



ขั้นตอนการรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ขององค์การบริหารส่วนตำบลคลองน้ำไหล

ช่องทางการรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์

กรณีร้องผ่านโทรศัพท์ ผ่านช่องทางออนไลน์

- ผ่านเฟซบุ๊ก อบต.คลองน้ำไหล
 - ผ่านเว็บไซต์ อบต.คลองน้ำไหล
www.khlongnamlai.go.th
 - โทรศัพท์ ๐๕๕-๗๘๖๓๙๙ ต่อ ๑๓
งานกฎหมาย
 - ผ่านแบบร้องเรียนออนไลน์ Google form
- *** ให้ผู้ร้องแจ้งชื่อ ที่อยู่ และเบอร์โทรศัพท์ที่สามารถติดต่อได้

กรณีร้องด้วยตนเอง

- เขียนคำร้องที่จุดประชาสัมพันธ์
ขององค์การบริหารส่วนตำบล
คลองน้ำไหล
 - เขียนคำร้องที่งานกฎหมายและ
คดีฝ่ายนโยบายและแผน
 - ส่งผ่านไปรษณีย์ องค์การบริหาร
ส่วนตำบลคลองน้ำไหล ๖๙๙ ม.๒๑
ต.คลองน้ำไหล อ.คลองลาน
จ.กำแพงเพชร ๖๒๑๘๐
- *** เอกสารประกอบการร้องเรียน
สำเนาบัตรประจำตัวประชาชน

หน่วยงานที่รับผิดชอบ ลงรับหนังสือ

เรื่องร้องเรียน
งานกฎหมาย
ฝ่ายนโยบายและแผน

ขอรับการสนับสนุนน้ำ
เพื่ออุปโภค - บริโภค
งานป้องกันฯ
ฝ่ายบริหารงานทั่วไป

ซ่อมแซมไฟฟ้า ,
ซ่อมแซมถนน
กองช่าง

ขั้นตอนการปฏิบัติเมื่อรับเรื่องร้องเรียน



๑. ประชาชนร้องเรียน/ร้องทุกข์ในช่องทางที่กำหนด
๒. งานธุรการกลางขององค์การบริหารส่วนตำบลคลองน้ำไหล
ลงรับหนังสือแจ้งหน่วยงานที่รับผิดชอบดำเนินการ
๓. งานกฎหมาย ลงรับหนังสือร้องเรียน เสนอเรื่องต่อ
ผู้บังคับบัญชาเพื่อพิจารณาสั่งการ
๔. งานกฎหมายประสานงานกับหน่วยงานที่ได้รับมอบหมาย
ให้ดำเนินการแก้ไข เพื่อตรวจสอบหาทางแก้ไขปัญหา
๕. ดำเนินการแก้ไขปัญหา
๖. แจ้งผลการร้องเรียนให้ผู้ร้องทราบ ภายใน ๗ วัน

เงื่อนไขการรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์



- ๑) รายละเอียดการรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ต้องให้ได้ความชัดเจน หรือ
เบาะแสพอที่จะนำสืบหาข้อเท็จจริงของเรื่อง เพื่อจะได้ดำเนินการต่อไป
- ๒) ผู้ร้องเรียนต้องเปิดเผยชื่อ และระบุสถานที่ หรือเบอร์โทรศัพท์เพื่อติดต่อ
กลับ
- ๓) เรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ต้องเป็นเรื่องที่อยู่ในอำนาจหน้าที่ของอบต. เช่น
 ๑. เรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์กล่าวโทษบุคคลหรือข้าราชการ
นักการเมือง
มีพฤติกรรมที่ส่อไปในทางทุจริตหรือไม่สุจริตการใช้อำนาจหน้าที่เอื้อ
ประโยชน์แก่ตนเองหรือผู้อื่น การบริหารงานไม่โปร่งใสไม่มีประสิทธิภาพ
 ๒. เรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ขอความอนุเคราะห์ต่าง ๆ เช่น ไฟฟ้า ,
ถนน, ขาดแหล่งน้ำใช้อุปโภค บริโภคต่าง ๆ และอื่น ๆ

แผนผังกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริต

