



คู่มือ/แนวทางการปฏิบัติงาน

-รับเรื่องราวร้องทุกข์

-ร้องเรียนการทุจริต

-แจ้งเบาะแสด้านการทุจริต

และประพฤติมิชอบ

องค์การบริหารส่วนตำบลนาหวง

อำเภอห้วยยอด จังหวัดตรัง

คำนำ

คู่มือการปฏิบัติงานรับเรื่องราวร้องทุกข์ของ ศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์องค์การบริหารส่วนตำบล นาวงฉบับนี้ จัดทำขึ้นเพื่อเป็นแนวทางการดำเนินการจัดการข้อร้องเรียน ร้องทุกข์ แจ้งเบาะแสการทุจริตและ ประพฤติมิชอบ ทั้งนี้ การจัดการข้อร้องเรียนจนได้ข้อยุติ ให้มีความรวดเร็วและมีประสิทธิภาพ เพื่อตอบสนอง ความต้องการและความคาดหวังของผู้รับบริการ จำเป็นจะต้องมีขั้นตอน / กระบวนการ และแนวทาง ในการ ปฏิบัติงานที่ชัดเจนและเป็นมาตรฐานเดียวกัน

นายบุญณลักษณ์ อ่อนชื่นจิตร

นายกองค์การบริหารส่วนตำบลนาวง

วันที่ ๒๘ ธันวาคม ๒๕๖๖

สารบัญ

เรื่อง	หน้า
ชื่องาน	๑
หลักการและเหตุผล	๑
กฎหมายที่เกี่ยวข้อง	๑
การจัดตั้งศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ขององค์การบริหารส่วนตำบลนาง	๑
สถานที่ตั้ง	๑
หน้าที่ความรับผิดชอบ	๑
วัตถุประสงค์	๒
คำจำกัดความ	๒
ระยะเวลาเปิดให้บริการ	๒
ช่องทางให้บริการ	๒
ค่าธรรมเนียม	๒
หลักเกณฑ์ในการรับเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ	๒
วิธีการ ขั้นตอน การให้บริการ	๓
- แผนผังกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์	๓
ระยะเวลาการปฏิบัติงานแต่ละขั้นตอน จากช่องทางต่าง ๆ	๔
การบันทึกข้อร้องเรียน	๔
การประสานหน่วยงานเพื่อแก้ปัญหาข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์และการแจ้งผู้ร้องเรียน/ร้องทุกข์ทราบ	๔
การติดตามแก้ไขปัญหาคข้อร้องเรียน	๕
การรายงานผลการดำเนินการให้ผู้บริหารทราบ	๕
มาตรฐานงาน	๕
แบบฟอร์ม	๕
ภาคผนวก	
คำสั่ง ฯ	
แบบฟอร์มใบรับแจ้งเหตุเรื่องราวร้องเรียน / ร้องทุกข์	

คู่มือการปฏิบัติงานรับเรื่องราวร้องทุกข์ ร้องทุกข์
แจ้งเบาะแสการทุจริตและประพฤติมิชอบ
องค์การบริหารส่วนตำบลนาง

๔ ๖ ๗ ๘ ๙ ๑๐ ๑๑ ๑๒ ๑๓ ๑๔ ๑๕ ๑๖ ๑๗ ๑๘ ๑๙ ๒๐ ๒๑ ๒๒ ๒๓ ๒๔ ๒๕ ๒๖ ๒๗ ๒๘ ๒๙ ๓๐ ๓๑ ๓๒ ๓๓ ๓๔ ๓๕ ๓๖ ๓๗ ๓๘ ๓๙ ๔๐ ๔๑ ๔๒ ๔๓ ๔๔ ๔๕ ๔๖ ๔๗ ๔๘ ๔๙ ๕๐ ๕๑ ๕๒ ๕๓ ๕๔ ๕๕ ๕๖ ๕๗ ๕๘ ๕๙ ๖๐ ๖๑ ๖๒ ๖๓ ๖๔ ๖๕ ๖๖ ๖๗ ๖๘ ๖๙ ๗๐ ๗๑ ๗๒ ๗๓ ๗๔ ๗๕ ๗๖ ๗๗ ๗๘ ๗๙ ๘๐ ๘๑ ๘๒ ๘๓ ๘๔ ๘๕ ๘๖ ๘๗ ๘๘ ๘๙ ๙๐ ๙๑ ๙๒ ๙๓ ๙๔ ๙๕ ๙๖ ๙๗ ๙๘ ๙๙ ๑๐๐

๑. ชื่องาน คู่มือการปฏิบัติงานรับเรื่องราวร้องทุกข์ ร้องทุกข์ แจ้งเบาะแสการทุจริตและประพฤติมิชอบ

๒. หลักการและเหตุผล

พระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๔๖ ได้กำหนดแนวทางปฏิบัติราชการ มุ่งให้เกิดประโยชน์สุขแก่ประชาชน โดยยึดประชาชนเป็นศูนย์กลาง เพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชนให้เกิดความผาสุกและความเป็นอยู่ที่ดีของประชาชน เกิดผลสัมฤทธิ์ต่องานบริการที่มีประสิทธิภาพและเกิดความคุ้มค่าในการให้บริการ ไม่มีขั้นตอนปฏิบัติงานเกินความจำเป็น มีการปรับปรุงภารกิจให้ทันต่อสถานการณ์ ประชาชนได้รับการอำนวยความสะดวกและได้รับการตอบสนองความต้องการ และมีการประเมินผลการให้บริการอย่างสม่ำเสมอ

๓. กฎหมายที่เกี่ยวข้อง

๑. พระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ.๒๕๔๖ มาตรา ๓๗

๒. ระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรี ว่าด้วยการจัดการเรื่องราวร้องทุกข์ พ.ศ.๒๕๕๒ ข้อ ๑๘ กำหนดให้ผู้ได้รับความเดือดร้อนหรือเสียหายจากการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่หรือส่วน ราชการหรือจำเป็นต้องให้ส่วนราชการช่วยเหลือเยียวยาหรือปลดเปลื้องทุกข์ มีสิทธิเสนอคำร้องทุกข์ต่อส่วน ราชการที่เกี่ยวข้องได้ และข้อ ๒๓ กำหนดให้การจัดการเรื่องราวร้องทุกข์เกี่ยวกับหน่วยงานของรัฐที่เป็น ราชการส่วนท้องถิ่นหรือรัฐวิสาหกิจให้เป็นไปตามระเบียบของหน่วยงานรัฐนั้น และข้อ ๒๔ กำหนดให้เจ้าหน้าที่ ราชการผู้รับคำร้องทุกข์ให้แก่ผู้ร้อง ทุกข์ไว้เป็นหลักฐาน นอกจากนั้นข้อ ๒๕ กำหนดให้ส่วนราชการได้รับ คำร้องทุกข์ต้องตอบแจ้งการรับคำร้องทุกข์โดยทางไปรษณีย์ตามสถานที่ที่อยู่ปรากฏในคำร้องทุกข์หรือกระทำ ในรูปของข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์ตามกฎหมายว่าด้วยธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์หรือรูปแบบอื่นตามแบบ ที่ คณะกรรมการกำหนดภายใน ๑๕ วันทำการ นับตั้งแต่วันที่ ได้รับคำร้องทุกข์

๓. การจัดตั้งศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์องค์การบริหารส่วนตำบลนาง

เพื่อให้การบริหารระบบราชการเป็นไปด้วยความถูกต้อง บริสุทธิ์ ยุติธรรม ควบคู่กับการพัฒนาบำบัดทุกข์ บำรุงสุข ตลอดจนดำเนินการแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนของประชาชน ได้อย่างมีประสิทธิภาพ ด้วยความรวดเร็วประสิทธิผลสำเร็จอย่างเป็นรูปธรรม อีกทั้งเพื่อเป็นศูนย์รับแจ้งเบาะแสการทุจริต หรือไม่ได้รับความเป็นธรรมจากการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ องค์การบริหารส่วนตำบลนางจึงได้จัดตั้งศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ ขึ้น ซึ่งในกรณีการร้องเรียนเกี่ยวกับบุคคล จะมีการเก็บรักษาเรื่องราวไว้เป็นความลับและปกปิดชื่อผู้ร้องเรียนเพื่อให้ผู้ร้องเรียนได้รับผลกระทบและได้รับความเดือดร้อนจากการ ร้องเรียน

๔. สถานที่ตั้ง

ตั้งอยู่ ณ สำนักงานองค์การบริหารส่วนตำบลนาง ตำบลนาง อำเภอยายะยอ จังหวัดตรัง

๕. หน้าที่ความรับผิดชอบ

เป็นศูนย์กลางในการรับเรื่องราวร้องทุกข์ และให้บริการข้อมูลข่าวสาร ให้คำปรึกษา รับเรื่อง ปัญหาความต้อองการและข้อเสนอแนะของประชาชน

๖. วัตถุประสงค์

๑. เพื่อให้การดำเนินงานจัดการข้อร้องเรียน / ร้องทุกข์ ของศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์องค์การบริหารส่วนตำบลนาวง มีขั้นตอน / กระบวนการ และแนวทางในการปฏิบัติงานเป็นมาตรฐานเดียวกัน

๒. เพื่อให้มั่นใจว่าได้มีการปฏิบัติตามข้อกำหนด ระเบียบ หลักเกณฑ์เกี่ยวกับการจัดการข้อ ร้องเรียน/ร้องทุกข์ ที่กำหนดไว้อย่างสม่ำเสมอและมีประสิทธิภาพ

๗. คำจำกัดความ

“ผู้รับบริการ” หมายถึง ผู้ที่มารับบริการจากส่วนราชการและประชาชนทั่วไป “ผู้มีส่วนได้เสีย” หมายถึง ผู้ที่ได้รับผลกระทบ ทั้งทางบวกและทางลบ ทั้งทางตรงและทางอ้อม จากการดำเนินการของส่วนราชการ เช่น ประชาชนในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลนาวง

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

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

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

๘. ระยะเวลาเปิดให้บริการ

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

๙. ช่องทางให้บริการ

๑. ทางไปรษณีย์ เลขที่ ๑๙ หมู่ที่ ๖ ตำบลนาวง อำเภอห้วยยอด จังหวัดตรัง ๙๒๒๑๐
๒. ทางเว็บไซต์ “รับเรื่องราวร้องทุกข์ แจ้งข่าวการทุจริต แจ้งเบาะแสยาเสพติด www.navong.go.th”
๓. ทาง facebook “ อบต.นาวง ”
๔. ทาง เพจ องค์การบริหารส่วนตำบลนาวง-Navong Subdistrict Administrative Organization
๕. ทาง Line “นาวง” บ้านเรา หรือ QR code
๖. ทางกล่องรับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์



๑๐. ค่าธรรมเนียม - ไม่มีค่าธรรมเนียม

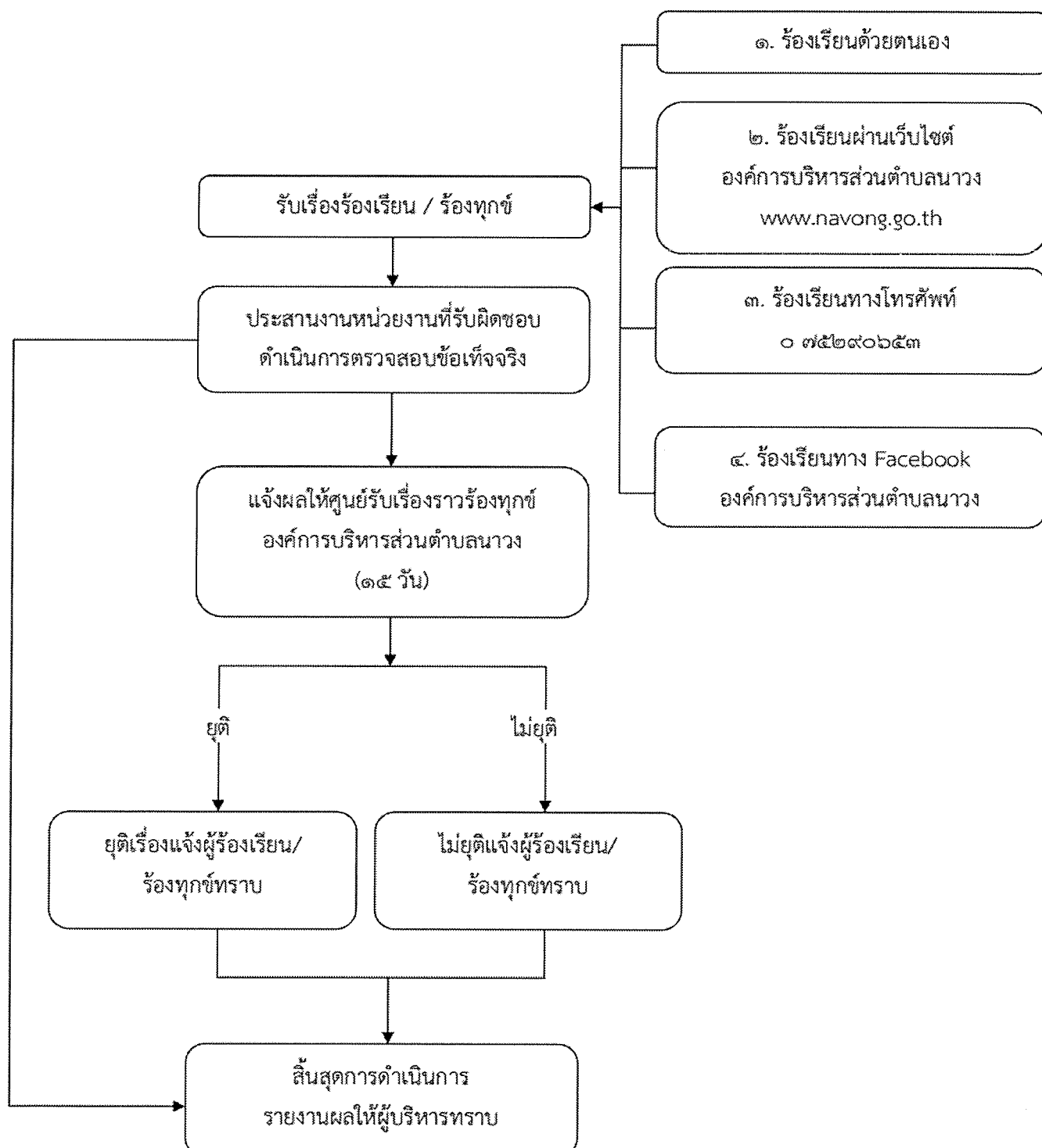
๑๑. หลักเกณฑ์ในการรับเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ

๑. ชื่อ ที่อยู่ของผู้ร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด
๒. วัน เดือน ปี ของหนังสือร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด
๓. ข้อเท็จจริง หรือพฤติการณ์ ประกอบเรื่องร้องเรียน/เรื่องแจ้งเบาะแสด ที่ปรากฏอย่างชัดเจน ว่ามีมูลข้อเท็จจริง หรือชี้ช่องทางการแจ้งเบาะแสด เกี่ยวกับการทุจริตของเจ้าหน้าที่/หน่วยงาน ชัดแจ้งเพียงพอที่จะสามารถดำเนินสืบสวน/สอบสวนได้
๔. ระบุยานเอกสาร พยานวัตถุ และพยานบุคคล (ถ้ามี)
๕. ใช้ถ้อยคำสุภาพหรือข้อความสุภาพ

๑๑.วิธีการ ขั้นตอน การให้บริการ

๑.เจ้าหน้าที่ศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริตองค์การบริหารส่วนตำบลนาวัง รับเรื่อง/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ

แผนผังกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน / ร้องทุกข์



๑๑. ระยะเวลาการปฏิบัติงานแต่ละขั้นตอน จากช่องทางต่าง ๆ

ดำเนินการรับและติดตามตรวจสอบข้อร้องเรียน / ร้องทุกข์ ที่เข้ามายังหน่วยงานจากช่องทาง ต่าง ๆ โดยมีข้อปฏิบัติตามที่กำหนด ดังนี้

ช่องทาง	ความถี่ในการ ตรวจสอบช่องทาง	ระยะเวลาดำเนินการ รับข้อร้องเรียน / ร้องทุกข์ เพื่อประสานหาทางแก้ไข ปัญหา	หมายเหตุ
ร้องเรียนด้วยตนเอง ณ ศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ องค์การบริหารส่วนตำบลนาง	ทุกครั้งที่มีการร้องเรียน	ภายใน ๑ วันทำการ	
ร้องเรียนผ่านเว็บไซต์ องค์การบริหารส่วนตำบลนาง	ทุกวัน	ภายใน ๑ วันทำการ	
ร้องเรียนทางโทรศัพท์ ๐ ๗๕-๒๙๐-๒๗๔	ทุกวัน	ภายใน ๑ วันทำการ	
ร้องเรียนทาง Face Book	ทุกวัน	ภายใน ๑ วันทำการ	

๑๒. การบันทึกข้อร้องเรียน

๑. กรอกแบบฟอร์มบันทึกข้อร้องเรียน / ร้องทุกข์ โดยมีรายละเอียด ชื่อ-สกุล ที่อยู่ หมายเลข โทรศัพท์ ติดต่อ เรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ และสถานที่เกิดเหตุ

๒. ทุกช่องทางที่มีการร้องเรียน เจ้าหน้าที่ต้องบันทึกข้อร้องเรียน / ร้องทุกข์ ลงสมุดบันทึกข้อ ร้องเรียน / ร้องทุกข์

๑๓. การประสานหน่วยงานเพื่อแก้ปัญหาข้อร้องเรียน / ร้องทุกข์ และการแจ้งผู้ร้องเรียน / ร้องทุกข์ทราบ

๑. กรณีเป็นการขอข้อมูลข่าวสาร ประสานหน่วยงานผู้ครอบครองเอกสาร เจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้องเพื่อให้ข้อมูลแก่ผู้ร้องขอได้ทันที

๒. ข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ ที่เป็นการร้องเรียนเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการของหน่วยงาน เช่น ไฟฟ้า สาธารณะดับ การจัดการขยะมูลฝอย ตัดต้นไม้ กลิ่นเหม็นรบกวน เป็นต้น จัดทำบันทึกข้อความ เสนอไปยังผู้บริหารเพื่อสั่งการหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง โดยเบื้องต้นอาจโทรศัพท์แจ้งไปยังหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

๓. ข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ที่ไม่อยู่ในความรับผิดชอบขององค์การบริหารส่วนตำบลนางให้ดำเนินการ ประสานหน่วยงานภายนอกที่เกี่ยวข้อง เพื่อให้เกิดความรวดเร็วและถูกต้อง ในการแก้ไขปัญหา ต่อไป

๔. ข้อร้องเรียนที่ส่งผลกระทบต่อหน่วยงาน เช่น กรณี ผู้ร้องเรียนทำหนังสือร้องเรียน ความไม่โปร่งใส ในการจัดซื้อจัดจ้างให้เจ้าหน้าที่จัดทำบันทึกข้อความเพื่อเสนอผู้บริหารพิจารณาสั่งการไปยัง หน่วยงานที่รับผิดชอบ เพื่อดำเนินการตรวจสอบและแจ้งผู้ร้องเรียนทราบ ต่อไป

๑๔. การติดตามแก้ไขปัญหาข้อร้องเรียน

ให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องรายงานผลการดำเนินการให้ทราบภายใน ๕ วันทำการ เพื่อเจ้าหน้าที่ ศูนย์ฯ จะได้แจ้งให้ผู้ร้องเรียนทราบ ต่อไป

๑๕. การรายงานผลการดำเนินการให้ผู้บริหารทราบ

๑. ให้รวบรวมและรายงานสรุปการจัดการข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ ให้ผู้บริหารทราบทุกเดือน
๒. ให้รวบรวมรายงานสรุปข้อร้องเรียนหลังจากสิ้นปีงบประมาณ เพื่อนำมาวิเคราะห์การ จัดการข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ ในภาพรวมของหน่วยงาน เพื่อใช้เป็นแนวทางในการแก้ไข ปรับปรุง พัฒนา องค์กร ต่อไป

๑๖. มาตรฐานงาน

การดำเนินการแก้ไขข้อร้องเรียน / ร้องทุกข์ ให้แล้วเสร็จภายในระยะเวลาที่กำหนด กรณีได้รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ให้ศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์องค์การบริหารส่วนตำบลนาง ดำเนินการตรวจสอบและพิจารณาส่งเรื่องให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ดำเนินการแก้ไขปัญหาข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ให้แล้วเสร็จภายใน ๑๕ วันทำการ

๑๗. แบบฟอร์ม

แบบฟอร์มใบรับแจ้งเหตุเรื่องราวร้องเรียน / ร้องทุกข์ (

๑๘. จัดทำโดย

ศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์องค์การบริหารส่วนตำบลนาง

- หมายเลขโทรศัพท์ ๐ - ๗๕๒๙ -๐๒๗๔
- หมายเลขโทรสาร ๐- ๗๕๒๙- ๐๖๕๓
- เว็บไซต์ www.navong.go.th

ภาคผนวก



คำสั่งองค์การบริหารส่วนตำบลนาหวง

ที่ ๒๖๒/๒๕๖๖

เรื่อง การจัดตั้งศูนย์บริการรับเรื่องราวร้องเรียนร้องทุกข์และเจ้าหน้าที่รับผิดชอบ
ขององค์การบริหารส่วนตำบลนาหวง

.....

ตามคำสั่งองค์การบริหารส่วนตำบลนาหวง ที่ ๓๓๘/๒๕๕๗ ลงวันที่ ๓๐ ธันวาคม ๒๕๕๗ เรื่อง การจัดตั้งศูนย์บริการรับเรื่องราวร้องเรียนขององค์การบริหารส่วนตำบลนาหวง มีการเปลี่ยนแปลงเนื่องจากคณะกรรมการและเจ้าหน้าที่ มีการโยกย้าย เปลี่ยนแปลงตำแหน่ง จึงไม่สามารถปฏิบัติหน้าที่ได้

เพื่อประสิทธิภาพและความสัมฤทธิ์ผลของการดำเนินการดังกล่าว โดยเฉพาะในส่วนของการอำนวยความสะดวกและตอบสนองความต้องการของประชาชนตามแนวทางการบริหารจัดการบ้านเมืองที่ดี อาศัยอำนาจตามความในมาตรา ๖๙/๑ แห่งพระราชบัญญัติสภาตำบลและองค์การบริหารส่วนตำบล ๒๕๓๗ แก้ไขเพิ่มเติมถึง(ฉบับที่ ๖) พ.ศ.๒๕๖๒ ประกอบมาตรา ๕๒ และมาตรา ๔๑ แห่งพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ.๒๕๕๖ จัดตั้ง"ศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ขององค์การบริหารส่วนตำบลนาหวง" ณ สำนักปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลนาหวง พร้อมจัดวางตู้รับเรื่องราวร้องทุกข์ ตั้งแตร หน้าอาคารสำนักงานองค์การบริหารส่วนตำบลนาหวง โดยมีเจ้าหน้าที่ประจำศูนย์ และแต่งตั้งคณะกรรมการจัดตั้งศูนย์บริการรับเรื่องราวร้องทุกข์ขององค์การบริหารส่วนตำบลนาหวง ประกอบด้วย

๑. เจ้าหน้าที่ประจำศูนย์ ฯ ประกอบด้วย

- | | | |
|-----------------------------|---------|------------------------------------|
| ๑.๑ นายอภิเดช หลูหล้า | ตำแหน่ง | นิติกรชำนาญการ |
| ๑.๒ นายชาญณรงค์ แพทย์ศาสตร์ | ตำแหน่ง | นักวิเคราะห์นโยบายและแผนปฏิบัติการ |
| ๑.๓ นางสาวสุนิษา เต็มสังข์ | ตำแหน่ง | ผู้ช่วยนักวิเคราะห์นโยบายและแผน |

๒. คณะกรรมการจัดตั้งศูนย์บริการรับเรื่องราวร้องเรียนร้องทุกข์ ประกอบด้วย

- | | | | |
|-------------------------------|---------|------------------------------|--------------------------------|
| ๑. นายบุญณลักษณ์ อ่อนชื่นจิตร | ตำแหน่ง | นายกองค์การบริหารส่วนตำบล | ประธานกรรมการ |
| ๒. นายปฏิพัฒน์ ไกรสุทธิ | ตำแหน่ง | รองปลัดองค์การบริหารส่วนตำบล | กรรมการ |
| | | | รักษาราชการแทน |
| | | | ปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลนาหวง |
| ๓. นางสาวชุลีวัลย์ สวัสดิ์ | ตำแหน่ง | หัวหน้าสำนักปลัด | กรรมการ |
| ๔. นางสาวรุสนา แซะอามา | ตำแหน่ง | นักพัฒนาชุมชนปฏิบัติการ | กรรมการ |
| ๕. นางสาวสุมาลี อ่อนชื่นจิตร | ตำแหน่ง | นักจัดการงานทั่วไป ชำนาญการ | กรรมการ/เลขานุการ |

โดยให้ศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ขององค์การบริหารส่วนตำบลนาหวง มีอำนาจหน้าที่และวิธีการดำเนินการดังต่อไปนี้

๑. รับเรื่องราวข้อร้องทุกข์ ร้องเรียนเกี่ยวกับการปฏิบัติราชการ อุปสรรค ความยุ่งยากหรือปัญหาอื่นใดจากประชาชน หน่วยงาน องค์กรต่าง ๆ แล้วทำการประเมิน วิเคราะห์ ตรวจสอบข้อเท็จจริงเบื้องต้น

๒. ในเบื้องต้นให้ถือเป็นความลับของราชการ หากเป็นบัตรสนเท่ห์ ให้พิจารณาเฉพาะรายชื่อระบุหลักฐาน กรณีแวดล้อมปรากฏชัดแจ้ง ตลอดจนชี้พยานบุคคลแน่นอน

๓. ประสานการปฏิบัติให้ส่วนราชการในสังกัดองค์การบริหารส่วนตำบลนาง ดำเนินการตามภาระหน้าที่ที่เกี่ยวข้อง และสามารถขอให้บุคคลในสังกัดส่วนราชการนั้นให้ถ้อยคำหรือข้อมูลเอกสารหลักฐานใด ๆ เพื่อประโยชน์สำหรับการนั้นได้

๔. กรณีที่อาจเกี่ยวข้องกับคดี หรืออาจก่อให้เกิดเป็นคดีความได้ ให้แจ้งรายละเอียดเฉพาะที่ส่วนราชการเจ้าของเรื่องจะสามารถนำไปพิจารณาดำเนินการต่อไปได้ โดยอาจมีการปกปิดข้อความตามคำร้องบางส่วนก็ได้ ทั้งนี้ หากส่วนราชการเจ้าของเรื่องประสานขอทราบข้อมูลรายละเอียดเพิ่มเติมให้พิจารณาเป็นรายกรณี

๕. กรณีที่เกี่ยวข้องกับเจ้าหน้าที่ของรัฐหรือหน่วยงานอื่น ให้ส่งเรื่องให้หัวหน้าส่วนราชการ หรือเหนือกว่าส่วนราชการต้นสังกัดของผู้ถูกร้อง หรือส่งเรื่องให้ส่วนราชการหรือหน่วยงานที่มีอำนาจหน้าที่ในการสืบสวนเรื่องร้องเรียนของส่วนราชการหรือหน่วยงานนั้นเป็นการเฉพาะ

๖. ให้พิจารณาดำเนินการเป็นกรณีพิเศษเฉพาะเรื่อง ดังนี้

๖.๑ กรณีที่เกี่ยวข้องกับความมั่นคงของประเทศ

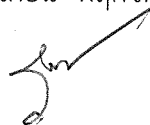
๖.๒ กรณีที่อาจมีผลกระทบต่อชีวิตและความปลอดภัยของผู้ร้อง ให้สรุปสาระสำคัญตามคำร้องเฉพาะที่ส่วนราชการเจ้าของเรื่องจะสามารถนำไปพิจารณาดำเนินการต่อไปได้ โดยอาจไม่นำส่งเอกสารคำร้องต้นฉบับ รวมทั้งหากมีความจำเป็นให้ประสานหน่วยงานที่เกี่ยวข้องเพื่อให้การคุ้มครองผู้ร้องเป็นพิเศษ รายกรณี ทั้งนี้ หากมีการประสานขอทราบข้อมูลรายละเอียดเพิ่มเติมให้พิจารณาเป็นรายกรณีด้วย

๗. รายงานผลการปฏิบัติงานให้ผู้บังคับบัญชาทราบโดยเร็ว

๘. ดำเนินการอื่น ๆ ตามที่ผู้บังคับบัญชามอบหมาย

ทั้งนี้ ตั้งแต่บัดนี้เป็นต้นไป

สั่ง ณ วันที่ ๓ เดือน พฤศจิกายน พ.ศ. ๒๕๖๖



ลงชื่อ.....

(นายบุญณลักษณ์ อ่อนชื่นจิตร)

นายกองค์การบริหารส่วนตำบลนาง

แบบตรวจสอบสภาพความเสียหายเกิดจากวาตภัย

เมื่อวันที่

เดือน

พ.ศ. ๒๕๖๕

~~~~~

### ฝ่ายรับเรื่อง

รับแจ้งวันที่.....

ผู้รับเรื่องแจ้งร้องทุกข์.....

ชื่อเจ้าของบ้านที่เสียหาย.....

ที่อยู่ บ้านเลขที่..... หมู่ที่..... ตำบลนาง อำเภอยายยอ จังหวัดตรัง โทร.....

### ความเสียหายที่แจ้ง

๑) กระเบื้อง.....แผ่น

๒) กระเบื้อง.....แผ่น

๓) กระเบื้อง.....แผ่น

๔) อื่นๆ (ระบุ).....

### ฝ่ายปฏิบัติการในพื้นที่

ลงตรวจสอบสถานที่จริงวันที่.....

### ความเสียหายจริง

๑) กระเบื้อง.....แผ่น

๒) กระเบื้อง.....แผ่น

๓) กระเบื้อง.....แผ่น

๔) อื่นๆ (ระบุ).....

อาคารเสียหายคือ ☐ ที่อยู่อาศัย ☐ อื่นๆ ระบุ.....

(ลงชื่อ).....ผู้รับเรื่อง

(.....)

(ลงชื่อ).....ผู้ลงตรวจ

(.....)

(ลงชื่อ).....ผู้ลงตรวจ

(.....)

ความเห็นหัวหน้าส่วนราชการ.....

(ลงชื่อ).....

(นายปฏิพัฒน์ ไกรสุทธิ)

ตำแหน่ง รองปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลนาง

ความเห็นนายกองค์การบริหารส่วนตำบลนาง.....

(ลงชื่อ).....

(นายบุญณลักษณ์ อ่อนชื่นจิตร)

ตำแหน่ง นายกองค์การบริหารส่วนตำบลนาง

## ไบเบิ้ลฟิสต์

.....  
 ۱۸۸۲  
 ۱۸۸۱

[illegible]

แบบลงทะเบียนขอรับความช่วยเหลือของประชาชน

(กรณีร้องขอด้วยตนเอง)

ชื่อ อปท. .... อำเภอ..... จังหวัด.....

วันที่.....เดือน..... พ.ศ. ....

ข้าพเจ้า (นาย/นาง/นางสาว).....นามสกุล.....อายุ.....ปี

อยู่บ้านเลขที่ ..... หมู่ที่..... ซอย..... ถนน .....ตำบล.....

อำเภอ ..... จังหวัด..... โทรศัพท์.....

หมายเลขประจำตัวประชาชน ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐

บุคคลที่สามารถติดต่อได้ ชื่อ (นาย/นาง/นางสาว).....สกุล.....เบอร์ติดต่อ.....

มีความประสงค์ขอให้ (หน่วยงาน) .....ดำเนินการช่วยเหลือ ดังนี้

๑. ประเภทการช่วยเหลือ

- ☒ ๑.๑ ด้านสาธารณสุข (ระบุปัญหา/ความเดือดร้อนที่เกิดขึ้น) .....
- ☐ ๑.๒ ด้านการส่งเสริมและพัฒนาคุณภาพชีวิต (ระบุปัญหา/ความเดือดร้อนที่เกิดขึ้น) .....
- ☐ ๑.๓ ด้านการป้องกันและควบคุมโรคติดต่อ (ระบุปัญหา/ความเดือดร้อนที่เกิดขึ้น) .....
- ☐ ๑.๔ ด้านอื่น ๆ (ระบุปัญหา/ความเดือดร้อนที่เกิดขึ้น) .....

๒. ข้าพเจ้าจึงขอความช่วยเหลือ (ระบุความต้องการ/สิ่งที่ขอความช่วยเหลือ)

.....

.....

.....

.....

๓. ข้าพเจ้าได้แนบเอกสารหลักฐานที่เกี่ยวข้องมาแล้ว จำนวน.....ฉบับ

ข้าพเจ้าขอรับรองว่าข้อความดังกล่าวข้างต้นเป็นจริงทุกประการ

(ลงชื่อ) .....ผู้ยื่นคำขอ

(.....)

(ลงชื่อ) .....เจ้าหน้าที่ผู้รับคำขอ

(.....)

# คำร้องทั่วไป

เขียนที่ ที่ทำการองค์การบริหารส่วนตำบลนาง

วันที่..... เดือน ..... พ.ศ. ....

เรื่อง .....

เรียน นายกองค์การบริหารส่วนตำบลนาง

ข้าพเจ้า นาย/นาง/นางสาว..... อายุ .....ปี  
ที่อยู่ปัจจุบันเลขที่ ..... หมู่ที่ ..... บ้าน.....ตำบล .....อำเภอ .....  
จังหวัด ..... รหัสไปรษณีย์.....โทรศัพท์.....

มีความประสงค์.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบและพิจารณาดำเนินการต่อไป

ขอแสดงความนับถือ

ลงชื่อ.....ผู้ยื่นคำร้อง  
(.....)