



คู่มือปฏิบัติงาน เกี่ยวกับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์

ร้องเรียน/ร้องทุกข์เรื่องทั่วไป
ร้องเรียนเรื่องจัดซื้อจัดจ้าง

องค์การบริหารส่วนตำบลขอนแก่น

โทร. 043-656010

โทรสาร. 043-656010

<https://www.khonkaen101.go.th>

คำนำ

คู่มือปฏิบัติงานด้านการร้องเรียน/ร้องทุกข์ (เรื่องร้องเรียนทั่วไปและเรื่องร้องเรียนการ
จัดซื้อจัดจ้าง) ขององค์การบริหารส่วนขอนแก่นจัดทำขึ้น เพื่อเป็นกรอบหรือแนวทางในการปฏิบัติงาน
ด้านรับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ ผ่านศูนย์รับเรื่องร้องเรียนขององค์การบริหารส่วนตำบลขอนแก่น ทั้งใน
เรื่องร้องเรียนทั่วไปและเรื่องเรียนด้านการจัดซื้อจัดจ้าง ตอบสนองนโยบายของรัฐ ตามพระราชบัญญัติว่า
ด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๔๖ ได้กำหนดแนวทางปฏิบัติราชการ
มุ่งให้เกิดประโยชน์สุขแก่ประชาชนโดยยึดประชาชนเป็น ศูนย์กลาง เพื่อตอบสนองความต้องการของ
ประชาชน ให้เกิดความผาสุกและความเป็นอยู่ที่ดีของ ประชาชน เกิดผลสัมฤทธิ์ต่องานบริการมี
ประสิทธิภาพและเกิดความคุ้มค่าในการให้บริการ ไม่มีขั้นตอนปฏิบัติงานเกินความจำเป็น มีการปรับปรุง
ภารกิจให้ทันต่อสถานการณ์ ประชาชนได้รับการอำนวยความสะดวกและได้รับการตอบสนองความต้องการ
และมีการประเมินผลการให้บริการ สม่าเสมอ ทั้งนี้การจัดการข้อร้องเรียนจนได้ข้อยุติ ให้มีความรวดเร็ว
และมีประสิทธิภาพ เพื่อตอบสนองความต้องการและความคาดหวังของผู้รับบริการจำเป็นต้องมีขั้นตอน/
กระบวนการ และ แนวทางในการปฏิบัติงานที่ชัดเจนและเป็นมาตรฐานเดียวกัน

คณะกรรมการจัดทำคู่มือปฏิบัติงาน
ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน
องค์การบริหารส่วนตำบลขอนแก่น

สารบัญ

<u>เรื่อง</u>	<u>หน้า</u>
คำนำ	ก
สารบัญ	ข
บทที่ 1 บทนำ	1
หลักการและเหตุผล	1
วัตถุประสงค์การจัดทำคู่มือ	1
การจัดตั้งศูนย์รับเรื่องร้องเรียนเรื่องราวองค์การบริหารส่วนตำบลขอนแก่น	1
ขอบเขต	2
1. กรณีเรื่องร้องเรียนทั่วไป	2
2. กรณีข้อร้องเรียนเกี่ยวกับการจัดซื้อจัดจ้าง	2
สถานที่ตั้ง	3
หน้าที่ความรับผิดชอบ	3
บทที่ 2 ประเด็นที่เกี่ยวข้องกับการร้องเรียน	4
คำจำกัดความ	4
ช่องทางการร้องเรียน	5
บทที่ 3 แผนผังกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์	6
บทที่ 4 ขั้นตอนการปฏิบัติงาน	7
ภาคผนวก	8
แบบคำร้องทุกข์/ร้องเรียน (ด้วยตนเอง) (แบบคำร้องเรียน๑)	๙
แบบคำร้องทุกข์/ร้องเรียน (โทรศัพท์) (แบบคำร้องเรียน๒)	1๐
แบบแจ้งการรับเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียน (ตอบข้อร้องเรียน 1)	11
แบบแจ้งผลการดำเนินการต่อเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียน (ตอบข้อร้องเรียน 2)	12
การกรอกข้อมูลร้องเรียนผ่านเว็บไซต์ขององค์การบริหารส่วนตำบลขอนแก่น	13
ศูนย์รับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์องค์การบริหารส่วนตำบล	14
การจำแนกประเภทของเรื่องและผู้ร้องอาจดำเนินการยื่นเรื่อง	15
ช่องทางการแจ้งหรือเสนอเรื่อง	15
การดำเนินการของหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง	17
แนวทางปฏิบัติงาน เรื่องร้องทุกข์ ร้องเรียน หรือเสนอแนะ	18
แผนผังแนวทางปฏิบัติงานเรื่องร้องทุกข์ ร้องเรียน หรือ เสนอแนะ	20

บทที่ 1 บทนำ

1. หลักการและเหตุผล

ตามพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๔๖ ได้กำหนดแนวทางปฏิบัติราชการ มุ่งให้เกิดประโยชน์สุขแก่ประชาชน โดยยึดประชาชนเป็น ศูนย์กลาง เพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชน ให้เกิดความผาสุกและความเป็นอยู่ที่ดีของ ประชาชน เกิดผลสัมฤทธิ์ต่อ งานบริการมีประสิทธิภาพและเกิดความคุ้มค่าในการให้บริการ ไม่มี ขั้นตอนปฏิบัติงานเกินความจำเป็น มีการปรับปรุงภารกิจให้ทันต่อสถานการณ์ ประชาชนได้รับการ อำนวยความสะดวกและได้รับการตอบสนองความ ต้องการ และมีประสิทธิภาพการให้บริการ สม่าเสมอ

ประกอบกับหนังสืออำเภอเมืองร้อยเอ็ด ด่วนที่สุด ที่ รอ 0023.๖/ว 5๒ ลงวันที่ 14 มกราคม 255๙ เรื่อง การดำเนินโครงการประเมิน คุณธรรมและความโปร่ง ใสในการดำเนินงานขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น Integrity and Transparency Assessment (ITA) ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.2558 ได้แจ้งว่า สำนักงาน คณะกรรมการป้องกันและปราบปรามการทุจริตแห่งชาติได้ทำบันทึกข้อตกลงความร่วมมือกับ กระทรวงมหาดไทย โดยกรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น Integrity and Transparency Assessment (ITA) ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2558 โดยทางสำนักงานคณะกรรมการป้องกันและปราบปรามการทุจริตแห่งชาติเสนอการบูรณาการ เครื่องมือการประเมินคุณธรรมการดำเนินงาน (Integrity Assessment) และดัชนีวัดความโปร่งใสของหน่วยงาน ภาครัฐของสำนักงานคณะกรรมการป้องกันและปราบปรามการทุจริตแห่งชาติ

จึงได้จัดทำคู่มือปฏิบัติงานด้านการร้องเรียน/ร้องทุกข์ (เรื่องร้องเรียนทั่วไปและเรื่องร้องเรียน การ จัดซื้อจัดจ้าง) ขององค์การบริหารส่วนขอนแก่น เพื่อเป็นกรอบหรือแนวทางในการปฏิบัติงาน

2. วัตถุประสงค์การจัดทำคู่มือ

1. เพื่อให้เจ้าหน้าที่องค์การบริหารส่วนตำบลขอนแก่นใช้เป็นแนวทางในการปฏิบัติงานในการรับเรื่องราว ร้องเรียน ร้องทุกข์ หรือขอความช่วยเหลือให้มีมาตรฐานเดียวกันและเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ
2. เพื่อให้การดำเนินงานจัดการข้อร้องเรียนของ องค์การบริหารส่วนตำบลขอนแก่น มีขั้นตอน/ กระบวนการ และแนวทางในการปฏิบัติงานเป็นมาตรฐานเดียวกัน
3. เพื่อสร้างมาตรฐานการปฏิบัติงานที่มุ่งไปสู่การบริหารคุณภาพทั่วทั้งองค์กรอย่างมีประสิทธิภาพ
๔. เพื่อเผยแพร่ให้กับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียขององค์การบริหารส่วนตำบลขอนแก่นทราบ กระบวนการ
๕. เพื่อให้มั่นใจว่าได้มีการปฏิบัติตามข้อกำหนด ระเบียบหลักเกณฑ์เกี่ยวกับการจัดการ ข้อร้องเรียนที่ กำหนดไว้อย่างสม่าเสมอ และมีประสิทธิภาพ

ตามประกาศ คณะรักษาความสงบแห่งชาติ ฉบับที่ ๙๖/๒๕๕๗ เมื่อวันที่ ๑๗ กรกฎาคม ๒๕๕๗ เรื่อง การจัดตั้งศูนย์ดำรงธรรมเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการบริการงานระดับจังหวัด และให้ องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นทุก องค์กร จัดตั้งศูนย์ดำรงธรรมท้องถิ่น โดยให้ศูนย์ดำรงธรรมองค์การบริหารส่วนตำบลขอนแก่น อยู่ภายใต้กำกับ ดูแลของศูนย์ดำรงธรรมอำเภอเมืองร้อยเอ็ด และศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดร้อยเอ็ด จัดตั้งเพื่อเป็นศูนย์ในการรับ เรื่องราวร้องทุกข์ และให้บริการข้อมูลข่าวสาร ให้คำปรึกษาหารือปัญหาความต้องการ และ ข้อเสนอแนะของ ประชาชน

4. ขอบเขต

1. กรณีเรื่องร้องเรียนทั่วไป

- 1.1. สอบถามข้อมูลเบื้องต้นจากผู้ขอรับบริการถึงความประสงค์ของการขอรับบริการ
- 1.2. ดำเนินการบันทึกข้อมูลของผู้ขอรับบริการ เพื่อเก็บไว้เป็นฐานข้อมูลของผู้ขอรับบริการจากศูนย์บริการ
- 1.3. แยกประเภทงานบริการตามความประสงค์ของผู้ขอรับบริการ เช่น ปรีกษากฎหมาย, ขออนุมัติ/อนุญาต, ขอร้องเรียน/ร้องทุกข์/แจ้งเบาะแส หรือร้องเรียนเรื่องร้องเรียนจัดซื้อจัดจ้าง
- 1.4. ดำเนินการให้คำปรึกษาตามประเภทงานบริการเพื่อตอบสนองความประสงค์ของผู้ขอรับบริการ
- 1.5. เจ้าหน้าที่ดำเนินการเพื่อตอบสนองความประสงค์ของผู้ขอรับบริการ

กรณีข้อร้องเรียนทั่วไป เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบ/ที่ปรึกษากฎหมายจะให้ข้อมูลกับผู้ขอรับบริการในเรื่องที่ผู้ขอรับบริการต้องการทราบเมื่อให้คำปรึกษาเรียบร้อยแล้วเรื่องที่ขอรับบริการถือว่ายุติ

- กรณีขออนุมัติ/อนุญาต เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบ จะให้ข้อมูลกับผู้ขอรับบริการในเรื่องที่ผู้ขอรับบริการต้องการทราบ และดำเนินการรับเรื่องดังกล่าวไว้ หัวหน้าสำนักงานปลัด หรือหน่วยงานผู้รับผิดชอบเป็นผู้พิจารณาส่งต่อให้กับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องดำเนินการต่อไป ภายใน 1๕ วัน

- กรณีขอร้องเรียน/ร้องทุกข์/แจ้งเบาะแส เจ้าหน้าที่ขององค์การบริหารส่วนตำบลขอนแก่น จะให้ข้อมูลกับผู้ขอรับบริการในเรื่องที่ผู้ขอรับบริการต้องการทราบ และเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบ จะดำเนินการรับเรื่องดังกล่าวไว้ และหัวหน้าหน่วยงาน เป็นผู้พิจารณาส่งต่อให้กับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องดำเนินการต่อไปภายใน 1 วัน

- กรณีขออนุมัติ/อนุญาต, ขอร้องเรียน/ร้องทุกข์/แจ้งเบาะแสให้ผู้ขอรับบริการการรอกการติดต่อกลับหรือสามารถติดตามเรื่องกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องหากไม่ได้รับการติดต่อกลับจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ภายใน 15 วัน ให้ติดต่อกลับที่ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน องค์การบริหารส่วนตำบลขอนแก่น โทรศัพท์ 043-๖๕๖๐๑๐

2. กรณีข้อร้องเรียนเกี่ยวกับการจัดซื้อจัดจ้าง

- 2.1 สอบถามข้อมูลเบื้องต้นจากผู้ขอรับบริการถึงความประสงค์ของการขอรับบริการ
 - 2.2 ดำเนินการบันทึกข้อมูลของผู้ขอรับบริการ เพื่อเก็บไว้เป็นฐานข้อมูลของผู้ขอรับบริการจากเจ้าหน้าที่รับผิดชอบ
 - 2.3 แยกประเภทงานร้องเรียนเรื่องร้องเรียนจัดซื้อจัดจ้างให้กับผู้อำนวยการกองคลัง เพื่อเสนอเรื่องให้กับผู้บังคับบัญชาตามลำดับชั้น พิจารณาความเห็น
- กรณีข้อร้องเรียนเกี่ยวกับจัดซื้อจัดจ้าง เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบ/ที่ปรึกษากฎหมายจะให้ ข้อมูลกับผู้ขอรับบริการในเรื่องที่ผู้ขอรับบริการต้องการทราบเมื่อให้คำปรึกษาเรียบร้อยแล้วเรื่องที่ขอรับบริการถือว่ายุติ
- กรณีขอร้องเรียน/ร้องทุกข์ /แจ้งเบาะแส เกี่ยวกับการจัดซื้อจัดจ้าง เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบขององค์การบริหารส่วนตำบลขอนแก่น จะให้ข้อมูลกับผู้ขอรับบริการในเรื่องที่ผู้ขอรับบริการต้องการทราบและเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบ จะดำเนินการรับเรื่องดังกล่าวไว้ และหัวหน้าหน่วยงาน เป็นผู้พิจารณาส่งต่อให้กับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องดำเนินการต่อไป ภายใน 1๕ วัน

- กรณี ขอร้องเรียน/ร้องทุกข์/แจ้งเบาะแส เรื่องจัดซื้อจัดจ้าง ให้ผู้ขอรับบริการ รอการติดต่อกลับหรือสามารถติดตามเรื่องกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องหากไม่ได้รับการติดต่อกลับจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้องภายใน 15 วัน ให้ติดต่อกลับที่ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน องค์การบริหารส่วนตำบลขอนแก่น โทรศัพท์ 043-๖๕๖-๐๑๐

5. สถานที่ตั้ง

ตั้งอยู่ ณ ที่ทำการองค์การบริหารส่วนตำบลขอนแก่น หมู่ที่ 2 ถนนสายร้อยเอ็ด-วาปีปทุม ตำบลขอนแก่น อำเภอเมือง จังหวัดร้อยเอ็ด ๔๕๐๐๐ โทร. ๐๔๓ ๖๕๖๐๑๐

6. หน้าที่ความรับผิดชอบ

เป็นศูนย์กลางในการรับเรื่องราวร้องทุกข์ และให้บริการข้อมูลข่าวสาร ให้คำปรึกษา รับเรื่องปัญหาความต้องการ และข้อเสนอแนะของประชาชน

บทที่ 2

ประเด็นที่เกี่ยวข้องกับการร้องเรียน

คำจำกัดความผู้รับบริการ

หมายถึง ผู้ที่มารับบริการจากส่วนราชการและประชาชนทั่วไป

- ผู้รับบริการ ประกอบด้วย

- หน่วยงานของรัฐ*/เจ้าหน้าที่ของหน่วยงานของรัฐ/เอกชน /หรือบุคคล/นิติบุคคล

* หน่วยงานของรัฐ ได้แก่ กระทรวง ทบวง กรมหรือส่วนราชการที่เรียกชื่อ อย่างอื่น องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น รัฐวิสาหกิจ และให้หมายความรวมถึง องค์กรอิสระ องค์กรมหาชน หน่วยงานในกำกับของรัฐและหน่วยงานอื่นใดในลักษณะเดียวกัน

** เจ้าหน้าที่ของรัฐ ได้แก่ ข้าราชการ พนักงานราชการ ลูกจ้างประจำ ลูกจ้างชั่วคราวและผู้ปฏิบัติงานประเภทอื่น ไม่ว่าจะเป็นการแต่งตั้งในฐานะ เป็นกรรมการหรือฐานะอื่นใด รวมทั้งผู้ซึ่งได้รับแต่งตั้งและถูกสั่งให้ปฏิบัติงานให้แก่หน่วยงานของรัฐ

- บุคคล/หน่วยงานอื่นที่ไม่ใช่หน่วยงานของรัฐ

- ผู้ให้บริการตลาดกลางทางอิเล็กทรอนิกส์

- ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ประกอบด้วย

- ผู้ค้ากับหน่วยงานของรัฐ

- ผู้มีสิทธิรับเงินจากทางราชการที่ไม่ใช่เจ้าหน้าที่ของรัฐ

ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย หมายถึง ผู้ที่ได้รับผลกระทบ ทั้งทางบวกและทางลบ ทั้งทางตรงและ ทางอ้อมจากการดำเนินการของส่วนราชการ เช่น ประชาชนใน ชุมชน/ หมู่บ้านเขตตำบลขอนแก่น

การจัดการข้อร้องเรียน หมายถึง มีความหมายครอบคลุมถึงการจัดการในเรื่อง ข้อร้องเรียน ข้อเสนอแนะ/ข้อคิดเห็น/คำชมเชย/การสอบถามหรือร้องขอข้อมูล

ผู้ร้องเรียน หมายถึง ประชาชนทั่วไป / ผู้มีส่วนได้เสียที่มาติดต่อยังศูนย์รับเรื่องร้องเรียน องค์กรบริหารส่วนตำบลขอนแก่นผ่านช่องทางต่างๆ โดยมีวัตถุประสงค์ ครอบคลุมการร้องเรียน/การให้ข้อเสนอแนะ/การให้ข้อคิดเห็น/การ ชมเชย/

การร้องขอข้อมูล

ช่องทางการรับข้อร้องเรียน หมายถึง ช่องทางต่างๆ ที่ใช้ในการรับเรื่องร้องเรียน เช่น ติดต่อด้วยตนเอง ร้องเรียน ทางโทรศัพท์/ เว็บไซต์/ Face Book/ Line (ศูนย์รับฟังปัญหา)

เจ้าหน้าที่ หมายถึง เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบจัดการข้อร้องเรียนของหน่วยงาน

ข้อร้องเรียน หมายถึง แบ่งเป็นประเภท 2 ประเภทคือ เช่น

- ข้อร้องเรียนทั่วไป เช่น เรื่องราวร้องทุกข์ทั่วไปข้อคิดเห็น ข้อเสนอแนะ คำชมเชย สอบถามหรือร้องขอข้อมูล การร้องเรียนเกี่ยวกับคุณภาพและการ ให้บริการของหน่วยงาน

- การร้องเรียนเกี่ยวความไม่โปร่งใสของการจัดซื้อจัดจ้าง เป็นต้น

คำร้องเรียน หมายถึง คำหรือข้อความที่ผู้ร้องเรียนกรอกตามแบบฟอร์มที่ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ หรือระบบการรับคำร้องเรียนเอง มีแหล่งที่สามารถ ตอบสนอง หรือมีรายละเอียดอย่างชัดเจนหรือมีนัยสำคัญที่เชื่อถือได้

การดำเนินการเรื่องร้องเรียน หมายถึง เรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ที่ได้รับ ผ่านช่องทางการร้องเรียนต่างๆ มาเพื่อทราบ หรือพิจารณาดำเนินการแก้ไขปัญหาตามอำนาจหน้าที่

การจัดการเรื่องร้องเรียน หมายถึง กระบวนการที่ดำเนินการในการแก้ไขปัญหาตามเรื่องร้องเรียนที่ได้รับให้ได้รับการแก้ไข หรือบรรเทาความเดือดร้อนจากการดำเนินงาน

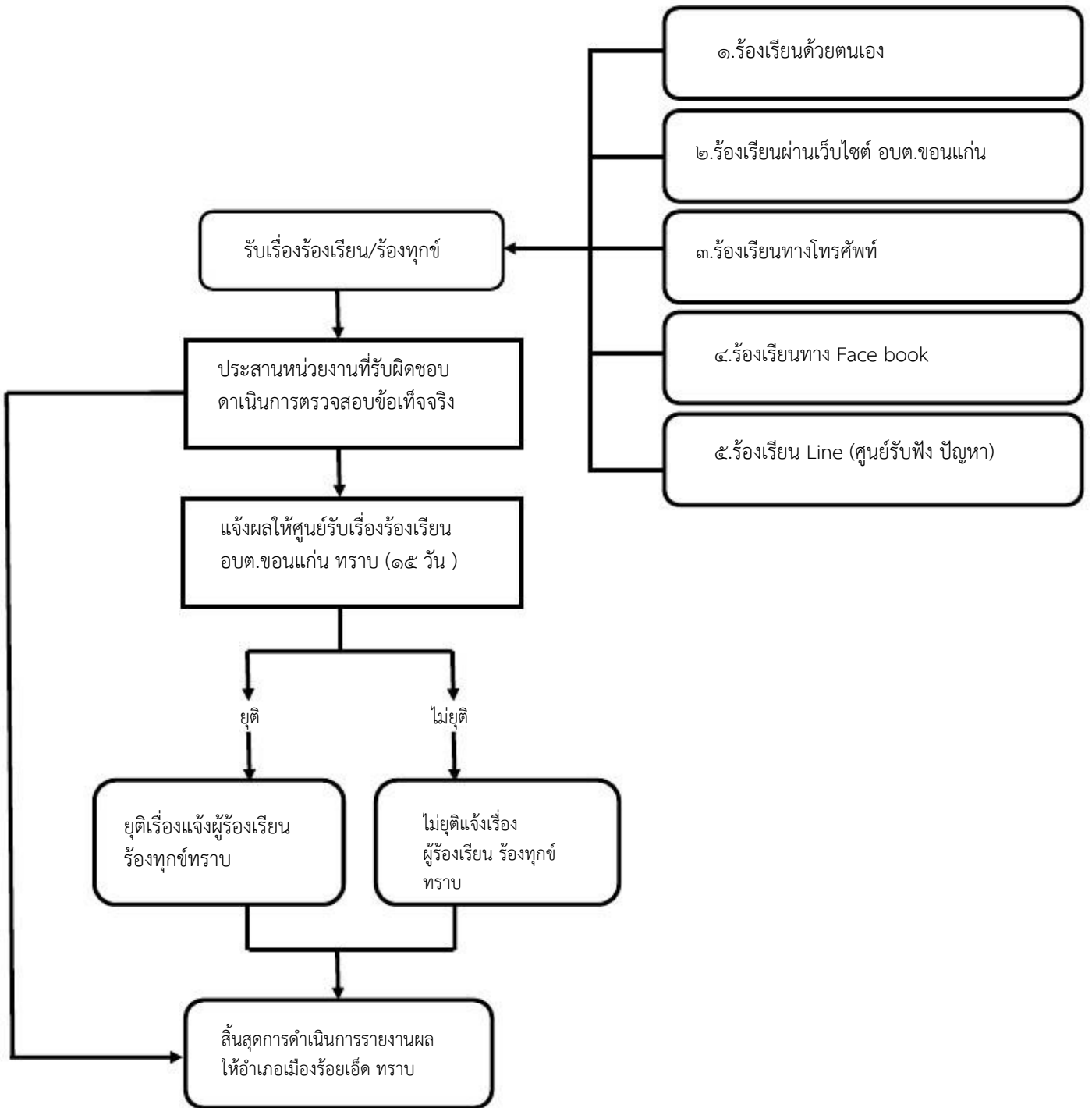
ช่องทางการร้องเรียน

2.1 ผ่านทางสำนักงานปลัด

- 1) Banner รับเรื่องร้องเรียนผ่านหน้า www.khonkaen101.go.th
- 2) ร้องเรียนผ่านตู้ /กล่องรับความคิดเห็น (จดหมาย/บัตรสนเท่ห์/เอกสาร)
- 3) ไปรษณีย์ปกติ (จดหมาย/บัตรสนเท่ห์/เอกสาร)
- 4) ยื่นโดยตรง (จดหมาย/บัตรสนเท่ห์/เอกสาร)
- 5) ศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชน
- 6) โทรศัพท์ 043-๖๕๖๐๑๐
- 7) ข่าวกจากสื่อสิ่งพิมพ์
- 8) Email ของหน่วยงาน
- 9) ร้องเรียน Line (ศูนย์รับฟัง ปัญหา)
- 10) ร้องเรียนทาง Face book

บทที่ 3

แผนผังกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์



บทที่ 4

ขั้นตอนการปฏิบัติงาน

การแต่งตั้งผู้รับผิดชอบจัดการข้อร้องเรียนของหน่วยงาน

1. จัดตั้งศูนย์/จุดรับข้อร้องเรียนของหน่วยงาน
2. จัดทำคำสั่งแต่งตั้งคณะกรรมการดำเนินการ
3. แจ้งผู้รับผิดชอบตามคำสั่งองค์การบริหารส่วนตำบลขอนแก่น ทราบ เพื่อความสะดวกในการ

ประสานงาน

การรับและตรวจสอบข้อร้องเรียนจากช่องทางต่างๆ

ดำเนินการรับและติดตามตรวจสอบข้อร้องเรียนที่เข้ามายังหน่วยงานจากช่องทางต่างๆโดยมีข้อปฏิบัติตามที่กำหนด ดังนี้

ช่องทาง	ความถี่ในการตรวจสอบช่องทาง	ระยะเวลาดำเนินการรับข้อร้องเรียนเพื่อประสานหาทางแก้ไข	หมายเหตุ
ร้องเรียนด้วยตนเอง ณ ศูนย์ร้องเรียนร้องทุกข์ องค์การบริหารส่วนตำบลขอนแก่น	ทุกครั้งที่มีการร้องเรียน	ภายใน ๑5 วันทำการ	-
ร้องเรียนผ่านเว็บไซต์ องค์การบริหารส่วนตำบลขอนแก่น	ทุกวัน	ภายใน ๑5 วันทำการ	-
ร้องเรียนทางโทรศัพท์ (๐43 ๖๕๖๐๑๐)	ทุกวัน	ภายใน ๑5 วันทำการ	-
ร้องเรียนทาง Face book	ทุกวัน	ภายใน ๑5 วันทำการ	
ร้องเรียน Line (ศูนย์รับฟัง ปัญหา)	ทุกวัน	ภายใน ๑5 วันทำการ	

ภาคผนวก

แบบคำร้องทุกข์/ร้องเรียน (ด้วยตนเอง)

ที่ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน

องค์การบริหารส่วนตำบลขอนแก่น

วันที่.....เดือน..... พ.ศ.

เรื่อง

เรียน นายองค์การบริหารส่วนตำบลขอนแก่น

ข้าพเจ้า..... อายุ.....ปี อยู่บ้านเลขที่..... หมู่ที่.....

ตำบล..... อำเภอ..... จังหวัด..... โทรศัพท์.....

อาชีพ..... ตำแหน่ง.....

ถือบัตร.....เลขที่.....

ออกโดย.....วันออกบัตร.....บัตรหมดอายุ.....

มีความประสงค์ขอร้องทุกข์/ร้องเรียน เพื่อให้องค์การบริหารส่วนตำบลขอนแก่น พิจารณาดำเนินการช่วยเหลือ หรือแก้ไขปัญหาในเรื่อง.....

.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....

ทั้งนี้ ข้าพเจ้าขอรับรองว่าคำร้องทุกข์/ร้องเรียนตามข้างต้นเป็นจริง และยินดีรับผิดชอบทั้งทางแพ่งและทางอาญาหากจะมี

โดยข้าพเจ้าขอส่งเอกสารหลักฐานประกอบการร้องทุกข์/ร้องเรียน (ถ้ามี) ได้แก่

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

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณาดำเนินการต่อไป

ขอแสดงความนับถือ

(ลงชื่อ)

(.....)

ผู้ร้องทุกข์/ร้องเรียน

แบบคำร้องทุกข์/ร้องเรียน (โทรศัพท์)

ที่ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน
องค์การบริหารส่วนตำบลขอนแก่น

วันที่.....เดือน..... พ.ศ.

เรื่อง

เรียน นายองค์การบริหารส่วนตำบลขอนแก่น

ข้าพเจ้า..... อายุ.....ปี อยู่บ้านเลขที่..... หมู่ที่.....
ถนน.....ตำบล..... อำเภอ..... จังหวัด.....
โทรศัพท์.....อาชีพ.....ตำแหน่ง.....

มีความประสงค์ขอร้องทุกข์/ร้องเรียน เพื่อให้องค์การบริหารส่วนตำบลขอนแก่นพิจารณาดำเนินการช่วยเหลือ
หรือแก้ไขปัญหาใน

เรื่อง.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....

โดยขออ้าง.....
.....
.....

.....เป็นพยานหลักฐานประกอบ
ทั้งนี้ ข้าพเจ้าขอรับรองว่าคำร้องทุกข์/ร้องเรียนตามข้างต้นเป็นจริง และ เจ้าหน้าที่ได้แจ้งให้
ข้าพเจ้าทราบแล้วว่าหากเป็นคำร้องที่ไม่สุจริตอาจต้องรับผิดชอบตามกฎหมายได้

ลงชื่อ..... จนท.ผู้รับเรื่อง
(.....)
วันที่.....เดือน..... พ.ศ.....
เวลา.....

แบบแจ้งการรับเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียน

(ตอบข้อร้องเรียน 1)

ที่ รอ ๗๑๕๐๑ (เรื่องร้องเรียน) /.....

องค์การบริหารส่วนตำบลขอนแก่น
หมู่ที่ 2 ตำบลขอนแก่น อำเภอเมือง
จังหวัดร้อยเอ็ด 4๕๐๐๐

วันที่เดือน..... พ.ศ.

เรื่อง ตอบรับการรับเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียน

เรียน

ตามที่ท่านได้ร้องทุกข์/ร้องเรียน ผ่านศูนย์รับเรื่องร้องเรียนองค์การบริหารส่วนตำบลขอนแก่น โดยทาง () หนังสือร้องเรียนทางไปรษณีย์ () ด้วยตนเอง () ทางโทรศัพท์

() อื่นๆ
ลงวันที่..... เกี่ยวกับเรื่อง.....
.....นั้น

องค์การบริหารส่วนตำบลขอนแก่น ได้ลงทะเบียนรับเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียนของท่านไว้แล้ว ตามทะเบียนรับเรื่อง เลขรับที่.....ลงวันที่.....และองค์การบริหารส่วนตำบลขอนแก่น ได้พิจารณาเรื่องของท่านแล้วเห็นว่า

() เป็นเรื่องที่อยู่ในอำนาจหน้าที่ขององค์การบริหารส่วนตำบลขอนแก่น และได้มอบหมายให้.....เป็นหน่วยตรวจสอบและดำเนินการ

() เป็นเรื่องที่ไม่อยู่ในอำนาจหน้าที่ขององค์การบริหารส่วนตำบลขอนแก่น และได้จัดส่งเรื่องให้.....ซึ่งเป็นหน่วยงานที่มีอำนาจหน้าที่เกี่ยวข้องดำเนินการต่อไปแล้วทั้งนี้ ท่านสามารถติดต่อประสานงาน หรือขอทราบผลโดยตรงกับหน่วยงานดังกล่าวได้อีกทางหนึ่ง

() เป็นเรื่องที่มีกฎหมายบัญญัติขั้นตอนและวิธีการปฏิบัติไว้เป็นการเฉพาะแล้ว ตามกฎหมาย จึงขอให้ท่านดำเนินการตามขั้นตอนและวิธีการที่กฎหมายนั้นบัญญัติไว้ต่อไป

จึงแจ้งมาเพื่อทราบ

ขอแสดงความนับถือ

สำนักงานปลัด อบต.
(ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน)
โทร. ๐ 43 ๖5๖๐1๐

แบบแจ้งผลการดำเนินการต่อเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียน

ที่ รอ ๗๑๕๐๑ (เรื่องร้องเรียน) /.....

องค์การบริหารส่วนตำบลขอนแก่น
หมู่ที่ 2 ตำบลขอนแก่น อำเภอเมือง
จังหวัดร้อยเอ็ด 4๕๐๐๐

วันที่เดือน..... พ.ศ.

เรื่อง แจ้งผลการดำเนินการต่อเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียน
เรียน

อ้างอิง หนังสือ อบต.ขอนแก่น ที่ รอ ๗๑๕๐๑ /..... ลงวันที่.....

- สิ่งที่ส่งมาด้วย
๑.
 ๒.
 ๓.

ตามที่องค์การบริหารส่วนตำบลขอนแก่น (ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน) ได้แจ้งตอบรับการรับเรื่องร้อง
ทุกข์/ร้องเรียนของท่านตามที่ท่านได้ร้องทุกข์/ร้องเรียนไว้ ความละเอียดแจ้งแล้ว นั้น

องค์การบริหารส่วนตำบลขอนแก่นได้รับแจ้งผลการดำเนินการจากส่วนราชการ/หน่วยงานที่
เกี่ยวข้องตามประเด็นที่ท่านได้ร้องทุกข์/ร้องเรียนแล้ว ปรากฏข้อเท็จจริงโดย
สรุปว่า.....

.....ตั้งมีรายละเอียดปรากฏตามสิ่งที่ส่งมาพร้อมนี้
ทั้งนี้ หากท่านไม่เห็นด้วยประการใด ขอให้แจ้งคัดค้านพร้อมพยานหลักฐานประกอบด้วย

จึงแจ้งมาเพื่อทราบ

ขอแสดงความนับถือ

สำนักงานปลัด อบต.
(ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน)
โทร. ๐ 43 ๖5๖๐1๐

การกรอกข้อมูลร้องเรียนผ่านเว็บไซต์ขององค์การบริหารส่วนตำบลขอนแก่น



ขั้นตอนการกรอกข้อมูลร้องเรียนทางเว็บไซต์

1. เข้าเว็บไซต์ [https:// www.khonkaen101.go.th](https://www.khonkaen101.go.th)
 2. เลือกเมนูหลัก
 3. เมนูมุมซ้ายมือ เลือกเมนูกระดานกระทุ้
 4. พิมพ์รายละเอียด ข้อความที่ประสงค์จะร้องทุกข์
 5. ช่องร้องทุกข์โดย : ให้กรอกชื่อผู้ร้องทุกข์ ร้องเรียน
 6. ช่องกรอกรหัสประจำตัวประชาชน 13 (หลัก)
 7. กรอกช่องโทรศัพท์
 8. กรอกอีเมล
- กดปุ่มส่งคำร้องทุกข์

ศูนย์รับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ขององค์การบริหารส่วนตำบลขอนแก่น

อำเภอเมืองร้อยเอ็ด จังหวัดร้อยเอ็ด

ศูนย์รับเรื่องร้องทุกข์

องค์การบริหารส่วนตำบลขอนแก่น ได้จัดตั้งรับเรื่องร้องทุกข์ ณ สำนักงานปลัด องค์การบริหารส่วนตำบลขอนแก่น เพื่อให้การบริหารจัดการในกระบวนการแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนของประชาชน เกิดผลสัมฤทธิ์ต่อภารกิจของ อบต.ฯ ซึ่งได้จำแนกหน่วยงานออกเป็นหน่วยต่างๆ สังกัดองค์การบริหารส่วนตำบล ที่มีอำนาจหน้าที่แตกต่างกันไป ตามโครงสร้างส่วนราชการขององค์การบริหารส่วนตำบลขอนแก่น

ดังนั้น จึงได้มีการจัดตั้งศูนย์รับเรื่องร้องทุกข์ ให้เป็นหน่วยงานกลางที่มีหน้าที่ในการจัดทำบัญชีรับเรื่องราวร้องทุกข์และเสนอความเห็น มอบหมายเรื่องราวร้องทุกข์ให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องไปดำเนินการและติดตามผลการดำเนินงาน รวบรวมสถิติข้อมูล รายงานผลการดำเนินงานในแต่ละเดือน โดยมีเจ้าหน้าที่ประจำศูนย์รับเรื่องร้องทุกข์ ซึ่งเป็นเจ้าหน้าที่ประจำองค์การบริหารส่วนตำบลขอนแก่น ประกอบด้วยผู้ดำรงตำแหน่ง ดังนี้

1. นางศศิธร จิณฤทธิ์ ตำแหน่ง นักวิเคราะห์นโยบายและแผน
2. นางนิออน ประทุมจันทร์ ตำแหน่ง เจ้าพนักงานธุรการ
3. นางเยาวลักษณ์ ทองประดิษฐ์ ตำแหน่ง นักจัดการงานทั่วไป
4. นางสาวอลิษา นาสาวดี ตำแหน่ง ผู้ช่วยเจ้าพนักงานธุรการ
5. นางสาวณัชชา สารครศรี ตำแหน่ง ผู้ช่วยเจ้าพนักงานธุรการ
6. นางสาวรจนา ศรีมงคล ตำแหน่ง นักวิชาการเงินและบัญชี
๗. นายธีรยุทธ ขจรภาพ ตำแหน่ง เจ้าพนักงานพัสดุ
๘. นายอาทิตย์ คณาศรี ตำแหน่ง ผู้ช่วยเจ้าพนักงานพัสดุ
๙. นางสาวเมสินี เฟื่องอารีย์ ตำแหน่ง ผู้ช่วยเจ้าพนักงานธุรการ
10. ส.ต.อ.หญิงณัฐภัทร์สร ผดุงกิจ ตำแหน่ง เจ้าพนักงานธุรการ
11. นางสาวธนัชกร สังฆะมณี ตำแหน่ง นักวิชาการศึกษา
12. นางสาววัฒนา ชนะวงศ์ ตำแหน่ง ผู้ช่วยเจ้าพนักงานธุรการ

เป็นเจ้าหน้าที่ประจำศูนย์รับเรื่องร้องทุกข์ ในวันและเวลาราชการ (๐๘.๓๐ น. ถึง ๑๖.๓๐ น.) หมายเลขโทรศัพท์ ๐๔3-656010

ส่วนในวันหยุดราชการหรือนอกเวลาราชการปกติ (๑๖.๓๐ น. ถึง ๐๘.๓๐ น.) อบต.ฯ ได้กำหนดให้ศูนย์วิทยุสื่อสาร สถานีดับเพลิง งานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย สำนักปลัด อบต. หมายเลขโทรศัพท์ ๐๔๓-

๒๐๑๖๖๑ เป็นหน่วยงานรับเรื่องร้องทุกข์จากประชาชน ในอำนาจหน้าที่ อบต.ฯ ด้วย เพื่อให้มีช่องทางการสื่อสารที่จะได้รับเรื่องร้องทุกข์จากประชาชนได้ตลอดเวลา

การจำแนกประเภทของเรื่องและผู้ร้องอาจดำเนินการยื่นเรื่อง จำแนกได้เป็น ๓ ลักษณะประเภท ได้แก่

ประเภทที่ ๑ ได้แก่ เรื่องที่มีลักษณะเป็นเรื่อง “**ร้องเรียน**” หมายความว่าถึง เสนอเรื่องอันเป็นการกล่าวโทษพนักงานองค์การบริหารส่วนตำบลขอนแก่น จาก ผู้มีส่วนได้เสียซึ่งได้รับผลกระทบอันจะก่อให้เกิดความเสียหายอันเกิดจากการปฏิบัติหรือไม่ปฏิบัติตามอำนาจหน้าที่ หรือการไม่ปฏิบัติตามมาตรฐาน การไม่ได้รับบริการตามสิทธิ ถูกเรียกเก็บเงินโดยไม่มีสิทธิจะเรียกเก็บ ถูกเรียกเก็บเงินเกินกว่าอัตราที่กำหนด

ประเภทที่ ๒ ได้แก่ เรื่องที่มีลักษณะเป็นเรื่อง “**ร้องทุกข์**” หมายความว่าถึง บอกความทุกข์เพื่อขอความช่วยเหลือจากองค์การบริหารส่วนตำบลขอนแก่น ตามอำนาจหน้าที่ขององค์การบริหารส่วนตำบลขอนแก่น หรือเรื่องที่ประชาชนเดือดร้อน/เรื่องขอความช่วยเหลืออื่นๆ ที่ไม่ใช่เรื่องร้องเรียน

ประเภทที่ ๓ ได้แก่ เรื่องที่มีลักษณะเป็นเรื่อง “**เสนอแนะ**” หมายความว่าถึง การแสดงความคิดเห็น แจ้งให้ทราบ หรือแนะนำ เพื่อปรับปรุงเกี่ยวกับการปฏิบัติราชการตามอำนาจหน้าที่ขององค์การบริหารส่วนตำบลขอนแก่น

ช่องทางการแจ้งหรือเสนอเรื่อง

การร้องเรียน ร้องทุกข์ หรือเสนอแนะนั้น ผู้ร้องเรียน สามารถแจ้งหรือเสนอเรื่องผ่านช่องทางการสื่อสารต่างๆ ได้ดังนี้

ช่องทางที่ ๑ ส่งหนังสือหรือนำหนังสือร้องเรียน ร้องทุกข์ หรือเสนอแนะ ยื่นต่อเจ้าหน้าที่หน่วยงานใดๆ สังกัดองค์การบริหารส่วนตำบลขอนแก่น ซึ่งกรณีดังกล่าวเมื่อมีการร้องทุกข์ ร้องเรียน หรือเสนอแนะจากบุคคลใดเป็นหนังสือ หน่วยงานที่ได้รับหนังสือไว้จะนำหนังสือนั้นมาดำเนินการลงทะเบียนรับหนังสือที่ศูนย์รับหนังสือรับเรื่องร้องทุกข์

ช่องทางที่ ๒ มาดำเนินการแจ้งหรือเสนอเรื่องด้วยวาจาต่อเจ้าหน้าที่หน่วยงานใดๆ สังกัดองค์การบริหารส่วนตำบลขอนแก่น ซึ่งกรณีดังกล่าวเมื่อเจ้าหน้าที่ของหน่วยงานที่ได้รับฟังเรื่อง สอบถามข้อมูลและบันทึกการให้ถ้อยคำแบบหนังสือที่ศูนย์รับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์กำหนดแล้ว จะนำมาดำเนินการลงทะเบียนรับหนังสือที่ศูนย์รับเรื่องร้องทุกข์

ช่องทางที่ ๓ โทรศัพท์แจ้งหรือเสนอเรื่องต่อเจ้าหน้าที่หน่วยงานใดๆ สังกัดองค์การบริหารส่วนตำบล ขอนแก่น หรือแจ้งต่อศูนย์รับเรื่องร้องทุกข์โดยตรง ในวันเวลาราชการ (๐๘.๓๐ น. ถึง ๑๖.๓๐ น.) สำหรับ วันหยุดราชการและนอกเวลาราชการปกติ (๑๖.๓๐ น. ถึง ๐๘.๓๐ น.) สามารถโทรศัพท์แจ้งหรือเสนอเรื่องต่อ เจ้าหน้าที่ ได้ที่ศูนย์วิทยุสื่อสาร

กรณีดังกล่าวเจ้าหน้าที่ของหน่วยงานที่ได้รับโทรศัพท์ จะสอบถามข้อมูลและการบันทึกการให้ถ้อยคำตาม แบบหนังสือที่ศูนย์รับเรื่องร้องทุกข์กำหนดแล้ว จะนำมาดำเนินการลงทะเบียนรับหนังสือที่ศูนย์รับเรื่องร้องทุกข์

นอกจากนั้น ในปัจจุบันนี้มีหน่วยงาน จำนวน ๒ หน่วยงานสังกัดองค์การบริหารส่วนตำบลขอนแก่น ได้แก่ งานการประปา หมายเลขโทรศัพท์ ๐๔3-656010 และ ๐๘๑-๘๗๒๔๗๓๖ ที่ประชาชนสามารถโทรศัพท์ติดต่อร้อง ทุกข์ปัญหาเกี่ยวกับน้ำประปา เช่น ท่อน้ำแตก รั่ว หรือน้ำไม่ไหล ได้ตลอด ๒๔ ชั่วโมง และงานป้องกันและบรรเทา สาธารณภัย (ดับเพลิง) สำนักปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลขอนแก่น หมายเลขโทรศัพท์ ๐๔๓-๓๒๐๑๖๖๑ และ ๐๔3-656010 หรือหมายเลขโทรศัพท์ ๑๙๙ ที่ประชาชน สามารถโทรศัพท์ติดต่อแจ้งเหตุเพลิงไหม้หรือร้องทุกข์ ปัญหาเกี่ยวกับสาธารณภัย ได้ตลอด ๒๔ ชั่วโมง

ช่องทางที่ ๔ แจ้งหรือเสนอเรื่องทางเว็บไซต์ขององค์การบริหารส่วนตำบลขอนแก่น ได้ตลอดเวลา โดยใน แต่ละวัน เจ้าหน้าที่ศูนย์รับเรื่องร้องทุกข์ จะตรวจสอบข้อมูลที่เสนอผ่านทางเว็บไซต์ หากมีข้อมูลหัวข้อใหม่ที่มีการ เสนอเข้ามาทางเว็บไซต์ เจ้าหน้าที่ศูนย์รับเรื่องร้องทุกข์จะส่งพิมพ์ข้อมูลดังกล่าวไว้เป็นหลักฐานทางราชการ และ ดำเนินการลงทะเบียนรับหนังสือที่ศูนย์รับเรื่องร้องทุกข์

หลังจากนั้น จะจำแนกประเภทของเรื่อง และพิจารณาเรื่องดังกล่าวว่าอยู่ในอำนาจหน้าที่ที่จะดำเนินการ ได้หรือไม่และอยู่ในอำนาจหน้าที่ของหน่วยงานในสังกัดองค์การบริหารส่วนตำบลขอนแก่นแล้ว ศูนย์รับเรื่องร้อง ทุกข์ก็จะดำเนินการส่งเรื่องดังกล่าวให้หน่วยงานนั้น พิจารณาดำเนินการตามอำนาจหน้าที่

หากกรณีเป็นเรื่องที่เสนอผ่านทางเว็บไซต์และข้อความดังกล่าวไม่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติราชการของ องค์การบริหารส่วนตำบลขอนแก่น หรือเป็นข้อความอันเป็นเท็จ หรือเป็นข้อความใดๆ โดยประการที่น่าจะเกิด ความเสียหายแก่ผู้อื่นหรือประชาชน ซึ่งไม่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติราชการขององค์การบริหารส่วนตำบลขอนแก่น เมื่อหัวหน้าศูนย์รับเรื่องร้องทุกข์พิจารณาให้ลบเรื่องนั้นออกจากเว็บไซต์ แล้วเจ้าหน้าที่ศูนย์รับเรื่องร้องทุกข์จะ ดำเนินการลบเรื่องนั้นออกจากเว็บไซต์

การดำเนินการของหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

การดำเนินการของหน่วยงานใดในสังกัดองค์การบริหารส่วนตำบลขอนแก่น เมื่อได้รับเรื่องจากศูนย์รับเรื่องร้องทุกข์แล้ว ปกติหน่วยงานที่ได้รับเรื่องได้รับเรื่องไปนั้น จะพิจารณาดำเนินการให้เสร็จสิ้นภายใน ๗ วัน นับตั้งแต่วันที่ได้รับเรื่องไปจากศูนย์รับเรื่องร้องทุกข์ พร้อมทั้งดำเนินการแจ้งผู้ร้องทราบผลการดำเนินงานเรื่องนั้นๆ

กรณีเรื่องดังกล่าวไม่สามารถดำเนินการให้เสร็จสิ้นภายใน ๗ วัน หน่วยงานที่ได้รับเรื่องไปนั้น จะดำเนินการแจ้งผู้ร้องทราบความคืบหน้าการดำเนินการเรื่องนั้น อย่างน้อยทุก ๗ วัน จนกว่าการดำเนินการเรื่องดังกล่าวจะเสร็จสิ้น การแจ้งดังกล่าว ไม่ว่าจะเป็นการแจ้งผลการดำเนินการหรือแจ้งความคืบหน้าการดำเนินการปกติจะแจ้งโดยทำเป็นหนังสือราชการเว้นแต่หน่วยงานที่ได้รับเรื่องไปนั้น เห็นสมควรแจ้งทางโทรศัพท์หรือด้วยวาจา หรือด้วยวิธีอื่นก็ให้สามารถกระทำได้โดยการพิจารณาตามความเหมาะสมของกรณีนั้นๆ แล้วบันทึกการแจ้งหรือวิธีการแจ้งไว้ในแบบหนังสือ

สำหรับหน่วยงานใดที่ได้รับเรื่องจากศูนย์รับเรื่องร้องทุกข์ ซึ่งเป็นเองร้องจากเว็บไซต์นั้น ก่อนที่หน่วยงานนั้นจะแจ้งความคืบหน้าหรือผลการดำเนินการ จะเสนอข้อความซึ่งจะแจ้งและจําแนกลงเว็บไซต์ให้ผู้บังคับบัญชา และผู้บริหารพิจารณาพิจารณาเห็นชอบก่อนที่จะนำลงเว็บไซต์ เมื่อได้รับความเห็นชอบแล้ว หน่วยงานนั้นจะนำข้อความลงเว็บไซต์ โดยระบุชื่อ “หน่วยงานระดับสำนักหรือกอง องค์การบริหารส่วนตำบลขอนแก่น” เป็นผู้ลงข้อความ

โดยเมื่อหน่วยงานใด ดำเนินการแจ้งผลการดำเนินการหรือแจ้งความคืบหน้าการดำเนินการดังกล่าวข้างต้นแล้ว จะสำเนาแบบหนังสือที่เกี่ยวข้องให้ศูนย์รับเรื่องร้องทุกข์ภายในวันที่ได้ดำเนินการ

แนวทางปฏิบัติงาน เรื่องร้องทุกข์ ร้องเรียน หรือเสนอแนะ

ช่องทางการร้องฯ	แนวทางปฏิบัติงาน/ขั้นตอน/วิธีการ	หน่วยงานที่รับผิดชอบ	ระยะเวลา
<p>กรณีผู้ร้องมาด้วยตนเอง</p> <p>หรือ</p> <p>ผู้ร้องทำเป็นหนังสือส่งมา อบต.</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. กรณีผู้ร้องทำเป็นหนังสือส่งมา อบต. ให้หน่วยงานที่ได้รับหนังสือ นำหนังสือนั้นมาดำเนินการลงทะเบียนรับหนังสือที่ศูนย์รับเรื่องร้องทุกข์ อบต.ขอนแก่น 2. กรณีบุคคลใดมาร้องทุกข์ ร้องเรียน หรือเสนอแนะด้วยวาจา ให้เจ้าหน้าที่ของหน่วยงานที่ได้รับฟังเรื่อง สอบถามข้อมูลและบันทึกการให้ด้วยคำตอบแบบหนังสือที่ศูนย์ฯ กำหนด และนำมาดำเนินการลงทะเบียน รับหนังสือที่ศูนย์ฯ 	<ol style="list-style-type: none"> 1. หน่วยงานที่ได้รับหนังสือ หรือ รับฟังเรื่อง 2. ศูนย์รับเรื่องร้องทุกข์ 	<p>ภายใน</p> <p>30 นาที</p>
	<ol style="list-style-type: none"> 3. ลงทะเบียนรับหนังสือแล้ว ให้เจ้าหน้าที่ศูนย์ฯ เสนอเรื่องให้หัวหน้าศูนย์พิจารณาเรื่องดังกล่าว 4. หัวหน้าศูนย์ฯ พิจารณาเรื่องดังกล่าวว่าอยู่ในอำนาจหน้าที่ของ อบต.หรือไม่ และหรือเป็นเรื่องเกี่ยวข้องกับหน่วยงานใดในสังกัด อบต. ให้พิจารณาส่งเรื่องให้หน่วยงานนั้นดำเนินการ 5. เจ้าหน้าที่ศูนย์ฯ ส่งเรื่องข้างต้นพร้อมด้วยแบบหนังสือและเอกสารที่เกี่ยวข้องกับเรื่องให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องโดยให้เจ้าหน้าที่ของหน่วยงานที่เกี่ยวข้องผู้รับเรื่อง ลงลายมือ ชื่อ-สกุล และตำแหน่งตัวบรรจงพร้อมกับ วัน/เดือน/ปี และเวลารับเรื่องไว้เป็นหลักฐานในทะเบียนรับหนังสือ 	<ol style="list-style-type: none"> 1. ศูนย์รับเรื่องร้องทุกข์ 2. หน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับเรื่องที่ร้องฯ 	<p>ภายใน</p> <p>30 นาที</p>
<p>กรณีร้องทางโทรศัพท์</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. ให้เจ้าหน้าที่ของหน่วยงานที่ได้รับโทรศัพท์ สอบถามข้อมูลและบันทึกการให้ด้วยคำตอบแบบหนังสือที่ศูนย์ฯ กำหนดและมาดำเนินการลงทะเบียนรับหนังสือที่ศูนย์รับเรื่องร้องทุกข์ อบต.ขอนแก่น 	<ol style="list-style-type: none"> 1. หน่วยงานที่รับโทรศัพท์ 2. ศูนย์รับเรื่องร้องทุกข์ 	<p>ภายใน</p> <p>30 นาที</p>
	<ol style="list-style-type: none"> 2. ลงทะเบียนรับหนังสือแล้ว ให้เจ้าหน้าที่ศูนย์ฯ เสนอเรื่องให้หัวหน้าศูนย์พิจารณาเรื่องดังกล่าว 3. หัวหน้าศูนย์ฯ พิจารณาเรื่องดังกล่าวว่าอยู่ในอำนาจหน้าที่ของ อบต.หรือไม่ และหรือเป็นเรื่องเกี่ยวข้องกับหน่วยงานใดในสังกัด อบต. ให้พิจารณาส่งเรื่องให้หน่วยงานนั้นดำเนินการ 4. เจ้าหน้าที่ศูนย์ฯ ส่งเรื่องข้างต้นพร้อมด้วยแบบหนังสือและเอกสารที่เกี่ยวข้องกับเรื่องให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องโดยให้เจ้าหน้าที่ของหน่วยงานที่เกี่ยวข้องผู้รับเรื่อง ลงลายมือ ชื่อ-สกุล และตำแหน่งตัวบรรจงพร้อมกับ วัน/เดือน/ปี และเวลารับเรื่องไว้เป็นหลักฐานในทะเบียนรับหนังสือ 	<ol style="list-style-type: none"> 1. ศูนย์รับเรื่องร้องทุกข์ 2. หน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับเรื่องที่ร้องฯ 	<p>ภายใน</p> <p>30 นาที</p>
<p>กรณีร้องทางเว็บไซต์</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. ส่งพิมพ์ข้อมูลดังกล่าวไว้เป็นหลักฐานและดำเนินการลงทะเบียนรับหนังสือที่ศูนย์รับเรื่องร้องทุกข์ 2. ลงทะเบียนรับหนังสือแล้ว ให้เจ้าหน้าที่ศูนย์ฯ เสนอเรื่องให้หัวหน้าศูนย์พิจารณาเรื่องดังกล่าว 3. หัวหน้าศูนย์ฯ พิจารณาเรื่องดังกล่าวและส่งเรื่องให้หน่วยงานนั้นดำเนินการ 4. เจ้าหน้าที่ศูนย์ฯ ส่งเรื่องข้างต้นพร้อมด้วยแบบหนังสือและเอกสารที่เกี่ยวข้องกับเรื่องให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง โดยให้เจ้าหน้าที่ของหน่วยงานที่เกี่ยวข้องผู้รับเรื่อง ลงลายมือ ชื่อ-สกุล และตำแหน่งตัวบรรจงพร้อมกับ วัน/เดือน/ปี และเวลารับเรื่องไว้เป็นหลักฐานในทะเบียนรับหนังสือ 	<ol style="list-style-type: none"> 1. ศูนย์รับเรื่องร้องทุกข์ 2. หน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับเรื่องที่ร้องฯ 	<p>ภายใน</p> <p>30 นาที</p>

แนวทางปฏิบัติงาน เรื่องร้องทุกข์ ร้องเรียน หรือเสนอแนะ

ช่องทางการร้องฯ	แนวทางปฏิบัติงาน/ขั้นตอน/วิธีการ	หน่วยงานที่รับผิดชอบ	ระยะเวลา
ทุกช่องทางการร้องฯ	<p>(1) ให้พิจารณาดำเนินการให้เสร็จสิ้นภายใน 7 วัน นับแต่วันที่ได้รับเรื่อง พร้อมทั้งดำเนินการแจ้งผู้ร้องทุกข์ ผู้ร้องเรียน หรือผู้เสนอแนะทราบผลการดำเนินการเรื่องนั้นๆ</p> <p>กรณีเรื่องดังกล่าวไม่สามารถดำเนินการให้เสร็จสิ้นภายใน 7 วัน ให้หน่วยงานดำเนินการแจ้งผู้ร้องทุกข์ ผู้ร้องเรียน หรือผู้เสนอแนะทราบความคืบหน้าการดำเนินการเรื่องนั้นอย่างน้อยทุก 7 วัน จนกว่าดำเนินการเรื่องดังกล่าวจะเสร็จสิ้น</p> <p>(2) การแจ้งตามข้อ (1) ปกติให้ทำเป็นหนังสือราชการ เว้นแต่หน่วยงานที่ได้รับเรื่องไปนั้นเห็นสมควร แจ้งทางโทรศัพท์หรือด้วยวาจา หรือด้วยวิธีอื่นก็ให้สามารถกระทำได้ โดยพิจารณาตามความเหมาะสมของกรณีนั้นๆ แล้วบันทึกการแจ้งหรือวิธีการแจ้งไว้ในแบบหนังสือ</p> <p>(3) หน่วยงานใดที่ได้รับเรื่องจากศูนย์ฯ ซึ่งเป็นเรื่องร้องทุกข์ ร้องเรียน หรือเสนอแนะจากเว็บไซต์ของเทศบาลฯ ก่อนที่หน่วยงานนั้นจะแจ้งความคืบหน้าหรือผลการดำเนินการ ให้เสนอข้อความซึ่งจะแจ้งและจะนำลงเว็บไซต์ของ อบต.ฯ ก่อนที่หน่วยงานนั้นจะแจ้งความคืบหน้าหรือผลการดำเนินการ ให้เสนอข้อความซึ่งจะแจ้งและจะนำลงเว็บไซต์ให้ผู้บังคับบัญชาและผู้บริหารพิจารณาเห็นชอบก่อนที่จะนำลงเว็บไซต์เมื่อได้รับ ความเห็นชอบแล้ว ให้หน่วยงานนั้นนำข้อความลงเว็บไซต์ โดยระบุ ชื่อ “หน่วยงานระดับสำนักหรือกอง องค์การบริหารส่วนตำบลขอนแก่น” เป็นผู้ลงข้อความ</p> <p>(4) เมื่อหน่วยงานที่ได้รับเรื่องจากศูนย์ฯ ได้ดำเนินการตาม (1) (2) หรือ (3) แล้ว ให้สำเนาแบบหนังสือ ที่เกี่ยวข้องให้ศูนย์ฯ ภายในวันที่ได้ดำเนินการตาม (1) (2) หรือ (3)</p>	<p>1. หน่วยงานที่เกี่ยวข้องเรื่องที่ร้องฯ</p> <p>2. ศูนย์รับเรื่องร้องทุกข์</p>	<p>7 วัน</p> <p>ภายใน</p>
	<p>การติดตามและการรายงานของศูนย์รับเรื่องร้องทุกข์</p> <p>(5) ทุกสิ้นเดือนให้ศูนย์ฯ สรุปเรื่องร้องทุกข์ ร้องเรียน หรือเสนอแนะ ที่ได้ลงทะเบียนรับหนังสือไว้ และส่งให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง พร้อมผลการดำเนินการ ของหน่วยงานที่ได้รับเรื่องจากศูนย์เสนอผู้บังคับบัญชาทราบและพิจารณา</p>	<p>1. ศูนย์รับเรื่องร้องทุกข์</p>	<p>ทุกสิ้นเดือน</p>

แผนผังแนวทางปฏิบัติงานเรื่องร้องทุกข์ ร้องเรียน หรือเสนอแนะ

