



คู่มือการปฏิบัติงานรับเรื่อง ร้องเรียนร้องทุกข์ ศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ องค์การบริหารส่วนตำบลวังใหญ่

โทร. โทรสาร ๐-๕๕๙๑๒๐๔๖

ไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์ saraban_๐๖๖๔๐๖๑๓@dal.go.th

www.wangyaisao.go.th

การจัดตั้งศูนย์รับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ขององค์การบริหารส่วนตำบลวังใหญ่

เพื่อให้การบริหารระบบราชการเป็นไปด้วยความถูกต้อง บริสุทธิ์ ยุติธรรม ควบคู่กับการพัฒนาบำบัดทุกข์ บำรุงสุข ตลอดจนดำเนินการแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนของประชาชน ได้อย่างมีประสิทธิภาพด้วยความรวดเร็วประสบผลสำเร็จอย่างเป็นรูปธรรม อีกทั้งเพื่อเป็นศูนย์รับแจ้งเบาะแสการทุจริต หรือไม่ได้รับความเป็นธรรมจากการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่องค์การบริหารส่วนตำบลวังใหญ่ จึงได้จัดตั้งศูนย์รับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ ขึ้น ซึ่งในกรณีการร้องเรียนที่เกี่ยวกับบุคคล จะมีการเก็บรักษาเรื่องราวไว้เป็นความลับและปกปิดชื่อ ผู้ร้องเรียน เพื่อมิให้ผู้

ร้องเรียนได้รับผลกระทบและได้รับความเดือดร้อนจากการร้องเรียน

หน้าที่ความรับผิดชอบ

เป็นศูนย์กลางในการรับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ และให้บริการข้อมูลข่าวสาร ให้คำปรึกษา รับเรื่อง ปัญหาความต้องการและข้อเสนอแนะของประชาชน

วัตถุประสงค์

๑. เพื่อให้การดำเนินงานจัดการข้อร้องเรียน / ร้องทุกข์ ของศูนย์รับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์องค์การบริหารส่วนตำบลวังใหญ่ มีขั้นตอน / กระบวนการ และแนวทางในการปฏิบัติงานเป็นมาตรฐานเดียวกัน

๒. เพื่อให้มั่นใจว่าได้มีการปฏิบัติตามข้อกำหนด ระเบียบ หลักเกณฑ์เกี่ยวกับการจัดการข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ ที่กำหนดไว้อย่างสม่ำเสมอและมีประสิทธิภาพ

คำจำกัดความ

“ผู้รับบริการ” หมายถึง ผู้ที่มาใช้บริการจากส่วนราชการและประชาชนทั่วไป

“ผู้มีส่วนได้เสีย” หมายถึง ผู้ที่ได้รับผลกระทบ ทั้งทางบวกและทางลบ ทั้งทางตรงและทางอ้อม จากการดำเนินการของส่วนราชการ เช่น ประชาชนในพื้นที่ องค์การบริหารส่วนตำบลวังใหญ่

“การจัดการข้อร้องเรียน” มีความหมายครอบคลุมถึงการจัดการในเรื่องข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์/ ข้อเสนอแนะ/ข้อคิดเห็น/คำชมเชย/การสอบถามหรือการร้องขอข้อมูล

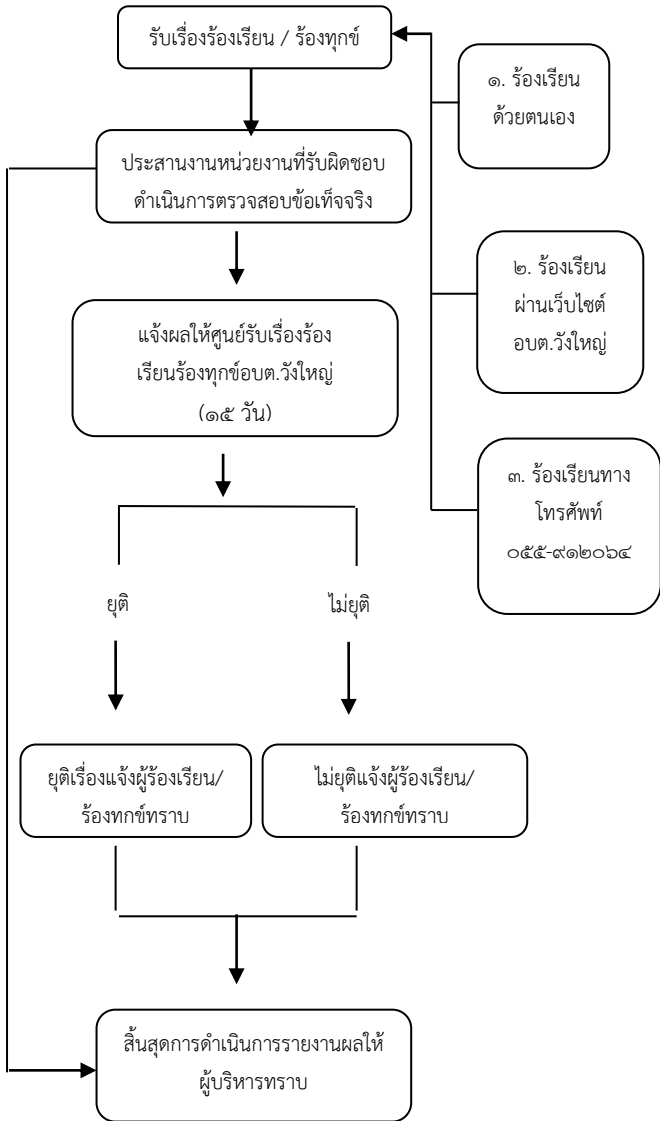
“ผู้ร้องเรียน/ร้องทุกข์” หมายถึง ประชาชนทั่วไป/ผู้มีส่วนได้เสียที่มาติดต่อราชการผ่านช่องทางต่าง ๆ โดยมีวัตถุประสงค์ครอบคลุมการร้องเรียน/ร้องทุกข์/ การให้ข้อเสนอแนะ/การให้ข้อคิดเห็น/ การชมเชย/ การร้องขอข้อมูล

“ช่องทางการรับข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์” หมายถึง ช่องทางต่าง ๆ ที่ใช้ในการรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ เช่น ติดต่อด้วยตนเอง/ติดต่อทางโทรศัพท์/เว็บไซต์

ระยะเวลาเปิดให้บริการ

เปิดให้บริการวันจันทร์ ถึง วันศุกร์ (ยกเว้นวันหยุดที่ทางราชการกำหนด) ตั้งแต่เวลา ๐๘.๓๐ - ๑๖.๓๐ น.

**แผนผังกระบวนการจัดการ
เรื่องร้องเรียน /ร้องทุกข์**



แบบฟอร์มหนังสือร้องเรียน/ร้องทุกข์ทั่วไป

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

เรื่อง

เรียน นายองค์การบริหารส่วนตำบลวังใหญ่
ข้าพเจ้า (นาย/นาง/นางสาว).....
อายุ..... ปี อยู่บ้านเลขที่ หมู่บ้าน.....
ตำบล..... อำเภอ..... จังหวัด.....
ได้รับความเดือดร้อนเนื่องจาก.....
.....
.....

ดังนั้น ข้าพเจ้า (นาย/นาง/นางสาว).....
จึงใคร่ขอเรียน/ร้องทุกข์มายังองค์การบริหารส่วนตำบลวังใหญ่
เพื่อให้ดำเนินการช่วยเหลือและแก้ไขปัญหาดังนี้
.....
.....
.....

พร้อมนี้ข้าพเจ้าได้แนบเอกสารหลักฐานต่างๆ มาด้วยคือ

๑. สำเนาบัตรประจำตัวประชาชน จำนวน..... ฉบับ
๒. สำเนาทะเบียนบ้านฉบับเจ้าบ้าน จำนวน..... ฉบับ
๓. บัญชีรายชื่อผู้ได้รับความเดือดร้อน จำนวน..... ราย
๔. เอกสารอื่นๆ (ระบุ).....

ขอแสดงความนับถือ

(ลงชื่อ).....ผู้ร้องเรียน/ร้องทุกข์
(.....)
ตำแหน่ง.....
หมายเลขโทรศัพท์.....

แบบคำร้องทั่วไป

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

เรื่อง.....
เรียน นายองค์การบริหารส่วนตำบลวังใหญ่
ข้าพเจ้า นาย/นาง/นางสาว.....
ตำแหน่ง/อาชีพ.....อยู่บ้านเลขที่.....หมู่ที่.....
ตำบล.....อำเภอ.....จังหวัด.....
โทรศัพท์.....มีความประสงค์ขอให้องค์การบริหารส่วน
ตำบลวังใหญ่ดำเนินการดังนี้

ขอรบบรทุกน้ำฯ พร้อมคนขับ เพื่อ.....
.....
.....
ณ (สถานที่)

ในวันที่.....ถึงวันที่.....

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณาดำเนินการ

ขอแสดงความนับถือ

(ลงชื่อ).....
(.....)



