



คู่มือการปฏิบัติงาน เกี่ยวกับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์

โดยองค์การบริหารส่วนตำบลเมืองคง
อำเภอคง จังหวัดนครราชสีมา

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

คำนำ

คู่มือการปฏิบัติงานด้านการร้องเรียน/ร้องทุกข์ (เรื่องร้องเรียนทั่วไปและเรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับการจัดซื้อจัดจ้าง) ขององค์การบริหารส่วนตำบลเมืองคง จัดทำขึ้นเพื่อเป็นกรอบหรือแนวทางในการปฏิบัติงานด้านรับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ ผ่านศูนย์รับเรื่องร้องเรียนขององค์การบริหารส่วนตำบลเมืองคง ทั้งในเรื่องร้องเรียนทั่วไปและเรื่องร้องเรียนการจัดซื้อจัดจ้าง เพื่อตอบสนองนโยบายของรัฐ ตามพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ.๒๕๔๖ ได้กำหนดแนวทางปฏิบัติราชการ มุ่งให้เกิดประโยชน์สุขแก่ประชาชน โดยยึดประชาชนเป็นศูนย์กลาง เพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชน ให้เกิดความผาสุกและความเป็นอยู่ที่ดีของประชาชน เกิดผลสัมฤทธิ์ต่องานบริการมีประสิทธิภาพและเกิดความคุ้มค่าในการให้บริการ ไม่มีขั้นตอนปฏิบัติงานเกินความจำเป็น มีการปรับปรุงภารกิจให้ทันต่อสถานการณ์ ประชาชนได้รับการอำนวยความสะดวกและได้รับการตอบสนองความต้องการ และมีการประเมินผลการให้บริการ สม่ำเสมอ ทั้งนี้การจัดการข้อร้องเรียนจนได้ข้อยุติ ให้เกิดความรวดเร็วและมีประสิทธิภาพ เพื่อตอบสนองความต้องการและความคาดหวังของผู้รับบริการจำเป็นต้องมีขั้นตอน กระบวนการ และแนวทางในการปฏิบัติงานที่ชัดเจนและเป็นมาตรฐานเดียวกัน

สำนักงานปลัด องค์การบริหารส่วนตำบลเมืองคง

สารบัญ

เรื่อง	หน้า
หลักการและเหตุผล	๑
วัตถุประสงค์	๑
ขอบเขต	๑
สถานที่ตั้ง	๒
คำจำกัดความ	๓
ช่องทางการร้องเรียน	๓
แผนผังกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์	๔
ขั้นตอนการปฏิบัติงาน	๕
การติดตามการแก้ไขข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์	๖
ภาคผนวก	
- ใบรับแจ้งเหตุเรื่องราวร้องทุกข์	

๑. หลักการและเหตุผล

พระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ.๒๕๕๖ ได้กำหนดแนวทางการปฏิบัติราชการ มุ่งให้เกิดประโยชน์สุขแก่ประชาชน โดยยึดประชาชนเป็นศูนย์กลาง เพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชน ให้เกิดความผาสุกและความเป็นอยู่ที่ดีของประชาชน เกิดผลสัมฤทธิ์ต่องานบริการมีประสิทธิภาพและเกิดความคุ้มค่าในการให้บริการ ไม่มีขั้นตอนปฏิบัติงานเกินความจำเป็น มีการปรับปรุงภารกิจให้ทันต่อสถานการณ์ ประชาชนได้รับการอำนวยความสะดวกและได้รับการตอบสนองความต้องการ และมีการประเมินผลการให้บริการสม่ำเสมอ

องค์การบริหารส่วนตำบลเมืองคง จึงได้จัดทำคู่มือปฏิบัติงานด้านการร้องเรียน/ร้องทุกข์ ขององค์การบริหารส่วนตำบลเมืองคง เพื่อเป็นกรอบหรือแนวทางในการปฏิบัติงาน

๒. วัตถุประสงค์การจัดทำคู่มือ

๑. เพื่อให้เจ้าหน้าที่องค์การบริหารส่วนตำบลเมืองคง ใช้เป็นแนวทางในการปฏิบัติงานในการรับเรื่องราวร้องเรียน/ร้องทุกข์ หรือขอความช่วยเหลือให้มีมาตรฐานเดียวกันและเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ
๒. เพื่อให้การดำเนินงานจัดการข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ ขององค์การบริหารส่วนตำบลเมืองคง มีขั้นตอน / กระบวนการ และแนวทางในการปฏิบัติงานเป็นมาตรฐานเดียวกัน
๓. เพื่อสร้างมาตรฐานการปฏิบัติงานที่มุ่งไปสู่การบริหารงานที่มีคุณภาพทั่วทั้งองค์กรอย่างมีประสิทธิภาพ
๔. เพื่อเผยแพร่ให้กับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้เสียขององค์การบริหารส่วนตำบลเมืองคง ทราบกระบวนการ
๕. เพื่อให้มั่นใจว่าได้มีการปฏิบัติตามข้อกำหนด ระเบียบหลักเกณฑ์เกี่ยวกับการจัดการข้อร้องเรียนที่กำหนดไว้อย่างสม่ำเสมอและมีประสิทธิภาพ

๓.การจัดตั้งศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์และเรื่องร้องเรียนการจัดซื้อจัดจ้าง

ตามประกาศคณะรักษาความสงบแห่งชาติ ฉบับที่ ๙๖ /๒๕๕๗ เมื่อวันที่ ๑๗ กรกฎาคม ๑๕๕๗ เรื่องการจัดตั้งศูนย์ดำรงธรรมเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการบริหารงานระดับจังหวัด และให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นทุกองค์กรจัดตั้งศูนย์ดำรงธรรมท้องถิ่น โดยให้ศูนย์ดำรงธรรมองค์การบริหารส่วนตำบลเมืองคง อยู่ภายใต้การกำกับดูแลของศูนย์ดำรงธรรม อำเภอกง จังหวัดนครราชสีมา จัดตั้งเพื่อเป็นศูนย์ในการรับเรื่องราวร้องทุกข์และให้บริการข้อมูลข่าวสาร ให้คำปรึกษารับเรื่องปัญหาความต้องการและข้อมูลเสนอแนะของประชาชน

๔. ขอบเขต

๑. กรณีเรื่องร้องเรียนทั่วไป

- ๑.๑ สอบถามข้อมูลเบื้องต้นจากผู้ขอรับบริการถึงความประสงค์ของการขอรับบริการ
- ๑.๒ ดำเนินการบันทึกข้อมูลของผู้ขอรับบริการ เพื่อเก็บไว้เป็นหลักฐานข้อมูลของผู้ขอรับบริการจากศูนย์บริการ
- ๑.๓ แยกประเภทงานบริการตามความประสงค์ของผู้ขอรับบริการ เช่น ปกษากฎหมาย ขออนุมัติ/อนุญาต , ขอร้องเรียน/ร้องทุกข์/แจ้งเบาะแส หรือร้องเรียนเรื่องร้องเรียนจัดซื้อจัดจ้าง
- ๑.๔ ดำเนินการให้คำปรึกษาตามประเภทงานบริการเพื่อตอบสนองความประสงค์ของผู้ขอรับบริการ

๑.๕ เจ้าหน้าที่ดำเนินการเพื่อตอบสนองความประสงค์ของผู้ขอรับบริการ

กรณีข้อร้องเรียนทั่วไป เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบ / ที่ปรึกษากฎหมายจะให้ข้อมูลกับผู้ขอรับบริการในเรื่องที่ผู้ขอรับบริการต้องการทราบเมื่อให้คำปรึกษาเรียบร้อยแล้วเรื่องที่ขอรับบริการถือว่ายุติ

-กรณีขออนุมัติ/อนุญาต เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบจะให้ข้อมูลกับผู้ขอรับบริการในเรื่องที่ผู้ขอรับบริการต้องการทราบ และดำเนินการรับเรื่องดังกล่าวไว้ หัวหน้าสำนักปลัด หรือหน่วยงานผู้รับผิดชอบเป็นผู้พิจารณาส่งต่อไปยังหน่วยงานที่เกี่ยวข้องดำเนินการต่อไป ภายใน ๑-๒ วัน

-กรณีข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์/แจ้งเบาะแส เจ้าหน้าที่ขององค์การบริหารส่วนตำบลเมืองคง จะให้ข้อมูลกับผู้ขอรับบริการในเรื่องที่ผู้ขอรับบริการต้องการทราบ และเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบจะดำเนินการรับเรื่องดังกล่าวไว้ และหัวหน้าหน่วยงานเป็นผู้พิจารณาส่งต่อไปยังหน่วยงานที่เกี่ยวข้องดำเนินการต่อไป ภายใน ๑-๒ วัน

-กรณีขออนุมัติ/อนุญาต, ข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์/แจ้งเบาะแสให้ผู้ขอรับบริการการติดต่อกลับหรือสามารถติดตามเรื่องกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องหากไม่ได้รับการติดต่อกลับจากหน่วยงาน ที่เกี่ยวข้องภายใน ๑๕ วัน ให้ติดต่อกลับที่ศูนย์รับเรื่องร้องเรียนองค์การบริหารส่วนตำบลเมืองคง โทรศัพท์/โทรสาร ๐๔๔-๔๖๙๒๖๒

๒. กรณีข้อร้องเรียนเกี่ยวกับการจัดซื้อจัดจ้าง

๒.๑ สอบถามข้อมูลเบื้องต้นจากผู้ขอรับบริการถึงความประสงค์ของการขอรับบริการ

๒.๒ ดำเนินการบันทึกข้อมูลของผู้ขอรับบริการ เพื่อเก็บไว้เป็นหลักฐานข้อมูลของผู้ขอรับบริการจากเจ้าหน้าที่รับผิดชอบ

๒.๓ แยกประเภทงานร้องเรียนเรื่องร้องเรียนจัดซื้อจัดจ้างให้กับผู้อำนวยการกองคลัง เพื่อเสนอเรื่องให้กับผู้บังคับบัญชาตามลำดับชั้นพิจารณาความเห็น

- กรณีข้อร้องเรียนเกี่ยวกับจัดซื้อจัดจ้าง เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบ/ที่ปรึกษากฎหมายจะให้ข้อมูลกับผู้ขอรับบริการในเรื่องที่ผู้ขอรับบริการต้องการทราบเมื่อให้คำปรึกษาเรียบร้อยแล้วเรื่องที่ขอรับบริการถือว่ายุติ

-กรณีข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์/แจ้งเบาะแส เกี่ยวกับการจัดซื้อจัดจ้าง เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบขององค์การบริหารส่วนตำบลเมืองคง จะให้ข้อมูลกับผู้ขอรับบริการในเรื่องที่ผู้ขอรับบริการต้องการทราบและเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบจะดำเนินการรับเรื่องดังกล่าวไว้ และหัวหน้าหน่วยงานเป็นผู้พิจารณาส่งต่อไปยังหน่วยงานที่เกี่ยวข้องดำเนินการต่อไป ภายใน ๑-๒ วัน

-กรณีข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์/แจ้งเบาะแส เรื่องจัดซื้อจัดจ้าง ให้ผู้ขอรับบริการการติดต่อกลับหรือสามารถติดตามเรื่องกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องหากไม่ได้รับการติดต่อกลับจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้องภายใน ๑๕ วัน ให้ติดต่อกลับที่ศูนย์รับเรื่องร้องเรียนองค์การบริหารส่วนตำบลเมืองคง โทรศัพท์/โทรสาร ๐๔๔-๔๖๙-๒๖๒

๕. สถานที่ตั้ง

ตั้งอยู่ ณ ที่ทำการองค์การบริหารส่วนตำบลเมืองคง ตำบลเมืองคง อำเภอคง จังหวัดนครราชสีมา ๓๐๒๖๐

๖. หน้าที่ความรับผิดชอบ

เป็นศูนย์กลางในการรับเรื่องราวร้องทุกข์เรื่องทั่วไป /แจ้งเบาะแส เรื่องการจัดซื้อจัดจ้าง และให้บริการข้อมูลข่าวสาร ให้คำปรึกษาเรื่องปัญหาความต้องการและข้อเสนอแนะของประชาชน

บทที่ ๒ ประเด็นที่เกี่ยวข้องกับการร้องเรียน/ร้องทุกข์

๗. คำจำกัดความ

ผู้รับบริการ หมายถึง ผู้ที่มารับบริการจากส่วนราชการและประชาชนทั่วไป ผู้รับบริการประกอบด้วยหน่วยงานของรัฐเจ้าหน้าที่ของหน่วยงานของรัฐ/เอกชน/หรือบุคคล/นิติบุคคล

หน่วยงานของรัฐ ได้แก่ กระทรวง ทบวง กรมหรือส่วนราชการที่เรียกชื่ออย่างอื่น องค์การปกครองส่วนท้องถิ่น รัฐวิสาหกิจ และให้หมายความรวมถึงองค์กรอิสระ องค์การมหาชน หน่วยงาน ในกำกับของรัฐและหน่วยงานอื่นใดในลักษณะเดียวกัน

เจ้าหน้าที่ของรัฐ ได้แก่ ข้าราชการ พนักงานราชการ ลูกจ้างประจำ ลูกจ้างชั่วคราวและผู้ปฏิบัติงานประเภทอื่น ไม่ว่าจะเป็นการแต่งตั้งในฐานะเป็นกรรมการหรือฐานะอื่นใด รวมทั้งผู้ซึ่งได้รับแต่งตั้งและถูกส่งให้ปฏิบัติงานให้แก่หน่วยงานของรัฐ

ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย หมายถึง ผู้ที่รับผลกระทบ ทั้งทางบวกและทางลบ ทั้งทางตรงและทางอ้อมจากการดำเนินการของส่วนราชการ เช่น ประชาชนในชุมชน/หมู่บ้านเขตตำบลเมืองคง

การจัดการข้อร้องเรียน หมายถึง มีความหมายครอบคลุมถึงการจัดการในเรื่องข้อร้องเรียน ข้อเสนอแนะ/ข้อคิดเห็น/คำชมเชย/การสอบถามหรือร้องขอข้อมูล

ผู้ร้องเรียน หมายถึง ประชาชนทั่วไป/ผู้มีส่วนได้เสียที่มาติดต่ออย่างศูนย์รับเรื่องร้องเรียนองค์การบริหารส่วนตำบลเมืองคง ผ่านช่องทางต่าง ๆ โดยมีวัตถุประสงค์ ครอบคลุมการร้องเรียน/การให้ข้อเสนอแนะ/การให้ข้อคิดเห็น/การชมเชย/การร้องขอข้อมูล

ช่องทางการรับข้อร้องเรียน หมายถึง ช่องทางต่าง ๆ ที่ใช้ในการรับเรื่องร้องเรียน เช่น ติดต่อด้วยตนเองร้องเรียนทางโทรศัพท์/เว็บไซต์

เจ้าหน้าที่ หมายถึง เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบจัดการข้อร้องเรียนของหน่วยงาน ข้อร้องเรียนแบ่งเป็นประเภท ๒ ประเภท คือ เช่น ข้อร้องเรียนทั่วไป , การร้องเรียนเกี่ยวความโปร่งใสของการจัดซื้อจัดจ้าง เป็นต้น

คำร้องเรียน หมายถึง คำหรือข้อความที่ผู้ร้องเรียนกรอกตามแบบฟอร์มที่ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน / ร้องทุกข์ หรือระบบการรับคำร้องเรียนเอง มีแหล่งที่สามารถตอบสนอง หรือมีรายละเอียดอย่างชัดเจนหรือมีนัยสำคัญที่เชื่อถือได้

การดำเนินการเรื่องร้องเรียน หมายถึง เรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ที่ได้รับ ผ่านช่องทางการร้องเรียนต่าง ๆ มาเพื่อทราบ หรือพิจารณาดำเนินการแก้ไขปัญหาตามอำนาจหน้าที่

การจัดการเรื่องร้องเรียน หมายถึง กระบวนการที่ดำเนินการในการแก้ไขปัญหาตามเรื่องร้องเรียนที่ได้รับให้ได้รับการแก้ไข หรือบรรเทาความเดือดร้อนจากการดำเนินการ

๘. ช่องทางการร้องเรียน

๑.สำนักงานปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลเมืองคง อำเภอคง จังหวัดนครราชสีมา

๒.ร้องเรียนผ่านตู้/กล่องรับความคิดเห็น (จดหมาย/บัตรสนเท่ห์/เอกสาร)

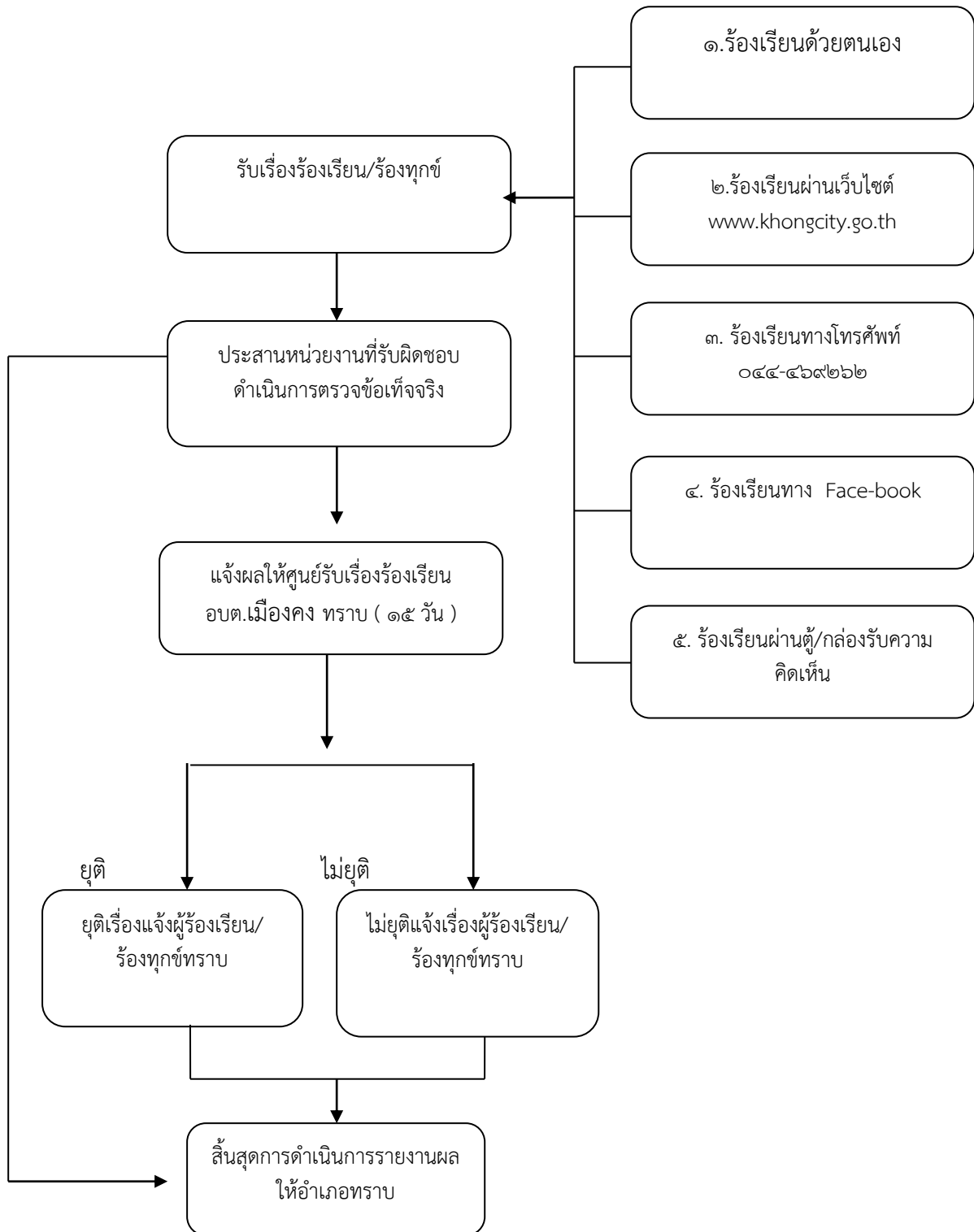
๓.ร้องเรียนผ่านเว็บไซต์ www.khongcity.go.th

๔.ไปรษณีย์ปกติ (จดหมาย/บัตรสนเท่ห์/เอกสาร)

๕.ยื่นโดยตรง (จดหมาย/บัตรสนเท่ห์/เอกสาร)

๖.โทรศัพท์/โทรสาร ๐๔๔ ๔๖๙๒๖๒

บทที่ ๓
แผนผังกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์



ขั้นตอนการปฏิบัติงาน

๙.การแต่งตั้งผู้รับผิดชอบจัดการข้อร้องเรียนของหน่วยงาน

๙.๑ จัดตั้งศูนย์/จุดรับข้อร้องเรียนของหน่วยงาน

๙.๒ จัดทำคำสั่งแต่งตั้งคณะกรรมการดำเนินการ

๙.๓ แจ้งผู้รับผิดชอบตามคำสั่งองค์การบริหารส่วนตำบลเมืองคง เพื่อสะดวกในการประสานงาน

๑๐. การรับและตรวจสอบข้อร้องเรียนจากช่องทางต่าง ๆ

ดำเนินการรับและติดตามตรวจสอบข้อร้องเรียนที่เข้ามาถึงหน่วยงานจากช่องทาง ๆ โดยมีข้อปฏิบัติตามที่กำหนด ดังนี้

ช่องทาง	ความถี่ในการตรวจสอบช่องทาง	ระยะเวลาดำเนินการรับข้อร้องเรียน เพื่อประสานหาทางแก้ไข	หมายเหตุ
ร้องเรียนด้วยตนเอง	ทุกครั้งที่มีผู้ร้องเรียน	ภายใน ๑ -๒ วันทำการ	
ร้องเรียนผ่านเว็บไซต์	ทุกวัน	ภายใน ๑ -๒ วันทำการ	
ร้องเรียนทางโทรศัพท์ ๐๔๔๒๖๙๒๖๒	ทุกวัน	ภายใน ๑-๒วันทำการ	
ร้องเรียนทาง Face Book	ทุกวัน	ภายใน ๑ -๒ วันทำการ	
ร้องเรียน Line (ศูนย์รับฟังปัญหา)	ทุกวัน	ภายใน ๑-๒วันทำการ	

๑๑.การบันทึกข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์

๑๑.๑กรอกแบบฟอร์มบันทึกข้อร้องเรียน โดยมีรายละเอียด คือ ชื่อ – สกุล ผู้ร้องเรียน ที่อยู่ หมายเลขติดต่อกลับ เรื่องร้องเรียน และสถานที่เกิดเหตุ

๑๑.๒ทุกช่องทางที่มีการร้องเรียน เจ้าหน้าที่ ต้องบันทึกข้อร้องเรียนลงบนสมุดบันทึกข้อร้องเรียน

๑๒.การประสานหน่วยงานเพื่อแก้ไขข้อร้องเรียนและการแจ้งกลับผู้ร้องเรียน

- กรณีเป็นการขอข้อมูลข่าวสาร ประสานหน่วยงานผู้ครอบครองเอกสารเจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้อง เพื่อให้ข้อมูลแก่ผู้ร้องขอได้ทันที

- ข้อร้องเรียน ที่เป็นการร้องเรียนเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการของหน่วยงาน เช่น ไฟฟ้าสาธารณะดับ การจัดการขยะมูลฝอย ตัดต้นไม้ กลิ่นเหม็นรบกวน เป็นต้น จัดทำบันทึกข้อความเสนอไปยังผู้บริหารเพื่อสั่งการหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง โดยเบื้องต้นอาจโทรศัพท์แจ้งไปยังหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

- ข้อร้องเรียน ที่ไม่อยู่ในอำนาจความรับผิดชอบขององค์การบริหารส่วนตำบลเมืองคง ให้ดำเนินการประสาน แจ้งหน่วยงานภายนอกที่เกี่ยวข้อง เพื่อให้เกิดความรวดเร็วและถูกต้องชัดเจนในการแก้ไขปัญหาต่อไป

- ข้อร้องเรียนที่ส่งผลกระทบต่อหน่วยงาน เช่น กรณีผู้ร้องเรียนทำหนังสือร้องเรียนความโปร่งใสในการจัดซื้อจัดจ้าง ให้เจ้าหน้าที่จัดทำบันทึกข้อความเพื่อเสนอผู้บริหารพิจารณาสั่งการไปยังหน่วยงานที่รับผิดชอบเพื่อดำเนินการตรวจสอบและแจ้งผู้ร้องเรียนต่อไป

๑๓.ติดตามการแก้ไขข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์

ให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง รายงานผลให้ทราบภายใน ๕ วันทำการ เพื่อเจ้าที่ศูนย์ฯ จะได้แจ้งผู้ร้องเรียนทราบต่อไป

๑๔.การรายงานผลการจัดการข้อร้องเรียนของหน่วยงานให้นายกองคการบริหารส่วนตำบลทราบ

- รวบรวมและรายงานสรุปการจัดการข้อร้องเรียนประจำสัปดาห์ รายงานให้นายกองคการบริหารส่วนตำบลทราบทุกสัปดาห์
- รวบรวมรายงานสรุปข้อร้องเรียน หลังจากสิ้นปีงบประมาณ เพื่อนำมาวิเคราะห์การจัดการข้อร้องเรียนในภาพของหน่วยงาน เพื่อใช้เป็นแนวทางในการแก้ไข ปรับปรุง พัฒนาองค์กรต่อไป

๑๕.มาตรฐานงาน

การดำเนินการแก้ไขข้อร้องเรียนให้แล้วเสร็จ ภายในระยะเวลาที่กำหนด

- กรณีได้รับเรื่องร้องเรียน จากช่องทางการร้องเรียน เช่น ร้องเรียนด้วยตนเอง/จดหมาย/เว็บไซต์/โทรศัพท์/Face Book/Line (ศูนย์รับฟังปัญหา) ให้ศูนย์ฯ ดำเนินการตรวจสอบและพิจารณาส่งเรื่องต่อให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ดำเนินการแก้ไขเรื่องร้องเรียนให้แล้วเสร็จภายใน ๑๕ วันทำการ

๑๖. จัดทำโดย

องค์การบริหารส่วนตำบลเมืองคง ตำบลเมืองคง อำเภอคง จังหวัดนครราชสีมา ๓๐๒๖๐

- เบอร์โทรศัพท์ ๐๔๔ ๔๖๙๒๖๒
- เบอร์โทรสาร ๐๔๔ ๔๖๙๒๖๒
- เว็บไซต์ WWW.khongcity.go.th

๑๗. แบบฟอร์ม

- แบบฟอร์มใบรับแจ้งเหตุเรื่องราวร้องทุกข์

๑๘. กฎหมายที่เกี่ยวข้อง

- ๑.รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พ.ศ.๒๕๖๐
๒. ระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยการจัดการเรื่องราวร้องเรียนร้องทุกข์ พ.ศ. ๒๕๕๒
๓. พระราชบัญญัติข้อมูลข่าวสารของราชการ พ.ศ. ๒๕๖๐
๔. พระราชบัญญัติวิธีปฏิบัติราชการทางปกครอง พ.ศ. ๒๕๓๙
- ๕.พระราชกฤษฎีกา ว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ.๒๕๔๖

ภาคผนวก

ตัวอย่างแบบคำร้องเรียน/ร้องทุกข์(ด้วยตนเอง)

(แบบคำร้อง ๑)

ศูนย์รับเรื่องราวร้องเรียน/ร้องทุกข์
ที่ทำการองค์การบริหารส่วนตำบลเมืองคง
อำเภอคง จังหวัดนครราชสีมา ๓๐๒๖๐

วันที่.....เดือน.....พ.ศ.....

เรื่อง

เรียน นายกองค์การบริหารส่วนตำบลเมืองคง

ข้าพเจ้า.....อายุ.....ปี อยู่บ้านเลขที่.....หมู่ที่.....
ตำบล.....อำเภอ.....จังหวัด.....โทรศัพท์.....
อาชีพ.....ตำแหน่ง.....ถือ
บัตร.....เลขที่.....ออกโดย
.....วันออกบัตร.....บัตรหมดอายุ.....มีความประสงค์
ขอร้องเรียน/ร้องทุกข์ เพื่อให้องค์การบริหารส่วนตำบลเมืองคง พิจารณาดำเนินการช่วยเหลือหรือแก้ไขปัญหาใน
เรื่อง.....
.....
.....
.....
.....

ทั้งนี้ ข้าพเจ้าขอรับรองว่าคำร้องเรียน/ร้องทุกข์ตามข้างต้นเป็นจริงและยินดีรับผิดชอบทั้งทางแพ่ง
และทางอาญาหากจะพึงมี

โดยข้าพเจ้าขอส่งเอกสารหลักฐานประกอบการร้องเรียน/ร้องทุกข์(ถ้ามี)ได้แก่

๑).....จำนวน.....ชุด

๒).....จำนวน.....ชุด

๓).....จำนวน.....ชุด

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณาดำเนินการต่อไป

ขอแสดงความนับถือ

(.....)

ตัวอย่างแบบคำร้องเรียน/ร้องทุกข์(ทางโทรศัพท์)

(แบบคำร้อง ๒)

ศูนย์รับเรื่องราวร้องเรียน/ร้องทุกข์
ที่ทำการองค์การบริหารส่วนตำบลเมืองคง
อำเภอคง จังหวัดนครราชสีมา ๓๐๒๖๐

วันที่.....เดือน.....พ.ศ.....

เรื่อง

เรียน นายกองค์การบริหารส่วนตำบลเมืองคง

ข้าพเจ้า.....อายุ.....ปี อยู่บ้านเลขที่.....หมู่ที่.....
ตำบล.....อำเภอ.....จังหวัด.....โทรศัพท์.....
อาชีพ.....ตำแหน่ง.....ถือ
บัตร.....เลขที่.....ออกโดย
.....วันออกบัตร.....บัตรหมดอายุ.....มีความประสงค์
ขอร้องเรียน/ร้องทุกข์ เพื่อให้องค์การบริหารส่วนตำบลเมืองคง พิจารณาดำเนินการช่วยเหลือหรือแก้ไขปัญหาใน
เรื่อง.....
.....โดย

ขออ้าง.....เป็น
หลักฐานประกอบ ทั้งนี้ ข้าพเจ้าขอรับรองว่าคำร้องเรียน/ร้องทุกข์ตามข้างต้นเป็นจริงและเจ้าหน้าที่
อบต.เมืองคง ได้แจ้งให้ข้าพเจ้าทราบแล้ว ว่าหากเป็นคำร้องเรียน/ร้องทุกข์ที่ไม่สุจริตอาจต้องรับผิดชอบตามกฎหมาย
ได้

(ลงชื่อ).....เจ้าหน้าที่ผู้รับเรื่องฯ
(.....)

ตำแหน่ง.....

วันที่.....เดือน.....พ.ศ.....

เวลา.....

ตัวอย่างแบบแจ้งการรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์

(ตอบข้อร้องเรียน ๑)



ที่ นม ๘๑๒๐๑/

ที่ทำการองค์การบริหารส่วนตำบลเมืองคอง
อำเภอคอง จังหวัดนครราชสีมา ๓๐๒๖๐

วันที่.....เดือน.....พ.ศ.....

เรื่อง ตอบรับการรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์

เรียน.....

ตามที่ท่านได้ร้องเรียน/ร้องทุกข์ ผ่านศูนย์รับเรื่องราวร้องเรียน/ร้องทุกข์องค์การบริหารส่วนตำบลเมืองคอง โดยทาง () หนังสือร้องเรียนทางไปรษณีย์ () ด้วยตนเอง () ทางโทรศัพท์ () อื่น
.....ลงวันที่.....เดือน.....พ.ศ.....เกี่ยวกับเรื่อง.....

.....นั้น

องค์การบริหารส่วนตำบลเมืองคอง ได้ลงทะเบียนรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ของท่านไว้แล้ว
ตามทะเบียนรับเรื่องฯ เลขรับที่.....ลงวันที่.....เดือน.....พ.ศ.....

และองค์การบริหารส่วนตำบลเมืองคอง ได้พิจารณาเรื่องของท่านแล้วเห็นว่า

() เป็นเรื่องที่อยู่ในอำนาจหน้าที่ขององค์การบริหารส่วนตำบลเมืองคอง และได้มอบหมายให้
.....เบอร์โทรศัพท์.....เป็นหน่วยตรวจสอบและดำเนินการ

() เป็นเรื่องที่ไม่อยู่ในอำนาจหน้าที่ขององค์การบริหารส่วนตำบลเมืองคอง และได้จัดส่งเรื่องให้
.....เบอร์โทรศัพท์.....ซึ่งเป็นหน่วยงานที่มีอำนาจหน้าที่
เกี่ยวข้องดำเนินการต่อไปแล้ว ท่านสามารถติดต่อประสานงานหรือขอทราบผลโดยตรงกับหน่วยงานดังกล่าวได้อีก
ทางหนึ่ง

() เป็นเรื่องที่มีกฎหมายบัญญัติขั้นตอนและวิธีการปฏิบัติไว้เป็นการเฉพาะแล้ว ตาม
กฎหมาย.....จึงขอให้ท่านดำเนินการตาม
ขั้นตอนและวิธีการที่กฎหมายนั้นบัญญัติไว้ต่อไป

จึงแจ้งมาเพื่อทราบ

ขอแสดงความรับถือ

(.....)

นายกองค์การบริหารส่วนตำบลเมืองคอง

สำนักงานปลัด

โทรศัพท์ ๐-๔๔๗๕-๖๒๗๓-๔

ตัวอย่างแบบแจ้งผลการดำเนินการต่อเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์

(ตอบข้อร้องเรียน ๒)



ที่นม ๘๑๒๐๑/

ที่ทำการองค์การบริหารส่วนตำบลเมืองคอง
อำเภอคอง จังหวัดนครราชสีมา ๓๐๒๖๐

วันที่.....เดือน.....พ.ศ.....

เรื่อง แจ้งผลการดำเนินการต่อเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์

เรียน.....

อ้างถึง หนังสือ องค์การบริหารส่วนตำบลเมืองคอง ที่นม ๘๑๒๐๑/.....ลงวันที่.....

สิ่งที่ส่งมาด้วย ๑.....
๒.....
๓.....

ตามที่ องค์การบริหารส่วนตำบลเมืองคอง (ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ผ่านศูนย์รับเรื่องราว
ร้องเรียน/ร้องทุกข์องค์การบริหารส่วนตำบลเมืองคอง) ได้แจ้งตอบรับการรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ของท่าน
ตามที่ท่านได้ร้องเรียน/ร้องทุกข์ไว้ ความละเอียดแจ้งแล้ว นั้น

องค์การบริหารส่วนตำบลเมืองคอง ได้รับแจ้งผลการดำเนินการจากส่วนราชการ/หน่วยงานที่
เกี่ยวข้องตามประเด็นที่ท่านได้ร้องเรียน/ร้องทุกข์แล้ว ปรากฏข้อเท็จจริงโดยสรุปได้ดังนี้

.....
.....
ดังมีรายละเอียดปรากฏตามสิ่งที่ส่งมาพร้อมนี้ ทั้งนี้ หากท่านไม่เห็นด้วยประการใด ขอให้แจ้งคัดค้านพร้อม
พยานหลักฐานประกอบด้วย

จึงแจ้งมาเพื่อทราบ

ขอแสดงความนับถือ

(.....)

นายกองค์การบริหารส่วนตำบลเมืองคอง

สำนักงานปลัด

โทรศัพท์ ๐๔๒-๐๗๗๔๕๔