

**คู่มือการปฏิบัติงาน**

**รับเรื่องราวร้องทุกข์**

**ร้องเรียน/ร้องทุกข์เรื่องทั่วไป**

**ร้องเรียนเรื่องจัดซื้อจัดจ้าง**

**องค์การบริหารส่วนตำบลโคคลาน**

**อำเภอตาพระยา จังหวัดสระแก้ว**

**คำนำ**

คู่มือปฏิบัติงานด้านการร้องเรียน/ร้องทุกข์ (เรื่องร้องเรียนทั่วไปและเรื่องร้องเรียนการจัดซื้อจัดจ้าง) ขององค์การบริหารส่วนตำบลโคคลาน จัดทำขึ้น เพื่อเป็นกรอบหรือแนวทางในการปฏิบัติงานด้านรับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ผ่านศูนย์รับเรื่องร้องเรียนขององค์การบริหารส่วนตำบลโคคลาน ทั้งในเรื่องร้องเรียนทั่วไปและร้องเรียนด้านการจัดซื้อจัดจ้าง ตอบสนองนโยบายของรัฐ ตามพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. 2546 กำหนดแนวทางปฏิบัติราชการ มุ่งให้เกิดประโยชน์สุขแก่ประชาชนโดยยึดประชาชนเป็นศูนย์กลาง เพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชนให้เกิดความผาสุกและความเป็นอยู่ที่ดีของประชาชน เกิดผลสัมฤทธิ์ต่องานบริการมีประสิทธิภาพและเกิดความคุ้มค่าในการให้บริการ ลดขั้นตอนการปฏิบัติงานที่เกินความจำเป็น ปรับปรุงภารกิจให้ทันต่อสถานการณ์ ประชาชนได้รับการอำนวยความสะดวกและได้รับการตอบสนองความต้องการ และมีการประเมินผลการให้บริการ สม่ำเสมอ ทั้งนี้ตลอดจนการจัดการข้อร้องเรียนจนได้ข้อยุติ ให้มีความรวดเร็วและมีประสิทธิภาพ เพื่อให้เป็นไปตามความต้องการและความคาดหวังของผู้รับบริการ จึงจำเป็นต้องมีขั้นตอน/กระบวนการ และแนวทางในการปฏิบัติงานที่ชัดเจนและเป็นมาตรฐานเดียวกัน

คณะกรรมการจัดทำคู่มือปฏิบัติงาน

ศูนย์รับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์

องค์การบริหารส่วนตำบลโคคลาน

**สารบัญ**

**เรื่อง หน้า**

บทที่ 1 บทนำ 1

หลักการและเหตุผล 1

วัตถุประสงค์การจัดทำคู่มือ 1

การจัดตั้งศูนย์รับเรื่องราวร้องเรียน/ร้องทุกข์ อบต.โคคลาน 1

ขอบเขต

1. กรณีเรื่องร้องเรียนทั่วไป

2. กรณีข้อร้องเรียนเกี่ยวกับการจัดซื้อจัดจ้าง

สถานที่ตั้ง

หน้าที่ความรับผิดชอบ

บทที่ 2 ประเด็นที่เกี่ยวข้องกับการร้องเรียน

คำจำกัดความ

ช่องทางการร้องเรียน

บทที่ 3 แผนผังกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์

บทที่ 4 ขั้นตอนการปฏิบัติงาน

ภาคผนวก

แบบคำร้องทุกข์/ร้องเรียน (ด้วยตนเอง) (แบบคำร้องเรียน 1)

แบบแจ้งการรับเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียน (ตอบข้อร้องเรียน 1)

แบบแจ้งผลการดำเนินการต่อเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียน (ตอบข้อร้องเรียน 2)

การกรอกข้อมูลร้องเรียนผ่านเว็ปไซต์ขององค์การบริหารส่วนตำบลโคคลาน

**บทที่ 1**

**บทนำ**

**1. หลักการและเหตุผล**

ตามพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๔๖ ได้กำหนดแนวทางปฏิบัติราชการ มุ่งให้เกิดประโยชน์สุขแก่ประชาชน โดยยึดประชาชนเป็น ศูนย์กลาง เพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชน ให้เกิดความผาสุกและความเป็นอยู่ที่ดีของ ประชาชน เกิดผลสัมฤทธิ์ต่องานบริการมีประสิทธิภาพและเกิดความคุ้มค่าในการให้บริการ ไม่มี ขั้นตอนปฏิบัติงานเกินความจำเป็น มีการปรับปรุงภารกิจให้ทันต่อสถานการณ์ ประชาชนได้รับการ อำนวยความสะดวกและได้รับการตอบสนองความต้องการ และมีการประเมินผลการให้บริการ สม่ำเสมอ

องค์การบริหารส่วนตำบลโคคลาน จึงได้จัดทำคู่มือการปฏิบัติงานด้านการร้องเรียน/ร้องทุกข์ (เรื่องร้องเรียนทั่วไปและเรื่องร้องเรียนการจัดซื้อจัดจ้าง) เพื่อเป็นกรอบหรือแนวทางในการปฏิบัติงาน

**2. วัตถุประสงค์การจัดทำคู่มือ**

1. เพื่อให้เจ้าหน้าทีองค์การบริหารส่วนตำบลโคคลานใช้เป็นแนวทางในการปฏิบัติงานในการรับเรื่องราวร้องเรียน ร้องทุกข์ หรือขอความช่วยเหลือให้มีมาตรฐานเดียวกันและเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ

2. เพื่อให้การดำเนินงานจัดการข้อร้องเรียนขององค์การบริหารส่วนตำบลโคคลาน มีขั้นตอน/กระบวนการ และแนวทางในการปฏิบัติงานเป็นมาตรฐานเดียวกัน

3. เพื่อสร้างมาตรฐานการปฏิบัติงานที่มุ่งไปสู่การบริหารคุณภาพทั่วทั้งองค์กรอย่างมีประสิทธิภาพ

4. เพื่อให้มั่นใจว่าได้มีการปฏิบัติตามข้อกำหนด ระเบียบหลักเกณฑ์เกี่ยวกับการจัดการข้อร้องเรียนที่กำหนดไว้อย่างสม่ำเสมอและมีประสิทธิภาพ

5. เพื่อเผยแพร่ให้กับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้เสียขององค์การบริหารส่วนตำบลโคคลานทราบกระบวนการ

**3. การจัดตั้งศูนย์รับเรื่องราวร้องเรียน/ร้องทุกข์ อบต.โคคลาน**

**ขอบเขต**

**1. กรณีเรื่องร้องเรียนทั่วไป**

1.1. สอบถามข้อมูลเบื้องต้นจากผู้ขอรับบริการถึงความประสงค์ของการขอรับบริการ

1.2.ดำเนินการบันทึกข้อมูลของผู้ขอรับบริการ เพื่อเก็บไว้เป็นฐานข้อมูลของผู้ขอรับบริการจาก

ศูนย์บริการ

1.3. แยกประเภทงานบริการตามความประสงค์ของผู้ขอรับบริการ เช่น ปรึกษากฎหมาย, ขอ

อนุมัติ/อนุญาต, ขอร้องเรียน/ร้องทุกข์/แจ้งเบาะแส หรือร้องเรียนเรื่องร้องเรียนจัดซื้อจัดจ้าง

1.4. ดำเนินการให้คำปรึกษาตามประเภทงานบริการเพื่อตอบสนองความประสงค์ของผู้ขอรับบริการ

1.5. เจ้าหน้าที่ดำเนินการเพื่อตอบสนองความประสงค์ของผู้ขอรับบริการ

**กรณีข้อร้องเรียนทั่วไป** เจ้าหน้าทีผู้รับผิดชอบ/ที่ปรึกษากฎหมายจะให้ข้อมูลกับผู้ขอรับบริการในเรื่องที่

ผู้ขอรับบริการต้องการทราบเมื่อให้คำปรึกษาเรียบร้อยแล้วเรื่องที่ขอรับบริการถือว่ายุติ

- กรณีขออนุมัติ/อนุญาต เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบ จะให้ข้อมูลกับผู้ขอรับบริการในเรื่องที่ผู้ขอรับบริการ

ต้องการทราบ และดำเนินการรับเรื่องดังกล่าวไว้ หัวหน้าสำนักงานปลัด หรือหน่วยงานผู้รับผิดชอบ เป็นผู้

พิจารณาส่งต่อให้กับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องดำเนินการต่อไป ภายใน 1-2 วัน

- กรณีขอร้องเรียน/ร้องทุกข์/แจ้งเบาะแส เจ้าหน้าที่ขององค์การบริหารส่วนตำบลโคคลาน จะให้ข้อมูลกับผู้ขอรับบริการในเรื่องที่ผู้ขอรับบริการต้องการทราบ และเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบ จะดำเนินการรับเรื่องดังกล่าวไว้และหัวหน้าหน่วยงาน เป็นผู้พิจารณาส่งต่อให้กับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องดำเนินการต่อไปภายใน 1-2 วัน

- กรณีขออนุมัติ/อนุญาต, ขอร้องเรียน/ร้องทุกข์/แจ้งเบาะแสให้ผู้ขอรับการบริการรอการติดต่อกลับหรือ

สามารถติดตามเรื่องกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องหากไม่ได้รับการติดต่อกลับจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้องภายใน 15 วัน

ให้ติดต่อกลับที่ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน องค์การบริหารส่วนตำบลโคคลาน โทรศัพท์ 037-269939

**2. กรณีข้อร้องเรียนเกี่ยวกับการจัดซื้อจัดจ้าง**

2.1 สอบถามข้อมูลเบื้องต้นจากผู้ขอรับบริการถึงความประสงค์ของการขอรับบริการ

2.2 ดำเนินการบันทึกข้อมูลของผู้ขอรับบริการ เพื่อเก็บไว้เป็นฐานข้อมูลของผู้ขอรับบริการจากเจ้าหน้าที่

รับผิดชอบ

2.3 แยกประเภทงานร้องเรียนเรื่องร้องเรียนจัดซื้อจัดจ้างให้กับผู้อำนวยการกองคลัง เพื่อเสนอเรื่องให้กับ

ผู้บังคับบัญชาตามลำดับชั้น พิจารณาความเห็น

- กรณีข้อร้องเรียนเกี่ยวกับจัดซื้อจัดจ้าง เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบ/ที่ปรึกษากฎหมายจะให้ ข้อมูลกับผู้ขอรับ

บริการในเรื่องที่ผู้ขอรับบริการต้องการทราบเมื่อให้คำปรึกษาเรียบร้อยแล้วเรื่องที่ขอรับบริการถือว่ายุติ

- กรณีขอร้องเรียน/ร้องทุกข์ /แจ้งเบาะแส เกี่ยวกับการจัดซื้อจัดจ้าง เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบขององค์การ

บริหารส่วนตำบลโคคลาน จะให้ข้อมูลกับผู้ขอรับบริการในเรื่องที่ผู้ขอรับบริการต้องการทราบและเจ้าหน้าที่

ผู้รับผิดชอบ จะดำเนินการรับเรื่องดังกล่าวไว้ และหัวหน้าหน่วยงาน เป็นผู้พิจารณาส่งต่อให้กับหน่วยงานที่

เกี่ยวข้องดำเนินการต่อไป ภายใน 1-2 วัน

- กรณี ขอร้องเรียน/ร้องทุกข์/แจ้งเบาะแส เรื่องจัดซื้อจัดจ้าง ให้ผู้ขอรับการบริการ รอการติดต่อกลับหรือ

สามารถติดตามเรื่องกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องหากไม่ได้รับการติดต่อกลับจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้องภายใน 15 วัน

ให้ติดต่อกลับที่ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน องค์การบริหารส่วนตำบลโคคลาน โทรศัพท์ 037-269939

**4. สถานที่ตั้ง**

ตั้งอยู่ ณ องค์การบริหารส่วนตำบลโคคลาน 402 หมู่ 2 ตำบลโคคลาน อำเภอตาพระยา จังหวัดสระแก้ว

**5.หน้าที่ความรับผิดชอบ**

เป็นศูนย์กลางในการรับเรื่องราวร้องทุกข์ และให้บริการข้อมูลข่าวสาร ให้คำปรึกษารับ เรื่องปัญหาความ

ต้องการ และข้อเสนอแนะของประชาชน

**บทที่ 2**

**ประเด็นที่เกี่ยวข้องกับการร้องเรียน**

**คำจำกัดความ**

**ผู้รับบริการ** หมายถึง ผู้ที่มารับบริการจากส่วนราชการและประชาชนทั่วไป

ผู้รับบริการ ประกอบด้วย

* หน่วยงานของรัฐ/เจ้าหน้าที่ของหน่วยงานของรัฐ/เอกชน /หรือบุคคล/นิติบุคคล

หน่วยงานของรัฐ ได้แก่ กระทรวง ทบวง กรมหรือส่วนราชการที่เรียกชื่อ อย่างอื่น องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น รัฐวิสาหกิจ และให้หมายความรวมถึง องค์กรอิสระ องค์การมหาชน หน่วยงานในกากับของรัฐและหน่วยงานอื่นใดในลักษณะเดียวกัน

เจ้าหน้าที่ของรัฐ ได้แก่ ข้าราชการ พนักงานราชการ ลูกจ้างประจำ ลูกจ้างชั่วคราวและผู้ปฏิบัติงานประเภทอื่น ไม่ว่าจะเป็นการแต่งตั้งในฐานะ เป็นกรรมการหรือฐานะอื่นใด รวมทั้งผู้ซึ่งได้รับแต่งตั้งและถูกสั่งให้ปฏิบัติงานให้แก่หน่วยงานของรัฐ

* บุคคล/หน่วยงานอื่นที่ไม่ใช่หน่วยงานของรัฐ
* ผู้ให้บริการตลาดกลางทางอิเล็กทรอนิกส์
* ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ประกอบด้วย
* ผู้ค้ากับหน่วยงานของรัฐ
* ผู้มีสิทธิรับเงินจากทางราชการที่ไม่ใช่เจ้าหน้าที่ของรัฐ

**ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย** หมายถึง ผู้ที่ได้รับผลกระทบ ทั้งทางบวกและทางลบ ทั้งทางตรงและทางอ้อมจากการดำเนินการของส่วนราชการ เช่น ประชาชนใน ชุมชน/ หมู่บ้านเขตตำบลโคคลานการจัดการข้อร้องเรียน หมายถึง มีความหมายครอบคลุมถึงการจัดการในเรื่อง ข้อร้องเรียนข้อเสนอแนะ/ข้อคิดเห็น/คำชมเชย/การสอบถามหรือร้องขอข้อมูล

**ผู้ร้องเรียน** หมายถึง ประชาชนทั่วไป / ผู้มีส่วนได้เสียที่มาติดต่อยังศูนย์รับเรื่องร้องเรียน องค์การบริหารส่วนตำบลโคคลานผ่านช่องทางต่างๆ โดยมีวัตถุประสงค์ ครอบคลุมการร้องเรียน/การให้ข้อเสนอแนะ/การให้ข้อคิดเห็น/การ ชมเชย/การร้องขอข้อมูล

**ช่องทางการรับข้อร้องเรียน** หมายถึง ช่องทางต่างๆ ที่ใช้ในการรับเรื่องร้องเรียน เช่น ติดต่อด้วยตนเอง ร้องเรียน ทางโทรศัพท์/ เว็บไซต์/ Face Book

**เจ้าหน้าที่** หมายถึง เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบจัดการข้อร้องเรียนของหน่วยงานข้อร้องเรียน หมายถึง แบ่งเป็นประเภท 2 ประเภทคือ เช่น

* ข้อร้องเรียนทั่วไป เช่น เรื่องราวร้องทุกข์ทั่วไปข้อคิดเห็นข้อเสนอแนะ ร้องเรียน/ร้องทุกข์ หรือระบบการรับคำร้องเรียนเอง มีแหล่งที่สามารถ ตอบสนอง หรือมีรายละเอียดอย่างชัดเจนหรือมีนัยสำคัญที่เชื่อถือได้ คำชมเชย สอบถามหรือร้องขอข้อมูล การร้องเรียนเกี่ยวกับคุณภาพและการ ให้บริการของหน่วยงาน
* การร้องเรียนเกี่ยวความไม่โปร่งใสของการจัดซื้อจัดจ้าง เป็นต้น

**การจัดการเรื่องร้องเรียน** หมายถึง กระบวนการที่ดำเนินการในการแก้ไขปัญหาตามเรื่องร้องเรียน

**การดำเนินการเรื่องร้องเรียน** หมายถึง เรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ที่ได้รับ ผ่านช่องทางการร้องเรียนต่างๆมาเพื่อทราบ หรือพิจารณาดำเนินการแก้ไขปัญหาตามอำนาจหน้าที่ได้รับให้ได้รับการแก้ไข หรือบรรเทาความเดือดร้อนจากการดำเนินงาน

**ช่องทางการร้องเรียน**

**ผ่านทางสำนักงานปลัด**

1) Banner รับเรื่องร้องเรียนผ่านหน้า www. ko-klan.go.th

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

3) ไปรษณีย์ปกติ (จดหมาย/บัตรสนเท่ห์/เอกสาร)

4) ยื่นโดยตรง (จดหมาย/บัตรสนเท่ห์/เอกสาร)

5) ศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชน

6) โทรศัพท์ 037-269939

7) ข่าวจากสื่อสิ่งพิมพ์

8) Email ของหน่วยงาน

9) ร้องเรียนทาง Facebook

บทที่ 3

แผนผังกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์

**ช่องทางการร้องเรียน / ร้องทุกข์**

**กรณีร้องทุกข์ด้วยตนเอง**

1. เขียนคำร้องที่จุดประชาสัมพันธ์

(งานธุรการ)

2. เขียนคำร้องที่งานกฎหมายและคดี

3. ส่งจดหมายมายัง อบต.โคคลาน เลขที่

402 ม.2 ต.โคคลาน ตาพระยา

จ.สระแก้ว 27180

\*\*\* **เอกสารประกอบการร้องเรียน**

สำเนาบัตรประจำตัวประชาชน

**กรณีร้องทุกข์ผ่านโทรศัพท์ เครือข่ายออนไลน์**

1. ผ่านเฟสบุ๊ค องค์การบริหารส่วนตำบลโคคลาน2. ผ่านเว็บไซต์ องค์การบริหารส่วนตำบลโคคลาน

<http://www.ko-klan.go.th/>

3. โทร 037-269939

\*\*\* ให้ผู้ร้องแจ้งชื่อ ที่อยู่ และเบอร์โทรศัพท์ที่สามารถติดต่อได้

**ผู้รับผิดชอบ**

**งานธุรการ**

**งานกฎหมายและคดี**

**ขั้นตอนการปฏิบัติเมื่อรับเรื่องร้องเรียน**

1. ประชาชนร้องเรียน/ร้องทุกข์ในช่องทางที่กำหนด

2. งานกฎหมายและคดี/งานธุรการ เสนอเรื่องต่อผู้บังคับบัญชาเพื่อพิจารณาสั่งการ

3. งานกฎหมายและคดี/งานธุรการ แจ้งตอบรับและแจ้งชื่อหน่วยงานที่รับมอบหมาย

ให้ดำเนินการแก้ไขเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ต่อผู้ร้องเรียนภายใน 3 วันทำการ

**การตรวจสอบเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์**

งานกฎหมายและคดีประสานงานกับหน่วยงานที่ได้รับมอบหมายให้ดำเนินการแก้ไข เพื่อตรวจสอบหาทางแก้ไขปัญหา

**การแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์**

**การแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์**

1. ส่วนราชการที่เกี่ยวข้องดำเนินการแก้ไขปัญหา

2. งานกฎหมายและคดีดำเนินการไกล่เกลี่ยระหว่างผู้ร้องเรียนและคู่กรณี

3. หากยังไม่ได้ข้อยุติจึงรายงานผู้บริหารเพื่อพิจารณาสั่งการ

4. หากปัญหาที่ร้องเรียนอยู่ในอำนาจหน้าที่ของหน่วยงานอื่น งานกฎหมายและคดี

จะทำหนังสือแจ้งให้ส่วนราชการผู้รับรับผิดชอบดำเนินการต่อไป

**การรายงานผลการแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์**

**การแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์**

1. เมื่อแก้ไขปัญหาเสร็จสิ้น งานกฎหมายและคดีรายงานต่อผู้บริหารและผู้ร้องเรียน/

ร้องทุกข์ทราบต่อไป

2. ประชาสัมพันธ์การแก้ไขปัญหาร้องเรียน/ร้องทุกข์ผ่านสื่อ อบต.

3. จัดทำสรุปรายงานสถิติการรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ต่อผู้บริหาร

**บทที่ 4**

**ขั้นตอนการปฏิบัติงาน**

**การแต่งตั้งผู้รับผิดชอบจัดการข้อร้องเรียนของหน่วยงาน**

1. จัดตั้งศูนย์/จุดรับข้อร้องเรียนของหน่วยงาน

2. จัดหาคำสั่งแต่งตั้งคณะกรรมการดำเนินการ

3. แจ้งผู้รับผิดชอบตามคำสั่งองค์การบริหารส่วนตำบลโคคลานทราบเพื่อความสะดวกในการประสานงาน

**การรับและตรวจสอบข้อร้องเรียนจากช่องทางต่างๆ**

ดำเนินการรับและติดตามตรวจสอบข้อร้องเรียนที่เข้ามายังหน่วยงานจากช่องทางต่างๆโดยมีข้อปฏิบัติตามที่กำหนด ดังนี้

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **ช่องทาง** | **ความถี่ในการตรวจสอบช่องทาง** | **ระยะเวลาดำเนินการรับข้อร้องเรียนเพื่อประสานหาทางแก้ไข** | **หมายเหตุ** |
| ร้องเรียนด้วยตัวเอง ณ ศูนย์ดำรงธรรม องค์การบริหารส่วนตำบลโคคลาน | ทุกครั้งที่มีผู้ร้องเรียน | ภายใน 1-2 วันทำการ |  |
| ร้องเรียนผ่านเว็ปไซต์ องค์การบริหารส่วนตำบลโคคลาน | ทุกวัน | ภายใน 1-2 วันทำการ |  |
| ร้องเรียนทางโทรศัพท์ 037-269939 | ทุกวัน | ภายใน 1-2 วันทำการ |  |
| ร้องเรียนทาง Facebook | ทุกวัน | ภายใน 1-2 วันทำการ |  |

**ภาคผนวก**

(แบบร้องเรียน 1)

**แบบคำร้องทุกข์/ร้องเรียน (ด้วยตนเอง)**

ที่ ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน

องค์การบริหารส่วนตำบลโคคลาน

วันที่ เดือน พ.ศ.

เรื่อง

เรียน นายกองค์การบริหารส่วนตำบลโคคลาน

ข้าพเจ้า อายุ ปี

อยู่บ้านเลขที่ หมูที่ ตำบล อำเภอ

จังหวัด โทรศัพท์ อาชีพ

ตำแหน่ง ถือบัตร เลขที่

ออกโดย วันออกบัตร บัตรหมดอายุ

มีความประสงค์ขอร้องทุกข์/ร้องเรียน เพื่อให้องค์การบริหารส่วนตำบลโคคลาน พิจารณาดำเนินการช่วยเหลือ

หรือแก้ไขปัญหาในเรื่อง

ทั้งนี้ ข้าพเจ้าขอรับรองว่าคำร้องทุกข์/ร้องเรียนตามข้างต้นเป็นจริง และยินดีรับผิดชอบ

ทั้งทางแพ่งและทางอาญาหากจะพึงมี

โดยข้าพเจ้าขอส่งเอกสารหลักฐานประกอบการร้องทุกข์/ร้องเรียน (ถ้ามี)

(1) จำนวน ชุด

(2) จำนวน ชุด

(3) จำนวน ชุด

(4) จำนวน ชุด

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณาดำเนินการต่อไป

ขอแสดงความนับถือ

(ลงชื่อ) ............................................... ผู้ร้องทุกข์/ร้องเรียน

(ตอบข้อร้องเรียน 1)

**แบบแจ้งการรับเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียน**

ที่ / องค์การบริหารส่วนตำบลโคคลาน

402 หมู่ 2 ต.โคคลาน อ.ตาพระยา

จังหวัดสระแก้ว 27180

วันที่ เดือน พ.ศ.

เรื่อง ตอบรับการรับเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียน

เรียน

ตามที่ท่านได้ร้องทุกข์/ร้องเรียน ผ่านศูนย์รับเรื่องร้องเรียนองค์การบริหารส่วนตำบลโคคลานโดยทาง ( ) หนังสือร้องเรียนทางไปรษณีย์ ( ) ด้วยตนเอง ( ) ทางโทรศัพท์ ( ) อื่นๆ

ลงวันที่ เกี่ยวกับเรื่อง

นั้น

องค์การบริหารส่วนตำบลโคคลาน ได้ลงทะเบียนรับเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียนของท่านไว้แล้ว ตามทะเบียนรับเรื่อง เลขรับที่ ลงวันที่ และองค์การบริหารส่วนตำบลโคคลาน ได้พิจารณาเรื่องของท่านแล้วเห็นว่า

( ) เป็นเรื่องที่อยู่ในอำนาจหน้าที่ขององค์การบริหารส่วนตำบลโคคลาน และได้มอบหมาย

ให้ เป็นหน่วยตรวจสอบและดำเนินการ

( ) เป็นเรื่องที่ไม่อยู่ในอำนาจหน้าที่องค์การบริหารส่วนตำบลโคคลาน และได้จัดส่งเรื่อง

ให้ ซึ่งเป็นหน่วยงานที่มีอำนาจหน้าที่ที่เกี่ยวข้องดำเนินการต่อไปแล้ว ทั้งนี้ ท่านสามารถติดต่อประสานงาน หรือขอทราบผลโดยตรงกับหน่วยงานดังกล่าวได้อีกทางหนึ่ง

( ) เป็นเรื่องที่มีกฎหมายบัญญัติขั้นตอนและวิธีการปฏิบัติไว้เป็นการเฉพาะแล้ว ตามกฎหมาย

จึงขอให้ท่านดำเนินการตามขั้นตอนและวิธีการที่กฎหมายนั้นบัญญัติไว้ต่อไป

จึงแจ้งมาเพื่อทราบ

ขอแสดงความนับถือ

สำนักงานปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลโคคลาน

งานกฎหมายและคดี

โทร.037 - 269939

(ตอบข้อร้องเรียน 2)

**แบบแจ้งผลการดำเนินการต่อเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียน**

ที่ / องค์การบริหารส่วนตำบลโคคลาน

402 หมู่ 2 ต.โคคลาน อ.ตาพระยา

จังหวัดสระแก้ว 27180

วันที่ เดือน พ.ศ.

เรื่อง แจ้งผลการดำเนินการต่อเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียน

เรียน

อ้างถึง หนังสือ อบต.โคคลาน ที่ / ลงวันที่

สิ่งที่ส่งมาด้วย 1.

2.

3.

ตามที่องค์การบริหารส่วนตำบลโคคลาน (ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน) ได้แจ้งตอบรับการรับเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียน ของท่านตามที่ท่านได้ร้องทุกข์/ร้องเรียนไว้ ความละเอียดแจ้งแล้ว นั้น

องค์การบริหารส่วนตำบลโคคลานได้รับแจ้งผลการดำเนินการจากส่วนราชการ/หน่วยงานที่เกี่ยวข้องตามประเด็นที่ท่านได้ร้องทุกข์/ร้องเรียนแล้ว ปรากฏข้อเท็จจริงโดยสรุปว่า

ดังมีรายละเอียดปรากฏตามสิ่งที่ส่งมาพร้อมนี้ ทั้งนี้ หากท่านไม่เห็นด้วยประการใด ขอให้แจ้งคัดค้านพร้อมพยานหลักฐานประกอบด้วย

จึงแจ้งมาเพื่อทราบ

ขอแสดงความนับถือ

สำนักงานปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลโคคลาน

งานกฎหมายและคดี

โทร.037 - 269939

**การกรอกข้อมูลร้องเรียนผ่านเว็ปไซต์ขององค์การบริหารส่วนตำบลโคคลาน**

1. เข้าเว็บไซต์ www.ko-klan.go.th

2. เลือกเมนูหลัก

3. เมนูด้านขวามือ เลือกเมนู ร้องเรียน ร้องทุกข์

4. พิมพ์รายละเอียด ข้อความที่ประสงค์จะร้องทุกข์

5. ช่องร้องทุกข์โดย : ให้กรอกชื่อผู้ร้องทุกข์ ร้องเรียน ที่อยู่ เบอร์โทรศัพท์ติดต่อ

6. กรอกอีเมลล์

7. กดบันทึกข้อมูล

หมายเหตุ กรอกข้อมูลที่มีเครื่องหมายดอกจัน ให้ครบ



คำสั่ง องค์การบริหารส่วนตำบลโคคลาน

ที่ / 2561

เรื่อง แต่งตั้งคณะกรรมการจัดทำคู่มือปฏิบัติงานด้านการร้องเรียน/ร้องทุกข์

(เรื่องร้องเรียนทั่วไปและเรื่องร้องเรียนจัดซื้อจัดจ้าง)

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

ด้วยสำนักงานคณะกรรมการป้องกันและปราบปรามการทุจริตแห่งชาติได้ทำบันทึกข้อตกลง

ความร่วมมือกับกระทรวงมหาดไทย โดยกรมส่งเสริมการปกครองส่วนท้องถิ่น Integrity and Transparency Assessment (ITA) ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2558 โดยทางสำนักงานคณะกรรมการป้องกันและปราบปรามการทุจริตแห่งชาติเสนอการบูรณาการเครื่องมือการประเมินคุณธรรมการดำเนินงาน (Integrity Assessment) และดัชนี วัดความโปร่งใสของหน่วยงานภาครัฐ ของสำนักงานคณะกรรมการป้องกันและปราบปรามการทุจริตแห่งชาติ

เพื่อให้ การจัดทำคู่มือปฏิบัติงานด้านการร้องเรียน/ร้องทุกข์ (เรื่องร้องเรียนทั่วไปและเรื่องร้องเรียนการจัดซื้อจัดจ้าง) ขององค์การบริหารส่วนตำบลโคคลานเป็นไปตามวัตถุประสงค์ จึงแต่งตั้งคณะกรรมการจัดทำคู่มือ ปฏิบัติงานด้านการร้องเรียน/ร้องทุกข์ (เรื่องร้องเรียนทั่วไปและเรื่องร้องเรียนการจัดซื้อจัดจ้าง) ประกอบด้วย

1. นายกองค์การบริหารส่วนตำบล ประธานกรรมการ

2. ปลัดองค์การบริหารส่วนตำบล รองประธานกรรมการ

3. รองปลัดองค์การบริหารส่วนตำบล กรรมการ

4. หัวหน้าสำนักปลัด กรรมการ

5. ผู้อำนวยการกองคลัง กรรมการ

6. นิติกร กรรมการ/เลขานุการ

ให้ผู้ได้รับการแต่งตั้งมีหน้าที่พิจารณา กลั่นกรอง ศึกษาข้อมูล นำมากำหนดเป็นคู่มือการปฏิบัติงานด้านการร้องเรียน/ร้องทุกข์ (เรื่องร้องเรียนทั่วไปและเรื่องร้องเรียนการจัดซื้อจัดจ้าง) ขององค์การบริหารส่วนตำบลโคคลาน เพื่อใช้เป็นแนวทางในการปฏิบัติงานต่อไป

ทั้งนี้ ตั้งแต่บัดนี้ เป็นต้นไป

สั่ง ณ วันที่

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

(นายสมพร สียางนอก)

นายกองค์การบริหารส่วนตำบลโคคลาน