



ประกาศองค์การบริหารส่วนตำบลบ้านโป่ง
เรื่อง ประกาศใช้คู่มือปฏิบัติงานด้านการร้องเรียน/ร้องทุกข์(เรื่องร้องเรียนทั่วไป เรื่องร้องเรียน
การปฏิบัติงานหรือการให้บริการของเจ้าหน้าที่ และเรื่องร้องเรียนจัดซื้อจัดจ้าง) ขององค์การ
บริหารส่วนตำบลบ้านโป่ง

ตามคำสั่งองค์การบริหารส่วนตำบลบ้านโป่ง ที่ ๗๖๗ /๒๕๕๙ ลงวันที่ ๓ ตุลาคม ๒๕๕๙ เรื่อง แต่งตั้ง
คณะกรรมการจัดทำคู่มือ ปฏิบัติงานด้านการร้องเรียน/ร้องทุกข์(เรื่องร้องเรียนทั่วไป เรื่องร้องเรียนการปฏิบัติงานหรือ
การให้บริการของเจ้าหน้าที่ และเรื่องร้องเรียนจัดซื้อจัดจ้าง) ขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านโป่ง เพื่อให้ บริการ
สาธารณะ บรรเทาทุกข์ บำรุงสุข แก่ประชาชนภายในกรอบอำนาจหน้าที่ และโดยที่องค์การบริหารส่วนตำบลบ้านโป่ง
เป็นองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่มีภาระหน้าที่รับผิดชอบพื้นที่ จำนวน ๗ หมู่บ้านในเขตตำบลบ้านโป่ง ซึ่ง ได้ดำเนินการ
ปรับปรุงแก้ไขการปฏิบัติราชการในส่วนที่เกี่ยวข้องมาโดยตลอด ทั้งนี้เพื่อประโยชน์สุขของประชาชนและให้เป็นไปตาม
มาตรฐานการปฏิบัติราชการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

องค์การบริหารส่วนตำบลบ้านโป่งได้จัดทำคู่มือปฏิบัติงานด้านการร้องเรียน/ร้องทุกข์ (เรื่องร้องเรียน
ทั่วไป ร้องเรียนการปฏิบัติงานหรือการให้บริการของเจ้าหน้าที่ และเรื่องร้องเรียนจัดซื้อจัดจ้าง) ขององค์การบริหารส่วน
ตำบลบ้านโป่ง เพื่อใช้เป็นแนวทางในการปฏิบัติงาน

เพื่อให้การจัดทำคู่มือปฏิบัติงานด้านการร้องเรียน/ร้องทุกข์(เรื่องร้องเรียนทั่วไป ร้องเรียนการ
ปฏิบัติงานหรือการให้บริการของเจ้าหน้าที่และเรื่องร้องเรียนจัดซื้อจัดจ้าง) ขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านโป่ง
เป็นไปตามวัตถุประสงค์ จึงประกาศใช้คู่มือปฏิบัติงานดังกล่าวรายละเอียดแนบท้ายประกาศนี้

จึงประกาศให้ทราบโดยทั่วกัน

ประกาศ ณ วันที่ ๓ เดือน ตุลาคม พ.ศ. ๒๕๕๙

(นายประพันธ์ ยาวุฒิ)

นายกองค์การบริหารส่วนตำบลบ้านโป่ง

ปลัดฯ.....
หัวหน้างาน.....
ผู้พิมพ์.....



คู่มือปฏิบัติงาน เกี่ยวกับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์

ร้องเรียน/ร้องทุกข์เรื่องทั่วไป
ร้องเรียนเรื่องจัดซื้อจัดจ้าง
ร้องเรียนเรื่องการปฏิบัติงานหรือการให้บริการของเจ้าหน้าที่

องค์การบริหารส่วนตำบลบ้านโป่ง
โทร. ๐๕๓-๗๘๑๙๘๙
โทรสาร. ๐๕๓-๗๘๑๙๘๙ ต่อ ๑๑
<https://www.tambonbanpong.go.th>

คำนำ

คู่มือปฏิบัติงานด้านการร้องเรียน/ร้องทุกข์(เรื่องร้องเรียนทั่วไป,เรื่องร้องเรียนการจัดซื้อจัดจ้าง และเรื่องร้องเรียนการปฏิบัติงานหรือการให้บริการของเจ้าหน้าที่) ขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านโป่งจัดทำขึ้น เพื่อเป็นกรอบหรือแนวทางในการปฏิบัติงานด้านรับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ ผ่านศูนย์รับเรื่องร้องเรียนขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านโป่ง ทั้งในเรื่องร้องเรียนทั่วไป, เรื่องร้องเรียนด้านการจัดซื้อจัดจ้าง และเรื่องร้องเรียนการปฏิบัติงานหรือการให้บริการของเจ้าหน้าที่ ตอบสนองนโยบายของรัฐ ตามพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๔๖ ได้ กำหนดแนวทางปฏิบัติราชการ มุ่งให้เกิดประโยชน์สุขแก่ประชาชนโดยยึดประชาชนเป็นศูนย์กลาง เพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชน ให้เกิดความผาสุกและความเป็นอยู่ที่ดีของ ประชาชน เกิดผลสัมฤทธิ์ต่องานบริการมีประสิทธิภาพและเกิดความคุ้มค่าในการให้บริการ ไม่มี ขั้นตอนปฏิบัติงานเกินความจำเป็น มีการปรับปรุงภารกิจให้ทันต่อสถานการณ์ ประชาชนได้รับการอำนวยความสะดวกและได้รับการตอบสนองความต้องการ และมีการประเมินผลการให้บริการ สม่าเสมอ ทั้งนี้การจัดการข้อร้องเรียนจนได้ข้อยุติ ให้มีความรวดเร็วและมีประสิทธิภาพ เพื่อ ตอบสนองความต้องการและความคาดหวังของผู้รับบริการจำเป็นต้องมีขั้นตอน/กระบวนการ และแนวทางในการปฏิบัติงานที่ชัดเจนและเป็นมาตรฐานเดียวกัน

คณะกรรมการจัดทำคู่มือปฏิบัติงาน
ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน
องค์การบริหารส่วนตำบลบ้านโป่ง