบริหารส่วนตำบล** เป็นรองประธานศูนย์รับเรื่องเรียน/ร้องทุกข์และเร่งรัด การให้ความช่วยเหลือข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ขององค์การบริหารส่วนตำบลศรีสว่าง เกี่ยวกับคณะผู้บริหาร, สมาชิกสภาองค์การบริหารส่วนตำบล, พนักงานส่วนตำบลและพนักงานจ้าง และเรื่องที่ผู้มีอำนาจใช้ดุลพินิจแล้ว เห็นว่าเกี่ยวข้องเป็นผู้ช่วยเหลือปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลในการดำเนินการทุกกรณีที่ปลัดมอบหมาย

-2-

3. **หัวหน้าสำนักปลัด** เป็นเจ้าหน้าที่รับเรื่องราวร้องเรียน/ร้องทุกข์และเร่งรัดการให้ความช่วยเหลือข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ของสำนักปลัดและเรื่องที่ผู้มีอำนาจใช้ดุลพินิจแล้วเห็นว่าเกี่ยวข้อง โดยมีเจ้าพนักงานธุรการ เป็นเจ้าหน้าที่/เลขานุการช่วยเหลือ และรับผิดชอบเกี่ยวกับงานธุรการ ซึ่งอยู่ในความรับผิดชอบของสำนักปลัดอบต.

4. **ผู้อำนวยการกองช่าง** เป็นเจ้าหน้าที่รับเรื่องราวร้องเรียน/ร้องทุกข์และเร่งรัดการให้ความช่วยเหลือข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ของส่วนโยธา และเรื่องที่ผู้มีอำนาจใช้ดุลพินิจแล้วเห็นว่าเกี่ยวข้อง โดยมี เจ้าพนักงานธุรการ เป็นเจ้าหน้าที่/เลขานุการช่วยเหลือ และรับผิดชอบเกี่ยวกับงานธุรการ ซึ่งอยู่ในความรับผิดชอบของกองช่าง

5. **ผู้อำนวยการกองคลัง** เป็นเจ้าหน้าที่รับเรื่องราวร้องเรียน/ร้องทุกข์และเร่งรัดการให้ความ ช่วยเหลือข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ของกองคลัง และเรื่องที่ผู้มีอำนาจใช้ดุลพินิจแล้วเห็นว่าเกี่ยวข้อง โดยมี นักวิชาการเงินและบัญชีและเจ้าพนักงานการเงินและบัญชี เป็นเจ้าหน้าที่/เลขานุการช่วยเหลือ และรับผิดชอบ เกี่ยวกับงานธุรการ ซึ่งอยู่ในความรับผิดชอบของกองคลัง

**6. ผู้อำนวยการกองการศึกษาฯ** เป็นเจ้าหน้าที่รับเรื่องราวร้องเรียน/ร้องทุกข์และเร่งรัดการให้ ความช่วยเหลือข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ของส่วนการศึกษาฯ และเรื่องที่ผู้มีอำนาจใช้ดุลพินิจแล้วเห็นว่าเกี่ยวข้อง โดยมีผู้ช่วยนักวิชาการศึกษา เป็นเจ้าหน้าที่/เลขานุการช่วยเหลือและรับผิดชอบเกี่ยวกับงานธุรการ ซึ่งอยู่ ในความรับผิดชอบของส่วนการศึกษาฯ

โดยให้ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์องค์การบริหารส่วนตำบลศรีสว่าง มีอำนาจหน้าที่และวิธีการดำเนินการดังต่อไปนี้

1. รับเรื่องราวข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ เกี่ยวกับการปฏิบัติราชการ อุปสรรค ความยุ่งยากหรือ ปัญหา อื่นใดจากประชาชน หน่วยงาน องค์กรต่างๆ แล้วทำการประเมิน วิเคราะห์ ตรวจสอบข้อเท็จจริงเบื้องต้น

2. ในเบื้องต้นให้ถือเป็นความลับของทางราชการ หากเป็นบัตรสนเท่ห์ ให้พิจารณาเฉพาะรายที่ ระบุหลักฐาน กรณีแวดล้อมปรากฏชัดแจ้งตลอดจนชี้พยานบุคคลแน่นอน

3. ประสานการปฏิบัติให้ส่วนราชการในสังกัดองค์การบริหารส่วนตำบลศรีสว่าง ดำเนินการตามภารกิจ ที่เกี่ยวข้องและสามารถขอให้บุคคลในสังกัดส่วนราชการนั้นให้ถ้อยคำหรือข้อมูลเอกสาร หลักฐานใดๆ เพื่อประโยชน์สำหรับการนั้นได้

4. กรณีที่อาจเกี่ยวข้องกับคดี หรืออาจก่อให้เกิดเป็นคดีความได้ ให้แจ้งรายละเอียดเฉพาะที่ ส่วนราชการเจ้าของเรื่องจะสามารถนำไปพิจารณาดำเนินการต่อไปได้ โดยอาจมีการปกปิดข้อความตามคำร้อง บางส่วนก็ได้ ทั้งนี้ หากส่วนราชการเจ้าของเรื่องประสานขอทราบข้อมูลรายละเอียดเพิ่มเติมให้พิจารณาเป็นรายกรณี

5. กรณีที่เกี่ยวข้องกับเจ้าหน้าที่ของรัฐหรือหน่วยงานอื่น ให้ส่งเรื่องให้หัวหน้าส่วนราชการหรือ เหนือกว่าส่วนราชการต้นสังกัดของผู้ถูกร้อง หรือส่งเรื่องให้ส่วนราชการหรือหน่วยงานที่มีอำนาจหน้าที่ในการ สืบสวนเรื่องร้องเรียนของส่วนราชการหรือหน่วยงานนั้นเป็นการเฉพาะ

6. ให้พิจารณาดำเนินการเป็นกรณีพิเศษเฉพาะเรื่อง ดังนี้

6.1 กรณีที่เกี่ยวข้องกับความมั่นคงของประเทศ

6.2 กรณีที่อาจมีผลกระทบต่อชีวิตและความปลอดภัยของผู้ร้อง ให้สรุปสาระสำคัญตามคำร้องเฉพาะที่ส่วนราชการเจ้าของเรื่องจะสามารถนำไปพิจารณาดำเนินการต่อไปได้ โดยอาจไม่นำส่งเอกสาร

-3-

คำร้องต้นฉบับ รวมทั้งหากมีความจำเป็นให้ประสานหน่วยงานที่เกี่ยวข้องเพื่อให้การคุ้มครองผู้ร้องเป็นพิเศษรายกรณี ทั้งนี้ หากมีการประสานขอทราบข้อมูลรายละเอียดเพิ่มเติมให้พิจารณาเป็นรายกรณีด้วย

7. รายงานผลการปฏิบัติงานให้ผู้บังคับบัญชาทราบโดยเร็ว

8. ดำเนินการอื่น ๆ ตามที่ผู้บังคับบัญชามอบหมาย

เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานประจำศูนย์รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์(เรื่องร้องเรียนทั่วไปและเรื่อง ร้องเรียนจัดซื้อจัดจ้าง) ดังนี้

1. นายวีระศักดิ์ เบอร์ไธสง ตำแหน่ง นักวิเคราะห์นโยบายและแผน ชำนาญการ

2. นางสาวชุตินันท์ สาลีทอง ตำแหน่ง นักทรัพยากรบุคคล ปฏิบัติการ

3. นางปาณิสรา อุ่นศิริวงศ์ ตำแหน่ง นักพัฒนาชุมชน ชำนาญการ

4. นางสุชัญญา ไคลศรี ตำแหน่ง นักวิชาการสาธารณสุข ชำนาญการ

5. นางสาวธวัลพร แพงเพ็ง ตำแหน่ง นักวิชาการจัดเก็บรายได้ ชำนาญการ

6. นางเพ็ญศรี บรรหาญ ตำแหน่ง เจ้าพนักงานธุรการ

7. นางอรสา พันธ์สมบัติ ตำแหน่ง ผู้ช่วยนักพัฒนาชุมชน

8. นางสาวสุภามณี โสมไธสง ตำแหน่ง ผู้ช่วยเจ้าพนักงานธุรการ

9. นางสาวขวัญแก้ว ตุ้มไธสง ตำแหน่ง ผู้ช่วยเจ้าหน้าที่พัสดุ

**โดยมีหน้าที่ ดังนี้**

1. รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ลงทะเบียนแยกเรื่องและส่งเรื่องให้กับส่วนราชการเจ้าของ เรื่องเพื่อดำเนินการตามอำนาจหน้าที่

2. ปรับปรุงเอกสารคำขอในกระบวนงานต่าง ๆ เพื่อให้เข้าใจง่ายและเกิดความสะดวกในการ กรอกเอกสาร

3. ติดตามความคืบหน้าเมื่อได้รับการสอบถามจากประชาชนผู้รับบริการ

4. แจ้งผลการดำเนินการให้ประชาชนผู้รับบริการทราบ ภายใน 15 วัน ให้ผู้ที่ได้รับแต่งตั้งถือปฏิบัติตามคำ สั่งโดยเคร่งครัด ตามระเบียบ อย่าให้เกิดความบกพร่อง เสียหายแก่ราชการได้ หากมีปัญหาอุปสรรคให้รายงานนายกองค์การบริหารส่วนตำบลโดยทันที คณะกรรมการติดตามและประเมินผลคู่มือการปฏิบัติงานเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ (เรื่อง ร้องเรียนทั่วไปและเรื่องร้องเรียนจัดซื้อจัดจ้าง) ประกอบด้วย

๑. นายมนูญ กิจจา ตำแหน่งปลัด อบต.ศรีสว่าง ประธานคณะทำงาน

๒. นางสาวสุภาสินี ธนโภคินกุล ตำแหน่งรองปลัด อบต.ศรีสว่าง คณะทำงาน

๓. นางสเอม ชื่นชม ตำแหน่งผู้อำนวยการกองคลัง คณะทำงาน

๔. นายวัฒนา บุญมี ตำแหน่งผู้อำนวยการกองช่าง คณะทำงาน

5. นายบพิต เสาวรส ตำแหน่งหัวหน้าสำนักปลัด เลขานุการ

6. นายวีระศักดิ์ เบอร์ไธสง ตำแหน่งเจ้าหน้าที่วิเคราะห์นโยบาย ฯ ผู้ช่วยเลขานุการ

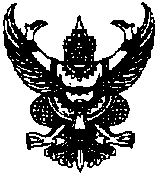
-4-

ให้คณะกรรมการมีหน้าที่ในการดำเนินการติดตามและประเมินผลคู่มือการปฏิบัติงานเรื่อง ร้องเรียน/ ร้องทุกข์ กำหนดวิธีการติดตามและประเมินผลตลอดจนดำเนินการอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้อง เพื่อให้ทราบถึง ผลการปฏิบัติงานเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ และรายงานผลการติดตามและประเมินผลต่อนายกองค์การ บริหารส่วนตำบลศรีสว่าง ต่อไป

ทั้งนี้ ตั้งแต่บัดนี้เป็นต้นไป สั่ง ณ วันที่ 10 เดือน กุมภาพันธ์ พ.ศ. ๒๕60

(นายไสวธนกร ดีมาก)

นายกองค์การบริหารส่วนตำบลศรีสว่าง



ประกาศองค์การบริหารส่วนตำบลศรีสว่าง

เรื่อง ประกาศใช้คู่มือปฏิบัติงานด้านการร้องเรียน/ร้องทุกข์

(เรื่องร้องเรียนทั่วไปและ เรื่องร้องเรียนจัดซื้อจัดจ้าง)

ขององค์การบริหารส่วนตำบลศรีสว่าง

----------------------

สำนักงานคณะกรรมการป้องกันและปราบปรามการทุจริตแห่งชาติได้ทำบันทึกข้อตกลงความร่วมมือกับกระทรวงมหาดไทย โดยกรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น ในการดำเนินโครงการประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสในการ ดำเนินงานขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น Integrity and Transparency Assessment (ITA)

ซึ่งสำนักงานคณะกรรมการป้องกันและปราบปราม การทุจริตแห่งชาติเสนอการบูรณาการเครื่องมือการประเมินคุณธรรมการดำเนินงาน (Integrity Assessment) และดัชนีวัดความโปร่งใสของหน่วยงานภาครัฐของสำนักงานคณะกรรมการป้องกันและปราบปรามการทุจริต แห่งชาติ องค์การบริหารส่วนตำบลศรีสว่างได้คู่มือจัดทำคู่มือปฏิบัติงานด้านการร้องเรียน/ร้องทุกข์ (เรื่องร้องเรียนทั่วไปและเรื่องร้องเรียนจัดซื้อจัดจ้าง) ขององค์การบริหารส่วนตำบลศรีสว่าง ประจำปี 2560 เพื่อใช้เป็นแนวทางในการปฏิบัติงาน

ดังนั้น เพื่อให้การจัดทำคู่มือปฏิบัติงานด้านการร้องเรียน/ร้องทุกข์ (เรื่องร้องเรียนทั่วไปและเรื่อง ร้องเรียนจัดซื้อจัดจ้าง) ขององค์การบริหารส่วนตำบลศรีสว่าง เป็นไปตามวัตถุประสงค์ จึงประกาศใช้คู่มือปฏิบัติงานดังกล่าวรายละเอียดแนบท้ายประกาศนี้

จึงประกาศให้ทราบโดยทั่วกัน

ประกาศ ณ วันที่ 24 เดือน กุมภาพันธ์ พ.ศ. ๒๕60

(นายไสวธนกร ดีมาก)

นายกองค์การบริหารส่วนตำบลศรีสว่าง