

คู่มือสำหรับประชาชน

การรับเรื่องร้องเรียน

ขององค์การบริหารส่วนตำบลตำพรุ

อำเภอบ้านลาด

จังหวัดเพชรบุรี

ท้องถิ่นไทยยินดีรับใช้ประชาชน

032-492386



“ถ้าทุจริตแม้แต่นิดเดียว ก็ขอแข่งให้มีอันเป็นไป พูดอย่างนี้หยาบคาย แต่
ว่าขอให้มีอันเป็นไป แต่ถ้าไม่ทุจริต สุจริตและมีความตั้งใจมุ่งมั่นสร้างความเจริญ
ก็ขอให้ต่ออายุได้ถึง ๑๐๐ ปี ส่วนคนไหนที่มีอายุมากแล้ว ขอให้แข็งแรง ความ
สุจริตจะทำให้ประเทศไทยรอดพ้นอันตราย”

“ภายใน ๑๐ ปี เมืองไทยน่าจะเจริญ ข้อสำคัญ คือ ต้องหยุดการทุจริตให้
สำเร็จและไม่ทุจริตเสียเอง”

กระแสพระราชดำรัสของพระบาทสมเด็จพระเจ้าอยู่หัว

พระราชทานแก่คณะผู้ว่าราชการจังหวัด

ในโอกาสเข้าเฝ้าถวายสัตย์ปฏิญาณ เมื่อวันที่ ๘ ตุลาคม ๒๕๕๖

คู่มือสำหรับประชาชน

เรื่องร้องเรียนขององค์การบริหารส่วนตำบลตำรุ

1. กระบวนการงานและขอบเขตการดำเนินการเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์

2. สถานที่/ช่องทางการร้องเรียน สามารถติดต่อเพื่อร้องเรียนได้หลายช่องทาง

1. องค์การบริหารส่วนตำบลตำรุ 31/1 หมู่ 2 ตำบลตำรุ อ.บ้านลาด จ.เพชรบุรี
โทรศัพท์ 0-324-92386
2. เว็บไซต์ของ อบต.ตำรุ www.tamru.go.th
3. งานรับเรื่องราวร้องทุกข์ อบต.ตำรุ อ.บ้านลาด จ.เพชรบุรี
โทรศัพท์ 0-324-92386
4. ร้องเรียนทางโทรสาร 0-324-92386 กต 18

3. หน่วยงานที่รับผิดชอบ งานธุรการ สำนักงานปลัด อบต.ตำรุ

4. ระยะเวลาเปิดให้บริการสำหรับการติดต่อโดยตรง วันจันทร์ ถึงวันศุกร์
ตั้งแต่เวลา 08.30 – 16.30 น.

5. หลักเกณฑ์ วิธีการ และเงื่อนไขในการยื่นคำขอ

องค์การบริหารส่วนตำบลตำรุ เป็นหน่วยงานของรัฐ จึงเป็นหน่วยงานที่ต้องให้บริการและอำนวยความสะดวกและตอบสนองความต้องการของประชาชนเป็นไปอย่างรวดเร็วและถูกต้อง สอดคล้องกับ พระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. 2556 และระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยการจัดการเรื่องราวร้องทุกข์ พ.ศ. 2552 พระราชบัญญัติการอำนวยความสะดวกในการพิจารณาอนุญาตของทางราชการพ.ศ. 2558 องค์การบริหารส่วนตำบลตำรุได้มีการจัดตั้งศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ และมีการแต่งตั้งเจ้าหน้าที่ในการอำนวยความสะดวกให้กับประชาชนผู้มาติดต่อ หรือร้องเรียน/ร้องทุกข์

6. ขั้นตอนและระยะเวลาให้บริการ

<u>ขั้นตอน</u>	<u>หน่วยงานที่รับผิดชอบ</u>
1. ผู้ร้องเรียน/ร้องทุกข์ กรอกแบบฟอร์มหรือร้องเรียนผ่านทางเว็บไซต์	งานธุรการ สำนักงานปลัด อบต.ตำพรและงานอื่นที่เกี่ยวข้อง
2. เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบ ตรวจสอบความถูกต้อง	
3. ปลัด อบต.ตำพร สั่งการดำเนินการแก้ไขปัญหา	
4. ไกล่เกลี่ย/และตอบปัญหา หรือชี้แจงการร้องเรียน/ร้องทุกข์	

7. ระยะเวลา

ตรวจสอบข้อร้องเรียนร้องทุกข์ภายใน 15 วัน ทั้งนี้แล้วแต่กรณีขึ้นอยู่กับเรื่องที่ร้องเรียน

8. รายการเอกสารประกอบ

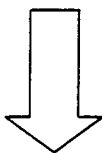
เอกสารคำร้องเรียน กรณีกรอกแบบฟอร์มร้องเรียน (แนบสำเนาบัตรประจำตัวประชาชน)
กรณีร้องเรียนผ่านทางเว็บไซต์ (พิมพ์เอกสารจากหน้าเว็บไซต์)

แผนผังกำหนดผู้รับผิดชอบงาน
ประจำศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ของประชาชน

1. กรอกแบบฟอร์มคำร้อง (คำร้องเรียน/ร้องทุกข์)/หรือร้องเรียนผ่านทางเว็บไซต์

ผู้รับผิดชอบ

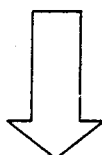
นางสาวกชिरา ศรีสกุลไทย เจ้าหน้าที่งานธุรการ และ เจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้อง
สามารถรับเรื่อง ร้องเรียน/ร้องทุกข์ได้



2. พิจารณาคำร้องเรียน

ผู้รับผิดชอบ

นายสุมาณะ ฉ่ำมะนา หัวหน้าสำนักปลัด อบต.ตำหรุ



3. แก้ไขปัญหาเรื่องราวร้องทุกข์

1. หัวหน้าสำนักปลัด
2. ผู้อำนวยการกองคลัง
3. ผู้อำนวยการกองศึกษา
4. ผู้อำนวยการกองช่าง

แผนผังการร้องเรียน/ร้องทุกข์ขององค์การบริหารส่วนตำบลตำบ่อ
ประจำปี พ.ศ. 2558

ยื่นเรื่องร้องเรียน

พิจารณาคำร้องเรียน

ตรวจสอบข้อร้องเรียนร้องทุกข์
หรือรายงานความคืบหน้าให้ประชาชนทราบ
ภายใน 15 วัน/ต่อราย

แบบฟอร์มร้องเรียน/ร้องทุกข์

เขียนที่.....

วันที่.....เดือน.....พ.ศ.....

เรื่อง.....

เรียน นายกองค้การบริหารส่วนตำบลตำหรุ

ข้าพเจ้า.....นามสกุล.....อายุ.....ปี

อยู่บ้านเลขที่.....แขวง/ตำบล.....อำเภอ.....จังหวัด.....

เบอร์โทรศัพท์.....

มีความประสงค์ร้องเรียน.....

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณา

ลงชื่อ.....ผู้ร้องเรียน/ร้องทุกข์
(.....)

หมายเหตุ : สามารถใช้เป็นเอกสารในเรื่องร้องเรียนทั่วไป เช่น ร้องเรียนการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ภายในหน่วยงาน
องค์การบริหารส่วนตำบลตำหรุ หรือใช้เป็นเอกสารร้องเรียนการจัดซื้อจัดจ้างในเรื่องการจัดซื้อจัดจ้างขององค์การ
บริการส่วนตำบลตำหรุหรือเรื่องอื่นๆ