



คู่มือ

กระบวนการจัดการซื้อร้องเรียน
องค์การบริหารส่วนตำบลเมืองที่
ประจำปี พ.ศ. ๒๕๖๒

จัดทำโดย

องค์การบริหารส่วนตำบลเมืองที่
อำเภอเมืองสุรินทร์ จังหวัดสุรินทร์

คำนำ

การร้องเรียนของประชาชน เป็นเสียงสะท้อนให้รัฐบาลและหน่วยงานของรัฐได้ทราบว่าการบริหารราชการมีประสิทธิภาพและมีประสิทธิผลมากน้อยเพียงใด ดังนั้นการดำเนินการจัดการข้อร้องเรียนขององค์การบริหารส่วนตำบลเมืองที จึงจำเป็นต้องมีขั้นตอน/กระบวนการ และแนวทางในการปฏิบัติงานที่เป็นมาตรฐานเดียวกัน อีกทั้ง เพื่อให้มั่นใจว่าได้มีการปฏิบัติตามข้อกำหนดระเบียบหลักเกณฑ์เกี่ยวกับการจัดการข้อร้องเรียนที่กำหนดไว้อย่างสม่ำเสมอ และมีประสิทธิภาพสอดคล้องกับนโยบายของรัฐบาล และขององค์การบริหารส่วนตำบลเมืองที ซึ่งเป็นการสร้างความเชื่อมั่นและภาพลักษณ์ที่ดีของ องค์การบริหารส่วนตำบลเมืองที ทั้งนี้การที่จะจัดการข้อร้องเรียนจนได้ข้อยุติ ให้มีความรวดเร็วและมีประสิทธิภาพเพื่อตอบสนองความต้องการและความคาดหวังของผู้รับบริการเท่าที่จะเป็นไปได้นั้น จำเป็นต้องมีขั้นตอน/กระบวนการ และแนวทางในการปฏิบัติงานที่ชัดเจนและเป็นมาตรฐานเดียวกัน

คู่มือกระบวนการจัดการข้อร้องเรียนขององค์การบริหารส่วนตำบลเมืองที เล่มนี้ จัดทำขึ้นเพื่อกำหนดเป็นมาตรฐานในการบริหารจัดการข้อร้องเรียนของศูนย์จัดการข้อร้องเรียนองค์การบริหารส่วนตำบลเมืองที ทั้งนี้ได้นำเสนอขอบเขต ขั้นตอนการจัดการข้อร้องเรียน ช่องทางการรับข้อร้องเรียน แบบฟอร์ม/เอกสารที่เกี่ยวข้อง การประสานผู้ที่เกี่ยวข้องทั้งหน่วยงานภายในและหน่วยงานภายนอก การติดตามประเมินผล และการรายงานผลการจัดการข้อร้องเรียน

ผู้จัดทำหวังเป็นอย่างยิ่งว่า คู่มือเล่มนี้จะเป็นแนวทางในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ และสร้างความเข้าใจในวิธีการบริหารจัดการข้อร้องเรียนของศูนย์ฯ แก่ผู้รับบริการ ประชาชนในเขตความรับผิดชอบขององค์การบริหารส่วนตำบลเมืองที และ ตลอดจนผู้สนใจ ต่อไป

องค์การบริหารส่วนตำบลเมืองที

มกราคม ๒๕๖๒

สารบัญ

กระบวนการจัดการข้อร้องเรียน	หน้า
๑. หลักการ และเหตุผล	๑
๒. สถานที่ตั้ง	๑
๓. หน้าที่ความรับผิดชอบ	๑
๔. วัตถุประสงค์	๑
๕. ขอบเขต	๑
๖. คำจำกัดความ	๒
๗. แผนผังแสดงขั้นตอนรับเรื่องราวร้องทุกข์/ร้องเรียน	๓
๘. รายละเอียดของขั้นตอนกระบวนการจัดการข้อร้องเรียน	๖
ภาคผนวก	
- แบบฟอร์มคำร้องทั่วไป	
- แบบคำร้องขอน้ำอุปโภค / บริโภค	
- แบบแจ้งซ่อมแซมไฟฟ้า	

คู่มือ กระบวนการจัดการข้อร้องเรียน องค์การบริหารส่วนตำบลเมืองที

๑. หลักการ และเหตุผล

รัฐบาลทุกยุคสมัยและหน่วยงานของรัฐตระหนักและให้ความสำคัญกับการแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ของประชาชนมาโดยตลอด เช่น รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พ.ศ.๒๕๕๐ หมวด ๓ สิทธิและเสรีภาพของชนชาวไทย ส่วนที่ ๑๐ สิทธิในข้อมูลข่าวสารและการร้องเรียน

มาตรา ๕๙ “บุคคลย่อมมีสิทธิเสนอเรื่องราวร้องทุกข์และได้รับแจ้งผลการพิจารณาภายในเวลาอันรวดเร็ว”

พระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๔๖ หมวด ๗ การอำนวยความสะดวกและการตอบสนองความต้องการของประชาชน

มาตรา ๓๘ “เมื่อส่วนราชการใดได้รับการติดต่อจากประชาชน หรือจากส่วนราชการด้วยกัน เกี่ยวกับการที่อยู่ในอำนาจหน้าที่ของส่วนราชการนั้น ให้เป็นหน้าที่ของส่วนราชการนั้นที่จะต้องตอบคำถามหรือแจ้งการดำเนินการให้ทราบภายใน ๑๕ วันหรือภายในกำหนดเวลาที่กำหนดไว้”

มาตรา ๔๑ “ในกรณีที่ส่วนราชการได้รับคำร้องเรียน เสนอแนะ หรือความคิดเห็นเกี่ยวกับวิธีปฏิบัติราชการ อุปสรรค ความยุ่งยาก หรือปัญหาอื่นใดจากบุคคลใด โดยมีข้อมูลและสาระตามสมควร ให้เป็นหน้าที่ของส่วนราชการนั้นที่จะต้องพิจารณาดำเนินการให้ลุล่วงไป”

๒. สถานที่ตั้ง

ศูนย์บริหารจัดการข้อร้องเรียน องค์การบริหารส่วนตำบลเมืองที ตั้งอยู่ในสถานที่เดียวกันกับที่ทำการบริหารส่วนตำบลเมืองที อำเภอเมืองสุรินทร์ จังหวัดสุรินทร์ ๓๒๐๐๐

๓. หน้าที่ความรับผิดชอบ

ศูนย์กลางในการบริหารจัดการข้อร้องเรียนเป็นศูนย์กลางในการบริหารจัดการข้อร้องเรียน ทำหน้าที่รับเรื่องราวร้องทุกข์ ร้องเรียน ขอความเป็นธรรม ขอความช่วยเหลือ ข้อเสนอแนะ ข้อคิดเห็น คำชมเชย การสอบถามหรือร้องขอข้อมูล ตลอดจนการประสานงานส่งเรื่องต่อให้งานเจ้าของเรื่องรับไปดำเนินการตามขั้นตอนของแต่ละส่วนงาน

๔. วัตถุประสงค์

- เพื่อให้การดำเนินงานจัดการข้อร้องเรียนของทุกงานในสังกัด องค์การบริหารส่วนตำบลเมืองที มีขั้นตอน/กระบวนการ และแนวทางในการปฏิบัติงานที่เป็นมาตรฐานเดียวกัน
- เพื่อให้มั่นใจว่าได้มีการปฏิบัติตามข้อกำหนด ระเบียบ หลักเกณฑ์เกี่ยวกับการจัดการข้อร้องเรียนที่กำหนดไว้อย่างสม่ำเสมอและมีประสิทธิภาพ

๕. ขอบเขต

คู่มือการปฏิบัตินี้ครอบคลุมขั้นตอนการจัดการข้อร้องเรียนขององค์การบริหารส่วนตำบลเมืองที ตั้งแต่ขั้นตอนการแต่งตั้งผู้รับผิดชอบจัดการข้อร้องเรียนของหน่วยงาน การรับและตรวจสอบข้อร้องเรียน

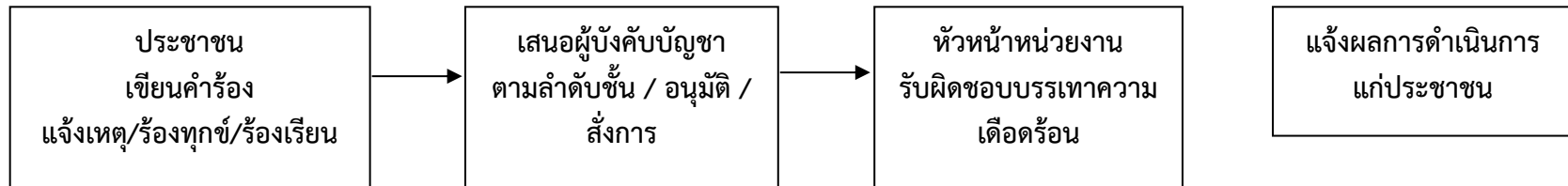
จากช่องทางต่างๆ การบันทึกข้อร้องเรียน การแจ้งกลับผู้ร้องเรียน การประสานผู้ที่เกี่ยวข้องในหน่วยงาน เพื่อดำเนินการแก้ไข / ปรับปรุง การประสานหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง การติดตามผลการแก้ไข / ปรับปรุง เพื่อแจ้งกลับให้ผู้ร้องเรียนทราบ และการรายงานผลการจัดการข้อร้องเรียนของส่วนต่างๆ ให้ผู้บริหาร ทราบ ต่อไป

๖. คำจำกัดความ

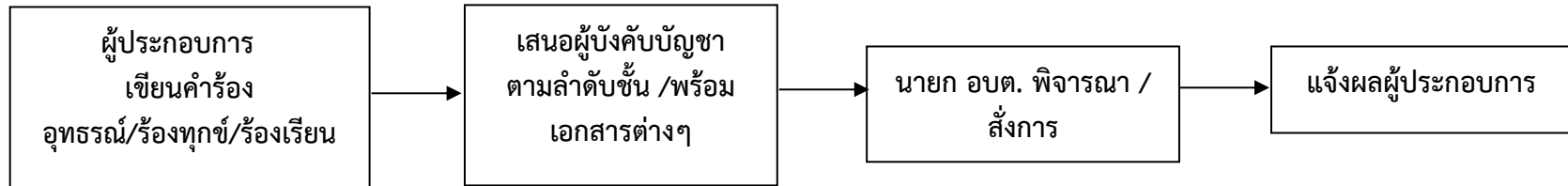
การจัดการข้อร้องเรียน	= มีความหมายครอบคลุมถึงการจัดการในเรื่องข้อร้องเรียน / ข้อเสนอแนะ / ข้อคิดเห็น / คำชมเชย / การสอบถามหรือร้องขอข้อมูล
ผู้ร้องเรียน	= ประชาชนทั่วไป, องค์กรภาครัฐ / ภาคเอกชน, ผู้รับบริการ, ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่ ติดต่อมายัง องค์การบริหารส่วนตำบลเมืองที ผ่านช่องทางต่างๆ โดยมี วัตถุประสงค์ครอบคลุมการร้องเรียน / การให้ข้อเสนอแนะ / การให้ข้อคิดเห็น / การชมเชย / การสอบถามหรือร้องขอ ข้อมูล
ศูนย์รับข้อร้องเรียน	= มีความหมายครอบคลุมถึงการรับข้อร้องเรียน / ข้อเสนอแนะ / ข้อคิดเห็น / คำชมเชย / การสอบถามหรือร้องขอข้อมูล
ศูนย์บริหารจัดการข้อ ร้องเรียน องค์การ บริหารส่วนตำบลเมือง ที (Complaint Center)	= เป็นศูนย์กลางในการรับข้อร้องเรียน / ข้อเสนอแนะ / ข้อคิดเห็น / คำชมเชย / การสอบถาม หรือร้องขอข้อมูลจากผู้ร้องเรียนโดยมี ส่วนต่างๆ เป็นผู้รับผิดชอบ
เจ้าหน้าที่ฯ	= เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบจัดการข้อร้องเรียนเรื่องต่างๆ
C/SH	= ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย
หน่วยงาน	= ทุกส่วนราชการขององค์การบริหารส่วนตำบลเมืองที
หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง	= หน่วยงานอื่น หรือส่วนราชการอื่นๆ
ผู้ที่เกี่ยวข้องใน หน่วยงาน	= หัวหน้าสำนักงานปลัด / ผู้อำนวยการกองคลัง / ผู้อำนวยการกองช่าง / หัวหน้าส่วนการศึกษา ศาสนา และวัฒนธรรมหรือคณะทำงานที่เกี่ยวข้องกับ การดำเนินการแก้ไข ปรับปรุง ตามข้อร้องเรียนในเรื่องนั้นๆ
หน่วยงานภายนอก	= หน่วยงานราชการที่เกี่ยวข้อง หรือองค์กรต่างๆ
การดำเนินการได้ข้อ ยุติ	= ๑. เรื่องที่ดำเนินการแล้ว ได้ตามความประสงค์ของผู้ร้องทั้งหมด ๒. เรื่องที่ดำเนินการแล้ว ได้ตามความประสงค์ของผู้ร้องบางส่วน (หน่วยงาน เจ้าของเรื่องดำเนินการตามขอบเขตเต็มที่แล้ว หรือได้บรรเทาเยียวยา ปัญหา ความเดือดร้อนของผู้ร้องตามความเหมาะสม และได้แจ้งให้ผู้ร้องทราบ) ๓. เรื่องที่ส่งต่อให้หน่วยงานอื่นเพื่อทราบ หรือดำเนินการตามอำนาจหน้าที่ แล้ว และได้แจ้งให้ผู้ร้องทราบแล้ว ๔. กรณีที่เป็นการเสนอข้อคิดเห็นที่มีผลต่อส่วนรวม ให้หน่วยงานประมวล ข้อมูลและเสนอข้อคิดเห็นเชิงนโยบายต่อผู้บริหาร

๗. แผนผังแสดงขั้นตอนรับเรื่องราวร้องทุกข์/ร้องเรียน

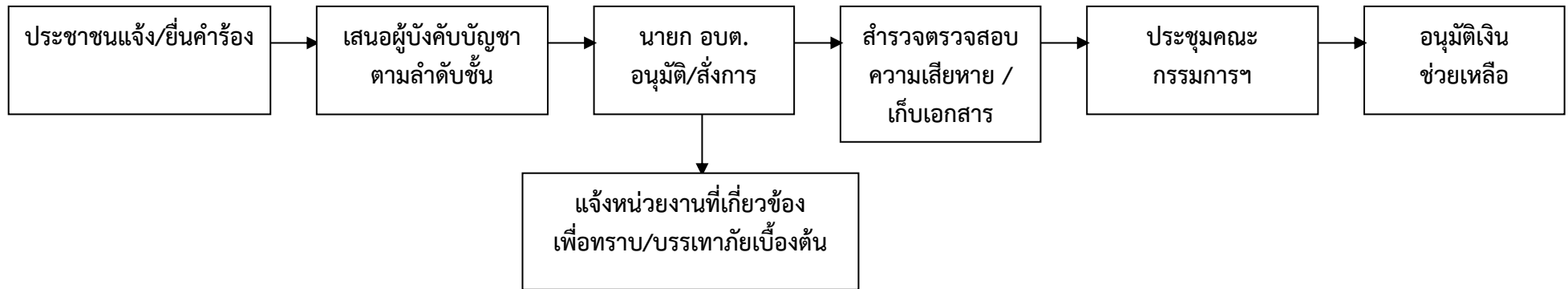
๗.๑ เรื่องทั่วไป



๗.๒ การจัดซื้อ / จัดจ้าง

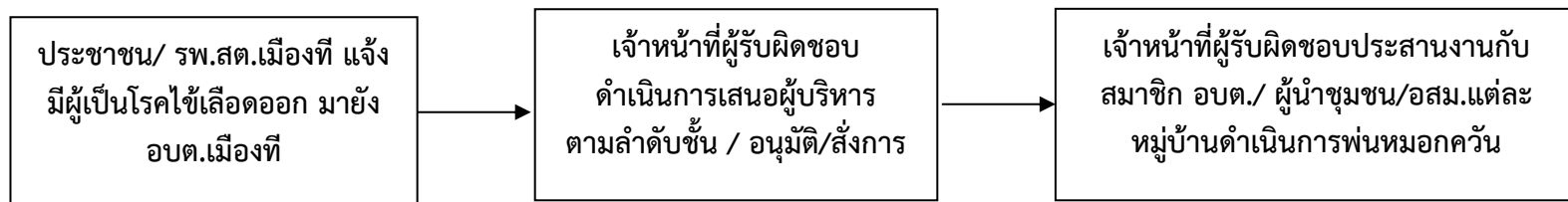


๗.๓. การขอรับความช่วยเหลือสาธารณภัย

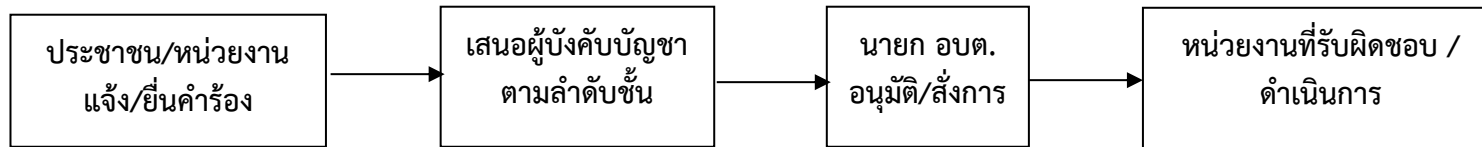


หมายเหตุ ถ้าเป็นการปฏิบัติราชการความเร่งด่วนอันดับ ๑ ดำเนินการในทันที

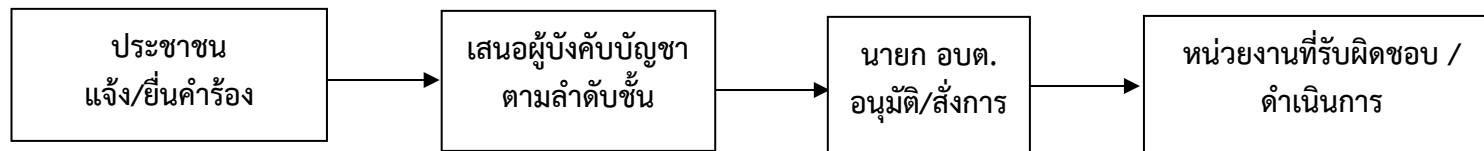
๗.๔. การฉีดพ่นหมอกควันเพื่อกำจัดยุง (กรณีเกิดไข้เลือดออกระบาดในพื้นที่ตำบลเมืองที)



๗.๕ การขอน้ำเพื่ออุปโภค / บริโภค



๗.๖ การแจ้งซ่อมแซมไฟฟ้าสาธารณะ



๘. รายละเอียดของขั้นตอนกระบวนการจัดการข้อร้องเรียน

(๑) การแต่งตั้งผู้รับผิดชอบจัดการข้อร้องเรียนของหน่วยงาน

- ๑.๑ กำหนดสถานที่จัดตั้งศูนย์ / จุดรับข้อร้องเรียนของหน่วยงาน
- ๑.๒ พิจารณาคุณสมบัติของบุคลากรที่เหมาะสม เพื่อกำหนดเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบจัดการข้อร้องเรียนของหน่วยงาน
- ๑.๓ กำหนดหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบจัดการข้อร้องเรียนของหน่วยงาน
- ๑.๔ ออก / แจ้งคำสั่งแต่งตั้งเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบจัดการข้อร้องเรียนของหน่วยงาน พร้อมทั้งแจ้งให้บุคลากรภายในหน่วยงานทราบเกี่ยวกับการจัดการข้อร้องเรียนของหน่วยงาน

(๒) การรับและตรวจสอบข้อร้องเรียนจากช่องทางต่าง ๆ

เจ้าหน้าที่ฯ

ในแต่ละวัน เจ้าหน้าที่ฯ ต้องดำเนินการรับและ ติดตามตรวจสอบข้อร้องเรียนที่เข้ามายังหน่วยงานจากช่องทางต่าง ๆ โดยมีข้อปฏิบัติตามที่กำหนด ดังนี้

ช่องทาง	ความถี่ในการตรวจสอบช่องทาง	ระยะเวลาดำเนินการรับข้อร้องเรียน เพื่อประสานหาทางแก้ไข	หมายเหตุ
ร้องเรียนกับเจ้าหน้าที่ฯ ณ ศูนย์ / จุดรับข้อร้องเรียนของหน่วยงาน	ทุกครั้งที่มีผู้ร้องเรียน	ภายใน ๑ วันทำการ	-
หนังสือ / จดหมาย	ทุกครั้งที่มีการร้องเรียน	ภายใน ๑ วัน (นับจากวันทำงาน สารบรรณของหน่วยงานลงเลขรับหนังสือ / จดหมาย)	-
ร้องเรียนผ่านศูนย์ดำรงธรรม กระทรวงมหาดไทย	ทุกครั้งที่มีผู้ร้องเรียน	ภายใน ๑ วันทำการ	-
โทรศัพท์	ทุกครั้งที่มีเสียงโทรศัพท์ดัง	ภายใน ๑ วันทำการ	-
เว็บไซต์ / E-MAIL ขององค์การบริหารส่วนตำบลเมืองที	ทุกวัน (เช้า – บ่าย)	ภายใน ๑ วันทำการ	-
อื่นๆ เช่น กล่องรับข้อร้องเรียน / กล่องแสดงความคิดเห็น	ทุกวัน (ช่วงเวลา แล้วแต่ความเหมาะสม)	ภายใน ๑ วันทำการ	-

(๓) การบันทึกข้อร้องเรียน

เจ้าหน้าที่ฯ

๓.๑ ทุกช่องทางที่มีการร้องเรียน เจ้าหน้าที่ฯ ต้องบันทึกข้อร้องเรียนเสนอผู้บังคับบัญชาตามลำดับชั้น เพื่ออนุมัติ / สั่งการ

๓.๒ การกรอกแบบฟอร์มบันทึกข้อร้องเรียน ตามแบบฟอร์มขององค์การบริหารส่วนตำบลเมืองที่ควรมี ชื่อ-สกุล ที่อยู่ หมายเลขติดต่อกลับของผู้ร้องเรียน เพื่อเป็นหลักฐานยืนยัน และป้องกันการกลั่นแกล้ง รวมทั้งเป็นประโยชน์ในการแจ้งข้อมูลการดำเนินงานแก้ไข/ปรับปรุงกลับแก่ผู้ร้องเรียน

.....

ภาคผนวก



ประกาศองค์การบริหารส่วนตำบลเมืองที่
เรื่อง คู่มือกระบวนการจัดการข้อร้องเรียนขององค์การบริหารส่วนตำบลเมืองที่

.....
รัฐบาลทุกยุคสมัยและหน่วยงานของรัฐตระหนักและให้ความสำคัญกับการแก้ไขปัญหาเรื่อง
ร้องเรียน/ร้องทุกข์ ของประชาชนมาโดยตลอด เช่น รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พ.ศ.๒๕๕๐ หมวด ๓
สิทธิและเสรีภาพของชนชาวไทย ส่วนที่ ๑๐ สิทธิในข้อมูลข่าวสารและการร้องเรียน

พระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๔๖
หมวด ๗ การอำนวยความสะดวกและการตอบสนองความต้องการของประชาชน

ในการนี้ เพื่อให้เป็นไปตามเจตนารมณ์ของรัฐธรรมนูญ และบทบัญญัติเกี่ยวกับ การอำนวยความสะดวกและตอบสนองความต้องการของประชาชนให้สอดคล้องกับพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และ
วิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๔๖ องค์การบริหารส่วนตำบลเมืองที่ จึงขอประกาศใช้คู่มือกระบวนการ
จัดการข้อร้องเรียนขององค์การบริหารส่วนตำบลเมืองที่ ประจำปี พ.ศ. ๒๕๖๒

จึงประกาศมาให้ทราบโดยทั่วกันและยึดถือเป็นแนวทางปฏิบัติอย่างเคร่งครัด

ประกาศ ณ วันที่ ๗ มกราคม พ.ศ. ๒๕๖๒

(ลงชื่อ)

(นายศรชัย สุภิमारส)

นายกองค์การบริหารส่วนตำบลเมืองที่



ประกาศองค์การบริหารส่วนตำบลเมืองที่
เรื่อง คู่มือกระบวนการจัดการข้อร้องเรียนขององค์การบริหารส่วนตำบลเมืองที่

.....

รัฐบาลทุกยุคสมัยและหน่วยงานของรัฐตระหนักและให้ความสำคัญกับการแก้ไขปัญหาเรื่อง
ร้องเรียน/ร้องทุกข์ ของประชาชนมาโดยตลอด เช่น รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พ.ศ.๒๕๕๐ หมวด ๓
สิทธิและเสรีภาพของชนชาวไทย ส่วนที่ ๑๐ สิทธิในข้อมูลข่าวสารและการร้องเรียน

พระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๔๖
หมวด ๗ การอำนวยความสะดวกและการตอบสนองความต้องการของประชาชน

ในการนี้ เพื่อให้เป็นไปตามเจตนารมณ์ของรัฐธรรมนูญ และบทบัญญัติเกี่ยวกับ การอำนวยความสะดวกและตอบสนองความต้องการของประชาชนให้สอดคล้องกับพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และ
วิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๔๖ องค์การบริหารส่วนตำบลเมืองที่ จึงขอประกาศใช้คู่มือกระบวนการ
จัดการข้อร้องเรียนขององค์การบริหารส่วนตำบลเมืองที่ ประจำปี พ.ศ. ๒๕๖๒

จึงมาให้ทราบโดยทั่วกันและยึดถือเป็นแนวทางปฏิบัติอย่างเคร่งครัด

ประกาศ ณ วันที่ ๗ มกราคม พ.ศ. ๒๕๖๒

(ลงชื่อ)

(นายศรชัย สุภิमारส)

นายกองค์การบริหารส่วนตำบลเมืองที่

ทราบ

- | | |
|---------------------------|-------|
| ๑. น.ส.วรารภรณ์ ศรีระอุดม | |
| ๒. น.ส.สมศรี นลาดเฉลิยว | |
| ๓. น.ส.สมศรี นลาดเฉลิยว | |
| ๔. นายสุพร นพแก้ว | |
| ๔. นายพิชัย งามนุช | |
| ๕. นายศุภชัย แก้วพินิจ | |
| ๖. น.ส.เรืองรอง กันสุมาโส | |

๗. น.ส.รุ่งเรือง กันสุมาโส
๘. น.ส.จารุวรรณ ยวงทอง
๙. นางพัชรากร ภาชีน
๑๐. น.ส.มารีษา บุญปรีชา
๑๑. พ.จ.อ.เสริม หอมพิลา
๑๒. นางสุภาภรณ์ อังกาพย์
๑๓. น.ส.กานต์ธีรภา วสุโรวรโชติ.....
๑๔. นายอนวัณณ์ เขตต์กลาง
๑๕. นายพงศ์สาร ดอกใหญ่
๑๖. นางสุภา สุขยานุติษฐ์
๑๗. นางบุศรา ประवास
๑๘. น.ส.สุนิสา สุขยานุติษฐ์
๑๙. นางประยงค์ ปลื้มใจ
๒๐. น.ส.เบญจพร สิงห์หอม
๒๑. น.ส.โชติกา วงษ์เลิศ
๒๒. น.ส.วิสา สิงห์ทอง
๒๓. นายศินัฐปกรณ์ สำราญดี
๒๔. นายบุญฤทธิ์ สัมครสมาน
๒๕. นายสมุน จิตหาญ
๒๖. นางนวลศรี เหมฉลาด
๒๗. นายอมรเทพ ยิ่งสุข
๒๘. นายชูศักดิ์ สุดศักดิ์กรี
๒๙. นายประณต โพธิ์แก้ว



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ สำนักงานปลัด องค์การบริหารส่วนตำบลเมืองที อำเภอเมืองสุรินทร์ จังหวัดสุรินทร์
ที่ สร. ๗๔๕๐๑ / วันที่ เดือนมกราคม พ.ศ. ๒๕๖๒

เรื่อง ขออนุมัติลงนามประกาศใช้คู่มือกระบวนการจัดการข้อร้องเรียนขององค์การบริหารส่วนตำบลเมืองที

เรียน นายกองค์การบริหารส่วนตำบลเมืองที

เรื่องเดิม

รัฐบาลทุกยุคสมัยและหน่วยงานของรัฐตระหนักและให้ความสำคัญกับการแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ของประชาชนมาโดยตลอด เช่น รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พ.ศ.๒๕๖๐ หมวด ๑๔ มาตรา ๒๕๑

ข้อเท็จจริง

ตาม พระราชบัญญัติว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๔๖ หมวด ๗ การอำนวยความสะดวกและการตอบสนองความต้องการของประชาชน และเพื่อให้การปฏิบัติงานและการกำหนดหน้าที่ความรับผิดชอบของพนักงานส่วนตำบลและพนักงานจ้างเป็นไปด้วยความเรียบร้อยเหมาะสมชัดเจนและก่อให้เกิดประโยชน์สูงสุดแก่ทางราชการ ในเรื่องการร้องทุกข์ / ร้องเรียน / การอุทธรณ์

ข้อเสนอแนะ / ข้อพิจารณา

เพื่อ ให้การดำเนินการดังกล่าวข้างต้นเป็นไปด้วยความเรียบร้อย จึงเห็นควรลงนามในประกาศใช้คู่มือกระบวนการจัดการข้อร้องเรียนขององค์การบริหารส่วนตำบลเมืองที รายละเอียดปรากฏตามเอกสารที่แนบมาพร้อมนี้

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบและพิจารณาลงนาม

(ลงชื่อ).....

(นายพิชัย งามนุช)

หัวหน้าสำนักงานปลัด.

ความเห็นของรองปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลเมืองที

(ลงชื่อ).....

(นางสาวจารุวรรณ ชาญชาติ)

รองปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลเมืองที

ความเห็นของปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลเมืองที่

.....
(ลงชื่อ).....

(นางสาววรารักษ์ ศรีระอุดม)

ปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลเมืองที่

ผลการพิจารณาของนายกองค์การบริหารส่วนตำบลเมืองที่

☐

อนุมัติ

☐

ไม่อนุมัติ

(ลงชื่อ).....

(นายศรชัย สุภิमारส)

นายกองค์การบริหารส่วนตำบลเมืองที่



ประกาศองค์การบริหารส่วนตำบลเมืองที่
เรื่อง คู่มือกระบวนการจัดการข้อร้องเรียนขององค์การบริหารส่วนตำบลเมืองที่

.....

รัฐบาลทุกยุคสมัยและหน่วยงานของรัฐตระหนักและให้ความสำคัญกับการแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ของประชาชนมาโดยตลอด เช่น รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พ.ศ.๒๕๕๐ หมวด ๓ สิทธิและเสรีภาพของชนชาวไทย ส่วนที่ ๑๐ สิทธิในข้อมูลข่าวสารและการร้องเรียน

พระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๔๖ หมวด ๗ การอำนวยความสะดวกและการตอบสนองความต้องการของประชาชน

ในการนี้ เพื่อให้เป็นไปตามเจตนารมณ์ของรัฐธรรมนูญ และบทบัญญัติเกี่ยวกับ การอำนวยความสะดวก และตอบสนองความต้องการของประชาชนให้สอดคล้องกับพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๔๖ องค์การบริหารส่วนตำบลเมืองที่ จึงขอประกาศใช้คู่มือกระบวนการจัดการข้อร้องเรียนขององค์การบริหารส่วนตำบลเมืองที่ ประจำปี ๒๕๕๘

จึงประกาศมาให้ทราบโดยทั่วกันและยึดถือเป็นแนวทางปฏิบัติอย่างเคร่งครัด

ประกาศ ณ วันที่ ธันวาคม พ.ศ. ๒๕๕๗

(ลงชื่อ)

(นายศรชัย สุภิमारส)

นายกองค์การบริหารส่วนตำบลเมืองที่



ประกาศองค์การบริหารส่วนตำบลเมืองที่
เรื่อง คู่มือกระบวนการจัดการข้อร้องเรียนขององค์การบริหารส่วนตำบลเมืองที่

รัฐบาลทุกยุคสมัยและหน่วยงานของรัฐตระหนักและให้ความสำคัญกับการแก้ไขปัญหาเรื่อง
ร้องเรียน/ร้องทุกข์ ของประชาชนมาโดยตลอด เช่น รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พ.ศ.๒๕๕๐ หมวด ๓
สิทธิและเสรีภาพของชนชาวไทย ส่วนที่ ๑๐ สิทธิในข้อมูลข่าวสารและการร้องเรียน

พระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๔๖
หมวด ๗ การอำนวยความสะดวกและการตอบสนองความต้องการของประชาชน

ในการนี้ เพื่อให้เป็นไปตามเจตนารมณ์ของรัฐธรรมนูญ และบทบัญญัติเกี่ยวกับ การอำนวยความสะดวก
และตอบสนองความต้องการของประชาชนให้สอดคล้องกับพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี
พ.ศ. ๒๕๔๖ องค์การบริหารส่วนตำบลเมืองที่ จึงขอประกาศใช้คู่มือกระบวนการจัดการข้อร้องเรียนขององค์การบริหารส่วนตำบล
เมืองที่ ประจำปี ๒๕๕๘

จึงมาให้ทราบโดยทั่วกันและยึดถือเป็นแนวทางปฏิบัติอย่างเคร่งครัด

ประกาศ ณ วันที่ ธันวาคม พ.ศ. ๒๕๕๘

(ลงชื่อ)

(นายศรชัย สุภิมารส)

นายกองค์การบริหารส่วนตำบลเมืองที่

ทราบ

๑. นางมณีนรัตน์ รำจวน
๒. น.ส.สมศรี ฉลาดเฉลียว
๓. นายสุพร นพแก้ว
๔. นายพิชัย งามนุช
๕. นายศุภชัย แก้วพินิจ
๖. น.ส.วารีย์ หลวงนา
๗. น.ส.หนึ่งฤทัย ศิริคำ
๘. น.ส.จารุวรรณ ยวงทอง
๙. นางพัชรากร ภาชื่น
๑๐. น.ส.มาริษา บุญปรีชา
๑๑. พ.จ.อ.เสริม หอมพิลา
๑๒. นางสุภาภรณ์ อังกาพย์

๑๓. น.ส.กานต์ธีรภา วสุธรรมโชติ.....
๑๔. นายอนุวัฒน์ เขตต์กลาง
๑๕. นายพงศ์สาร ดอกใหญ่
๑๖. นางสาว สุขยานุติษฐ์
๑๗. นางบุศรา ประवासสุข
๑๘. น.ส.สุนิสา สุขยานุติษฐ์.....
๑๙. นางประยงค์ ปลื้มใจ
๒๐. น.ส.เบญจพร สิงห์หอม.....
๒๑. น.ส.โชติกา วงษ์เลิศ
๒๒. น.ส.วิสา สิงห์ทอง
๒๓. นายบุญฤทธิ์ สัมครสมาน
๒๔. นายสมุน จิตหาญ
๒๖. นางนวลศรี เหมฉลาด
๒๘. นายชูศักดิ์ สุดศักดิ์กรี
๒๙. นายประณต โพธิ์แก้ว