



คู่มือการปฏิบัติงาน รับเรื่องราวร้องทุกข์

ร้องเรียน/ร้องทุกข์เรื่องทั่วไป

ร้องเรียนเรื่องจัดซื้อจัดจ้าง

ศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์องค์การบริหารส่วนตำบลบ้านแยม

โทร. 0 4525 2673-4

www.Bankhamubon.go.th

คำนำ

คู่มือการปฏิบัติงานรับเรื่องราวร้องทุกข์ของศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์องค์การบริหารส่วนตำบลบ้านแหม จัดทำขึ้นเพื่อเป็นแนวทางการดำเนินการจัดการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์เรื่องทั่วไป และเรื่องร้องเรียนเรื่องจัดซื้อ จัดจ้างของศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์องค์การบริหารส่วนตำบลบ้านแหมให้มีความโปร่งใส รวดเร็วและมีประสิทธิภาพเพื่อตอบสนองความต้องการและความคาดหวังของผู้รับบริการ จึงจำเป็นต้องมีการกำหนดขั้นตอน กระบวนการ และแนวทางในการปฏิบัติงานที่ชัดเจนและเป็นมาตรฐานเดียวกัน

ศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์องค์การบริหารส่วนตำบลบ้านแหม

สารบัญ

เรื่อง	หน้า
หลักการและเหตุผล	๑
การจัดตั้งศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์องค์การบริหารส่วนตำบลบ้านแหม	๒
สถานที่ตั้ง	๒
หน้าที่ความรับผิดชอบ	๒
วัตถุประสงค์	๒
คำจำกัดความ	๒
แผนผังกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน / ร้องทุกข์	๔
ขั้นตอนการปฏิบัติงาน	๕
การรับและตรวจสอบข้อร้องเรียนจากช่องทางต่าง ๆ	๖
การบันทึกข้อร้องเรียน	๖
การประสานหน่วยงานเพื่อแก้ไขข้อร้องเรียนและการแจ้งกลับผู้ร้องเรียน	๗
ติดตามการแก้ไขข้อร้องเรียน	๗
การรายงานผลการจัดการข้อร้องเรียนของหน่วยงาน	๗
มาตรฐานงาน	๗

ภาคผนวก

แบบฟอร์มใบรับแจ้งเหตุเรื่องราวร้องเรียน / ร้องทุกข์

คู่มือการปฏิบัติงาน

ศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์องค์การบริหารส่วนตำบลบ้านแหม

๑. หลักการและเหตุผล

พระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๔๖ มาตรา ๓๗ ได้กำหนดหลักเกณฑ์ในการปฏิบัติราชการที่เกี่ยวกับการบริการประชาชนหรือติดต่อประสานงานระหว่างส่วนราชการด้วยกัน โดยให้ส่วนราชการกำหนดระยะเวลาแล้วเสร็จของงานแต่ละงานและประกาศให้ประชาชนและข้าราชการทราบเป็นการทั่วไป โดยให้เป็นหน้าที่ของผู้บังคับบัญชาที่จะต้องตรวจสอบให้ข้าราชการปฏิบัติงานให้แล้วเสร็จตามกำหนดเวลาดังกล่าว และมาตรา ๔๑ ได้กำหนดให้ส่วนราชการที่ได้รับคำร้องเรียน เสนอแนะ หรือความคิดเห็นเกี่ยวกับวิธีปฏิบัติราชการ อุปสรรค ความยุ่งยาก หรือปัญหาอื่นใดจากบุคคลใด โดยมีข้อมูลและสาระตามสมควร ให้เป็นหน้าที่ของส่วนราชการนั้นที่จะต้องพิจารณาดำเนินการให้ลุล่วงไป และในกรณีที่มีอยู่ของบุคคลนั้น ให้แจ้งให้บุคคลนั้นทราบผลการดำเนินการด้วย ทั้งนี้ อาจแจ้งให้ทราบผ่านทางระบบเครือข่ายสารสนเทศของส่วนราชการด้วยก็ได้ ในกรณีการแจ้งผ่านทางระบบเครือข่ายสารสนเทศ มิให้เปิดเผยชื่อหรือที่อยู่ของผู้ร้องเรียน เสนอแนะ หรือแสดงความคิดเห็น นอกจากนี้มาตรา ๔๒ ได้กำหนดให้ส่วนราชการที่มีอำนาจออกกฎ ระเบียบ ข้อบังคับหรือประกาศ เพื่อใช้บังคับกับส่วนราชการอื่น มีหน้าที่ตรวจสอบว่า กฎ ระเบียบ ข้อบังคับ หรือประกาศนั้นเป็นอุปสรรคหรือก่อให้เกิดความยุ่งยาก ข้ำซ้อนหรือความล่าช้าต่อการปฏิบัติหน้าที่ของส่วนราชการอื่นหรือไม่ เพื่อดำเนินการปรับปรุงแก้ไขให้เหมาะสมโดยเร็วต่อไป และในกรณีที่ได้รับคำร้องเรียนหรือเสนอแนะจากข้าราชการหรือส่วนราชการอื่นในเรื่องใด ให้ส่วนราชการที่ออกกฎ ระเบียบ ข้อบังคับ หรือประกาศนั้นพิจารณาโดยทันที และในกรณีที่เห็นว่าการร้องเรียนหรือเสนอแนะนั้นเกิดความเข้าใจผิดหรือความไม่เข้าใจในกฎ ระเบียบ ข้อบังคับ หรือประกาศ ให้ชี้แจงให้ผู้ร้องเรียนหรือเสนอแนะทราบภายใน ๑๕ วัน

ระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรี ว่าด้วยการจัดการเรื่องร้องทุกข์ พ.ศ. ๒๕๕๒ ข้อ ๑๘ กำหนดให้ผู้ที่ได้รับความเดือดร้อนหรือเสียหายหรืออาจเดือดร้อนหรือเสียหายจากการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ หรือส่วนราชการหรือจำเป็นต้องให้ส่วนราชการช่วยเหลือเยียวยาหรือปลดเปลื้องทุกข์ มีสิทธิเสนอคำร้องทุกข์ต่อส่วนราชการที่เกี่ยวข้องได้ และข้อ ๒๓ กำหนดให้การจัดการเรื่องร้องทุกข์เกี่ยวกับหน่วยงานของรัฐที่เป็นราชการส่วนท้องถิ่นหรือรัฐวิสาหกิจให้เป็นไปตามระเบียบของหน่วยงานรัฐนั้น และข้อ ๒๔ กำหนดให้เจ้าหน้าที่ส่วนราชการผู้รับคำร้องทุกข์ให้แก่ผู้ร้องทุกข์ไว้เป็นหลักฐาน นอกจากนี้ข้อ ๒๕ กำหนดให้ส่วนราชการได้รับ

คำร้องทุกข์ต้องตอบแจ้งการรับคำร้องทุกข์โดยทางไปรษณีย์ตามสถานที่ที่อยู่ปรากฏในคำร้องทุกข์หรือกระทำ
ในรูปของข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์ตามกฎหมายว่าด้วยธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์หรือรูปแบบอื่นตามระเบียบ
ที่คณะกรรมการกำหนดภายใน ๑๕ วันทำการ นับตั้งแต่วันที่รับคำร้องทุกข์

- ๒ -

๒. การจัดตั้งศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านแหม

เพื่อให้การบริหารระบบราชการเป็นไปด้วยความถูกต้อง บริสุทธิ์ ยุติธรรม ควบคู่กับการ
พัฒนาบำบัดทุกข์ บำรุงสุข ตลอดจนดำเนินการแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนของประชาชน ได้อย่างมีประสิทธิภาพ
ด้วยความรวดเร็วประสพผลสำเร็จอย่างเป็นรูปธรรม อีกทั้งเพื่อเป็นศูนย์รับแจ้งเบาะแสการทุจริต หรือไม่ได้รับ
ความเป็นธรรมจากการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ องค์การบริหารส่วนตำบลบ้านแหมจึงจัดตั้งศูนย์รับเรื่องราวร้อง
ทุกข์ขึ้นเพื่อรับเรื่องเรียน/ร้องทุกข์เรื่องทั่วไป และเรื่องร้องเรียนเรื่องจัดซื้อจัดจ้าง ซึ่งในกรณีการร้องเรียนที่
เกี่ยวกับบุคคล จะมีการเก็บรักษาเรื่องราวไว้เป็นความลับและปกปิดชื่อผู้ร้องเรียน เพื่อให้ผู้ร้องเรียนได้รับ
ผลกระทบและได้รับความเดือดร้อนจากการร้องเรียน

๓. สถานที่ตั้ง

ตั้งอยู่ ณ สำนักงานองค์การบริหารส่วนตำบลบ้านแหม ชั้น ๑ หมู่ที่ ๖ ตำบลบ้านแหม
อำเภอพิบูลมังสาหาร จังหวัดอุบลราชธานี

๔. หน้าที่ความรับผิดชอบ

เป็นศูนย์กลางในการรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์เรื่องทั่วไป และเรื่องร้องเรียนเรื่องจัดซื้อจัดจ้าง
และให้บริการข้อมูลข่าวสาร ให้คำปรึกษา รับเรื่องปัญหาความต้องการและข้อเสนอแนะของประชาชน

๕. วัตถุประสงค์

๑. เพื่อให้การดำเนินงานจัดการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์เรื่องทั่วไป และเรื่องร้องเรียนเรื่องจัดซื้อ
จัดจ้างของศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านแหม มีขั้นตอน / กระบวนการ และแนวทาง
ในการปฏิบัติงานเป็นมาตรฐานเดียวกัน

๒. เพื่อให้มั่นใจว่าได้มีการปฏิบัติตามข้อกำหนด ระเบียบ หลักเกณฑ์เกี่ยวกับการจัดการ
ข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ ที่กำหนดไว้อย่างสม่ำเสมอและมีประสิทธิภาพ

๖. คำจำกัดความ

“ผู้รับบริการ” หมายถึง ผู้ที่มาใช้บริการจากส่วนราชการและประชาชนทั่วไป

“ผู้มีส่วนได้เสีย” หมายถึง ผู้ที่ได้รับผลกระทบ ทั้งทางบวกและทางลบ ทั้งทางตรงและ
ทางอ้อมจากการดำเนินการของส่วนราชการ

“ร้องเรียน” หมายถึง การร้องเรียน/ร้องทุกข์เรื่องทั่วไป และเรื่องการจัดซื้อจัดจ้าง

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

- ๓ -

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

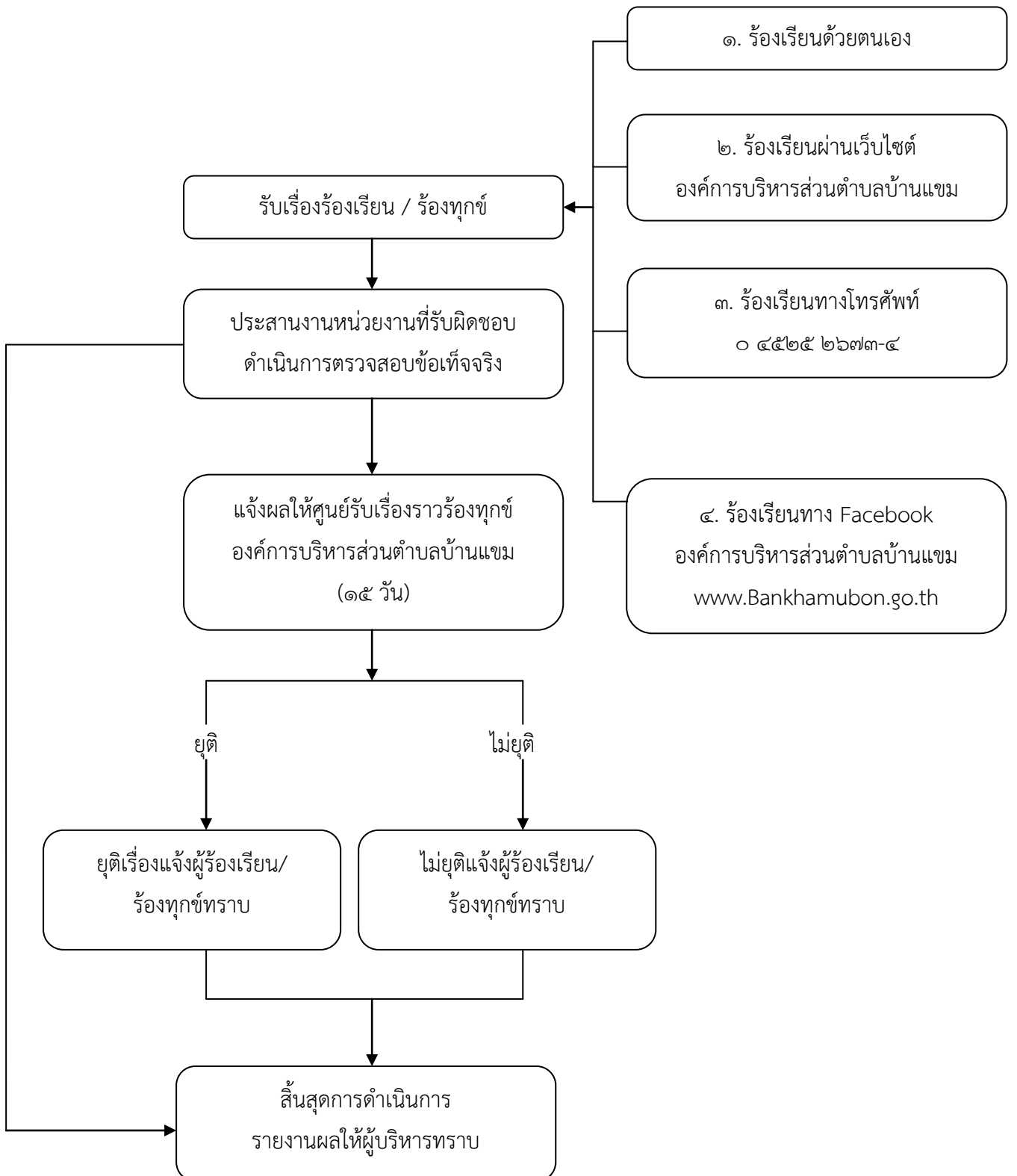
“ช่องทางการรับข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์” หมายถึง ช่องทางต่าง ๆ ที่ใช้ในการรับเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ เช่น ติดต่อด้วยตนเอง / ติดต่อทางโทรศัพท์ / เว็บไซต์ / Facebook

๗. ระยะเวลาเปิดให้บริการ

เปิดให้บริการวันจันทร์ ถึง วันศุกร์ (ยกเว้นวันหยุดที่ทางราชการกำหนด) ตั้งแต่เวลา

๐๘.๓๐ – ๑๖.๓๐ น.

๘. แผนผังกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน / ร้องทุกข์



**แผนผัง ขั้นตอนการปฏิบัติราชการ การขอรับแบบคำร้องทั่วไป
(สำนักงานปลัด)
องค์การบริหารส่วนตำบลบ้านเขม อำเภอพิบูลมังสาหาร จังหวัดอุบลราชธานี**



ติดต่อ ขอแบบฟอร์มขอแบบคำร้องทั่วไป
นางสาวสุจินทร์ นารี (ผู้ช่วยเจ้าหน้าที่ธุรการ)



กรอกแบบฟอร์มคำร้องทั่วไป
เสนอเจ้าหน้าที่
นางเยาวรัตน์ ดวงไชย (เจ้าพนักงานธุรการ)



เสนอแบบฟอร์มคำร้องทั่วไป

บสส อบต. ทราย/พิจารณาและนายก อบต.อนุมิติ/ดำเนินการ



ตอบกลับ ให้ทราบภายใน 15 วัน
นางเยาวรัตน์ ดวงไชย (เจ้าพนักงานธุรการ)
(15 วัน/ราย)

(สำนักงานปลัด)

องค์การบริหารส่วนตำบลบ้านแหม อำเภอมัญจาคีรี จังหวัดอุดรธานี



ติดต่อ ขอแบบฟอร์มขอร้องเรียน/ร้องทุกข์
นางสาวสุจันทร์ นารี (ผู้ช่วยเจ้าหน้าที่ธุรการ)



กรอกแบบฟอร์มของร้องเรียน/ร้องทุกข์
เสนอเจ้าหน้าที่
นางเยาวรัตน์ ดวงไชย (เจ้าพนักงานธุรการ)



เสนอแบบฟอร์มขอร้องเรียน/ร้องทุกข์
บลด อบต ทราย/พิจารณาและนายก อบต.อนุเมติ/ดำเนินการ



ตอบกลับ ผลการปฏิบัติงานให้ทราบภายใน 15 วัน
นางเยาวรัตน์ ดวงไชย (เจ้าพนักงานธุรการ)

(สำนักงานปลัด)

องค์การบริหารส่วนตำบลบ้านเขม อำเภอพิบูลมังสาหาร จังหวัดอุบลราชธานี



ติดต่อ ขอรับแบบฟอร์มให้บริการบรรเทาสาธารณภัย
นางสาวสุจันทร์ นารี (ผู้ช่วยเจ้าหน้าที่ธุรการ)



กรอกแบบฟอร์มให้บริการบรรเทาสาธารณภัย
เสนอเจ้าหน้าที่
นายเดชนคร ฉัตรสุวรรณ (เจ้าพนักงานป้องกันฯ)



เสนอแบบฟอร์มให้บริการบรรเทาสาธารณภัย



ปลัด อบต ทราบ/พิจารณาและนายก อบต.อนุมัติ/ดำเนินการ



ตอบกลับ ทันทีที่ได้รับแจ้งเหตุ
นายเดชนคร ฉัตรสุวรรณ (เจ้าพนักงานป้องกันฯ)

๙. ขั้นตอนการปฏิบัติงาน

๑. กรณีเรื่องร้องเรียนทั่วไป

๑.๑ สอบถามข้อมูลเบื้องต้นจากผู้ขอรับบริการถึงความประสงค์ของการขอรับบริการ

๑.๒ ดำเนินการบันทึกข้อมูลของผู้ขอรับบริการ เพื่อเก็บไว้เป็นฐานข้อมูลของผู้ขอรับบริการจากศูนย์บริการ

๑.๓ แยกประเภทงานบริการตามความประสงค์ของผู้ขอรับบริการ เช่น ปรีกษากฎหมาย ขออนุมัติ/อนุญาต, ขอร้องเรียน/ร้องทุกข์/แจ้งเบาะแส หรือร้องเรียนเรื่องร้องเรียนจัดซื้อจัดจ้าง

๑.๔ ดำเนินการให้คำปรึกษาตามประเภทงานบริการเพื่อตอบสนองความประสงค์ของผู้ขอรับบริการ

๑.๕ เจ้าหน้าที่ดำเนินการเพื่อตอบสนองความประสงค์ของผู้ขอรับบริการ

- กรณีข้อร้องเรียนทั่วไป เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบ/ที่ปรึกษากฎหมายจะให้ข้อมูลกับผู้ขอรับบริการในเรื่องที่ผู้ขอรับบริการต้องการทราบเมื่อให้คำปรึกษาเรียบร้อยแล้วเรื่องที่ขอรับบริการถือว่ายุติ

- กรณีขออนุมัติ/อนุญาต เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบ จะให้ข้อมูลกับผู้ขอรับบริการในเรื่องที่ผู้ขอรับบริการต้องการทราบ และดำเนินการรับเรื่องดังกล่าวไว้ หัวหน้าสำนักปลัด หรือหน่วยงาน ผู้รับผิดชอบเป็นผู้พิจารณาส่งต่อให้กับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องดำเนินการต่อไป ภายใน ๑-๒ วัน

- กรณีข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์/แจ้งเบาะแส เจ้าหน้าที่ของเทศบาลฯ จะให้ข้อมูลกับผู้ขอรับบริการในเรื่องที่ผู้ขอรับบริการต้องการทราบ และเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบ จะดำเนินการรับ เรื่องดังกล่าวไว้ และหัวหน้าหน่วยงานเป็นผู้พิจารณาส่งต่อให้กับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องดำเนินการต่อไป ภายใน ๑-๒ วัน

- กรณีขออนุมัติ/อนุญาต, ขอร้องเรียน/ร้องทุกข์/แจ้งเบาะแสให้ผู้ขอรับบริการบริการรอการ ติดต่อกลับหรือสามารถติดตามเรื่องกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องหากไม่ได้รับการติดต่อกลับจากหน่วยงานที่ เกี่ยวข้องภายใน ๑๕ วัน ให้ติดต่อกลับที่ศูนย์รับเรื่องร้องเรียนองค์การบริหารส่วนตำบลบ้านแวม โทรศัพท์ ๐ ๔๕๒๕ ๒๖๗๓-๔

๒. กรณีข้อร้องเรียนเกี่ยวกับการจัดซื้อจัดจ้าง

๒.๑ สอบถามข้อมูลเบื้องต้นจากผู้ขอรับบริการถึงความประสงค์ของการขอรับบริการ

๒.๒ ดำเนินการบันทึกข้อมูลของผู้ขอรับบริการ เพื่อเก็บไว้เป็นฐานข้อมูลของผู้ขอรับบริการจากเจ้าหน้าที่รับผิดชอบ

๒.๓ แยกประเภทงานร้องเรียนเรื่องร้องเรียนจัดซื้อจัดจ้างให้กับผู้อำนวยการกองคลัง เพื่อเสนอเรื่องให้กับผู้บังคับบัญชาตามลำดับชั้น พิจารณาความเห็น

- กรณีข้อร้องเรียนเกี่ยวกับจัดซื้อจัดจ้าง เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบ/ที่ปรึกษากฎหมายจะให้ข้อมูลกับผู้ขอรับบริการในเรื่องที่ผู้ขอรับบริการต้องการทราบเมื่อให้คำปรึกษาเรียบร้อยแล้วเรื่องที่ขอรับบริการถือว่ายุติ

- กรณีขอร้องเรียน/ร้องทุกข์/แจ้งเบาะแส เกี่ยวกับการจัดซื้อจัดจ้าง เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบขององค์การบริหารส่วนตำบลฯ จะให้ข้อมูลกับผู้ขอรับบริการในเรื่องที่ผู้ขอรับบริการต้องการทราบ และเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบ จะดำเนินการรับเรื่องดังกล่าวไว้ และหัวหน้าหน่วยงาน เป็นผู้พิจารณาส่งต่อไปกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องดำเนินการต่อไป ภายใน ๑-๒ วัน

- กรณีขอร้องเรียน/ร้องทุกข์/แจ้งเบาะแส เรื่องจัดซื้อจัดจ้าง ให้ผู้ขอรับบริการ รอคอยติดต่อ กลับหรือสามารถติดตามเรื่องกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องหากไม่ได้รับการติดต่อกลับจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้องภายใน ๑๕ วัน ให้ติดต่อกลับที่ศูนย์รับเรื่องร้องเรียนองค์การบริหารส่วนตำบลบ้านแวม

๑๐. การรับและตรวจสอบข้อร้องเรียน / ร้องทุกข์ จากช่องทางต่าง ๆ

ดำเนินการรับและติดตามตรวจสอบข้อร้องเรียน / ร้องทุกข์ ที่เข้ามายังหน่วยงานจากช่องทางต่าง ๆ โดยมีข้อปฏิบัติตามที่กำหนด ดังนี้

ช่องทาง	ความถี่ในการตรวจสอบช่องทาง	ระยะเวลาดำเนินการรับข้อร้องเรียน / ร้องทุกข์ เพื่อประสานหาทางแก้ไขปัญหา	หมายเหตุ
ร้องเรียนด้วยตนเอง ณ ศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ องค์การบริหารส่วนตำบล บ้านแวม	ทุกครั้งที่มีการร้องเรียน	ภายใน ๑ วันทำการ	
ร้องเรียนผ่านเว็บไซต์ องค์การบริหารส่วนตำบล บ้านแวม	ทุกวัน	ภายใน ๑ วันทำการ	
ร้องเรียนทางโทรศัพท์ ๐ ๓๘ ๕๑๑ ๐๒๗	ทุกวัน	ภายใน ๑ วันทำการ	
ร้องเรียนทาง Facebook www.tbmccs.go.th	ทุกวัน	ภายใน ๑ วันทำการ	

๑๑. การบันทึกข้อร้องเรียน

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

๑๑.๒ ทุกช่องทางที่มีการร้องเรียน เจ้าหน้าที่ต้องบันทึกข้อร้องเรียน / ร้องทุกข์ ลงสมุดบันทึกข้อร้องเรียน / ร้องทุกข์

๑๒. การประสานหน่วยงานเพื่อแก้ไขปัญหาข้อร้องเรียน / ร้องทุกข์ และการแจ้งผู้ร้องเรียน / ร้องทุกข์ทราบ

๑๒.๑ กรณีเป็นการขอข้อมูลข่าวสาร ประสานหน่วยงานผู้ครอบครองเอกสาร เจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้อง เพื่อให้ข้อมูลแก่ผู้ร้องขอได้ทันที

๑๒.๒ ข้อร้องเรียน / ร้องทุกข์ ที่เป็นการร้องเรียนเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการของหน่วยงาน เช่น ไฟฟ้าสาธารณะดับ การจัดการขยะมูลฝอย ตัดต้นไม้ กลิ่นเหม็นรบกวน เป็นต้น จัดทำบันทึกข้อความเสนอไปยังผู้บริหารเพื่อสั่งการหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง โดยเบื้องต้นอาจโทรศัพท์แจ้งไปยังหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

๑๒.๓ ข้อร้องเรียน / ร้องทุกข์ ที่ไม่อยู่ในความรับผิดชอบขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านแหม ให้ดำเนินการประสานหน่วยงานภายนอกที่เกี่ยวข้อง เพื่อให้เกิดความรวดเร็วและถูกต้อง ในการแก้ไขปัญหาต่อไป

๑๒.๔ ข้อร้องเรียนที่ส่งผลกระทบต่อหน่วยงาน เช่น กรณี ผู้ร้องเรียนทำหนังสือร้องเรียนความไม่โปร่งใสในการจัดซื้อจัดจ้าง ให้เจ้าหน้าที่จัดทำบันทึกข้อความเพื่อเสนอผู้บริหารพิจารณาสั่งการไปยังหน่วยงานที่รับผิดชอบ เพื่อดำเนินการตรวจสอบและแจ้งผู้ร้องเรียนทราบต่อไป

๑๓. การติดตามแก้ไขปัญหาข้อร้องเรียน

ให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องรายงานผลการดำเนินการให้ทราบภายใน ๑๕ วันทำการ เพื่อเจ้าหน้าที่ศูนย์ฯ จะได้แจ้งให้ผู้ร้องเรียนทราบ ต่อไป

๑๔. การรายงานผลการดำเนินการให้ผู้บริหารทราบ

๑๓.๑ ให้รวบรวมและรายงานสรุปการจัดการข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ ให้ผู้บริหารทราบทุกเดือน

๑๓.๒ ให้รวบรวมรายงานสรุปข้อร้องเรียนหลังจากสิ้นปีงบประมาณ เพื่อนำมาวิเคราะห์การจัดการข้อร้องเรียน / ร้องทุกข์ ในภาพรวมของหน่วยงาน เพื่อใช้เป็นแนวทางในการแก้ไข ปรับปรุง พัฒนาองค์กร ต่อไป

๑๕. มาตรฐานงาน

การดำเนินการแก้ไขข้อร้องเรียน / ร้องทุกข์ ให้แล้วเสร็จภายในระยะเวลาที่กำหนด

กรณีได้รับเรื่องร้องเรียน / ร้องทุกข์ ให้ศูนย์รับเรื่องราວร้องทุกข์องค์การบริหารส่วนตำบลบ้านแหม ดำเนินการตรวจสอบและพิจารณาส่งเรื่องให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ดำเนินการแก้ไขปัญหาข้อร้องเรียน / ร้องทุกข์ให้แล้วเสร็จภายใน ๑๕ วันทำการ

๑๖. แบบฟอร์ม

แบบฟอร์มใบรับแจ้งเหตุเรื่องราວร้องเรียน / ร้องทุกข์ (รายละเอียดปรากฏตามภาคผนวก)

๑๗. จัดทำโดย

ศูนย์รับเรื่องราວร้องทุกข์องค์การบริหารส่วนตำบลบ้านแหม

โทร. ๐-๓๘๕๑-๑๐๒๗ www.Bankhamubon.go.th

ภาคผนวก

แบบฟอร์มการร้องเรียน/ร้องทุกข์

องค์การบริหารส่วนตำบลบ้านแหม
หมู่ ๖ ตำบลบ้านแหม อบ ๓๔๑๑๐

วันที่.....เดือน.....พศ.....

เรื่อง ร้องเรียน/ร้องทุกข์กรณี.....

เรียน นายองค์การบริหารส่วนตำบลบ้านแหม

สิ่งที่ส่งมาด้วย บัญชีรายชื่อราษฎรผู้ได้รับความเดือดร้อน จำนวน ๑ ชุด

ด้วยข้าพเจ้า (นาย/นาง/นางสาว)
อาศัยอยู่บ้านเลขที่.....หมู่.....ซอย.....ถนน.....
ตำบล.....อำเภอ.....จังหวัด.....
รหัสไปรษณีย์.....โทรศัพท์.....

ขอร้องเรียน/ร้องทุกข์ต่อ องค์การบริหารส่วนตำบลบ้านแหม กรณี.....
.....
.....

ข้าพเจ้าขอความอนุเคราะห์ให้ องค์การบริหารส่วนตำบลบ้านแหม ดำเนินการ.....
.....
.....

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณาให้ความอนุเคราะห์ในเรื่องดังกล่าว จักขอบคุณยิ่ง

ขอแสดงความนับถือ

ลงชื่อ.....

(นาย/นาง/นางสาว).....

ผู้ร้องทุกข์/ร้องเรียน

หมายเลขโทรศัพท์.....

ตัวอย่าง

แบบฟอร์มการร้องเรียน/ร้องทุกข์

องค์การบริหารส่วนตำบลบ้านแหม
หมู่ ๖ ตำบลบ้านแหม อบ ๓๔๑๑๐

วันที่.....๑๒.....เดือน.....ตุลาคม.....พศ.....๒๕๕๘.....

เรื่อง ร้องเรียน/ร้องทุกข์กรณี.....ถนนพังชำรุดการเดินทางสัญจรไป-มาไม่สะดวก.....

เรียน นายองค์การบริหารส่วนตำบลบ้านแหม

สิ่งที่ส่งมาด้วย บัญชีรายชื่อราษฎรผู้ได้รับความเดือดร้อน จำนวน ๑ ชุด

ด้วยข้าพเจ้า (นาย/นาง/นางสาว)นายมั่งมัน อดทน.....
อาศัยอยู่บ้านเลขที่.....๙๙๙.....หมู่.....๕.....ซอย.....-.....ถนน.....-.....
ตำบล.....บ้านแหม.....อำเภอ.....พิบูลมังสาหาร.....จังหวัด.....อุบลราชธานี.....
รหัสไปรษณีย์.....๓๔๑๑๐.....โทรศัพท์.....๐๙๘-๕๕๘๗๘๖๕.....

ขอเรียน/ร้องทุกข์ต่อ องค์การบริหารส่วนตำบลบ้านแหม กรณี.....ถนนพังชำรุด.....
.....ส่งผลให้การเดินทางสัญจรไป-มาไม่สะดวก.....เส้นทางเข้าหมู่บ้าน.....

ข้าพเจ้าขอความอนุเคราะห์ให้ องค์การบริหารส่วนตำบลบ้านแหม ดำเนินการ.....ตรวจสอบ.....
.....พื้นที่ดังกล่าว พร้อมกับขอความอนุเคราะห์ซ่อมแซมปรับปรุง.....

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณาให้ความอนุเคราะห์ในเรื่องดังกล่าว จักขอบคุณยิ่ง

ขอแสดงความนับถือ

ลงชื่อ.....มั่งมัน อดทน.....

(นาย/นาง/นางสาว)...นายมั่งมัน อดทน.....

ผู้ร้องทุกข์/ร้องเรียน

หมายเลขโทรศัพท์..... ๐๙๘-๕๕๘๗๘๖๕.....

หนังสือคำร้องทั่วไป

เขียนที่.....
.....

วันที่.....เดือน.....พ.ศ.....

เรื่อง

เรียน นายองค์การบริหารส่วนตำบลบ้านแหม

ด้วย ข้าพเจ้า.....อยู่บ้านเลขที่.....หมู่ที่.....ถนน.....
ตำบล.....อำเภอ.....จังหวัด.....
มีความประสงค์จะ.....
.....
.....

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบและพิจารณาดำเนินการต่อไป

ขอแสดงความนับถือ

(ลงชื่อ).....
(.....)

เรียน นายองค์การบริหารส่วนตำบลบ้านแหม

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

- เห็นควร.....
- เพื่อโปรดทราบ

(ลงชื่อ).....
(.....)

ปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลบ้านแหม
วันที่.....

คำสั่ง

.....

(ลงชื่อ).....
(.....)

นายกองค์การบริหารส่วนตำบลบ้านแหม
วันที่.....

หนังสือคำร้องทั่วไป

เขียนที่.....องค์การบริหารส่วนตำบล

บ้านแหม.....

...อำเภอพิบูลมังสาหาร จังหวัดอุบลราชธานี ๓๔๑๑๐....

เรื่อง **ขอความอนุเคราะห์ซ่อมแซมไฟฟ้าแสงสว่างภายในหมู่บ้าน**

เรียน นายองค์การบริหารส่วนตำบลบ้านแหม

ด้วย ข้าพเจ้า.....นายจिरายู ตั้งศรีสุข.....อยู่บ้านเลขที่.....๙๙.....หมู่ที่.....๙.....ถนน.....-

ตำบล.....บ้านแหม.....อำเภอ.....พิบูลมังสาหาร.....จังหวัด.....อุบลราชธานี.....

มีความประสงค์จะ.....ซ่อมแซมไฟฟ้าแสงสว่างภายในหมู่บ้าน.....จำนวน ๓ จุด

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

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบและพิจารณาดำเนินการต่อไป

ขอแสดงความนับถือ
(ลงชื่อ).....จिरายู ตั้งศรีสุข.....
(.....นายจिरายู ตั้งศรีสุข.....)

เรียน นายองค์การบริหารส่วนตำบลบ้านแหม

- เพื่อโปรดทราบ

.....
.....

(ลงชื่อ).....

(.....)

ปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลบ้านแหม

วันที่.....

คำสั่ง

.....

(ลงชื่อ)

(.....)

นายองค์การบริหารส่วนตำบลบ้านแหม

วันที่.....