



# คู่มือการปฏิบัติงานรับ เรื่องราวร้องทุกข์

ศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์  
องค์การบริหารส่วนตำบลเกาะช้าง

## คำนำ

คู่มือการปฏิบัติงานรับเรื่องราวร้องทุกข์ของ ศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์องค์การบริหารส่วนตำบลเกาะช้างฉบับนี้ จัดทำขึ้นเพื่อเป็นแนวทางการดำเนินการจัดการข้อร้องเรียนของศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ องค์การบริหารส่วนตำบลเกาะช้าง อำเภอแม่สาย จังหวัดเชียงราย ทั้งนี้ การจัดการข้อร้องเรียนจนได้ข้อยุติ ให้มีความรวดเร็วและมีประสิทธิภาพ เพื่อตอบสนองความต้องการและความคาดหวังของผู้รับบริการ จำเป็นจะต้องมีขั้นตอน / กระบวนการ และแนวทางในการปฏิบัติงานที่ชัดเจนและเป็นมาตรฐานเดียวกัน

ศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์องค์การบริหารส่วนตำบลเกาะช้าง

## สารบัญ

เรื่อง	หน้า
หลักการและเหตุผล	๑
การจัดตั้งศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์องค์การบริหารส่วนตำบลเกาะช้าง	๑
สถานที่ตั้ง	๑
หน้าที่ความรับผิดชอบ	๑
วัตถุประสงค์	๑
คำจำกัดความ	๒
หน่วยงานและเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบ	๒
ระยะเวลาเปิดให้บริการ	๒
แผนผังกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน / ร้องทุกข์	๓
ขั้นตอนการปฏิบัติงาน	๔
การรับและตรวจสอบข้อร้องเรียนจากช่องทางต่าง ๆ	๔
การบันทึกข้อร้องเรียน	๔
การประสานหน่วยงานเพื่อแก้ไขข้อร้องเรียนและการแจ้งกลับผู้ร้องเรียน	๕
ติดตามการแก้ไขข้อร้องเรียน	๕
การรายงานผลการจัดการข้อร้องเรียนของหน่วยงาน	๕
มาตรฐานงาน	๕
แบบฟอร์ม	๕
จัดทำโดย	๕
ภาคผนวก	
- แบบฟอร์มใบรับแจ้งเหตุเรื่องราวร้องเรียน / ร้องทุกข์	

## คู่มือการปฏิบัติงานรับเรื่องราวร้องทุกข์ ศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์องค์การบริหารส่วนตำบลเกาะช้าง

### ๑. หลักการและเหตุผล

พระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๕๖ ได้กำหนดแนวทางปฏิบัติราชการ มุ่งให้เกิดประโยชน์สุขแก่ประชาชน โดยยึดประชาชนเป็นศูนย์กลาง เพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชนให้เกิดความผาสุกและความเป็นอยู่ที่ดีของประชาชน เกิดผลสัมฤทธิ์ต่องานบริการที่มีประสิทธิภาพและเกิดความคุ้มค่าในการให้บริการ ไม่มีขั้นตอนปฏิบัติงานเกินความจำเป็น มีการปรับปรุงภารกิจให้ทันต่อสถานการณ์ ประชาชนได้รับการอำนวยความสะดวกและได้รับการตอบสนองความต้องการ และมีการประเมินผลการให้บริการอย่างสม่ำเสมอ

### ๒. การจัดตั้งศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์องค์การบริหารส่วนตำบลเกาะช้าง

เพื่อให้การบริหารระบบราชการเป็นไปด้วยความถูกต้อง บริสุทธิ์ ยุติธรรม ควบคู่กับการพัฒนาบำบัดทุกข์ บำรุงสุข ตลอดจนดำเนินการแก้ไขปัญหาคาความเดือดร้อนของประชาชน ได้อย่างมีประสิทธิภาพ ด้วยความรวดเร็วประสบผลสำเร็จอย่างเป็นรูปธรรม อีกทั้งเพื่อเป็นศูนย์รับแจ้งเบาะแสการทุจริต หรือไม่ได้รับความเป็นธรรมจากการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ องค์การบริหารส่วนตำบลเกาะช้างจึงได้จัดตั้งศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ ขึ้น ซึ่งในกรณีการร้องเรียนที่เกี่ยวกับบุคคล จะมีการเก็บรักษาเรื่องราวไว้เป็นความลับและปกปิดชื่อผู้ร้องเรียน เพื่อให้ผู้ร้องเรียนได้รับผลกระทบและได้รับความเดือดร้อนจากการร้องเรียน

### ๓. สถานที่ตั้ง

ตั้งอยู่ ณ ที่ทำการองค์การบริหารส่วนตำบลเกาะช้าง ตำบลเกาะช้าง อำเภอแม่สาย จังหวัดเชียงราย

### ๔. หน้าที่ความรับผิดชอบ

เป็นศูนย์กลางในการรับเรื่องราวร้องทุกข์ และให้บริการข้อมูลข่าวสาร ให้คำปรึกษา รับเรื่องปัญหาความต้องการและข้อเสนอแนะของประชาชน

### ๕. วัตถุประสงค์

๑. เพื่อให้การดำเนินงานจัดการข้อร้องเรียน/ ร้องทุกข์ ของศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ องค์การบริหารส่วนตำบลเกาะช้าง มีขั้นตอน / กระบวนการ และแนวทางในการปฏิบัติงานเป็นมาตรฐานเดียวกัน

๒. เพื่อให้มั่นใจว่าได้มีการปฏิบัติตามข้อกำหนด ระเบียบ หลักเกณฑ์เกี่ยวกับการจัดการข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ ที่กำหนดไว้อย่างสม่ำเสมอและมีประสิทธิภาพ

## ๖. คำจำกัดความ

“ผู้รับบริการ” หมายถึง ผู้ที่มาใช้บริการจากส่วนราชการและประชาชนทั่วไป

“ผู้มีส่วนได้เสีย” หมายถึง ผู้ที่ได้รับผลกระทบ ทั้งทางบวกและทางลบ ทั้งทางตรงและทางอ้อม จากการดำเนินการของส่วนราชการ เช่น ประชาชนในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลเกาะช้าง

“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/ กล้องรับเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์/ เว็บไซต์/ face book

## ๗. หน่วยงานและเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบ

๗.๑ มอบหมายให้สำนักงานปลัด องค์การบริหารส่วนตำบลเกาะช้าง เป็นหน่วยงานหลักในการรับผิดชอบการรับเรื่องร้องเรียน / ร้องทุกข์ ข้อเสนอแนะ และสอบถามหรือเสนอความคิดเห็นจากประชาชน

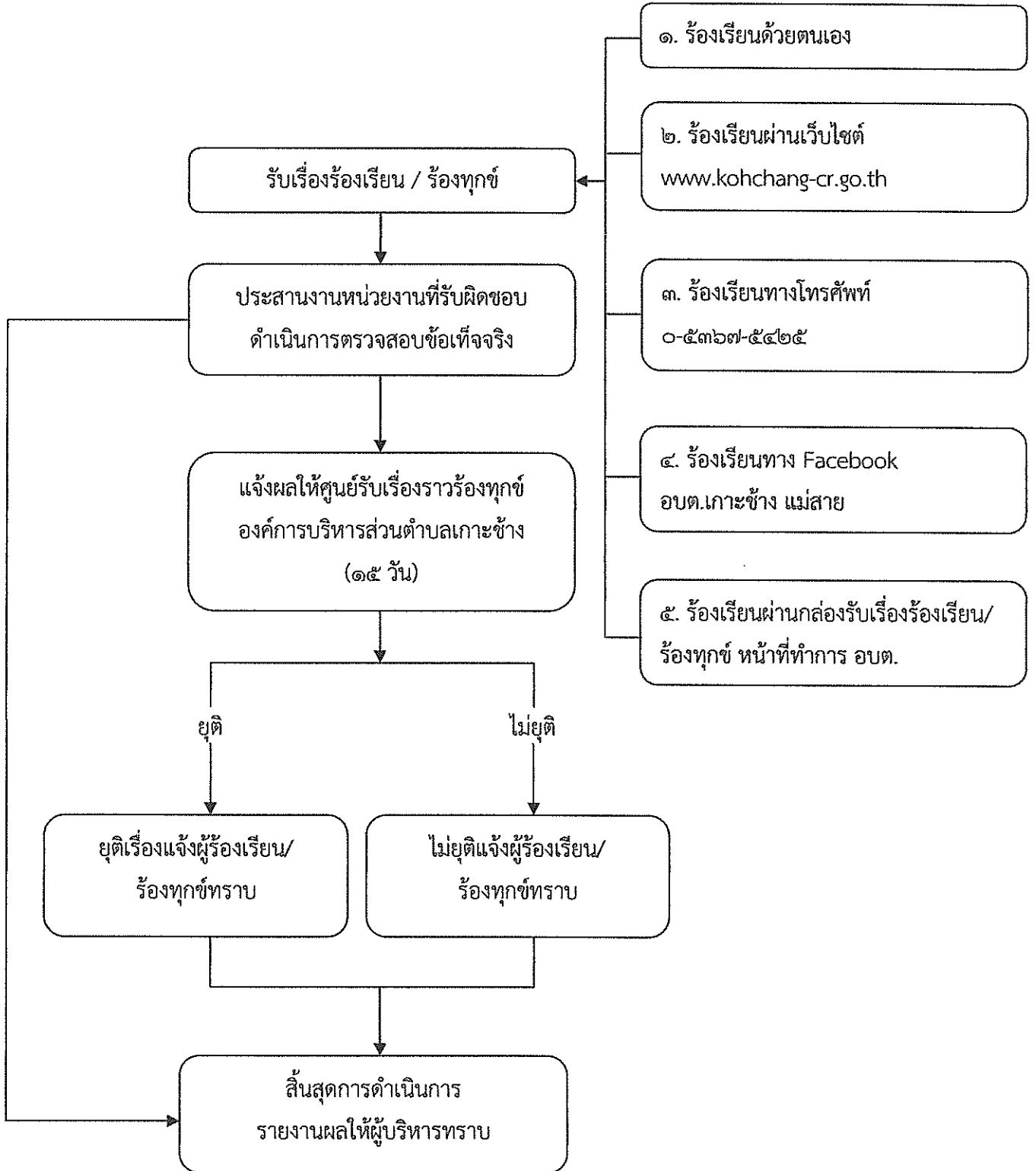
๗.๒ แต่งตั้งเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบการรับเรื่องร้องเรียน / ร้องทุกข์ ข้อเสนอแนะ และสอบถามหรือเสนอความคิดเห็นจากประชาชน ดังนี้

ปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลเกาะช้าง	เป็น ประธาน
รองปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลเกาะช้าง	เป็น กรรมการ
ผู้อำนวยการกองคลัง	เป็น กรรมการ
ผู้อำนวยการกองช่าง	เป็น กรรมการ
ผู้อำนวยการกองการศึกษา	เป็น กรรมการ
หัวหน้าสำนักปลัด	เป็น กรรมการ
นิติกร	เป็น กรรมการ/เลขานุการ

## ๘. ระยะเวลาเปิดให้บริการ

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

๙. แผนผังกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน / ร้องทุกข์



### ๑๐. ขั้นตอนการปฏิบัติงาน

การแต่งตั้งผู้รับผิดชอบจัดการข้อร้องเรียน / ร้องทุกข์ ของหน่วยงาน

๑๐.๑ จัดตั้งศูนย์ / จุดรับข้อร้องเรียน / ร้องทุกข์ ของประชาชน

๑๐.๒ จัดทำคำสั่งแต่งตั้งเจ้าหน้าที่ประจำศูนย์

๑๐.๓ แจกผู้รับผิดชอบตามคำสั่งองค์การบริหารส่วนตำบลเกาะช้าง เพื่อความสะดวกในการประสานงาน

### ๑๑. การรับและตรวจสอบข้อร้องเรียน / ร้องทุกข์ จากช่องทางต่าง ๆ

ดำเนินการรับและติดตามตรวจสอบข้อร้องเรียน / ร้องทุกข์ ที่เข้ามาถึงหน่วยงานจากช่องทางต่าง ๆ โดยมีข้อปฏิบัติตามที่กำหนด ดังนี้

ช่องทาง	ความถี่ในการตรวจสอบช่องทาง	ระยะเวลาดำเนินการรับข้อร้องเรียน / ร้องทุกข์ เพื่อประสานหาทางแก้ไขปัญหา	หมายเหตุ
ร้องเรียนด้วยตนเอง ณ ศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ องค์การบริหารส่วนตำบลเกาะช้าง	ทุกครั้งที่มีการร้องเรียน	ภายใน ๑ วันทำการ	
ร้องเรียนผ่านเว็บไซต์ <a href="http://www.kohchang-cr.go.th">www.kohchang-cr.go.th</a>	ทุกวัน	ภายใน ๑ วันทำการ	
ร้องเรียนทางโทรศัพท์ ๐-๕๓๖๗-๕๔๒๕	ทุกวัน	ภายใน ๑ วันทำการ	
ร้องเรียนทาง Facebook อบต.เกาะช้าง แม่สาย	ทุกวัน	ภายใน ๑ วันทำการ	
ร้องเรียนผ่านกล่องรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ หน้าที่ทำการ อบต.	ทุกวัน	ภายใน ๑ วันทำการ	

### ๑๒. การบันทึกข้อร้องเรียน

๑๒.๑ กรอกแบบฟอร์มบันทึกข้อร้องเรียน/ ร้องทุกข์ โดยมีรายละเอียด ชื่อ-สกุล ที่อยู่ หมายเลขโทรศัพท์ติดต่อ เรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ และสถานที่เกิดเหตุ

๑๒.๒ ทุกช่องทางที่มีการร้องเรียน เจ้าหน้าที่ที่ต้องบันทึกข้อร้องเรียน / ร้องทุกข์ ลงสมุดบันทึกข้อร้องเรียน / ร้องทุกข์

**๑๓. การประสานหน่วยงานเพื่อแก้ปัญหาข้อร้องเรียน/ ร้องทุกข์ และการแจ้งผู้ร้องเรียน/ ร้องทุกข์ทราบ**

๑๓.๑ กรณีเป็นการขอข้อมูลข่าวสาร ประสานหน่วยงานผู้ครอบครองเอกสาร เจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้อง เพื่อให้ข้อมูลแก่ผู้ร้องขอได้ทันที

๑๓.๒ ข้อร้องเรียน / ร้องทุกข์ ที่เป็นการร้องเรียนเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการของหน่วยงาน เช่น ไฟฟ้าสาธารณะดับ การจัดการขยะมูลฝอย ตัดต้นไม้ กลิ่นเหม็นรบกวน เป็นต้น จัดทำบันทึกข้อความเสนอไปยังผู้บริหารเพื่อสั่งการหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง โดยเบื้องต้นอาจโทรศัพท์แจ้งไปยังหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

๑๓.๓ ข้อร้องเรียน / ร้องทุกข์ ที่ไม่อยู่ในความรับผิดชอบขององค์การบริหารส่วนตำบล เกาะช้าง ให้ดำเนินการประสานหน่วยงานภายนอกที่เกี่ยวข้อง เพื่อให้เกิดความรวดเร็วและถูกต้อง ในการแก้ไขปัญหาต่อไป

๑๓.๔ ข้อร้องเรียนที่ส่งผลกระทบต่อหน่วยงาน เช่น กรณี ผู้ร้องเรียนทำหนังสือร้องเรียนความไม่โปร่งใสในการจัดซื้อจัดจ้าง ให้เจ้าหน้าที่จัดทำบันทึกข้อความเพื่อเสนอผู้บริหารพิจารณาสั่งการไปยังหน่วยงานที่รับผิดชอบ เพื่อดำเนินการตรวจสอบและแจ้งผู้ร้องเรียนทราบต่อไป

**๑๔. การติดตามแก้ไขปัญหาข้อร้องเรียน**

ให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องรายงานผลการดำเนินการให้ทราบภายใน ๕ วันทำการ เพื่อเจ้าหน้าที่ศูนย์ฯ จะได้แจ้งให้ผู้ร้องเรียนทราบต่อไป

**๑๕. การรายงานผลการดำเนินการให้ผู้บริหารทราบ**

ให้รวบรวมและรายงานสรุปการจัดการข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ ให้ผู้บริหารทราบหลังจากสิ้นปีงบประมาณ เพื่อนำมาวิเคราะห์การจัดการข้อร้องเรียน / ร้องทุกข์ ในภาพรวมของหน่วยงาน เพื่อใช้เป็นแนวทางในการแก้ไข ปรับปรุง พัฒนาองค์กรต่อไป

**๑๖. มาตรฐานงาน**

- การดำเนินการแก้ไขข้อร้องเรียน / ร้องทุกข์ ให้แล้วเสร็จภายในระยะเวลาที่กำหนด  
- กรณีได้รับเรื่องร้องเรียน / ร้องทุกข์ ให้ศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ขององค์การบริหารส่วนตำบลเกาะช้าง ดำเนินการตรวจสอบและพิจารณาส่งเรื่องให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ดำเนินการแก้ไขปัญหาข้อร้องเรียน / ร้องทุกข์ให้แล้วเสร็จภายใน ๑๕ วัน ทำการ

**๑๗. แบบฟอร์ม**

แบบฟอร์มใบรับแจ้งเหตุเรื่องราวร้องเรียน / ร้องทุกข์

**๑๘. จัดทำโดย**

ศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ขององค์การบริหารส่วนตำบลเกาะช้าง

- หมายเลขโทรศัพท์ ๐-๕๓๖๗-๕๔๒๕

- หมายเลขโทรสาร ๐-๕๓๖๗-๕๔๒๕ ต่อ ๗

- เว็บไซต์ [www.kohchang-cr.go.th](http://www.kohchang-cr.go.th)



ภาคผนวก

แบบฟอร์มหนังสือร้องเรียน/ร้องทุกข์

เขียนที่.....

วันที่.....เดือน.....พ.ศ. ....

เรื่อง .....

เรียน นายองค์การบริหารส่วนตำบลเกาะช้าง

ข้าพเจ้า (นาย/นาง/นางสาว).....อายุ.....ปี  
อยู่บ้านเลขที่.....หมู่ที่.....บ้าน.....ตำบล.....อำเภอ.....  
.....จังหวัด.....ได้รับความเดือดร้อนเนื่องจาก

ดังนั้น ข้าพเจ้า (นาย/นาง/นางสาว).....จึงใคร่ขอ  
ร้องเรียน/ร้องทุกข์ มายังองค์การบริหารส่วนตำบลเกาะช้าง เพื่อให้ดำเนินการช่วยเหลือและแก้ไขปัญหา ดังนี้

พร้อมนี้ข้าพเจ้าได้แนบเอกสารหลักฐานต่าง ๆ มาด้วย คือ

1. สำเนาบัตรประจำตัวประชาชน จำนวน.....ฉบับ
2. สำเนาทะเบียนบ้านฉบับเจ้าบ้าน จำนวน.....ฉบับ
3. บัญชีรายชื่อผู้ได้รับความเดือดร้อน จำนวน.....ราย
4. เอกสารอื่น ๆ (ระบุ).....

ขอแสดงความนับถือ

(ลงชื่อ).....ผู้ร้องเรียน/ร้องทุกข์

(.....)

ตำแหน่ง.....(ถ้ามี)

หมายเลขโทรศัพท์.....

# สำเนาฉบับ



คำสั่งองค์การบริหารส่วนตำบลเกาะช้าง

ที่ ๔๕๖/๒๕๖๐

เรื่อง มอบหมายหน่วยงาน และเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์  
(เรื่องร้องเรียนทั่วไป เรื่องร้องเรียนเจ้าหน้าที่รัฐ และเรื่องร้องเรียนจัดซื้อจัดจ้าง)  
ข้อเสนอแนะ และสอบถามหรือเสนอความคิดเห็นจากประชาชน

ตามคำสั่งองค์การบริหารส่วนตำบลเกาะช้าง ที่ ๕๙๖/๒๕๕๗ เรื่อง มอบหมายหน่วยงานและเจ้าหน้าที่รับเรื่องข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ ข้อเสนอแนะ และสอบถามหรือเสนอความคิดเห็นจากประชาชน ลงวันที่ ๙ ตุลาคม ๒๕๕๗ ซึ่งต่อมาได้มีการโอนย้ายสังกัดของเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ข้อเสนอแนะ และสอบถามหรือเสนอความคิดเห็นจากประชาชน นั้น

เพื่อให้การดำเนินการรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ (เรื่องร้องเรียนทั่วไป เรื่องร้องเรียนเจ้าหน้าที่รัฐ และเรื่องร้องเรียนจัดซื้อจัดจ้าง) ข้อเสนอแนะ และสอบถามหรือเสนอความคิดเห็นจากประชาชน ขององค์การบริหารส่วนตำบลเกาะช้าง ซึ่งเป็นการปฏิบัติงานในด้านการอำนวยความสะดวก และตอบสนองความต้องการของประชาชน ตามแนวทางการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี เกิดประสิทธิภาพและความสัมฤทธิ์ผลในการดำเนินการอาศัยอำนาจตามความในมาตรา ๕๙ และ มาตรา ๖๙/๑ แห่งพระราชบัญญัติสภาพัฒนาการและองค์การบริหารส่วนตำบล พ.ศ.๒๕๓๗ และที่แก้ไขเพิ่มเติมถึงปัจจุบัน ประกอบมาตรา ๕๒ และมาตรา ๔๑ แห่งพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๔๖ จึงขอยกเลิกคำสั่งองค์การบริหารส่วนตำบลเกาะช้าง ที่ ๕๙๖/๒๕๕๗ เรื่อง มอบหมายหน่วยงานและเจ้าหน้าที่รับเรื่องข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ ข้อเสนอแนะ และสอบถามหรือเสนอความคิดเห็นจากประชาชน ลงวันที่ ๙ ตุลาคม ๒๕๕๗ และขอมอบหมายหน่วยงานและเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ (เรื่องร้องเรียนทั่วไป เรื่องร้องเรียนเจ้าหน้าที่รัฐ และเรื่องร้องเรียนจัดซื้อจัดจ้าง) ข้อเสนอแนะ และสอบถามหรือเสนอความคิดเห็นจากประชาชน ดังต่อไปนี้

๑. หน่วยงานที่รับผิดชอบเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ (เรื่องร้องเรียนทั่วไปและเรื่องร้องเรียนจัดซื้อจัดจ้าง) ข้อเสนอแนะ และสอบถามหรือเสนอความคิดเห็นจากประชาชน

มอบหมายให้สำนักงานปลัด องค์การบริหารส่วนตำบลเกาะช้าง เป็นหน่วยงานรับผิดชอบการรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ (เรื่องร้องเรียนทั่วไป เรื่องร้องเรียนเจ้าหน้าที่รัฐ และเรื่องร้องเรียนจัดซื้อจัดจ้าง) ข้อเสนอแนะ และสอบถามหรือเสนอความคิดเห็นจากประชาชน

๒. คณะกรรมการอำนวยการรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ (เรื่องร้องเรียนทั่วไป เรื่องร้องเรียนเจ้าหน้าที่รัฐ และเรื่องร้องเรียนจัดซื้อจัดจ้าง) ข้อเสนอแนะ และสอบถามหรือเสนอความคิดเห็นจากประชาชน ประกอบด้วย

๒.๑ นายเต็มพงษ์ สุริยะโชติ	ปลัด อบต.เกาะช้าง	เป็น ประธาน
๒.๒ นายสุปรีดา ศรีธิตวง	รองปลัด อบต.เกาะช้าง	เป็น รองประธาน
๒.๓ นางทรายแก้ว อินทะปัญญา	ผู้อำนวยการกองคลัง	เป็น กรรมการ
๒.๔ นายสอาด กันทะเตียน	ผู้อำนวยการกองช่าง	เป็น กรรมการ
๒.๕ นางรัตติกาล จันทระละ	ผู้อำนวยการกองการศึกษาฯ	เป็น กรรมการ
๒.๖ นางสาวอัจฉรา สุกุลวา	หัวหน้าสำนักปลัด	เป็น กรรมการ
๒.๘ นางสาววันวิสาข์ ใจภักดิ์	นิติกร	เป็นกรรมการ/เลขานุการ

ผู้ร่าง.....  
ผู้รับ.....  
ผู้ลงนาม..... ให้คณะกรรมการ.....



๘. รายงานผลความคืบหน้าหรือผลการดำเนินการให้ผู้ร้องเรียน/ร้องทุกข์ ภายใน ๑๕ วัน หรือตามที่องค์การบริหารส่วนตำบลเกาะช้างได้ประกาศไว้ในการลดขั้นตอนและระยะเวลาการปฏิบัติราชการกรณีไม่แล้วเสร็จหรือเป็นเรื่องที่ส่งต่อไปหน่วยงานอื่น ให้แจ้งผู้ร้องภายในกำหนดเวลาเดียวกัน

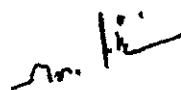
๙. รายงานผลการปฏิบัติงานให้ผู้บังคับบัญชาทราบโดยเร็ว

๑๐. รวบรวมเรื่องร้องเรียนเพื่อจัดทำเป็นระบบข้อมูลเพื่อแก้ไขปัญหาในระยะยาวต่อไป

๑๑. ดำเนินการอื่น ๆ ตามที่ผู้บังคับบัญชามอบหมาย

ทั้งนี้ ตั้งแต่บัดนี้เป็นต้นไป

สั่ง ณ วันที่ ๑๑ เดือน กันยายน พ.ศ. ๒๕๖๐



(นายทองสุข ใจภักดิ์)

นายกองค์การบริหารส่วนตำบลเกาะช้าง



## คำสั่งองค์การบริหารส่วนตำบลเกาะช้าง

ที่ ๕๙๖/๒๕๕๗

เรื่อง มอบหมายหน่วยงานและเจ้าหน้าที่รับเรื่องข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์  
ข้อเสนอแนะ และสอบถามหรือเสนอความคิดเห็นจากประชาชน

ตามที่ องค์การบริหารส่วนตำบลเกาะช้าง ได้มีประกาศเรื่องการจัดตั้งศูนย์ดำรงธรรมองค์การบริหารส่วนตำบลเกาะช้าง ลงวันที่ ๙ ตุลาคม ๒๕๕๗ เพื่อทำหน้าที่เป็นศูนย์กลางการรับเรื่อง ประสานงาน และรายงานผลการดำเนินการเกี่ยวกับการรับเรื่องข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ ข้อเสนอแนะ และสอบถามหรือเสนอความคิดเห็นจากประชาชน นั้น

เพื่อเป็นการจัดระบบการรับเรื่องข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ ข้อเสนอแนะ และสอบถามหรือเสนอความคิดเห็นจากประชาชน อาศัยอำนาจตามความในมาตรา ๕๙ แห่งพระราชบัญญัติสภาพำบลและองค์การบริหารส่วนตำบล พ.ศ. ๒๕๓๗ แก้ไขเพิ่มเติมถึง (ฉบับที่ ๖) พ.ศ. ๒๕๕๒ และความในมาตรา ๕๒ แห่งพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๔๖ จึงมอบหมายหน่วยงานและเจ้าหน้าที่รับเรื่องข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ ข้อเสนอแนะ และสอบถามหรือเสนอความคิดเห็นจากประชาชน ดังต่อไปนี้

### ๑. หน่วยงานที่รับผิดชอบ

มอบหมายให้สำนักงานปลัด องค์การบริหารส่วนตำบลเกาะช้าง เป็นหน่วยงานรับผิดชอบการรับเรื่องข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ ข้อเสนอแนะ และสอบถามหรือเสนอความคิดเห็นจากประชาชน

### X ๒. เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบ

แต่งตั้งเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบการรับเรื่องข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ ข้อเสนอแนะ และสอบถามหรือเสนอความคิดเห็นจากประชาชน ดังนี้

๑. นายเติมพงษ์ สุริยะโชติ	ปลัด อบต.เกาะช้าง	เป็น ประธาน
๒. นายสุปรีดา ศรีธิดวง	รองปลัด อบต.เกาะช้าง	เป็น กรรมการ
๓. นางทรายแก้ว อินทะปัญญา	ผู้อำนวยการกองคลัง	เป็น กรรมการ
๔. นายสอาด กันทะเตียน	ผู้อำนวยการกองช่าง	เป็น กรรมการ
๕. นางรัตติกาล จันท์ตระกูล	หัวหน้าส่วนการศึกษา	เป็น กรรมการ
๕. นางสาวหัสยา คำเรืองฤทธิ์	นิติกร	เป็น กรรมการ/เลขานุการ

โดยให้ผู้ที่ได้รับการแต่งตั้งมีหน้าที่ดังต่อไปนี้

(๑) จัดให้มีสมุดบันทึกหรือบัญชีรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ โดยรายละเอียดของสมุดบันทึกหรือบัญชีรับเรื่อง ควรประกอบด้วย เรื่องที่ร้องเรียน/ร้องทุกข์ หน่วยงานรับผิดชอบ ชื่อผู้รับผิดชอบ ระยะเวลาที่คาดว่าจะดำเนินการแล้วเสร็จ

/(๒) รายงานผล.....

(๒) รายงานผลความคืบหน้าหรือผลการดำเนินการให้ผู้ร้องเรียน/ร้องทุกข์ทราบภายใน ๑๕ วัน หรือตามที่องค์การบริหารส่วนตำบลเกาะช้างได้ประกาศไว้ในการลดขั้นตอนและระยะเวลาการปฏิบัติราชการ กรณีไม่แล้วเสร็จหรือเป็นเรื่องที่ส่งต่อให้หน่วยงานอื่นก็ให้แจ้งผู้ร้องภายในกำหนดเวลาเดียวกัน

(๓) รวบรวมเรื่องร้องเรียนเพื่อจัดทำเป็นระบบข้อมูลเพื่อแก้ไขปัญหาในระยะยาวต่อไป

(๔) รายงานสรุปผลการดำเนินการให้ผู้บังคับบัญชาทราบ

โดยขอกำชับได้ให้ความสำคัญในเรื่องดังกล่าว ดำเนินการให้เสร็จสิ้นภายใน ๑๕ วัน และหากกรณีใดมีปัญหาอุปสรรค ความยุ่งยาก หรือปัญหาจากบุคคลอื่น โดยมีข้อมูลเบื้องต้นพอสมควร ให้แจ้งผู้รับผิดชอบในเรื่องนั้น ๆ เสนอผู้บังคับบัญชาเพื่อพิจารณาให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องดำเนินการแก้ไขโดยทันที

ทั้งนี้ ตั้งแต่บัดนี้เป็นต้นไป

สั่ง ณ วันที่ ๙ เดือน ตุลาคม พ.ศ. ๒๕๕๗

(ลงชื่อ).....

( นายทองสุข ใจภักดิ์ )

นายกองค์การบริหารส่วนตำบลเกาะช้าง

