



**คู่มือปฏิบัติงาน
เกี่ยวกับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์**

**ร้องเรียน/ร้องทุกข์เรื่องทั่วไป
ร้องเรียนเรื่องจัดซื้อจัดจ้าง**

**องค์การบริหารส่วนตำบลห้วยขุนราม
อำเภอพัฒนานิคม จังหวัดลพบุรี**

โทร. ๐๓๖-๗๐๔๐๒๔

โทรสาร. ๐๓๖-๗๐๔๐๒๔

www.Huaikhunram.co.th



ประกาศองค์การบริหารส่วนตำบลห้วยขุนราม
เรื่อง การใช้คู่มือปฏิบัติงานเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์
ขององค์การบริหารส่วนตำบลห้วยขุนราม

ตามที่องค์การบริหารส่วนตำบลห้วยขุนรามได้ประกาศจัดตั้งศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์
องค์การบริหารส่วนตำบลห้วยขุนราม ลงวันที่ ๒๑ กรกฎาคม พ.ศ. ๒๕๕๓ เพื่อกำหนดแนวทาง
ปฏิบัติราชการมุ่งให้เกิดประโยชน์สุขแก่ประชาชนโดยยึดประชาชนเป็นศูนย์กลาง ตอบสนองความ
ต้องการของประชาชนให้เกิดความผาสุกและความเป็นอยู่ที่ดีของประชาชน ซึ่งองค์การบริหารส่วน
ตำบลห้วยขุนราม มีบทบาทสำคัญในการให้บริการสาธารณะ บรรเทาทุกข์ บำรุงสุขแก่ประชาชนใน
กรอบอำนาจหน้าที่ การแก้ไขปัญหาความความเดือดร้อน ความไม่เป็นธรรมจากการปฏิบัติงานของ
เจ้าหน้าที่ของรัฐ จึงเป็นหน้าที่ที่จะต้องเข้าไปช่วยเหลือแก้ไขและบรรเทาปัญหาต่างๆ โดยเปิดโอกาสให้
ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วม และตรวจสอบการทำงานของรัฐบาลและหน่วยงานของรัฐมากขึ้น

องค์การบริหารส่วนตำบลห้วยขุนราม ได้จัดทำคู่มือการปฏิบัติงานเรื่องร้องเรียน/
ร้องทุกข์ ขององค์การบริหารส่วนตำบลห้วยขุนราม เพื่ออำนวยความสะดวกแก่ประชาชนในการติดต่อ
สอบถามข้อมูล การดำเนินการร้องเรียน/ร้องทุกข์ และเพื่อเป็นแนวทางในการดำเนินการร้องเรียน/
ร้องทุกข์สำหรับเจ้าหน้าที่

เพื่อให้การจัดทำคู่มือการปฏิบัติงานเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ขององค์การบริหารส่วน
ตำบลห้วยขุนราม เป็นไปตามวัตถุประสงค์ องค์การบริหารส่วนตำบลห้วยขุนราม จึงประกาศใช้คู่มือฯ
ดังกล่าว รายละเอียดแนบท้ายประกาศนี้

จึงประกาศมาเพื่อทราบโดยทั่วกัน

ประกาศ ณ วันที่ ๒๒ กรกฎาคม พ.ศ. ๒๕๕๓

(นายมานพ มั่นเจริญ)

นายกองค์การบริหารส่วนตำบลห้วยขุนราม



ประกาศองค์การบริหารส่วนตำบลห้วยขุนราม
เรื่อง การจัดตั้งศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ขององค์การบริหารส่วนตำบลห้วยขุนราม

ด้วยองค์การบริหารส่วนตำบลห้วยขุนราม ได้จัดตั้งศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ประจำองค์การบริหารส่วนตำบลห้วยขุนราม ขึ้นภายในสำนักปลัดองค์การบริหารส่วนตำบล โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อเป็นช่องทางหนึ่งที่ประชาชนสามารถมีส่วนร่วมในการแสดงความคิดเห็น การสะท้อนปัญหาความต้องการ ความเดือดร้อนต่าง ๆ ที่ได้รับ ตลอดจนเพื่อร่วมกันตรวจสอบความถูกต้องและความโปร่งใสขององค์การบริหารส่วนตำบลห้วยขุนราม ในการดำเนินการโครงการต่าง ๆ ในเขตพื้นที่/หมู่บ้านที่เกี่ยวข้องกับขั้นตอนและกระบวนการจัดซื้อจัดจ้าง ทั้งในด้านปริมาณงานและคุณภาพ จึงขอประชาสัมพันธ์การจัดตั้งศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ให้ประชาชนทั่วไปได้รับทราบ และสามารถร้องทุกข์และแสดงความคิดเห็นอื่น ๆ หรือแจ้งการทุจริตได้ในวันและเวลาราชการ (ไม่หยุดพักกลางวัน) โดยผ่านช่องทาง ดังนี้

๑. แจ้งด้วยตนเองโดยตรง แจ้งได้ที่ศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ สำนักปลัด องค์การบริหารส่วนตำบลห้วยขุนราม อำเภอพัฒนานิคม จังหวัดลพบุรี

๒. ทางโทรศัพท์ หมายเลข ๐-๓๖๗๐-๔๐๒๔

๓. ทางเว็บไซต์องค์การบริหารส่วนตำบล www.Huaikhunram.go.th

๔. ทางไปรษณีย์ ศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ สำนักปลัด องค์การบริหารส่วนตำบลห้วยขุนราม ถนนสายมะนาวหวาน - สวนมะเดื่อ หมู่ที่ ๔ ตำบลห้วยขุนราม อำเภอพัฒนานิคม จังหวัดลพบุรี ๑๘๒๒๐

ทั้งนี้ข้อมูลของผู้ร้องทุกข์ ร้องเรียนและผู้แสดงความคิดเห็น ตลอดจนการแจ้งเบาะแสการทุจริตทุกอย่างจะถูกเก็บไว้เป็นความลับ ซึ่งจะได้รับการตรวจสอบจากเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบเท่านั้น

จึงประกาศมาเพื่อทราบโดยทั่วกัน

ประกาศ ณ วันที่ ๒๑ กรกฎาคม พ.ศ. ๒๕๕๗

(นายมานพ มั่นเจริญ)

นายกองค์การบริหารส่วนตำบลห้วยขุนราม



คำสั่งองค์การบริหารส่วนตำบลห้วยขุนราม

ที่ ๑/๒๕๕๙

เรื่อง แก้ไขคำสั่งการจัดตั้งศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ และแต่งตั้งเจ้าหน้าที่รับผิดชอบ
รับเรื่องราวร้องทุกข์ประจำองค์การบริหารส่วนตำบลห้วยขุนราม

ตามคำสั่ง ที่ ๓๕๘/๒๕๕๙ ลงวันที่ ๒๓ กรกฎาคม ๒๕๕๙/ จึงขอแก้ไขคำสั่ง เพื่อให้
การปฏิบัติเป็นไปตามวัตถุประสงค์แห่งพระราชบัญญัติว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการ
บ้านเมืองที่ดี พ.ศ.๒๕๔๖ และหลักเกณฑ์การบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดีขององค์กรปกครองส่วน
ท้องถิ่น ที่กระทรวงมหาดไทย จัดทำเพื่อใช้เป็นแนวทางในการปฏิบัติ

องค์การบริหารส่วนตำบลห้วยขุนรามจึงจัดตั้งศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ประจำองค์การ
บริหารส่วนตำบลห้วยขุนราม ขึ้นภายในสำนักปลัดองค์การบริหารส่วนตำบล โดยมีองค์ประกอบและ
อำนาจหน้าที่ดังนี้

๑. สถานที่ตั้ง สำนักปลัด องค์การบริหารส่วนตำบลห้วยขุนราม

๒. คณะกรรมการอำนวยการศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ ประกอบด้วย

๒.๑	นายกองค์การบริหารส่วนตำบล	ประธาน
๒.๒	รองนายกองค์การบริหารส่วนตำบล	รองประธาน
๒.๓	ปลัดองค์การบริหารส่วนตำบล	กรรมการ
๒.๔	รองปลัดองค์การบริหารส่วนตำบล	กรรมการ
๒.๕	หัวหน้าสำนักปลัด	กรรมการ
๒.๖	ผู้อำนวยการกองคลัง	กรรมการ
๒.๗	ผู้อำนวยการกองช่าง	กรรมการ
๒.๘	ผู้อำนวยการกองสวัสดิการสังคม	กรรมการ
๒.๙	นักวิเคราะห์นโยบายและแผน	กรรมการ
๒.๑๐	นักพัฒนาชุมชน	กรรมการ
๒.๑๑	นักวิชาการศึกษา	กรรมการ
๒.๑๒	เจ้าพนักงานจัดเก็บรายได้	กรรมการ
๒.๑๒	เจ้าพนักงานการเงินและบัญชี	กรรมการ
๒.๑๓	เจ้าพนักงานพัสดุ	กรรมการ
๒.๑๔	นายช่างโยธา	กรรมการ
๒.๑๔	เจ้าพนักงานธุรการ	กรรมการ/เลขานุการ

ให้คณะกรรมการมีหน้าที่รับผิดชอบในการดูแลและจัดวางระบบการดำเนินงานของศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ ให้เป็นไปตามวัตถุประสงค์และความมุ่งหมายของทางราชการ

๓. เจ้าหน้าที่ประจำศูนย์ ประกอบด้วย

- | | |
|------------------------------|---------------|
| ๓.๑ หัวหน้าสำนักปลัด | เป็นหัวหน้า |
| ๓.๒ นักวิเคราะห์นโยบายและแผน | เป็นผู้ช่วย |
| ๓.๓ นักวิชาการศึกษา | เป็นผู้ช่วย |
| ๓.๔ เจ้าพนักงานธุรการ | เป็นเลขานุการ |

ให้เจ้าหน้าที่ประจำศูนย์มีหน้าที่ดังนี้

๑. จัดทำสมุดทะเบียนรับเรื่องราวร้องทุกข์
๒. รับแจ้งเรื่องราวร้องทุกข์ที่ผู้ร้องทุกข์ยื่นเป็นเอกสาร, ผ่านทางเว็บไซต์ ทางโทรศัพท์ และทางอื่น ๆ
๓. ส่งเรื่องราวร้องทุกข์ให้แก่ฝ่ายรับผิดชอบและติดตามผลการดำเนินการ
๔. แจ้งผลการดำเนินการตอบผู้ร้องทุกข์

ในกรณีที่เจ้าหน้าที่ประจำศูนย์กระทำโดยจงใจไม่ปฏิบัติหรือละเลยต่อการปฏิบัติหน้าที่ ให้ผู้บริหารท้องถิ่นพิจารณาสั่งการตามแต่กรณี

ทั้งนี้ ตั้งแต่วันที่ ๑ เดือน มกราคม พ.ศ. ๒๕๕๙ เป็นต้นไป

สั่ง ณ วันที่ ๔ เดือน มกราคม พ.ศ. ๒๕๕๙

(นายมานพ มั่นเจริญ)

นายกองค์การบริหารส่วนตำบลห้วยขุนราม

บทที่ ๑

บทนำ

๑. หลักการและเหตุผล

ตามพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๔๖ ได้กำหนดแนวทางปฏิบัติราชการมุ่งให้เกิดประโยชน์สุขแก่ประชาชนโดยยึดประชาชนเป็นศูนย์กลาง เพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชนให้เกิดความผาสุกและความเป็นอยู่ที่ดีของประชาชนเกิดผลสัมฤทธิ์ ต่องานบริการมีประสิทธิภาพและเกิดความคุ้มค่าในการให้บริการไม่มีขั้นตอนปฏิบัติงานเกินความจำเป็น มีการปรับปรุงภารกิจให้ทันต่อสถานการณ์ประชาชนได้รับการอำนวยความสะดวกและได้รับการตอบสนอง ความต้องการและมีการประเมินผลการให้บริการสม่ำเสมอ

องค์การบริหารส่วนตำบลห้วยขุนรามจึงได้จัดทำคู่มือปฏิบัติงานด้านการร้องเรียน/ร้องทุกข์ ขององค์การบริหารส่วนตำบลห้วยขุนรามเพื่อเป็นกรอบหรือแนวทางในการปฏิบัติงาน

๒. วัตถุประสงค์การจัดทำคู่มือ

๑. เพื่อให้เจ้าหน้าที่องค์การบริหารส่วนตำบลห้วยขุนรามใช้เป็นแนวทางในการปฏิบัติงาน ในการรับเรื่องราวร้องเรียนร้องทุกข์หรือขอความช่วยเหลือให้มีมาตรฐานเดียวกันและเป็นไปอย่าง มีประสิทธิภาพ
๒. เพื่อให้การดำเนินงานจัดการข้อร้องเรียนขององค์การบริหารส่วนตำบลห้วยขุนรามมี ขั้นตอน/กระบวนการและแนวทางในการปฏิบัติงานเป็นมาตรฐานเดียวกัน
๓. เพื่อสร้างมาตรฐานการปฏิบัติงานที่มุ่งไปสู่การบริหารคุณภาพทั่วทั้งองค์กรอย่างมี ประสิทธิภาพ
๔. เพื่อเผยแพร่ให้กับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียขององค์การบริหารส่วนตำบล ห้วยขุนรามทราบกระบวนการ
๕. เพื่อให้มั่นใจว่าได้มีการปฏิบัติตามข้อกำหนดระเบียบหลักเกณฑ์เกี่ยวกับการจัดการ ข้อร้องเรียนที่กำหนดไว้อย่างสม่ำเสมอและมีประสิทธิภาพ

๓. การจัดตั้งศูนย์รับเรื่องราวร้องเรียนเรื่องราวองค์การบริหารส่วนตำบลห้วยขุนราม

ตามประกาศคณะรักษาความสงบแห่งชาติฉบับที่ ๙๖/๒๕๕๗ เมื่อวันที่ ๑๗ กรกฎาคม ๒๕๕๗ เรื่อง การจัดตั้งศูนย์ดำรงธรรมเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการบริหารงานระดับจังหวัดและให้องค์กรปกครอง ส่วนท้องถิ่นทุกองค์กรจัดตั้งศูนย์ดำรงธรรมท้องถิ่น โดยให้ศูนย์ดำรงธรรมองค์การบริหารส่วนตำบล ห้วยขุนรามอยู่ภายใต้กำกับดูแลของศูนย์ดำรงธรรมอำเภอพัฒนานิคมและศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดลพบุรี จัดตั้ง เพื่อเป็นศูนย์ในการรับเรื่องราวร้องทุกข์และให้บริการข้อมูลข่าวสารให้คำปรึกษารับเรื่องปัญหา ความต้องการและข้อเสนอแนะของประชาชน

๔. ขอบเขต

๑. กรณีเรื่องร้องเรียนทั่วไป

๑.๑ สอบถามข้อมูลเบื้องต้นจากผู้ขอรับบริการถึงความประสงค์ของการขอรับบริการ

๑.๒ ดำเนินการบันทึกข้อมูลของผู้ขอรับบริการเพื่อเก็บไว้เป็นฐานข้อมูลของผู้ขอรับบริการจากศูนย์บริการ

๑.๓ แยกประเภทงานบริการตามความประสงค์ของผู้ขอรับบริการเช่นปรึกษากฎหมาย, ขออนุมัติ/อนุญาต, ขอร้องเรียน/ร้องทุกข์/แจ้งเบาะแสหรือร้องเรียนเรื่องร้องเรียนจัดซื้อจัดจ้าง

๑.๔ ดำเนินการให้คำปรึกษาตามประเภทงานบริการเพื่อตอบสนองความประสงค์ของผู้ขอรับบริการ

๑.๕ เจ้าหน้าที่ดำเนินการเพื่อตอบสนองความประสงค์ของผู้ขอรับบริการ

กรณีข้อร้องเรียนทั่วไป เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบ/ที่ปรึกษากฎหมายจะให้ข้อมูลกับผู้ขอรับบริการในเรื่องที่ผู้ขอรับบริการต้องการทราบเมื่อให้คำปรึกษาเรียบร้อยแล้วเรื่องที่ขอรับบริการถือว่ายุติ

- กรณีขออนุมัติ/อนุญาตเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบจะให้ข้อมูลกับผู้ขอรับบริการในเรื่องที่ผู้ขอรับบริการต้องการทราบและดำเนินการรับเรื่องดังกล่าวไว้ หัวหน้าสำนักปลัด หรือหน่วยงานผู้รับผิดชอบเป็นผู้พิจารณาส่งต่อไปยังหน่วยงานที่เกี่ยวข้องดำเนินการต่อไปภายใน ๑-๒ วัน

- กรณีข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์/แจ้งเบาะแสเจ้าหน้าที่ขององค์การบริหารส่วนตำบลห้วยขุนรามจะให้ข้อมูลกับผู้ขอรับบริการในเรื่องที่ผู้ขอรับบริการต้องการทราบและเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบจะดำเนินการรับเรื่องดังกล่าวไว้ และหัวหน้าหน่วยงานเป็นผู้พิจารณาส่งต่อไปยังหน่วยงานที่เกี่ยวข้องดำเนินการต่อไปภายใน ๑-๒ วัน

- กรณีขออนุมัติ/อนุญาต, ขอร้องเรียน/ร้องทุกข์/แจ้งเบาะแสให้ผู้ขอรับบริการการขอการติดต่อกลับหรือสามารถติดตามเรื่องกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง หากไม่ได้รับการติดต่อกลับจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้องภายใน ๑๕ วัน ให้ติดต่อกลับที่ศูนย์รับเรื่องร้องเรียนองค์การบริหารส่วนตำบลห้วยขุนราม โทรศัพท์ ๐๓๖-๗๐๔๐๒๔

๒. กรณีข้อร้องเรียนเกี่ยวกับการจัดซื้อจัดจ้าง

๒.๑ สอบถามข้อมูลเบื้องต้นจากผู้ขอรับบริการถึงความประสงค์ของการขอรับบริการ

๒.๒ ดำเนินการบันทึกข้อมูลของผู้ขอรับบริการเพื่อเก็บไว้เป็นฐานข้อมูลของผู้ขอรับบริการจากเจ้าหน้าที่รับผิดชอบ

๒.๓ แยกประเภทงานร้องเรียน เรื่องร้องเรียนจัดซื้อจัดจ้างให้กับผู้อำนวยการกองคลังเพื่อเสนอเรื่องให้กับผู้บังคับบัญชาตามลำดับชั้นพิจารณาความเห็น

- กรณีข้อร้องเรียนเกี่ยวกับจัดซื้อจัดจ้างเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบ/ที่ปรึกษากฎหมายจะให้ข้อมูลกับผู้ขอรับบริการในเรื่องที่ผู้ขอรับบริการต้องการทราบ เมื่อให้คำปรึกษาเรียบร้อยแล้วเรื่องที่ขอรับบริการถือว่ายุติ

- กรณีข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์/แจ้งเบาะแสเกี่ยวกับการจัดซื้อจัดจ้างเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบขององค์การบริหารส่วนตำบลห้วยขุนรามจะให้ข้อมูลกับผู้ขอรับบริการในเรื่องที่ผู้ขอรับบริการต้องการทราบ และเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบจะดำเนินการรับเรื่องดังกล่าวไว้ และหัวหน้าหน่วยงานเป็นผู้พิจารณาส่งต่อไปกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องดำเนินการต่อไปภายใน ๑-๒ วัน

- กรณีข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์/แจ้งเบาะแสเรื่องจัดซื้อจัดจ้างให้ผู้ขอรับบริการบริการรอการติดต่อกลับหรือสามารถติดตามเรื่องกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง หากไม่ได้รับการติดต่อกลับจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้องภายใน ๑๕ วัน ให้ติดต่อกลับที่ศูนย์รับเรื่องร้องเรียนองค์การบริหารส่วนตำบลห้วยขุนราม โทรศัพท์ ๐๓๖-๗๐๔๐๒๔

๕. สถานที่ตั้ง

ตั้งอยู่ ณ ที่ทำการองค์การบริหารส่วนตำบลห้วยขุนราม หมู่ ๔ ตำบลห้วยขุนราม อำเภอพัฒนานิคม จังหวัดลพบุรี

๖. หน้าที่ความรับผิดชอบ

เป็นศูนย์กลางในการรับเรื่องราวร้องทุกข์และให้บริการข้อมูลข่าวสารให้คำปรึกษารับเรื่องปัญหาความต้องการและข้อเสนอแนะของประชาชน

บทที่ ๒

ประเด็นที่เกี่ยวข้องกับการร้องเรียน

คำจำกัดความ

ผู้รับบริการ

หมายถึง ผู้ที่มีารับบริการจากส่วนราชการและประชาชนทั่วไป

- ผู้รับบริการประกอบด้วย

- หน่วยงานของรัฐ*/เจ้าหน้าที่ของหน่วยงานของรัฐ/เอกชน /

หรือบุคคล/นิติบุคคล

* หน่วยงานของรัฐได้แก่กระทรวงทบวงกรมหรือส่วนราชการที่เรียกชื่ออย่างอื่นองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นรัฐวิสาหกิจและให้หมายความรวมถึงองค์กรอิสระองค์การมหาชนหน่วยงานในกำกับของรัฐและหน่วยงานอื่นใดในลักษณะเดียวกัน

** เจ้าหน้าที่ของรัฐได้แก่ข้าราชการพนักงานราชการลูกจ้างประจำลูกจ้างชั่วคราวและผู้ปฏิบัติงานประเภทอื่นไม่ว่าจะเป็นการแต่งตั้งในฐานะเป็นกรรมการหรือฐานะอื่นใดรวมทั้งผู้ซึ่งได้รับแต่งตั้งและถูกสั่งให้ปฏิบัติงานให้แก่หน่วยงานของรัฐ

- บุคคล/หน่วยงานอื่นที่ไม่ใช่หน่วยงานของรัฐ

- ผู้ให้บริการตลาดกลางทางอิเล็กทรอนิกส์

- ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียประกอบด้วย

- ผู้ค้ากับหน่วยงานของรัฐ

- ผู้มีสิทธิรับเงินจากทางราชการที่ไม่ใช่เจ้าหน้าที่ของรัฐ

ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

หมายถึง ผู้ที่ได้รับผลกระทบทั้งทางบวกและทางลบทั้งทางตรงและทางอ้อมจากการดำเนินการของส่วนราชการเช่นประชาชนในชุมชน/หมู่บ้านเขตตำบลห้วยขุนราม

การจัดการข้อร้องเรียน

หมายถึง มีความหมายครอบคลุมถึงการจัดการในเรื่องข้อร้องเรียน ข้อเสนอแนะ/ข้อคิดเห็น/คำชมเชย/การสอบถามหรือร้องขอข้อมูล

ผู้ร้องเรียน

หมายถึง ประชาชนทั่วไป / ผู้มีส่วนได้เสียที่มาติดต่อยังศูนย์รับเรื่องร้องเรียนองค์การบริหารส่วนตำบลพระประโทนผ่านช่องทางต่างๆโดยมีวัตถุประสงค์ครอบคลุมการร้องเรียน/การให้ข้อเสนอแนะ/การให้ข้อคิดเห็น/การชมเชย/การร้องขอข้อมูล

ช่องทางการรับข้อร้องเรียน

หมายถึง ช่องทางต่างๆที่ใช้ในการรับเรื่องร้องเรียนเช่นติดต่อด้วยตนเอง ร้องเรียนทางโทรศัพท์/ เว็บไซต์/ Face Book

เจ้าหน้าที่

หมายถึง เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบจัดการข้อร้องเรียนของหน่วยงาน

ข้อร้องเรียน

หมายถึง แบ่งเป็นประเภท๒ประเภทคือเช่น

- ข้อร้องเรียนทั่วไปเช่นเรื่องราวร้องทุกข์ทั่วไปข้อคิดเห็นข้อเสนอแนะคำชมเชยสอบถามหรือร้องขอข้อมูลการร้องเรียนเกี่ยวกับคุณภาพและการให้บริการของหน่วยงาน

- การร้องเรียนเกี่ยวกับความไม่โปร่งใสของการจัดซื้อจัดจ้าง เป็นต้น

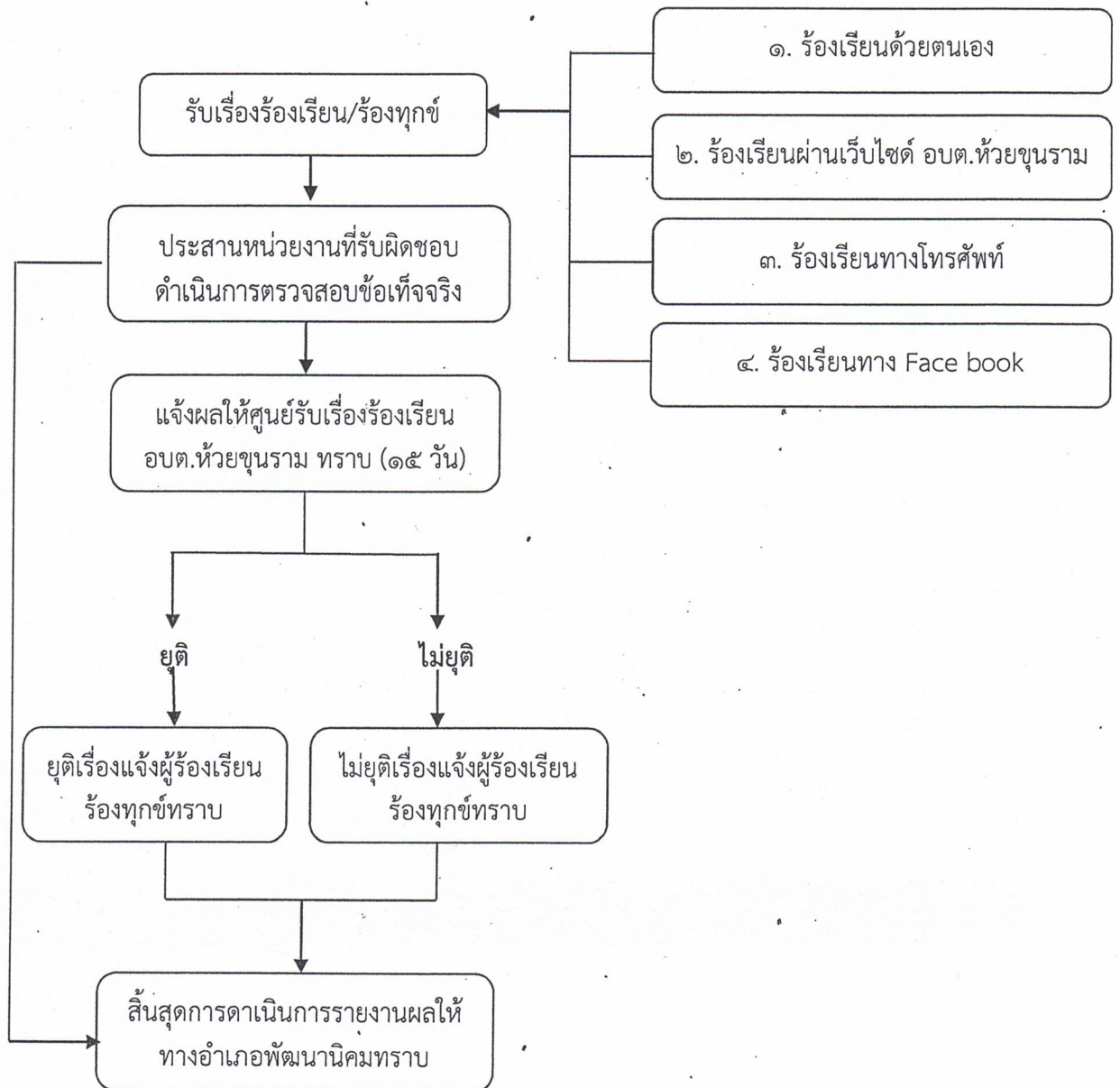
คำร้องเรียน	หมายถึง คำหรือข้อความที่ผู้ร้องเรียนกรอกตามแบบฟอร์มที่ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์หรือระบบการรับคำร้องเรียนเองมีแหล่งที่สามารถตอบสนองหรือมีรายละเอียดอย่างชัดเจนหรือมีนัยสำคัญที่เชื่อถือได้
การดำเนินการเรื่องร้องเรียน	หมายถึง เรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ที่ได้รับผ่านช่องทางการร้องเรียนต่างๆ มาเพื่อทราบหรือพิจารณาดำเนินการแก้ไขปัญหาดตามอำนาจหน้าที่
การจัดการเรื่องร้องเรียน	หมายถึง กระบวนการที่ดำเนินการในการแก้ไขปัญหาตามเรื่องร้องเรียนที่ได้รับให้ได้รับการแก้ไขหรือบรรเทาความเดือดร้อนจากการดำเนินงาน

ช่องทางการร้องเรียน

๒.๑ ผ่านทางสำนักปลัด

- ๑) ยื่นโดยตรง (จดหมาย/บัตรสนเท่ห์/เอกสาร)
- ๒) ร้องเรียนผ่านตู้ /กล่องรับความความคิดเห็น (จดหมาย/บัตรสนเท่ห์/เอกสาร)
- ๓) ไปรษณีย์ปกติ (จดหมาย/บัตรสนเท่ห์/เอกสาร)
- ๔) โทรศัพท์ ๐๓๖-๗๐๔๐๒๔
- ๕) โทรสาร ๐๓๖-๗๐๔๐๒๔
- ๖) www.Huaikhunram.co.th
- ๗) ร้องเรียนทาง Face book

แผนผังกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์



การแก้ไขปัญหาเรื่องร้องทุกข์ร้องเรียน



สถานที่ติดต่อ

องค์การบริหารส่วนตำบลห้วยขุนราม หมู่ที่ ๔ ตำบลห้วยขุนราม
อำเภอพัฒนานิคม จังหวัดลพบุรี ๑๘๒๒๐



ขั้นตอน

1

อำเภอรับการร้องทุกข์/
ร้องเรียนจากประชาชน



2

เจ้าหน้าที่ลงทะเบียนคำ
ร้องทุกข์/ร้องเรียน



3

เจ้าหน้าที่พิจารณาพยานหลักฐานที่
เห็นว่าจำเป็นแก่การพิสูจน์ข้อเท็จจริง



4

เสนอเรื่องให้คณะทำงานกลั่นกรองเรื่องราวร้องทุกข์
พิจารณาผลการตรวจสอบจากเจ้าหน้าที่แล้วเสนอ
ความเห็นต่อนายอำเภอเพื่อวินิจฉัยสั่งการ



5

แจ้งผลให้ผู้ร้องทราบภายใน 5 วันทำการและ
อาจแจ้งความคืบหน้าระหว่างการดำเนิน
การให้ผู้ร้องทราบเป็นระยะ



เอกสาร



คำร้องทุกข์ต้องทำเป็นหนังสือ และมีรายการดังนี้

- ชื่อและที่อยู่ของผู้ร้องทุกข์
- เรื่องอันเป็นเหตุให้ร้องทุกข์ และข้อเท็จจริงหรือพฤติการณ์ตามสมควร และคำขอให้ส่วนราชการช่วยเหลือเยียวยาหรือปลดปล่อยทุกข์
- ใ้ช้ถ้อยคำสุภาพ
- ลายมือชื่อผู้ร้องทุกข์ หรือผู้รับมอบฉันทะ หรือผู้จัดการแทน
- คำร้องทุกข์อาจร้องทุกข์ด้วยวาจาหรือทางโทรศัพท์ได้ โดยให้เจ้าหน้าที่ของส่วนราชการผู้รับคำร้องทุกข์ บันทึกเหตุแห่งความจำเป็น วันเดือนปีที่รับคำร้องทุกข์ และให้ลงชื่อผู้ร้องและผู้รับคำร้องทุกข์

ระยะเวลาดำเนินการ



ดำเนินการให้แล้วเสร็จภายใน 30 วันนับแต่วันได้รับเรื่องขยายเวลาได้อีกไม่เกิน 2 ครั้ง ๆ ละ 15 วัน

รายละเอียดเพิ่มเติม : ส่วนอำนวยความสะดวก สำนักงานการสอบสวนและนิติการ
โทร. 02-356-9557

f : กรมการปกครอง fan page



กรมการปกครอง กระทรวงมหาดไทย
Department Of Provincial Administration
ผลิตโดย สำนักงานเลขานุการกรมการปกครอง

บทที่ ๔
ขั้นตอนการปฏิบัติงาน

การแต่งตั้งผู้รับผิดชอบจัดการข้อร้องเรียนของหน่วยงาน

๑. จัดตั้งศูนย์/จุดรับข้อร้องเรียนของหน่วยงาน

๒. จัดทำคำสั่งแต่งตั้งคณะกรรมการดำเนินการ

๓. แจ้งผู้รับผิดชอบตามคำสั่งองค์การบริหารส่วนตำบลห้วยขุนรามทราบเพื่อความสะดวกในการประสานงาน

การรับและตรวจสอบข้อร้องเรียนจากช่องทางต่างๆ

ดำเนินการรับและติดตามตรวจสอบข้อร้องเรียนที่เข้ามาถึงหน่วยงานจากช่องทางต่างๆโดยมีข้อปฏิบัติตามที่กำหนด ดังนี้

ช่องทาง	ความถี่ในการตรวจสอบช่องทาง	ระยะเวลาดำเนินการรับข้อร้องเรียนเพื่อประสานหาทางแก้ไข	หมายเหตุ
ร้องเรียนด้วยตนเอง ณ องค์การบริหารส่วนตำบลห้วยขุนราม	ทุกครั้งที่มีผู้ร้องเรียน	ภายใน ๑-๒ วันทำการ	-
ร้องเรียนผ่านเว็บไซต์องค์การบริหารส่วนตำบลห้วยขุนราม	ทุกวัน	ภายใน ๑-๒ วันทำการ	-
ร้องเรียนทางโทรศัพท์ ๐๓๖-๗๐๔๐๒๔	ทุกวัน	ภายใน ๑-๒ วันทำการ	-
ร้องเรียนทาง Face book	ทุกวัน	ภายใน ๑-๒ วันทำการ	

ภาคผนวก

แบบคำร้องทุกข์/ร้องเรียน (ด้วยตนเอง).

ที่ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน

องค์การบริหารส่วนตำบลห้วยขุนราม

วันที่.....เดือน.....พ.ศ.

เรื่อง

เรียน นายกองค์การบริหารส่วนตำบลห้วยขุนราม

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

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

อาชีพ.....ตำแหน่ง.....

ถือบัตร.....เลขที่.....

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

มีความประสงค์ขอร้องทุกข์/ร้องเรียนเพื่อให้องค์การบริหารส่วนตำบลห้วยขุนรามพิจารณาดำเนินการช่วยเหลือหรือแก้ไขปัญหในเรื่อง.....

.....

.....

.....

.....

.....

ทั้งนี้ข้าพเจ้าขอรับรองว่าคำร้องทุกข์/ร้องเรียนตามข้างต้นเป็นจริงและยินดีรับผิดชอบทั้งทางแพ่งและทางอาญาหากจะพึงมี

โดยข้าพเจ้าขอส่งเอกสารหลักฐานประกอบการร้องทุกข์/ร้องเรียน (ถ้ามี) ได้แก่

๑)จำนวน.....ชุด

๒)จำนวน.....ชุด

๓)จำนวน.....ชุด

๔)จำนวน.....ชุด

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณาดำเนินการต่อไป

ขอแสดงความนับถือ

(ลงชื่อ)

(.....)

ผู้ร้องทุกข์/ร้องเรียน

แบบแจ้งการรับเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียน

ที่ ลบ ๗๕๕๐๑ /.....

ที่ทำการองค์การบริหารส่วนตำบลห้วยขุนราม
หมู่ ๔ ถนนสายมะนาวหวาน - สวนมะเดื่อ
อำเภอพัฒนานิคม จังหวัดลพบุรี ๑๘๒๒๐

วันที่.....เดือน.....พ.ศ.

เรื่อง ตอบรับการรับเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียน
เรียน

ตามที่ท่านได้ร้องทุกข์/ร้องเรียนผ่านศูนย์รับเรื่องร้องเรียนองค์การบริหารส่วนตำบล
ห้วยขุนราม โดยทาง () หนังสือร้องเรียนทางไปรษณีย์ () ด้วยตนเอง () ทางโทรศัพท์
() อื่นๆ
ลงวันที่.....เกี่ยวกับเรื่อง.....

.....นั้น
องค์การบริหารส่วนตำบลห้วยขุนรามได้ลงทะเบียนรับเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียนของท่านไว้
แล้วตามทะเบียนรับเรื่องเลขรับที่.....ลงวันที่.....
และองค์การบริหารส่วนตำบลพระประโทนได้พิจารณาเรื่องของท่านแล้วเห็นว่า

() เป็นเรื่องที่อยู่ในอำนาจหน้าที่ขององค์การบริหารส่วนตำบลห้วยขุนรามและได้
มอบหมายให้.....เป็นหน่วยตรวจสอบและดำเนินการ

() เป็นเรื่องที่ไม่อยู่ในอำนาจหน้าที่ขององค์การบริหารส่วนตำบลห้วยขุนรามและได้จัดส่ง
เรื่องให้.....ซึ่งเป็นหน่วยงานที่มีอำนาจหน้าที่เกี่ยวข้อง
ดำเนินการต่อไปแล้วทั้งนี้ท่านสามารถติดต่อประสานงานหรือขอทราบผลโดยตรงกับหน่วยงานดังกล่าวได้อีก
ทางหนึ่ง

() เป็นเรื่องที่มีกฎหมายบัญญัติขั้นตอนและวิธีการปฏิบัติไว้เป็นการเฉพาะแล้วตาม
กฎหมาย จึงขอให้ท่านดำเนินการตามขั้นตอน
และวิธีการที่กฎหมายนั้นบัญญัติไว้ต่อไป

จึงแจ้งมาเพื่อทราบ

ขอแสดงความนับถือ

สำนักปลัด อบต.
(ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน)
โทร. ๐๓๖-๗๐๔๐๒๔

แบบแจ้งผลการดำเนินการต่อเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียน

ที่ ลบ ๗๕๕๐๑ /.....

ที่ทำการองค์การบริหารส่วนตำบลห้วยขุนราม
หมู่ ๔ ถนนสายมะนาวหวาน - สวนมะเดื่อ
อำเภอพัฒนานิคม จังหวัดลพบุรี ๑๘๒๒๐

วันที่.....เดือน.....พ.ศ.

เรื่อง แจ้งผลการดำเนินการต่อเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียน
เรียน

อ้างถึง หนังสือ อบต.ห้วยขุนรามที่ ลบ ๗๕๕๐๑ /..... ลงวันที่.....

สิ่งที่ส่งมาด้วย ๑.
๒.
๓.

ตามที่องค์การบริหารส่วนตำบลพระประโทน (ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน) ได้แจ้งตอบรับการรับ
เรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียนของท่านตามที่ท่านได้ร้องทุกข์/ร้องเรียนไว้ความละเอียดแจ้งแล้วนั้น

องค์การบริหารส่วนตำบลห้วยขุนราม ได้รับแจ้งผลการดำเนินการจากส่วนราชการ/หน่วยงาน
ที่เกี่ยวข้องตามประเด็นที่ท่านได้ร้องทุกข์/ร้องเรียนแล้วปรากฏข้อเท็จจริง โดยสรุปว่า

.....ดังมีรายละเอียดปรากฏตามสิ่งที่ส่งมาพร้อมนี้ ทั้งนี้หากท่าน
ไม่เห็นด้วยประการใดขอให้แจ้งคัดค้านพร้อมพยานหลักฐานประกอบด้วย

จึงแจ้งมาเพื่อทราบ

ขอแสดงความนับถือ

สำนักปลัด อบต.
(ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน)
โทร. ๐๓๖-๗๐๔๐๒๔