



คู่มือการปฏิบัติงาน
ศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์/ร้องเรียน/รับข้อเสนอแนะ/
สอบถาม/หรือเสนอความคิดเห็น

กองคลังองค์การบริหารส่วนตำบลลพบุรี
อำเภอยิ่งอ จังหวัดนราธิวาส
โทร. ๐๗๓-๗๐๙๗๕๐ ต่อ ๑๐๔

คำนำ

คู่มือการปฏิบัติงานของศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์/ร้องเรียน/รับข้อเสนอแนะ/สอบถาม/หรือเสนอความคิดเห็น ของศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์/ร้องเรียน/รับข้อเสนอแนะ/สอบถาม/หรือเสนอความคิดเห็นของกองคลังองค์การบริหารส่วนตำบลบุษบ่อประชา อำเภอยี่งอ จังหวัดนราธิวาส ฉบับนี้จัดทำขึ้นเพื่อเป็นแนวทางการดำเนินการจัดการข้อรับเรื่องราวร้องทุกข์/ร้องเรียน/รับข้อเสนอแนะ/สอบถาม/หรือเสนอความคิดเห็นจากประชาชน ทั้งนี้การจัดการข้อรับเรื่องราวร้องทุกข์/ร้องเรียน/รับข้อเสนอแนะ/สอบถาม/หรือเสนอความคิดเห็นจากประชาชน ให้มีความรวดเร็วและมีประสิทธิภาพ เพื่อตอบสนองความต้องการและความคาดหวังของผู้รับบริการ จำเป็นจะต้องมีขั้นตอน กระบวนการ และแนวทางในการปฏิบัติงานที่ชัดเจนและเป็นมาตรฐานเดียวกัน

ศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์/ร้องเรียน/รับข้อเสนอแนะ/
สอบถาม/หรือเสนอความคิดเห็น
กองคลังองค์การบริหารส่วนตำบลบุษบ่อประชา

สารบัญ

เรื่อง	หน้า
หลักการและเหตุผล	๑
การจัดตั้งศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์กองคลัง อบต.ลู่โปะปือซา	๑
สถานที่ตั้ง	๑
หน้าที่ความรับผิดชอบ	๑
วัตถุประสงค์	๑
คำจำกัดความ	๒
ระยะเวลาเปิดให้บริการ	๒
แผนผังกระบวนการจัดการรับเรื่องราวร้องทุกข์/ร้องเรียน/รับข้อเสนอแนะ/ สอบถาม/หรือเสนอความคิดเห็น	๓
ขั้นตอนการปฏิบัติงาน	๔
การรับและตรวจสอบข้อร้องเรียนจากช่องทางต่าง ๆ	๔
การบันทึกข้อร้องเรียน	๔
การประสานหน่วยงานเพื่อแก้ไขข้อร้องเรียนและการแจ้งกลับผู้ร้องเรียน	๕
ติดตามการแก้ไขข้อร้องเรียน	๕
การรายงานผลการจัดการข้อร้องเรียนของหน่วยงาน	๕
มาตรฐานงาน	๕
แบบฟอร์ม	๖
จัดทำโดย	๖
ภาคผนวก	
- แบบคำร้องเรื่องราวร้องทุกข์/ร้องเรียน/รับข้อเสนอแนะ/สอบถาม/หรือเสนอความคิดเห็น (ด้วยตนเอง)	
- แบบคำร้องเรื่องราวร้องทุกข์/ร้องเรียน/รับข้อเสนอแนะ/สอบถาม/หรือเสนอความคิดเห็น (โทรศัพท์)	
- แบบแจ้งผลการดำเนินการต่อเรื่องราวร้องทุกข์/ร้องเรียน/รับข้อเสนอแนะ/สอบถาม/หรือเสนอความคิดเห็น (ตอบข้อร้องเรียน ๑)	
- แบบแจ้งผลการดำเนินการต่อเรื่องราวร้องทุกข์/ร้องเรียน/รับข้อเสนอแนะ/สอบถาม/หรือเสนอความคิดเห็น (ตอบข้อร้องเรียน ๒)	
- คำสั่งแต่งตั้งเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบประจำศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์/ร้องเรียน/รับข้อเสนอแนะ/สอบถาม/หรือเสนอความคิดเห็น	
- ประกาศใช้คู่มือปฏิบัติงานด้านการรับเรื่องราวร้องทุกข์/ร้องเรียน/รับข้อเสนอแนะ/สอบถาม/หรือเสนอความคิดเห็น ของกองคลังองค์การบริหารส่วนตำบลลู่โปะปือซา	
- ประกาศช่องทางรับรับเรื่องราวร้องทุกข์/ร้องเรียน/รับข้อเสนอแนะ/สอบถาม/หรือเสนอความคิดเห็น	

คู่มือการปฏิบัติงานรับเรื่องราวร้องทุกข์/ร้องเรียน/รับข้อเสนอแนะ/

สอบถาม/หรือเสนอความคิดเห็น

กองคลังองค์การบริหารส่วนตำบลลูโบะปือซา อำเภอยิ่งอ จังหวัดนราธิวาส

๑. หลักการและเหตุผล

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

๒. การจัดตั้งศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์องค์การบริหารส่วนตำบลลูโบะปือซา

เพื่อให้การบริหารระบบราชการเป็นไปด้วยความถูกต้อง บริสุทธิ์ยุติธรรมควบคู่กับการพัฒนาบำบัดทุกข์ บำรุงสุข ตลอดจนดำเนินการแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนของประชาชนได้อย่างมีประสิทธิภาพ ด้วยความรวดเร็วประสบผลสำเร็จอย่างเป็นรูปธรรม อีกทั้งเพื่อเป็นศูนย์รับแจ้งเบาะแสการทุจริตหรือไม่ได้รับความเป็นธรรมจากการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ กองคลังองค์การบริหารส่วนตำบลลูโบะปือซาจึงได้จัดตั้งศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์/ร้องเรียน/รับข้อเสนอแนะ/สอบถาม/หรือเสนอความคิดเห็นขึ้น ซึ่งในกรณีการรับเรื่องราวร้องทุกข์/ร้องเรียน/รับข้อเสนอแนะ/สอบถาม/หรือเสนอความคิดเห็นที่เกี่ยวกับบุคคล จะมีการเก็บรักษาเรื่องราวไว้เป็นความลับและปกปิดชื่อผู้ร้องเรียน เพื่อมิให้ผู้ร้องเรียนได้รับผลกระทบและได้รับความเดือดร้อนจากการร้องเรียน

๓. สถานที่ตั้ง

กองคลังองค์การบริหารส่วนตำบลลูโบะปือซา ตั้งอยู่ ณ สำนักงานองค์การบริหารส่วนตำบลลูโบะปือซา หมู่ที่ ๓ อำเภอยิ่งอ จังหวัดนราธิวาส ๙๖๑๘๐

๔. หน้าที่ความรับผิดชอบ

เป็นศูนย์กลางในการรับเรื่องราวร้องทุกข์/ร้องเรียน/รับข้อเสนอแนะ/สอบถาม/หรือเสนอความคิดเห็น และให้บริการข้อมูลข่าวสาร ให้คำปรึกษา รับเรื่องปัญหาความต้องการและข้อเสนอแนะของประชาชน

๕. วัตถุประสงค์

๑. เพื่อให้การดำเนินงานจัดการข้อรับเรื่องราวร้องทุกข์/ร้องเรียน/รับข้อเสนอแนะ/สอบถาม/หรือเสนอความคิดเห็นจากประชาชน มีขั้นตอน กระบวนการ และแนวทางในการปฏิบัติงานเป็นมาตรฐานเดียวกัน

๒. เพื่อให้มั่นใจว่าได้มีการปฏิบัติตามข้อกำหนด ระเบียบ หลักเกณฑ์เกี่ยวกับการจัดการ รับเรื่องราวร้องทุกข์/ร้องเรียน/รับข้อเสนอแนะ/สอบถาม/หรือเสนอความคิดเห็น ที่กำหนดไว้อย่างสม่ำเสมอและมีประสิทธิภาพ

๖. คำจำกัดความ

“ผู้รับบริการ” หมายถึง ผู้ที่มาใช้บริการจากส่วนราชการและประชาชนทั่วไป

“ผู้มีส่วนได้เสีย” หมายถึง ผู้ที่ได้รับผลกระทบ ทั้งทางบวกและทางลบ ทั้งทางตรงและทางอ้อมจากการดำเนินการของส่วนราชการ เช่น ประชาชนในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลโพนเปือย

“การจัดการข้อร้องเรียน” มีความหมายครอบคลุมถึงการจัดการในเรื่องข้อร้องเรียน ร้องทุกข์ ข้อเสนอแนะ ข้อคิดเห็น คำชมเชย การสอบถามหรือการร้องขอข้อมูล

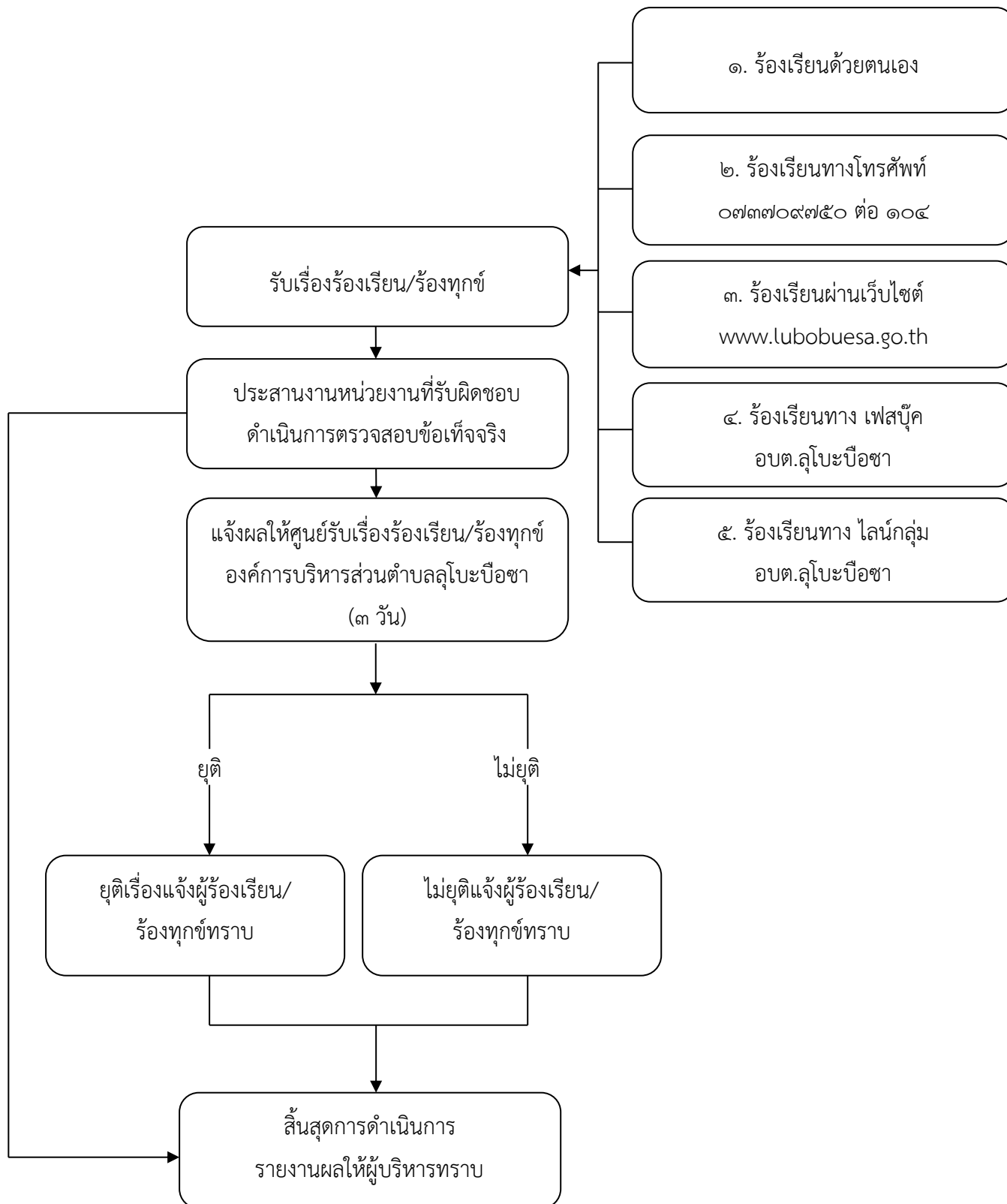
“ผู้ร้องเรียน/ร้องทุกข์” หมายถึง ประชาชนทั่วไป ผู้มีส่วนได้เสียที่มาติดต่อราชการผ่านช่องทางต่างๆ โดยมีวัตถุประสงค์ครอบคลุมการร้องเรียน ร้องทุกข์ การให้ข้อเสนอแนะ การให้ข้อคิดเห็น การชมเชย การร้องขอข้อมูล

“ช่องทางรับเรื่องราวร้องทุกข์/ร้องเรียน/รับข้อเสนอแนะ/สอบถาม/หรือเสนอความคิดเห็น” หมายถึง ช่องทางต่างๆ ที่ใช้ในการรับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ เช่น ติดต่อด้วยตนเอง ติดต่อทางโทรศัพท์ เว็บไซต์ เฟสบุ๊ก ไลน์

๗. ระยะเวลาเปิดให้บริการ

เปิดให้บริการในวัน เวลา ราชการ (ไม่หยุดพักกลางวัน) ตั้งแต่เวลา ๐๘.๓๐ น. ถึง ๑๖.๓๐ น.

๘. แผนผังกระบวนการจัดการรับเรื่องราวร้องทุกข์/ร้องเรียน/รับข้อเสนอแนะ/สอบถาม/หรือเสนอความคิดเห็น



๙. ขั้นตอนการปฏิบัติงาน

การแต่งตั้งผู้รับผิดชอบจัดการข้อร้องเรียนร้องทุกข์/ร้องเรียน/รับข้อเสนอแนะ/สอบถาม/หรือเสนอความคิดเห็นของกองคลัง

๑. รับเรื่องราวร้องทุกข์/ร้องเรียน/รับข้อเสนอแนะ/สอบถาม/หรือเสนอความคิดเห็นจากประชาชนจากช่องทางต่างๆ ตามที่ได้กำหนดในประกาศจัดตั้งศูนย์ฯ
๒. แจ้งเจ้าของเรื่องและหัวหน้าหน่วยงานรับผิดชอบให้ดำเนินการโดยด่วน
๓. ติดตามการแจ้งผลการดำเนินการให้แล้วเสร็จภายใน ๓ วัน

๑๐. การรับและตรวจสอบข้อร้องเรียน ร้องทุกข์ จากช่องทางต่าง ๆ

ดำเนินการรับและติดตามตรวจสอบข้อเรื่องราวร้องทุกข์/ร้องเรียน/รับข้อเสนอแนะ/สอบถาม/หรือเสนอความคิดเห็น ที่เข้ามายังกองคลังจากช่องทางต่างๆ โดยมีข้อปฏิบัติตามที่กำหนด ดังนี้

ช่องทาง	ความถี่ในการตรวจสอบช่องทาง	ระยะเวลาดำเนินการรับข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์เพื่อประสานหาทางแก้ไขปัญหา	หมายเหตุ
ร้องเรียนด้วยตนเอง ณ ศูนย์เรื่องราวร้องทุกข์/ร้องเรียน/รับข้อเสนอแนะ/สอบถาม/หรือเสนอความคิดเห็นกองคลัง องค์การบริหารส่วนตำบล ลูโบะบือซา	ทุกครั้งที่มีการร้องเรียน	ภายใน ๑ วันทำการ	
ร้องเรียนทางโทรศัพท์ ๐๗๓๓๐๘๗๕๐ ต่อ ๑๐๔	ทุกวัน	ภายใน ๑ วันทำการ	
ร้องเรียนผ่านเว็บไซต์ www.lubobuesa.go.th	ทุกวัน	ภายใน ๑ วันทำการ	
ร้องเรียนทาง เฟสบุ๊ก อบต.ลูโบะบือซา	ทุกวัน	ภายใน ๑ วันทำการ	
ร้องเรียนทาง ไลน์กลุ่ม อบต.ลูโบะบือซา	ทุกวัน	ภายใน ๑ วันทำการ	
ร้องเรียนทาง ไลน์กลุ่ม กองคลัง อบต.ลูโบะบือซา	ทุกวัน	ภายใน ๑ วันทำการ	

๑๑. การบันทึกข้อร้องเรียน

๑๑.๑ กรอกแบบฟอร์มบันทึกข้อเรื่องราวร้องทุกข์/ร้องเรียน/รับข้อเสนอแนะ/สอบถาม/หรือเสนอความคิดเห็น โดยมีรายละเอียด ชื่อ-สกุล ที่อยู่ หมายเลขโทรศัพท์ติดต่อ เรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ และสถานที่เกิดเหตุ

๑๑.๒ ทุกช่องทางที่มีการเรื่องราวร้องทุกข์/ร้องเรียน/รับข้อเสนอแนะ/สอบถาม/หรือเสนอความคิดเห็น เจ้าหน้าที่ต้องบันทึกเรื่องราวร้องทุกข์/ร้องเรียน/รับข้อเสนอแนะ/สอบถาม/หรือเสนอความคิดเห็น ลงสมุดบันทึกเรื่องราวร้องทุกข์/ร้องเรียน/รับข้อเสนอแนะ/สอบถาม/หรือเสนอความคิดเห็น

๑๒. การประสานหน่วยงานเพื่อแก้ปัญหาข้อเรื่องราวร้องทุกข์/ร้องเรียน/รับข้อเสนอแนะ/สอบถาม/หรือเสนอความคิดเห็นและการแจ้งผู้เรื่องราวร้องทุกข์/ร้องเรียน/รับข้อเสนอแนะ/สอบถาม/หรือเสนอความคิดเห็นทราบ

๑๒.๑ กรณีเป็นการขอข้อมูลข่าวสาร ประสานหน่วยงานผู้ครอบครองเอกสาร เจ้าหน้าที่ ที่เกี่ยวข้อง เพื่อให้ข้อมูลแก่ผู้ร้องขอได้ทันที

๑๒.๒ ข้อเรื่องราวร้องทุกข์/ร้องเรียน/รับข้อเสนอแนะ/สอบถาม/หรือเสนอความคิดเห็นที่เป็นการร้องเรียนเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการของหน่วยงาน เช่น การจัดการขยะมูลฝอย การจัดเก็บภาษี การเบิกจ่ายเงิน เป็นต้น จัดทำบันทึกข้อความเสนอไปยังผู้บริหารเพื่อสั่งการเจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้อง โดยเบื้องต้นอาจโทรศัพท์แจ้งไปยังเจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้อง

๑๒.๓ ข้อเรื่องราวร้องทุกข์/ร้องเรียน/รับข้อเสนอแนะ/สอบถาม/หรือเสนอความคิดเห็น ที่ไม่อยู่ในความรับผิดชอบขององค์การบริหารส่วนตำบลอุบลระบือสา ให้ดำเนินการประสานหน่วยงานภายนอกที่เกี่ยวข้อง เพื่อให้เกิดความรวดเร็วและถูกต้องในการแก้ไขปัญหาต่อไป

๑๒.๔ ข้อเรื่องราวร้องทุกข์/ร้องเรียน/รับข้อเสนอแนะ/สอบถาม/หรือเสนอความคิดเห็นที่ส่งผลกระทบต่อหน่วยงาน เช่น กรณีผู้ร้องเรียนทำหนังสือร้องเรียนความไม่โปร่งใสในการจัดซื้อจัดจ้าง ให้เจ้าหน้าที่จัดทำบันทึกข้อความเพื่อเสนอผู้บริหารพิจารณาสั่งการไปยังเจ้าหน้าที่ที่รับผิดชอบ เพื่อดำเนินการตรวจสอบและแจ้งผู้ร้องเรียนทราบ ต่อไป

๑๓. การติดตามแก้ไขปัญหาข้อร้องเรียน

ให้เจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้องรายงานผลการดำเนินการให้ทราบภายใน ๓ วันทำการ เพื่อเจ้าหน้าที่ศูนย์เรื่องราวร้องทุกข์/ร้องเรียน/รับข้อเสนอแนะ/สอบถาม/หรือเสนอความคิดเห็น จะได้แจ้งให้ผู้เรื่องราวร้องทุกข์/ร้องเรียน/รับข้อเสนอแนะ/สอบถาม/หรือเสนอความคิดเห็นทราบ ต่อไป

๑๔. การรายงานผลการดำเนินการให้ผู้บริหารทราบ

๑๔.๑ ให้รวบรวมและรายงานสรุปการจัดการข้อเรื่องราวร้องทุกข์/ร้องเรียน/รับข้อเสนอแนะ/สอบถาม/หรือเสนอความคิดเห็นให้ผู้บริหารทราบทุกเดือน

๑๔.๒ ให้รวบรวมรายงานสรุปข้อเรื่องราวร้องทุกข์/ร้องเรียน/รับข้อเสนอแนะ/สอบถาม/หรือเสนอความคิดเห็นหลังจากสิ้นปีงบประมาณ เพื่อนำมาวิเคราะห์การจัดการข้อเรื่องราวร้องทุกข์/ร้องเรียน/รับข้อเสนอแนะ/สอบถาม/หรือเสนอความคิดเห็นในภาพรวมของหน่วยงานเพื่อใช้เป็นแนวทางในการแก้ไขปรับปรุงพัฒนาองค์กร ต่อไป

๑๕. มาตรฐานงาน

การดำเนินการแก้ไขข้อเรื่องราวร้องทุกข์/ร้องเรียน/รับข้อเสนอแนะ/สอบถาม/หรือเสนอความคิดเห็นให้แล้วเสร็จภายในระยะเวลาที่กำหนด

กรณีได้รับเรื่องราวร้องทุกข์/ร้องเรียน/รับข้อเสนอแนะ/สอบถาม/หรือเสนอความคิดเห็น ให้ศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์/ร้องเรียน/รับข้อเสนอแนะ/สอบถาม/หรือเสนอความคิดเห็นกองคลังองค์การบริหารส่วนตำบลลุ่มโบะปือซา ดำเนินการตรวจสอบและพิจารณาส่งเรื่องให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องดำเนินการแก้ไขปัญหาข้อเรื่องราวร้องทุกข์/ร้องเรียน/รับข้อเสนอแนะ/สอบถาม/หรือเสนอความคิดเห็นให้แล้วเสร็จภายใน ๕ วันทำการ

๑๖. แบบฟอร์ม

แบบฟอร์มใบรับแจ้งเหตุเรื่องราวร้องทุกข์/ร้องเรียน/รับข้อเสนอแนะ/สอบถาม/หรือเสนอความคิดเห็น

๑๗. จัดทำโดย

ศูนย์เรื่องราวร้องทุกข์/ร้องเรียน/รับข้อเสนอแนะ/สอบถาม/หรือเสนอความคิดเห็น

กองคลังองค์การบริหารส่วนตำบลลุ่มโบะปือซา

- หมายเลขโทรศัพท์ ๐๗๓๗๐๙๗๕๐ ต่อ ๑๐๔

- เว็บไซต์ www.lubobuesa.go.th

ภาคผนวก

แบบเรื่องราวร้องทุกข์/ร้องเรียน/รับข้อเสนอแนะ/สอบถาม/หรือเสนอความคิดเห็น ๑

แบบคำร้องเรื่องราวร้องทุกข์/ร้องเรียน/รับข้อเสนอแนะ/สอบถาม/หรือเสนอความคิดเห็น

ด้วยตนเอง

ที่ศูนย์เรื่องราวร้องทุกข์/ร้องเรียน/รับข้อเสนอแนะ/
สอบถาม/หรือเสนอความคิดเห็น
กองคลังองค์การบริหารส่วนตำบลลูโบะปือซา

วันที่.....เดือน.....พ.ศ.

เรื่อง

เรียน นายองค์การบริหารส่วนตำบลลูโบะปือซา

ข้าพเจ้า..... อายุ.....ปี อยู่บ้านเลขที่.....หมู่ที่.....
ตำบล.....อำเภอ.....จังหวัด.....โทรศัพท์.....
อาชีพ.....ตำแหน่ง.....
ถือบัตร.....เลขที่.....
ออกโดย.....วันออกบัตร.....บัตรหมดอายุ.....

มีความประสงค์ขอร้องทุกข์/ร้องเรียน/รับข้อเสนอแนะ/สอบถาม/หรือเสนอความคิดเห็น เพื่อให้องค์การบริหารส่วนตำบลลูโบะปือซาพิจารณาดำเนินการช่วยเหลือหรือแก้ไขปัญหาใน

เรื่อง.....
.....
.....
.....
.....

ทั้งนี้ข้าพเจ้าขอรับรองว่าคำร้องทุกข์/ร้องเรียน/รับข้อเสนอแนะ/สอบถาม/หรือเสนอความคิดเห็นตามข้างต้นเป็นจริงและยินดีรับผิดชอบทั้งทางแพ่งและทางอาญาหากจะพึงมี

โดยข้าพเจ้าขอส่งเอกสารหลักฐานประกอบการเรื่องราวร้องทุกข์/ร้องเรียน/รับข้อเสนอแนะ/สอบถาม/หรือเสนอความคิดเห็น (ถ้ามี) ได้แก่

- ๑) จำนวน.....ชุด/ฉบับ
- ๒) จำนวน.....ชุด/ฉบับ
- ๓) จำนวน.....ชุด/ฉบับ
- ๔) จำนวน.....ชุด/ฉบับ

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณาดำเนินการต่อไป

ขอแสดงความนับถือ

(ลงชื่อ)

(.....)

ผู้ร้องเรื่องราวร้องทุกข์/ร้องเรียน/รับข้อเสนอแนะ/
สอบถาม/หรือเสนอความคิดเห็น

แบบเรื่องราวร้องทุกข์/ร้องเรียน/รับข้อเสนอแนะ/สอบถาม/หรือเสนอความคิดเห็น ๒

แบบคำร้องเรื่องราวร้องทุกข์/ร้องเรียน/รับข้อเสนอแนะ/สอบถาม/หรือเสนอความคิดเห็น
ทางโทรศัพท์

ที่ศูนย์เรื่องราวร้องทุกข์/ร้องเรียน/รับ
ข้อเสนอแนะ/สอบถาม/หรือเสนอความคิดเห็น
กองคลังองค์การบริหารส่วนตำบลลูโบะปือซา
วันที่.....เดือน.....พ.ศ.

เรื่อง

เรียน นายองค์การบริหารส่วนตำบลลูโบะปือซา

ข้าพเจ้า..... อายุ.....ปี อยู่บ้านเลขที่.....หมู่ที่.....
ตำบล..... อำเภอ..... จังหวัด..... โทรศัพท์.....
อาชีพ..... ตำแหน่ง.....
ถือบัตร.....เลขที่.....
ออกโดย.....วันออกบัตร.....บัตรหมดอายุ.....

มีความประสงค์ขอเรื่องราวร้องทุกข์/ร้องเรียน/รับข้อเสนอแนะ/สอบถาม/หรือเสนอความคิดเห็นเพื่อให้
องค์การบริหารส่วนตำบลลูโบะปือซาพิจารณาดำเนินการช่วยเหลือหรือแก้ไขปัญหาใน

เรื่อง.....

.....

.....

.....

.....

โดยขออ้าง.....

.....

.....

.....เป็นพยานหลักฐานประกอบ

ทั้งนี้ข้าพเจ้าขอรับรองว่าคำร้องเรื่องราวร้องทุกข์/ร้องเรียน/รับข้อเสนอแนะ/สอบถาม/หรือเสนอ
ความคิดเห็นตามข้างต้นเป็นจริงและเจ้าหน้าที่ได้แจ้งให้ข้าพเจ้าทราบแล้วว่าหากเป็นคำร้องที่ไม่สุจริตอาจต้องรับ
ผิดตามกฎหมายได้

ลงชื่อ.....เจ้าหน้าที่ผู้รับเรื่อง

(.....)

วันที่.....เดือน.....พ.ศ.....

เวลา.....

แบบแจ้งผลการดำเนินการต่อเรื่องเรื่องราวร้องทุกข์/ร้องเรียน/
รับข้อเสนอแนะ/สอบถาม/หรือเสนอความคิดเห็น

ที่ นธ ๗๘๑๐๒ (ร้องเรียน) /.....

ศูนย์เรื่องราวร้องทุกข์/ร้องเรียน/รับ
ข้อเสนอแนะ/สอบถาม/หรือเสนอความคิดเห็น
กองคลังองค์การบริหารส่วนตำบลบุะปือซา
ตำบลบุะปือซา อำเภอยี่งอ จังหวัดนราธิวาส ๙๖๑๘๐

วันที่.....เดือน.....พ.ศ.

เรื่อง ตอบรับการรับเรื่องศูนย์เรื่องราวร้องทุกข์/ร้องเรียน/รับข้อเสนอแนะ/สอบถาม/หรือเสนอความคิดเห็น
เรียน

ตามที่ ท่านได้ร้องศูนย์เรื่องราวร้องทุกข์/ร้องเรียน/รับข้อเสนอแนะ/สอบถาม/หรือเสนอความคิดเห็น
ผ่านศูนย์เรื่องราวร้องทุกข์/ร้องเรียน/รับข้อเสนอแนะ/สอบถาม/หรือเสนอความคิดเห็น กองคลังองค์การ
บริหารส่วนตำบลบุะปือซา โดยทาง () หนังสือร้องเรียนทางไปรษณีย์ () ด้วยตนเอง () ทางโทรศัพท์
() อื่นๆ
ลงวันที่..... เกี่ยวกับเรื่อง.....
..... นั้น

องค์การบริหารส่วนตำบลบุะปือซา ได้ลงทะเบียนรับเรื่องเรื่องราวร้องทุกข์/ร้องเรียน/รับ
ข้อเสนอแนะ/สอบถาม/หรือเสนอความคิดเห็น ของท่านไว้แล้วตามทะเบียนรับเรื่องเลขรับ
.....ลงวันที่.....และกองคลังองค์การบริหารส่วน
ตำบลบุะปือซาได้พิจารณาเรื่องของท่านแล้วเห็นว่า
() เป็นเรื่องที่อยู่ในอำนาจหน้าที่ของกองคลังองค์การบริหารส่วนตำบลบุะปือซา และได้
มอบหมายให้.....เป็นหน่วยตรวจสอบและ
ดำเนินการ
() เป็นเรื่องที่ไม่อยู่ในอำนาจหน้าที่ของกองคลังองค์การบริหารส่วนตำบลบุะปือซาและได้จัดส่งเรื่อง
ให้.....ซึ่งเป็นหน่วยงานที่มีอำนาจหน้าที่เกี่ยวข้องดำเนินการต่อไป
แล้วทั้งนี้ท่านสามารถติดต่อประสานงานหรือขอทราบผลโดยตรงกับหน่วยงานดังกล่าวได้อีกทางหนึ่ง
() เป็นเรื่องที่มีกฎหมายบัญญัติขั้นตอนและวิธีการปฏิบัติไว้เป็นการเฉพาะแล้วตามกฎหมาย
..... จึงขอให้ท่านดำเนินการตามขั้นตอนและวิธีการที่
กฎหมายนั้นบัญญัติไว้ต่อไป

จึงแจ้งมาเพื่อทราบ

ขอแสดงความนับถือ



(นายจิรเดช ชามาละ)

นายกองค์การบริหารส่วนตำบลบุะปือซา

ศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์/ร้องเรียน/รับข้อเสนอแนะ/สอบถาม/หรือเสนอความคิดเห็น
โทร. ๐๗๓๗๐๙๗๕๐ ต่อ ๑๐๔



ประกาศองค์การบริหารส่วนตำบลลูโบะปือซา
เรื่อง ประกาศใช้คู่มือปฏิบัติงานด้านการรับเรื่องราวร้องทุกข์/ร้องเรียน/รับข้อเสนอแนะ/สอบถาม/
หรือเสนอความคิดเห็นขององค์กรการบริหารส่วนตำบลลูโบะปือซา
ประจำปี ๒๕๖๔

ด้วยสำนักงานคณะกรรมการป้องกันและปราบปรามการทุจริตแห่งชาติได้ทำบันทึกข้อตกลงความร่วมมือกับกระทรวงมหาดไทย โดยกรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น Integrity and Transparency Assessment (ITA) ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๕๘ โดยทางสำนักงานคณะกรรมการป้องกันและปราบปรามการทุจริตแห่งชาติ เสนอการบูรณาการเครื่องมือการประเมินคุณธรรมการดำเนินงาน (Integrity Assessment) และดัชนีวัดความโปร่งใสของหน่วยงานภาครัฐ ของสำนักงานคณะกรรมการป้องกันและปราบปรามการทุจริตแห่งชาติ

องค์กรการบริหารส่วนตำบลลูโบะปือซา ได้ปรับปรุงคู่มือปฏิบัติงานด้านการรับเรื่องราวร้องทุกข์/ร้องเรียน/รับข้อเสนอแนะ/สอบถาม/หรือเสนอความคิดเห็น ขององค์กรการบริหารส่วนตำบลลูโบะปือซา ประจำปี ๒๕๖๔ เพื่อใช้เป็นแนวทางในการปฏิบัติงานด้านการรับเรื่องราวร้องทุกข์/ร้องเรียน/รับข้อเสนอแนะ/สอบถาม/หรือเสนอความคิดเห็นให้เป็นปัจจุบัน จึงประกาศใช้คู่มือปฏิบัติงานดังกล่าว รายละเอียดแนบท้ายประกาศนี้

จึงประกาศให้ทราบโดยทั่วกัน

ประกาศ ณ วันที่ ๒๘ เดือน ธันวาคม พ.ศ. ๒๕๖๓

(นายจิรเดช ชามาเละ)

นายกองค์การบริหารส่วนตำบลลูโบะปือซา



ประกาศองค์การบริหารส่วนตำบลลู่โบะปือซา
เรื่อง ประกาศช่องทางรับเรื่องราวร้องทุกข์/ร้องเรียน/รับข้อเสนอแนะ/สอบถาม/
หรือเสนอความคิดเห็นขององค์กรการบริหารส่วนตำบลลู่โบะปือซา

เพื่อให้การบริหารราชการ ขององค์กรการบริหารส่วนตำบลลู่โบะปือซา ดำเนินไปด้วยความ ถูกต้อง บริสุทธิ์ ยุติธรรม สามารถบำบัดทุกข์บำรุงสุข ตลอดจนแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนของประชาชนในเขต พื้นที่ตำบลลู่โบะปือซา ได้อย่างมีประสิทธิภาพ ด้วยความรวดเร็ว ประสพผลสำเร็จอย่างเป็นรูปธรรม และ สอดคล้องกับหลักเกณฑ์และแนวทางการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๔๖ อีกทั้งเพื่อเป็นศูนย์รับแจ้ง เบาะแสการทุจริต หรือไม่ได้รับความเป็นธรรมจากการปฏิบัติหน้าที่ของพนักงานองค์กรการบริหารส่วน ตำบลลู่โบะปือซา จึงได้จัดตั้งศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์/ร้องเรียน/รับข้อเสนอแนะ/สอบถาม/หรือเสนอความ คิดเห็นขึ้น ซึ่งในกรณีการร้องทุกข์/ร้องเรียน/รับข้อเสนอแนะ/สอบถาม/หรือเสนอความคิดเห็น ที่เกี่ยวกับบุคคล จะมีการเก็บรักษาเรื่องราวไว้เป็นความลับและปกปิดชื่อผู้ร้องทุกข์/ร้องเรียน/รับข้อเสนอแนะ/สอบถาม/หรือเสนอ ความคิดเห็น เพื่อให้ผู้ร้อง ได้รับผลกระทบและได้รับความเดือดร้อนจากการร้องรับเรื่องราวร้องทุกข์/ร้องเรียน/ รับข้อเสนอแนะ/สอบถาม/หรือเสนอความคิดเห็น

องค์กรการบริหารส่วนตำบลลู่โบะปือซา จึงได้ประกาศจัดตั้งศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์/ ร้องเรียน/รับข้อเสนอแนะ/สอบถาม/หรือเสนอความคิดเห็น โดยมีช่องทางในการรับรับเรื่องราวร้องทุกข์/ ร้องเรียน/รับข้อเสนอแนะ/สอบถาม/หรือเสนอความคิดเห็น ดังต่อไปนี้

๑. ร้องเรียนด้วยตัวเอง (จดหมาย/บัตรสนเท่ห์/เอกสาร) ณ ศูนย์รับรับเรื่องราวร้องทุกข์/ ร้องเรียน/รับข้อเสนอแนะ/สอบถาม/หรือเสนอความคิดเห็น

๒. ร้องเรียนผ่านผู้รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ (จดหมาย/บัตรสนเท่ห์/เอกสาร)

๓. ร้องเรียนทางไปรษณีย์ปกติ (จดหมาย/บัตรสนเท่ห์/เอกสาร)

๔. โทรศัพท์/โทรสาร ๐๗๓๗๐๙๗๕๐ ต่อ ๑๐๔/๐๗๓๗๐๙๗๕๑

๕. ร้องเรียนทางเว็บไซต์ : www.lubobuesa.go.th

๖. ร้องเรียนทาง Facebook : อบต.ลู่โบะปือซา

๗. ร้องเรียนทาง LINE : อบต.ลู่โบะปือซา

๘. ร้องเรียนทาง LINE : กองคลัง อบต.ลู่โบะปือซา

ทั้งนี้ ตั้งแต่บัดนี้เป็นต้นไป

ประกาศ ณ วันที่ ๒๙ เดือนธันวาคม พ.ศ. ๒๕๖๓

(นายจิรเดช ชามาเละ)

นายกองค์การบริหารส่วนตำบลลู่โบะปือซา