



คู่มือ

การปฏิบัติงานรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์

ศูนย์รับเรื่องเรียน/ร้องทุกข์

องค์การบริหารส่วนตำบลบ่อน้ำร้อน

อำเภอกันตัง จังหวัดตรัง

คำนำ

คู่มือการปฏิบัติงานรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ของ ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์องค์การบริหารส่วนตำบลบ่อน้ำร้อนฉบับนี้ จัดทำขึ้นเพื่อเป็นแนวทางการดำเนินการจัดการข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ ให้ความรวดเร็วและมีประสิทธิภาพ การจัดการข้อร้องเรียนจนได้ข้อยุติ เพื่อตอบสนองความต้องการและความคาดหวังของผู้รับบริการ จึงจำเป็นจะต้องมีขั้นตอน / กระบวนการ /แนวทางในการปฏิบัติงานที่ชัดเจนและเป็นมาตรฐานเดียวกัน

ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์องค์การบริหารส่วนตำบลบ่อน้ำร้อน

สารบัญ

เรื่อง	หน้า
หลักการและเหตุผล	๑
การจัดตั้งศูนย์รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ขององค์การบริหารส่วนตำบลบ่อน้ำร้อน	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	
ภาคผนวก	
แบบฟอร์มใบรับแจ้งเหตุเรื่องราวร้องเรียน / ร้องทุกข์	

คู่มือการปฏิบัติงานรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์

ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์องค์การบริหารส่วนตำบลบ่อน้ำร้อน

๑. หลักการและเหตุผล

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

๒. การจัดตั้งศูนย์รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์องค์การบริหารส่วนตำบลบ่อน้ำร้อน

เพื่อให้การบริหารระบบราชการเป็นไปด้วยความถูกต้อง บริสุทธิ ยุติธรรม ควบคู่กับการพัฒนาบำบัดทุกข์ บำรุงสุข ตลอดจนดำเนินการแก้ไขปัญหาคความเดือดร้อนของประชาชน ได้อย่างมีประสิทธิภาพ ด้วยความรวดเร็วประสบผลสำเร็จอย่างเป็นรูปธรรม อีกทั้งเพื่อเป็นศูนย์รับแจ้งเบาะแสการทุจริต หรือไม่ได้รับความเป็นธรรมจากการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ องค์การบริหารส่วนตำบลบ่อน้ำร้อนจึงได้จัดตั้งศูนย์รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ขึ้น ซึ่งในกรณีการร้องเรียนที่เกี่ยวกับบุคคล จะมีการเก็บรักษาเรื่องราวไว้เป็นความลับและปกปิดชื่อผู้ร้องเรียน เพื่อให้ผู้ร้องเรียนได้รับผลกระทบและได้รับความเดือดร้อนจากการร้องเรียน

๓. สถานที่ตั้ง

ตั้งอยู่ ณ สำนักงานองค์การบริหารส่วนตำบลบ่อน้ำร้อน เลขที่ ๑๑๕/๒ หมู่ ๒ ถนน ท่าราบ - แหล่มม่วง ตำบลบ่อน้ำร้อน อำเภอกันตัง จังหวัด ตรัง

๔. หน้าที่ความรับผิดชอบ

เป็นศูนย์กลางในการรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ และให้บริการข้อมูลข่าวสาร ให้คำปรึกษา รับเรื่องปัญหาความต้องการและข้อเสนอแนะของประชาชน

๕. วัตถุประสงค์

๑. เพื่อให้การดำเนินงานจัดการข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ของศูนย์รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์องค์การบริหารส่วนตำบลบ่อน้ำร้อน มีขั้นตอน /กระบวนการ และแนวทางในการปฏิบัติงานเป็นมาตรฐานเดียวกัน
๒. เพื่อให้มั่นใจว่าได้มีการปฏิบัติตามข้อกำหนด ระเบียบ หลักเกณฑ์เกี่ยวกับการจัดการข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ ที่กำหนดไว้อย่างสม่ำเสมอและมีประสิทธิภาพ

๖. คำจำกัดความ

“ผู้รับบริการ” หมายถึง ผู้ที่มารับบริการจากส่วนราชการและประชาชนทั่วไป

“ผู้มีส่วนได้เสีย” หมายถึง ผู้ที่ได้รับผลกระทบ ทั้งทางบวกและทางลบ ทั้งทางตรงและทางอ้อม จากการดำเนินการของส่วนราชการ เช่น ประชาชนในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลบ่อน้ำร้อน

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

/“ผู้ร้องเรียน...

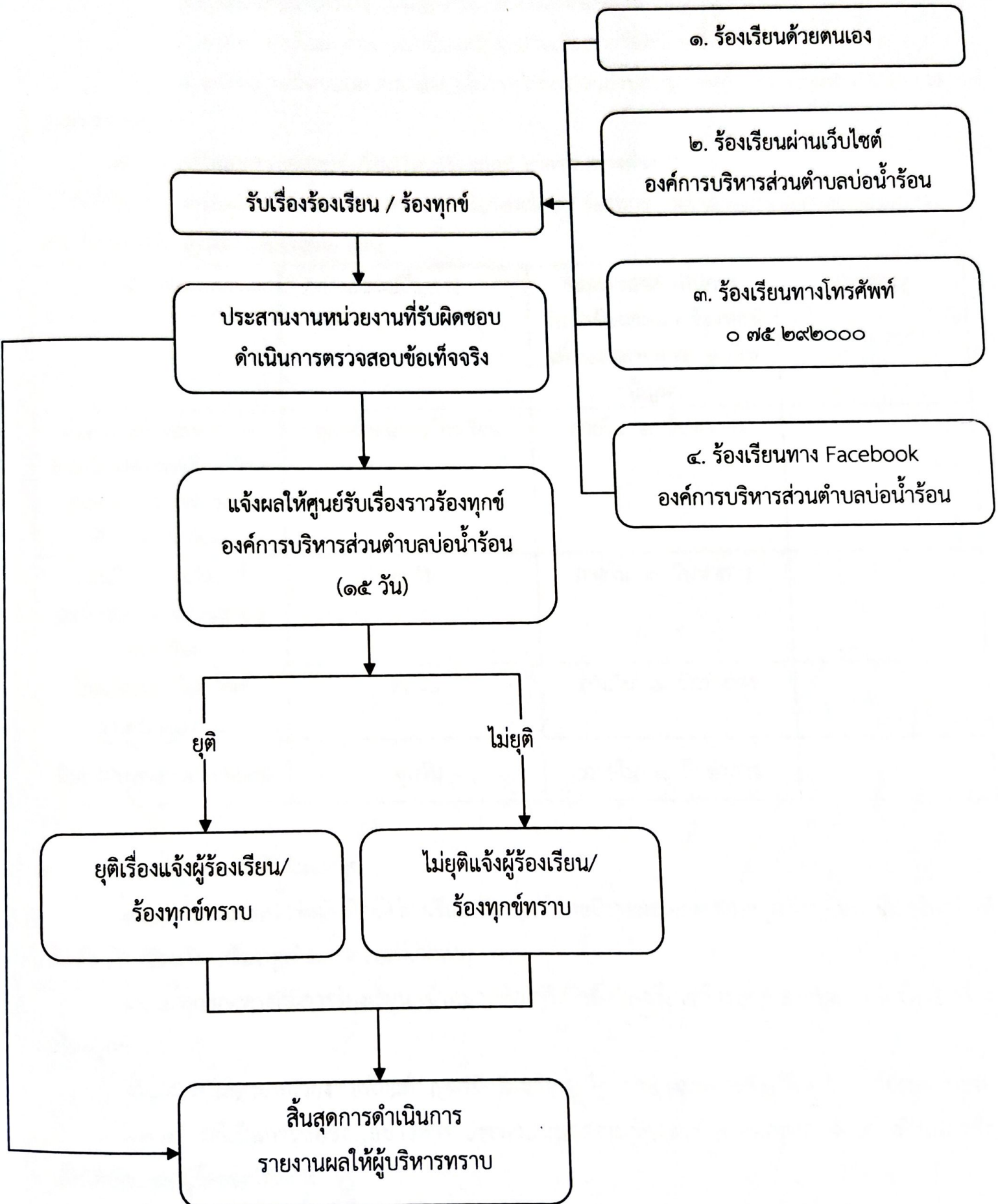
“ผู้ร้องเรียน/ร้องทุกข์” หมายถึง ประชาชนทั่วไป/ผู้มีส่วนได้เสียที่มาติดต่อราชการผ่านช่องทางต่าง ๆ โดยมีวัตถุประสงค์ครอบคลุมการร้องเรียน/ร้องทุกข์/การให้ข้อเสนอแนะ/การให้ข้อคิดเห็น/การชมเชย/การร้องขอข้อมูล

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

๗. ระยะเวลาเปิดให้บริการ

เปิดให้บริการวันจันทร์ ถึง วันศุกร์ ตั้งแต่เวลา ๐๘.๓๐ – ๑๖.๓๐ น. (ยกเว้นวันหยุดราชการ)

๘. แผนผังกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน / ร้องทุกข์



๙. ขั้นตอนการปฏิบัติงาน

การแต่งตั้งผู้รับผิดชอบจัดการข้อร้องเรียน / ร้องทุกข์ ของหน่วยงาน

๙.๑ จัดตั้งศูนย์/จุดรับข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ ของประชาชน

๙.๒ จัดทำคำสั่งแต่งตั้งเจ้าหน้าที่ประจำศูนย์รับเรื่องราวร้องเรียน/ร้องทุกข์

๙.๓ แจ้งผู้รับผิดชอบตามคำสั่งองค์การบริหารส่วนตำบลบ่อน้ำร้อน เพื่อความสะดวกในการประสานงาน

๑๐. การรับและตรวจสอบข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ จากช่องทางต่าง ๆ

ดำเนินการรับและติดตามตรวจสอบข้อร้องเรียน / ร้องทุกข์ ที่เข้ามายังหน่วยงานจากช่องทางต่าง ๆ โดยมีข้อปฏิบัติตามที่กำหนด ดังนี้

ช่องทาง	ความถี่ในการตรวจสอบช่องทาง	ระยะเวลาดำเนินการรับข้อร้องเรียน / ร้องทุกข์ เพื่อประสานหาทางแก้ไขปัญหา	หมายเหตุ
ร้องเรียนด้วยตนเอง ณ ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์องค์การบริหารส่วนตำบลบ่อน้ำร้อน	ทุกครั้งที่มีการร้องเรียน	ภายใน ๑ วันทำการ	
ร้องเรียนผ่านเว็บไซต์องค์การบริหารส่วนตำบลบ่อน้ำร้อน	ทุกวัน	ภายใน ๑ วันทำการ	
ร้องเรียนทางโทรศัพท์ ๐ ๗๕๒๙๒๑๖๙	ทุกวัน	ภายใน ๑ วันทำการ	
ร้องเรียนทาง Face Book	ทุกวัน	ภายใน ๑ วันทำการ	

๑๑. การบันทึกข้อร้องเรียน

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

๑๑.๒ ทุกช่องทางที่มีการร้องเรียน เจ้าหน้าที่ต้องบันทึกข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ ลงสมุดบันทึกข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์

๑๒. การประสานหน่วยงานเพื่อแก้ปัญหาข้อร้องเรียน / ร้องทุกข์ และการแจ้งผู้ร้องเรียน / ร้องทุกข์ทราบ

๑๒.๑ กรณีเป็นการขอข้อมูลข่าวสาร ประสานหน่วยงานผู้ครอบครองเอกสาร เจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้องเพื่อให้ข้อมูลแก่ผู้ร้องขอได้ทันที

/๑๒.๒ ข้อร้องเรียน...

๑๒.๒ ข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ ที่เป็นการร้องเรียนเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการของหน่วยงานเช่น ไฟฟ้า สาธารณะดับ การจัดการขยะมูลฝอย ตัดต้นไม้ กลิ่นเหม็นรบกวน เป็นต้น จัดทำบันทึกข้อความเสนอไปยังผู้บริหารเพื่อสั่งการหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง โดยเบื้องต้นอาจโทรศัพท์แจ้งไปยังหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

๑๒.๓ ข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ ที่ไม่อยู่ในความรับผิดชอบขององค์การบริหารส่วนตำบลบ่อน้ำร้อน ให้ดำเนินการประสานหน่วยงานภายนอกที่เกี่ยวข้อง เพื่อให้เกิดความรวดเร็วและถูกต้อง ในการแก้ไขปัญหาต่อไป

๑๒.๔ ข้อร้องเรียนที่ส่งผลกระทบต่อหน่วยงาน เช่น กรณี ผู้ร้องเรียนทำหนังสือร้องเรียนความไม่โปร่งใส ในการจัดซื้อจัดจ้าง ให้เจ้าหน้าที่จัดทำบันทึกข้อความเพื่อเสนอผู้บริหารพิจารณาสั่งการไปยังหน่วยงานที่รับผิดชอบ เพื่อดำเนินการตรวจสอบและแจ้งผู้ร้องเรียนทราบ ต่อไป

๑๓. การติดตามแก้ไขปัญหาข้อร้องเรียน

ให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องรายงานผลการดำเนินการให้ทราบภายใน ๕ วันทำการ เพื่อเจ้าหน้าที่ศูนย์ฯ จะได้แจ้งให้ผู้ร้องเรียนทราบ ต่อไป

๑๔. การรายงานผลการดำเนินการให้ผู้บริหารทราบ

๑๔.๑ ให้รวบรวมและรายงานสรุปการจัดการข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ ให้ผู้บริหารทราบทุกเดือน

๑๔.๒ ให้รวบรวมรายงานสรุปข้อร้องเรียนหลังจากสิ้นปีงบประมาณ เพื่อนำมาวิเคราะห์การจัดการข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ ในภาพรวมของหน่วยงาน เพื่อใช้เป็นแนวทางในการแก้ไข ปรับปรุง พัฒนา องค์กร ต่อไป

๑๕. มาตรฐานงาน

การดำเนินการแก้ไขข้อร้องเรียน /ร้องทุกข์ ให้แล้วเสร็จภายในระยะเวลาที่กำหนด

กรณีได้รับเรื่องร้องเรียน / ร้องทุกข์ ให้ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ขององค์การบริหารส่วนตำบลบ่อน้ำร้อน ดำเนินการตรวจสอบและพิจารณาส่งเรื่องให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ดำเนินการแก้ไขปัญหาข้อร้องเรียน / ร้องทุกข์ให้แล้วเสร็จภายใน ๑๕ วัน ทำการ

๑๖. แบบฟอร์ม

แบบฟอร์มใบรับแจ้งเหตุเรื่องราวร้องเรียน / ร้องทุกข์

ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ขององค์การบริหารส่วนตำบลบ่อน้ำร้อน

- หมายเลขโทรศัพท์ ๐ ๗๕ ๒๙๒ ๐๐๐

- หมายเลขโทรสาร ๐ ๗๕ ๒๙๒ ๑๖๙

- เว็บไซต์ www.Bornamron.go.th

- Facebook องค์การบริหารส่วนตำบลบ่อน้ำร้อน



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ องค์การบริหารส่วนตำบลบ่อน้ำร้อน (สำนักปลัดองค์การบริหารส่วนตำบล) โทร.๐ ๗๕๒๙ ๒๐๐๐ ต่อ ๑๑

ที่ ตง.๗๖๑๑๑/..... วันที่ ๕ เมษายน ๒๕๖๖

เรื่อง ขออนุมัติแก้ไขเปลี่ยนแปลงคำสั่งและเจ้าหน้าที่รับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์และคณะทำงานประจำศูนย์รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ องค์การบริหารส่วนตำบลบ่อน้ำร้อน

เรียน นายกองค์การบริหารส่วนตำบลบ่อน้ำร้อน

ตามที่องค์การบริหารส่วนตำบลบ่อน้ำร้อน ได้จัดตั้งศูนย์รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ขององค์การบริหารส่วนตำบลบ่อน้ำร้อน ตามคำสั่งองค์การบริหารส่วนตำบลบ่อน้ำร้อนที่ ๔๒๐ /๒๕๖๐ นั้น เนื่องจากบุคคลที่ได้รับคำสั่งประจำศูนย์ได้มีการเปลี่ยนแปลงโยกย้าย ทำให้ไม่มีผู้รับผิดชอบศูนย์ข้อมูลรับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ขององค์การบริหารส่วนตำบลบ่อน้ำร้อน จึงมีความจำเป็นต้องแก้ไขเปลี่ยนแปลงคำสั่งเพื่อความเป็นความปัจจุบันและสะดวกในการบริการสาธารณะแก่ประชาชนผู้ได้รับความเดือดร้อน จึงขอยกเลิกและแก้ไขเปลี่ยนแปลงคำสั่งดังกล่าว ดังมีรายละเอียดตามคำสั่งที่เสนอมาพร้อมนี้แล้ว

ในการนี้ เพื่อให้การจัดตั้งศูนย์รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ องค์การบริหารส่วนตำบลบ่อน้ำร้อน เป็นไปด้วยความเรียบร้อย เห็นควรพิจารณาดำเนินการ

๑. ลงนามร่างคำสั่งจัดตั้งศูนย์รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ องค์การบริหารส่วนตำบลบ่อน้ำร้อน
๒. ลงนามร่างประกาศองค์การบริหารส่วนตำบลบ่อน้ำร้อน เรื่อง จัดตั้งศูนย์รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ องค์การบริหารส่วนตำบลบ่อน้ำร้อนที่แนบมาพร้อมนี้

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณา


(นายธนกร ชำนาญ)
นิติกรชำนาญการ

ความเห็นหัวหน้าสำนักปลัดฯ

☒ เห็นควรพิจารณาอนุมัติ ดำเนินการ

☐ เห็นควรพิจารณาไม่อนุมัติฯ เนื่องจาก.....


(นางกมลรัตน์ เศษสิน)

หัวหน้าสำนักปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลบ่อน้ำร้อน

/ความเห็นปลัด....

ความเห็นปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลฯ

.....

.....

☒ เห็นควรอนุมัติ ดำเนินการ

☐ เห็นควรไม่อนุมัติฯ เนื่องจาก.....



(นางสาว ศรีไตรรัตน์)

ปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลบ่อน้ำร้อน

ความเห็นนายกองค์การบริหารส่วนตำบลบ่อน้ำร้อน

.....

.....

☒ อนุมัติ ดำเนินการ

☐ ไม่อนุมัติฯ เนื่องจาก.....



(นายเอนก ปรีชา)

นายกองค์การบริหารส่วนตำบลบ่อน้ำร้อน



ประกาศองค์การบริหารส่วนตำบลบ่อน้ำร้อน
เรื่อง คู่มือ/แนวทางการปฏิบัติการจัดการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์

ตามที่องค์การบริหารส่วนตำบลบ่อน้ำร้อนได้จัดตั้งศูนย์รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ให้บริการประชาชนเพื่อบรรเทาความเดือดร้อนในด้านต่างๆ และให้คำปรึกษาด้านกฎหมาย แก้ไขปัญหาต่างๆตามอำนาจหน้าที่ และสนองความต้องการของประชาชนที่ได้รับความเดือดร้อน

องค์การบริหารส่วนตำบลบ่อน้ำร้อนจึงได้จัดทำคู่มือการปฏิบัติงานรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ขึ้น เพื่อให้ประชาชน ผู้ที่ได้รับความเดือดร้อน ได้ทราบถึงระยะเวลาและขั้นตอนต่างๆ ในการร้องเรียน/ร้องทุกข์ ขึ้นรายละเอียดแนบท้ายประกาศนี้

จึงประกาศมาเพื่อทราบโดยทั่วกัน

ประกาศ ณ วันที่ ๗ เดือนเมษายน พ.ศ.๒๕๖๖

(นายเอนก ปรีชา)

นายกองค์การบริหารส่วนตำบลบ่อน้ำร้อน



คำสั่งองค์การบริหารส่วนตำบลบ่อน้ำร้อน

ที่ ๒๗๐ / ๒๕๖๖

เรื่อง จัดตั้งศูนย์รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ องค์การบริหารส่วนตำบลบ่อน้ำร้อน

ด้วยองค์การบริหารส่วนตำบลบ่อน้ำร้อน ได้กำหนดจัดตั้งศูนย์รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ เพื่อ
บริการประชาชนในด้านกฎหมาย และข้อแก้ไขปัญหา เพื่อสนองความต้องการของประชาชน

ดังนั้น เพื่อให้การดำเนินงานเป็นไปด้วยความเรียบร้อย บรรลุเป้าหมายที่กำหนด จึงได้จัดตั้งศูนย์
รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ องค์การบริหารส่วนตำบลบ่อน้ำร้อนขึ้น โดยมีรายละเอียดดังนี้

๑. สถานที่ตั้ง

ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ตั้งอยู่ ณ สำนักงานองค์การบริหารส่วนตำบลบ่อน้ำร้อน เลขที่
๑๑๕/๒ หมู่ ๒ ตำบลบ่อน้ำร้อน อำเภอกันตัง จังหวัดตรัง ๙๒๑๑๐ โทร ๐๗๕ ๒๕๒ ๐๐๐ เว็บไซต์
www.Bornamron.go.th

๒.เจ้าหน้าที่รับเรื่องเรียน/ร้องทุกข์ประจำศูนย์ฯ

เจ้าหน้าที่ประจำศูนย์รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ องค์การบริหารส่วนตำบลบ่อน้ำร้อน

ประกอบด้วย

๒.๑ นักวิเคราะห์นโยบายและแผน

เจ้าหน้าที่

๒.๒ นักจัดการงานทั่วไป

เจ้าหน้าที่

๒.๓ ผู้ช่วยเจ้าพนักงานธุรการ

เจ้าหน้าที่

มีอำนาจหน้าที่ดังนี้

๑. จัดทำบัญชีและทะเบียนคุมรับเรื่องราวจ้างเรียน/ร้องทุกข์
๒. รับเรื่องราวจ้างเรียน/ร้องทุกข์ จากประชาชนผู้ร้องเรียน ส่งต่อให้คณะทำงานเพื่อดำเนินการตาม

อำนาจหน้าที่

๓. หน้าที่อื่นๆตามที่ได้รับมอบหมาย

๓. คณะทำงาน

คณะทำงานประจำศูนย์รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ องค์การบริหารส่วนตำบลบ่อน้ำร้อน

ประกอบด้วย

๓.๑ ปลัด อบต.บ่อน้ำร้อน

ประธานคณะทำงาน

๓.๒ หัวหน้าสำนักปลัด อบต.บ่อน้ำร้อน

คณะทำงาน

๓.๓ นักพัฒนาชุมชน อบต.บ่อน้ำร้อน

คณะทำงาน

๓.๔ นักทรัพยากรบุคคล อบต.บ่อน้ำร้อน

คณะทำงาน

๓.๕ เจ้าพนักงานป้องกันและบรรเทาฯ อบต.บ่อน้ำร้อน

คณะทำงาน

/๓.๖ นิติกร...

๓.๖ นิติกร อบต.บ่อน้ำร้อน

๓.๗ เจ้าพนักงานสาธารณสุข อบต.บ่อน้ำร้อน

คณะทำงาน/เลขานุการ

คณะทำงาน/ผู้ช่วยเลขานุการ

มีอำนาจหน้าที่ดังนี้

๑. บริการให้คำแนะนำและคำปรึกษาปัญหาความเดือดร้อนของประชาชน
๒. ให้ความช่วยเหลือในด้านการดำเนินการแก้ไขปัญหา และจัดทำรายงานพร้อมเร่งรัดการ

ดำเนินงาน

๓. ดำเนินการประสานงานกับหน่วยงานอื่นที่เกี่ยวข้อง
๔. รายงานผลการดำเนินการ และแจ้งผลความคืบหน้าให้ประชาชนทราบภายใน ๑๕ วัน
๕. หน้าที่อื่นๆ ตามที่ได้รับมอบหมาย

ทั้งนี้ ตั้งแต่บัดนี้ เป็นต้นไป

สั่ง ณ วันที่ ๗ เดือน เมษายน พ.ศ. ๒๕๖๖



(นายเอนก ปรีชา)

นายกองค์การบริหารส่วนตำบลบ่อน้ำร้อน