

คู่มือการปฏิบัติงานการร้องเรียนร้องทุกข์ แจ้งข่าวการทุจริต องค์การบริหารส่วนตำบลกาบอเกาะ

วัตถุประสงค์

- เพื่อให้บุคลากรของ อบต.กาบอเกาะ ใช้เป็นแนวทางการปฏิบัติงานกรณีเกิดเรื่องร้องเรียน
- เพื่อสร้างมาตรฐานการปฏิบัติงานที่มุ่งไปสู่การบริหารคุณภาพทั่วทั้งองค์กรอย่างมีประสิทธิภาพ
- เพื่อเผยแพร่ให้กับประชาชนผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของ อบต.กาบอเกาะ ทราบกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน อันจะนำไปสู่ความเข้าใจในขั้นตอนการดำเนินการเรื่องร้องเรียนของอบต.กาบอเกาะ

ประโยชน์ที่ได้รับ

- บุคลากร อบต.กาบอเกาะ มีแนวทางการปฏิบัติงานกรณีเกิดเรื่องร้องเรียน
- อบต.กาบอเกาะ สามารถใช้ข้อคิดเห็น ข้อสังเกต และข้อเสนอแนะจากบุคคล หรือหน่วยงานภายนอก มาสร้างมาตรฐานการปฏิบัติงานที่มุ่งไปสู่การบริหารคุณภาพทั่วทั้งองค์กรอย่างมีประสิทธิภาพ
- ประชาชนผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของ อบต.กาบอเกาะ รับทราบช่องทาง ตลอดจนกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียนของอบต.กาบอเกาะ

ประเด็นที่เกี่ยวข้องกับการร้องเรียน

1. คำจำกัดความ

- ผู้ร้องเรียน หมายถึง บุคคล องค์กร หรือตัวแทนที่ส่งคำร้องเรียน
- คำร้องเรียน หมายถึง ความรู้สึกที่ไม่พึงพอใจในผลการดำเนินการขององค์กร ผลิตภัณฑ์ หรือระบบการรับคำร้องเรียนเอง มีแหล่งที่สามารถตอบสนอง หรือมีรายละเอียดอย่างชัดเจน หรือมีนัยสำคัญที่สามารถตอบสนองได้
 - การดำเนินการเรื่องร้องเรียน หมายถึง เรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ที่ได้รับ ผ่านช่องทางการร้องเรียนต่างๆ มาเพื่อทราบ หรือพิจารณาดำเนินการแก้ไขปัญหาตามอำนาจหน้าที่
 - การจัดการเรื่องร้องเรียน หมายถึง กระบวนการที่ดำเนินการในการแก้ไขปัญหาตามเรื่องร้องเรียนที่ได้รับให้ได้รับการแก้ไข หรือบรรเทาความเดือดร้อนจากการดำเนินงาน
 - ผู้รับบริการ ประกอบด้วย
 - หน่วยงานของรัฐ*/เจ้าหน้าที่ของหน่วยงานของรัฐ**
- * หน่วยงานของรัฐ ได้แก่ กระทรวง ทบวง กรมหรือส่วนราชการที่เรียกชื่ออย่างอื่น และมีฐานะเป็นกรม องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น รัฐวิสาหกิจ และให้หมายความรวมถึงองค์กรอิสระ องค์กรมหาชนหน่วยงานในกำกับของรัฐและหน่วยงานอื่นใดในลักษณะเดียวกัน
- ** เจ้าหน้าที่ของรัฐ ได้แก่ ข้าราชการ พนักงานราชการ ลูกจ้างประจำ ลูกจ้างชั่วคราวและผู้ปฏิบัติงานประเภทอื่น ไม่ว่าจะเป็นการแต่งตั้งในฐานะเป็นกรรมการหรือฐานะอื่นใด รวมทั้งผู้ซึ่งได้รับแต่งตั้งและถูกสั่งให้ปฏิบัติงานให้แก่หน่วยงานของรัฐ

2. ช่องทางการร้องเรียน

2.1 รับเรื่องร้องเรียนผ่านหน้าเว็บไซต์อบต.กาญบ่อเกะ

2.2 รับเรื่อง ร้องเรียนผ่านตู้ ปณ.หน้า อบต.กาญบ่อเกะ

2.3 ไปรษณีย์ปกติ (จดหมาย)

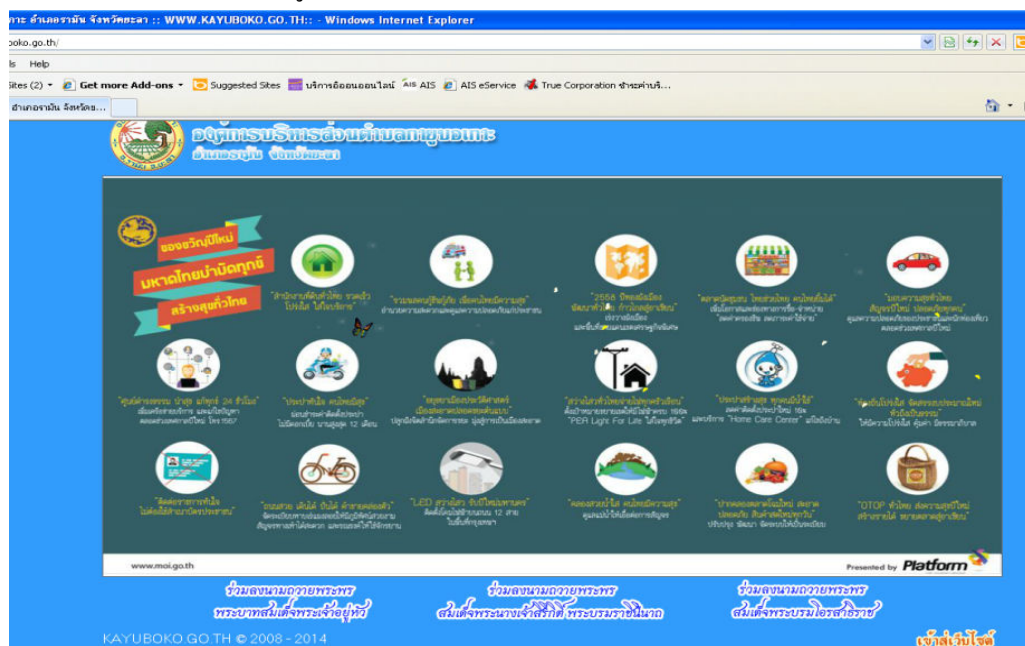
2.4 ขึ้นโดยตรง (จดหมาย/บัตรสนเท่ห์/เอกสาร)

2.5 Call Center อบต.กาญบ่อเกะ โทร 073-254353 ,073-204817

2.6 E-Mail:Account_kayu@Kayuboko.go.th ของหน่วยงาน

3. วิธีการเข้าใช้งานผ่านทางเว็บไซต์ รับเรื่องร้องเรียนผ่านหน้าเว็บไซต์อบต.กาญบ่อเกะ

1) เข้าสู่ www.kayuboko.go.th ตามรูปภาพที่ 1



รูปภาพที่ 1

2) ไปที่ เว็บไซต์ อบต.กาญบ่อเกะ(อยู่ด้านล่างเมนูขวามือต่อจาก Google หัวข้อ “รับเรื่องราวร้องทุกข์ แจ้งข่าวการทุจริต แจ้งเบาะแสยาเสพติด ผ่านเว็บไซต์ อบต.กาญบ่อเกะ” ตามรูปภาพที่ 2



รูปภาพที่ 2

3) คลิกที่ “รับเรื่องราวร้องทุกข์ แจ้งข่าวการทุจริต แจ้งเบาะแสยาเสพติด ผ่านเว็บไซต์ อบต.กาญูบอเกาะ” จะปรากฏหน้าต่างตามรูปภาพที่ 3

The screenshot shows a web browser window with the URL <http://www.kayuboko.go.th/contact/view.php?id=1>. The page header includes the logo of Kayuboko Subdistrict Administration and the text "อบต.กาญูบอเกาะ อ.ราษีไศล จ.ยโสธร". The main content area features a form titled "รับเรื่องราวร้องทุกข์" (Receive Complaints). The form fields include: "เรื่อง" (Subject), "กรุณาให้ข้อมูลถึงหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง" (Please provide information to the relevant agency), "โดย" (By), "โทรศัพท์" (Telephone), "E-mail", "รายละเอียด" (Details), and "โทรศัพท์ 787471" (Telephone 787471). There are buttons for "ส่งข้อมูล" (Send Information) and "ลบข้อมูล" (Delete Information).

รูปภาพที่ 3

4) กรอกข้อมูลตามช่องต่าง ๆ ให้ครบถ้วน เรื่องร้องเรียน โดย เบอร์โทรศัพท์ E-mail รายละเอียดของเรื่อง ร้องเรียน ใส่ตัวอักษร แล้วกด ส่งคำตอบ ตามรูปภาพที่ 4

This screenshot is similar to the previous one, but the form fields are filled with sample data: "เรื่อง" (เรื่องก่อสร้าง), "โดย" (นาย ก), "โทรศัพท์" (089-856347), "E-mail" (loxxx@hotmai.com), and "รายละเอียด" (การก่อสร้างถนน 5 ต.กาญูบอเกาะ). An arrow points to the "ส่งคำตอบ" (Send Answer) button at the bottom of the form. The page header and footer are consistent with the previous screenshot.

รูปภาพที่ 4

กระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน

รับเรื่องร้องเรียนจากช่องทางต่าง ๆ ดังนี้

- 1 รับเรื่องร้องเรียนผ่านหน้าเว็บไซต์อบต.กาญบ่อเกาะ
- 2 รับเรื่อง ร้องเรียนผ่านตู้ ปณ.หน้า อบต.กาญบ่อเกาะ
- 3 ไปรษณีย์ปกติ (จดหมาย)
- 4 ยื่นโดยตรง (จดหมาย/บัตรสนทนที่/เอกสาร)
- 5 Call Center อบต.กาญบ่อเกาะ โทร 073-254353 ,073-295273
- 6 E-Mail:Account_kayu@Kayuboko.go.th ของหน่วยงาน

เจ้าหน้าที่รับผิดชอบรับผิดชอบให้ข้อมูลข่าวสารรับเรื่องราวร้องทุกข์ ตามคำสั่งองค์การบริหารส่วน

ตำบลกาญบ่อเกาะ ที่ 256/2555 ลงวันที่ 1 ตุลาคม 2555

- 1.นายชัยวัฒน์ สายสุวรรณ ตำแหน่ง บุคลากร 5
- 2.นางสาวรอสีดีะ แขนา ตำแหน่ง เจ้าพนักงานธุรการ 3
- 3.นางสาวมาชีเต๊ะ กาโ๊ะ ตำแหน่ง พนักงานจ้าง