

แนวทางปฏิบัติการจัดการ
เรื่องราวร้องเรียนร้องทุกข์
ร้องเรียนการทุจริต



ศูนย์รับเรื่องราวร้องเรียนร้องทุกข์การทุจริต

คำนำ

คู่มือการปฏิบัติงานรับเรื่องราวร้องทุกข์ของ ศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์องค์การบริหารส่วนตำบล
บุกระสังฉบับนี้ จัดทำขึ้นเพื่อเป็นแนวทางการดำเนินการจัดการข้อร้องเรียนของศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์องค์การ
บริหารส่วนตำบลบุกระสัง ทั้งนี้ การจัดการข้อร้องเรียนจนได้ข้อยุติ ให้มีความรวดเร็วและมีประสิทธิภาพ เพื่อ
ตอบสนองความต้องการและความคาดหวังของผู้รับบริการ จำเป็นจะต้องมีขั้นตอน / กระบวนการ และแนวทาง
ในการปฏิบัติงานที่ชัดเจนและเป็นมาตรฐานเดียวกัน

ศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์องค์การบริหารส่วนตำบลบุกระสัง

สารบัญ

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

คู่มือการปฏิบัติงานรับเรื่องราวร้องทุกข์

ศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์องค์การบริหารส่วนตำบลบุกระสัง

๑. หลักการและเหตุผล

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

๒. การจัดตั้งศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์องค์การบริหารส่วนตำบลบุกระสัง

เพื่อให้การบริหารระบบราชการเป็นไปด้วยความถูกต้อง บริสุทธิ์ ยุติธรรม ควบคู่กับการพัฒนาบำบัดทุกข์ บำรุงสุข ตลอดจนดำเนินการแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนของประชาชน ได้อย่างมีประสิทธิภาพ ด้วยความรวดเร็วประสพผลสำเร็จอย่างเป็นรูปธรรม อีกทั้งเพื่อเป็นศูนย์รับแจ้งเบาะแสการทุจริต หรือไม่ได้รับความเป็นธรรมจากการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ องค์การบริหารส่วนตำบลบุกระสังจึงได้จัดตั้งศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ ขึ้น ซึ่งในกรณีการร้องเรียนที่เกี่ยวกับบุคคล จะมีการเก็บรักษาเรื่องราวไว้เป็นความลับและปกปิดชื่อผู้ร้องเรียน เพื่อให้ผู้ร้องเรียนได้รับผลกระทบและได้รับความเดือดร้อนจากการร้องเรียน

๓. สถานที่ตั้ง

ตั้งอยู่ ณ สำนักงานองค์การบริหารส่วนตำบลบุกระสัง ตำบลบุกระสัง อำเภอหนองกี่ จังหวัดบุรีรัมย์

๔. หน้าที่ความรับผิดชอบ

เป็นศูนย์กลางในการรับเรื่องราวร้องทุกข์ และให้บริการข้อมูลข่าวสาร ให้คำปรึกษา รับเรื่องปัญหาความต้องการและข้อเสนอแนะของประชาชน

๕. วัตถุประสงค์

๑. เพื่อให้การดำเนินงานจัดการข้อร้องเรียน / ร้องทุกข์ ของศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์องค์การบริหารส่วนตำบลบุกระสัง มีขั้นตอน / กระบวนการ และแนวทางในการปฏิบัติงานเป็นมาตรฐานเดียวกัน

๒. เพื่อให้มั่นใจว่าได้มีการปฏิบัติตามข้อกำหนด ระเบียบ หลักเกณฑ์เกี่ยวกับการจัดการข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ ที่กำหนดไว้อย่างสม่ำเสมอและมีประสิทธิภาพ

๖. คำจำกัดความ

“ผู้รับบริการ” หมายถึง ผู้ที่มีารับบริการจากส่วนราชการและประชาชนทั่วไป

“ผู้มีส่วนได้เสีย” หมายถึง ผู้ที่ได้รับผลกระทบ ทั้งทางบวกและทางลบ ทั้งทางตรงและทางอ้อม จากการดำเนินการของส่วนราชการ เช่น ประชาชนในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลบุกระสัง

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

“ผู้ร้องเรียน/ร้องทุกข์” หมายถึง ประชาชนทั่วไป/ผู้มีส่วนได้เสียที่มาติดต่อราชการผ่านช่องทางต่าง ๆ โดยมีวัตถุประสงค์ครอบคลุมการร้องเรียน/ร้องทุกข์/การให้ข้อเสนอแนะ/การให้ข้อคิดเห็น/การขมေး/การร้องขอข้อมูล

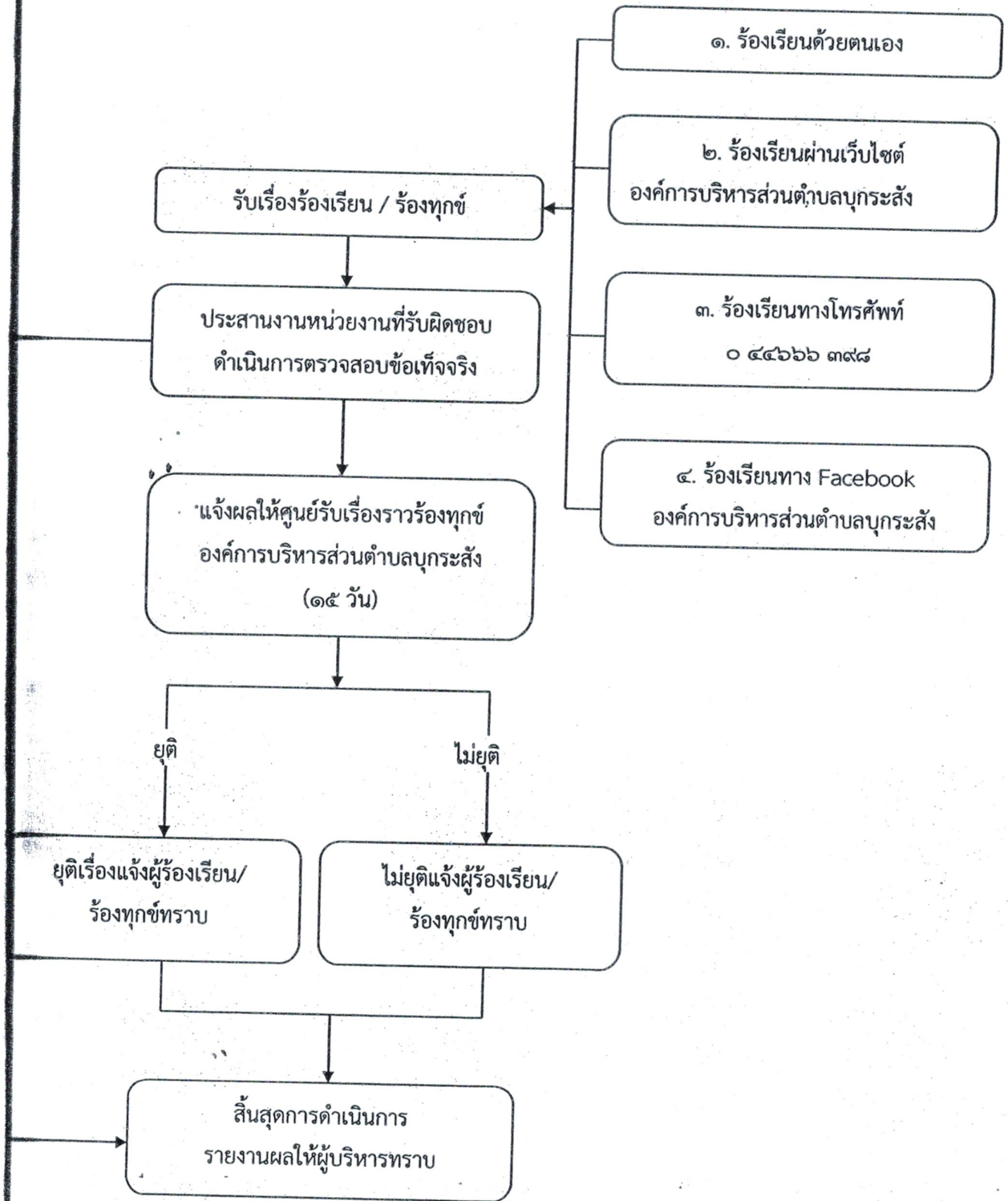
“ช่องทางการรับข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์” หมายถึง ช่องทางต่าง ๆ ที่ใช้ในการรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ เช่น ติดต่อด้วยตนเอง/ติดต่อทางโทรศัพท์/เว็บไซต์/Face Book

๗. ระยะเวลาเปิดให้บริการ

เปิดให้บริการวันจันทร์ ถึง วันศุกร์ (ยกเว้นวันหยุดที่ทางราชการกำหนด) ตั้งแต่เวลา

๐๘.๓๐ - ๑๖.๓๐ น.

๘. แผนผังกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน / ร้องทุกข์



๙. ขั้นตอนการปฏิบัติงาน

การแต่งตั้งผู้รับผิดชอบจัดการข้อร้องเรียน / ร้องทุกข์ ของหน่วยงาน

๘.๑ จัดตั้งศูนย์ / จุดรับข้อร้องเรียน / ร้องทุกข์ ของประชาชน

๘.๒ จัดทำคำสั่งแต่งตั้งเจ้าหน้าที่ประจำศูนย์

๘.๓ แจ้งผู้รับผิดชอบตามคำสั่งองค์การบริหารส่วนตำบลบึงกระสัง เพื่อความสะดวกในการประสานงาน

๑๐. การรับและตรวจสอบข้อร้องเรียน / ร้องทุกข์ จากช่องทางต่าง ๆ

ดำเนินการรับและติดตามตรวจสอบข้อร้องเรียน / ร้องทุกข์ ที่เข้ามายังหน่วยงานจากช่องทางต่าง ๆ โดยมีข้อปฏิบัติตามที่กำหนด ดังนี้

ช่องทาง	ความถี่ในการตรวจสอบช่องทาง	ระยะเวลาดำเนินการรับข้อร้องเรียน / ร้องทุกข์ เพื่อประสานหาทางแก้ไขปัญหา	หมายเหตุ
ร้องเรียนด้วยตนเอง ณ ศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ องค์การบริหารส่วนตำบลบึงกระสัง	ทุกครั้งที่มีการร้องเรียน	ภายใน ๑ วันทำการ	
ร้องเรียนผ่านเว็บไซต์ องค์การบริหารส่วนตำบลบึงกระสัง	ทุกวัน	ภายใน ๑ วันทำการ	
ร้องเรียนทางโทรศัพท์ ๐๔๔ ๖๖๖ ๓๔๘	ทุกวัน	ภายใน ๑ วันทำการ	
ร้องเรียนทาง Face Book	ทุกวัน	ภายใน ๑ วันทำการ	

๑๑. การบันทึกข้อร้องเรียน

๑๐.๑ กรอกรูปแบบฟอร์มบันทึกข้อร้องเรียน / ร้องทุกข์ โดยมีรายละเอียด ชื่อ-สกุล ที่อยู่ หมายเลขโทรศัพท์ติดต่อ เรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ และสถานที่เกิดเหตุ

๑๐.๒ ทุกช่องทางที่มีการร้องเรียน เจ้าหน้าที่ต้องบันทึกข้อร้องเรียน / ร้องทุกข์ ลงสมุดบันทึกข้อร้องเรียน / ร้องทุกข์

๑๒. การประสานหน่วยงานเพื่อแก้ปัญหาข้อร้องเรียน / ร้องทุกข์ และการแจ้งผู้ร้องเรียน / ร้องทุกข์ทราบ

๑๒.๑ กรณีเป็นการขอข้อมูลข่าวสาร ประสานหน่วยงานผู้ครอบครองเอกสาร เจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้อง เพื่อให้ข้อมูลแก่ผู้ร้องขอได้ทันที

๑๒.๒ ขอร้องเรียน / ร้องทุกข์ ที่เป็นการร้องเรียนเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการของหน่วยงาน เช่น ไฟฟ้าสาธารณะดับ การจัดการขยะมูลฝอย ตัดต้นไม้ กลิ่นเหม็นรบกวน เป็นต้น จัดทำบันทึกข้อความเสนอไปยังผู้บริหารเพื่อสั่งการหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง โดยเบื้องต้นอาจโทรศัพท์แจ้งไปยังหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

๑๒.๓ ขอร้องเรียน / ร้องทุกข์ ที่ไม่อยู่ในความรับผิดชอบขององค์การบริหารส่วนตำบล บุกระสัง ให้ดำเนินการประสานหน่วยงานภายนอกที่เกี่ยวข้อง เพื่อให้เกิดความรวดเร็วและถูกต้อง ในการแก้ไขปัญหาต่อไป

๑๒.๔ ขอร้องเรียนที่ส่งผลกระทบต่อหน่วยงาน เช่น กรณี ผู้ร้องเรียนทำหนังสือร้องเรียนความไม่โปร่งใสในการจัดซื้อจัดจ้าง ให้เจ้าหน้าที่จัดทำบันทึกข้อความเพื่อเสนอผู้บริหารพิจารณาสั่งการไปยังหน่วยงานที่รับผิดชอบ เพื่อดำเนินการตรวจสอบและแจ้งผู้ร้องเรียนทราบ ต่อไป

๑๓. การติดตามแก้ไขปัญหาขอร้องเรียน

ให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องรายงานผลการดำเนินการให้ทราบภายใน ๕ วันทำการ เพื่อเจ้าหน้าที่ศูนย์ฯ จะได้แจ้งให้ผู้ร้องเรียนทราบ ต่อไป

๑๔. การรายงานผลการดำเนินการให้ผู้บริหารทราบ

๑๓.๑ ให้รวบรวมและรายงานสรุปการจัดการขอร้องเรียน/ร้องทุกข์ ให้ผู้บริหารทราบทุกเดือน

๑๓.๒ ให้รวบรวมรายงานสรุปขอร้องเรียนหลังจากสิ้นปีงบประมาณ เพื่อนำมาวิเคราะห์การจัดการขอร้องเรียน / ร้องทุกข์ ในภาพรวมของหน่วยงาน เพื่อใช้เป็นแนวทางในการแก้ไข ปรับปรุง พัฒนางานต่อไป

๑๕. มาตรฐานงาน

การดำเนินการแก้ไขขอร้องเรียน / ร้องทุกข์ ให้แล้วเสร็จภายในระยะเวลาที่กำหนด

กรณีได้รับเรื่องร้องเรียน / ร้องทุกข์ ให้ศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์องค์การบริหารส่วนตำบลบุกระสัง ดำเนินการตรวจสอบและพิจารณาส่งเรื่องให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ดำเนินการแก้ไขปัญหาขอร้องเรียน / ร้องทุกข์ให้แล้วเสร็จภายใน ๑๕ วัน ทำการ

๑๖. แบบฟอร์ม

แบบฟอร์มใบรับแจ้งเหตุเรื่องราวร้องเรียน / ร้องทุกข์

๑๗. จัดทำโดย

ศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์องค์การบริหารส่วนตำบลบุกระสัง

- หมายเลขโทรศัพท์ ๐๔๔ ๖๖๖ ๓๔๘

- หมายเลขโทรสาร ๐๔๔ ๖๖๖ ๓๔๗

- เว็บไซต์ www.Bukrasang.go.th

ภาคผนวก



คำสั่งองค์การบริหารส่วนตำบลบุกระสัง

ที่ ๘๒๔/๒๕๕๙

เรื่อง แต่งตั้งเจ้าหน้าที่ประจำศูนย์รับเรื่องราวร้องเรียน/ร้องทุกข์
และเจ้าหน้าที่รับผิดชอบรับเรื่องราวร้องเรียน/ร้องทุกข์

ด้วยองค์การบริหารส่วนตำบลบุกระสัง ได้จัดตั้งศูนย์รับเรื่องราวร้องเรียน/ร้องทุกข์ประจำองค์การบริหารส่วนตำบลบุกระสัง ขึ้นภายในสำนักงานปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลบุกระสัง เพื่อเป็นการอำนวยความสะดวกแก่ประชาชนในการร้องเรียน/ร้องทุกข์ และแจ้งข้อมูลข่าวสารต่าง ๆ

เพื่อให้การดำเนินงานด้านการรับเรื่องราวร้องเรียน/ร้องทุกข์ ของศูนย์รับเรื่องราวร้องเรียน/ร้องทุกข์องค์การบริหารส่วนตำบลบุกระสัง มีประสิทธิภาพและเกิดประโยชน์ต่อประชาชน จึงแต่งตั้งเจ้าหน้าที่ประจำศูนย์รับเรื่องราวร้องเรียน/ร้องทุกข์ และเจ้าหน้าที่รับผิดชอบรับเรื่องราวร้องเรียน/ร้องทุกข์ ดังนี้

๑. เจ้าหน้าที่ประจำศูนย์รับเรื่องราวร้องเรียน/ร้องทุกข์

๑) นายสุรินทร์ ราวพิมาย

ปลัดองค์การบริหารส่วนตำบล

๒) นายสุเมธ รัตนบุ

ผู้อำนวยการกองช่าง

๓) นางศิรินันท์ บำรุงธรรม

ผู้อำนวยการกองคลัง

๔) นายวัลลภ สุขคำชา

หัวหน้าสำนักปลัด อบต.

๕) นายสุวัฒน์ ใจคง

วิศวกรโยธา

๖) นางกรรณภา บุรณ์เจริญ

นิติกร

ให้มีหน้าที่ดังนี้

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

๒) ในเบื้องต้นให้ถือเป็นความลับของทางราชการ หากเป็นบัตรสนเท่ห์ ให้พิจารณาเฉพาะรายที่ระบุหลักฐาน กรณีแวดล้อมปรากฏชัดแจ้ง ตลอดจนชี้พยานบุคคลแน่นอน

๓) ประสานการปฏิบัติให้ส่วนราชการในสังกัดองค์การบริหารส่วนตำบลบุกระสัง ดำเนินการตามภารกิจที่เกี่ยวข้องและสามารถขอให้บุคคลในสังกัดส่วนราชการนั้นให้ถ้อยคำหรือข้อมูลเอกสารหลักฐานใดๆ เพื่อประโยชน์สำหรับการนั้นได้

๔) กรณีที่อาจเกี่ยวข้องกับคดี หรืออาจก่อให้เกิดเป็นคดีความได้ ให้แจ้งรายละเอียดเฉพาะ ที่ส่วนราชการเจ้าของเรื่องจะสามารถนำไปพิจารณาดำเนินการต่อไปได้ โดยอาจมีการปกปิดข้อความตามคำร้องบางส่วนก็ได้ทั้งนี้ หากส่วนราชการเจ้าของเรื่องประสานขอทราบข้อมูลรายละเอียดเพิ่มเติมให้พิจารณาเป็นรายกรณี

๕) กรณีที่เกี่ยวข้องกับเจ้าหน้าที่ของรัฐหรือหน่วยงานอื่น ให้ส่งเรื่องให้หัวหน้าส่วนราชการหรือเหนือกว่าส่วนราชการต้นสังกัดของผู้ถูกร้อง หรือส่งเรื่องให้ส่วนราชการหรือหน่วยงานที่มีอำนาจหน้าที่ในการสืบสวนเรื่องร้องเรียนของส่วนราชการหรือหน่วยงานนั้นเป็นการเฉพาะ

๖) ให้พิจารณาดำเนินการเป็นกรณีพิเศษเฉพาะเรื่อง ดังนี้

๖.๑) กรณีที่เกี่ยวข้องกับความมั่นคงของประเทศ

๖.๒) กรณีที่อาจมีผลกระทบต่อชีวิตและความปลอดภัยของผู้ร้อง ให้สรุปสาระสำคัญตาม คำร้องเฉพาะที่ส่วนราชการเจ้าของเรื่องจะสามารถนำไปพิจารณาดำเนินการต่อไปได้ โดยอาจไม่นำส่งเอกสารคำร้องต้นฉบับรวมทั้งหากมีความจำเป็นให้ประสานหน่วยงานที่เกี่ยวข้องเพื่อให้การคุ้มครองผู้ร้องเป็นพิเศษรายกรณี ทั้งนี้ หากมีการประสานขอทราบข้อมูลรายละเอียดเพิ่มเติมให้พิจารณาเป็นรายกรณีด้วย

๗) รายงานผลการปฏิบัติงานให้ผู้บังคับบัญชาทราบโดยเร็ว

๘) ดำเนินการอื่น ๆ ตามที่ผู้บังคับบัญชามอบหมาย

๒. เจ้าหน้าที่รับผิดชอบรับเรื่องราวร้องเรียน/ร้องทุกข์

๑) นางกรรณา บุณเฑาะว์

นิติกร

๒) นายสมพงษ์ ตุ่มทอง

เจ้าหน้าที่ธุรการ

ให้มีหน้าที่

๑) จัดทำสมุดทะเบียนรับเรื่องราวร้องทุกข์

๒) รับแจ้งเรื่องราวร้องเรียน/ร้องทุกข์จากผู้ร้องทุกข์ยื่นเป็นเอกสาร, ผ่านทางเว็บไซต์และ

ทางโทรศัพท์

๓) ติดตามผลการดำเนินงานของหน่วยงานรับผิดชอบ

๔) แจ้งผลการดำเนินการตอบผู้ร้องเรียน/ร้องทุกข์

๕) ประสานกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องและแจ้งผลให้ทราบหลังดำเนินการแล้วเสร็จ

ทั้งนี้ ตั้งแต่บัดนี้เป็นต้นไป

สั่ง ณ วันที่ ๑๓ กันยายน พ.ศ. ๒๕๕๔



(นายอิสราพงษ์ เสนคราม)

นายกองค์การบริหารส่วนตำบลบุกระสัง

ร่าง.....

พิมพ์.....

ทาน.....

สำเนาฉบับ



ประกาศองค์การบริหารส่วนตำบลบุงกระสัง
เรื่อง จัดตั้งศูนย์รับเรื่องราวร้องเรียน/ร้องทุกข์ ประจำองค์การบริหารส่วนตำบลบุงกระสัง

เพื่อให้การปฏิบัติเป็นไปตามวัตถุประสงค์แห่งพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๔๖ และตอบสนองปัญหาและความต้องการของประชาชน องค์การบริหารส่วนตำบลบุงกระสัง จึงจัดตั้งศูนย์รับเรื่องราวร้องเรียน/ร้องทุกข์ ประจำองค์การบริหารส่วนตำบลบุงกระสัง ขึ้น ณ สำนักงานปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลบุงกระสัง เพื่อบริการประชาชนในด้านกฎหมาย และข้อแก้ไขปัญหาความต้องการหรือความเดือดร้อนต่างๆ

ผู้ใดที่มีความประสงค์จะยื่นข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ สามารถยื่นคำร้องได้ในวันและเวลาราชการ โดยสามารถดำเนินการได้ดังนี้

๑. แจ้งด้วยตนเองโดยตรง ได้ที่ศูนย์รับเรื่องราวร้องเรียน/ร้องทุกข์ สำนักงานปลัด องค์การบริหารส่วนตำบลบุงกระสัง อำเภอหนองกี่ จังหวัดบุรีรัมย์
๒. ทางโทรศัพท์ หมายเลข ๐-๔๔๖๖-๖๓๔๘
๒. ทางเว็บไซต์องค์การบริหารส่วนตำบล www.bukrasang.go.th
๔. ทางไปรษณีย์ ศูนย์รับเรื่องราวร้องเรียน/ร้องทุกข์ สำนักงานปลัด องค์การบริหารส่วนตำบลบุงกระสัง เลขที่ ๑๑๙ หมู่ที่ ๙ ตำบลบุงกระสัง อำเภอหนองกี่ จังหวัดบุรีรัมย์
๕. ทางตู้แสดงความคิดเห็น ซึ่งติดตั้งไว้หน้าอาคารที่ทำการองค์การบริหารส่วนตำบลบุงกระสัง

จึงประกาศมาให้ทราบโดยทั่วกัน

ประกาศ ณ วันที่ ๑๑ พฤษภาคม พ.ศ. ๒๕๕๙

(นายอิสรพงษ์ เสนคราม)

นายกองค์การบริหารส่วนตำบลบุงกระสัง

ร่าง.....

พิมพ์.....

.....

แบบคำร้องเรียน / ร้องทุกข์

เขียนที่.....

วันที่ เดือน พ.ศ.

[illegible]

นาย กงจักร บัณฑิตกุล

เปิดงานมาด้วย

ด้วย ข้าพเจ้า นาย/นาง/นางสาว.....

นางเลขที่..... หมู่ที่..... ตำบล..... อำเภอ.....

.....มีข้อร้องเรียน / ร้องทุกข์ ดังนี้.....

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบและพิจารณา

พบแต่คงความนับถือ

(.....)

ผู้ร้องเรียน / ร้องทุกข์

แบบคำร้องขอรับความช่วยเหลือ

เขียนที่.....

วันที่ เดือน..... พ.ศ.

เรื่อง

เรียน นายกองค์การบริหารส่วนตำบลบุกระสัง

สิ่งที่ส่งมาด้วย - สำเนาทะเบียนบ้าน จำนวน ฉบับ
- สำเนาบัตรประจำตัวประชาชน จำนวน ฉบับ
- รูปภาพ จำนวน ภาพ
- อื่นๆ (ระบุ)

ด้วยข้าพเจ้า นาย / นาง / นางสาว

อยู่บ้านเลขที่..... หมู่ที่..... บ้าน..... ตำบล..... อำเภอ.....

จังหวัด..... ขอรับความช่วยเหลือดังนี้

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

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณา

ขอแสดงความนับถือ

(.....)

(.....)

ผู้ร้องเรียน/ร้องทุกข์



คำสั่งองค์การบริหารส่วนตำบลบุกระสัง
ที่ ๑๒๒/๒๕๕๘
เรื่อง มอบอำนาจของนายกองค์การบริหารส่วนตำบลบุกระสัง
ให้ปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลบุกระสังปฏิบัติราชการแทน

เพื่อประโยชน์ของราชการในการปฏิบัติราชการด้วยความคล่องตัว รวดเร็ว รวมทั้งเป็นการลดขั้นตอนและระยะเวลาในเรื่องการสั่งการ การอนุญาต และการอนุมัติในเรื่องเกี่ยวกับการให้บริการประชาชนโดยตรง อาศัยอำนาจตามความในมาตรา ๖๐ วรรคห้า แห่งพระราชบัญญัติสภาตำบลและองค์การบริหารส่วนตำบล พ.ศ. ๒๕๓๗ และที่แก้ไขเพิ่มเติมถึง (ฉบับที่ ๖) พ.ศ. ๒๕๕๒ จึงมอบอำนาจให้นายสุรินทร์ ราวพิมาย ตำแหน่ง ปลัดองค์การบริหารส่วนตำบล ปฏิบัติราชการแทนในการสั่งการ การอนุญาต และการอนุมัติ ตามบัญชีการมอบอำนาจแนบท้ายคำสั่งนี้ ในการนี้ เมื่อปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลได้ปฏิบัติราชการแทนที่ได้รับมอบอำนาจตามคำสั่งนี้ไปแล้ว ให้จัดทำบัญชีสรุปย่อเรื่องเสนอนายกองค์การบริหารส่วนตำบลให้ทราบทุกสามสิบวัน

ทั้งนี้ ตั้งแต่บัดนี้เป็นต้นไป

สั่ง ณ วันที่ ๒ มีนาคม พ.ศ. ๒๕๕๘

(นายอิสรพงษ์ เสนคราม)

นายกองค์การบริหารส่วนตำบลบุกระสัง

บัญชีรายละเอียดการมอบอำนาจของนายกองค์การบริหารส่วนตำบลกระสัง
ให้ปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลกระสังปฏิบัติราชการแทน

แนบท้ายคำสั่งองค์การบริหารส่วนตำบลกระสัง ที่ ๑๒๒/๒๕๕๘ ลงวันที่ ๒ มีนาคม พ.ศ. ๒๕๕๘

ที่	อำนาจที่มอบให้ปฏิบัติราชการแทน	มอบโดยอาศัยอำนาจตามกฎหมาย ระเบียบ ข้อบังคับ	ลักษณะงานที่มอบให้ปฏิบัติราชการแทน	หมายเหตุ
๑	การอนุญาตประกอบกิจการที่เป็นอันตรายต่อสุขภาพ ตามพระราชบัญญัติการสาธารณสุข พ.ศ. ๒๕๓๕ แก้ไขเพิ่มเติมถึง (ฉบับที่ ๒) พ.ศ. ๒๕๕๐ มาตรา ๔ มาตรา ๓๓ มาตรา ๕๖ และมาตรา ๖๐	พระราชบัญญัติสภาตำบลและองค์การบริหารส่วนตำบล พ.ศ. ๒๕๓๗ และที่แก้ไขเพิ่มเติมถึง (ฉบับที่ ๖) พ.ศ. ๒๕๕๒ มาตรา ๖๐ วรรคห้า	อำนาจในการอนุญาต (รายใหม่) ต่อใบอนุญาต และเลิกกิจการที่เป็นอันตรายต่อสุขภาพ (๓๐ ประเภท)	
๒	การอนุญาตจัดตั้งสถานที่จำหน่ายอาหาร หรือสถานที่สะสมอาหาร ตามพระราชบัญญัติการสาธารณสุข พ.ศ. ๒๕๓๕ แก้ไขเพิ่มเติมถึง (ฉบับที่ ๒) พ.ศ. ๒๕๕๐ มาตรา ๔ มาตรา ๓๓ มาตรา ๕๖ และมาตรา ๖๐	พระราชบัญญัติสภาตำบลและองค์การบริหารส่วนตำบล พ.ศ. ๒๕๓๗ และที่แก้ไขเพิ่มเติมถึง (ฉบับที่ ๖) พ.ศ. ๒๕๕๒ มาตรา ๖๐ วรรคห้า	อำนาจในการอนุญาตจัดตั้ง (รายใหม่) ต่อใบอนุญาต และเลิกกิจการสถานที่จำหน่ายอาหารหรือสถานที่สะสมอาหาร (พื้นที่เกิน ๒๐๐ ตร.ม.)	
๓	อนุญาตจำหน่ายสินค้าในที่หรือทางสาธารณะ ตามพระราชบัญญัติการสาธารณสุข พ.ศ. ๒๕๓๕ แก้ไขเพิ่มเติมถึง (ฉบับที่ ๒) พ.ศ. ๒๕๕๐ มาตรา ๔ มาตรา ๔๑ มาตรา ๕๖ และมาตรา ๖๐	พระราชบัญญัติสภาตำบลและองค์การบริหารส่วนตำบล พ.ศ. ๒๕๓๗ และที่แก้ไขเพิ่มเติมถึง (ฉบับที่ ๖) พ.ศ. ๒๕๕๒ มาตรา ๖๐ วรรคห้า	อำนาจในการอนุญาต (รายใหม่) ต่อใบอนุญาต และเลิกจำหน่ายสินค้าในที่หรือทางสาธารณะ	



ประกาศองค์การบริหารส่วนตำบลบุกระสัง
เรื่อง การมอบอำนาจของนายกองค์การบริหารส่วนตำบลบุกระสัง
ให้ปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลบุกระสังปฏิบัติราชการแทน

ด้วยองค์การบริหารส่วนตำบลบุกระสัง ได้มีคำสั่งที่ ๑๒๒/๒๕๕๘ ลงวันที่ ๒ มีนาคม ๒๕๕๘ เรื่อง การมอบอำนาจของนายกองค์การบริหารส่วนตำบลบุกระสัง ให้ปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลบุกระสัง ปฏิบัติราชการแทน เพื่อประโยชน์ของราชการในการปฏิบัติราชการด้วยความคล่องตัว รวดเร็ว รวมทั้งเป็นการ ลดขั้นตอนและระยะเวลาในเรื่องการสั่งการ การอนุญาต และการอนุมัติในเรื่องเกี่ยวกับการให้บริการประชาชน โดยตรงรายละเอียดตามคำสั่งแนบท้าย โดยอาศัยอำนาจตามความในมาตรา ๖๐ วรรคห้า แห่งพระราชบัญญัติ สภาตำบลและองค์การบริหารส่วนตำบล พ.ศ. ๒๕๓๗ และที่แก้ไขเพิ่มเติมถึง (ฉบับที่ ๖) พ.ศ. ๒๕๕๒ รายละเอียดตามคำสั่งแนบท้าย

จึงประกาศให้ทราบโดยทั่วกัน

ประกาศ ณ วันที่ ๕ มีนาคม พ.ศ. ๒๕๕๘

(นายอิสรพงษ์ เสนคราม)

นายกองค์การบริหารส่วนตำบลบุกระสัง

พิมพ์
ท.ร.

องค์การบริหารส่วนตำบลบุกระสัง

ศูนย์รับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์

แนวทางปฏิบัติงานเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์

ช่องทาง	ความถี่ในการ ตรวจสอบช่องทาง	ระยะเวลาดำเนินการรับข้อ ร้องเรียน / ร้องทุกข์ เพื่อประสานหาทางแก้ไขปัญหา	หมายเหตุ
ร้องเรียนด้วยตนเอง ณ ศูนย์ รับเรื่องราวร้องทุกข์ อบต.บุ กระสัง	ทุกครั้งที่มีการร้องเรียน	ภายใน 1 วันทำการ	
ร้องเรียนผ่านเว็บไซต์ อบต.บุ กระสัง www.bukrasang.gto.th	ทุกวัน	ภายใน 1 วันทำการ	
ร้องเรียนทางโทรศัพท์ 044-666398	ทุกวัน	ภายใน 1 วันทำการ	
ร้องเรียนทาง Face book	ทุกวัน	ภายใน 1 วันทำการ	