



# คู่มือปฏิบัติงาน

## เรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์

องค์การบริหารส่วนตำบลบางพลับ

โทรศัพท์ ๐๓๕-๔๗๒๔๙๐

โทรสาร ๐๓๕-๔๗๒๔๙๑

<https://www.bangphlab.go.th>

## คำนำ

คู่มือปฏิบัติงานด้านการร้องเรียน/ร้องทุกข์(เรื่องร้องเรียนทั่วไป และเรื่องร้องเรียนการจัดซื้อจัดจ้าง) ขององค์การบริหารส่วนตำบลบางพลับจัดทำขึ้น เพื่อเป็นกรอบหรือแนวทางในการปฏิบัติงานด้านรับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ ผ่านศูนย์รับเรื่องร้องเรียนขององค์การบริหารส่วนตำบลบางพลับ ทั้งในเรื่องร้องเรียนทั่วไป และเรื่องเรียนด้านการจัดซื้อจัดจ้าง ตอบสนองนโยบายของรัฐ ตามพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ.๒๕๔๖ ได้กำหนดแนวทางปฏิบัติราชการมุ่งให้เกิดประโยชน์สุขแก่ประชาชน โดยยึดประชาชนเป็นศูนย์กลางเพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชน ให้เกิดความผาสุกและความเป็นอยู่ที่ดีของประชาชนเกิดผลสัมฤทธิ์ต่องานบริการมีประสิทธิภาพ และเกิดความคุ้มค่าในการให้บริการไม่มีขั้นตอนการปฏิบัติงานเกินความจำเป็นมีการปรับปรุงภารกิจให้ทันต่อสถานการณ์ ประชาชนได้รับการอำนวยความสะดวก และได้รับการตอบสนองความต้องการ และมีการประเมินผลการให้บริการ สม่าเสมอ ทั้งนี้การจัดการข้อร้องเรียนจนได้ข้อยุติ ให้มีความรวดเร็วและมีประสิทธิภาพ เพื่อตอบสนองความต้องการและความคาดหวังของผู้รับบริการจำเป็นต้องมีขั้นตอน/กระบวนการ และแนวทางในการปฏิบัติงานที่ชัดเจนและเป็นมาตรฐานเดียวกัน

คณะกรรมการจัดทำคู่มือปฏิบัติงาน  
ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน  
องค์การบริหารส่วนตำบลบางพลับ

# สารบัญ

เรื่อง	หน้า
คำนำ	ก
สารบัญ	ข
บทที่ ๑ บทนำ	๑
หลักการและเหตุผล	๑
วัตถุประสงค์การจัดทำคู่มือ	๒
การจัดตั้งศูนย์รับเรื่องร้องเรียนองค์การบริหารส่วนตำบลบางพลับ	๒
ขอบเขต	๓
๑. กรณีเรื่องร้องเรียนทั่วไป	๓
๒. กรณีข้อร้องเรียนเกี่ยวกับการจัดซื้อจัดจ้าง	๔
สถานที่ตั้ง	๔
หน้าที่ความรับผิดชอบ	๔
บทที่ ๒ ประเด็นที่เกี่ยวข้องกับการร้องเรียน	๕
คำจำกัดความ	๕
ช่องทางการร้องเรียน	๗
บทที่ ๓ แผนผังกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์	๘
บทที่ ๔ ขั้นตอนการปฏิบัติงาน	๙
ภาคผนวก	๑๐
แบบคำร้องทุกข์/ร้องเรียน(ด้วยตนเอง) (แบบคำร้องเรียน ๑)	๑๑
แบบคำร้องทุกข์/ร้องเรียน(โทรศัพท์) (แบบคำร้องเรียน ๒)	๑๒
แบบแจ้งการรับเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียน (ตอบข้อร้องเรียน ๑)	๑๓
แบบแจ้งผลการดำเนินการต่อเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียน (ตอบข้อร้องเรียน ๒)	๑๔
การกรอกข้อมูลร้องเรียนผ่านเว็บไซต์ขององค์การบริหารส่วนตำบลบางพลับ	๑๕

# บทที่ ๑

## บทนำ

### ๑. หลักการและเหตุผล

ตามพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๔๖ ได้กำหนดแนวทางปฏิบัติราชการมุ่งให้เกิดประโยชน์สุขแก่ประชาชนโดยยึดประชาชน ศูนย์กลางเพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชนให้เกิดความผาสุกและความเป็นอยู่ที่ดีของประชาชนเกิดผลสัมฤทธิ์ต่องานบริการมีประสิทธิภาพและเกิดความคุ้มค่าในการให้บริการไม่มี ขั้นตอนปฏิบัติงานเกิดความจำเป็นมีการปรับปรุงภารกิจให้ทันต่อสถานการณ์ ประชาชนได้รับการอำนวยความสะดวกและได้รับการตอบสนองความต้องการ และมีการประเมินผลการให้บริการ สม่ำเสมอ

ประกอบกับหนังสืออำเภอสองพี่น้อง ที่ สพ ๐๐๒๓.๑๒/ว ๘๕ ลงวันที่ ๒๕ มกราคม ๒๕๕๙ เรื่องการประชุมชี้แจงการดำเนินโครงการประเมินคุณธรรม และความโปร่งใสในการดำเนินงานขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น Integrity and Transparency Assessment(ITA) ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๕๙ ได้แจ้งว่าสำนักงานคณะกรรมการป้องกันและปราบปรามการทุจริตแห่งชาติ ได้ทำบันทึกข้อตกลงความร่วมมือกับกระทรวงมหาดไทย โดยกรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น Integrity and Transparency Assessment(ITA) ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๕๙ โดยทางสำนักงานคณะกรรมการป้องกันและปราบปรามการทุจริตแห่งชาติเสนอการบูรณาการเครื่องมือการประเมินคุณธรรม การดำเนินงาน(Integrity Assessment) และดัชนีวัดความโปร่งใสของหน่วยงานภาครัฐของสำนักงานคณะกรรมการป้องกันและปราบปรามการทุจริตแห่งชาติ

จึงได้จัดทำคู่มือปฏิบัติงานด้านการร้องเรียน/ร้องทุกข์(เรื่องร้องเรียนทั่วไปและร้องเรียน การจัดซื้อจัดจ้าง)ขององค์การบริหารส่วนตำบลบางพลับ เพื่อเป็นกรอบหรือแนวทางในการปฏิบัติงาน

## ๒. วัตถุประสงค์ของการจัดทำข้อมูล

๑. เพื่อให้เจ้าหน้าที่องค์การบริหารส่วนตำบลบางพลับใช้เป็นแนวทางในการปฏิบัติงานในการรับเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ หรือขอความช่วยเหลือให้มีมาตรฐานเดียวกันและเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ

๒. เพื่อให้การดำเนินงานจัดการข้อร้องเรียนขององค์การบริหารส่วนตำบลบางพลับ มีขั้นตอน/กระบวนการ และแนวทางในการปฏิบัติงานเป็นมาตรฐานเดียวกัน

๓. เพื่อสร้างมาตรฐานการปฏิบัติงานที่มุ่งไปสู่การบริหารคุณภาพทั่วทั้งองค์กรอย่างมีประสิทธิภาพ

๔. เพื่อเผยแพร่ให้กับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียขององค์การบริหารส่วนตำบลบางพลับ ทราบกระบวนการ

๕. เพื่อให้มั่นใจว่าได้มีการปฏิบัติตามข้อกำหนด ระเบียบหลักเกณฑ์เกี่ยวกับการจัดการข้อร้องเรียนที่กำหนดไว้อย่างสม่ำเสมอ และมีประสิทธิภาพ

## ๓. การจัดตั้งศูนย์รับเรื่องร้องเรียนองค์การบริหารส่วนตำบลบางพลับ

ด้วยปัจจุบันเป็นที่ประจักษ์ว่าองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีบทบาทสำคัญในการบริการสาธารณะ บรรเทาทุกข์ บำรุงสุข แก่ประชาชนภายในกรอบอำนาจหน้าที่ และโดยที่องค์การบริหารส่วนตำบลบางพลับ เป็นองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่มีภาระหน้าที่รับผิดชอบพื้นที่ จำนวน ๗ หมู่บ้าน ในเขตตำบลบางพลับ ได้ดำเนินการปรับปรุงแก้ไขการปฏิบัติราชการในส่วนที่เกี่ยวข้องมาโดยตลอด ทั้งนี้เพื่อประโยชน์สุขของประชาชนและให้เป็นไปตามมาตรฐานการปฏิบัติราชการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น เพื่อประสิทธิภาพและความสัมฤทธิ์ผลของการดำเนินการดังกล่าว โดยเฉพาะในส่วนของการอำนวยความสะดวกและตอบสนองความต้องการของประชาชน ตามแนวทางการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี จึงอาศัยอำนาจตามความในมาตรา ๖๘/๑ แห่งพระราชบัญญัติสภาตำบลและองค์การบริหารส่วนตำบล พ.ศ.๒๕๓๗ แก้ไขเพิ่มเติมถึง(ฉบับที่ ๕) พ.ศ.๒๕๔๖ ประกอบมาตรา ๕๒ และมาตรา ๔๑ แห่งพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ.๒๕๔๖ จึงจัดตั้ง “ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน องค์การบริหารส่วนตำบลบางพลับ” ณ ที่ทำการองค์การบริหารส่วนตำบลบางพลับ

#### ๔. ขอบเขต

##### ๑. กรณีเรื่องร้องเรียนทั่วไป

๑.๑ สอบถามข้อมูลเบื้องต้นจากผู้ขอรับบริการถึงความประสงค์ของการขอรับบริการ

๑.๒ ดำเนินการบันทึกข้อมูลของผู้ขอรับบริการ เพื่อเก็บไว้เป็นฐานข้อมูลของผู้ขอรับบริการจากศูนย์บริการ

๑.๓ แยกประเภทงานบริการตามความประสงค์ของผู้ขอรับบริการ เช่น ปริญญา กฎหมาย, ขออนุมัติ/อนุญาต, ขอร้องเรียน/ร้องทุกข์/แจ้งเบาะแส หรือร้องเรียนเรื่องจัดซื้อจัดจ้าง

๑.๔ ดำเนินการให้คำปรึกษาตามประเภทงานบริการเพื่อตอบสนองความประสงค์ของผู้ขอรับบริการ

๑.๕ เจ้าหน้าที่ดำเนินการเพื่อตอบสนองความประสงค์ของผู้ขอรับบริการ

**กรณีร้องเรียนทั่วไป** เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบ/ที่ปรึกษากฎหมายจะให้ข้อมูลกับผู้ขอรับบริการในเรื่องที่ผู้ขอรับบริการต้องการทราบเมื่อให้คำปรึกษาเรียบร้อยแล้วเรื่องที่ขอรับบริการถือว่ายุติ

- กรณีขออนุมัติ/อนุญาต เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบ จะให้ข้อมูลกับผู้ขอรับบริการในเรื่องผู้ขอรับบริการต้องการทราบ และดำเนินการรับเรื่องดังกล่าวไว้ หัวหน้าสำนักปลัด หรือหน่วยงานรับผิดชอบเป็นผู้พิจารณาส่งต่อให้กับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องดำเนินการต่อไป ภายใน ๑-๒ วัน

- กรณีขอร้องเรียน/ร้องทุกข์/แจ้งเบาะแส เจ้าหน้าที่ขององค์การบริหารส่วนตำบลจะให้ข้อมูลกับผู้ขอรับบริการในเรื่องที่ผู้ขอรับบริการต้องการทราบ และเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบจะดำเนินการรับเรื่องดังกล่าวไว้ และหัวหน้าหน่วยงานเป็นผู้พิจารณาส่งต่อให้กับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องดำเนินการต่อไปภายใน ๑-๒ วัน

- กรณีขออนุมัติ/อนุญาต, ขอร้องเรียน/ร้องทุกข์/แจ้งเบาะแสให้ผู้ขอรับบริการบริการรอการติดต่อกลับ หรือสามารถติดตามเรื่องกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องหากไม่ได้รับการติดต่อกลับจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้องภายใน ๑๕ วัน ให้ติดต่อกลับที่ศูนย์รับเรื่องร้องเรียนองค์การบริหารส่วนตำบลบางพลับ โทรศัพท์ ๐๓๕-๔๗๒๔๙๐-๑

## ๒. กรณีข้อร้องเรียนเกี่ยวกับการจัดซื้อจัดจ้าง

๒.๑ สอบถามข้อมูลเบื้องต้นจากผู้ขอรับบริการถึงความประสงค์ของการขอรับบริการ

๒.๒ ดำเนินการบันทึกข้อมูลของผู้ขอรับบริการเพื่อเก็บไว้เป็นฐานข้อมูลของผู้ขอรับบริการจากเจ้าหน้าที่รับผิดชอบ

๒.๓ แยกประเภทงานร้องเรียนเรื่องร้องเรียนจัดซื้อจัดจ้างให้กับผู้อำนวยการกองคลัง เพื่อเสนอเรื่องให้ผู้บังคับบัญชาตามลำดับชั้นพิจารณาความเห็น

- กรณีข้อร้องเรียนเกี่ยวกับจัดซื้อจัดจ้าง เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบ/ที่ปรึกษา กฎหมายจะให้ข้อมูลกับผู้ขอรับบริการในเรื่องที่ผู้ขอรับบริการต้องการทราบเมื่อให้คำปรึกษา เรียบร้อยแล้วเรื่องที่ขอรับบริการถือว่ายุติ

- กรณีข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์/แจ้งเบาะแสเกี่ยวกับการจัดซื้อจัดจ้างเจ้าหน้าที่ ผู้รับผิดชอบขององค์การบริหารส่วนตำบลจะให้ข้อมูลกับผู้ขอรับบริการในเรื่องที่ผู้ขอรับบริการต้องการทราบ และเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบจะดำเนินการรับเรื่องดังกล่าวไว้ และหัวหน้าหน่วยงานเป็นผู้ พิจารณาส่งต่อให้กับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องดำเนินการต่อไป ภายใน ๑-๒ วัน

- กรณี ข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์/แจ้งเบาะแส เรื่องจัดซื้อจัดจ้างให้ผู้ขอรับ บริการรอการติดต่อกลับ หรือสามารถติดตามเรื่องกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องหากไม่ได้รับการติดต่อ กลับจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้องภายใน ๑๕ วัน ให้ติดต่อกลับที่ศูนย์รับเรื่องร้องเรียนองค์การบริหาร ส่วนตำบลบางพลับ ทางโทรศัพท์ ๐๓๕-๔๗๒๔๙๐-๑

## ๕. สถานที่ตั้ง

ตั้งอยู่ ณ ที่ทำการองค์การบริหารส่วนตำบลบางพลับ หมู่ที่ ๒ ตำบลบางพลับ อำเภอสองพี่น้อง จังหวัดสุพรรณบุรี

## ๖. หน้าที่ความรับผิดชอบ

เป็นศูนย์กลางในการรับเรื่องราวร้องทุกข์ และให้บริหารข้อมูลข่าวสารให้คำปรึกษา รับเรื่อง ปัญหาความต้องการ และข้อเสนอแนะของประชาชน

## บทที่ ๒

### ประเด็นที่เกี่ยวข้องกับการร้องเรียน

#### คำจำกัดความ

#### ผู้รับบริการ

หมายถึง ผู้ที่มารับบริการจากส่วนราชการและประชาชนทั่วไป

-ผู้รับบริการ ประกอบด้วย

-หน่วยงานของรัฐ/เจ้าหน้าที่ของหน่วยงานของรัฐ/เอกชน/หรือบุคคล/นิติบุคคล

**\*หน่วยงานของรัฐ** ได้แก่ กระทรวง ทบวง กรมหรือส่วนราชการที่เรียกชื่ออย่างอื่น องค์การปกครองส่วนท้องถิ่น รัฐวิสาหกิจ และให้หมายความรวมถึงองค์กรอิสระ องค์การมหาชน หน่วยงานในกำกับของรัฐและหน่วยงานอื่นใดในลักษณะเดียวกัน

**\*\*เจ้าหน้าที่ของรัฐ** ได้แก่ ข้าราชการ พนักงานราชการ ลูกจ้างประจำ พนักงานจ้าง และผู้ปฏิบัติงานประเภทอื่นไม่ว่าจะเป็นการแต่งตั้งในฐานะเป็นกรรมการ หรือฐานะอื่นใดรวมทั้งผู้ซึ่งได้รับแต่งตั้งและถูกสั่งให้ปฏิบัติงานให้แก่หน่วยงานของรัฐ

-บุคคล/หน่วยงานอื่นที่ไม่ใช่หน่วยงานของรัฐ

-ผู้ให้บริการตลาดกลางทางอิเล็กทรอนิกส์

-ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

-ผู้ค้ากับหน่วยงานของรัฐ

-ผู้มีสิทธิรับเงินจากทางราชการที่ไม่ใช่เจ้าหน้าที่ของรัฐ

#### ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

หมายถึง ผู้ที่ได้รับผลกระทบทั้งทางบวกและทางลบ ทั้งทางตรง

และทางอ้อมจากการดำเนินการของส่วนราชการ เช่น ประชาชนในชุมชน หมู่บ้านเขตตำบลบางพลับ

#### การจัดการข้อร้องเรียน

หมายถึง มีความหมายครอบคลุมถึงการจัดการในเรื่องข้อร้องเรียน

ข้อเสนอแนะ/ข้อคิดเห็น/คำชมเชย/การสอบถามหรือร้องขอข้อมูล

-/ผู้ร้องเรียน...



ผู้ร้องเรียน	หมายถึง ประชาชนทั่วไป/ผู้มีส่วนได้เสียที่มาติดต่ออย่างศูนย์รับเรื่องร้องเรียนองค์การบริหารส่วนตำบลบางพลับ ผ่านช่องทางต่าง ๆ โดยมีวัตถุประสงค์ครอบคลุมการร้องเรียน/การให้ข้อเสนอแนะ/การให้ข้อคิดเห็น/การชมเชย/การร้องขอข้อมูล
ช่องทางการรับข้อร้องเรียน	หมายถึง ช่องทางต่าง ๆ ที่ใช้ในการรับเรื่องร้องเรียน เช่น ติดต่อกับตนเอง ร้องเรียนทางโทรศัพท์/เว็บไซต์/Face Book/Line(ศูนย์รับฟังปัญหา)
เจ้าหน้าที่	หมายถึง เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบจัดการข้อร้องเรียนของหน่วยงาน
ข้อร้องเรียน	หมายถึง แบ่งเป็นประเภท ๒ ประเภท คือ -ข้อร้องเรียนทั่วไป เช่น เรื่องราวร้องทุกข์ทั่วไปข้อคิดเห็น ข้อเสนอแนะ คำชมเชย สอบถามหรือร้องขอข้อมูล การร้องเรียนเกี่ยวกับคุณภาพ และการให้บริหารของหน่วยงาน - การร้องเรียนเกี่ยวกับความไม่โปร่งใสของการจัดซื้อจัดจ้าง เป็นต้น
คำร้องเรียน	หมายถึง คำหรือข้อความที่ผู้ร้องเรียนกรอกตามแบบฟอร์มที่ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ หรือระบบการรับคำร้องเรียนเอง มีแหล่งข้อมูลที่สามารถตอบสนอง หรือมีรายละเอียดอย่างชัดเจน หรือมีนัยสำคัญที่เชื่อถือได้
การดำเนินการเรื่องร้องเรียน	หมายถึง เรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ที่ได้รับ ผ่านช่องทางการร้องเรียนต่าง ๆ มาเพื่อทราบ หรือพิจารณาดำเนินการแก้ไขปัญหาตามอำนาจหน้าที่
การจัดการเรื่องร้องเรียน	หมายถึง กระบวนการที่ดำเนินการในการแก้ไขปัญหาตามเรื่องร้องเรียนที่ได้รับการแก้ไข หรือบรรเทาความเดือดร้อนจากการดำเนินงาน

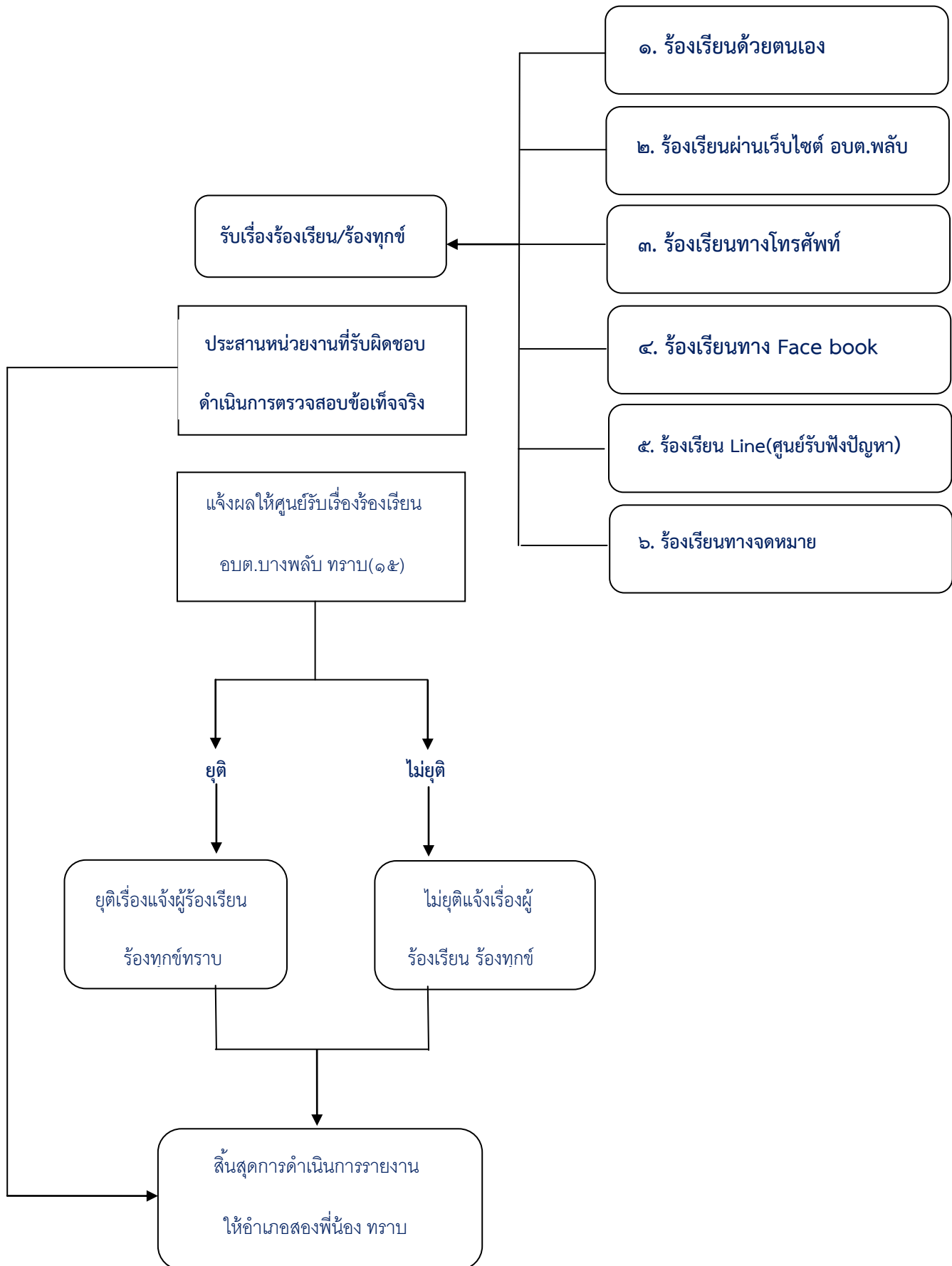
## ช่องทางการร้องเรียน

### ๒.๑ ผ่านทางสำนักปลัด

๑. Banner รับเรื่องร้องเรียนผ่านหน้า [www.bangphlab.go.th](http://www.bangphlab.go.th)
๒. ร้องเรียนผ่านตู้(กล่องรับความคิดเห็น(จดหมาย/บัตรสนเท่ห์/เอกสาร)
๓. ไปรษณีย์ปกติ(จดหมาย/บัตรสนเท่ห์/เอกสาร
๔. ยื่นโดยตรง(จดหมาย/บัตรสนเท่ห์/เอกสาร
๕. ศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชน
๖. โทรศัพท์ ๐๓๕-๔๗๒๔๙๐-๑
๗. ข่าวกจากสื่อสิ่งพิมพ์
๘. E-mail ของหน่วยงาน
๙. ร้องเรียน Line(ศูนย์รับฟังปัญหา)
- ๑๐ ร้องเรียนทาง Face book

# บทที่ ๓

## แผนผังกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์



## บทที่ ๔

### ขั้นตอนการปฏิบัติงาน

การแต่งตั้งผู้รับผิดชอบจัดการข้อร้องเรียนของหน่วยงาน

๑. จัดตั้งศูนย์/จุดรับข้อร้องเรียนของหน่วยงาน
๒. จัดทำคำสั่งแต่งตั้งคณะกรรมการดำเนินการ
๓. แจ้งผู้รับผิดชอบตามคำสั่งองค์การบริหารส่วนตำบลบางพลับ ทราบ เพื่อความสะดวก

ในการประสานงาน

การรับและตรวจสอบข้อร้องเรียนจากช่องทางต่าง ๆ

ดำเนินการรับและติดตามตรวจสอบข้อร้องเรียนที่เข้ามายังหน่วยงานจากช่องทางต่าง ๆ

โดยมีข้อปฏิบัติตามที่กำหนด ดังนี้

ช่องทาง	ความถี่ในการตรวจสอบช่องทาง	ระยะเวลาดำเนินการรับข้อร้องเรียนเพื่อประสานหาทางแก้ไข	หมายเหตุ
ร้องเรียนด้วยตนเอง ณ ศูนย์รับเรื่องรวมร้องทุกข์ องค์การบริหารส่วนตำบลบางพลับ	ทุกครั้งที่มีการร้องเรียน	ภายใน ๑-๒ วันทำการ	
ร้องเรียนผ่านเว็บไซต์ องค์การบริหารส่วนตำบลบางพลับ	ทุกวัน	ภายใน ๑-๒ วันทำการ	
ร้องเรียนทางโทรศัพท์ (๐๓๕-๔๗๒๔๙๐-๑)	ทุกวัน	ภายใน ๑-๒ วันทำการ	
ร้องเรียนทาง Face book	ทุกวัน	ภายใน ๑-๒ วันทำการ	

## แบบคำร้องทุกข์/ร้องเรียน(ด้วยตนเอง)

ที่ศูนย์รับเรื่องราวร้องเรียนร้องทุกข์

องค์การบริหารส่วนตำบลบางพลับ

วันที่.....เดือน.....พ.ศ.....

เรื่อง .....

เรียน นายองค์การบริหารส่วนตำบลบางพลับ

ข้าพเจ้า.....อายุ.....ปี อยู่บ้านเลขที่.....หมู่ที่.....

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

อาชีพ.....ตำแหน่ง.....

ถือบัตร.....เลขที่.....

ออกโดย.....วันที่ออกบัตร.....บัตรหมดอายุ.....

มีความประสงค์ขอร้องทุกข์/ร้องเรียน เพื่อให้องค์การบริหารส่วนตำบลบางพลับ พิจารณาดำเนินการช่วยเหลือ  
หรือแก้ไขปัญหาในเรื่อง.....

.....

.....

.....

.....

ทั้งนี้ ข้าพเจ้าขอรับรองว่าคำร้องทุกข์/ร้องเรียนตามข้างต้นเป็นจริง และยินดีรับผิดชอบทั้ง

ทางแพ่งและทางอาญาหากจะพึงมี

โดยข้าพเจ้าขอส่งเอกสารหลักฐานประกอบการร้องทุกข์ร้องเรียน(ถ้ามี) ได้แก่

๑.....จำนวน.....ชุด

๒.....จำนวน.....ชุด

๓.....จำนวน.....ชุด

๔.....จำนวน.....ชุด

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณาดำเนินการต่อไป

ขอแสดงความนับถือ

(ลงชื่อ).....

(.....)

ผู้ร้องทุกข์/ร้องเรียน

แบบคำร้องทุกข์/ร้องเรียน(โทรศัพท์)

ที่ศูนย์รับเรื่องราวร้องเรียนร้องทุกข์  
องค์การบริหารส่วนตำบลบางพลับ

วันที่.....เดือน.....พ.ศ.....

เรื่อง .....

เรียน นายองค์การบริหารส่วนตำบลบางพลับ

ข้าพเจ้า..... อายุ.....ปี อยู่บ้านเลขที่.....หมู่ที่.....

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

อาชีพ.....ตำแหน่ง.....

มีความประสงค์ขอร้องทุกข์/ร้องเรียน เพื่อให้องค์การบริหารส่วนตำบลบางพลับ พิจารณาดำเนินการช่วยเหลือ  
หรือแก้ไขปัญหาในเรื่อง.....

.....  
.....  
.....  
.....

โดยขออ้าง.....  
.....  
.....

.....เป็นพยานหลักฐานประกอบ

ทั้งนี้ ข้าพเจ้าขอรับรองว่าคำร้องทุกข์/ร้องเรียนตามข้างต้นเป็นจริง และ จนท.ได้แจ้งให้

ข้าพเจ้าทราบแล้วหากเป็นคำร้องที่ไม่สุจริตอาจต้องรับผิดชอบตามกฎหมายได้

ลงชื่อ

เจ้าหน้าที่ผู้รับเรื่อง

(.....)

วันที่.....เดือน.....พ.ศ.....

เวลา.....

แบบแจ้งการรับเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียน

ที่ สพ ๗๙๓๐๑(เรื่องร้องเรียน)/

ที่ทำการองค์การบริหารส่วนตำบลบางพลับ

อำเภอสองพี่น้อง สพ ๗๒๑๑๐

วันที่.....เดือน.....พ.ศ.....

เรื่อง ตอบรับการรับเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียน

เรียน .....

ตามที่ท่านได้ร้องทุกข์/ร้องเรียน ผ่านศูนย์รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ องค์การบริหารส่วนตำบลบางพลับ

โดยทาง ( )หนังสือร้องเรียนทางไปรษณีย์ ( )ด้วยตนเอง ( )ทางโทรศัพท์

( ) อื่น ๆ .....

ลงวันที่.....เกี่ยวกับเรื่อง.....

.....นั้น

องค์การบริหารส่วนตำบลบางพลับ ได้ลงทะเบียนรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ของท่านไว้แล้ว

ตามทะเบียนรับเรื่อง เลขที่.....ลงวันที่.....และองค์การบริหารส่วนตำบลบางพลับ

ได้พิจารณาเรื่องของท่านแล้วเห็นว่า

( ) เป็นเรื่องที่อยู่ในอำนาจหน้าที่ขององค์การบริหารส่วนตำบลบางพลับ และได้มอบหมายให้

.....เป็นหน่วยตรวจสอบและดำเนินการ

( ) เป็นเรื่องที่ไม่อยู่ในอำนาจหน้าที่ขององค์การบริหารส่วนตำบลบางพลับ และได้จัดส่งเรื่องให้

.....ซึ่งเป็นหน่วยงานที่มีอำนาจหน้าที่เกี่ยวข้องดำเนินการต่อไปแล้ว

ทั้งนี้ ท่านสามารถติดต่อประสานงาน หรือขอทราบผลโดยตรงกับหน่วยงานดังกล่าวได้อีกทางหนึ่ง

( ) เป็นเรื่องที่มีกฎหมายบัญญัติขั้นตอนและวิธีการปฏิบัติไว้เป็นการเฉพาะแล้ว ตามกฎหมาย

.....จึงขอให้ท่านดำเนินการตามขั้นตอนและวิธีการที่กฎหมายนั้น

บัญญัติไว้ต่อไป

จึงเรียนมาเพื่อทราบ

ขอแสดงความนับถือ

สำนักปลัด อบต.

งานกฎหมายและคดี

(ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน)

โทร. ๐๓๕-๔๗๒๔๙๐-๑

[www.bangphlab.go.th](http://www.bangphlab.go.th)

แบบแจ้งผลการดำเนินการต่อเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียน

ที่ สพ ๗๙๓๐๑(เรื่องร้องเรียน)/

ที่ทำการองค์การบริหารส่วนตำบลบางพลับ

อำเภอสองพี่น้อง สพ ๗๒๑๑๐

วันที่.....เดือน.....พ.ศ.....

เรื่อง ตอบรับการรับเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียน

เรียน .....

อ้างถึง หนังสือ อบต.บางพลับ ที่ สพ ๗๙๓๐๑/..... ลงวันที่.....

สิ่งที่ส่งมาด้วย ๑. ....

๒. ....

๓. ....

ตามที่องค์การบริหารส่วนตำบลบางพลับ(ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน) ได้แจ้งตอบรับการรับเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียนของท่านตามที่ท่านได้ร้องทุกข์/ร้องเรียนไว้ ความละเอียดแจ้งแล้ว นั้น

องค์การบริหารส่วนตำบลบางพลับได้รับแจ้งผลการดำเนินการจากส่วนราชการ/หน่วยงานที่เกี่ยวข้องตามประเด็นที่ท่านได้ร้องทุกข์/ร้องเรียนแล้ว ปรากฏข้อเท็จจริงโดย

สรุป.....

.....

.....

.....ดังมีรายละเอียดปรากฏตามสิ่งที่ส่งมาพร้อมนี้

ทั้งนี้ หากท่านไม่เห็นด้วยประการใด ขอให้แจ้งคัดค้านพร้อมพยานหลักฐานประกอบด้วย

จึงเรียนมาเพื่อทราบ

ขอแสดงความนับถือ

สำนักปลัด อบต.

งานกฎหมายและคดี

(ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน)

โทร. ๐๓๕-๔๓๒๔๙๐-๑

[www.bangphlab.go.th](http://www.bangphlab.go.th)





## บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ องค์การบริหารส่วนตำบลบางพลับ(สำนักงานปลัดฯ) โทร. ๐-๓๕๔๗-๒๔๙๐-๑

ที่ สพ ๗๙๓๐๑/-

วันที่ ๓๐ กันยายน ๒๕๕๘

เรื่อง สรุปผลการรับเรื่องร้องทุกข์ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๕๘

เรียน นายกองค้การบริหารส่วนตำบลบางพลับ

ตามที่ องค์การบริหารส่วนตำบลบางพลับ ได้ออกคำสั่งที่ ๓๘๕/๒๕๕๗ เรื่องจัดตั้งศูนย์รับเรื่อง รวร้องทุกข์และร้องเรียนและมอบหมายเจ้าหน้าที่รับผิดชอบ ลงวันที่ ๑๕ สิงหาคม ๒๕๕๗ เพื่อรับเรื่องราวติดตาม แก้ไขข้อร้องทุกข์ ประจำปีองค์การบริหารส่วนตำบลบางพลับ นั้น

เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบได้สรุปผลการรับเรื่องราวร้องทุกข์ ประจำปีงบประมาณ ๒๕๕๘ แล้ว มีจำนวน ๔ ราย ๕ เรื่องร้องเรียน ได้ดำเนินการแก้ไขแล้วเสร็จ ดังต่อไปนี้

๑. นายสมหวัง โป้ทอง กำนันตำบลบางพลับ ขอความอนุเคราะห์กำจัดผักตบชวา ตั้งแต่วัดดงตาล หมู่ที่ ๑ ถึงบ้านดอนต้นคาง หมู่ที่ ๑๐ ตำบลวัดโบสถ์ อำเภอบางปลาม้า ระยะทางประมาณ ๑๐ กิโลเมตร เนื่องจาก ประชาชนในพื้นที่เดือดร้อนเป็นอย่างมากไม่สามารถสัญจรทางน้ำไป - มาได้

๒. นายสมหวัง โป้ทอง กำนันตำบลบางพลับ ขอความอนุเคราะห์แก้ไขปัญหาการขาดแคลนน้ำ เนื่องจากเกษตรกร หมู่ที่ ๓ บ้านดอนกระเบื้อง ตำบลบางพลับ ได้รับความเดือดร้อนไม่มีน้ำทำการเกษตรจึงขอความอนุเคราะห์ ขุดลอกคลองในช่วงที่ตื้นเขิน ระยะทางยาวประมาณ ๑,๐๐๐ เมตร

๓. นายสมชาย สาลิกุล สมาชิกสภาองค์การบริหารส่วนตำบลบางพลับ หมู่ที่ ๓ ร้องเรียนผ่านศูนย์ดำรงธรรม สองพี่น้อง ว่าเกษตรกรหมู่ที่ ๓ ตำบลบางพลับ จำนวน ๔๐ กว่าครัวเรือน ได้รับความเดือดร้อนเรื่องขาดแคลนน้ำ เนื่องจาก ลำคลองตื้นเขินมากน้ำเข้าไม่ถึง ขอความอนุเคราะห์ในการใช้รถแบ็คโฮมาขุดลอกคลองช่วงที่ตื้นเขิน มีระยะทางยาวประมาณ ๑,๕๐๐ เมตร ตั้งแต่คลองส่งน้ำข้างบ้านกำนันสมหวัง โป้ทอง เลียบคลองชลประทานบ้านดอนกระเบื้อง ถึงเขตหมู่ที่ ๕ ตำบลบางใหญ่

๔. นางภรณ์พัฒนา ครูชใจเกล้า สมาชิกสภาองค์การบริหารส่วนตำบลบางพลับ หมู่ที่ ๗ ได้ยื่นคำร้องขอความอนุเคราะห์ลงหินคลุกปรับผิวจราจร เริ่มตั้งแต่ประตูน้ำ ถึงบ้านนางภรณ์พัฒนา ครูชใจเกล้า ระยะทางประมาณ ๓๒๐ เมตร เพื่อบรรเทาความเดือดร้อนให้กับผู้ใช้เส้นทางดังกล่าว

๕. นางรุ่งทิภา กระจให้แก้ว และพวก ได้ยื่นคำร้องขอความอนุเคราะห์ให้องค์การบริหารส่วนตำบลบางพลับ แก้ไขปัญหาความเดือดร้อนเนื่องจากทางเข้า-ออก(ข้างวัดท่าจืด) หมู่ที่ ๖ บ้านท่าทรายทอง เป็นหลุม เป็นบ่อประชาชนใช้สัญจรไม่ได้ โดยขอความอนุเคราะห์ลงหินคลุกเพื่อบรรเทาความเดือดร้อนให้กับผู้ใช้เส้นทางในการสัญจร

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ

(นางสาวณัฐนันท์ นรินทรภักดี)

นักจัดการงานทั่วไป

การคำนวณจำนวนเรื่องราวร้องทุกข์ที่ปรากฏในบัญชีรับเรื่องราวร้องทุกข์ ร้องเรียนฯ

$$\frac{\text{รายงานผลการดำเนินการแก้ไขปัญหา} \times \text{คำร้องทั้งหมด}}{100}$$

$$\frac{5 \times 5}{100} = 100\%$$

บัญชีเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ขององค์การบริหารส่วนตำบลบางพลับ

ประจำปีงบประมาณ ๒๕๕๘

ที่	หนังสือรับที่	ชื่อผู้ร้อง	ประเด็นการร้องเรียน	ผลการดำเนินการ	หมายเหตุ
๑.	ที่ สพ ๐๕๑๘/๑๔๕๐ ลว. ๕ มิถุนายน ๒๕๕๘	นายสมหวัง โพธิ์ทอง	-ขอความอนุเคราะห์กำจัดผักตบชวา บริเวณหมู่ที่ ๑ถึงบ้านดอนต้นคาง หมู่ที่ ๑๐ ตำบลวัดโบสถ์	-แจ้งกองช่างตรวจสอบดำเนินการกำจัดผักตบชวา พร้อมรายงานอำเภอ	รายงานศูนย์ดำรงธรรม อำเภอสองพี่น้อง ที่ สพ ๗๙๓๐๓/๓๕๓ ลว.๑๘ มิถุนายน ๒๕๕๘
๒.	ที่ สพ ๐๕๑๘/๑๕๐๔ ลว. ๑๑ มิถุนายน ๒๕๕๘	นายสมหวัง โพธิ์ทอง	-ขอความอนุเคราะห์แก้ไขปัญหาความคลาดแคลนน้ำ	-แจ้งกองช่างตรวจสอบข้อเท็จจริงเพื่อรายงานเสนอโครงการฯสำหรับช่วยเหลือราษฎร ร พร้อมรายงานอำเภอ	รายงานศูนย์ดำรงธรรม อำเภอสองพี่น้อง ที่ สพ ๗๙๓๐๓/๓๕๗ ลว.๒๓ มิถุนายน ๒๕๕๘
๓.	ที่ สพ ๐๕๑๘/๑๖๗๓ ลว. ๒๕ มิถุนายน ๒๕๕๘	นายสมชาย สาลิกุลและพวก	-ขอความช่วยเหลือให้ลอกคลองชลประทาน หมู่ที่ ๓ บ้านดอนกระเบื้อง	-แจ้งกองช่างตรวจสอบข้อเท็จจริงดำเนินการแก้ไขความเดือดร้อนให้กับประชาชน พร้อมรายงานอำเภอ	รายงานศูนย์ดำรงธรรม อำเภอสองพี่น้อง ที่ สพ ๗๙๓๐๓/๓๖๗ ลว.๓๐ มิถุนายน ๒๕๕๘
๔.	คำร้องทั่วไป ลว. ๒๗ กรกฎาคม ๒๕๕๘	นางภรณ์พัฒนา ครูชใจเกล้า และพวก	-ขอความอนุเคราะห์ลงหินคลุกปรับผิวเนื่อง จากถนนเป็นหลุม บ่อ ตั้งแต่บริเวณประตูน้ำ ถึงบ้านนางภรณ์พัฒนา ครูชใจเกล้า	-แจ้งกองช่างดำเนินการตรวจสอบ ตรวจสอบข้อเท็จจริง เพื่อดำเนินการแก้ไขความเดือดร้อนให้กับประชาชน	รายงานผลการการแก้ไขให้ผู้ร้องเรียนทราบ ที่ สพ ๗๙๓๐๓/๔๔๘ ลว. ๓ สิงหาคม ๒๕๕๘
๕.	คำร้องทั่วไป ลว. ๒๕ กันยายน ๒๕๕๘	นางรุ่งทิวา กระโท่แก้ว และพวก	-ขอความอนุเคราะห์ลงหินคลุกบริเวณถนน ทางเข้า-ออก(ข้างวัดท่าจัด) เนื่องจากถนน เป็นหลุม บ่อ จำนวนมากประชาชนผู้ใช้เส้นทางสัญจรได้รับความเดือดร้อนเป็นอย่างมาก	-แจ้งกองช่างดำเนินการตรวจสอบ ตรวจสอบข้อเท็จจริง เพื่อดำเนินการแก้ไขความเดือดร้อนให้กับประชาชน	รายงานผลการการแก้ไขให้ผู้ร้องเรียนทราบ ที่ สพ ๗๙๓๐๓/๕๗๙ ลว. ๒๘ กันยายน ๒๕๕๘

ที่	หนังสือรับที่	ชื่อผู้ร้อง	ประเด็นการร้องเรียน	ผลการดำเนินการ	หมายเหตุ





ประเด็นคำถาม	มี	ไม่มี
การตอบสนองข้อร้องเรียน		
EB8 หน่วยงานของท่านมีการดำเนินการเรื่องร้องเรียนอย่างไร		
1)มีการกำหนดขั้นตอน/กระบวนการเรื่องร้องเรียนและการตอบสนองหรือรายงานให้ผู้ร้องเรียนทราบหรือไม่	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<b>มีหลักฐาน คือ</b> <input type="radio"/> คู่มือการปฏิบัติงานเรื่องร้องเรียน..... <input type="radio"/> แผนผังปฏิบัติงานเรื่องร้องเรียน..... <input type="radio"/> อื่น ๆ โปรดระบุ.....		
2)มีการกำหนดช่องทางการร้องเรียน หรือไม่	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<b>มีหลักฐาน คือ</b> <input type="radio"/> คู่มือการปฏิบัติงานเรื่องร้องเรียน..... <input type="radio"/> แผนผังปฏิบัติงานเรื่องร้องเรียน..... <input type="radio"/> อื่น ๆ โปรดระบุ.....		
3)หน่วยงานของท่านมีการกำหนดหน่วยงานหรือผู้รับผิดชอบเรื่องร้องเรียน หรือไม่	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<b>มีหลักฐาน คือ</b> <input type="radio"/> คู่มือการปฏิบัติงานเรื่องร้องเรียน..... <input type="radio"/> แผนผังปฏิบัติงานเรื่องร้องเรียน..... <input type="radio"/> คำสั่งการปฏิบัติงาน..... <input type="radio"/> อื่น ๆ โปรดระบุ.....		
4)มีการเผยแพร่ผลการดำเนินงานเรื่องร้องเรียน จัดซื้อจัดจ้าง พร้อมระบุปัญหาอุปสรรคและแนวทางแก้ไข หรือไม่	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<b>มีหลักฐาน คือ</b> <input type="radio"/> Print screen รายงานผลการดำเนินงานเรื่องร้องเรียนจัดซื้อจัดจ้างจากเว็บไซต์ของหน่วยงาน..... <input type="radio"/> อื่น ๆ โปรดระบุ.....		
5)รายงานสรุปผลการดำเนินการเรื่องร้องเรียนทั่วไปพร้อมทั้งระบุปัญหาอุปสรรคและแนวทางแก้ไขหรือไม่	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<b>มีหลักฐาน คือ</b> <input type="radio"/> รายงานผลการดำเนินงานเรื่องร้องเรียนทั่วไป..... <input type="radio"/> อื่น ๆ โปรดระบุ.....		



EB8 หน่วยงานของท่านมีการดำเนินการเรื่องร้องเรียนอย่างไร		
4)มีการเผยแพร่ผลการดำเนินงานเรื่องร้องเรียน <u>จัดซื้อจัดจ้าง</u> พร้อมระบุปัญหาอุปสรรคและ แนวทางแก้ไข หรือไม่	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<b>มีหลักฐาน คือ</b> <input type="radio"/> Print screen รายงานผลการดำเนินงานเรื่องร้องเรียนจัดซื้อจัดจ้างจากเว็บไซต์ของหน่วยงาน ..... <input type="radio"/> อื่น ๆ โปรดระบุ ไม่มีการร้องเรียนเรื่องการจัดซื้อจัดจ้าง		

แบบสำรวจใช้หลักฐานเชิงประจักษ์

Evidence-based Integrity & Transparency Assessment

สำหรับการประเมินคุณธรรม และความโปร่งใสในการดำเนินงานของหน่วยงานภาครัฐ

ประจำปี พ.ศ. 2558

แฟ้มที่ 3

EB 8-9

ภาคผนวก

 ขั้นตอนการกรอกข้อมูลร้องเรียนทางเว็บไซต์

๑. เข้าเว็บไซต์ <https://www.bangphlab.go.th>
๒. เลือกเมนูหลัก
๓. เมนูมุมซ้ายมือ เลือกเมนูร้องทุกข์
๔. พิมพ์ชื่อ-นามสกุล ที่อยู่
๕. กรอกอีเมลล์
๖. กรอกช่องโทรศัพท์
๗. กรอกที่ทำงาน
๘. พิมพ์รายละเอียด ข้อความที่ประสงค์จะร้องทุกข์
๙. กดปุ่มส่งคำร้องทุกข์

หมายเหตุ :

หากกรอกข้อมูลไม่ครบ ระบบจะไม่ส่งข้อมูลหรือไม่รับข้อมูล

