



คู่มือปฏิบัติงาน เกี่ยวกับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์

ร้องเรียน/ร้องทุกข์
เรื่องทั่วไป/ร้องเรียนเรื่องจัดซื้อจัดจ้าง/
การจัดการข้อร้องเรียนกรณีเกิดการทุจริตและ
ประพฤตินิชอบของเจ้าหน้าที่

องค์การบริหารส่วนตำบลทับสะแก
ตำบลทับสะแก อำเภอทับสะแก จังหวัดประจวบคีรีขันธ์

โทรศัพท์/โทรสาร ๐๓๒-๖๗๒๘๐๕

<http://www.thapsakae.go.th>

คำนำ

คู่มือปฏิบัติงานด้านการร้องเรียนร้องทุกข์ (ร้องเรียน/ร้องทุกข์/เรื่องทั่วไป/เรื่องร้องเรียนการ
จัดซื้อจัดจ้าง/การจัดการข้อร้องเรียนกรณีเกิดจากการทุจริตและประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่) ขององค์การบริหาร
ส่วนตำบลทับสะแก จัดทำขึ้นเพื่อเป็นกรอบหรือแนวทางในการปฏิบัติงานด้านรับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ผ่านศูนย์
รับเรื่องร้องเรียนขององค์การบริหารส่วนตำบลทับสะแก ทั้งในร้องเรียน/ร้องทุกข์/เรื่องทั่วไป/เรื่องร้องเรียนการ
จัดซื้อจัดจ้าง/การจัดการข้อร้องเรียนกรณีเกิดจากการทุจริตและประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่ เพื่อตอบสนอง
นโยบายของรัฐ ตามพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๔๖
ได้กำหนดแนวทางปฏิบัติราชการ มุ่งให้เกิดประโยชน์สุข แก่ประชาชนโดยยึดประชาชนเป็นศูนย์กลาง
เพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชนให้เกิดความสุกและความเป็นผู้ที่ดีของ ประชาชน เกิดผลสัมฤทธิ์ต่อ
งานบริการ มีประสิทธิภาพและเกิดความคุ้มค่าในการให้บริการ ไม่มีขั้นตอนปฏิบัติงานเกินความจำเป็น มีการ
ปรับปรุงภารกิจให้ทันต่อสถานการณ์ประชาชนได้รับการอำนวยความสะดวก และได้รับการตอบสนองความ
ต้องการ และมีการประเมินผลการให้บริการสม่ำเสมอ

ทั้งนี้ การจัดการข้อร้องเรียนจนได้ข้อยุติ ให้มีความรวดเร็วและมีประสิทธิภาพเพื่อตอบสนอง
ความต้องการและความคาดหวังของผู้รับบริการจำเป็นต้องมีขั้นตอน/กระบวนการ และแนวทางในการปฏิบัติงาน
ที่ชัดเจนและเป็นมาตรฐานเดียวกัน



(นางเรืองศิริ วิเชียรฉาย)

ปลัดองค์การบริหารส่วนตำบล ปฏิบัติหน้าที่

นายกองค์การบริหารส่วนตำบลทับสะแก

วันที่.....๑๖.....ธันวาคม ๒๕๖๓

สารบัญ

บทที่ ๑ บทนำ

- | | |
|---|---|
| ๑. หลักการและเหตุผล | ๑ |
| ๒. วัตถุประสงค์การจัดทำคู่มือ | ๑ |
| ๓. การจัดตั้งศูนย์รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์/เรื่องทั่วไป
ร้องเรียนเรื่องจัดซื้อจัดจ้าง/การจัดการข้อร้องเรียนกรณีเกิดการทุจริตและ
ประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่ องค์การบริหารส่วนตำบลทับสะแก | ๑ |
| ๔. ขอบเขต | ๒ |
| ๔.๑ กรณีเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์/เรื่องทั่วไป | ๒ |
| ๔.๒ กรณีเรื่องร้องเรียนเรื่องจัดซื้อจัดจ้าง | ๒ |
| ๔.๓ กรณีการจัดการข้อร้องเรียนกรณีเกิดการทุจริตและ
ประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่ | ๒ |
| ๕. สถานที่ตั้ง | ๓ |
| ๖. หน้าที่ความรับผิดชอบ | ๓ |

บทที่ ๒ ประเด็นที่เกี่ยวข้องกับการร้องเรียน

- | | |
|------------------------|---|
| ๑. คำจำกัดความ | ๔ |
| ๒. ช่องทางการร้องเรียน | ๕ |

บทที่ ๓ แผนผังกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์

๖

บทที่ ๔ ขั้นตอนการปฏิบัติงาน

๗

ภาคผนวก

-การกรอกข้อมูลร้องเรียนผ่านเว็บไซต์ขององค์การบริหารส่วนตำบลทับสะแก

๑. หลักการและเหตุผล

ตามพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๕๖ ได้กำหนดแนวทางปฏิบัติราชการ มุ่งให้เกิดประโยชน์สุขแก่ประชาชน โดยยึดประชาชนเป็นศูนย์กลางเพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชนให้เกิดความผาสุกและความเป็นอยู่ที่ดีของประชาชน เกิดผลสัมฤทธิ์ต่องานบริการมีประสิทธิภาพ และเกิดความคุ้มค่าในการให้บริการ ไม่มีขั้นตอนงานจนเกินความจำเป็น มีการปรับปรุงภารกิจให้ทันต่อสถานการณ์ ประชาชนได้รับการอำนวยความสะดวกและได้รับการตอบสนองความต้องการ และมีการประเมินผลการให้บริการสม่ำเสมอ

การดำเนินโครงการประเมิน คุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น Integrity and Transparency Assessment (ITA) ได้แจ้งว่า สำนักงานคณะกรรมการป้องกันและปราบปรามการทุจริตแห่งชาติ ได้ทำบันทึกข้อตกลงความร่วมมือกับกระทรวงมหาดไทย โดยกรมส่งเสริมการปกครองส่วนท้องถิ่น Integrity and Transparency Assessment (ITA) โดยทางสำนักงานคณะกรรมการป้องกันและปราบปรามการทุจริตแห่งชาติ เสนอการบูรณาการเครื่องมือการประเมินคุณธรรมการดำเนินงาน (Integrity Assessment) และดัชนีวัดความโปร่งใสของหน่วยงานภาครัฐของคณะกรรมการป้องกันและปราบปรามการทุจริตแห่งชาติ

จึงได้จัดทำคู่มือการปฏิบัติงานด้านการร้องเรียนร้องทุกข์ (ร้องเรียน/ร้องทุกข์/เรื่องทั่วไป/เรื่องร้องเรียนการจัดซื้อจัดจ้าง/การจัดการข้อร้องเรียนกรณีเกิดการทุจริตและประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่) ขององค์การบริหารส่วนตำบลทับสะแกเพื่อเป็นกรอบหรือแนวทางในการปฏิบัติงาน

๒. วัตถุประสงค์การจัดทำคู่มือ

๑. เพื่อให้องค์การบริหารส่วนตำบลทับสะแก ใช้เป็นแนวทางในการปฏิบัติงานในการรับเรื่องราวร้องเรียน ร้องทุกข์ หรือขอความช่วยเหลือให้มีมาตรฐานเดียวกันและเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ

๒. เพื่อให้การดำเนินงานจัดการข้อร้องเรียนของ องค์การบริหารส่วนตำบลทับสะแก มีขั้นตอน/กระบวนการ และแนวทางในการปฏิบัติงานเป็นมาตรฐานเดียวกัน

๓. เพื่อสร้างมาตรฐานการปฏิบัติงานที่มุ่งไปสู่การบริหารคุณภาพทั่วทั้งองค์กรอย่างมีประสิทธิภาพ

๔. เพื่อเผยแพร่ให้กับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียขององค์การบริหารส่วนตำบลทับสะแกทราบกระบวนการ

๕. เพื่อให้มั่นใจว่าได้มีการปฏิบัติตามข้อกำหนด ระเบียบหลักเกณฑ์เกี่ยวกับการจัดการข้อร้องเรียนที่กำหนดไว้อย่างสม่ำเสมอ และมีประสิทธิภาพ

๓. การจัดตั้งศูนย์รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ขององค์การบริหารส่วนตำบลทับสะแก

ตามประกาศ คณะรักษาความสงบแห่งชาติ ฉบับที่ ๙๖/๒๕๕๗ เมื่อวันที่ ๑๗ กรกฎาคม ๒๕๕๗ เรื่อง การจัดตั้งศูนย์ดำรงธรรมเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการบริหารงานระดับจังหวัด และให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นทุกองค์กร จัดตั้งศูนย์ดำรงธรรมท้องถิ่น โดยให้ศูนย์ดำรงธรรมองค์การบริหารส่วนตำบลทับสะแก อยู่ภายใต้การกำกับดูแลของศูนย์ดำรงธรรมอำเภอทับสะแก และศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดประจวบคีรีขันธ์ จัดตั้งเพื่อเป็นศูนย์ในการรับเรื่องราวร้องทุกข์ และให้บริการข้อมูลข่าวสาร ให้คำปรึกษารับเรื่องปัญหาความต้องการ และข้อเสนอแนะของประชาชน

๔. ขอบเขต

๔.๑ กรณีเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ เรื่องทั่วไป

๔.๑.๑ สอบถามข้อมูลเบื้องต้นจากผู้ขอรับบริการถึงความประสงค์ของการขอรับบริการ

๔.๑.๒ ดำเนินการบันทึกข้อมูลของผู้ขอรับบริการ เพื่อเก็บไว้เป็นหลักฐานข้อมูลของผู้ขอรับบริการ

จากศูนย์บริการ

๔.๑.๓ แยกประเภทงานบริการตามความประสงค์ของผู้รับบริการ เช่น ปรีกษากฎหมาย, ขออนุมัติ/ ขออนุญาต, ร้องเรียน/ร้องทุกข์/ร้องเรียนเรื่องจัดซื้อจัดจ้าง/ร้องเรียนกรณีเกิดการทุจริตและประพฤติมิชอบของ เจ้าหน้าที่

๔.๑.๔ ดำเนินการให้คำปรึกษาตามประเภทงานบริการเพื่อตอบสนองความประสงค์ของผู้รับบริการ

๔.๑.๕ เจ้าหน้าที่ดำเนินการเพื่อตอบสนองความประสงค์ของผู้รับบริการ

-กรณีข้อร้องเรียนทั่วไป เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบ/ที่ปรึกษากฎหมายจะให้ข้อมูลกับผู้รับบริการในเรื่องที่ผู้ขอรับบริการต้องการทราบ เมื่อให้คำปรึกษาเรียบร้อยแล้วเรื่องที่ขอรับบริการถือว่ายุติ

-กรณีขออนุมัติ/อนุญาต เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบจะให้ข้อมูลกับผู้ขอรับบริการในเรื่องที่ผู้ขอรับบริการต้องการทราบ และดำเนินการรับเรื่องดังกล่าวไว้ หน่วยงานผู้รับผิดชอบ เป็นผู้พิจารณาส่งต่อไปให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องดำเนินการต่อไป ภายใน ๑-๒ วัน

-กรณีร้องเรียน/ร้องทุกข์/แจ้งเบาะแส เจ้าหน้าที่ขององค์การบริหารส่วนตำบลทับสะแก จะให้ข้อมูลกับผู้รับบริการในเรื่องที่ขอรับบริการต้องการทราบ และเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบ จะดำเนินการรับเรื่องดังกล่าวไว้และหัวหน้าหน่วยงาน เป็นผู้พิจารณาส่งต่อไปให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องดำเนินการต่อ ภายใน ๑-๒ วัน

-กรณีขออนุมัติ/ขออนุญาต/ร้องเรียน/ร้องทุกข์/แจ้งเบาะแส ให้ผู้ขอรับบริการบริการรอการติดต่อกลับหรือสามารถติดตามเรื่องกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องหากไม่ได้รับการติดต่อกลับจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้องภายใน ๑๕ วัน ให้ติดต่อกลับที่ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน องค์การบริหารส่วนตำบลทับสะแก โทรศัพท์ ๐๓๒-๖๗๒๘๐๕

๔.๒ กรณีข้อร้องเรียนเกี่ยวกับการจัดซื้อจัดจ้าง

๔.๒.๑ สอบถามข้อมูลเบื้องต้นจากผู้ขอรับบริการถึงความประสงค์ของการขอรับบริการ

๔.๒.๒ ดำเนินการบันทึกข้อมูลของผู้ขอรับบริการ เพื่อเก็บไว้เป็นหลักฐานข้อมูลของผู้รับบริการจากเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบ

๔.๒.๓ แยกประเภทงานร้องเรียนเรื่องการจัดซื้อจัดจ้างให้กับผู้อำนวยการกองคลัง เพื่อเสนอเรื่องให้กับผู้บังคับบัญชาตามลำดับชั้น พิจารณาความเห็น

-กรณีข้อร้องเรียนเกี่ยวกับการจัดซื้อจัดจ้าง เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบ/ที่ปรึกษากฎหมายจะให้ข้อมูลกับผู้รับบริการ ในเรื่องที่ขอรับบริการต้องการทราบเมื่อให้คำปรึกษาเรียบร้อยแล้วเรื่องที่ขอรับบริการถือว่ายุติ

-กรณีข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์/แจ้งเบาะแส เกี่ยวกับการจัดซื้อจัดจ้าง เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบของ องค์การบริหารส่วนตำบลทับสะแก จะให้ข้อมูลกับผู้ขอรับบริการในเรื่องที่ผู้ขอรับบริการต้องการทราบและ เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบ จะดำเนินการรับเรื่องดังกล่าว และหัวหน้าหน่วยงาน เป็นผู้พิจารณาส่งต่อให้กับ หน่วยงานที่เกี่ยวข้องดำเนินการต่อไป ภายใน ๑-๒ วัน

-กรณีร้องเรียน/ร้องทุกข์/แจ้งเบาะแส เรื่องการจัดซื้อจัดจ้าง ให้ผู้ขอรับบริการ ร้องการติดต่อ กลับหรือสามารถติดตามเรื่องกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องหากไม่ได้รับการติดต่อกลับจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้องภายใน ๑๕ วัน ให้ติดต่อกลับที่ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน องค์การบริหารส่วนตำบลทับสะแก โทรศัพท์ ๐๓๒-๖๗๒๘๐๕

๔.๓ การจัดการข้อร้องเรียนกรณีเกิดการทุจริตและประพฤตินิชอบของเจ้าหน้าที่

๔.๓.๑ สอบถามข้อมูลเบื้องต้นจากผู้ขอรับบริการถึงความประสงค์ของการขอรับบริการ

๔.๓.๒ ดำเนินการบันทึกข้อมูลของผู้ขอรับบริการ เพื่อเก็บไว้เป็นหลักฐานข้อมูลของผู้รับบริการจาก เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบ

๔.๓.๓ แยกประเภทงานร้องเรียนเรื่องกรณีเกิดการทุจริตและประพฤตินิชอบของเจ้าหน้าที่ให้กับนิติกร เพื่อเสนอเรื่องให้กับผู้บังคับบัญชาตามลำดับชั้น พิจารณาความเห็น

-กรณีเกิดการทุจริตและประพฤตินิชอบของเจ้าหน้าที่ เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบ/ที่ปรึกษา กฎหมายจะให้ข้อมูลกับผู้ขอรับบริการ ในเรื่องที่ต้องการทราบเมื่อให้คำปรึกษาเรียบร้อยแล้วเรื่อง ที่ขอรับบริการถือว่ายุติ

-กรณีเกิดการทุจริตและประพฤตินิชอบของเจ้าหน้าที่ เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบขององค์การ บริหารส่วนตำบลทับสะแก จะให้ข้อมูลกับผู้ขอรับบริการในเรื่องที่ผู้ขอรับบริการต้องการทราบและเจ้าหน้าที่ ผู้รับผิดชอบ จะดำเนินการรับเรื่องดังกล่าว และหัวหน้าหน่วยงาน เป็นผู้พิจารณาส่งต่อให้กับหน่วยงานที่ เกี่ยวข้องดำเนินการต่อไป ภายใน ๑-๒ วัน

กรณีเกิดการทุจริตและประพฤตินิชอบของเจ้าหน้าที่ ให้ผู้ขอรับบริการ ร้องการติดต่อกลับ หรือสามารถติดตามเรื่องกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องหากไม่ได้รับการติดต่อกลับจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้องภายใน ๑๕ วัน ให้ติดต่อกลับที่ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน องค์การบริหารส่วนตำบลทับสะแก โทรศัพท์ ๐๓๒-๖๗๒๘๐๕

๕. สถานที่ตั้ง

ตั้งอยู่ ณ ที่ทำการองค์การบริหารส่วนตำบลทับสะแก เลขที่ ๑ หมู่ที่ ๑ ตำบลทับสะแก อำเภอบ้าน สกั้ง จังหวัดประจวบคีรีขันธ์

๖. หน้าที่ความรับผิดชอบ

เป็นศูนย์กลางในการรับเรื่องราวร้องทุกข์ และให้บริการข้อมูลข่าวสาร ให้คำปรึกษา รับเรื่องปัญหา ความต้องการ และข้อเสนอแนะของประชาชน

บทที่ ๒

ประเด็นที่เกี่ยวข้องกับการร้องเรียน

๑. คำจำกัดความ

ผู้รับบริการ หมายถึง ผู้ที่มารับบริการจากส่วนราชการและประชาชนทั่วไป

-ผู้รับบริการ ประกอบด้วย

-หน่วยงานของรัฐ/เจ้าหน้าที่ของหน่วยงานของรัฐ/เอกชน/หรือบุคคล/นิติบุคคล

หน่วยงานของรัฐ ได้แก่ กระทรวง ทบวง กรม หรือส่วนราชการที่เรียกชื่ออย่างอื่น องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น รัฐวิสาหกิจ และให้หมายความรวมถึง องค์กรอิสระ องค์กรมหาชน หน่วยงานในการกำกับของรัฐ และหน่วยงานอื่นใดในลักษณะเดียวกัน

เจ้าหน้าที่ของรัฐ ได้แก่ ข้าราชการ พนักงานราชการ ลูกจ้างประจำ ลูกจ้างชั่วคราวและ ผู้ปฏิบัติงานอื่น ไม่ว่าจะเป็นการแต่งตั้งในฐานะ เป็นกรรมการหรือฐานะอื่นใด รวมทั้งผู้ซึ่งได้รับแต่งตั้งและถูกสั่งให้ปฏิบัติงานให้แก่หน่วยงานของรัฐ

ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย หมายถึง ผู้ได้รับผลกระทบ ทั้งทางบวกและทางลบ ทั้งทางตรงและทางอ้อมจากการดำเนินการของส่วนราชการ เช่น ประชาชน ชุมชน/หมู่บ้านตำบลทับสะแก

การจัดการข้อร้องเรียนเรียน หมายถึง มีความหมายครอบคลุมถึงการจัดการในเรื่องข้อร้องเรียน ข้อเสนอแนะ/ข้อคิดเห็น/คำชมเชย/การสอบถามหรือร้องขอข้อมูล

ผู้ร้องเรียน หมายถึง ประชาชนทั่วไป/ผู้มีส่วนได้เสียที่ยังศูนย์รับเรื่องร้องเรียน องค์กรบริหารส่วนตำบลทับสะแกผ่านช่องทางต่าง ๆ โดยมีวัตถุประสงค์ ครอบคลุมการร้องเรียน/การให้ข้อเสนอแนะ/การให้ข้อคิด/การชมเชย

การร้องขอข้อมูล

ช่องทางการรับข้อร้องเรียน หมายถึง ช่องทางต่าง ๆ ที่ใช้ในการรับเรื่องร้องเรียน เช่น ติดต่อด้วยตนเอง ร้องเรียนทางโทรศัพท์/จดหมาย/เว็บไซต์

เจ้าหน้าที่ หมายถึง เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบจัดการข้อร้องเรียนของหน่วยงาน

ข้อร้องเรียน หมายถึง แบ่งเป็น ๓ ประเภทคือ

-ข้อร้องเรียนเรียน/ร้องทุกข์ เรื่องทั่วไป เช่น เรื่องราวร้องทุกข์ทั่วไปข้อคิดเห็น ข้อเสนอแนะ คำชมเชย สอบถามหรือร้องขอข้อมูล การร้องเรียนเกี่ยวกับคุณภาพและการให้บริการของหน่วยงาน

-ข้อร้องเรียนเรื่องการจัดซื้อจัดจ้าง

-ข้อร้องเรียนกรณีเกิดการทุจริตและประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่

คำร้องเรียน หมายถึง คำหรือข้อความที่ผู้ร้องเรียนกรอกตามแบบฟอร์มที่ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ หรือระบบการรับคำร้องเรียนเอง มีแหล่งที่มาสามารถตอบสนอง หรือมีรายละเอียดอย่างชัดเจนหรือมีนัยสำคัญที่เชื่อถือได้

การดำเนินการเรื่องร้องเรียน หมายถึง เรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ที่ได้รับ ผ่านช่องทางการร้องเรียนต่าง ๆ มาเพื่อทราบ หรือพิจารณาดำเนินการแก้ไขปัญหาตามอำนาจหน้าที่

การจัดการเรื่องร้องเรียน หมายถึง กระบวนการที่ดำเนินการในการแก้ไขปัญหาตามเรื่องร้องเรียนที่ได้รับ ให้ได้รับการแก้ไข หรือบรรเทาความเดือดร้อนจากการดำเนินงาน

๒. ช่องทางการร้องเรียน

๒.๑ ผ่านทางสำนักงานปลัด

๑) รับเรื่องร้องเรียนผ่านเว็บไซต์ <http://www.thapsakae.go.th>

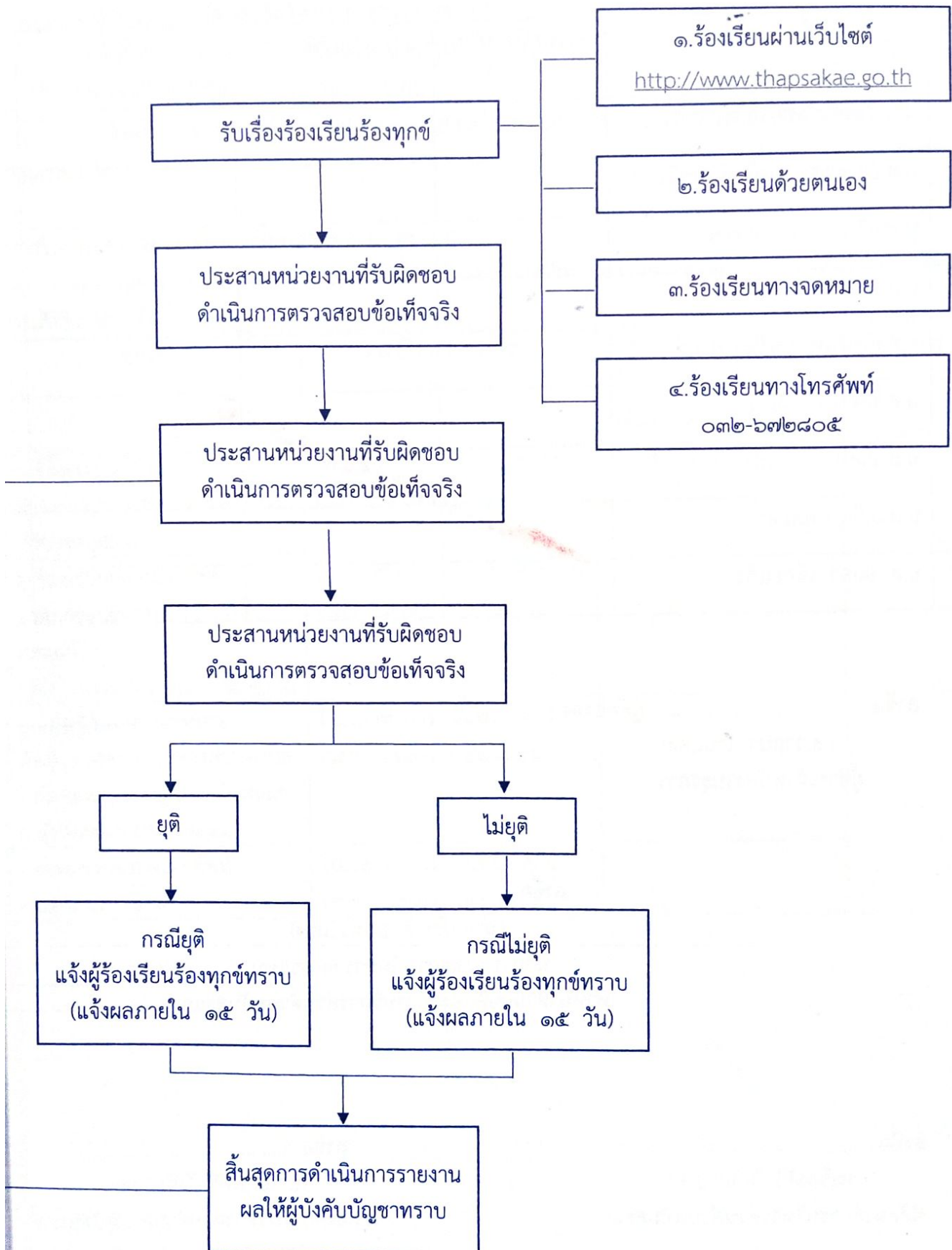
๒) ยื่นคำร้องโดยตรง

๓) ร้องเรียนทางจดหมาย

๔) ร้องเรียนทางโทรศัพท์ ๐๓๒-๖๗๒๘๐๕

บทที่ ๓

แผนผังกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์



บทที่ ๔

ขั้นตอนการปฏิบัติงาน

การแต่งตั้งผู้รับผิดชอบจัดการข้อร้องเรียนของหน่วยงาน

๑. จัดตั้งศูนย์/จุดรับข้อร้องเรียนของหน่วยงาน

๒. จัดตั้งคำสั่งผู้รับผิดชอบรับเรื่องร้องเรียน

๓. แจ้งผู้รับผิดชอบตามคำสั่งองค์การบริหารส่วนตำบลทับสะแกทราบ เพื่อความสะดวกในการ

ประสานงาน

การรับและตรวจสอบข้อร้องเรียนจากช่องทางต่าง ๆ

ดำเนินการรับและติดตามตรวจสอบข้อร้องเรียนที่เข้ามาถึงหน่วยงานจากช่องทางต่าง ๆ โดยมีข้อปฏิบัติตามที่กำหนด ดังนี้

ช่องทาง	ความถี่ในการตรวจสอบช่องทาง	ระยะเวลาดำเนินการรับข้อร้องเรียนเพื่อประสานหาทางแก้ไข	หมายเหตุ
๑. ร้องเรียนด้วยตนเอง ณ ศูนย์ดำรงธรรม องค์การบริหารส่วนตำบลทับสะแก	ในเวลาทำการ จันทร์ - ศุกร์ เวลา ๐๘.๓๐ - ๑๖.๓๐ น.	ภายใน ๑ วันทำการ	
๒. ร้องเรียนผ่านเว็บไซต์ องค์การบริหารส่วนตำบลทับสะแก http://www.thapsakae.go.th	ในเวลาทำการ จันทร์ - ศุกร์ เวลา ๐๘.๓๐ - ๑๖.๓๐ น.		
๓. ร้องเรียนทางจดหมาย ที่อยู่ องค์การบริหารส่วนตำบลทับสะแก ๑ หมู่ ๑ ต.ทับสะแก อ.ทับสะแก ปช ๗๗๑๓๐	ในเวลาทำการ จันทร์ - ศุกร์ เวลา ๐๘.๓๐ - ๑๖.๓๐ น.		
๔. ร้องเรียนทางโทรศัพท์ ๐๓๒-๖๗๒๘๐๕	ในเวลาทำการ จันทร์ - ศุกร์ เวลา ๐๘.๓๐ - ๑๖.๓๐ น.		

ภาคผนวก



ขั้นตอนการกรอกข้อมูลร้องเรียนทางเว็บไซต์

- ๑.เข้าเว็บไซต์ <http://www.thapsakae.go.th>
- ๒.เลือกเมนูหลัก
- ๓.เมนูมุมซ้ายมือ เลือกเมนู สายตรงนายก/ร้องเรียน
- ๔.พิมพ์ชื่อกระทู้ที่ประสงค์จะร้องเรียน(เกี่ยวกับเรื่องใดพอสังเขป)
- ๕.กรอกชื่อ-นามสกุล บ้านเลขที่ หมู่ ตำบล
- ๖.กรอกเบอร์โทรศัพท์/สถานที่ทำงาน
- ๗.กรอกอีเมลล์
- ๘.พิมพ์รายละเอียด ข้อความประสงค์ร้องทุกข์
- ๙.กดปุ่มส่งคำตอบ

หมายเหตุ หากกรอกข้อมูลไม่ครบ ระบบจะไม่ส่งข้อมูลหรือไม่รับข้อมูล